

## 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 |
| <p>1 履行状況</p> <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>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・看護師等を増員し、待ち時間の軽減に努めていた。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>令和元年度の利用者数(患者数)は18,818人で、前年度の21,371人を11.9%下回った。一日あたりの平均患者数は、51.4人で前年度は58.5人である。診療科別では、内科が1,245人減、小児科が1,041人減、外科が202人減である。</p> <p>令和元年度の患者数の減少については、新型コロナウイルス感染症の影響が主な原因と考えられる。</p> |                      |
| <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> <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が、令和元年度は1件もなかった。</p>   |                      |
| <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> <p>(1) 利用者満足度調査</p> <p>10月1日から10月31日まで実施した。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1.2%と低かった。(1,387人中、16人回答) 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> <p>(2) 市民アンケート</p> <p>本施設は夜間の初期救急医療のための施設であり、市民アンケートに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。</p>   |                      |
| <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。  
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等について協定を締結している。

#### 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 |

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、医療スタッフや警備員を増員配置する等、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。

#### 《新型コロナウイルス感染症への対応》

新型コロナウイルス感染症への対応として、以下の対策を行い、計画どおり、毎夜間、初期救急医療の体制を確保した。

- ・施設入口（外）に立て看板を設置し、発熱や咳の症状があるなど疑わしい場合は保健所に電話するよう案内している。
- ・受付窓口に飛沫感染防止シートを設置。
- ・医療従事者は出勤前及び出勤時に検温し、発熱症状がある場合は交替し従事させない。
- ・アイシールド、N95 マスク、手袋、ガウン、キャップ、手指消毒薬、サージカルマスク完備。
- ・ネブライザー実施時にはアコーディオンカーテンで仕切り、窓を開けて換気を実施。
- ・感染室は患者ごと消毒を実施。
- ・発熱症状のある患者は、自家用車で待機。 等

※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。