

[三重県立総合医療センター患者給食業務委託サービスレベル設定表]

No.	設定項目	サービス内容	サービスレベル基準値	減額ポイント	備考
1	責任者の配置	業務統括責任者を配置する	① 業務統括責任者が選任されていないと確認した回数。	1回につき 1ポイント	
2	衛生管理	食中毒を発生させない 厨房を衛生的に保つこと	① 検診、検便が未実施又は結果が良好なことが確認できない従業員を業務に従事させた回数。 ② 発熱・下痢・嘔吐や化膿創のある従業員を、必要な対応をせずに業務に従事させた回数。 ③ 提供した食事又は従業員が原因となる食中毒や感染症を発生させた回数。 ④ 衛生管理マニュアルが守られていなかった回数。	1回につき ①・②1ポイント ③10ポイント ④1ポイント	
3	食事箋に基づく食事	食事箋の指示内容に合致する食事を提供すること。	① 栄養基準に合ったメニューでないと確認した回数。 ② 病態(NST)に沿った内容でなかった回数。 ③ 医師、看護師の指示が守られていなかった回数。	1回につき 1ポイント	
4	献立に基づく食事	献立(適正な内容、量、手順等)に基づく食事を提供すること。	① 味、量、等献立に基づく食事になっていない回数。 ② 適温給食になっていない回数。 ③ 食物アレルギーの原因となる食材を使用した食事を提供した回数。	1回につき ①・②1ポイント ③3ポイント	
5	患者に喜ばれる美味しい食事	患者の嗜好に合致した給食を提供すること。	① 嗜好調査の評価で不満に思っている人が20%を越えた回数。	1回につき ①1ポイント	

6	調理時間の厳守	調理時間は厳守すること。	① 配膳時間の2時間前までに盛り付けが終了されていた回数。 ② 調理内容に沿った調理時間で作られなかった回数。	1回につき 1ポイント	
7	配膳時間の厳守	配膳時間は厳守すること。	① 受託者の都合により決められた時間より10分以上遅く配膳した回数	1回につき 1ポイント	
8	異物の混入	食事に異物を混入させないこと。	② 異物が混入した回数。 ③ 異物混入に準ずる行為があった回数。	1回につき 1ポイント	
9	秘密の保持	業務上知り得た情報を他に漏らさないこと	① 患者情報を他に口外した回数 ② 委託者の許可無く患者情報を電子媒体又は印刷物で持ち出した回数	1回につき ① 2ポイント ② 10ポイント	

[委託料減額基準]

本委託料減額基準は、受託者が「三重県立総合医療センター患者給食業務委託サービスレベル設定表」（以下「サービスレベル」という。）を達成できなかった場合における委託料の減額基準について定めるものとする。

1 サービスレベルの設定

受託者が達成しなければならないサービスレベルは、「三重県立総合医療センター患者給食業務委託サービスレベル設定表」に定めるところによる。

ただし、委託者は、特別な事情がある場合は、当該事情が影響する範囲において、受託者との協議の上、サービスレベル基準値を変更することができる。

2 サービスレベルの測定等

委託者は、受託者がサービスレベルを達成しているかどうか判断するため、次のとおりサービスレベルの測定等を行う。

① サービスレベルの測定者

サービスレベルの測定は、委託者が行う。

② サービスレベルの測定方法

「三重県立総合医療センター患者給食業務委託サービスレベル設定表」のサービスレベル測定方法に基づき行う。

③ サービスレベルの測定時期

ア サービスレベルの測定は、原則月単位で行う。

イ 委託者は、必要と認めるときは、測定結果を取り消し、再測定を行うことができるものとする。

④ サービスレベル達成の判断方法

「三重県立総合医療センター患者給食業務委託サービスレベル設定表」のサービスレベル基準値に基づき判断を行う。

3 減額ポイントの集計

① 減額ポイントの集計方法

「三重県立総合医療センター患者給食業務委託サービスレベル設定表」のサービスレベル基準値を達成しなかった場合は、その基準値に係る減額ポイントを集計する。

② 減額ポイントの取り扱い

減額ポイントは、月単位で累積、消滅するものとし、翌月以降に繰り越さないものとする。

4 委託料の減額率

委託者は、減額ポイントの集計結果に基づき、委託料（労務費のみ）の減額を行う。

減額率は1ヶ月の累積が5ポイントで1%とし、5ポイントを超える場合には、1ポイント増えるごとに1%加えるものとする。

5 インセンティブの設定

① 受託者が業務仕様書やサービスレベルの内容以上と高く評価される業務を実施した場合、また、患者から満足度の高い評価を受けた場合には、サービスレベル測定時に受託者へインセンティブポイントを付与し、減額ポイント数から差し引くものとする。

② インセンティブ基準及びポイント数については、受託者と事前に協議の上、決定するものとする。

6 補足

サービスレベルの設定は、上記の案を基に受託者と協議し、契約時に最終決定するものとする。