

船橋市歯科診療所
平成29年度事業報告書

指定管理者：公益社団法人船橋歯科医師会

目次

I	管理の実施状況.....	3
1.	かざぐるま休日急患・特殊歯科診療所.....	3
2.	さざんか特殊歯科診療所.....	3
II	利用状況.....	4
1.	かざぐるま歯科診療所.....	4
2.	さざんか歯科診療所.....	8
III	収支状況.....	10
IV	中期目標の達成状況及び中期行動計画の実施状況報告.....	12
1.	利用者及びその家族に対して提供するサービスに関する事項.....	12
目標 1	口腔ケアの充実.....	12
目標 2	摂食嚥下機能訓練による口から食べる機能の維持.....	14
目標 3	固定診療の患者満足度.....	16
目標 4	訪問診療の患者満足度.....	20
2.	財務内容の改善に関する事項.....	21
目標 5	かざぐるま歯科診療所 指定管理委託料の執行率.....	21
目標 6	さざんか歯科診療所 指定管理委託料の執行率.....	22
3.	その他管理に関する重要事項.....	23
目標 7	従事者に対し医療安全研修や技術向上を目的とした研修を実施する	23

I 管理の実施状況

1. かざぐるま休日急患・特殊歯科診療所（以下「かざぐるま歯科診療所」という）

診療職種編成は常勤歯科医師、歯科医師、歯科衛生士、受付事務からなり、基本配置は以下のとおり。

曜日	配 置
月	常勤歯科医師 1 名 歯科医師 1 名 歯科衛生士 3 名 受付事務 1 名
火	常勤歯科医師 1 名 歯科医師 1 名 歯科衛生士 3 名 受付事務 1 名
水	常勤歯科医師 1 名 歯科医師 2 名 歯科衛生士 3 名 受付事務 1 名
木	歯科医師 2 名 歯科衛生士 4 名
金	常勤歯科医師 1 名 歯科医師 1 名 歯科衛生士 3 名 受付事務 1 名
土	常勤歯科医師 1 名 歯科医師 1 名 歯科衛生士 3 名 受付事務 1 名
日	歯科医師 1～3 名 歯科衛生士 1～3 名 受付事務 1～3 名

患者の予約状況の動向をみて、会員歯科医、歯科衛生士の出勤人数の調整を行った。

2. さざんか特殊歯科診療所（以下「さざんか歯科診療所」という）

診療職種編成は管理指導医、歯科医師、歯科衛生士、受付事務、栄養士からなり基本配置は以下のとおり。

曜日	配 置
月	受付事務 1 名
水	受付事務 1 名
木	歯科麻酔管理指導医 小児歯科管理指導医 歯科医師 2 名 歯科衛生士 5 名 受付事務 1 名
金	受付事務 1 名
第 2・4 土	歯科麻酔管理指導医 小児歯科管理指導医 歯科医師 1 名 歯科衛生士 4 名 受付事務 1 名
第 1・3・5 土	歯科麻酔管理指導医 歯科医師 2 名 歯科衛生士 4 名 受付事務 1 名
第 2・4・5 日	歯科麻酔管理指導医 歯科医師 2～3 名 歯科衛生士 4～5 名 受付事務 1 名
第 1・3 日	歯科麻酔管理指導医 摂食管理指導医 歯科医師 3～4 名 歯科衛生士 5 名 受付事務 1 名 栄養士 1 名

II 利用状況

1. かざぐるま歯科診療所

(1) 年間患者数

区分	件数(件)※	新患者数(人)	延患者数(人)
計	1697	409(131)	2270

※件数…実患者数

()内は特殊歯科診療の新規患者数

(2) 休日急患診療実績

①診療日数 72 日

②件数内訳

(単位:件)

区分	男	女	計
4月	10	5	15
5月	19	13	32
6月	1	5	6
7月	11	5	16
8月	6	11	17
9月	8	3	11
10月	4	2	6
11月	4	5	9
12月	37	37	74
1月	45	37	82
2月	7	5	12
3月	6	4	10
計	158	132	290
1日平均患者	2.19	1.83	4.03

③初診時年齢分布 (単位：人)

区 分	計
10歳未満	34
10～19歳	13
20～29歳	19
30～39歳	37
40～49歳	56
50～59歳	45
60～64歳	17
65～69歳	13
70～79歳	29
80～89歳	14
90歳以上	1
計	278

※件数…実患者数

④地域別患者内訳

区 分	人数
船橋市	266
市川市	10
鎌ヶ谷市	3
習志野市	1
松戸市	1
佐倉市	1
成田市	1
八千代市	1
県外	6
合計	290

(3) 特殊歯科診療実績

①診療日数	障害児・者	288日	摂食嚥下機能訓練	47日
	要介護高齢者(固定)	239日	摂食嚥下機能訓練	39日
	要介護高齢者(訪問)	239日	摂食嚥下機能訓練	80日

②延患者数月別内訳

(単位：人)

区 分	障害児・者		要介護高齢者 固定診療		訪問診療		計
	男	女	男	女	男	女	
4月	37(3)	22(4)	17(2)	13(2)	28(2)	26(4)	143(17)
5月	36(7)	19(3)	16(1)	23(1)	27(4)	24(4)	145(20)
6月	48(6)	22(1)	13(6)	20(5)	37(3)	25(1)	165(22)
7月	46(7)	29(2)	17(6)	20(3)	32(6)	28(4)	172(28)
8月	53(9)	28(2)	12(2)	13(2)	33(10)	35(5)	174(30)
9月	58(7)	27(2)	7(1)	13(0)	35(5)	45(4)	185(19)
10月	59(3)	28(3)	2(0)	22(3)	30(5)	40(5)	181(19)
11月	51(6)	28(4)	7(1)	30(0)	34(8)	37(2)	187(21)
12月	62(8)	23(3)	12(3)	24(1)	32(8)	40(11)	193(34)
1月	42(5)	21(4)	10(4)	10(2)	28(6)	22(1)	133(22)
2月	43(7)	17(3)	13(0)	5(0)	26(6)	27(3)	131(19)
3月	45(5)	30(8)	18(1)	12(1)	29(8)	37(1)	171(24)
計	580 (73)	294 (39)	144 (27)	205 (20)	371 (71)	386 (45)	1,980 (275)
1日平均患者	3.03		1.46		3.16		

() 内は摂食嚥下機能訓練の件数

③初診時年齢分布

(単位：人)

区 分	障害児・者	要介護高齢者 固定診療	訪問診療	計
10歳未満	39	0	0	39
10～19歳	3	0	0	3
20～29歳	2	0	0	2
30～39歳	2	0	1	3
40～49歳	2	0	1	3
50～59歳	3	0	0	3
60～64歳	1	0	1	2
65～69歳	0	3	3	6
70～79歳	0	10	11	21
80～89歳	0	15	12	27
90歳以上	0	12	10	22
計	52	40	39	131

2. さざんか歯科診療所

(1) 年間患者数

区 分	件数 (件) ※	新患者数 (人)	延患者数 (人)
計	1094	22	1211

※件数…実患者数

(2) 診療実績

①診療日数

障害児・者	148日	摂食嚥下機能訓練	24日
要介護高齢者(固定)	71日	摂食嚥下機能訓練	15日
要介護高齢者(訪問)	32日	摂食嚥下機能訓練	10日

②延患者数月別内訳

(単位：人)

区 分	障害児・者		要介護高齢者		訪問診療		計
	男	女	男	女	男	女	
4月	53(5)	15(5)	9(5)	6(0)	2(1)	1(1)	86(17)
5月	48(8)	13(0)	12(2)	10(3)	2(1)	1(1)	86(15)
6月	55(6)	23(3)	12(0)	13(5)	3(1)	2(1)	108(16)
7月	66(6)	15(3)	9(2)	20(4)	3(1)	1(1)	114(17)
8月	56(5)	19(4)	7(4)	8(1)	2(1)	1(1)	93(16)
9月	50(6)	29(2)	8(4)	20(6)	3(0)	0(0)	110(18)
10月	64(8)	15(6)	6(5)	14(3)	2(2)	1(1)	102(25)
11月	66(7)	20(1)	13(4)	12(2)	2(0)	1(1)	114(15)
12月	52(3)	25(4)	10(4)	14(3)	2(0)	1(0)	104(14)
1月	55(5)	9(1)	7(3)	13(3)	2(0)	2(1)	88(13)
2月	52(9)	21(4)	9(3)	10(2)	1(0)	3(1)	96(19)
3月	57(4)	25(2)	10(7)	11(1)	2(7)	5(2)	110(23)
計	674 (72)	229 (35)	112 (43)	151 (33)	26 (14)	19 (11)	1,211 (208)
1日平均患者	6.10		3.70		1.40		

(4) 初診時年齢分布

(単位：人)

区 分	障害児・者	要介護高齢者	計
10歳未満	4	0	4
10～19歳	1	0	1
20～29歳	2	0	2
30～39歳	1	0	1
40～49歳	4	0	4
50～59歳	2	0	2
60～65歳	0	0	0
64～69歳	0	0	0
70～79歳	0	3	3
80～89歳	0	1	1
90歳以上	0	4	4
計	14	8	22

※件数…実患者数

Ⅲ 収支状況

船橋市かざぐるま休日急患・特殊歯科診療所

平成29年4月1日～平成30年3月31日

(単位：円)

	29年予算	決算額	差額
診療事業収入	21,821,410	23,922,225	-2,100,815
雑収入	0	150,220	-150,220
利息	0	122	-122
指定管理委託料	46,779,261	30,993,445	15,785,816
合計	68,600,671	55,066,012	13,534,659

	予算額	決算額	差額
給与手当	13,525,768	13,317,432	208,336
臨時雇賃金	35,865,068	26,219,847	9,645,221
福利厚生費	2,118,965	1,977,679	141,286
交通費	1,645,402	1,039,992	605,410
消耗品	514,403	156,586	357,817
燃料費	84,000	102,641	-18,641
光熱水費	251,100	88,177	162,923
食糧費	0	0	0
修繕費	180,000	0	180,000
医薬材料費	4,156,389	1,153,490	3,002,899
通信運搬費	247,196	212,282	34,914
手数料	436,000	558,405	-122,405
保険料	190,000	128,960	61,040
委託料	3,399,604	3,545,661	-146,057
使用料	681,696	681,696	0
委託費	4,020,080	4,170,080	-150,000
消費税	1,285,000	1,713,084	-428,084
支出計	68,600,671	55,066,012	13,534,659

船橋市さざんか特殊歯科診療所

平成29年4月1日～平成30年3月31日

(単位：円)

	29年度予算額	決算額	差額
診療事業収入	8,881,400	13,260,462	-4,379,062
利息	0	157	-157
指定管理委託料	56,617,243	48,619,273	7,997,970
合計	65,498,643	61,879,892	3,618,751

	予算額	決算額	差額
給与手当	366,000	366,000	0
臨時雇賃金	42,604,140	42,340,490	263,650
交通費	2,663,000	2,148,000	515,000
消耗品	470,000	347,100	122,900
光熱水費	1,200,000	1,229,941	-29,941
食糧費	36,000	12,740	23,260
修繕費	170,000	179,820	-9,820
医薬材料費	3,517,534	2,001,948	1,515,586
通信運搬費	330,000	310,104	19,896
手数料	1,661,350	864,312	797,038
保険料	25,000	10,190	14,810
委託料	6,487,839	5,015,647	1,472,192
使用料	995,700	1,159,367	-163,667
委託費	3,120,080	3,420,080	-300,000
消費税	1,852,000	2,474,153	-622,153
支出計	65,498,643	61,879,892	3,618,751

IV 中期目標の達成状況及び中期行動計画の実施状況報告

1. 利用者及びその家族に対して提供するサービスに関する事項

目標1 口腔ケアの充実

平成29年度目標：口腔内の状態が「可」と評価された患者の割合60%以上

平成29年度実績：89.1%

目標達成に対する29年度の活動状況について

<評価対象者 184名>

評価開始時		⇒	3ヶ月後		
歯肉の炎症・舌苔の合計			改善	現状維持	悪化
3点以下	142名		135名		7名
4点以上	42名		29名	13名	

口腔内の状態が「可」と評価された患者数 184名中164名(89.1%)

(参考)

	歯肉の炎症	舌苔
0点	なし	なし
1点	軽度	うすく一部
2点	中等度	うすく全面
3点	重度	厚く

●各歯科診療所の活動状況

(1) かぞぐるま歯科診療所

対象者58名中、評価開始時に「歯肉の炎症」と「舌苔」の合計が3点以下であった47名については、3か月後評価時には46名に現状維持あるいは症状の改善が見られた。また、評価開始時に「歯肉の炎症」と「舌苔」の合計が4点以上であった11名については、3か月後評価時には8名が初診時より点数が下回り症状の改善が見られた。

<評価対象者 58名>

評価開始時		⇒	3ヶ月後		
歯肉の炎症・舌苔の合計			改善	現状維持	悪化
3点以下	47名		46名		1名
4点以上	11名		8名	3名	

口腔内の状態が「可」と評価された患者数 58名中54名(93.1%)

(2) さざんか歯科診療所

対象者126名中、評価開始時に「歯肉の炎症」と「舌苔」の合計が3点以下であった95名については、3か月後評価時には89名に現状維持あるいは症状の改善が見られた。また、評価開始時に「歯肉の炎症」と「舌苔」の合計が4点以上であった31名のうち21名についても、3か月後評価時においては初診時より点数が下回り症状の改善が見られた。

<評価対象者 126名>

評価開始時		⇒	3ヶ月後		
歯肉の炎症・舌苔の合計			改善	現状維持	悪化
3点以下	95名		89名		6名
4点以上	31名		21名	10名	

口腔内の状態が「可」と評価された患者数 126名中110名(87.3%)

29年度の実績に基づく今後の改善点について

- 平成28年度は達成率87.4%（かざぐるま歯科診療所95.2%、さざんか歯科診療所83.5%）で、今回もほぼ同様の結果だった。
- その中で4点以上の方の改善割合は7割程度となった。4点以上の方はそれなりのハンデをお持ちと思われ、改善させるための支援がより必要と感じた。
- 要介護者や障害をもつ方の口腔ケアの自立を促すため、ほぼ診療毎に「磨いてみましょう」と声かけしたり、手添え磨きで練習を実施した。また、自身で口腔ケアをすることが難しい方については介助者（支援者）に、歯・歯肉・舌等口腔内の清掃方法を実践的に説明した。
- さらに向上させるためには、本人及び介助者（支援者）に口腔ケアの重要性をさらに周知させ動機づけを徹底させるとともに、時間をかけ何度も繰り返し指導することが必要と思われる。
- そのために必要な資料や刷掃器具の見直し、スタッフへの研修も継続して行う。

目標2 摂食嚥下機能訓練による口から食べる機能の維持

平成29年度目標：経口摂取できる状態を維持できた患者の割合 60%以上

平成29年度実績：100%

目標達成に対する29年度の活動状況について

<評価対象者 72名（経口摂取ができていない患者数）>

評価開始時		⇒	3ヶ月後			
0点：普通食	40名		0点	1点	2点	3点
1点：嚥下食	26名		5名	21名		
2点：流動食	6名			3名	3名	
3点：経口摂取 困難※評価対象外	*2名				*1名	*1名

経口摂取できる状態（0から2点）を維持できた患者数 72名中72名

※うち、嚥下食（1点）から普通食（0点）となった患者 26名中5名、
流動食（2点）から嚥下食（1点）となった患者 6名中3名

●各歯科診療所の活動状況

(1) かざぐるま歯科診療所

<評価対象者 55名>

評価開始時		⇒	3ヶ月後			
0点：普通食	30名		0点	1点	2点	3点
1点：嚥下食	20名		4名	16名		
2点：流動食	5名			3名	2名	
3点：経口摂取 困難※評価対象外	*2名				*1名	*1名

経口摂取できる状態を維持できた患者数 55名中55名（100%）

※うち、嚥下食（1点）から普通食（0点）となった患者16名中4名
流動食（2点）から嚥下食（1点）になった患者 5名中3名

(2) さざんか歯科診療所

<評価対象者 17名>

評価開始時		3ヶ月後			
		0点	1点	2点	3点
0点：普通食	10名	10名			
1点：嚥下食	6名	1名	5名		
2点：流動食	1名			1名	

経口摂取できる状態を維持できた患者数 17名中17名 (100%)

※うち、嚥下食(1点)から普通食(0点)となった患者 1名

29年度の実績に基づく今後の改善点について

- ・ 28年度同様100%の達成率となった。
- ・ 特にかざぐるま歯科診療所では経口摂取困難患者が1名経口摂取可能になったのをはじめ改善が多く見られた。
- ・ 今後も現状維持を継続するとともに、家庭における食環境・食事場面の支援もサポートし、経口摂取が継続して生活できるよう協力して行きたい。

目標3 固定診療の患者満足度

平成29年度目標：70%以上（「満足」と「やや満足」を足した割合）						
平成29年度実績：						
＜アンケート有効回答数 188名＞ 平均93.1%						
	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	満足・やや満足の割合
診療内容・説明	156名	20名	1名	0名	11名	93.6%
予約受付の対応	149名	25名	3名	0名	11名	92.6%
スタッフの対応	162名	14名	2名	0名	10名	93.6%
待ち時間	152名	22名	1名	1名	12名	92.6%

目標達成に対する29年度の活動状況について

●各歯科診療所の活動状況

(1) かざぐるま歯科診療所

＜アンケート有効回答数 75名＞ 平均98.3%

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	満足・やや満足の割合
診療内容・説明	71名	7名	0名	0名	1名	98.7%
予約受付の対応	69名	7名	1名	0名	2名	96.2%
スタッフの対応	74名	3名	1名	0名	1名	97.5%
待ち時間	70名	5名	1名	0名	3名	94.9%

各項目において満足・やや満足がほぼ100%であった。

その中で予約受付の対応のやや不満は「もう少し短いサイクルで受診したい」また、満足の中で「希望として3時以降であったらありがたい」という意見があった。

スタッフに関しては満足の中に「説明もよくしてくれて人柄も大変良いです」の意見があったが、やや不満足も1つあり「助手の方のだんどりが悪い」という意見だった。

待ち時間に関しての不満足に記載はなかった。

その他の意見：

○いつも優しく応対・治療して下さり有難く思っています。

○20余年前にさざんかで治療を受け、この度自力でそこへ飛び込んだところ定休日。居合わせた先生がとても親切にかざぐるまを紹介して下さい、それ以降はや20回の治療です。本人も笑顔で治療に臨み説明も丁寧にして下さり有難いと思っております。

- いつもお世話になりありがとうございます。
- いつもお世話になってます。少しの虫歯も早い内に治療していただき短期で治療が終わり助かってます。これからも定期健診をしていきたいと思えます。
- 要望：出来れば3時以降だったらありがたいです。なるべくそうして頂けたら助かります。歯を見て頂ける以外にこんな食べられる品がありますよ・・・とカタログ等の情報etcを頂けてとても有難いです。
- 今まで1時間半かけて大学の歯科に通ってました。市内で治療していただき助かってます。
- さざんか歯科に比べ院内がとても狭いです。車イスなのでもう少し広い配置にしてほしいです。
- スタッフ・Dr共に明るく親しみ易く好感を持っています。笑顔の対応で本人も緊張なく診療を受けられています。
- いつも大変お世話になりましてありがとうございます。2011年3月11日、あの大地震の日に船橋市の避難所に一晩中毛布を運び船橋市を愛していた夫が、3月22日脳内出血で一人で倒れていてから6年と8ヶ月経ちました。気管切開、胃ろうで栄養剤で1年半以上自宅ではミキサー食ととろみ剤入り、ベッドで45° 60° と少しずつ食べることができるようになり6年半かかり常食となりました。
「3日目もうあきらめて下さい」と告知されてからの道のりは長いような短いような日々でした。元気を取り戻した夫に、口の中のケアを大切にするという手助けをおろそかにしてきたことをかざぐるまの先生方がとても丁寧に教えてくださいました。何も食べることができなかつた日々、ミキサーを動かし続けた日々、今は日々の普通の食事ができることに幸せをかみしめています。
今までも他の訪問歯科で5年程お世話になってましたが、かざぐるまの先生方に2017年3月頃からお世話になり、歯科の大切さと具体的に手をとってみがき方を教えていただき、舌の健康のためペコパンダ1日300回も続けています。食べることができなかつた日々うつろな表情だった夫が、「うめえ～」と思わず喜ぶ姿に感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございます。
- いつもていねいに見て頂いて感謝しています。ありがとうございます。

(2) さざんか歯科診療所

<アンケート有効回答数 109名> 平均90.4%

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	満足・やや満足の割合
診療内容・説明	85名	13名	1名	0名	10名	89.9%
予約受付の対応	80名	18名	2名	0名	9名	89.9%
スタッフの対応	88名	11名	1名	0名	9名	90.8%
待ち時間	82名	17名	0名	1名	9名	90.8%

予約受付の対応のやや不満として、「予約が取りづらい」「申込から2か月近くかかった」の意見があった。

スタッフの対応に関しては、満足の中に「職員により差がある」という意見があり、不満足は「毎回違う先生の時期有り」だった。

その他の意見：

- 遠いので送迎バスがあると嬉しい。(駅からでも良いので)
- 通院することを最初は嫌がっていましたがスタッフの皆様の明るい声かけは本人の励みにつながるようになってきました。これからもよろしくお願ひします。
- 騒いでも暴れても嫌な顔せず対応して頂き感謝しています。いつもありがとうございます。
- 大変ありがたいと思います。親切丁寧にさせていただいて感謝です。
- まだ数回なのでわからないが。受付の対応がとても親切で親としてとても安心感が持てた。
- 治療時先生が変わりますがスタッフの皆さんとても明るく安心して治療をして頂いております。
- その時の患者の様子に診療して頂いてとてもありがたいです。安心して来られます。
- どうしても体が動いたり逃げたりしていますが固定する道具も揃えて頂いているので安心して診療して頂けます。また歯磨き等も丁寧に頂けます。とてもありがたいです。
- 障害(こだわり)があるのでいつも診察台に乗るまで大変ですが適切な声掛けをして頂きありがとうございます。
- 摂食で診てもらっています。同時にフッ素も塗ってもらって助かります。
- スタッフさんがとても親切で甘え過ぎてご迷惑をおかけして申し訳ありません。
- 大変な息子なのに根気よく治療して頂き感謝しています。口腔ケアは本当に

大事だと思っているのですがなかなか上手に自宅でケアできないので定期的に診てもらってキレイにしてもらえてありがたいです。

- 診療できる曜日を増やしてほしい。平日・土も働いているため予定を入れやすくしたい。
- いつも丁寧に診て下さってありがとうございます。本人とても安心してできるようになり感謝しております。予約の日にちがもう少し幅があればと思います（土曜日だけなので）。
- 今日は麻酔をしての治療なのでこれがうまくいき大人になっても落ち着いて治療ができればと思います。いつもいつも暴れてしまい迷惑をおかけし大変申し訳ないです。
- これからよろしく申し上げます。

29年度の実績に基づく今後の改善点について

- ・かなり高い評価を戴いているがそれに甘えることなく、船橋市歯科診療所はさまざまなハンデを持った患者さんのための診療室であることを常に認識して運営していく必要がある。
- ・予約に関しても体調の変化で急なキャンセルの発生が多いが、特殊歯科という環境を考えると無理な予約の取り方は避けるべきだろう。
- ・その中で、現在も実施しているが予約のキャンセルが事前に把握できる場合は、診療待ちの患者に連絡するなど無理のない対応策を行う。
- ・かざぐるま歯科診療所はさざんか歯科診療所と比較すると狭いため、車いす等の使用に対処できる、動線の確保に工夫が必要である。
- ・より良い診療環境を構築するために他の地域の口腔保健センターとの連携や学会等への積極的な参加を通して研究研修活動を図る必要がある。
- ・固定診療の利用者に対してお聞きするアンケートであったが、無回答が目立った。次回以降のアンケート方法の改善を図るとともに、より一層の満足度の向上に努める。

目標 4 訪問診療の患者満足度

平成 29 年度目標：70%以上（「満足」と「やや満足」を足した割合）

平成 29 年度実績：

＜アンケート有効回答数 21名＞ 平均 82.5%

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	満足・やや満足の割合
診療内容・説明	17名	1名	0名	0名	3名	85.7%
予約受付の対応	16名	0名	0名	0名	5名	76.2%
スタッフの対応	18名	0名	0名	0名	3名	85.7%

目標達成に対する 29 年度の活動状況について

●各歯科診療所の活動状況

(1) かざぐるま歯科診療所

＜アンケート有効回答数 21名＞ 平均 82.5%

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	満足・やや満足の割合
診療内容・説明	17名	1名	0名	0名	3名	85.7%
予約受付の対応	16名	0名	0名	0名	5名	76.2%
スタッフの対応	18名	0名	0名	0名	3名	85.7%

各項目において無回答を除き、100%の評価を頂いた理由としては、各スタッフが患者や家族の訴えに対して笑顔で傾聴し、不安を解消するよう努めたことが考えられる。

29 年度の実績に基づく今後の改善点について

- ・さざんか歯科診療所ではアンケート回答を収集できなかったが、今後も現状維持を継続するとともに、訪問予約においては、日曜日の午前のみであるため、他の曜日を希望される場合は、水・金・土曜日に訪問診療を実施しているかざぐるま歯科診療所を紹介していく。
- ・訪問診療の利用者に対してお聞きするアンケートであったが、無回答が目立った。次回以降のアンケート方法の改善を図るとともに、より一層の満足度の向上に努める。

2. 財務内容の改善に関する事項

目標5 かざぐるま歯科診療所 指定管理委託料の執行率

平成29年度目標：100%以下
平成29年度実績：66.3%
予算額：46,779,261円 決算額：30,993,445円 P.9参照
目標達成に対する29年度の活動状況について (1) 患者の増加に向けた取り組み <ul style="list-style-type: none">・平成29年4月からの診療日拡大について、チラシやホームページ、また会員診療所にて周知を図った。・医療・介護・福祉連携の中で利用者を増やせるよう、多職種と顔の見える関係を築くため、「船橋在宅医療ひまわりネットワーク」「船橋市在宅医療支援拠点ふなぼーと運営連絡調整会議」「船橋市認知症ネットワーク研究会」「船橋地域介護保険事業者交流会」等の会合に出席し診療所のPRを行ったり、口腔保健支援事業市民向け講演会、ひまわりスタートアップ研修会等で事例や取り組みについて講演を行った。 (2) 費用削減への取り組み <ul style="list-style-type: none">・患者の予約状況の動向をみて、当番医及びスタッフの出動人数の調整を行い、人件費の削減を行った。・医薬材料費の管理を徹底し、仕入れ値の検討を行いコスト削減に努めた。・良質で安価な業者の選択を行った。・訪問診療にあたっては効率の良いルートや地域を常に検討した。
29年度の実績に基づく今後の改善点について <ul style="list-style-type: none">・市内各種事業所及び、市民に対する更なる周知を行う。・歯科衛生士を十分に確保し、訪問による口腔ケアサービスの充実を図る。

目標6 さざんか歯科診療所 指定管理委託料の執行率

平成29年度目標：100%以下
平成29年度実績：85.9%
予算額：56,617,243円 決算額：48,619,273円 P.10参照
目標達成に対する29年度の活動状況について (1) 患者の増加に向けての取り組み ・ 要介護高齢者、障害児・者の治療には安全と身体への特別な配慮が必要なため、効率的な治療は難しく、また、天候や体調により診療のキャンセルが増える傾向にあった。その中で可能な限り、患者の状態や診療内容に合わせて細かな時間設定をし、より多くの患者を診られるよう努力した。またキャンセルの発生を抑えるため予定日の1週間前及び前日に、電話での確認を行った。キャンセルがあった場合は別の患者を入れ診療を行った。 ・ 増患のためには口コミで良い評判が広がることが必要であり、そのため、診療後のミーティング、船橋市歯科診療所運営部会でより安全で質の良い医療体制のための意見を出し合い検討し、その結果を担当医連絡協議会等で周知した。 ・ かざぐるま歯科診療所と同様、船橋在宅医療ひまわりネットワーク、船橋市認知症ネットワーク研究会等多職種連携の会に積極的に参加し、広報と周知を行った。 (2) 費用削減への取り組み ・ 診療での材料の無駄が出ないよう最小限の材料を使用、また材料の種類を可能な限り少なくし期限切れ材料が発生しない努力と、診療の術式の統一など効率的な診療方法についても常に検討した。 ・ 機械機器の故障を少なくするため、保守と清掃、丁寧な使用を徹底した。 ・ 搬送車を効率よく使用する様、地域性・治療内容を考慮したアポイントを行った。 ・ 診療所運営部会では作業の効率化・簡素化を検討し、医療サービスの質を低下させない範囲での業務の見直しを行った。
29年度の実績に基づく今後の改善点について ・ 障害児・者及び高齢者の新患の患者の予約が取れにくくなっている。かざぐるま歯科診療所を利用していただくよう丁寧な説明が必要である。安全面を考慮し効率的なアポイントを目指す。また、今後さざんか歯科診療所の利用状況を注視し、診療日の拡大の可能性を検討する。 ・ 診療後に行っている作業を効率良く行い、歯科衛生士の出勤を改善する。 ・ 経年劣化の備品については、診療に差し支える前に迅速な対応をしていく。

3. その他管理に関する重要事項

目標7 従事者に対し医療安全研修や技術向上を目的とした研修を実施する

平成29年度目標:従事者に対し医療安全研修や技術向上を目的とした研修を実施する。

平成29年度実績:医療安全講習会を2回、学術講演会を2回実施した。

目標達成に対する29年度の活動状況について

医療安全講習会

- ・ 9月14日 救急蘇生講習会
「歯科医院における救急処置」
講師:東京歯科大学歯科麻酔学講座 松浦信幸先生
- ・ 同日 救急蘇生実習
講師:東京歯科大学歯科麻酔学講座 松浦信幸・
黒田英孝・久木留宏和各先生
参加者:会員 26名 スタッフ 10名
- ・ 2月1日 医療安全講習会
「歯科医療機関における院内感染対策について」
講師:船橋市保健所保健総務課医事薬事係主査
佐藤順子氏
参加者:会員 34名 スタッフ11名

学術講演会

- ・ 1月31日 船橋市歯科診療所第1回学術講演会
「重度障がい児者の歯科治療」
講師:福田謙一先生
参加者:30名
- ・ 3月29日 船橋市歯科診療所第2回学術講演会
「介護施設の現況と課題、医師会の取り組みと歯科医師の対応について」
講師:一般社団法人船橋市医師会事務局長 杉田 伸氏
参加者:21名

29年度の実績に基づく今後の改善点について

・今後も継続して、従事者向けに医療安全講習会、学術講演会を実施し安心安全な医療の追求と医道高揚をめざす。