

年度評価シート

課名 保健衛生医療課

施設の名称 静岡市急病センター	指定管理者名 (一社) 静岡市静岡医師会
1 履行状況	
<p>協定書、業務仕様書及び事業計画書に従って、概ね適切に履行されている。</p> <p>(1) 維持管理業務</p> <p>薬剤及び医薬品等の在庫管理業務や院内及び医療器材等の定期的な洗浄及び消毒を実施したほか、医療機器保守点検業務等について第三者委託により実施し、各業務とも事業計画に従って適切に行われている。</p> <p>なお、空調設備保守点検業務において、室外機の配管温度センサーの異常による誤作動の恐れ及び室内機の汚れ、カビの付着があり排水異常や異臭が発生する恐れがあることが報告されたため、修繕を行った。室内機の洗浄については、汚れの酷いものから順次計画的に実施していく予定。</p> <p>また、感染症拡大防止対策として、パーテーションの設置等を行った。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>令和2年度の利用者数(患者数)は10,186人で、前年度の18,818人を約46%下回った。一日あたりの平均患者数は、27.9人で前年度は51.4人である。診療科別では、内科が3,668人減、小児科が3,386人減、外科が890人減である。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響等により、患者数が例年に比べ極端に減少したと思われる。</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>目標である、毎夜間(午後7時から午後10時まで)、内科・小児科・外科についての初期救急医療の体制を確保することができた。</p> <p>感染症拡大防止対策としては、前年度の対策に加え、患者に屋外で説明、車内で待機してもらうため、警備員を増員し事業を実施した。</p>	
2 市民(利用者)からの意見・要望の内容とその対応状況の評価(クレーム対応等)	
<p>利用者からの意見・要望については、職員の接遇態度や診療内容に関する事等があった。特に診療内容に関する事については、医師(医師会役員)が対応する等、内容に応じた対応をしており、記録を整備している。また、意見箱を設置し、寄せられた意見・要望は記録の上、対応することとしている。</p>	
3 市民(利用者)へのアンケートや満足度調査の状況評価	
<p>(1) 利用者満足度調査</p> <p>10月1日～31日に実施。回答率は6.9%。(897人中、62人回答)夜間の初期救急医療機関という施設の特性から回答率は低い。前年度の回答率は1.2%(1,387人中、16人回答)</p> <p>満足度は、前年度同様、概ね良好であった。利用者の意見から、夜間の初期救急医療</p>	

機関の体制を確保することは必要であることがわかる。

(2) 市民アンケート

本施設は夜間の初期救急医療のための施設であり、市民アンケートは、なじまない施設であるため、広く市民一般を対象としたアンケートは実施していない。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務に係る収支状況については、適正な経理状況であると認められる。

なお、本施設は、静岡市こころの健康センターとの複合施設（東静岡保健衛生複合施設）であることから、光熱水費及び施設の維持管理のための各種保守点検委託業務等に係る経費の負担方法等について協定を締結している。

5 総括的な評価（課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況 など）

前年度事務事故発生の有無	無
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

本施設は、初期救急医療を提供する施設であり、インフルエンザ等の感染症の発生状況により利用者数は大きく増減するなど、施設の性格上、指定管理者の努力により利用者が増加するものではない。

また、初期救急医療機関という施設の特性から、1回限りの対応となることがほとんどであることから、適切な医療サービスの提供、接遇対応など利用者の満足度が高まるように努めるとともに、市民にとって安心安全で利用しやすい施設づくりに努めている。

※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。