

令和4年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

| | | | |
|--------|---|------|----------------------|
| 施設名 | 志摩市立前島診療所 | 所在地 | 三重県志摩市志摩町和具1066 |
| 指定管理者名 | 公益社団法人地域医療振興協会 | 指定期間 | 平成30年4月1日～令和10年3月31日 |
| 設置目的 | 診療所の開設による管理・運営 | | |
| 業務内容 | (1)診療所における診療に関する業務、(2)診療所の運営に関する業務 (3)診療所の利用に係る料金の徴収に関する業務、(4)診療所の施設及び設備等の維持管理に関する業務 (5)その他市長が診療所の管理上必要と認める業務 | | |
| 施設概要 | 鉄筋コンクリート・3階建1階部分 診療科目：内科、外科、泌尿器科、皮膚科、リハビリテーション科、整形外科 | | |
| 職員体制 | 医師5名、看護師3名、准看護師1名、事務2名 | | |
| 施設所管課名 | 病院事業部 | | |

2 収支状況

| | | (A) | (B) | (C) | (単位：円) | |
|------------|----|------------|-------------|------------|------------|------------|
| | | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 比較(C-B) | |
| 事業 収支 | 収入 | 指定管理料 | 30,000,000 | 30,000,000 | 30,000,000 | 0 |
| | | 利用料金 | 76,653,981 | 59,264,826 | 59,361,030 | 96,204 |
| | | その他 | 6,751,687 | 1,773,003 | 690,832 | -1,082,171 |
| | | 計(a) | 113,405,668 | 91,037,829 | 90,051,862 | -985,967 |
| | 支出 | 人件費 | 68,898,135 | 62,065,680 | 60,355,897 | -1,709,783 |
| | | 管理運営費 | 28,126,336 | 25,061,537 | 29,276,098 | 4,214,561 |
| | | その他 | 408,033 | 406,784 | 187,414 | -219,370 |
| | | 計(b) | 97,432,504 | 87,534,001 | 89,819,409 | 2,285,408 |
| 収支差引額(a-b) | | 15,973,164 | 3,503,828 | 232,453 | -3,271,375 | |

| | |
|----------------------------------|--|
| 最新年度(C)と前年度(B)に収支の増減があったものについて記載 | 収入（その他）：新型コロナウイルス感染症に係る補助金の減少による収入の減少。 支出（人件費）：非常勤事務職員の退職による支出の減少。 支出（管理運営費）：設備修繕による支出の増加。 |
|----------------------------------|--|

3 総合評価

| 指定管理者 | 市 |
|--|---|
| 令和4年度も新型コロナウイルス感染症の影響により受診控えが続いた。 新型コロナウイルス感染症の補助金収入が減少したことにより令和3年度と比較して収入は減少した。 支出については職員の退職などによる人件費の減少があったものの設備修繕が増加したため支出が増加した。 全体として施設の管理運営については、収支状況は黒字で終わることができ、また協定書に基づき法令を遵守して適切に行った。 | 前身である前島病院から診療を継続し、定期的に受診する患者が大半を占めており、人口減少に伴い患者も減少傾向となっている。また、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、収入の減少が続いている。 施設自体が老朽化しているため、施設の運営管理には、苦心してもらっているが協定書に基づき法令を遵守して適切に行っている。 患者の声を把握するための意見箱については、引き続き広く患者の声が聴けるよう、工夫して設置していただきたい。 |

指定管理業務項目別評価表

| 評価項目 | | 評価 | | | |
|-----------|----------------|-------|--|----|---|
| | | 指定管理者 | | 市 | |
| 業務運営項目 | 評価内容 | 判定 | 評価理由 | 判定 | 評価理由 |
| 施設設置目的の達成 | ①施設の目的や基本方針の理解 | A | 施設の目的や基本方針を十分に理解して管理を実施した。 | A | 施設の目的や基本方針について事業計画書にも記載があり、理解うえ、業務を行っている。 |
| | ②施設設置目的の達成度 | A | 施設の目的である医療の提供を医療法に基づき十分に達成した。 | A | 施設の利用者数・運営状況から施設の設置目的は、達成できている。 |
| | ③運営状況 | A | 事業計画どおりの診療日数・時間を達成した。 | A | 事業計画どおり運営できている。 |
| | ④職員の配置状況・勤務実績 | A | 法定人数以上の有資格者の配置、その他の職員も適正に配置した。勤務実績においても適切な記録・管理を実施できている。 | A | 職員の配置状況及び勤務実績は適正であった。 |
| | ⑤意思疎通 | A | 毎月の業務報告および情報共有が必要な事項が発生した際は遅滞なく報告を行った。 | A | 毎月の業務報告及び必要な場合は情報共有を図った。 |
| | ⑥各種管理記録等の整備・保管 | A | 各種業務に係る記録の保管は適正に行われている。 | A | 各種管理記録等は適正に行われている。 |
| | ⑦使用許可等 | A | 協定書の定めるところにより適正に事務を行った。 | A | 協定書の定めどおり適正に行われている。 |
| | ⑧利用料金等の徴収状況 | A | 協定書のとおり帳簿による徴収等の状況管理を適正に行った。長期未収金は発生していない。 | A | 協定書どおり訂正におこなわれている。 |
| | ⑨個人情報 | A | 個人情報保護法を遵守し、個人情報の取り扱いを適正に行った。 | A | 個人情報取扱特記事項のとおり適切に取り扱われている。 |
| | ⑩法令遵守 | A | 医療法および志摩市立国民健康保険病院事業の設置に関する条例の規程を理解し遵守した。 | A | 関係法令を遵守できている。 |

※各項目ごとの判定

| 判定 | 評価基準 |
|----|--|
| A | 協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。 |
| B | 概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。 |
| C | 協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、早急な改善が必要である。 |
| N | 評価対象設備が存在しない等、評価することできない、もしくはなじまない項目である。 |

指定管理業務項目別評価表

| 評価項目 | | 評価 | | | |
|-------------|----------------------|-------|--|----|---|
| | | 指定管理者 | | 市 | |
| 業務運営項目 | 評価の基準 | 判定 | 評価理由 | 判定 | 評価理由 |
| サービスの質の向上 | ①施設利用状況及び利用者増加への取り組み | B | ご意見箱を設置したが意見の投書はなかった。外の景観を整えて人が集まりやすい環境に努めた。 | B | ご意見箱は設置されているが本年度も意見がなかった。引き続き広く意見を頂けるよう工夫してほしい。 |
| | ②利用者の平等な利用 | A | 定期的な勉強会を実施し、サービスの平準化を行い質の高い医療サービスの提供を図った。 | A | 期待しているサービスの水準を維持している。 |
| | ③適切な情報提供 | A | イベント情報などを施設内で掲示。またホームページにも施設内の画像を掲載することにより情報提供を行った。 | A | HPや施設内掲示で適切に情報提供を行っている。 |
| | ④非常時・緊急時の対応 | A | 緊急時マニュアル、防災マニュアル感染症発生対応マニュアルおよびBCPを作成し事故発生時・緊急時の対応が適切に行えるよう整備できている。また事故(感染)発生時の訓練を行った。 | B | 各種マニュアルは整備できているが緊急時を想定した訓練が行えていない。 |
| | ⑤苦情解決体制及び対応 | A | 利用者からの意見・苦情を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。 | A | 委員会を設置しており、適切な報告を行っている。 |
| | ⑥自主事業 | B | 自動販売機の設置による患者へのサービス向上を行っている。自由に使用できる自動血圧計を2台設置し健康管理に寄与。新たな自主事業についてはニーズの把握ができず、始めていない。 | B | 自動販売機以外のニーズを把握し、更なるサービスの向上を行っていただきたい。 |
| | ⑦事業の評価 | A | 事業実施後に確認・見直しが行われ、次年度につなげる取り組みがなされたか。 | A | 毎月の経営会議により確認・見直しが行われ、次年度につなげる取り組みが行われている。 |
| 施設・設備等の維持管理 | ①建物・設備の保守点検 | A | 毎月の施設巡視活動により、建物・設備の状況を把握している。専門業者による保守点検の実施も行っている。 | A | 経年劣化は否めないが、適切な保守点検が行われている。 |
| | ②備品の管理 | A | 備品台帳に基づき、備品の管理・点検・保守は適切に行われていたか。 | A | 適切に管理されている。 |
| | ③備品・設備等の整理整頓 | A | 毎月の施設巡視活動により、危険個所の特定を行い対応策を周知することで整理整頓に努めた。また、5S活動を掲げて実施している。 | A | 適切に管理されている。 |

※各項目ごとの判定

| 判定 | 評価基準 |
|----|--|
| A | 協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。 |
| B | 概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。 |
| C | 協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、早急な改善が必要である。 |
| N | 評価対象設備が存在しない等、評価することできない、もしくはなじまない項目である。 |

指定管理業務項目別評価表

| 評価項目 | | 評価 | | | |
|---------------|------------------|-------|--|----|-------------------------------|
| | | 指定管理者 | | 市 | |
| 業務運営項目 | 評価の基準 | 判定 | 評価理由 | 判定 | 評価理由 |
| 施設・設備等の維持管理 | ④修繕業務 | A | 協定書に定められた額未満の修繕は速やかに実施した。市の予算にて行う修繕が発生した場合には遅滞なく所管課と調整を行った。 | A | 必要に応じ、適切に修繕が行われている。 |
| | ⑤清掃業務 | A | 業者による清掃委託により清潔な状態を保つよう努めた。 | A | 委託業者により、清潔な状態が保たれている。 |
| | ⑥防犯体制 | A | 帳簿による鍵の管理を適切に行った。防犯対策のために警備会社による遠隔警備を実施している。 | A | 帳簿により適切に管理されており、遠隔警備も実施されている。 |
| 健全な財務・適切な会計処理 | ①会計処理は適正になされているか | A | 会計帳簿を備え、伝票等の会計関係書類も保管している。簿記有資格者による会計処理および委託税理士による確認作業も実施している。 | A | 適切に会計処理がなされている。 |
| | ②公租公課に滞納はないか | A | 国税・地方税・社会保険料等の公的な債務について、履行遅滞となっていないか。 | A | 納付期限が遵守されている。 |
| | ③適正な収支状況にあるか | A | 収支のバランスは適正か。債務超過に陥っていないか。 | A | 会計書類を確認したところ、適切に運営が行われている。 |
| 所管課追加項目 | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

※各項目ごとの判定

| 判定 | 評価基準 |
|----|--|
| A | 協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。 |
| B | 概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。 |
| C | 協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、早急な改善が必要である。 |
| N | 評価対象設備が存在しない等、評価することできない、もしくはなじまない項目である。 |

1. 利用者ニーズ把握のための実施事項（複数ある場合は、全て記入してください。）

①意見箱の設置によるニーズの把握

②ホームページでの意見募集

2. 実施事項の結果概要（件数等具体的に記入してください。）

①意見箱への投書はなかった。

②要望などの意見はなかった。

3. 利用者ニーズに対する対応可能性 ※アンケート結果の内容を全て具体的に記入してください。（対応可能なものか、可能であるとすればその時期等）

※凡例 A:既に対応済み・すぐに対応可能 B:翌年度に対応する C:今後、検討する D:対応不可 E:その他・分類不能

| ニーズ・意見等 | 対応可能性 | 施設回答 | 所管課所見 |
|---------|-------|------|-------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

4. 今後の課題・改善点等

意見箱への投書がないのは、意見箱の設置場所が誰でも見える位置にあるため、投書し難い状況であることも考えられる。匿名性を高めるために設置箱の変更を検討する。

また窓口でのちょっとした小言なども意見として記録するなど、ニーズの把握に努めたい。