

# 平成30年度 指定管理者の管理運営に関する評価シート

## 1. 指定管理者（施設）の基本情報

施設名	箕面市立医療保健センター分室(豊能広域こども急病センター)
指定管理者	一般財団法人箕面市医療保健センター
指定期間	平成23年度～平成32年度
施設概要	豊能地区4市2町を対象とする休日・夜間の小児科1次救急診療機関
市支出額	53,359,547円(平成29年度)負担割合：箕面市1/2、3市2町1/2

## 2. 事業の実施状況

小児の急病患者の診療に関する事業	365日 29,803人 1日平均81.7人
施設、附属設備等の維持管理業務	躯体部分を除く施設設備の維持管理
医療機器等の設置及び保守管理業務	レントゲン機器その他市貸与機器の保守管理
経営の改善	平成29年度決算を前年と比較すると、収入は約840万円の増、支出では約830万円増額となりましたが、支出の増はインフルエンザ流行による医薬材料費約493万円の増、また事務委託契約更新初年度による約226万円の増です。
顧客利便性の改善	平成29年度は ①看護師で構成する3つの専門委員会（トリアージ・医療安全・感染委員会）で会議・研修会を実施し、受診者に対する看護の質の向上を図りました。 ②H29年5～7月頃に大量の虫（ユスリカ等）が発生しましたが、東西2カ所の出入口にエアーカーテンを設置することで大幅に虫の侵入を防ぐことができました。

## 3. 利用者の満足度

### (1) 利用者アンケートの状況

アンケートの結果概要	調査期間：平成30年6月11日～6月30日 受診者数：1,044人 回答数：510人 回答率：48.9%
------------	---

### (2) 利用者等の意見交換会の状況

意見交換会の結果概要	
------------	--

### (3) 利用者からの意見を反映させる取り組み

取り組みの実施状況	①毎月1回の看護師長会（次長、事務長、事務局、全看護師長、薬剤師、会計受付責任者）で問題点・課題の検討、指示事項の周知徹底を図る。 ②週2回のミーティング（次長、事務長、当番看護師長、薬剤師、事務担当）で直近の現場での問題点・課題を検討。
-----------	--

## 4. 収支状況

収入	476,565,113円（前年度469,294,729円）
支出	476,565,113円（前年度469,294,729円）
収支差額	0円（但し、収入に市補助金を含む。）

## 5. 特別提案の状況


## 6. 指定管理者の自己評価

※評価の数値（％）は、無記入を除いて算出した割合

- ①運営の重要な指標である、利用者の医療関係者（医師・看護師・薬剤師・受付会計担当）への評価は、「大変満足・まあまあ満足」が99%となり前年度と同様高い評価を得ることができました。
- ②施設の利用しやすさの評価については、98%であり前年度より高い評価を得ることができました。
- ③診察までに要した時間については、診察までに要した時間が「早い」が89%、会計までに要した時間が「早い」が95%となり、約9割の方は「早い」と感じてもらえます。
- ④ホームページについては、認知率は35%であり、昨年度と比較すると6ポイント下降しました。ホームページ認知者の内容評価は、97%と高く、前年度と大きな変化はありません。
- ⑤＃8000については、認知度は前年度を5ポイント上回り78%となりましたが、認知者の利用率は、59%で昨年度より6ポイント下降した。
- ⑥受診待ち時間情報システム「ネコの目.Com」（受診待ち人数ががネットで分かるシステム）の認知率は32%となり、前年度と同様の認知度でした。ただし、「ネコの目」を知っている人の利用率は、前年度と比較して3ポイント減少し、62%となりました。引き続き、「ネコの目」があることについて、広報誌、ホームページ、センター内掲示板等を活用し、利用率を高めていきます。
- ⑦総合的な評価では「期待した以上に良かった」「期待どおりだった」は99.8%であり、無記入を加えても87%と総合評価としては良好でした。
- ⑧昨年度アンケートでは、アンケートの答えやすさや無記入率を少なくするため、記述欄の削減等項目の改善を図り、無記入率の最大値は23%に下がりました（前年比2ポイント減）。本年度も同様の項目でアンケートを行い、項目での無記入率の最大値は26%となりました。今後とも答えやすさ、無記入率を下げるため「問いの分かりやすさ」「答の書き易さ」「問の順番」などを考慮していきます。
- ⑨アンケートの利用者からの自由記載の評価、提案内容を踏まえ、利用者満足度を高める取り組みを進めていきます。