

## 令和6年度 指定管理者年度評価シート

### 1 公の施設の基本情報

施設名称	千葉市休日救急診療所
条例上の設置目的	休日等における急病患者に対し医療を提供するため。 また、要介護高齢者、心身障害者等に対する歯科診療をあわせて行うため。
ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性)	いつでも必要な時に医療が受けられるようにすることで、市民の安全・安心な生活を確保すること。
ミッション (施設の社会的使命や役割)	・休日に病気やケガをした市民に対して初期救急医療を提供すること。 ・一般の歯科診療所での治療が困難な要介護高齢者と心身障害者（児）に歯科診療を提供すること。
制度導入により見込まれる効果	施設利用者の満足度を向上させる。
成果指標※	① 利用者アンケートにおいて「休日救急診療所があつてよかったです」と回答した割合 ② 指定管理者が対応可能な苦情の件数
数値目標※	① 95%以上 ② 3件以内
所管課	保健福祉局医療衛生部医療政策課

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

### 2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	(公財)千葉市保健医療事業団
構成団体 (共同事業体の場合)	-
主たる事業所の所在地 (代表団体)	千葉市美浜区幸町1丁目3番9号
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日（5年）
選定方法	非公募
非公募理由	休日救急診療所は、「有資格者等による専門的なサービスの提供」や「収益性が見込めない中でのサービスの提供」が強く求められる施設であり、公募になじまない施設であるため。
管理運営費の財源	指定管理料

### 3 管理運営の成果・実績

#### (1) 成果指標に係る数値目標の達成状況

成果指標	数値目標※	R6年度実績	達成率※
利用者アンケートにおいて「休日救急診療所があつてよかったです」と回答した割合	95%以上	99%	達成
指定管理者が対応可能な苦情の件数	3件以内	2件	達成

※ 数値目標は選定時に設定した数値であり、市設定の数値を上回る目標を指定管理者が設定している場合、市設定の数値は括弧書きで表している。

#### (2) その他利用状況を示す指標

指標	R6年度実績	R5年度実績	増減
救急患者に対する初期診療	14,197	14,878	▲ 681
要介護高齢者・心身障害者（児）歯科診療	545	548	▲ 3
合計	14,742	15,426	▲ 684

#### 4 収支状況

##### (1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		R6年度	【参考】 R5年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
指定管理料	実績	336,356	332,710	実績－計画	△ 9,362	支出減による
	計画	345,718	342,868	計画－提案	△ 19,737	
	提案	365,455	365,685			
利用料金収入 ※「利用料金制度」未導入	実績	—	—	実績－計画	—	—
	計画	—	—	計画－提案	—	—
	提案	—	—			
その他収入	実績	1,999	3,651	実績－計画	1,999	他会計振替分（派遣職員人件費補填）
	計画	0	0	計画－提案	△ 3,693	
	提案	3,693	3,693			
合計	実績	338,355	336,361	実績－計画	△ 7,363	
	計画	345,718	342,868	計画－提案	△ 23,430	
	提案	369,148	369,378			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R6年度	【参考】 R5年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	256,325	252,167	実績－計画	△ 1,213	諸謝金の減
	計画	257,538	254,765	計画－提案	1,415	
	提案	256,123	256,256			
事務費	実績	37,705	38,604	実績－計画	△ 7,864	賃借料の減
	計画	45,569	44,830	計画－提案	△ 5,530	
	提案	51,099	51,088			
委託費	実績	36,756	36,415	実績－計画	2,477	薬剤師会への委託料の増
	計画	34,279	35,351	計画－提案	△ 16,327	
	提案	50,606	50,754			
間接費	実績	8,444	8,300	実績－計画	112	
	計画	8,332	7,922	計画－提案	△ 2,988	
	提案	11,320	11,280			
合計	実績	339,230	335,486	実績－計画	△ 6,488	
	計画	345,718	342,868	計画－提案	△ 23,430	
	提案	369,148	369,378			

※「計画」とは、事業年度ごとの事業計画書で定めた計画額を示す。

「提案」とは、選定時の提案書、事業計画書で指定管理者が提案した見積額を示す。

間接費の配賦基準・算定根拠

人件費は従事割合で按分、事務費は人工割

##### (2) 自主事業収支状況

該当なし

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R6年度	【参考】R5年度
必須業務	収入合計	338,355	336,361
	支出合計	339,230	335,486
	収支	△ 875	875
自主事業	収入合計	—	—
	支出合計	—	—
	収支	—	—
総収入	338,355	336,361	
総支出	339,230	335,486	
収支	△ 875	875	
利益の還元額	—	—	
利益還元の内容	—	収支875千円は剰余金ではなく、指定管理者の他会計(収益事業)から下記へ振替したもの。 【収支875千円の内訳】 ・R4期末残高△725千円 =補填 ・電話加入権145千円=資産	

## 5 管理運営状況の評価

(1) 管理運営による成果・実績（成果指標の目標達成状況）

評価項目	市の評価	特記事項
利用者アンケートにおいて「休日救急診療所があつてよかったです」と回答した割合	A	目標：95% 実績：99%
指定管理者が対応可能な苦情の件数	C	目標：3件 実績：2件

【評価の内容】※業務改革推進課設定基準による評価が困難なため、以下のとおり評価基準を独自で定めるものとする。

	①利用者アンケート	②苦情件数	業務改革推進課設定評価基準
A	98%以上 (103.2%以上)	苦情件数が0件かつ①においてB以上の評価となっていること	(120%以上)
B	96%以上～98%未満 (101.1%以上～103.2%未満)	苦情件数が0件かつ①においてC以上の評価となっていること	(105%以上120%未満)
C	91%以上～96%未満 (95.7%以上～101.1%未満)	苦情件数が3件以下	(85%以上105%未満)
D	89%以上～91%未満 (93.7%以上～95.8%未満)	苦情件数が4件以上6件未満	(60%以上85%未満)
E	89%未満 (93.7%未満)	苦情件数が6件以上	(60%未満)

(2) 市の施設管理経費縮減への寄与

評価項目	市の評価	特記事項
市の指定管理料支出の削減	C	計画額から約3%（約9,362千円）削減 ※提案額と計画額に差があるため、評価対象は計画額とした。

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

A : 選定時の提案額から10%以上の削減

B : 選定時の提案額から5%以上10%未満の削減

C : 選定時の提案額と同額又は5%未満の削減

(D・E : 選定時の提案額を超える支出を行うことはないため、該当なし)

－ : 対象外（市の指定管理料支出がない。）

(3) 管理運営の履行状況

評価項目	自己評価	市の評価	特記事項
<b>1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理</b>			
市民の平等利用の確保	C	C	診察可能な患者は全て受け入れ、市条例や関係法令に則り適切に運営した。緊急時対応についても、関係機関と連携し適切に対応した。
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
<b>2 施設管理能力</b>			
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>			
管理運営の執行体制	C	C	三師会を始めとする関係団体との協力関係を維持し、医師、薬剤師、看護師等の確保に努め、安定した診療体制を継続した。また、看護師の自主的カンファレンスの実施、事務局職員の外部研修の受講等、職員の能力向上に努めた。
必要な専門職員の配置			
従業員の能力向上			
<b>(2) 施設の維持管理業務</b>			
施設の保守管理	C	C	診察に影響が出ないよう、診療所の設備・備品の管理を適切に行なった。また、総合保健医療センターとの一体管理の元、診療所内の清掃・警備等を着実に実施した。
設備・備品の管理・清掃・警備等			
<b>3 施設の効用の発揮</b>			
<b>(1) 利用者サービスの充実</b>			
利用者への支援	C	C	各種マニュアルに基づいた着実な事業実施に努め、利用者への支援を行なった。年末年始等の混雑時には医師等を増員し、サービスの低下を防いだ。利用者アンケートを実施し、意見聴取に務めた。
利用者意見聴取・自己モニタリング			

【評価の内容】

- A : 管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B : 管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回るなど、優れた管理運営が行われていた。
- C : 概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営が行われていた。
- D : 一部、管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、改善の余地がある管理運営が行われていた。
- E : 管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(4) 保健福祉局指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応

意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容
利用者サービスのさらなる向上を目指し、引き続き努めていただきたい。	令和6年度	市民の利便性向上として、市施設の各窓口のキャッシュレス化推進の対象施設に選出されたため、令和6年度にキャッシュレス決済を導入。
満足度の把握方法の改善についてご検討いただきたい。	令和6年度	配布対象者に留意しながら、協力いただける範囲でアンケート調査を行う。

## 6 利用者ニーズ・満足度等の把握

(1) 指定管理者が行ったアンケート調査

実施内容	調査方法	来所した患者及び付添い者にアンケート用紙を配付し、会計時に回収
	回答者数	420人
	質問項目	診療所の場所について、診療所内の案内表示について、待合室の環境、利用者満足度
結果	1 実施期間 2 主な質問項目及び回答	①診療所の場所： 「すぐに分かった」94%、「少し時間がかかった」5% 「わかりづらい」1%、「無回答」0% ②案内表示： 「問題ない」97%、「わかりづらい」2%、「無回答」1% ③待合室の環境： 「問題ない」99%、「不快」1%、「無回答」0% ④利用者満足度： 「休日診があってよかったです」99%、「そうは思わない」1%、「無回答」0%

(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応

主な意見・苦情	指定管理者の対応
カルテ提供依頼のため指定管理者へ電話したが、保存期間満了による廃棄済みだったため、電子カルテ導入を要望したところ、不可能かつ市へ要望として挙げるなら住所や生年月日が必要と言われた。	不快な思いをさせたことに対して、指定管理者から謝罪した。また、市民からの要望については、貴重なご意見として承り、適切に対応することとする。
年末年始の診療所がパンクしており、キャパオーバーではないか。人員確保等検討した方がいい。	感染症流行時や年末年始等、混雑時に応じた円滑な運営ができるよう、適切な管理運営に務める。

## 7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見	<p>数値目標である利用者アンケートでは、「休日救急診療所があつてよかった」の数値が99%、苦情件数は2件であり、目標は達成できたと考えている。</p> <p>その他の指標としての患者数の実績は、前年度を下回った。要因としては、休日も診療する民間医療機関の増加により、患者が分散したことが考えられる。</p> <p>また、以下の課題について適切に対応し、千葉市の休日救急医療が滞りなく提供されるよう管理運営ができたと考えている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総合保健医療センターの大規模改修により仮設診療所での診療となつたが、関係機関と連携し、移転前と変わらない適切な救急医療を提供することができた。</li> <li>・年末年始の混雑時には、医師や看護師等を増員して体制を整備し、外部にテントを設置し待機場所を設ける等、安全管理に務めた。</li> <li>・キャッシュレス決済導入の際には、事務手順を整備し、事務職員に操作研修を行う等して着実に実施した。</li> </ul>
------	---	----	--

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	<p>関係機関と十分に連携を図りながら医療が提供できており、成果指標である「利用者アンケートの結果」及び「苦情の発生件数」において、目標値を達成する管理運営が行われていた。</p> <p>また、千葉市総合保健医療センター大規模改修に伴う建物内において診療所の仮移転を行ったが、患者や医療従事者等の混乱を招くことなく、円滑な診療体制を確保することで、滞りなく初期救急医療体制の役割を果たした。</p>
------	---	----	---

【評価の内容】

- A : 市が指定管理者に求める水準等を大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B : 市が指定管理者に求める水準等を上回る、優れた管理運営が行われていた。
- C : 概ね市が指定管理者に求める水準等に則した、良好な管理運営が行われていた。
- D : 管理運営の一部において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、改善の余地のある管理運営が行われていた。
- E : 管理運営全般において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(3) 保健福祉局指定管理者選定評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>・財務状況については、提出された財務分析シートを確認した範囲では、倒産や撤退等のリスクは認められず、特段の問題はないと認められる。</li> <li>・管理運営については、概ね適切に管理が行われていると認められるが、次の事項に留意されたい。           <ul style="list-style-type: none"> <li>①苦情対応について、職員の負荷も考慮した回答の仕方を検討していただきたい。</li> </ul> </li> </ul>
---