

## 公の施設の指定管理者管理運営状況評価結果

## 1. 基本情報

## (1)管理施設

施設名	休日・準夜急患こどもクリニック		
施設概要	【所在地】町田市原町田5-8-21 町田市健康福祉会館1階 【開設年月】2003年 【診察日時】(毎日の準夜帯)午後7時から午後10時まで (日曜日・祝休日・年末年始の日中帯)午前9時から午後5時まで 【建物面積】121.82㎡ 【建物内容】診察室2部屋、感染症診察室1部屋、処置室、待合室、受付 【建物構造】RC造、一部鉄骨造		
設置目的	休日等の日中帯及び毎日の準夜帯における小児の急病患者に対する応急診療を行うため。		
設置根拠法令・条例	町田市急患センター条例		
所管部課	保健所保健総務課	問合せ先	042-724-4241
施設ホームページURL	http://www.machida.tokyo.med.or.jp/		

## (2)指定管理者

指定管理者名	一般社団法人 町田市医師会	法人番号	8012305000146
指定管理者所在地	町田市旭町1-4-5		
指定期間	2019年4月1日～2024年3月31日		
指定管理業務の内容	診療内容:小児科(15歳以下のこども)の急病患者診療 診療体制:医師、看護師、薬剤師、医療事務		
利用料金制	<input type="checkbox"/> 該当 <input checked="" type="checkbox"/> 併用 <input type="checkbox"/> 非該当	選考方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" type="checkbox"/> 非公募

## 2. 選定時の提案内容

提案内容(目標値など)	達成時期	達成状況
サービスの質(利用満足度全体90%以上)	毎年度	2019年度達成
人的安定性 (準夜帯:医師1名、看護師2名、事務1名 休日急患:医師1名、看護師2名、薬剤師2名、事務員3名)	毎年度	2019年度達成
財務の安定性 (団体経営が安定しており、施設管理を継続安定的に行うことができる)	毎年度	2019年度達成

## 3. 昨年度の課題

内容	診療所の安定的運営について(365日の準夜帯及び休日日中帯の運営・医師の確保)
----	---

## 4. 総合評価及び所見

総合評価	<b>A</b>	【総合評価基準】 A:良好である B:要求水準達成 C:良好ではない D:大きな課題がある S:Aのうち実施内容が特に優れている
所管課総合所見(特筆すべき点(Sの場合必須)、提案内容の実現状況、昨年度の課題への対応等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医師不足の昨今、特に小児科は医師不足が著しく、医療機関が休診となる休日や夜間に医師を安定的に確保することは、非常に困難な状況となっている。そのような中で、大学病院等と連携を強化し、万全の体制で診療を行った。</li> <li>・利用者アンケートでも満足度は高く、約94%の保護者が、受診後安心が得られたと回答している。</li> <li>・休日、夜間という市内医療機関の診療時間外に小児の突然の発熱等に対応して診療を行い、特に準夜帯では、木曜日・日曜日・祝日等に平日の2倍近くの患者の診療を行うなど、町田市の救急医療体制において重要な役割を果たしている。</li> <li>・スタッフの対応、施設の管理運営、市との連携、地域貢献など全般的に良好な運営が安定的に維持されており、総合評価をAとした。医療機関という性質上、現在の体制を安定的に維持することが重要と考える。</li> </ul>	
指定管理者所見(補足説明・アピール・未達成項目の改善策等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度は、小児科休日当番のセンター化4年目を迎えた。インフルエンザの早期終息による罹患患者減少のため、休日日中帯の来院患者数は、前年度比372名減少の4,257名であり、準夜帯は275名減少の5,103名であった。前年度比較で合計647名の減少となった。</li> <li>・GW、年末年始については、医師会医師の他、町田市民病院医師や外部協力医の応援も仰ぎ、2診体制にて滞りなく実施が図れた。</li> <li>・看護師については、日中帯担当看護師の熟練度が向上し、協力的出務により滞りなく運営できた。</li> <li>・医療事務についても、日中帯担当者の習熟度は格段に上がり、準夜帯のスタッフの協力指導のもと、更なる戦力化が図れた。</li> <li>・薬剤師については、薬剤師会の協力のもと、準夜・日中帯共に時節に適した出務編成を作成し、出務人員の確保が図れた。</li> </ul>	

【評価対象年度 2019年度】

5. サービスの質に関する評価

【利用者アンケート調査】

調査概要	【調査期間】 2019年8月実施 【配布枚数】 300枚 【回収枚数】 300枚 【回収率】 100% 【調査方法】 窓口で患者の保護者にアンケートを配布し、記入後回収。
------	---

指標1	評価基準	目標	結果	評価	
利用者満足度 (全体)	診療所の利用について大変良かった・良かったと回答した患者(保護者)の割合 A:90%以上 B:80%以上～90%未満 C:80%未満	90%	99.0%	A	
指定期間内における実績(単位:%)					
年度	2019	2020	2021	2022	2022
目標値	90	90	90	90	90
実績値	99.0				

指標2	評価基準	目標	結果	評価	
利用者満足度 (医療従事者の対応について)	大変良かった・良かったと回答した患者(保護者)の割合 A:90%以上 B:80%以上～90%未満 C:80%未満	90%	91.3%	A	
指定期間内における実績(単位:%)					
年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	90	90	90	90	90
実績値	91.3				

指標3	評価基準	目標	結果	評価	
利用満足度 (診療所の快適さ)	診療所の快適さについて、大変良い・良いと回答した患者(保護者)の割合 A:80%以上 B:70%以上～80%未満 C:70%未満	80%	80.0%	A	
指定期間内における実績(単位:%)					
年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	80	80	80	80	80
実績値	80.0				

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
A	医療機関が休診となり、患者が増加する木曜日・土曜日・日曜日・祝日・年末年始には、医師・看護師・薬剤師を追加で配置し、患者の診療がスムーズになるよう万全な診療体制で運営を行っている。利用者満足度は、指標1・2が目標値を上回り、指標3も目標値に達している。医療従事者は、クリニックの社会的使命を実現するため、安全で最善の医療が平等・公平に受けられるよう努めており、利用者が安心して受診できる体制が整っている。

【サービスの質に関する評価基準】 A:良好である B:要求水準達成 C:良好ではない

【評価対象年度 2019年度】

6. 業務履行状況の確認

大項目	小項目	要求水準	履行状況	適否
平等利用の確保	診療日数、診療時間は、守られているか。	毎日の準夜帯は、19時～22時、日曜日・祝休日・年末年始の日中帯は、9時～17時で診療を行うこと	台風の影響により1日休診となりましたが、それ以外の準夜帯、日中帯ともに休診することなく診療を行った。	適
	広範で適切な広報活動を実施しているか。	様々な媒体を利用して広報を行うこと。	町田市医師会HP「休日・準夜急患こどもクリニック専用サイト」、子育て支援情報誌、市広報紙・HPに掲載。また、市内小児科開業医等のHPとも連携している。	適
施設の運営方針・管理	後方支援病院が確保されているか。	後方支援病院を確保すること。	町田市民病院と医療連携している。	適
	衛生管理に配慮した業務運営・管理が行われているか。	衛生管理に配慮した取組みを実施し、衛生管理に起因する事故をなくすこと。	衛生管理に対する取組みが実施されており、衛生管理に起因する事故は発生しなかった。	適
	指定管理者と市との連携は、良好であるか。	市との連絡調整の場が確保されていること。	委託事業説明会と年4回の連絡協議会を実施した。	適
情報公開・個人情報保護	情報公開のための体制、書類等の整備・保管、研修等は適切か。	情報公開に対する体制の整備と、書類等の適切な保存を行うこと。	施設関係書類や各種データについても整備、保管に努めている。患者数と利用状況は、連絡協議会の場で協議・情報を公開している。	適
	個人情報保護のための体制、書類等の整備・保管、研修等は適切か。	協定書及び情報セキュリティ確保・個人情報保護のための特記事項を遵守すること。	町田市医師会では個人情報保護方針を制定し(町田市医師会HP掲載)、クリニック医療従事者も確実な履行に努めている。また日常業務を通じてカルテ保管ボックスの退出時の施錠、個人情報帳票のシュレッダー廃棄処分など、事故防止に向けた声掛けを実行している。	適
要望対応	要望、苦情等の対応は、迅速かつ適切か。	アンケートを実施すること。 要望、苦情等に対する対応方法を確保すること。	アンケートを実施し、患者の声を聴く機会を設けている。 要望、苦情等に速やかに対応するため、スタッフ連絡網を整備している。 苦情等、利用者からの申し出は、インシデントレポートを作成して、再発防止のための方策・教育活動に努めている。	適
	医療事故・トラブルを未然に防止する努力をしているか。	具体的な対策を実施すること。	日常の診療で、はつとしたケースのインシデントレポートを作成し、事例の共有、問題解決に向けた意見収集など事故発生防止に取り組んでいる。	適
危機管理	事故発生時の対応は、適切にとられているか。	事故発生時の対応方法を具体的に確保すること。	問題発生時は、速やかに市に報告し、対応を協議している。また、普段から定期的に協議機関を設け協議している。	適
	傷害保険、損害保険に加入し、業務上の瑕疵により生じる損害賠償責任に対応できるか。	各種保険に加入すること。	医師・看護師・薬剤師の賠償責任保険、傷害保険、個人情報漏えい保険に加入している。	適
人的安定性	医師、看護師、薬剤師、医療事務員等の従事者確保は安定しているか。	協定書に定められた人員を確保すること。	協定書どおりの人員が確保されている。	適
	患者の急な増加に対して対応可能か。	応援医師が確保されており、患者の急な増加に対応できること。	応援医師が確保されている。	適
管理経費の縮減	指定管理者ならではの管理経費の縮減に向けた努力をしているか	経費削減策を講じること。	診療所内の節電・節水、業務終了後の早期退館、医薬品の在庫を最小限に設定する等、コスト・経費削減についてスタッフ全員で共有している。	適
	管理物件の適正な管理	協定書に定められた適正な管理を行うこと。	協定書に沿った管理が行われている。	適

【評価対象年度 2019年度】

地元貢献	市民の雇用や地元業者・団体との契約、協力関係があるか。	市民の雇用と市内業者・団体との契約、協力関係が確保されていること。	町田市在住看護師は10名(18名在籍)、町田市在住医療事務員は7名(10名在籍)で、半数以上が市民である。調剤管理について、町田市薬剤師会と協力している。	適
	市内診療所等との連携が行われているか。	地元かかりつけ医への紹介など、連携を図ること。	必要に応じてかかりつけ医の紹介を行っている。	適

業務履行状況の確認結果(適否)	所管課所見
適	・7月10日、事業報告書にて確認し、GW、年末年始等、かかりつけ医休診中の補完的診療、インフルエンザ流行期や高熱による夜間帯の不安など、症状により市民病院と連携した診療体制で運営が確認できています。また、加湿器兼空気清浄機も購入し、院内感染防止に努めている。

7. 財務・収支状況の確認

(1) 指定管理事業

単位:千円

項目	2019		2020		2021		2022		2023	
	予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算
収入	指定管理料	47,280	49,901	48,270		48,270		48,270		48,270
	利用料金	110,800	102,137	112,000		109,200		106,400		103,600
	その他	1	1	1		1		1		1
	計	158,081	152,039	160,271		157,471		154,671		151,871
支出	人件費	113,900	112,856	111,405		111,405		111,405		111,405
	維持管理経費	27,020	21,932	30,039		30,039		30,039		30,039
	その他	0	0	0		0		0		0
	計	140,920	134,788	141,444		141,444		141,444		141,444
総計(収入-支出)	17,161	17,251	18,827		16,027		13,227		10,427	

(2) 指定管理者本部 ※共同事業体の場合、原則として代表企業を記載する。

単位: %

年度	2019	2020	2021	2022	2023
経常利益率	10.8				
負債比率	3.2				

【経常利益率(%)】経常利益 / 売上高 × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

【負債比率(%)】負債(他人資本) / 資本(自己資本) × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

財務状況に関する確認結果(適否)	所管課所見
適	町田市医師会の事業計画に基づき、地域医療サービス・公益活動の視点で安定した運営が行われている。収入のうち診療報酬は前年と比較して約632万円減少した。患者数が前年と比較して647人減少したことが影響したと考えられる。支出は、安定的な小児救急医療を確保するための人件費が大方を占めている。町田市は2019年に初めて人口が減少し、今後も子どもの数が減少することが予測される。また、新型コロナウイルス感染症の影響により診療報酬の減少が予測されるため、収支計画通りの運営は困難であるが、安定した収支決算となっている。