

電話交換業務仕様書

1 業務委託時間

- ①平日 午前8時00分から午後8時00分まで
- ②土曜日 午前8時00分から午後7時00分まで
- ③日曜日、祝祭日、年末年始(12月29日～1月3日)
午前8時30分から午後5時15分まで

2 勤務時間及び人数

| 勤務形態 | 平日 | | 土曜 | | 日曜、祝祭日、年末年始 | |
|-------|-------------|----|-------------|----|-------------|----|
| | 勤務時間 | 人数 | 勤務時間 | 人数 | 勤務時間 | 人数 |
| 早出勤務A | 8:00～16:45 | 1 | 8:00～16:45 | 1 | — | — |
| 日勤 | 8:30～17:15 | 1 | 8:30～17:15 | 1 | 8:30～17:15 | 2 |
| 遅出勤務A | 8:45～17:30 | 1 | 10:15～19:00 | 1 | — | — |
| 遅出勤務B | 9:45～18:30 | 1 | — | — | — | — |
| 遅出勤務C | 11:15～20:00 | 1 | — | — | — | — |
| 合計 | | 5 | | 3 | | 2 |

3 業務内容

- ① 大学へ着信する通話の交換
 - ② 大学から発信される通話のうち、交換手に発信の依頼のあったもの
 - ③ 国際通話及び電報の発信
 - ④ 大学の業務に関する案内
 - ⑤ 電話交換日誌作成等の付帯事務業務
 - ⑥ その他電話交換業務に付随する業務
- 業務の細目については、医科大学職員の指示による。

4 業務体制

- ① 受託者は、業務の実施にあたり業務責任者を選定し、発注者に届けること。
なお、業務責任者不在時に備えて、代理人(副責任者)を定めておくこと。
- ② 受託者は、受持者が病気、その他の理由にて勤務出来ない時は、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。
- ③ 勤務状態不良、その他の理由により、大学及び附属病院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。
- ④ 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

発生した場合は発注者に遅滞なく報告すること。

- ⑤ 業務中に発生した教職員や患者からのクレーム、トラブル等の問題が発生した場合、必ずその状況と善後策の報告を文章にて行うこと。
- ⑥ 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8年8月31日までに提出すること。前述の期日以降は、業務変更の都度同様に提出し、前述の期間以降業務に変更がない場合でも、委託期間の最終日に現在の内容を確認および必要があれば修正の上、提出すること。

5 待遇

- ① 教職員、患者等に対し、適切な待遇態度で接し、電話交換業務を行うこと。
- ② 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。
- ③ 教職員、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。

6 教育体制

- ① 大学、附属病院内外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 定期的な待遇等の教育訓練を計画的に実施したり、電話対応技能検定・ビジネス電話検定・秘書検定等業務に関係する資格について従事者に情報を提供したりするなど、従事者の能力向上に努め、その具体的な実施内容を委託期間最終日までに報告すること。

7 守秘義務

- ① 個人情報及び特定個人情報については、法令に従って、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 大学及び附属病院が保管する情報及び業務上知り得た情報の搬出を禁止する。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。

8 業務日誌

業務終了の翌日(土曜日、日曜日、祝祭日にあつては直近の平日)、業務日誌を施設マネジメント課へ提出し、業務完了の確認を受けること。

9 業務を行う場所及び提供する物品

場 所 奈良県立医科大学 大学本部棟2階電話交換室

提供物品 電話交換設備、レシーバー、業務上必要となる最小限の備品、休憩室兼更衣室

10 受注業者変更時の対応

- ① 受託者は、大学及び附属病院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大学及び附属病院の運営に支障をきたさないよう、本学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。