

豊田市立南部休日救急内科診療所管理運営業務仕様書

1 総則

(1) 趣旨及び指定管理者による管理運営に関する基本的な考え方

豊田市の救急医療体制は、症状に応じていつでも必要な医療を受けることができる体制が整えられている。しかし、救命救急センターに多くの軽症患者が受診しており、重篤患者の受診機会を奪いかねないことが懸念されている。

そこで、軽症患者を分散させる仕組みとして、豊田市立南部休日救急内科診療所（以下、「診療所」という）を設置した。当診療所については、休日のみの運営という特殊性や、突発的な人員不足に対して安定した医療従事者（医師・看護師等）確保への対応が必要となる。また、救急医療の運営・管理を行うにあたり、柔軟に対応できる専門機関へ依頼することが効果的であることから、指定管理者制度を導入するものである。

(2) 本仕様書の位置づけ

本仕様書は、当診療所の指定管理者が行う業務の内容及びその範囲等について示すものであり、指定管理者は業務を行うにあたり、本仕様書の内容に十分に留意したうえで、本仕様書と同等以上のサービスを提供しなければならない。さらに、指定管理者は豊田市の指定管理者制度導入の趣旨を十分に理解し、市民から高い満足度を得られる業務の提案と効果的・効率的な運営を期待するものである。

2 管理業務の対象となる施設の概要

(1) 名称

豊田市立南部休日救急内科診療所

(2) 所在地

豊田市和会町長田 8 番地 1

(3) 施設概要（併設の豊田市こども発達センター「おひさま」等を含む施設全体）

ア 敷地面積

8, 5 6 1. 3 3 m²

イ 構造

木造及び鉄筋コンクリート造一部鉄骨造平屋建て

ウ 延床面積

1, 9 4 7. 9 4 m²（うち、診療所分は 3 0 5. 2 m²）

エ 駐車台数

8 9 台（2, 4 8 0 m²）

オ 駐輪台数

2 0 台（3 1. 3 5 m²）

(4) 管理区域

別紙配置図のとおり

(5) 診療日及び診療時間

ア 診療日

(ア) 日曜日

(イ) 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日

(ウ) 12月30日から翌年1月3日まで

イ 診療時間

午前9時から正午まで及び午後1時から午後5時まで

(6) 診療科目

内科・小児科

(7) 診療日及び診療時間の変更

指定管理者は、「2（5）」にかかわらず、特に必要があると認めたときは、あらかじめ市長の承認を得て、臨時に診療日又は診療時間を変更することができる。

3 業務内容

本項では、診療所のサービスの提供についての仕様を示す。ただし、全てを網羅したものではなく、実施に際しての具体的な手法については、指定管理者の創意工夫を求めるものである。

(1) 診療業務

- ・診療
- ・薬の処方
- ・その他診療に関すること

(2) 診療報酬請求・収納業務・レセプト点検・集計・請求業務

- ・診療報酬請求（コンピュータ処理後、オンライン請求）
- ・診療報酬明細書点検業務
- ・診療費計算
- ・診療報酬、手数料等に係る収納業務
- ・その他診療報酬請求業務、収納業務に関すること

(3) 受付窓口業務

- ・受付・計算業務
- ・保険証・受給者証確認（カルテはレセプトコンピュータで登録・作成）
- ・カルテ抽出・搬送・収納
- ・体温計渡し

- ・金銭授受（金銭の保管並びに手数料の徴収及び市金庫への納入を含む。釣銭は、受託者が準備）
- ・電話対応
- ・患者・来院者対応
- ・医療等支払証明業務
- ・その他受付窓口業務に関すること

（４）その他業務

- ・施設、設備、備品の維持管理
- ・施設修繕（１件５０万円以下（税込）の案件）
- ・消耗品等の購入・保管
- ・業務日誌の作成
- ・診療報酬改定時における対応業務
- ・電子カルテ、レセプトコンピュータの日常点検
- ・未収納者電話勧奨（診療日から１週間以内）
- ・未収納者一覧表及び勧奨履歴の提出
- ・日々集計業務（患者数・一部負担金・未納金・自費等）
- ・その他市が指示すること

４ 運営体制

（１）配置人員

次に示す配置人員を基準として、本業務が適切に行うことができる人員を確保すること。なお、インフルエンザ等の流行などにより利用者が多くなる場合は、市と協議のうえで人員を増加し、利用者が長時間待たされることが無いよう努めること。

- ア 医師：１名
- イ 看護師：２名
- ウ 事務員：２名
- エ その他必要な人員

（２）配置人員の基準・研修等

- ア 原則として、配置人員は医療事務業務について経験を有する者であること。
- イ 指定管理者は、随時研修を行うものとし、診療所の運営に必要な知識や技術の習得に努めること。ただし、研修にかかる費用については指定管理者の負担とする。

（３）関係書類の取扱

業務関係書類を、豊田市の許可なしに履行場所以外に持ち出すことや、複写してはならない。なお、業務関係書類は豊田市の基準に従い適切に保管すること。

（４）個人情報の保護

業務を通じて知りえた情報の取扱いについては、次の事項を遵守しなければならない。

ア 法令遵守

指定管理者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び関連法令等に定めるところにより、個人情報の適正な取扱いについて必要な措置を講じなければならない。

イ 守秘義務

指定管理者及び業務に従事する者は、当該業務の実施に関して保有する情報及び当該業務の実施によって知り得た情報について、外部へ漏らし、又は他の目的に使用してはならない。本業務が終了した後においても同様とする。

(5) 利用者等の要望、苦情処理

利用者及びその他の市民からの要望、苦情等は指定管理者において迅速かつ適切に対応すること。なお、豊田市に必要に応じて報告すること。

また、豊田市に報告された要望、苦情等の対応上必要と認める場合は、指定管理者に対して報告を求め現地を調査し、又は必要な指示を行う。

5 事業計画書、評価等

(1) 事業計画の作成

毎年2月末までに、以下に示す翌事業年度の管理運営業務に係る書類を作成し、豊田市に提出すること。なお、当初に作成した事業計画に変更がある場合には、事前に豊田市と協議すること。

ア 事業計画書

イ 収支計画書

ウ その他豊田市が必要と認めるもの

(2) 事業報告書等の作成

以下に示す報告書を作成し、豊田市へ提出すること。

ア 年次報告書

毎年度事業終了後4月末までに以下の事項を記載した事業報告書を豊田市へ提出すること。

(ア) 管理運営業務の実施情報報告書

(イ) 事業収支状況

(ウ) 施設利用状況

(エ) 事故等発生状況・要望・苦情処理（件数・内容・回答）

(オ) 自己評価書

(カ) 指定管理者の経営を確認できる財務諸表（貸貸対象表、損益計算書等）

(キ) その他豊田市が必要と認めるもの

イ 定期報告書

毎年度10月末までに、半期（4月～9月）における以下の事項を記載した定期報告書を豊田市へ提出すること。

（ア）事業計画書、協定書及び管理業務仕様書に基づく実施状況

（イ）事業収支状況

（ウ）施設利用状況

（エ）事故等発生状況・要望・苦情処理（件数・内容・回答）

（オ）その他豊田市が必要と認めるもの

ウ 業務月報

毎月20日までに次の事項を記載した前月分の月報（様式1～8）を作成し、豊田市へ提出すること。また、豊田市が業務日報の提出を求めた場合は、速やかに提出すること。

（ア）施設の利用状況

（イ）事業収支状況

（ウ）事故等発生状況・要望・苦情処理（件数・内容・回答）

（エ）施設維持管理状況

（オ）その他豊田市が必要と認めるもの。

エ 自己評価書

毎年度事業完了後、業務仕様書、事業計画書、協定書等に基づき、自らの管理業務の自己評価を行い豊田市に提出すること。

（3）業務報告の聴取等

豊田市は、指定管理業務について、定期的に報告を求めることができる。また、業務等の実施を確認するため、実地に調査し、又は必要な指示をすることができる。

豊田市は、指定管理者が協定等により合意した事項を確実に履行しているか及び、適正かつ確実なサービス提供がされているかを確認するため、運営評価を実施する。

（4）利用者ニーズの把握

指定管理者は、利用者ニーズの把握に努めること。調査等を実施する際には、事前に豊田市と協議することとし、その結果を管理運営に反映させるように努めるとともに、豊田市へ報告すること。

6 施設及び設備の維持管理・備品管理に関する注意事項

（1）施設及び設備（以下「施設等」という。）の維持管理業務

施設を常時適法な状態に維持するために、「建築物等適正管理マニュアル」に基づき保全を実施すること。

また、点検等は実施回数に応じて実施予定の計画を作成し、実施状況及び不具合の有無について確認の上、市指定の様式にて報告すること（様式5～8）。

ア 施設の運営と密接に関係するもの及び軽微なもの

（ア）自主点検（日常点検及び定期点検）

- ・建築物の敷地、構造、防火避難、衛生及び建築設備に破損等の不具合の有無を確認し、報告すること。
- ・不具合箇所の使用停止、暫定措置等の安全確保及び復旧を適切に行うこと。
- ・定期に行う施設全体の点検は、自主定期点検マニュアルを作成し、施設等の状況に応じて適宜見直しを行うこと。

(イ) 施設の日常的な管理業務

- ・清掃、警備、植栽管理等、複合施設全体に係る業務については、「豊田市立南部休日救急内科診療所、こども発達センター「おひさま」及びcafe「Mikke」の施設管理に関する覚書」（以下、「覚書」という。）に定めるものとし、以下の業務については指定管理者が個別に対応すること。

業務名	業務概要	時期
清掃業務	床面・トイレ清掃、消毒	年末年始・GW

- ・豊田市こども発達センター「おひさま」及びcafe「Mikke」（以下、「他施設」という。）と一括して契約する場合の費用負担等の取り決めは覚書に定めるとおりとし、適切な請求に基づき支払を行うこと。
- ・診療所は適切な衛生対策を講じて清潔な環境を保つこと。また、管理する敷地の環境を最良に保ち、常に美観を維持すること。
- ・衛生又は美観において良好な状態に保つことができないおそれがある場合は、外部との委託契約に関わらず、良好な状態に保つために必要な処置を講じること。
- ・感染症等につながる可能性のある廃棄物の処理については、適正かつ安全な処理に努めること。

(ウ) 日常的な小規模修繕（１件５０万円以下（税込））

- ・指定管理者は、市と協議の上で日常的な小規模修繕（１件５０万円以下（税込））を実施すること。
- ・指定管理料に含める修繕料は、年間１１０，０００円（税込）を基本として年度協定書に定める金額とする。なお、当該修繕料に剰余金が発生した場合には、市が指示する方法により、市に返還するものとする。
- ・点検で確認された不具合及び突発的に発生した不具合についても、小規模修繕と同様に安全管理上必要な措置を講じて、修繕方法、金額等について検討すること。診療所の運営に支障を来す不具合が生じた場合は、修繕金額に関わらず直ちに豊田市へ報告すること。なお、この場合の財源については、指定管理者の新たな自己負担が生じることの無いよう適宜調整を図るものとする。
- ・指定管理者が修繕を実施した場合は、豊田市が指定する方法により豊田市に対して実施結果を報告すること（様式８）。

イ 施設等の維持管理に必要なもの

- ・施設等を適正かつ安全に維持するために、適切な保守点検等を行うこと。

- ・保守点検等委託業務のうち、設備の法定点検（自家用電気工作物、消防設備、浄化槽等）等の複合施設全体に係る業務については、覚書に定めるものとし、以下の業務については指定管理者が個別に対応すること。

業務名	業務概要	頻度
電子カルテ保守	電子カルテシステム保守	随時

- ・他施設と一括して契約する場合の費用負担等の取り決めは覚書に定めるとおりとし、適切な請求に基づき支払を行うこと。

（２）備品管理業務

- ア 本業務の履行に必要な備品等のうち「備品一覧」に示すものは、豊田市が指定管理者に無償で貸与する。なお、廃棄等備品の異動が生じる場合は事前に豊田市へ報告すること。
- イ 故意又は過失により貸与備品等を毀損損失したときは、当該貸与備品と同等の機能及び評価を有するものを自己の費用により購入又は調達すること。
- ウ 貸与備品の定期的な修繕は指定管理者が行うものとし、豊田市が求めた場合は、修繕の実施状況を報告すること。
- エ 貸与備品が破損、経年劣化等により本業務の用に供することができなくなった場合は、その取扱いについて、速やかに、豊田市と協議し、本業務に支障を来さぬよう対応すること。

７ その他管理運営に必要な業務

（１）手数料の徴収事務

- ア 利用者に診断書その他の文書を交付したときは、交付に係る手数料の徴収を適切に行うこと。
- イ 手数料を徴収したときは、翌月２日までに以下に示す報告書等を豊田市へ提出すること。
 - （ア）手数料徴収報告書
 - （イ）収納日・収納金額・納入者が確認できる書類（公金出納簿の写し等）

（２）公共料金等の使用に係る契約及び支払

指定管理者が管理する診療所で使用する電気、通信費（電話料、FAX、電話回線使用料、インターネット回線使用料、テレビ視聴料等含む）、水道、ガスの使用料については、指定管理者が他施設の管理者と協議の上、当該債権者と個別又は他施設と一括して契約し、適切な請求に基づき支払を行うこと。

（３）リース物件管理に係る契約及び支払

指定管理者がリース物件受託者と個別に契約し、適切な請求に基づき支払を行うこと。

(4) 危機管理業務

ア 通報

自然災害、人為災害、事故等あらゆる緊急事態、非常事態、不測の事態には、遅滞なく適切な措置を講じたうえ、豊田市をはじめ、関係機関に通報すること。

イ 予防対策

診療所への不正侵入等に対応するため、カメラやセンサー等の防犯設備を、市と協議のうえ設置すること。防犯設備の設置については指定管理者が行うこと。

また、診療所は豊田市こども発達センターおひさま等も併設されている施設であることから、これら施設の指定管理者と連携し、危機管理体制を構築するとともに、対応マニュアル等を作成し、随時訓練を行うこと。また、消防署等から指摘があった場合は、直ちに改善措置をとること。

(5) 損害の賠償

指定管理者は、故意又は過失により、市又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。この場合において、損害を受けた第三者の求めに応じ、市が損害を賠償したときは、市は指定管理者に対し求償権を行使する。

(6) 環境への配慮

施設の管理を行うに当たっては、電気、ガス等のエネルギー使用量の削減、環境負荷の低減に資する物品の調達等、環境への配慮に努めること。

(7) 会計の独立

指定管理者としての業務に係る経理については、他の経理と区分して整理し、次の業務ごとに区分して処理を行うこと。

また、診療所の管理運営に係る収入及び支出の状況について、適切に帳簿に記帳するとともに、当該収入及び支出に係る帳簿並びに証拠書類については、指定期間中及び指定期間終了後で市が指示する期間、適切に保存するものとする。

なお、これらの関係書類について、豊田市が閲覧を求めた場合は、これに応じること。

(8) 業務不履行時の処理

ア 改善の指示

事業報告書による調査や、施設での実地調査等の結果から、指定管理者の業務内容に問題があると認めた場合は、豊田市は指定管理者に対して業務の是正又は改善の指示を行うことができる。

イ 指定の取消し及び管理業務の停止

豊田市は、指定管理者が指示に従わない場合、又は当該指定管理者による管理を継続することが適当でないと認めた場合、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部若しくは一部の停止を命じることができる。

8 市の担当部署

上記の管理運営業務のうち、施設運営に関する業務及び運営と密接に関係するものについては地域包括ケア企画課が担当し、施設等の維持管理に必要なものについては建築保全・住宅課が担当とし、当仕様書において、以下のとおりの役割分担とする。

番号	担 当 部 署	担 当 業 務
1	福祉部 地域包括ケア企画課	建築保全・住宅課担当業務以外全て
2	都市整備部 建築保全・住宅課	・「施設等の維持管理業務」のうち「施設等の維持管理に必要な保守点検」 (覚書1(1)①～③、⑤、⑥、⑪の業務) ・施設等の修繕に関すること (建築物及び建築設備に係るものに限る。)

9 指定管理業務終了後の事務

(1) 指定期間終了後の引継ぎ業務

ア 指定期間が満了したとき、又は指定期間満了前に指定の取消しが行われる場合は、次期指定管理者が円滑かつ支障なく管理運営業務を遂行できるよう指定期間満了の日までに必要な事項を記載した業務引継書等を作成し、豊田市及び次期指定管理者に速やかに業務引継ぎ（保管文書の引き継ぎ含む）を行うこと。

イ 引継ぎに当たっては、引継内容が不十分であることを原因とした事故等を防止するため、危険注意箇所等について十分確認を行うとともに、診療所の利用に関する情報等、診療所の管理運営上に必要な情報を遅滞なく次期指定管理者へ提供する等、引継ぎに遺漏のないよう十分に留意すること。

ウ 新旧指定管理者は、業務引継ぎの完了を示す書面を取り交わし、その写しを豊田市に提出すること。

(2) 指定期間満了後の原状回復義務

ア 指定期間を満了して診療所を管理しなくなったときは、豊田市の承認を得た場合を除き、施設、設備等を原状に回復しなければならない。指定管理者の指定を取り消された場合等も同様とする。

イ 故意・過失等により施設、設備等を損傷し、又は滅失した場合は、その損害を豊田市に賠償する義務を負う。

10 第三者への委託の制限

(1) 指定管理者は、業務の全部を一括して又はこの業務における主たる部分である診療業務の総合調整を第三者に再委託してはならない。

(2) コピーや資料の収集、収集資料の整理、単純な集計、原稿のワープロ打ち、印

刷、製本、模型製作、翻訳、参考書籍・文献購入、消耗品購入など当該業務の付随的・補助的業務にあたらな簡易な業務の再委託に当たっては、豊田市の承認を必要としない。

(3) (1) 及び (2) に規定する業務以外の再委託に当たっては、書面により豊田市の承認を得なければならない。

(4) 指定管理者は、再委託先に対して協定書及び本仕様書における指定管理者の義務と同様の義務を順守させ、その行為について一切の責任を負う。

1 1 利用者への配慮

障がい者・高齢者・子ども等すべての市民にとって利用しやすい施設になるよう、豊田市のガイドライン「ユニバーサル市役所「とよた」ガイドライン」に沿って管理運営すること。

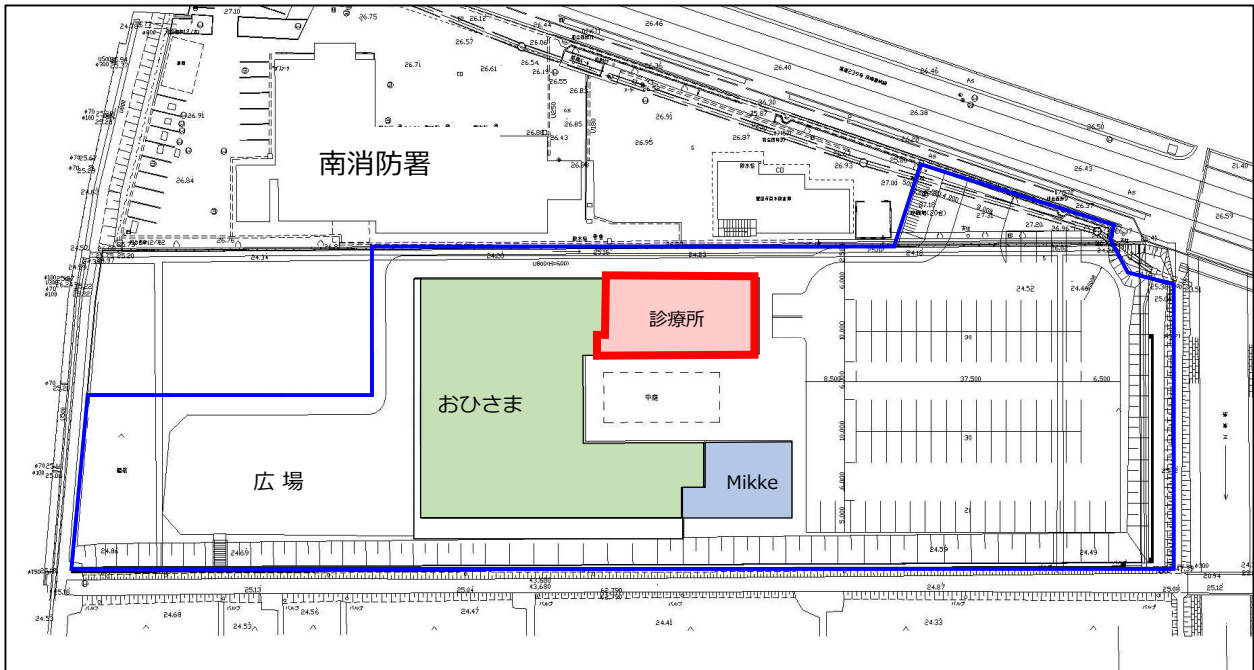
1 2 その他の特記事項

事故又は地震災害発生時等、特別な事情により通常の施設運営が困難な状況においては、市と連携し、利用者の安全確保及び施設保守等の適切な対応を行うこと。

1 3 協議

指定管理者は、本仕様書の規定内容その他、指定管理者の業務内容及び処理について、疑義が生じた場合は、豊田市と協議して決定する。

別紙配置図



※南部休日救急内科診療所は赤枠内。

※敷地内（青枠内）で他施設と共有している設備等の管理方法については、「豊田市立南部休日救急内科診療所、こども発達センター「おひさま」及びcafe「Mikke」の施設管理に関する覚書」にて別途定める。