

指定管理者評価シート

事業名	ウィズコロナ下の救急医療体制確保費	所管課(電話番号)	保健福祉局ウェルネス推進部医療政策課(211-3517)
-----	-------------------	-----------	------------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市夜間急病センター	所在地	中央区大通西19丁目
開設時期	2004/4/27	延床面積	3,835.46㎡
目的	夜間における急病患者に対し応急的な診療を行うことによって、市民の健康保持に寄与する。		
事業概要	夜間における急病患者に対する診療、医療に関する相談・情報提供、施設・設備の維持管理		
主要施設	診察室、待合室、処置室		
2 指定管理者			
名称	(一社)札幌市医師会		
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
募集方法	非公募		
	非公募の場合、その理由: 1 札幌市の救急医療体制の安定的運営 本市の救急医療体制は、初期、二次、三次に分かれており、それぞれの役割について有機的な連携を保ちつつ組織的に運営することにより、市民の救急医療への要望に対応するようにしている。また、体制は医師会の協力により会員である医師等が公平に担うことを前提に構築されている。したがって、夜間における初期救急医療機関であるセンターの運営は、救急医療体制の運営と一体で行うことが不可欠であり、医師会が本市の救急医療体制を担っている現状の下では、医師会以外にセンターの管理を委ねる適当な団体はないと考えられる。		
	2 センター設置の経緯 現在のセンターは、医師会が30年余にわたり救急医療事業を行ってきた札幌市医師会夜間急病センターの老朽化等に伴い、新施設の建設が必要となったが、医師会が自ら建設するのが困難であり、札幌市として初期救急医療体制の一層の充実を図るため、平成16年度に公の施設として設置したものである。すなわち、センターの設置は、医師会の自主事業を公の施設として取り込むことによって札幌市の初期救急医療体制の一層の充実を図るものであった。従って、センターにおける救急医療事業は、沿革や事業の性質からも、前提として、医師会がその多くを担うことが想定される事業である。		
	3 指定期間における医師会の管理状況 医師会は、平成16年度に指定管理者の指定を受けて以降、治療の質の向上のみならず医師会が持つノウハウやネットワークを十分に活用し、救急医療の安定・充実に努めてきたことなどから、現行の指定期間における医師会によるセンターの管理は良好に行われてきたものと認められる。		
指定単位	施設数: 1 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	札幌市夜間急病センターの円滑な運営		
3 評価単位	施設数: 1 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和5年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者 の自己評価	所管局の評価
1 業務の要求水準達成度			
(1)統括管理業務	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 札幌市夜間急病センター指定管理業務仕様書において、施設の管理業務に関する基本方針を定めている。 また令和5年度は、令和4年に続き新型コロナウイルス感染症及びインフルエンザの同時流行を懸念し、夜間急病センターの臨時医療施設として小児ドライブスルー発熱外来を設置するため業務仕様書を確認。札幌市との協議、合意の上、確認書を締結した。	仕様書に定められた基本方針を遵守し管理運営を行った。 札幌市民へ夜間急病センターの周知を図り、バリアフリーの構造や患者対応職員の配置、医療情報提供及び医療相談などで市民誰もが平等に夜間急病センター機能を利用できるように取り組んだ。 また、新型コロナウイルスの感染症法上の位置づけが2類相当から5類に以降したが、夜間における初期救急を担う夜間急病センターの診療機能が損なわれることがないよう、基本的な感染対策とゾーニングはこれまで同様に取り組んだ。なお、診療機能の強化として、血液ガス測定器、血栓測定器を導入し検査体制の強化を行った。 在留外国人や外国人観光客等の患者診療に際してタブレット端末を使用した通訳システムを導入し、意思疎通が難しい外国人患者についても対応できるよう機能強化を行っている。外国人患者については新型コロナウイルス感染症の影響により減少したところであるが、徐々に増加傾向にあるので。	A B C D 協定書及び仕様書に基づき、夜間の初期救急医療機関としての役割を果たすため、適正に運営・管理されていると評価できる。
	▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 札幌市医師会が開設した昭和47年から令和5年度末までの累計で2,706,353人の患者が来院し、その存在は市民に浸透しているが、毎日の新聞、札幌市や札幌市医師会のホームページ等に夜間急病のための医療機関として掲載し、札幌市医師会の市民向け広報誌等に特集をするなど市民への周知を図っている。 また、各室の段差がないなどバリアフリーに配慮した構造になっており、土曜・日曜・祝日など繁忙日を中心に、患者対応の職員を配置し、看護師、事務職員、警備員と連携し、どのような患者でもスムーズな受付、診察、会計等が行えるようにしている。診療科以外の患者に対しても、医療に関する情報提供・相談業務を通じ、適切な医療機関を案内することなどで対応した。		また、院内感染防止対策や臨時発熱外来の設置、ゾーニングなどにより、引き続き、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に適切に取り組んでいると認められる。
	▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 冷暖房の適切な使用及び節電に心がけた。また省資源対策として、給湯・給水の節水、更に廃棄物の適正処理に努めた。 日々発生する廃棄書類等に関しては、機密性に応じてシュレッダー処理するなどし、回収会社を通じリサイクル原料に回している。コピーした紙の裏面の再利用、電子メールやファクスの積極的な活用や会議資料の電子化など紙の使用量を減らし、環境に配慮した取組みを行った。		セルフモニタリングのうち利用者満足度の測定については、投書箱の設置により実施されている。今後は、利用者にアンケート用紙を配布して回収するなど、より積極的に実施する余地があると思慮される。
	▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)		省エネルギー、省資源に一定の成果があった。

○責任者の配置、組織整備について 札幌市夜間急病センターの管理責任者は医師であるセンター長であり、札幌市医師会の職員である。 札幌市夜間急病センターの管理運営は札幌市医師会が行う。会長、急病センター部管掌副会長、急病センター部長等担当役員の指揮のもと、管理者であるセンター長が管理責任を担い、看護部門は看護師である看護課長、看護師長1名、看護副師長4名が看護師等を管理、事務部門は事業三課担当課長が事務職員及び業務委託を行っている窓口業務等を管理している。 ○従事者の確保、配置について 当直医の確保が最重要課題であり、札幌市医師会会員のほか北海道大学及び札幌医科大学等の公的病院に協力を呼び掛けている。 職員については、札幌市医師会が雇用しており、札幌市医師会の職員採用計画に従った。 当直に当たる医師は、常勤医である専任医員4名のほかは札幌市医師会会員等の協力医である。薬剤師は札幌薬剤師会、放射線技師は札幌放射線技師会、検査技師は札幌臨床検査技師会の協力により毎日当直を行い、センター長が管理する。 ○人材育成について 札幌市夜間急病センターは初期救急医療施設であることから、例年、救急・災害・看護に係る実地研修を行っているが、令和4年度については、WEB研修等に参加してスキルアップを図っている。	夜間急病センターは、札幌市医師会の担当役員と急病センター長が連携しながら管理している。診療部門、看護部門、事務部門がそれぞれ整備されており、一体となり運営した。 従事者の確保については働き方改革の影響から今後当直医等の確保が課題である。看護師、事務職員についても人手不足もあるが、配置の見直し等により現状は業務に支障がでないよう配置されている。 人材育成については、救急医療関係等の各種講習会、研修会、学会に参加している。
▽ 管理水準の維持向上に向けた取組 札幌市夜間急病センターの業務の中心は診療機能であり、診療現場でのさまざまな問題はリーダー看護師、看護副師長から看護課長を通してセンター長、事業三課長と情報共有を行っている。事務部門での問題に関しても、事業三課長を通じ同様に情報共有を行っている。また、問題によっては札幌市医師会会長、副会長、急病センター部役員、事務局長、札幌市での担当課である医療政策課と情報共有し、問題の解決に当たった。 問題への対応については、毎日の看護カンファレンス、事務引き継ぎ等を通じて職員全員が共有できるようにしている。 業務の見直しについては、現場の声を重視し、当直医及び関係団体(薬剤師、放射線技師、検査技師等)の要望があった際には、できるだけ反映できるように検討を行っている。	それぞれの部門で発生した問題を急病センターとして情報共有し、札幌市、札幌市医師会とともに管理水準の向上に向けた取り組みを行った。 新型コロナウイルス感染症は5類に移行したが、当直医及び関係団体等からの意見や要望等を踏まえ、基本的な感染対策を引き続き徹底し関係行政機関の協力を得て各種対策に取り組んだ。
▽ 第三者に対する委託業務等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認) ・施設の清掃業務 札幌市夜間急病センター使用部分の清掃業務は市内の業者に委託しており、業務の履行については毎日確認した。 ・施設の警備業務 警備業務については、札幌市がWEST19庁舎一括で委託契約を結んでおり、問題がある時は申し入れを行っている。 ・施設、設備及び備品の保守管理・修理業務 設備、医療機器、事務機器等の保守管理・修繕は、納入業者もしくは製造メーカーと保守管理契約を結ぶか修理を依頼している。 ・医療事務業務 札幌市急病センターの診療に必要な窓口業務(受け付け、案内、会計等)を委託している。業務の履行については業務日誌、引き継ぎ等で毎日確認し、労働環境については夜間の業務のため、無理のない勤務条件で行うよう指導している。	委託業務については、清掃、警備、保守・修理、窓口業務があるが、適切に監督、履行確認を行った。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
1	・夜間急病センター運営会議 令和6年4月4日、 患者受診状況、収支状況について協議した。
<協議会メンバー> ・札幌市医師会:8名 ・札幌市保健福祉局:5名	

例年、札幌市との
 合同で運営会議を
 開催しているが、令
 和5年度は対面会
 議を開催した。関係
 行政機関等とは常
 に情報交換を図り、
 種々問題点を報
 告・検討している。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

資金管理については、管理費用を歳入とし、管理業務に
 要する費用を歳出とした、「札幌市医師会夜間急病セン
 ター会計」において、他の会計とは区分し経理している。ま
 た、管理業務に係る経費の収支について、独立した帳簿
 及び預金口座により管理している。

現金の取扱いについては、主なものは窓口収入である
 診療報酬の一部負担金、自費診療収入、文書料等である
 が、医事コンピューターシステムにより来院患者数及び会
 計患者数を管理し、患者数及び納入金額を明らかにした
 保険別日計表並びに調定簿兼収入原簿を札幌市へ提出
 している。また、現金は翌日に指定金融機関等に払い込
 んでいる(翌日が休日の場合は、指定金融機関等の夜間金
 庫を利用)。

資金管理、現金
 の管理は適切に
 行っている。

▽ 要望・苦情対応

市民からの苦情は業務改善の機会ととらえ、真摯
 に対応している。

投書箱を設置し、意見・要望を聞いており、職員に
 周知するとともに、改善すべきものは早急に対応し
 ている。

診察等に対する苦情の申出は、当直医及び看護
 師等が対応しているが、患者の納得が得られない場
 合は、翌日、責任者であるセンター長が対応し、ほと
 んどの場合解決している。

職員等に対する苦情については、看護課長、事業
 三課長が対応し、経緯、結果について当該職員のみ
 ならず、個人名を伏せ全職員に概要を周知してい
 る。

患者からの意見・
 要望を把握すること
 で、業務改善につ
 ながれた。

▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタ
 リングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自
 己評価の実施)

夜間急病センター管理業務協定書並びに業務仕
 様書に基づき、適切な管理運営に努めている。

適切に記録・モニ
 タリング・報告・評価
 を行った。

(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上(事故の有無などの安全衛生面を含む) 業務に従事する職員は、札幌市医師会が雇用しており、札幌市医師会の職員就業規則、職員給与規定、職員退職手当支給規程等が整備されている。また、労働関連法規を遵守しており、札幌市医師会において雇用保険や健康診断等、定められた届出を行っている。 職員の雇用環境については、職員就業規則により有給休暇、育児・介護休業や短時間勤務制度等が定められており、取得可能となっている。	労働関係法令を遵守しており、雇用環境の維持・向上に努めた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 協定書及び仕様書に基づき実施されていると評価する。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書及び仕様書に基づき実施されていると評価する。							
A	B	C	D												
協定書及び仕様書に基づき実施されていると評価する。															
(3)施設・設備等の維持管理業務	▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入) 利用者の安全確保については、警備員を配置するとともに、警察と連絡を密にしている。 プライバシーに配慮し、受診時、希望者には名前を呼ばないように番号札を渡すなどの対応をしている。 火災、事故等の緊急時には札幌市医師会の緊急連絡網があり、消防署、警察等への通報や役職員への連絡体制が整備されている。 損害賠償保険は、医療事故に対する補償の外、施設内事故における賠償にも対応する保険に加入している。 ▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等) 清掃は、清掃業務仕様書のとおり実施した。 X-P、CT装置等医療機器については、保守委託契約に基づき点検を実施した。 警備、駐車場管理は、WEST19全体として保健所が契約している。 ▽ 防災 WEST19全体の防火訓練の他に、夜間における火災を想定し、患者の避難誘導等をスムーズに行うため、センター独自の「避難マニュアル」を作成し、毎年避難訓練を行っている。	毎年、医療安全講習会に参加しているほか、インシデント、事故報告などに対して事例検討会を開催し、周知徹底を図ったことで、適切な市民サービスを提供することができた。 清掃は、指導管理の徹底により清潔に保たれている。 医療機器等の保守点検は定期的に実施している。 避難訓練については看護師並びに夜勤事務職員が参加し、防災体制を整備している。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 警備や防災訓練については、WEST19と一体的に実施していることに加え、独自に緊急連絡網の作成や避難訓練等を行っており、利用者の安全確保に努めていると評価できる。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	警備や防災訓練については、WEST19と一体的に実施していることに加え、独自に緊急連絡網の作成や避難訓練等を行っており、利用者の安全確保に努めていると評価できる。							
A	B	C	D												
警備や防災訓練については、WEST19と一体的に実施していることに加え、独自に緊急連絡網の作成や避難訓練等を行っており、利用者の安全確保に努めていると評価できる。															
(4)事業の計画・実施業務	▽ 学会・研修会等に関する学習機会の提供業務 例年であれば、看護職員を看護学会・看護研修会等へ参加させ、専門知識の習得等に役立てているところであるが、令和5年度は新型コロナウイルス感染症が5類に移行し、開催方法も多様化したので状況に応じて参加している。	看護職員においては例年看護学会・看護研修会等に参加させ、看護業務や相談業務への対応に役立てているところである。新型コロナにより現地とオンライン参加を選べるため状況に応じて参加している。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 職員を学会や研修会に参加させ、積極的に従事者の技能向上に取り組んでいると評価できる。 </td> </tr> <tr> <td colspan="4"> また、医療に関する相談や情報提供も行っており、夜間の医療に関する市民の不安解消に役立っていると認められる。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	職員を学会や研修会に参加させ、積極的に従事者の技能向上に取り組んでいると評価できる。				また、医療に関する相談や情報提供も行っており、夜間の医療に関する市民の不安解消に役立っていると認められる。			
A	B	C	D												
職員を学会や研修会に参加させ、積極的に従事者の技能向上に取り組んでいると評価できる。															
また、医療に関する相談や情報提供も行っており、夜間の医療に関する市民の不安解消に役立っていると認められる。															

	▽ 医療に関する情報収集及び提供業務 市民からの医療相談、医療機関照会に対応するため、札幌市医師会が構築した「医療機関情報マップ」などで医療機関情報を収集し、救急安心センターさっぽろ等と連携しながら市民に医療情報を提供している。 ▽ 医療に関する相談業務 看護師等による電話相談業務を診療時間に合わせて毎日実施している。 なお、令和5年度は病気・治療・処置等についての相談件数が急増している。 相談件数 33,484件(令和4年度 32,439件)	市民からの医療相談を受けること、医療機関を紹介することが効率よくできた。 電話件数の急増に伴い、看護業務に支障が生じてるケースもあったが、夜間における市民の不安を解消するとともに必要に応じて適切な医療情報を提供することができた。																																		
(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 <table><tr><td></td><td></td><td>R4年度実績</td><td>R5年度計画</td><td>R5年度実績</td></tr><tr><td>内科</td><td>人数(人)</td><td>13,583</td><td></td><td>18,634</td></tr><tr><td>小児科</td><td>人数(人)</td><td>9,831</td><td></td><td>13,616</td></tr><tr><td>耳鼻科</td><td>人数(人)</td><td>2,282</td><td></td><td>2,777</td></tr><tr><td>眼科</td><td>人数(人)</td><td>1,394</td><td></td><td>1,397</td></tr></table> ▽ 不承認 件、 取消し 件、 減免 件、 還付 件 該当なし ▽ 利用促進の取組 新聞、ホームページ等への掲載と広報紙などで周知を図った。			R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績	内科	人数(人)	13,583		18,634	小児科	人数(人)	9,831		13,616	耳鼻科	人数(人)	2,282		2,777	眼科	人数(人)	1,394		1,397	令和5年度の受診患者数は、前年度を大幅に上回っている。新型コロナの5類移行の影響により患者の受診動向がコロナ前に戻りつつあると思われる。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">新型コロナウイルス感染症流行下において受診者数が減少していたところ、回復傾向にあるものと認められる。</td></tr></table>	A	B	C	D	新型コロナウイルス感染症流行下において受診者数が減少していたところ、回復傾向にあるものと認められる。			
		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績																																
内科	人数(人)	13,583		18,634																																
小児科	人数(人)	9,831		13,616																																
耳鼻科	人数(人)	2,282		2,777																																
眼科	人数(人)	1,394		1,397																																
A	B	C	D																																	
新型コロナウイルス感染症流行下において受診者数が減少していたところ、回復傾向にあるものと認められる。																																				
(6)付随業務	▽ 広報業務 毎日、夜間急病のための診療所として新聞、ホームページ等に掲載。ホームページは、利用者の立場になって、ウェブアクセシビリティ、ユーザビリティの考え方に基づいて作成・管理している。 ▽ 引継ぎ業務 前回からの継続指定のため、引継ぎ業務なし。	常に市民への情報提供を図っている。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">協定書及び仕様書に基づき実施されていると評価する。</td></tr></table>	A	B	C	D	協定書及び仕様書に基づき実施されていると評価する。																												
A	B	C	D																																	
協定書及び仕様書に基づき実施されていると評価する。																																				
2 自主事業その他																																				
▽ 自主事業	該当なし。 ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 清掃等の業務委託、消耗品や医薬品等の購入については、できる限り札幌市内の企業を活用した。	可能な限り、市内の企業、福祉施設等を活用したい。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">協定書及び仕様書に基づき実施されていると評価する。</td></tr></table>	A	B	C	D	協定書及び仕様書に基づき実施されていると評価する。																												
A	B	C	D																																	
協定書及び仕様書に基づき実施されていると評価する。																																				

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	受付に投書箱を設けている。
結果概要	令和5年度は9件の投書等があった。 診療行為や医師・看護師等従事者の対応についての苦情と感謝する内容の投書が1件あった。
利用者からの意見・要望とその対応	医師・看護師等従事者の対応について 当直医についてはセンター長から直接当直医本人に連絡し、職員については担当課長から注意している。

患者等からの意見・要望を把握することで、業務改善につなげることができた。
苦情等に対しては、今後も真摯に対応したい。

A	B	C	D

受診者からの意見を受けて、従事者の対応等に生かしており、評価できる。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)
収入	920,036	943,786	23,750
指定管理業務収入	920,036	943,786	23,750
指定管理費	919,935	943,207	23,272
利用料金	0	0	0
その他	101	579	478
自主事業収入	0	0	0
支出	933,477	945,764	12,287
指定管理業務支出	933,477	945,764	12,287
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	▲ 13,441	▲ 1,978	11,463
利益還元			0
法人税等			0
純利益	-13,441	▲ 1,978	11,463

▽ 説明

利用料金制度は採用していないため、利用料金収入は0円である。

患者用マスク等の自動販売機収入により、その他収入が579千円となった。

期首貯蔵品棚卸高と期末貯蔵品棚卸高の差と現金を伴わない減価償却費の合計で収支差▲1,908千円となるが、現金部分の収支差は0円である。

開設以来18年が経過し、今日まで関係各位の協力により順調に運営されている。コロナの5類移行により受診患者がコロナ前の水準に戻りつつある。今後も効率的な運営に努めるとともに、アフターコロナに向けた取り組みをして参りたい。なお、計画と決算の収支差が大きいのは、小児ドライブスルー発熱外来の運営費によるもの。

A	B	C	D

協定書及び仕様書に基づき実施されていると評価する。

<確認項目> ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 当該団体の財務状況は健全であり、安定した経営能力が維持されている。		適 不適
▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応 札幌市夜間急病センターの管理に関する協定書、各条例に基づき適切に対応した。		適 不適

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	次年度以降の重点取組事項
開設以来19年が経過し、今日まで関係各位の協力により順調に運営されている。令和5年度については新型コロナウイルス感染症の5類移行により受診患者がコロナ前の水準まで戻りつつある。今後も効率的な運営に努めるよう取り組みをして参りたい。 札幌市をはじめ関係団体のご理解とご協力により、366日、夜間の初期救急を堅持していくことができた。しかしながら、コロナにより、初期救急から続く「2次、3次救急」との連携が困難となる事例が多発しており、早急に整備していく必要があると考えているところである。	札幌市の夜間における一次救急施設として、市民の安心・安全のために診療を継続していけるよう、感染対策を徹底し、新型コロナウイルス感染症のみならず、新興・再興感染症に備えた診療体制を堅持していく考えである。 令和6年度では、前年度に引き続き、札幌市における救急医療体制の再構築に向け、検討が進められることになっていることから、初期救急医療体制の一翼として、今後の医療体制のあり方を検討して参りたい。 また、令和5年度には実施・参加できなかった各種研修会や学会なども、市中の感染状況を睨み対応して参りたい。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
協定書及び仕様書に基づき適正に業務を実施しており、札幌市の救急医療体制における初期救急医療機関としての役割を果たしている。	夜間の救急医療体制を安定的に運営するために、非常勤当直医師や看護職員の安定確保に努めること。 医療従事者の研修を通して職員の人材育成を図り、適切な運営管理に努めること。