

特記仕様書

(電話交換業務)

1 目的

広島市立北部医療センター安佐市民病院における電話交換業務(以下「本業務」という。)は、外線電話の受付及び職員への取り次ぎを適切に行い、病院業務の正常な運営を確保することを目的とする。

この仕様書は、本業務に関する必要事項等について定めるものとする。

2 業務内容

本業務の内容は、以下の各号に掲げるとおりとする。

(1) 電話交換機等の操作による外線と内線の交換業務

受注者は、外線による問い合わせ等に対して親切丁寧に対応し、その内容について必要な情報を確認したうえで、適切な職員に取り次ぐ。なお、当院の電話交換機の種類等は下表のとおりである。ただし、電話交換取扱数は概数であり増減があることに留意すること。

電話交換機の種類	日本電気(株) UNIVERGE SV9500CT	
電話交換台数(中継台)	3台	
電話交換取扱数	平日	約800本/日
	休日	約150本/日

(2) 救急搬送に係る電話の取次ぎ

受注者は、夜間等において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表及び発注者が指示する手順等を基に迅速かつ正確に取り次ぐこと。

(3) 電話交換機等の点検及び清掃

受注者は、業務の開始前に電話交換機の点検及び清掃を行うこと。その際、機器等に異常が認められた場合は直ちに事務室又は防災センターに報告すること。

(4) 業務に必要な情報収集、資料等の作成及び提出

受注者は、業務が円滑に行われるよう当院内外の必要な情報の収集に努めるほか、発注者が要請した場合には電話交換にかかる資料等を作成し、提出すること。

(5) 代表電話回線の電話交換室と守衛室との切替え操作

受注者は、第3条に規定する業務の実施場所が移動する際において、代表電話回線を電話交換室と守衛室との間で適切に切り替えること。

(6) 院内放送の実施

受注者は、発注者の要請に応じ、院内における定時放送を行うほか、ハリーコール(職員の緊急招集)、災害時の指示、自動車の移動指示等の臨時放送を実施すること。

(7) 電話交換日誌の作成及び事務室への報告

(8) その他電話交換業務に附帯する作業

3 業務体制

本業務の業務体制は、下表のとおりとする。受注者は、本業務の遂行に必要なかつ十分な

人員を配置すること。

区分	時間帯	実施場所	稼働電話交換台数
平日	午前7時30分から 午前9時まで	病院棟2階電話交換室	2台
	午前9時から正午まで		3台
	正午から午後2時まで		2台
	午後2時から午後5時まで		3台
	午後5時から午後7時まで		2台
	上記の時間帯以外（夜間）	病院棟1階守衛室	1台
休日	午前8時から午後5時まで	病院棟2階電話交換室	2台
	上記の時間帯以外（夜間）	病院棟1階守衛室	1台

4 人員体制

- (1) 受注者は、業務管理責任者として、電話交換業務若しくはコールセンター、総合案内等の電話応対を主とする業務の経験が3年以上の者、又は、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の付与する電話応対技能検定（もしもし検定）2級以上の資格若しくはそれに準ずる民間資格や国家資格を有する者を配置すること。
- (2) 受注者は、従事者として、電話交換業務若しくはコールセンター、総合案内等の電話応対を主とする業務の経験が1年以上の者、又は、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の付与する電話応対技能検定（もしもし検定）3級以上の資格若しくはそれに準ずる民間資格や国家資格を有する者を配置するよう努めること。なお、夜間における本業務の従事者として、特記仕様書（警備等業務）に規定する従事者が兼任することができるものとするが、業務間の連携を十分行い、業務に支障が生じることのないようすること。

5 留意事項

受注者は、本業務の実施にあたり、以下の各号に掲げる事項に留意すること。

- (1) 従事者は、当院の組織及び所掌事務について、十分理解したうえで業務に従事すること。
- (2) 従事者は、本業務の職責を自覚し、当院の信用を傷つけ又は不名誉となるような行為及び言動があってはならない。
- (3) 従事者は、言葉使いに留意して、親切で簡潔、丁寧な応対を心がけ、迅速かつ正確に行うこと。