

指定管理者評価シート

事業名	夜間急病センター運営管理費	所管課(電話番号)	保健福祉局保健所医療政策課(622-5162)
-----	---------------	-----------	-------------------------

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	平成16年4月26日	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。		
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	平成28年4月1日～平成32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、夜間における市内唯一の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 平成28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。	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。	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。

<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>札幌市医師会が開設した昭和47年から平成28年度までの累計で2,478,658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た。</p> <p>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。</p>	<p>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、増加している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、観光で札幌に来た外国人患者に対しても対応できるよう機能強化を行った。</p>	
<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>▽ 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)</p> <p>○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負い、看護部門は看護師である看護課長、副看護師長2名が看護師等を管理、事務部門は事業三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。</p> <p>○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た。</p> <p>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。</p> <p>当直に当たる医師は、常勤医である専任医員6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。</p> <p>○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り、救急・災害・看護に係る研修を中心に行った。</p>	<p>省エネルギー、省資源に一定の成果があった。</p> <p>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。</p> <p>従事者の確保については今後の当直医、看護師の確保が課題であるが、現在は充足しており、仕様書に定められた通り配置されている。</p> <p>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、学会への参加を行った。</p>	

▽ 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課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、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た。

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	平成28年度夜間急病センター運営会議 日時:平成29年3月22日(水)午後6時 (1) 受診状況等について (2) 収支の状況
<協議会メンバー>	
・札幌市医師会:13名 ・札幌市保健福祉局:6名	

運営会議を開催しており、受診状況等のほかに問題点を報告・検討した。

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>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。</p> <p>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)。</p>	<p>資金管理、現金の管理は適切に行っている。</p>									
	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>診察等に対する苦情の申出は、当直医及び看護師等に対応しているが、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。</p> <p>職員等に対する苦情については、看護課長、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。</p> <p>▽ 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)</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>適切に記録・モニタリング・報告・評価を行った。</p>									
<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <p>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、定められた届出はすべて行っている。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">協定書及び仕様書に基づき実施されていると評価する。</td> </tr> </table>	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。			
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。											

<p>(3) 施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 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)</p> <p>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に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。</p> <p>▽ 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)</p> <p>清掃は、清掃業務仕様書のとおり実施した。 X-線、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。</p> <p>▽ 防災</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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実施しているが、経年劣化、部品の消耗等による修理が多くなっており、更新すべき時期と考える。</p> <p>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。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">協定書及び仕様書に基づき実施されていると評価する</td> </tr> </table>	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			
	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											
<p>(4) 事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 学会・研修会等に関する学習機会の提供業務</p> <p>看護学会・看護研修会等への積極的な参加により、専門知識を習得し、看護業務・相談業務への対応に役立てている。 学会等へは、日本看護学会学術集会、全国看護セミナー等へ看護師等を参加させている(H28年度 3学会等、3名)。 BLS、気道確保及びAED救命処置に関する講習会(H28年11月・H29年3月) 災害時医療救護活動に関するトリアージ等実施訓練(H29年3月)</p> <p>▽ 医療に関する情報収集及び提供業務</p> <p>市民からの医療相談、医療機関紹介に対応するため、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。</p> <p>▽ 医療に関する相談業務</p> <p>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。 相談件数 14,617件(平成27年度15,634件)</p>	<p>看護学会・看護研修会等に参加し、専門知識を看護業務や相談業務への対応に役立てている。 学会・研修会及び講習会への参加を今後も積極的に進めていきたい。</p> <p>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。</p> <p>夜間における市民の不安を解消するとともに必要に応じて適切な医療情報を提供することができた。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">協定書及び仕様書に基づき実施されていると評価する</td> </tr> </table>	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			
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											

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H27実績</th> <th>H28計画</th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>内科</td> <td>人数(人)</td> <td>25,989</td> <td>24,912</td> </tr> <tr> <td>小児科</td> <td>人数(人)</td> <td>14,771</td> <td>13,198</td> </tr> <tr> <td>耳鼻科</td> <td>人数(人)</td> <td>4,041</td> <td>3,781</td> </tr> <tr> <td>眼科</td> <td>人数(人)</td> <td>2,179</td> <td>2,214</td> </tr> </tbody> </table>		H27実績	H28計画	H28実績	内科	人数(人)	25,989	24,912	小児科	人数(人)	14,771	13,198	耳鼻科	人数(人)	4,041	3,781	眼科	人数(人)	2,179	2,214	平成28年度の受診患者数は平成27年度と比較すると漸減傾向であった。	A B C D
		H27実績	H28計画	H28実績																				
内科	人数(人)	25,989	24,912																					
小児科	人数(人)	14,771	13,198																					
耳鼻科	人数(人)	4,041	3,781																					
眼科	人数(人)	2,179	2,214																					
協定書及び仕様書に基づき実施されていると評価する																								
(6)付随業務	▽ 不承認件、取消し件、減免件、還付件 該当なし。	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																							
(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。	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																							
(6)付随業務	▽ 引継ぎ業務 前回からの継続指定のため、引継ぎ業務なし。	可能な限り、市内の企業、福祉施設等を活用したい。	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																							
2 自主事業その他																								
▽ 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。	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 利用者の満足度																								
▽ 利用者アンケートの結果	実施方法	受付に投書箱を設けている。	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。	A B C D																				
	結果概要	平成28年度は11件の投書があった。 ・医師・看護師等従事者の対応について ・診療内容への不満 ・診療に対する感謝他		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注意している。																						

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				開設以来13年が経過し、今日まで順調に運営されており、今後も効率的な運営に努めていきたい。	A B C D			
項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)		協定書及び仕様書に基づき実施されていると評価する			
収入	863,219	863,469	250					
指定管理業務収入	863,219	863,469	250					
指定管理費	863,094	863,094	0					
利用料金	0	0	0					
その他	125	375	250					
自主事業収入	0	0	0					
支出	863,219	863,469	250					
指定管理業務支出	863,219	863,469	250					
自主事業支出	0	0	0					
収入-支出	0	0	0					
利益還元			0					
法人税等			0					
純利益	0	0	0					
▽ 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。								
以上により、収支差引き0円である。								

<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
▽ 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

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>平成16年4月のオープンから13年が経過し、今日まで順調に運営されてきており、今後も患者ニーズに沿った運営に努めてまいりたい。</p> <p>医療機器等の経年劣化、部品の消耗等による修理が多くなっており、更新すべき時期と考える。特に臨床検査機器については、順次更新の時期が来ているので、早急に更新をお願いしたい。</p> <p>看護師研修会並びに救命処置に関する講習会について、今後も継続して開催していくことが重要と考える。</p>	<p>看護学会等に看護師等を派遣予定、また、「BLS、気道確保及びAED」等に関する講習会を開催予定。</p> <p>医療機器等の故障により、診療に支障がないようメーカー等との連絡を密にしたい。</p> <p>患者待合椅子等の更新と患者さんがスムーズに受診できるよう院内表示の充実も必要であると考え。また、備品等に経年劣化が見られるので、計画的に更新したい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>・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。</p>	<p>・非常勤当直医師の安定確保に努めること。</p> <p>・医療従事者の研修を通して職員の人材育成を図り、適切な運営管理に努めること。</p>