

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和5年度）

担当部署名	健康福祉部 健康づくり課
評価対象期間	令和 5年 4月 1日 ~ 令和 6年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	0 円

1. 施設の概要等

施設の概要	名 称	松阪市健診センター
	所 在 地	松阪市殿町1550番地
	設置目的	<p>松阪市健診センターは、市民の健康の保持及び増進と予防医学を中心とした保健医療の充実のため、また、安定した健診事業及び検診事業、並びに過疎地住民への健診等事業の提供に質するため、検診等事業及び医学的検査を行う地域の保健医療の推進拠点として、平成20年1月、松阪市民病院に隣接し開設しました。</p> <p>全ての市民が、健康で安心して暮らせる地域社会の実現にむけて、学校現場の健診や無医地区の健診・健康相談及び市民公開講座などの事業に取り組むことを設置目的としています。</p>
	設備の概要	指定管理面積：1,565.75㎡（1階193.00㎡・2階1,372.75㎡）

2. 指定管理者の概要等

指定管理者	名 称	公益社団法人 松阪地区医師会
	所 在 地	松阪市白粉町363番地
指定管理業務の内容		<p>(1)健診等事業の提供に関すること (2)医学的検査の実施に関すること (3)かかりつけ医の推進及び保健予防事業との連携に関すること (4)病診連携に関すること (5)センターの施設等の維持管理に関すること (6)センターの利用料金に関すること (7)センターの目的を達成するために市長が必要と認める業務</p>
業務運営実施状況	管理業務の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 予防医学に基づいた健診事業を行い市民の保健医療に貢献した。 ・ 新型コロナウイルス感染症の発生当初は、感染拡大防止の観点から受診人数の制限や発熱者の受診見合わせ等の対応を行っていたが、令和5年5月からの2類から5類への変更に伴い、これらを廃止し、以前と同様の対応に戻している。 ・ 医学的検査においては、1年を通して24時間体制をとり、緊急検査にも対応した。また、臨床検査精度保証のため、日々内部での精度管理を実施するとともに、外部の精度管理にも参加し精度管理の維持に務めた。
	サービスの質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消耗品や光熱費などの価格や人件費は高騰してきているが、作業工程を分析し、業務運用改善を行うことで利用料金の維持に努めた。 ・ 松阪市民病院および会員医療機関との連携により、二次検査が受けやすい体制をとっている。 ・ 事故・災害等の緊急事態発生時の対応を目的として危機管理委員会を設置し、マニュアルの作成と周知を行うとともに、防災訓練を計画・実施することにより、災害発生時に迅速な対応ができる体制の構築に取り組んでいる。
	施設・設備等の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 建物、設備及び付帯施設について、松阪市病院と連携し維持管理を行った。また、医療機器においては、管理責任者を選任し日常点検を実施した。必要に応じて保守・定期点検を外部業者に委託し、維持管理に務めた。 ・ 老朽化した什器備品等について更新・修繕を実施した。 ・ 日々の清掃や整理整頓を通じて、利用者が快適に受検できる環境の維持に務めた。
指定期間		令和5年4月1日 ~ 令和15年3月31日

(単位：円)

		事業計画	事業収支実績			
			令和5年度			
事業収支推計	収入	指定管理料				
		事業収入	916,050,000	894,684,264		
		事業外収入	141,000	115,828,848		
		他会計繰入収入	51,000,000	66,000,000		
		計 (A)	967,191,000	1,076,513,112		
	支出	人件費	422,279,000	393,427,155		
		事業費	544,180,000	619,500,911		
		指定管理者納付金		3,000,000		
		計 (B)	966,459,000	1,015,928,066		
		収支差引額 (A) - (B)	732,000	60,585,046		

3. 指定管理者業務運営項目別評価

評価項目		指定管理者自己評価		担当部署評価		
業務運営項目	内容	採点	判定	採点	判定	
管理業務の実施状況	①施設の目的や基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、職員は理解していたか。	5	A	5	A
	②施設設置目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的は達成されたか。	5		5	
	③利用者数	利用者数は当初目標数を達成されたか。	5		5	
	④運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の維持管理、運営が行われたか。	4		4	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制（作業責任者・業務担当者）は明確になっていたか。	3		4	
	⑥意思疎通	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていたか。	5		5	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	5		4	
	⑧地域の振興・活性化	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を行ったか。	4		3	
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取組み	自主事業や運営方法の工夫等利用者数増加に向けた具体的な取組みはあったか。（注1）	4	A	4	A
	②利用者の平等な利用	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組みを行ったか。	5		5	
	③適切な情報提供	全ての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行ったか。	4		4	
	④利用促進・PR	当該施設・事業について、広報誌やパンフレットを作成するなど、具体的な取組みが実施され、積極的な利用促進が図られたか。	4		3	
	⑤非常時・緊急時の対応	事故、災害等の緊急事態発生時の危機管理マニュアルの整備や対応体制の確立はされていたか。	5		5	
	⑥苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	5		5	
	⑦自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	5		5	
	⑧利用者アンケートの実施	利用者アンケートを実施し、利用者の意見・要望、満足度の把握に努めたか。課題がある場合は対応策を講じたか。	3		3	
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持がされていたか。	5	A	5	A
	②備品・什器等の保守点検	備品・什器等が適切に管理され、良好な機能が保持されていたか。	5		5	
	③修繕業務	点検によって異常が認められた場合には、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じたか。	5		5	
	④樹木・植栽等管理業務	草取りや除草等を行い、利用者が快適に利用できるような良好な景観が保たれていたか。	5		5	
	⑤清掃業務	敷地内は全て利用者が快適に利用できるよう清潔な状態が保たれていたか。	5		5	
	⑥鍵管理	鍵の管理は適切であったか。	5		5	

【（注1）のみ指定管理施設の管理運営評価表作成要項の評価基準1-（2）の採点基準にて評価】

4. 総合評価

指定管理者自己評価	担当部署評価
<p>【努力した点・成果等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消耗品や光熱費などの価格や人件費は高騰してきているが、作業工程を分析し、業務運用改善を行うことで利用料金の維持に努めた。 ・電話予約の際に、電話がつながり難いことへの改善策として、転送電話による音声ガイダンス応答を導入した。 ・受診者サービスの向上にむけて、職員研修の機会を増やした。 ・医学的検査については、地域住民の健康・疾病管理のため、365日24時間対応や臨床検査を実施するとともに、精度管理事業を継続的、安定的に実施した。 	<p>【評価すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症等がまん延するなか、事業停止や縮小に至らず、安定的に事業実施できたことは、組織として高い感染防止対策と意識の表れである。 ・松阪市民病院や管内医療機関との連携し、新型コロナワクチンの応需医療機関からの予診票回収等により、コロナ感染拡大防止と市の進める施策（コロナワクチン接種）に貢献いただいた。
<p>【改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービスの質の向上において、利用者アンケートを実施したが、回答数が少なく業務改善につながるモニタリングが十分ではなかった。次年度以降はアンケート実施方法を再考するなどして、サービスの質の向上に努めたいと考えている。 ・電話予約がつながり難い状況を改善すべく、令和6年度にはインターネットを介した健診予約システム導入を計画しており、利用者の利便性を向上させていきたい。 ・さらなる業務分析と職場教育、職員の配置状況・勤務実績の適正化を図り、健診事業の質の向上に努める。 	<p>【指導すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者があつての施設であることから、常に利用者の意見を収集（モニタリング）し、ニーズに合ったサービスの検討・提供や質の向上等に努められたい。 ・電話予約受付時の混乱（電話が繋がらない、予約時期の重なり等）を回避するため、音声ガイダンス等も導入いただいたが、抜本的な解決策を検討するとともに、計画されている予約システムの導入等を早期に実現し、対策を講じられたい。
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>健診センターは、開設から16年経過し、第2期目（10年間：令和5年度～14年度）の指定管理期間となった。</p> <p>第1期目に引き続き、指定管理者として選定された公益社団法人 松阪地区医師会のご尽力により、施設の設立目的である、市民の健康の保持及び増進と予防医学を中心とした保健医療の充実のため、地域の保健医療の推進拠点としてその目的や役割を十分に理解し、施設を有効活用し、有用な運用がなされている。</p> <p>今後においても、市民の健康の保持及び増進のため社会情勢やニーズに応じた事業を展開し、地域医療・地域保健の拠点としての役割を適切に担い、市民に愛される施設として運営をお願いしたい。</p> <p>また、施設・設備については、開設から15年以上が経過したことから、松阪市民病院、指定管理者、市が連携しながら、適切な更新や修繕等を実施していきたい。</p>	

点数	採点基準	
5	優良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されているとともに、独自の新たなサービスが提供されている。
4	良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている。
3	普通	協定等で定めた水準のサービスが提供されている。
2	やや劣る	協定等で定めた水準のサービスが一部提供されていない。
1	劣る	協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されていない。早急に改善が必要である。

評価	評価の判定基準
A	5が半分以上かつ残りも3以上
B	全てが3以上
C	2が含まれる
D	1が含まれる