

# 明石市立夜間休日応急診療所等の管理運営状況報告(2020年度)

施設所管課	感染対策局あかし保健総務課
-------	---------------

## 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、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。

	2019年度	2020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	0件	0件
事業内容に関する意見	4件	2件

#### ②利用者からの主な要望とその対応等

- 年末年始に多数の患者が予想される時期には、内科2診療、小児科2診療の4診療体制で臨み、利用者の円滑受診と診療待ち時間の短縮化に努めた。
- 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。
- 2020年度に、アンケートに寄せられた意見のうち1件は、処方する薬剤に対する要望であった。運営委員会において、これに対する検討を行い、提案のあった薬剤の処方を採用することとして対応した。
- また、もう1件は、医師の診療にかかる時間が長いことに対する苦言であったが、看護師等から事情聴取のうえ、該当医師に書面による指導を行うなど速やかに対応し、業務改善に努めた。

### (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、診療業務を実施している。</li> <li>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。</li> </ul>
------	---

維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日、施設内外を清掃し、利用者にとって清潔かつ快適な環境づくりを行っている。特に、医療法に基づいて実施する院内清掃が、清掃業務受託責任者が終了後に点検を行うことで、常に清潔かつ衛生的な環境を保持している。</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、市と連携した一斉点検を実施。</li> <li>・設備や施設の不良個所については、その都度修繕を行った。(2020年度 40件)</li> </ul>													
実施事業	<p>&lt;診療業務&gt;</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>診療科</th> <th>診療日</th> <th>診療時間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">内科</td> <td>夜間(毎日)</td> <td>午後9時～翌日午前6時</td> </tr> <tr> <td>日曜、祝日及び12月30日～1月3日昼間</td> <td>午前9時～午後6時</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">小児科</td> <td>夜間(毎日)</td> <td>午後9時～午前0時</td> </tr> <tr> <td>日曜、祝日及び12月30日～1月3日昼間</td> <td>午前9時～午後6時</td> </tr> </tbody> </table>	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
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)	2018年度	2019年度	2020年度
内科	8,320人	7,790人	2,347人
小児科	9,722人	9,435人	2,374人
計	18,042人	17,225人	4,721人

## (3) 事業収支

### ①収支状況

(単位：千円)

項目		2018年度	2019年度	2020年度
<b>収入合計(A)</b>		<b>302,776</b>	<b>312,271</b>	<b>279,072</b>
内訳	指定管理料	320,000	322,963	329,000
	利用料収入			
	実施事業収入			
	精算返戻金	△17,230	△10,697	△49,932
	その他収入	6	5	4
<b>支出合計(B)</b>		<b>302,776</b>	<b>312,271</b>	<b>279,072</b>
内訳	人件費	15,820	15,876	16,429
	管理費(事務費、物件費、 一般管理費を含む)	46,575	48,698	32,520
	負担金			
	実施事業費	226,188	231,927	212,269
	その他支出	14,193	15,770	17,854
<b>収支(A-B)</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

②市の使用料等の収入状況

(単位：千円)

項目	2018年度	2019年度	2020年度
使用料収入	199,607	198,784	66,446

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。新型コロナウイルス感染症による受診控え等の影響により、患者は前年度より約73%減となったが、全国的な傾向として医師不足により救急医療体制の維持が困難であるなか、出務医師の確保に尽力し、年間365日を通じて市内の1次救急としての役割を担い、4,721人の患者に対して応急診療を行った。

特に、2020年度は新型コロナウイルス感染症が拡大する状況下であったが、換気の励行、座席数の制限、玄関前トリアージ等の感染防止策に加えて、携帯端末等から診療状況が確認できるシステムを導入し、待合室での混雑回避を図るなど、感染状況を踏まえて、迅速かつ効果的な対策を講じた点については、高く評価したい。

また、患者数が減少した2020年度は、懸念事項とならなかったが、例年、インフルエンザ流行期等患者が殺到する時期に、待ち時間の短縮が課題となる。これについては、2020年6月に電子カルテシステムを導入したことにより、受付、診察、会計、処方までの一連の業務をスタッフ間で効率的に情報共有することで処理がスムーズなり、今後、更に医療の質や患者サービスの質の向上が図られることを期待する。

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た。

以上のことから、2020年度、指定管理者である一般社団法人明石市医師会によって、夜間休日応急診療所の適正な管理運営がなされていたと判断する。