

## 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>協定書、業務仕様書及び事業計画書に従って、概ね適切に履行されている。</p> <p>(1) 維持管理業務</p> <p>薬剤及び医薬品等の在庫管理業務や院内及び医療器材等の定期的な洗浄及び消毒を実施したほか、医療機器保守点検業務等について第三者委託により実施し、各業務とも事業計画に従って適切に行われている。</p> <p>なお、前回の空調設備保守点検業務において、室内機の汚れ、カビの付着があり排水異常や異臭が発生する恐れがあることが報告されたため、室内機の洗浄を令和2年度から計画的に実施し、令和3年度に完了した。駐車場の照明灯について、LED化工事を令和3年度から開始し、順次計画的に実施していく。</p> <p>また、医療スタッフ及び患者の安全安心を確保するため、令和4年3月に、警察に直結する非常通報装置を設置し、稼働を開始した。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>令和3年度の利用者数(患者数)は10,537人で、前年度の10,186人を約3.4%上回った。一日あたりの平均患者数は、28.9人で前年度は27.9人である。診療科別では、内科が111人減、小児科が514人増、外科が24人増である。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響等により、患者数が例年に比べ減少している状況が続いていると思われる。</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>徹底した感染対策を行い、休診することなく、目標である、毎夜間(午後7時から午後10時まで)、内科・小児科・外科についての初期救急医療の体制を確保することができた。</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>利用者からの意見・要望については、職員の接遇態度や診療内容に関する事等があった。特に診療内容に関する事については、医師(医師会役員)が対応する等、内容に応じた対応をしており、記録を整備している。また、意見箱を設置し、寄せられた意見・要望は記録の上、対応することとしている。令和3年度は、意見箱へ寄せられた意見等はなかった。</p>	
3 市民(利用者)へのアンケートや満足度調査の状況評価	
<p>(1) 利用者満足度調査</p> <p>10月1日～31日に実施。回答率は16.5%。(881人中、145人回答)夜間の初期救急医療機関という施設の特徴から回答率は低い。前年度の回答率は6.9%。(897人中、62人回答)</p> <p>満足度は、前年度同様、概ね良好であった。利用者の意見から、夜間の初期救急医療機関の体制を確保することは必要であることがわかる。</p>	

(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、広く市民一般を対象としたアンケートは実施していない。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務に係る収支状況については、概ね適正に執行されており、良好である。支出科目ごとに増減があるが、主なものは、新型コロナウイルス感染症の影響による患者数の減による支出の減であり、支出の増は、感染拡大防止対策に係るものである。

なお、本施設は、静岡市こころの健康センターとの複合施設（東静岡保健衛生複合施設）であることから、光熱水費及び施設の維持管理のための各種保守点検委託業務等に係る経費の負担方法について協定を締結し、費用を負担している。

5 総合的な評価（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

本施設は、初期救急医療を提供する施設であり、インフルエンザ等の感染症の発生状況により利用者数は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。新型コロナウイルス感染症の影響により、令和3年度も令和2年度に引き続き、患者数は例年の50%程度ではあったが、施設内の感染対策をはじめ、警備員を増員し発熱患者は駐車場で待機していただくなど、徹底した感染対策を行い、休診することなく初期救急医療の体制を確保することができた。

また、初期救急医療機関という施設の実態から、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。

※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。