電話交換業務委託契約
仕様書

（令和４年７月）

国立研究開発法人　国立循環器病研究センター

Ⅰ　概要

1.目的

本仕様書は、国立循環器病研究センター（以下、当センター）と受託者が、国立循環器病研究センターの電話交換業務（以下、本件業務という。）の実施に関して、業務の確実な実施を確保する為、業務の詳細について定め、円滑な業務運営をはかることを目的とする。

受託者は、当センターにおける電話交換業務等を行う。

受託者は、当センターが基本方針に定めた「最善の医療を提供する」こと、及び（公財）日本医療機能評価機構の定める認定基準を達成している医療機関であることを認識し、センターの業務方針に協力しなければならない。

2.契約内容

2-1.契約名称

電話交換業務委託契約

2-2.履行場所

大阪府吹田市岸部新町 6 番 1 号　国立循環器病研究センター

2-3.契約期間

自　令和 5 年 4 月 1 日

至　令和 8 年 3 月 31 日

2-4.業務日及び業務時間

○月曜日～金曜日の 8 時 30 分～20 時 00 分

○土・日・祝日　の 8 時 30 分～17 時 15 分

＊12 月 29 日～1 月 3 日の年末年始の期間を含む。

月曜日～金曜日の 8 時 30 分から 17 時 00 分までは、常時 3 回線を確保すること。

17 時 00 分から 20 時 00 分までは常時 1 回線を確保すること。

土日祝日に関しては 8 時 30 分から 17 時 15 分まで常時 1 回線を確保すること。

【おおよその電話受け数（参考）】

	8 時 30 分～17 時 15 分	17 時 15 分～20 時 00 分
月曜日～金曜日	約 600 本	約 40 本（4 分に 1 本）
土・日・祝日	約 70 本（7.5 分に 1 本）	

2-5.業務実施場所

当センター電話交換室

2-6.電話回線数及び電話器設置台数

外線番号数：200 番号、中継台 1 台（3 台)、

センター内電話器数：固定電話　約 200 台、PHS：700 台～、

スマートフォン：1300 台

内線番号検索用 PC（電話帳 WEB サイト内を検索)：1 台

Ⅱ　電話交換業務

1.業務内容

1-1.電話交換業務

① 内線・外線電話の受付

② 外線電話の各部署への転送

1-2.その他業務

① 電話交換機の日常メンテナンス

② 記帳（別に定める電話交換業務日誌への記録、故障時の報告）

③ 電話対応したクレーム、トラブル時等重大な問題が発生した場合の報告

④ 業務内容について、統計や患者等からのクレームを生かし、分析・改善を行い、6 カ月に 1 回(9 月と 3 月)総務係長に提案・報告を行うこと。

⑤ 受託者は自らの業務評価を行うため、セルフモニタリングを行うこと。また、その結果を年に 1 回(1 月)総務係長に報告すること。

2.業務体制

上記業務日及び業務時間において、業務に支障のないよう、人員配置及び人員体制を確保し、業務を遂行すること。

2-1.業務実施体制

本件業務の当センター担当職員は総務係長とする。

① 業務責任者を選任し、常駐させること。

② 業務責任者は病院での電話交換業務もしくは受付業務、予約対応業務のいずれかの実務経験を合計 3 年以上有すること。

③ 受託者は、従事者が病気、その他の理由にて勤務が出来ないときは、業務に支障が出ないように、速やかに代行の措置を講じること。

④ 勤務状態不良、その他の理由により、当センターの運営に支障をきたすおそれがあると認める時には、速やかに従事者の変更を行うこと。

⑤ 受託者は、天災等により一時的に業務の遂行が困難になる事態に備え、本件業務が滞ることの無いよう必要な措置を講じること。特に、台風等の影響による

交通機関の計画運休など、予期できるものについては業務の遂行に支障を来さないよう、あらかじめ対策を講じておくこと。なお、予期せぬ事態や緊急事態が発生した場合は「2-5.緊急事態等への対応」に則り遅滞なく報告すること。

⑥ 従事者の交替の場合は、十分な引継ぎ期間を設け、文書により引き継ぎ事項を確認すること。

⑦ 業務の遂行にあたり、業務マニュアルを受託者負担で作成し、令和 5 年 2 月 28 日までに総務係長に提出すること。また業務変更の都度及び、業務に変更がない場合でも、毎年 1 月 1 日現在の内容を確認・修正し、総務係長に提出すること。

2-2.報告

① 緊急時の連絡体制を定め､総務係長より提出依頼があった場合に提出できるよう準備しておくこと。

② 日報を作成し、翌平日 9:00 を目処に総務係長に提出すること。日報には、受電件数、発信件数を最低限記載すること。

③ 月に 1 回、総務係長へ書面にて月報を報告するとともに、定例報告会を行うこと。

④ 業務処理状況等については、適宜、総務係長に報告すること。

⑤ 委託した業務内容に関し、必要がある場合は、当センターは受託者に対して随時調査報告させ、改善を求めることができるものとする。

⑥ 当センターから、業務進捗状況の提出要求、業務内容の検査実施要求、業務の実施に係る協力要請があった場合は、それらの要求及び協力要請に応えること。

2-3.接遇

① 一定の服装（制服等）・所属と身分を明示する名札を着用させ、常に接遇（身だしなみ、言葉遣い等）に気をつけ、清潔を保つこと。

② 患者・職員等に対し、適切な接遇態度で接し、電話交換業務を行うこと。

③ 患者を待たせず、待たせる場合でも待つことに対する精神的ストレスを緩和する方策をもって業務にあたること。

④ 患者等からのクレーム及び相談には､誠意を持って的確にかつ､迅速に対応し､担当職員に必ず報告すること。

2-4.教育体制

① 当センター内外での情報等で必要な事項については、全従事者に連絡し、指導すること。

② 定期的な接遇等の教育訓練を計画的に実施し、従事者の能力向上に努めること。また、教育訓練実施後の内容・出席者等について、総務係長に報告すること。

③ 当センターが実施する災害訓練・災害、個人情報に関する研修会等には積極的に参加すること。

2-5.緊急事態等への対応

① 緊急事態発生の場合は、臨時の措置をとるとともに、総務係長に連絡して調整すること。

② 業務の遂行に当たり、問題点又は容易に処理できない事項、事故が発生した場合には、遅滞なく総務係長に報告すること。

Ⅲ 受託者の責務

1.受託者・従事者の要件

① 本件業務受託者は過去3年以内に400床以上の医療機関において本件と同等の業務が含まれる契約の受託実績を有する者であること。

② 受託者はプライバシーマークもしくはISMS認証を取得していること。

③ 従事者については、1年以上の病院での電話交換業務もしくは受付業務、予約対応業務のいずれかの実務経験を有し、電話オペレータ技能検定、MOSの資格を取得していることが望ましい。

2.受託者・従事者の責務

本件業務受託者は下記事項を遵守すること。なお、下記事項は本仕様書に定める全ての業務において受託者が遵守すべき事項を定めたものである。

2-1.守秘義務

① 個人情報及び特定個人情報については、法令（※当センター諸規程等）に従って、適正に取り扱うこと。

② データ、書類等の取扱いに当たっては、細心の注意を払うこと。

③ 当センターが保管する情報及び業務上知り得た情報の院外への搬出を禁止する。また、当該情報は第三者に漏洩してはならず、個人情報及び特定個人情報に関する法律・通達等、関係法規（※当センター諸規程等）を遵守すること。

④ 機密保持の義務は、業務履行期限終了後も存続する。

2-2.業務の適正化

① 受託者及び業務従事者は、当センターの信用を失墜させる行為をしてはならない。

② 受託者及び業務従事者は、本件業務を遂行するに当たってセンターの機能等を十分に熟知し、適正な患者サービスを担うこと。

2-3.施設の利用

① 受託者は、当センターが貸与した倉庫、控室など（以下、施設という）を善良な管理のもと大切に使用し、契約終了後は原状回復のうえ直ちに返還すること。

② 業務に関する部門以外には、立ち入らないこと。

③ 従事者は、当センターの食堂及び指定した休憩室を利用することができるものとする。
④ 受託者及び業務従事者は、貸与された施設を私有化しないこと。
⑤ 業務で使用した各室・棚・窓は、退出時に、施錠・消灯を確認すること。
⑥ 受託者及び業務従事者は、貸与された施設の清潔保持・整理整頓に努め、火気について特に注意すること。
⑦ 受託者の通勤者は敷地内の駐車場・駐輪場は利用できないので留意すること。なお、自動車及び自転車、自動二輪車での通勤を禁止するものではなく、受託者側で駐車場・駐輪場を用意するか、公共交通機関を利用すること。

2-4.従事者の管理

① 受託者は、従事者の労働条件等において、労働基準法等の関係法令を遵守すること。
② 受託者は、従事者の施設内等での行為等全てについて責任を負う。
③ 受託者は、従事者が故意又は過失により当センター又は第三者に損害を与えた場合は、その損害賠償の責任を負う。
④ 従事者の労働災害時の労災保険は、受託者の保険を適用する。
⑤ 受託者は、当センターで業務を行う従事者に対し業務に係る教育・研修を行うこと。
⑥ 受託者は、従事者に対し業務履行開始までに接遇研修、個人情報及び特定個人情報にかかる研修を実施すること。
⑦ 受託者は、当センターで業務を行う従事者をセンターが実施する感染管理に係る教育・研修に出席させること。
⑧ 受託者は、業務の管理及び従事者の管理（健康管理・服務規律の保持等一切)、関係部署との連絡調整、従事者の指導及び従事者が業務できない場合の措置を講じること。
⑨ 受託者は、当センターから、従事者の勤務状態不良等により当センター運営に支障をきたす恐れがある等の理由で従事者の変更を求められた場合は、誠実に協議に応じること。
⑩ 受託者は受託者の責任において従事者に年 1 回のインフルエンザの予防接種を推奨すること。
⑪ 院内感染対策上、以下の疾患に対する十分な抗体価をもつ者が原則院内での業務に従事できるものとする。受託者は、従事者の抗体価を把握すること。

・B 型肝炎、C 型肝炎、麻疹、風疹、水痘、流行性耳下腺炎

また従事者に対して、抗体検査の測定結果がワクチン接種対象基準値未満の場合は受託者の負担によりワクチン接種を実施し、その結果を当センターへ提出すること。

なお、ワクチン接種対象基準値は次のとおりとする。

・B 型肝炎ワクチン　抗体価 10mlU/ml 未満
・麻疹ワクチン　抗体価 16.0 未満
・風疹ワクチン　抗体価 8.0 未満
・水痘ワクチン　抗体価 4.0 未満
・流行性耳下腺炎ワクチン　抗体価 4.0 未満

⑫ 受託者は、当該契約にかかる従事者の健康診断を年１回実施し、総務係長に報告すること。

2-5.従事者の義務

① 当センターの品格に関係する大切なサービス業務であることを忘れずに職責を全うすると共に、業務遂行に当たり最大の能率を発揮しうるように努めること。
② 従事者は本業務を行うにあたり安全に注意すること。
③ 患者サービスの向上に誠意をもって努めること。
④ 従事者は常に清潔な制服を着用すること。制服は受託者が用意すること。
⑤ 従事者は名札（写真付き）を着用すること。
⑥ 当センター敷地内での飲酒及び喫煙等についてはこれを禁止する。
⑦ 従事者は、業務中に疑義が生じた時は、業務受託責任者を通じて当センターに連絡し対応を協議すること。

2-6.業務の引き継ぎ

① 受託者は、当センター及び前受託者と十分に協議を行い、円滑に業務を遂行するために必要な一切の準備を業務開始前に行い完了させること。
② 受託者は、契約の満了又は解除に伴い次の受託者に業務を引き継ぐ場合は、当センターの運営に支障をきたさないよう、当センター及び次の受託者と誠実に協議し、実務レベルでの十分な引継期間を設けて責任をもって引き継ぎを行うこと。
③ 受託者は、引き継ぎに際し業務運用マニュアルを次の受託者に引き渡すこと。
④ 引き継ぎに際し受託者に発生する経費等一切は本調達に含めること。

2-7. 情報セキュリティ対策

① 受託者は、以下を含む情報セキュリティ対策を実施すること。また、その実施内容及び管理体制についてまとめた情報セキュリティ管理計画書を作成し、当センターの承認を受けること。
② 当センターから提供する情報は受託業務を遂行する目的外に利用しないこと。
③ 本業務の実施に当たり、受注者またはその従業員、本調達の役務の内容の一部を再委託する先、若しくはその他の者による意図せざる変更が加えられないための管理体制が整備されていること。
④ 受注者の本業務の実施場所について情報提供を行うこと。
⑤ 本業務従事者の所属・専門性（情報セキュリティに係る資格・研修実績等）に関

する情報提供を行うこと。

⑥ 情報セキュリティインシデントへの対処方法を整備していること。

⑦ 情報セキュリティ対策に関する履行状況を定期的に確認し、当センターへ報告すること。

⑧ 情報セキュリティ対策の履行が不十分であると認められた場合、速やかに改善策を提出し、当センターの承認を受けた上で実施すること。

⑨ 当センターが求めた場合に、情報セキュリティに関する調査について必要な協力を遅滞なく行い、当センターが求めた場合は、速やかに情報セキュリティ監査を受け入れること。

⑩ 本調達の役務内容を一部再委託する場合は、再委託されることにより生ずる脅威に対して情報セキュリティが十分に確保されるように情報セキュリティ管理計画書に記載された措置の実施を担保すること。

⑪ 当センターから要保護情報を受領する場合は、情報セキュリティに配慮した受領方法にて行うこと。

⑫ 当センターから受領した要保護情報が不要になった場合は、これを確実に返却、または抹消し、書面にて報告すること。

⑬ 本業務において、情報セキュリティインシデントの発生または情報の目的外利用等を認知した場合は、速やかに当センターに報告すること。

3.再委託・下請負について

本業務の再委託は禁止する。

4.提出書類

4-1.事前の提出書類

受注を希望する者は、下記の書類を入札の競争参加資格確認書類受領期限までに提出しなければならない。

① 過去3年以内に400床以上の医療機関において本件と同等の業務が含まれる契約の受託実績を有することを証明する書類（契約書の写し等）

② プライバシーマークもしくはISMS認証を取得していることを証明する書類

③ 業務責任者が病院での電話交換業務もしくは受付業務、予約対応業務のいずれかの実務経験を合計3年以上有することを証明する書類

Ⅳ.経費負担区分について

下記、経費負担区分表に基づくものとする。

区　　分	当センター	受託者
事務室・更衣室	○	
備品（机・椅子・棚等）	○	
コンピュータ機器及び運用費 ※委託業務に使用するものとし、業務管理や会社連絡等に使用するものは除く。	○	
光熱水費（水道料金・電気料金・ガス料金等）	○	
通信費（電話、ファックス、郵便料金、宅配便等） ※委託業務に使用するものとし、業務管理や会社連絡等に使用するものは除く	○	
消耗品費（事務用品等） ※委託業務に使用するものとし、業務管理や会社連絡等に使用するものは除く	○	
労務費（福利厚生費、健康診断費、被服等）		○
教育研修費		○
交通費		○

※精密機器等の取扱い（衝撃・粉塵等）には、十分注意を払うこと。

Ⅴ.その他

・別添の勤務線表については、あくまで当センターの案であり入札業者を制約するものではない。

・この仕様書に定めのない事項および不明な事項については、当センターと受託者で協議の上、決定する。

以上

電話交換業務委託契約勤務線表（案）

