

船橋市夜間休日急病診療所  
モニタリングシート(平成24年度)

平成25年7月

船橋市 健康部 健康政策課作成

## 船橋市夜間休日急病診療所 モニタリングシート(平成 24 年度)

### 目次

|                                           |   |
|-------------------------------------------|---|
| 総合評価 .....                                | 1 |
| 1 管理の基本方針 .....                           | 1 |
| 2 業務計画 .....                              | 2 |
| 3 管理に係る収支予算 .....                         | 2 |
| 4 その他管理運営に関する計画 .....                     | 2 |
| 1 市民の平等な利用の確保に関すること .....                 | 2 |
| 1-(1) 市民の平等な利用を促すための広報活動について .....        | 2 |
| 1-(2) 利用者のニーズの把握および対応について .....           | 2 |
| 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 .....     | 2 |
| 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 .....      | 3 |
| 2-(1) 診療所の運営における経費節減について .....            | 3 |
| 3 管理を安定して行う能力に関すること .....                 | 3 |
| 3-(1) 夜間及び休日における急病患者の診療を行う体制の確保について ..... | 3 |
| 3-(2) 個人情報保護に対する取り組みについて .....            | 4 |
| 3-(3) 施設、設備、備品等の保全、維持管理体制について .....       | 4 |
| 4 関係法令の遵守に関すること .....                     | 5 |
| 4-(1) 関係法令の遵守について .....                   | 5 |
| 5 苦情処理体制に関すること .....                      | 5 |
| 5-(1) 利用者からの苦情申立に対する対応について .....          | 5 |
| 6 危機管理体制に関すること .....                      | 5 |
| 6-(1) 診療所での事故発生時における対応体制について .....        | 5 |

|          |                      |
|----------|----------------------|
| 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       |
| 所管課      | 健康部 健康政策課            |
| 評価対象期間   | 平成24年4月1日～平成25年3月31日 |
| 所管課評価責任者 | 健康部長 伊藤 敬一           |

|             |          |
|-------------|----------|
| <b>総合評価</b> | <b>S</b> |
|-------------|----------|

| 総合評価の基準の目安 |                                      |
|------------|--------------------------------------|
| S          | 細項目がS・Aだけで構成されている                    |
| A          | 細項目がS・A・Bだけで構成されており、S・Aの割合がBの割合以上である |
| B          | 細項目がS・A・Bだけで構成されており、S・Aの割合がBの割合より少ない |
| C          | 細項目がS・A・B・Cだけで構成されている                |
| D          | 上記に関わらず、細項目内に一つでもDがある場合              |

※総合評価は「所管課評価」だけを対象に評価する

| 大項目 1 管理の基本方針                                            |                                                                                                                                             |           |             |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|
|                                                          |                                                                                                                                             | 所管課<br>評価 | 指定管理<br>者評価 |
| 細項目                                                      | 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           |
|                                                          | <b>【評価ポイント】</b><br>定められた診療時間に適切にスタッフを配置し診察を実施するとともに、病院に搬送が必要な緊急時には医師が救急車に同乗するなど、診療時間を超えて診療を行っている事例も見られた。                                    |           |             |
|                                                          | 診療所を受診する市民が不安や不快感を持たないように配慮をしたか。                                                                                                            | A         | A           |
|                                                          | <b>【評価ポイント】</b><br>利用者アンケートにおいても診療所内が清潔に保たれていたという意見が多数であり、診療所内に掲示されている案内も「分かりやすい」という意見が多く、受診しやすいように環境が整備されていた。また、診療所従事者が適切に案内をしているとのことであった。 |           |             |
|                                                          | 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           |
| <b>【評価ポイント】</b><br>通常の診療時間に加えて、休日当番医の体調不良時、及びインフルエンザの流行時 |                                                                                                                                             |           |             |

|     |                                                                          |           |             |
|-----|--------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|
|     | には祝日の昼間の診療を行い、市の休日診療事業を補完する役割を果たしていた。                                    |           |             |
| 大項目 | 2 業務計画                                                                   |           |             |
| 細項目 |                                                                          | 所管課<br>評価 | 指定管理<br>者評価 |
|     | 条例に定められた時間通りに診療を行ったか。                                                    | S         | S           |
|     | 【評価ポイント】<br>上記の通り、条例に定められた診療時間に加えて、市の要請に応じて祝日の昼間の診療を年度内に2回実施していた。        |           |             |
| 大項目 | 3 管理に係る収支予算                                                              |           |             |
| 細項目 |                                                                          | 所管課<br>評価 | 指定管理<br>者評価 |
|     | 概ね収支予算に基づいた運営を行ったか。                                                      | S         | S           |
|     | 【評価ポイント】<br>受診者が予想を下回ったものの、支出を抑えることにより、指定管理料は予算と比較して982,106円少ない決算となっていた。 |           |             |
| 大項目 | 4 その他管理運営に関する計画                                                          |           |             |
| 中項目 | 1 市民の平等な利用の確保に関すること                                                      |           |             |
| 小項目 | 1-(1) 市民の平等な利用を促すための広報活動について                                             |           |             |
| 細項目 |                                                                          | 所管課<br>評価 | 指定管理<br>者評価 |
|     | 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。                                      | A         | A           |
|     | 【評価ポイント】<br>医療公社のホームページに診療時間、受付時間及び診療所所在地を掲載していた。                        |           |             |
| 小項目 | 1-(2) 利用者のニーズの把握および対応について                                                |           |             |
| 細項目 |                                                                          | 所管課<br>評価 | 指定管理<br>者評価 |
|     | 船橋市が実施するアンケートの回収に努めたか。                                                   | A         | A           |
|     | 【評価ポイント】<br>診療所内にアンケート用紙、回収箱を設置し、回収に努めていた。                               |           |             |
| 小項目 | 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                                          |           |             |
| 細項目 |                                                                          | 所管課<br>評価 | 指定管理<br>者評価 |
|     | 常時、患者からの意見や要望を聴取したか。                                                     | A         | A           |

|     |                                                                                                                       |           |             |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|
|     | 【評価ポイント】<br>患者からの意見や要望については、診療所窓口、電話、手紙、電子メール等により随時受けつける体制が整えられていた。                                                   |           |             |
|     | 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           |
|     | 【評価ポイント】<br>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。                                                              |           |             |
| 中項目 | 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事                                                                                         |           |             |
| 小項目 | 2-（1）診療所の運営における経費節減について                                                                                               |           |             |
| 細項目 |                                                                                                                       | 所管課<br>評価 | 指定管理<br>者評価 |
|     | 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           |
|     | 【評価ポイント】<br>毎月1回以上、定期的に在庫確認を行い、極力廃棄する医薬品等を出さないよう無駄を省くとともに、不足が生じないように管理を行っていた。                                         |           |             |
|     | 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           |
|     | 【評価ポイント】<br>光熱水費は予算の範囲内で執行されていた。また、エアコンの温度設定については、節電という観点よりもむしろ患者の容体が悪化しないよう、外気温に応じて適切な室温を保つように使用することであり、適切な対応と考えられる。 |           |             |
|     | 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           |
| 中項目 | 3 管理を安定して行う能力に関する事                                                                                                    |           |             |
|     | 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                                                                                     |           |             |
| 細項目 |                                                                                                                       | 所管課<br>評価 | 指定管理<br>者評価 |
|     | 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。                                                                             | S         | S           |
|     | 【評価ポイント】                                                                                                              |           |             |

|     |                                                                                                                   |           |             |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|
|     | 年度内に3回医療安全委員会が実施されていた。委員会では指定管理者、市、医師会、薬剤師会、看護師、事務員による運営の改善が協議され、診療体制の向上が十分に図られていた。                               |           |             |
|     | 職員の接遇向上を目的に研修等を実施したか。                                                                                             | A         | A           |
|     | 【評価ポイント】<br>患者からの感謝の手紙を診療所内のスタッフエリアに掲示することにより従事者のモチベーションの向上に努め、接遇の重要性を再認識させていた。                                   |           |             |
| 小項目 | 3ー(2) 個人情報保護に対する取り組みについて                                                                                          |           |             |
| 細項目 |                                                                                                                   | 所管課<br>評価 | 指定管理<br>者評価 |
|     | 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           |
|     | 【評価ポイント】<br>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ていた。                                                                      |           |             |
| 小項目 | 3ー(3) 施設、設備、備品等の保全、維持管理体制について                                                                                     |           |             |
| 細項目 |                                                                                                                   | 所管課<br>評価 | 指定管理<br>者評価 |
|     | 医師賠償責任保険(医療施設特約付き)に加入したか。                                                                                         | S         | S           |
|     | 【評価ポイント】<br>千葉県医師会で扱っている団体医師賠償責任保険に加入している他、加えて看護師についても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           |
|     | 【評価ポイント】<br>レセコン等、リース物品については随時点検が行われていた。                                                                          |           |             |
|     | 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           |
|     | 【評価ポイント】<br>使用開始 11 年目の分包機が故障し、修繕により対応していた他、電話機の故障についても修繕により対応するなど、耐用年数が過ぎても修繕により使用可能で、購入するよりも安価な場合には修繕により対応していた。 |           |             |
|     | 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           |
|     | 【評価ポイント】<br>設備・備品、また建具について軽微な修繕で完了させ、早期発見及び早急な対応を行                                                                |           |             |

|     |                                                                                                             |           |             |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|
|     | っていることが伺われた。                                                                                                |           |             |
| 中項目 | 4 関係法令の遵守に関すること                                                                                             |           |             |
| 小項目 | 4－(1) 関係法令の遵守について                                                                                           |           |             |
| 細項目 |                                                                                                             | 所管課<br>評価 | 指定管理<br>者評価 |
|     | 「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たか。                                                                    | A         | A           |
|     | 【評価ポイント】<br>医療安全管理指針に基づき、医療安全推進者として管理医師が選任されていた。                                                            |           |             |
|     | 「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。                                                                    | A         | A           |
|     | 【評価ポイント】<br>手指消毒の他、必要に応じて使い捨て手袋、サージカルマスクを使用するなど、院内感染の防止に努めていた。また、従事者のワクチン接種(B型肝炎、インフルエンザ)を実施し、感染予防対策を行っていた。 |           |             |
| 中項目 | 5 苦情処理体制に関すること                                                                                              |           |             |
| 小項目 | 5－(1) 利用者からの苦情申立に対する対応について                                                                                  |           |             |
| 細項目 |                                                                                                             | 所管課<br>評価 | 指定管理<br>者評価 |
|     | 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           |
|     | 【評価ポイント】<br>申出人の主訴を詳細に聴取するように努め、苦情の対象者に直接聞き取りを行うなど、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           |
|     | 【評価ポイント】<br>苦情対策マニュアルにより、統一した苦情対応を実施できる体制が構築されていた。                                                          |           |             |
|     | 苦情が発生した際には直ちに市へ報告をしたか。                                                                                      | A         | A           |
|     | 【評価ポイント】<br>今年度は、最初に市に苦情が入る事例のみであったが、発生した場合は報告する体制をとっていた。                                                   |           |             |
| 中項目 | 6 危機管理体制に関すること                                                                                              |           |             |
| 小項目 | 6－(1) 診療所での事故発生時における対応体制について                                                                                |           |             |
| 細項目 |                                                                                                             | 所管課<br>評価 | 指定管理<br>者評価 |

|  |                                                                                                                                  |   |   |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
|  | 「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 |
|  | <b>【評価ポイント】</b><br>事故発生時のマニュアルを作成し、緊急時に職員が統一した対応が取れるようにしていた。                                                                     |   |   |
|  | 緊急時の連絡・責任体制を定めたか。                                                                                                                | S | S |
|  | <b>【評価ポイント】</b><br>医療安全対策委員会において、各委員からの提案により関係団体理事を含めた指定管理者緊急連絡網を整備し、現場責任者である夜急診従事医師から、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。 |   |   |
|  | 防火管理者を配置して館内に掲示したか。                                                                                                              | A | A |
|  | <b>【評価ポイント】</b><br>市役所別館は市の管財課長が防火管理者になっており、館内への掲示が行われている他、指定管理者事務局においても防火管理者資格を有する者が配置されていた。                                    |   |   |
|  | 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。                                                                                            | A | A |
|  | <b>【評価ポイント】</b><br>院内感染対策指針により、感染症予防に努めていた。                                                                                      |   |   |

| 細項目別評価状況 |                                    |
|----------|------------------------------------|
| 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   |