

# 平成30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日から令和10年3月31日
設置目的	志摩市立国民健康保険病院事業の設置に関する管理・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・准看護師4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)	
		平成28年度	平成29年度	平成30年度	比較(C-B)	
事業収支	収入	指定管理料	30,857,144	30,857,144	30,000,000	-857,144
		利用料金	76,457,941	86,948,404	85,597,231	-1,351,173
		その他	918,591	852,133	2,073,971	1,221,838
		計(a)	108,233,676	118,657,681	117,671,202	-986,479
	支出	人件費	64,871,356	65,490,423	73,344,490	7,854,067
		管理運営費	27,139,407	26,774,207	29,179,370	2,405,163
		その他	1,519,705	1,796,746	170,032	-1,626,714
		計(b)	93,530,468	94,061,376	102,693,892	8,632,516
収支差引額(a-b)		14,703,208	24,596,305	14,977,310	-9,618,995	

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)訪問リハビリテーション利用者減少のため収入減 (支出)医師給与按分による人件費増加 (支出)経費の増加による管理運営費増加 (支出)公益事業負担金の減少によるその他支出の減少
----------------------------------	--

## 3 総合評価

指定管理者	市
<p>診療患者数に増減は見られなかったものの訪問リハビリテーションの利用者が減少したことにより全体の収入が減少した。</p> <p>施設の管理運営については、協定書に基づき、また法令を遵守し、適切に行っている。</p> <p>患者の満足度については意見箱に医師の対応が良いという投書が2通あり、診療については満足いただいている。</p>	<p>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るため新規の患者は少ない。平成25年度から稼働している訪問リハビリテーションの収益も平成27年度、29年度を除き毎年収益は伸びている。</p> <p>施設自体が老朽化しているため、施設の管理運営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。</p> <p>患者の声を把握するため診療所内に意見箱を設置しており、概ね適切に管理されている。</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	施設の目的や基本方針については事業計画書にも記載があり、日々の業務にも理解の程が見受けられた。		
	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たと思われる。		
	③運営状況	A	事業計画とおりの診療日数・時間を達成した。	A	事業計画書に計画された運営が行われた。		
	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	職員の配置は適切に行われており、勤務実績も改善が必要な点は見受けられなかった。		
	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柄が発生した際は遅滞なく報告を行った。	A	毎月の業務報告および修繕が必要な箇所等を含み情報共有が必要な事柄が発生した際は報告があった。		
	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	各種の記録については、適正に整備・保管がなされている。		
	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	協定書の定めによる適正に事務を行った。	A	実習などによる施設使用の際には、協定書の定めによる適正に事務を行っている。
	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	協定書のとおり帳簿による徴収等の状況管理を適正に行った。	A	協定書のとおり帳簿による徴収等の状況管理を適正に行った。
	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	個人情報取り扱い特記事項のとおり適正な取扱いを行った。	A	個人情報取扱特記事項の内容をよく理解し、適正な取扱いがなされていた。
	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定を理解し遵守した。	A	法令違反は見受けられなかった。

※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	施設内のご意見箱を週に一度開封して定期的なニーズの把握により、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、サービスの標準化を行い高い質のサービス確保を図った。	A	サービス水準は、期待される水準にあった		
	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HP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	利用者は所在地の地元が多いが、志摩地域医療センター志摩市立前島診療所ホームページで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。	B	作成したマニュアルに基づき非常時や緊急時に対応できるようにしている。マニュアルだけでは不足もあるので、緊急時等を想定した訓練実施等を検討してもらいたい。		
	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	苦情処理委員会の設置および、市への報告を適切に遅滞なく行った。	B	意見箱を通して意見や要望に対応している。今のところ該当はないが、事故等があった場合には市へも報告をお願いしたい。
	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	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。	A	施設内に自動販売機や公衆電話を設置し利用者に提供している。
	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、経営会議を実施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	毎月の経営会議で事業の評価がなされており、その結果を反映させた事業計画が策定できている。
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	現状施設設備等について管理面で問題はないが、経過年数が長く建物劣化は否めない中、専門業者による保守点検を実施し安全性や良好な機能保持に努めている。		
	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	2万円以上のものは備品台帳により管理し適切に管理した。	A	備品台帳に基づいた適切な管理・点検・保守がなされ、備品等はきちんと整備されていた。
	③備品・設備等の整理整頓	A	備品・設備等がきちんと整理整頓され、利用者の妨げとなるような状態で放置されていないか。	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	整理整頓が徹底されており、職員の意識も高かった。

※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	異常が認められた際は速やかに適切な処置が講じられていた。その内容も記録されていた。	
	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	平日の開業時には半日清掃業者による清掃がされており、清潔な状態であった。	
	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	鍵は管理されており、防犯面でも警備会社による遠隔警備を行い通常求められる水準をクリアしていた。	
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	帳簿類の整備、関係書類の保管は適正に行われている。簿記有資格者による会計処理および委託税理士が行っているため問題ない。	
	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	期限内に納付されていることを確認。	
	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	指定管理料により経常利益は黒字を継続できている。	A
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。