

1. 施設概要

施設名	高知市土佐山へき地診療所	施設所管課	健康福祉総務課
指定管理者名	国立大学法人高知大学		
指定期間	平成 24 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日	公募・指名の別	指名
設置目的	高知市のへき地における医療を確保するとともに、健康の保持及び増進を図るため。		
業務内容	1. 診療に関すること 2. 患者輸送車の運行管理業務に関すること 3. 診療所等の維持管理に関すること 4. 診療報酬等収入に関すること 5. 医療事故当にかかる損害賠償責任 6. 利用者の安全の確保に関すること 7. 個人情報保護に関すること 8. 情報公開に関すること 9. 業務報告に関すること 10. その他管理運営に関し必要な業務		
施設内容	診療所 1～2 階、住宅 3 階・鉄筋造 3 階 建築面積 診療所 309.60 m ² 住宅 89.63 m ² 延床免責 395.79 m ² 来院者駐車場 91 m ² その他 公用車軽自動車 1 台、患者送迎用普通乗合自動車 1 台		
職員体制	常勤： 5 人	非常勤： 1 人	その他： 人 合計： 6 人

2. 利用状況

	24年度 (1年目)	25年度 (2年目)	26年度 (3年目)	27年度 (4年目)	28年度 (5年目)
患者数	4,691 人				
診療日数	246 日				
利用率(1日あたりの患者数)	19.0%				
事業開催数	—				

※ [利用率算出方法の説明]
 貸館とは性質が異なるため利用率算出できないもの。

3. 収支状況

単位：千円

		24年度 (1年目)	25年度 (2年目)	26年度 (3年目)	27年度 (4年目)	28年度 (5年目)
収入	指定管理料	59,012				
	利用料金収入	0				
	事業収入	0				
	その他	0				
	収入計	59,012				
支出	管理運営費	35,409				
	人件費	22,208				
	その他	1,395				
	支出計	59,012				

4. 運営状況指標

	24年度 (1年目)	25年度 (2年目)	26年度 (3年目)	27年度 (4年目)	28年度 (5年目)
①事業収支(収入－支出)	0円				
②利用料金比率	— %				
③人件費比率	37.6%				
④外部委託費比率	7.7%				
⑤利用者 1 人あたり管理費	12,579 円				

5. その他特記事項

診療所における診療報酬等収入については、高知市の収入となっている。

6. 評価結果

(1) 総合評価(審査委員会評価)

年度	総合評価	コメント(評価のポイント, 課題及び改善点)
24	S	総合的に良好な管理運営がなされていると考えます。引き続き利用者ニーズの把握に努め、現在のサービス水準を維持していただくよう、また、一人当たりの診療単価等の診療実績を分析するなど、経営面から指定管理業務に生かすことを期待します。
25		
26		
27		
28		

(2) 1次評価(施設所管課評価)

年度	1次評価	コメント(評価のポイント, 課題及び改善点)
24	S	協定書・仕様書等に基づき、適正に実施されている。H24 年度 7 月から患者輸送車をマイクロバスから普通乗用車に変更し、地域の実情に沿った送迎ルートの修正・変更を実施するなど、施設利用者の利便性の向上を図る努力が見られる。
25		
26		
27		
28		

(3) 自己評価(指定管理者自己評価)

年度	自己評価	コメント(評価のポイント, 課題及び改善点)
24	S	指定管理 2 期目を迎えたが、土佐山地域に良質な医療を提供すべく、「ご意見箱」、「職員会」、「たきゆりとの意見交換会」等を通して、引き続き、サービスの向上に尽力するとともに、診療所の安定的な管理・運営に務めた。
25		
26		
27		
28		

平成 24 年度 指定管理者業務評価

3

7. 評価シート（自己評価・1次評価）

(1) 履行の確認

中項目	小項目	確認内容	自己評価	1次評価
①業務の履行状況				
診療等実施状況		仕様書に基づき、適正に行われているか。	3	3
診療報酬等徴収業務状況		徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行われているか。	3	3
苦情・要望への対応		苦情・要望処理の処理は適切か。	3	3
職員配置		基準に基づき、適切な人員配置がされたか。	3	3
職員研修		従事者に対し、医療安全や感染対策等必要な研修は実施されたか。	3	3
事業計画書		指定管理業務が事業計画書に沿っているか。	3	3
法令等の遵守		法令に基づく検査、届出等はなされているか。	3	3
利用者の安全確保		利用者の安全対策等について各種マニュアルを整備し、従事者の訓練を実施したか。	3	3
緊急時の対応		緊急対策、防犯・防災対策等安全確保の各種マニュアルを整備し、万が一に備え従事者の訓練を実施するなど、事故発生時・緊急時の対応は適切か。	3	3
保険加入		仕様書等に定める保険に加入しているか。	3	3
個人情報		個人情報について、従事者に周知・徹底し、漏洩した場合の対策がとられているか。	3	3
情報公開		保有する文書が分類・整理され、閲覧等の請求があった場合にに応じているか。	3	3
②患者輸送車の運行管理				
運行の実施状況		運行管理について関係法令を守り、実施されているか。	3	3
運行の実施体制		実施体制・職員配置は適切か。	3	3
③施設の維持管理				
施設・設備の維持管理		施設・設備の維持管理が適正に行われ、不具合が生じた場合は速やかに報告・対応しているか。	3	3
清掃業務の実施状況		清掃は確実にこなされているか。	3	3
警備業務の実施状況		マスターキー等の管理、警備業務は適切に行なわれているか。	3	3
廃棄物処理業務の実施状況		廃棄物処理は適切に行なわれ、運搬・処理を委託する場合は許可業者と契約しているか。	3	3
外部委託の実施状況		過度な外部委託は行なわれていないか。	3	3
備品管理等の実施状況		備品の使用及び維持管理は適切におこなわれているか。	3	3
20項目×3点=60点			60	60
			／	／
			60	60

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
3	概ね協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	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、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が殆どなされておらず、早急な改善が必要である。

(2) サービスの品質

中項目	小項目	確認内容	自己評価	1次評価
①運営業務				
診療所利用案内		診療所の診療内容、診療時間について、判り易くPRしているか。	4	4
職員の接客態度		各担当者の接客態度は良好か。	4	4
利用者満足度の把握		利用者の声を聞き、運営に反映されているか。	4	4
利用促進に向けた取り組み		利用者の利便性を高めるための取り組みが行なわれているか。	4	4
事業計画		事業計画に沿って利用者へのサービスの向上が見込まれるか。	4	4
患者輸送について		利用者の安全を考慮した輸送が行われているか。	4	4
市民サービスの向上		連携事業は市民サービスの向上につながったか。	4	4
連携事業の内容		連携事業は管理施設の設置目的に合致した事業であり、利用者が満足できる内容であったか。	4	4

健康の保持と増進	地域の実情を把握し、地域に密着した取り組みが行われているか。	4	4
	利用者の健康の保持と増進に対する取り組みの実績があるか。	4	4
10項目×4点=40点		40	40
		／	／
		40	40

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
4	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
3	概ね協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められている。
2	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、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が殆どなされておらず、早急な改善が必要であり、目標の全面的な見直しが必要である。

(3) サービスの安定性

中項目	小項目	確認内容	自己評価	1次評価
①事業収支の状況				
事業収支		事業収支が赤字の場合、黒字化のための改善策が実施されているか。	3	3
人件費比率		支出に占める人件費の割合が減らされすぎていないか。	3	3
外部委託費比率		支出に占める外部委託費の割合が過度に偏っていないか。	3	3
3項目×3点=9点			9	9
			／	／
			9	9

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
3	事業計画・収支計画等に基づく、経営がなされている。
2	事業計画・収支計画等に基づく、経営がなされているが、簡易な改善や一部業務の見直しを要する。
1	事業計画・収支計画等に基づく、経営が殆どなされておらず、早急な改善が必要であり、業務の全面的な見直しが必要である。

(4) 評価

評価分類	配点	換算率	総評点	ウェイト	1次評価 評点	1次評価 換算後 総評点数	評価
(1) 履行の確認	60	0.500	30	60%	60	30	S
(2) サービスの品質	40	0.375	15	30%	40	15	
(3) サービスの安定性	9	0.600	5	10%	9	5	
合計	109		50	100%	109	50	

(評価基準再掲)

総評点数	46点以上	41点以上	36点以上	35点以下
評価	S	A	B	C
評価基準	適正に管理運営が行われており、優れた実績をあげている。	適正に管理運営が行われている。	概ね適正であるが、一部改善を期待する。	改善が必要である。