

令和 6 年度 指定管理者業務の評価表

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	鉄筋コンクリート・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2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4年度	令和5年度	令和6年度	比較（C－B）
事業収支	収入	指定管理料	21,000,000	21,000,000	21,000,000	0
		利用料金	27,219,020	30,197,662	33,568,271	3,370,609
		その他	3,845,219	25,347,684	20,340,637	-5,007,047
		計(a)	52,064,239	76,545,346	74,908,908	-1,636,438
	支出	人件費	54,228,552	57,674,525	50,914,887	-6,759,638
		管理運営費	18,083,259	18,122,280	18,703,404	581,124
		その他	0	0	0	0
		計(b)	72,311,811	75,796,805	69,618,291	-6,178,514
	収支差引額(a-b)		-20,247,572	748,541	5,290,617	4,542,076
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（10人→13人）、及び介護訪問事業の拡大により増収。 【支出】（人 件 費）：看護師1名減員により減少。			

3 総合評価

指定管理者	市
令和4年度より当協会にて運営を開始した。 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。 支出については、見込んでいた医療従事者の紹介手数料の発生がなかったため、大きく減少した。 以前協会本部から借入れした運転資金については、今年度に15百万円の返済を行っている（残高:26百万円）。 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人口減少に伴い患者数も減少すると予想していたが、令和5年度から収益については横ばいで終える事ができた。医療機器を入れ替えたことで管理運営費を抑えることができ、結果として収支状況は黒字で終わることができた。 管理・運営については協定書に基づき法令順守をし、適切に施設運営を行った。	令和4年度より、指定管理を開始し本年度で3年目となり、地域住民の医療と健康保全に寄与している。 令和6年度においては、訪問診療件数の増加、訪問事業の拡大により、収入増に努めており、大いに評価できる。 また、人件費等の削減により、支出においても大幅に削減に努めている。 しかしながら、運営資金不足による市からの補填も減少傾向にはあるが、更なる収入増を目指し、経営改善に努めて頂きたい。 施設の管理運営については、全体として、協定書に基づき法令遵守を基本に適切に行われていた。定期的に受診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ていく可能性が高い。 施設全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。 今後においても、患者様から幅広くご意見が頂戴できるよう、工夫を施しながら、意見聴取に努めて頂きたい。

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	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。
	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	施設の運営状況から施設の設置目的は、達成できている。
	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	事業計画とおり運営できている。
	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。
	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の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においては連絡調整を行った。
	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た。
	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	協定書の定めのとおり適正に行われていた。
	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	協定書の定めのとおり適正に行われていた。
	個人情報	個人情報の取扱いが適正になされていたか。	A	個人情報取扱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。
	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定を理解し遵守した。	A	関係法令を遵守できていた。

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			
業務運営項目		評価内容	判定	評価理由	判定	評価理由
サービスの質の向上	施設利用状況及び利用者増加への取り組み	利用者数の増加や利便性を高めるための具体的な取り組みが行われていたか。	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	ご意見箱の設置により、利用者ニーズ及び満足度の向上が図られていた。
	利用者の平等な利用	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行ったか。	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が確保されていた。
	適切な情報提供	すべての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行ったか。	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	イベント情報などHPや施設内掲示で適切に情報提供がなされていた。
	非常時・緊急時の対応	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	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し、職員間で共有している。	A	緊急時のマニュアル等整備されており、職員間で共有されていた。
	苦情解決体制及び対応	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・トラブル報告書作成及び、市への報告を適切に遅滞なく行った。	A	委員会を設置しており、適切な報告を行っている。
	自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が行われていたか。	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対応している。	A	様々な取り組みがなされており、引き続き住民ニーズを把握し、更なるサービス向上に努めて頂きたい。
	事業の評価	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、次年度に繋がる取り組みがなされている。

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		評価内容	判定	評価理由	判定	評価理由
施設・設備等の維持管理	建物・設備の保守点検	建物・設備・植栽等が適切に管理され、安全性の確保、良好な機能及び美観の保持がされていたか。	A	随時職員にヒアリングを行い、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	専門業者による保守点検も実施され、適切な保守点検が行われていた。
	備品の管理	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適切に管理した。	A	適切に管理されていた。
	備品・設備等の整理整頓	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	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た。
	修繕業務	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	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た。
	清掃業務	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	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	清掃業務委託により、清潔な状態が保たれていた。
	防犯体制	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、遠隔警備も委託し、防犯対策が適切に執られていた。
健全な財務・適切な会計処理	会計処理は適正になされているか	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	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た。
	公租公課に滞納はないか	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	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た。
	適正な収支状況にあるか	収支のバランスは適正か。債務超過に陥っていないか。	B	収支改善に努め、市から負担金をいただき前年度より改善はしたが、債務超過となっている。	B	更なる収支改善に努めて頂き、出来る限り一時借入金に頼らない運営となるようお願いしたい。

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。）

1. 15件のご回答を頂いた。たくさんのご意見をいただき、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
患者さんに感じのいい対応をしているので気分がいい	A	引き続きより良い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。これを励みに更なる住民サービス向上に努められたい。
リハビリ(機器)を増やしてほしい。故障は早く治してほしい	B	令和7年度予算にて、対応いただく予定となっている	令和7年度において、購入を予定しております。
評判がいいです	A	引き続きより良い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。これを励みに更なる住民サービス向上に努められたい。
看護師が少ない	C	現在の患者数では増員は難しいので、混雑時などご迷惑をおかけしないように協力体制を強化するようにした	職員間において、協力体制を強化し、利用者に迷惑が掛からないよう努められたい。
悪い印象は変わらない、相談する気もうせる、うわべだけの笑顔はいらない	A	全職員にアンケート内容を共有し、貴重なご意見として改善が必要であるということを認識した	職員間でアンケート内容を共有し、改善に努められたい。

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。今後も患者様のニーズを適切に把握して、さらに地域から愛される診療所を目指していきたい。