

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	① 木造平屋建 建築面積237.64㎡ 延床面積220.15㎡ 外構面積(来院者駐車場含む)369.99㎡ ② その他 公用自動車1台, 患者送迎用自動車1台								
職員体制	常勤職員	5人	非常勤職員	1人	契約社員	0人	合計	6人	
	パート職員	0人	アルバイト	0人	その他	0人			

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指 標	平成 24 年度 ( 1 年目)		平成 25 年度 ( 2 年目)		平成 26 年度 ( 3 年目)		平成 27 年度 ( 4 年目)		平成 28 年度 ( 5 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
利用者の満足度 80%以上	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
目標値に対する 達成状況について	-									

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 24 年度 ( 1 年目)	平成 25 年度 ( 2 年目)	平成 26 年度 ( 3 年目)	平成 27 年度 ( 4 年目)	平成 28 年度 ( 5 年目)
患者数	4,691 人	4,574 人	4,199 人	3,993 人	4,101 人
利用者数:対前年度比	95.6 %	97.5 %	91.8 %	95.1 %	102.7 %
開館日数	246 日	246 日	244 日	243 日	243 日
利用率 1日当たりの患者数	19.1 人	18.6 %	17.2 %	16.4 %	16.9 %
利用状況について の評価					

※ H23年度実績 患者数:4,906人, 開館日数:244日

#### 4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		平成 24 年度 ( 1 年目)	平成 25 年度 ( 2 年目)	平成 26 年度 ( 3 年目)	平成 27 年度 ( 4 年目)	平成 28 年度 ( 5 年目)
収入	指定管理料	59,012	57,375	59,135	56,038	58,427
	利用料金収入	0	0	0	0	0
	自主事業収入	0	0	0	0	0
	その他収入	0	0	0	0	0
	収入計	59,012	57,375	59,135	56,038	58,427
支出	人件費	22,208	24,146	27,912	24,105	24,248
	総務管理費	7,085	7,945	4,278	8,675	8,813
	医業費	27,368	22,906	23,745	20,151	22,125
	研究費	15	0	15	81	33
	検診費	214	208	199	193	223
	予防接種費	728	653	483	613	740
	その他	1,394	1,517	2,503	2,220	2,245
	支出計	59,012	57,375	59,135	56,038	58,427
差引収支 (収入計-支出計)	0	0	0	0	0	

#### 5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	平成 24 年度 ( 1 年目)	平成 25 年度 ( 2 年目)	平成 26 年度 ( 3 年目)	平成 27 年度 ( 4 年目)	平成 28 年度 ( 5 年目)
① 利用料金比率	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
② 指定管理料比率	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %
③ 人件費比率	37.6 %	42.1 %	47.2 %	43.0 %	41.5 %
④ 利用者1人当たりの 管理コスト	12,579.8 円	12,543.7 円	14,083.1 円	14,034.1 円	14,247.0 円
⑤ 利用者1人当たりの 高知市負担コスト	12,579.8 円	12,543.7 円	14,083.1 円	14,034.1 円	14,247.0 円
⑥ 外部委託費比率	%	%	%	%	%

※【運営状況分析指標の考え方】

指 標	指 標 の 説 明
① 利用料金比率	収入の総額に対して利用料金収入の占める割合を表す。
② 指定管理料比率	収入の総額に対して指定管理料の占める割合を表す。
③ 人件費比率	支出の総額に対して人件費の占める割合を表す。
④ 利用者1人当たりの管理コスト	支出の総額を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	指定管理料を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑥ 外部委託費比率	支出の総額に対して外部委託費の占める割合を表す。

#### 6 利用者の満足度調査等(指定管理者記入欄)

		平成 24 年度 ( 1 年目)	平成 25 年度 ( 2 年目)	平成 26 年度 ( 3 年目)	平成 27 年度 ( 4 年目)	平成 28 年度 ( 5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法					ご意見箱の設置
	② 調査期間					H28.4.1~H29.3.31
	③ 配布数					0
	④ 回収数					0
	⑤ 回収率	- %	- %	- %	- %	- %
調査結果						

#### 7 利用者からの苦情・意見等及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

日付	苦情・意見等	対応状況
平成28年4月~6月	待合い室でテレビを観ることができない。	6/21に配線が完了し、テレビを観ることができるようになった。
平成28年4月	雨天時に入り口で濡れてしまう。	入り口に雨樋いが設置されていなかったのが原因であり、高知市に対応を打診した。
平成28年4月~	所在地が分かりにくい。	診療所の位置を示す看板の道路脇への設置を高知市に打診した。
平成28年4月~	建物の前まで来てても診療所かどうか分からない。	建物の駐車場側に名前が表示されていないため、高知市に対応を打診した。
平成29年1月~3月	朝、暖房が効いていない。	タイマーを用いて、より早く暖房のスイッチを入れるようにした。

## 8 評価シート(自己評価・一次評価・総合評価)

### (1) 業務の履行状況の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 開館時間等	条例に基づき、開館時間・休館日は遵守されているか	3	3	3
2 法令等遵守	地方自治法、施設に係る条例その他関係法令等は遵守されているか	3	3	3
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3
4 職員研修	管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか	3	3	3
5 施設の平等利用の確保	施設利用申請等に対する平等の確保策はとられているか	3	3	3
6 利用料金(使用料)	利用料金の設定、徴収・減免・還付等の手続は適切に行われているか	3	3	3
7 保守点検業務・警備業務	保守点検業務・警備業務は適切に行われたか	3	3	3
8 清掃・維持管理業務	清掃、維持管理業務は適切に行われたか	3	3	3
9 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか	3	3	3
10 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3
11 事業の実施状況	条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3	3
12 利用者の安全確保対策	事故時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	3	3	3
13 患者輸送車の運行管理	実施体制・職員配置が適正になされ、関係法令を遵守し実施されているか	3	3	3
14 緊急時対応	緊急時・防災時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	3	3	3
15 個人情報保護に関すること	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3
16 情報公開に関すること	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3
17 備品購入・管理の状況	備品の購入手続・管理体制は適切に行われたか	3	3	3
配点51点(17項目×3点)		小計	51	51

#### 評価基準

点数	小項目の評価基準
3	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に達しておらず、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ほとんどなされておらず、早急な改善が必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

### (2) サービスの質の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握するとともに、利用者ニーズを事業の計画及び実施に反映できているか	4	4	4
2 接客態度・苦情要望等への対応	接客態度、苦情・要望等への対応等は適切か	4	4	4
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくなっているか	5	5	4.7
4 利用案内	施設情報・事業実施情報等は容易に入手できるようになっているか パンフレット・利用案内等は分かりやすくなっているか	3	3	3
5 施設予約受付	予約するに当たり、公平な取扱い等はなされているか	5	5	4.3
6 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	5	4.3
7 施設運営業務	実施された事業内容は適切に行われているか	5	5	4.7
8 目標達成度	施設目的・課題に沿った目標を設定し、目標達成に向けた取組はなされたか。	4	4	4
9 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。	5	5	4
配点45点(9項目×5点)		小計	40	37

#### 評価基準

点数	小項目の評価基準
5	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、非常に優れていると認められる。
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	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に達しておらず、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ほとんどなされておらず、早急な改善や目標の見直しが必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

## (3) サービス提供の継続性と安定性

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 経費節減・効率的な運営	経費節減及び効率的な管理運営のための工夫が見られるか	3	3	3
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3
3 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3
4 外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合は妥当か	3	3	3
配点12点(4項目×3点)		小計	12	12

## 評価基準

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	概ね事業計画・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ほとんどなされておらず、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。
0	事業計画・収支計画等に基づく経営が全くなされておらず、抜本的に業務の全面的な見直しが必要である。

## 9 自己評価・一次評価結果

## (1) 評価結果

評価分類	配点	自己評価 (指定管理者)	配点に対する割合	一次評価 (施設所管課)	配点に対する割合
(1) 業務の履行状況の確認	51 点	51 点	100 %	51 点	100 %
(2) サービスの質の確認	45 点	40 点	89 %	40 点	89 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	12 点	12 点	100 %	12 点	100 %
合計	108 点	103 点	95 %	103 点	95 %

## (2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
24	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	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	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	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	新築移転初年度の平成28年度は、日常診療に際し設備変更に伴うアクシデントの誘発に充分注意しつつ、健康福祉センターたきゆりとの連携の再構築、患者輸送車運行ルートの変更などに取り組むなど、保健・福祉・保育・学校・行政機関等の関係各位と協力し、職員一同、土佐山地区唯一の医療機関としての役割を果たすべく日常業務に務めた。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
24	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	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	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	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数くなど、地域に密着した運営努力が見られた。
28	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28年3月に土佐山健康福祉センター及びとさやま保育園の隣接地に移転したことから、土佐山学舎も含め、近隣施設と連携し、利用者の安全確保のための避難訓練も行われた。また、健康教室を開催するなど、地域住民及び利用者の健康の保持と増進にも取り組んでいる。

10 総合評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	評価 (指定管理者業務評価委員会) 合計	配点に対する割合	評価
(1) 業務の履行状況の確認	51 点	51 点	100 %	<b>S</b>
(2) サービスの質の確認	45 点	37 点	82 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	12 点	12 点	100 %	
合計	108 点	100 点	93 %	

評価基準

区分	S	A	B	C
評価基準	評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、全ての小項目で3点以上の評価であるもの	・評価点数の合計値が配点合計点数の65%以上85%未満 ・評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、小項目で2点以下の評価があるもの	評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満	評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満
評価内容	・事業計画書・仕様書を上回る取組がなされ、非常に優れた実績をあげている。 ・適正に管理運営が行われており、またはそれ以上の取組がなされ、優れた実績をあげている。	事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われている。	概ね事業計画書・仕様書に沿った適正に管理運営が行われているが、管理運営の一部に改善を要する。	事業計画書・仕様書に沿った管理運営が行われていない事項があり、管理運営の大部分において改善を要する。

(2) 総評

適正な管理運営がなされていると考えます。引き続き、地域特性に応じた防災訓練や健康教室の継続実施をしていただき、地区住民の健康増進に取り組んでいただきたいと思います。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
24	S	－ 点	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	－ 点	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	－ 点	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	－ 点	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	S	100 点	適正な管理運営がなされていると考えます。引き続き、地域特性に応じた防災訓練や健康教室の継続実施をしていただき、地区住民の健康増進に取り組んでいただきたいと思います。

11 指定管理業務における課題・改善事項及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

課題・改善事項	改善時期	改善に向けた対応