

千葉県休日救急診療所

管理運営の基準

令和2年9月11日

千葉県

目次

第1	はじめに.....	1
1	本書の位置づけ.....	1
2	管理運営に関する基本的な考え方.....	1
第2	施設の概要.....	1
第3	指定管理者が行う業務.....	2
1	診療所の管理運営に関する業務.....	2
(1)	診療所における診療業務等.....	2
(2)	備品等保守管理業務.....	3
(3)	診療費及び文書料の徴収.....	3
(4)	その他診療所の管理に必要な業務.....	4
2	経営管理業務.....	5
(1)	事業計画書の作成.....	5
(2)	事業報告書の作成.....	5
(3)	事業評価業務.....	5
(4)	関係機関との連絡調整.....	6
(5)	市のモニタリングへの協力.....	6
(6)	指定期間終了後の引き継ぎ.....	6
(7)	指定管理料の支払い.....	6
(8)	口座の管理.....	6
(9)	利益の還元.....	6
(10)	職員の研修.....	6
(11)	労働関係法令の遵守.....	6
(12)	市との協定締結.....	7
(13)	市への報告.....	7
第4	その他留意事項.....	7
(1)	サービス.....	7
(2)	原状回復.....	7
(3)	保険への加入.....	7
(4)	市への行事への協力.....	7
(5)	文書の管理.....	7
(6)	損害賠償.....	8
(7)	業務の再委託.....	8
(8)	市への書類の提出.....	8
(9)	立入検査.....	8
(10)	協議.....	8

第1 はじめに

1 本書の位置づけ

本書は、千葉市休日救急診療所（以下「診療所」という。）において、指定管理者が行う業務内容とその範囲について千葉市休日救急診療所条例（以下「条例」という。）に基づき、指定管理者に要求する施設管理の基準を示すものであり、別に公表する千葉市休日救急診療所指定管理者選定要項と一体のものである。この基準に基づいて、指定管理者は効果的かつ効率的な施設管理を実施すること。

2 診療所の管理運営に関する基本的な考え方

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の連携、協調のもとに初期救急医療における応急的な診療等を行う施設としての診療所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り組みをし、住民サービスの質の向上に努めるものとする。

診療所の管理は、次の各項目に留意して円滑に実施する。

①業務の遂行に当たっては、以下の法規を遵守し、その趣旨を十分理解した上で管理を行うこと。

- ア 千葉市休日救急診療所条例（平成4年12月8日千葉市条例第53号）
- イ 千葉市休日救急診療所条例施行規則（平成5年3月26日千葉市規則第18号）
- ウ 医療法（昭和23年7月30日法律第205号）（関連法令含む）
- エ 健康保険法（大正11年4月22日法律第70号）（関連法令含む）
- オ 高齢者の医療の確保に関する法律（昭和57年8月17日法律第80号）（関連法令含む）
- カ 千葉市個人情報保護条例（平成17年千葉市条例第5号）
- キ 千葉市個人情報保護条例施行規則（平成17年3月31日千葉市規則第30号）
- ク 個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第57号）
- ケ 地方自治法（昭和22年4月17日法律第67号）
- コ その他の関連する法規がある場合は、それらを遵守すること。

②利用者に対し、適切な医療の提供に努めること。

③公平性の維持、個人情報の保護を徹底すること。

④効果的かつ効率的な管理を行い、経費削減に努めること。

第2 施設の概要

- (1) 名称 千葉市休日救急診療所
- (2) 所在地 千葉市美浜区幸町1丁目3番9号
- (3) 施設概要
 - ①敷地面積 約11,831㎡（総合保健医療センターの全体の敷地面積）
 - ②延床面積 約1,684㎡（総合保健医療センターの1・2階の一部）
 - ③建築構造 鉄筋コンクリート造

- ④施設内容 1階：内科、小児科、外科、整形外科、薬局、受付、事務室、エックス線撮影室、特別診察室、観察室、医局、救急室、更衣室、トイレ、E V、薬品倉庫、調剤室
2階：眼科、耳鼻いんこう科、歯科、エックス線撮影室、医局、歯科医局、相談室、回復室、E V、トイレ
- ⑤駐車場 114台収容可
- ⑥診療時間 休日等の初期救急診療 午前9時～午後0時、午後1時～午後5時
要介護高齢者・心身障害者(児) 歯科診療 午前9時30分～午後0時30分
- ⑦診療日 休日等の初期救急診療 日曜日、祝日、年末年始
要介護高齢者・心身障害者(児) 歯科診療 原則毎週木曜日
- ⑧診療科目 休日等の初期救急診療 内科・小児科・外科・整形外科・眼科・耳鼻咽喉科・歯科
要介護高齢者・心身障害者(児) 歯科診療 歯科
- ⑨主要設備等 X線装置、輸血・輸液用設備、血液検査用設備、検尿装置、心電計、超音波診断装置、視力測定器、眼圧計、心除細動装置、酸素吸入器、人工呼吸器、ネブライザー、耳鼻科用ユニット、歯科用ユニット 等

第3 指定管理者が行う業務

1 診療所の管理運営に関する業務

(1) 診療所における診療業務等

①日曜・祝日・年末年始の昼間における救急患者に対する初期診療に関すること。

日曜・祝日・年末年始の昼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。ただし、入院診療が必要と認められる場合には、二次医療機関等へ転送させる。

指定管理者は次の各項目を実施し、適正な医療サービスを提供すること。

・以下の表を基本として必要な人員を配置し、診療体制を確保すること。

なお、予め市と協議のうえ、閑散期などにオンコールなどの対応をしたうえで、人数を減少することも可能とする。

	配置人数	(GW・年末年始)
医師	8名	(11～12名)
歯科医師	1名	(2～3名)
薬剤師	6名	(8名)
看護師	19～20名	(24～26名)
歯科衛生士	3～4名	(4～5名)
診療放射線技師	3名	(4名)
臨床検査技師	2名	(3名)
事務	7名	

- ・業務に要する医療材料を確保すること。
- ・医療機器の整備等、診療業務を行うために千葉市が指示する事項を実施すること。
- ・血液検査・生理検査用紙等印刷物、消耗品を取り揃えること。
- ・レセプト事務を実施すること。

②要介護高齢者・心身障害者（児）の歯科診療に関すること。

歯科診療を受けたくても歯の治療を受けることが難しい市民を対象とした歯科診療を行う。

指定管理者は次の各項目を実施し、適正な医療サービスを提供すること。

- ・以下の表を基本として必要な人員を配置し、診療体制を確保すること。
- なお、予め市と協議のうえ、閑散期などにオンコールなどの対応をしたうえで、人数を減少することも可能とする。

配置人数	
歯科医師	8名
歯科麻酔科医	1名
薬剤師	1名
看護師	2名
歯科衛生士	11名
歯科技工士	1名
事務	3名

- ・業務に要する医療材料を確保すること。
- ・医療機器の整備等、診療業務を行うために千葉市が指示する事項を実施すること。
- ・消耗品を取り揃えること。
- ・レセプト事務を実施すること。

(2) 備品等保守管理業務

①施設に整備されている設備等の点検、保守に関すること

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。

②施設に整備されている設備等の修繕に関すること

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計画的に修繕を行うこと。

(3) 診療所に係る診療費（以下「診療費」という。）及び文書料の徴収（地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第158条の規定に基づく）

- ・指定管理者は、診療費及び文書料を徴収したときは、徴収した日の翌日（当日が金融機関の休業日にあたるときは、その日以降直近の休業日でない日）に市の指定する現金払込書により、市の指定する金融機関の口座に払い込むこと。なお、歯科診療の分については、直近の日曜祝日等を実施する診療業務の分と合わせて払い込むこと。
- ・徴収に際しては、未収金が発生しないよう最大限努力すること。また、未収金が

発生した場合は、台帳を作成して管理し、未納者リストを診療した翌日から10日以内に市に提出すること。

- ・未納者リストを提出後に入金があった場合は、市と指定管理者双方で連絡を取り合い、未収金台帳から削除する処理をすること。
- ・前項に定めるもののほか、診療費及び文書料の徴収事務の処理については、市の指示に従うこと。

(4) その他診療所の管理に必要な業務

①組織及び人員配置

診療所は医療法第1条の5第2項に規定する診療所であるため、指定管理者は、医療法第10条第2項に規定する管理者を定め、診療所の管理を行うこと。

診療所の管理にあたっては、現行の医療法及びその他関係法令の人員基準に基づき、医師、看護師、放射線技師、薬剤師及び事務員など、適正な医療サービスを実施するために、必要な体制を確保すること。

②帳簿の作成及び管理

指定管理者は、業務の実施において、次に掲げる帳簿等を作成し、備え置くこととする。

- (ア) 受診申込書及び問診票
- (イ) 診療費及び文書料の徴収に係る帳簿等
- (ウ) その他市が必要と認める帳簿等

③個人情報と情報公開

指定管理者は、「個人情報の保護に関する法律」及び「千葉県個人情報保護条例」等の規定に基づき、個人情報の取り扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理に努め、個人情報を保護するために必要な措置を講じること。

診療所の業務を行うにあたり作成し、または取得した文書等で指定管理者が管理しているものの公開については、千葉県〇〇センター指定管理者情報公開規程準則及び千葉県〇〇センター指定管理者情報公開事務処理要領準則の規定の例により自ら情報の公開に関する規程を作成して、次に掲げる措置を講ずること。

- (ア) 開示の申出を受けて保有文書を開示すること。
- (イ) 保有文書の開示決定等に対する異議申出を受けて再決定をすること。
- (ウ) 保有文書を適正に管理すること。
- (エ) 情報提供施策を充実すること。

④利用者への対応

指定管理者は、施設内を清潔に保持し、診療所内の人の導線や案内表示をわかりやすく使いやすいものとするとともに、従事する職員に対して利用者への親切丁寧な対応を徹底するなど、利用者の立場に立った施設運営を行うこと。

⑤苦情・要望

指定管理者は、利用者及び近隣住民の意見、苦情等に対して、誠意をもって対応すること。

⑥緊急時対応

指定管理者は、事故、第三者による加害が発生したときに備えて、日頃から対応マニュアルの作成、訓練等により、適切に対応できる体制を整備するとともに、緊急時には、利用者の避難、誘導、安全確保等に迅速に対応すること。

また、事故等の緊急事態が発生したとき、あるいはこれらの事態が予測できるときは、適切な処置を講ずるとともに、市に速やかに報告し指示を仰ぐこと。

⑦災害時対応

- ・指定管理者は、災害等の発生に備えて、日頃から災害時の対応マニュアルの作成、防災訓練等により、適切に対応できる体制を整備するとともに、緊急時には、利用者の避難、誘導、安全確保等に迅速に対応すること。

また、災害等の緊急事態が発生した場合には、市に速やかに報告し指示を仰ぐこと。

- ・災害発生時には千葉市地域防災計画に基づき千葉市総合保健医療センターが拠点救護所となるので、医療の提供や医薬品の供給について協力すること。

また、千葉市総合保健医療センターで実施する消防訓練等に参加・協力すること。

2 経営管理業務

(1) 事業計画書の作成

指定管理者は、毎年3月の市が指定する日までに事業計画書を作成し、市に提出すること。また、毎年9月の市が指定する日までに次年度事業計画書（案）を作成し、市に提出すること。

作成にあたっては、市と調整を図ること。

(2) 事業報告書の作成

- ・指定管理者は、月次事業報告書及び地方自治法による事業報告書を作成すること。
- ・月次事業報告書は、翌月10日までに提出すること。地方自治法による事業報告書は、毎年4月の市が指定する日までに前年度の事業報告書を市へ提出すること。
- ・月次事業報告書に記載する内容は以下のとおりとし、書式は、市と指定管理者で協議の上、定める。

(ア) 利用実績（患者数、文書発行枚数、診療費及び文書料徴収額等）

(イ) 収支決算書等

(ウ) 自己評価

(3) 事業評価業務

指定管理者は、以下の方法により、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るとともに、結果について市に報告すること。

(ア) 利用者アンケート

- ・利用者を対象に、本施設において提供するサービスの評価に関するアンケート等を随時実施すること。

- ・調査結果及び分析・評価・対応を記載した報告書を当該月の翌々月に月次事業報告書に添付すること。

- (イ) 施設の管理運営に関する自己評価
 - ・施設の管理運営に関して適宜自己評価を行い、月次事業報告書に記載すること。
 - ・事業報告書及び事業評価の結果を考慮したうえで、指定管理者の業務が基準を満たしていないと市が判断した場合、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ある。

- (4) 関係機関との連絡調整
 - ・指定管理者は、随時、施設の運営状況、利用者の評価について、市との間で意見交換し、施設管理の改善に反映するように努めること。
 - ・指定管理者は、本施設の運営状況等について、定期的に関係機関との間で意見交換し、施設管理の改善に反映するように努めること。

- (5) 市のモニタリングへの協力
 - 指定管理者は、市が毎年複数回実施する現地モニタリングに協力すること。

- (6) 指定期間終了時の引継ぎ
 - 指定管理者は、指定管理期間終了時（当該終了時前後の所要期間を含む。）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。

- (7) 指定管理料の支払い
 - 指定管理料は会計年度（4月1日から翌年3月31日まで）ごとに決定し、市は、その指定管理料を協定書に定める方法により支払う。

- (8) 口座の管理
 - 指定管理者としての業務に関し発生する指定管理料及びその他の収入は、法人等が他の事業等で利用する口座とは別の口座で管理すること。

- (9) 利益の還元（剰余金の取扱い）について
 - ・指定管理者は、一事業年度において、指定管理料に剰余金が生じる場合は、全額を市に還元すること。
なお、決算により損失が生じた場合、市はこれを補填しない。
 - ・精算業務は毎年度終了後2か月以内に行い、市との協議に基づき、次のいずれかの方法により還元すること。
 - (ア) 市の発行する納入通知書により市に納付する方法
 - (イ) 次年度以降の指定管理料を減額する方法

- (10) 職員の研修（市が実施する研修を含む。）
 - 指定管理者は、職員の資質の向上を図るため、研修会を適宜開催し、施設の管理運営に必要な知識と技術の習得に努めること。
 - また、市が実施する説明会・研修会に出席すること。

- (11) 労働関係法令の遵守
 - 指定管理者は、労働関係法令を遵守し、従事する職員の雇用・労働条件への適正な配慮がなされるようにすること。

(12) 市との協定締結

指定管理者は、市と、業務内容に関する細目的事項、管理運営の基準に関する細目的事項等についてそれぞれ協議の上、協定を締結すること。

(ア) 基本協定

総則、管理業務の範囲、管理の基準等、事業計画及び事業報告、管理業務の実施、モニタリング、利用料金及び委託料、指定の取消等、指定期間の満了時等の措置、損害賠償等、その他必要と認める事項

(イ) 年度協定

各事業年度における指定管理料の額、その他基本協定に記載のない年度ごとに定めておくべき事項

(13) 市への報告

指定管理者は、設備等を滅失又はき損した時や、その他管理運営業務上不測の事態が発生したときは、直ちに適切な処理を行うとともに、事故等発生報告書を提出し、市の指示に従うこと。

第4 その他留意事項

(1) 服務

指定管理者は、従事するすべての職員に対して、業務中は職務に専念するとともに、服装、言動等に十分注意し、第三者に不快の念を与えないよう徹底させること。

(2) 原状回復

指定管理者は、協定の期間が満了し、指定が取り消された場合、また指定期間内において協定が解除された場合は、本市の指示に基づき、原則として設備等を原状に復して引き渡すこと。

なお、現に使用中の市の設備等については、無償で貸与する。

(3) 保険への加入

指定管理者は、診療所を管理運営するにあたり、その分担するリスクに対応して、適切な範囲で保険に加入すること。

(4) 市の行事等への協力

指定管理者は、医療に関する研修や実習について、千葉市から依頼があったときは協力すること。

また、令和5年度に総合保健医療センターで大規模改修工事を予定していることから、千葉市から移転等に関係する依頼があったときは協力すること。

(5) 文書の管理

- ・指定管理者は、本施設の管理に関して作成・取得した文書・図面・電磁的記録等を適正に管理するために、指定期間の初日までに文書管理規定（分類、作成・保存・

廃棄・引継ぎに関する基準等、管理に必要な事項を定める規定)を作成し、市の確認を受けること。

- ・文書の管理は、文書管理規定に基づき(市の指示がある場合はそちらを優先)、毎年度、分野毎に分類し、汚損、紛失等のないよう適切に管理すること。保存の期間は、基本的に、対象事業年度終了後5年以上とし、官公庁届出控えについては永年保存とすること。

(6) 損害賠償

指定管理者は、診療所の管理運営業務の実施に関し、市又は第三者に損害を与えたときは、市の責任に帰すべき原因による場合を除き、これによって生じた損害を賠償すること。

(7) 業務の再委託

- ・管理業務の全部又は大部分若しくは重要な部分(指定管理者のノウハウを生かすべき業務など)を第三者に再委託することはできない。
- ・業務の再委託に当たっては、市の通知が必要となる。

(8) 市への書類の提出

指定管理者は、前述したもののほか、市が必要と認める書類を提出すること。

(9) 立入検査について

市は、適正に運営されているか、必要に応じて検査を行うことができる。

(10) 協議

この基準に定めがない事項または疑義が生じた場合は、市と指定管理者が協議の上決定する。