

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 【診療日時】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				
		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	☐ 該当 ☒ 併用 ☐ 非該当		選考方法	☐ 公募 ☒ 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	診療室の雰囲気及び医療従事者の対応についての利用者満足度は、100%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	【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294名の急病患者を診察し、町田市民の安心に寄与している。障がい者歯科は、年間2,417名の患者を診察し、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、歯科医師会事務所とオンライン（Zoom）によるハイブリット開催だったが、目標水準を達していないため、参加率の向上に向けて対応してほしい。 ・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B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）	・特筆すべき事項としては、施設内での診療、指導より発展させ市内の障がい者施設での健診、衛生指導、摂食指導も実施して地域貢献に努めている。 ・提案内容のサービスの質については、利用者アンケートの結果は目標を達成している。人的安定性についても業務の特性に応じて一般歯科診療所と比して十分な人員を配置して対応している。 ・増大する診療ニーズへの対応については障がい者歯科指導歯科医師の増員を考えており、診療時間の拡大を含めて今後とも町田市と協議を進めていきたい。 ・研修会への参加割合は、目標値に達していない。これについては開催方法を工夫し、各自都合のよい時間に受講できるオンデマンド方式の導入も検討している。	

【評価対象年度 2023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	【調査期間】 2023年4月～2024年3月 【配布枚数】 休日歯科2枚、障がい者歯科21枚 【回収枚数】 休日歯科2枚、障がい者歯科21枚 【回収率】 100% 【調査方法】 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満足・やや満足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% 障がい者歯科 100%	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	97.9	100

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満足・やや満足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% 障がい者歯科 100%	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	100	100

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%	40.4%	C
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	58.2	40.4

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	指標1の利用者満足度(診療室の雰囲気)、指標2の利用者満足度(医療従事者の対応について)は、目標を上回った一方、指標3の医療従事者の技術・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)は、目標を下回った。 以上のことから総合評価は、Bとする。

【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 2023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が行われたこ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、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	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28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15日）と年2回（7月6日、3月21日）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なかった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28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 2023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28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。	2月28日に現地確認、ヒアリングをもとに労働条件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
適	各項目について、要求水準を満たしていることを月次報告書、事業報告書及び実地調査で確認した。

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

年度		2019		2020		2021		2022		2023	
項目		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	14,750	14,216	14,253	14,257
	利用料金	5,886	4,223	4,129	2,666	4,129	2,631	4,129	3,335	3,862	2,335
	その他	50	0	50	0	50	0	50	0	55	27
	計	21,574	20,676	18,532	16,882	18,929	16,847	18,929	17,551	18,170	16,619
支出	人件費	14,381	14,199	13,973	12,598	13,973	12,257	13,973	12,417	12,629	12,372
	維持管理経費	3,531	1,886	3,531	1,474	3,531	1,597	3,531	1,577	3,836	1,595
	その他	0	0	0	0	0	0	0		0	0
	計	17,912	16,085	17,504	14,072	17,504	13,854	17,504	13,994	16,465	13,967
総計(収入-支出)		3,662	4,591	1,028	2,810	1,425	2,993	1,425	3,557	1,705	2,652

(2) 公の施設に係る収支【障がい者歯科】

単位:千円

年度		2019		2020		2021		2022		2023	
項目		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	55,030	54,772	55,035	55,579
	利用料金	22,122	24,438	21,844	21,990	23,442	22,974	23,442	27,492	21,844	26,406
	その他	50	155	55	20	50	120	50	120	55	286
	計	76,676	79,558	76,934	77,040	78,522	77,668	78,522	82,384	76,934	82,271
支出	人件費	59,455	56,678	58,438	55,802	58,438	56,380	58,438	57,739	58,888	57,224
	維持管理経費	11,499	13,725	11,730	12,742	11,730	17,910	11,730	12,876	12,188	14,207
	その他	0	0	0	0	0		0	0	0	0
	計	70,954	70,403	70,168	68,544	70,168	74,290	70,168	70,615	71,076	71,431
総計(収入-支出)		5,722	9,155	6,766	8,496	8,354	3,378	8,354	11,769	5,858	10,840

(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	2.4	1.4
負債比率	62.1	57.3	43.9	40.4	41.5

【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	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いが、収入が支出を上回り安定的に運営できている。