

特 記 仕 様 書
(電話交換業務)

1 実施場所

本業務を実施する場所は、次の表に掲げるとおりである。

区分	時間	場所
日中	平日午前8時00分から午後8時00分まで 休日午前8時00分から午後5時00分まで	中央棟9階 電話交換室
夜間	上記の日時以外	プロムナード1階 警備員室

2 業務の内容

(1) 日中における業務

日中における業務の内容は、次に掲げる各作業のとおりである。

なお、実施にあたっては、受注者は、電話交換業務の実務経験者、公益財団法人日本電信電話ユーザー協会の実施する電話応対技能検定2級以上の資格を有する者、それに準ずる民間資格又はコールセンター若しくは総合案内等電話応対を主とする業務の実務経験者を従業員として配置するよう、努めること。

ア 電話交換機による外線と内線の交換作業（救急搬送に係る電話の交換を含む。）

イ 院内放送の実施

ウ 電報申込みの受付及びその処理

エ 電話交換室及び休憩室の清掃

オ 電話交換に関連する付帯業務

(2) 夜間における業務

夜間における業務の内容は、上記のアとする。

3 電話交換機による外線と内線の交換作業

(1) 受注者は、外線による問い合わせに対し、親切丁寧に対応し、その内容についても詳細を確認したうえで、適切な職員に取り次ぐこと。

なお、当院の電話交換台数等は次に掲げる表のとおりである。ただし、職員及び組織の変動により随時変更されることに留意すること。

電話交換機の種類	CX-800M2 CX-01 (PHS)
電話交換台数（中継台）	3席
局線回線数	16回線
発信専用	1回線
着信専用	1回線
発着両用	1回線

ダイヤルイン用（INS1500）		1 回線	
内線回数及び院内 PHS 数		内線回線数	院内 PHS 数
	院内線専用	6 9 回線	5 8 4 回線
	市内発信可能	3 8 2 回線	0 回線
	市外発信可能	6 2 4 回線	8 4 回線
	国際発信可能	1 2 回線	5 回線
専用回線			
	広島市用	4 回線	
	消防局用	4 回線	

(2) 受注者は、救急搬送に係る連絡があった場合には、発注者から予め提供された職員の当直票及び発注者が指示する手順により、速やかに取り次ぐこと。

(3) 受注者は、電話交換室での業務開始時及び終了時における代表電話等回線の切替え操作を行うこと。

4 院内放送の実施

受注者は、定時放送のほか、**当院の指示に従い**、催事の案内、緊急のドクターヘリの来院案内、自動車の移動指示及びスタットコール（緊急招集）等を実施すること。

5 電報申込みの受付及びその処理

受注者は、職員から電報申込みを受け付けた場合は、発送までの手続きを行うこと。その内容が私的なものについては、事務室に報告及び所定の様式による内容を記載した書面を提出すること。

6 その他

休憩は、指定した場所で行い、特に業務の途中で休憩するときは、機具資材を 1 箇所に整頓してから行うこと。