

令和元年度 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)、パノラマレントゲン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	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)R1支出額(単位：円)	協定締結額 66,975,000円 決算額 66,968,147円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>令和元年度実績 (平成30年度実績)</p> <p>1. 診療日数 239日 (244日)</p> <p>2. 患者数 5,582人;1日あたり23.4人 (5,553人;1日あたり22.8人)</p> <p>①全身麻酔 343人;1日あたり1.4人 (307人;1日あたり1.3人)</p> <p>②鎮静法 75人;1日あたり0.3人 (61人;1日あたり0.2人)</p> <p>③全身管理 198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 4,966人;1日あたり20.8人 (4,985人;1日あたり20.4人)</p> <p>全身麻酔を含む歯科治療を、しっかりとした安全管理のもと安定的に実施している。 また、施設訪問歯科健診を8回(受診者計144名)、歯科保健指導を12回(受診者計110名)実施。市民向けには、「小児歯科」をテーマに障害者歯科医療研修会を開催(参加者68名)し、歯科医療と保健サービスの提供を行った。</p>
--

3. 利用者の満足度調査等

	元年度の状況
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 調査機関：令和2年1月20日～24日に実施 回答者数：119人 質問項目：治療に対する満足度、予約について、待ち時間について等</p>
②満足度調査の結果	<p>・治療の満足度について 大変よかった60%(65%)、よかった36%(31%)、どちらともいえない1%(1%)、よくなかった0%(1%)、無回答3%(2%)</p> <p>・予約について 適切 80%(75%) 取りにくく感じる 11%(15%) その他 2%(3%) 無回答 7%(7%)</p> <p>・待ち時間について 適切 83%(83%) 長く感じる 8%(7%) その他 1%(1%) 無回答 8%(9%)</p>

③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応

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96%であった。よかった理由として「スタッフの対応」「安全性」「本人のストレス」が上位を占めた。「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88%となっている。待ち時間について「適切である」が83%であったが、「取りにくく感じる」が7%で「希望の時間がよく埋まっている」との意見があった。センターの受診については安定的に高い評価を得ている。予約に関しては希望に沿えない場合でも、症例に応じた丁寧な説明により、診療への不安を取り除き、少しでも患者の希望に応えられるように努めていく。

#### 4. 選定評価委員会の評価

地域の一般の歯科診療所での治療が困難な方々のために、年間5,500人以上に歯科治療を行っており、利用者数は年々増加している。

治療後の口腔ケアは非常に重要な分野であり、訪問型の口腔ケアや歯科保健指導・研修を行い様々なニーズに対応している点は評価できる。

また、満足度調査においても多くの利用者が治療について満足し、引き続き治療を希望されている方が多数いることは、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。

今後も歯科センターが必要な方々に、広く知ってもらえるようPRを強化するとともに、今後の需要増加を見越して、治療後の口腔ケアを地域の診療所等に依頼するなど連携を強化し、安心・安全な歯科医療の提供を継続されるよう期待する。

令和元年度 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) 小児科医の不足等により、市内の小児救急医療体制の維持が深刻な状況になっている中で、初期救急機能の強化を図り、持続可能な小児救急医療体制を確立するため、市医師会、小児科医会、神戸大学、市内医療関係者、神戸市等の協働事業により平成22年12月1日に開院。 当センターは、夜間・休日における子どもの急病に関して、初期の小児救急医療を提供するとともに、子どもの急病対処法など子育て支援の啓発事業を行うことにより、神戸市民の安心の子育て・子どもの健やかな成育に尽くすことを基本理念としている。</p> <p>(概要) ①所在地 神戸市中央区脇浜海岸通1丁目4番1号 ②規模 鉄筋コンクリート造 地上2階 ③敷地面積 2,500㎡、延床面積 1,279.88㎡ ④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 ⑤診療時間 休日・夜間365日の小児科初期診療 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) ⑥子育て支援事業として、こども急病電話相談、ママとパパの医療講座を平成23年4月より実施。市内幼稚園への出前医療講座を平成31年5月より実施。</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)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 205,000,000円 決算額 205,000,000円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>令和元年度実績 (平成30年度実績)          診療日数 366日 (365日)          患者数 27,066人(1日平均 74.0人) (27,643人(1日平均 75.7人))          救急車搬入受入数 263件 (338件)          後送患者数 857人 (824人)          こども急病電話相談 14,364件 (14,974件)          こども急病電話相談(救急安心センターこうべ) 4,521件 (3,800件)          ママとパパの医療講座 6回 274人参加 (18回 712人参加)          ※コロナウイルス感染症の拡大防止のため3月の2回は中止。          出前医療講座 15回 696人参加</p> <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。          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%→14.2%(令和元年度)に減少し、初期救急医療機関については、37.0%→61.0%(令和元年度)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

	元年度の状況
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2年3月6日～3月12日 (平成31年3月8日～3月14日)            期間中の患者数: 267人(398人)            配布数: 240枚 (348枚) 回収数: 240枚 (348枚) 回収率: 100% (100%)            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>施設の快適性: 満足・やや満足98.7%(98.9%)、やや不満・不満0.5%(1.1%)            トリアージ: 満足・やや満足94.2%(95.4%)、やや不満・不満2.5%(2.0%)            医師の対応: 満足・やや満足90.0%(97.7%)、やや不満・不満3.3%(2.0%)            看護師の対応: 満足・やや満足93.4%(90.2%)、やや不満・不満0.4%(0.9%)            診察までの待ち時間: 30分以内82.1%(68.1%)、30分～1時間以内10.4%(17.8%)、1時間以上0.0%(4.4%)            待ち時間: 満足・やや満足73.0%(74.1%)、やや不満・不満0.8%(8.0%)            全体としての満足度: 満足・やや満足90.5%(88.6%)、やや不満・不満1.7%(1.1%)</p>
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<p>全体としての満足度は高い(約90%)といえる中、待ち時間については70%強となっているが、着席状態で投薬指導を行うことができる窓口を複数確保し、インフルエンザ流行期等の患者が増加する時期に円滑な投薬指導ができるように薬剤室のカウンターを低く改修し、また、患者情報入力 of 迅速化のため端末を増設するなどの対応を行っている。</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ける当センターの役割は非常に大きいものであり、当センターの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。また、こども急病電話相談は高い相談件数で推移しており、市民の不安解消に役立つとともに、相談の約7割が救急を受診していないことから、受療行動の適正化につながっている。待ち時間の短縮化についても、円滑な投薬指導や患者情報入力 of 迅速化を図っており評価できる。またコロナウイルスの影響下においても24時間365日の診療体制を維持し、発熱者も分け隔て無く受け入れるなど市民の不安解消に努めている点も評価できる。今後も本市の小児救急医療体制の維持、市民の安心な子育てに尽くしていただきたい。