

明石市立夜間休日応急診療所等の管理運営状況報告(2019年度)

施設所管課

感染対策局あかし保健総務課

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 2017年4月1日～2020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、事務員1名、臨時事務員1名、委託事務員1名(木、土のみ)を配置
 【運営部門】
 医師2～4名(患者数に応じて別途応援)、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)

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。

	2018年度	2019年度
施設・設備に関する意見	0件	0件
スタッフ対応に関する意見	1件	0件
事業内容に関する意見	8件	4件

②利用者からの主な要望とその対応等

- 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。

(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"> 内科・小児科の応急診療体制を確保し、診療業務を実施している。 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。
維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> 設備等の修繕33件を実施した。

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	
その他業務			

②施設等の利用状況

実施状況（実績）	2017年度	2018年度	2019年度
内科	8,136人	8,320人	7,790人
小児科	9,730人	9,722人	9,435人
計	17,866人	18,042人	17,225人

(3) 事業収支

①収支状況

（単位：千円）

項目		2017年度	2018年度	2019年度
収入合計(A)		295,836	302,776	312,271
内訳	指定管理料	320,000	320,000	322,963
	利用料収入			
	実施事業収入			
	精算返戻金	△ 24,180	△ 17,230	△ 10,697
	その他収入	16	6	5
支出合計(B)		295,836	302,776	312,271
内訳	人件費	17,185	15,820	15,876
	管理費（事務費、物件費、 一般管理費を含む）	45,636	46,575	48,698
	負担金			
	実施事業費	219,553	226,188	231,927
	その他支出	13,462	14,193	15,770
収支(A-B)		0	0	0

②市の使用料等の収入状況

（単位：千円）

項目	2017年度	2018年度	2019年度
使用料収入	182,776	199,607	198,784

3 その他評価の参考となる特記事項

- ・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

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1万7千人もの患者の応急診療を行っている。

特に、2019年度のゴールデンウィークは、天皇即位式に伴う大型連休となったが、医師会会員による応援体制を組むなど、期間中の医療体制の充実強化を図った点について評価できる。また、1月からの新型コロナウイルス感染症の拡大の状況下では、市と協議のもと必要な資器材の調達や施設の警備を行い、感染拡大防止策を講じた上で診療を実施するなど、医療協力が得られた点を評価したい。

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。

以上のことから、2019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。

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 2017年4月1日～2020年3月31日
- (3) 管理体制 【休日歯科診療】
- ・ 歯科医師 1～3名、臨時歯科衛生士 2～5名、歯科助手 1名
- 【障害歯科診療】
- ・ 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

① アンケート調査等の結果

- ・ アンケート調査は特に実施していないが、窓口に「ご意見箱」を設置し、利用者にご意見がある場合は投函できるようにしている。

2018年度	2019年度
0件	0件

② 利用者からの主な要望とその対応等

- ・ これまでのところ、利用者からの苦情や要望等ご意見箱への投函はなく、適正に運営されている。

(2) 事業達成度

① 事業・業務の実施状況

運営業務	・ 事業計画に基づいて診療を実施している。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、柔軟な対応をしている。										
維持管理業務	・ 受診者が安全かつ快適に受診できるように、診療開始前及び終了後に使用機器等の点検等を実施している。										
実施事業	<p><診療業務></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>診療日</th> <th>診療時間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>休日歯科診療</td> <td>日曜、祝日及び 12月29日～1月3日</td> <td>午前10時～午後2時</td> </tr> <tr> <td>障害歯科診療</td> <td>毎週水、木曜日 (休日と重なる場合は、休日優先)</td> <td>午後1時～午後4時</td> </tr> </tbody> </table>			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
	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

実施状況（実績）	2017 年度	2018 年度	2019 年度
休日歯科診療（開設日数）	319 人（72）	388 人（73）	419 人（76）
障害歯科診療（開設日数）	1,050 人（97）	1,127 人（97）	1,128 人（97）

実施状況（実績）	2017 年度	2018 年度	2019 年度
障害者（児）電話歯科相談	200 件	196 件	189 件

(3) 事業収支

①収支状況（休日歯科診療）

（単位：千円）

項目		2017 年度	2018 年度	2019 年度
収入合計(A)		11,649	11,522	11,831
内訳	指定管理料	11,655	11,543	11,843
	利用料収入			
	実施事業収入			
	精算返戻金	△ 6	△21	△ 12
	その他収入			
支出合計(B)		11,649	11,522	11,831
内訳	人件費	9,243	9,466	9,782
	管理費（事務費、物件費、 一般管理費を含む）	1,415	1,325	1,254
	負担金			
	実施事業費	849	622	746
	その他支出	142	109	49
収支(A-B)		0	0	0

②市の使用料等の収入状況

（単位：千円）

項目	2017 年度	2018 年度	2019 年度
使用料収入	2,811	3,435	3,866

③収支状況（障害歯科診療）

（単位：千円）

項目		2017年度	2018年度	2019年度
収入合計(A)		40,236	39,831	40,564
内訳	指定管理料	40,293	40,405	40,586
	利用料収入			
	実施事業収入			
	精算返戻金	△ 57	△ 574	△ 22
	その他収入			
支出合計(B)		40,236	39,831	40,564
内訳	人件費	26,912	26,511	27,071
	管理費（事務費、物件費、 一般管理費を含む）	5,861	6,292	6,035
	負担金			
	実施事業費	4,235	3,911	4,593
	その他支出	3,228	3,118	2,865
収支(A-B)		0	0	0

④市の使用料等の収入状況

（単位：千円）

項目	2017年度	2018年度	2019年度
使用料収入	12,756	13,239	13,619

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419人と前年度より微増し、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1,128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している。また、2020年6月、あかしユニバーサル歯科診療所の開所に向けて市と連携のもと、精力的に準備を進めてきた。

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行われている。以上のことから、2019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。