

電話交換業務仕様書

電話交換業務は、この仕様書に定めるところにより実施するものとする。

1 業務内容

別記「電話交換業務内容明細書」のとおり

2 勤務時間及び勤務場所

(1) 勤務日及び勤務時間

土日、祝祭日及び病院の指定する休日を除く全日の8時30分から17時15分までとし、業務量に応じた人員を配置して、円滑な交換業務を行うものとする。

(2) 勤務場所

岩手県立宮古病院電話交換室

3 業務従事者について

(1) 従事者は、受託者の負担により作業中一定の被服を着用し、上衣には会社名及び氏名を記載した名札をつけること。

(2) 従事者は、本仕様書に定める作業内容を十分行い得る者とし、業務について十分経験を有する者を配置すること。

(3) 受託者は、従事者に対する教育研修等を随時実施すること。

(4) 受託者は、委託業務の着手前に電話交換業務従事者名簿（様式1）を病院長あて提出すること。なお、提出後異動のあった場合も同様とし、速やかに提出すること。

(5) 受託者は、従事者の健康診断を年2回以上実施し、その結果を病院長あて書面により報告すること。

(6) 従事者は、満18才以上の者とする。

(7) 毎日の委託業務が完了した都度、電話交換業務完了報告書（様式2）を提出し、病院の確認を受けること。

4 電報の取扱い

電報申込ごとの使用料金等所要事項を、電報申込整理票（様式3）に記入し、業務終了後、事務局担当者へ提出するものとする。

5 火災等非常事態発生時の対応

火災等の非常事態が発生したときは、「岩手県立宮古病院防災マニュアル」に基づいて、それぞれの任務に当たること。

6 緊急事態発生時の医師の非常呼集放送の対応

各部門・部署より「緊急コール〇階〇〇（発生場所）」と電話を受けた場合、他の業務

を中断してただちに「緊急コール〇階〇〇（発生場所）」と2回全館放送すること。（この場合、〇〇は部署・診療科・医師名等となる）

なお、放送は他のすべてに最優先して即座に行うこと。また、院内暴力対応マニュアルに定めるVコールの場合も同様であること。

7 従事者の留意事項

- (1) 利用者に対しては、懇切丁寧に対応し、不快感を与えることのないように十分に注意すること。
- (2) 勤務時間を厳守し、休憩は原則として所定の休憩室でとるものとする。また無断で外出してはならないものであること。
- (3) 用語は正確に、応答は迅速に行うこと。
- (4) 通話申込者の公用、または私用の区別を明確にしておくこと。
- (5) 非常時の場合は、緊急連絡の業務に従事すること。
- (6) 業務上知り得た事項は第三者に絶対漏らさないこと。
- (7) 機械等は大切に取扱い、故障の防止及び未然の発見に留意して使用すること。
- (8) 業務場所の整理整頓を行うこと。

8 委託業務満了等による引継

契約期間の満了又は契約の解除等により受託者が当事者でなくなる場合には、委託者に対し病院職員と取り決めした事項等を引継ぎするほか、業務の引継ぎに必要な協力を行うものとする。

(別記)

電話交換業務内容明細書

1 業務内容

- (1) 電話交換機の操作及び付属する交換事務機器等の保守上必要な日常点検をすること。
- (2) 「電報申込整理票」の作成及び事務局への提出並びに通話等申込者への料金を通知すること。
- (3) 火災等非常事態発生時の消防署への電話接続をすること。
- (4) 外線取り次ぎのための院内PHS呼出・通話接続をすること。
- (5) 職員の指示に基づき、院内放送をすること。
- (6) その他電話交換に必要な業務を行うこと。

2 取扱件数

1日当たりの取扱件数は、概ね次のとおりであること。

受信	発信	院内放送	電報	その他
250件	20件	5件	1件	1件

様式 2

事務局長	事務局次長	総務課長	管財係長	担当者

令和 年 月 日

岩手県立宮古病院長 殿

住 所
受 託 者
氏 名

電話交換業務完了報告書

業 務 実 施 日	業 務 従 事 時 間	
令和 年 月 日 (曜 日)	時 分 ~	時 分
実 施 従 事 者 名		
記 事		

