様式1

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	休日夜間急病診療所
所在地	豊橋市中野町字中原100番地
指定管理者	一般社団法人豊橋市医師会
指定期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日
担当課	健康部健康政策課(0532-39-9115)
平成28年度指定管理料(決算)	310,805千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	318,012千円

項目		基準	評価
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	運営業務のみのため、維持管理業務は実施していない。
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書に基づき、救急患者に対して適切な医療を行っている。
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	仕様書に基づき、職員配置表のとおり人員配置を行っている。労働環境についても関係法令を遵守し、適正なものとなっている。
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	事業計画書に提案されている研修が計画的に実施されている。
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報保護の規定に基づき、適正に個人情報が管理されており、職員に対する周知も徹底している。
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	連絡網の整備はされている。
施設利用状況	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。	診療する順番は受診者の重症度等を考慮するが、基本的には、受付順で公平に受診できるようにしている。
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数・施設稼動率についてはどうなっているか。（利用状況を数値化して平成28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	366日	365日	365日	0日
利用者数				
a.内科	8,560人	9,497人	9,762人	265人
b.小児科	11,191人	10,680人	10,894人	214人

【要因分析】
インフルエンザＢ型の流行期間が昨年より長かったため、受診者数が増加した。

施設利用状況	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。	豊橋市医師会のホームページで診療所のＰＲをしている。

様式1

<table>
<tr><td rowspan="5">に関する事項</td><td>利用者満足度調査結果</td><td>利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（アンケート結果を数値化して回答）</td><td colspan="4">救急医療施設であるため、利用者が受診される際の状況として、アンケート等の調査は向かないと思われるので実施していない。</td></tr>
<tr><td rowspan="3">意見箱等</td><td rowspan="3">意見箱等に寄せられた具体的な意見</td><td colspan="2">内容</td><td colspan="2">対応</td></tr>
<tr><td colspan="2">未設置</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>苦情・トラブルへの対応</td><td>利用者の苦情等への対応は適切であったか。</td><td colspan="4">適切かつ迅速に対応している。</td></tr>
<tr><td rowspan="7">管理経費等の収支状況等</td><td>経費等の執行管理状況</td><td>資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。</td><td colspan="4">資金の管理は、指定管理料と他業務との会計を分けて、適正に行われている。</td></tr>
<tr><td rowspan="6">経費等の収支状況</td><td>収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。</td><td colspan="4">インフルエンザの流行はあったが、かかりつけ医の周知等により患者数は微増のため、医師給の支給や消耗品費等についての執行額は、計画を下回る決算となった。</td></tr>
<tr><td rowspan="5">収支計算書</td><td colspan="2">収入の部</td><td colspan="2">支出の部</td></tr>
<tr><td>指定管理料</td><td>318,012千円</td><td>指定管理事業費</td><td>318,012千円</td></tr>
<tr><td>利用料金収入</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>自主事業収入</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>その他収入</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">収支差額</td><td>0千円</td></tr>
</table>

指定管理者の自己評価	・基本協定書、仕様書に基づき管理運営を行った。 ・受診者数が平成28年度より増加したが、大きなトラブルはなかった。また、平成22年4月に現施設に移転して以来、駐車場問題等も解消している。 ・小児科医の高齢化が進んできているため、現行の内科・小児科の診療体制がいつまで維持できるかが大きな課題となっている。

総合評価	・平成29年度の指定管理業務については、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。 ・医療を取り巻く環境が変化する中、今後も安定した医療サービスを提供するために、引き続き指定管理者との意見及び情報の共有を行っていく必要がある。