仕様書

1　件名

浜松医科大学医学部附属病院患者対応業務

2　業務目的

本学医学部附属病院における診療の効率化や病院職員の負担軽減、安全確保のための迷惑患者等の対応

3　業務場所

浜松医科大学医学部附属病院（本学の指定する場所）

4　請負期間

4.1　業務期間

4.1.1 令和 9 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日

4.1.2 上記期間のうち、土曜日、日曜日、国民の祝日、12 月 29、30、31 日及び 1 月 2、3 日は除く。

4.2　業務時間

4.2.1 8 時 30 分から 17 時 15 分とするが、業務に支障のないよう業務要員を配置するとともに、当日の当該業務完了時までを請負時間とする。

5　業務要員

5.1　受注者は、本業務開始までに、本業務の遂行に必要な人員を配置するものとする。

5.2　業務要員は、心身ともに健全であり、かつ患者対応業務を的確に処理する能力を有する者であること。

5.3　業務要員は、患者情報が個人情報であることを認識し、守秘義務を遵守すること。

5.4　業務要員は、名札を着用すること。

5.5　受注者は、あらかじめ業務要員の氏名を記載した名簿を発注者に提出すること。なお、業務要員名簿に変更が生じる場合はその都度、速やかに更新された業務要員名簿を発注者に提出すること。

5.6　受注者は、業務要員に適性を欠く行為が見受けられると発注者から指摘を受けた場合は、速やかに当該要員の業務改善指導もしくは交代をするものとする。

5.7　受注者は、業務要員の定期健康診断を年 1 回以上行い、その結果（写）を発注者に提出すること。

5.8　受注者は、業務要員に、4 種ウイルス（麻疹・風疹・水痘・流行性耳下腺炎）抗体価の測定を行い、抗体価陰性者へワクチン接種を行い感染対策に努めること。

6　業務内容

6.1　患者対応業務

6.1.1 病院敷地内において迷惑行為をする者及び迷惑患者等に対する対応

6.1.1.1 診察時及び診療現場における病院職員の安全確保

6.1.1.2 病院職員に対する暴力行為の防止業務

6.1.1.3 病院内の巡回監視と各部署責任者及び関係者への聞き取り

6.1.2 迷惑行為者の排除

6.1.2.1 院外への排除や必要により警察への通報及び対応

6.1.3 利用者からのクレーム、ご意見への対応（電話対応含む）

6.1.3.1 利用者等から話を聞き、関係者への確認を実施し必要により診療業務が円滑に遂行されるよう関係部門と調整を行う。

7　業務の報告

7.1　業務要員は、毎日の業務完了後、業務日報を医事課に提出し、確認を受けるものとする。また、毎月末の業務終了後、速やかに業務完了報告書を医事課へ提出するものとする。

7.2　業務実績については、月次、年次などの必要な期間で出せるよう作成しておくこと。

8　施設・備品等の負担

8.1　業務要員が着用する被服等は、受注者の負担とする。

8.2　業務に必要な備品は、発注者の負担とする。ただし、業務要員の責任に帰すべき理由により、施設・備品等に汚損又は破損を生じた時は、受注者は原状回復又は損害賠償の義務を負うものとする。

8.3　業務要員の健康管理については、受注者の責任において管理するものとする。

9　光熱水料

9.1　業務に必要な光熱水料は、発注者の負担とする。

10　個人情報の取り扱い

10.1　受注者は、個人情報保護法及び関連法令等を遵守し、業務上知り得たことを他に漏らし、又は他の目的に使用してはならない。また、業務期間終了後においても同様とする。

10.2　業務では必要以上に情報を取得しないこと

10.3　特に廃棄物においては、個人情報の機密に注意し、外部に漏洩しないような措置をとること

11　受注者の必要条件

11.1　直近 2 年以内に病院において継続して 1 年以上の本業務の業務実績を有すること。

11.2　前項の実績には対面による苦情対応及び電話による苦情対応が含まれること。

11.3　受注者は暴言、威嚇、その他の迷惑行為に対し、医師、看護師、事務職員、そのほか関係職員と調整を行いながら対応した実績を有すること。

12　その他

12.1　受注者は、医事課と定期的に本業務に関するミーティングを開催し、業務改善に努めること。

12.2　受注者は、なんでも相談窓口をはじめとする各窓口業務担当者と連携し、不審者に関する情報を共有のうえ、迅速かつ的確な対応に努めること。

12.3　本仕様書に定めのない事項について定める必要がある場合は、双方協議により定めるものとする。

12.4　業務内容の変更が必要な場合、受注者は誠意をもって対応するものとする。

12.5　発注者が不適当と認めた業務要員については、受注者に当該業務要員の変更を命ずることができ、受注者はこれに従わなければならない。

12.6　駐車場所については原則本学が指定する駐車場を使用すること。