

横浜市救急医療センター
指定管理者 業務基準

平成21年3月

横浜市 健康福祉局

第1 横浜市救急医療センターの管理運営の基本的事項

1 管理運営の基本方針

指定管理者は、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の横浜市救急医療センター（以下センターという）の運営を行うにあたり、効率的かつ創意工夫に基づいた取組みをし、市全体の医療の質の向上に努めるものとします。

2 施設概要

所在地	横浜市中区桜木町1丁目1番地（横浜市健康福祉総合センター内）
延床面積	約3,315.756㎡ *横浜市健康福祉総合センター（敷地面積 1,729.70㎡,建築面積1,158.35㎡）内、1～3階及び地下1～地下2階の救急医療センター部分 外部平面駐車場 221.3㎡
構造	鉄骨鉄筋コンクリート造、地上11階・地下2階・塔屋1階
開設年月日	昭和56年5月11日
施設内容	<p>〈夜間急病センター〉</p> <p>1 診療科目 内科・小児科・眼科・耳鼻いんこう科</p> <p>2 関係諸室</p> <p>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研修室 ⑩医局 ⑪その他</p> <p>〈救急医療情報センター〉 （機器構成）</p> <p>①デスクトップPC端末装置（TFT） 5台 ②ノートPC端末装置 4台 ③ルータ・HUB 1式 ④ファクシミリ（一般用・障害者用） 各1台 ⑤案内台（含む：電話機） 5台 ⑥録音装置 1台 ⑦PBX（構内電話交換システム） 1台（現行：11回線） ⑧その他</p> <p>〈その他〉</p> <p>①事務室 ②機械式地下駐車場 40台 ③（今後の予定）外部平面駐車場 8台程度 ④その他</p>

第2 横浜市救急医療センターの業務の基準

1 夜間急病センター

(1) 診療時間

毎日20時から24時までとします。

(2) 診療業務

ア 夜間における急病患者に対する応急的な診療を行う医療機関として、診察、検査、画像診断、投薬、指導を行うものとします。ただし、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ます。

イ 内科、小児科、眼科、耳鼻いんこう科（従来）を常設で設置しますが、その他の診療科については、夜間急病センターの基本方針、市民の利便等を考慮して、指定管理料の上限額の範囲での実施を前提とした応募者からの提案により、新たな診療科を設置することができるものとします。

(ア) 医師業務

- ・ 夜間急病センターの趣旨に従い、原則として急病患者の診療を対象とする。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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

- ・ 調剤業務
- ・ 窓口における服薬指導
- ・ その他関連業務

(ウ) 臨床検査技師

- ・ 臨床検査業務（尿検査・便検査・血液検査・生化学検査等）
- ・ その他関連業務

(エ) 放射線技師業務

- ・ エックス線検査業務
- ・ その他関連業務

(オ) 看護業務

- ・ 問診・看護業務
- ・ 診療補助業務
- ・ 救急搬送連絡業務

(カ) 受付・医療事務

- ・ 医事等受付・案内業務
 - a 電話対応、患者対応
 - b 受付、患者表等への記入指示・指導
 - c 患者への案内、説明、誘導
 - e 保険証の確認
 - f データ入力
 - g カルテ作成、準備、運搬
 - h 処方箋の運搬
- ・ 医事等連携業務
 - a X-Pフィルム管理

- b カルテ管理、保管
- c 伝票・帳票の作成、整理、保管
- d 検査、診療などの予約管理
- e 診断書等の整備
- ・ 医事等会計業務
 - a 会計
 - b 診療報酬請求
 - c レセプト作成
 - d 端末処理
 - e 金銭収納
 - f 再審査請求
 - g 保険点数改定に伴う関連事務
- ・ その他関連業務

(3) 人員配置

職種	人員配置の考え方
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。

現行の人員配置（平成19年度）

区 分	平日		土曜日	日曜日	二連休	三連休	年末年始
	昼間	準夜	準夜	準夜	準夜	準夜	準夜
医 師	内 科	—	1	2	2	2	2
	小 児 科	—	1	2	2	2	2
	眼 科	—	1	1	1	1	1
	耳鼻咽喉科	—	1	1	1	1	2
医 師 小 計	—	4	6	6	6	7	7
薬 剤 師 ※	1(1)	2	3	3	4	4	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(1)	7(1)	7(1)	7(1)	8(1)	8(1)
事 務 員 *	—	4(1)	5(1)	5(1)	5(1)	6(1)	6(1)
合 計	1(1)	17(2)	23(2)	23(2)	24(2)	27(2)	29(2)
※平日昼間の薬剤師は、薬剤補充・準備作業を行っている。 *()内の数字は常勤職員(再掲)							

2 救急医療情報センター

(1) 業務時間

終日とする。(24時間、365日)

ただし、看護師による相談・助言業務は次のとおりとします。

平 日	18時00分 ～ 24時00分
土 曜 日	13時00分 ～ 24時00分
日曜日・祝日・年末年始(12/29～1/3)	9時00分 ～ 24時00分

(2) 医療情報センター業務

ア 情報収集・提供業務

(ア) 市内医療機関の時間帯別救急応需可能医療機関・診療科、空床状況等の情報把握

(イ) 市民、医療機関等からの問い合わせに対する診療所、病院等に関する適確な情報提供

(ウ) 市内の診療所、病院等に関する情報管理システムの運用管理と適時的な情報更新

イ 看護師による相談業務

(ア) 適切な診療科目案内、簡易な応急処置等の助言

(イ) 症状経過観察の要点や受診勧告などの相談、助言

(3) 人員配置

職種	人員配置の考え方	現行の人員配置 (参考)
オペレーター	24時間(365日) 業務実績に応じて必要な人員を配置すること 情報センター回線数：3回線	【平日】 日勤：2人 準夜：2～3人 深夜：2人 【土日祝】 日勤：3人(土:2～3人) 準夜：3人 補助要員 1人 深夜：2人
看護師	(1)平日：18時00分～24時00分 (2)土曜日：13時00分～24時00分 (3)日曜日・祝日：9時00分～24時00分 2名以上の配置 *専用回線(2回線分)	【毎日】 2名 (18:00～24:00) *必要に応じてオペレーターから転送

第3 指定管理者が行わなければならないその他の管理運営業務の基準

1 救急医療センター管理運営業務

(1) 救急医療センターを適切に管理運営していくために必要な総務業務を行う。

ア 事業計画書の作成

指定管理者は、毎年度当初に事業計画書を作成し、市に提出すること。

ただし、前年度の9月末日までに次年度の事業計画に伴う主要な経営指標を作成し、市に提出する

こと。なお主要な経営指標については、別途市と協議し、作成に当たっては市と調整を図ること。

イ 事業報告書の作成

指定管理者は、事業報告書を作成すること。事業報告書は、次年度の5月末までに市へ提出すること。事業報告書に記載する内容は次のとおりとし、書式は、市と指定管理者で協議の上、定める。

<月次事業報告書>

利用実績（救急医療センター患者数、救急医療情報センター利用者数、各種収支実績等）

<四半期事業報告書>

利用実績（救急医療センター患者数、救急医療情報センター利用者数、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〔下記ウ参照〕

<年間事業報告書>

利用実績（救急医療センター患者数、救急医療情報センター利用者数、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〔下記ウ参照〕

<その他報告書>

指定管理者は、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ものとします。

ウ 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、結果について市に報告すること。市は、事業報告書及び実績評価の結果等を考慮したうえで、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合、是正勧告を行い、改善が見られない場合、指定を取り消すことができる。

(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、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市へ提出すること。

エ 第三者評価への協力

指定期間中に横浜市が実施する第三者評価に対して、施設への立ち入り、書類の作成等について協力をすること。

(2) 救急医療センターの運営にかかる責任を明らかにした人員体制を確保し、研修・管理する。

ア 人事・労務管理

イ 救急医療従事者研修業務

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。

なお、研修会は年2回以上開催し、報告書を作成後、横浜市に提出することとする。

(3) 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。

小破修繕が必要な場合は、1件あたり100万円（消費税含）未満を上限として指定管理者が修繕費を負担して修繕を行うこと。1件あたり100万円（消費税含）以上の修繕の場合は、市と別途協議すること。

また、指定管理者は、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、速やかに市に報告すること。

(4) 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、指定管理者は、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、応急処置をする必要又は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、整備を行うこと。また、点検及び正常に機能しない際の対応等について、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、指摘等に対する的確な応答を行うこと。

(5) 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 救急医療情報センター部分	<ul style="list-style-type: none">・床の掃き拭き清掃・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・洗面台の清掃及び鏡の清拭・手の届く範囲での金属部分磨き・手の届く範囲でのガラス拭き・衛生陶器類の清掃・衛生消耗品の補充・流し台の清掃・手摺清掃・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

夜間急病センター部分	<ul style="list-style-type: none"> ・床のダストモップによる掃き清掃 ・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 ・長椅子等の除塵 ・消毒剤による手摺り、ドアノブの清拭 ・消毒剤、殺虫剤による床の清拭 ・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
------------	--

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。

(6) 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、本市所有の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市と協議するものとする。

(7) 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、ただちに市にその旨を報告すること。また、災害時等に市が緊急防災拠点、避難所等として本施設を使用する必要があるときは、市の指示に従うこと。

(8) 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。

(9) 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 施設から発生する廃棄物の発生抑制に努めるとともに、横浜市役所の分別ルールに沿って適切に分別を行い、市が構築する回収ルート等を活用し、可能な限り資源化していくなど「市役所ごみゼロ」の取組を推進すること。

また、横浜市役所では、市本組織で「ISO14001」を平成18年6月23日に認証取得している。本施設についても公の施設として、協力すること。

なお、必要に応じて、関係機関の査察を受け入れること及びその他関係法令等を遵守することが義務づけられる。

<参考> 「市役所ごみゼロの分別品目」

紙類(①白系古紙 ②雑誌・色系古紙 ③新聞 ④段ボール ⑤ミックスペーパー(雑紙) ⑥機密文書) ⑦缶 ⑧びん ⑨ペットボトル ⑩プラスチック類 ⑪使用済み乾電池 ⑫小さな金属類 ⑬スプレー缶 燃えないごみ(⑭ガラス・陶器類等 ⑮蛍光管) ⑯古布 ⑰粗大ごみ ⑱燃やすごみ
--

(10) 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。

(11) 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市が実施する業務に協力すること。

(12) 関係機関との連絡調整業務

指定管理者は、市が出席を要請した会議等に、出席すること。

また、必要に応じて関係機関との連絡調整会議などを適宜開催し、関係機関との連絡調整を図ること。

(13) 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。この場合は、目的外使用となるため、市が定める規定にしたがい使用料を市に納入すること。ただし、市と協議を行い、事業内容によっては使用料が減免されることもある。

(14) 指定期間終了時の引継業務

指定管理者は、指定期間終了時に、次期指定管理者が円滑かつ支障なく本施設の業務を遂行できるよう、引継ぎを行うこと。

2 人員配置

職種	人員配置の考え方	現行の人員配置 (参考)
センター長	センター業務全体を統括管理する責任者を配置すること。(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。)	1.0人(医師で管理者を兼務)
その他	センター長を補佐する責任体制を構築し、必要とする人員を配置する	事務長1人 看護係長1人 事務係長1人 看護師1人 事務3人

第4 その他

1 物販事業

指定管理者は、施設利用者の利便を図るために、自動販売機等を設置することができる。

物品の販売及び自動販売機の設置は行政財産の目的外使用となるため、市が定める規定にしたがい使用料を市に納入すること。

<参考>

	目的外使用料(参考)
自動販売機	1,600円/台・月(建物内)

(金額は税込み)

2 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。

3 救急医療センター運営に必要な横浜市健康福祉総合センター内全施設の維持管理

救急医療センター運営に必要な横浜市健康福祉総合センター内全施設の維持管理については、他施設管理者との協議の上、適切に行う。