

## 電話交換業務委託仕様書

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 業務の名称

岩手県立胆沢病院電話交換業務

### 2 従事場所及び従事時間

岩手県立胆沢病院電話交換室等

毎日午前 8 時30分から午後 5 時15分まで

ただし、土日、祝祭日及び病院の指定する休日を除く。

### 3 業務内容

- (1) 電話交換業務に関すること。
- (2) 電話中継台の操作、電話中継台及びその付属機器の日常点検に関すること。
- (3) 私用(入院患者及び職員等)の電話・電報料金の請求に関すること。
- (4) 火災等非常事態発生時の連絡に関すること。
- (5) 職員の指示に基づき、院内放送をすること。
- (6) その他仕様書に明記されていない付随業務については、甲、乙協議のうえ、実施可否を判断するものとする。

### 4 業務内容明細

別記「電話交換業務内容明細書」による。

### 5 人員配置

受託者は、上記 2 の従事時間において、業務が円滑に行われるように常時 2 回線以上の電話応対に対応できる人員を配置すること。ただし、昼休憩を取得時間の間（概ね11時45分～13時45分）は、1 回線以上の電話応対となることはやむを得ないこと。

### 6 従事者の厳守事項

- (1) 電話の応答は、懇切丁寧に対応し相手に不快感を与えないこと。
- (2) 業務に従事しているときは、会社の指定する被服を着用し、上着には会社名及び氏名を記載した名札をつけること。
- (3) 用語は正確に、応答は迅速に行うこと。
- (4) 電話・電報等の利用者の私用、公用の区別を明確にすること。
- (5) 機器等は大切に取り扱い、故障の防止及び未然の発見に留意して従事すること。
- (6) 従事場所は、常に整理整頓すること。
- (7) 業務上知り得た事項は、他に漏らしてはならないこと。

## 電話交換業務内容明細書

### 1 業務内容明細

(1) 電話中継台の操作、電話中継台及びその付属機器の日常点検は次によること。

- ① 業務開始にあたっては、切り替えスイッチを操作し電話中継台と接続することし、業務終了後は、切り替えスイッチを操作し、休日時間外受付用電話機へ切り替えること。また、各切り替え時には、宿日直者へ切り替え引継ぎ確認を行うこと。
- ② 電話中継台の操作は、正確かつ迅速に行うこと。
- ③ 機器等の日常点検は、埃を払うなど機器の故障となる原因を取り除くこと。

(2) 私用電話・電報料金の請求は次によること。

- ① 入院患者から「特別室電話使用届」があった場合は、電話料金管理装置を操作して使用できるようにすること。また、退院等により使用中止の連絡があった場合は、電話料金管理装置を操作し使用中止とすること。
- ② 入院患者の電話使用料は、半月分毎(1日から15日までの分を16日に、16日から月末までの分を翌月1日に)及び退院時に電話料金管理装置を操作して通話料金を帳票出力し、その帳票を基に請求書・原符(様式1)を作成すること。作成した請求書・原符を交付前に甲の確認を受け、医事業務受託会社の入院担当者へ渡すこと。
- ③ 請求書・原符には、氏名、発行日、病室番号、請求(日)期間、請求金額を記入すること。

入院患者以外の私用電話・電報の申込を受けたときは、「私用電話・電報受付簿兼請求書発行簿」(様式2)に所要事項を記載し利用した都度、請求書・原符を作成し、使用者に請求書を交付し会計窓口で支払うよう口頭で通知するとともに、会計窓口へ原符を渡すこと。

(3) 火災等非常事態発生時の連絡は次によること。

- ① 連絡は正確かつ迅速に行うこと。
- ② 火災等非常事態発生時には病院の指揮下に入りその対策に従事すること。

(4) 職員に対する勧誘・セールスと明らかに判断される場合は、電話の取り次ぎをしないこと。

### 2 非常災害訓練

従事者は、病院が実施する非常災害訓練に参加し、非常災害時の対応、心構えなどを習得すること。