

## ■船橋市夜間休日急病診療所指定管理者内部評価 評価結果シート

施設名	船橋市夜間休日急病診療所
指定管理者	公益財団法人 船橋市医療公社
評価対象年度	令和3年度
所管課	健康福祉局 健康・高齢部 健康政策課

総合評価	評価の理由
A	<p>事業計画に基づく評価表の各評価項目について、S評価が9項目、A評価が19項目であり、総合評価の基準Aに該当することから左記の評価とした。</p> <p>新型コロナウイルス感染症が拡大する中、感染対策を徹底しつつ、安心安全な診療所運営を心がけ、関係機関と協力・連携しながら、船橋市の救急医療体制の確保に努めていた。</p>

※総合評価は「施設所管課による評価」だけを対象に評価する

※総合評価で評価項目が混在する場合の基準は下記「総合評価の基準」を適用します

総合評価の基準	
S	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aいずれかで構成されており、Sの割合がAの割合以上である
A	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれかで構成されており、Sの割合がAの割合未満である 事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれか及びBで構成されており、S・Aの割合がBの割合以上である
B	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれか及びBで構成されており、S・Aの割合がBの割合より少ない 事業計画に基づく評価表の評価項目がS・A・Bのいずれか及びCで構成されており、S・A・Bの割合がCの割合以上である
C	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・A・Bのいずれか及びCで構成されており、S・A・Bの割合がCの割合より少ない
D	上記に関わらず、事業計画に基づく評価表の評価項目内に一つでもDがある場合

項目別評価状況	
S	事業計画以上の優れた管理運営がなされている
A	概ね事業計画どおりに管理運営がなされている
B	概ね事業計画どおりに管理運営がなされているが、一部軽易な改善事項あり
C	事業計画どおりの管理運営がなされておらず、早急な改善を要する
D	指定の取消しをせざるを得ないような不適切な管理運営がなされている

<項目別評価表>

評価項目	指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
1 管理の基本方針			
市民が急な怪我や病気で夜間や休日の受診を希望した際には、いつでも受診できるよう診療所の環境を整えたか。	S	S	<p>診療所内で新型コロナウイルス感染症等に感染することのないよう、マスク、感染防護服、消毒液等の物品を確保し、従事者及び患者が安心して受診できるよう整備していた。</p> <p>また、患者が安全に自動車等で来院できるようホームページに地図を掲載したり、看板を設置し診療所の入口がわかるように工夫していた。</p> <p>電話相談センターの案内間違い等についても、随時センターへ連絡し、患者の誤解が生じないよう改善を図っていた。</p> <p>加えて、いわゆる「コンビニ受診」により本来の救急医療を必要とする患者の診察遅れや医師への負担が過度になることを防ぐため、かかりつけ医を持つ重要性についてホームページやポスター掲示により周知を継続していた。</p>
診療所を受診する市民が不安や不快感を持たないよう配慮をしたか。	S	S	<p>新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、受診する市民が不安を持つことがないように、従事者マニュアルや市相談センターへの案内文を作成し、適切な対応ができるようにしていた。</p> <p>更に、感染症診察室や感染防護服を使用するなどして感染拡大防止に努めていた。</p>
船橋市と連携を図り、市の医療施策について積極的に協力したか。	S	S	<p>船橋市保健所と連携をとり、新型コロナウイルス感染症疑いの患者が受診した際には、適切な対応を行っていた。</p> <p>また、市の救急医療施策に従い、初期救急医療機関としての診療体制を確保するため、関係団体及びスタッフの調整を行っていた。</p>

評価項目	指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
<b>2 業務計画</b>			
条例に定められた時間通りに診療を行ったか。	A	A	新型コロナウイルス感染症の影響により、患者数が大幅に減少したことに伴い、市及び市医師会と協議して深夜帯及び外科の診療を休止したが、それ以外については、条例に定められた通りに診療を行っていた。
<b>3 管理に係る収支予算</b>			
概ね収支予算に基づいた運営を行ったか。	A	A	受診者数は延べ3,138人となっており、前年度と比較し、850人(約37.2%)増加した。 収入については、前年度と比較して診療収入が約1,383万円増加し、指定管理料が約2,955万円減少した。
<b>4 その他管理運営に関する計画</b>			
<b>1 市民の平等な利用の確保に関すること</b>			
<b>1- (1) 市民の平等な利用を促すための広報活動について</b>			
診療所の診療時間及び受付時間等について、ホームページに掲載を行ったか。	S	A	医療公社ホームページでは、診療時間、受付時間、診療所所在地等を見やすいように掲載していた。 また、受診する市民が不安を抱かないよう、よくある質問ページやお知らせページを作成し、ていねいな説明に努めていた。
<b>1- (2) 利用者のニーズの把握および対応について</b>			
船橋市が実施するアンケートの回収に努めたか。	A	A	夜急診で診察を受けた患者を対象にアンケートの協力を依頼していた。その際にアンケートの回答者が小児科の患者に偏らないよう曜日や時間帯を調整して実施していた。

評価項目	指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
			集計結果については、スタッフに回覧し、指摘された点について改善に努めていた。
1－(3) 市指定モニタリング以外のモニタリングに関する考え方			
常時、患者からの意見や要望を聴取したか。	A	A	患者からの意見や要望については、診療所窓口、アンケート、電話、手紙、電子メール等により随時受けられる体制を整えていた。
患者の意見や要望に対する結果について対応処理簿を作成して適正に管理したか。	A	A	苦情対応報告書を作成し、発生日時、内容、要望、対応の経過、結果等を記載し、保管していた。また、アンケートについては、集計結果を作成し、患者からの意見や要望のうち市へ報告すべきことについては、随時報告していた。
2 診療所の効用の最大限の発揮および効率的な管理に関すること			
2－(1) 診療所の運営における経費節減について			
定期的に医薬品等の在庫管理を行い、期限切れなどで廃棄しなければならない薬品を最小限にとどめるなど無駄を省くよう努めたか。	S	S	日々の在庫確認や毎月医薬品在庫管理表の作成を行い、廃棄する薬品等を最小限になるよう努め、かつ不足が生じないよう効率的な発注を行っていた。
節水やエアコンの温度設定を考慮するなど光熱水費の支出を抑えるよう努めたか。	A	A	流行性、季節性の疾病に配慮した機器の稼働や温度設定を行い、使用しない部屋については消灯し、光熱水費の支出を抑えるように努めていた。
感染症等の流行状況や診療所に来所する患者の動向などを勘案し、診療所に従事する人員の適正配置に努め、不要な人件費の削減を図ったか。	S	S	新型コロナウイルス感染症の流行により、患者数が大幅に減少したことに伴い、令和3年度も引き続き深夜帯及び外科を休止し、人件費の削減を図った。

評価項目	指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
3 管理を安定して行う能力に関すること			
3- (1) 夜間及び休日における急病者の診療を行う体制の確保について			
医療安全委員会を開催し、協議を行うことにより、より良い診療体制の構築が図られたか。	B	A	緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置等が実施された影響により委員会の開催が困難であった。
職員の接遇向上を目的に研修等を実施したか。	B	A	新型コロナウイルス感染症の院内感染を防止するため、集合研修を実施することはできなかったが、DVD を使用してパワハラに関する研修を行った。 また、事務、看護師職員同士の連絡ノートを用いて情報共有を行い、接遇の向上に繋げていた。
3- (2) 個人情報保護に対する取り組みについて			
診療所に個人情報保護管理者を選任し、個人情報の適正な管理を実施したか。	A	A	個人情報保護管理者として事務局長を選任し、カルテを鍵のかかる棚に保管する等個人情報の適正な管理を行うとともに、職員の採用に当たっては「個人情報保護に関する誓約書」を必ず提出させるなど個人情報の保護に関する認識を深めていた。
3- (3) 施設、設備、備品等の保全、維持管理体制について			
医師賠償責任保険（医療施設特約付き）に加入したか。	S	S	医師賠償責任保険（医療施設特約付き）の他に看護師賠償責任保険、個人情報漏洩保険及び医療従事者賠償責任保険に加入していた。
リースしている設備機器について定期的に保守点検を行ったか。	A	A	診療時間前にはスタッフが操作確認を行い、レセコンリース機器については保守点検を行っていた。また、設備機器業者と緊急時にも対応できる体制を取っていた。

評価項目	指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
備品等について耐用年数を勘案し計画的な更新を行うとともに、更新にあたり、安易な購入を避け、費用対効果を検討したか。	A	A	備品等については安易な購入を避け、業務を行う上で必要なものを選定した。また、費用対効果についても検討を行った。
施設や設備、備品等の点検を行い、早期発見により軽微な修繕で対応できたか。	A	A	診療開始前等に点検を日々行い、患者に不都合がないよう不具合の早期発見に努めていた。 主な点検対象・・・レセコン、入金機、オートクレーブ、分包機、多目的トイレ、呼出番号掲示板等
4 関係法令の遵守に関すること			
4- (1) 関係法令の遵守について			
管理業務を行うにあたり、基本協定書第3条に定める法令に従うことのほか、「公益財団法人船橋市医療公社個人情報保護規程」に基づき、個人情報の適正な取扱いに努めたか。	S	S	市民の信頼を損なわないよう法令を遵守していた。 また、患者の個人情報漏洩、紛失、破棄、改ざん又は個人情報への不正アクセスを防止することに努めていた。カルテの開示を求められた場合には、遅滞なく内容を確認し、厚生労働省が作成した「診療情報の提供等に関する指針」に沿って対応していた。カルテ等の保管については、鍵付きキャビネットや金庫等を使用し、管理を徹底していた。
「船橋市夜間休日急病診療所医療安全管理指針」により、医療安全推進者を選任し、適切な対応に努めたか。	S	A	夜急診管理医師を医療安全推進者に選任し、医療事故事例等を検討し、夜急診の医療の質の改善と事故の未然防止、再発防止策を策定し、全職員に周知していた。

評価項目	指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
「船橋市夜間休日急病診療所院内感染対策指針」に基づき、院内感染の防止に努めたか。	S	S	インフルエンザのワクチン接種を希望する職員に対し、院内で接種を実施した。 更に、新型コロナウイルス感染症の流行に備え、マスク、感染防護服、消毒液等の物品を確保し、安全に診療が実施できるよう努めていた。 また、従事者は出勤時に体温を測定していた。
5 苦情処理体制に関すること			
5- (1) 利用者からの苦情申立に対する対応について			
苦情やトラブルに対して、迅速で誠意ある対応を心がけたか。	A	A	市に寄せられた申し立てについて、申出人の主訴を理解し、文書で回答する等、迅速で誠意ある対応に努めていた。
苦情対応マニュアルを策定し、統一した対応が取れる体制を構築したか。	A	A	「船橋市医療公社苦情対策マニュアル」を事務所に配置し、共通認識を持つことで統一した苦情対応ができる体制が取られていた。
苦情が発生した際には直ちに市へ報告をしたか。	A	A	苦情が発生した場合は、直ちに市へ報告する体制を取っているが、令和3年度は医療公社にて把握した苦情はなかった。
6 危機管理体制に関すること			
6- (1) 診療所での事故発生時における対応体制について			
「緊急時対応マニュアル」や「非常災害時対応マニュアル」等を整備し、緊急時に職員が統一した対応が取れるよう事故・防犯等への対応から解決までを明記したか。	A	A	「事故対応マニュアル」では事故発生から事故終了後の報告書の作成までフローチャートで表し職員にわかりやすく示していた。 「船橋市夜間休日急病診療所「地震発生時等」の対策マニュアル」を策定し、震災発生後の行動の他に平常時の対策等についても記載していた。

評価項目	指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
緊急時の連絡・責任体制を定めたか。	S	A	医療安全対策委員会において、緊急連絡網を整備し、管理医師、指定管理者事務局、医師会理事、市、薬剤師会理事への連絡体制を定めていた。
感染症対策を施し、流行の拡大を防ぎ患者が安心して受診できる対応に努めたか。	S	S	<p>院内感染対策指針に基づき感染症予防を行っている。また、夜急診においては、感染症が疑われる患者と他の疾患の患者とを感染症待機室を利用し分けることで、感染の拡大を防ぐとともに、患者が安心して受診できる体制を整備していた。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、待合室の椅子の数を減らし、受付前の非接触型体温計で患者の体温を測定していた。</p>