

総合評価結果報告書

施設の名称	静岡市急病センター		
課名	保健衛生医療課		
指定管理者名	一般社団法人静岡市静岡医師会		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
評価委員会 開催年月日	令和4年6月3日(金)		
評価委員 ※()内は職名 等を記載してく ださい。	①委員長 山本 哲生(保健衛生医療部長) ②副委員長 鈴木 忠裕(保健衛生医療課長) ③委員 千須和 健一(健康長寿推進監兼地域包括ケア推進本部長) ④ 〃 佐野 和枝(静岡県看護協会静岡地区支部長) ⑤ 〃 齋藤 隆之(公益財団法人静岡授産福祉センター事務局次長)		
評価点 (各委員平均点)	95点	評価	A
評価結果詳細	別紙「総合評価結果総括表」のとおり		
総合評価結果を踏 まえての施設所管 課としての意見	<p>施設の維持管理、運営について、設置目的及び基本方針を十分に反映した中で、事業計画書どおり適正に実施されている。また、会員医師が多く所属し、救急病院やかかりつけ医との連携など指定管理者の特性を活かした運営が継続して実施されている。</p> <p>コロナ禍においては、クラスター発生等の理由から、診療の縮小を余儀なくされた医療機関もあるなかで、急病センターでは、感染対策を徹底し、休診することなく、毎夜間初期救急医療体制を維持できたことは、評価委員会でも高く評価されたところである。</p> <p>利用者満足度調査については、初期救急医療機関という施設の特性から回収率は低いですが、概ね良好な結果であった。一方、苦情・トラブル等については、毎年20件程度あり、引き続き再発防止の徹底を求めている。</p> <p>今後も市民サービスの更なる向上と初期救急医療体制の維持に努めてもらいたい。</p>		

総合評価結果総括表

施設の名 称 [静岡市急病センター] 課名 [保健衛生医療課]
 指定管理者名 [一般社団法人静岡市静岡医師会]

	A 評価 委員	B 評価 委員	C 評価 委員	D 評価 委員	E 評価 委員	平均 点
1 履行状況の確認 【配点50点】						
(ア) 全体的な状況について	3	3	3	3	3	3
(イ) 職員のマナーについて	3	4	4	3	4	3.6
(ウ) 履行状況について	43	41	41	42	43	42
小 計	49	48	48	48	50	48.6
2 指定管理者の創意工夫 【配点15点】						
(ア) 円滑なコミュニケーションについて	4	4	4	4	4	4
(イ) 医療事故等防止対策・発生後の対応について	8	7	6	7	6	6.8
(ウ) 環境への配慮について	3	3	3	2	3	2.8
小 計	15	14	13	13	13	13.6
3 市民（利用者）のサービスの向上 【配点15点】						
(ア) 利用しやすい受付案内の実施について	7	8	8	8	9	8
(イ) 利用者の意見に対する対応について	5	6	5	5	6	5.4
小 計	12	14	13	13	15	13.4
4 施設固有の評価項目 【配点20点】						
(ア) 医師について	6	5	5	6	6	5.6
(イ) 看護師について	6	5	6	6	6	5.8
(ウ) 放射線技師について	2	2	2	2	2	2
(エ) 薬剤師について	4	4	4	4	4	4
(オ) 受付・会計事務について	2	2	2	2	2	2
小 計	20	18	19	20	20	19.4
合 計	96	94	93	94	98	95

※ 評価委員名は記載しない

※ 平均点は、少数点以下第2位を四捨五入する。

各評価委員の所見のまとめ（※各評価委員の所見をそのまま記載してください。）

【A評価委員】

- ・365日の運営は、評価できる。
- ・毎日メンバーが代わる中での統一した運営は困難が多いと思うが、少しでも市民サービスの向上に向け努力いただきたい。
- ・施設清掃が行き届いており、清潔感があり患者さんにとって印象の良い施設だと思う。
- ・コロナ禍への対応も進められており良好な運営状況だと感じた。

【B評価委員】

新型コロナウイルス感染症の影響により、発熱患者は原則として「発熱等受診医療機関」に受診することから、急病センターの内科・小児科については患者が半減しているが、365日内科・小児科・外科のほか、眼科や耳鼻咽喉科などのオンコール体制を確保していただいていることはとても評価できる。

診療にあたっては、感染対策を万全にするため、発熱者は自家用車で待機させるなど感染予防が徹底されている点も評価できる。

ただ、苦情・トラブルのうち、二次病院関係（紹介）について4件のトラブルがあるということは、二次収容患者数543件中4件と少し多い印象を受けるので、再発防止のための検討が必要ではないかと感じた。

【C評価委員】

新型コロナの影響で患者数が減少しているが一万人を超える患者が受診しており、本市初期救急医療の担い手として役割を果たしている。

施設管理やサービスの提供について総じて良好に行われてる。

トラブル関係について、薬の誤渡し等が発生しているので、引きつづき再発防止の徹底に取り組まれない。

【D評価委員】

全体に整備され、清潔感がありました。

夜間急病センターがある事は市民にとっては、心強いと思います。多方面からの応援によりなり立っていると思います。それを統括するのは大変と思いますが、その中でも良く管理されていると思います。

【E評価委員】

コロナ下である中、他の都市では診療拒否、診療まで長時間待つ状況が報道されていた。その中で当センターは、内科、外科、小児科以外も市医師会と連携し、拒否することなく診察している。また、365日運営している中、集団感染することなく現在まできており、大変な努力を感じた。

今後も市民にとって必要とされるセンターとして更なる運営をしていただきたい。

評価委員会としての意見

委員の採点結果では、5人の委員の平均は95点であり、非常に良好な管理運営が行われている。また、新型コロナウイルスへの感染対策を徹底し、休診することなく、毎夜間初期救急医療体制を維持できたことは高く評価される。

一方、苦情・トラブル関係については、引き続き再発防止の徹底に取り組まれない。

毎日メンバーが代わる中での統一した運営は困難が多いと思うが、引き続き、市民のニーズに応えられるサービスを提供していくことができるよう、更なる努力をしていただくことを望みたい。