

新潟市急患診療センターの管理運営について

揭示用

地方自治法の一部が改正され、公の施設の管理について、「指定管理者制度」が創設されました。この制度は、公の施設に係る管理主体の範囲を民間事業者まで広げることにより、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図ることを目的としています。

市では、施設の機能を生かした効果的・効率的な管理運営を図るため、指定管理者制度への移行に努めてきたところです。

この度、指定管理者が、公の施設を適切に管理運営し、良好なサービスを提供しているかを確認・評価しましたので、評価の結果について揭示します。

評価対象の指定管理者	一般社団法人 新潟市医師会
評価対象の期間	平成26年4月1日～平成27年3月31日

1.施設サービス提供

※1 ※2

評価項目	評価	新潟市保健所地域医療推進課コメント欄
1 利用時間等	◎	急患診療センターは、市民が安心して生活していくことが出来るよう、休日夜間の外来診療を担う施設であるが、医師不足や高齢化等の深刻な問題もあり、医療職確保が困難ななか、医師や看護師等の医療スタッフを適切に配置するなど、年間を通じて初期救急医療サービス体制を確保している。また、本来平日体制であるお盆期間は、内科、小児科の8月13日から15日、整形外科は、8月13日について臨時的に休日診療体制を確保した。 救急患者の外来診療を行うという、他とは異なる特殊な施設であるため、患者より様々なクレームがあるが、市との連携や速やかな医師・コメディカルへの聴取、指導を迅速に行ったほか、クレーム対応の研修を行った。 平成26年度の患者数は、昨年度より減少したが、インフルエンザ等感染症の流行により、患者数が増加する期間は、医師を増やすなど適正な人員配置ができた。また、GWや年末年始、インフルエンザ流行期等の混雑時は、受付・会計を分離し、総合案内を設けるなど患者の待ち時間短縮のほか感染予防等が図られ、概ね良好な救急医療サービスを提供した。
2 適正な人員配置	◎	
3 利用者の安全確保	◎	
4 案内等の対応と接遇	○	
5 苦情への対応等	◎	
6 緊急体制	○	
8 利用実績	◎	

2.事業(市の事業、自主事業) (施設を利用して市民に提供している事業について、協定等で定める内容が実施できているか)

評価項目	評価	新潟市保健所地域医療推進課コメント欄
1 目的にあったサービス提供	◎	急患診療センターは、利用料金制であり、診療報酬は管理運営費に充当し、管理運営費の不足分を市からの委託料でまかなっている。よって、指定管理者として新潟市医師会の自主事業には、市は特に関係していない。 診療時間、医師やコメディカルの確保及び受診者数は他の同様な施設と比較しても優良と評価できる。 また、お盆期間は市内の診療を行っている医療機関を調査、把握し、診療時間外においても相談窓口を設置するなど、市民からの問い合わせに対応した。 利用者の待ち時間にアンケートの実施や意見箱の設置を行い、改善すべき点や要望を把握するなど、より良い運営に努めている。
2 適正な人員配置	◎	
3 情報提供・接遇	○	
4 再委託	◎	
5 利用者数等	◎	
6 苦情への対応等	◎	
7 緊急体制・対応	◎	

3.施設の管理

評価項目	評価	新潟市保健所地域医療推進課コメント欄
1 個人情報保護	◎	急患診療センターは、平成21年4月1日に新潟市総合保健医療センター内に移転した。そのため建物保守管理、清掃・警備及び管理記録などについては、新潟市総合保健医療センターにおいて一括管理がされており、新潟市医師会とは関係していない。 修繕については、新潟市医師会が必ず新潟市に報告し、協議を行ったうえで、状況に応じて最善の策をとるようにしている。 医療機器の保守業務は、専門業者へ再委託し適切な管理を行っている。
2 備品等の管理	◎	
3 修繕	◎	
4 環境配慮	○	
5 再委託	◎	
6 災害等への対応	○	
7 関係団体、地域との連絡調整	◎	

4.歳入歳出

評価項目	評価	新潟市保健所地域医療推進課コメント欄
1 管理経費等の縮減	◎	日々の利用者の増加にも的確に対応していた。利用者数は減っているが、診療単価の高い診療科の利用が増えたため収入が増加した。
2 利用者増等	◎	

5.総合評価

平成26年度の患者数は64,330人(平成25年度67,525人)となった。スタッフの確保や人員配置など適切に経費を執行することができた。患者数は、昨年度より減少しているが6万人を超える患者が訪れたことや、例年より診療報酬単価額が高額であった結果、診療報酬額が経費を超過し、市の委託料は発生しなかった。一方で、慢性的な医師不足や適正受診などが課題となっており、専任医師の確保や適正受診の市民啓発を実施していく。
 新潟市医師会は、会員や病院、新潟大学などと連携及び協力により、当センターで診療、施設運営を包括的に行い、初期救急医療の拠点としての役割を十分果たしていることから、指定管理者として優良と評価できる。また、自主事業においても、地域の診療所及び病院と連携するインフルエンザの検査結果証明書発行事業や医療機関の不要不急の受診を避けるため、救急疾患サイトの設置、管理などを行い、市の救急医療体制に貢献している。

※1 各評価項目ごとに「◎」「○」「△」「×」の4段階で評価

- ◎ :仕様を超えるなど、「○」ランク以上の特にめざましい成果があった。
- :事業計画や仕様書を基に協議により定めたサービス水準を達成した。
- △ :「改善指導書」など市が相当程度指導するなどして何とか水準をクリアできた。
- × :仕様、サービス水準達成できなかった。

※2 「1.施設サービス提供」～「4.歳入歳出」について「A」から「D」の4段階で評価

- A :多くの評価項目において「◎」があり、残りの項目についても全て「○」である場合。
- B :全ての項目が「○」以上である場合。
- C :「△」の項目が1つでもある場合。
- D :「×」の項目が1つでもある場合。

評価に関するお問い合わせ先 保健所地域医療推進課 025-212-8018(直通)