

明石市立夜間休日応急診療所等の管理運営状況（平成29年度）について

平成18年9月から指定管理者制度を導入した明石市立夜間休日応急診療所並びに平成18年4月から指定管理者制度を導入した明石市立休日歯科急病センター兼障害者等歯科診療所について、平成29年度における指定管理者による管理運営状況を報告します。

1 明石市立夜間休日応急診療所について

1 指定管理者

(1)指定管理者	一般社団法人 明石市医師会
(2)指定期間	平成29年4月1日～平成32年3月31日
(3)指定管理料	320,000千円（平成29年度）
(4)管理体制	<p>【管理部門】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 所長（医療法上の管理者）1名、事務長1名、看護師長1名、事務員1名、臨時事務員1名、委託事務員1名（月、木、土のみ）を配置 <p>【運営部門】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 医師2～3名、薬剤師2～4名、看護師4～7名（正規・パート等）、医療事務員2～5名（委託） <p>※受診者数により別途応援有</p>

2 評価項目

(1) 顧客満足度について	
①アンケート調査等の実施状況	<p>急病患者に対する施設であるため、アンケート調査は実施していないが、待合室に「ご意見箱」を設置し、常に利用者から意見を投函できるようにしている。</p>
②利用者からの主な苦情とその対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・ ゴールデンウィーク、年末年始及びインフルエンザの流行期等は内科2診療、小児科2診療の4診療体制により、利用者の円滑受診と診療待ちの軽減を図っている。 ・ 医療スタッフは、言葉遣いや態度に十分注意し、利用者が気持ちよく受診してもらえるよう心掛けている。特に小児患者の安心を高めるため、待合室にトリアージ担当看護師を配置し、症状の緊急性によって迅速に受診できるよう配慮している。 ・ 利用者の意見や業務報告のうち、診療、薬剤に関する改善等の事項が認められた場合は、運営委員会で速やかに協議検討するなど、診療業務の向上を図っている。
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 診療体制について、受診状況に応じて柔軟に対応している。 ・ 診察対応について、苦情に対して迅速に情報共有するなど適切に対処している。

(2) 事業達成度について

①事業・業務の実施状況

<診療業務>

診療科	診療日	診療時間
内科	夜間（毎日）	午後9時～翌日午前6時
	日曜、祝日及び12月30日～1月3日昼間	午前9時～午後6時
小児科	夜間（毎日）	午後9時～午前0時
	日曜、祝日及び12月30日～1月3日昼間	午前9時～午後6時

②施設等の利用状況

<診療状況>

診療科	夜間	昼間	計
内科	4,357人	3,599人	8,136人
小児科	4,609人	5,121人	9,730人
計	9,146人	8,720人	17,866人

(平成28年度受診者数 16,947人)

所管課コメント

- ・年間約1万8千人が受診しており、内科・小児科の応急診療体制を確保し、適正な診療業務が行われている。
- ・受診者数が多く見込まれるゴールデンウィーク、年末年始及びインフルエンザの流行期等については、医師等のスタッフの増員や応援体制の整備を行い、柔軟な運用を図っているほか、事業計画どおりに適正な運営や維持管理が行われている。

(3) 事業収支について			
①収支状況	<収支状況>		
	収入 総額	295,836 千円	指定管理料 320,000 千円、その他収入 16 千円、 平成 29 年度精算返還金△24,180 千円
	支出 総額	295,836 千円	人件費 17,185 千円、事務費 2,350 千円、 管理費 43,286 千円、事業費 219,553 千円、 その他 13,462 千円
	収支	0 円	
②使用料等の 収入状況	使用料等収入 182,776 千円 (平成 28 年度使用料収入 194,097 千円) ※使用料は、市の歳入となる。 ※受診者数は増加したが、昨年度と比較し使用料は減少となった。		
所管課コメント	収支状況については、適正に処理されている。		

3 その他評価の参考となる特記事項

<ul style="list-style-type: none"> ・職員研修 医師や看護師の学会・専門研修会への参加や、研修会の開催等、資質の向上に努め、情報交換や連携を深めている。また、医師、薬剤師、看護師及び事務職員等による運営委員会を開催し、運営体制等に対する検討・協議を実施している。さらに、運営連絡会において、診療体制等の協議を行い、市との連携を図っている。 ・個人情報保護、情報公開 個人情報については、従前から医療関係法令により守秘義務が徹底され、適正に取り扱われている。情報公開についても、情報の取扱いの徹底を図っている。 ・安全（事故防止）対策 安全対策・緊急時対応マニュアルを作成するなど医療の安全を確保するための措置を講じている。

4 所管課総合評価

<p>診療については、事故もなく事業計画どおりに適正に実施されている。全国的な傾向である救急医療が可能な医師の不足により、医療体制の維持が困難な中、医師の確保に尽力し、年間約 1 万 8 千人もの患者の応急診療を行っている。</p> <p>収支状況については、適正であると認められるとともに、職員研修、個人情報保護や安全（事故防止）対策面も着実に実施されている。</p> <p>以上のことから、平成 29 年度において、指定管理者である「明石市医師会」による適正な管理運営がなされていると判断する。</p>

2 明石市立休日歯科急病センター兼障害者等歯科診療所について

1 指定管理者

(1)指定管理者	一般社団法人 明石市歯科医師会
(2)指定期間	平成 29 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日
(3)指定管理料	51,948 千円 (平成 29 年度) [内訳] 休日 11,655 千円 障害 40,293 千円
(4)管理体制	<p>【休日歯科診療】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 歯科医師 1～3 名、臨時歯科衛生士 2～5 名、歯科助手 1 名 <p>【障害歯科診療】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 歯科医師 3 名、歯科衛生士 4 名、看護師 1 名、事務員 1 名、歯科助手 1 名 ※正規職員 2 名（歯科衛生士 1 名、事務員 1 名）、その他はパート、臨時等

2 評価項目

(1) 顧客満足度について	
①アンケート調査等の実施状況	アンケートは特に実施していないが、窓口に「ご意見箱」を設置し、利用者に意見がある場合は記入していただくようにしている。
②利用者からの主な苦情とその対応等	これまでのところ、ご意見箱への投函はありません。
所管課コメント	特に利用者からの苦情もなく、適正に運営されている。

(2) 事業達成度について

①事業・業務の実施状況

<診療業務>

	診療日	診療時間
休日歯科診療	日曜、祝日及び 12月29日～1月3日	午前10時～午後2時
障害歯科診療	毎週水、木曜日 (休日と重なる場合は、 休日優先)	午後1時～午後4時

<その他業務>

	日時	時間
障害者(児) 電話歯科相談	毎週月曜日～金曜日	午前10時～12時 午後1時～4時

②施設等の利用状況

<診療状況>

	開設日数	利用者数
休日歯科診療	72日	319人
障害歯科診療	97日	1,050人

〔平成28年度受診者数 休日歯科診療 355人
障害歯科診療 1,043人〕

<その他業務>

	件数
障害者(児)電話歯科相談	200件

所管課コメント

事業計画どおりの日数で診療が行われている。また、受診者が多くなるゴールデンウィークや年末年始などは、歯科医師等のスタッフを増員するなど応援体制を確立し、柔軟な対応をしており、ほぼ事業計画どおりに適正な運営が行われている。

(3) 事業収支について

①収支状況	<収支状況> 休日歯科診療		
	収入総額	11,649 千円	指定管理料 11,655 千円 精算返還金 △6 千円
	支出総額	11,649 千円	人件費 9,243 千円 事務費 184 千円 管理費 1,231 千円 事業費 849 千円 その他 142 千円
	収 支	0 千円	
	障害歯科診療		
	収入総額	40,236 千円	指定管理料 40,293 千円 精算返還金 △57 千円
支出総額	40,236 千円	人件費 26,912 千円 事務費 839 千円 管理費 5,022 千円 事業費 4,235 千円 その他 3,228 千円	
収 支	0 千円		
②使用料等の収入状況	<ul style="list-style-type: none"> ・使用料収入 15,567 千円 (平成 28 年度 15,265 千円) 内訳 休日歯科 2,811 千円 障害歯科 12,756 千円 ※使用料は、市の歳入となる。 		
所管課コメント	収支状況については、指定管理料の範囲内で運営されており、適正に処理されている。		

3 その他評価の参考となる特記事項

・広報・宣伝

歯科医師会のHPやリーフレット等により、市内の各施設や歯科診療所を通じ、PRに努めている。

・研修等

大学派遣歯科医師による歯科衛生士等への研修講義を実施している。また、休日歯科に出務する歯科衛生士の研修会及び障害者歯科に出務する医師の研修を実施している。

4 所管課総合評価

休日歯科、障害者歯科ともに事故や利用者からの苦情もなく適正に運営されている。休日歯科は延べ患者数319人と減少傾向が続いているが、歯科応急診療の受け皿としての役割を果たしている。障害者歯科は延べ1,050人とほぼ例年通りで、一般診療所で診察できない障害者等の診療ニーズに対応できている。

また、個人情報保護はもちろん、緊急時の対応について従事者への指導を行うなど、安全面での取り組みも着実に進められている。

以上のことから、平成 29 年度において、指定管理者である「明石市歯科医師会」による適正な管理運営がなされていると判断する。