

平成29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	54,523,849円(平成28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

小児の急病患者的診療に関する事業	365日 28,670人 1日平均78.5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28年度決算における支出金額は、平成27年度決算と比較すると約430万円増額となりましたが、これは人件費の負担割合の変更によるものです。主な削減経費は、医薬材料費約330万円、賃借料約320万円です。
顧客利便性の改善	平成28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。 ②センターの改修工事を行い、診察室（3部屋）をはじめ受付、薬局、検査室、レントゲン室、待合所、トイレなど1階部分全てをリニューアルしました。照明器具は虫が寄り付きにくいLEDに替え明るくなりました。

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29年6月12日～6月30日 受診者数：1,228人 回答数：472人 回答率：38.4%
------------	---------------------------------------------------------------

(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	469,294,729円（前年度464,982,328円）
支出	469,294,729円（前年度464,982,328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」がほぼ99%となり前年度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、94%であり前年度同様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87%、会計までに要した時間が「早い」が90%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41%であり、昨年度と比較すると11ポイント上昇しました。ホームページ認知者の内容評価は、98%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、認知度は前年度ほぼ同様の73%となりました。認知者の利用率は、65%で昨年度より6ポイント上昇した。
- 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33%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6ポイント増え、65%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、利用率を高めて行きます。
- 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83%であり、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21%に下がりました（前年比6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23%となりました。今後とも答えやすさ、無記入率を下げするため「問いの分かりやすさ」「答の書き易さ」「問の順番」などを考えていきます。
- 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。