

年度評価シート（令和6年度）

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	
(1) 目標達成 初期救急医療の体制を確保 ア 診療時間 毎夜間 19:00～22:00まで イ 診療科目 内科・小児科・外科	
(2) 施設利用者数 ア 令和6年度患者数 12,573人（前年度：13,254人 5.1%減） イ 一日あたりの平均患者数 34.4人（前年度：36.2人） ウ 診療科別（前年度比） 内科：4,566人（194人増）、小児科：2,801人（768人減）、 外科：3,483人（74人減）、その他：1,723人（33人減） 【参考】平成30年度（コロナ前）患者数 21,371人	
(3) 人員配置状況 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	
(4) 業務実施状況 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。	
【検証・分析】 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。	
【確認結果】 ○：協定書等の内容が適正に履行されている。	
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）	
【具体的な意見・要望の内容と対応状況】 意見等：診察が終わってから、30分以上会計を待たされた。 対応：薬剤の取扱い変更によるトラブルで会計が滞ってしまい、待たせてしまったため、薬剤の取扱い変更について、会計（受付）担当事務員へ周知徹底した。	
【検証・分析等】 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。また、市民から市に出された意見等についても、迅速に内容を検証・分析し対応している。	
【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6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：33件、「満足」「やや満足」と回答した人数：31人

- ① 全体の満足度 94%（前年度95%）
- ② 職員（医師・看護師・受付会計事務員）の対応 98%（前年度93%）
- ③ 設備・衛生面・感染症対策 94%（前年度95%）

【検証・分析等】

回答率は3.8%。（870人中、33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9.2%。（1,066人中、98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。前年度と比較すると患者数は減少しているが、事業費は、ほぼ横ばい状態である。

【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。令和6年度は年末年始が9連休と長く、インフルエンザの流行もあり、非常に多くの患者が受診したため、診療時間を大幅に超え、24時過ぎまで診察した日もあった。

また、初期救急医療機関という施設の特徴から、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、待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。

令和6年10月から市の計画に基づき、キャッシュレス決済を導入し、市民の利便性の向上に努めている。

【評価結果】

○：良好な管理運営であった。