

コンシェルジュ業務仕様書

この仕様書は、派遣契約書の各条項に基づき、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「甲」という。）と〇〇〇（以下「乙」）におけるコンシェルジュ業務の円滑な実施を目的とする。

1 業務名称

大阪国際がんセンターのコンシェルジュ業務

2 業務場所

大阪市中央区大手前3丁目1番69号

3 業務期間

令和3年10月1日から令和4年9月30日まで

4 配置人数、業務日及び業務時間

1名 月曜日～金曜日 8:30～17:00（うち休憩時間60分）
（土・日・祝日及び12月29日から1月3日までを除く）

5 業務内容

（1）コンシェルジュ・エスコートサービス

①内容

- ・来院者に対する施設内案内（手助けが必要な患者の介助等を含む）
- ・2階及び3階外来ブロック、入退院時の病棟への案内・誘導、荷物運搬
- ・入院の調整および入院受付補助
- ・1階の各種受付補助
- ・ボランティアに対する接遇の助言
- ・患者の意見や苦情に対する一次対応
- ・その他各種お困りごとや相談の一次対応と関係部署への伝達

②対象者

- ・入院・外来患者、成人病ドック利用者、患者家族、その他センターの利用者全体
- ・上記のうち、特に対応が必要な方
当センターの入院や成人病ドック等の利用が初めての方、移動等に介助が必要な方、その他、当センターが特に対応を必要と認める方

（2）患者の意見・要望の収集・分析

- ・（1）の業務を通じて、患者の意見・要望、改善を要する事項等の取りまとめを行い、センターに対し1ヶ月に1回定期的に報告する。

（3）業務履行場所

- ・（1）の業務については、1階の各種受付、患者サロン、待合スペース、2階及び3階の外来フロア（ブロック受付）、8階から13階の病棟、9階の成人病ドックフロアの各箇所で行う。
- ・（2）の業務については、指定された場所において行う。

6 業務実施体制

- ①乙は契約締結後の業務開始前および業務従事者の変更がある際には、業務従事者の名簿を提出すること。
- ②派遣される業務従事者はやむを得ない事情による交替を除き、同一人物とすること。また、交替するときは十分な引継ぎ期間を設け、業務に支障をきさない万全を期すること。
- ③乙は、業務従事者の変更や休暇に伴い、業務執行能力の低下を招かないように適切な処置を講じること。
- ④乙は、業務従事者に甲が貸与する制服及び名札を着用させ、清潔を保持させること。なお制服及び名札は甲が用意するものとする。
- ⑤乙は、業務従事者に甲が開催する院内感染防止研修、医療安全研修、個人情報保護等の研修を受講させること。
- ⑥甲の指揮命令のもと、乙は業務従事者の労務管理を行なうこと。

7 調査報告改善義務

- (1) 甲から業務の適正化に関する改善要求があった事案については、速やかに改善計画書を提出すること。また当該計画書提出時には、甲に対する説明を行う会議を設けるものとする。
- (2) 本仕様書に記載された業務の処理について、度重なる不適切な事務処理等のため、甲の円滑な業務の遂行が妨げられていると判断した場合、必要な改善を勧告することができる。また甲から改善勧告を受けた場合、直ちに改善措置等を講ずるとともに、その結果について甲に対し書面で報告しなければならない。

8 経費負担

- (1) 甲は、本業務の履行に関して必要な施設および備品等を無償で乙の利用に供するものとし、乙は善良なる管理者の注意をもって施設の維持管理を行い、本業務以外の使用および契約履行場所への持ち出しを禁ずる。
- (2) 乙は故意または過失により、施設を毀損した場合、甲の指示した期限内に乙の責任と負担において原状回復を行うものとする。
- (3) 業務に必要な光熱水費は、甲の負担とする。

9 管理体制

業務を管理監督する責任者は、事務局医事担当マネージャーとする。

10 疑義解釈

この仕様書に定めのない不測の事態や不明な点が発生した場合は、甲と乙で協議し、適切に対応することとする。

11 その他

- (1) 業務にあたり、事前に甲及び甲指定の者より、研修を受けること。
- (2) 患者等来院者からの問い合わせ・苦情等に適切に対応すること。
- (3) 関係外部団体（各官庁・他医療機関・他団体）と直接対応すること。
- (5) 職場における安全管理の他、事故及び災害の未然防止についても、積極的に協力実施すること。
- (6) 今後、コンピューターシステムの向上に伴い、業務の効率化並びに業務の見直

しについて協力実施すること。

- (7) コンピューターのシステムダウンが発生した時は、甲と連携して、速やかに対応すること。
- (8) 業務の縮小廃止等については、双方で作業量等の確認を行い、減算あるいは減算に相当する業務の割り当て等、必要な措置をとること。また業務を履行する上において、予め契約した業務以外の業務を行う場合は、双方協議の上、適当な措置をとること。なお、協議中に関わらず患者に不利益にならないように協力して業務を行うこと。