

## 福山市民病院電話交換業務委託仕様書

福山市民病院電話交換業務については、この仕様書に基づいて実施するものとするが、この仕様書に示さない事項であっても、受注者は現場の状況に応じ、必要と認められる業務については、発注者と協議のうえ、契約金額の範囲内において実施するものとする。

**1 委託期間** 2026年(令和8年)4月1日から2029年(令和11年)3月31日まで

**2 業務場所** 福山市民病院内電話交換室(福山市蔵王町五丁目23番1号)

### **3 業務の内容**

- (1) 電話交換機による外線と内線の交換作業
- (2) 院内放送業務
- (3) 間違い電話や苦情電話に対する適切な対応
- (4) その他業務に関連して発注者が指示する事項

### **4 勤務時間**

福山市民病院条例第3条に規定する休診日を除く日の8時30分から18時00分までとする。

### **5 従事者の配置等**

- (1) 受注者は、業務遂行のため適切な従事者を配置するものとする。(現状:常時3人配置)  
8時30分から9時15分は2人以上、9時15分から17時15分は3人、17時15分から18時は1人以上配置すること。なお、電話交換機は3台設置している。
- (2) 発注者は、従事者のうち、不適格と認められる者があるときは、受注者に当該従事者の交替等必要な処置を求めることができるものとし、この場合、受注者は、速やかに実情を調査のうえ、必要な処置をとらなければならない。

### **6 従事者の指導監督**

- (1) 従事者に対する指導、監督及び人事管理は、すべて受注者の責任において行うものとする。ただし、発注者は、特に必要と認めた場合には、業務に関する事項について直接指示することができる。
- (2) 受注者は、従事者から業務責任者を選任するものとする。業務責任者は、本業務委託に係る入札公告の日(以下「公告日」という。)前において電話交換業務又はコールセンター業務(受信業務に限る。)に1年以上従事した経験を有する者とし、従事者を統括するとともに、委託仕様書の内容等を十分理解して業務を遂行しなければならない。

### **7 業務実施に当たっての留意事項**

- (1) 受注者が業務に従事させる者は、6か月以上の電話交換業務の経験を有する者とする。また、従事者を交替させる場合は、1か月前までに発注者にその旨を文書で報告し、新規従事者に対して2週間程度の事前実地研修を行い、業務に支障が生じることのないよう引き継ぎを行うものとする。
- (2) 従事者は、言葉づかいに留意し、親切で簡潔な対応を心がけ、迅速かつ正確に業務を行うもの

とする。

- (3) 従事者は、常に病院指定の名札を着用するものとし、清潔感ある身だしなみに注意しなければならない。
- (4) 従事者は、毎日業務開始までに、交換室・交換台の各設備の点検及び清掃を行うものとする。
- (5) 受注者及び従事者は、業務上知り得た秘密及び行政事務に関する事項を他に漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

## 8 報告事項について

- (1) 受注者は、あらかじめ発注者に対して従業員名簿を通知すること。なお、受注者は、管理責任者の名前を書面により発注者へ通知すること。変更等があった場合も同様とする。
- (2) 電話交換業務日誌は、翌月初日(休日の場合は翌日)に前月分を提出し、発注者の確認を受けるものとする。

## 9 その他

- (1) 受注者は、契約期間終了の日から2週間程度は、後任受注者が業務に支障をきたさないように、受注者の職員を常駐させるなど、十分な引継ぎを行わなければならない。
- (2) この仕様書に定めのない事項については、発注者受注者双方協議して定めるものとする。
- (3) 受注者は、院内感染予防のため、その従事者に必要な予防接種等の対策を講じること。