

琉球大学病院  
電話交換業務 仕様書

令和8年5月  
国立大学法人琉球大学

1. 業務名  
琉球大学病院 電話交換業務
2. 目的  
本業務は、琉球大学病院において「患者サービスの向上」を目的として、電話交換業務を委託するものである。
3. 業務実施場所  
琉球大学病院 7階 電話交換室（沖縄県宜野湾市字喜友名 1076 番地）
4. 病院概要  
病床数 620 床
5. 業務履行期間  
令和8年6月1日～令和9年3月31日
6. 業務日・業務時間  
土日祝・年末年始（12/29～1/3）を除く平日（月曜日から金曜日）とし、業務時間は8時00分～18時00分とする。
7. 業務内容
  - (1) 着信電話（国際電話含む）への応答及び内線電話への確り接続すること。
  - (2) 内線電話使用方法等について、職員等から問い合わせがある場合は、本学担当者の指示に従い適切に対応すること。
  - (3) 電話交換機等の故障等に対しては、勤務時間内は本学担当者へ、時間外及び休日等においては、電話交換機等点検業者に直接連絡し処理させること。
  - (4) その他、本学と協議の上、定められた付随する業務を行うこと。
8. 管理・実施体制
  - (1) 受託者は、業務従事者のうちから責任者1名、副責任者1名以上定め、書面で本学に届け出るものとする。
  - (2) 受託者は、責任者を常駐させることとし、責任者が不在となる場合には、副責任者またはその業務を代行できる者を配置するものとする。
  - (3) 責任者は業務従事者を指揮監督し、日常業務の中で必要な教育を行うとともに本学職員及び関係部署との連絡を密にし、円滑に業務を遂行するものとする。
  - (4) 受託者は業務の実施にあたり、契約締結後速やかに業務従事者名簿（氏名、経験年数、資格、業務内容等）及びシフト表を作成し、本学に提出するものとする。業務従事者に交代があるときは、その都度書面により、届け出るものとする。
  - (5) 毎日の業務終了後、作業完了報告書（様式任意）を本学に提出の上、確認を受けるものとする。

- (6) 受託者は、毎月、業務従事者の勤務日・業務内容等、業務スケジュール表を本学に提出するものとする。
- (7) 受託者は、各月の業務完了後に業務完了報告書を本学に提出するものとする。
- (8) 本業務に伴う官公庁及び第三者に対する許認可が必要な場合、受託者が行うこと。

#### 9. 業務従事者

- (1) 業務従事者は、業務で取り扱う物品や業務訓練（社内での研修を含む。）を受講したものを配置すること。本学担当者の求めに応じて、業務訓練の記録を提出すること。
- (2) 業務従事者は、1年以上の実務経験を有する者とする。
- (3) 業務従事者は、責任感が強く誠実で健康な者とし、業務上細字の半読に支障がない者とする。
- (4) 業務従事者の人数については、業務が滞りなく実施できる効果的な人数を配置すること。なお、下記は参考配置人数として記載する。

|                   |      |
|-------------------|------|
| 8 : 00 ~ 8 : 30   | 1名以上 |
| 8 : 30 ~ 17 : 00  | 2名以上 |
| 17 : 00 ~ 18 : 00 | 1名以上 |

#### 10. 教育研修・健康管理・感染管理等

- (1) 責任者が行う教育等の内容について、本学担当者は必要に応じ、確認、助言及び指導を行うことができる。なお、本学が開催する研修等についても必要に応じ、受講させることができるものとする。
- (2) 業務中は、業務に適した服装を着用し、常にネームプレートを着用すること。
- (3) 言語行動には十分留意し、患者・職員に不快感を与えないように注意すること。
- (4) 業務上知り得た患者・本学の秘密等を他に漏らさないこと。契約の解除及び契約期間満了後においても同様とする。
- (5) 受託者は院内感染予防対策のため、業務従事者に手指衛生・標準予防対策を含めた感染対策及び安全管理対策に関する講習会を各2回以上受けさせること。
- (6) 受託者は、業務従事者が発熱などの有症状時、もしくは、伝染病、下痢、化膿症、皮膚病又は感染の危険のある疾患等に罹患した時は、当該業務従事者に従事させず、本学担当者に報告し、交代者を用意すること。
- (7) 業務従事者は健康管理に留意し、定期健康診断を受診すること。
- (8) 受託者は、業務従事者の院内感染予防対策のため、毎年適切な時期にインフルエンザワクチンの予防接種を完了させ、その記録を提出するものとする。
- (9) 受託者は、病院内で問題となるウイルス感染を防止するため、一般財団法人日本環境感染学会『医療従事者のためのワクチンガイドライン（第4版）』の基準を満たす者を業務従事者とし、そのことが確認できる書類を提出すること。ただし、上記のワクチン接種が契約開始までに間に合わない場合は、ワクチン接種予定時期を記載した計画表を提出すること。
  - ① 麻疹、風疹、流行性耳下腺炎、水痘は、ワクチン接種不適当者を除き、原則2回のワクチン接種を完了していること。
  - ② B型肝炎は抗体価（必須）並びに可能な範囲でワクチン接種歴を「ワクチン接種・抗体検査調査表」に記載する。

- (10) 受託者は、(7)～(9)についての記録等確認できる書類を本学へ提出すること。
- (11) 業務中に血液粘膜炎暴露を負った場合は、現場管理者へ報告し、感染対策マニュアル「針刺し・粘膜暴露対応チャート」に基づき処置を受けること。
- (12) 受託者は、従業員が事業遂行するうえで負傷、または、死亡したときは、当該結果につき責任を負うこと。
- (13) 業務運用マニュアルを作成し、業務従事者に周知徹底すること。また、作成したマニュアルは本学に提出すること。

## 11. 一般事項

- (1) 業務遂行にあたっては、本学の基本方針と整合性を保ち、本学職員の指示に対し、迅速に対応する体制のもと、責任をもって委託の実施にあたるものとする。
- (2) 電話交換業務は、本学の業務に支障を来さぬよう、常に親切丁寧、適切かつ円滑に対応すること。
- (3) 業務従事者は、本学の信用を失墜させるような行為をしてはならない。
- (4) 作業に必要な設備・備品・消耗品等については、本学が提供した物を使用すること。
- (5) 業務従事者は、受託エリア及び使用機器等に係る環境を常に良好に保ち、整理整頓および清掃を徹底すること。
- (6) 受託者は、貸与された什器備品、機器等に異常を感知した場合には、直ちに本学に連絡し、適切な指示を仰ぐものとする。なお、受託者の明らかな過失による機器等の損失については受託者負担とする。
- (7) 施設の利用にあたっては本学各規程を遵守すること。
- (8) 業務上必要な光熱水費、消耗品費等は本学の負担とする。
- (9) 受託者は、本学で実施される医療立入検査、消防立入検査等の対象となることを踏まえ、これらの検査に関連する法令等を遵守すること。
- (10) 業務従事者は、公共交通機関の利用に協力するとともに、本学駐車場を使用する場合は、本学の指示に従うものとする。
- (11) 災害発生時の詳細な対応については、発注者と詳細協議の上、災害規模等に応じた対応方法を協議、決定すること。
- (12) 本仕様書は、大要を示すものであり、本仕様書に明記されていない事項であっても、本学が業務に関連すると判断し、業務上必要と認められた事項は、その都度、受託者に指示することができる。なお、業務内容等を変更する必要があると認めた場合、双方協議のうえ、変更を行うものとする。

## 12. その他

### (1) IP 対応交換機システム等関連機器の内訳

#### ① IP 対応交換機システム

(電話交換機本体装置 1 台、保守コンソール 1 台、電源装置 1 台、キャンパス間内線連携 1 式)

#### ② 周辺機器

(課金管理装置 1 台、中継台 4 台 (内 1 台は防災センター・守衛室)、多機能電話機 960 台、通話録音装置 20 台)

#### ③ ネットワーク接続

④ IP電話サービス（回線数 46回線、番号数 350 番号）

(2) 費用負担区分

| 費用項目   | 本学 | 受託者 |
|--|----|-----|
| 受託者の業務遂行上必要な工具、計器等                                       | ○  |     |
| 受託者の業務遂行上必要な諸帳票類及び事務用品等                                  | ○  |     |
| 受託者の業務遂行上必要な消耗備品費  | ○  |     |
| 事務費  |    | ○   |
| 許認可に伴う諸費用  |    | ○   |
| 水道光熱費  | ○  |     |
| 通信費  | ○  |     |
| 受託者が本社、営業所等と連絡を取る際の電話回線等の整備、通信費                          |    | ○   |
| 修繕費（受託者の責に帰す場合）  |    | ○   |
| 受託者の雇用する業務従事者等の労務費（福利厚生費、保健衛生費(健康診断・予防接種等)、交通費、教育研修費等含む） |    | ○   |
| 定期清掃費  | ○  |     |
| 運用開始準備期間の準備・引き継ぎに要する費用                                   |    | ○   |

(3) 運用開始準備

- ① 業務開始までに、業務従事者に対し、十分なスタッフシミュレーションを行うこと。
- ② 上記の項については、受託者自らが率先して提案を行い、本学と適宜調整し、進捗管理を行うこと。

(4) 契約終了時における本業務の引き継ぎ

- ① 本業務の契約を終了する際には、新たに本業務を受託する者（以下、「新受託者」という。）及び本学に対し、業務引き継書を作成し、提出すること。
- ② 受託者は、新受託者に対し、本業務の全てを遺漏無く、真摯に引き継ぐこと。
- ③ 業務引き継書に基づき、本業務の引き継ぎを終了した時点で、受託者及び新受託者は引き継完了報告書に署名・捺印し、本学に提出すること。

以上