

第1回 横浜市救急医療センター指定管理者選定評価委員会会議録	
日 時	令和5年6月1日（木）15時～16時30分
開 催 場 所	横浜市役所 17階会議室
出 席 者	遠藤委員、おち委員、亀井委員、林委員
欠 席 者	佐竹委員
開 催 形 態	公開（傍聴者0人）
議 題	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 委員長及び委員長職務代理者の選出について</li> <li>2 会議の公開・非公開について</li> <li>3 評価委員会スケジュール（案）について</li> <li>4 評価方法及び評価基準について（案）</li> </ol>
決 定 事 項	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 委員長は亀井委員、委員長職務代理者は林委員とする。</li> <li>2 委員会は、第1回の議事、第2回の議事、第3回の議事とも公開とする。</li> <li>3 スケジュールは、事務局の原案どおりとする。</li> <li>4 評価基準は、事務局の原案どおりとする。            評価項目については委員の意見を踏まえて修正し、修正案の確認は委員長へ一任する。主な修正点は次の通り。           <ul style="list-style-type: none"> <li>・【通し番号1～7】「I 総則」中の基本方針の前に「理念」を追加</li> <li>・【通し番号110】中の「人員配置」を「運営」に変更</li> <li>・【通し番号130】を環境面での労務管理も含む内容へ変更</li> <li>・【通し番号40～45】の間に想定しえない事態（事件及びパンデミック）に対する業務継続の評価項目を追加</li> <li>・地震・台風など災害対応については【通し番号42】で評価</li> <li>・システムやネットワークを含む個人情報の管理については【通し番号15・16】で評価</li> <li>・事件を踏まえたコンプライアンス的な事項は【通し番号10・11】で評価</li> <li>・収支における予算と実績の差分は自己評価でコメントすること【通し番号154～】</li> <li>・組織図、DVや虐待などの患者対応が発生した場合の連携体制についても評価する</li> <li>・市に寄せられた市民の声について、指定管理者がどう対応したかも含めて評価する</li> </ul> </li> </ol>
資料・特記事項	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 資料           <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 委員名簿</li> <li>(2) 横浜市救急医療センター指定管理者選定評価委員会について</li> <li>(3) 横浜市救急医療センターの概要</li> <li>(4) 評価委員会のスケジュール（案）</li> <li>(5) 評価方法及び評価基準（案）について</li> </ol> </li> </ol>

	<p>(6) 評価シート（ひな形）、評価基準項目一覧</p> <p>2 特記事項</p> <p>第2回の選定評価委員会の日程については調整の上、後日連絡する。</p>
--	---

#### 事務局からの説明等

##### 1 医療局地域医療部長挨拶

##### 2 選定評価委員会の趣旨及び救急医療センターの概要について

選定評価委員会の趣旨及び救急医療センターの概要について事務局が説明した。

#### 議事・質疑要旨

##### 1 委員長及び委員長職務代理者の選出について

・亀井委員が委員長に推薦され、他の委員も賛成した。亀井委員が林委員を職務代理者に指名した。

##### 2 会議の公開・非公開について

・事務局案（第1回の議事は公開。第2回の議事のうち、救急相談センター内の現地確認では個人情報に配慮して公開、第3回の議事は公開）について了承された。

##### 3 評価委員会のスケジュール（案）について

・事務局より事務局案を説明し、了承された。

##### 4 評価方法及び評価基準（案）について

・事務局より事務局案を説明した。

#### 【以下議事】

（林委員）

資料1の「2 指定管理者選定評価委員会」について、評価を実施する時期は基本協定書で定められていて、今回様々な事情があり変更されたのだと思うが、評価時期について「原則として」と記載しておけば、今後の対応がしやすいのではと感じた。

次に資料4の「3 評価の基準」で小項目と中項目で評価していくことについて、前回参考にした医療機能評価機構の基準が変わっており、今は小項目、中項目、大項目で中・大は評価をつけていない。小項目で4段階の評価をつけて、その項目ごとに改善を望む、などという形になっている。一方で市民の皆様にはわかりやすいのであれば、2段階で表現してもいいと考えるので、今回はこの基準で良いと感じた。

また、評価基準項目一覧の「I 総則」で、「基本方針の確立」とあるが、こういった施設の目的と「理念」・「基本方針」がセットであると認識している。

(おち委員)

市民目線という視点で、スペシャルの評価をつけるかどうか、評価方法としては前回だいぶ悩ましいところもあった。この形で良いと思うが、高く評価できるところは、特記するなどがあっても良いと思う。

まず医師会に（指定管理事業として）委託をして、相談業務を専門のところに再委託する形の中で係争中の問題が起きているのかなと思う。委託先として選定した選定責任はどうなるのか、といった疑問が市民の目から見ると出てくると思うので、まだ結論が出ていない段階でなんとも言えないが、今後のことも含めて例えば一番最初の総則のところの自己の業務実績について、この自己の中に選定責任が入るのかどうか、別に項目化するのか、あるいは評価の中で取り込んでいくのかということが気になる。

システム管理している部分について、例えば「21番」の電話対応の記録が適切に管理されているという中に、内容がテープだけでなくクラウドなど、デジタル管理もあると思うが、その辺のソフト管理をどこの評価項目で見たらいいのか。

「110番」、これは95%の受電ができることを目標とした人員配置がなされていることを評価するのか、実際に95%の受電を行えているということの評価するのか、その辺が曖昧。

夜間急病センターに行った時に災害に遭遇したときの対応は、どこで見たらいいのか。

(事務局)

まず、「110番」について、4段階の評価基準では「保っている」という表現を使っている。業務の基準に「一時間当たり5件未満または1日を通じて5%未満」という記載があり、これが保たれているかどうかという書き方にしてしまうと、○か×の2段階評価になってしまうが、達成度合いに応じた4段階評価とするため、事務局案として提示させていただいた。

(林委員)

救急相談センターで電話に対応する人は、例えば10人勤務されているときにその時間帯、5人が対応して5人が休んでいる。そうすると補充が効くという状態になっているのか、それともそれ以上鳴ってしまったらもう対応できませんという配置になっているのか。

消防局の司令センターだと、急に電話が増えると応援要員が出てくるが、そういう体制は取っていないのか。

(事務局)

市として把握している範囲の話でお答えすると、予算の中で適正配分をしていただいて、ある程度多い日を想定し、その入電数に対応できる人員配置をあらかじめ1時間単位で決めている。

(おち委員)

「109番」と「110番」の棲み分けについて。

「109 番」は受電状況に応じた適正な人員配置、「110 番」は 95%が達成されたかどうかというものを示したのか。

(事務局)

言葉として「109 番」で受電状況に応じて適正な人員配置がなされているというのと、今回事務局案の「110 番」の評価項目の記載だと確かに棲み分けができていないところがある。「110 番」の評価項目の書き方を、例えば「サービス水準(略)を目標とした「運営」がなされている。」という書きぶりにすればどうか。

(おち委員)

ご説明の書き方でわかりやすくなると思う。

(事務局)

ネットワークについては、今回新たに追加した「21 番」で評価いただくのはどうか。

(おち委員)

市民の皆さんの大事な情報を預かるわけですので、個人情報がかちんと管理されているかをどこで評価するのか。「21 番」でみるか。個人情報保護の項目があったと思うが。

(事務局)

「15 番」・「16 番」に情報漏えいなどの必要な措置という評価項目で評価いただきたい。

(おち委員)

これは、文書だけではないということによいか。

(事務局)

はい。

(亀井委員長)

おち委員からご指摘の災害に遭遇した場合は、どこで評価するか。

(事務局)

災害に遭遇した場合の項目については、不測の事態が起きてしまったときの対処という視点で捉えると、救急相談センターについては「122 番」の項目がある。夜間救急センターも含めて考えると、「42 番」がある。

(亀井委員長)

それ以外に、コロナはどこでみていくのか。

(事務局)

「66番～70番」の夜間急病センターの院内感染対策というところで評価いただきたい。

(おち委員)

救急相談センターの大切なオペレーターの方たちの施設内感染をどのようにして防いで人員を確保するのかという意味での感染対策はどこで見たらいいか。

(事務局)

「127番」の中で、コロナの波がある状況の中でオペレーターが適切に確保できたのか、できなかったのかという視点で、この項目の中に盛り込んで評価をいただければと考える。

(おち委員)

例えば非常に密なところで、換気の問題とか、そういった環境的なものはどこで見たらいいか。

(事務局)

「35番」または「25番」が多少違う項目かもしれないが、近いところではあるので、そこで評価いただけないか。

(亀井委員長)

個人的にはちょっと苦しいかなと思う。

(遠藤委員)

むしろ「130番」の労務管理に、働く人たちの労働環境維持の規定だけではなく、臨機応変にその状況に応じて働く人間の健康や安全を維持できる、感染による業務停止などが無いように管理するなど。そういうことをこの「130番の」ところで盛り込むのはどうか。

(事務局)

健康管理面のことも含めた形で「130番」の項目で盛り込むようにしたい。

(遠藤委員)

働く人の健康の維持や、感染症によってセンター全部がクローズになる危険性もあったと思う。やはり人員確保とか適正な運営のためには必要なことだと思うので、少し文言を増やしていただけないか。

また評価するにあたって、今回はコロナやウクライナの戦争を受けての物価上昇などもあるので、ここ数年の予算と実績の評価のところで、ずれが生じているのではないかなと思う。自己評価のときにそれがわかるようにコメントに書いていただけるとありがたい。例えば、コロナの受診控えで売り上げが下がったのか、逆にコロナで熱が出た人が夜に来て、売り上

げが上がったのか、また消耗品や何かの値段が上がったので同じような仕入れをしているけれども、経費が上がってしまったとか、電力量が上がったから、などがわかるように自己評価にコメントを書いていたideきたい。

(事務局)

影響がわかるように指定管理者の自己評価で記載していただく。

(遠藤委員)

実際のところコロナ患者はいたのか。

(指定管理者)

コロナが2類の分類となっていた時期は、受け入れる医療機関が決まっていたので、夜間急病センターは、法律的な基準に則って受け入れしていない。

(遠藤委員)

検査もできないのか。

(指定管理者)

PCR検査は時間がかかるため、施設の特性上行えない。抗原検査に関しては去年から、自家用車または徒歩等、他の方と接触しない帰宅経路がある方に限り、医師の判断で実施している。

収支に関しては赤字になったので、行政から赤字分の補てんを受けている。

(遠藤委員)

その収支の状況をコメントで書いていただきたい。

(亀井委員長)

先ほどおち委員の質問で委託先としての選定責任があるのではないか。それは、どこにあるのかという点についてはどうか。

(事務局)

「I 総則」の中では、そこをストレートに読み取れるところはない。

(おち委員)

指定管理者では絶対完結しない業務について再委託が発生する場合、今回のような疑念が生じたとき、うちじゃないから知らないですということで市民が納得するかという点が気になりである。その辺りを評価できる項目があればと思う。

(遠藤委員)

その件について、コンプライアンスの中に盛り込んだらどうか。

コンプライアンスに関する取組みが行えているかということで、このような事例があつて、このようなことをやってはいけないというふうに社内的に教育をしていくというようなことをやっていくなど、そういうことを盛り込む。

「11番」、「10番」あたりに含まれているかどうか。委託をするのであれば、最低2か所から見積もりを取るとか、公開で応札してもらふ、などの手続きを取るといふような内規を作つていただいて、それを周知して守れば、今回のようなことはある程度は防げるのかなと思うのだが。

そのときになかったとしても、事件を受けて作りました、など事務的な手続きが取られていれば、それも自浄効果というか、努力ができていくということになり、評価に関わってくると思うので、そういうところも含めて書いていただけたらと思う。

(事務局)

御意見を踏まえて、自己評価の中で、記載いただくこととしたい。

(おち委員)

市民の方から苦情、要望、あるいは感謝といった声を取り込めることになっていると思うが、その結果は事前に知ることができるか。今までの実績の中でこんな声があつたということがわかれば、市民の思いがどこかで改善につながっているという点も評価できたらよいと思う。

(事務局)

市役所には市民の声という事業があり、我々の方で受けている市民のみなさまの声というのは、提示できる。それに対して、どのような対応を取ったかということを書いていただくことは可能と考える。

(林委員)

先ほどの社会的な問題が起こったことも含めて、やっぱり組織体なので、組織図がちゃんと評価できるようにできたらいい。その中にそういうコンプライアンスの問題とか、関与してくるかなと思う。

また、「122番」のトラブルの対応について、虐待とかDVとかに関する対応というものも、恐らくは守衛や警察をすぐ呼ぶなどという体制があると思うが、その辺のお子さんを連れて患者さんとしていらっしゃることが多いと思うので、評価項目としてあつたらいいかなと思う。

(亀井委員長)

今出た意見を総体的に勘案すると、この間に起こった特別な出来事、それについての対応が評価できることが必要ではないかと思う。特別な出来事とは、一つは先ほどご報告された事件。もう一つはパンデミック。これら事案と似たようなこと、つまり地震等災害など、想定しえないようなことが起きた場合、その時ほどのような対応をとるか、そのための何かしら仕組みあるいは考えはあるかという評価項目はあった方が良いという意見である。その辺りも踏まえて、事務局の方で検討いただきたいと思う。

(事務局)

ご指摘いただいた点については、業務継続がしっかりできるような体制が組めているか、不測の事態が起きたとき対処について体制を持っているのかどうかというような項目を、「40番～45番」の中に、一つ項目として追記をさせていただくということを事務局で検討したい。

(亀井委員長)

ただいまの色々なご意見、コメント等を踏まえて、評価項目などの修正については事務局にお願いする。その修正の確認及び最終的な確認は委員長である私にご一任いただきたいと思うが、よろしいか。

(委員)

異議なし

(事務局)

第2回では、本日、確認いただいた項目について事前に評価をいただき、持ち寄っていた。その際、事務局から提案だが、前回（平成30年度）の評価で改善の指摘がされていた項目がわかるよう、参考資料として事務局で一覧を作りたいと思うがいかがか。

(委員)

異議なし

(亀井委員長)

その他のご意見はないか。それでは事務局に進行をお返りする。