

電話交換業務仕様書

本仕様書は地方独立行政法人明石市立市民病院（以下「甲」という。）が委託する電話交換業務の仕様を定めるものであり、受託者（以下「乙」という。）は本仕様書に基づき、電話交換業務を誠実に実施するものとする。

（目的）

第1条 地方独立行政法人明石市立市民病院の電話交換業務を実施し、円滑な医療サービスに寄与することを目的とする。

（業務内容）

第2条 業務内容は次の各号のとおりとする。

- （1） 電話交換
- （2） 電話による案内等
- （3） 院内連絡
- （4） 院内放送
- （5） 緊急時の応急措置及び関係先への連絡等
- （6） その他電話交換業務に付随する業務

（業務時間）

第3条 業務時間は、平日の午前8時15分から午後5時15分までとする。

（配置人員）

第4条 業務の実施のため、2名以上を配置するものとする。ただし、午前9時15分から午後4時15分までの間は3名以上とする。

2 乙は、従業員のうち責任者1名を定めるものとする。責任者は、総合病院での電話交換の経験を1年以上有する者とする。落札決定後に、実務経験の期間が分かる書類（勤務ローテーション表、入社時の履歴書等）を提出すること。

3 乙は、従業員の配置等については、書面によって届け出るものとする。

（乙の従業員）

第5条 乙は、電話交換業務に従事する従業員については、当該業務を円滑に遂行できる者を配置するものとする。

2 乙は、電話交換業務に従事する従業員に対し、業務を円滑かつ速やかに遂行できるよう教育、指導を行わなければならない。

3 乙は、乙の従業員が病気等で休んだとき、業務に支障がないよう応援体制を確保しなければならない。

4 甲は、乙の従業員が不適合であると認めるときは、その理由を付して乙に申し出ることができるが、その変更等の権限は乙に属するものとする。

(対応)

第6条 乙の従業員は、業務時間中は常に礼儀正しく言動を慎み、相手に対しては親切な態度で接し、適切な対応をしなければならない。

(協議)

第7条 乙は、甲と業務内容について随時、協議し、甲の指示を受けるものとする。

(緊急事態における措置)

第8条 病院に火災等の緊急事態が発生したときは、適切な措置を講ずるとともに速やかに関係者に連絡するものとする。

(報告)

第9条 乙は、甲に対して、業務状況報告書を提出し確認を受けるものとする。

(必要経費等の負担)

第10条 乙の業務の実施に必要な消耗品、被服等にかかる費用はすべて乙の負担とする。

(個人情報の保護)

第11条 本契約による事務を処理するための個人情報の取扱については、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

(労働法上の責任)

第12条 乙は、業務の従事者の雇用主として、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、社会保険諸法令その他業務の従事者に対する法令上の責任をすべて負わなければならない。

(留意事項)

第13条 業務処理に際しては、他の委託業者との連絡調整について甲の指示によるほか、必要の都度、相互に協力し、円滑なる処理に努めなければならない。

(その他)

第14条 本仕様書に定めのない細部事項は、甲乙協議の上、決定するものとする。ただし、軽微な事項は甲の指示に従うものとする。

個人情報取扱特記事項

（基本的事項）

第1 受託者は、個人情報（特定個人情報を含む。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による事務を実施するに当たっては、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切に行わなければならない。

（収集の制限）

第2 受託者は、この契約による事務を行うために個人情報を収集するときは、事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

（目的外利用・提供の制限）

第3 受託者は、委託者の指示がある場合を除き、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は委託者の承諾なしに第三者に提供してはならない。

（漏えい、滅失及びき損の防止）

第4 受託者は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報について、個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じるよう努めなければならない。

（廃棄）

第5 受託者は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報について、保有する必要がなくなったときは、確実かつ速やかに廃棄し、又は消去しなければならない。

（秘密の保持）

第6 受託者は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報をみだりに他人に知らせてはならない。この契約を終了し、又は解除された後においても同様とする。

（持出しの禁止）

第7 受託者は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を委託者の承諾なしに事業所内から持ち出してはならない。

（複写又は複製の禁止）

第8 受託者は、この契約による事務を処理するために委託者から引き渡された個人情報が記録された資料等を委託者の承諾なしに複写又は複製してはならない。

（事務従事者の明確化）

第9 受託者は、個人情報を取り扱う事務に従事する者を限定するとともに、従事者に制限があることを明確にしておかなければならない。

(事務従事者への監督及び教育)

第10 受託者は、その事務に従事している者に対して、在職中及び退職後においてもこの契約による事務に関して知ることができ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など、個人情報の保護について必要かつ適切な監督及び教育を行わなければならない。

(再委託の禁止)

第11 受託者は、委託者（再委託をする場合にあっては、最初の委託者をいう。次項において同じ。）の承諾した場合を除き、この契約による事務については、自ら行い第三者にその取扱いを委託してはならない。

(再委託に伴う措置)

第12 受託者は、委託者の承諾を得て再委託をしようとするときは、この契約と同等の内容の個人情報保護のための措置の内容を契約書等に明記するなどその安全確保の措置を明らかにしなければならない。

第13 再委託を受けた者は、この契約による事務の受託者とみなして、前2項の規定を適用する。

(資料等の返還等)

第14 受託者は、この契約による事務を処理するために、委託者から提供を受け、又は受託者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約完了後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、委託者が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(報告及び立入調査)

第15 委託者は、契約による受託者の事務の執行に当たり、個人情報の取扱いその他の契約内容の遵守状況について、随時報告を求め、又は調査することができる。

(事故発生時における報告義務)

第16 受託者は、個人情報の漏えい事案その他この契約に違反する事態が生じ、若しくは生じるおそれのあることを知ったとき、又はこれに伴う損害（第三者への損害を含む。）が発生したときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示を受け、自己の責任において処理するものとする。

(契約解除及び損害賠償)

第17 委託者は、受託者がこの契約に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償を請求することができる。