

電話交換業務委託仕様書

1 目的

名古屋市立大学医学部附属東部医療センターにおける電話交換業務（問合せに対する対応等）を適切に実施し、病院の円滑な運営及び医療サービスの向上に寄与することを目的とする。

2 用語の定義

- (1) 「本業務」とは、本仕様に定める業務をいう。
- (2) 「受託者」とは、本業務を受託する事業者をいう。
- (3) 「委託者」とは、名古屋市立大学をいう。
- (4) 「病院」とは、名古屋市立大学医学部附属東部医療センターをいう。

3 契約期間、履行期間

(1) 契約期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

(公立大学法人名古屋市立大学契約規程第50条に基づく長期継続契約)

(2) 履行期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

4 履行場所

名 称：名古屋市立大学医学部附属東部医療センター

所在地：名古屋市千種区若水一丁目2番23号

5 病院概要

(1) 施設概要

地上8階

(2) 許可病床数

一般病床：488床、感染症病床：10床

(3) 診療科目

内科、呼吸器内科、消化器内科、循環器内科、腎臓内科、脳神経内科、血液・腫瘍内科、内分泌・糖尿病内科、疼痛緩和内科、感染症内科、外科、呼吸器外科、消化器外科、心臓血管外科、脳神経外科、乳腺・内分泌外科、小児外科、整形外科、形成外科、精神科、小児科、皮膚科、泌尿器科、産婦人科、眼科、耳鼻いんこう科、リハビリテーション科、放射線診断科、放射線治療科、病理診断科、救急科、麻酔科、歯科口腔外科（令和7年11月現在）

6 業務日及び業務時間

原則として、月曜日から金曜日まで（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日を除く。）の8時30分から17時30分までとする。ただし、非常事態等の場合は、委託者の指示に従い業務を行うこととする。

7 業務場所

受託者は、電話交換室において委託者の準備する設備を使用し業務を行うこととする。委託者の準備する設備は以下のとおりとする。

(1) 電話交換機

OKI製DISCOVERYneo-DC

(2) 局線中継台数

OKI製中継台（PA810A） 3台

8 業務内容

(1) 電話交換業務

- ア 受発信電話の応対、接続及び案内を行うこと。
- イ 電話による問合せの応対及び案内を行うこと。
- ウ 国際電話等の発信の対応を行うこと。
- エ 電報発信の対応を行うこと。
- オ 平日の11時及び15時に院内放送を行うこと。

(2) 電話交換室の施設・設備管理業務

- ア 電話交換室に設置されている設備機器に故障を発見した場合等は、速やかに委託者に報告し指示に従うこと。
- イ 借用した電話交換室等の鍵については慎重に取り扱い、業務を遂行するためには必要な時間と場所に限って使用をすること。また、業務終了後の電話交換室等の施錠については確実に行うこと。
- ウ 電話交換室は定期的に清掃を行い、室内の整理整頓及び清潔維持に努めること。

9 業務体制

(1) 総括責任者の配置

受託者は、本業務に従事する者（以下「従業員」という。）の人事・労務管理、研修・訓練及び健康管理、従業員への指揮監督、本業務の遂行管理、施設設備の衛生管理並びにその他特別な委託事項の処理等の業務を行い、業務遂行に関し病院との連絡調整に当たる者を総括責任者として選任し、予め病院に届け出ること。

(2) 従業員の配置

- ア 受託者は、電話交換手としての実務経験を有し、かつ、本業務の目的を十分に理解し、本業務の遂行について積極的意欲と強い責任感を有する心身ともに健康な従業員を配置すること。
- イ 別表1のとおり、電話交換業務に従事させるものとする。業務時間内については、手洗い等の臨時の場合を除いて、原則、着信台数を不足させることは認めない。ただし、非常事態等の場合は、委託者の指示に従い業務を行うこととする。

別表 1

電話交換業務に従事する時間帯	局線中継台（3台）の最低着信台数
8：30～17：30	3台

- ウ 本業務の従業員は、常に業務が円滑に行われるよう努め、業務時間中にみだりに席を離れ、その他業務に支障をきたすようなことをしてはならない。業務時間中は、電話交換室が無人になることがないようにすること。
- エ 委託者は、従業員のうち著しく不適当と認められる者については、受託者に交代を要求することができる。この場合において、受託者は直ちに事実確認を行い、速やかに適切な措置を執ること。

10 従業員の管理

（1）身分の明確化

- ア 受託者は、契約締結後速やかに、従業員の名簿、健康診断結果及び履歴書を病院に提出しなければならない。また、従業員を変更する際は、業務遂行上支障をきたさない範囲で事前に委託者へ十分な説明を行った上で同様の措置を行うこと。

- イ 受託者は、受託者の負担により従業員に「会社名」及び「氏名」を明記した名札を着用させること。

（2）労働安全衛生管理

- 受託者は、従業員の健康に注意し、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）に基づく定期健康診断を原則として年1回実施し、その結果を速やかに病院に提出すること。なお、新規採用者については、採用時に健康診断を実施し、その結果を病院に提出すること。

（3）従業員の教育

- ア 受託者は、病院の基本理念を理解し、担当者に患者接遇マナー等の継続的教育を行うとともに、各人の仕事に対する積極的意欲の高揚を図り、質の高い業務が遂行できるよう育成すること。

- イ 受託者は、従業員が交代する場合は、受託者が責任を持って業務内容の教育を行い、日常業務の遂行に支障をきたさないようすること。

11 業務報告等

(1) 勤務計画表等の提出

ア 受託者は、毎月の勤務計画表を当該月の前月25日までに病院に提出すること。

イ 受託者は、従業員が欠勤する場合、本業務の遂行に支障をきたさないよう、速やかに人員の手配及び補充を行うこと。

(2) 業務日誌の提出

ア 毎日の業務終了後、病院の了解を得た様式の業務日誌に必要な事項を記入し、病院に提出すること。

イ 受託者は、業務履行上の不明な点や問題等が生じた場合、速やかに総括責任者から委託者へ報告し、その指示に従うこと。

12 標準作業書の常備

(1) 受託者は、本業務の質の向上、適正化及び標準化等を図るため、委託者と協議の上、本業務の標準作業書(マニュアル)を作成し、履行場所に常備すること。

(2) 標準作業書の内容は、従業員に周知し、業務の質の向上、適正化及び効率化を図ること。

13 秘密の保持

(1) 受託者及びその従業員は、患者の個人としての尊厳を最大限尊重し、その人権を擁護しつつ、業務上知り得た患者に関わる秘密及びその他業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約期間終了後及び従業員の離職後も同様とする。

(2) 受託者及びその従業員は、病院が所有する帳票類を許可なく持ち出してはならない。

14 調査報告義務

委託者は、必要のある場合、受託者に対し、本業務について調査及び報告をさせ、改善を求めることができる。この場合、受託者は直ちに応じなければならない。

15 契約の解除

委託者は、受託者が本仕様書に記載されている事項を誠実に履行しないと認めたとき又は履行する見込みがないと認めたときは、契約期間中であっても契約を解除することができる。

16 緊急・災害時等の対応

受託者は危機管理に関し、病院が規定する上位計画（病院全体の危機管理計画）を踏まえ、事故発生時や災害時、情報システムダウン時等を想定した危機管理計画を、契約締結後速やかに策定して病院に提出し、承認を得ること。

17 費用負担区分

費用項目	委託者	受託者
労務費(福利厚生費、教育研修費、保健衛生費及び交通費を含む。)		○
被服費		○
什器・備品等(事務関連備品、その他ロッカー等)	○	
光熱水費(水道費、電気料、ガス料等)	○	
受託者の業務遂行上必要な諸帳票類		○
受託者の業務遂行上必要な消耗備品費(事務用品等)		○
通信費(電話料金等)	○	
備品の修繕経費(受託者の責に帰すべき事由によるもの)		○
電話交換に関する設備・機器	○	

18 支払方法

- (1) 支払は月単位で行うものとする。受託者は、委託者による1か月ごとの業務履行確認を受けた後、当該月分の委託料を翌月の10日までに委託者に請求するものとする。
- (2) 委託者は、適法な請求を受けた翌月の25日（金融機関休業日の場合は、その直後の金融機関営業日）に受託者に支払うものとする。

19 業務の引継ぎ

受託者は、契約期間の終了後（契約期間中に契約が解除された場合を含む。）、新たに本業務を受託した者が業務を円滑に遂行できるように十分な引継ぎを行わなければならない。引継ぎ期間は委託者、受託者及び新たに本業務を受託した者との協議によって定めるものとする。なお、引継ぎに係る費用は、受託者及び新たに本業務を受託した者が負担するものとし、その負担割合は両者の協議により決定するものとする。

20 妨害又は不当要求に対する届出義務

- (1) 受託者は、契約の履行に当たって、暴力団又は暴力団員等から妨害（不法な行為等で、業務履行の障害となるものをいう。）又は不当要求（金銭の給

付等一定の行為を請求する権利若しくは正当な利益がないにもかかわらずこれを要求し、又はその要求の方法、態様若しくは程度が社会的に正当なものと認められないものをいう。)を受けた場合は、委託者へ報告し、警察へ被害届を提出しなければならない。

(2) 受託者が前項に規定する妨害又は不当要求を受けたにもかかわらず、前項の報告又は被害届の提出を行わなかった場合は、競争入札による契約又は随意契約の相手方としない措置を講じることがある。

21 その他

- (1) 従業員は、本業務を履行するに当たって、患者に医療サービスを提供する病院の一員であることを認識し、身だしなみや言葉遣いには十分留意すること。また、問題等が発生した場合は、主観的な判断で処理することなく、その都度、総括責任者を経由して委託者と協議し処理すること。
- (2) 受託者は、緊急時又は業務上の必要時を除き、病室、診察室、その他病院業務が日常行われている場所には立ち入らないこと。
- (3) 従業員は、本業務の履行に当たり、病院の業務内容等の把握に努め、常に迅速かつ的確な案内をするほか、親切かつ丁寧に対応し、通話相手に不快な思いをさせないように注意すること。
- (4) 着信した電話への対応が困難と判断した場合又は重大な問題が発生した場合は、直ちに委託者に連絡をすること。
- (5) 受託者は、本仕様書に定めるもののほか、公立大学法人名古屋市立大学契約規程その他関係法規に従うこと。
- (6) 受託者は、本仕様書に記載のない事項であっても、本仕様書の業務の目的に必要とされる事項については、受託者の責任においてこれを遂行するものとする。なお、本委託業務の詳細については、委託者と十分な協議の上、決定するものとする。
- (7) 受託者は「情報取扱注意項目」(別紙1)及び「障害者差別解消に関する特記仕様書」(別紙2)を遵守しなければならない。

情報取扱注意項目

(基本事項)

第1 この契約による本学の保有する情報の取扱い（以下「本件業務」という。）の委託を受けた者（以下「乙」という。）は、本件業務を履行するに当たり、情報保護の重要性を認識し、情報の適正な保護及び管理のために必要な措置を講じるとともに、個人の権利利益を侵害することのないようにしなければならない。

(関係法令等の遵守)

第2 乙は、本件業務を履行するに当たり、当該業務に係る関係法令のほか、名古屋市情報あんしん条例（平成16年名古屋市条例第41号。以下「あんしん条例」という。）、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「保護法」という。）、名古屋市個人情報保護条例（令和4年名古屋市条例第56号。以下「保護条例」という。）その他情報保護に係る関係法令も遵守しなければならない。

(適正管理)

第3 乙は、本件業務に関して知り得た本学の保有する情報（公立大学法人名古屋市立大学（以下「甲」という。）が、利用、提供、廃棄等について決定する権限を有し、事实上当該情報を管理しているといえるものをいう。）の漏えい、滅失又は改ざんの防止その他の本学の保有する情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(個人情報の適正取得)

第4 乙は、本件業務を履行するために、個人情報（保護法第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）を収集するときは、当該業務を履行するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

(第三者への提供及び目的外使用の禁止)

第5 乙及び本件業務に従事している者又は従事していた者は、本学の保有する情報を正当な理由なく第三者に知らせ、又は当該業務の目的外に使用してはならない。
2 前項の規定は、契約の終了（契約を解除した場合を含む。以下同じ。）後においても同様とする。

(再委託の禁止又は制限等)

第6 乙は、甲の承認を得ることなく、本件業務を第三者に委託してはならない。
2 乙は、本件業務を第三者に委託する場合は、本学の保有する情報の取扱いに関し、この契約において乙が課せられている事項と同一の事項を当該第三者に遵守させなければならない。
3 乙は、機密情報（名古屋市情報あんしん条例施行細則（平成16年名古屋市規則第50号）第28条第1項第1号に規定する機密情報をいう。以下同じ。）の取扱いを伴う本件業務を委託した第三者からさらにはかの第三者に委託（以下「再々委託」という。）させてはならない。ただし、再々委託することにやむを得ない理由がある場合であって、甲が認めたときはこの限りでない。

(複写及び複製の禁止)

第7 乙は、甲から指示又は許可された場合を除き、本学の保有する情報が記録された資料及び成果物（甲の指示又は許可を受けてこれらを複写し、又は複製したもの）を複写し、又は複製してはならない。

(情報の返却及び処分)

第8 乙は、本学の保有する情報が記録された資料のうち甲から取得したものを取り扱う必要がなくなったときは、その都度速やかに甲に返却しなければならない。ただし、甲の承認を得た場合はこの限りでない。
2 乙は、前項に規定する場合を除き、本学の保有する情報を取り扱う必要がなくなったときは、その都度確実かつ速やかに切断、溶解、消磁その他の復元不可能な方法によって処分しなければならない。ただし、甲の承認を得た場合はこの限りでない。

(情報の授受及び搬送)

第9 本学の保有する情報並びに本学の保有する情報が記録された資料及び成果物の授受は、全て甲の指名する職員と乙の指名する者との間において行うものとする。
2 乙は、本学の保有する情報を搬送する際には、漏えい、滅失又は毀損が起こらないようにしなければならない。

(報告等)

第10 乙は、甲が本学の保有する情報の保護のために実地調査をする必要があると認めたときは、これを拒んではならない。また、甲が本学の保有する情報の保護について報告を求めたときは、これに応じなければならない。
2 乙は、本学の保有する情報の漏えい、滅失又は改ざん等の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、直ちに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

(従事者の教育)

第11 乙は、本件業務に従事している者に対し、あんしん条例、保護法、保護条例その他情報保護に係る関係法令を周知するなど、情報の保護に関し十分な教育を行わなければならない。
2 乙は、本件業務が個人情報を取り扱う業務である場合、当該業務に従事している者に対し、保護法に規定された罰則の内容を周知しなければならない。
3 乙は、本件業務に従事している者に対し、あんしん条例に規定された罰則の内容を周知しなければならない。
4 乙は、情報の取扱いに関するマニュアルを作成し、本件業務に従事している者に対し、その内容並びに守秘義務に関する事項及び本学の保有する情報の目的外利用の禁止又は制限に関する事項を周知しなければならない。

(契約解除及び損害賠償等)

- 第 12 甲は、乙が情報取扱注意項目に違反していると認めたときは、次の各号に掲げる措置を講じることができる。
- (1) 契約を解消すること。
 - (2) 損害賠償を請求すること。
 - (3) 本学の保有する情報が漏えいし、市民の権利が害されるおそれがあると認めるときは、あんしん条例第34条第1項の規定に基づき勧告し、その勧告に従わなかったときは、同条第2項の規定に基づきその旨を公表すること。
- 2 前項第2号及び第3号の規定は、契約の終了後においても適用するものとする。

(特定個人情報に関する特則)

- 第13 乙は、本件業務が特定個人情報（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号。以下「番号利用法」という。）第2条第8項に規定する特定個人情報をいう。以下同じ。）を取り扱う事務である場合、あらかじめ甲の承認を得た場合を除き、本件業務の履行場所から特定個人情報を持ち出してはならない。
- 2 乙は、本件業務において特定個人情報を取り扱う者を明確にしなければならない。なお、甲から求めがあるときは、特定個人情報を取り扱う者について速やかに報告しなければならない。
- 3 乙は、本件業務において特定個人情報を取り扱う者に対し、番号利用法その他特定個人情報の保護に係る関係法令を周知するなど特定個人情報の保護に関する十分な教育を行うとともに、特定個人情報の取扱いについて監督しなければならない。
- 4 乙は、前3項に規定する事項のほか、番号利用法第2条第12項に規定する個人番号利用事務実施者としての義務を果たすこと。ただし、当該業務が個人番号関係事務の場合は、「第2条第12項に規定する個人番号利用事務実施者」を「第2条第13項に規定する個人番号関係事務実施者」と読み替えるものとする。

(電子情報の消去に関する特則)

- 第 14 乙は、甲が使用する機器の記録媒体を廃棄又はリース（賃貸を含む。）をしている機器の記録媒体を返却するに当たり、本件業務により当該機器の記録媒体に記録された電子情報の消去を行う場合は、全ての情報を消去の上、復元不可能な状態にしなければならない。
- 2 乙は、前項の消去を行ったときは、電子情報を復元不可能な方法によって消去したことを証する写真その他の証拠を添えた証明書等を提出して、甲の確認を受けなければならない。

障害者差別解消に関する特記仕様書

(対応要領に沿った対応)

第 1 条 この契約による事務事業の実施（以下「本件業務」という。）の委託を受けた者（以下「受託者」という。）は、本件業務を履行するに当たり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号。以下「法」という。）及び愛知県障害者差別解消推進条例（平成 27 年愛知県条例第 56 号）に定めるもののほか、公立大学法人名古屋市立大学における障害を理由とする差別の解消の推進に関する教職員対応要領（以下「対応要領」という。）に準じて、不当な差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供その他障害者に対する適切な対応を行うものとする。

(対応指針に沿った対応)

第 2 条 前条に定めるもののほか、受託者は、本件業務を履行するに当たり、本件業務に係る対応指針（法第 11 条の規定により主務大臣が定める指針をいう。）に則り、障害者に対して適切な対応を行うよう努めなければならない。