

明石市立夜間休日応急診療所等の管理運営状況報告(2021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。

	2020年度	2021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	2件
事業内容に関する意見	2件	0件

② 利用者からの主な要望とその対応等

- ・事業内容に関する意見として寄せられたのは、医師及び薬剤師の患者対応時の態度についての苦情であった。当該医師及び薬剤師に対しては、書面による改善指導を行い、再発防止に努めている。また、その他の医療スタッフについても、日頃から言葉遣いや態度に充分注意し、利用者が気持ちよく安心して受診できる対応を心がけている。

(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、夜間及び休日の診療業務を実施した。 ・受付、診察、会計、処方業務について、電子カルテシステムによる一元処理を行った。 ・新型コロナウイルス感染症対応において、トリアージによる発熱患者の車内診察や、携帯端末等からの診療待ち状況確認サービスの提供等を実施した。
維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・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清掃業務委託業者により実施。 ・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。 ・施設等の修繕を実施(30件)

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）	2019年度	2020年度	2021年度
内科	7,790人	2,347人	2,952人
小児科	9,435人	2,374人	3,818人
計	17,225人	4,721人	6,770人

(3) 事業収支

①収支状況

（単位：千円）

項目		2019年度	2020年度	2021年度
収入合計(A)		312,271	279,072	299,477
内訳	指定管理料	322,963	329,000	329,000
	利用料収入			
	実施事業収入			
	精算返戻金	△ 10,697	△ 49,932	△ 30,052
	その他収入	5	4	529
支出合計(B)		312,271	279,072	299,477
内訳	人件費	15,876	16,429	16,609
	管理費（事務費、物件費、 一般管理費を含む）	48,698	32,520	40,469
	負担金			167
	実施事業費	231,927	212,269	225,385
	その他支出	15,770	17,854	16,847
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	2019年度	2020年度	2021年度
使用料収入	198,784	66,446	98,544

3 その他評価の参考となる特記事項

- ・職員研修

看護師やスタッフへの研修会の開催により資質の向上に努め、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3年度は、その前年より約2,000人増となる年間6,770人の患者が応急診療所を利用したが、コロナ禍前の水準に比べると約4割程度にとどまっており、依然として新型コロナウイルス感染症による受診控え等の影響が続いていることが伺える。

一方で、玄関前トリアージや換気の励行、座席数の工夫、携帯端末等からの診療待ち状況確認サービスの提供等による待合室の混雑回避など、感染症予防対策の徹底を図りながら診療にあたりるとともに、全国的に医師等が不足し救急医療体制の維持が困難な中、出務医師などの人材を安定的に確保し、年間365日を通して市内の一次救急としての役割を担い、市民の安心安全の確保に貢献した。

収支状況に加え、個人情報保護や安全（事故防止）対策、感染予防対策においても問題なく行われていることが認められるため、本施設については、適正な管理運営が行われていたと判断する。