

多摩広域基幹病院(仮称)及び小児総合医療センター(仮称)
整備等事業 要求水準書(案)

第2 業務要求水準 4 運營業務 (1) 総論

平成17年23月

東京都病院経営本部

【目次】

4 運営業務	1
(1) 総論	1
ア 概要	1
イ 構成・定義	2
(ア) 用語定義	2
(イ) 全体構成	5
(ウ) 内容構成及び定義	5
業務基本方針	5
業務概要	5
要求水準	5
1) 医療の質の向上への貢献	6
2) 患者サービス向上への貢献	6
3) 多摩メディカル・キャンパス内・地域連携への貢献	6
4) 健全経営への貢献	7
5) 業務担当者	7
6) 緊急時の対応	7
業務区分表	10
1) サービス時間	10
2) 業務コア時間帯	10
3) 業務区分表	12
費用負担区分表	12 12
ウ 各業務に共通する要求水準	13 13
1) 医療の質の向上への貢献	13 13
2) 患者サービス向上への貢献	14 14
3) 多摩メディカル・キャンパス内・地域連携への貢献	15 15
4) 健全経営への貢献	15 15
5) 業務担当者	15 15
6) 緊急時の対応	17 17
エ 各業務に共通する業務区分表	19 19
オ 各業務に共通する費用負担区分表	21 21
カ 地域経済の振興	22 22

4 運営業務

(1) 総論

ア 概要

本章は、多摩広域基幹病院（仮称）及び小児総合医療センター（仮称）整備等事業の運営において、

- ・ 診療技術支援業務
- ・ 物流管理関連業務
- ・ 情報管理関連業務
- ・ 施設等維持管理業務

に係る次の 14 業務について、要求水準などを示したものである。

診療技術支援業務	1 検体検査業務 2 食事の提供業務 3 医療作業業務 4 医療機器の管理・保守点検業務 5 患者等の搬送業務 <u>（小児総合医療センターのみ）</u>
物品管理関連業務	6 物品管理業務 7 滅菌消毒業務 8 洗濯業務
情報管理関連業務	9 診療情報管理業務 10 医療事務業務 11 一般管理支援業務
施設等 <u>維持</u> 管理業務	12 清掃業務 13 施設メンテナンス業務 <u>（2 病院共通）</u> 14 保安警備業務

イ 構成・定義

本章における業務別の要求水準などの構成・定義は次のとおりである。

(ア) 用語定義

本章で使用している用語のうち、主な用語とその定義は次のとおりである。

1) 職員の呼称に関する定義

(病院職員)

多摩広域基幹病院及び小児総合医療センターにおける都側職員を指す。

(業務担当者)

当該業務に従事し、個々の作業に当たる事業者側の職員を指す。事業者は、個別の業務要求水準で示した業務担当者の能力を満たすべく、現場責任者または統括責任者を通じて、必要な教育研修、勤務管理などを行わなければならない。

(現場責任者)

当該業務において個々の作業及び業務担当者を指揮監督する責任者を指す。現場責任者は、個別の業務要求水準にて特記しない限りにおいて、作業の指揮監督ができる能力を有しており、業務内容を把握し、緊急のトラブル等に責任を持って適切に対処できる者とする。また原則として、主要業務が遂行される際には院内へ常駐しなければならない。

(統括責任者)

当該業務における総責任者を指す。統括責任者は、業務の指揮監督のほか、業務担当者の勤務状況や教育研修において責任を負い、病院及び他業務と連携して、当該業務全体の管理監督を行うことができる者とする。事業者は、各14業務の統括責任者をそれぞれ一名選任しなければならない。ただし、これは業務間・2病院間で兼任することを妨げるものではない。

2) 施設・設備の呼称に関する定義

(多摩メディカル・キャンパス内施設)

多摩広域基幹病院及び小児総合医療センターを始めとし、「多摩広域基幹病院(府中病院)及び小児総合医療センターの整備について」(平成16年9月)にて公表された多摩メディカル・キャンパス内の施設または整備予定の施設を指す。

- ・ 府中療育センター
- ・ 神経難病医療センター(仮称)
- ・ 東京都神経科学総合研究所
- ・ 多摩がん検診センター
- ・ 府中看護専門学校

(地域他施設)

多摩地域の病院や診療所を中心として、各病院とその機能がカバーする医療圏内の関連医療機関または福祉施設を指すが、特定の施設を示すものではない。

3) 病院運営にかかる用語に関する定義

(スタンダード・プレコーション)

院内感染予防の観点から、すべての体液・血液及び排泄物は感染性と考え、その前提で扱うという運用の考え方

(CDCガイドライン)

米国の疾病管理予防センター (Centers for Disease Control and Prevention) による院内感染防止策に関するガイドライン (Guideline for Environmental Infection Control in Health-Care Facilities)

(ガウンテクニック)

院内感染予防対策の一種で、感染症患者またはその恐れのある患者へ直接接触する際に、予防衣や使い捨て帽子・マスク等を効果的に着用することにより、患者、医療者を介した交差感染のリスクを最小限に抑える方法。

(スキルミックス)

個々の業務の質と作業効率を高めるため、現場作業において異なるレベルの能力や経験、資格を有する業務担当者を混合配置することを指す。現場の能力的なばらつきを補完して一定の質を確保するとともに、スキルミックスに伴うジョブ・ローテーションと実践的な教育研修による、業務全体の質の向上及び柔軟な人員配置を期待している。

医療においては一般的に、看護業務における混合配置を意味する言葉として多用されるが、本事業ではさらに広義な意味で使用していることに留意されたい。

(ライフサイクルコスト)

初期整備・初期調達などのイニシャルコストだけでなく、事業期間全体のエネルギー費、維持管理費、修繕・更新費などランニングコストを加味したトータルコストを指す。

(アリバイ管理)

中央管理医療機器やベッド・マットレス等の貸出・返却、物品在庫の管理に伴う所在管理を指す。

(一次対応)

医療機器の故障や不具合、あるいは患者の嘔吐・夜尿等に伴う清掃、リネン交換等に対する初期対応を指す。

なお、医療機器の管理・保守点検業務においては、修理業の要認可または製造メ

ーカーによる修理制限があるため、制約範囲内での簡易調整、代替機器の準備搬送等を以って一次対応とする。

臨時の清掃依頼や物品供給等については、当該業務が業務コア時間帯外である場合の、当該業務担当者以外の事業者職員による初期対応を指す。

(計画的修理修繕)

建物施設または医療機器の経年劣化を防ぐために必要な修理修繕・保守管理(部品交換を含む)を指す。事業者は都と協議の上、修理修繕を実施し、費用を負担する。また、都に中長期修繕計画または中長期保守点検計画に基づく助言を行う。

(計画外修理修繕)

建物施設または医療機器において、計画的修繕に該当する修理修繕・保守点検(部品交換を含む)以外のすべての修理修繕を指す。事業者は都の指示に従って業務を実施し、都が費用を負担する。

4) 個別業務に関する定義

(P O C T (Point of Care Testing))

病院の検査室または外部検査施設を介さず、外来診察室や病室(ベッドサイド)のほか、手術室、I C U、患者宅(在宅治療の場合)など、直接、診療・看護の現場で行う臨床検査を指す。

(M T I (Medical Technologic Information))

新しい検査方法や試薬についての情報、基準値の変更などに関する臨床検査情報の提供を指す。

(I S O 15189)

臨床検査室の国際規格を指す。I S O 9001 に基づく品質マネジメントにかかる事項と、I S O 17025 に基づく検査施設としての適合能力にかかる事項が要求される。

本事業の検体検査業務においては、同認定を取得した外部検査施設を求めるほか、多摩広域基幹病院及び小児総合医療センターそれぞれが同認定を取得するに当たり、事業者がランチ・ラボに必要とされる要件を満たすことを求める。

(予備力)

人間が体内に蓄え持っている余力を指す。栄養分、水分などの増減などが身体に与える影響の度合いを左右し、予備力が大きければ影響は少なく、予備力が小さければ影響を受けやすい。一般的に子どもは体が小さく、生理機能が未熟であるため予備力は小さい。

(B E M S (Building and Energy Management System))

計測・計量装置・制御装置・データ保存・分析・診断装置などで構成するエネルギー管理システムを指す。設備系統の運転管理システムと室内環境やエネルギー使用状況を把握する機能を組み合わせたことで、効率的に設備系統を運

転・制御し、エネルギー消費量の最適化を図ることができる。

(イ) 全体構成

各 14 業務の業務要求水準はそれぞれ、次に掲げる 5 項目により構成されている。

業務基本方針
業務概要
要求水準
業務区分表
費用負担区分表

なお、これら 5 項目の内容構成及び定義は以下に示すとおりであるが、うち 要求水準、業務区分表、費用負担区分表については、その構成に従い、全業務に共通する事項をそれぞれ本章ウ、エ、オにて掲げている。

したがって事業者は、全業務に共通する要求水準及び業務分担表、ならびに費用負担区分表に留意して、業務を遂行しなければならない。

(ウ) 内容構成及び定義

業務基本方針

当該業務が属する病院内各部門における、運用上の基本的な方針を示している。

業務概要

事業者が行う当該業務の主な内容について示している。

要求水準

事業者が実施する当該業務について、都が要求するサービスの水準・性能(質)を示している。

本項では、次の事項を全 14 業務に共通する柱として掲げている。

- 1) 医療の質の向上への貢献
- 2) 患者サービス向上への貢献
- 3) 多摩メディカル・キャンパス内・地域連携への貢献
- 4) 健全経営への貢献
- 5) 業務担当者
- 6) 緊急時の対応

各項目は、「a、b…」レベルに示した要求水準、及び「 、 …」レベルに示した事

項から成っており、当該事項が、都が要求するサービスの水準・性能（質）の核となる部分である。

「 、 …」レベルに示した事項は、「 a、 b…」レベルに示した要求水準を満たすための主要な事項について述べており、応募提案、モニタリング等において特に評価したい事項を指す。

ただし、その内訳をすべて網羅するものではなく、事業者は「 、 …」レベルに記載されていない事項についても、「 a、 b…」レベルの要求水準を満たすためにはその業務を誠実に遂行しなければならない。

以下におおまかな体系図を示す。

1) 医療の質の向上への貢献

医療の質の向上へ貢献するため、当該業務において満たすべきサービスの水準・性能（質）を示している。

本文中の「 a、 b…」レベルに示した要求水準は、各業務の特性に応じ、概ね次の構成により成っている。

- ・ 当該業務の日常作業に関する基本的事項について
- ・ 業務上必要な法的手続き、書類の扱いについて
- ・ 多摩広域基幹病院及び小児総合医療センターの特性に照らして特に注意すべきことについて
- ・ 院内連携について（対病院、対協力企業等）
- ・ 安定したサービス提供の確立・継続について

2) 患者サービス向上への貢献

患者サービス向上へ貢献するため、当該業務において満たすべきサービスの水準・性能（質）を示している。

本文中の「 a、 b…」レベルに示した要求水準は、各業務の特性に応じ、概ね次の構成により成っている。

- ・ 接遇、臨むべき姿勢、療養環境の維持向上等、患者満足度にかかる事項について
- ・ 業務遂行上、間接的に生じる安全性への配慮について
- ・ プライバシー等、患者の権利への配慮について

3) 多摩メディカル・キャンパス内・地域連携への貢献

病院が主体となって推進する多摩メディカル・キャンパス内他施設及び地域他施設

との連携に貢献することを目的とし、当該業務において満たすべきサービスの水準・性能（質）を示している。

4) 健全経営への貢献

病院が健全経営を確立し、更なる安定した医療サービスを提供できるよう事業者が貢献することを目的とし、当該業務において満たすべきサービスの水準・性能（質）を示している。

5) 業務担当者

事業者は、安定したサービスを提供してもらうため、当該業務の業務担当者に求める水準を示している。

本文中の「a、b…」レベルに示した要求水準は、当該業務の特性に応じ、概ね次の構成により成っている。

- ・ 法的に必要または業務遂行上望ましい有資格者の配置について
- ・ 法的に必要または業務遂行上望ましい能力・経験について
- ・ 業務担当者に求める資質について
- ・ 適切な教育研修の実施について

なお、本項に掲げる資格については、法的に必要なものを除き、業務担当者の絶対条件とはしないことに注意されたい。

6) 緊急時の対応

病院が果たすべき患者の安全を確保することを目的として、日常的な対策や実際に緊急時となった場合の対処について、当該業務における満たすべきサービスの水準・性能（質）を示している。なお、本項に掲げる事項は、緊急時への適切な対応について基本事項を示したものであり、個別具体的な運用規定は別途、病院が作成する「危機管理計画」に沿って事業者が作成する当該業務の「危機管理計画」と併せて定めるものとする。

また、より確実かつ迅速な事態への対応及び勤務懈怠の防止を求めため、事業者は「レスポンス・タイム」に従って事態に対応する旨を示している。

事業者は次項に掲げる内容に従い、緊急時の運用規定及びモニタリングの事項として、レスポンス・タイムの詳細を定めなければならない。病院は、このレスポンス・タイムを基準に実際の対応について、評価を行う。

a レスポンス・タイムの概要

(レスポンス・タイム)

「レスポンス・タイム」とは、障害や事故等の発生、あるいは欠陥・故障の指摘により、なんらかの対応措置が必要となった場合の、各業務における対応時間(または期間)の指標を意味する。

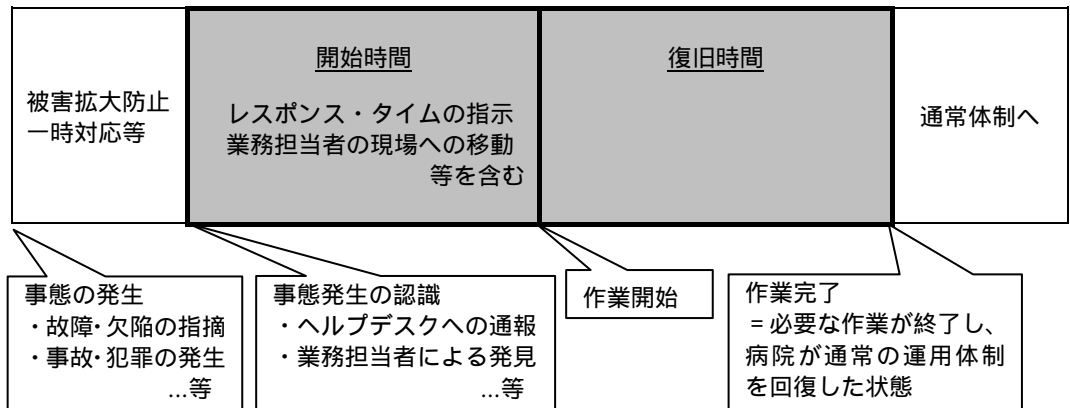
事業者は業務ごとに定められたレスポンス・タイム内で、迅速かつ的確な対応に努めなければならない。

(開始時間・復旧時間)

レスポンス・タイムは「開始時間」と「復旧時間」から成っている。

「開始時間」とは、業務担当者が連絡を受けてからまたは異常を発見してから、業務を開始するまでの時間を指す。「復旧時間」とは、業務開始から必要な作業を完了するまでの時間を指す。

【開始時間・復旧時間の考え方】



b 緊急度によるレスポンス・タイムの設定

レスポンス・タイムは、発生した場所や状況により求められる対応時間が異なることから、緊急度をランク付けし、対応時間を設定する。

緊急度によるランクの定義は下表のとおりである。

緊急度	定義
緊急	患者や訪問者、関係者の生命や身体、病院の運営や資産、医療の質の維持などに影響を及ぼす、またはその可能性があり、通常業務の範囲を超えて早急な措置が必要な事態。
定例	生命や身体、病院運営、病院資産、医療の質の維持などへの影響度が低く、通常業務の一環として対応可能な事態(臨時対応も含む)。一定期間内の遂行が定められた定期的業務

緊急度によるランク付けは、次の観点にしたがって設定する。

i 空間的重要度

空間的重要度とは、円滑な病院運営において、事態の発生場所がどの程度重要であるかを測る基準である。重要度の高い例として、往来の多い動線上の空間、病室などがある。

ii 時間的重要度

時間的重要度とは、病院の運用体制に対して、事態の発生時刻がどの程度重要であるかを測る基準である。重要度の高い例として、運用上、繁忙な午前中、人員体制の手薄な休日夜間などがある。

iii 安全性における重要度

安全性における重要度とは、患者及び来院者、病院職員等の全関係者の安全性を確保するうえで、発生した事態の收拾がどの程度重要であるかを測る基準である。

iv 経済性における重要度

経済性における重要度は、発生した事態及びその收拾が、病院の健全経営にどの程度重要であるかを測る基準である。

c 特別事例による個別対応

当該業務に関連して特に起こりやすいもの、想定しうる医療事故については特別事例とし、事例別にレスポンス・タイムを設定する。

この特別事例及び事例別のレスポンス・タイムは、病院が作成する「危機管理計画」に沿った緊急時の運用規定として定められるものとする。

d レスポンス・タイムに関する運用の想定

i 障害や事故等の発生、あるいは欠陥・故障が発生した場合、病院スタッフや他業務関係者は、事業者が行う「ヘルプデスク（ ）」に連絡する。

ii 連絡を受けたヘルプデスクは該当する業務担当者へ連絡する。

iii ヘルプデスクから連絡を受けた業務担当者は、「危機管理計画」等に沿ってあらかじめ定めた運用規定または指示に従い、必要な作業を開始する。

iv 事態発生の発見者が業務担当者であった場合は、即時、ヘルプデスクへ通知し、あらかじめ定めた運用規定または指示に従い、作業を開始する。

v 業務担当者は、作業終了後、業務の開始時間及び業務の完了時間をヘルプデス

クへ報告する。ヘルプデスクはその報告から開始時間、復旧時間を計り、記録する。

- vi 記録されたレスポンス・タイムは、事業者または病院側が各業務の遂行状況及び業務担当者に関する評価を行う際の目安とする。

「ヘルプデスク」

「第2業務要求水準 1 サービス・プロバイダー業務」を参照。本章のレスポンス・タイムの運用は、同業務で例示されたヘルプデスク業務と同等の機能が確保されることを想定したものである。

~~業務詳細は病院経営支援業務中の「ヘルプデスク業務」の項を参照すること。~~

業務区分表

業務実施に当たって、都と事業者との業務分担を示している。

運営業務の業務区分表については、さらに以下の構成・定義としている。

1) サービス時間

サービス時間とは、病院の円滑な運営のため、事業者が必要に応じて当該業務に関するサービス・業務を提供しなければならない時間帯を指す。

サービス時間は全14業務共通で365日24時間を基本としている。これは、全14業務において発生するトラブル等に対し、後述「業務コア時間帯」外または業務担当者の担当範囲外であっても、少なくとも一次対応程度の対応はしなければならないことを定めたものである。

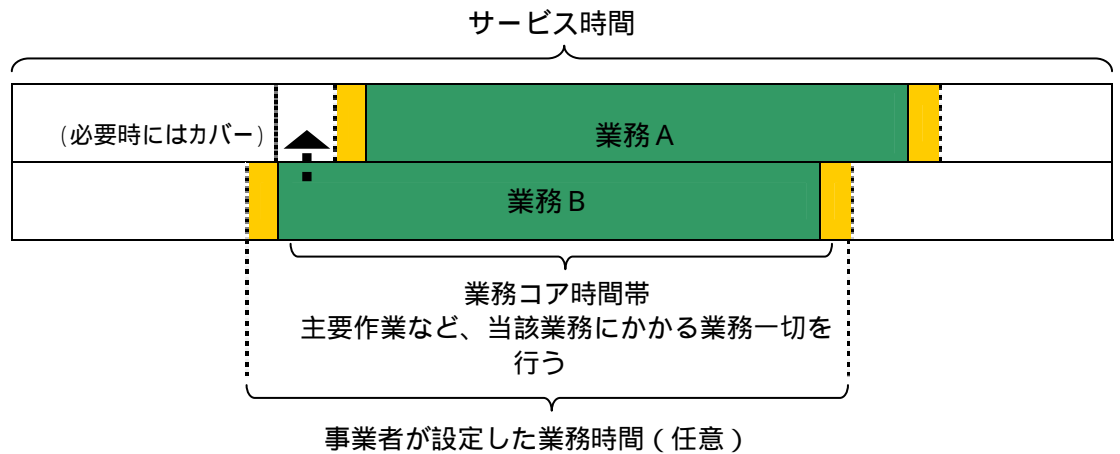
従って、必ずしも各業務に直接従事する業務担当者を24時間体制で配備することを定めるものではない。

2) 業務コア時間帯

業務コア時間帯とは、サービス時間のうち、当該業務を遂行する軸となる時間帯を指す。業務コア時間帯においては、各業務の要求水準を満たす責任者が院内に常駐し、病院運営に合わせた運用体制が確保されていなければならない。

事業者はこれらを保証するものとする。

サービス時間と業務コア時間帯の関係は、次のようになる。



業務コア時間帯における業務別の必要体制

業務名	業務コア時間帯における必要体制
検体検査業務 医療機器の管理・保守点検業務 患者等の搬送業務 施設メンテナンス業務 保安警備業務	業務コア時間帯において事業者は、有資格者である責任者を院内に常駐させなければならない。 また病院の活動時間に合わせた適切な運用体制を確保しなければならない。
物品管理業務 滅菌消毒業務 洗濯業務 診療情報管理業務 医療事務業務 一般管理支援業務	業務コア時間帯において事業者は、資格または能力を有する責任者を院内に常駐させなければならない。 各業務コア時間帯以外のサービス時間における緊急時・臨時のサービス提供については、他業務担当者が対応・補助にあたるなど事業者全体で協力して業務を補うものとする。事業者はそのための体制を確立しておかなければならない。
食事の提供業務	業務コア時間帯において事業者は、有資格の責任者を院内へ常駐させなければならない。また病院の運用に合わせた適切な運用体制を確保しなければならない。

ウ 各業務に共通する要求水準

各業務に共通する要求水準は次のとおりであり、事業者は当該業務の実施に当たって、これら要求水準を満たす業務を提供することとする。

1) 医療の質の向上への貢献

- a 業務の適切な遂行により、質の高いサービスを提供すること。
 - i 専門業者としての知識・ノウハウを十分に発揮すること。
 - ii 適切な業務システムの構築及び運用を図ること。
 - iii 病院情報システムを十分理解し、適切なデータ管理を行うこと。
- b 必要書類の作成・提出・保管を適切に行うこと。
 - i 業務に伴う必要関係書類等を遅滞なく作成し、病院へ提出すること。
 - ii 官公庁へ提出した申請・届出書類は事業者の責任で厳重に保管管理すること。
- c 多摩広域基幹病院及び小児総合医療センターの医療機能を踏まえた対応をすること。
 - i 多摩広域基幹病院及び小児総合医療センターが持つ医療機能を十分理解し、業務を遂行するうえでその医療機能を踏まえた対応をすること。
 - ii 円滑な診療に配慮し、柔軟な対応を心がけること。
 - iii 病院が使用する病院情報システムへ十分に対応した運営を行うこと。
 - iv 両病院が病院機能評価の認定を取得・更新できるよう、当該業務にかかる評価項目を遵守すること。
- d 病院・協力企業との意思疎通を図り、連携して業務の円滑な遂行を図ること。
 - i 業務遂行状況について、日報・月報のほか各計画書等の、統一書式による病院への文書報告を徹底すること。
 - ii 当該業務に関連する院内委員会・会議へ参画すること。
 - iii 病院からの依頼事項が、すべての業務担当者へ迅速かつ正確に伝わるよう、適正な連絡体制を確保し、その充実に努めること。
 - iv 病院からの問い合わせには原則として当日中に対応すること。
 - v 日常における病院からの注意・改善要望などには、速やかに対応すること。
 - vi 人事異動も含め、各計画書・運用体制等を変更する場合は事前に十分な期間において病院へ通知すること。
 - vii 当該業務に関連する情報提供を積極的に行うこと。
 - viii 医療安全に関する他事例情報等を収集・提供し、院内周知に努めること。

- e 法令・規則に従うこと。また都及び所在市の関係条例を遵守すること。
 - i 業務の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例(平成12年都条例第215号)に規定するディーゼル車規制に適合する自動車とすること。
 - f 業務の継続的かつ安定的な提供を行うこと。
 - i サービスの質を一定に確保するため、十分な体制を整えること。
 - ii サービスの質を一定に確保するため、マニュアルを整備すること。
 - iii マニュアルは必要の都度見直し、病院に報告すること。
 - iv 業務担当者に対し、当該業務に関する教育・研修を十分に行うこと。
- 2) 患者サービス向上への貢献
- a 患者に満足されるサービスを提供すること。
 - b 業務の遂行に当たっては患者の安全を最優先すること。
 - i 当該業務の遂行に当たっては患者の安全を最優先した運用に努めること。
 - ii 業務中に患者の異変を感じた場合は、看護師など診療業務に従事する病院職員に速やかに連絡・報告すること。
 - iii 医療機器に触れている患者を発見した場合は、状況に応じて適切に対応すること。
 - c 院内において患者、家族などと接する機会には、病院の一員として十分なる接遇や言葉づかい及び身だしなみに留意し、患者満足度の維持・向上に努めること。
 - d 業務に当たっては、患者に不快感・不都合をあたえないよう注意すること。
 - e 特に個別対応の必要性が高い患者については、医師、看護師など診療業務に従事する病院職員の指導のもと、患者の年齢や疾病に合わせて適切に対応すること。
 - f 長期入院の小児患者にとっては病院が社会適応力を身につける大事な場であることを認識し、大人として責任ある言動と温かい接遇を心がけること。

- g こころの専門診療部においては、入院患者一人ひとりの疾病に応じた配慮が必要なことを理解し、必要時には適切に対応できるよう全業務担当者へ指導を徹底すること。
 - h 患者などの年齢に応じたわかりやすい言葉づかいをすること。
 - i 患者の権利を尊重し、プライバシー保護及び機密保持を徹底すること。
 - i プライバシー保護及び機密保持に関する病院の方針に忠実に従うこと。
 - ii 患者等の相談者に関してプライバシー保護を徹底すること。
 - iii 電子媒体で取扱う情報に関して機密保持及びセキュリティを徹底すること。
 - iv 苦情を伝えた患者が不利益を被ることがないよう配慮すること。
 - v 個人情報を取扱う際は、「東京都個人情報の保護に関する条例」を遵守すること。
 - vi 個人情報の漏洩防止を徹底し、内容により第三者へ伝える必要がある場合は、事前確認と同意を徹底すること。
- 3) 多摩メディカル・キャンパス内・地域連携への貢献
- a 多摩メディカル・キャンパス内施設との連携に積極的な支援・協力をすること。
 - b 地域他施設との連携に積極的な支援・協力をすること。
- 4) 健全経営への貢献
- a 効率的な業務の運営を行うこと。
 - b 業務に係わる材料及び資器材について効率的な調達業務を行うこと。
 - c ライフサイクルコストを意識して創意・工夫を行うこと。
- 5) 業務担当者
- a 業務に当たり事業者として法的に必要な有資格者を確保すること。また業務を円滑に遂行するうえで望ましい有資格の人員を積極的に選任すること。
~~——日本語が確実に通じること。——~~

- b 業務担当者は業務に必要な能力・経験を有していること。
 - i 業務遂行に必要な専門知識・技術を有していること。
 - ii 多摩広域基幹病院及び小児総合医療センターが求める当該業務の役割と機能について十分理解し、当該業務に反映できること。
 - iii 多摩広域基幹病院及び小児総合医療センターの運用体制と特徴を十分に把握し、当該業務に反映できること。
 - iv 現場責任者は、現場の指揮・指導に十分な経験を有する人物であること。
 - v 緊急対応が適切に行えること。
 - vi 日本語が確実に通じること。

- c 業務担当者は業務に必要な資質を有していること。
 - i 責任感が強く、良識のある人物であること。
 - ii 問題解決能力に優れていること。
 - iii 病院・医療の特性を認識し、臨機応変に対応できること。
 - iv 多摩広域基幹病院及び小児総合医療センターの理念を理解し、尊重できること。
 - v 都立病院の患者権利章典を尊重できること。小児総合医療センターにおいては、併せて子どもの権利章典（策定中）を尊重できること。
 - vi 病院及び他協力事業者との協調性に優れていること。
 - vii 現場責任者は、業務担当者への優れたリーダーシップを発揮できること。

- d 研修計画を策定し、適切な教育・研修・訓練を行うこと。実施した研修については内容と状況を記録し、病院へ文書報告すること。
 - i 病院との協議のもと、病院運営に沿った研修計画を策定すること。また必要に応じて病院の協力を得ること。
 - ii 病院での業務遂行において次の事項を含む必要な知識・技能を習得させること。
 - ・ 作業マニュアルの記載事項に沿った知識・技能
 - ・ 患者の秘密保持
 - ・ 当該業務に関する必要な知識・技能
 - ・ 多摩広域基幹病院及び小児総合医療センターの事業に関する意義と概要
 - ・ 多摩広域基幹病院及び小児総合医療センターの事業者の運用体制
 - ・ 多摩広域基幹病院及び小児総合医療センターにおける衛生管理及び、院内感染予防に関する知識
 - ・ 医療安全、防災に関わる各種対応マニュアル、連絡体制
 - iii 小児総合医療センターにおいては、小児病院での業務に当たり特に配慮すべき点について入念に指導すること。
 - ・ 小児病院の特徴

- ・ 小児精神疾患の基礎知識及び患者への対応方法
 - ・ 子どもの行動・心理特性及びコミュニケーション技術
 - ・ 家族心理
- iv 情報が更新されるものについては臨時研修などを行い、全業務担当者への周知を徹底すること。
- v 研修内容についての理解度を確認し、必要に応じて繰り返し指導すること。
- vi 業務上、有益な資格や講習の取得・受講を推進し、支援すること。

6) 緊急時の対応

- a 緊急時への備えを万全にすること。
- i 医療事故を未然に予測、防止する視点で業務を遂行すること。
 - ii 運用に関わるリスクマネジメントを徹底し、事故の防止に努めること。
 - iii 業務の専門性や医療安全との関係度に応じて適宜、安全性を確保・推進するための担当者を設置し、病院のリスクマネジャーと連携して、院内の安全管理について全業務担当者へ情報の周知徹底を図ること。
 - iv 医療事故、犯罪、災害等の発生に備え、病院と協議のうえ、あらかじめ対応方法を構築しておくこと。
 - v 臨時や緊急のサービス要請に対応可能な連絡体制を整えておくこと。
 - vi 業務中に患者の異変を感じた場合は、看護師など診療業務に従事する病院職員に速やかに報告すること。
- b 医療事故やシステム障害等の事故発生時、または事故に準ずる事態に適切な対応をとること。
- i 業務との関連性の有無を問わず、事故・犯罪、患者の異変など緊急対処が必要な事態を発見した場合、即時に適切に対応し、かつ被害拡大防止に備えること。
 - ii 機器及びシステム等に事故が生じた場合においても、緊急指示された時間内に検査結果を病院情報システムへ送信できるよう、バックアップ体制を整えること。
 - iii 事故またはそれに準ずる事態が発生した場合は病院へ即時に口頭で報告し、24時間以内に報告書を提出すること。また重大な事故については原則として三日以内に詳細報告書を提出すること。
 - iv 業務担当者の過失の有無を問わず、原因究明に積極的に協力すること。また過失が認められる場合は改善計画を策定し、実施すること。
- c 災害発生時に適切な対応を取ること。
- i 院内で災害が発生した場合、即時に適切に対応し、かつ被害の拡大防止に努めること。また患者を避難させることが必要となった場合、病院と協力して適切な

避難誘導を行うこと。

- ii 地域災害発生時には、都や病院の防災関連マニュアルに則って行動し、災害時後方医療施設としての病院の役割に貢献すること。
 - iii 広域災害への対応体制についてもあらかじめ整え、広域災害発生時においても、当該業務に関連する必要な病院機能を確保すること。
- d 緊急時及び臨時のサービス要請に対しては、病院またはヘルプデスク・スタッフが指示するレスポンス・タイムに従って、早急に対応すること。
- i 作業が完了したら速やかにヘルプデスクへ連絡すること。
 - ii 復旧時間内に作業が完了しない場合にあっては、ヘルプデスクに連絡し、経過報告を行うこと。
 - iii 当該業務に関連して特に起こりやすいもの、想定しうる医療事故については特別事例とし、事例別に対処法とレスポンス・タイムを定めること。

7) 職員業務担当者の管理

職員業務担当者の健康管理について、職員業務担当者の安全、職場の安全衛生の管理を行う産業医を事業者が選定し、適正数配置して、定期的にチェックを行い適正に管理すること。

工 各業務に共通する業務区分表

各業務に共通する業務区分は次のとおりであり、事業者は当該業務に係る業務・作業について、下表のとおり都と事業者とで区分するものとする。

業務区分	業務内容	都	事業者	
当該施設・設備及び什器・備品の管理	日常管理・保守・清潔保持			
	管理責任（事業者の直接の責務によるもの）			
	管理責任（事業者の直接の責務によらないもの）			
渉外情報管理	医療監査への対応			
	病院が関係官公庁に提出する書類などの作成支援等			
	提出書類の保管管理			
	その他業者などへの対応			
情報提供	当該業務に関する情報収集			
	当該業務に関する情報提供			
委員会	院内の各種委員会の開催			
	院内の各種委員会への出席			
研修・訓練	研修・訓練計画の策定、報告			
	研修・訓練の実施			
	研修・訓練状況の報告			
	院内研修・訓練への参加			
	病院職員・実習生などに対する教育研修（業務により不要）			
危機管理	病院全体の危機管理計画策定			
	当該業務にかかる危機管理計画立案（問題発生時の運用規定含む）	—	—	
	当該業務にかかる危機管理計画確認			
	レスポンス・タイム	策定・更新		—
		運用・セルフモニタリング		—
		確認・評価	—	
	病院情報システム障害時の対応	基幹システム		
		当該業務にかかる部門システム （事業者所有のシステムを除く）		
		当該業務にかかる運用の 一次対応 （帳票への切替え等）	—	—
	緊急対応			
災害時対応				
総合管理	計画	マニュアル・業務計画の作成・管理・更新		
		マニュアル・業務計画の確認		
	報告	日報・月報・台帳など報告書の作成・提出		
		報告書の確認		

業務区分	業務内容	都	事業者
	関係帳票の整理		
	業務管理		
	勤務表の作成		
	業務分担・職員配置表の作成・提出		
	業務分担・職員配置表の確認		
	労働安全管理		
	労働安全衛生		
	<u>産業医の選定</u>		—
	健康管理計画の作成		
	定期健康診断の実施		
	健康診断結果の保管		
	健康診断実施状況などの確認		
	衛生管理		
	事故防止対策の策定		
	<u>当該部門コンピュータシステム（事業者所有のシステムを除く）</u>		
	<u>整備</u>		—
	<u>運用、改善提案・助言</u>		—
	<u>更新調達</u>	—	
	モニタリング実施・報告		
	改善提案		

凡例 : 当該業務の主担当 : 従担当・協力

オ 各業務共通する費用負担区分表

都・事業者間における各業務に共通する当該業務の費用区分は下記のとおりとし、下記以外のものは業務ごとに定めるか、または別途、都・事業者間の協議のうえ決定するものとする。

費用項目		都 負担	事業者 負担
病院全体にかかる光熱水費（電気、ガス、上下水道、燃料等）			
備蓄燃料費（重油・軽油等）			
公用車等に使用する車両燃料		—	
災害時用備蓄品			
当該業務に関する事業者持ち込みの設備機器の購入費用			
当該業務に関する事業者持ち込みの設備機器の保守・修繕経費			
当該業務に関する什器備品の購入費用			—
当該業務に関する什器備品の保守経費			
当該部門コンピュータシステム（事業者所有のシステムを除く）			—
当該部門コンピュータシステムの保守経費（事業者所有のシステムを除く）		—	
事業者所有の当該部門コンピュータシステム（病院所有システムへの接続費用を含む）			—
当該業務担当者の人件費	給与及び手当		
	法定福利費		
	その他人件費		
当該業務の材料費	業務に付随して発生する材料費		
	都が依頼し、かつ業務外で発生する材料費		
当該業務の経費	厚生福利費		
	保健衛生費		—
	報償費		
	旅費交通費		
	被服費（業務担当者のユニフォーム等）		
	備消耗品費		
	光熱水費（水道、電気、ガス、燃料等）		
	通信運搬費（電話料金等）		
修繕費（大規模修繕 計画的修繕費 は除く）			

費用項目		都 負担	事業者 負担
		計画外修繕費	
		計画外修繕の部品費	
	委託費（事業者が行う再委託）		
	保険料		
	その他経費	官公庁手数料	
		諸帳票類	
当該業務部門の教育研修費	事業者が業務担当者に対して行うもの		
	事業者が病院職員に対して行うもの		
	都が業務担当者に対して行うもの		
	都が病院職員に対して行うもの		

凡例 ：負担者（民間事業者負担の場合、運営費として扱う項目）
 ：事業者が調達し、都に所有権を移転する。（見積における
 運営費には含めない項目）

「当該業務に関する什器・備品」とは、都が別途提示する備品リストに掲載されていない什器・備品を指す。

力 地域経済の振興

本事業の実施に当たっては、要求水準に示す緊急即応性や機動性の確保を目的に、地域マンパワーを活用するなど、地域経済の振興に配慮すること。