

指定管理者公募要項 別添1

横浜市救急医療センター  
指定管理者 業務の基準

平成26年9月

横浜市健康福祉局医療政策課

## 〈業務の基準 目次〉

|          |                                   |          |
|----------|-----------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>管理運営の基本方針</b> . . . . .        | <b>1</b> |
| <b>2</b> | <b>夜間急病センターに関すること</b> . . . . .   | <b>1</b> |
|          | (1) 診療時間                          |          |
|          | (2) 診療科                           |          |
|          | (3) 診療業務                          |          |
|          | (4) 人員配置                          |          |
|          | (5) 主な諸室                          |          |
| <b>3</b> | <b>救急医療情報センターに関すること</b> . . . . . | <b>3</b> |
|          | (1) 救急医療機関情報の収集・提供業務              |          |
|          | (2) 小児救急電話相談業務                    |          |
| <b>4</b> | <b>施設・設備の維持管理に関すること</b> . . . . . | <b>4</b> |
|          | (1) 建物全体（横浜市健康福祉総合センター）の管理        |          |
|          | (2) 施設保守管理業務                      |          |
|          | (3) 設備機器管理業務                      |          |
|          | (4) 清掃業務                          |          |
|          | (5) 備品管理業務                        |          |
|          | (6) 保安警備業務                        |          |
|          | (7) 環境衛生管理業務                      |          |
|          | (8) 廃棄物処理運搬業務                     |          |
|          | (9) 駐車場管理運営業務                     |          |
|          | (10) 改修・内装工事                      |          |
| <b>5</b> | <b>管理運営業務に関すること</b> . . . . .     | <b>6</b> |
|          | (1) 管理体制                          |          |
|          | (2) 事業計画書及び収支予算書の作成               |          |
|          | (3) 事業報告書の作成                      |          |
|          | (4) 自己点検・評価                       |          |
|          | (5) 横浜市が実施する業務への協力                |          |
|          | (6) 横浜市等関係機関との連絡調整                |          |
|          | (7) 自主事業                          |          |
| <b>6</b> | <b>委託業務について</b> . . . . .         | <b>8</b> |

横浜市救急医療センター（以下、「センター」という。）の指定管理者が行う業務の内容及びその範囲等は条例、条例施行規則で定めるほかはこの業務の基準によることとする。

## 1 管理運営の基本方針

センターの設置目的は、「急病患者に対し診療を行い、及び医療情報を提供する」（条例第1条）こととしている。

指定管理業務の実施にあたっては、救急医療の公共性と重要性を十分に認識し、市内医療関係機関と連携、協調のもとに初期救急医療における夜間の応急的な診療等を行う施設として、効果的かつ創意工夫に基づいた取組を行い、市全体の医療の質の向上に努めるものとする。

## 2 夜間急病センターに関すること

### (1) 診療時間

毎日20時から24時までとする。

### (2) 診療科

内科、小児科、眼科、耳鼻いんこう科を常設で設置する。

### (3) 診療業務

夜間における急病に対する応急的な診療を行う医療機関として、原則として急病患者の診療を対象とし、診察、検査、画像診断、投薬、指導を行う。

#### ア 医師業務

(ア) 入院診療が必要と認められる場合には、二次応需病院等へ転送させる。

(イ) 夜間初期救急診療の役割を考慮し、科目外の患者の診療にもできるだけ対応し、専門的な診療が必要な場合は、その旨を指示する。

(ウ) 患者には、必要に応じて翌日以降速やかに、かかりつけ医または適切な医療機関に診療を受けるように指導する。

(エ) 診療にあたっては、特定の医療機関の利益になるような言動は行ってはならない。

(オ) 投薬が必要な場合は、かかりつけ医またはその他適切な医療機関を受診するまでに必要な最低限の期間の投薬を原則とする。

#### イ 薬剤師業務

(ア) 調剤業務

(イ) 窓口における服薬指導

(ウ) その他関連業務

#### ウ 臨床検査技師

(ア) 臨床検査業務（尿検査・便検査・血液検査・生化学検査等）

(イ) その他関連業務

#### エ 放射線技師業務

(ア) エックス線検査業務

(イ) その他関連業務

#### オ 看護業務

(ア) 問診・看護業務

(イ) 診療補助業務

(ウ) 救急搬送連絡業務

#### カ 受付・医療事務

(ア) 医事等受付・案内業務

・電話対応、患者対応

- ・受付、患者表等への記入指示・指導
  - ・患者への案内、説明、誘導
  - ・保険証の確認
  - ・データ入力
  - ・カルテ作成、準備、運搬
  - ・処方箋の運搬
- (イ) 医事等連携業務
- ・X-Pフィルム管理
  - ・カルテ管理、保管
  - ・伝票・帳票の作成、整理、保管
  - ・検査、診療などの予約管理
  - ・診断書等の整備
- (ウ) 医事等会計業務
- ・会計
  - ・診療報酬請求
  - ・レセプト作成
  - ・端末処理
  - ・金銭収納
  - ・再審査請求
  - ・保険点数改定に伴う関連事務
- (エ) その他関連業務

#### (4) 人員配置

| 職種        | 配置の考え方   |
|-----------|--|
| 医師        | 標榜診療科を専門とする医師をそれぞれ配置すること。                              |
| 看護師       | 診療ブースごとに1名以上、及び全体を統括する看護師を1名配置すること。                    |
| その他の医療従事者 | 臨床検査、放射線撮影、調剤業務については、実績に応じて、円滑に業務を遂行できるよう、有資格者を配置すること。 |
| 事務        | 患者実績等に応じて必要な人員を配置すること。                                 |

#### 【参考】現行の人員配置（平成26年度）

|       |       | 平日    | 土曜日   | 日・祝日  | 二連休    | 三・四連休  | 年末年始   |
|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|
| 医師    | 内科    | 2     | 2     | 2     | 2      | 2      | 2      |
|       | 小児科   | 1     | 2     | 2     | 2      | 2      | 3      |
|       | 眼科    | 1     | 1     | 1     | 1      | 1      | 1      |
|       | 耳鼻咽喉科 | 1     | 1     | 1     | 2      | 2      | 2      |
|       | 小計    | 5     | 6     | 6     | 7      | 7      | 8      |
| 薬剤師   |       | 2     | 3     | 3     | 4      | 5      | 6      |
| 検査技師  |       | 1     | 1     | 1     | 1      | 1      | 1      |
| 放射線技師 |       | 1     | 1     | 1     | 1      | 1      | 1      |
| 看護師   |       | 5 (7) | 7 (9) | 7 (9) | 8 (10) | 9 (11) | 9 (11) |
| 事務員   |       | 4 (5) | 5 (6) | 5 (6) | 6 (7)  | 6 (7)  | 6 (7)  |

※看護師・事務員の（ ）内は、常勤職員を含めた人数

## (5) 主な諸室

- ①薬局、②受付、③診察室（8室）、④処置室（1室）、⑤検査室、⑥中央材料室  
⑦X線撮影室、⑧観察室(大人5床 子ども2床)、⑨医局、⑩その他

## 3 救急医療情報センターに関すること

### (1) 救急医療機関情報の収集・提供業務

#### ア 業務内容

- (ア) 市内医療機関における、時間帯別救急応需可能状況（診療科、空床状況等）の把握を行う。  
(イ) 市民、市内医療機関等からの電話による問合せに対し、医療機関等に関する的確な情報を提供する。  
(ウ) 市内の医療機関等に関する情報管理システムの運用の管理と情報の更新を行う。

#### イ 業務時間

終日とする。（24時間、365日）

#### ウ 回線数・通話チャンネル数

3回線・6チャンネル

※回線種別はISDN回線であり、チャンネル数分の同時通話が可能

#### エ 人員配置の考え方

業務実績に応じて必要なオペレーターを配置すること。

【参考】現行の人員配置（平成26年度）

平日：2名～3名、土曜：2名～4名、日曜・祝日：2名～6名

### (2) 小児救急電話相談業務

#### ア 業務内容

小児の急病やけがなどの対処に関する市民からの電話相談に対し、看護師によって、簡易な応急処置等の助言や適切な診療科目の案内、症状・経過観察の要点の説明などを行う。

#### イ 業務時間

平日：18時～翌朝9時

土曜：13時～翌朝9時

日曜・祝日・12/29～1/3：9時～翌朝9時

#### ウ 回線数・通話チャンネル数

2回線・4チャンネル

※回線種別はISDN回線であり、チャンネル数分の同時通話が可能

#### エ 人員配置の考え方

業務実績に応じて必要な看護師を配置すること。

【参考】現行の人員配置（平成26年度）

平日：2名～3名、土曜：2名～4名、日曜・祝日：2名～4名

※救急医療情報センターの業務について、今後の横浜市の施策により、機能を拡充する場合には、指定管理者との協議により、業務内容を変更することとする。

## 4 施設・設備の維持管理に関すること

### (1) 建物全体（横浜市健康福祉総合センター）の管理

センターが設置されている横浜市健康福祉総合センターは横浜市社会福祉センター等が併設されており、建物・設備の保守管理、警備、清掃等については、建物として一体的な管理を行っている。

平成26年度時点では、建物全体の管理については、横浜市社会福祉センターの指定管理者である横浜市社会福祉協議会、横浜市学校保健会及び横浜高齢者健康福祉財団、横浜市医師会の四者が、建物・設備保守等に係る経費の負担割合について覚書を取り交わしている。指定管理者は、この覚書の負担割合に則って経費を負担することとする。

併せて、覚書に記載された建物の管理運営に関する事務（平成26年度時点では、入居団体共用の建物及び設備保守に伴い発生する委託業務についての庶務）を行うこと。

### (2) 施設保守管理業務

指定管理者は、本施設を適切に管理運営するために、日常的に点検を行い、良好な状態を維持するとともに、美観を維持すること。

また、施設を安全かつ安心して利用できるよう、施設の予防保全に努めるとともに、施設等の不具合を発見した際には、速やかに横浜市に報告すること。

### (3) 設備機器管理業務

指定管理者は、施設の設備の機能を維持するとともに、施設利用者が快適に施設を利用できる良質な環境を提供すること。

また、施設が保有する医療機器及び測定機器等の正常な機能を維持し、かつ良好な状態で稼働させるために定期的に保守点検を行うこと。

#### ア 計画立案業務

設備管理業務を効率的かつ的確に実施するため、管理対象設備について計画を立案すること。

#### イ 報告・連絡・調整業務

設備管理業務の実施に当たって、報告、連絡、調整等を行うこと。

#### ウ 設備保全業務

設備機器に対して、定期的な手入れ、清掃を行い、美観維持に努めること。また、設備機器等に異常を発見し、応急処置や修理が必要なときは、必要な知識・経験・技能を修得した設備員に処置させること。

#### エ 日常点検業務

各設備の日常の機器運転管理、点検、整備を行い、適切に記録を残すこと。

#### オ 立会い業務

各種法令等に基づいて行われる官公庁立ち入り検査に立ち会い、検査官から指摘される事項について処理を行うとともに、検査官からの質問、指摘等に対する確かな応答を行うこと。

### (4) 清掃業務

指定管理者は、センターについて、良好な環境衛生、美観の維持に心がけ、施設としての安全かつ快適な空間を保つために、関係法令等に従い、清掃業務を実施すること。清掃を実施する際には、できる限り利用者の妨げにならないように配慮すること。

#### ア 日常清掃

指定管理者は、施設において日常的な清掃を行い、施設、備品、器具等が常に清潔な状態

に保たれるようにすること。清掃回数等の条件は、指定管理者が利用頻度に応じて、適切に設定すること。特に便所等の水周りについては、衛生等について留意すること。また、消耗品は常に補充された状態にすること。

【参考】日常清掃の範囲と内容

| 範囲                   | 清掃内容   |
|----------------------|--|
| 共用部分<br>救急医療情報センター部分 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・床の掃き拭き清掃</li> <li>・バキューム等による床の除吸塵（カーペット系床面）及び屑入れの内容物の回収</li> <li>・洗面台の清掃及び鏡の清拭</li> <li>・手の届く範囲での金属部分磨き</li> <li>・手の届く範囲でのガラス拭き</li> <li>・衛生陶器類の清掃・衛生消耗品の補充</li> <li>・流し台の清掃</li> <li>・手摺清掃</li> <li>・各居室等から排出される塵芥のゴミ処理施設までの運搬</li> </ul> |
| 夜間急病センター部分           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・床のダストモップによる掃き清掃</li> <li>・バキューム等による床の除吸塵（カーペット系床面）、屑入れ及び汚物入れの内容物の回収</li> <li>・長椅子等の除塵</li> <li>・消毒剤による手摺り、ドアノブの清拭</li> <li>・消毒剤、殺虫剤による床の清拭</li> <li>・感染性廃棄物、非感染性廃棄物、一般除塵等のゴミ処理施設までの運搬</li> </ul>   |

イ 定期清掃

指定管理者は、日常清掃では実施しにくい清掃等を確実にを行うため、必要に応じて定期清掃を実施すること。

(5) 備品管理業務

指定管理者は、センターに備え付けの備品の管理を行うこと。また、その他、必要とされる備品の調達、更新については、原則として指定管理者の負担とすること。

ただし、横浜市所有の100万円（消費税含）以上の備品の修繕・更新については、その費用負担について事前に横浜市と協議するものとする。

(6) 保安警備業務

ア 保安警備

指定管理者は、本施設の防犯、防火及び防災に万全を期し、機械警備等を用いて、利用者が安心して利用できる環境の確保のために保安警備業務を行うこと。業務に当たっては、建物の使用目的、使用内容等を十分に把握するとともに、関係法令等を遵守すること。

イ 緊急時の対応

指定管理者は、災害等緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保等の的確に対応することともに、災害等の緊急事態が発生した場合には、ただちに横浜市にその旨を報告すること。

また、災害時等に横浜市が本施設を使用する必要があるときは、横浜市の指示に従うこと。

## (7) 環境衛生管理業務

指定管理者は、施設利用者が快適に施設を利用できる良質な環境を提供するため、常に本施設内の適切な環境衛生の維持に努めること。業務に当たっては、建物の使用目的、使用内容等を十分に把握するとともに、関係法令等を遵守すること。

## (8) 廃棄物処理運搬業務

ア 一般廃棄物及び産業廃棄物の処理運搬に当たっては、各廃棄物処理業の許可を受けた業者に処理を行わせること。

イ 医療廃棄物の処理運搬に当たっては、感染性廃棄物の特別管理産業廃棄物運搬業及び処分業の許可を受けた業者に処理を行わせること。

ウ 横浜市健康福祉総合センターとして「市役所ごみゼロルート回収」（本市事務所・事業所・施設の廃棄物処理委託の一部を資源循環局がまとめて契約するシステム）に参加しており、引き続きこの回収に参加し、ごみの分別及び資源化に協力すること。

## (9) 駐車場管理運営業務

指定管理者は、駐車場について適切な管理を行うとともに、利用者に対する適切な誘導を行うこと。

## (10) 改修・内装工事

指定管理者は、自らの負担で、施設の改修・内装工事を行うことができる。ただし、工事前にその内容について横浜市の承認を得ること。また、指定管理終了時に、指定管理者の負担により原状に復することを原則とする。

# 5 管理運営業務に関すること

## (1) 管理体制

### ア センター長の配置

センター業務全体を統括管理する責任者として、センター長を配置すること。（センター長が医師でない場合は、医療法の診療所の管理者たる常勤の医師を1人配置すること。）

### イ 留意事項

センターの運営に係る責任を明らかにし、センター長を補佐する責任体制を構築した人員を配置すること。

また、初期救急医療が適切に提供されるよう、センター従事者に対して研修を実施すること。

## (2) 事業計画書及び収支予算書の作成

年間の事業計画書及び収支予算書を、横浜市が指定する期日までに作成し、横浜市に提出すること。事業計画書は、提案書の内容と整合性を取ること。

## (3) 事業報告書の作成

指定管理者は、事業報告書について、横浜市が指定する期日までに作成し、提出すること。事業報告書の種類及び記載する内容は次のとおりとし、書式は、横浜市と協議の上、定めること。

また、横浜市からセンターの管理運営に関する調査・報告を求められた場合は、必要な報告書等を提出すること。

①月次事業報告書

利用実績(夜間急病センター患者数、救急医療情報センター・小児救急電話相談利用件数、各種収支実績等)

②四半期事業報告書

利用実績(夜間急病センター患者数、救急医療情報センター・小児救急電話相談利用件数、各種収支実績等)

管理業務の実施状況

利用状況分析報告等

自己評価 [下記(4)参照]

③年間事業報告書

利用実績(夜間急病センター患者数、救急医療情報センター・小児救急電話相談利用件数、各種収支実績等)

管理業務の実施状況

利用状況分析報告等

収支決算書等

自己評価 [下記(4)参照]

(4) 自己点検・評価

指定管理者は、以下の手法を用いて、利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるよう努め、結果について横浜市に報告すること。

ア モニタリングの実施

指定管理者は、利用者の意見や満足度等を聴取し、利用者モニタリングを実施すること。

また、利用者から聴取する意見や満足度等の項目は、横浜市と協議して定めること。

イ 施設の管理運営に対する自己評価

指定管理者は、利用者モニタリングにより得られた結果をもとに、定期的に施設の管理運営に対する自己評価を行い、その結果を事業報告書にまとめ横浜市へ提出すること。

(5) 横浜市が実施する業務への協力

指定管理者は、必要な範囲において横浜市が実施する業務に協力すること。

(6) 横浜市等関係機関との連絡調整

指定管理者は次の関係会議に出席すること。

① 横浜市救急医療センター定例会(原則、2か月に1回)

② 横浜市健康福祉総合センターの管理運営のため、入居団体・施設が開催する会合(随時)

③ その他、横浜市又は関係機関との連絡調整に関する会合で、横浜市から出席の要請があったもの。

(7) 自主事業

指定管理者は、上記の事業に支障をきたさない範囲で、横浜市救急医療センターの基本方針に沿ったかたちで、自主的な企画・運営による自主事業を行うことができる。

## 6 委託業務について

指定管理者は、業務の一部について、委託する業務の内容、委託契約の締結方式及び相手方等に関してあらかじめ横浜市と文書により協議し、承認を得た上で、第三者に委託することができる。

また、指定管理者が指定管理業務の一部を第三者に実施させることとなる場合は、すべて指定管理者の責任及び費用において行うこととし、当該業務に関して指定管理者が使用する第三者の責めに帰すべき事由により生じた増加費用及び損害は、すべて指定管理者が負担するものとする。