

令和4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)</p> <p>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)R4市支出額(単位：円)	協定締結額 (当初) 68,215,000円 (変更)68,437,583円 決算額 68,437,583円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>令和4年度実績 (令和3年度実績)</p> <p>1. 診療日数 243日(242日)</p> <p>2. 患者数 4,873人：1日あたり20.1人(4,846人：1日あたり20.0人)</p> <p>①全身麻酔 276人：1日あたり 1.1人(231人：1日あたり1.0人)</p> <p>②鎮静法 25人：1日あたり 0.1人(39人：1日あたり0.2人)</p> <p>③全身管理 200人：1日あたり 0.8人(182人：1日あたり0.8人)</p> <p>④一般治療 4,372人：1日あたり18.0人(4,394人：1日あたり18.2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、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。 ・障害者施設への訪問歯科健康診査の実績 3施設7回、訪問歯科保健指導 3施設7回 そのほか、9月17日(土)13:30より藤田 裕一(神戸学院大学総合リハビリテーション学部社会リハビリテーション学科 講師)による講演(会場&web配信)を行った。 演題：生活者としての二分脊椎症者、車椅子ユーザー</p>
--

3. 利用者の満足度調査等

	4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：R5.2.27(月)～R5.3.3(金) 回答者数：85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>

<p>②満足度調査の結果</p>	<p>令和4年度結果（令和3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57%(63%)、よかった41%(35%)、どちらともいえない1%(0%)、よくなかった0%(1%)、無回答1%(1%) ・予約について 適切 77%(89%)、取りにくく感じる 5%(7%)、その他 5%(0%)、無回答 13%(4%) ・待ち時間について 適切 86%(86%)、長く感じる 5%(5%)、その他 6%(6%)、無回答 3%(3%)
<p>③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応</p>	<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98%を占めており、「スタッフの対応」、「安全性」、「本人のストレスの軽減」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86%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非常に高い評価を得ている。</p> <p>次回予約については「取りにくく感じる」が5%で「長くて3か月までに次の予約を取れるようにしてほしい。4か月は長すぎる」との意見もいただいている。治療期間については、センターでの処置内容は全身麻酔・鎮静など多岐にわたる方法を採用している。そのため一般の歯科と比較して患者によっては治療時間の長短が異ってしまう場合がある。特に、長時間にわたる場合も多いことから、予約が取りにくい面もあるが、原則、歯科医師と相談して次回予約の時期を決定し、治療時に次回予約を取っていただいております、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4,800人以上の歯科診療を実施。昨年度も新型コロナウイルスの影響を受けてはいるが、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。訪問歯科健康診査や講演会等を引き続き実施するとともに、令和4年度からは、新型コロナウイルスの影響により中止していた歯科保健指導を再開する等、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、昨年度同様、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4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3、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	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)R4市支出額(単位：円)	協定締結額 208,519,000円 決算額 110,884,315円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>令和4年度実績(令和3年度実績)</p> <ol style="list-style-type: none"> 診療日数 365日(365日) 患者数 22,756人 1日平均62.3人(14,079人(1日平均 38.5人)) 救急車搬入受入数 245件 (173件) 後送患者数 334人(559人) こども急病電話相談 13,116件(11,462件) こども急病電話相談(救急安心センターこうべ) 3,923件(2,954件) 出前医療講座⇒新型コロナウイルス感染拡大防止のため令和4年度は中止(令和3年度中止) 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4年度は中止(令和3年度中止) <p>※小児内科の初期救急医療を365日安定的に実施している。</p> <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%→9.2%(令和4年度)に減少し、初期救急医療機関については、37.0%→54.3%(令和4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

	4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5年3月3日(金)～9日(木) 調査対象(依頼)数: 390件 回答数: 389件(回答率99%) 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>令和4年度結果 (令和3年度結果) 施設の快適性: 満足・やや満足99%(98.7%)、やや不満・不満1%(0.6%) トリアージ: 満足・やや満足97.7%(93.7%)、やや不満・不満0.8%(1.9%) 医師の対応: 満足・やや満足91%(90%)、やや不満・不満1.8%(3.7%) 看護師の対応: 満足・やや満足91%(91.8%)、やや不満・不満1.8%(1.9%) 診察までの待ち時間: 30分以内64.5%(73%)、30分～1時間以内23.1%(12.6%)、1時間以上2.4%(3.8%) 待ち時間: 満足・やや満足65.9%(66%)、やや不満・不満5.4%(5%) 全体としての満足度: 満足・やや満足90%(89.3%)、やや不満・不満0.8%(1.9%) ※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><利用者意見> ・急なことで動転してしまいましたが、すぐに診ていただけて安心しました。ありがとうございました。 ・対応が早く、子どもがしんどいときには特にありがたいです。ありがとうございました。 ・いつもご丁寧な対応ありがとうございます。スタッフ、先生方のおかげで助かっています。 ・近所の小児科のある病院で断られ来院いたしました。助かります。ありがとうございました。待ち時間もほとんどなく！おどろきです。 ・受付から会計までとても早く、あっという間に診て頂きありがとうございました。医師の方にもお話頂けてありがたかったです。 ・夜間で診察してもらえてとても助かります。またスタッフの方も丁寧な対応をしていただけるので安心してかかることができます。 ・先生に質問を何度してもごていねいに答えていただき、とても心強かったです。ありがとうございました。 ・みなさん優しく説明して下さい、診察もスムーズで、クループの咳で苦しそうだった息子も吸入のおかげで楽になりました。ありがとうございます。 ・看護師さんに優しく寄り添って頂きうれしかったです。ありがとうございました。 ・診察からお会計が1時間以内に終わったので助かりました。 ・ネット予約がとれたらいいのと思う。 ・電話がつながりにくかったです。 ・看護師のグローブはその都度交換されている？ つけっぱなし？ 手袋の上からその都度消毒？ ・医師の説明がフェイスシールドで聞こえにくい ・7・8年前、ぜんそくと言われ追い返されたことがある。次の日、別の病院で肺炎と診断された。 ・声が小さくて、聞きなおすことが数回あったので、もう少し大きい声で話してほしい。 ・トリアージで話した内容が医師に伝わっていなかったのが不思議でした。 ・看護師の対応に不満しかない。 トリアージNsの態度、“何で来たの？”と言われた気分です。「あー、熱があったから来たんですか？もっと早く受診された方がいいですよ」と言われた。半日、広域で病院を探し、“明日にしよう”と話していたときに呼吸が変わったので7119で相談し、ここに来ました。とってもガツカリです。</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、症状に応じた診察の優先順位の決定(トリアージ)、医師の対応について、満足度が増加し、全体的な満足度もやや増加している。待ち時間については、1時間以上となる方の割合が減少した点は評価できるが、待ち時間が30分以内の割合も減り、待ち時間の満足度は、低下している。引き続き改善にむけて対応をお願いしたい。また、看護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。