

令和3年度 神戸こども初期急病センターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	<p>小児科医の不足等により、市内の小児救急医療体制の維持が深刻な状況になっている中で、初期救急機能の強化を図り、持続可能な小児救急医療体制を確立するため、市医師会、小児科医会、神戸大学、市内医療関係者、神戸市等の協働事業により平成22年12月1日に開院。</p> <p>当センターは、夜間・休日における子どもの急病に関して、初期の小児救急医療を提供するとともに、子どもの急病対処法など子育て支援の啓発事業を行うことにより、神戸市民の安心の子育て・子どもの健やかな成育に尽くすことを基本理念としている。</p> <p>(概要)</p> <p>①所在地 神戸市中央区脇浜海岸通1丁目4番1号</p> <p>②規模 鉄筋コンクリート造 地上2階</p> <p>③敷地面積 2,500㎡、延床面積 1,279.88㎡</p> <p>④施設設備 診察室4、感染症診察室1、観察室、処置室、検査室、レントゲン室、調剤室、トリアージ室3、電話相談室、授乳室、スタッフ用託児室、会議室等</p> <p>⑤診療時間 休日・夜間365日の小児科初期診療 受付時間 平日 19時30分～翌朝6時30分(診療は20時から) 土曜 14時30分～翌朝6時30分(診療は15時から) 休日 8時30分～翌朝6時30分(診療は9時から)</p> <p>⑥子育て支援事業として、こども急病電話相談、ママとパパの医療講座を平成23年4月より実施。市内幼稚園への出前医療講座を平成31年5月より実施。</p>
(2)指定管理者	一般社団法人 神戸市小児救急医療事業団
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 288,519,000円 決算額 282,769,027円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>令和3年度実績(令和2年度実績)</p> <p>診療日数 365日(365日)</p> <p>患者数 14,079人 1日平均38.5人(8,742人(1日平均 24.0人))</p> <p>救急車搬入受入数173件(97件)</p> <p>後送患者数559人(434人)</p> <p>こども急病電話相談11,462(8,625件)</p> <p>こども急病電話相談(救急安心センターこうべ)2,954件(1,854件)</p> <p>出前医療講座⇒新型コロナウイルス感染拡大防止のため令和3年度は中止(5回 156人参加)</p> <p>ママとパパの医療講座⇒新型コロナウイルス感染拡大防止のため令和3年度は中止</p> <p>※小児内科の初期救急医療を365日安定的に実施している。</p> <p>当センターの開院により、それまで多くの患者に対応していた二次救急医療機関の患者の受け入れ割合が、開院前と比較すると、44.6%→13.5%(令和3年度)に減少し、初期救急医療機関については、37.0%→47.9%(令和3年度)と増加しており、医療機関の役割分担が図られている。</p>

3. 利用者の満足度調査等

	3年度の状況
①満足度調査の実施内容	<p>調査方法:診察終了後、会計窓口において保護者にアンケート用紙を配布し記載を依頼。</p> <p>調査期間:令和4年3月4日～10日</p> <p>調査対象(依頼)数:159件</p> <p>回答数:159件(回答率100%)</p> <p>質問項目:施設について、トリアージについて、スタッフの対応、待ち時間、全体の満足度等</p>
②満足度調査の結果	<p>施設の快適性:満足・やや満足98.7%(97.7%)、やや不満・不満0.6%(2.3%)</p> <p>トリアージ:満足・やや満足93.7%(96.5%)、やや不満・不満1.9%(3.5%)</p> <p>医師の対応:満足・やや満足90%(92.5%)、やや不満・不満3.7%(3.5%)</p> <p>看護師の対応:満足・やや満足91.8%(96.6%)、やや不満・不満1.9%(0.6%)</p> <p>診察までの待ち時間:30分以内73%(85.5%)、30分～1時間以内12.6%(5.8%)、1時間以上14.5%(4.1%)</p> <p>待ち時間:満足・やや満足66%(70.5%)、やや不満・不満5%(6.4%)</p> <p>全体としての満足度:満足・やや満足89.3%(94.8%)、やや不満・不満1.9%(1.7%)</p> <p>()は令和2年度調査結果。</p> <p>※不明の%については省略</p>
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<p><利用者意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・親切に対応して頂き感謝しております。 ・いつも熱が出たときに来させて頂いております。とても安心して利用させて頂いております。 ・みなさん感じ良くて安心。今日はありがとうございました。 ・コロナの疑いでTELした時、病院についてからまずごく親切な対応をして頂いて安心しました。うれしかったです。 ・医師、看護師の方々がやさしく丁寧に接して下さって安心しました。 ・深夜に受診できる病院が、増えると安心できると感じました。 ・先生、看護師の方に丁寧に接していただき、不安が解消されました。 ・とても詳しい説明で分かりやすかったです。ありがとうございました。 ・とても親切に頂いてありがとうございました。初めての来院でしたが、分かりやすく説明してもらえて(順路など)安心出来ました。ありがとうございます。 ・先生も看護師さんもとても丁寧に診て頂き安心できました。とても満足です。ありがとうございました。感謝しています。 ・とても良かったです。何かあった際は、またよろしく願います。 ・全体的にとってもスムーズでたすかりました。 ・かかりつけの病院がしまっている時、不安でいっぱいになるのですが、ここは土日なども見て下さるので本当にありがたいです。 ・初めての利用で、場所も初めてで看板が薄暗く、入り口が少し分かりにくかったです。 ・夜間はもう少し対処してほしいです。 ・相談電話がつながりにくいと感じました。電話受付の開始時間を14:30～ではいかがでしょうか？ ・待ち時間が長い。他の患者との接触が気になる。 ・何回か利用しているが、今回は緊急性があまりないという事でレントゲンなど行ってもらえなかったのが残念でした。 ・利用するしかないで利用します。 ・待合ホール2が少し寒かったです。 ・点滴までに時間がかかり、子どもが点滴が痛いと言っていたのが気になりました。

4. 選定評価委員会の評価

<p>本市の小児救急医療体制において365日開院している当センターの役割は非常に大きいものであり、当センター開院後の二次医療機関の患者受け入れ割合は大幅に減少していることから、十分に役割を果たしていると考えられる。</p> <p>利用者からの意見では、肯定的な意見が多い一方で、症状に応じた診察の優先順位の決定(トリアージ)、医師や看護師の対応、待ち時間についての満足度が低下し、全体的な満足度は低下している。特に待ち時間については、昨年度より長くなり、30分～1時間以内や1時間以上の待ち時間の割合が高くなっている。令和3年度より新型コロナウイルス感染症対策として、診察前に抗原定性検査を実施しているため待ち時間が長くなっている影響もあるが、引き続き改善にむけて対応をお願いしたい。また、応対等のほかの項目についても改善を行い、満足度の向上を図っていただきたい。</p>
--

令和3年度 こうべ市歯科センターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	(設置目的) 障害者、高齢者その他の一般の歯科診療所での治療が困難な者について、歯科疾患に関する相談、指導、診断、治療等を行う。 (事業概要) ①開設者:神戸市 ②管理運営:公益社団法人 神戸市歯科医師会 ③所在地:長田区二葉町5丁目1番1-201号(「アスタくにつか5番館」2階) ④面積:614.49㎡ ⑤対象者:障害者、高齢者、その他の一般の歯科診療所での治療が困難な者 ⑥治療法:心身障害者歯科診療所で行っていた抑制法、鎮静法、全身麻酔にも対応 ⑦診療設備:歯科診療台6台(内個室2室)、パノラレントゲン2台、デンタルレントゲン3台 ⑧開設日:平成16年4月1日 ⑨診療開始:平成16年4月12日 ⑩診療時間:月～金 9時～12時 13時～17時
(2)指定管理者	公益社団法人 神戸市歯科医師会
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 68,815,000円 決算額 68,761,498円

2. 管理運営に対する履行確認内容

令和3年度実績(令和2年度実績) 1. 診療日数 242日(243日) 2. 患者数 4,846人:1日あたり20.0人(4,764人:1日あたり19.6人) ①全身麻酔 231人:1日あたり 1.0人(248人:1日あたり1.0人) ②鎮静法 39人:1日あたり 0.2人(27人:1日あたり0.1人) ③全身管理 182人:1日あたり 0.8人(140人:1日あたり0.6人) ④一般治療 4,394人:1日あたり18.2人(4,349人:1日あたり17.9人) 全身麻酔を含む歯科治療を、しっかりと安全管理のもと安定的に実施している。 また、障がい者歯科医療のほか、障がい者施設への訪問歯科健康診査や訪問歯科保健指導を開催。 ・障害者施設への訪問歯科健康診査の実績 3施設4回 ※ 訪問歯科保健指導については、新型コロナウイルスの影響により実施できず。 そのほか、3月5日(土)13:30より神戸労災病院 副院長・内科代表部長・循環器内科部長である井上信孝氏による講演(web配信)を行った。 演題:超高齢化社会・ストレス社会における医療の課題 ～障害者医療、過労死等について
--

3. 利用者の満足度調査等

	3年度の状況
①満足度調査の実施内容	調査方法:患者本人、家族、施設等の介護職員らによるアンケートへの記入 調査期間:R4.1.17(月)～R4.1.21(金) 回答者数:88人 質問項目:治療に対する満足度、予約、待ち時間等について
②満足度調査の結果	令和3年度結果(令和2年度結果) ※ 端数処理のため合計100%にならない場合あり ・治療の満足度について 大変よかった63%(52%)、よかった35%(42%)、どちらともいえない0%(4%)、よくなかった1%(0%)、無回答1%(2%) ・予約について 適切 89%(89%)、取りにくく感じる 7%(7%)、その他 0%(0%)、無回答 4%(3%) ・待ち時間について 適切 86%(86%)、長く感じる 5%(5%)、その他 6%(6%)、無回答 3%(3%)
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	センターでの治療について「大変よかった」および「よかった」が98%を占めており、「スタッフの対応」、「安全性」、「本人のストレスの軽減」が主な回答理由となっている。また、「これからもセンターで受診したいか」については、「ぜひ受けたい」、「受けたい」が93%となっている。センターが地域歯科診療所での受け入れ困難な患者の受け入れについて非常に高い評価を得ている。 次回予約については「取りにくく感じる」が7%で「希望の時間がよく埋まっている」「ネット予約などがあれば変更しやすい」との意見もいただいている。センターでの処置内容は全身麻酔など多岐にわたり、一般の歯科より、患者により、治療時間の長短が異なり、特に、長時間にわたる場合も多いことから、治療時間を見込んで予約を取っている。そのため、予約についてはネット予約などニーズが多様化していることは理解しているが、一般的な予約システムの導入が難しく、原則、治療時に次回予約を取っていただいております。予約時にその旨のご理解を得るように努めている。 また、スタッフがよく替わるとの意見もあるが、センターは多くの団体や人員が関わっている以上、ある程度の入れ替わりはやむを得ない。しかし、人員が変わった場合も、患者情報をきちんと引き継ぎ、丁寧な説明を行い患者の不安を解消するよう取り組んでいる。

4. 選定評価委員会の評価

地域の一般の診療所での治療が困難な方々(障害者・高齢者等)のために、年間延べ4,800人以上の歯科診療を実施。昨年度も新型コロナウイルスの影響を受けてはいるが、相応の診療実績で推移しており、底堅いニーズがあると見受けられる。 満足度調査においては、昨年度以上に利用者が治療について満足し、また、引き続き治療を希望されている方が多数いることは、当センターの設立目的である「地域の歯科診療所で診療を受けることが困難な方々に、安全で安心な歯科医療サービスを提供する」ことを果たしていると考えられ、大いに評価できる。 今後も本センターが必要な方々に広く知ってもらえるようPRを行い、更なる充実を図りつつ、地域の診療所等との連携を強化し、安心・安全な歯科診療の提供を継続されるよう期待する。
--