

■船橋市かざぐるま休日急患・特殊歯科診療所及び船橋市さざんか

特殊歯科診療所 指定管理者内部評価 評価結果シート

施設名	船橋市かざぐるま休日急患・特殊歯科診療所 船橋市さざんか特殊歯科診療所
指定管理者	公益社団法人船橋歯科医師会
評価対象年度	令和4年度(令和4年4月～令和5年3月)
所管課	健康福祉局 健康部 健康政策課

総合評価	評価の理由
S	<p>事業計画に基づく評価表の評価項目中、S評価11項目、A評価9項目となり、事業計画以上の優れた管理運営がなされているといえるためS評価とした。</p> <p>関係機関と密に連携を取り、歯科診療の重要性を常に発信し続けていることが、利用者の増加にも繋がっている。利用者からの評価も高く、また安定した診療所運営がなされていることを評価した。</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

品質管理把握状況

各種報告書の提出状況の確認	基本協定内に定める期日内に確認
現地把握調査	時機に応じて実施
意見交換会の実施	随時実施
利用者アンケート	令和4年11月1日～
労働条件チェックシート	実施なし
事業報告書提出日	令和5年5月26日
実地調査実施日	令和5年4月21日
ヒアリング実施日	令和5年4月21日

指定管理者による自己評価	記入日	令和5年5月31日
健康政策課による評価	評価日	令和5年12月26日

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
管理の基本方針			
1 施設の役割についての理解			
1- (1) 利用者の視点に立って歯科診療の提供を行うことで、口腔の健康の保持を図り、もって市民の健康の保持増進に寄与すること。			
利用者のニーズに合わせた事業の実施、危機管理体制などの管理の基本方針について従事者に周知し、実行させているか。	S	S	<p>アンケートやご意見箱、関係部署への意見を参考にしながら、利用者ニーズに合わせた事業内容や危機管理体制について、船橋歯科医師会の船橋市歯科診療所運営部会や理事会で協議し、市とも密に連絡をとりながら検討、適時実施できるよう努めていた。</p> <p>その結果や、船橋市歯科診療所の意義と役割、危機管理マニュアルはいつでもすぐに活用できるように手の届くところに常備し、管理の基本方針については、診療前後のミーティングでは対象患者と治療内容の検討により危機の未然防止に努めていた。また、従事者への研修や協力医連絡協議会を通じて説明し、周知を図っていた。感染症に対する感染予防策の再確認や医療安全の再確認を適宜行っていた。</p>
1- (2) 歯科診療事業			
要介護高齢者の訪問診療において、患者とその家族等のニーズに合わせた診療を行うことができたか。	S	S	<p>可能な限り患者ベースに診療予約を行い、患者に治療上の不利益が生じないよう、治療計画を立案し、何回かまとめて予約するなどして診療間隔の調整を行っていた。</p> <p>利用者とその家族等のニーズが年々増加しているなか、他の訪問歯科施設で対応が困難な重度な認知症等、要介護高齢者への歯科治療や摂食嚥下指導を行い、訪問診療では対応できない場合は搬送による来院、2次医療機関への紹介等を行っていた。要介護高齢者の多くは、慢性疾患や身体の機能低下など、長期にわたる治療やケアが必要であるため、定期的な医療サポートと共に複数の専門家と連携をおこなっている。要介護高齢者の家族も、適切な医療情報やケアの方法についての支援が必要であるため、家族に対して適切な情報やアドバイスとサポートをおこなっていた。</p> <p>摂食嚥下指導では口から食べることの大切さや喜びを利用者に享受するとともに、家族の介</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
			護負担の増加による QOL（生活の質）の低下を最小限に努めることができた。
2 地域包括ケアシステムの推進			
2-（1） 地域包括ケアシステムの推進に向けた取り組み			
船橋在宅医療ひまわりネットワーク等を活用し、関係機関と連携を図れるよう努めたか。	S	S	<p>船橋在宅医療ひまわりネットに役員、委員を選出し、各事業に参画していた。船橋市医師会、船橋薬剤師会、あるいは保健所他各種機関と協力関係を構築し、また、船橋市立医療センターや船橋市立リハビリテーション病院など多数の病院や施設と医療介護福祉連携を図り、行政を含め適切な連携関係を築けるよう努めていた。</p> <p>令和4年度も引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から Web 会議システムにて各種会議や講演会に参加し連携を図った。</p>
患者とその家族、及び関係機関との顔の見える関係を構築することにより、歯科診療を必要としている在宅高齢者等に対し、口腔保健の維持に関する適切な情報やサービスが届くよう努めたか。	S	S	<p>船橋市在宅支援拠点ふなぼーとや他職種と顔の見える関係を構築し、情報を共有するとともに、本会内に置いて口腔保健支援センターを設け、在宅高齢者等に必要とされる歯科診療や、食べることに必要な情報を必要とする方へ提供していた。</p> <p>また、船橋市立リハビリテーション病院、船橋市栄養士会とともに摂食栄養サポート勉強会を開催し、関係職種に必要な情報を提供していた。生涯を通して自分の歯を大切にもらい、そのことにより健康的に生活できるという意識向上を目的とする、口腔衛生や歯科医療に関する講演会を行った。</p> <p>歯科医師や歯科衛生士から口腔衛生のアドバイスや栄養バランスの良い食事、食べやすい食事の提案、嚥む力や嚥下機能の低下がある場合は食事の調整や食べ方の工夫が必要であり、管理栄養士を含む他職種と共に口腔の健康や栄養状態の両面からサポート行っていた。また、咀嚼や発音などの口腔機能の改善を目指す口腔リハビリテーションは言語聴覚士等と連携を行っている。要介護高齢者の口腔ケアには、家族や介護者と密な連携が重要なため、</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
			口腔ケアの指導やサポートを通じて、家族や介護者が安心してケアを提供できるよう支援を行っていた。
3 効率的な管理			
3- (1) 経費の節減			
消耗品や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等を最小限にとどめるなど経費の削減を図れたか。	S	S	医薬品安全管理マニュアル（医療安全管理マニュアル）に沿って、消耗品、医薬品の在庫管理を定期的に行い期限切れにならないよう注意するとともに、期限などは細かく確認し、期限の近いものを共有し、また使用頻度の少ない消耗品等があった場合は今後の採用を要検討とするように配慮して、無駄な経費の削減に努めていた。
患者の動向を勘案し、診療所に従事する職員を適正に配置できたか。	S	S	<p>さざんか歯科診療所では、患者動向に合わせ管理指導医、会員協力医、スタッフの適切な人員配置を行った。また、常勤医を置いたことで、より責任を持った診療、継続性のある診療が可能になり、職員の配置の効率化も図れるようになっている。</p> <p>かざぐるま休日急患・特殊歯科診療においても、ほぼ予定通りの職員を確保し、診療実績も徐々に上げている。</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
4 安定的な管理			
4- (1) 診療体制の確保			
障害児（者）・要介護高齢者が歯科治療を安心して受けられるような診療体制を整えたか。	S	S	<p>生体情報モニターの配置や歯科麻酔、小児、摂食嚥下等の専門科の先生を配備していた。突然の緊急事態や症状の変化に備えて、緊急時対応の体制も整え、緊急時のマニュアルや医療安全研修の実施などを行い医療従事者の質の向上、文書交付等患者さんへ適切な情報提供を講じていた。</p> <p>基礎疾患や病状、処置内容、地域等に応じて、さざんか特殊歯科診療所、かざぐるま特殊歯科診療所の特性を活かすことで、安全な医療を安心して受けられる診療体制を整えていた。また、利用者の状況に応じて、通院、訪問、搬送の診療手段を選択することも可能になっている。車椅子や歩行補助具を使用するする方々が移動しやすいバリアフリーな診療室やトイレ、通路の手すりもあり、環境も整えられている。</p> <p>さらに、2次医療機関との連携を図ることで、さまざまな対応が可能になり、利用者に対して最善の診療体制が図れている。</p> <p>障害児や要介護高齢者の個別の状況やコミュニケーションスタイルに合わせ、言語の理解や発話に困難がある場合には絵コンテ等利用し配慮を行っていた。</p>
従事者が急に勤務ができなくなった場合に備え、交代要員を常に確保していたか。	S	A	<p>スタッフ間での連絡を密に行い、円滑な連絡体制を構築することで迅速な対応が可能となっていた。</p> <p>部会においてあらかじめ当番医の調整をし、当番医には当初の連絡と予定日の前に2回ほど確認の連絡を行い、間違いのないようにしていた。</p> <p>さらに、急に勤務ができなくなった場合には、障害児（者）や要介護高齢者を扱う特殊歯科部門に関しては連絡網を通して、緊急時の交代要員を確保していた。会員の輪番制で行っている休日急患歯科部門においては万が一の当番医の急病、予期せぬ来院患者数等の場合に備えて</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
			部員が待機医として準備していた。
他の医療機関との連携体制を構築し、平時の支援のほか緊急時の受け入れ先を確保しておくことができたか。	S	S	<p>高次医療機関と連携し、緊急時または、緊急性の高い診療の紹介など、円滑に行える体制を構築していた。</p> <p>船橋市立医療センター、JCHO 船橋中央病院、東京歯科大学市川病院、日本大学松戸歯学部附属病院、日本歯科大学附属病院、千葉徳州会病院、鎌ヶ谷総合病院、船橋市医師会会員が所属している病院と連携をとり緊急時の対応を円滑に行っていた。また平時から医療連携を図り、基礎疾患の病態教示や摂食嚥下の検査や診断等を仰いだり、クリニカルカンファレンスを定期的に行っていた。また、東京歯科大学、日本歯科大学から専門分野の指導医他を招聘している。</p>
従事者に対する医療安全研修を実施するなどにより、安全な診療体制の確保に努められたか。	S	S	医療安全に関するスタッフミーティングを各診療所で行った。また、市からの医療安全に係る情報や、船橋歯科医師会の医療安全通信を適時両診療所に連絡し周知を行った。
4-(2) 個人情報の取扱い			
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が実施できたか。	S	A	<p>両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行っていた。</p> <p>診療の中で病態の説明や経過観察に使用するため、あるいは関連学会への報告用の資料作成のために、情報を取得する際には、情報の取得や利用について明確な説明と通知を行い、個人情報の取り扱いに関する通知を行い、同意書を頂くようにしていた。</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
個人情報の適正な取り扱いについて、従事者に対し周知徹底をすることができたか。	S	A	連絡協議会での説明や院内掲示物を通して情報管理の規程やマニュアルの周知を図り個人情報の保護、及び周知に努めた。
4- (3) 施設及び設備等の管理			
施設の設備、備品、リースの機器についての点検リストを作成し、必要に応じて早期修繕を行うなどの適切な管理に努めたか。	S	A	点検リストを作成し、定期的に更新、必要があれば本会担当部会で検討し、修繕や交換等の方針を決め、必要に応じて市に要望していた。
医療機器業者等との連絡体制を整備し、医療機器の不具合等により診療に支障をきたさないよう努めたか。	S	S	<p>出入りの業者に依頼し、診療機材の簡単な確認を行っていた。また故障等のトラブルにも早急に対応できるよう医療機器業者とは連絡体制を整備し、早期に点検をしてもらうとともに異常があればすぐの対応を求めた。また、担当医の連絡協議会の際に機器の説明を行っていた。</p> <p>ただ、本診療所の特性上、医療機器業者が営業していない年末年始を始め、休日の診療日が多く、船橋歯科医師会内の関係者で対応するようにしているが、複雑なデジタル機器も多いため、休み前に業者に点検（定期的な保守点検）を依頼していた。</p>
5 関連法令の順守			
5- (1) 関連法令の順守			
医療安全管理マニュアル等を整備し、医療安全・院内感染防止等に対して適切な取り組みがなされていたか。	S	S	<p>医療安全管理マニュアルを作成し、保健所からなどの医療安全に関する資料を取りそろえ、スタッフへの教育と啓発を行い、連絡協議会、医療安全研修において確認、安全な環境を促進していた。</p> <p>感染症患者などの情報漏れがないよう、受付、衛生士、歯科医師で確認を行い、適切な対応をとれる体制を整えていた。</p> <p>また、院内感染防止の一環として、B型肝炎ウイルス抗原抗体検査の実施、希望者にはワク</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
			<p>チン接種を行っている。他にも船橋歯科医師会で会員スタッフに対して結核検診やインフルエンザ予防等の健診事業を行った。</p> <p>本人家族等が感染性疾患に罹患した場合には、感染防止のため従事者の交代を行っていた。新型コロナウイルス感染症に対する対策は昨年度と同様に引き続き対策を行っていた。</p> <p>昨今蔓延しているウイルス感染症の感染拡大の温床とならぬよう、引き続きスタンダードプリコーション（標準予防策）を基本とし、常時換気や適切な予防策をとっていた。</p>
労働関係法令を遵守しているか。	/	A	<p>千葉県社会保険労務士会が実施した労働条件審査で確認したところ、実態としての労働条件は、順調に運営されているが、帳票・帳簿類の記載や就業規則等の内容に改定が求められる箇所が見られたが、対策を速やかに講じられたことを評価するという所見であり、当該評価であった。</p>
6 その他の体制			
6-（1） 相談体制			
利用者からの要望や苦情について「対応マニュアル」を作成し、統一した対応が取れる体制が構築できたか。	S	A	<p>苦情対応マニュアルより、必要に応じて要望・苦情報告書を提出させ、担当部会や理事会において対応し、要望等に適切に対応できる体制を取っていた。なお令和4年度は要望および苦情はなかった。</p>
利用者の意見や要望を聞き取り、反映できる環境が整えられているか。	S	A	<p>利用者アンケートを実施しており、患者の意見や要望について、定期的に聞き取り調査を実施している。その意見や要望を反映できるように、結果については運営会議にて共有し、対策を議論していた。</p> <p>両診療室内に常時ご意見箱を置き、従事者や関連機関、船橋歯科医師会に寄せられた意見とともに、担当部会や理事会で対応策を講じていた。また、記名で寄せられた意見に関してはフ</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
			フィードバックするように心掛けていた。
6- (2) 危機管理体制			
緊急時や災害時におけるマニュアルを作成し、従事者に周知を行ったか。	S	A	<p>船橋歯科医師会で危機管理規程、災害時危機管理基本計画を作成し、担当委員会で、随時緊急時や災害時の対策を検討していた。</p> <p>今後は船橋市全体の災害時対策や保健所と絡めながらより充実したものにするとともに、従事者への周知を図っていただきたい。</p>
緊急連絡網の整備など、危機管理体制が整えられているか。	S	A	<p>船橋歯科医師会独自の緊急連絡網とともに、船橋市歯科診療所においても行政・役員・協力医との緊急連絡網を作成、整備していた。また、普段から医師会や関連病院との病診・医歯連携を図り、緊急時の後方病院・施設への受け入れなどの対処に備えていた。</p> <p>なお、天災の備えや、天災後については各診療所から被害の有無にかかわらず報告することになっており、危機管理体制の整備状況が見受けられた。</p>