

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 一般社団法人静岡市静岡医師会
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から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7年度患者数 10,369人（前年度：12,573人、前年度比：82.5%） イ 一日あたりの平均患者数 28.4人（前年度：34.4人、前年度比：82.6%） ウ 診療科別（前年度、前年度比） ・内 科：3,359人（前年度：4,566人、前年度比：73.6%） ・小児科：2,340人（前年度：2,801人、前年度比：83.5%） ・外 科：3,153人（前年度：3,483人、前年度比：90.5%） ・その他：1,517人（前年度：1,723人、前年度比：88.0%） (3) 人員配置状況 医師3人、薬剤師2人、看護師5人～6人、放射線技師1人、事務員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、年末年始の長期休暇期間中における患者数の増加に備え、スタッフを増員し、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：待ち時間が長い、もう少し詳しく病状の説明をしてほしかった、医師の態度が悪い 対応：上記の意見・要望については、現場等で共有し、改善内容の周知徹底を図った。 【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7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：76人、「満足」「やや満足」と回答した人数：75人					
① 全体の満足度	99%（前年度94%）				
② 職員（医師・看護師・受付会計事務員）の対応	94%（前年度98%）				
③ 設備・衛生面・感染症対策	97%（前年度94%）				
【検証・分析等】					
回答率は9.3%。（819人中、76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3.8%。（870人中、33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少は、患者数の減少による医薬材料費等の減少である。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）					
<table><tr><td>前年度事務事故発生の有無</td><td>無</td></tr><tr><td>前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無</td><td>無</td></tr></table>		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
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。

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。

今後も引き続き、患者やその家族の不安に寄り添った運営を期待したい。

【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調査において改善に向けた協議があったときは、必ず改善状況を記載すること。