

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	https://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	利用者満足度は 97%で、目標を達成した。
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	休日応急歯科・障がい者歯科とも目標とする人員配置で運営を行った。

3. 昨年度の課題

内容	研修会等参加率の向上
----	------------

4. 総合評価及び所見

総合評価	<b>A</b>	【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)	・新型コロナウイルス感染症が流行している中でも、休日応急歯科は、年間308名、障がい者歯科は、年間2,232名の患者を診療しており、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している。 ・昨年度の課題である研修会等参加率の向上については、より参加しやすい方法や周知について検討し、Zoomでの研修参加が困難な方には、東京都町田市歯科医師会ウェブサイトでの録画公開視聴できるようにするなどの工夫を行っていた。結果、研修会等の参加率は2020年度より向上しなかったが、要求水準を達成している。 ・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いることを確認し、総合評価をAとしている。	
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)	・2021年度は、休日応急歯科では2020年度に引き続いて、新型コロナウイルス感染拡大による利用控えがあり、患者数は減少した。また、障がい者歯科では診療体制の縮小を余儀なくされた前年度に比べ患者数は増加した。 ・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共にかかりつけ歯科医には診療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併せて行っている。 ・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、齲蝕、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要望している診療日の拡大により改善を図りたいと考えている。 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。	

## 【評価対象年度 2021年度】

### 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	<b>【調査期間】</b> 2021年4月～2022年3月 <b>【配布枚数】</b> 休日歯科27枚、障がい者歯科38枚 <b>【回収枚数】</b> 休日歯科27枚、障がい者歯科38枚 <b>【回収率】</b> 100% <b>【調査方法】</b> ランダムで患者に配布し、記入後回収。
------	--

指標1	評価基準	目標	結果	評価	
利用者満足度 (診療室の雰囲気)	診療室の雰囲気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 100.0% 障がい者歯科 97.4%	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	95.5	98.5		

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)	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 100.0% 障がい者歯科 97.4%	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	97.0	98.9		

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等の実施 (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%	58.1%	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	59.4	58.1		

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
A	・2021年度は、2020年度同様、新型コロナウイルス感染症の感染予防のために、できるだけ滞在時間を短くし、帰宅を促したことによりアンケートの配布枚数は少なかったが、97%以上の利用者が、指標1「診療室の雰囲気について」と指標2「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ため総合評価Aとしている。

【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 2021年度】

6. 業務履行状況の確認

(1) 指定管理業務の履行状況の確認

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われたとを月次報告書で確認した。	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・HPIに掲載されていることを確認した。	適
施設の運営方針・管理方針	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ことを事業報告書で確認した。	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。	診療後は歯科衛生士が化学的清掃や滅菌処理を行っていることを2月9日の実地調査及び事業報告書で確認した。	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(1月19日)と年2回(7月30日、3月書面会議)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について	情報公開に対する体制	外部への公開実績はありませんが請求があれば役員で協議する体制となっていることを事業報告書で確認した。	適
	個人情報保護のための体制、書類等の整備・保管等は適切か	個人情報の適切な管理	患者の情報は、カルテや電算システムにより適切に把握、保管していることを事業報告書及びヒアリング(2月9日)で確認した。	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ことを事業報告書で確認した。	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ことを事業報告書で確認した。	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。	問題発生時の対応方法について事業報告書で確認した。	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ことを事業報告書で確認した。	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ことを月次報告書で確認した。	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。	連休時等はフォロー歯科医師が対応していることを事業報告書で確認した。	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ことをヒアリング及び事業報告書で確認した。	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ことをヒアリング及び現地確認した。	適
地域貢献	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。	医療という性質上、全てを市内で確保することは困難な状況であるが、可能な範囲で確保されていることを事業報告書で確認した。	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ことを事業報告書で確認した。	適

## 【評価対象年度 2021年度】

### (2)業務実施体制の確認

大項目	小項目	要求水準	モニタリング結果	適否
モニタリング その他	会計・経理モニタリング	会計・経理実施状況チェックシートの全ての確認項目が「適」である。	2月9日に現地確認、ヒアリングをもとに会計・経理モニタリングの確認項目が「適」であることを確認した。	適
	労働条件モニタリング	労働条件チェックシートの全ての確認項目が「適」である。または、改善のための対策が講じられている。	2月9日に現地確認、ヒアリングをもとに労働モニタリングの確認項目が「適」であることを確認した。	適

業務履行状況の確認結果(適否)	所管課所見
<b>適</b>	各項目について、要求水準を満たしていることを実績報告書、実地調査及び事業報告書で確認した。

### 7. 財務・収支状況の確認

#### (1)公の施設に係る収支【休日歯科】

単位:千円

項目	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	14,353	14,216	14,750	14,216	15,638	15,638	
	利用料金	5,886	4,223	4,129	2,666	4,129	2,631	5,886	5,886	
	その他	50	0	50	0	50	0	50	50	
	計	21,574	20,676	18,532	16,882	18,929	16,847	21,574	21,574	
支出	人件費	14,381	14,199	13,973	12,598	13,973	12,257	14,381	14,381	
	維持管理経費	3,531	1,886	3,531	1,474	3,531	1,597	3,531	3,531	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	17,912	16,085	17,504	14,072	17,504	13,854	17,912	17,912	
総計(収入-支出)	3,662	4,591	1,028	2,810	1,425	2,993	3,662	3,662		

#### (2)公の施設に係る収支【障がい者歯科】

単位:千円

項目	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	55,030	55,030	54,574	55,035	55,035	
	利用料金	22,122	24,438	21,844	21,990	23,442	22,974	21,844	21,844	
	その他	50	155	55	20	50	120	55	55	
	計	76,676	79,558	76,934	77,040	78,522	77,668	76,934	76,934	
支出	人件費	59,455	56,678	58,438	55,802	58,438	56,380	53,767	53,767	
	維持管理経費	11,499	13,725	11,730	12,742	11,730	17,910	17,309	17,309	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	70,954	70,403	70,168	68,544	70,168	74,290	71,076	71,076	
総計(収入-支出)	5,722	9,155	6,766	8,496	8,354	3,378	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	6.5	7.0		
負債比率	62.1	57.3	43.9		

【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
<b>適</b>	医療機関という性質上、来院患者数や診療報酬の見通しをたてることは難しく、収支計画どおりの運営は困難であるが、収入が支出を上回り安定した収支決算となっている。