

年度評価シート

課名 保健衛生医療課

| | |
|---|----------------------|
| 施設の名称 静岡市急病センター | 指定管理者名 (一社) 静岡市静岡医師会 |
| 1 履行状況 | |
| <p>(1) 目標達成</p> <p>初期救急医療の体制を確保</p> <p>ア 診療時間 毎夜間 19:00～22:00まで</p> <p>イ 診療科目 内科・小児科・外科</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>ア 令和5年度患者数 13,254人 (前年度: 11,378人 16.5%増)</p> <p>イ 一日あたりの平均患者数 36.2人 (前年度: 31.2人)</p> <p>ウ 診療科別 (前年度比) 内科: 4,372人 (1,274人増)、小児科: 3,569人 (783人増)、外科: 3,557人 (40人減)、その他: 1,756人 (141人減)</p> <p>【参考】平成30年度 (コロナ前) 患者数 21,371人</p> <p>(3) 人員配置状況</p> <p>医師3人～6人、薬剤師2人～5人、看護師5人～10人、放射線技師1人、診療事務員3人～5人、事務局事務員 正規職員3人、パート1人</p> <p>(4) 業務実施状況</p> <p>静岡市急病センター条例第13条に規定する業務について、業務仕様書及び事業計画書に従って実施されている。</p> <p>【検証・分析】</p> <p>年間を通して、初期救急医療体制の確保することができている。また、年末年始や感染症流行期などの繁忙期には増員し、患者の待ち時間の軽減に努めている。</p> <p>【確認結果】</p> <p>○: 協定書等の内容が適正に履行されている。</p> | |
| 2 市民 (利用者) からの意見・要望の内容とその対応状況の評価 (クレーム対応等) | |
| <p>【具体的な意見・要望の内容と対応状況】</p> <p>意見等: 医師、受付、警備員の接遇態度に対する意見があった。</p> <p>対応: 周囲の職員に状況を確認するとともに、常に見られているという意識をもって行動に気を配るよう指示し、接遇マニュアルを抜粋し配布することで研修を実施した。</p> <p>【検証・分析等】</p> <p>利用者からの意見・要望については、概ね適切な対応がとられている。特に、診療関係については、報告書を作成し、状況確認、原因分析、対応等を整理したうえで、急病センター運営委員会 (静岡医師会役員) へ報告し、対応を協議し、結果を現場へフィードバックしている。</p> <p>また、職員が一堂に会することができないため、施設内各所にマニュアル類を設置、研修は資料を配布することで実施している。</p> | |

【確認結果】

○：適切に対応し、改善すべき事項は対応済みである。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

(1) 利用者満足度調査

利用者の診療等の要望の把握に努めるとともに、利用者の要望に応えられるよう協議し、改善を図るため、令和5年10月1日から31日までの利用者を対象にアンケートを実施した。

【調査結果】

回答者総数：98件、「満足」「やや満足」と回答した人数：93人

- ① 全体の満足度 95%（前年度98%）
- ② 職員（医師・看護師・受付会計事務員）の応対 93%（前年度97%）
- ③ 設備・衛生面・感染症対策 95%（前年度99%）

【検証・分析等】

回答率は9.2%。（1,066人中、98人回答）夜間の初期救急医療機関という施設の特性から回答率は低い。前年度の回答率は11.0%。（991人中、109人回答）であった。すべての項目が90%を超えており、良好な評価を得ている。

【確認結果】

○：調査の結果が概ね良好である。

(2) 市民アンケート

本施設は夜間の初期救急医療のための施設であり、市民アンケートは、なじまない施設であるため、市民一般を対象としたアンケートは実施していない。

【確認結果】

—：未実施

4 指定管理者の経理（収支）状況の評価

【収支状況】

指定管理業務に係る収支状況については、適正に執行されている。

【検証・分析等】

収支状況は、支出科目ごとに増減があるが、予算と比較した主な支出の減は、患者数の減による医薬材料費等の減である。しかし、前年度と比較すると、患者数が増加したことにより、医薬材料費、医師、薬剤師の報酬、人件費が増加している。

【確認結果】

○：安定的な施設運営を行っており、また今後も継続できる見込みである。

5 総括的な評価（課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況 など）

| | |
|--------------------------|---|
| 前年度事務事故発生の有無 | 無 |
| 前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無 | 無 |

【検証・分析等】

指定管理業務全般について、業務仕様書や事業計画書に従い良好に実施されている。本施設は、初期救急医療を提供する施設であり、感染症の発生状況により利用者数は大

大きく増減するなど、施設の性格上、指定管理者の努力により利用者が増加するものではない。

また、初期救急医療機関という施設の特性から、1回限りの対応となることがほとんどであることから、適切な医療サービスの提供、接遇対応など利用者の満足度が高まるように努めるとともに、市民にとって安心安全で利用しやすい施設づくりに努めている。

【評価結果】

○：良好な管理運営であった。

※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。