

別紙

電話交換業務仕様書

電話交換業務は、この仕様書及び別記「電話交換業務内容明細書」に定めるところにより実施するものとする。

1 勤務形態及び勤務場所

(1) 勤務形態

労働基準法等関係法令を遵守し、それぞれの業務量に応じ、適切な人員を配置すること。

(2) 勤務場所

県立中央病院内電話交換室

(3) 時間帯毎の交換業務件数	1 日当たり取り扱い件数 (見込)
平日 8:30から17:30	630件
17:30から22:00	65件
22:00から8:30	35件
祝・休日 8:30から17:30	85件
17:30から22:00	45件
22:00から8:30	45件

2 私用市外通話表等の取扱い

(1) 私用市外通話表

私用市外通話については、別添の様式1に定める「私用市外通話表」を使用者毎に作成し業務終了後、事務局担当者へ提出するものとする。

(2) 託送電報受信紙

託送電報受信については、別添の様式2に定める「託送電報受信紙」を使用者毎に作成し業務終了後、事務局担当者へ提出するものとする。

3 火災等非常事態発生時の対応

(1) 従事者は、火災、地震等の非常時には、病院の指揮下に入り、その対策に従事しなければならない。

(2) 従事者は、必要に応じて、病院の行う災害対策訓練に参加する。

4 従事者の留意事項

(1) 利用者に対しては、懇切丁寧に対応し、不快感を与えることのないように十分に注意すること。

(2) 従事者は、作業中一定の被服を着用し、上着には会社名及び氏名を記載した名札をつけること。

(3) 休憩は所定の休憩室でとるものとする。

(4) 用語は正確に、応答は迅速に行うこと。

(5) 通話申込者の公用、または私用の区別を明確にしておくこと。

(6) 非常時の場合は、緊急連絡の業務に従事すること。

(7) 業務上、見聞きする秘密は第三者に絶対漏らさないこと。

(8) 機械等は大切に取扱い、故障の防止及び未然の発見に留意して使用すること。

(9) 業務場所の整理整頓を行うこと。

5 従事者の届け出

受託者は、委託業務の着手前に、様式3「電話交換業務従事者名簿」を院長に提出し、承認を受けなければならない。また以後において異動する場合も同様とする。

6 業務完了報告書の提出

(1) 受託者は、毎日の委託業務が完了した都度、様式4「電話交換業務完了報告書」を院長に提出し確認を受けなければならない。

また、毎月の業務が完了した都度、様式5「委託業務完了報告書」を院長に提出し確認を受けなければならない。

(2) 院長は、前項の規定による報告書を受理した場合は、当該報告書を審査し、必要に応じ実施調査を行い、委託業務の実施状況がこの仕様書に適合しないと認められるときは、これに適合させる措置をとるべきことを受託者に指示するものとする。

(3) 受託者は、前項の規定による指示に従って措置したときは、その結果を院長に報告するものとする。

7 健康診断の実施

受託者は、年2回院長の指定する時期に従事者の健康診断を実施しなければならない。

(別記)

電話交換業務内容明細書

1 業務内容

- (1) 電話交換機の操作及び付属する交換事務機器等の保守上必要な日常点検をすること。
- (2) 内線電話器毎の通話料金を出力（入院患者用特別室、各テナント関係）すること。
- (3) 私用市外通話表の作成及び事務局への提出並びに通話者へ料金を通知すること。
- (4) 火災等非常事態発生時の消防署への電話接続をすること。
- (5) 外線取り継ぎのための呼出し及び通話接続（PHS含む）をすること。
- (6) 患者呼出し等院内一斉放送をすること。
- (7) その他電話交換に必要な業務を行うこと。

2 従事者の要件

従事者は、電話交換の経験を十分有するものを配置すること。

別添

様式 1

私用市外通話表

月	日	取扱者	
対話者		請求者	
対話時間		時間	料金
午前			
	時 分		
午後		円	円

様式 2

託送電報受信紙			
起信者		所属 氏名	
発受信時刻		令和 年 月 日 午前・後 時 分	
着信指定		令和 年 月 日 午前・後 時 分	
宛名	住所	(- -)	
	氏名		
本文			
料金 (託送料共)		円	取扱者

(様式3)

令和 年 月 日

岩手県立中央病院長 様

受託者 住所

氏名

印

電話交換業務従事者名簿

1 従事期間 令和 年 月 日から令和 年 月 日まで				
2 従事者				
氏名	生年月日	年齢	住所	特記事項

注) 従事責任者を指名し、特記事項欄に記入すること。

様式 4

総務課長	管財係長	管財係	

令和 年 月 日

岩手県立中央病院長 殿

受託者

現場責任者

電話交換業務完了報告書

業務実施日		業務従事時間			
令和 年 月 日		時 分 ~ 時 分			
業務従事者名	明勤			日勤	
	宵勤				
市外通話件数	公用	件	私用	職員	件
	電報	件		患者	件
記事	<p>日勤：異常 なし ・ あり ()</p> <p>夜勤：異常 なし ・ あり ()</p>				

(様式5)

委託業務完了報告書

令和 年 月 日

岩手県立中央病院長 様

(受託者)

印

委託業務契約書及び仕様書に従って、下記のとおり業務を完了したので報告します。

記

委託業務名		電話交換業務				
契約額	総額	円 (うち消費税 円)				
	今回完了額	円 (うち消費税 円)				
契約期間	全体期間	自	令和	年	月	日
		至	令和	年	月	日
契約期間	今回完了期間	自	令和	年	月	日
		至	令和	年	月	日
備考						

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約に係る事務の処理又は事業の遂行（以下単に「業務」という。）の実施に当たっては個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。また、死者に関する情報についてもまた、同様に適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、業務に関して知り得た個人情報及び死者に関する情報をみだりに他に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。業務が終了し、又はこの契約を解除された後においても、同様とする。

(個人情報管理責任者等)

第3 乙は、業務における個人情報の取扱いに係る管理責任者（以下「個人情報管理責任者」という。）及び業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を定め、書面により甲に報告しなければならない。

2 乙は、個人情報管理責任者及び業務従事者を変更する場合は、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。

3 個人情報管理責任者は、個人情報取扱特記事項（以下「特記事項」という。）に定める事項を適切に実施するよう業務従事者を監督しなければならない。

4 業務従事者は、個人情報管理責任者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(作業場所の特定)

第4 乙は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。

2 乙は、作業場所を変更する場合は、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。

(個人情報の持出しの禁止)

第5 乙は、甲の指示又は事前の承諾がある場合を除き、個人情報を作業場所から持ち出してはならない。

(保有の制限)

第6 乙は、業務を行うために個人情報を取得し、又は作成するに当たっては、法令（条例を含む。）の定める所掌業務を遂行するため必要な場合に限り、利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を保有してはならない。

(個人情報の目的外利用及び提供の禁止)

第7 乙は、甲の指示がある場合を除き、業務に関して知り得た個人情報をこの契約の目的以外のために利用し、又は甲の書面による承諾なしに第三者に提供してはならない。

(漏えい、毀損及び滅失の防止等)

第8 乙は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、毀損及び滅失の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(教育の実施)

第9 乙は、個人情報管理責任者及び業務従事者に対して、次に掲げる事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

(1) 在職中、当該契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと。退職後においても、同様とすること。

(2) 特記事項において業務従事者が遵守すべき事項その他業務の適切な履行に必要な事項

(資料の返還等)

第10 乙は、業務を処理するために、甲から引き渡された、又は乙自らが取得し、若しくは作成した個人情報記録された資料は、業務完了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

(複写又は複製の禁止)

第11 乙は、業務を処理するために甲から引き渡された個人情報記録された資料等について、甲の書面による承諾なしに複写又は複製をしてはならない。

(個人情報の運搬)

第12 乙は、業務を処理するため、又は業務完了後において個人情報記録された資料等を運搬する必要があるときは、個人情報の漏えい、紛失又は滅失等を防止するため、乙の責任において、確実な方法により運搬しなければならない。

(再委託の承諾)

第13 乙は、業務に関して知り得た個人情報の処理を自ら行うものとし、甲が書面により承諾した場合を除き、第三者にその取扱いを委託してはならない。なお、再委託した業務を更に委託する場合も同様とする。

2 乙は、前項の規定による承諾を受ける場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を甲に協議し、その承諾を得なければならない。

3 前項の場合において、乙は再委託先にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託先の全ての行為及び結果について責任を負うものとする。

4 乙は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理、監督の手續及び方法について具体的に定めなければならない。

5 乙は、再委託先に業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、甲の求めに応じて、管理及び監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

(実地調査)

第14 甲は、乙が業務に関して取り扱う個人情報の利用、管理状況等について、随時実地に調査することができる。

(指示、報告等)

第15 甲は、乙が業務に関して取り扱う個人情報の適切な管理を確保するため、乙に対して必要な指示を行い、又は必要な事項の報告若しくは資料の提出を求めることができる。

(事故発生時の対応)

第16 乙は、業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに甲に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。

2 甲は、業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。