

岩手県立二戸病院電話交換業務明細書

1. 業務内容明細

(1) 電話交換業務

- ① 外線着信の受付、案内、院内内線電話及び PHS への接続
- ② 内線より市内・市外電話へ接続申込みの受付、発信、接続

(2) 業務の引継ぎ及び報告

- ① 業務開始時又は終了時は、切替えスイッチを操作し、時間外・休日受付用電話機へ切り替え、伝達事項を引継ぐこと。
- ② 毎日の勤務状況を所定の様式により報告すること。
- ③ 消防等関係機関から空床数等について情報提供を求められた場合は、情報提供を行うこと。

(3) 私用電話及び電報料金計算

- ① 私用電話及び電報申込みがあった場合は、利用申込日及び利用者名を確認し、私用電話・電報申込簿に記入すること。
また、入院患者からの申込みの場合は、病室番号も確認すること。
なお、私用電話及び電報申込みがあった場合は、100 番通話を利用し通話料金、通話時間等を確認すること。
- ② 通話料金等については、その都度電話連絡等により申込者に連絡すること。
- ③ 私用電話申込簿を基に、原符・請求書(兼領収証書)をその都度作成し、総務係に通知すること。
- ④ 原符・請求書(兼領収証書)には、氏名、発行日、病室番号、請求(日)期間、請求金額を記入すること。

(4) 特別室入院患者使用の電話料金計算

- ① 入院患者から特別室電話使用届があった場合、病棟看護師から連絡を受け、電話機を操作して使用できるようにすること。また、退院や転出等により使用中止の連絡があった場合は、電話機を操作し使用中止とすること。
- ② 入院患者の電話使用料は、毎月月末及び退院時に電話料金管理装置を操作して通話料金を帳票出力し、その帳票を基に原符・請求書(兼領収証書)を作成すること。
- ③ 作成した原符・請求書(兼領収証書)は総務係の確認を受け、医事経営課担当へ交付依頼すること。
- ④ 原符・請求書(兼領収証書)には、氏名、発行日、病室番号、請求(日)期間、請求金額を記入すること。

(5) 院内放送

原則行わないものであるが、緊急かつ病院が必要であると判断した場合は、病院の指示により院内放送を行うこと。

(6) その他

- ① 電話での入院患者に関する問い合わせは、回答できない旨説明すること。
- ② 職員に対する勧誘・セールスと明らかに判断される場合は、電話の取次ぎをしないこと。

2. 緊急事態発生時の非常呼集放送の対応

(1) スタッフコールへの対応

各部門・部署より「〇〇で緊急コール」と電話を受けた場合、他の業務を中断して直ちに全館放送を行うこと。

放送は「業務連絡、業務連絡、〇〇で緊急コールです。繰り返します、〇〇で緊急コールです。」と2回全館に対して行うこと。（この場合、〇〇は部署・診療科・場所等となる）

放送は他の全てに最優先して即座に行い、30秒以内に放送すること。

(2) Vコールへの対応

各部門・部署より「〇〇でVコール」と電話を受けた場合、他の業務を中断して直ちに全館放送を行うこと。

放送は「業務連絡、業務連絡、〇〇でVコールです。繰り返します、〇〇でVコールです。」と2回全館に対して行うこと。（この場合、〇〇は部署・診療科・場所等となる）

放送は他の全てに最優先して即座に行い、30秒以内に放送すること。

3. 非常災害訓練

病院が実施する非常訓練等には、必ず参加し非常時の対応を習得すること。