

**平成27年度（通期）  
指定管理施設管理運営状況報告書**

施設担当課： 健康福祉 部 健康づくり 室 地域医療推進 課

1. 基本情報

901

施設名	阪神北広域こども急病センター		
施設の設置目的	休日及び夜間において、伊丹市、宝塚市、川西市及び猪名川町の小児の患者に対して応急の診療を行う。		
伊丹市総合計画（第5次）における関連施策	政策目標： 支え合いの心でつくる安全・安心のまち 施策目標： 健康で安心して暮らせる地域保健・医療 主要施策： 安心できる地域の医療サービス		
指定管理者の名称	公益財団法人 阪神北広域救急医療財団 (団体の住所又は所在地) 伊丹市昆陽池 2-10		
選定方法（公募・非公募）及び指定期間	非公募	平成 25 年 4 月 1 日 ～ 平成 30 年 3 月 31 日	
管理運営上の目標 (管理運営を行う上での指定管理者の具体的目標)	指標名	年間受診割合 (単位： % )	
	指標の意味	こども急病センター診療時間の同センター及び3市1町の市町域内の公立医療機関(小児科)の全受診者(一次医療)に占める同センターの受診割合	
	今年度の目標値	90	今年度の実績値 93

2. 利用状況

利用状況等の推移		H17※	H23	H24	H25	H26	H27(上期)	H27(通期)
	受診者数(人)	-	31,805	27,409	27,837	27,797	12,254	26,954
電話相談件数(件)	-	15,960	14,355	14,251	14,745	7,278	15,214	

※H17年度は、指定管理者制度未導入。

3. 管理経費等

平成27年度指定管理者の収支状況 <単位:千円>	計画(通期)		実績(通期)	
	<収入の部>		<収入の部>	
	指定管理委託料	106,754	指定管理委託料	70,139
	事業収入	358,400	事業収入	338,266
	その他	19,245	その他	28,106
	合計	484,399	合計	436,511
	<支出の部>		<支出の部>	
	人件費	352,073	人件費	324,864
	維持管理経費		維持管理経費	
	事業等経費		事業等経費	
	その他	132,326	その他	111,647
	合計	484,399	合計	436,511
	<収支差>		<収支差>	
収入合計-支出合計	0	収入合計-支出合計	0	

施設の管理運営に係る実質経費(市の負担)※ <単位:千円>		H23	H24	H25	H26	H27	H28
	市の収入	127,166	135,067	108,307	100,997	101,711	-
	(内、使用料収入)	0	0	0	0	0	-
	市の支出	151,552	150,547	126,849	121,246	160,780	-
	(内、指定管理委託料)	151,544	150,531	126,840	107,043	106,754	-
実質経費(歳出-歳入)	24,386	15,480	18,542	20,249	59,069	-	

※施設建設等に係る市債償還などの経費は、支出に含んでいません。

#### 4. 業務評価

評価項目	(具体的内容)	評価結果				
		指定管理者自己評価		施設担当課評価		
		評価	特記事項	評価	担当課所見	
管理体制等に関する事項	維持管理業務の実施状況	館内の清掃を定期的実施し、常に清潔に保たれているか。	A	毎日の清掃に加え、年4回のワックス掛け等清潔に保っている。また感染予防のための消毒や嘔吐物処理について、看護師の指導により他職種でも対応できるよう研修を行っている。2階部分増築工事に伴い、市と協議しながら備品の購入、適正管理にも努めた。会議におけるペーパーレス化など環境にも配慮している。	A	館内の衛生面・安全面に配慮し、定期的に点検・確認する等、適切に維持管理を実施している。
		保守点検等は、協定書・仕様書に基づき適切に実施しているか。	B			
		備品等は、台帳を整備し適切に管理しているか。	A			
		修繕業務は、市と適宜協議しながら適切に実施しているか。	A			
		環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。	A			
職員配置などの実施体制	館長等、必要な職員の配置をおこなっているか。	B	通常の職員研修に加え、外部講師を招いた医療安全講習を実施した。センター長を医療法上の管理医師に変更し、実態に即した管理体制とした。	B	繁忙期など必要に応じて職員配置しており、臨機応変に対応している。	
	職員研修は、計画どおり実施しているか。	A				
	防火管理者等、管理にあたって必要な資格を持った職員を適正に配置しているか。	A				
防犯・防災対策への取組状況	緊急時の連絡体制は整っているか。	B	緊急連絡簿を各部署に周知。消防法に基づき8月と2月に消防訓練を実施した。	B	消防訓練は8月、2月に実施されており、緊急時の体制も整備されている。	
	避難訓練を実施しているか。	B				
運営等に関する項目	サービス向上への取組状況等	サービス向上や利用者増へ向けた取り組みを行っているか。	A	待合フロアやホームページで常に利用者の意見を投稿できるようにしている。苦情、トラブルには迅速に対応し、全職員で情報を共有して再発防止に努めた。	A	利用者からの意見に耳を傾け、より良い事業展開に繋げる努力がみられる。
		利用者の意見を施設運営に反映する仕組みを確立しているか。	B			
		苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。	A			
		特定利用者を優遇したり、理由もなく利用を制限している事例はないか。	A			
	事業等の実施状況	指定管理者として実施すべき事業は、計画どおり実施しているか。	A	事業は計画通り実施。講座事業の拡充など、センターの適正利用を促すよう取り組んだ。	A	患者数の急増時には適切な人員体制を敷く等、効果的な事業展開がなされている。
		施設の設置目的を達成するための効果的な事業展開がなされているか。	A			
個人情報保護・情報公開への取り組み	各種申請書類等は、適切に保管しているか。	B	各種申請書類等は文書分類表に基づき適切に保管。個人情報の取扱いは十分配慮している。広報活動も積極的に実施した。	A	個人情報については適切に管理されており、情報公開や広報活動も積極的である。	
	利用者情報などの電子データの取扱は、適切に行っているか。	B				
	ホームページの作成や広報紙等を活用した情報提供を積極的に行っているか。	A				
収支の状況	収支計画に基づき、適正に運営しているか。	A	経費削減に努めるとともに、年4回の会計監査を受け、適切な経理処理を行っている。	A	会計士による監査を受け、適正に処理されている。	
	経理処理は、適切に行っているか。	A				

「評価」欄の記号の意味

「A」=協定書・仕様書等の水準を上回っている。

「B」=協定書・仕様書等の水準を満たしている。

「C」=協定書・仕様書等の水準を満たしておらず改善を要する。

「-」=当該項目での評価対象外。

<b>施設所管課総評</b>	当該センターの利用に関するアンケート調査結果からも利用者満足度の高さが窺え、小児の一次救急医療サービスを提供している指定管理者の努力が数値に表れたものと評価する。センター便りやニュースレターの発行等、センターの情報提供やサービス向上にも努めており、指定管理者としての責務を十分果たしている。
<b>総合評価</b>	A

「総合評価」欄の記号の意味

「AA」=管理運営が非常に優れていると認められる。

「A」=管理運営が優れていると認められる。

「B」=管理運営が適正であると認められる。

「C」=管理運営が改善を要する水準である。

#### ☆利用者満足度調査(アンケート)結果と対応【実施期間】平成28年3月14日 ~ 平成28年3月28日

実施の有無	主な回答	主な対応
有り	利用者からはおおむね満足度の高い回答ではあったが、曜日や時間帯によっては、待ち時間が長かったり、電話相談の電話がつながりにくい状況についての意見があった。 (詳細は別添参照)	混雑時の待ち時間については、センター内に「現在の待ち時間」を掲示する他、ホームページでも待ち人数を表示し、理解を求めている。また、診察前に看護師によるトリアージを実施することにより、緊急度の高い患者を先に診察するとともに、待ち時間が長くなった場合は再トリアージを行い、容態の変化に注意している。電話相談については対応する看護師の配置が難しく、1回線のみで運用しているためご迷惑をおかけしているが、出来る限り迅速丁寧な対応を今後とも心がけていく。
回答者数		
916		

#### 5. 改善指摘事項等

市からの指摘事項	指摘事項に対してとられた措置
なし	なし