

山梨県立中央病院守衛及び電話交換業務仕様書

I 守衛業務

1. 業務場所

山梨県立中央病院

山梨県甲府市富士見一丁目 1 - 1

2. 業務の目的

山梨県立中央病院における守衛及び電話交換業務（以下（本件業務）という。）は、時間外受付、病院施設及びその他付随する建物内外における交通誘導、火災、盗難、不法侵入者等にかかる事故を未然に防止するとともに、建物内外の秩序維持及び患者・来院者の安全を確保することにより県民サービスの向上を図ることを目的とする。この認識のもと、委託者の管理において受託者に対し、業務を委託し実施するものとする。

3. 業務実施概要

次に掲げる事項を行うこと。

- (1) 守衛業務
- (2) 夜間警備業務
- (3) 救急補助業務
- (4) 車両整理業務
- (5) 電話交換業務
- (6) 院内放送業務

なお、受託者は、これらの業務に付随して、建物全般警備状況の把握に努めるとともに、火災等への対応、不法侵入者等への対応、窃盗等への対応、破壊行為の防止、不良行為の発見・防止についても必要に応じて委託者の支援を行うとともに、業務の遂行にあたっては機密の保持、関係法規等の遵守、業務時間等の病院規則の遵守を心掛けること。

受託者は、高齢者、身体障害者等を院内において見かけた場合は、本人に誘導または補助が必要か確認し、必要に応じて適切な対応をすること。

受託者は、災害マニュアル、感染症対策マニュアル等に定められているように警備員の役割を常に把握、理解しておき、平素から迅速に対応できるように努め、委託者である企画経理課施設管理担当から指示があれば、委託者が実施する各種災害訓練に参加するとともに、大規模災害、感染症の大流行等が発生した場合においては、受託者は、委託者の指示のもと迅速に行動し、また、委託者から増員要請等があれば、受託者は必要な人員を派遣すること。

4. 夜間における病院の体制

- (1) 当 直 午後 5 時 15 分～翌日の午前 8 時 30 分まで
医師、看護師、薬剤師、検査技師、放射線技師、事務当直（委託）
- (2) 夜 勤 病棟の各フロアーに夜勤の看護師が常時 3～5 名勤務している。
- (3) 待 機 救急患者対応のため、次の職員が常時自宅待機している。
医 師 各科医師
- (4) 設備運転管理業務
設備運転管理員 3 名が常駐している。

5. 警備範囲

警備業務の対象範囲は、山梨県立中央病院の敷地内にある建築物並びに付帯関連施設の財産すべてとする。

6. 警備員

- (1) 業務遂行にあたる警備員は常時2名以上とする。ただし、次に記す時間は常時3名以上の勤務とし、如何なる場合においても防災センターの警備員が不在とならない体制を保持すること。
 - ア 二次救急当番日の夜間（午後4時30分から翌午前8時30分まで）
 - イ 二次救急当番日の休診日昼間（午前8時30分から午後4時30分まで）
- (2) 平日朝7時から7時30分までは上記（1）とは別に正面玄関において、来院者の検温補助業務を行う。
- (3) 平日朝8時から12時までは上記（1）及び（2）とは別に正面玄関において、来院者の駐車車両の整理及び来院者の補助業務を行う。
- (4) 消防法で定める防災センター要員の受講修了者及び公安委員会の交付する警備員指導教育責任者資格者証取得者を必ず1名を選任し、防災センターとしての機能を維持するため、警備員に教育講習を行うこと。
- (5) 警備員名簿を提出し、甲の承認を受けること。なお、前項に係る修了証の写しまたは証明書を添付すること。
- (6) 警備員の通勤は、公共交通機関を利用するものとする。やむを得ず車輛を使用する場合の駐車場は、乙が別に確保するものとし、病院駐車場の使用は禁止する。

7. 非常時の体制

受託者は、常に従事者と連絡をとり病院管理状況を把握すること。非常事態が発生した場合は、必要に応じて従事者を増員出動させる等、適切な処置を講ずることが可能な体制にしておくこと。

8. 業務内容

警備業務の内容は、受付業務・巡回警備業務・救急補助業務・その他付帯業務とし、その明細は次のとおりとする。

(1) 受付業務

- ア 守衛室の定位置勤務とし、職員及び来院者の出入り状況確認。
- イ 建物内に搬出入する物品・資材等の確認。
- ウ 各課（科・室）の鍵の受渡し、保管及び記録（鍵の取扱いは、職員であることを確認した上で、記録簿に記入させ受渡しをすること。尚、退室時は鍵と同時に退室届けを提出させ、記録するとともに受領した鍵は常に鍵箱に保管すること。又、マスターキーについては巡回又は非常時・緊急時以外は、職員であっても貸し出しを禁ずる。）
- エ 保安警備上の受け業務及び記録
- オ 来訪者の対応業務（来訪者の対応又、時間外面会者については、原則的には時間厳守を説明したうえで、例外的な場合（緊急搬送患者家族、小児病棟患者家族、危篤患者家族等）については、行き先、用件等を聴取し、的確に案内をする。また、挙動不審な者に対しては、来院の目的等を聴取する。）
- カ 救急車両の整理及び救急車両入口付近の車両整理
- キ 不審者の発見及び侵入阻止（盗難等防止のため、夜間入口において不審者の発見及び侵入阻止に特に注意をはらうこと。）
- ク 休診日及び夜間（午後8時から翌日の午前8時まで）の電話の受け付けと連絡交換事務（夜間における救急センター等からの救急電話については、当直者に取り次ぎ判断を仰ぐものとする。）
- ケ 夜間クレーム対応（軽微なものについては警備員が対応し、対応が困難な場合は在院している医事担当職員または事務オンコール担当者に取り次ぐものとする。）
- コ 拾得物の取扱い（拾得物があれば委託者の指定する担当者へ届け出る。時間外については拾得物一覧表へ全て記録し委託者の担当者へ引き継ぐまで保管する。ただし、直ちに及び時間外

に落とし主の申し出があった場合は、正確に本人であるか否かを確認したうえで押印またはサインを受領して返却する。)

サ 郵便物等の受取については、平日時間外の速達・書留・宅配小包等は速やかに総務課へ引き継ぐ。また土・日・祝日は、普通郵便・書留・宅配小包等在院職員であることを確認のうえ警備室で一時保管し、翌平日に総務課へ引き継ぐ。また、冷凍・冷蔵・着払い等は受領せずに、翌平日に総務課へ直接配達するよう伝えたいえ持ち帰らせること。

(2) 巡回業務

ア 巡回時刻は、原則として次のとおりとする。

病院建物内 全館（１５時と２０時）、地階・１・２階（１６時）、１・２階（７時）

病院構内 １５時３０分及び２１時３０分

イ 巡回は警備員１名とし、他の警備員は守衛室の定位置勤務とし、警備と異常の有無について連絡をとること。

ウ 巡回中における業務は、次のとおりとする。

- １) 職員退室後の各階、各室の施錠確認。
- ２) 各階非常扉の施錠確認。
- ３) 非常階段出入扉の施錠確認。
- ４) トイレ等の確認。
- ５) 侵入者、不退去者の発見。
- ６) 給湯室の確認。
- ７) 各階不用場所の消灯。
- ８) 火気の確認。

(3) 救急患者受入業務

ア 救急車両、救急患者の受入（２次救急業務を含む）

イ ドクターカー出動時の交通整理及び歩行者対応。

ウ 血液処理（救命救急センターからの要請時のみ）

エ 夜間に於ける救急患者受入業務

- １) 救急患者からの電話取り次ぎ
- ２) 救急患者受入
- ３) 医師、看護師の呼出
- ４) 時間外入院者、退院者の案内
- ５) 救急患者への問合せ対応

オ 救急ヘリコプター受入業務。

- １) ヘリポート使用報告書の作成
- ２) 関係機関への連絡
- ３) 防災ヘリ離発着時の庭園の施錠・開錠

カ 高度救命救急センターのブリーフィングへの出席

- １) 診療日 １７時１０分、休診日 ８時２５分・１７時１０分

(4) 駐車車両の整理及び来院者の補助業務

ア 正面玄関付近の駐停車車両の整理。

イ 患者用の車椅子の整理。

ウ 駐車場整理業務員及びボランティア要員が付近で業務を実施するので協力体制をもつこと。

(5) 霊安室対応

ア 霊安業者の案内

イ 霊安室の施錠

(6) その他付帯業務

ア 正面玄関等扉の開閉、エスカレーター・エレベーターの運転管理

- イ 有料駐車場の駐車整理券へのチェッカー業務
- ウ 照明制御盤の操作（依頼された箇所の点灯・消灯）
- エ 電子錠盤の監視と操作
- オ 当日の業務日誌の作成及び、翌朝の当該日誌の企画経理課施設管理担当への提出
- カ 指示による特別警戒
- キ 非常事態発生警戒（天災及びデモ暴動を含む。）
- ク 休診日及び夜間（午後８時から翌日の午前８時まで）の院内放送業務
- ケ １階及び地下１階トイレの緊急呼び出しへの対応
- コ 病院貸出し備品返却の受取
- サ その他警備上必要な業務

6. 緊急事態発生の処理

- (1) 防災センターとしての機能を最大限に発揮できる体制を維持すること。
 - ア 防災センター内設置機器の設置基準を理解し、使用方法、処置方法を修得し緊急時に備えること。
- (2) 火災発生に伴い、自動火災報知器が作動した場合。
 - ア 自動火災報知盤の主ベルを停止し、火災発生区割を確認する。
 - イ 警備員１名は、直ちに表示されている区割に直行して現場を確認し、電話で守衛室に状況を連絡すると共に、附近の病院職員等と協力して初期消火を行う。
 - ウ 他の警備員は、総務課長に連絡したうえ守衛室に待機し、課長の指揮を受けること。（消防署等への連絡を含む。）
 - エ 消防車が到着した場合は、直ちに附近の警戒にあたること。
- (3) 院内から火災発生の連絡があった場合。
 - ア 前記（２）に準じ処理すること。
- (4) 誤報時の処置
 - ア 自動火災報知器が誤って作動した場合も、前記（２）の作業を行い、誤動作を確認したうえで、装置復帰後、院内放送を通じて機器の誤動作であることを周知すること。
- (5) 地震が発生した場合
 - ア 火気使用場所を十分警戒すること。
 - イ 事後の建物内の巡回は、綿密に行うこと。
- (6) 風水害の発生のおそれがある場合
 - ア 予め予想される災害であるので事前に総務課長と協議し、その指示に従うこと。
- (7) 中央監視室勤務者との協調
 - ア 地下１階の中央監視室に、技術者３名が２４時間勤務しているので、緊急事態発生時には相互に連絡を密にし、事態に対処すること。
- (8) その他
 - ア 休祭日及び夜間において発生した事項については、総務課長の指示によるものとする。

7. 指導教育

- (1) 受託者は警備業法に基づく教育及び一般警備員教育を実施し従事者の技術向上に努めること。
- (2) 受託者は、病院の役割を十分考慮し、患者及び来院者等への接遇に関して、人権啓発研修等の実施により人権尊重の意識に従事者に徹底させること。
- (3) 受託者は、随時、巡察指導を行い、業務遂行状況を把握すること。

8. 従事者

- (1) 従事者の配置等

ア 受託者は、配置する従事者のうちから、警備員指導教育責任者の有資格者またはそれと同等の実務経験及び、警備防災業務の知識・経験・技能を有する業務責任者を1名選任して、委託者へ報告すること。

イ 受託者は、配置人員名簿を「氏名・顔写真付・生年月日・住所・性別・免許および資格等を記載。）を事前に提出すること。また、配置人数名簿に変更がある場合も事前に提出すること。

ウ 受託者は業務責任者の不在又は事故あるときの対応について予め定めること。

(2) 従事者の服務規律

従事者は、次に掲げる事項を厳守しなければならない。

ア 従事者は、公安委員会へ届出済みの制服（名札を含む）を着用し、規律を守り委託者に協力して業務を遂行すること。

イ 勤務中は、来院者に対して礼儀正しく親切丁寧を旨とし粗暴な言動をしないこと。

ウ 勤務中は、絶対に飲酒をしてはならない。

エ 敷地内禁煙を遵守すること。

オ その他職務の遂行を怠るような行為は厳に慎むこと。

(3) 従事者の責務

ア 従事者は、職務遂行にあたっては全力を挙げて委託者の信用保持に努め、いかなる場合でも委託者の名誉を傷つける行為をしてはならない。

イ 職務上知り得た秘密を一切漏らしてはならない。

ウ 控室は常に清潔保持に努めること。また、室内には関係者以外の者を出入りさせてはならない。

エ 控室には、職務上必要な物品以外は持ち込まない。

オ 従事者の更衣、休憩は委託者が指定した場所において行うこと。

9. 業務責任者

(1) 受託者は、委託者に配置した業務責任者に対し、次の業務を主として委託者と連携を取り業務の遂行にあたらせること。

ア 本件業務における全般の総括を行うこと。

イ 本件業務遂行における責任体制を明確にして従事者の指導・監督を行うこと。

ウ 防災関係機器を熟知し、その能力を発揮すること。

エ 本件業務の効率的遂行のため、効率的な人的配置を行うこと。

オ 本件業務の効率的遂行のため、研修計画を策定・実行すること。

カ 従事者の安全に十分注意して業務遂行すること。

キ 従事者の健康管理に十分注意して業務遂行すること。

ク 従事者の服装・名札の着用等を指導すること。

ケ その他業務上必要と思われる項目を掌握し、委託者に報告すること。

10. 報告

(1) 従事者は従事した業務実施状況を記録し業務責任者に報告すること。業務責任者は内容を確認のうえ、委託者にその記録を提出・報告すること。

(2) 業務実施状況などの報告は、次のとおり行うこと。

ア 通常における業務実施状況は、毎日、所定の様式により行うこと。

イ 事故発生時には、緊急連絡先に通報するとともに、速やかに文書で報告を行うこと。

ウ 従事者の健康診断等の実施報告書を提出すること。

エ 受託者は業務手順書を作成し、委託者に提出すること。

1 1. 研修

- (1) 受託者は、病院の役割を十分考慮し、患者・来院者等への接遇に対する研修、個人情報保護にかかる研修、その他警備・防災・人権問題研修等を実施し、従事者の能力向上に努めること。

ア 従事者の研修計画を委託者へ提出すること。

イ 業務責任者は従事者に対して、技術の向上及び業務遂行上のための研修を行うこと。

ウ 関係法令等の事項について研修を行うこと。

エ 個人情報保護に関する研修を行うこと。

オ 消防設備等消防設備関係の取扱等についても十分熟知するための研修を行うこと。

カ あらゆる立場の方が来院するため、人権尊重の意識を向上させる研修を行うこと。

キ その他業務に関して必要と思われる研修を行うこと。

ク 院内で行われる感染・医療安全研修会に参加すること。

1 2. 損害賠償

- (1) 業務履行中に従事者が負傷若しくは死亡することがあっても、委託者は一切の責めを負わない。

- (2) 受託者及び受託者の従事者が委託者の職員、施設、医療器機等に損害を与えた場合は、受託者は損害賠償の責めを負う。

1 3. 控室

- (1) 受託者は、委託者が指定した場所を控室として使用すること。

1 4. 諸手続き

- (1) 受託者は、業務遂行上において関係諸法令、条例及び規則を遵守するとともに、必要な諸官庁へ連絡、届出、手続き等は遅滞なく処理すること。

1 5. 業務内容の変更等

- (1) 委託者は、必要があると認めるときは、書面をもって受託者に通知し、業務の内容を変更することが出来る。この場合において、契約金額を変更する必要があるときは、委託者受託者双方で協議してこれを定めるものとする。

1 6. 疑義の解釈

- (1) 本仕様書の解釈について疑義が生じた場合、委託者の指示に従うものとする。なお、本仕様書に定めない事項については、委託者受託者の協議により定めるものとする。

1 7. 業務の引継ぎ

- (1) 受託者は、本件業務開始前に業務引継ぎ計画を作成し、委託者に提出するとともに計画に基づいて引継ぎを行い、また、必要な体制、備品及び物品等を準備し、本業務開始に備えること。
- (2) 受託者は、本契約満了又または解除に伴い新受託者に本件業務を引継ぐときは、委託者の運営に支障のないように新旧両受託業者が相互に協力し、十分な時間及び内容を持って遺漏の無いように業務の引継ぎをしなければならない。その際、引継ぎ開始前に、新旧両受託者連盟名の業務引継ぎ計画書を委託者に提出すること。なお、受託者・旧受託業者間及び受託者・新受託業者間で清算が必要な場合は、それぞれ両者間で協議し清算を行うこと。この場合、委託者は、旧受託業者間及び新受託業者間での清算については一切の責任を負わない。

Ⅱ 電話交換業務

（サービスの基本）

- 1 電話交換業務に従事するもの（以下「交換員」という。）は、山梨県立中央病院の交換業務に関し、県民全体の奉仕者である県職員に準ずる自覚のもとに勤務し、常に懇切、丁寧、かつ機敏な言語、動作をもってあたり、いやしくも相手方に不信感又は不快感を与えることのないようにしなければならない。

（サービス一般）

- 2 交換員は、次の事柄に注意し、これを守らなければならない。
 - （１） ユニホームを着用し、清潔と品位の保持に努める。
 - （２） 言葉は丁寧にはっきり言い、余分なことは一切言わないこと。
 - （３） 規律の保持に努め、勤務時間中みだりに席を離れないこと。
 - （４） 病院内の案内に通じ、通話者の必要に直ちに応じられるように心がけること。
 - （５） 常に、環境の整備に心がけること。
 - （６） 取扱上の処理、判断のつきがたい事柄については、直ちに責任者より委託者に連絡して指示を受けること。
 - （７） 機械・器具装置の愛護に努め、故障・不調等を発見したときは、ただちに委託者に連絡すること。
 - （８） 甲の指示した事柄については、直ちに最善の処置を講ずること。
 - （９） 業務外の事柄であっても、公務に関して知り得た事柄については、すべて口外してはならない。

（業務内容）

- 3-1 代表電話の取次ぎ業務
 - （１） 電話交換業務取扱時間は午前８時から午後８時までとする。
（詳細は同仕様書４ 交換員の配置、取扱日及び時間を参照）
 - （２） 受電内容ごとに適切かつ迅速に担当部署に取り次ぐこと。
 - （３） 簡易な問い合わせについては受電したオペレーターから回答すること。
- 3-2 院内コールセンター業務
 - （１） 対応時間及び対応人数は後項４の中で対応すること。
 - （２） 内線電話（院内PHS含む）からの電話交換業務（外線を含む）をすること。
 - （３） 内線電話（院内PHS含む）からの内線電話番号（院内PHS含む）の問い合わせに対して番号案内をすること。
- 3-3 院内放送業務

（交換員の配置、取扱日及び時間）

- 4 交換員の取扱日、取扱時間及び着座員数は次のとおりとする。
 - （１） 交換業務日は、休診日（土曜日、日曜日、祝祭日、１２月２９日から１月３日）を除く日（以下、「業務日」という。）とする。
 - （２） 交換業務取扱時間は、午前８時から午後８時までとする。
 - （３） 午前８時３０分から午後５時３０分までは２名以上の着座とし、午前９時から午後３時までは３名以上の着座とする。

（引継及び引渡）

- 5 業務日及び休診日の守衛室との引継及び引渡、並びに午前８時及び午後８時の守衛室との引継及び引渡は連係を密にし、遺漏のないよう実施するものとする。

(通話伝票の整理及び業務日誌の提出)

- 6 当日の取扱いにかかる通話伝票及び業務日誌を作成し、私用の通話伝票及び業務日誌は委託者に提出するものとする。

(作業員の通勤)

- 7 作業員の通勤は公共交通機関を使用するものとする。やむを得ず車輛を使用する場合の駐車場は、乙で別に確保するものとし、病院外来者用駐車場等の使用は禁止する。

(その他)

- 8 この仕様書に記載のない事項については、両者協議して定めるものとする。