

愛媛県立中央病院整備運営事業
要求水準書（案）

第2 要求水準 5 利便施設運営業務

平成18年 12月5日

愛媛県

― 目 次 ―

| | |
|-----------------------|---|
| 5 利便施設運営業務 | 1 |
| ① 業務基本方針 | 1 |
| ② 業務概要 | 1 |
| A 運営形態 | 1 |
| B 事業範囲 | 1 |
| C 行政財産の使用 | 1 |
| ③ 要求水準 | 1 |
| A 公共サービスの向上への貢献 | 1 |
| B 患者サービスの向上への貢献 | 2 |
| C 業務担当者 | 2 |
| D 緊急時の対応 | 3 |
| ④ 業務区分表 | 3 |
| ⑤ 費用負担区分表 | 4 |

5 利便施設運営業務

① 業務基本方針

公共施設にふさわしい利便サービスを提供するとともに、サービスを通じてより快適な患者の療養環境、患者・家族等来院者の利便性確保及び病院職員の福利厚生確保に寄与する。

② 業務概要

A 運営形態

事業者が独立採算型で実施するものとする。なお、利便施設に係る設計・建設費（躯体と一体不可分として整備される設備の整備費を含む）は、サービス対価として県から事業者に支払われるものとする。

B 事業範囲

事業範囲は、以下に挙げる各業務とする。

【必置施設】

○~~売店~~（コンビニ）・フラワーショップ運営業務

○レストラン等運営業務（一般用・職員用）

○理美容店運営業務

○喫茶店運営業務

○利便設備の設置・管理業務

・コンビニ内の現金自動預入支払機（ATM）

・コインランドリー

・両替機

・外来患者用コインロッカー

・床頭台（TV、インターネット付）

・公衆電話一等

【必置ではない施設（提案施設）】

○その他患者、来院者、職員の利便に資する業務
（例示）

・レンタルビデオサービス

・ベーカリーショップ

・スープショップ

・クリーニングサービス

・マッサージ

C 行政財産の使用

事業者は、県に使用料及び光熱水費を支払うものとする。

③ 要求水準

A 公共サービスの向上への貢献

a 病院利便施設に見合ったサービスを提供すること。

i 病院職員と協議するなどして、医療関連商品の導入に協力すること。

ii 病院の運用体制に合わせた営業時間とすること。

iii 病院職員の福利厚生確保に寄与すること。

b 公共施設の利用者の利便増進に資するサービスを提供すること。

i 公共施設に見合った料金を設定すること。

ii 障害者や高齢者お年寄りなど、誰にも使いやすい商品の選定や陳列、配置及びメ

- ii ニューの掲示などを工夫すること。
- iii 本施設にふさわしい規模とすること。

- c 利便施設の安全性及び衛生環境を確保すること。
 - i レストラン等においては、安全な食事の提供に努め、食中毒などが起こらないよう従業員及び調理環境の衛生管理を徹底すること。
 - ii 各利便施設の清掃・消毒を適宜行い、清潔を保つこと。
- d 利便施設運営にあたり、十分セキュリティの確保に配慮すること。
 - i セキュリティ確保の観点から、院内利便施設への利用者の出入りについては、全て院内からとすること。

B 患者サービスの向上への貢献

- a 利用者のニーズに合ったサービス、商品を提供すること。
 - i レストラン等のメニューや売店の商品を工夫し、利用者が満足できるよう努めること。なお、職員用レストランの営業時間について、午後 10 時以降を閉店時間とすることが望ましい。
 - ii ~~売店~~（コンビニ）、フラワーショップにおいては、患者や来院者等の生活環境の快適性維持という視点からも品揃え等を工夫すること。し、特にコンビニ、その他において介護用品を取り扱うこと。なお、フラワーショップをコンビニ内で運営することは可能とする。
 - iii 各利便設備においては、設備の操作説明や料金案内をわかりやすく掲示するなど、利用しやすい環境を整えること。
 - iv 利用者の待ち時間が極力少なくなるように工夫すること。
 - v レストランにおいては、人間ドック受診者及び人工透析患者の食事提供にも対応すること。
 - vi コンビニ等の運営については、患者・家族等及び病院職員の利便性を確保すること。なお、営業時間は、午前 7 時から午後 12 時の間は運営することが望ましい。また、救急当番日については、24 時間運営を検討すること。
 - vii 利便施設共通のプリペイドカード等のシステムを導入することが望ましい。
- b 患者が満足する身だしなみと接遇を心がけること。
 - i 接客サービスが生じる業務においては、病院の一員としてふさわしい身だしなみ・服装・名札の着用を行うこと。
 - ii 接客サービスが生じる業務においては、接遇に関する指導・研修を定期的に行うこと。
 - iii 接客サービスのない業務においても、必要に応じて、病院の一員として十分な接遇を心がけること。

- c 患者の権利を尊重し、プライバシーに十分な配慮をすること。

C 業務担当者

- a 業務に当たり、法的に必要な資格者を配置すること。
- b 業務担当者は、業務に必要な能力・経験を有すること。
- c 業務担当者は、業務に必要な資質を有すること。

d 研修計画に沿って適切な研修を行い、病院へ報告すること。

D 緊急時の対応

a 緊急時への備えを万全にすること。

b 事故・犯罪等の発生時、または事故・犯罪に準ずる事態に適切な対応をとること。

c 災害発生時に適切な対応をとること。

④ 業務区分表

当該業務に係る業務・作業について、下表のとおり県と事業者で区分するものとする。

| 業務区分 | 業務内容 | 県 | 事業者 | |
|----------------------------|----------------|-------------------------------------|-------------------|----------|
| 売店(コンビニ)運営 | 販売管理 | 商品決定、購入 | ○ | ◎ |
| | | 医療系・ <u>介護系</u> 商品（紙おむつ、T字帯等）の決定、購入 | ○ | ◎ |
| | | 在庫管理 | | ◎ |
| | | 営業時間の設定・変更 | ○ | ◎ |
| | | 販売価格の設定・変更 | ○ | ◎ |
| | | 陳列、棚出し | | ◎ |
| | 施設管理 | 売店施設の管理・清掃 | | ◎ |
| | | レジスター等の管理・更新 | | ◎ |
| | | 備品類の管理・更新 | | ◎ |
| フラワーショップ運営 | 販売管理 | 商品の決定、購買 | | ◎ |
| | | 在庫管理 | | ◎ |
| | | <u>営業時間の設定・変更</u> | <u>○</u> | <u>◎</u> |
| | | <u>販売価格の設定・変更</u> | <u>○</u> | <u>◎</u> |
| | | 生花等の品質管理 | | ◎ |
| | 接客・サービス | ラッピング | | ◎ |
| | | カード・熨斗紙添付等 | | ◎ |
| レストラン等運営（一般用・ <u>職員用</u> ） | 運営管理 | メニューの作成・変更 | | ◎ |
| | | メニュー料金設定・ <u>変更</u> | ○ | ◎ |
| | | 営業時間の設定・変更 | ○ | ◎ |
| | 調理 | 調理・盛り付け | | ◎ |
| | | 配下膳 | | ◎ |
| | | 食器洗浄・消毒 | | ◎ |
| | 食材料管理 | 食材の調達・在庫管理 | | ◎ |
| | | 品質管理 | | ◎ |
| | | 廃棄等の管理 | | ◎ |
| | 施設管理 | 食堂・厨房の管理、清掃 | | ◎ |
| | | 食堂・厨房設備の管理・更新 | | ◎ |
| | | 食器・調理器具等備品の管理、更新 | | ◎ |
| | 接客・サービス | 満足度アンケート等の実施 | | ◎ |
| | <u>喫茶店運営業務</u> | <u>運営管理</u> | <u>メニューの作成・変更</u> | |
| <u>メニュー料金の設定・変更</u> | | | <u>○</u> | <u>◎</u> |

| 業務区分 | 業務内容 | 県 | 事業者 | |
|--------------------------|--|----------------------|-------|---|
| | | <u>営業時間の設定・変更</u> | ○ ◎ | |
| | <u>調理</u> | <u>調理・盛り付け</u> | | ◎ |
| | | <u>配下膳</u> | | ◎ |
| | | <u>食器洗浄・消毒</u> | | ◎ |
| | <u>食材料管理</u> | <u>食材の調達・在庫管理</u> | | ◎ |
| | | <u>品質管理</u> | | ◎ |
| | | <u>廃棄等の管理</u> | | ◎ |
| | <u>施設管理</u> | <u>喫茶店施設の管理・清掃</u> | | ◎ |
| | | <u>喫茶店設備の管理・更新</u> | | ◎ |
| | | <u>備品・材料の購買・在庫管理</u> | | ◎ |
| <u>接客・サービス</u> | <u>満足度アンケート等の実施</u> | | ◎ | |
| 理美容店運營業務 | 運営管理 | 料金の設定・変更 | ○ ◎ | |
| | | 営業時間の設定・変更 | ○ ◎ | |
| | 理容・美容作業 | 予約受付 | | ◎ |
| | | 洗髪、カット、剃毛など | | ◎ |
| | 施設管理 | 理美容店施設の管理・清掃 | | ◎ |
| | | 理美容店設備の管理・更新 | | ◎ |
| 備品・材料の購買・在庫管理 | | | ◎ | |
| <u>その他の</u> 利便設備の設置・管理業務 | <u>A T M(コンビニ内)</u> コインランドリー 両替機 外来患者用コインロッカー <u>床頭台(TV・インターネット付)</u> <u>公衆電話一等</u> | 設置・更新 | | ◎ |
| | | 保守点検、衛生管理 | | ◎ |
| | | 故障時の対応 | | ◎ |
| | | 販売価格・料金の決定(A T Mを除く) | ○ | ◎ |
| | | 料金徴収 | | ◎ |
| | <u>A T M</u> | <u>金融機関との連携</u> | | ◎ |
| | | <u>金銭補充</u> | | ◎ |
| | | <u>保安警備</u> | | ◎ |
| | その他患者、来院者の利便に資する業務 | 上記以外の利便施設 | 設置の提案 | |
| 行政財産使用の許可 | | | ◎ | |
| 運営管理・保守管理 | | | | ◎ |

- ⑤ 費用負担区分表
独立採算型にて運営する。