

愛媛県立中央病院整備運営事業
要求水準書

第2 要求水準 5 利便施設運営業務

平成19年9月

愛媛県

目 次

① 業務基本方針	1
② 業務関連事項	1
A 施設整備	1
B 運営形態	1
C 留意事項	1
D 事業範囲	2
E 行政財産の使用	2
③ 要求水準	2
A 公共サービスの向上への貢献	2
B 患者サービスの向上への貢献	3
C 業務担当者	3
D 緊急時の対応	4
④ 業務区分表	4
⑤ 費用負担区分表	5

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 業務関連事項

本業務に関連する事項として、利便施設の整備及び運営形態等について、以下に示す。なお、要する費用を県が負担する旨を記載している業務については、事業者は、利便施設運営業務としてではなく、それぞれ本事業における施設整備業務及び施設維持管理業務として実施すること。したがって、当該業務に要する費用は、サービス対価として県から事業者へ支払われるものである。

A 施設整備

- a 利便施設（躯体と一体不可分として整備する設備を含み、内装は含まない。以下この「A 施設整備」の項において同じ。）を1号館の中に設置するか2号館跡地等に別棟として整備するかは提案事項とする。ただし、別棟で整備する場合は、その構造はRC造又は鉄骨造とし、延べ床面積は、約750㎡で計画すること。
- b 利便施設の整備位置にかかわらず、利便施設の整備費用は、県が負担する。
- c 事業者は、利便施設を整備した後、県に所有権を移転し、その後、県は事業者に対し利便施設の使用許可を与える。
- d 事業者は、県から使用許可を受けた後、自己の費用で必要な設備、内装等の工事を行うこと。

B 運営形態

事業者が独立採算型で運営するものとする。ただし、利便施設の躯体及び躯体と一体不可分として整備された設備のメンテナンス業務並びに警備業務は、施設維持管理業務に係る費用として県が負担する。

C 留意事項

2号館跡地等に別棟として整備するにあたり、1号館供用開始時に利便施設が整備できない場合においても、次の機能については確保すること。

a コンビニ（売店）

※旧本院の仮使用部分の活用、1号館会議室を臨時的に使用、臨時的に自動販売機を増やすなど最低限の機能が確保できればよい。

b 人工透析及び人間ドック患者への食事の提供

※3号館既存レストランの活用、1号館厨房からの提供、外部からの弁当など食事の提供をすること。

D 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】

- 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（独立タイプか共用タイプかは事業者の提案事項）
- 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（外来及び病棟等に適宜設置）

【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）
 - ・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

E 行政財産の使用

事業者は、県に使用料（愛媛県公営企業管理局の「行政財産使用料算定基準第2建物の使用料」により算定した額）及び光熱水費（事業者においてメーター等を設置した上での従量料金分）を支払うものとする。なお、県から事業者に対して、各利便施設ごとの使用量に応じた光熱水費を請求する際に、あわせて各利便施設ごとの金額及び使用量が把握できる明細を作成し、提示する。

なお、上記使用料の算定式については、別途公表する参考資料を参照のこと。

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 障害者や高齢者など、誰にも使いやすい商品の選定や陳列、配置及びメ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。
 - iv レストランは原則として一般用と職員用のそれぞれを設置すること。ただし、以下の事項を遵守する限りにおいては、一つのレストランの内部を一般用・職員用と区切って設置することも可能とする。

- v 出入口は別にすること。
 - vi 食事をする空間を完全に分離すること。
- 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 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。(透析部門へは配達も行う)
 - 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。
 - viii レストラン等運營業務及び喫茶店運營業務においては、適宜利用者の満足度アンケート等を実施すること。なお、当該規定は他の業務においても同様に実施するものを妨げるものではない。
- 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取ること。

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
コンビニ運営	販売管理	商品決定、購入	○	◎
		医療系・介護系商品(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		◎
		営業時間の設定・変更	○	◎
		販売価格の設定・変更	○	◎
	接客・サービス	生花等の品質管理		◎
		ラッピング		◎
レストラン等運営(一般用・職員用)	運営管理	カード・熨斗紙添付等		◎
		メニューの作成・変更		◎
		メニュー料金設定・変更	○	◎
	調理	営業時間の設定・変更	○	◎
		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		◎
	喫茶店運営業務	運営管理	メニューの作成・変更	
メニュー料金の設定・変更			○	◎
営業時間の設定・変更			○	◎

業務区分	業務内容		県	事業者
	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	喫茶店施設の管理・清掃		◎
		喫茶店設備の管理・更新		◎
		備品・材料の購買・在庫管理		◎
	接客・サービス	満足度アンケート等の実施		◎
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		◎
その他の利便設備の設置・管理業務	A T M(コンビニ内) コインランドリー 両替機	設置・更新		◎
		保守点検、衛生管理		◎
	外来患者用コインロッカー	故障時の対応		◎
	床頭台(T V・インターネット付)	販売価格・料金の決定(A T Mを除く)	○	◎
	公衆電話	料金徴収		◎
その他患者、来院者、職員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

②業務概要に記載のとおり、独立採算型にて運営すること。