

年度評価シート

課名 保健医療課

施設の名称 静岡市急病センター	指定管理者名 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、適切に履行されている。</p> <p>(1) 事業実施状況</p> <p>本施設は毎夜間、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を提供しており、管理業務のほか、診療業務、調剤業務等の各業務を事業計画等に従って適切に履行されている。</p> <p>診療業務については、インフルエンザ流行期等の繁忙期には医師・看護師数等を増加させ、待ち時間の軽減に努めていた。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>平成30年度の利用者数（患者数）は21,371人で、前年度の22,057人を下回った。一日あたり、58.5人で前年度は60.4人である。診療科別では内科が266人減、小児科が415人減、外科が23人増である。</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>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こと等があった。意見箱を設置して対応しているほか、寄せられた意見・要望は記録の上、対応している。</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>平成25年度から施設利用者に対して満足度調査を行っていたが、平成29年度事務事業評価の結果により実施を見送っていた。しかし、他に施設利用者のニーズを把握する機会がないため、今年度1回実施したが、初期救急医療機関という施設の特徴から、回収率は1.3%と低かった。（1,428人中、19人回答）</p> <p>(2) 市民アンケート</p> <p>本施設は初期救急医療のための施設であり、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。</p>	
4 指定管理者の経理状況の評価	
<p>指定管理業務に係る収支状況については、適正な経理状況であると認められる。また、削減できる部分を削減する等、良好な管理状況が見られる。なお、当該施設は、静岡市こころの健康センターとの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料の負担については協定を締結している。</p>	
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

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。そのような中、患者数が大きく変化することが見込まれる時は、患者数に応じた医療スタッフや警備員を配置する等、待ち時間の短縮に努めている。

一方、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、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。