

長崎市新市立病院整備運営事業

要求水準書（案）

平成21年8月26日

長 崎 市

第 2 細則

4 利便施設運營業務

- 目 次 -

ア 業務の目的.....	1
イ 基本方針.....	1
ウ 業務概要.....	1
エ 前提条件.....	1
オ 要求水準.....	2
カ 特記事項.....	2
キ 業務区分.....	2
ク 費用負担区分.....	3

ア 業務の目的

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、病院利用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ことを目的に本業務を実施する。

イ 基本方針

(ア) 施設の利用者等の利便増進に資するサービスを提供すること。

(イ) 病院利便施設に見合ったサービスを提供すること。

ウ 業務概要

(ア) 運営形態

事業者が独立採算型で運営するものとする。

(イ) 事業範囲

事業範囲は、以下に挙げる各施設の運営は必須条件とし、それ以外の施設については事業者の提案によるものとする。なお、必置施設であるコンビニエンスストア、喫茶店の運営にあたっては、面積の有効活用等の視点から、必要に応じて一体的な運営形態等を検討すること。

また、理美容店運営及び飲料用自動販売機を本業務に含めるかについては、入札公告までに整理の上、提示する。

【必置施設】	コンビニエンスストア運営（お見舞い用のフラワーを商品の1つとして提供すること。） 喫茶店運営 利便設備の設置・管理運営 ・コインランドリー ・外来患者用コインロッカー ・床頭台（冷蔵庫・TV・貴重品収納付） 床頭台のその他の機能については事業者提案による。
--------	--

(ウ) 行政財産の使用

事業者は、市に使用料及び光熱水費を支払うものとする。なお、当該使用料の算定式については、入札公告時までに提示する予定である。

エ 前提条件

(ア) 営業日

基本的には事業者の提案とするが、コンビニエンスストアについては1年 365 日の営業を検討すること。

(イ) 営業時間

基本的には事業者の提案とするが、病院の運用体制に合わせた営業時間とすること。ただし、コンビニエンスストアについては24時間営業を検討すること。なお、コンビニ運営にあたっては、一般者の利用等は可能とするが、病院施設であることを十分に踏まえ、夜間帯等のセキュリティには十分留意すること。

(ウ) 料金設定

公共施設に見合った料金で価格設定すること。

オ 要求水準

(ア) 共通事項

- a 施設の利用者等のニーズに合ったサービス、商品を提供すること。
- b 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。
- c 利便施設運営にあたり、セキュリティの確保に十分配慮すること。
- d 適宜利用者の満足度アンケート等を実施し、提供するサービスの評価・改善を実施すること。
- e 商品の選定や陳列、配置及びメニューの掲示などについて、障害者や高齢者など、誰もが使いやすいよう工夫すること。

(イ) コンビニエンスストア運営

- a コンビニエンスストアにおいては、患者や来院者等の生活環境の快適性維持という視点に留意し、品揃え等を工夫すること。

(ウ) 喫茶店運営

- a 喫茶店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。

カ 特記事項

- a 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。
- b 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。
- c 各利便施設の清掃・消毒を適宜行い、清潔な状態を保つこと。
- d 緊急時への備えを万全にすること。
- e 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。

キ 業務区分

業務内容		業務区分		
		市	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				
喫茶店運営	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		

業務内容			業務区分	
			市	事業者
	調理	調理・盛り付け		
		配下膳		
		食器洗浄・消毒		
	食材管理	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		
その他の利便設備の設置・管理運営	コインランドリー 外来患者用コインロッカー	設置・更新		
		保守点検、衛生管理		
		故障時の対応		
	床頭台（TV・インターネット付）	販売価格・料金の決定		
		料金徴収		
その他患者、来院者、職員の利便に資するサービス	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		

【凡例】 ：当該業務の主担当 ：従担当・協力

ク 費用負担区分

独立採算型にて運営すること。ただし、以下に示す業務に要する費用については、施設整備業務又は施設維持管理業務に要する費用として市が事業者に対してサービス対価を支払うものとする。したがって、事業者は、下記業務について、利便施設運営業務としてではなく、本事業における施設整備業務及び施設維持管理業務の一部として実施すること。

施設整備業務の中で実施する業務内容	利便施設の躯体及び躯体と一体不可分となる設備の整備 (上記以外で必要となる設備及び内装等の工事は除く)
施設維持管理業務の中で実施する業務内容	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