

大阪国際がんセンター清掃業務仕様書

1. 目的

(1) 目的

この仕様書は地方独立行政法人大阪府立病院機構大阪国際がんセンター（以下「発注者」という。）の清掃業務（以下「本業務」という。）に関する業務内容及びその他必要な事項を示したものである。

(2) 基本事項

- ① 発注者は医療法（昭和 23 年法律第 205 号）第 4 条の 2 に基づく「特定機能病院」であることから、医療法第 16 条の 3 第 1 項第 7 号及び医療法施行規則（昭和 23 年 11 月 5 日厚生省令第五十号）第 9 条の 23 により、専任の院内感染対策を行うものを配置し感染対策活動を積極的にすすめている。受託者は、清掃業務は院内感染対策の重要事項であることを理解し、感染対策という観点から質の高い業務履行を行うこと。
- ② 発注者は「患者の視点に立脚した高度ながん医療の提供と開発」の理念のもと「患者満足度の徹底追及」という基本方針を打ち立てている。受託者は患者満足度の徹底追及という価値観を共有し業務履行を行うこと。
- ③ 発注者は国際医療交流の取り組みをすすめている。令和 3 年 2 月時点でタイ、バングラデシュ、ミャンマーといった国々と国際医療交流協定を締結しており、今後さらに外国籍の患者が増えることが見込まれる。そのため、受託者は外国籍の患者がいることを理解した上で業務を履行すること。
- ④ 発注者の建物管理業務は PFI 事業により株式会社大阪メディカルサポート PFI（代表企業：(株)竹中工務店、構成企業：三菱ビルテクノサービス(株)、三菱電機ライフサービス(株)）が実施している。受託者は業務履行の際には、発注者のみならず上記企業と十分に情報共有・調整を行うこと。
- ⑤ 本仕様書に定められていない事項であっても、本業務に付帯する事項で院内感染防止、美観維持、衛生管理といった観点から実務上実施すべき内容であれば、受託者は相当の幅をもって許容し、本業務の契約金額の範囲内で実施するものとする。この場合の業務手順・内容は「標準的な院内清掃のあり方の研究 平成 27 年度 総括・分担研究報告書」に準拠すること。また、本報告書を基準とし本契約の業務履行を行うこと。
【 参 考 】 http://www.naramed-u.ac.jp/~hpm/pdf/hc_guideline/2016_hospital-cleaning_guidline.pdf
- ⑥ 当センターは、患者ご意見箱を設置しており、患者さん意見を病院運営に取り入れている。患者さんご意見があった場合は、速やかに現状調査し対応を行うこと。

2. 業務名称

大阪国際がんセンターの清掃業務 一式

3. 業務の履行場所

大阪府中央区大手前3丁目1番69号

地方独立行政法人大阪府立病院機構大阪国際がんセンター

4. 履行期間

令和3年10月1日から令和6年9月30日まで

5. 施設の概要（令和3年2月現在）

（1）名称：大阪国際がんセンター

（2）病床数：500床

【病棟構成】※ICUの10床除く

病棟名	病床数	病棟名	病床数
13階なでしこ病棟（うち特別病室1床）	44	13階さくら病棟	47
12階なでしこ病棟	45	12階さくら病棟	45
11階なでしこ病棟	40	11階さくら病棟（無菌室）	33
10階なでしこ病棟	45	10階さくら病棟	45
9階なでしこ病棟	35	9階特別病室	10
9階なでしこ病棟（人間ドックのみ）	8	9階HCU・CCU	16
8階なでしこ病棟（緩和ケア病室）	35	8階さくら病棟	42

※特別病室…高級ホテルと同水準の設備を備えた病室であり、当該病室の清掃も本契約に含む。1日の宿泊料金33,000円～60,500円。

【その他部門構成】

階	主な部門
7階	本契約に含まない
6階	がん対策センター、機構本部、医療情報部、会議室、更衣室
5階	医局、事務局、臨床検査科、病理・細胞診断科
4階	手術室、ICU、中央滅菌室
3階	検査系外来（内視鏡、放射線、リハビリ等）
2階	一般外来、採血室、外来化学療法室
1階	エントランス、薬局、ホール
地下1階	RI部門（放射線腫瘍科、アイソトープ診療科）、研究所

地下 2 階	研究所 (RI 施設含む)、次世代がん医療開発センター、解剖室、サービスヤード
--------	---

6. 用語の定義

本仕様書において用いる用語の定義は、次による。

- (1) 「日常清掃」とは、日単位又は週単位等の短い周期で行う清掃業務をいう。
- (2) 「巡回清掃」とは、1 回の日常清掃の他に行う補足的な清掃業務をいう。
- (3) 「定期清掃」とは、月単位又は年単位等の長い周期で定期的に行う清掃業務をいう。
- (4) 「病棟エリア」とは、8 階から 13 階までをいう。
- (5) 「外来エリア」とは、3 階から地下 1 階までをいう（研究所を除く）。

※ 7 階は本契約に含まない

7. 業務時間

6 時～22 時までとする。各部屋の清掃頻度等の詳細は基準表を参照し、業務を実施すること。発注者の承認があれば清掃時間帯を変更することを認めるものとする。なお、発注者から清掃時間帯の変更要請があった場合、受託者は誠実に対応するものとする。

また、受託者は契約締結後速やかに、各部署責任者にヒアリングを行い清掃可能時間の確認・調整を行うこと。

(1) 病棟エリアの清掃

ア 日常清掃作業については、毎日実施することとし、作業時間は以下の通りとする。

- ① 病室・食堂…9 時～12 時（患者給食は 11:30 より各病棟へ順次配膳しているため、配膳中は共用部の清掃を行わないこと）
- ② シャワー室（共同浴室）…7～9 時とし、2 回目の清掃時間は各部署と個別調整すること。朝食の配膳中に、清掃カートを共用部に置かないこと。
- ③ 共用トイレ…9 時～11 時及び 15 時～17 時
- ④ ナースステーション等のその他箇所…9 時～15 時
- ⑤ 9 階 HCU・CCU 及び特別個室は 13 時～15 時 00 分とする。

イ 巡回清掃については、毎日、①13 時～15 時 00 分、③18 時 00 分～22 時の間の日常清掃と重複しない時間に実施するものとする。あわせてゴミ回収が必要な場合は実施する。なお、汚損等の発生により臨時の清掃依頼があった場合も巡回清掃の業務内容の範囲で対応するものとする。

ウ 定期清掃については、発注者と事前に協議の上、実施時期を決定するものとする。

エ 退室時及び院内転棟時の清掃は本契約に含まない。ただし、退室後に汚染が発覚した場合は本契約に含めるものとし、巡回清掃の範囲内で随時対応するものとする。

令和 2 年実績 月 70 件程度

オ 病室の清掃順番については、毎日確認すること。

(2) 病棟エリア以外の清掃（手術室・ICU・無菌室は本業務に含まない）

ア 日常清掃については、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律 178 号）に規定する休日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日（以下「休日」という。）を除く毎日とする

イ 外来エリア（エントランス含む）は正面玄関開錠の関係から 8 時までに清掃を完了させること。発注者の承認により外来診療終了後に清掃を行うことも可能とする。

2 回目の清掃が必要な箇所は 13 時～18 時に清掃を行うこと。

ウ その他のエリア（執務室、研究所）は休日を除く毎日とし、原則として 8 時 30 分までに清掃を完了させること。5 階事務局は 6 時から 8 時、各会議室等については 17 時～22 時に清掃を行うこと。

エ 廊下、階段、休憩室、当直室等の執務室として常駐する人間がいない部屋及び 6 階がん対策センターは 9 時～17 時に清掃を行うこと。

オ 巡回清掃については、

1 回…12 時～14 時

2 回…10 時～12 時、15 時～17 時

3 回…10 時～、15 時～、18 時～

5 回…10 時～、12 時～、15 時～、17 時～、19 時～

8 回…10 時～、11 時～、12 時～、15 時～、16 時～、17 時～、18 時～、20 時～に実施するものとする。なお、汚損等の発生により臨時の清掃依頼があった場合も、巡回清掃の業務内容の範囲で随時対応するものとする。

臨時の清掃依頼があった場合、速やかに対応をおこなうことが可能な業務体制とすること。

カ 定期清掃については、発注者と事前に協議の上、実施時期を決定するものとする。

キ 外来エリアのトイレ清掃は①7 時～8 時、②13 時～15 時とする。

ク 外来エリア外のトイレ清掃は 8 時～12 時とする。

(3) ゴミの回収（感染性廃棄物を含む。）

ア 病棟エリア及び ICU については、毎日（休日を含む）5 回とし、①7 時 00 分～8 時 30 分、②10 時 00 分～11 時 30 分、③13 時 00 分～15 時、④16 時 30 分～18 時 00 分、⑤19 時 30 分～21 時の間に実施するものとする。

イ 外来エリアは 8 時までに清掃を完了させること。発注者の承認により外来診療終了後に清掃を行うことも可能とする。

ウ その他のエリア（執務室、研究所）は休日を除く毎日とし、原則として 8 時 30 分までに清掃を完了させること。5 階事務局、1 階医事グループ・エントランスホール 6～8 時、各会議室については 17 時～22 時に清掃を行うこと。

エ 手術室は毎日 4 回（休日を除く）とし、①7 時 00 分～8 時 30 分、②13 時 00 分～

14時30分、③16時30分～18時00分、④19時30分～21時の間に実施するものとする。休日においても1日1回はゴミ回収を実施すること。

オ 内視鏡室は毎日4回（休日を除く）とし、①7時～8時、②10時～11時30分、③13時00分～15時、④16時30分～17時30分の間に実施するものとする。休日においても1日1回はゴミ回収を実施すること。

カ 上記以外でも、臨時の回収依頼があった場合は、随時これに対応するものとする。

キ 薬局廊下のゴミ置き場は、毎日5回（休日を除く）とし、①7時～8時②9時～10時、③10時～11時30分、④13時00分～15時、⑤16時30分～17時30分の間に実施するものとする。休日においても1日1回はゴミ回収を実施すること。

8. 業務内容

（1）清掃箇所・頻度

別紙「清掃基準表」参照

（2）主な清掃内容 ※各項目の詳細については別紙「清掃業務要領」を参照すること

①日常清掃

②定期清掃

（3）カラーコードによる区域別清掃

下記の表を参考に区域に適した清掃を実施すること

（4）オフロケーション方式による清掃

下記の表を参考にオフロケーション方式にて清掃を実施すること。なお、交換頻度は、個室1部屋で1枚とし、面積ベースでは20㎡で1枚とする（4床室では2枚）。汚染が目立つ場合は交換頻度をあげること。

※オフロケーション方式…使用後のモップをその場ではずして、すでに洗浄された新しいモップに次々と交換しながら、清掃作業を進めていく方式。

区域分離	該当箇所（例）	清掃方式
清潔区域 カラーコード：青	手術室、無菌室、ICU、HCU、滅菌室など	オフロケーション
通常医療区域 カラーコード：緑	病室、診察室、処置室、スタッフステーションなど	オフロケーション
一般区域 カラーコード：白	ホール、廊下、事務室、医局、階段、会議室、更衣室など	－（オンロケーション）
汚染拡散防止区域 カラーコード：黄	臨床検査室、病理検査室、RI検査室など	オフロケーション
汚染拡散防止区域 カラーコード：赤	トイレ、汚物処理室、霊安室など	オフロケーション

6 使用する道具及び費用負担区分

(1) 以下のとおりとする。

受託者は各物品について在庫不足が生じないよう厳格に在庫管理を行うこと。

また、すべての道具について病院清掃に適した物を使用すること。

使用する道具	仕様	費用負担	備考
モップ・クロス	<ul style="list-style-type: none"> ・カラーコードに基づく色分けが可能であること ・オフロケーション方式が実施可能であること ・低床用ベッドの下も清掃できること ・感染対策の観点から除塵能力に優れた商品であること 	受託者	ディスポモップ使用可 交換頻度は個室1部屋で1枚とし、面積ベースでは20㎡で1枚とする
掃除機	HEPA フィルタ装着 静音	受託者	HEPA フィルタ交換の記録をつけること
床洗浄機	清音	受託者	
用具用カート	色分けした清掃用具が区分して保管できること	受託者	
廃棄物運搬カート	外から搬送物が見えないこと	受託者	
脚立・ヘルメット	高所部分の清掃またはカーテン交換時に使用すること	受託者	
その他清掃用具	・随時交換を行い清潔な物を使用すること	受託者	
各種手袋（プラスチック製、感染性廃棄物搬出用等）		受託者	ディスポーザル手袋は、オフロケーション時には1部屋に1枚使用
防護具（マスク・エプロン等）		受託者	
清掃用洗剤	事務室に MSDS を常備すること	受託者	
ワックス・剥離剤	床材に適した物を使用すること	受託者	建築時に使用したワックス以外も使用可
消毒剤（除菌洗剤）	事務室に MSDS を常備すること 発注者から指定がある場合、その商品を使用すること	受託者	
トイレットペーパー		受託者	使用目安（月間）

			100m 巻…9,000 個
ビニル袋（ゴミ袋）	必要な規格を揃えること	受託者	使用目安（月間） 90 リットル… 1,000 枚 70 リットル… 20,000 枚 45 リットル…110,000 枚 20 リットル… 42,000 枚
制服・名札	詳細は 9(5) を参照	受託者	
業務報告書（OA 用紙含む）		受託者	
備品・什器		受託者	
パソコン・プリンター・（インク等消耗品含む）		受託者	
通信回線・電話工事及びその通信費	建物管理上、指定業者が工事を行うものとする	受託者	
その他業務履行に必要な物品		受託者	
ペーパータオル・手洗い石鹸		発注者	在庫管理は受託者が実施
院内連絡用 PHS		発注者	3 台を目安に貸与 通信費は発生しない
ゴミ箱（サニタリーボックス含む）		発注者	
セキュリティーカード	詳細は 12(4) 参照	発注者	
控室	詳細は 11(2) を参照	発注者	受託者へ無償提供 控室の光熱費は受託者が負担すること
感染性廃棄物容器（ホルダー含む）		発注者	在庫数が少なくなつて来たら発注者に必要個数を連絡すること
トイレの除菌剤		発注者	賃貸借事業者が定期的に補充を行っているが、それまでに補充が必要になった場

			合、受託者が補充を行うこと
--	--	--	---------------

- (2) 業務に使用する道具類については品質優良で、かつ予め発注者の承認又は指定を受けたものを使用すること。使用する道具類一覧は契約締結後速やかに提出すること。
- (3) 受託者は、業務の実施に当たって従事者に着用させる制服及び名札等を撮影した写真について、契約締結後ただちに発注者に提出し承認を得なければならない
- (4) 使用する道具類はすべて統一し、業務従事者が個別で用意しないこと。

9. 業務体制

受託者は6時から22時まで業務履行を行うものとし、本仕様書に定める業務履行に必要な相当数の人員を常時配置した業務体制を契約開始日までに構築すること。併せて業務責任者及び副責任者が業務時間中は不在にならない体制を構築すること。欠員時にはバックアップ要員を補充すること。

(1) 業務責任者

ア 要件

受託者は、質を確保した業務遂行のため、業務の履行場所に、以下の点について十分な知識・経験を有する専従の業務責任者を配置しなければならない。

- ・感染症防止に関する知識
- ・医療機関の社会的役割と組織
- ・医療法等の関係法規、建築物における衛生的環境に関する法律、廃棄物の処理及び清掃に関する法律等の関係法規、労働関係法規
- ・作業計画の作成
- ・作業方法の指導
- ・作業の点検及び業務評価
- ・清潔区域等の医療施設の特性に関する事項
- ・倫理要綱
- ・個人情報の保護
- ・ホスピタリティに関する知識
- ・業務案内書及び標準作業書（業務手順書）の理解

イ 資格

- (ア) 8 (1) アに定めた知識・経験を有すること。
- (イ) 病院清掃業務を3年以上経験していること
- (ウ) 公益社団法人全国ビルメンテナンス協会の病院清掃受託責任者講習会を修了し、「病院清掃受託責任者」の資格を取得した者
- (エ) 業務責任者が駐在する部屋には業務案内書、標準作業書等を常備していること

と

ウ 業務従事時間

発注者との業務調整が可能な時間帯に業務従事を行うこと。

※発注者の業務従事時間…9 時～17 時 30 分

エ 主な業務内容

(ア)業務管理

(イ)インスペクションの実施

(ウ)苦情対応・各種調整

(エ)事務作業（各種報告書の作成、記録の保存・分析）

(オ)業務従事者への教育・研修

(カ)作業連絡・業務報告

(キ)各会議、ラウンドへの参加

(ク)物品管理

(2) 副業務責任者

受託者は業務責任者を補佐し、業務責任者が欠けたときには責任者業務を代行できるように、業務の履行場所に、以下の点について十分な知識・経験を有する副業務責任者を2名以上配置しなければならない。なお、この2名は同時時間帯に配置しなくてもよい。

- ・作業の点検及び業務評価
- ・要求される清潔さが異なる区域ごとの作業方法
- ・清掃用具、消毒薬等の使用及び管理の方法
- ・感染症防止に関する知識
- ・ホスピタリティに関する知識
- ・業務案内書及び標準作業書（業務手順書）の理解
- ・「病院清掃受託責任者」の資格を取得していることが望ましい

(3) 業務従事者

受託者は、以下の内容のような本業務の履行に必要な能力について十分な知識・技術を有する業務従事者を相当数確保し、常時配置しなければならない。また、病院清掃の特殊性を理解し主体的に清潔の保持及び清掃業務の履行を行える人物であること。

なお、新たに配置される従事者については研修、実習を行った上で配置すること。

- ・要求される清潔さが異なる区域ごとの作業方法（清掃技術）
- ・清掃用具、消毒薬等の使用及び管理の方法
- ・感染症防止に関する知識
- ・ホスピタリティに関する知識（特に特別個室の清掃を担当する者）
- ・業務案内書及び標準作業書（業務手順書）の理解

(4) その他

受託者は業務管理上必要であると判断した場合上記の役職に追加して新規の役職を用いてもよい（例：副業務責任者の下にリーダーを設ける）

(5) 研修

ア 受託者は、従事者の業務に必要な知識・技術を確保するため、業務に関連する研修を継続的に企画・実施するとともに、研修に関する記録を作成し3年間保管しなければならない。※研修に関し発注者に提出する書類は10(1)イを参照すること。

イ 初任者、中級者、熟練者のように習熟度ごとに合わせた内容にすること。

ウ 必要に応じ発注者が開催する研修にも参加すること。

エ 研修に関し発注者に提出する書類は10(1)イを参照すること。

オ 外部講師、専用の研修施設の利用、外部研修に参加するといった研修も行うことが望ましい。

カ 下記の内容を目安に実施すること。また、必要に応じてこれ以外の研修も実施すること。

- ・ 病院感染における知識
- ・ 病院感染防止の重要性と責務（感染対策委員会の概要、役割）
- ・ 病院の概要（役割、組織、設備とその留意事項）
- ・ 患者への理解と対応（ホスピタリティに関する事項）
- ・ 作業従事者の教育・指導システム（各種ハラスメントに関する内容を含む）
- ・ ゴーニングと対応
- ・ 清掃・消毒業務の作業全般
- ・ 清掃用具の選定と取り扱い方法
- ・ 消毒薬等の知識
- ・ ガウンテクニック（個人防護具の着用）
- ・ 安全知識と衛生知識
- ・ 感染性廃棄物の取り扱い
- ・ 報告・連絡（緊急連絡、作業報告等）
- ・ 各記録の内容及び取り扱い
- ・ 医療法施行規則第9条の15第6号に定める内容
- ・ 人権

(6) 服務規律

ア 受託者は、従事者に対し、業務を行うに適した統一された服装（上着とズボン、キャップ帽子、運動靴等）及び名札を着用させ、清掃業務の従事者であることを明確にするとともに、常に清潔を保たせなければならない。また、患者や見舞客等のセンター利用者に好印象を与え、発注者のイメージ向上につながるような服装であること。

イ 受託者は身だしなみに気を使い、発注者のイメージ向上につながるよう常に清潔

を保つこと。

例：制服は毎日洗濯する、厚化粧にならないよう心がける、爪を短めに切る等

ウ 受託者は、業務の履行を通じて知り得た業務上の秘密を第三者に漏らしてはならない。このことは、契約の契約期間満了後及び解除後においても同様とする。

エ 受託者は、業務場所が病院であることを十分承知のうえ、患者等の接遇については万全を期すること。

オ 受託者は、発注者の信用を失墜する行為をしてはならない。

(7) 安全管理、危険防止等

ア 受託者は、業務の実施に当たって、危険を伴う作業については、関係法令等に定めがある場合にはそれを遵守するとともに、十分な安全確保に努めなければならない。

イ 受託者は、業務の実施に当たって、発注者又は第三者に危害又は損害を与えないように、万全の措置をとらなければならない。

(8) 業務従事者の健康管理等

ア 受託者は、業務従事者に対して必要な健康診断を定期的実施し、その健康管理に万全の注意をはらうものとする。

イ 受託者は、業務従事者の中で体調不良の者や、又は感染症に罹患した疑いのある者が発生したときは、速やかに発注者の施設管理担当者にその詳細を報告するとともに、事後の処置についての指示を受けなければならない。

10. 業務の実施に関する事項

(1) 業務計画書及び研修計画書等の作成

ア 年間業務計画書

(ア) 受託者は、毎年4月1日（初年度は令和3年10月1日）までに年間業務計画書を作成し、発注者の施設管理担当者に提出しなければならない。

(イ) 年間業務計画書には、日常清掃業務作業計画表、定期清掃業務作業計画表、業務実施体制図等の業務を適正に実施するために必要な事項を記載すること。

(ウ) 日常清掃業務作業計画表は以下の内容を目安に記載すること。これ以外に記載する必要があると判断するものがあれば併せて記載すること。

- ① 清掃対象箇所毎の清掃時間帯
- ② 業務責任者、副責任者、業務従事者毎の作業計画（一人ひとりが何時にどの業務をするかというタイムスケジュール）
※特に業務責任者、副業務責任者については具体的に記載すること
- ③ 清掃対象箇所のカラーコード
- ④ 各清掃個所のオフロケーションの有無
- ⑤ 日常清掃で使用する道具一覧（モップ、床洗浄機等）

(エ) 定期清掃業務作業計画表は以下の内容を目安に記載すること。これ以外に記載

する必要があると判断するものがあれば併せて記載すること。

- ① 各階における業務予定月（事前調整の実施月も反映させること）
- ② 各定期清掃における業務従事者数
- ③ 定期清掃で使用する道具一覧（ポリッシャー、カーペット用洗剤等）

（オ） 業務実施体制図は以下の内容を目安に記載すること。これ以外に記載する必要があると判断するものがあれば併せて記載すること。

① 組織表

※急な欠員時のバックアップ体制についても記載し、どのような施設から派遣されるか記載すること（例：近隣で清掃業務を受託している〇〇病院の業務従事者）

※業務責任者、副業務責任者以外の役職を使用する場合はその旨記載すること

※資格を有する従事者がいる場合はその旨記載し、修了証の写しといった取得を証明するものを添付すること

② 緊急連絡網

イ 年間研修計画書・研修実施報告書

（ア） 受託者は毎年４月１日（初年度は令和３年１０月１日）までに従事者に対する年間研修計画書を発注者に届出なければならない。

（イ） 研修を実施した場合、翌月の５営業日以内に研修実施報告書（研修資料含む）及び受講者名簿を提出すること。なお、発注者内の院内感染対策研修と同様に、受講者名簿は各受講者自身が自身の名前を記入するものとする。

（ウ） 年間研修計画書（研修計画書）に以下の内容を目安に記載すること。これ以外に記載する必要があると判断するものがあれば併せて記載すること。

- ① 「9. (4) 研修」の内容
- ② 研修場所
- ③ 講師
- ④ 対象者（例：初任者、中級者、熟練者）

ウ 苦情処理マニュアル

受託者は契約締結後ただちに苦情処理マニュアルを提出することとし、内容は以下の内容を目安に記載すること。これ以外に記載する必要があると判断するものがあれば併せて記載すること。

- ① 当センターの特性を反映した内容であること。（例：感染症センターからの苦情に対する対応、患者（外国籍含む）から直接指摘された苦情に対する対応、ご意見箱からの苦情に対する対応等）
- ② 苦情処理体系図（窓口責任者、連絡・報告体制の明記）
- ③ 処理した苦情の保管期間

④ 処理した苦情における業務改善手順

エ 業務手順書

受託者は業務開始日までに業務フロー、機器の取り扱い方、感染予防方法等を記載した本清掃業務独自の業務手順書（標準作業書）を作成し、発注者へ提出すること。この手順書は随時見直しを行うものとする。手順書は、当センターの依頼者へ公開すること。

(2) 業務報告書

ア 受託者は処理した業務内容、クレーム及びその対応やその他特記事項等を毎日記録し、業務日報として翌営業日までに発注者の業務担当者に提出しなければならない。

イ 受託者は1か月ごとに業務完了届を書面にて発注者に提出し、実地又は書面による検査を受けなければならない

ウ 受託者は1か月に月間業務報告書を提出し、本報告書を使用し発注者と月次会議を行うものとする。なお、内容は以下の内容を目安に記載すること。これ以外に記載する必要があると判断するものがあれば併せて記載すること。

- ① 当該月に生じた特記事項
- ② 定期清掃の実施報告
- ③ 当該月に生じた全苦情とその対応状況
- ④ インспекションの実施状況
- ⑤ 翌月の取り組み・目標

エ 受託者は定期清掃及び特別清掃を実施したときにも、その都度、定期業務実施報告書を発注者の業務担当者に提出し、実地又は書面による検査を受けなければならない。ただし、上記アの業務報告書に当該内容を含める場合、定期業務実施報告書の提出を省略することができる。

オ 受託者は事故や特記すべき問題が生じた場合は、発注者に速やかに別途報告書を提出すること。併せて業務日報にも記載するものとする。

(3) 業務の再点検及び手直し

受託者は、発注者から業務上の不備の指摘があったときは、業務を再点検した上で手直し等の必要な措置を講じなければいけない。また、指摘内容及びその対応を業務日報に記載し、手直しを行った場合、手直し前と手直し後の写真を添付すること。

11. インспекション（自主検査体制）

受託者は毎年4月1日（初年度は令和3年10月1日）までに以下の内容を含む年間自主検査体制計画書（自主検査体制計画書）を提出すること。これ以外に実施するインспекションがあれば併せて記載すること。

また、このインспекション活動を生かした業務改善サイクルを構築すること。

(1) 責任者によるインスペクション

- ア 受託者は毎日業務内容及びその成果について自身で評価を行い、問題点がある場合は速やかに改善もしくはやり直しを行うこと。
- イ 評価は点数化ができることが望ましい。
- ウ 受託者は上記アの結果について毎月とりまとめ、9(2)イの業務完了届とともに発注者に報告書の提出を行わなければならない。
- エ 報告書には「改善前」と「改善後」がわかるよう写真を添付すること。また、ボードを使用するなどして、撮影場所、撮影日時がわかるようにすること。
- オ このインスペクションは本業務の業務責任者もしくは副責任者が行うものとする。
- カ 定期的(2ヶ月に1回程度)に各部署責任者へ清掃業務履行状況の確認を行うこと。確認者とその内容は業務日報に記載し発注者に提出すること。

(2) 共同インスペクション

- ア 必要に応じ、発注者と受託者は共同で院内ラウンドを行うものとする。
- イ 上記アにより指摘された問題点について受託者は速やかに改善を行うこと。また、その結果を業務日報に記載すること。

(3) 受託者内インスペクション

- ア 受託者は1年に4回に院内に常駐している人物以外によるインスペクションを実施すること。(例: 本社の建築物清掃管理評価資格者(通称: ビルクリーニング品質インスペクター)による実施)
- イ 上記アにより指摘された問題点について受託者は速やかに改善を行い、9(2)イの業務完了届とともに発注者に報告書の提出を行わなければならない。

(4) 点検方法

目視によるチェックシート評価を実施するものとする。そのため、評価者に専用の研修を行うなど客観的かつ公正的な評価を可能にする取り組みを行うこと。この取り組みも自主検査体制計画書に記載すること。

(5) 点検項目

各部屋に共通する「基本項目」と部屋に特有の「選択項目」をもって点検項目を作成すること。

例: 基本項目…床の汚れは目立っていないか

選択項目…ロッカーの内部まで清掃されているか(患者用更衣室)

(6) その他

発注者の各種活動(例: ICT ラウンド、患者サービス向上委員会)や第三者により指摘された内容も上記と同様に、速やかに改善を行い、その結果を報告書にて提出すること。

12. その他

(1) 会議等への参画

受託者の業務責任者は、必要に応じて発注者が主催する各種委員会（会議・ミーティング）に参画し、業務報告や意見を表明すること。また、各種ミーティングや会議における議事録作成も併せて行うこと。

(2) 控室

受託者に貸与する事務室・更衣室・倉庫は以下の通りである。貸付料は発生しないものとするが光熱水費は発生するものとする。光熱水費の算出方法は面積割を行うものとする。（令和2年1～12月実績額 電気代 111,158 円、水道代 26,154 円）

- ・事務室（休憩室）…47.02 m²
- ・男子更衣室（休憩室）…10.82 m²（水道なし）
- ・女子更衣室（休憩室）…33.38 m²
- ・用具倉庫…44.21 m²→徴取対象外とするが、休憩室として使用する場合徴取対象

(3) セキュリティカード

病院内のスタッフエリアの立ち入るにはセキュリティカードが必要である。

ア 発注者は受託者に必要最低限度枚数のセキュリティカードを貸与するものとする。

イ 受託者は契約終了時に発注者へ返却を行うこと。

ウ 受託者はセキュリティカードの紛失が生じないよう厳重に管理を行うこと。

エ 受託者はセキュリティカード番号と従事者を紐づけて管理すること。

オ 紛失が判明した場合、受託者は速やかに発注者に報告を行うこと。また、受託者は発注者に弁済費用を支払うものとする。

カ 第三者への貸し出しや不正使用が生じないよう受託者内で指導を行うこと。

(4) 定期的な提出書類一覧 ※総合評価入札にかかる書類を除く

これ以外に発注者から提出を求められた場合も、受託者は提出を行うこと。また、これらの書類は業務責任者の常駐する部屋にもファイリングして保管すること。

名称	提出時期	フォーマット	部数
年間業務計画書	初回：令和3年10月1日まで 以降：4月1日まで	書面及び電子データ （発注者が閲覧可能なファイル形式にすること。以下も同様）	1
年間研修計画書	初回：令和3年10月1日まで 以降：4月1日まで	書面及び電子データ	1
研修実施報告書（研修で 使用した資料も含む）	研修実施日翌月の5営業日まで	書面及び電子データ	1

業務手順書	令和３年１０月１日まで 以降：随時改定	書面及び電子データ	１
業務案内書			
業務日報	翌営業日まで	書面及び電子データ	１
業務完了届	当該月末日以後、速やかに	書面	１
月間業務報告書	当該月末日以後、速やかに	書面及び電子データ	１
定期業務実施報告書	翌営業日まで	書面及び電子データ	１
その他の業務報告	発生後、ただちに	書面及び電子データ	１
使用する道具類一覧	契約締結後、ただちに	書面及び電子データ	１
責任者によるインスペクション報告書	当該月末日以後、速やかに（業務完了届と併せて提出）	書面及び電子データ	１
受託者内インスペクション報告書	当該月末日以後、速やかに（業務完了届と併せて提出）	書面及び電子データ	１
打合せ議事録	打合せ後、速やかに提出	電子データ	－