

保健所・保健センター及び地域療育センター（仮称）等  
整備・運営事業

維持管理・運営要求水準書（案）

平成 18 年 12 月

豊 橋 市

## 目 次

本書の位置付け .....	1
第 1 維持管理・運營業務の概要 .....	2
1 事業目的及び事業概要 .....	2
2 業務の内容 .....	2
3 業務期間 .....	2
4 法令等の遵守 .....	2
5 開館日時等 .....	3
第 2 維持管理に係る要求水準 .....	4
1 総則 .....	4
2 建築物保守管理業務 .....	7
3 建築設備保守管理業務 .....	8
4 備品等保守管理業務 .....	9
5 屋外施設保守管理業務 .....	9
6 清掃業務 .....	10
7 植栽維持管理業務 .....	12
8 警備業務 .....	13
9 修繕業務 .....	14
第 3 運營業務に係る要求水準 .....	15
1 総則 .....	15
2 総合受付案内等業務 .....	17
3 時間外電話等対応業務 .....	18
4 郵便物発送及び整理業務 .....	19
5 データ入力等業務 .....	22
6 情報提供業務 .....	25
7 医療事務業務 .....	27
8 レストラン等運營業務 .....	30

## 本書の位置付け

「保健所・保健センター及び地域療育センター（仮称）等整備・運営事業 維持管理・運営要求水準書」は、豊橋市（以下「市」という。）が保健所・保健センター及び地域療育センター（仮称）等整備・運営事業（以下「本事業」という。）の事業者を募集及び選定するに当たり、入札に参加しようとする者を対象に交付する「入札説明書」と一体のものとして位置付けるものであり、本事業の維持管理・運營業務について、応募者に市が要求するサービス水準及び具体的な指針を示すものである。

## 第1 維持管理・運営業務の概要

### 1 事業目的及び事業概要

「保健所・保健センター及び地域療育センター（仮称）整備・運営事業 設計・建設要求水準書」の第1の「1 事業の背景と目的」、「2 施設の概要」、並びに「3 施設の基本理念」を参照し、そこに記載される事業目的、コンセプト、基本的な方針に則り、維持管理・運営業務を実施すること。

### 2 業務の内容

#### (1) 維持管理業務

- ア 建築物保守管理業務
- イ 建築設備保守管理業務
- ウ 備品等保守管理業務
- エ 屋外施設保守管理業務
- オ 清掃業務
- カ 植栽維持管理業務
- キ 警備業務
- ク 修繕業務

#### (2) 運営業務

- ア 総合受付案内等業務
- イ 時間外電話等対応業務
- ウ 郵便物発送及び整理業務
- エ データ入力等業務
- オ 情報提供業務
- カ 医療事務業務
- キ レストラン等運営業務

### 3 業務期間

#### (1) 維持管理業務

原則として、引渡日の翌日から事業契約終了日までとする。

#### (2) 運営業務

原則として、供用開始日から事業契約終了日までとする。

### 4 法令等の遵守

「保健所・保健センター及び地域療育センター（仮称）整備・運営事業 設計・建設要求水準書」を参照のこと。

## 5 開館日時等

### (1) 開館日時

開館日時について下表に示す。

表：開館日時等（予定）

施設		開館日（診療日）	開館時間（診療時間）	職員の勤務時間	備考
保健所・保健センター	保健所	月曜日から金曜日	午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分	同左	土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日を除く
	保健センター				
休日夜間急病診療所	休日診療	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日曜日</li> <li>・国民の祝日に関する法律に規定する休日</li> <li>・1 月 2 日、1 月 3 日及び 12 月 31 日</li> </ul>	午前 9 時から午後 7 時	24 時間	-
	夜間診療	毎日	午後 8 時から翌日の午前 7 時		-
休日等歯科診療所		毎日	月曜日から土曜日：午後 8 時から午後 11 時 日曜日及び祝日：午前 10 時から午後 5 時	同左	8 月 13 日から 15 日、12 月 30 日から 1 月 4 日は午前 10 時から午後 5 時
地域療育センター（仮称）		火曜日から土曜日	午前 9 時から午後 5 時 15 分	午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分	日曜日、月曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日を除く

※以後、本要求水準書において、祝日とは、国民の祝日に関する法律に規定する休日を示すものとする。

### (2) その他の留意点

開館時間外においても、業務の都合（時間外勤務、土日出勤、会議室等の貸出等）により、市の職員等の出入りがあることに留意すること。

## 第2 維持管理に係る要求水準

### 1 総則

#### (1) 業務の対象

選定事業者は、下記に列挙する維持管理業務の実施に際して、本施設の引渡しから事業期間終了までの間、本要求水準書、維持管理業務仕様書及び事業契約書に従い、施設等の初期の機能及び性能等を常に発揮できる最適な状態に保ち、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるような品質・水準等を保持することを目的とする。また、本要求水準書に記載のない事項については、「国土交通省大臣官房官庁営繕部監修建築保全業務共通仕様書（最新版）」を参考とし、業務を履行すること。

- ア 建築物保守管理業務
- イ 建築設備保守管理業務
- ウ 備品等保守管理業務
- エ 屋外施設保守管理業務
- オ 清掃業務
- カ 植栽維持管理業務
- キ 警備業務
- ク 修繕業務

#### (2) 業務の実施

##### ア 維持管理業務仕様書の作成及び提出

選定事業者は、本要求水準書及び維持管理に関する入札参加者提案に基づき維持管理業務仕様書を作成し、引渡日の 60 日前までに市に提出して市の確認を受けること。維持管理業務仕様書の記載事項については、市が定めて事業者に通知する。維持管理業務仕様書を変更する場合は、速やかに市と協議のうえ決定し、変更維持管理業務仕様書を市に提出すること。

維持管理業務仕様書の作成に当たっては、業務区分ごとに適切な周期、業務提供時間帯、内容等の業務仕様を設定すること。

##### イ 維持管理業務年間計画書の作成及び提出

選定事業者は、業務の実施に当たっては維持管理業務を適正に実施するために必要な事項を記載した維持管理業務年間計画書を業務ごとに作成し、当該年度が開始する 30 日前（引渡日の属する年度においては、引渡日の 60 日前）までに市に提出し、市の確認を受けること。なお、業務を行う際は、事前に市へ連絡し実施すること。

維持管理業務年間計画書を変更する場合は、速やかに市と協議のうえ決定し、変更維持管理業務年間計画書を市に提出すること。

##### ウ 維持管理業務の実施

選定事業者は、維持管理業務仕様書及び維持管理業務年間計画書に基づき、業務を実施すること。なお、業務の実施に当たっては、以下の点に留意すること。

##### (ア) 損傷・故障等への対応

損傷・故障等への対応については、維持管理業務年間計画書に従って速やかに実施すること。

(イ) 施設の開館時間等への配慮

施設の開館日、開館時間等を考慮して、施設の円滑かつ効率的な利用を妨げないように維持管理業務を実施すること。

(ロ) 業務担当者

選定事業者は、各種法令等を遵守するとともに、本施設の利用者等の利便性・安全性・プライバシー等に配慮し、法令等により資格を必要とする業務の場合には、各有資格者を選任しなければならない。

また、選定事業者は、維持管理業務の全体を総合的に把握し調整を行う「維持管理業務総括責任者」及び維持管理業務の区分ごとに総合的に把握し調整を行う「業務責任者」を定め、業務の開始前に市に届け出ること。維持管理業務総括責任者及び業務責任者を変更した場合も同様とする。維持管理業務総括責任者及び各業務の業務責任者の兼務は可能である。

全ての業務担当者は本施設の一員として、ふさわしい身だしなみと接遇態度をとり、利用者サービスの向上に資するとともに、市の職員等と意思疎通を図り、連携して業務の円滑な実施を図ること。

(エ) 法令の遵守

必要な関連法令等に基づき業務を実施すること。

(オ) 記録等の保管期間

設備の運転及び点検記録表等については、運転日誌及び点検記録は 5 年以上、整備及び事故記録は事業期間終了時まで保管すること。

(カ) 不可抗力への対応

不慮の事故・災害等の発生により、本施設を正常に使用することが不可能となった場合、選定事業者は、誠意をもって速やかに応急・復旧作業を行い、本施設の正常なサービス提供の再開に協力するものとし、その際に発生した費用については、その都度、選定事業者と市が協議し決定するものとし、本事業には含まないものとする。

(キ) 維持管理業務に関する費用の負担

維持管理業務遂行に必要な消耗品、衛生消耗品、資機材等は、以下「第 2 維持管理に係る要求水準」において特段の記載がない限り、全て選定事業者の負担とする。ただし、事業期間中の本施設の維持管理に係る光熱水費は市の負担とする。

(ク) その他

選定事業者は、事前に市が承諾した場合を除き、出資者及び協力企業以外の者に本施設の維持管理の業務を委託してはならない。

エ 維持管理業務実施報告書の作成と提出

維持管理業務実施報告書は、維持管理業務実施水準を選定事業者自身がモニタリングした結果を市に報告するものである。選定事業者は、維持管理業務年間計画書に基づき、本施設の維持管理状況を正確に反映した以下の維持管理業務実施報告書を業務ごとに作成し、市に提出すること。

(ア) 業務月報

選定事業者は、月ごとに業務月報を作成し、翌月の 10 日まで（10 日が市の休日の場合は、市の休日の前日とする）に、業務ごとに定める記録簿、業務日誌、苦情等対応表等の資料を添付し、市に提出すること。なお、業務月報の様式、内容等はあらかじめ市と協議して定める。

(イ) 四半期報告書

選定事業者は、四半期ごとに四半期報告書を作成し、四半期末の翌月 10 日まで（10 日が市の休日の場合は、市の休日の前日とする）に、市に提出すること。ただし、第 4 四半期については、速やかに提出すること。なお、四半期報告書の様式、内容等はあらかじめ市と協議して定める。

(ロ) 業務年報

選定事業者は、各事業年度終了後毎年 4 月 30 日（30 日が市の休日の場合は、市の休日の前日とする）までに、当該事業年度に係る維持管理業務に関する業務年報を市に提出すること。なお、業務年報の様式、内容等はあらかじめ市と協議して定める。

オ 維持管理業務改善計画書の作成及び提出

市が行うモニタリングの結果により、市が選定事業者に対して改善要求を行った場合、選定事業者は維持管理業務改善計画書を作成し、市に提出しなければならない。

カ 維持管理業務開始準備業務

選定事業者は、本事業で自らが行うべき維持管理業務について、引渡日より直ちに円滑な維持管理を実施するために、業務開始に先んじて、維持管理業務に必要なとなる人員の配置、教育訓練等、業務開始に向けての必要な準備の措置を実施すること。

(3) 用語の定義

ア 機能

目的又は要求に応じてものが果たす役割。

イ 性能

目的又は要求に応じてものが発揮する能力。

ウ 劣化

物理的、化学的及び生物的要因により、ものの性能が低下すること。ただし、地震や火災等の災害によるものを除く。

エ 点検

既存対象物の機能状態や減耗の程度等をあらかじめ定めた手順により調べること。

オ 保守

既存対象物の初期の性能及び機能を維持する目的で、周期的又は継続的に行う注油、小部品の取替等の軽微な作業。

#### カ 運転・監視

施設運営条件に基づき、建築設備を稼働させ、その状況を監視し、制御することをいう。

#### キ 清掃

汚れを除去すること及び汚れを予防することにより仕上材を保護し、快適な環境を保つための作業をいう。

#### ク 修繕

劣化した部位・部材又は機器の性能・機能を原状（初期の水準）又は実用上支障のない状態まで回復させること。ただし、保守の範囲に含まれる定期的な小部品の取替等は除く。

#### ケ 更新

劣化した部位・部材や機器等を新しい物に取り替えることをいう。

#### コ 大規模修繕

建築：建物の一側面、連続する一面全体又は全面に対して行う修繕をいう。

電気：機器、配線の全面的な更新を行う修繕をいう。

機械：機器、配管の全面的な更新を行う修繕をいう。

大規模修繕の該当例：屋根の防水シートの張り替え、電気設備における高圧機器や配線等更新、機械設備における空調機・冷暖房ユニット・配管等更新等

## 2 建築物保守管理業務

### (1) 業務の目的

選定事業者は、本施設建築物の機能及び性能を維持し、本施設における公共サービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、建築物各部の点検、保守、更新、修繕を実施する。

### (2) 業務の対象範囲

建築物保守管理業務の対象範囲は、本施設建築物の屋根、外壁、建具（内部・外部）、天井、内壁、床、階段等各部位とする。

### (3) 要求水準

ア 部材の劣化、破損、腐食、変形等について調査・診断・判定を行い、性能及び機能の低下がある場合は迅速に修繕等を行い、部材の劣化、破損、腐食、変形等がない状態に保つこと。

イ 結露やカビの発生を防止すること。

ウ 開閉・施錠装置、自動扉等が正常に作動する状態を保つこと。

エ 建築物内外の通行等を妨げず、本施設のサービス提供に支障をきたさないこと。

オ 建築物において重大な破損、火災、事故等が発生し、緊急に対処する必要がある生じた場合の被害拡大防止に備えること。

### 3 建築設備保守管理業務

#### (1) 業務の目的

選定事業者は、施設の性能及び機能を維持し、本施設における公共サービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、本施設に設置される建築設備について、業務計画に基づき運転・監視、点検、保守、修繕、更新を実施する。

#### (2) 業務の対象範囲

建築設備保守管理業務の対象範囲は、本施設の建築設備全般（空調換気設備、給排水衛生設備、電気設備、防災設備、昇降機設備等）とする。

#### (3) 要求水準

##### ア 運転・監視

- (ア) 安全かつ機器装置の能力を最大に発揮できるよう、効率の良い経済的な運転操作を行うこと。
- (イ) 建物内を定期的に巡視し、各部屋の空気環境状態を確認し、最適な環境の維持に努めること。
- (ウ) 各機器、装置の電流、電圧、圧力、温度等は定められた時間に確認し、絶えず電源負荷状態並びに機械装置の稼動状態の監視を行い、運転状態の良否の判定及び改善に寄与するよう努力すること。
- (エ) 運転中は異常発見に留意し、事故の発生を未然に防止するとともに不測の事故発生時にはその拡大を防止し、二次災害の発生を抑えるよう日常作業基準等を作成し設備の習熟訓練をすること。
- (オ) 各機能・諸室の用途、気候の変化、利用者の快適性等を考慮して、各設備を適正な操作によって効率よく運転・監視すること。
- (カ) 運転時期の調整が必要な設備に関しては、市と協議して運転期間・時間等を決定すること。各設備の運転中、点検及び操作・使用上の障害となるものの有無を点検し、発見した場合は除去若しくは適切な対応を取ること。

##### イ 法定点検

- (ア) 各設備の関連法令の定めにより、点検を実施すること。
- (イ) 点検により設備が正常に機能しないことが明らかになった場合、適切な方法（保守、修繕、更新等）により対応すること。

##### ウ 定期点検

- (ア) 各設備について、常に正常な機能を維持できるよう、設備系統ごとに定期的に点検・対応を行うこと。
- (イ) 点検により設備が正常に機能しないことが明らかになった場合又は何らかの悪影響を及ぼすと考えられる場合には、適切な方法（保守、修繕、更新等）により対応すること。

##### エ 劣化等への対応

劣化等について調査・診断・判定を行い、適切な方法（保守、修繕、更新等）により迅速に対応すること。

(4) その他

照明器具の消耗品である蛍光灯、白熱球等の購入費用については、市は負担しない。

#### 4 備品等保守管理業務

(1) 業務の目的

選定事業者は、本施設における公共サービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、本施設に設置される備品等について、業務計画に基づき備品等保守管理業務を実施する。

(2) 業務の対象範囲

備品等保守管理業務の対象となる備品の範囲は、選定事業者が調達し設置した備品とする。

(3) 要求水準

ア 選定事業者は、施設運営に支障をきたさないよう施設運営上必要な備品について適宜点検、保守、修繕を行い性能及び機能を維持すること。なお、経年により性能及び機能が低下し修繕不能となった備品についての更新は本事業の対象外とする。

イ 選定事業者は、業務の対象となる備品について、「豊橋市財産管理規則」を参照し、これに基づき備品台帳を整備すること。

#### 5 屋外施設保守管理業務

(1) 業務の目的

選定事業者は、施設の性能及び機能を維持し、本施設における公共サービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、敷地内の屋外施設の各部の点検、保守、更新、修繕を実施する。

(2) 業務の対象範囲

屋外施設保守管理業務の対象範囲は、敷地内の外構施設（工作物を含む）とする。

(3) 要求水準

ア 外構施設を機能上、安全上また美観上、適切な状態に保つこと。

イ 部材の劣化、破損、腐食、変形等について調査・診断・判定を行い、迅速に修繕等を行い、部材の劣化、破損、腐食、変形等がない状態に保つこと。

ウ 開閉・施錠装置等が正常に作動する状態を保つこと。

エ 敷地内の通行等を妨げず、公共サービスの提供に支障をきたさないこと。

オ 重大な破損、事故等が発生し、緊急に対処する必要が生じた場合の被害拡大防止に備えること。

## 6 清掃業務

### (1) 業務の目的

選定事業者は、施設及び敷地を美しく衛生的に保ち、本施設における公共サービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、清掃業務を実施する。

### (2) 業務の対象範囲

清掃業務の対象範囲は、本施設及び敷地内の外部空間全般とする。

### (3) 業務内容

清掃業務に含まれる業務は、次のとおりとする。

- ア 施設清掃
- イ 貯水槽清掃
- ウ 害虫駆除
- エ ごみ処理

### (4) 要求水準

#### ア 共通事項

- (ア) 業務に使用する用具及び資材等は常に整理整頓に努め、人体に有害な薬品等は厳重に管理すること。
- (イ) 作業においては電気、水道及びガスの計画的な節約に努めること。
- (ウ) 業務終了後は、各室の施錠確認、消灯及び火気の始末に努めること。
- (エ) 全ての清掃作業担当者は、勤務時間中は職務にふさわしい制服を着用すること。
- (オ) 業務に使用する資材、消耗品は、原則として品質保証のあるもの（JIS マーク商品等）を用いることとし、市の承諾を得て同等品を使用できるものとする。
- (カ) 出入口付近等は、雨天時等の水ぬれを防止し、滑りにくい状態を維持すること。
- (キ) 毎日実施する施設内の日常清掃については、各施設の開館時間外に行うこととし、開館時間の開始に十分余裕をもって完了すること。

#### イ 個別業務の要求水準

##### (ア) 施設清掃業務

###### a 業務内容

建物内外の仕上面及び備品、家具、什器等を適切な頻度・方法で清掃する。

###### b 要求水準

仕上材の性質等を考慮しつつ、日常清掃、定期清掃及び特別清掃を適切に組合せた作業計画を立案、実施し、施設の利用者及び従業員が快適に施設を利用できる美観と衛生性を保つこと。

###### c 施設清掃業務の種類

- (a) 日常清掃：日又は週を単位として定期的に行う業務をいい、概ね次のような業務をいう。施設内外の床掃除（掃き、拭き）、ちり払い、手すり清掃、ごみ等の処理、衛生消耗品（トイレットペーパー、石けん等）の補充、衛生陶器洗浄、汚物処理、洗面所の清掃、落葉等の清掃等。

- (b) 定期清掃：数週又は月を単位として定期的に行う業務をいい、概ね次のような業務をいう。施設内外の床洗浄、床ワックス塗布、壁の清掃、金具磨き、ガラスの清掃、マットの清掃、什器備品の清掃、古紙等の搬出等。
  - (c) 特別清掃：数か月又は年を単位として行う定期的な業務と不定期に行う業務をいい、概ね次のような業務をいう。照明器具及び電気時計の清掃、吹出口及び吸込口の洗浄、外壁及び外部建具の清掃、排水溝及びマンホール等の清掃等。
  - (d) 上記のほか、本施設の利用者等により突発的に清掃が必要となった場合も、選定事業者が適宜、対応すること。
- (イ) 貯水槽清掃業務
- a 業務内容  
建築物における衛生的環境の確保に関する法律及び水道法等の関係法令に基づき、貯水槽及びその附属部の清掃・点検及び検査を行う。
  - b 要求水準
    - (a) 専門技術者の指導のもとに作業を行うこと。
    - (b) 水槽内の作業については、換気等の安全確保に努めること。
    - (c) 汚れた衣類・器具等で施設内を汚さないこと。
- (ウ) 害虫駆除業務
- a 業務内容  
建築物における衛生的環境の確保に関する法律に基づき、ゴキブリ、ダニ、その他の害虫を駆除する。
  - b 要求水準
    - (a) 噴霧法、散布法その他の有効と認められる駆除方法を市の薬剤散布方針に則り、選定事業者の選択により採用すること。
    - (b) 駆除作業は専門技術者の指導のもとに行うこと。
- (エ) ごみ処理業務
- a 業務内容  
業務によって発生したごみの施設内の収集、一時保管及び管理を行う。
  - b 要求水準  
ごみの分別は、市が定める分別・方法等に従いごみ箱等を設置し、施設内の環境向上のために、適切に本敷地内の所定のごみ集積所まで運搬し、ごみ集積所を適切に管理すること。なお、本施設では、下表の分別を予定している。  
また、施設内のごみ集積所から処理場までの運搬、処理については本事業の対象としない。

表：ごみの分別種類

分別	ごみの種類
可燃物処理	紙くず・木くず・繊維くず・生ごみ等
不燃物処理	プラスチック類・ガラス類・陶器類等
ビン・カン処理	ビン・カン
発砲スチロール	発砲スチロール

表：感染性廃棄物等の主な分別種類

分別	ごみの種類	運搬容器	荷姿
感染性廃棄物処理	注射針、毒劇物、危険な薬品等	20ℓ	ポリ容器
感染性廃棄物処理	ガーゼ、検査済検体等	40ℓ	ポリ容器
レントゲン廃液処理	現像液、定着液	10ℓ	ポリ容器
産業廃棄物処理	シャーレ、試験管等	1 m <sup>3</sup>	コンテナ

## 7 植栽維持管理業務

### (1) 業務の目的

植栽維持管理業務は、敷地内の植栽を適切に保護・育成・処理することにより、豊かで美しい緑化環境を維持することを目的とする。

### (2) 業務の対象範囲

植栽維持管理業務の対象範囲は、選定事業者の提案に基づき整備された敷地内、建物内部又は建物の屋上・壁面等（ソテツ含む）における植栽とする。

### (3) 要求水準

#### ア 共通事項

- (ア) 植栽の維持管理に当たっては、利用者及び通行者の安全に配慮すること。
- (イ) 植物の種類、形状、生育状況等に応じて、適切な方法による維持管理を行うこと。
- (ウ) 薬剤、肥料等は、環境及び安全性に配慮して選定すること。

#### イ 個別業務の要求水準

##### (ア) 施肥、灌水、病虫害の防除等

施肥、灌水及び病虫害の防除（市の薬剤散布方針による）等を行い、植栽を常に良好な状態に保つこと。

##### (イ) 剪定、刈り込み、除草等

美観を保ち、利用者及び通行者等の安全を確保するため剪定、刈り込み及び除草等を行うこと。

##### (ウ) 養生

強風で折れないような補強や冬の寒さからの保護のための養生を行うこと。

## 8 警備業務

### (1) 業務の目的

警備業務は、施設における火災、盗難の防止及び出入り者のチェック、管理並びに各種不正、不法行為の警戒をすることをもって本施設の円滑なる運営に寄与することを目的として実施する。

### (2) 業務の対象範囲

警備業務の対象範囲は、本施設及び敷地内の外構施設を含む本施設の敷地全体並びに敷地周辺とする。

### (3) 要求水準

#### ア 日常保安警備業務

- (ア) 定期的に施設内及び敷地内の巡回を行い、利用者及び職員の安全確保に必要な適切な措置を行うとともに、不審者、不法侵入者を発見した場合は、警察に通報するなど適切に対処すること。
- (イ) 市が指定する禁止事項の徹底を図ること。
- (ウ) 火災、盗難の早期発見に努めること。

#### イ 緊急事態対応業務

- (ア) 多目的トイレ等から緊急を知らせる通報があった場合には、直ちに現場に急行し、その安全を確保すること。
- (イ) 火災等の緊急の事態が発生したときは、直ちに市及び関係機関に連絡・通報すること。
- (ウ) 火災が発生したときは、利用者等を安全な場所まで誘導するとともに、消火器等を使用して消防車が到着するまで初期消火に当たること。
- (エ) 警報表示装置が発報した場合には、現場に急行し、応急措置を行うこと。
- (オ) その他緊急の事態が発生したときは、現場に急行し、応急措置を行うこと。
- (カ) 地震や風水害が発生したとき又は、発生するおそれがあるときは、直ちに初期措置を行うこと。

#### ウ 機械警備

警備業務を実施するに当たっては、機械警備を組み合わせても構わない。この場合、警報機器の警戒開始及び解除操作に必要な鍵等を市に預託すること。機械警備維持に必要な通信料金及び電気料金は市が負担する。

なお、休日夜間急病診療所については、夜間、休日においても有人であるため、機械警備設備の設置は不要である。

### (4) その他

- (ア) 拾得物があった場合は、拾得物記録を添えて市へ提出すること。
- (イ) 拾得物情報を速やかに総合案内に連絡すること。
- (ウ) 敷地内における諸室等の全ての鍵を保管・管理すること。
- (エ) 拾得物等及び事故に関する記録簿等を作成し、保管するとともに、業務月報に添付して、市に提出すること。

(ウ) 駐車違反や敷地内での車両放置等があった場合は、速やかに市へ報告すること。

## 9 修繕業務

### (1) 業務の目的

選定事業者は、本施設の引渡しから事業期間終了までの間、施設の機能及び性能を維持し、本施設における公共サービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、施設全体の修繕を実施する。

### (2) 業務の対象範囲

修繕業務の対象範囲は、建築物、建築設備、備品等及び屋外施設とする。なお、ここでいう修繕業務とは、上記に示した各保守管理業務以外に施設の機能及び性能を維持するために数年等の周期で計画的に実施する必要がある修繕であり、各保守管理業務の実施内容と整合を図り、一体的かつ計画的に実施するものとする。

### (3) 要求水準

#### ア 修繕業務の計画

選定事業者は、施設の引渡しに先立ち、施設の引渡しから事業期間終了までの修繕業務の計画を市に提出し、市の承諾を受けること。

#### イ 修繕に係る確認

選定事業者は、施設の修繕を行った場合、修繕箇所について、市の立会いによる確認を受けること。

#### ウ 修繕に係る書面提出

選定事業者は、施設の修繕を行った場合、当該修繕を完成図書に反映するとともに、使用した設計図、完成図等の書面を市に提出すること。

#### エ 事業期間終了時の状態

事業期間終了時において、施設の全てが本要求水準書で提示した性能及び機能を発揮でき、著しい損傷がない状態で市へ引継げるようにすること。性能及び機能を満たす限りにおいて、経年による劣化は許容するものとする。

選定事業者は事業期間終了に当たり、市の立会いのもとに確認を受けること。

### (4) 大規模修繕

修繕業務のうち、大規模修繕は、選定事業者の業務範囲外とし、市が実施する。市による大規模修繕は供用開始後 16 年目以降に実施する。よって、選定事業者は、大規模修繕の実施時期を考慮し適切な仕様の施設整備及び修繕業務等を実施すること。また、選定事業者は事業期間中の適切な時期において、大規模修繕計画を作成し必要な助言・提案等を市に行うこと。

### 第3 運営業務に係る要求水準

#### 1 総則

##### (1) 業務の対象

選定事業者は、下記に列挙する運営業務を、本施設の供用開始から事業期間終了までの間、本要求水準書、運営業務仕様書及び事業契約書に従い実施し、利用者に対して市が行う保健・福祉・医療サービス提供の支援を行う。また、選定事業者は円滑に以下の運営業務が行われるよう、自らの職員等に対して適切な研修等を行うこと。なお、業務上知り得た個人のプライバシー情報については、離職後においても第三者に漏洩することのないように徹底すること。

- ア 総合受付案内等業務
- イ 時間外電話等対応業務
- ウ 郵便物発送及び整理業務
- エ データ入力等業務
- オ 情報提供業務
- カ 医療事務業務
- キ レストラン等運営業務

##### (2) 業務の実施

###### ア 運営業務仕様書の作成及び提出

選定事業者は、本要求水準書及び運営に関する入札参加者提案に基づき運営業務仕様書を作成し、供用開始日の 60 日前までに市に提出して確認を受けること。運営業務仕様書の記載事項については、市が定めて選定事業者に通知する。運営業務仕様書を変更する場合は、速やかに市と協議のうえ決定し、変更運営業務仕様書を市に提出すること。

運営業務仕様書の作成に当たっては、業務区分ごとに適切な周期、業務提供時間帯、内容等の業務仕様を設定すること。

###### イ 運営業務年間計画書の作成及び提出

選定事業者は、業務の実施に当たっては運営業務を適正に実施するために必要な事項を記載した運営業務年間計画書を業務ごとに作成し、当該年度が開始する 30 日前（引渡日の属する年度においては、供用開始日の 60 日前）までに市に提出し確認を受けること。なお、業務を行う際は事前に市へ連絡し実施すること。

運営業務年間計画書を変更する場合は、速やかに市と協議のうえ決定し、変更運営業務年間計画書を市に提出すること。

###### ウ 運営業務の実施

選定事業者は、運営業務仕様書及び運営業務年間計画書に基づき、業務を実施すること。なお、業務の実施に当たっては、以下の点に留意すること。

###### (ア) 業務担当者

選定事業者は、各種法令等を遵守するとともに、本施設の利用者等の利便性・安全性・プライバシー等に配慮し、法令等により資格を必要とする業務の場合に

は、各有資格者を選任しなければならない。

また、選定事業者は、運營業務の全体を総合的に把握し調整を行う「運營業務総括責任者」及び運營業務の区分ごとに総合的に把握し調整を行う「業務責任者」を定め、業務の開始前に市に届け出ること。運營業務総括責任者及び業務責任者を変更した場合も同様とする。運營業務総括責任者及び各業務の業務責任者の兼務は可能である。

全ての業務担当者は本施設の一員として、ふさわしい身だしなみと接遇態度をとり、利用者サービスの向上に資するとともに市の職員等と意思疎通を図り、連携して業務の円滑な実施を図ること。

(イ) 法令の遵守

必要な関連法令等に基づき業務を実施すること。

(ロ) 運營業務に関する費用の負担

運營業務遂行に必要な費用は、「第3 運營業務に係る要求水準」において特段の記載がない限り、全て選定事業者の負担とする。ただし、事業期間中の運營業務に係る光熱水費は市の負担とする。

(エ) その他

選定事業者は、事前に市が承諾した場合を除き、構成企業及び協力企業以外の者に本施設の運營業務を委託してはならない。

エ 運營業務実施報告書の作成と提出

運營業務実施報告書は、運營業務実施水準を選定事業者自身がモニタリングした結果を市に報告するものである。選定事業者は、業務計画書に基づき、本施設の運営状況を正確に反映した以下の運營業務実施報告書を業務ごとに作成し、市に提出すること。

(ア) 業務月報

選定事業者は、月ごとに業務月報を作成し、翌月の10日まで（10日が市の休日の場合は、市の休日の前日とする）に、業務ごとに定める記録簿、業務日誌、苦情等対応表等の資料を添付し、市に提出すること。なお、業務月報の様式、内容等はあらかじめ市と協議して定める。

(イ) 四半期報告書

選定事業者は、四半期ごとに四半期報告書を作成し、四半期末の翌月10日まで（10日が市の休日の場合は、市の休日の前日とする）に、市に提出すること。ただし、第4四半期については、速やかに提出すること。なお、四半期報告書の様式、内容等はあらかじめ市と協議して定める。

(ロ) 業務年報

選定事業者は、各事業年度終了後毎年4月30日（30日が市の休日の場合は、市の休日の前日とする）までに、当該事業年度に係る運營業務に関する業務年報を市に提出すること。なお、業務年報の様式、内容等はあらかじめ市と協議して定める。

オ 運營業務改善計画書の作成及び提出

市が行うモニタリングの結果により、市が選定事業者に対して改善要求を行った

場合、選定事業者は運營業務改善計画書を作成し、市に提出しなければならない。

#### カ 供用開始準備業務

選定事業者は、本事業で自らが行うべき運營業務について、供用開始日より直ちに円滑な運営を実施するために、業務開始に先んじて、運營業務に必要となる人員の配置、教育訓練等、業務開始に向けての必要な準備の措置を実施すること。

## 2 総合受付案内等業務

### (1) 業務の目的

保健所・保健センターを訪れる利用者が、迷うことなく円滑に本施設を利用可能とすることを目的として、本施設の主となる出入口において総合受付案内等を実施する。また、利用者からの手数料等の公金収納業務を実施する。

なお、地域療育センター（仮称）の利用者のみを対象とした診察受付を別途整備し、医事受付業務の実施を要求する。（後述「7 医療事務業務」を参照のこと）

### (2) 業務の対象範囲

保健所・保健センター及び地域療育センター（仮称）の利用者

### (3) 要求水準

#### ア 総合受付案内業務

(ア) 下記の時間帯において、常時、総合受付案内に必要な人員を配置すること。

a 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分（ただし、土曜日、日曜日、祝日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日を除く。）

b ただし、午後 5 時 15 分以前に本施設を利用した利用者に対する公金収納業務の実施が必要な場合は適切に対応すること。

(イ) 利用者の利用目的に応じ、適切な案内を行うとともに、個々の利用者の目的に応じて、本施設内の各部署の担当者に対して、館内内線電話での確認及び取次ぎを行うこと。

(ロ) 地震や事故等の異常が発生した際には、直ちに警備業務担当者及び市の責任者に連絡すること。

(ハ) 総合受付案内業務の実施時間（有人の時間）外については、適切に案内板を設置するなど、利用者がその目的に応じたサービスを迷うことなく円滑に利用できるようにすること。

(ニ) 地域療育センター（仮称）を訪れた利用者に対しては、道順等を伝えるなど適切に対応すること。

(ホ) 選定事業者が用意する車椅子を必要とする利用者に貸出しを行うなどの管理を行うこと。

#### イ 公金収納業務

(ア) 保健所・保健センターの利用者から支払われる下記の手数料等について、総合受付案内にて公金収納業務を実施する。なお、休日夜間急病診療所については、別途、市の指定するものを行うため、当業務の対象外とする。

表：公金収納が想定される項目（平成17年度実績：保健所）

使用料・手数料の項目		検査検体件数（年間）
検尿等	尿中一般等	7
血液検査	HCV	252
	採血料	260
	免疫学的判断料	260
	その他	25
	（小計）	797
検便	細菌培養（給食等）	7,568
	虫卵	38
	（小計）	7,606
食品試験検査手数料	食品衛生法適否検査	51
	飲食物の微生物検査	100
	（小計）	151
水質試験検査手数料	一般試験	213
	項目試験	348
	微生物検査	226
	（小計）	787
おしぼり検査		14
合計		9,362
上記検査検体に関する公金収納処理件数		2,355
公金取扱額		約 8,960 千円
その他（会議室使用料等）		-

- (イ) 収納業務を、下記の流れに従い実施すること。
- a 利用者等が試験検査棟に検査検体を持ち込み、試験検査棟の市検査担当者へ直接、検査を依頼する。
  - b 市検査担当者が依頼内容を確認し、「使用料・手数料伝票」を利用者等へ発行する。
  - c 選定事業者は、利用者等が総合受付へ持参した上記 b の「使用料・手数料伝票」の内容を確認し、記載された料金区分、検査区分をレジ入力し、納入金額を利用者等に口頭で伝え、収納する。
- (ウ) 業務の実施に際しては、徴収した手数料等の市の口座への納付等の取扱については「豊橋市予算決算会計規則」の規定を遵守すること。

### 3 時間外電話等対応業務

(1) 業務の目的

保健所・保健センター及び地域療育センター（仮称）の利用者が、円滑に本施設を利用可能とすることを目的として、時間外電話等対応業務を実施する。

(2) 業務の対象範囲

保健所・保健センター及び地域療育センター（仮称）の利用者

### (3) 要求水準

- ア 時間外電話等対応業務従事者の就業時間は、前述「第15 開館日時等」の保健所・保健センターの職員の勤務時間以外とする。(12月29日から1月3日の年末年始含む。)
- イ 上記アに示す時間を通じて、外部からの電話及び来館等による問合せに確実にかつ適切に対応すること。また、必要に応じて、市の担当者等との緊急連絡が行える体制を構築すること。
- ウ 土曜日、日曜日及び祝日の全日と月曜日から金曜日の午後5時15分以降において、本施設の会議室等の利用について事前予約を行った者に対して鍵の受け渡し及びその記録作成を行うこと。なお、利用者及び利用する部屋等の予約情報については、市より選定事業者事前に通知する。
- エ 前述した維持管理業務の一部である警備業務と連携し、本敷地内の見回りを適切に行うなど、保安、安全の維持に努めること。
- オ 時間外電話等対応業務の実施内容を記録する業務日誌を作成すること。

## 4 郵便物発送及び整理業務

### (1) 業務の目的

保健所・保健センターで実施される健診等の事業案内の発送、返信状況の整理を行う。また、本施設に届く郵便物の施設内各部署への館内配送及び外部へ発送する郵便物の投函を行い、本施設の円滑な業務実施に資することを目的とする。

### (2) 業務の対象範囲

本業務の対象となる事業名及びその想定数等を下表に示す。

表： 郵便物発送及び整理業務

課名	事業名	年間 発送数 (通)	発送 時期	作業の内容						種類	
				リスト アップ	入 力	打 出 し	確 認	紙 折 り	封 入		発 送
保健予防課 (保健グループ)	園児巡回歯磨き指導	250	5、9、12月			○		○	○	○	封筒
	特定給食施設指導	200	2月			○		○	○	○	封筒
	外食栄養成分表示店事業	150	6月			○		○	○	○	封筒
保健予防課 (母子保健グループ)	妊婦・乳児健康診査	360	通年			○	○	○	○	○	封筒
	4か月児健康診査	3,700	通年			○	○	○	○	○	封筒
	1歳6か月児健康診査	3,600	通年			○	○	○	○	○	封筒
	3歳児健康診査	3,800	通年			○	○	○	○	○	封筒
	3歳児健康診査未受診勧誘	360	通年			○		○			封筒
	2歳児歯科健康診査	3,700	通年			○		○	○		封筒
	医療券(小児慢性疾患等)	1,550	通年		○	○	○	○	○	○	封筒
	医療機関 育成医療の償還払い	2,000 500	通年				○	○	○	○	封筒
管理課	医師等免許申請等	500	主に3月				○			○	はがき

課名	事業名	年間 発送数 (通)	発送 時期	作業の内容						種類	
				リスト アップ	入 力	打 出 し	確 認	紙 折 り	封 入		発 送
	特定疾患医療給付等申請等	1,700	5～10月			○	○	○	○	○	封筒
生活衛生課	狂犬病予防（確認通知書）	25,000	3月	○	○	○	○			○	はがき
	狂犬病予防（督促はがき）	6,000	10月	○	○	○	○			○	はがき
健康課	基本健康診査健診票	33,400	通年。主に4月				△	△		△	ミシン目封筒
	基本健康診査結果通知	4,250	5～7月、9～12月				△	△		△	はがき（はがす方式）
	受診指導	7,800	7～3月					△	△	△	封筒
	健診調査	42,000	2月					△	△	△	封筒
	骨粗しょう症検診案内	5,400	5月					△	△	△	封筒
	歯周病検診通知	8,500	通年。主に4月							△	はがき
	外国人用健診案内	1,500	9月					△	△	△	封筒
	健康度評価事業	9,400	6～3月					△	△	△	封筒
	肝炎ウイルス検査通知	15,100	4月							△	はがき
	肝炎ウイルス検査結果通知	3,050	5～3月						△	△	はがき
	眼科検診通知	10,200	4月							△	ミシン目封筒
	健康教育案内通知	5,300	通年					△	△	△	封筒（一部はがき）
	がん検診票通知	130,000	4月	△		△	△	△	△	○	ミシン目封筒
	前立腺がん検診結果通知	150	5～12月							○	封筒
	精密検査未受診者催告通知	1,200	8、10、12月							○	封筒
	認定証	660	通年	○		○	○	○	○	○	封筒
	フッ素で予防！	250	4、9、1月	○		○	○	○	○	○	封筒
	公園で健康づくり	280	9月	○		○	○	○	○	○	封筒
	予防接種	138,000	通年。主に4月と10月	△		△	△	△	△	○	ミシン目封筒
	B C G 予診票通知	3,800	通年	△		△	△	△	△	○	ミシン目封筒
合計		473,610									

凡例：○：当該業務の主担当 △：市職員への協力

※ 本市では現在、医療制度改革に伴う生活習慣病対策を推進するため、健康診断システムの更新を検討しており、その内容によっては、健康診査、各種がん検診等に関わる一部の郵便発送業務について、本 PFI 事業から除外する可能性があります。詳細については、入札公告の際にお示しします。

### (3) 要求水準

#### ア 郵便物発送及び整理業務

- (ア) 本施設で実施する健診等の事業案内の発送について、選定事業者は以下の作業を実施すること。
- a リストアップ  
郵便物発送の対象者に関し、市が作成したデータベース等から各事業に該当する郵便物発送対象者をリストアップする。リストアップ方法等の詳細については、市の指示に従うこと。
- b 入力  
打ち出し作業の前段階として必要となる入力作業を実施する。上記でリストアップした郵便物発送の対象者の住所、氏名等をパソコン等に入力しデータベース化すること。
- c 打ち出し  
宛名シールの打ち出し、はがき及び封筒への宛名等の印刷を行うこと。  
また、紙面上に宛名・住所等が印刷されている書類（郵送する内容物）の印刷については、市が印刷し選定事業者へ提供する。提供された印刷物については、選定事業者は、下記 e で示す紙折りをを行うこと。  
なお、郵送する内容物の材料代（紙等）、印刷代は市の費用負担である。
- d 確認  
リストアップした郵便物発送の対象者と打ち出した後の宛名シール、郵便物の打ち出しについては照合し、誤記や漏れ等がないか整合確認を行うこと。
- e 紙折り及び裁断  
市が作成した送付資料の紙折り作業、必要に応じてはがきサイズへの裁断を行うこと。また、紙折りのサイズ・方法等は市の指示に従うこと。
- f 封入  
所定の紙折り等を実施した後、封筒へ封入する。また、必要に応じて宛名シールの封筒への貼り付けを行う。封筒については、必要枚数を市の費用負担により選定事業者へ提供する。その他、糊等の封入作業に必要な材料等は選定事業者の費用負担により調達すること。
- g 発送  
送付資料の封入後、発送を行う。なお、郵便料（原則、料金後納郵便となる）については、市の費用負担である。  
また、郵便局等からの料金後納郵便に対する請求と発送数との整合確認を行うこと。
- (イ) 対象者（郵便物の発送先等）からの問合せは、市が対応する。
- (ロ) 発送においてはコスト縮減に努めることとし、市内特別郵便等の適切な方法により業務を実施すること。
- (エ) 業務の実施時期等は、市の作成する実施スケジュールに従うこと。また、事業ごとに市の指示書に従って業務を行うこと。

#### イ 本施設内の郵便配送業務

- (ア) 本施設内の郵便集配時間に対応して、施設内の決められた郵便物集積場所から事前に収集・整理し、投函すること。なお、郵便物集積場所（事務室等の適切な場所に1か所設置する）までの郵便物の持ち込みは、市の各職員により行われる。
- (イ) 配達された普通郵便物については、速やかに整理し、宛先に該当する部署等に配布すること。
- (ウ) 普通郵便以外の配達された郵便物（配達記録郵便、書留郵便、宅配小包等）については、受付年月日、差出人等の必要な情報を転記、整理し、その記録を1年間保管すること。
- (エ) 不審な郵便物が届いた場合は、速やかに市の責任者に連絡し、その対応について協議すること。
- (オ) 本業務の実施については、原則として、市の休日を除く、月曜日から金曜日までとし、郵便物の集配時間に応じた時間とする。
- (カ) 郵便物の紛失等がないよう、本業務の実施に際しては適切に行うこと。

### 5 データ入力等業務

#### (1) 業務の目的

保健所・保健センター（休日夜間急病診療所を除く）の各業務の実施に際して必要となるデータ入力業務等を選定事業者が実施し、本施設の円滑なサービス提供を支援することを目的とする。

特に、現在は保健師等が行っている日々の事務的な業務を補助、支援することにより、自治体の保健事業としての専門的な機能や役割を果たせるような環境整備を図る。

#### (2) 業務の対象範囲

本業務（データ入力業務及び個別事業受付業務）の対象となる事業名及びその想定数等を下表に示す。

表：データ入力業務

区分	実施時期	業務量	
		件数（人数）	入力項目
4か月児健康診査	原則、毎週火曜日（午前）	約3,500人／年 （約70人／回）	電話、受診日、出生順位、出生時の体重・計測時の体重・身長・胸囲・頭囲、問診項目（1項目）、疾病分類（体重増加不良、肥満など10数項目）、保育・家庭環境分類（養育姿勢、育児能力など10数項目）

区分	実施時期	業務量	
		件数（人数）	入力項目
1歳6か月児健康診査	原則、毎週水曜日（午後）	約3,600人／年 （約75人／回）	電話、受診日、体重、身長、歯科検査項目（保育環境など10数項目）、疾患分類（体重増加不良、肥満など10数項目）、保育・家庭環境分類（養育姿勢、育児能力など10数項目） 母親関連、出生順位・出生時体重
3歳児健康診査	原則、毎週木曜日（午後）	約3,600人／年 （約75人／回）	電話、受診日、体重、身長、尿検査（蛋白、糖）、歯科検査項目（フッ素塗布など10数項目）、疾患分類（体重増加不良、肥満など10数項目）、保育・家庭環境分類（養育姿勢、育児能力など10数項目） 母親関連、出生順位・出生時体重
母子健康手帳	随時	約3,600人／年	母子手帳番号、届出情報（妊娠回数、届出日、届出種別、手帳発行場所等）診察結果（出産予定日、診察判定、医療機関）、問診情報（飲酒、喫煙）、その他（職業、ハイリスク種別）
妊産婦歯科健康診査	原則、毎月第1木曜日	約240人／年	受診日、医療機関、健診結果（歯や口の状態など10項目）、歯肉の状況（1項目）、判定区分（2項目）
乳幼児歯科健康診査	原則、毎月第1木曜日	約240人／年	電話、歯科問診項目（おやつの回数など5項目）、歯科検査項目（う触罹患型など10数項目）
モグモグ教室 （離乳食講習会）	原則、第2水曜日と第3水曜日	約400人／年	整理番号、氏名、生年月日、性別、乳幼児出欠、母親出欠、備考
母親教室 （パパママ教室）	平日： 1回／月 休日： 1回／2か月	約350組／年	整理番号、氏名、生年月日、性別、出欠、備考
妊婦健診・乳児健診 （医療機関委託）	市内分： 1回／月 市外分： 随時	妊婦健診： 約7,000人／年 乳児健診： 約6,500人／年	（市内分） エラーにあがってきた内容に応じて入力。 母子手帳番号、交付年月日、氏名、生年月日、整理番号 （市外分） 氏名、生年月日、性別、母子手帳番号、受診回数、受診日、医療機関名、受診区分 妊婦健診： 9項目 乳児健診1回目： 24項目 " 2回目： 36項目

表：個別事業受付業務

区 分		内 容	
		開催時期	参加者数
乳 幼 児 保 健 事 業	4 か月児健康診査	原則、毎週火曜日（午前）	・開催数：50 回程度／年 ・人 数：70 人程度／回 (3,500 人程度／年)
	1 歳 6 か月児健康診査	原則、毎週水曜日（午後）	・開催数：50 回程度／年 ・人 数：75 人程度／回 (3,600 人程度／年)
	3 歳児健康診査	原則、毎週木曜日（午後）	・開催数：50 回程度／年 ・人 数：75 人程度／回 (3,600 人程度／年)

(3) 要求水準

ア データ入力業務

- (ア) すこやか親子機能に関わるデータ入力業務は、市の健康診査のシステムにて当該業務を実施すること。当該業務は本施設内の各担当部署に選定事業者の職員が出向いてその場で行うこと。
- (イ) 乳幼児の健康診査結果や各教室の受付状況等は検診等の実施の都度、速やかにデータ入力すること。
  - a 4 か月児健康診査は、原則、毎週火曜日の午前に行われることから、結果の入力は当日の午後若しくは水曜日の午前中には終了すること。
  - b 1 歳 6 か月児健康診査は、原則、毎週水曜日の午後に行われることから、結果の入力は木曜日中には終了すること。
  - c 3 歳児健康診査は、原則、毎週木曜日の午後に行われることから、結果の入力は金曜日中には終了すること。
- (ウ) 当該業務は、迅速に行い、誤入力等のないよう確認を行いながら慎重に実施すること。
- (エ) 業務の実施に当たっては、「豊橋市健康管理支援システム実施手順書」を遵守するとともに、個別業務ごとに市の指示書等に従うこと。
- (オ) 健康情報は個人のプライバシーに関わる問題であることから、「個人情報の保護に関する法律」及び「豊橋市個人情報保護条例」等の関係諸法令を遵守し、業務を遂行すること。業務上知り得た個人の情報については、離職後においても他人に漏らすことのないようにすること。

イ 個別事業受付業務

- (ア) 保健センターが主催する下記の乳幼児の健康診査の開催当日に、受付窓口を設置し、対象者の受付、案内、資料の配布を行うこと。
  - a 4 か月児健康診査
  - b 1 歳 6 か月児健康診査
  - c 3 歳児健康診査
- (イ) 受付対象が妊産婦、乳幼児等であることから、業務従事者に十分な接遇研修を

行い、親切丁寧な対応に努めること。

(ウ) 業務の実施に当たっては、個別業務ごとに市の指示書等に従うこと。

## 6 情報提供業務

### (1) 業務の目的

市民自らの健康づくりの推進や施設 PR の促進のため、健康に関するさまざまな情報や地域の保健衛生事業に関する業務内容やスケジュール等の情報を整理し、インターネット、情報コーナー、パンフレットの印刷媒体を通じて、市民及び施設の利用者に広く情報発信を行う。

### (2) 業務の対象範囲

ア 情報提供業務（ホームページの作成・更新及び運営）

イ 情報コーナー運営・管理業務

ウ 施設パンフレットの作成・配布業務

### (3) 要求水準

ア 情報提供業務

#### (ア) 地域療育センター（仮称）のホームページ

地域療育センター（仮称）に関しては、下表に従い、新たにホームページを作成するとともに、定期的にコンテンツ内容を更新し電子データ一式を市へ提出すること。

選定事業者が作成したホームページ上へのアップロード作業等については市が行うものとする。

また、選定事業者は、上記に加えて、当ホームページの内容の向上に資する企画等について、積極的に市へ提案を行い、ホームページを作成すること。

表：業務内容

施設名	業務内容等
地域療育センター（仮称）	地域療育センター（仮称）のホームページの新規作成及びデータ更新を行うこと。 ホームページ概要：トップページ、診療科目、診療内容、臨床検査、特殊検査、外来スタッフ、外来の流れ、診療週間予定表、外来利用の方法、療育推進事業、関連リンク集、お問合せ窓口 等 必要な情報を誰もが使いやすく、分かりやすく提供すること。 過度な装飾等によるデータの肥大化を避けること。

※保健所・保健センターのホームページについては、市により運営されるため、選定事業者の業務範囲外である。

#### (イ) とよはし元気ネット（<http://www.toyohashi-genki.jp>）

既存の「とよはし元気ネット」～みんなで作る健康情報ボックス～については、下表に示す事項に関して、定期的に最新情報を更新すること。また、保健所・保健センターの開館日は1日当たり数回、市民から当ホームページに寄せられる

メールによる問合せの有無について確認し、市職員に報告すること。

更新する情報	情報トピックス、とよはし元気ネットQ&A集、イベント情報、施設紹介等
--------	------------------------------------

また、選定事業者は、地域住民が自分の知りたい健康に関する情報を簡単に得られるよう、ITを通じた健康づくりに資する企画等について積極的に市へ提案を行い、ホームページを作成すること。

(ウ) 情報の提供

上記 (ア) 及び (イ) に示す業務の実施に際して必要となる情報や本施設の業務スケジュール等については、市職員が事前に選定事業者へ内容等を提供するものとする。

(エ) 費用負担

サーバー等の保守管理等の運営経費については市が負担する。

イ 情報コーナー運営・管理業務

(ア) 選定事業者は、保健所・保健センターの情報コーナーのパソコン、ビデオ等の設置機器の保守管理を実施すること。

(イ) 選定事業者は、室内を常に整理整頓された状態に保つこと。

(ウ) 室内に、市が提供するポスターやパネル等を設置し、健康に関する情報を紹介すること。ポスターやパネル等の展示物に破損等が発見された場合は、速やかに市へ報告を行うこと。

(エ) 保健所・保健センターの情報コーナーにおいて、健康関連の雑誌を月 10 種類程度、その他書籍等（ビデオ、DVD も可とする。）を年 20 冊程度購入し、閲覧図書等一覧を作成のうえ閲覧できるようにすること。雑誌及び書籍等は事前に市の承諾を得たうえで購入すること。また、市が別途、室内に設置する図書やパンフレット等の資料を含め適切に管理すること。参考に、健康関連の書籍等の例を下表に示す。

表：書籍等の例（保健所・保健センターの情報コーナー）

一般誌	きょうの健康、栄養と料理、日経ヘルス、健康、すくすく子育て、たまごクラブ、ひよこクラブ、Balloon、Pre-mo 等
専門誌	公衆衛生、保健師ジャーナル、地域保健、日本公衆衛生雑誌、健康教室、厚生労働、公衆衛生情報、発達教育 等

ウ 施設パンフレット作成・配布業務

(ア) 本施設の利用促進のため、本施設の概要、機能、配置図、場所、連絡・問合せ先等が記載されるパンフレットを作成し、本施設内にて設置・配布すること。

(イ) パンフレットの仕様は、A4 版両面カラー三つ折り程度とし、パンフレット用のコート系用紙とし、施設の供用開始までに、1 万部作成し、施設に備え付けること。

(ウ) パンフレットは、写真や図表等を用いて、利用者が理解しやすい内容にするこ

と。なお、内容については、市と十分な協議を行い決定すること。

- (エ) 選定事業者が当初作成する 1 万部が無くなった際に、市が増刷することができるよう、作成した原本データ等の必要物を市へ提出すること。

## 7 医療事務業務

### (1) 業務の目的

地域療育センター（仮称）の利用者、患者に対して、きめ細かな配慮を行い、外来診療の運用面の改善や接遇面での患者サービスの充実を図る。また、日常的な事務業務を行い、職員が専門業務に専念できるように努める。

### (2) 想定利用者数

地域療育センター（仮称）の医療部門の利用者数は 1 日当たり 120 人程度と想定している。

### (3) 業務の対象範囲

医療事務業務の業務区分を下表に示す。

表：医療事務業務の業務内容及び官民分担

業務区分	業務内容		市	選定事業者
医事受付業務	外来医事受付	総合案内・医事受付	新来初診及び再来患者の受付・案内	◎
			予約関連業務	◎
			医事受付関連事務作業	◎
	電話・予約対応			◎
計算業務	外来計算受付		計算受付	◎
			診療費・内容の確認・問合せ	◎
収納業務	外来収納業務	収納窓口業務	納入の通知	◎
			収納金の授受	◎
			未納者対応	◎
			過誤納還付金の窓口還付	◎
			患者案内・診療費の説明	◎
		収納金の整理業務	収納日報の作成、提出	◎
			収納済通知書の整理	◎
			つり銭準備・収納金保管	◎
	収納金の運搬			◎
診療報酬請求業務	レセプト点検、修正、集計			◎
	レセプト提出		◎	
	返戻・未請求レセプト処理			◎
	査定減対策・対応		◎	○ (分析支援)
	請求精度調査			◎
診療情報管理業務	病院情報システム障害時の対応		◎	○ (窓口対応)
医事統計作成業務	疾患別分析			◎
	改善提案			◎
診療報酬改定対応業務	改定内容の情報収集			◎
	改定の影響調査			◎
	改定内容の研修実施			◎
	マスタ修正支援			◎

※凡例 ◎：当該業務の主担当 ○：従担当・協力

(4) 要求水準

ア 医事受付業務

- (ア) 診察受付において、外来医事の受付業務を実施すること
- (イ) 受付や診療録の検索等について合理的な手順で実施し、業務の継続的かつ安定的な提供を行うこと。
- (ウ) 電話・予約対応については、下記の要求水準を満たすこと。
  - a 診察受付において、受信した電話へ迅速に対応すること。
  - b 不審な電話等を受けたときは、直ちに職員へ連絡するなど、適切な措置を行

うこと。

#### イ 計算業務

診察受付において、計算受付、診療費内容・計算情報等の確認等、外来計算受付に関する諸作業を実施すること。

#### ウ 収納業務

- (ア) 診察受付において、収納の窓口業務、収納金の整理業務等を実施すること。
- (イ) 未収金の発生の減少に努めること。
- (ウ) 未収金に対して、公正に督促等の事務的補助を行うこと。

#### エ 診療報酬請求業務

- (ア) レセプトに関する諸作業、請求精度調査等を実施すること。
- (イ) 診療報酬請求は当月請求とし、市の指定する期日までに完成させ、返戻・査定減等がないよう努めること。
- (ウ) 診療報酬請求における管理責任と主体性をもって業務を遂行すること。
- (エ) 医療法・施設基準に関する届出等、業務に伴う必要関係書類等を必要に応じ作成し提出すること。
- (オ) 請求可能な診療行為の範囲を明確にし、職員に情報提供すること。
- (カ) 職員と連携して未収金の発生防止に努めること。
- (キ) 保険請求については、下記の要求水準を満たすこと。
  - a 請求過剰、請求漏れのないようにすること。
  - b 返戻査定の適正化に努めること。
  - c 請求漏れ・査定減対策等の改善については、選定事業者の専門性を十分発揮し、その分析方法・対策等を提案し、適正な収益を確保すること。

#### オ 診療情報管理業務

病院情報システムに障害が発生した際は迅速に市の職員へ報告し、市の職員の指示に従いシステム復旧等を支援すること。

#### カ 医事統計作成業務

患者統計、収益統計、その他各種統計の作成及び分析等、医事統計作成に関する諸作業を実施すること。

#### キ 診療報酬改定対応業務

診療報酬の改定について事前に必要な準備を行い、改定月からの請求に迅速かつ的確に対応すること。

#### ク 保健所・保健センターとの連携

すこやか親子機能（乳幼児保健）の職員と地域療育センター（仮称）の利用者との連携に協力をする事。

#### ケ その他の留意点

- (ア) 接遇に関する指導・研修を定期的に行うこと。
- (イ) 患者等利用者からの苦情・相談・要望には、責任をもって真摯かつ的確に対応すること。
- (ウ) 個人情報を取り扱う際は、「個人情報の保護に関する法律」「豊橋市個人情報保護条例」等を遵守し、患者の権利を尊重し、プライバシーに十分配慮すること。

- (エ) 機密書類、個人情報に記載された書類の管理は、「豊橋市文書取扱規程」に従って慎重かつ適切に取り扱うこと。
- (オ) 入力等のデータ処理については、迅速かつ正確な実施を期すこと。
- コ 医療事務業務担当者
  - (ア) 業務を円滑に遂行するため、診療報酬請求事務能力認定試験の有資格者を選任すること。
  - (イ) 業務担当者は業務実施に必要な以下の能力、経験及び知識等を有していること。
    - a 医事会計システムの操作等、業務に必要な IT 技術
    - b 療育関係の情報
    - c 診療報酬体系の基礎知識・動向
    - d 医事会計システム等の軽微な不具合・トラブルへの対応
    - e 接遇マナー、苦情処理等のコミュニケーション技術
- サ 緊急時の対応
  - (ア) 緊急時の備えを万全にすること。
  - (イ) 医療事故やシステム障害等の事故発生時又は、事故に準ずる事態に適切に対応すること。
  - (ウ) 災害発生時に適切に対応すること。

## 8 レストラン等運営業務

### (1) 業務の目的

保健所・保健センター及び地域療育センター（仮称）の利用者、近隣住民及び本施設の職員が気軽に利用することが可能なレストラン運営、自販機の設置、物販等のサービス提供を目的として、レストラン等の運営を行う。

### (2) 業務の対象範囲

保健所・保健センター及び地域療育センター（仮称）の利用者、近隣住民、本施設職員 等

### (3) 要求水準

#### ア 営業日時

営業日及び営業時間については、保健所・保健センター及び地域療育センター（仮称）の開館日等を考慮し、あらかじめ市と協議のうえ決定すること。

#### イ 運営方式

レストラン等は選定事業者の独立採算により運営すること。よって、レストラン等からの収入は選定事業者の収入となり、光熱水費を含む費用は全て選定事業者の負担となる。

また、レストラン等に係る施設使用料は、全額免除とする。

#### ウ 事業破綻等の際の措置

レストラン運営業者（委託先等）が事業破綻等により撤退を余儀なくされた場合、

選定事業者は、速やかに代替のレストラン業者を充当し、3 か月以内にレストラン等のサービスを再開すること。なお、その際の費用負担は選定事業者とする。

エ 価格設定

本事業の公共性・公益性に鑑み、より多くの利用者の利用を促進可能な価格設定とし、あらかじめ市と協議のうえ、選定事業者が設定する。

オ その他留意点

- (ア) 常に整理整頓し、利用者及び本施設内の他の部分に悪影響・不快感を与えないこと。
- (イ) レストラン等の単独利用も可能とすること。
- (ウ) 食中毒等が起こらないよう安全には十分な留意のもと業務を実施すること。
- (エ) カロリー表示をメニューに記載するなど配慮すること。
- (オ) 物販については利用者の利便性の向上に資する品揃えとすること。
- (カ) 災害発生時における炊き出しへ協力すること。