

指定管理者評価シート

一 管理運営の状況

1 施設名	仙台市北部急患診療所
2 指定管理者	公益財団法人仙台市救急医療事業団
3 指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日
4 施設の利用状況	《利用者数》 令和6年度 11,110人(前年度比 99.5%) 令和5年度 11,166人 令和4年度 6,167人
	《事業》 夜間休日診療所の管理運営 市民医学講座
5 収支の状況	《費用》 ()は前年度決算額 ※同一の指定管理者が急患センター・北部急患診療所・夜間休日こども急病診療所の3施設を管理運営しているため、合算の費用・収入を記載している。 ・ 指定管理者に支払った費用 451,116千円(306,192千円) ・ その他市が負担した費用 117,939千円(8,369千円) 内訳:急患 116,070千円、北部急患 13千円、こども急病 1,856千円 《収入》 ・ 使用料収入 620,489千円(760,665千円) 内訳:急患 231,126千円、北部急患 161,318千円、こども急病 228,045千円
6 利用者の声	《実施状況》 年間を通じて利用者アンケートを実施しており、通年で利用者の声を聴取している。

二 管理運営に係る評価（モニタリングシートの結果によって評価）

評価分野	所見	評価
I 総則	急病患者へ迅速に初期救急医療を提供し、併せて医療知識の普及を図り、地域住民の医療水準の向上と健康の維持増進に寄与するという施設の目的に沿った適切な運営が行われている。また、服務規律遵守の取組については必要な措置が講じられている。	21/21
II 施設の運営管理体制	指定管理料の管理、事故防止対策に関しては、マニュアルの作成や帳票管理により必要な措置が講じられている。しかし、個人情報の保護に関する研修や必要な事項の周知が行われていないため、改善に向けて早急に取り組む必要がある。	29/31
III 施設・設備の維持管理	医療機器をはじめ建物・設備等の適切な保守点検・修繕及び清掃業務等の適切な実施により、利用者である初期救急患者の受診時の安全確保と快適な診療環境の整備が図られている。	24/24
IV サービスの質の向上	組織内各部門への情報共有や方針等の現場への周知が図られている。しかし、苦情解決の仕組みの利用者への周知が十分ではないため、改善に向けて早急に取り組む必要がある。	27/28
V 施設固有の基準	本診療所を受診した重症や入院適応等の患者に対し円滑に二次転送がなされるよう、各医会の医師等で構成される休日夜間診療所運営委員会において事例共有を行う等、必要な措置が講じられている。	2/2

三 評価総括

《指定管理者（公益財団法人仙台市救急医療事業団）による自己評価》
指定管理者として北部急患診療所の管理運営を適切に行い、仙台市民の健康増進と福祉の向上を図るための初期救急医療の提供を行ってきた。 しかしながら、年末年始等の大型連休時においては、患者様を長時間待たせることとなったため、今後インフルエンザ等の感染症がまん延した場合においても円滑にサービスを提供できるよう、受付から精算までの事業運営の改善を進めていく予定である。 医療提供体制の確保にあたっては、人員確保が重要であることから、医師については各医会、大学(医学部)や医療機関等と、医療技術職については、仙台市薬剤師会、急患センター放射線技師部会及び仙台市夜間休日診療所臨床検査技師会と連絡調整を図ってきた。また、看護師をはじめとする医療従事者の質の向上に向けて、必要な教育・指導を行うとともに、適時適切な情報の提供を行った。 個人情報の保護に関して、職員等への研修や個人情報の保護に関する事項の周知が未実施であったことについては、次年度の研修プログラムの見直しを行い、毎年度実施する仕組みとなるよう改善する。 苦情解決制度については、より良いサービスの提供が出来るよう、利用者への苦情解決の仕組み等の周知・公表に取り組む。

《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
公益財団法人仙台市救急医療事業団は、本診療所の施設運営上の基本方針を理解し、診療に1日も穴を開けることなく年間を通じて受診環境を市民へ提供した。このことは、市民の生命と健康を守る本市初期救急の拠点施設として休日・夜間等における急病患者に対し応急的な診療を行うという、本診療所の設置目的に沿ったものであり、評価できる。 全国的に医師・看護師等が不足し、休日・夜間に勤務が可能な医師等の確保が困難な中において、東北大学病院をはじめとする医療機関や、開業医等を中心とする各医会と、医師等の派遣に関する協力関係を構築できている、市内外から直接医師を雇用するノウハウを有するほか、同財団の専任医師の活用などにより、医師等医療スタッフの確保を図り、安定的に診療を行っていることも、評価できる。 個人情報の保護に対する体制については、職員等への研修および個人情報の保護に関する事項の周知を定期的に実施していく必要がある。 利用者の意見等に関する対応については、具体的な対応内容をホームページ等で公表するなど一定の改善が見られたが、苦情解決の仕組み等の周知・公表について早急に手法を検討し、より良いサービスの提供が出来るよう、苦情解決に向け取り組んでいく必要がある。 また、年末年始等の大型連休時の対応については、本市との緊密な連携を図りながら、効率的な診療に向けた取り組みを推進されたい。	A

四 その他特記事項（上記評価項目の他に、指定管理者の優れた取組み等、特に記載すべき事項があれば記載する）

特記事項

◎ 評価担当課(施設所管課):健康福祉局保健衛生部医療政策課