指定管理者評価シート

事業名	救急医療体制整備・強化費	所管課(電話番号)	保健福祉局ウェルネス推進部医療政策課(211-3517)

Ⅰ　基本情報

1　施設の概要			
名称	札幌市夜間急病センター	所在地	中央区大通西19丁目
開設時期	2004/4/27	延床面積	3,835.46㎡
目的	夜間における急病患者に対し応急的な診療を行うことによって、市民の健康保持に寄与する。		
事業概要	夜間における急病患者に対する診療、医療に関する相談・情報提供、施設・設備の維持管理		
主要施設	診察室、待合室、処置室		

2　指定管理者	
名称	(一社)札幌市医師会
指定期間	令和7年4月1日～令和12年3月31日
募集方法	非公募 非公募の場合、その理由: 1　札幌市の救急医療体制の安定的運営 　本市の救急医療体制は、初期、二次、三次に分かれており、それぞれの役割について有機的な連携を保ちつつ組織的に運営することにより、市民の救急医療への要望に対応するようにしている。また、体制は医師会の協力により会員である医師等が公平に担うことを前提に構築されている。したがって、夜間における初期救急医療機関であるセンターの運営は、救急医療体制の運営と一体で行うことが不可欠であり、医師会が本市の救急医療体制を担っている現状の下では、医師会以外にセンターの管理を委ねる適当な団体はないと考えられる。 2　センター設置の経緯 　現在のセンターは、医師会が30年余にわたり救急医療事業を行ってきた札幌市医師会夜間急病センターの老朽化等に伴い、新施設の建設が必要となったが、医師会が自ら建設するのが困難であり、札幌市として初期救急医療体制の一層の充実を図るため、平成16年度に公の施設として設置したものである。すなわち、センターの設置は、医師会の自主事業を公の施設として取り込むことによって札幌市の初期救急医療体制の一層の充実を図るものであった。従って、センターにおける救急医療事業は、沿革や事業の性質からも、前提として、医師会がその多くを担うことが想定される事業である。 3　指定期間における医師会の管理状況 　医師会は、平成16年度に指定管理者の指定を受けて以降、治療の質の向上のみならず医師会が持つノウハウやネットワークを十分に活用し、救急医療の安定・充実に努めてきたことなどから、現行の指定期間における医師会によるセンターの管理は良好に行われてきたものと認められる。
指定単位	施設数:1 複数施設を一括指定の場合、その理由:
業務の範囲	札幌市夜間急病センターの円滑な運営

3　評価単位	施設数:1 複数施設を一括評価の場合、その理由:

Ⅱ　令和7年度管理業務等の検証

項　目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価
1　業務の要求水準達成度			
（1）統括管理業務	▽　管理運営に係る基本方針の策定 札幌市夜間急病センター指定管理業務仕様書において、施設の管理業務に関する基本方針を定めている。 また令和7年度は、令和6年に続き新型コロナウイルス感染症及びインフルエンザの同時流行を懸念し、夜間急病センターの臨時医療施設として小児ドライブスルー発熱外来を設置するため業務仕様書を確認。札幌市との協議、合意の上、確認書を締結した。 ▽　平等利用に係る方針等の策定と取組実績 札幌市医師会が開設した昭和47年から令和7年度末までの累計で2,772,450人の患者が来院し、その存在は市民に浸透しているが、毎日の新聞、札幌市や札幌市医師会のホームページ等に夜間急病のための医療機関として掲載し、札幌市医師会の市民向け広報誌等に特集をするなど市民への周知を図っている。 また、各室の段差がないなどバリアフリーに配慮した構造になっており、土曜・日曜・祝日など繁忙日を中心に、患者対応の職員を配置し、看護師、事務職員、警備員と連携し、どのような患者でもスムーズな受付、診察、会計等が行えるようにしている。診療科以外の患者に対しても、医療に関する情報提供・相談業務を通じ、適切な医療機関を案内することなどで対応した。 ▽　地球温暖化対策及び環境配慮の推進 冷暖房の適切な使用及び節電に心がけた。また省資源対策として、給湯・給水の節水、更に廃棄物の適正処理に努めた。 日々発生する廃棄書類等に関しては、機密性に応じてシュレッダー処理するなどし、回収会社を通じリサイクル原料に回している。コピーした紙の裏面の再利用、電子メールやファクスの積極的な活用や会議資料の電子化など紙の使用量を減らし、環境に配慮した取組みを行った。	仕様書に定められた基本方針を遵守し管理運営を行った。 札幌市民へ夜間急病センターの周知を図り、バリアフリーの構造や患者対応職員の配置、医療情報提供及び医療相談などで市民誰もが平等に夜間急病センター機能を利用できるように取り組んだ。 また、新興、再興感染症への対応として、北海道と医療措置協定を締結し、基本的な感染対策と有事の際の検査体制と感染対策用の備蓄を確保した。 在留外国人や外国人観光客等の患者診療に際してタブレット端末を使用した通訳システムを導入し、意思疎通が難しい外国人患者についても対応できるよう機能強化を行っている。外国人患者については新型コロナウイルス感染症の影響により減少したところであるが、徐々に増加傾向にある。 省エネルギー、省資源に一定の成果があった。	A　**B**　C　D 協定書及び仕様書に基づき、夜間の初期救急医療機関として適正に運営・管理されていると評価できる。 感染症対策については、感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律に基づく医療措置協定の締結等、北海道感染症予防計画（R6策定）や札幌市感染症予防計画（R6策定）に基づき適切な役割を果たすための備えを行っていると認められる。

	▽　管理運営組織の確立（責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成）		
	○責任者の配置、組織整備について 　札幌市夜間急病センターの管理責任者は医師であるセンター長であり、札幌市医師会の職員である。 　札幌市夜間急病センターの管理運営は札幌市医師会が行う。会長、急病センター部管掌副会長、急病センター部長等担当役員の指揮のもと、管理者であるセンター長が管理責任を担い、看護部門は看護師である看護課長、看護師長1名、看護副師長4名が看護師等を管理、事務部門は事業三課担当課長が事務職員及び業務委託を行っている窓口業務等を管理している。 ○従事者の確保、配置について 　当直医の確保が最重要課題であり、札幌市医師会会員のほか北海道大学及び札幌医科大学等の公的病院に協力を呼び掛けている。 　職員については、札幌市医師会が雇用しており、札幌市医師会の職員採用計画に従った。 　当直に当たる医師は、常勤医である専任医員4名のほかは札幌市医師会会員等の協力医である。薬剤師は札幌薬剤師会、放射線技師は札幌放射線技師会、検査技師は札幌臨床検査技師会の協力により毎日当直を行い、センター長が管理する。 ○人材育成について 　札幌市夜間急病センターは初期救急医療施設であることから、例年、救急・災害・看護に係る実地研修を行っているが、令和7年度については、実地研修会に参加してスキルアップを図っている。	夜間急病センターは、札幌市医師会の担当役員と急病センター長が連携しながら管理している。診療部門、看護部門、事務部門がそれぞれ整備されており、一体となり運営した。 　従事者の確保については働き方改革の影響から今後当直医等の確保が課題である。看護師、事務職員についても人手不足もあるが、配置の見直し等により現状は業務に支障がでないよう配置されている。 　人材育成については、救急医療関係等の各種講習会、研修会、学会に参加している。	
	▽　管理水準の維持向上に向けた取組		
	札幌市夜間急病センターの業務の中心は診療機能であり、診療現場でのさまざまな問題はリーダー看護師、看護副師長から看護部長を通してセンター長、事業三課長と情報共有を行っている。事務部門での問題に関しても、事業三課長を通じ同様に情報共有を行っている。また、問題によっては札幌市医師会会長、副会長、急病センター部役員、事務局長、札幌市での担当課である医療政策課と情報共有し、問題の解決に当たった。 　問題への対応については、毎日の看護カンファレンス、事務引き継ぎ等を通じて職員全員が共有できるようにしている。 　業務の見直しについては、現場の声を重視し、当直医及び関係団体（薬剤師、放射線技師、検査技師等）の要望があった際には、できるだけ反映できるよう検討を行っている。	それぞれの部門で発生した問題を急病センターとして情報共有し、札幌市、札幌市医師会とともに管理水準の向上に向けた取り組みを行った。	

▽　第三者に対する委託業務等の管理（業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認）

・施設の清掃業務
　札幌市夜間センター使用部分の清掃業務は市内の業者に委託しており、業務の履行については毎日確認した。
・施設の警備業務
　警備業務については、札幌市がWEST19庁舎一括で委託契約を結んでおり、問題がある時は申し入れを行っている。
・施設、設備及び備品の保守管理・修理業務
　設備、医療機器、事務機器等の保守管理・修繕は、納入業者もしくは製造メーカーと保守管理契約を結ぶか修理を依頼している。
・医療事務業務
　札幌市急病センターの診療に必要な窓口業務（受け付け、案内、会計等）を委託している。業務の履行については業務日誌、引き継ぎ等で毎日確認し、労働環境については夜間の業務のため、無理のない勤務条件で行うよう指導している。

　委託業務については、清掃、警備、保守・修理、窓口業務があるが、適切に監督、履行確認を行った。

▽　札幌市及び関係機関との連絡調整（運営協議会等の開催）

開催回	協議・報告内容
第1回	・夜間急病センター運営協議会 令和8年4月22日 患者受診状況、収支状況について協議した。
＜協議会メンバー＞ ・札幌市医師会：7名 ・札幌市保健福祉局：4名	

　例年、札幌市との合同で運営協議会を開催しているが、令和7年度は対面会議を開催した。関係行政機関等とは常に情報交換を図り、種々問題点を報告・検討している。

▽　財務（資金管理、現金の適正管理）

　資金管理については、管理費用を歳入とし、管理業務に要する費用を歳出とした、「札幌市医師会夜間急病センター会計」において、他の会計とは区分し経理している。また、管理業務に係る経費の収支について、独立した帳簿及び預金口座により管理している。
　現金の取扱いについては、主なものは窓口収入である診療報酬の一部負担金、自費診療収入、文書料等であるが、医事コンピューターシステムにより来院患者数及び会計患者数を管理し、患者数及び納入金額を明らかにした保険別日計表並びに調定簿兼収入原簿を札幌市へ提出している。また、現金は翌日に指定金融機関等に払い込んでいる（翌日が休日の場合は、指定金融機関等の夜間金庫を利用）。

　資金管理、現金の管理は適切に行っている。

	▽　要望・苦情対応 市民からの苦情は業務改善の機会ととらえ、真摯に対応している。 投書箱を設置し、意見・要望を聞いており、職員に周知するとともに、改善すべきものは早急に対応している。 診察等に対する苦情の申出は、当直医及び看護師等が対応しているが、患者の納得が得られない場合は、翌日、責任者であるセンター長が対応し、ほとんどの場合解決している。 職員等に対する苦情については、看護部長、事業三課長が対応し、経緯、結果について当該職員のみならず、個人名を伏せ全職員に概要を周知している。 ▽　記録・モニタリング・報告・評価（記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施） 夜間急病センター管理業務協定書並びに業務仕様書に基づき、適切な管理運営に努めている。	患者からの意見・要望を把握することで、業務改善につなげた。 適切に記録・モニタリング・報告・評価を行った。	
（2）労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽　労働関係法令遵守、雇用環境維持向上(事故の有無などの安全衛生面を含む) 業務に従事する職員は、札幌市医師会が雇用しており、札幌市医師会の職員就業規則、職員給与規定、職員退職手当支給規程等が整備されている。また、労働関連法規を遵守しており、札幌市医師会において雇用保険や健康診断等、定められた届出を行っている。 職員の雇用環境については、職員就業規則により有給休暇、育児・介護休業や短時間勤務制度等が定められており、取得可能となっている。	労働関係法令を遵守しており、雇用環境の維持・向上に努めた。	A **B** C D 協定書及び仕様書に基づき実施されていると評価する。
（3）施設・設備等の維持管理業務	▽　総括的事項（利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入） 利用者の安全確保については、警備員を配置するとともに、警察と連絡を密にしている。 プライバシーに配慮し、受診時、希望者には名前を呼ばないよう番号札を渡すなどの対応をしている。 火災、事故等の緊急時には札幌市医師会の緊急連絡網があり、消防署、警察等への通報や役職員への連絡体制が整備されている。 損害賠償保険は、医療事故に対する補償の外、施設内事故における賠償にも対応する保険に加入している。 ▽　施設・設備等の維持管理（清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等） 清掃は、清掃業務仕様書のとおり実施した。 X-P、CT装置等医療機器については、保守委託契約に基づき点検を実施した。 警備、駐車場管理は、WEST19全体として保健所が契約している。 ▽　防災 WEST19全体の防火訓練の他に、夜間における火災を想定し、患者の避難誘導等をスムーズに行うため、センター独自の「避難マニュアル」を作成し、毎年避難訓練を行っている。	毎年、医療安全講習会に参加しているほか、インシデント、事故報告などに対して事例検討会を開催し、周知徹底を図ったことで、適切な市民サービスを提供することができた。 清掃は、指導管理の徹底により清潔に保たれている。 医療機器等の保守点検は定期的に実施している。 避難訓練については看護師並びに夜勤事務職員が参加し、防災体制を整備している。	A **B** C D 警備や防災訓練については、WEST19と一体的に実施していることに加え、独自に緊急連絡網の作成や避難訓練等を行っており、また、定期的に医療機器保守点検を実施しており、利用者の安全確保に努めていると評価できる。

項目	内容	評価	判定
（4）事業の計画・実施業務	▽ 医療に関する学習機会の提供業務 看護職員、事務職員を学会、研修会やセミナーに参加させて救急、急病に関する知識習得に役立てている。 ▽ 医療に関する情報収集及び提供業務 市民からの医療相談、医療機関照会に対応するため、札幌市医師会が構築した「医療機関情報マップ」などで医療機関情報を収集し、救急安心センターさっぽろ等と連携しながら市民に医療情報を提供している。 ▽ 医療に関する相談業務 看護師等による電話相談業務を診療時間に合わせて毎日実施している。 なお、令和7年度は病気・治療・処置等についての相談件数が令和6年度と比較して減少している。 相談件数 21,765件（令和6年度22,775件）	看護職員においては例年看護学会・看護研修会等に参加させ、看護業務や相談業務への対応に役立てているところである。 市民からの医療相談を受けること、医療機関を紹介することが効率よくできた。 夜間における市民の不安を電話相談で解消することで適切な医療情報を提供することができた。	A **B** C D 従事者の技能向上に取り組んでいると評価できる。 また、医療に関する相談や情報提供も行っており、夜間の医療に関する市民の不安解消に役立っていると認められる。
（5）施設利用に関する業務	▽ 利用件数等（下表） ▽ 不承認 件、 取消し 件、 減免 件、 還付 件 ⇒該当なし ▽ 利用促進の取組 新聞、ホームページ等への掲載と広報紙などで周知を図った。	令和7年度の受診患者数は、前年度を下回っている。感染症の限定的な流行とコロナ禍の影響からか患者の受診動態に変化が出ていると思われる。	A **B** C D 利用者数はコロナ禍の影響を受けてR2には大きく落ち込み、その後R5にかけて増加したが、その後減少傾向に転じた。今後も受療動向を注視し適切な体制を検討していく必要がある。
（6）付随業務	▽ 広報業務 毎日、夜間急病のための診療所として新聞、ホームページ等に掲載。ホームページは、利用者の立場になって、ウェブアクセシビリティ、ユーザビリティの考え方に基づいて作成・管理している。また、公式Xやデジタルサイネージでも情報を発信している。 ▽ 引継ぎ業務 前回からの継続指定のため、引継ぎ業務なし。	常に市民への情報提供を図っている。	A **B** C D 協定書及び仕様書に基づき実施されていると評価する。

利用件数等

		R6年度実績	R7年度計画	R7年度実績
内科	人数(人)	18,742	―	17,813
小児科	人数(人)	10,909	―	10,142
耳鼻科	人数(人)	2,973	―	2,661
眼科	人数(人)	1,407	―	1,450
計	人数(人)	34,031	―	32,066

2　自主事業その他

		A　**B**　C　D
▽　自主事業 該当なし。 ▽　市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 清掃等の業務委託、消耗品や医薬品等の購入については、できる限り札幌市内の企業を活用した。	可能な限り、市内の企業、福祉施設等を活用したい。	協定書及び仕様書に基づき実施されていると評価する。

3　利用者の満足度

		A　**B**　C　D
▽　利用者アンケートの結果	患者等からの意見・要望を把握することで、業務改善につなげることができた。 苦情等に対しては、今後も真摯に対応したい。	受診者からの意見を受けて、従事者の対応等に生かしており、評価できる。 さらに、R6年度から開始した患者満足度調査による積極的なモニタリングを継続しており、評価できる。

実施方法	受付に投書箱を設けている。 さらに、令和7年度は患者満足度調査を7月1日から9月30日まで実施した。
結果概要	令和7年度は6件の投書等があった。診療行為や医師・看護師等従事者の対応についての苦情と感謝する内容の投書が1件あった。 患者満足度調査は、3か月実施し350件の回答があった。満足度の内容では接遇面で73%近くが「とても満足」、「まあ満足」と回答いただいたが、不満も18%あったことから、看護職員、事務職員に対し患者対応について再認識する機会として接遇研修会を実施した。今後も更に患者さんの満足度を上げられるよう努めていく。
利用者からの意見・要望とその対応	医師・看護師等従事者の対応について、当直医についてはセンター長から直接当直医本人に連絡し、職員については担当課長から個別に指導している。 接遇面の苦情等では本人が確認できた場合は直接本人に伝え是正するよう指導している。また、待合室と医局に患者満足度調査報告書を掲示して患者並びに従事者と共有している。

4 収支状況

▽ 収支

（千円）

項目			R7年度計画	R7年度決算	差（決算-計画）
収入			852,197	879,937	27,740
	指定管理業務収入		852,197	879,937	27,740
		指定管理費	851,897	879,585	27,688
		利用料金	0	0	0
		その他	300	352	52
	自主事業収入		0	0	0
支出			852,197	889,881	37,684
	指定管理業務支出		852,197	889,881	37,684
	自主事業支出		0	0	0
収入-支出			0	▲ 9,944	▲ 9,944
利益還元			0	0	0
法人税等			0	0	0
純利益			0	▲ 9,944	▲ 9,944

▽ 説明

利用料金制度は採用していないため、利用料金収入は0円である。
患者用マスク等の自動販売機収入により、その他収入が352千円となった。
期首貯蔵品棚卸高5,653千円と期末貯蔵品棚卸高6,059千円の収支差▲405千円となるが、現金部分の収支差は▲9,944千円である。

開設以来20年以上が経過し、今日まで関係各位の協力により順調に運営されている。受診患者もコロナ前の水準に戻りつつある。今後も効率的な運営に努める。なお、計画と決算の収支ー支出の差が大きいのは、小児ドライブスルー発熱外来の運営費によるものである。

A　B　C　D（評価：B）

協定書及び仕様書に基づき実施されていると評価する。

＜確認項目＞　※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

当該団体の財務状況は健全であり、安定した経営能力が維持されている。

適　不適（評価：適）

▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応

札幌市夜間急病センターの管理に関する協定書、各条例に基づき適切に対応した。

適　不適（評価：適）

Ⅲ　総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	次年度以降の重点取組事項
開設以来20年以上が経過し、今日まで関係各位の協力により順調に運営されている。令和7年度は令和6年度に比べ受診患者が減少した。今後も効率的な運営に努めるよう取り組みをして参りたい。 札幌市をはじめ関係団体のご理解とご協力により、365日、夜間の初期救急を堅持していくことができた。しかしながら、二次、三次救急への連携が困難となる事例が多くなってきており、医療体制と搬送体制の早急な見直しが必要であると考える。	札幌市の夜間における唯一の初期救急施設として、市民の安心・安全のために診療を継続していけるよう、感染対策を徹底し、新型コロナウイルス感染症のみならず、新興・再興感染症に備えた診療体制を堅持していく考えである。 令和8年度では前年度に引続き、初期救急医療体制の一翼としての役割と新たに日曜、祝日等の日中帯における小児初期救急医療施設の機能を持つことになるので、今後の医療体制のあり方や運営について札幌市と検討して参りたい。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
協定書及び仕様書に基づき適正に業務を実施しており、札幌市の救急医療体制における初期救急医療機関としての役割を果たしている。	夜間の救急医療体制を安定的に運営するために、引き続き非常勤当直医師や看護職員の安定確保に努めるとともに、札幌市医療体制審議会の答申に基づき効率的な運営に努めること。 職員の人材育成を図り、適切な運営管理に努めること。