

第5 特記事項(警備・電話交換業務)

1 概要

病院施設内の火災、盗難、不法侵入等に係る事故の発生を警戒し、防止するとともに施設内外の秩序維持及び来院者の安全の確保と病院の電話窓口対応で患者に対しきめ細かな口調で安らぎを与えるもの。

2 対象業務

- (1) 警備受付業務
- (2) 電話交換業務

3 業務要員等

- (1) 受託者は、業務に精通した適正な人員を配置すること。また、警備要員については、受託開始時において、次の資格を有する者(警備業務に携わった経験3年以上)を配置させること。
 - ア 警備員指導教育責任者資格者証 (1名以上)
 - イ 甲種防火管理者 (1名以上)
 - ウ 普通救命講習修了者(全警備要員)
- (2) 警備業務については、毎日午後5時から翌午前9時までの時間帯において、警備要員及び受付要員をそれぞれ1ポスト常駐させるものとする。また、土・日・祝日及び年末年始は、午前8時30分から午後5時までの時間帯においても、警備要員及び受付要員をそれぞれ1ポスト常駐させるものとする。
- (3) 警備要員及び受付要員の休憩時においては、代替要員を準備すること。
- (4) 電話交換業務(南棟7階・電話交換機用)については、電話交換要員を平日月曜日から金曜日(祝日及び病院休診日は除く)の午前8時30分から午後5時までの時間帯において、最低2名常駐させるものとし、無人にならない勤務体制とすること。

4 業務内容等

(1) 警備受付業務(警備業務)

警備業法第二条一項に関する業務及びこれに付随する一切の業務。

ア 出入管理業務

- (ア) 施設案内業務(診療科、病棟への案内業務等)
- (イ) 来院者の対応(面会簿等への記入依頼)
- (ウ) 病院施設各室の鍵の保管及び受け渡し
- (エ) 拾得物等の受理・保管と病院職員への引き継ぎ
- (オ) 病院職員・業者・その他来院者の出入管理
 - a 不審者・泥酔者等来院排除

- b 防犯カメラシステムによる監視
- c 緊急事案発生時の対応及び処理
(警察及び消防署への通報)関係部署への連絡
- (カ) その他、出入管理業務に関するもの
- イ 巡回警備業務
 - (ア) 潜伏者、はいかい者、その他挙動不審者の発見及び処置
 - (イ) 不審物の発見及び処置
 - (ウ) 不法侵入者、不法行為等の阻止及び処置
 - (エ) 玄関・駐車場等の各出入口の開錠及び施錠
 - (オ) 避難口・非常口・防火戸等、避難設備の開閉確認
 - (カ) 建物・施設の損壊箇所の発見及び統括業務責任者への報告
 - (キ) 管球類の不点灯の発見及び統括業務責任者への報告
 - (ク) 外来診察室・会議室等の火気点検及び施錠確認
 - (ケ) 面会時間終了後の面会者に対する対応
 - (コ) 外周巡回
 - (サ) 屋外建築物・設備(駐車管制装置を含む)等の異常の有無確認
 - (シ) 看護師宿舎(コーラルハウス)・外周
 - (ス) その他、施設の秩序維持及び安全を阻害する事故等の防止と警戒
- ウ その他業務
 - (ア) 救急診療のための貴重品預り及び金庫への保管
 - (イ) 放送連絡業務(緊急放送含む)
 - (ウ) 緊急搬送者(車)来院時の玄関開錠対応
 - (エ) 建物付属設備の運転停止操作
 - (オ) 職員用駐車券の発行
 - (カ) 各監視装置等の異常を感知確認した時は、直ちに現場に急行し、異常の確認及び処置対応
 - (キ) 空調・照明設備の点滅操作及び消耗品・備品(かさ袋機器・案内看板等)の設置・保管
 - (ク) 院内秩序維持上必要な業務
 - (ケ) 医事課代行業務
 - ・医事課窓口終了後(午前0時以降)の対応(小児科救急日除く)
 - 仮カルテ作成(手書き)オーダーリング
 - 預かり書の発行(預かり金精算についての説明)
 - PC検索及び患者登録等
 - 初診申し込み書の説明及び必要時は代筆
 - 保険証確認及びコピー他

(ロ) その他

小児科救急時のトリアージ作成業務

初診患者除く(医事業務委託業者診療科受付担当配置終了後)
小児救急時、医事業務委託業者担当終了後、小児科までの同行案内

小児救急時、救急搬送のとき(初診)保険証、医療証を預かりカルテ作成依頼

(必要時は)申込書を代筆

施設員不在時 22:00 以降の職員への問い合わせ(施設関連)

職員にタクシー券の発行及びタクシー手配

職員の駐車割引券の発行(呼び出し等)

当日入院患者、身障者手帳持参(提示)の方に割引券の発行
土、日、祝日、予約患者の対応(ホルダー装着、除去)

大阪府広域災害救急医療情報に伴うPC入力

入院予定患者一覧表への記入

当日入院患者名を表に追加記入する。コピーを翌日電話交換へ渡す

駐車場関連

トラブル時の一時対応及び料金等の説明他

病院職員業者(事前連絡指示分)の施錠依頼の対応

事務待機への連絡報告対応(職員よりの依頼含む)

オーダーリングシステムPC、プリンター、カルテ出し機器の不備発生時、
指定業者へ対応依頼(各病棟でトラブル発生時の業者への取次ぎ)

訃報時の事務手続き→事務待機者への確認・報告

(2) 警備受付業務(受付業務)

ア 電話対応及び来院者の対応業務

(ア) 外線電話、内線電話の対応業務

(イ) 外線電話での職員(内線・PHS)への取次

(ウ) 外線電話での診療時間等の問い合わせ対応

(エ) 外線電話での患者病状に関する事項の職員への取次

(オ) 来院者に対する措置及び対応

(カ) 来院者への対応

(キ) 救急患者受入れのための情報収集(空床の確認)

(ク) 救急患者受診マニュアルに基づく業務

名前・ID 番号で受診歴検索

救急患者受診の依頼(医師へ)

最寄の消防署または提携病院の案内

- (ケ) 職員からの依頼によるカルテ搬送業務(検索を含む)
 - イ 緊急職員呼出業務
 - (ア) マニュアルに基づく職員呼出
 - 緊急オペ、内視鏡、放射線等(当直医、当直看護師より)
 - 緊急事態発生時の職員呼出し
 - 事務待機に指示(報告)を仰ぐ(マニュアルに基づく)
 - ウ その他業務
 - (ア) 救急診療のための貴重品預り及び金庫への保管
 - (イ) 救急患者受入れのための情報収集(空床の確認)
 - (ウ) 救急患者受診マニュアルに基づく業務
 - (エ) 職員からの依頼によるカルテ搬送業務(検索を含む)
 - (オ) 施設案内業務(診療科、病棟への案内業務等)
 - (カ) 各監視装置等の異常時の報告及び適切な処置
 - (キ) 病院職員・業者等の出入管理
 - (ク) その他、出入管理業務に関するもの
- (3) 電話交換業務
- ア 勤務日時は、平日の午前8時30分～午後5時までで土・日・祝日及び年末年始を除く
 - イ 外線電話、内線電話の応対業務
 - ウ 外線電話での職員(内線・PHS)への取次
 - エ 外線電話での診療時間・面会時間等の問い合わせ応対
 - オ 内線から外線への接続依頼対応
 - カ 電報発信対応
 - キ 診療に関してマニュアルに基づいた電話応対
 - ク その他、交換業務に関するもの

5 受託者の責務

- (1) 受託者は、警備要員については関係法令等に基づく新任教育及び現任教育を実施し、警備員の技能向上に努めること。
- (2) 受託者は、業務に精通した適正な人員を配置するとともに、警備・電話交換業務責任者(医療施設で3年以上の実務経験を保有する者)については、心身強健で積極意欲を持ったもので、専門的分野に関する知識を有する他、当該業務従事者の監督指揮が出来る者1名を定めること。
- (3) 受託者は、業務遂行上、関係ある諸法令、条例及び規則を遵守すると共に、必要な諸官庁等への連絡、届出、手続等を遅延なく処理すること。
- (4) 受託者は業務の遂行にあたっては、労働安全衛生法、電気保安規程、

消防法等関係法令を遵守するとともに、病院の安全と良好な環境保持に努める。

- (5) 本仕様書、契約書の写し、管理規則を常備し、これらに基づき保守管理を行う。
- (6) 非常事態発生時の処置
 - ア 緊急事態が発生した場合は、必要に応じて、迅速かつ適切な処置を講ずるとともに、警察・消防及び関係者への通報。また、異常を認めた場合も同様の処置。
 - イ 火災、その他(以下の項目)緊急事態が発生したときは、人命の保護を第一とし、適切な避難誘導、初期消火活動等の必要な処置。

以上