

# 新潟市急患診療センターの管理運営について

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ひろげることにより、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掲示します。

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25年4月1日～平成26年3月31日

## 1. 施設サービス提供（施設そのものを市民に提供することで、協定等で定めるサービスが実施できているか）

※1 ※2

評価項目		評価	新潟市保健所保健管理課コメント
1 利用時間等	◎	A	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できるよう、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化もあり、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。平成25年度は、8月13日から15日のお盆期間を休日体制で実施した。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、市との連携や医師・コメディカルへの聴取、指導を迅速に行った。クレームや緊急時の対応など迅速に対応できるよう、平成25年度よりスタッフ責任者として統括部長を配置した。平成25年度の患者数は、昨年度より減少した。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、患者の待ち時間短縮や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	○		
7 利用実績	◎		

## 2. 事業（市の事業）（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	新潟市保健所保健管理課コメント
1 目的にあったサービス提供	◎	A	新潟市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を他の同様な施設と比較しても優良と評価できる。また、お盆期間に診療を行っている医療機関を把握し、市民からの問い合わせに答えていた。利用者の待ち時間にアンケートを実施し、改善すべき点や要望を把握するなど、より良い運営を目指している。
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（施設自体の保守管理、修繕や震災等への対応等）

評価項目		評価	新潟市保健所保健管理課コメント
1 個人情報保護	◎	A	新潟市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、協議を行う。そのうえで、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. 歳出歳入（協定における収支計画等に沿っているか、経費等の縮減はできているか）

評価項目		評価	新潟市保健所保健管理課コメント
1 管理経費等の縮減	◎	A	利用者の増加にも的確に対応していた。利用者数増と診療報酬の改正から収入が大幅に増加した。
2 利用者増等	◎		

## 5. 総合評価（上記の1から4を踏まえての総合評価）

平成25年度の患者数は67,525人（平成24年度67,678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当初の見込みを上回る患者が来訪したため、診療報酬額が増え、その結果、診療報酬額が経費を超過することとなり、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、適正受診について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に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。

### ※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。