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		21,000,000	21,000,000	
		利用料金		27,219,020	30,197,662	2,978,642
		その他		3,845,219	25,347,684	21,502,465
		計(a)		52,064,239	76,545,346	24,481,107
	支出	人件費		54,228,552	57,674,525	3,445,973
		管理運営費		18,083,259	18,122,280	39,021
		その他				
		計(b)		72,311,811	75,796,805	3,484,994
収支差引額(a-b)			-20,247,572	748,541	20,996,113	

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)：訪問診療患者増加(0人→10人)により増収 支出(人件費)：医師支援(皮膚科)、およびベースアップにより増加
----------------------------------	--

3 総合評価

指定管理者	市
<p>前年度より当協会にて運営を開始した。</p> <p>収入については、開設当初に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が、訪問診療拡大・介護訪問事業(看護・リハ)開始により、大きく改善した。また、志摩市より協定通り赤字額の補てんをいただいたため大幅増収となった。</p> <p>支出については、概ね予想通りで推移した。</p> <p>運転資金については、今年度に1度協会本部へ借入れを行っている。</p> <p>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。</p>	<p>令和4年4月より指定管理を開始し、本年度で2年目となる。協定書に基づき、法令を遵守し適正な管理を行っている。</p> <p>収支において、支出は皮膚科医師支援により増加しているものの、その他は概ね予定通りとなった。</p> <p>収入においては、前年比11%を超える増収となり相当な改善が見込まれたが、いまだ協定書による赤字補填が発生しているため、赤字改善に向け、更なる努力と改善をお願いしたい。</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	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	施設の目標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	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	協定書の定めによることにより適正に事務を行った。	A	協定書の定め通り適正に行われている。
	⑧利用料金等の徴収状況	A	協定書のとおりの帳簿による徴収等の状況管理を適正に行った。	A	協定書の定め通り適正に行われている。
	⑨個人情報	A	個人情報取り扱い特記事項のとおり適正な取り扱いを行った。	A	個人情報取扱特記事項のとおり適切に行われている。
	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定を理解し遵守した。	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	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、利用者満足の向上が図られた。
	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	A	緊急時の対応が適切に行えるように、緊急時のマニュアルを作成し、職員間で共有している。	A	各種マニュアルは整備できている。本年度作成した緊急時マニュアルは職員間で共有されている。
	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	A	ベンチの配置変更や書籍設置により、待ち時間を有効に活用できるように対応している。	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きたい。
	⑦事業の評価	A	毎月、経営状況を職員間で共有し、改善点の把握と改善実施により次年度につなげる取組を行った。	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	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	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	随時施設巡視活動を行い、危険個所を特定し、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	協定書に定められた額未満の修繕は速やかに実施した。	A	必要に応じ、適切に修繕が行われている。
	⑤清掃業務	A	業者への清掃委託により清潔な状態を保つよう努めた。	A	委託業務により、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。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	公租公課は納付期限までに適正に納付した。	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	収支改善に努め、志摩市から負担金もいただき、前年度より改善はしたが、債務超過となっており、運転資金を再度協会本部に借入れている。	B	収支改善に努め、できる限り一時借入金に頼らない運営ができるよう務められたい。
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。）

①10件のご回答をいただいた。たくさんの高評価をいただき、具体的な改善要望はなかったが、職員間で共有し、引き続きより良いご意見をいただける様対応していく。

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
すべてにおいて非常に良い	A	引き続きより良いご意見をいただける様対応していく	非常に喜ばしいことです。これを励みにさらに頑張っていたきたい。

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。今後も、患者様のニーズを適切に把握して、新たな事業も展開し、更に地域から愛される診療所を目指していただきたい。