

令和5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2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3年度	令和4年度	令和5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	59,264,826	59,361,030	58,750,670	-610,360
		その他	1,773,003	690,832	676,619	-14,213
		計(a)	91,037,829	90,051,862	89,427,289	-624,573
	支出	人件費	62,065,680	60,355,897	56,775,995	-3,579,902
		管理運営費	25,061,537	29,276,098	30,059,438	783,340
		その他	406,784	187,414	197,157	9,743
		計(b)	87,534,001	89,819,409	87,032,590	-2,786,819
収支差引額(a-b)		3,503,828	232,453	2,394,699	2,162,246	

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診療報酬の減額による収入の減少。 支出（人件費）：看護職員1名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
<p>新型コロナウイルス感染症が5類に移行したものの発熱外来患者の数は横ばいであった。新型コロナウイルス感染症に係る診療報酬が減額されたことに伴う収入も減少した。</p> <p>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ことで支出が大きく減少した。</p> <p>全体として施設の管理運営については、患者数は横ばいで維持しながら収支状況は黒字で終わることができた。また協定書に基づき法令を遵守して適切な施設運営を行った。</p>	<p>前身である前島病院から診療を継続しており、定期的に通院する患者が大半を占めているため、人口減少に伴って、現在はほぼ横ばいである患者数もいずれは減少に転じる可能性が高い。また、5類に移行したとはいえ、新型コロナウイルス感染症の影響は依然として大きく、収入の減少が続いている。</p> <p>施設自体が老朽化しているため、施設運営には苦慮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運営されている。</p> <p>患者様から幅広くご意見を頂戴できるよう、意見箱の設置方法などに工夫を凝らし、ご意見を求めるよう努めていきたい。</p>

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	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針を理解していたか。	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、理解のうえ、業務を行っている。
	②施設設置目的の達成度	施設の管理運営を通じて、施設の設置目的は達成されたか。	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	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の運営が行われたか。	A	事業計画どおりの診療日数・時間を達成した。	A	事業計画とおりに運営できている。
	④職員の配置状況・勤務実績	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。	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。勤怠管理についても適切な記録・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	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者間で十分な連絡調整がなされていたか。	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行った。
	⑥各種管理記録等の整備・保管	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	各種業務に係る記録の保管は法律を遵守し適正に行っている。	A	各種管理記録等は適正に行われている。
	⑦使用許可等	使用許可等申請が適正に行われていたか。	A	協定書の定めによ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	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	協定書のとおりに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	協定書の定めどおり適正に行われている。
	⑨個人情報	個人情報の取扱いが適正になされていたか。	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執り行われている。
	⑩法令遵守	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	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。	B	ご意見箱は設置されているものの本年度も意見が無かったので。引き続き続けつつ広く意見を頂けるよう何か工夫をしてほしい。
	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	情報などを施設内で掲示。ホームページにも診療科や診療日の情報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	緊急時のマニュアルが整備され、従業員訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	A	各種マニュアルの整備に加え、本年度は事故（感染）発生訓練をしっかりと行っている。
	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。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	さらなる潜在ニーズの把握に努め、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	2万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	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	業務委託により、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た。
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

今年度も意見箱への投書がなかった。

毎月の診療所会議で、患者様からの要望（口頭での）を共有し、患者様に寄り添った診療を提供する診療所を目指す。