

地方独立行政法人奈良県立病院機構奈良県西和医療センター
電話交換業務仕様書

1. 総則

この仕様書は、地方独立行政法人奈良県立病院機構奈良県西和医療センター（以下「当センター」という。）における電話交換業務に関する業務内容その他必要な事項の概要を示すものである。

本業務の受託者は、この仕様書に定めることのほか、関係法令を遵守し、本業務の遂行に努めるものとする。

なお、この仕様書は、電話交換業務に関する事項の概要を示すものであり、受託者は、この仕様書に記載されていない事項であっても業務の性質上当然行わなければならない事項について、当センターと受託者で協議の上、委託金額の範囲内で実施するものとする。

2. 業務概要等

(1) 件名

奈良県西和医療センター 電話交換業務

(2) 奈良県西和医療センターにおける基本情報

許可病床数	300床（一般：290床、ICU/CCU：6床、HCU：4床）
入院患者数	約251人（令和6年度の1日平均）
在院日数	約10.7日（令和6年度平均）
病床稼働率	約83.7%（令和6年度平均）
延べ入院患者数	91,672人（令和6年度）

※新型コロナウイルス感染症の影響等により運用病床数等が変更になることがあります。

(3) 履行場所

生駒郡三郷町三室1丁目14番16号

奈良県西和医療センター 電話交換手室

(4) 委託期間

令和8年5月1日午前8時30分～令和11年5月1日午前8時30分

※ただし、契約締結日から令和8年4月30日までの間は、当センターにおける業務遂行に必要な準備期間とし、準備期間に要する一切の費用は受託者の負担とする。

※受託者は準備期間中に前事業者より十分に引継ぎ及び必要に応じて仕様の確認を行い、令和8年5月1日からの業務に支障がないようにしておくこと。

3. 業務時間及び勤務体制

(1) 業務時間体制

平日	8 : 0 0 ~ 1 9 : 0 0	
土日祝日	8 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0	(年末年始を含む)

(2) 勤務体制

電話交換手配置時間帯は電話交換手室における業務とする。

平日 8 : 3 0 ~ 1 7 : 3 0 においては 2 席以上配置し、それ以外の時間帯は 1 席以上配置すること。

なお、業務終了後（平日は 1 9 : 0 0 ~ 翌日 8 : 0 0 まで、土日祝日は 1 7 : 0 0 ~ 翌日 8 : 0 0 まで）は電話交換業務の守衛室への切り替えを実施し、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にすること。

4. 業務内容

(1) 電話交換業務

- ① 内線（PHS 含む）・外線電話の受付
- ② 外線電話の各部署への転送
- ③ 各部署からの依頼による外線電話の発信

＊なお、当院の電話交換機の台数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。

電話交換台数（中継台）	2 台	
電話交換取扱数	平日	約 8 0 0 本／日
	休日	約 1 0 0 本／日

(2) その他の業務

- ① 局線通話数等の記録
- ② 電話対応したクレーム等の報告
- ③ 迷惑電話拒否リストの作成及びブロック業務
- ④ 統計や患者からのクレームを生かし、分析・改善を行い、毎月当センターに報告
- ⑤ 自らの業務評価を行うため、セルフモニタリングを行い、その結果を年に 1 年に 1 回当センターに報告

5. 業務報告

(1) 日常業務報告

- ① 受託者は、毎日の業務終了後、当センターの指定した又はあらかじめ当センターの承認を得た様式の業務日誌に実施業務の内容他必要事項を記入の上、翌日（翌日が休日の場合は、その翌平日）までに当センターに提出し、当センターの承認を得ること。

なお、その作成費用は、受託者の負担とする。

- ② 受託者は、非常措置を行った時は、具体的にその内容を記載した書面により速やかに当センターに報告すること。
- ③ 受託者は、この委託業務に関する計画書及び報告書の提出や業務連絡は、それぞれの関係者に行うこと。

(2) 定期報告

受託者は必要に応じて定例会を開催し、以下の確認等を行うこととする。また、開催日は、当センターと協議の上、決定すること。

- ① 業務状況
- ② 当月以降の業務予定等
- ③ 受託者が参加する必要がある研修や訓練の計画又は予定
- ④ その他、業務実施に必要な事項

(3) 業務終了時

- ① 受託者は、毎月、業務報告書を作成し、翌月 10 日までに当センターに提出すること。
- ② また、委託契約期間の終了にあたっては、その終了月の前月までに委託契約期間全体を通じての総括的業務完了報告を行うこと。
- ③ 受託者は、当センターから貸付された鍵を慎重に取り扱い、作業終了後には、直ちに返還すること。

6. 業務の実施条件

(1) 業務の体制

①受託責任者の配置

ア 受託者は組織、緊急時連絡体制等の資料を提出し、あらかじめ当センターの承認を得ること。

イ 受託者は、業務の遅延等が生じることなく、日々円滑かつ適切に業務を遂行するため、業務時間内（8時30分～17時15分）は十分な業務の知識・経験を有する者を受託責任者及び副責任者として、いずれか1名以上配置し、その任として下記(a)～(f)の業務に当たらせること。

なお、受託責任者及び副責任者は病院等医療施設における電話交換業務の経験を1年以上有すること。

経験については別紙の「受託責任者等経歴」にて示すこと。

- (a) 当センターとの連絡調整
- (b) 業務従事者に対する指揮、監督、教育
- (c) 業務の遂行管理
- (d) 当センターの求めに応じた委員会等へ出席
- (e) 業務従事者名簿の作成・提出
- (f) 施設設備の衛生管理等

- ウ 受託責任者は、原則として1年間継続して業務に従事することが可能であること。
やむを得ず、交代・異動を行う場合は、業務遂行に支障を来すことのないよう、
本業務に関する十分な知識・経験を有するものを配置することとし、滞りなく業務
を行えるよう十分な引き継ぎを行うこと。

② 業務の体制

- ア 受託者は、業務が円滑かつ的確に実施できるよう常時適切な人数を配置すること。
- イ 受託者は、業務従事者の衛生管理、健康管理については、十分に考慮すること。
- ウ 受託者は、業務従事者について、患者や来院者に対する言動等に注意し、節度ある
態度で業務を行わせること。
- エ 受託者は、当センターから通知した重要事項や必要な内容については、業務従事
者に対して周知すること。

③ 業務従事者

- ア 業務従事者は常勤的雇用者とする。業務従事者を変更しようとするときは、業務
に支障が出ないように対処するとともに、交代によって業務の質の低下を招かない
ようにすること。
- イ 当センターが業務従事者について、当センター業務の実施上不適当であると判断
した場合は、変更を要請できること。
- ウ 受託者は、業務従事者に関して業務を実施するために必要な研修、訓練を行うこ
と。
- エ 受託者は、業務従事者について、患者や来院者に対する言動等に注意し、節度ある
態度で業務を行わせること。
- オ 業務従事者は、当該業務について十分な知識と技術を有し、訓練を受け、責任感
が強く、誠実かつ健康な者とする。

④ 業務従事者の管理

- ア 受託者は、業務従事者に業務の遂行に適する清潔な服装を着用させるとともに名
札を着装させること。
- イ 受託者は、業務従事者に対して業務についての指導教育を、責任を持って行い、
不都合のある者については、早急に再教育することとし、必要に応じ配置転換等
の検討を行うこととする。また、業務従事者が欠勤する時は、業務に支障のない
よう対処すること。

⑤ 教育研修

- ア 受託者は、全ての業務従事者に対して業務を適切に行うために必要な知識及び作業
を円滑に行うための技能を修得することを目的とした研修を適宜実施することとす
る。
- イ 受託者は、接遇マナーマニュアルを作成し、受託責任者が業務従事者に対し、常日
頃反復教育をする。なお、必要な場合は、業務従事者に対して接遇研修を適宜実施
する。
- ウ 受託者は、当センターが開催する感染、医療事故等に関連する講習会、研修等に業
務従事者を参加させること。受講回数は病院内で定める回数とする。

⑥ 健康管理

受託者は、常に全ての業務従事者の健康管理に注意し、感染症の疾病等に感染した者（あるいは可能性のある者）を業務に従事させてはならない。

また、受託者の負担において、業務従事者の健康診断を年1回以上行うとともに、院内感染対策として、日本環境感染学会（<http://www.kankyokansen.org/>）『医療関係者のためのワクチンガイドライン 第4版』に基づいた健康管理を行い、当センターに報告を行うこと。また、受託者の負担で業務従事者に対して、院内感染拡大防止の為に、次に定める疾患に対する抗体検査およびワクチン接種等を実施すること。

- ・ 麻疹、風疹、水痘、流行性耳下腺炎、結核（IGRA 検査）、B型肝炎（業務委託時、採用時に抗体検査およびワクチン接種）
- ・ インフルエンザ（毎年度ワクチン接種）

⑦ 再委託の禁止

本業務の全部または一部を第三者に再委託することを禁ずる。

（2）業務の改善について

- ① 業務の実施にあたり、当センターが不適当であると判断した事項について、受託者は、ただちに文書により改善内容を報告するとともに、当センターの了承を得た上で、必要な措置を講じることとする。
- ② 当センターは、本仕様書に記載されている事項が誠実に履行されていないと認めたときは、契約期間中であっても契約を解除できることとし、これにより受託者に損害が生じても、受託者は、当センターに対し一切の補償等の請求は行わないこと。

（3）設備・備品・搬送物品等の破損事故について

- ① 受託者は、業務の実施にあたり、院内設備・備品等の取扱いに十分注意すること。
- ② 受託者が業務に伴い、当センターまたは第三者に損害を与えたときは、当センターの責に帰する事由による場合を除き、受託者が損害賠償責任を負うこと。

（4）原状回復義務

受託者は、契約期間が満了したとき、又は当センターが契約解除を行った場合、もしくは、善良なる管理義務をもって業務を実施し、万が一、貸与を受けているものを含め、備品・建物等に損傷等を与えた場合には、当センターへ速やかに報告するとともに、受託者の責任において原状回復を行うこと。

ただし、当センターが特別に承認した場合はこの限りではない。

（5）業務の引き継ぎ

- ① 受託者は、業務の履行を開始するまでに現在の受託業者から業務の引き継ぎを受けるとともに、令和8年4月1日から同年4月30日までの間を当センターにおける研修実施期間として、業務に従事する予定の者に対して必要な研修等を行うこと。
- ② 当センターは、受託者が前号の規定に違反し、当センターに損害が生じた場合には、受託者に対して、その損害金を請求できるものとする。

- ③ 契約の変更・終了又は契約解除等により受託者に変更があった場合は、本件受託者は本件業務が引き続き円滑に遂行できるよう、次の受託者に対して適切な業務引継ぎを行うこと。なお、業務引継ぎに要する費用は、本件受託者が負担するものとする。
- ④ 当センターが引継ぎ未完了だと認めた場合は、本契約期間終了後であっても、受託者は無償で引継ぎを行うこと。

(6) 費用の負担区分

費用の負担区分については、以下のとおり。

費 用 項 目	当センター	受託者
業務で使用する諸室	○	
業務で使用するために必要な机、いす、書庫棚、ロッカー等の備品類	○	
文房具等の事務用消耗品		○
人件費		○
被服費		○
教育研修費		○
健康管理に要する費用		○
光熱水費	○	
業務を実施するための必要な工具・備品		○
勤務計画表、業務計画表及び業務日誌等の報告に関する用紙類、業務遂行上必要な帳簿書類（マニュアル等）		○
業務従事者の駐車場		○
その他業務実施に伴う一切の費用		○

※その他費用負担区分が不明確なものは、当センターと受託者との協議により決定する。

(7) 貸与品、支給品の請求及び管理

- ① 業務従事者の休憩場所及び資材置き場は、当センターが無償貸付する。なお、貸付された各室は、常に清潔に保ち、受託責任者は防火責任者として、火気の取り扱いを厳重に行うこと。
- ② 受託者は、当センターから貸与された備品について、保管及び使用を適正に行うこと。
- ③ 受託者は、当センターが費用負担する消耗備品等の支給を受ける場合は、当センターが定める伝票により請求することとする。また、その保管及び使用を適正に行うとともに、使用状況を毎月、当センターに報告すること。
- ④ 受託者は、契約締結後、速やかに受託業務に係る持ち込み物品について、当センターの承諾を得た後、その持ち込み物品リストを提出すること。

(8) その他

- ① 受託者は、全ての業務従事者を指揮監督するとともに、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、職業安定法、個人情報保護法、その他業務の遂行に適

用される全ての法令に基づいて指導、教育を行うこと。

- ② 受託者は、業務を遂行するにあたっては、医療法及び医療法施行令等関係諸法令並びに奈良県、厚生労働省その他関連省庁の取り決める関連法規及び通知等を遵守すること。
- ③ 当センター敷地内は全域禁煙であることを全ての業務従事者に周知徹底し、厳守すること。
- ④ 当センター内で定めている規則について、当センター職員の指示に従い遵守すること。
- ⑤ 受託者は、当センターの信用を失墜させるような行為をしてはならない。
- ⑥ 受託者は、業務エリア及び使用機器等に係る環境を常に良好に保ち、整理整頓及び清掃を徹底すること。
- ⑦ 受託者は、業務の仕様書及びその他関係書類を当センターの許可なしに持ち出し、使用し又は複写し若しくは複製してはならない。
- ⑧ 受託者等は、患者等の個人情報をはじめ業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び契約期間満了後においても同様とする。
- ⑨ 受託者は、業務従事者の雇用にあたって、個人情報保護の重要性につき指導・教育を徹底すること。
- ⑩ 受託者は、業務の実施に伴い受けた事故若しくは災害等について、当センターの責に帰する事由による場合を除き、受託者の責任において処理すること。
- ⑪ 本業務に関連する利用者からの意見・クレームに対して、真摯に対応すること。
- ⑫ 受託者は、当該業務を開始するに伴って発生する準備業務について、当センターと積極的に連携を図り、確実な業務立ち上げを行うこと。
- ⑬ 火災や地震等の際に、必要時は当センター自衛消防隊のメンバーとして患者誘導等に協力を行うこと。
- ⑭ 業務に必要な契約駐車場・駐輪場及び業務従事者の駐車場・駐輪場は受託者の責任において確保すること。
- ⑮ 業務内容については、必要に応じて、当センターと協議の上、仕様書の見直し行うとともに、継続的な業務の質の向上を図ること。仕様書の見直しに伴い、契約条件の変更が発生した場合においては、別途協議を実施し都度、契約変更を行うこと。
- ⑯ この仕様書に定めのない事項については、当センターと協議を行い決定することとする。なお、定めのある事項についても、状況の変化等に応じて当センターと協議を行い、決定すること。

7. 業務実施の留意事項

- (1) 業務内容は、運用の状況により変更する可能性があるため、その変更に従い、柔軟に対応すること。

- (2) 業務マニュアルを作成し、当センターの承認を得ることとする。
業務マニュアルは、院内に最新版を常備し、定期的に変更・修正等を行うこと。
- (3) 当センターが行う指示に誠意をもって従うこと。
- (4) ゴミの減量化や省資源、省エネルギーや光熱水費の削減に努めること。

8. 支払い方法

- (1) 受託者は当月末締めにて、契約金額に消費税及び地方消費税相当額（1円未満の端数があるときは、当該端数は切り捨てるものとする。）を加えた金額を明記した請求書を5営業日以内に提出するものとする。当センターは翌月末日までに受託者の指定する銀行口座に振り込むことにより支払うものとし、振り込み手数料は当センターの負担とする。
- (2) 消費税法等の税制の制定または改廃により税率等の変更があった場合は、消費税額、地方消費税額は、別途契約を締結することなくその改定に基づく額に変更する。
- (3) 契約期間中であっても当センターが実施する検収において、受託者の業務の実施内容が本仕様書の内容を満たしていないと判断した場合には、口頭または書面により改善要求を行い、当該改善要求に対して、受託者側の対応が不誠実なものであると判断される場合には、当該月の委託代金を減額することができるものとする。

9. その他

業務の詳細については、当センターと協議のうえ決定することとする。