

指定管理者モニタリングレポート

施設名	大隅広域夜間急病センター	
所在地	鹿屋市共栄町14番18号	
指定管理者	名称： <u>公益社団法人 鹿屋市医師会</u> 代表者： <u>会長 小倉 修</u> 住所： <u>鹿屋市共栄町14番18号</u> 連絡先： <u>0994-45-4119</u> 鹿屋市医師会事務局内：070-2394-0119	
モニタリングの実施経過	●月例報告（毎月） ●現地調査（随時）	●事業決算の確認 ●利用者アンケート（随時）
当部課（問合せ先）	保健福祉部 健康増進課 電話 0994-41-2110（直通）	
<p>【モニタリングの総合評価】</p> <p>1 設置目的の達成</p> <p>① 地域住民の安全で安心な暮らしを実現するために大隅定住自立圏を形成する鹿屋市、垂水市、志布志市、大崎町、東串良町、錦江町、南大隅町、肝付町の3市5町の運営費負担により「初期救急診療」と「急病に関する電話相談」を実施し夜間診療体制の確保に努めている。</p> <p>平成30年度実績 受診者 小児科 2,762人（平成29年度 2,946人）前年比184人減 内科 2,973人（平成29年度 3,183人）前年比210人増 全体 5,735人（平成29年度 6,129人）前年比394人減</p> <p>1日平均利用者数 15.7人</p> <p>電話相談 4,350件（平成29年度 4,887）前年比537件減 1日平均利用件数 11.9件</p> <p>以上の実績により、設置目的は達成できている。</p> <p>2 市民サービスの向上について</p> <p>① 鹿屋市役所の常駐警備員の夜間巡回警備時（深夜）訪問、鹿屋警察署の夜間パトロール時訪問等、関係機関の協力を得て利用者の安全管理体制の強化を図っている。</p> <p>② 院内に『ご意見箱』を設置し、できるだけ多くの利用者の声を活用して、職員待遇や業務改善に努めている。</p> <p>③ インシデント・アクシデント事例の情報収集とその発生状況・原因の分析や対応策の検討を行い事故防止に取り組んでいる。</p> <p>④ 院内研修会の開催や定期的に『院内感染マニュアル』の確認を行う等、徹底した感染予防対策に努めている。</p> <p>3 業務の効率性</p> <p>① 鹿屋市医師会理事（内科担当理事・小児科担当理事）及び鹿屋市医師会事務長の運営参加によりセンター内の諸問題について迅速かつ的確な対応がなされ、業務の改善や運営体制の強化に努めている。</p> <p>② 内科、小児科ともに地域の医療機関や救急隊との協力体制の維持により、救急受入れ（転送）の対応等は迅速で適正に行われている。</p>		

③ 職員会議等を通じて情報共有・改善提案を積極的に行い業務の効率化に努めている。

4 経費削減

① 薬剤・医療材料・消耗品等は在庫管理を徹底し必要な量だけ購入することで期限切れ廃棄防止に努めている。

② 不要な箇所の消灯、冷暖房を適正温度に設定することを徹底し節電に努めている。

5 利用料金等の収入について

① 利用者数の減少（394人）により対前年比2,448,202円の減額であった。

【今後の業務改善に向けた考え方】

《指定管理者が実施・検討する事項》

- 1 大隅地域は23時以降の外科・耳鼻咽喉科・眼科等の夜間診療体制が確立されていないため、転送や電話相談等で対応に困る場合が多い。高速道路を利用して救急に対応可能な鹿児島市や都城市の医療機関との連携を進めるなど持続可能な医療提供体制の構築を図る。
- 2 救急医対応により師同乗搬送による医師不在時に緊急対応できる体制の整備を図る。
- 3 コンビニ受診防止等、適正受診の啓発活動を継続的に実施する。
- 4 医療機器等の老朽化対策について予算措置の検討を行う。

《施設所管課が実施・検討する事項》

- 1 人件費のベースアップに伴う人件費増額については、指定管理料と利用料金等収入（診療報酬等）の範囲内であれば、問題ない。
(医師の役員報酬として、5万円×4人×12月＝240万円)
- 2 苦情件数が前年度比と同じ2件（増減なし）であるが、医師・看護師・事務員への接客対応についての苦情がなくなるよう、接遇研修を継続的に行うことや、従業員相互において、接遇を検証し合うことを実施してもらいたい。
- 3 受診者（利用者）が前年度比で394人減っているが、このことは、適正受診推奨の広報活動の効果により、コンビニ受診者等が減ったことと思われるが、内科・小児科以外の受診目的で来院する利用者が未だにいる。構成市町3市5町で、引き続き適正受診推奨の広報活動を実施する必要がある。

(1)基本的な考え方（施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）	
①合目的性・公平性・効果性	
夜間急病センターは、夜間における診療の場を提供することにより市民の安心で安全な暮らしに寄与することを目的としており、利用者のニーズに的確に対応するよう努めた結果、適切な医療サービスが提供されている。	
(2)業務内容	
①機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）	
市内医療機関と連携のもと、初期救急医療における夜間の応急的な診療や電話相談で患者の不安解消と救急医療の適切な受診の普及啓発に取り組んでいる。	
②責任性・実行性（施設の運営体制や組織）	
指定管理者 鹿屋市医師会「大隅広域夜間急病センター」は、大隅定住自立圏を形成する鹿屋市、垂水市、志布志市、大崎町、東串良町、錦江町、南大隅町、肝付町の3市5町が運営費を負担している医療機関であり、公の施設として関係法令、基本協定書、仕様書、及び事業計画書に基づき適正な管理運営を行っている。	
③明瞭性・規律性（適正な事務や経理）	
関係法令、基本協定書、仕様書、及び事業計画書、運営マニュアル、予算書に沿って適正な事務を行っている。	
④安全性（安全管理・緊急時等の対応）	
安全管理の取り組みがなされている。	
<ol style="list-style-type: none"> 1) 防犯訓練（鹿屋警察署立会い）年1回 12/19実施 2) 防災訓練（肝属消防組合立会い）年2回 6/20・12/19実施 3) 安全管理マニュアル等の見直しを定期的に行い全職員に周知徹底を図っている。 4) 院内研修会 2/25『医療関連感染対策の基本～適切な手指衛生』 3/29『しらなかったでは済まされない個人情報保護法』 5) セコム(株)による24時間体制の警備（防犯サービス・火災監視サービス・非常通報サービス）で安全の確立。 6) 鹿屋市警備員との緊急時対応体制の確立と夜間パトロール（不定期）による防犯対策 	
⑤社会性（環境等への配慮）	
環境衛生と美化の徹底がなされている。	
<ol style="list-style-type: none"> 1) カナザワ(株)による感染性廃棄物処理、非感染性廃棄物処理、一般廃棄物処理 2) ㈱芙蓉商事による院内清掃（床の掃き拭き・便所・玄関ガラス拭き等）月～土 3) 職員による備品、器具、手すり等の院内消毒（毎日） 4) 処置用ベッド・診察室ベッドのシーツ交換（週3回実施） 	
(3)事業収支	
①経済性	
収支の状況は総収入135,980,003円に対し、総支出135,890,820円であり、差引残高89,183円は市に返納。予算に対する収入率は92.5% 支出執行率92.4%で概ね計画通りに執行されている。	
(4)団体の経営状態	
①経営の健全性	
運營業務は指定管理料と利用料金等収入（診療報酬等）の範囲内で適正に行われている。	

施 設 概 要 調 書

1 施設の概要

施設名	大隅広域夜間急病センター		所 管 課：健康増進課
所在地	鹿屋市共栄町14番18号		設置年月日：H23年4月1日
設置目的	平日及び休日の夜間における内科と小児科の救急医療体制（一次診療）の確保		
設置の根拠 （法令、条例等）	鹿屋市大隅広域夜間急病センター条例		
施設の概要.*-	設備の概要	敷地面積 678.09 (㎡)	
		延床面積 260.96 (㎡)	
		《有料》 ① 健康保険法第76条第2項及び高齢者の医療の確保に関する法律第71条第1項の規定に基づく厚生労働大臣が定める診療報酬の算定方法により算定した額 ② 診断書等交付手数料 《無料》	
	事業概要	(1) 夜間における内科と小児科の救急医療体制の確保	

2 経営分析評価指標

① 事業収支	0円	④外部委託費比率	4.5%
②利用料金比率	38.2%	⑤利用者あたり管理運営コスト	18,375円
③人件費比率	82.3%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	10,475円

※ 少数点第2位四捨五入

3 運営状況

項目	実施計画（事業計画書より）	実施内容（実績）
開館日数	365日	365日
開館時間	18：30～19：00	18：30～19：00
事業開催	平成30年4月1日～	平成30年4月1日～

4 利用実績

項目	実施計画（事業計画書より）	実施内容（実績）
貸し室等利用 回数	会議室 1	
	会議室 2	
	会議室 3	
	計	
施設利用人数	会議室 1	
	会議室 2	
	会議室 3	
	計	
相談件数	—	4,350件
講座参加者数		
合 計		4,350件

5 事業収支

（単位：千円）

項目		実施計画（事業計画書より）	実施内容（実績）
貸し室等利用 収入	会議室 1		
	会議室 2		
	会議室 3		
	計		
利用料金収入		63,133	51,900
指定管理料		83,842	83,842
その他収入		100	238
繰越金		0	0
収入計（A）		147,075	135,980
事業費		0	0
人件費		117,072	111,952
修繕費		406	173
通信運搬費		500	418
印刷製本費		280	214
光熱水費		1,720	1,587
委託料		6,673	6,618
保険料		290	273
租税		6,001	5,378
雑費		1,250	1,506
管理費		12,883	7,772
予備費		0	0
支出計（B）		147,075	135,891
収支（A）－（B）		0	89

指定管理者自己評価表

令和元年 6 月 11 日

指定管理者 鹿屋市医師会

施設名 大隅広域夜間急病センター

確認事項		自己評価
履行確認	1 協定書、仕様書及び事業計画書に基づいた管理運営を行っているか	③・2・1
執行体制	2 人員の配置が適切であるか	③・2・1
	3 従業員に対し、業務に必要な研修や教育を適切に行っているか	③・2・1
	4 就業規則等を遵守し、雇用者の労働環境を確保しているか	③・2・1
	5 個人情報の取扱いは適切に行っているか	③・2・1
安全対策	6 危険箇所の把握及び点検を行い、利用者等の安全安心に努めているか	③・2・1
	7 防犯、防災対策等の危機管理体制は適切であるか（緊急連絡網や初動対応要領の作成等）	③・2・1
サービスの質	8 親切丁寧な接客に努めているか	③・2・1
	9 利用者からの苦情等に対し適切に対応しているか	③・2・1
	10 特定の者に有利又は不利な取扱いをしていないか	③・2・1
	11 サービス向上及び利用促進のための取組を行っているか	③・2・1
報告事項	12 利用者の満足度調査（聞き取りを含む）等を行っているか	3・②・1
	13 施設の破損及び異常について、速やかに対応し、市へ報告しているか	③・2・1
経営状況	14 利用者数や稼働率等は適切な水準であるか	③・2・1
	15 事業収支は妥当であるか	③・2・1
総合評価 (所感)	<p>市民の安心で安全な生活の確保、二次救急医療機関の負担軽減等、初期救急医療機関としての役割を果たしている。また電話相談で適切な医療情報を提供し、不要不急の患者の受診抑制と適切な受診を促すことで救急医療体制の充実に努めている。</p> <p>今後も行政、地域医療機関、救急隊との連携の強化を図り、夜間診療の提供に最善を尽くす。</p>	

【自己評価の採点基準】「3」…優 「2」…良 「1」…可

※ 総合評価（所感）の欄には、年間を通じた指定管理業務において評価できる点や改善点・反省点を踏まえた所感を記載すること。