

注 文 書

1 契約番号 2026000004

2 件名 大崎市民病院電話交換業務

3 履行場所 宮城県大崎市古川穂波三丁目8番1号

4 履行期間 令和8年4月1日 から 令和11年3月31日 まで

(地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約)

5 別添書類

(1) 仕様書

(2) 参考明細書

6 担当課 経営管理部総務課

大崎市民病院電話交換業務仕様書

1 件名 大崎市民病院電話交換業務

2 履行場所

宮城県大崎市古川穂波三丁目 8 番 1 号（大崎市民病院本院内電話交換室）

3 契約期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日まで

（地方自治法第 234 条の 3 に基づく長期継続契約）

4 業務の内容等

（1）電話交換業務

- （ア）着信の受付対応、内線への接続及び案内に関すること。
- （イ）内線からの電話、電報、国際電話等の受付、発信、記録に関すること。
- （ウ）電話番号の問い合わせ等に対する受付案内に関すること。
- （エ）非常時（災害時）等の電話対応に関すること。

（2）院内放送

- （ア）定例、臨時におけるマイク放送

（3）電話交換機の日常メンテナンス等

- （ア）電話交換機の日常メンテナンス
- （イ）電話交換機の故障時における対応及び報告

（4）その他

- （ア）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、総務課職員に報告を行う等、適切な措置を取ること。
- （イ）電話交換室の清掃及び整理整頓
- （ウ）その他、本業務に関する諸用務

5 業務日及び業務時間

（1）業務日及び業務時間は、月曜日から金曜日までの 8 時 30 分から 17 時 15 分までとする。

（2）業務を要しない日は、大崎市の休日を定める条例（平成 18 年大崎市条例 2 号）に従い、次に掲げる日とする。

- （ア）日曜日及び土曜日
- （イ）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
- （ウ）12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日（前号に掲げる日を除く。）

6 業務体制

- (1) 受注者は、本業務を実施するに当たり、業務責任者1名及び業務従事者複数名をそれぞれ選任し、契約締結時に発注者に書面（以下「業務報告書」という。）により報告すること。
- (2) 受注者は、業務報告書に登載された者（以下「登載者」という。）を日常業務に従事させるものとし、日常業務遂行のため、常時局線中継台3台を稼働させ業務にあたらなければならない。
- (3) 受注者は、登載者に変更が生じた場合には、その都度書面にて報告するものとする。
- (4) 受注者は、毎月初めに当月分の業務配置者予定表を提出しなければならない。
- (5) 受注者は、業務配置者予定表に変更が生じた場合は、その都度書面により報告するものとする。
- (6) 受注者は、休暇等も考慮し、十分な人数の業務従事者を確保しなければならない。
- (7) 受注者は、新規に業務責任者及び業務従事者の配置を行う場合には、十分な教育、指導及び訓練を行い配置するものとする。また、少なくとも年1回以上の接遇等に関する研修を実施し、業務遂行能力の維持向上に努めなければならない。
- (8) 受注者は、本業務を実施するための管理体制を整えるとともに、組織図（管理体制及び緊急時対応体制を記載したもの）を発注者に提出するものとする。なお、発注者は受注者の管理体制が不十分であると判断した場合には、受注者に改善要求し、受注者は速やかに対応しなければならない。

7 研修・教育

- (1) 業務責任者
 - (ア) 業務責任者は、「3業務の内容等」に規定する業務を遂行するとともに、業務従事者の教育及び指導に当たるものとする。
 - (イ) 業務責任者は、発注者からの電話案内件数等の調査・集計について指示があった場合は、業務従事者に実施させ発注者に報告すること。
 - (ウ) 業務責任者は、電話交換機の日常メンテナンスを行うことができ、かつ、平成18年度以降250床以上の病院にて電話交換業務経験を2年以上有する者または電話交換手に関する資格を取得している者でなければならない。
- (2) 業務従事者
 - (ア) 業務従事者は、「3業務の内容等」に規定する業務を遂行するものとする。
 - (イ) 業務従事者は、電話交換機の日常メンテナンスを行うことができ、かつ、受注者の接遇等の教育、指導及び訓練を修了した者でなければならない。
 - (ウ) 業務従事者は、健康かつ明朗、温厚で言葉遣いが良い者で、臨機、適正に業務を遂行できる者とする。
 - (エ) 業務従事者は、名札を着用し、従事者であることを明瞭にするとともに、清潔を保持しなければならない。

8 特記事項

- (1) 受注者は、この業務が大崎市民病院の窓口業務であることを自覚し、大崎市民病院の良好な医療サービス向上に努めなければならない。
- (2) 受注者は、業務責任者及び業務従事者に対して適時教育を行い、また、業務状況等を常に把握し、業務を円滑に遂行させなければならない。
- (3) 発注者は、業務責任者及び業務従事者を不適格と認めたときは、受注者に改善を要求し、受注者は、直ちに事実確認を行い、発注者と協議の上、速やかに適切な措置をとらなければならない。
- (4) 受注者は、業務上知り得た個人情報及び一般に公表されていない事項については、他に漏らしてはならない。また、その職を退いた後も同様とする。
- (5) 個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することがないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。
- (6) 業務の実施に必要な消耗品等にかかる費用並びに駐車場の確保は、受注者の負担とし、業務の実施に必要な機器類の経費及び光熱水費は、発注者の負担とする。
- (7) 受注者は、本業務が病院業務の上で重要な位置を占めていることに配慮し、電話交換業務が円滑に行われるよう、業務委託契約締結後速やかに、現在の受注者との間で、引き継ぎを行うものとする。また、本業務の次期受注者が、本契約の受注者以外のものとなった場合には、次期受注者が電話交換業務を円滑に行えるように、各種マニュアル、業務ノウハウ等の引き継ぎ（指導及び訓練）を一定期間協力するものとする。
- (8) 受注者は、業務実績を明記した請求書を、翌月10日まで発注者に提出するものとし、発注者は受注者からの正当な請求を受けてから30日以内に当該受注者に支払を行うものとする。
- (9) この仕様書に定めのない事項又は疑義が生じたときは、発注者、受注者間において協議して定めるものとする。

9 暴力団等の排除について

- (1) この契約の履行期間中に大崎市入札契約暴力団排除措置規則（平成25年6月1日施行。以下「排除規則」という。）の措置要件に該当すると認められたときは、契約を解除することがある。
- (2) 本市から指名停止の措置を受けている者にこの契約の全部又は一部を下請負させ、若しくは受託させてはならない。また、この契約の下請負若しくは受託をさせた者が、排除規則の措置要件に該当すると認められるときは、当該下請契約等の解除を求めることがある。
- (3) この契約の履行にあたり暴力団員又は暴力団関係者等（以下「暴力団員等」という。）から不当要求又は妨害を受けたときは、速やかに警察への通報を行い、捜査上必要な協力をうととともに、発注者へ報告すること。また、この契約の下請負若しくは受託をさせた者が、暴力団員等から不当要求又は妨害を受けたときは、同様の措置を行うよう指導すること。

なお、暴力団員等から不当要求又は妨害を受け、適切に警察への通報、捜査協力及び発注者への報告が行われた場合で、これにより、履行遅延等が発生すると認められるときは、必要に応じて、工程の調整又は履行期限の延長等の措置を講じる。

10 長期継続契約の該当について

本件は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3及び大崎市長期継続契約を締結することができる契約を定める条例による長期継続契約に該当するので、以下の点に留意すること。

- (1) 発注者は、この契約の締結日の翌年度以降における発注者の支出予算において、既契約済の契約金額について減額又は削除されたときは、発注者はこの契約を変更し、又は解除することができるものとする。
- (2) 発注者は、前項の規定によりこの契約変更し、又は解除された場合において、受注者に損害が生じたときは、発注者は、受注者に対し、損害賠償の責めを負うものとする。この場合における賠償額は、発注者と受注者とが協議して定めるものとする。

参考明細書

	名称	内容	数量	単位	単価	合計	備考
1	令和 8 年度						
	人件費		12.0	月			
	手当等		12.0	月			
	交通費		12.0	月			
	諸保険費		12.0	月			
	研修費		1.0	式			
	福利厚生費		1.0	式			
	消耗品雜費		1.0	式			
	諸経費		12.0	月			
	令和 8 年度小計（税抜）						
	消費税相当額	10.00%					
	令和 8 年度合計（税込）						
2	令和 9 年度						
	人件費		12.0	月			
	手当等		12.0	月			
	交通費		12.0	月			
	諸保険費		12.0	月			
	研修費		1.0	式			
	福利厚生費		1.0	式			
	消耗品雜費		1.0	式			
	諸経費		12.0	月			
	令和 9 年度小計（税抜）						
	消費税相当額	10.00%					
	令和 9 年度合計（税込）						
3	令和 10 年度						
	人件費		12.0	月			
	手当等		12.0	月			
	交通費		12.0	月			
	諸保険費		12.0	月			
	研修費		1.0	式			
	福利厚生費		1.0	式			
	消耗品雜費		1.0	式			
	諸経費		12.0	月			
	令和 10 年度小計（税抜）						
	消費税相当額	10.00%					
	令和 10 年度合計（税込）						
	期間小計（税抜）						
	消費税相当額（10 %）						
	期間計（税込）						