

**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**

**第2 業務要求水準 5 利便施設運営業務**

**平成17年3月  
東京都病院経営本部**

5 利便施設運営業務.....	1
業務基本方針.....	1
業務概要.....	1
1) 運営形態.....	1
2) 事業範囲.....	1
3) 行政財産の使用.....	1
要求水準.....	2
1) 公共サービスの向上への貢献.....	2
2) 患者サービスの向上への貢献.....	2
3) 業務担当者.....	3
4) 緊急時の対応.....	3
業務区分表.....	4
費用負担区分表.....	6

## 5 利便施設運営業務

### 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及び都職員の福利厚生確保に寄与する。

### 業務概要

#### 1) 運営形態

事業者が独立採算型で実施するものとする。

#### 2) 事業範囲

事業範囲は、以下に挙げる各業務とする。

- a 売店運営業務
- b 食堂・レストラン運営業務（職員用エリア含む）
- c 喫茶店運営業務
- d 理美容店運営業務
- e 生花・ギフト販売店運営業務
- f 利便設備の設置・管理業務
  - ・ 飲料等自動販売機
  - ・ 現金自動預入支払機（ATM）
  - ・ テレビ付床頭台レンタル
  - ・ コインランドリー
  - ・ コインロッカー
- g その他患者、来院者の利便に資する業務

#### 3) 行政財産の使用

都は事業者に対し、行政財産である病院建物等の使用を許可する。事業者は、月坪〔 〕円の使用料を支払う / 都基準にて定める相当の使用料を支払う。

事業者は、「東京都公有財産規則」「東京都病院事業に係る行政財産使用料及び財産の交換、譲渡、無償貸付け等に関する規則」に基づき、都に使用料及び光熱水費を支払うものとする。

## 要求水準

- 1) 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。  
都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。  
病院の運用体制に合わせた営業時間とすること。  
都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 食堂・レストラン及び喫茶店においては、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。
- 2) 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 食堂・レストラン、喫茶店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。
    - ii 売店、生花・ギフト販売店においては、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。
    - 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。

- 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。
- 3) 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。
- 4) 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。
  - d 緊急時及び臨時のサービス要請には、都職員またはヘルプデスク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。

業務区分表

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

業務区分	業務内容	都	事業者
売店運営業務	販売管理	商品決定、購入	
		医療系商品（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		
食堂・レストラン運営業務	運営管理	メニューの作成・変更	
		メニュー料金設定	
		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	
喫茶店運営業務	運営管理	メニューの作成・変更	
		メニュー料金設定	
		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	
理美容店運営業務	運営管理	料金の設定・変更	
		営業時間の設定・変更	



### 費用負担区分表

都・民間事業者間における当該業務の費用区分は下記のとおりとし、下記以外のものは別途東京都・民間事業者間の協議のうえ決定するものとする。

#### 【全業務共通】

費用項目	都	事業者
附帯設備（保守経費含む）		
什器・備品		
材料費		
衛生管理費（廃棄物処理等）		
行政財産使用料		
光熱水費		

#### 【利便設備の設置・管理業務】

費用項目	都	事業者
各設備（設置・更新、保守経費含む）		
什器・備品		
A T Mの保安警備費		
衛生管理費（廃棄物処理等）		
行政財産使用料		
光熱水費		

凡例 : 負担者（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、病院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）