

令和4年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

施設名	志摩市立国民健康保険浜島診療所	所在地	志摩市浜島町浜島3261番地1
指定管理者名	公益社団法人地域医療振興協会	指定期間	令和4年4月1日～令和14年3月31日
設置目的	市民の健康保持に必要な医療を提供するため		
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・1階建 診療科目：内科、泌尿器科、整形外科、アレルギー科、小児科		
職員体制	医師1名、看護師3名、事務3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		21,000,000	21,000,000	
		利用料金		27,219,020	27,219,020	
		その他		3,845,219	3,845,219	
		計(a)		52,064,239	52,064,239	
	支出	人件費			54,228,552	54,228,552
		管理運営費			18,083,259	18,083,259
		その他				
		計(b)			72,311,811	72,311,811
収支差引額(a-b)				-20,247,572	-20,247,572	

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（利用料金）： 支出（人件費）：
----------------------------------	-----------------------

3 総合評価

指定管理者	市
今年度より当協会にて運営を開始した。 収入については、想定外の近隣への新規クリニック開設による患者数減少により、予測を大きく下回った。 支出については想定していた人員配置により、概ね予想通りで推移した。 運転資金については、想定外の収入減により、今年度内で2度協会本部へ借入れを行っている。 全体として施設の管理運営については、協定書に基づき法令を遵守して適切に行った。	令和4年4月より、指定管理を開始し、協定書に基づき法令を遵守して適切な管理、運営を行っている。 収支における支出については、概ね予定どおりである一方で、収入については、大きな落ち込みが見られる。 近隣への新規クリニックの開設は、想定外であったと思われるが、収益の増加への取り組みや、費用の抑制等により、収支の改善に努められたい。

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された。	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特に問題はなかった。	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	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	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	使用許可等申請が適正に行われていたか。	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	徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行われていたか。	A	協定書どおり訂正におこなわれている。	
	⑨個人情報	A	個人情報の取扱いが適正になされていたか。	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	関係法令を遵守していたか。	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

※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、評価することができない、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	A	ご意見箱の設置によりニーズの把握や、診療時間外の急患の対応を行った。	A	ご意見箱等により、利用者満足の上昇が図られた。
	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	B	緊急時の対応が適切に行えるように、救急時のマニュアルを作成中である。	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	A	利用者ニーズに即した自主事業が行われていたか。	A	引き続きのニーズを把握し、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、次年度につなが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	随時職員にヒヤリングを行い、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	3万円以上のものは備品台帳により適切に管理した。	A	適切に管理されている。
	③備品・設備等の整理整頓	A	随時施設巡視活動を行い、危険箇所を特定し、対応策を周知することで整理整頓に努めた。	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	点検によって異常が認められた場合は、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じ、その内容を記録させたか。	A	必要に応じ、適切に修繕が行われている。
	⑤清掃業務	A	清掃が適切に行われ、施設・備品・器具等が清潔な状態に保たれていたか。	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	鍵の管理及び防犯に対する対策・対応は適切だったか。	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	会計帳簿の整備、伝票や領収書等の書類の整備・保管、現金の取扱いが適切になされているか。	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	B	収支のバランスは適正か。債務超過に陥っていないか。	B	想定外の収益減少に伴い、債務超過となっており、運転資金を協会本部に借入れている。収益の減少は、想定外であったと思われるが、収支の改善に努められたい。
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. 実施事項の結果概要（件数等具体的に記入してください。）

①17件のご回答をいただいた。お褒めの言葉をたくさんいただいた。改善要望もあったので、職員間で共有し、改善可能なことに関しては、即時改善を行った。

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
トイレの水が出ない(65歳以上 女性)	A	該当箇所の水量調節を行った。その他患者様が使用する箇所すべて水量調節を行った。	適切な対応と思われる。
川妻医師へ塩分指導や食事療法の指導緩和(女性)	A	該当医師へお話しし、そういったご意見もあることをご理解いただき、あまり強い指導にならない様心がけていただいた。	引き続き、利用者ニーズに対応するよう努められたい。
川妻医師へ診察時に聴診器を当ててほしい(不明)	A	該当医師へお話しし、コロナ感染対策を考慮しての対応とのことで、今後は可能な限り対応していく。	引き続き、利用者ニーズに対応するよう努められたい。
川妻医師へ診察時の距離が遠いこと、マスクを触ると注意される(不明)	A	該当医師へお話しし、コロナ感染対策を考慮しての対応とのことで、今後は緩和していく。	引き続き、利用者ニーズに対応するよう努められたい。

4. 今後の課題・改善点等

近隣の新規クリニック開設の影響だけでなく、人口減からも収入の減少が見込まれる。今後は、患者様のニーズを適切に把握し、更に地域から愛される診療所を目指していただきたい。