

令和2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)R2市支出額(単位：円)	協定締結額 69,215,000円 決算額 68,517,099円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>令和2年度実績 (令和元年度実績)</p> <p>1. 診療日数 243日 (239日)</p> <p>2. 患者数 4,764人：1日あたり19.6人 (5,582人：1日あたり23.4人)</p> <p>①全身麻酔 248人：1日あたり1.0人 (343人：1日あたり1.4人)</p> <p>②鎮静法 27人：1日あたり0.1人 (75人：1日あたり0.3人)</p> <p>③全身管理 140人：1日あたり0.6人 (198人：1日あたり0.8人)</p> <p>④一般治療 4,349人：1日あたり17.9人 (4,966人：1日あたり20.8人)</p> <p>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、施設訪問歯科健診を5回(受診者計110名)、歯科保健指導を3回(受診者計18名)実施。市民向けの医療研修会は新型コロナウイルスの感染状況を鑑み、中止となった。</p>

3. 利用者の満足度調査等

	2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：令和3年1月18日(月)～令和3年1月22日(金) 回答者数：71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	・治療の満足度について 大変よかった52%、よかった42%、どちらともいえない4%、よくなかった0%、無回答2% ・予約について 適切 89% 取りにくく感じる 7% その他 1% 無回答 3% ・待ち時間について 適切 86% 長く感じる 5% その他 6% 無回答 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94.3%を占めており、回答理由は「スタッフの対応」、「安全性」、「本人のストレス」が主。「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94.3%となっている。待ち時間については「適切である」が86%、「長く感じる」が5%。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」との意見があった。センターの診療については、患者からの満足度は非常に高い。予約について例年一定数希望時間が取れないとの意見がある。そういった希望に添えない場合でも、引き続き、症例に応じた丁寧な説明を励行し、診療への不安を取り除き、少しでも患者の希望に応じられるように、努めていく。

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4,700人以上の歯科診療を実施。昨年度は新型コロナウイルスの影響が大きかったものの、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。併せて、訪問型の歯科健診や、歯科保健指導・研修等を行い様々なニーズにも対応している点は評価できる。

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。

令和2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>(設置目的) 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。 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) ①所在地 神戸市中央区脇浜海岸通1丁目4番1号 ②規模 鉄筋コンクリート造 地上2階 ③敷地面積 2,500㎡、延床面積 1,279.88㎡ 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 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) 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	一般財団法人 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)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 343,428,930円 決算額 343,428,930円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>令和2年度実績(令和元年度実績) 診療日数 365日(366日) 患者数 8,742人(1日平均 24.0人) (27,066人(1日平均 74.0人)) 救急車搬入受入数 97件 (263件) 後送患者数 434人 (857人) こども急病電話相談 8,625件 (14,364件) こども急病電話相談(救急安心センターこうべ) 1,854件 (4,521件) 出前医療講座 5回 156人参加(15回 696人参加) ママとパパの医療講座はコロナのため開催中止(6回 274人参加) ※小児内科の初期救急医療を365日安定的に実施している。 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%→14.5%(令和2年度)に減少し、初期救急医療機関については、37.0%→43.2%(令和2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

	2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。 調査期間:令和3年3月5日～11日 調査対象(依頼)数:173件 回答数:173件(回答率100%) 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97.7%(98.7%)、やや不満・不満2.3%(0.5%) トリアージ:満足・やや満足96.5%(94.2%)、やや不満・不満3.5%(2.5%) 医師の対応:満足・やや満足92.5%(90.0%)、やや不満・不満3.5%(3.3%) 看護師の対応:満足・やや満足96.6%(93.4%)、やや不満・不満0.6%(0.4%) 診察までの待ち時間:30分以内85.5%(82.1%)、30分～1時間以内5.8%(10.4%)、1時間以上4.1%(0.0%) 待ち時間:満足・やや満足70.5%(73.0%)、やや不満・不満6.4%(0.8%) 全体としての満足度:満足・やや満足94.8%(90.5%)、やや不満・不満1.7%(1.7%) ()は令和元年度調査結果。 ※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>インフルエンザ流行期における新型コロナウイルス感染症への対応として、令和2年12月7日から令和3年3月31日まで、発熱外来を開設し、発熱患者の対応を行った。 実施体制:医師、検査技師、看護師各1名を配置。 検査実施件数:計371件(新型コロナ陽性2件、インフルエンザ陽性0件) ※当センターが実施している「子ども医療電話相談」のうち、最も相談件数の多い症状:発熱(令和2年度相談件数総計:11,329件のうち発熱に関する相談は3,215件＝28.4%)</p> <p>(利用者意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不安でいっぱいでしたが、先生も看護師の方も、受付の方も優しくだったので落ち着く事ができました。お世話になりました。 ・大変遅い時間なのに丁寧に診ていただき安心しました。高速だったので20分かからず来てよかったです。ありがとうございました。 ・急な体調の悪化で親子とも不安に思っているところ、皆様でいねいに対応して下さい、本当によかったです。ありがとうございました。 ・子供に優しく声かけてもらえたのがよかったです。 ・39℃台と高熱が出ていて、しんどいとわかっているはずなのに、横になるベッドを用意してほしかった。 ・利用しないにこした事はないですが、こういった所があるのはとても安心感があります。ありがとうございます。 ・夜間のご対応、とても心強いです。ありがとうございます。 ・ていねいに対応して下さい、安心して受診できました。ありがとうございました。

4. 選定評価委員会の評価

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。またインフルエンザ流行期における新型コロナウイルス感染症への対応として、発熱外来を開設し、一般の患者とは完全に動線を分ける等、コロナ禍においても発熱患者を含めたすべての患者が安心して受診できるための対応を行っている点は高く評価できる。

令和2年度は利用者が約7割減少しており、それがコロナ禍での受診控えによる一時的なものか、今後も減少傾向が続くのか、原因を分析し、次回指定管理者選定時には診療体制見直しの1つの指標としてもらいたい。

対応については医師及び看護師共に満足度が昨年度より高くなっており、全体の満足度の向上にも繋がったものと思われる。待ち時間については、やや不満・不満が昨年度より高くなっている。30分～1時間以内の待ち時間については昨年度より低くなったものの、1時間以上の待ち時間が昨年度0%から今回は4.1%という結果であった。コロナ禍での対応が影響している部分もあるかと思うが、待ち時間短縮について引き続き対応をお願いしたい。