

公の施設の指定管理者管理運営状況評価結果

1. 基本情報

(1)管理施設

施設名	休日応急歯科・障がい者歯科診療所		
施設概要	【所在地】 町田市原町田5-8-21 町田市健康福祉会館1階 【開設年月】 1989年 【診察日時】 休日応急歯科診療所:日曜日、祝休日、年末年始 障がい者歯科診療所:水曜日、木曜日(祝休日、年末年始は休診) いずれも、午前9時から午後5時(受付は、午後4時30分まで) 【建物面積】 147.26㎡ 【建物内容】 歯科ユニット3台、レントゲン室併設 【建物構造】 RC造、一部鉄骨造		
設置目的	【休日応急歯科診療】日曜日・祝休日・年末年始における歯科の急病患者に対する応急歯科診療を行うため。 【障がい者歯科診療】障がい者や有病高齢者の方の歯科診療を行うため。		
設置根拠法令・条例	町田市急患センター条例		
所管部課	保健所保健総務課	問合せ先	042-724-4241
施設ホームページURL	http://www.dent-machida.com/		

(2)指定管理者

指定管理者名	公益社団法人 東京都町田市歯科医師会	法人番号	2012305001538									
指定管理者所在地	町田市原町田5-8-7 ガーデン町田											
指定期間	2019年4月1日～2024年3月31日											
指定管理業務の内容	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>休日応急歯科診療所</th> <th>障がい者歯科診療所</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>診療内容</td> <td>歯科の応急診療</td> <td>障がい者・有病高齢者の治療、口腔ケア</td> </tr> <tr> <td>診療体制</td> <td>歯科医師 フォロー歯科医師(特定連休日) 歯科衛生士</td> <td>障がい者診療指導歯科医師 歯科医師 歯科衛生士</td> </tr> </tbody> </table>				休日応急歯科診療所	障がい者歯科診療所	診療内容	歯科の応急診療	障がい者・有病高齢者の治療、口腔ケア	診療体制	歯科医師 フォロー歯科医師(特定連休日) 歯科衛生士	障がい者診療指導歯科医師 歯科医師 歯科衛生士
	休日応急歯科診療所	障がい者歯科診療所										
診療内容	歯科の応急診療	障がい者・有病高齢者の治療、口腔ケア										
診療体制	歯科医師 フォロー歯科医師(特定連休日) 歯科衛生士	障がい者診療指導歯科医師 歯科医師 歯科衛生士										
利用料金制	<input type="checkbox"/> 該当 <input checked="" type="checkbox"/> 併用 <input type="checkbox"/> 非該当	選考方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" type="checkbox"/> 非公募									

2. 選定時の提案内容

提案内容(目標値など)	達成時期	達成状況
サービスの質(利用者満足度全体90%以上)	毎年度	2019年度達成
人的安定性 (休日歯科:医師1名、大型連休2名、年末年始3名、歯科衛生士:2名、大型連休2名、年末年始5名) (障がい者歯科:指導歯科医師1名、歯科医師3名、歯科衛生士4名、摂食嚥下指導歯科医1名、摂食嚥下指導歯科衛生士1名)	毎年度	2019年度達成
財務の安全性 (会計事務所の助言のもと適正な歳入歳出の執行を行う)	毎年度	2019年度達成

3. 昨年度の課題

内容	研修参加率の向上
----	----------

4. 総合評価及び所見

総合評価	A	【総合評価基準】 A:良好である B:要求水準達成 C:良好ではない D:大きな課題がある S:Aのうち実施内容が特に優れている
所管課総合所見(特筆すべき点(Sの場合必須)、提案内容の実現状況、昨年度の課題への対応等)	・休日応急歯科は、年間519名の急病患者を診療した。特に連休や年末年始には、通常時の2倍から3倍の急病患者を診療し、町田市民の安心に寄与している。 ・障がい者歯科は、年間2,515名の患者を診療した。定められた診療日時の中で、利用者の病状に応じた受診機会の確保について努力がうかがえた。障がい者や有病高齢者のための歯科診療所として、市内で中核的役割を果たしている。 ・東京都町田市歯科医師会は、大学病院と人的交流を持ち、障がい者歯科専門の指導歯科医師の派遣を安定的に受け、安全で最善の歯科医療を提供するとともに、診療に関わる歯科医療従事者の技術の向上に努めている。昨年度の課題については、目標値を達成できるよう、より参加しやすい日時の設定や周知について改めて検討した。独自の取組みとして、障がい者の摂食嚥下指導を毎月1回実施し、歯科医療技術・サービスの向上を図っている。 ・スタッフの対応、施設の管理運営、市との連携、地域貢献など全般的に良好な運営が安定的に維持されており、総合評価をAとした。医療機関という性質上、現在の体制を安定的に維持することが重要と考える。	

【評価対象年度 2019年度】

指定管理者所見(補足説明・アピール・未達成項目の改善策等)	<p>休日応急歯科においては、急性症状への対応とともに、かかりつけ歯科医の連携にも努めている。患者への治療継続の必要性の指導とともにかかりつけ歯科医には情報提供書の提供を実施している。また、かかりつけ歯科医をもたない患者にあってはかかりつけ歯科医の重要性の周知と希望する地域の歯科医院の紹介もあわせて行っている。</p> <p>障がい者歯科は開設10年を超え、継続的にメンテナンスを要する患者が構造的に増加しており、適切な時期に診療枠を確保するのが困難な状況となっている。患者の多くは自己や家族による口腔内の管理を十分に行うことは困難であり、定期的な通院によるメンテナンスは欠かせない。一方で、う蝕、歯周疾患、欠損補綴などの治療は短い間隔で頻回に通院することが必要な場合が多いが、メンテナンス患者の増大により診療枠が不足しているため本意ながら治療間隔が必要以上に空いてしまう事態もしばしば生じている。この問題に関しては従前より申し入れている様に診療日の拡大により改善を図りたいと考えている。</p> <p>2015年10月より障がい者歯科において摂食嚥下指導を実施しており、歯科治療にとどまらず、広く食全般の問題解決に努力している。</p>
-------------------------------	--

5. サービスの質に関する評価

【利用者アンケート調査】

調査概要	<p>【調査期間】 2019年度中</p> <p>【配布枚数】 休日歯科75枚、障がい者歯科42枚</p> <p>【回収枚数】 休日歯科75枚、障がい者歯科42枚</p> <p>【回収率】 100%</p> <p>【調査方法】 ランダムで患者に配布し、記入後回収。</p>
------	--

指標1	評価基準	目標	結果	評価
利用者満足度(全体)	診療所の利用について大変良かった・良かったと回答した患者の割合 A: 90%以上 B: 80%以上～90%未満 C: 80%未満	90%	休日歯科 97.3% 障がい者歯科 100.0%	A

指定期間内における実績(単位: %)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	90	90	90	90	90
実績値	98.2				

指標2	評価基準	目標	結果	評価
利用者満足度(医療従事者の対応について)	大変良かった・良かったと回答した患者の割合 A: 90%以上 B: 80%以上～90%未満 C: 80%未満	90%	休日歯科 98.7% 障がい者歯科 97.6%	A

指定期間内における実績(単位: %)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	90	90	90	90	90
実績値	98.5				

指標3	評価基準	目標	結果	評価
医療従事者の技術・サービス向上のための研修会の実施(障がい者歯科診療)	医療従事者(歯科医師・歯科衛生士)の研修への参加割合 A: 60%以上 B: 50%以上～60%未満 C: 50%未満	60%	57.6%	B

指定期間内における実績(単位: %)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	60	60	60	60	60
実績値	57.6				

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
A	<p>・診療所の従事者は、診療所の社会的使命を理解し、安全で最善の医療が平等・公平に受けられるよう努めており、アンケート結果でも97%以上の利用者が、「診療所の利用についての満足度」と「医療従事者の対応について」良かった又は大変良かったと回答している。</p> <p>・独自の取組みとして、専門の歯科医師の指導のもと、障がい者の摂食嚥下指導を実施しており、医療従事者の技術・サービスの向上に貢献するものと評価できる。</p> <p>・指標3については、年2回研修会を実施する予定だったが、新型コロナウイルス感染症の影響により1回のみの実施となったためBとした。</p>

【サービスの質に関する評価基準】 A: 良好である B: 要求水準達成 C: 良好ではない

【評価対象年度 2019年度】

6. 業務履行状況の確認

大項目	小項目	要求水準	履行状況	適否
平等利用の確保	診療日数、診療時間は、守られているか。	下記のとおり、診療を行うこと。 休日応急歯科診療：日曜日、祝休日、 年末年始 障がい者歯科診療：水曜日、木曜日 (祝休日、年末年始は除く。)	休日応急歯科診療、障がい者歯科診療ともに休診することなく診療を行った。	適
	広範で適切な広報活動を実施しているか。	様々な媒体を利用して広報を行うこと。	歯科医師会HP、歯科医師会作成の歯科口腔健康診査のポスター、育児冊子、市広報紙・HPに掲載している。	適
施設の運営方針・管理	後方支援病院が確保されているか。	後方支援病院を確保すること。	町田市民病院、横浜総合病院、東芝林間病院、相模野病院と医療連携している。	適
	衛生管理に配慮した業務運営・管理が行われているか。	衛生管理に配慮した取組みを実施し、衛生管理に起因する事故をなくすこと。	衛生管理に対する取組みが実施されており、衛生管理に起因する事故は発生しなかった。	適
	指定管理者と市との連携は、良好であるか。	市との連絡調整の場が確保されていること。	委託事業説明会と年2回の協議会を実施した。	適
情報公開・個人情報保護	情報公開のための体制、書類等の整備・保管、研修等は適切か	情報公開に対する体制の整備と、書類等の適切な保存を行うこと。	請求があれば役員で協議し対応し、情報公開への整備を行い、書類等を適切に保管している。また、運営状況については、年2回の協議会で市に報告するとともに、歯科医師会HPで公表している。	適
	個人情報保護のための体制、書類等の整備・保管、研修等は適切か	協定書及び情報セキュリティ確保・個人情報保護のための特記事項を遵守すること。	町田市と情報セキュリティ確保・個人情報保護のための特記事項を締結すると共に、事故発生時の対応マニュアルを整備している。患者の情報は、カルテや電算システムにより適切に把握、保管している。	適
要望対応	要望、苦情等の対応は、迅速かつ適切か。	アンケートを実施すること。 要望、苦情等に対する対応方法を確保すること。	アンケートを実施し、患者の意識状況を把握している。患者からの苦情や要望等に対して、運営委員会で検討するとともに、苦情に関する苦情報告書を作成している。	適
	医療事故・トラブルを未然に防止する努力をしているか。	具体的な対策を実施すること。	講習会、研修会を開催して、歯科医療技術の向上と患者への対応スキルアップを図った。	適
危機管理	事故発生時の対応は、適切にとられているか。	事故発生時の対応方法を具体的に確保すること。	作成したインシデント報告書を集計し、現状を把握しており、発生時は指導医の指示のもと適切に対処している。 健康福祉会館の防災訓練に参加した。	適
	傷害保険、損害保険に加入し、業務上の瑕疵により生じる損害賠償責任に対応できるか。	各種保険に加入すること。	医師賠償保険、傷害保険に加入している。	適
人的安定性	歯科医師、歯科衛生士、医療事務員等の従事者確保は安定しているか。	協定書に定められた人員を確保すること。	協定書どおりの人員が確保されている。	適
	患者の急な増加に対して対応可能か。	応援歯科医師が確保されており、患者の急な増加に対応できること。	応援歯科医師が確保されている。	適
管理経費の縮減	指定管理者ならではの管理経費の縮減に向けた努力をしているか。	経費縮減策を講じること。	節電・節水の徹底と各自での看護衣のクリーニングなどを行っている。	適
	管理物件の適正な管理	協定書に定められた適正な管理を行うこと。	協定書に沿った管理が行われている。	適

【評価対象年度 2019年度】

地元貢献	市民の雇用や地元業者・団体との契約、協力関係があるか。	市民の雇用と市内業者・団体との契約、協力関係が確保されていること。	歯科衛生士・事務員19人中9人が町田市民。市内の歯科技工所に補綴物の加工を委託している。	適
	市内歯科診療所等との連携が行われているか。	地元かかりつけ歯科医への紹介など連携を図ること。	休日歯科、障がい者歯科ともに必要に応じてかかりつけ歯科医の紹介を行っている。	適
業務履行状況の確認結果(適否)		所管課所見		
適		6月4日、事業報告にて確認しています。5月、9月の連休などの患者の増加については、フォロー歯科医師で対応しています。また、障がい歯科診療の指導医については、大学病院から安定的に派遣を受け、安全で最善の歯科医療を提供するとともに、診療に関わる歯科医療従事者の技術の向上に努めている。		

7. 財務・収支状況の確認

(1) 指定管理事業【休日歯科】

単位:千円

項目	年度	2019		2020		2021		2022		2023	
		予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算
収入	指定管理料	15,638	16,453	15,638		15,638		15,638		15,638	
	利用料金	5,886	4,223	5,886		5,886		5,886		5,886	
	その他	50	0	50		50		50		50	
	計	21,574	20,676	21,574		21,574		21,574		21,574	
支出	人件費	14,381	14,199	14,381		14,381		14,381		14,381	
	維持管理経費	3,531	1,886	3,531		3,531		3,531		3,531	
	その他	0	0	0		0		0		0	
	計	17,912	16,085	17,912		17,912		17,912		17,912	
総計(収入-支出)		3,662	4,591	3,662		3,662		3,662		3,662	

(2) 指定管理事業【障がい者歯科】

単位:千円

項目	年度	2019		2020		2021		2022		2023	
		予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算
収入	指定管理料	54,504	54,965	55,035		55,035		55,035		55,035	
	利用料金	22,122	24,438	21,844		21,844		21,844		21,844	
	その他	50	155	55		55		55		55	
	計	76,676	79,558	76,934		76,934		76,934		76,934	
支出	人件費	59,455	56,678	53,767		53,767		53,767		53,767	
	維持管理経費	11,499	13,725	17,309		17,309		17,309		17,309	
	その他	0	0	0		0		0		0	
	計	70,954	70,403	71,076		71,076		71,076		71,076	
総計(収入-支出)		5,722	9,155	5,858		5,858		5,858		5,858	

(3) 指定管理者本部 ※共同事業体の場合、原則として代表企業を記載する。

単位:%

年度	2019	2020	2021	2022	2023
経常利益率	5.2				
負債比率	62.1				

【経常利益率(%)】経常利益 / 売上高 × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

【負債比率(%)】負債(他人資本) / 資本(自己資本) × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

財務状況に関する確認結果(適否)	所管課所見
適	休日応急歯科の収入は、指定管理料と診療報酬で、対前年度比較約275万円の増となっており、障がい者歯科の収入は、指定管理料と診療報酬で、対前年度比較約178万円の増となっている。支出については、休日応急歯科・障がい者歯科ともに安定的な診療を確保するための人件費が大方を占めているが、休日応急歯科は、対前年度比較約200万円の増で、障がい者歯科は、対前年度比較約44万円の増となっている。医療機関という性質上、来院患者数や診療報酬の見通しは難しく、収支計画どおりの運営は困難であるが、安定した収支決算となっている。