

様式1

指 定 申 請 書

平成26年10月 3日

(申請先)
横浜市長

	所在地	横浜市中区桜木町一丁目1番地
(申請者)	団体名	一般社団法人 横浜市医師会
	代表者氏名	会長 古谷正博

横浜市救急医療センターの指定管理者の指定を受けたいので、申請します。

(注意) 申請に際しては、次の書類を添付してください。

- (1) 事業計画書
- (2) 定款、寄附行為、規約その他これらに類する書類
- (3) 法人にあつては、当該法人の登記事項証明書
- (4) 指定申請書を提出する日の属する事業年度の収支予算書及び事業計画書並びに前事業年度の収支計算書及び事業報告書
- (5) 横浜市救急医療センターの管理に関する業務の収支予算書
- (6) その他市長が必要と認める書類

1 団体の状況 (1) 団体の理念・基本方針

団体の理念や基本方針等について記載してください。

横浜市医師会は、医道の高揚、医学及び医術の発展並びに地域包括医療の普及を図り、もって社会福祉を推進すると共に、医師の社会的及び経済的地位を向上することを目的として、民法第34条により昭和22年11月1日に設立された公益を目的とした法人です。

横浜市医師会基本方針(平成26年度)では、「横浜市医師会は世界の医療の進歩と共に歩む学術団体としての使命を果たすべく鋭意努力する。会員は地域医療の担い手としての自覚を日々新たにし、克服すべき課題が多い医療状況の認識を行政・関連団体・市民と共有理解し、医療・保健福祉の連携強化を図る。我々の会務を充実発展させる日常活動を通じて、会員の親睦団結を深める」と定め、夜間急病センターの運営、産科・小児科等と救急医療をはじめとした地域医療にかかわる諸問題への対応、災害及び新興感染症発生時における危機管理体制の整備・充実、在宅医療・介護の連携強化、会員・市民への広報活動の充実、看護師養成など具体的な取り組みを行っています。

1 団体の状況 (2) 財務状況

財務状況の健全性、安定した経営ができる基盤等について記載してください。

平成25年度 横浜市医師会貸借対照表総括表より

流動資産	1,723,381,982円	流動負債	586,116,299円
固定資産	1,752,954,205円	固定負債	447,117,671円
資産合計	3,476,336,187円	負債合計	1,033,233,970円
正味財産	2,443,102,217円		

この財務指標としての数値

- ・自己資本比率 70.3% (正味財産/資産合計×100)
- ・流動比率 294.0% (流動資産/流動負債×100)
- ・固定比率 71.8% (固定資産/正味財産×100)
- ・固定長期適合率 60.7% (固定資産/(正味財産+固定負債)×100)

より、自己資本比率も高く安定しております。これは、固定負債の内訳として借入金がなく、役職員の退職給付引当金のみであるためです。また、流動比率200%以上、固定比率100%以下と資金繰りに問題はなく、長期的な支払能力も有しております。

さらに、指定管理期間の平成22年度からの「当期経常増減額」の決算額の推移は、

平成22年度	223,907,595円	平成23年度	229,310,594円
平成24年度	204,860,778円	平成25年度	165,916,736円

と安定してプラスを計上しており、過去の繰越金や借入金等で賄っておりません。

以上、横浜市医師会の財務状況は安定した基盤を有しており、今後も継続して救急医療センターを運営できるものと考えております。

1 団体の状況 (3) 応募理由

横浜市救急医療センターの設置目的等を踏まえ、応募した理由を記載してください。

救急医療の公共性と重要性を十分に認識し、市内医療関係機関と連携、協調のもとに初期救急医療における夜間の応急的な診療を行う施設としての横浜市救急医療センターの運営を行うにあたり、市民が365日安心して質の高い医療を受けることができるために、常に安定したセンター運営を実施できるよう効率的かつ創意工夫に基づいた取り組みをし、市全体の医療の質の向上に努めていきたいと考えます。

特に、本センターを含めた一次救急医療については地域の医師が担うものと考え、また運営において最も大事なサービスは、365日毎夜間、休むことなく医療を提供することであり、そのための安定的な人員を確保することです。内科・小児科・眼科・耳鼻咽喉科、4科の出動医師を365日確保するのは難しい問題ではありますが、本会会員の殆どを出動医として協力を得ており、また、各科医会や公立大学法人横浜市立大学医局等の協力を得ながら安定した運営を行って参ります。

また、円滑な医療連携を確保するために、二次救急医療を担当する横浜市内7カ所の小児救急拠点病院、病院群輪番制事業の当番病院、拠点病院や病院郡輪番制事業体制では扱われていない眼科・耳鼻咽喉科の応需も含めた三次救急医療を担当する救命救急センター等の後方病院との連携を図ることが大切と考え、横浜市救急医療センターと後方病院との医療連携の推進に取り組んで参ります。併せて、本会が運営している横浜市北部夜間急病センター・横浜市南西部夜間急病センターとの間で日常的に情報交換を行い、後方病院との連携強化に努めて参ります。

横浜市医師会は、横浜市夜間急病センターの夜間における急病患者に対する応急的な診療を行い、市民の健康保持に寄与すること並びに救急医療情報センターにおける救急医療機関及び救急医療に関する情報の提供など、安定して救急医療を市民へ提供していくという横浜市救急医療センターの設置目的に添い、これまでの経験と実績を生かすことによりさらに施設の効用を発揮できると考え応募致しました。

2 基本方針 (1) 事業実施の基本方針

救急医療センターの役割や特色を活かした事業展開の基本方針について記載してください。

1 センター事業を展開する上での基本方針

(1) 患者満足度の高いサービスの提供

ア 安定した一次救急医療の提供

夜間における応急的な診療を行う施設として、365日毎夜間、内科・小児科・眼科・耳鼻咽喉科の一次救急医療を提供することにより、市民が安心して質の高い医療を受けることができます。

イ 患者のニーズを的確に把握

患者が意見・要望・苦情を述べやすいよう、待合室に「患者さんの声」と称する意見箱・意見用紙を設置しております。また、横浜市医師会ホームページ上の「お問い合わせ」に意見等を寄せることができ、寄せられた患者の意見については、運営委員会等で協議・検討して業務の運営改善に反映して参ります。

ウ インフォームド・コンセントの徹底

患者や家族が医療行為（診療・検査・投薬など）の内容についてよく説明を受け理解した上で、方針に合意することの徹底に努めます。説明の内容としては、対象となる行為の名称・内容・期待されている結果、及び薬剤の副作用、費用のみでばかりではなく、一次救急医療機関として実施できる検査・処置・投薬等の範囲までも含んだ説明をすることが望ましいと考えます。併せて、医師や薬剤師の説明について充分理解できない様子の患者・患者家族に対しては、担当看護師などスタッフ全員の協力にて補足説明を行い、説明責任を果たして参ります。

(2) 情報公開の徹底

センターの運営状況情報を公開することは大切と考え、情報公開に努めて参ります。また、救急医療センターのホームページを開設し、患者が利用しやすいように内容を工夫して最新の情報を掲載するように努めて参ります。

(3) 安全管理の徹底

施設を運営するに当たっては、医療の安全確保を最優先に考えます。横浜市救急医療センター医療安全管理指針（添付資料1）に基づき、事故を未然に防ぐよう引き続き努めて参ります。併せて、横浜市主催の医療安全研修に職員が参加し、安全管理の徹底を浸透させるように努めて参ります。

(4) 診療後の医療機関紹介

診療後は、医師、看護師等から、今後の方針について適切なアドバイスを行います。希望する患者には最寄りの医療機関、或いは患者のかかりつけの医療機関等を紹介するよう引き続き努めて参ります。

2 本市の救急医療体制にもたらされる効果についての考え方

横浜市救急医療センターは横浜市における重要な初期救急医療体制の一つで、機能分化されており、夜間急病センターは365日20時～24時の間、内科・小児科・眼科・耳鼻咽喉科での初期救急医療を市民に提供しております。併せて、救急医療情報センターの医療機関案内では24時間365日、常に救急医療機関応需情報を市民に提供しており、また、小児救急電話相談では市民のニーズに合わせた時間帯で365日、小児の急病時等に家庭における対応の仕方や医療機関にかかる目安等について看護師が相談に応じます。

これらの事業を通じて、市民の生命と健康を守る横浜市の機能の一部を担って参ります。

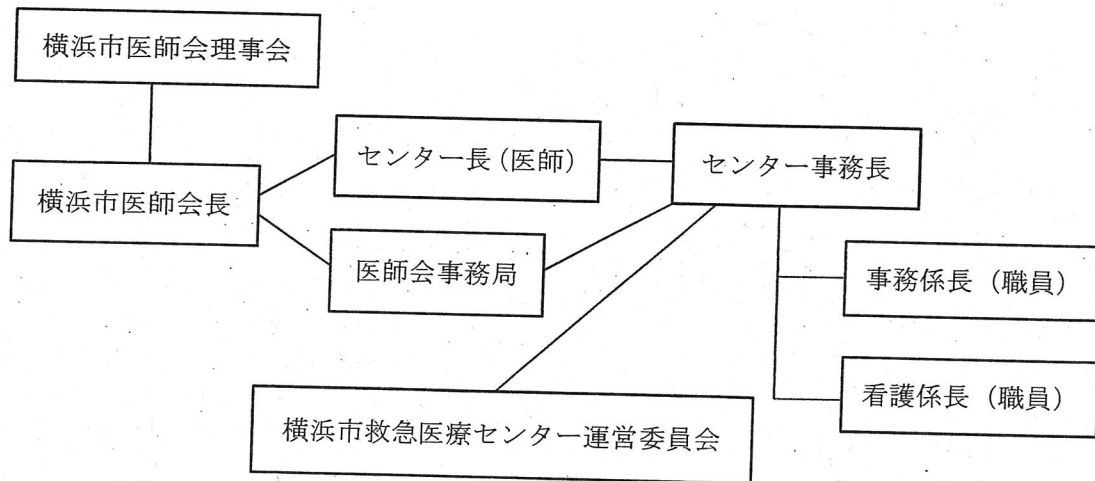
3 職員配置・育成 (1) 職員の確保・配置及び育成に対する考え方

横浜市救急医療センターを運営していく上で、必要な職員の確保、適正な配置及び育成、研修についての考えや計画を記載してください。

また、横浜市救急医療センターを運営するための組織図、職員等配置計画を示してください。

1 現在想定している組織図とスタッフ体制

(1) 救急医療センター組織図



(2) スタッフ体制図

職 種		正規職員	非常勤職員	委託職員	合計
医師 (センター長)		1			1
事務職員		6	18		24
看護職員		5	21		26
医 師	内 科			144	144
	小 児 科			65	65
	眼 科			113	113
	耳鼻咽喉科			66	66
薬 剤 師				210	210
検 査 技 師				27	27
放 射 線 技 師				10	10
合 計		12	39	635	686

※ 非常勤職員及び委託職員は平成26年10月1日現在の実数

2 人材の確保

一次救急医療は地域医療を担う医師であるべきと考え、夜間急病センターの診療科目である内科・小児科・眼科・耳鼻咽喉科については、横浜市医師会の会員に出動要請を行います。併せて、安定的な出動医の確保のため、横浜内科学会・横浜市小児科医会・横浜市眼科医会・横浜市耳鼻咽喉科医会、及び大学病院各科医局等と調整を図り、協力を得ていく所存です。また、薬剤師、臨床衛生検査技師、放射線技師については、横浜市薬剤師会、神奈川県臨床検査技師会及び中区放射線技師グループからの派遣を受け、必要な人員を確保できるように努めます。

なお、看護師及び事務職員については、本会が募集から雇用までを一貫して行い、必要な人員を確保します。

3 人材育成に対する考え方

(1) 豊かな人間性の育成

医療従事者は専門分野の知識・技術はもとより、豊かな人間性が求められます。豊かな人間性を培うことにより、「患者やその家族の気持ちを理解する」、「知識・技術を効果的に使う」、「チームケアを実践する」などが可能になります。サービスの質の向上を図るため職員の人間性を磨くよう努めます。

(2) スタッフの健康管理について

ア 健康診断の実施

職員については、労働安全衛生法に基づき健康診断を実施します。

イ 職員の安全と健康を確保するとともに、快適な職場環境形成に努めます。

ウ 労働基準法に基づき、本会が直接雇用している看護・事務職員が本センター内にて事故等により外傷等を負った場合は、労災保険を適用させます。また、特に職員の針刺し事故時の対応などについても新たにマニュアルを策定し、事故が発生した際は、横浜市立市民病院と検査・治療の協力体制を整えていきます。併せて、協力出動医や、各団体より派遣されている薬剤師・臨床検査技師・放射線技師についても傷害保険に加入して対応します。

4 施設の管理運営 (1) 施設・設備の維持保全及び管理

利用者が施設を快適・安全に利用するための施設・設備の維持保全及び管理に関する方針を記載してください。

1 施設管理

委託の設備保守点検員が契約書・仕様書により年間点検計画表及び月次点検計画表を作成し点検を実施し、当該計画表により日常点検（検針）・月次点検・年次点検（法定点検を含む）を実施し、日報及び月次・年次点検表（月報）をその都度提出します。

また、発見された小修繕不具合箇所はその都度改修を実施し、予防保守・年間及び長期修繕は計画表を作成し、大規模修繕等と合わせて施設所有者である横浜市当局に提案する所存です。併せて、清掃については委託の清掃員が契約書及び仕様書（作業基準表・清掃区分表）により清掃管理業務日報及び年間定期清掃計画表を作成し、日常清掃・定期清掃を実施します。日常清掃は清掃管理業務日報で毎日報告し、定期清掃は日報・月報及び年間定期清掃報告書で報告します。

また、委託の警備員が施設内を巡回警備し、異変・異常等を察知したら、設備保守点検員等に素早く通報して対応します。

2 備品管理

基本的に備品の殆どは本センターの開設者である横浜市当局に属しており、平成22年4月1日に指定管理を受けた時点で同局が作成した備品管理台帳に記載された備品は全て揃っており、医療機器等については法令で定められた通り定期的な保守点検を行い、必要に応じて修理し良好な使用状態を保つようにします。

また、横浜市医師会が独自に購入した備品等については「横浜市医師会 横浜市救急医療センター」というシールを物品本体に貼り差別化します。併せて、医療法施行規則で定められているX線検査装置等の放射線量測定検査を放射線技師立会いの下で年2回実施、また、酸素ガス保守点検についても年2回実施、測定・点検結果報告を職員・医師等に回覧して保存し、計画的・継続的な医療設備・機器の管理に取り組みます。

4 施設の管理運営 (2) 小破修繕への取組

施設の安全確保及び長寿命化の観点から、適切かつ積極的な修繕計画について、具体的に記載してください。

横浜市救急医療センター医療機器の保守点検・安全使用指針を策定しており、この指針に従い、センター内で使用される全ての医療機器の保守点検・安全使用に向け体制整備を図り、メーカー・医療器械会社等の業者と保守契約を締結し、その他の設備・機器については常勤看護師・技師等が毎日、診療開始前に各マニュアルに沿って点検し、必要に応じて業者に修理依頼をします。併せて、老朽化等により破損し修理不可能な設備・医療機器等の高額備品に関しては、横浜市当局に速やかに通報して対応して戴く所存です。

4 施設の管理運営 (3) 事故防止体制・緊急時の対応

事件・事故防止への取組及び事故・災害等発生等の対応や体制について、具体的に記載してください。

1 事件・事故防止への取り組みや対応

診療録による医師の指示に基づき、臨床検査伝票・X線検査伝票等により患者が検査・処置等を間違いなく受けられよう、常勤看護師が患者・部位・検体等の誤認防止のためのマニュアルを作成し非常勤看護師を指導するとともに、臨床検査・放射線技師と一緒に手順の打ち合わせを行います。

また、横浜市主催の医療安全研修に職員が交代で参加し、参加できない職員に対して研修内容を伝達します。新規に採用された職員に対しては、従前より勤務している職員より個別に実地指導をする仕組みにします。併せて、事故発生時等の対応については、医療安全管理指針に基づき、事故発生時に常勤で勤務している看護師・事務職員が発生状況・経緯等を現場で対応した職員等から事情聴取し、速やかに正確な事実確認をした上で状況判断をして事務長やセンター長、及び本会担当役員等に報告し、時には判断を仰ぎ、真摯に患者への対応を行うようにします。発生した事故やヒヤリハット事例をもとに、原因分析し、各事故・事例が発生した際に担当した常勤看護師・事務職員が本会策定の医療安全管理指針に基づいた報告書を作成し、本会会長まで報告します。

また、当該事故・事例と同様なケースの再発防止のために他の職員にも情報を共有することにより、注意喚起・事故防止手順の掲示・注意の回覧を実施します。とりわけ当該事故・事例を発生させた職員に対しては、再発防止のために個別指導を徹底して行います。

以上の取り組みを実行して、医療事故防止に最大限の努力を払い、患者の安全管理に努めます。

2 院内感染防止への取り組み

感染症で来院した患者への対応、例えば感染症法・学校保健法等で指定されている疾患を疑う患者が来院した際は、一時隔離等により他の患者への感染予防するために、隔離スペースを従前より広く確保します（眼科受診者数の減少により眼科診察室を2室から1室に減らして対応します）。

しかし、インフルエンザやノロウイルス等の季節性の感染症は、患者数が多く、その期間中は、患者を隔離するスペースの確保等が難しいため、院内掲示物等により患者にマスク装着を啓発するとともに、電話等の問い合わせの際、マスクを装着しての来院を促し、また、看護師が直接、該当患者に対してマスク装着を促し（無償）、医療従事者に対してもマスク・手袋等の着用を義務付けます。併せて、感染発生時の対応等について院内感染対策指針に基づき、感染者が来院した際の感染症対策マニュアルを作成し、新規採用職員にも院内感染の防止に対応できるよう指導します。

また、職員の針刺し事故時の対応などについても新たにマニュアルを策定し、事故が発生した際は、横浜市立市民病院に検査・治療の協力をお願いできる体制を整えます。以上の対策を実行して、院内感染の防止に対応して参ります。

4 施設の管理運営 (4) 防災に対する取組

市防災計画を踏まえ、公の施設としての役割について、具体的に記載してください。

横浜市救急医療センターは指定管理者制度導入施設として、基本協定及び『災害時等における施設利用の協力に関する協定』に基づき、地震や風水害、その他の災害時等の体制整備を確立します。また、横浜市防災計画並びに基本協定の定めるところにより、災害発生時には、遅滞なく施設の被害状況等を確認し、横浜市に報告すると共に、横浜市からの災害対策業務の要請内容に応じ、可能な協力を行って参ります。

なお、災害発生時には利用者（患者）の避難、誘導、安全確保を第一とし、全職員が『横浜市防災計画（震災対策・風水害対策・都市災害対策）』『指定管理者災害対応の手引き』等を十分に把握し行動できるよう、訓練・研修により職員の危機対応能力を高めて参ります。

4 施設の管理運営 (5) 利用者の意見・要望・苦情への対応

利用者の意見、要望、苦情への対応について、具体的に記載してください。

利用者（患者）が意見・要望・苦情を述べやすいよう、1階待合室に「患者さんの声」と称する意見箱・意見用紙を設置しており、また、横浜市医師会ホームページ上の「お問い合わせ」に意見等を寄せることができます。「患者さんの声」等で寄せられた意見等は夜間急病センターの職員間で共有し、年1回開催している本会の夜間急病センター運営委員会等で協議・検討し、センター運営に活用して参ります。併せて、「患者さんの声」を取りまとめ、他の職員とも情報を共有して今後の参考とすると共に、横浜市医師会報・本センターホームページにも掲載して会員や一般に公開します。

また、救急医療情報センターにおいては、電話対応のみの業務内容であるため、利用者（患者）は本会ホームページ上の「お問い合わせ」や直接、電話で意見等を寄せることができます。なお、苦情については対応終了後、担当した常勤職員が速やかにレポートを作成して上席職員、事務長、センター長及び本会執行部に報告を行うと同時に、他の職員とも情報を共有し問題点を検討し、利用者（患者）本位の視点に立った、利用者満足度の高いサービス提供が実施できるような業務改善を心がけると共に、本指定管理者業務に相応した事業の透明性の確保に努めます。

4 施設の管理運営 (6) 個人情報保護・情報公開、人権尊重、環境への配慮、市内中小企業優先発注など、本市の重要施策を踏まえた取組

本市の重要施策を踏まえた取組について、具体的に記載してください。

1 個人情報保護

横浜市救急医療センター個人情報保護指針を策定しており、この指針に従い、利用者（患者）の個人情報保護に最大限の努力を払います。具体的には、新規採用時や契約更新時の契約書に「個人情報保護」事項について記載し、また、日本医師会策定の「個人情報の保護」に関する冊子により説明し、「個人情報に関する誓約書」を取ることで認識させます。診療録等の個人の診療情報の取り扱いについては、細心の注意を払うように心がけます。併せて、横浜市等で開催している研修会に職員を出席させ、受講内容について報告書を作成させて、研修会に参加できなかった職員に対しても説明して参ります。

2 情報公開

(1) 個人情報の開示

利用者（患者）から診療情報の開示を求められた場合等は、当該者本人または親権者からの開示請求により開示します。

(2) 情報公開の徹底

本センターは専用のホームページを開設しており「夜間急病センター」・「救急医療情報センター」・「小児救急電話相談」・「応急の手引き」のサイト項目に分けて、コンテンツ（内容）を充実させ、患者・市民が利用しやすいように工夫します。特に、夜間急病センターのサイトでは患者の待ち状況が分る「横浜市救急医療センター待人数確認」サイトとリンクさせ、患者が診療時間内の最新待人数をPCや携帯端末により把握できるようにします。

また、センター事業や利用手続き等をより分かり易く発信していきます。

(3) 市民向け利用案内の啓発

夜間急病センター受診時の留意事項を案内した「横浜市夜間急病センターのご利用について」のポスターを本センター待合室等に掲示し、併せて、会計終了後に同内容の案内チラシを患者（1週間以内の再診者を除き）に健康保険証等と一緒に手渡し、また、看護師が必要と思う患者に対しては手渡しをします。

利用者・市民啓発により一層努めます。

3 環境への配慮

事務処理のIT化、レセプト電算化請求の実行、X線装置のフィルムレス化等を推進しランニングコストの削減に主眼を置き、また、省エネや事業ゴミの削減等、横浜市が取得しているISO14001の活動に横浜市の指定管理者として積極的に協力します。特に横浜市の「ヨコハマ3R夢(スリム)プラン」に則ったゴミゼロ推進運動に積極的に協力し、ゴミの減量化について毎年計画・目標を設定し、ゴミの分別を強化し再利用・再使用またはリサイクルに取り組みます。併せて、院内に「ゴミ削減へのご協力について」のポスターを掲示して市民・利用者に対するヨコハマ3R夢(スリム)プラン推進運動の啓発にも取り組みます。

それまで処方箋・会計票は各診察室よりスキャンし1階の受付・薬局に送信していましたが、平成23年3月11日の東日本大震災以降の節電・資源エコを考え、患者に2階で処方箋・会計票を看護師が手渡し1階受付に提出する方法に変更しましたが、受付では会計処理、薬局では処方を行う事により、受付から会計、薬剤受け取りまでの時間が短縮できます。今後も引き続き利用者(患者)の利便性を図ると共に環境への配慮に努めます。

5 事業の企画・実施 (1) 事業計画・事業展開

夜間急病センター事業に関する計画及び事業展開について具体的に記載してください。

1 診療時間

毎夜間、20時から24時まで診療

2 診療科目

内科・小児科・眼科・耳鼻咽喉科

3 診療体制（臨機応変な対応の提案）

夜間急病センターで利用者（患者）の負担軽減を図るには、いかに待ち時間を短くして診療を受けて戴くかという体制を作ることです。初期救急医療の需要は曜日、休日、月、季節、他の医療供給体制等の要因により大きな変動があり、そのため、連休やインフルエンザ流行時等の繁忙期は医師・薬剤師・看護師・事務職員等の柔軟な増員を行い、患者へのサービス向上に努めます。

また、導入した受付待人数確認システムにより本センター内での待人数確認はもとより、混雑時等にセンターの外で待つ患者に対しても、携帯端末等により待人数の確認ができるようにして、利用者（患者）の利便性を図ります。

4 人員配置について

下表に示すように診療体制・人員配置を行う予定です。

(単位：人)

		平日	土曜日	日・祝日	二連休	三・四連休	年末年始
医 師	内 科	2	2	2	2	2	2
	小 児 科	1	2	2	2	2	3
	眼 科	1	1	1	1	1	1
	耳鼻咽喉科	1	1	1	2	2	2
	小 計	5	6	6	7	7	8
薬 剤 師		2	3	3	4	5	6
検 査 技 師		1	1	1	1	1	1
放 射 線 技 師		1	1	1	1	1	1
看 護 師		5 (7)	7 (9)	7 (9)	8 (10)	8 (10)	9 (11)
事 務 員		4 (5)	5 (6)	5 (6)	6 (7)	6 (7)	6 (7)

※ 看護師・事務員の（ ）内は、常勤職員を含めた人数です。

5 診療体制確保について

(1) 医師の確保

夜間急病センターに配置する医師については、原則として横浜市医師会会員を充てます。引き続き、本会会員より夜間急病センターへの出動協力を得るとともに、横浜内科学会・横浜市小児科医会・横浜市眼科医会・横浜市耳鼻咽喉科医会、及び大学病院各科医局等とも緊密な連携を図り、安定した医師の確保に努めます。

(2) 看護師の確保

看護師については、本会において募集から雇用まで一貫して行います。

(3) 薬剤師の確保

薬剤師については、一般社団法人横浜市薬剤師会と会員の派遣に関する契約を締結し、必要な人員を確保することに努めます。

(4) 臨床検査技師の確保

臨床検査技師については、一般社団法人神奈川県臨床検査技師会と会員の派遣に関する契約を締結し、必要な人員を確保することに努めます。

(5) 放射線技師の確保

放射線技師については、中区放射線技師グループと会員の派遣に関する契約を締結し、必要な人員を確保することに努めます。

(6) その他事務スタッフの確保計画

事務職員については、本会において募集から雇用まで一貫して行います。

6 患者の安全管理

横浜市救急医療センター医療安全管理指針に基づき、患者の安全管理に努めます。

7 より良いサービスの提供

前回の指定管理期間当初には、平日の内科医が1名であったものを2名に増員し、また、三・四連休並びに年末年始の繁忙期には、小児科医を従来の2名から3名、眼科医を1名から2名と増員しましたが、実際の患者数等から斟酌して三・四連休では小児科医を2名、三・四連休及び年末年始において眼科医を1名体制に戻し、二連休には耳鼻咽喉科医を1名から2名に増員し、看護師・事務員も併せて増員して診療体制の強化を図ります。

今後も引き続き、市民のニーズに合った適切な人員配置を臨機応変に行い、より良いサービスの提供、コスト削減など、円滑な事業運営に努めます。

8 インフォームド・コンセントの徹底

重症者を他の医療機関へ紹介、転送するに当たっては、患者や家族が納得するようインフォームド・コンセントの徹底に努め、患者の希望する医療機関、或いは患者のかかりつけの医療機関に紹介します。併せて、医師の説明について充分理解できない様子の患者・患者家族に対しては、担当薬剤師・看護師からも補足説明を行い、説明責任を果たします。

9 円滑な医療連携を確保するための具体的な計画

二次救急医療を担当する横浜市内7カ所の小児救急拠点病院、病院群輪番制事業の当番病院、三次救急医療を担当する救命救急センターなどの後方病院との連携を図ることが大切と考え、横浜市救急医療センターと後方病院の地域連携室等との医療連携の推進を図ります。

また、本会が運営している横浜市北部夜間急病センター及び横浜市南西部夜間急病センターとの間で日常的に情報交換を行い、後方病院との連携強化に努めます。

10 コスト削減などの効率的な業務実施に向けた考え方

夜間急病センターの事業支出の大半は人件費です。しかし医療サービスの多くの部分は人が提供するものであり、患者や患者家族に親切で、きめ細かいサービスを提供するには十分な人員を確保することが必要不可欠です。人員削減によるコスト削減だけを考えるのではなく、適切な人員配置を行います。本会が提案している医師人員配置は、原則的に本会会員が非常勤職員として出勤します。この方法は安定的でリスクが少なく、非常に優れたものと考えます。

その他の事業経費については事務処理のIT化、レセプト電算化・電磁媒体によるレセプト請求の実行、X線装置のフィルムレス化等を推進し、ランニングコストの削減に主眼を置き、健全運営に努める所存です。

5 事業の企画・実施 (1) 事業計画・事業展開

救急医療情報センター事業 (救急医療機関情報の収集・提供)に関する計画及び事業展開について具体的に記載してください。

1 救急医療情報センターの事業計画

(1) 人員配置について

平成23年11月より業務が拡充された規模で現在実施されている救急医療情報センター業務と同じ水準で人員配置が確保できるように委託業者と調整を行います。

概ね、人員配置は次のとおりです。

※ 太字は業務拡充により増員

月～水・金	0:00～18:00	18:00～21:00	21:00～24:00		
	2名	3名	2名		
木 曜	0:00～13:00	13:00～16:00	16:00～22:00	22:00～23:00	23:00～24:00
	2名	3名	4名	3名	2名
土 曜	0:00～12:00	12:00～15:00	15:00～20:00	20:00～23:00	23:00～24:00
	2名	4名	5名	4名	3名
日曜・祝日	0:00～7:00	7:00～8:00	8:00～13:00	13:00～16:00	16:00～18:00
	2名	3名	6名	5名	6名
	18:00～19:00	19:00～22:00	22:00～24:00		
	5名	4名	3名		
年 末 年 始	0:00～7:00	7:00～8:00	8:00～13:00	13:00～16:00	16:00～18:00
	3名	5名	6名	5名	6名
	18:00～19:00	19:00～21:00	21:00～22:00	22:00～24:00	
	7名	6名	4名	3名	

(2) 事業を円滑に進めるための工夫について

ア 最新の医療機関応需情報を得るための工夫

横浜市医師会を通じた会員所属医療機関の情報収集はもとより、神奈川県救急医療情報システムやYMIS (横浜市救急医療情報システム) により情報収集を行い、相談者に対して的確な医療機関応需情報を提供できるように努めます。

イ 救急医療情報センターについての広報活動の実施

現在1日当たりの問い合わせ件数は約500件にのぼります。今後もさらに多くの市民に医療機関応需情報を提供できるよう広報活動に努めます。具体的には、横浜市医師会、及び横浜市救急医療センターホームページによる情報発信、本夜間急病センター待合室内に案内ポスターの掲示、また、本会が発行している「みんなの健康」に救急医療情報センターの利用案内を掲載し、各区役所、各区休日急患診療所、本会会員各医療機関、その他の公共機関等の待合室等に設置して戴くことにより、多くの市民に本センターを知ってもらえるよう市民啓発に努めます。併せて、広報よこはまへの掲載などあらゆる機会、媒体を通じた広報に取り組みます。

ウ オペレーターについて

オペレーターは、365日、24時間、常時勤務します。必要要員を確保できるよう実績ある外部業者に委託します。

2 情報収集についての具体的な計画

- (1) 診療所の固定情報（標榜科目・診療時間等）については、横浜市の担当部署を通じて各区の福祉保健センターより情報を収集します。併せて、横浜市医師会が運営する地域医療連携センターにおいて管理している医療機関情報も提供する情報に反映させます。
- (2) 横浜市小児救急拠点病院における一次救急応需状況について、定時の電話連絡による情報収集を行います。
- (3) 神奈川県救急医療情報システム、及びYMIS（横浜市救急医療情報システム）を活用し、医療機関応需情報を収集します。
- (4) 救急患者受け入れ実績のある病院、診療所については、都度電話連絡を行い、急病患者的受け入れ可否の情報を収集します。

3 確実、かつ的確な情報を提供するための工夫

- (1) お待たせしない対応
 - ア オペレーターの配置については、市民からの問い合わせに、「お待たせしない対応」を目標に、適正な人員配置に努めます。
 - イ 繁忙時間帯には、多くの市民からの問い合わせが集中し、回線が繋がりにくい状態になると見込まれます。1件当たりの対応時間の短縮に努めます。
- (2) 接遇研修の実施
 - ア 電話マナー研修
相手の顔が見えない電話での対応は、直接顔を合わせる窓口業務と比較して、より一層親身になった対応が求められます。「電話マナー研修」を行うなど、オペレーターの教育・研修に努めます。
 - イ 内部勉強会の実施
救急医療情報センターへの問い合わせ電話は録音され、6ヶ月間保存されます。録音されたトラブル例等を「教材」として活用し、職員勉強会を実施し、今後の対応改善に繋げられるように努めます。
- (3) 医師による研修の実施
相談者からの問い合わせに対して、適切な診療科目を紹介するためにはある程度の医療知識が必要となります。横浜市医師会所属の医師等による定期的な職員研修を実施するように努めます。

5 事業の企画・実施 (1) 事業計画・事業展開

救急医療情報センター事業（小児救急電話相談）についての計画及び事業展開について具体的に記載してください。

1 看護師による相談・助言業務の意義に対する考え方

社会の少子化、核家族化が進んだ影響で、家族の体調が悪くなったときに、身近な所に相談できる人がいないという市民が増えていると思われています。夜間や休日、こどもの急病などでどうしたらよいか分からない場合、家庭での見守り方やすぐに医療機関にかかる必要があるかなどの相談に対応する業務は、市民が軽症疾患等でも手軽に二次救急医療機関等を利用することにより重症患者への対応が遅れてしまうような事例をできるだけ回避するためにも重要だと考えております。「応急処置の方法は?」、「このまま様子を見ても大丈夫?」などの市民の不安を解決すべく医療機関にかかる目安等を含めて看護師が電話で相談・助言する体制を提供する意義は大きいと考えます。

2 看護師による相談・助言業務がもたらす効果に対する考え方

知識と経験を積んだ看護師が対応することにより、問い合わせをしてきた相談者との会話の中から、必要な情報、状況を把握し、医療機関を受診すべきかどうかの判断基準を提供できると考えます。

3 看護師による相談・助言業務が対応すべき範囲に対する考え方

看護師が対応する相談・助言業務については、基本的には医療機関へ受診するまでの指導業務と考えます。最終的に受診するかどうかの判断は相談者側の選択に基づくものですが、医療機関を受診するまでの病状経過観察の要点や、その時点での指導・助言をすることにより、相談者の安心に繋がると考えます。

しかし、実際に医師が患児を診察しているわけではないため、軽症だと思われる事例に対しても、後で病状が急変する場合も想定されることより必ず医療機関案内を行う所存です。幸いにも、救急医療情報センターでは医療機関案内業務も併設されているので、医療機関情報については最新の情報を提供できると考えます。

4 この事業を実施していくために必要な人員配置等の具体的方策について

(1) 人員配置について（配置職員のローテーションなど）

平成23年11月より業務が拡充された規模で現在実施されている相談・助言業務と同じ水準で人員配置が確保できるよう、委託業者と調整を行います。

概ね、人員配置は次のとおりです。 ※ 太字は業務拡充により増員

平日	0:00~9:00	18:00~23:00	23:00~24:00	
	2名	3名	2名	
土曜	0:00~9:00	13:00~18:00	18:00~23:00	23:00~24:00
	2名	3名	4名	2名
日曜・祝日 年末年始	0:00~9:00	9:00~23:00	23:00~24:00	
	2名	4名	2名	

(2) より良いサービスの提供等の事業を実施するための工夫について

ア 小児科臨床経験豊富な看護師、助産師、保健師で対応します。

イ 優しく、温かみのある受け答えをするように心がけます。

ウ 研修は横浜市医師会所属の小児科医師等により実施します。

エ 救急医療センターのホームページ上に「小児救急電話相談」サイトを設け、特にお問い合わせの多い諸症状に関して掲載し、また、横浜市小児科医会監修の「小児救急のかかり方」のハンドブックを掲載して、患者・市民が利用しやすいように工夫します。

5 事業の企画・実施 (1) 事業計画・事業展開

その他救急医療センターで実施する事業に関する計画及び事業展開について具体的に記載してください。

1 市民広報の充実

ホームページの充実、横浜市医師会が発行している市民広報誌「みんなの健康」による広報、横浜市医師会が提供しているテレビ神奈川の番組「ありがとッ！」内「健康最前線」による広報を実施します。本会が運営、提供する既存のメディアを通じた広報は経費を抑えながら効果のある広報であると考えます。

2 学術研修の実施

医師に対する生涯教育として横浜市医師会は学術研修会を年に6回、実施しておりますが、その研修会の1つとして救急医療研修会を救急医療センターが共催することにより、救急医療全般に関わる知識、技術の向上を図ります。

6 収支計画及び指定管理料 (2) 経費節減への取組

経費節減への取組について、具体的に記載してください。

1 人件費について

本センターの常勤職員は、事務職員6名の内、3名は退職金等がない契約職員として採用し、人件費を削減します。日常の業務に関しては、小銭関係の取り扱いセンター職員が実施し、全体の収支に関する金銭の取り扱い、給与計算、業者等への支出を取り扱う部署を本会経理課が実施することにより、経費、特に職員人件費の削減を実施します。

しかし、事業支出の大半は人件費です。医療サービスの多くの部分は人が提供するものであり、利用者（患者・家族）に親切で、きめ細かなサービスを提供するには、十分な人員を確保することが必要不可欠です。単純に人員削減によるコスト削減を考えるのではなく、適切な人員配置を行うことが重要だと考えます。本会が提案している医師人員配置計画は、常勤医師を雇用するのではなく、非常勤職員として原則的に本会会員より出動協力を得ています。この方法は、人材確保の面で安定的でリスクが少なく、優れたものであると考えます。併せて、薬剤師・臨床検査技師・放射線技師の人員配置についても、職員を直接雇用するのではなく各団体より会員等を派遣してもらうことによりコスト削減とリスク削減をして参ります。

また、救急医療情報センター事業についても、職員を直接雇用して運営するのではなく、経験豊富な民間業者に一括して委託することにより大幅なコスト削減とリスク削減に繋がると考えます。

2 その他の事業経費の節減について

光熱水費においては節電・節約を実施し、蛍光灯を間引き、通常より照明を暗くして、必要時以外はこまめに消灯するように努め、空調機の使用についても利用者（患者）に不快感を与えない程度の適温・省エネを心がけます。

また、夜間急病センター内に「節電へのご協力」のポスターを掲示し、利用者（患者）に理解を求めると同時に市民啓発にも努めます。併せて、センター各職員がコスト意識を持って業務を行い、両面コピーの推進、テスト印刷には裏紙の使用等、通常の業務においても経費節減を実施します。

7 前期（平成22年度～26年度）の指定管理業務の実績（※平成26年度は第1四半期まで）
 夜間急病センター事業の実績について、具体的に記載してください。

【年度別診療科目別患者数】

年度別診療科目別患者数では、「内科」、「小児科」、「耳鼻咽喉科」の割合が高くなっており
 ました。

また、標榜科目である「内科」、「小児科」、「眼科」、「耳鼻咽喉科」で診療した結果、主
 たる疾病が皮膚科や外科等の標榜科目以外であった場合は、「その他」に分類しております。

患者数は平成22年度から平成25年度にかけて3万人前後を推移しておりますが、平成21年度
 の新型インフルエンザ以降、予防接種を更に積極的に受ける意識が強くなったと思われることや、
 日中、かかりつけ医での受診を推奨していることなどから、ゆるやかな減少傾向にあります。

年度 科目	H22	H23	H24	H25	H26
内科	8,470	8,145	9,179	8,295	1,639
	転送 234	181	174	164	36
小児科	8,865	8,258	7,837	7,380	1,622
	転送 137	116	113	122	30
眼科	4,352	3,878	4,147	3,831	1,047
	転送 24	16	24	16	6
耳鼻咽喉科	8,022	7,369	7,563	7,200	1,821
	転送 110	63	96	69	14
その他	1,538	1,670	1,782	1,690	412
	転送 28	19	27	19	5
合計	31,247	29,320	30,508	28,396	6,541
	転送 533	395	434	390	91
1日平均	85.6	80.1	83.6	77.8	71.9

【年度別行政区別患者数】

年度別行政区別患者数では、センター近郊の南区が最も多く、次いで神奈川区、中区、西区の割合が高くなっていました。この4区で全体の4割強を占めていました。

年度 区	H22		H23		H24		H25		H26	
		%		%		%		%		%
鶴見	1,875	6.0	1,763	6.0	1,857	6.1	1,679	5.9	451	6.9
神奈川	3,639	11.6	3,441	11.7	3,539	11.6	3,193	11.2	653	10.0
西	2,740	8.8	2,620	8.9	2,668	8.7	2,254	7.9	506	7.7
中	3,277	10.5	3,102	10.6	3,223	10.6	3,249	11.4	740	11.3
南	4,297	13.8	3,934	13.4	4,157	13.6	4,031	14.2	861	13.2
港南	1,653	5.3	1,537	5.2	1,572	5.2	1,616	5.7	361	5.5
保土ヶ谷	2,336	7.5	2,287	7.8	2,258	7.4	1,971	6.9	486	7.4
旭	1,101	3.5	1,020	3.5	1,031	3.4	980	3.5	202	3.1
磯子	2,147	6.9	2,113	7.2	2,236	7.3	2,071	7.3	467	7.1
金沢	939	3.0	929	3.2	994	3.3	898	3.2	230	3.5
港北	1,322	4.2	1,116	3.8	1,275	4.2	1,085	3.8	266	4.1
緑	404	1.3	420	1.4	363	1.2	364	1.3	76	1.2
青葉	350	1.1	267	0.9	291	1.0	267	0.9	73	1.1
都筑	391	1.3	371	1.3	385	1.3	316	1.1	87	1.3
戸塚	971	3.1	859	2.9	898	2.9	809	2.8	219	3.4
栄	361	1.2	366	1.2	404	1.3	304	1.1	89	1.4
泉	374	1.2	338	1.2	418	1.4	371	1.3	92	1.4
瀬谷	360	1.2	291	1.0	349	1.1	325	1.1	73	1.1
市外・他	2,710	8.7	2,546	8.7	2,590	8.5	2,613	9.2	609	9.3
合計	31,247	100.0	29,320	100.0	30,508	100.0	28,396	100.0	6,541	100.0

【年度別疾病別患者数】

内科・小児科では「呼吸器疾患」の割合が最も高く、次いで「消化器疾患」の割合が高くなっていました。

耳鼻咽喉科では「耳疾患」、眼科では「炎症」の割合が高くなっていました。

様式2 事業計画書 [20/25]

分類疾患	年度		H22		H23		H24		H25		H26	
				%		%		%		%		%
呼吸器疾患	10,218	32.7	9,900	33.8	9,903	32.5	9,331	32.9	1,778	27.2		
かぜ症候群	6,122	19.6	6,079	20.7	6,012	19.7	5,809	20.5	1,248	19.1		
扁桃炎	678	2.2	590	2.0	638	2.1	507	1.8	138	2.1		
気管支炎・肺炎	1,094	3.5	958	3.3	919	3.0	816	2.9	176	2.7		
喘息	736	2.4	703	2.4	637	2.1	555	2.0	112	1.7		
インフルエンザ	1,492	4.8	1,525	5.2	1,616	5.3	1,581	5.6	12	0.2		
その他	96	0.3	45	0.2	81	0.3	63	0.2	92	1.4		
消化器疾患	5,068	16.2	4,590	15.7	5,490	18.0	4,661	16.4	1,004	15.3		
下痢症	2,974	9.5	2,717	9.3	3,828	12.5	3,327	11.7	691	10.6		
急性腹症	368	1.2	342	1.2	322	1.1	310	1.1	69	1.1		
その他	1,726	5.5	1,531	5.2	1,340	4.4	1,024	3.6	244	3.7		
循環器疾患	252	0.8	219	0.7	264	0.9	242	0.9	71	1.1		
脳血管障害	35	0.1	37	0.1	29	0.1	33	0.1	12	0.2		
代謝障害	22	0.1	13	0.0	16	0.1	16	0.1	7	0.1		
けいれん	68	0.2	45	0.2	42	0.1	28	0.1	10	0.2		
中毒	63	0.2	71	0.2	45	0.1	48	0.2	18	0.3		
小児伝染病	390	1.2	421	1.4	287	0.9	349	1.2	81	1.2		
新生児・未熟児の疾患	8	0.0	15	0.1	15	0.0	10	0.0	1	0.0		
その他	1,211	3.9	1,092	3.7	925	3.0	957	3.4	279	4.3		
小計	17,335	55.5	16,403	55.9	17,016	55.8	15,675	55.2	3,261	49.9		
耳鼻咽喉科疾患	8,022	25.7	7,369	25.1	7,563	24.8	7,200	25.4	1,821	27.8		
耳疾患	4,773	15.3	4,298	14.7	4,223	13.8	3,842	13.5	907	13.9		
鼻・副鼻腔疾患	1,256	4.0	1,132	3.9	1,306	4.3	1,372	4.8	373	5.7		
口腔疾患	277	0.9	277	0.9	242	0.8	250	0.9	65	1.0		
咽頭疾患	1,459	4.7	1,408	4.8	1,533	5.0	1,494	5.3	388	5.9		
喉頭疾患	226	0.7	225	0.8	224	0.7	199	0.7	85	1.3		
気管・食道疾患	31	0.1	29	0.1	35	0.1	43	0.2	3	0.0		
眼科疾患	4,352	13.9	3,878	13.2	4,147	13.6	3,831	13.5	1,047	16.0		
炎症	2,294	7.3	1,898	6.5	2,074	6.8	1,908	6.7	562	8.6		
異物	722	2.3	674	2.3	726	2.4	662	2.3	143	2.2		
外傷	743	2.4	787	2.7	761	2.5	692	2.4	176	2.7		
出血	279	0.9	236	0.8	235	0.8	233	0.8	58	0.9		
その他	314	1.0	283	1.0	351	1.2	336	1.2	108	1.7		
その他の疾患	1,538	4.9	1,670	5.7	1,782	5.8	1,690	6.0	412	6.3		
外科・整形外科	115	0.4	99	0.3	98	0.3	121	0.4	20	0.3		
皮膚科	876	2.8	1,038	3.5	1,133	3.7	1,013	3.6	262	4.0		
泌尿器科	360	1.2	400	1.4	397	1.3	397	1.4	99	1.5		
産婦人科	22	0.1	18	0.1	19	0.1	21	0.1	4	0.1		
精神科	111	0.4	82	0.3	111	0.4	88	0.3	18	0.3		
歯科	11	0.0	6	0.0	1	0.0	3	0.0	0	0.0		
その他	43	0.1	27	0.1	23	0.1	47	0.2	9	0.1		
合計	31,247	100.0	29,320	100.0	30,508	100.0	28,396	100.0	6,541	100.0		

7 前期（平成22年度～26年度）の指定管理業務の実績（※平成26年度は第1四半期まで）

救急医療情報センター事業（救急医療機関情報の収集・提供）の実績について、具体的に記載してください。

【年度別問合せ元別取扱件数】

年度別問合せ元別取扱件数では、「市民」が9割以上と大多数を占めておりました。

区分	H22		H23		H24		H25		H26	
		%		%		%		%		%
医療機関	7,998	4.1	7,944	4.3	7,831	4.5	7,556	4.7	693	2.0
病院	7,178	3.7	7,117	3.9	6,908	3.9	6,673	4.1	562	1.6
診療所	604	0.3	627	0.3	713	0.4	666	0.4	88	0.3
休日急患診療所	216	0.1	200	0.1	210	0.1	217	0.1	43	0.1
消防	405	0.2	286	0.2	322	0.2	294	0.2	63	0.2
県中央情報センター	4	-	4	-	0	-	2	-	8	-
市民	182,441	94.4	172,064	93.9	163,707	93.5	151,136	93.2	33,077	95.7
その他	2,469	1.3	2,899	1.6	3,218	1.8	3,105	1.9	713	2.1
合計	193,317	100.0	183,197	100.0	175,078	100.0	162,093	100.0	34,554	100.0

【年度別科目別取扱件数】

年度別科目別取扱件数では、「内科」、「小児科」、「整形外科」の順で割合が高くなっておりました。

科目	H22		H23		H24		H25		H26	
		%		%		%		%		%
内科	39,420	20.4	37,517	20.5	38,068	21.7	33,122	20.4	6,937	20.1
小児科	37,483	19.4	31,232	17.0	26,865	15.3	24,865	15.3	4,816	13.9
精神神経科	1,638	0.8	1,694	0.9	1,566	0.9	1,445	0.9	338	1.0
外科	9,636	5.0	10,088	5.5	9,028	5.2	8,908	5.5	1,909	5.5
整形外科	26,241	13.6	26,575	14.5	26,053	14.9	25,625	15.8	5,822	16.8
脳神経外科	13,358	6.9	13,617	7.4	13,459	7.7	12,721	7.8	3,461	10.0
皮膚科	9,092	4.7	8,927	4.9	8,676	5.0	8,313	5.1	2,134	6.2
泌尿器科	4,108	2.1	3,748	2.0	3,585	2.0	3,413	2.1	810	2.3
産婦人科	3,430	1.8	2,940	1.6	2,815	1.6	2,668	1.6	659	1.9
眼科	8,225	4.3	7,261	4.0	6,828	3.9	6,154	3.8	1,510	4.4
耳鼻咽喉科	15,311	7.9	12,962	7.1	12,123	6.9	11,076	6.8	2,794	8.1
歯科	5,794	3.0	5,303	2.9	4,937	2.8	4,680	2.9	757	2.2
その他	19,581	10.1	21,333	11.6	21,075	12.0	19,103	11.8	2,607	7.5
合計	193,317	100.0	183,197	100.0	175,078	100.0	162,093	100.0	34,554	100.0

【年度別行政区別取扱件数】

年度別行政区別取扱件数では、特に大きな割合の差は見られませんが、比較的、「港北区」、「中区」、「戸塚区」の割合が高くなっておりました。

年度 区	H22		H23		H24		H25		H26	
		%		%		%		%		%
鶴見	10,532	5.4	10,022	5.5	9,490	5.4	9,165	5.7	2,069	6.0
神奈川	12,415	6.4	11,421	6.2	10,533	6.0	9,840	6.1	2,127	6.2
西	9,315	4.8	8,891	4.9	8,382	4.8	7,496	4.6	1,539	4.5
中	13,322	6.9	11,937	6.5	11,753	6.7	11,414	7.0	2,314	6.7
南	10,266	5.3	9,465	5.2	9,270	5.3	8,430	5.2	1,783	5.2
港南	12,005	6.2	11,568	6.3	11,248	6.4	10,419	6.4	2,101	6.1
保土ヶ谷	9,084	4.7	8,758	4.8	8,478	4.8	7,624	4.7	1,565	4.5
旭	11,460	5.9	11,175	6.1	10,712	6.1	9,925	6.1	2,220	6.4
磯子	8,841	4.6	8,221	4.5	7,955	4.5	7,328	4.5	1,602	4.6
金沢	11,495	5.9	10,490	5.7	9,618	5.5	8,865	5.5	2,026	5.9
港北	14,080	7.3	13,506	7.4	13,069	7.5	12,034	7.4	2,638	7.6
緑	9,130	4.7	8,066	4.4	8,077	4.6	7,706	4.8	1,743	5.0
青葉	11,410	5.9	10,956	6.0	10,579	6.0	9,802	6.0	2,138	6.2
都筑	8,250	4.3	7,702	4.2	7,611	4.3	7,337	4.5	1,497	4.3
戸塚	12,922	6.7	12,242	6.7	11,502	6.6	10,459	6.5	2,229	6.5
栄	3,929	2.0	3,626	2.0	3,425	2.0	3,109	1.9	915	2.6
泉	7,553	3.9	7,752	4.2	7,397	4.2	7,090	4.4	1,043	3.0
瀬谷	5,516	2.9	5,242	2.9	5,126	2.9	4,823	3.0	1,088	3.1
市外・他	11,792	6.1	12,157	6.6	10,853	6.2	9,227	5.7	1,917	5.5
合計	193,317	100.0	183,197	100.0	175,078	100.0	162,093	100.0	34,554	100.0

7 前期（平成22年度～26年度）の指定管理業務の実績（※平成26年度は第1四半期まで）

救急医療情報センター事業（小児救急電話相談）の実績について、具体的に記載してください。

【年度別対応内容別取扱件数】

年度別対応内容別取扱件数は、「医療機関に行くよう勧めた」が最も割合が高く、4割弱から5割弱を占め、次いで「心配ないが変化があれば医療機関へ行くよう勧めた」が、約3割を占めておりました。

対応内容		H22		H23		H24		H25		H26	
			%		%		%		%		%
受診勧奨	119番するように勧めた	207	0.4	382	0.6	455	0.7	354	0.6	75	0.5
	医療機関に行くよう勧めた	26,553	48.4	30,198	45.0	30,892	47.6	23,074	37.3	5,951	41.0
助言・指導	昼にかかりつけ医に行くよう勧めた	5,385	9.8	6,445	9.6	4,961	7.7	5,275	8.5	1,164	8.0
	心配ないが変化があれば医療機関へ行くよう勧めた	16,693	30.4	21,805	32.5	19,664	30.3	22,054	35.6	5,185	35.7
	しばらく様子をみるよう勧めた	2,208	4.0	2,113	3.2	1,853	2.9	2,132	3.4	384	2.6
	助言指導で終わった	3,051	5.6	3,872	5.8	3,955	6.1	4,330	7.0	748	5.2
	その他	740	1.3	2,264	3.4	3,067	4.7	4,653	7.5	1,012	7.0
合計		54,837	100.0	67,079	100.0	64,847	100.0	61,872	100.0	14,519	100.0

【年度別相談内容別取扱件数】

年度別相談内容別取扱件数では、「発熱」の割合が最も高く3割前後を占め、次いで、「嘔吐」が1割前後となっております。

相談内容	H22		H23		H24		H25		H26	
		%		%		%		%		%
発熱	20,967	30.5	25,971	29.6	24,036	28.8	22,506	28.1	6,611	32.2
頭部打撲	3,161	4.6	4,538	5.2	4,463	5.3	4,638	5.8	1,529	7.4
胸痛	63	0.1	62	0.1	83	0.1	102	0.1	13	0.1
咳	4,819	7.0	6,564	7.5	6,320	7.6	5,640	7.1	1,500	7.3
嘔吐	8,288	12.1	8,429	9.6	8,497	10.2	7,670	9.6	1,428	7.0
下痢	3,133	4.6	3,882	4.4	3,427	4.1	2,824	3.5	810	3.9
湿疹	2,921	4.2	4,244	4.8	3,758	4.5	3,814	4.8	960	4.7
誤飲誤嚥	1,604	2.3	2,129	2.4	2,090	2.5	2,145	2.7	547	2.7
頭痛	984	1.4	1,228	1.4	1,170	1.4	1,201	1.5	210	1.0
薬の質問	1,849	2.7	3,245	3.7	3,242	3.9	3,116	3.9	407	2.0
腹痛	1,831	2.7	2,052	2.3	2,368	2.8	2,371	3.0	624	3.0
喘息	585	0.9	731	0.8	663	0.8	618	0.8	29	0.1
外傷	2,332	3.4	3,254	3.7	3,438	4.1	3,520	4.4	971	4.7
眼痛	254	0.4	287	0.3	297	0.4	243	0.3	260	1.3
耳痛	2,232	3.2	2,631	3.0	2,537	3.0	2,288	2.9	602	2.9
歯痛	220	0.3	239	0.3	226	0.3	177	0.2	127	0.6
鼻出血	341	0.5	572	0.7	503	0.6	595	0.7	233	1.1
火傷	581	0.8	674	0.8	661	0.8	652	0.8	157	0.8
その他	12,608	18.3	16,969	19.3	15,811	18.9	15,840	19.8	3,526	17.2
合計	68,773	100.0	87,701	100.0	83,590	100.0	79,960	100.0	20,544	100.0

(※重複回答有り)

【年度別行政区別取扱件数】

年度別行政区別取扱件数では、特に大きな割合の差は見られませんでした。比較的、「港北区」、「青葉区」、「鶴見区」、「神奈川区」の割合が高くなっていました。

区	H22		H23		H24		H25		H26	
		%		%		%		%		%
鶴見	3,899	7.1	5,011	7.5	4,963	7.7	4,951	8.0	1,146	7.9
神奈川	3,968	7.2	4,764	7.1	4,340	6.7	4,190	6.8	969	6.7
西	1,589	2.9	1,955	2.9	1,857	2.9	1,772	2.9	407	2.8
中	2,113	3.9	2,606	3.9	2,574	4.0	2,526	4.1	605	4.2
南	2,712	4.9	3,338	5.0	3,129	4.8	2,984	4.8	668	4.6
港南	2,920	5.3	3,472	5.2	3,207	4.9	3,170	5.1	694	4.8
保土ヶ谷	2,499	4.6	3,446	5.1	3,008	4.6	2,791	4.5	664	4.6
旭	3,370	6.1	4,130	6.2	3,950	6.1	3,865	6.2	924	6.4
磯子	2,384	4.3	2,895	4.3	2,821	4.4	2,565	4.1	555	3.8
金沢	2,885	5.3	3,496	5.2	3,245	5.0	3,036	4.9	734	5.1
港北	5,276	9.6	6,614	9.9	6,634	10.2	6,274	10.1	1,644	11.3
緑	2,950	5.4	3,628	5.4	3,301	5.1	3,212	5.2	727	5.0
青葉	4,343	7.9	5,321	7.9	5,476	8.4	4,823	7.8	1,081	7.4
都筑	2,992	5.5	3,623	5.4	3,530	5.4	3,358	5.4	852	5.9
戸塚	3,713	6.8	4,317	6.4	3,979	6.1	3,802	6.1	880	6.1
栄	1,547	2.8	1,942	2.9	1,984	3.1	1,754	2.8	398	2.7
泉	1,843	3.4	2,315	3.5	2,281	3.5	2,283	3.7	480	3.3
瀬谷	1,864	3.4	2,175	3.2	2,077	3.2	2,027	3.3	466	3.2
市外	1,970	3.6	2,031	3.0	2,491	3.8	2,489	4.0	625	4.3
合計	54,837	100.0	67,079	100.0	64,847	100.0	61,872	100.0	14,519	100.0

