

令和5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)	<p>(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。</p> <p>(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</p>
(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	令和5年4月1日～令和10年3月31日
(4)R5市支出額(単位：円)	協定締結額 68,245,000円 決算額 68,245,000円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>令和5年度実績 (令和4年度実績)</p> <p>1. 診療日数 242日(243日)</p> <p>2. 患者数 5,051人：1日あたり20.9人(4,873人：1日あたり20.1人)</p> <p>①全身麻酔 303人：1日あたり 1.3人(276人：1日あたり1.1人)</p> <p>②鎮静法 35人：1日あたり 0.1人(25人：1日あたり0.1人)</p> <p>③全身管理 197人：1日あたり 0.8人(200人：1日あたり0.8人)</p> <p>④一般治療 4,516人：1日あたり18.7人(4,372人：1日あたり18.0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。</p> <p>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。</p> <p>・障害者施設への訪問歯科健康診査の実績 3施設7回(3施設7回)、訪問歯科保健指導 5施設12回(3施設7回)</p> <p>市民・医療関係者等を対象とする第14回障害者歯科医療研修会を10月14日(土)13:30を開催。</p> <p>講師：天野 敦雄(大阪大学歯学研究科予防歯科学講座教授)による講演を行った。</p> <p>演題：う蝕と歯周病</p> <p>その他、医療関係者向けの臨床研修会等も実施</p>

3. 利用者の満足度調査等

	5年度の状況
①満足度調査の実施内容	<p>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: R5.12.18(月)～R5.12.22(金) 回答者数: 90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</p>
②満足度調査の結果	<p>令和5年度結果（令和4年度結果） ※ 端数処理のため合計100%にならない場合あり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・治療の満足度について 大変よかった66%(57%)、よかった29%(41%)、どちらともいえない2%(1%)、よくなかった0%(0%)、無回答3%(1%) ・受診継続について ぜひ受けたい 75%(58%)、受けたい 21%(28%)、どちらともいえない0%(0%)、その他1%(1%)、無回答3%(12%) ・予約について 適切 88%(77%)、取りにくく感じる 7%(5%)、その他 0%(5%)、無回答 5%(13%) ・待ち時間について 適切 89%(86%)、長く感じる 7%(5%)、その他 1%(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	<p>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95%を占めており、「本人のストレスの軽減」、「安全性」、「スタッフの対応」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96%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高い評価を得ている。</p> <p>利用者からの要望では、今回、駐車場、特に障がい者用スペースの関係で、「身障者用が少なく、その他はせまいので乗せおろしの際に他車に傷をつけそう」「障害者用の駐車場がうまってることが多い」とご意見をいただいている。歯科センターは再開発ビルの一室に入居しており、ビルの有料駐車場をご利用いただいている状況(当初30分無料+歯科センターで30分無料券を配布。計1時間無料)であるので、障害者用の駐車スペースのさらなる確保について、駐車場の運営事業者に、このような声があったことをお伝えさせていただきたいと考えている。</p> <p>また、「定期健診の間隔について、利用者の希望により短くしていただきたい」との意見をいただいているが、定期健診を含め、次回予約については、歯科医師と相談して時期を決定しており、ご理解を得るように務めている。</p>

4. 選定評価委員会の評価

<p>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5,000人以上の歯科診療を実施。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。障害者施設への訪問歯科健康診査を引き続き実施するとともに、令和4年度から再開した障害者施設への訪問歯科保健指導についても対象施設と回数を増やして実施し、さらに市民・医療関係者等を対象とした研修会や、医療関係者向けの臨床研修会を行うなど、様々なニーズにも対応している点は評価できる。</p> <p>満足度調査においては、昨年度以上に、多数の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おり、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。</p> <p>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、引き続き充実を図りつつ、地域の診療所等との連携強化に努め、安心・安全な歯科診療の提供を継続されるよう期待する。</p>

令和5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) 夜間、休日等における小児の患者に対する応急的な相談、指導、診断、治療等の小児医療を提供する。</p> <p>(概要) ①開設者：神戸市 ②管理運営：一般財団法人 神戸市小児救急医療事業団 ③所在地：神戸市中央区脇浜海岸通1丁目4番1号 ④面積：敷地面積 2,500㎡、延床面積 1,279.88㎡ ⑤対象者：小児の患者 ⑥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、電話相談室、授乳室、スタッフ用託児室、会議室等 ⑦開設日：平成22年12月1日 ⑧診療開始：平成22年12月1日 ⑨診療時間：休日・夜間365日 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>
(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	令和5年4月1日～令和10年3月31日
(4)R5市支出額(単位：円)	協定締結額 231,620,000 決算額 156,035,923

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>令和5年度実績 ※()内は令和4年度実績</p> <ol style="list-style-type: none"> 診療日数 366日(365日) 患者数 27,876人 平均76.2人/日 (22,756人 平均62.3人/日) 救急車搬入受入数 250件 (245件) 後送患者数 926人 (582人) こども急病電話相談 11,551件 (13,116件) こども急病電話相談(救急安心センターこうべ) 4,914件 (3,923件) 出前医療講座⇒1件(令和4年度中止) 市内幼稚園へセンター医師・看護師が出向き乳幼児が罹りやすい病気やホームケアについて保護者に講義。 令和5年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため基本的には中止としていたが、過去に実施した幼稚園より希望があったため実施。 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5年度は中止(令和4年度中止) <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%→13.3%(令和5年度)に減少し、初期救急医療機関については、37.0%→57.4%(令和5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

	5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6年3月8日(金)～14日(木) 回答数: 325件 (回答率100%) 質問項目: 設備・施設について、トリアージ・診察の流れについて、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>①施設について 診察室・ホールの快適性: 満足87.4%(85.1%)、やや満足 11.7%(13.9%)、やや不満0.9%(1.0%)、不満0%(0%)</p> <p>②対応について トリアージ: 満足84.6%(83.0%)、やや満足 12.0%(14.7%)、やや不満0.9%(0.8%)、不満0%(0%) 医師の対応: 満足80.9%(79.4%)、やや満足11.1%(11.6%)、やや不満1.5%(1.5%)、不満1.8%(0.3%) 看護師の対応: 満足90.8%(84.1%)、やや満足4.3%(6.9%)、やや不満0.6%(1.0%)、不満0%(0.8%)</p> <p>③待ち時間、受付について 診察までの待ち時間: 30分以内73.8%(64.5%)、30～1時間以内15.7%(23.1%)、1時間以上5.8%(2.4%) 待ち時間: 満足52.3%(47.6%)、やや満足15.4%(18.3%)、やや不満4.3%(5.1%)、不満1.5%(0.3%)</p> <p>④全体としての満足度 満足81.8%(76.6%)、やや満足11.1%(13.4%)、やや不満1.5%(0.5%)、不満0.3%(0.3%)</p> <p>※不明の%は省略。()内は令和4年度調査結果。</p>
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<p>①施設について ・夕方以降、診てもらえる場所(病院)があるのが、すごく心強いです。</p> <p>②対応について ・トリアージのシステムはとても安心できるので、よいシステムだと思います。 ・的確に説明していただき、不安でしたが安心に変わりました ・先生も皆様とても優しく、安心して受診することができました。 ・先生の対応がめんどくさそうで嫌な感じでした、看護師さんの方が丁寧に説明してくれ安心できた。 ・個人が特定される場合はセンター長から直接注意をしています。 ・以前熱中症で受診した際のDrの処置が不適切でした。点滴等の対応がなく、翌日も症状が続きました。 →誤診、インシデントにつながるような行為があればセンター長より確認、指示(注意)が行われます。</p> <p>③子どもへの配慮について ・子どもが過ごしやすいような雰囲気です。診察までの時間もスピーディーで良かったです。 ・子どもが不安にならないようお声かけしていただき、ありがとうございました。</p> <p>④待ち時間、受付について ・待ち時間をもう少しスムーズにしていきたいです。 ・もう1人お医者さんがいたらいいなと思いました。 →繁忙期にはスタッフを増加してできるだけ対応しております。 ・受付の順番を明確にして欲しい。 →受付順が明確でなかった場合は受付スタッフに確認し、間違い等があれば対応しています。</p>

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。

利用者からの意見では、施設の快適性、医師・看護師の対応について満足度が増加し、全体的な満足度も増加している。診察までの待ち時間において、30分以内の割合が増加し、30分～1時間以内の割合が減少している点については評価できるが、1時間以上の割合も増加しているため、引き続き改善に向けて対応をお願いしたい。また、医師の対応についてはアンケートで指摘も見受けられるため、多様な利用者に対応できるよう工夫されたい。