

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. 医療事故等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㎡ 住宅 89.63㎡ 延床面積 395.79㎡ 来院者駐車場 91㎡ 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： 0 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	4,574人	4,199人	3,993人	
診療日数	246日	246日	244日	243日	
利用率(1日あたりの患者数)	19.0人	18.6人	17.2人	16.4人	
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	57,375	59,135	56,038	
	利用料金収入	0	0	0	0	
	事業収入	0	0	0	0	
	その他	0	0	0	0	
	収入計	59,012	57,375	59,135	56,038	
支出	管理運営費	35,409	31,712	28,720	29,713	
	人件費	22,208	24,146	27,912	24,105	
	その他	1,395	1,517	2,503	2,220	
支出計	59,012	57,375	59,135	56,038		

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	0円	0円	0円	
②利用料金比率	—	—	—	—	
③人件費比率	37.6%	42.1%	47.2%	43.0%	
④外部委託費比率	7.7%	9.0%	3.3%	9.9%	
⑤利用者1人あたり管理費	12,579円	12,544円	14,083円	14,034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	S	総合的に良好な管理運営がなされていると考えますが、診療報酬の未徴収については、予防を含めた取組をお願いします。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。
26	S	適切な管理運営がなされていると考えますが、診療報酬の未徴収については、取組を強化していただくようお願いいたします。土佐山へき地診療所の建替を予定していますので、利用者サービスに影響がないようにスムーズな移転をお願いします。
27	S	適正な管理運営がなされていると考えます。新しい施設に移転したことから、周辺施設と連携した災害発生時対応のための訓練を実施するなど利用者の安全確保のための取組をお願いします。
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。平成24年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	S	協定書・仕様書等に基づき、おおむね適正に実施されている。平成26年2月に老朽化していた電子内視鏡システム一式を新たに整備し、施設利用者の健康保持及び増進を図る努力が見られる。しかし、診療報酬の徴収に関して、未収金対策への一層の取組みも必要である。
26	S	協定書・仕様書等に基づき、おおむね適正に実施されている。へき地診療所としての役割を担うためプライマリ・ケアの充実が図られており、地域住民からの信頼も厚い。絶対的な患者数が限られる地域性から、事業収支の黒字化は難しい面もあるが、土佐山健康福祉センター等との連携を図るなど、保健・医療・介護福祉の増進にも取り組んでいる。
27	S	協定書・仕様書等に基づき、おおむね適正に実施されている。平成27年度は、老朽化に伴い移転新築を行ったが、指定管理者の協力もあり、スムーズな移転を完了させることができた。また、移転に伴う休診期間中も緊急の外来に備えての体制を敷くなど、地域に密着した運営努力が見られた。
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・運営に努めた。
25	S	土佐山健康福祉センターたきゆり、高知市土佐山支所、とさやま保育園ならびに土佐山小・中学校等と相互に連携して、少子高齢化の進む土佐山地域のニーズに合った医療を提供すべく、診療所の安定的な管理・運営に努めた。
26	S	限られた医療資源を有効活用して、高知県内でも高齢化が顕著に進んでいる土佐山地区で必要とされる医療を提供すべく、保健・福祉・学校などと連携して、へき地診療所を管理・運営している。
27	S	職員一同、少子高齢化の顕著な土佐山地区で求められる役割を意識しながら、診療所の管理・運営にあたった。保育園・小中学校、たきゆりとの連携も継続し、地区の保健・福祉・医療の向上に努めた。また、新築移転に際しては必要な助言をおこなった。
28		

平成 27 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。	2	2
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。	2	2
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		清掃は確実に行われているか。	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行われているか。	3	3
20項目×3点=60点			58	58
			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組		利用者の利便性を高めるための取組が行われているか。	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。	3	3
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。	3	3

健康の保持と増進	地域の実情を把握し、地域に密着した取組が行われているか。	3	3
	利用者の健康の保持と増進に対する取組の実績があるか。	3	3
10項目×4点=40点		36	36
		/	/
		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。	2	2
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			8	8
			/	/
			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%	58	29	S
(2) サービスの品質	40	×0.375	15	30%	36	13	
(3) サービスの安定性	9	×0.600	5	10%	8	4	
合計	109	-	50	100%	102	46	

(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。