

## 富山県済生会富山病院 電話交換業務仕様書

1. 件名 富山県済生会富山病院 電話交換業務
2. 履行場所 富山県富山市楠木 33 番地 1  
富山県済生会富山病院 2 階電話交換室
3. 履行期間 令和 7 年 4 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日
4. 業務内容
  - (1) 代表電話の受付対応、転送等に関する業務
  - (2) 院内放送、院内各種連絡及び業務終了時の当直室への切り替え業務
5. 業務要領
  - (1) 指定する時間に電話交換室において電話交換業務、放送業務等を行うこと
  - (2) 外線電話と内線電話が待機中の場合、外線電話を優先させるものとする
  - (3) 業務の遂行において交換業務に関する苦情が発生した際は、速やかに総務課長へ報告すること
  - (4) 業務の遂行において緊急性・重大性を有すると判断した場合においては、速やかに総務課長へ報告すること
  - (5) 電話交換業務が適切に行えるよう、各診療科・部門の所掌業務、当院の構造・周辺建物・道路の状況及び頻繁に問い合わせがある内容について基礎・基本の知識を取得しておくこと
  - (6) 電話交換業務の開始及び終了時には交換機等に異常が無い点検の上、所定の業務を行うこと。また原則 17 時 30 分に当直室への切り替え業務を行い、当直者への業務の引継ぎ等を円滑に行うこと。
  - (7) 常に明るく、礼儀正しく、新設、丁寧、迅速かつ正確な業務を行うこと
  - (8) 委託者から電話交換件数等の調査・集計について指示があった場合は速やかに委託者へ報告すること
6. 業務体制
  - (1) 原則として土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）を除く平日に業務を行うこととする
  - (2) 業務時間  
8：00～17：00（休憩 1 時間） 1 名  
8：30～17：30（休憩 1 時間） 1 名

- (3) 業務日等の変更  
イベント対応や災害発生時等のため委託者が必要と認める場合、業務日及び業務時間を変更することができる。また、これに伴う費用は別途協議するものとする。
- (4) 人員配置  
通常勤務の人員配置は、常に局線中継台 2 台に対応可能な人員を配置することとする。
- (5) 電話交換業務従事者（以下「従事者」という）に関して
  - ① 従事者の要件  
少なくとも 1 名は電話交換業務の経験を 2 年以上有しているものとする  
また、業務を遅滞なく行える者とする
  - ② 従事者の要件  
新たに配置する場合は事前に委託者に協議し、その承諾を得たうえで行うこととする。ただし十分な引継ぎ期間を設け業務の円滑に努めなければならない。

## 7. 費用負担区分

- (1) 委託者の負担
  - ① 電話交換室設置に係る費用
  - ② 業務に必要な電気、水道料金
  - ③ 委託者が用意した機器設備等
  - ④ 従事者の名札
- (2) 受託者の負担
  - ① 制服・靴等（指定を行う場合）
  - ② その他業務上必要とするもので、委託者が使用を許可したもの

## 8. 従事者に対する教育

受託者は電話交換業務等を円滑に遂行するため、従事者に対して本仕様書、電話交換方法を熟知させ、電話交換業務について十分な知識・情報・技能等取得のための研修、実務訓練、職務倫理及び個人情報保護法等の教育を受託者の責任において実施すること。また、従事者に対して必要に応じて随時教育を行い接遇についても常に留意すること。

## 9. 提出書類

新たに従事者を採用した場合は、速やかに履歴書を委託者へ提出すること。

## 10. その他

- (1) 人員配置  
業務が適切かつ円滑に遂行されるように人員配置をすること。また、委託者が業務

の改善を要求した場合、受託者は人員配置を含め業務の見直しを行い、委託者に報告するものとする。

- (2) 要望及び苦情等への対応  
受託者は業務に係る苦情が発生した場合、委託者が必要と認めたものについては迅速かつ適切に改善、再発防止等の措置を講じ速やかに委託者へ報告すること。なお、必要に応じて委託者と協議する。
- (3) 会議、訓練への出席  
受託者及び従事者は委託者が支持する会議・訓練等への出席依頼があった場合、特段の事由が無い限り出席することとする。
- (4) 従事者が病気、事故等により欠勤となる場合は当日の業務に支障がないよう熟練者を適宜補充配置すること
- (5) この仕様に定めのない事項については委託者と受託者がその都度協議の上、決定することとする。

#### 11. 担当者

富山県済生会富山病院

用度課 河瀬

TEL 076-437-1111

e-mail [m-kawase@saiseikai-toyama.jp](mailto:m-kawase@saiseikai-toyama.jp)