

## 平成24年度 豊橋市保健所・保健センター及びこども発達センター等モニタリング結果

施設名	豊橋市保健所・保健センター及びこども発達センター
所在地	豊橋市中野町字中原100番地
特別目的会社	株式会社いきいきライフ豊橋
事業期間	平成19年12月～平成42年3月
担当課（連絡先）	豊橋市保健所 健康政策課 （0532）39-9111
平成23年度サービス購入費（決算）	374,124千円
平成24年度サービス購入費（決算見込）	373,229千円

(1/3)

項目	内 容		結果	
	業務内容	要求水準項目		
<b>1 施設供用業務</b>	適正な施設・機能の供用	保健所・保健センターのすこやか親子機能、健康いきいき機能、生活衛生機能、市民参画機能、休日夜間機能、その他機能 及びこども発達センターの相談部門機能、医療部門機能、外来グループ療育機能、その他機能の実施予定日に問題が生じていない。	適合	
<b>2 維持管理業務</b>	建築物保守管理業務	選定事業者は本施設建築物の機能及び性能を維持し、本施設における公共サービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、建築物各部の点検、保守、更新、修繕を実施する。	適合	
	建築設備保守管理業務	適切な維持管理の実施	選定事業者は、施設の性能及び機能を維持し、本施設における公共サービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、本施設に設置される建築設備について、業務計画に基づき運転・監視、点検、保守、修繕、更新を実施する。	適合
			ア 運転・監視	適合
			イ 法定点検	適合
			ウ 定期点検	適合
			エ 劣化等への対応	適合
	備品等保守管理業務	選定事業者は、本施設における公共サービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、本施設に設置される備品等について、業務計画に基づき備品等保守管理業務を実施する。	適合	
	屋外施設保守管理業務	選定事業者は、施設の性能及び機能を維持し、本施設における公共サービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、敷地内の屋外施設の各部の点検、保守、修繕、更新を実施する。	適合	
	清掃業務	選定事業者は、施設及び敷地を美しく衛生的に保ち、本施設における公共サービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、清掃業務を実施する。	適合	
		ア 共通事項	適合	
		イ 個別業務の要求水準 (7) 施設清掃業務	適合	
		(4) 貯水槽清掃業務	適合	
		(7) 害虫駆除業務	適合	
	植栽維持管理業務	(1) ごみ処理業務	適合	
		植栽維持管理業務は、敷地内の植栽について、豊かで美しい緑化環境を維持するよう適切に保護・育成・処理する。	適合	
		警備業務	警備業務は、施設における火災、盗難の防止及び出入り者のチェック、管理並びに各種不正、不法行為の警戒をすることをもって、本施設の円滑な運営に寄与することを目的として実施する。	適合
			ア 日常保安警備業務	適合
	イ 緊急事態対応業務		適合	
修繕業務	ウ 機械警備	適合		
	選定事業者は、本施設の引渡しから事業期間終了までの間、施設の機能及び性能を維持し、本施設における公共サービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、施設全体の修繕を実施する。	適合		
	ア 修繕業務の計画	提案時提出計画より変更なし。検査時点でH25まで修繕計画はない。		
	イ 修繕に係る確認	該当なし		
	ウ 修繕に係る書面提出	該当なし		
大規模修繕	エ 事業期間終了時の状態	適合		
	修繕業務のうち、大規模修繕は選定事業者の業務範囲外とし、市が実施する。市による大規模修繕は供用開始後16年日以降に実施する。よって、選定事業者は、供用開始後15年間は、大規模修繕を行う必要性が生じないように適切な仕様の施設整備及び修繕業務等を実施すること。また、16年日以降については、必要な修繕業務を選定事業者にて実施すること。また、選定事業者は事業期間中の適切な時期において、提案時に選定事業者が提出する提案書（当初の大規模修繕計画）に基づき、大規模修繕計画（実際の劣化状況等を反映した計画）を作成し必要な助言・提案等を市に行うこと。16年日以降に市が行う大規模修繕については、これらを判断材料とし実施する。	適合		

項目		内 容		結果
		業務内容	要求水準項目	
3 運 営 業 務	総合受付案内等業務	適切な各種業務の実施	保健所・保健センターを訪れる利用者が、迷うことなく円滑に本施設を利用可能とすることを目的として、本施設の主となる出入口において総合受付案内等を実施する。また、利用者からの手数料等の公金収納業務を実施する。	
			ア 総合受付案内業務	適合
			イ 公金収納業務	適合
	時間外電話等対応業務		保健所・保健センター及び子ども発達センターの利用者が、円滑に本施設を利用可能とすることを目的として、時間外電話等対応業務を実施する。	適合
			郵便物発送及び整理業務	保健所・保健センターで実施される健診等の事業案内の発送、返信状況の整理を行う。また、本施設に届く郵便物の施設内各部署への館内配送及び外部へ発送する郵便物の投函を行い、本施設の円滑な業務実施に資することを目的とする。
	ア 郵便物発送及び整理業務			適合
	イ 本施設内の郵便配送業務			適合
	データ入力等業務		保健所・保健センター（休日夜間急病診療所を除く）の各業務の実施に際して必要となるデータ入力業務等を選定事業者が実施し、本施設の円滑なサービス提供を支援することを目的とする。 特に、現在は保健師等が行っている日々の事務的な業務を補助、支援することにより、自治体の保健事業としての専門的な機能や役割を果たせるような環境整備を図る。	
			ア データ入力業務	適合
			イ 個別事業受付業務	適合
	情報提供業務		市民自らの健康づくりの推進や施設利用の促進のため、健康に関するさまざまな情報や本施設に関する業務内容等の情報を整理し、インターネット、情報コーナー、パンフレットの印刷媒体を通じて、市民及び施設の利用者に広く情報発信を行う。	
			ア 情報提供業務	適合
			イ 情報コーナー運営・管理業務	適合
			ウ 施設パンフレット作成・配布業務	適合
	医療事務業務		子ども発達センターの利用者、患者に対して、きめ細かな配慮を行い、外来診療の運用面の改善や接遇面での患者サービスの充実を図る。また、日常的な事務業務を行い、職員が専門業務に専念できるように努める（休日夜間急病診療所は本業務の対象外である）。	
			ア 医事受付業務	適合
			イ 計算業務	適合
			ウ 収納業務	適合
			エ 診療報酬請求業務	適合
			オ 診療情報管理業務	適合
			カ 医事統計作成業務	適合
			キ 診療報酬改定対応業務	適合
			ク 保健所・保健センターとの連携	適合
			ケ その他の留意点	適合
			コ 医療事務業務担当者	適合
			サ 緊急時の対応	適合
			レストラン等運営業務	保健所・保健センター及び子ども発達センターの利用者、近隣住民及び本施設の職員が気軽に利用することが可能なレストラン運営、自販機の設置、物販等のサービス提供を目的として、レストラン等の運営を行う。
ア 営業日時	適合			
イ 運営方式	適合			
ウ 事業破綻等の際の措置	該当なし			
エ 価格設定等	適合			
維持管理運営業務年間計画書の作成及び提出	適合			
4 報告書等提出	各報告書の提出	運営業務実施報告書の作成と提出	適合	
		業務月報	適合	
		四半期報告書	適合	
		業務年報	適合	
		運営業務改善計画書の作成及び提出	該当なし	

		平成23年度	平成24年度	比較			
5 施設利用状況に関する事項	利用状況	前年度と比較した利用者数・施設稼働率についてはどうなっているか。	利用者数 (単位：人)				
			保健所	医事・薬事事業	3,005	4,160	1,155
				食品・環境衛生事業	7,975	7,806	▲ 169
				動物愛護事業	1,575	1,637	62
				試験検査事業	3,625	3,713	88
			保健センター	成人・母子保健事業	30,592	31,399	807
				健康づくり事業	7,544	7,295	▲ 249
				感染症対策事業	7,497	4,190	▲ 3,307
			こども発達センター	相談事業	1,205	1,447	242
				診療事業	20,083	21,902	1,819
通園事業	6,858	7,881		1,023			
休日夜間急病診療所	26,427	26,729	302				
各種教室、イベント等	23,964	33,771	9,807				
合 計	140,350	151,930	11,580				
【要因分析】 ・利用者数全体は、歯の健康フェスティバルの開催など各種教室、イベント等を充実させることにより増加した。 ・制度変更により、ポリオの集団接種が個別接種に移行したため、感染症対策事業は大幅に減少した。							
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。	①日曜・祝日など開設時間が異なる複合施設のため、正面玄関に行事一覧ボードを設置 ②休日夜間急病診療所の時間変更を円滑に実施 ③防災啓発コーナーや動物愛護コーナーを開設					
寄せられた意見	寄せられた意見内容	内容	対応				
		休日夜間急病診療所の近くに赤ちゃんなどの飲料水が少ない。	熱中症や脱水対策として、経口補水液専用自販機を追加し、患者サービスを向上				
		夜間駐車場が暗い。	夜間照明を追加し視認性を向上				
西側駐車場出入口が分かりにくい。	コーナーへ色付きテープを貼り視認性を向上						
苦情・トラブル等への対応	利用者の苦情等への対応は、適切であったか。	適切・迅速に対応している。 駐車場混雑時の誘導などトラブルを未然に防ぐため、常に職員と連絡をとりあい対応している。					
PFI事業を営む特別目的会社の自己評価	事業契約書・要求水準等に基づき、保健所・保健センター、こども発達センター、休日夜間急病診療所、レストランなど各種施設・機能を365日供用した。夜間や日祝日など行政不在時を含め24時間体制で窓口・電話問合せに適切に対応した。利用者サービスの向上策としては、情報コーナーの充実や各種安全対策、サイン改善など、基本計画時の意匠を損なわないよう配慮しながら実施・協力した。災害対応力の強化や温暖化対策など求められる行政サービスは変化しており、臨機応変な対応に努め必要な対策を講じる中で、今後も効率的かつ効果的な維持管理・運営に努めていく。						
総合評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・維持管理・運営は、要求水準及び事業契約書等に基づき適切に行われていることを確認した。</li> <li>・防災啓発コーナーや動物愛護コーナーの設置をはじめ、夜間照明の追加及び駐車場の安全対策、経口補水液専用自販機の設置による休日夜間急病診療所の発熱患者対策は、事業者の創意が活かされており、市民の満足度向上につながり評価できる。</li> <li>・複合施設の性格上、開設日や開設時間が曜日や時間帯で異なるため、平成24年12月に「ほいっぷ施設改善検討会」を立ち上げ、関係5課と事業者が協力して行事一覧ボードの設置やサインの改善に努めており、今後も引き続き、利用者目線によるサービスの向上を図っていく。</li> <li>・災害時医療の活動拠点としては、情報収集や応急救護所の開設に向け、保健所・保健センター内に開設する臨時救護基幹センターの機能強化と医療救護活動の充実を図るため、三師会と連携して災害対応力を強化していく。また、グリーンカーテンや再生可能エネルギーの活用などの温暖化対策にも積極的に取り組む。</li> </ul>						