

# 明石市立夜間休日応急診療所等の管理運営状況報告(2024年度)

施設所管課

福祉局あかし保健所保健総務課

## 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 2020年4月1日～2025年3月31日
- (3) 管理体制
- 【管理部門】
- 所長(医療法上の管理者)1名、事務長1名、看護師長1名、常勤事務員2名、非常勤事務員2名を配置
- 【運営部門】
- 医師2～4名(患者数に応じて増員)、薬剤師2～4名、看護師4～7名(非常勤含む)、医療事務員2～5名(委託)

## 2 評価項目

### (1) 顧客満足度

#### ①アンケート調査等の結果

- ・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、常に利用者からの意見を投函できるようにしている。

	2024 年度	2023 年度	2022 年度
施設・設備に関する意見	0 件	1 件	0 件
スタッフ対応に関する意見	2 件	0 件	0 件
事業内容に関する意見	1 件	0 件	0 件

#### ②利用者からの主な要望とその対応等

- ・上記のとおり、ご意見箱へ意見があったほか、市の市民提案箱やホームページの問い合わせフォームなどには、年末年始期間を中心に、診察内容やスタッフの対応について意見や苦情が数件あった。事例の検証や職種を越えた連絡会議の実施等による情報交換を行うなど、運営改善に努めている。

### (2) 事業達成度

#### ①事業・業務の実施状況

運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・内科、小児科の応急診療体制を確保し、夜間及び休日の診療業務を実施した。</li> <li>・インフルエンザ等の感染症の流行に合わせ、年末年始は両科とも2診療体制を整え、受療体制の強化を図った。</li> </ul>
維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常的な施設内外の清掃に加え、医療法に基づく院内清掃および点検作業を業務委託業者により実施し、診療所の安全衛生管理を行った。</li> <li>・施設の保守点検については、委託業者による定期点検および市と連携した一斉点検を実施し、修繕等必要箇所は全て対応し、利用環境の改善に努めた。</li> </ul>

実施事業	<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

実施状況（実績）	2024 年度	2023 年度	2022 年度
内科	7,699 人	6,771 人	3,770 人
小児科	6,099 人	6,591 人	4,562 人
計	13,798 人	13,362 人	8,332 人

## (3) 事業収支

### ①収支状況

項目		2024 年度	2023 年度	2022 年度
収入合計 (A)		334,694	328,219	306,203
内訳	指定管理料	335,000	329,000	329,000
	利用料収入			
	実施事業収入			
	精算返戻金	△350	△ 857	△ 22,799
	その他収入	44	76	2
支出合計 (B)		334,694	328,219	306,203
内訳	人件費	12,138	16,961	16,508
	管理費（事務費、物件 費、一般管理費を含む）	53,682	56,931	44,206
	負担金	213	195	212
	実施事業費	248,243	237,959	229,128
	その他支出	20,418	16,173	16,149
収支 (A-B)		0	0	0

（単位：千円）

### ②市の使用料等の収入状況

（単位：千円）

項目	2024 年度	2023 年度	2022 年度
使用料収入（診療報酬）	159,427	148,548	106,772

### 3 その他評価の参考となる特記事項

#### (1) 職員研修

利用者が安心して気持ちよく受診してもらえるよう、医療事務職員、看護師に対する定期的な接遇研修を実施し、応対能力の向上に努めるとともに、情報交換や連携により業務改善に努めた。

また、医師、薬剤師、看護師及び事務職員による実務者による運営委員会を開催し、安全でより効果的、効率的となるよう運営体制等に対する検討・協議を随時実施している。さらに、市と連携し開催している運営連絡会等において、実務上の課題等について情報共有や協議を行い、課題解決に取り組んでいる。

#### (2) 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おり、情報公開についても、情報の取扱いの徹底を図っている。

#### (3) 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し、ヒヤリハット事案の共有を図るなど、医療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

令和6年度において、医師の働き方改革が始まり、全国的に医療人材の確保が困難となっている中、出務医師をはじめ、医療人材を安定的に確保し、年間365日を通して、市の一次救急診療所としての役割を果たした。

ただし、暦の影響により医療機関の休業が長期となった年末年始に、インフルエンザ等の感染症拡大が重なったことから、年末年始期間中の患者数は、想定を大幅に上回り、前年度比約2倍となった。これにより、長時間の待ち時間発生や、不足した薬剤や医薬消耗品等を急遽購入するなど、管理運用面において課題が生じることとなったが、関係機関と協議調整を行いながら、改善策についての検討を行っている。

また、財務面においても、上記事象の影響も伴い、年度当初の収支計画を大きく上回る支出となったが、備品購入等の消耗品費等については、内容を精査するなど、経費削減に努めた。

以上のことを総合的に判断し、2024年度において、指定管理者により概ね適正な管理運営がなされていたとする。