

## 奈良県総合医療センター警備及び電話交換業務委託仕様書

### 第1 業務概要

#### 1 業務名

奈良県総合医療センター警備及び電話交換業務

#### 2 奈良県総合医療センターにおける基本情報

許可病床数：540床

外来患者数：1,159人/日（平均）

診療科数：30科

#### 3 委託期間

2021年4月1日～2022年3月31日とする。

※委託期間満了の3か月前までに履行上問題がなく、また、双方いずれかから文書をもって本業務を終了する旨の通知がないときは、1年間契約を更新するものとし、最長2024年3月31日までとします。

#### 4 履行場所

施設名称	住所
奈良県総合医療センター (以下、「当センター」とします)	奈良市七条西町二丁目897-5
医療専門職教育研修センター	奈良市七条西町二丁目897-5 (奈良県総合医療センター敷地内)
法人本部事務局	奈良市七条西町二丁目897-5 (奈良県総合医療センター敷地内)

### 5 業務概要

(1) 警備業務

(2) 電話交換業務

### 6 業務時間等

#### (1) 業務時間

① 警備業務については、365日の24時間対応とします。

② 電話交換業務については、下記時間帯は電話交換手室における業務とし、それ以外の時間帯においては防災センターにおける業務とします。

但し、24時間電話交換室での対応についても可能とする。

平日	8:00～9:00	1席以上	
	9:00～17:00	3席以上	
	17:00～19:00	2席以上	
	19:00～20:00	1席以上	
土曜	8:00～9:00	1席以上	
	9:00～17:00	2席以上	
	17:00～19:00	1席以上	
日曜・祝日	8:00～17:15	1席以上	
終日	20:00～ 翌08:00	1席以上	電話交換室での対応に についても可

※上記席数は現時点の想定であり、今後の検討により変更されることがあります。

## (2) 開錠時間、施錠時間

- ① 正面玄関(平日)の開錠は、原則午前7時30分、施錠は午後8時00分とし、状況に応じ変更となる場合、別途協議とします。
- ② 院内公園の開錠は、午前8時00分、施錠は午後5時00分とする。  
※施錠開錠について、当センターから別途指示があった場合は、その指示に従うこととします。また、今後開錠や施錠の時間は変更となる可能性があります。

## 7 その他

業務の詳細については、契約締結後、当センターと協議のうえ決定することとします。

## 第2 業務内容

### 1 警備業務

#### (1) 巡回警備業務、固定立哨警備業務

巡回警備は、計画的かつ慎重に行い、火気等の早期発見に努めることとします。

- ① 各出入口の開錠、施錠
- ② 施設及び敷地内巡回警備  
特にトイレについては患者が倒れていないか、また不審者が潜んでいないかに注意して巡視することとします
- ③ 院内外、保育所、職員寮の巡回警備（午前1回以上、午後1回以上）
- ④ 不審者、不審物の発見、制止対応、当センターへの報告等
- ⑤ 破損、汚損箇所の発見、応急対応、当センターへの報告、関係者への連絡等
- ⑥ 火気の点検及び火災発見時における初期消火、当センターへの速報等
- ⑦ 巡回時における不法駐車車両発見及び報告
- ⑧ 外灯及び駐車場の防犯灯等の点灯確認
- ⑨ 施錠及び閉窓の確認、閉め忘れ時における施錠及び閉窓

- ⑩ 機械警備対象外扉の施錠実施（正面玄関等）
- ⑪ 巡回警備報告・記録の実施
- ⑫ 地震及び台風・積雪等の荒天による災害後に院内・院外の巡視
- ⑬ 災害時発生時の異常個所に対する速やかに適切な処置及び当センター、関係者への連絡
- ⑭ 敷地内の巡回
- ⑮ 職員駐車場までの通勤路及び職員駐車場の巡回
- ⑯ 感染症に類する入院患者、その他当センターが必要と認める患者について、移送の際の補助業務
- ⑰ ヘリポート使用時における電子扉の開閉業務

## （2）出入管理業務

- ① 守衛室における訪問者の出入管理及び受付業務
  - ※休日及び平日における正面玄関施錠後の見舞客対応も含めます。
  - ※特に時間外の患者・家族・業者等を含めた出入り管理は重点的に行うこととします。
- ② 当センターが発行する IC カードの貸出・返却及び管理業務
  - 業者対応については以下の通りとします。
  - ア スポット来院の業者（納入業者以外）
    - 守衛室窓口にて出入り管理名簿記入とし、入館証の配布を行うこととします。
  - イ 定期的に来院の必要がある業者（例：自販機管理業者等）
    - 入室許可範囲を制限した IC カードを中央監視室にて、来院時都度貸出を行い、退館時に回収することとします。（守衛室にてカード貸出管理実施）
  - ウ 院内常駐の委託業者（例：委託事業者等）
    - 入室許可範囲を制限した IC カードを当センターより貸与することとします。（申請書等による申し込み及び許可制とします。）
    - ※運用の状況によって変更される可能性があります。
- ③ 院内携帯の受け渡しを行うこととします。
- ④ 平日時間外及び休日の登録医の受付を行うこととします。
- ⑤ 面会者の入退館受付業務

## （3）モニター監視業務

- ① 防災センターにおけるモニター監視
  - 出入口、エレベータ内、駐車場外構部等の継続監視及び警備対応
- ② その他異常発見時における報告及び現場対応
- ③ I T V 等防災センター内監視設備の不具合時における報告
- ④ 非常呼出への対応

## （4）緊急時対応

- ① 迅速な状況把握及び被害拡大防止対応（暴力行為等の制止対応含みます）
- ② 暴力事案への対応

- ③ 盗難事件発生時の対応
  - ④ 不審者発生時の対応
  - ⑤ 患者行方不明時の対応
  - ⑥ 状況報告・通報（当センター、消防、警察等）
  - ⑦ 緊急時連絡網による関係者への迅速な報告
  - ⑧ 火災発生時における避難誘導経路の確保・火災放送・当センターへの連絡
  - ⑨ 地震速報・警戒宣言等の発令時における患者避難誘導支援
  - ⑩ 設備の復旧
  - ⑪ 車いす等の整理及び状況に応じてベットセンター等への連絡
  - ⑫ 非常時発生時の関係者の身体保全警備
  - ⑬ 相談室・トイレ等の呼び出しボタン対応
- (5) 院内放送対応業務
- ① 当センターの依頼による院内放送の実施
- (6) 敷地内交通整理業務
- ① 敷地内を通行する車輛の交通整理、安全確保及び空き駐車場等への誘導及び環境美化
  - ② 優先駐車場の管理及び優先者以外の駐車排除
  - ③ 正面玄関における身体障害者・高齢者・車椅子利用者等の乗降サポート
  - ④ 駐車券及び精算用紙の回収・補充
  - ⑤ 駐車ゲート利用者のサポート
  - ⑥ 駐車場料金の回収及び入金機への入金
  - ⑦ 駐車券紛失者への対応
  - ⑧ 救急車両の誘導及び到着時の外来・医局、総務課等への連絡、救急隊からの要請があればそのサポート
  - ⑨ 歩行者（自転車利用者を含む）の安全確保
  - ⑩ エントランス前の停車車輛対応と来院者の安全確保
  - ⑪ ゲート故障の連絡を受けた場合もしくはゲート故障を発見した場合、速やかに当センターに連絡するとともに、早急に現場に直行し、適切な処理を行った後、当センター指示の元、ゲート保守点検業者に連絡した上で当センターへ報告することとします。
  - ⑫ 駐輪場の整理整頓
  - ⑬ 駐車場及び駐輪所におけるゴミ拾い
- (7) その他業務
- ① 院内ルールに基づく禁止行為の制限
  - ② 鍵保管及び貸出管理、貸出記録の整理（セキュリティ権限の設定を含む）
  - ③ 拾得物・遺失物の受付、保管、受け渡し、警察への届け出等
  - ④ 宅配荷物の受け払い及び郵便物の受領
  - ⑤ 宅配荷物及び郵便物の当センターへの搬送・引渡し
  - ⑥ 霊安室管理

連絡を受けての開錠、使用後の施錠管理

- ⑦ 定められた時刻に国旗及び病院旗等を掲揚し、降納、雨天時の降納
- ⑧ 清掃業務受託者と連携し、駐車場を含む外構の清掃
- ⑨ 防災訓練計画案策定及び実施支援業務

当センターにおける防災訓練計画策定及び実施にあたって、実施計画案の策定や防災訓練実施支援・参加及び必要な助言を行うこととします。

- ⑩ 院内行事等への対応

当センター内において開催される院内行事開催時における臨時警備支援を行うこととします。

- ⑪ 標準作業書の作成及び常備

以下の事項を記載した標準作業書を常備し、業務担当者に周知させるとともに、内容については必要に応じて当センターと協議、改善して業務の効率化を図ることとします。(作成した標準作業書のデータを当センターへ提出することとします。)

- ・ 緊急事態における対応
- ・ 電話対応
- ・ 不審者・不法行為者への対応等

- ⑫ 守衛室内に設置される無料・割引精算処理機による無料・割引処理対応

- ⑬ 業務案内書の作成及び常備

内容については必要に応じて当センターと協議を行い、常に改善行うことで業務の効率化を図ることとします。(作成した業務案内書のデータを当センターへ提出することとします。)

- ⑭ 葬儀会社来院に伴う案内・誘導業務
- ⑮ 職員駐車場トラブルの一次対応

### 3 電話交換業務

#### (1) 業務内容

- ① 外線電話の受付
- ② 外線電話の各部署への転送
- ③ 各部署から外線電話の発信
- ④ センター内の放送 (通報、呼び出し、等)
- ⑤ 緊急時の応急措置及び関係先への連絡
- ⑥ 電報の受付・発信

### 4 業務実施の留意事項

- (1) 業務内容は、運用の状況により変更する可能性があるため、その変更に従い、柔軟に対応することとします。
- (2) 業務マニュアルを作成し、当センターの承認を得ることとします。業務マニュアルは、院内に最新版を常備し、定期的に変更・修正等を行うこととします。
- (3) 当センターが行う指示に誠意をもって従うこととします。

(4) ゴミの減量化や省資源、省エネルギーや光熱水費の削減に努めることとします。

### 第3 業務報告

#### 1 日常業務報告

- (1) 受託者は、毎日の業務終了後、当センターの指定した又はあらかじめ当センターの承認を得た様式の業務日誌、日常点検記録表及び定期点検記録報告書に実施業務の内容他必要事項を記入の上、翌日（翌日が休日の場合は、その翌平日）までに当センターに提出し、当センターの承認を得ることとします。なお、その作成費用は、受託者の負担とします。
- (2) 受託者は、非常措置を行った時は、具体的にその内容を記載した書面により速やかに当センターに報告することとします。
- (3) 受託者は、この委託業務に関する計画書及び報告書の提出や業務連絡は、それぞれの関係者に行うこととします。

#### 2 定期報告

- (1) 毎月1回、当センターと受託者で定期報告会を開催し、以下の確認等を行うものとします。
  - ① 前月の業務状況
  - ② 当月以降の業務予定等
    - ・受託者が参加する必要がある研修や訓練の計画又は予定
    - ・ゴールデンウィークや年末年始等、長期の休みにおける業務内容や連絡体制等
  - ③ その他、必要な事項
- (2) 当センター又は受託者のどちらか一方から申し出がある場合を除き、定期報告会は、毎月1日（1日が休日の場合は、その日以降の最初の平日）に開催します。
- (3) 前項にかかわらず、5月の報告会はゴールデンウィーク前の4月末に、1月の報告会は年末年始前の12月末に開催することとし、双方協議のうえ決定します。

#### 3 業務終了時

受託者は、年度ごと及び月ごと（毎月、翌月10日まで）に実績報告書を作成し、当センターに提出することとします。

また、委託契約期間の終了にあたっては、その終了月の前月までに委託契約期間全体を通じての総括的業務完了報告を行うこととします。

### 第4 業務の実施条件

#### 1 業務の体制

- (1) 業務の体制
  - ① 受託者は、組織、連絡体制等の資料を提出し、あらかじめ当センターの承認を得るものとします。業務担当者の住所、氏名、生年月日を記載した職員名簿を当センターに提出することとします。また、写真及び健康診断書を添付することとし、有資

格者については、資格を証する書類の写しを添付することとします。業務担当者に異動があった場合も、同様とします。

- ② 受託者は職員の力量が把握できる力量表及び業務マニュアルを作成し当センターに提出することとします。
- ③ 受託者は、受託業務を円滑に遂行するために、業務担当者の中から受託責任者を選任し、次の職務を行わせることとします。また、警備受託責任者は500床以上の医療機関において1年以上の責任者の実務経験を有する者とし、電話交換手責任者は医療機関にて3年以上の経験を有する者を配置することとします。また、警備業務に関し相当な知識及び経験を有し、受託責任者を補佐し、受託責任者が不在となる場合は、その業務を代行する受託副責任者を配置することとします。
  - ア 当センターとの連絡調整（院内携帯を貸与します）
  - イ 業務担当者に対する指揮、監督、教育
  - ウ 職員間の連絡体制の確立
  - エ 職場秩序の保持及び風紀の維持
  - オ 勤務計画表、業務計画表及び業務日誌等の作成・提出
  - カ 配置人員の確定
  - キ 当センターの求めに応じて委員会等へ出席（定期報告会を含む）
  - ク 当センターの求めに応じた会議資料の作成準備
  - ケ 受託責任者の変更については、2週間前までに後任予定者を当センターに通知することとします。
  - コ 業務担当者の名簿及び組織図の作成・提出
- ④ 受託責任者は、契約内容の履行管理、業務担当者の業務に関する監督、関連部署との連絡調整等について総括することとします。
- ⑤ 受託責任者は、定期報告会において決定した重要事項や必要な内容については、業務担当者に対して周知することとします。
- ⑥ やむを得ない理由により受託責任者が定期報告会を欠席する場合、事前に当センターに承諾を得たうえで、同等以上の権限がある者を代理者として出席させることとします。
- ⑦ 受託責任者は、業務開始日までに業務担当者に対して仕様書及び契約書に記載の業務内容を熟知させるとともに、必要時に確認できるように前述の書類を備え付けることとします。
- ⑧ 受託者は、業務担当者について、当センターの特殊性を考慮して、患者や来院者に対する言動等に注意し、節度ある態度で業務を行わせることとします。

## (2) 業務担当者

- ① 警備業務の業務担当者は常勤的雇用者とします。業務担当者を変更しようとするときは、業務に支障が出ないように対処するとともに、交代によって業務の質の低下を招かないようにすることとします。
- ② 受託者は、原則として同一人を同所に配置させるものとします。また、代替警備員に

についても、同一人を同所に配置させるものとします。

- ③ 当センターが業務担当者について、当センター警備業務の実施上不適当であると判断した場合は、変更を要請できるものとします。
- ④ 警備業務の業務担当者は、自衛消防業務講習修了者であることとします。(全員取得することとします。)
- ⑤ 警備員指導教育責任者(1号警備)又は施設警備業務検定1級または、2級の有資格者を1名以上配置することとします。
- ⑥ 受託者は、業務担当者に関して業務を実施するために必要な研修、訓練を行うこととします。
- ⑦ 受託者は、業務担当者について、当センターの特殊性を考慮して、患者や来院者に対する言動等に注意し、節度ある態度で業務を行わせることとします。
- ⑧ 業務担当者は、当該業務について十分な知識と技術を有し、訓練を受け、責任感が強く、誠実かつ健康な者とするものとします。

### (3) 業務担当者の管理

- ① 受託者は、業務担当者に業務の遂行に適する清潔な服装を着用させるとともに名札を着装させることとします。制服については、事前に当センターに報告し、了承を得るものとします。
- ② 受託者は、業務についての指導教育を、責任を持って行い、不都合のある者については、早急に再教育することとし、必要に応じ配置転換等の検討を行うこととします。また、業務担当者が欠勤する時は、業務に支障のないよう対処することとします。

### (4) 教育研修

- ① 受託者は、全ての業務担当者に対して業務を適切に行うために必要な知識及び作業を円滑に行うための技能を修得することを目的とした研修を定期的(1年に1回以上)に実施することとします。なお、研修の内容は、当センターとの協議の上、決定することとします。
- ② 受託者は、接遇研修の実施を年2回以上とし、対象は業務担当者全員とします。さらに接遇マナーマニュアルを作成し、受託責任者が朝礼時等に業務担当者に対し、常日頃反復教育をすることとします。また、研修の実施記録とその評価を当センターへ報告することとします。
- ③ 受託者は、当センターが開催する感染、医療事故等に関連する講習会、研修等に業務担当者を積極的に参加させるものとします。
- ④ 受託者は、プライバシーマークを取得し、個人情報保護法の順守についても教育の実施を行うこと。

### (5) 健康管理

- ① 受託者は、常に業務従事者の健康管理に注意し、感染症の疾病等に感染した者(ある



いは可能性のある者)を業務に従事させてはなりません。また、受託者の負担において、業務従事者の健康診断を年1回以上行うとともに、甲の施設内で従事する従業員は次の基準値を持つものを配置することとする。また、それを証明する書類の写しを従業員リストと合わせて甲に提出すること。なお、従業員の交代があった場合はその都度、最新の書類を甲に提出するものとする。

- BS抗体・・・10ml以上
- 麻疹(EIA法)・・・16以上
- 風疹(EIA法)・・・8以上
- (HI法)・・・32以上
- 水痘(EIA法)・・・4以上
- ムンプス(EIA法)・・・4以上

② 抗体価が基準値を満たしていない者は次の対応表のとおりワクチン接種を行い、接種証明書を併せて提出すること。なお、それぞれのワクチンの接種記録が2回分ある者は抗体価を証明する書類としてその2回分のワクチン接種記録を提出してもよいこととする。

項目	検査方法	基準を満たしている	陰性ではないが基準を満たしていない	陰性
麻疹	(EIA法)	16以上	2以上16未満	2未満
風疹	(EIA法)	8以上	2以上8未満	2未満
	(HI法)	32以上	8以上32未満	8未満
水痘	(EIA法)	4以上	2以上4未満	2未満
ムンプス	(EIA法)	4以上	2以上4未満	2未満



ワクチン1回接種

ワクチン2回接種

## 2 業務の改善について

- (1) 業務の実施にあたり、当センターが不相当であると判断した事項について、受託者は、ただちに文書により改善内容を報告するとともに、当センターの了承を得た上で、必要な措置を講じることとします。
- (2) 当センターは、本仕様書に記載されている事項が誠実に履行されていないと認めたと

きは、契約期間中であっても契約を解除できることとします。

### 3 設備・備品・搬送物品等の破損事故について

(1) 受託者は、業務の実施にあたり、院内設備・備品等の取扱いに十分注意することとします。

(2) 受託者は、職員の故意又は過失により当センターもしくは第三者に損害を与えた場合は、その損害賠償の責任を負うものとします。

### 4 原状回復義務

受託者は、契約期間が満了したとき、又は当センターが契約解除を行った場合、もしくは、善良なる管理義務をもって業務を実施し、万が一、貸与を受けているものを含め、備品・建物等に損傷等を与えた場合には、当センターへ速やかに報告するとともに受託者の責任において原状回復を行うこととします。ただし、当センターが特に承認した場合はこの限りではありません。

### 5 業務の引き継ぎ

受託者は、本契約の満了又は解除に伴い業務を停止するときは、業務の引継ぎ又は引渡しに十分に配慮し、当センターの必要とするものを引き渡し、業務に支障をきたすことのないようにすることとします。

### 6 費用の負担区分

費用の負担区分については、以下のとおりとします。

費用項目	当センター	受託者
業務で使用する諸室	○	
業務で使用するために必要な机、いす、書庫棚、ロッカー等の備品類	○	
清潔区域、感染病室等で使用する予防着、マスク、帽子等	○	
文房具等の事務用消耗品		○
人件費		○
被服費		○
教育研修費		○
健康管理に要する費用		○
光熱水費	○	
業務を実施するための必要な工具・備品		○

勤務計画表、業務計画表及び業務日誌等の報告に関する用紙類、業務遂行上必要な帳簿書類（マニュアル等）		○
その他業務実施に伴う一切の費用		○

※上記以外のその他費用負担区分が不明確なものについては、当センターと受託者との協議により決定します。

## 7 貸与品、支給品の請求及び管理

- (1) 受託者は、当センターから貸与された備品について借用備品管理簿を備え、その保管及び使用を適正に行うこととします。
- (2) 受託者は、当センターが費用負担する消耗備品等の支給を受ける場合は、当センターが定める伝票により請求することとします。また、消耗備品管理簿を備え、その保管及び使用を適正に行うとともに、使用状況を毎月、当センターに報告することとします。
- (3) 持ち込み物品リストの提出  
受託者は、契約締結後、速やかに受託業務に係る持ち込み物品について当センターの承諾を得た後、そのリストを提出することとします。

## 8 その他

- (1) 受託者は、全ての業務担当者を指揮監督するとともに、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、職業安定法、その他業務の遂行に適用される全ての法令に基づいて指導、教育を行うこととします。
- (2) 当センター敷地内は全域禁煙としています。全ての業務担当者に周知徹底し厳守することとします。
- (3) 当センター内で定めている規則について、当センター職員の指示に従い遵守することとします。
- (4) 受託者は、業務履行場所が、傷病者が治療を受ける病院であることを十分認識・理解の上、言動に注意し、業務にあたらせるよう全ての業務担当者を指導することとします。
- (5) 患者等対応については、相手の立場に立つということを常に認識するとともに、医師、看護師、その他当センター関係職員と相互に協力して業務を遂行することとします。
- (6) 受託者及び全ての業務担当者は、「個人情報保護法」及び「地方独立行政法人奈良県立病院機構個人情報取扱事務委託基準」を遵守することとします。
- (7) 受託者及び全ての業務担当者は、業務上知り得た患者等の個人情報を第三者に漏らしてはなりません。契約の解除及び契約期間満了後においても同様とします。
- (8) 受託者は、全ての業務担当者の雇用にあたって、個人情報保護の重要性につき指導・教育を徹底することとします。

- (9) 受託者及び全ての業務担当者は、当センターの信用を失墜させるような行為をしてはなりません。
- (10) 受託者及び全ての業務担当者は、業務エリア及び使用機器等に係る環境を常に良好に保ち、整理整頓及び清掃を徹底することとします。
- (11) 受託者及び全ての業務担当者は、業務の仕様書及びその他関係書類を当センターの許可なしに持ち出し、使用し又は複写し若しくは複製してはなりません。また、関係書類は、整理整頓の上所定の場所に必要な期間保管することとします。
- (12) 受託者は、業務担当者が業務遂行する上で負傷又は死亡したときは、当該結果につき責任を負うこととします。
- (13) 本業務に関連する利用者からの意見・クレームに対して、真摯に対応することとします。
- (14) 業務に必要な契約駐車場・駐輪場及び業務担当者の駐車場・駐輪場は受託者の責任において確保するものとします。
- (15) 受託者は、第三者に対して業務委託を行う場合は、必ず当センターに対して事前申請を行い、承諾を得ることとします。
- (16) 業務内容については、1年ごとに当センターと協議の上、仕様書の見直しを行うとともに、継続的な業務の質の向上を図るものとします。仕様書の見直しに伴い、契約条件（契約金額等）の変更が発生した場合においては、都度、契約変更を行うこととします。
- (17) 受託者は、当該業務を開始するに伴って発生する準備業務について、当センターと積極的に連携を図り、確実な業務立ち上げを行うこととします。この間の費用は受託者負担とします。
- (18) 受託者は、当センターが貸与した図面等の資料を、本業務終了後速やかに返却することとします。
- (19) 火災や地震等の際に、必要時は当センター自衛消防隊のメンバーとして患者誘導等に協力を行うこととします。
- (20) この仕様書に定めのない事項については、当センターと協議を行い決定するものとします。なお、定めのある事項についても、状況の変化等に応じて当センターと協議を行い、決定することとします。