

令和3年度 指定管理者年度評価シート

1 公の施設の基本情報

施設名称	千葉市休日救急診療所
条例上の設置目的	休日等における急病患者に対し医療を提供するため。 また、要介護高齢者、心身障害者等に対する歯科診療をあわせて行うため。
ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性)	いつでも必要な時に医療が受けられるようにすることで、市民の安全・安心な生活を確保すること。
ミッション (施設の社会的使命や役割)	・休日に病気やケガをした市民に対して初期救急医療を提供すること。 ・一般の歯科診療所での治療が困難な要介護高齢者と心身障害者（児）に歯科診療を提供すること。
制度導入により見込まれる効果	施設利用者の満足度を向上させる。
成果指標※	① 利用者アンケートにおいて「休日救急診療所があってよかった」と回答した割合 ② 指定管理者が対応可能な苦情の件数
数値目標※	① 95%以上 ② 3件以内
所管課	保健福祉局医療衛生部医療政策課

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	(公財)千葉市保健医療事業団
主たる事業所の所在地	千葉市美浜区幸町1丁目3番9号
指定期間	令和3年4月1日～令和5年3月31日（2年）
選定方法	非公募
非公募理由	休日救急診療所は、「有資格者等による専門的なサービスの提供」や「収益性が見込めない中でのサービスの提供」が強く求められる施設であり、公募になじまない施設であるため。
管理運営費の財源	指定管理料

3 管理運営の成果・実績

(1) 成果指標に係る数値目標の達成状況

成果指標	数値目標※	R3年度実績	達成状況※
利用者アンケートにおいて「休日救急診療所があってよかった」と回答した割合	95%以上	98.0%	達成
指定管理者が対応可能な苦情の件数	3件以内	0件	達成

※ 数値目標は選定時に設定した数値であり、市設定の数値を上回る目標を指定管理者が設定している場合、市設定の数値は括弧書きで表している。

※ 達成状況：達成、概ね達成又は未達成で記入する。

(2) その他利用状況を示す指標

(単位：人)

指標	R3年度実績	R2年度実績	増減
救急患者に対する初期診療	10,563	9,799	764
要介護高齢者・心身障害者（児）歯科診療	474	424	50
合計	11,037	10,223	814

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		R3年度	R2年度	計画実績差異・要因分析		
				差異	主な要因	
指定管理料	実績	312,353	316,217	実績－計画	△ 32,206	新型コロナウイルス感染症の影響による利用者の減少
	計画	344,559	344,175	計画－提案	△ 17,021	
	提案	361,580	354,320			
利用料金収入(※)	実績			実績－計画	0	
	計画			計画－提案	0	
	提案					
その他収入	実績	3,556	3,554	実績－計画	3,556	他会計振替額(3,550千円)
	計画	0	0	計画－提案	△ 3,618	
	提案	3,618	0			
合計	実績	315,909	319,771	実績－計画	△ 28,650	
	計画	344,559	344,175	計画－提案	△ 20,639	
	提案	365,198	354,320			

(※)「利用料金制度」を導入していない

イ 支出

(単位：千円)

費目		R3年度	R2年度	計画実績差異・要因分析		
				差異	主な要因	
人件費	実績	240,071	242,734	実績－計画	△ 3,212	
	計画	243,283	242,750	計画－提案	△ 10,765	
	提案	254,048	248,066			
事務費	実績	37,445	37,532	実績－計画	△ 7,327	医療材料費、消耗品等の減(利用者の減に伴うもの)
	計画	44,772	45,409	計画－提案	△ 5,889	
	提案	50,661	51,319			
委託費	実績	38,571	39,123	実績－計画	△ 10,777	薬剤師会への委託費等の減(利用者の減に伴うもの)
	計画	49,348	46,990	計画－提案	10	
	提案	49,338	49,732			
間接費	実績	6,548	7,184	実績－計画	△ 608	
	計画	7,156	9,026	計画－提案	△ 3,995	
	提案	11,151	5,203			
合計	実績	322,635	326,573	実績－計画	△ 21,924	
	計画	344,559	344,175	計画－提案	△ 20,639	
	提案	365,198	354,320			

※「計画」とは、事業年度ごとの事業計画書で定めた計画額を示す。

「提案」とは、選定時の提案書、事業計画書で指定管理者が提案した見積額を示す。

間接費の配賦基準・算定根拠

人件費は従事割合で按分、事務費は人工割

(2) 自主事業収支状況

該当なし

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R3年度	【参考】R2年度
必須業務	収入合計	315,909	319,771
	支出合計	322,635	326,573
	収支	△ 6,726	△ 6,802
自主事業	収入合計	—	—
	支出合計	—	—
	収支	—	—
総収入		315,909	319,771
総支出		322,635	326,573
収支		△ 6,726	△ 6,802
利益の還元額		—	—
利益還元の内容		—	—

5 管理運営状況の評価

(1) 管理運営による成果・実績 (成果指標の目標達成状況)

評価項目	市の評価(※)	特記事項
利用者アンケートにおいて「休日救急診療所があつてよかった」と回答した割合	A	目標値 95%、実績 98%
指定管理者が対応可能な苦情の件数	A	目標件数 3件、実績 0件

(※)業務改革推進課設定の評価基準による評価が困難なため、以下のとおり評価を行った。

	①利用者アンケート	②苦情件数	業務改革推進課設定評価基準
A	98%以上 (103.2%以上)	苦情件数が0件かつ①においてB以上の評価となっていること	(120%以上)
B	96%以上～98%未満 (101.1%以上～103.2%未満)	苦情件数が0件かつ①においてC以上の評価となっていること	(105%以上120%未満)
C	91%以上～96%未満 (95.7%以上～101.1%未満)	苦情件数が3件以下	(85%以上105%未満)
D	89%以上～91%未満 (93.7%以上～95.8%未満)	苦情件数が4件以上6件未満	(60%以上85%未満)
E	89%未満 (93.7%未満)	苦情件数が6件以上	(60%未満)

(2) 市の施設管理経費縮減への寄与

評価項目	市の評価	特記事項
市の指定管理料支出の削減	B	計画額から約9.3%削減した(3,200万円程度の削減) ※提案額と計画額に差があるため評価対象は計画額とした。

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

- A：選定時の提案額から10%以上の削減
- B：選定時の提案額から5%以上10%未満の削減
- C：選定時の提案額と同額又は5%未満の削減
- (D・E：選定時の提案額を超える支出を行うことはないため、該当なし)
- ：対象外(市の指定管理料支出がない。)

(3) 管理運営の履行状況

評価項目		自己評価	市の評価	特記事項
1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理		C	C	千葉県保健医療事業団情報公開規程・個人情報保護規定に基づく運営を適切に実施していた。新型コロナウイルス感染症について、関係機関と連携を図り、診療所の感染症対策を実施するなど適切な対応を行った。
	市民の平等利用の確保			
	関係法令等の遵守			
	リスク管理・緊急時対応			
2 施設管理能力				
	(1) 人的組織体制の充実	C	C	三師会との良好な関係により、医師・歯科医師・薬剤師の確保はもとより、看護師等のコメディカルについても確保に努め、診療体制を安定的に継続できた。また自主的にカンファレンスを行う等、看護師の能力向上にも努めた。
	管理運営の執行体制			
	必要な専門職員の配置 従業員の能力向上			
	(2) 施設の維持管理業務	C	C	診療に影響が出ないように、診療所の設備や医療機材等を適切に管理した。また総合保健医療センターとの一体管理の元、診療所内の清掃・警備等も確実に実施した。
	施設の保守管理 設備・備品の管理・清掃・警備等			
3 施設の効用の発揮				
	(1) 利用者サービスの充実	C	C	各種マニュアルに基づき、着実な事業実施、丁寧な接客に努めており、苦情の発生もなかった。患者が増加する時期には医師等のスタッフを増員し、利用者サービスの低下を防いだ。
	利用者への支援 利用者意見聴取・自己モニタリング			

【評価の内容】

- A：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回るなど、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営が行われていた。
- D：一部、管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、改善の余地がある管理運営が行われていた。
- E：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(4) 保健福祉局指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応

意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容
非接触対応の検討等、利用者ニーズへの対応について、引き続き向上を目指して努力いただきたい。	令和2年度	総合保健医療センターの大規模改修が控えているため、新たな機器の導入は改修後になるが、会計時の利用者とスタッフの接触を防ぐため、電子決済の導入を検討している。 なお、スマホのアプリ(LINE等)による事前予約や待ち時間のお知らせ等を検討したが、救急診療所に来所する患者の特性を考慮し、導入は見送った。

6 利用者ニーズ・満足度等の把握

(1) 指定管理者が行ったアンケート調査

実施内容	調査方法	来所した患者及び付添い者にアンケート用紙を配布し、会計時に回収
	回答者数	420人
	質問項目	診療所の場所について、診療所内の案内表示について、待合室の環境、利用者満足度
結果	1 実施期間 令和3年4月～令和4年3月	
	2 主な質問項目及び回答	
	診療所の場所	「すぐに分かった」94% 「少し時間がかかった」5% 「わかりづらい」0.5% 「無回答」0.5%
	案内表示	「問題ない」97% 「わかりづらい」2% 「無回答」1%
	待合室の環境	「問題ない」99% 「不快」0.2% 「無回答」0.2%
利用者満足度	「休日診があってよかった」98% 「そうは思わない」2%	

(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応

主な意見・苦情	市・指定管理者の対応
なし	なし

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

<p>総括 評価</p>	<p>B</p>	<p>所見</p>	<p>利用者アンケートにおける「休日救急診療所があつてよかった」の数値は98%であり、目標は達成できたと考えている。</p> <p>令和元年度以前と比べると令和3年度は患者数は少なかったが、これは令和2年度から続く新型コロナウイルス感染症の流行により、市民の不要不急の外出及びウイルス感染を危惧した受診控えの影響と思われる。</p> <p>そのような中、患者からは「休日救急診療所があつてよかった」と多くの感想をいただいております、休日救急診療所の必要度は依然として高いと認識している。</p> <p>新型コロナウイルス感染症に対しても、三師会や千葉市保健所と緊密に連携をとり、滞りなく診療や検査を行えるよう努め、コロナ禍という状況であっても、千葉市の休日等の急病患者に対する医療提供のため、適切な管理運営が行えたと考えている。</p> <p>コロナウイルスの院内感染が起こり診療を中断する医療機関もある中、当診療所は本市の初期救急医療体制の停滞を防ぐべく、次のとおり自発的に院内感染対策を実施し、全ての診療日において診療を実施することができた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・診療所入口で患者に「事前問診票」を記載してもらい、内容をチェックし、コロナ陽性患者との濃厚接触者や陽性が疑われる者等については、保健所（新型コロナウイルス感染症相談センター）に休日救急診療所の受診可否を判断してもらい（患者が相談センターに電話して確認）、受診可能と判断された患者だけが受診できるような体制を構築した。 ・患者が多くなる年末年始については、診療所の外にテントと暖房器具を用意し、診療所内が密状態になっていると判断した場合には、一時的に入場制限をかけてテントで待機してもらうような対策を取った。 ・小児科の診療を通常とは別の場所（保健所健診ゾーン）で実施したり、診療所の入口と出口を分けて患者の動線を一方通行にすることにより、診療所内での患者同士、スタッフ同士の接触を極力減らし、感染防止に努めた。 ・院内の消毒については、患者が診療申込書等を記載するために使用した筆記用具や記載台は、患者が記載し終わった都度消毒を実施し、また患者が手に触れるような場所（待合室の椅子、手すり、公衆電話、自動販売機等）についても頻繁に消毒を実施した。 ・患者からスタッフへの感染を防ぐために、医師会と協議して策定した「標準予防策」に沿ったPPEを装着した。
------------------	----------	-----------	---

(2) 市による評価

<p>総括 評価</p>	<p>B</p>	<p>所見</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の対応について、昨年度に引き続き院内の感染対策を実施し、関係機関と連携を図りコロナ禍においてもすべての診療日において適切な診療所運営が行えた。</p> <p>市への報告や調整を適切に行い、三師会等、当番制で診療に携わる医療スタッフとも十分に連携を図りながら円滑に医療が提供できていた。利用者アンケートの結果も目標値を上回り、苦情の発生もなく優れた管理運営が行われていた。</p>
------------------	----------	-----------	--

【評価の内容】

- A：市が指定管理者に求める水準等を大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：市が指定管理者に求める水準等を上回る、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね市が指定管理者に求める水準等に則した、良好な管理運営が行われていた。
- D：管理運営の一部において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、改善の余地のある管理運営が行われていた。
- E：管理運営全般において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(3) 保健福祉局指定管理者選定評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・財務状況については、本部会に提出された財務諸表等の資料を確認した範囲内では、特段の問題はなく、良好と認められる。 ・管理運営については、概ね適切に管理が行われていると認められるが、次の事項に留意されたい。 ①非接触対応の検討等、利用者ニーズへの対応について、引き続きご検討いただきたい。
--