

(11) 令和5年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市歯科医療センター			
所在地	四日市市本町9番12号		設置年月：平成8年9月	
指定管理者	名称 一般社団法人 四日市歯科医師会 代表者 会長 田中 淳一 住所 四日市市本町9番12号			
担当部課 (問合せ先)	健康福祉部 保健企画課 TEL：059-354-8281 E-mail：hokenkikaku@city.yokkaichi.mie.jp			
設置目的	障害者に対する歯科診療及び特定日における応急の歯科診療を行い、市民の健康の推進と福祉の向上に寄与する。			
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市歯科医療センター条例、同施行規則			
施設の概要	敷地面積(m ²)	668.03	延床面積(m ²)	524.73
	設備の概要	鉄筋コンクリート造1、2階 1階：玄関ホール、機械室等 2階：診療室、技工室、X線室、暗室、予診室、事務室、便所、更衣室等		
	事業概要	障害者歯科診療及び応急歯科診療の実施		

■ モニタリングの総合コメント

一般の歯科診療所での診療が困難な障害者の歯科診療並びに年末年始の応急の歯科診療を行うことにより、市民の健康の増進と、福祉の向上に寄与するという目的を達成しています。

業務の履行状況については、障害者歯科診療ニーズの増加に対応するため、診療日数を引き続き拡充し、令和5年度は92日としています。この結果、障害者歯科診療利用者数は、実施計画1,736人に対し実績は過去最高の1,745人に、年末年始の応急歯科診療利用者数は、実施計画48人に対し実績は49人となりました。また、歯科医療センターに通院することが困難な障害者に対し、自主事業として訪問歯科診療を実施することで、地域における障害者歯科診療のニーズにも応えています。

サービスの質については、歯科医師会に在籍する障害者歯科学会認定医、障害者歯科診療に係る認定を取得した歯科衛生士が、高い専門性のもとで障害者に配慮した歯科診療を行っており、利用者アンケートの結果からも利用者の満足度の高さがうかがえます。さらに、四日市歯科医師会が実施する障害者歯科診療ネットワーク「歯一ネット四日市」と連携し、障害の程度が比較的軽く、患者の了解が得られた場合に、自宅近くの歯科診療所へつなげていくなど、地域医療の推進にも貢献しています。

サービスの提供の継続性・安定性については、学会等への参加を通じて培ったネットワークを生かし、歯科医療センターに勤務する歯科医師を確保するなど、安定的な人員確保のための連携体制が構築されています。他にも、施設や設備等の保守及び点検、医療機器や備品等の維持管理、薬品や医療材料等の管理等は仕様のとおり適正に実施されており、前年度に引き続き、収支バランスがとれた管理運営を継続することができています。

これらのことから、総合的に判断して良好と評価します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

令和5年度末で5年間の指定管理期間が終了となりました。この間、新型コロナウイルス感染症への対応といったこれまでに経験のない困難な状況下でありながらも、感染防止対策の徹底により障害者歯科診療を絶やすことなく継続し、患者との信頼関係のもと、専門的かつ高度な障害者歯科診療が実施されており、利用者へのアンケートでも高評価を得ています。今後も障害者歯科診療の拠点として、診療の質の確保と感染防止対策に努めるよう求めていきます。

また、1人でも多くの患者に障害者歯科診療を提供できるよう、受け入れ体制のさらなる拡充の検討とともに、多様化する障害者歯科診療ニーズに対応すべく、職員の知識や技術向上のための研修会の継続的な開催も求めています。

さらに、医療事故並びに院内における事故や怪我が起こらないよう、安全管理や感染症対策を徹底させ、引き続き安全・安心な運営がなされるよう求めていきます。

なお、次期指定管理者として、引き続き、令和6～10年度の管理運営を行うにあたり、公の施設の指定管理者としての社会的責任を再認識して歯科医療センターの運営に取り組むとともに、安定的な経営を継続されることを期待します。また、受診を希望する市民のニーズが満たせているのかを的確に把握し、そのニーズを踏まえた上で適切な診療枠の設定を行うとともに、地域医療との連携がより円滑に推進されるよう、さらに踏み込んだ検討や取組がなされるよう求めていきます。

基本的な考え方（施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

合目的性・公平性・効果性

一般社団法人四日市歯科医師会は、四日市市歯科医療センターと同一の建物に所在し、平成9年4月の歯科医療センター開設時から市の委託で障害者歯科診療・応急歯科診療を行っており、平成18年4月の指定管理者制度導入後も継続し業務を実施し、診療人数を増やしてきました。開設からの実績・経験や、それによって培われたノウハウを基に、障害者歯科学会認定医や歯科衛生士が一般の歯科診療所での治療が困難な障害者に治療を行っています。

業務内容

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

診療は、常勤歯科医師2名、当番医1名～2名、歯科衛生士8名～9名、事務員1名の体制で行っています。（当番医は四日市歯科医師会の障害者診療協力医8名の中から1名～2名、歯科衛生士は11名の中から8名～9名が勤務）
歯科医師や歯科衛生士を対象に、障害者歯科診療に関する知識や技術の向上のための学会へ参加し、資質向上に努めています。

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

障害者歯科診療施設としての役割を踏まえ、広報及びホームページなどによる周知や、市立小中学校の校医との連携により、必要な利用者へのアウトリーチに努めています。
歯科医師や歯科衛生士などのスタッフについては、研修や学会への参加を通して、障害者の特性の理解に努めるとともに、歯科医師会の会員を当番医に組み込むことで、地域の障害歯科診療のレベルアップを図っています。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

経理、人事、医療関係など業務に関係する書類は適正に整理されており、毎月10日（年度末については、3月31日）には、前月分の利用者数や診療従事者名、医療機器の使用実績、施設の保守点検等に関する書類などの報告書も仕様書通り提出されています。
歳入・歳出の状況については、市の職員が毎月、帳簿等の点検を行っています。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

事件・事故や災害等の各種対応マニュアルを整備し、連絡網も最新に更新されています。個人情報保護に関する研修や医師賠償責任保険の加入なども適正に行われています。
また、本施設は消防法の「特定用途防火対象物」にあたることから、年2回の消防訓練実施が義務づけられており、令和5年9月21日と令和6年2月27日に実施されています。

社会性（環境、障害者等への配慮）

歯科医療センターは自閉症スペクトラム症患者が多数利用していますが、自閉症スペクトラム症の患者は外部の刺激に対して感覚過敏な場合があるため、令和6年2月に、治療中の不安や緊張を軽減するための診察室個室化工事が行われました。これにより従来1室であった個室診察室が2室となり、障害者差別解消法に基づく合理的配慮の提供が促進されました。

事業収支

経済性

収入については、利用者（患者）数の増加が必ずしも診療報酬の増加につながらず、計画を下回りました。支出については、光熱水費などが計画を上回った一方、消耗品費や賃借料などが計画を下回りました。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者から提出された財務諸表について精査したところ、特に大きな課題や問題はなく、健全な財政運営がなされていました。また、公益性の高い事業であり、財政基盤も含め安定しています。

その他

障害者雇用に対する取組み

従業員数が少なく、法定で障害者雇用を義務づけられている団体ではないことに加え、業務内容が診療のみであり、診療への従事が事務員を除き歯科医師や歯科衛生士といった有資格者に限定されるため、障害者雇用の実績はありません。
建物管理等の委託を行っている業者については、障害者雇用に積極的な業者を選定しています。

令和5年度 四日市市歯科医療センター 運営状況 チェックシート

1. 運営企画

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
開館日数	①障害者歯科診療 年間92日 ②応急歯科診療 年末年始4日	①障害者歯科診療 年間92日 ②応急歯科診療 年末年始4日	計画通り	障害者歯科診療については、仕様書に定める診療日（年間90日以上）を上回る年間92日の診療日を実施計画に定め、計画通りに診療を行った。また、年末年始の応急歯科診療（12/30, 31, 1/1, 2）、委託・提案事業も計画通りに実施した。 一方、自主事業（訪問歯科診療）については、訪問先の新型コロナウイルス感染症拡大防止のため2回中止した。	適
開館時間	①障害者歯科診療 火・木13:30～16:30 日（月概ね2回） 9:30～12:30 ②応急歯科診療 9:00～11:30	①障害者歯科診療 火・木13:30～16:30 日（月概ね2回） 9:30～12:30 ②応急歯科診療 9:00～11:30	計画通り		
委託・提案事業開催数	1回	1回	0回		
自主事業開催数	12回	10回	△ 2回		

2. 利用実績

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否	
延べ利用者数	障害者歯科診療	1,736人	1,745人	9人	障害者歯科診療利用者が計画を9人上回る1,745人となり、1日当たりの予約可能枠に対する平均稼働率も増加し、令和5年度は計画を0.5ポイント上回る94.8%となった。	適
	応急歯科診療	48人	49人	1人		
	計	1,784人	1,794人	10人		
	委託・提案事業参加者数	50人	84人	34人		
	自主事業参加者数	38人	29人	△ 9人		
	合計	1,872人	1,907人	35人		
延べ利用件数	0件	0件	0件			
平均利用人数（人/日）	19人	19人	0人			
平均稼働率（%）	94.3%	94.8%	0.5			

3. 事業収支

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否	
収入	診療報酬	20,350,520	19,728,684	△ 621,836	障害者歯科診療の利用者が増加したものの、診療報酬が計画時の見込みを下回った。	適
	雑収入	162,400	273,146	110,746		
	指定管理料	29,700,000	29,700,000	0		
	委託・提案事業	-	-	-		
	自主事業からの繰入金	-	-	-		
計	50,212,920	49,701,830	△ 511,090			
支出	人件費	28,674,500	29,404,854	730,354	〔勤務体制：常勤歯科医師2人、四日市歯科医師会の障害者歯科診療協力医1～2人（8人から当番で従事）、非常勤歯科衛生士8～9人（11人から当番で従事）、事務員1人〕 ・人件費、一般管理費 役員変更に伴い、センター長の給与を人件費に移行したことによる増減 ・消耗品費 衛生品等の購入が当初見込みより少なくなったため計画を下回った。 ・光熱水費 電力価格の高騰などにより計画を上回った。 ・保険料 契約先の見直しにより費用が想定より抑えられたため計画を下回った。 ・賃借料 歯科用ユニットの再リース費用が想定より抑えられたため計画を下回った。 ・委託・提案事業費 研修会会場の見直しにより費用が想定より抑えられたため計画を下回った。	適
	管理費	18,138,420	16,665,479	△ 1,472,941		
	消耗品費	1,540,000	986,244	△ 553,756		
	燃料費	-	-	-		
	印刷製本費	50,000	0	△ 50,000		
	光熱水費	1,750,000	2,301,189	551,189		
	修繕料	1,210,000	1,376,100	166,100		
	通信運搬費	152,000	125,070	△ 26,930		
	広告料	162,000	9,900	△ 152,100		
	手数料	180,000	63,800	△ 116,200		
	保険料	680,000	321,620	△ 358,380		
	委託料	1,860,000	2,305,897	445,897		
	賃借料	5,167,020	3,431,902	△ 1,735,118		
	その他	5,387,400	5,743,757	356,357		
委託・提案事業費	1,300,000	791,209	△ 508,791			
一般管理費	2,100,000	1,574,488	△ 525,512			
計	50,212,920	48,436,030	△ 1,776,890			
収支	0	1,265,800	1,265,800			
自主事業	収入	672,580	356,300	△ 316,280	訪問歯科診療の実施回数の減により、収入が計画を下回った。	適
	支出	672,580	761,580	89,000		
	収支	0	△ 405,280	△ 405,280		

総合コメント

障害者歯科診療の利用実績は年々増加傾向にあり、指定管理者制度導入前の平成17年度比で約1.6倍に増加しています。運営状況の視点から見ると、障害者歯科診療に対する市民ニーズの高まりに応えながら、1日当たりの予約可能枠に対する平均稼働率を向上することで、収入の増加につなげています。また、支出については、光熱水費の高騰など増加要因がある一方で、診療機器のリース料や保険料の見直しにより経費の削減を図っています。事業収支は黒字であり、収支全体のバランスがとれた運営実績となっているため、事業の継続性・安定性に問題なく適正な運営が行われたと判断します。

令和5年度 四日市市歯科医療センター 運営状況 チェックシート

項目		事業分析	適否判断
利用実績		<p>障害者歯科診療の利用者については、予約枠を適切に管理することで途切れない治療を行った結果、実施計画の1,736人に対して9人増の1,745人となりました。</p> <p>平均稼働率については、診療日の拡充及び口腔ケアや診察トレーニングを行う歯科衛生士枠の設定するなど、施設の有効利用に取り組んだ結果、障害者歯科診療の1日の予約可能枠に対して94.8%となり、計画的かつ効率的な運営ができたと評価します。</p> <p>また、自主事業である訪問歯科診療については、29人に治療を実施でき、通院が困難な患者に対しても歯科診療の機会を提供することにより、地域医療の向上に貢献しています。</p>	適
事業 収支	収入	<p>診療報酬については、障害者歯科診療の利用者が増加したものの、計画時の見込みを621千円下回りました。</p> <p>主な要因として、新規患者は、不安を払拭したり治療に慣れたりするため、必要に応じてトレーニングを行うなど、治療の段階に入るまでに日時を要する場合がありますが、令和5年度は若年の新規患者の受診が増えたことで、収入に影響が生まれました。障害者本人に寄り添った診療を行った結果であり、やむを得ないものと判断します。</p> <p>また、1日当たりの予約可能枠に対する平均稼働率を向上するとともに、障害者差別解消法に基づく合理的配慮の提供を基盤とした丁寧な診療により、収入の増加につなげている点が評価できます。</p>	適
	支出	<p>近年の物価高騰に見舞われる中であっても、診療報酬の改定は2年に1度であり、早期に収入面の改善が期待できないことから、管理費を前年度と同水準に抑えるなど、支出全般を見渡した経費節減努力を行っています。</p> <p>特に、全国的に光熱水費が右肩上がりが高騰するなど避け難い増加要因がある一方で、契約更新のタイミングを見計らって、仕様の見直しや複数の業者からの見積もり合わせを行うなど、診療機器のリース料や保険料の見直しなど固定経費の縮減を図ってきたことが評価できます。</p> <p>その結果、計画時より支出を1,777千円節減することができ、これが事業継続の安定化につながっているため、引き続き、良好な財務状況を維持するよう求めます。</p>	適

令和5年度 四日市市歯科医療センター 業務の履行状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否	
総則	業務従業者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか	書類確認	体制が明確になっている	適	
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	関係書類確認・現地確認	適切に提出された	適	
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか 自主事業の計画書・報告書は提出されたか	各業務計画書・報告書は提出されたか	書類確認	適切に提出された	適
			自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書類確認	事業計画書の内容を具体的に記載することとした	適 (条)
			収支予算書・決算書は提出されたか	書類確認	適切に提出された	適
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	現地確認（随時）	必要時には、漏れなく連絡を取り合っている	適	
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備・保管されているか 業務日誌等の報告書、点検記録は整備・保管されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備・保管されているか（事業期間終了時まで） 付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	各種業務計画書が整備・保管されているか	現地確認	診療室内に保管されている	適
			業務日誌等の報告書、点検記録は整備・保管されているか	現地確認	診療室内に保管されている	適
			整備・修繕・事故・故障の履歴は整備・保管されているか（事業期間終了時まで）	現地確認	診療室内に保管されている	適
			付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	書類確認	医療上の事故（対人）、建物・施設の使用管理上の事故（対人・対物）、医療従事者に対する補償について書面にて確認している	適
	非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備・保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備・保管されているか	現地確認	事務室と診療室の緊急通報装置の横に整備され、職員にも周知されている	適
			緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	書類確認	仕様書通りに行われている	適
事故等の報告書が提出されたか			書類確認	仕様書通りに行われている	適	
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	月次報告確認	仕様書通りに行われており、報告書も提出されている	適	
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	月次報告確認	仕様書通りに行われており、報告書も提出されている	適	
設備保守管理	点検・保守	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	現地確認	診療室内にそれぞれファイリングされている	適	
		点検・保守は確実に実行されているか 法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	月次報告確認 月次報告確認	仕様書通りに行われており、報告書も提出されている 仕様書通りに行われており、報告書も提出されている	適 適	
備品・什器等保守管理	点検・保守	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	現地確認	機器の近くあるいは診療受付内に保管している	適	
		点検・保守は確実に実行されているか	月次報告確認	仕様書通りに行われており、報告書も提出されている	適	
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	—	—	—	
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	現地で目視確認	毎週業者が清掃に入る。窓拭き、床のワックスがけも年間2回行っている	適	
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか	現地確認	仕様書通りに行われている	適	
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	現地確認	緊急時対応のマニュアルに含まれている	適	
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	現地確認	事務室内で適切に管理されている	適	
	防災	マニュアルは作成されているか	現地確認	マニュアルは事務室内に保管され、職員にも周知されている	適	
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	—	—	—	
	花壇管理	四季の植栽は適切か	—	—	—	
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか	書類確認	見やすく工夫され、医療機関・福祉施設等への配布もされている	適	
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	随時画面確認	適宜更新されている	適	
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか	現地確認	適正に行われている	適	
		更新・変更は常になされているか	現地確認	適正に行われている	適	
		トラブルに対応したか	現地確認	特にトラブルはなかった	—	

総合コメント

各種届出については、必要に応じて速やかに提出されています。
 施設や機器の保守・点検については、仕様書に基づき適正に実施され、毎月、市に報告がなされています。
 マニュアルなども整備され、各種書類についても、工夫され、適正に管理されています。

令和5年度 四日市市歯科医療センター 事業の実施状況 チェックシート

事業区分	通し番号	項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
委託・提案事業	1	障害者歯科研修会の実施(家族・医療関係者参加型)	患者家族、医療従事者及び施設関係者を対象に、障害者の口腔管理、予防、指導、治療方法について研修を行う。	<ul style="list-style-type: none"> 開催日 令和5年12月3日 実施内容 <ul style="list-style-type: none"> 第1部 「障害のある患者さんに接するということ」 第2部 「障害者歯科でも使えるテクニック」 参加者数 84人 	参加者アンケートでは「大変良かった」「良かった」との回答が100%であり、満足度の高さがうかがえた。研修会の内容が障害者歯科診療に関わる関係者に還元され、知識や技術の向上と、患者本人や家族の理解につながった。	適
自主事業	2	訪問歯科診療の実施	通院が困難な障害者に対し、訪問による歯科診療を月1回行う。	施設等を訪問し、年間29人の訪問歯科診療を行った。	歯科医療センターに通院することが困難な障害者に向けて、歯科診療の受診機会を確保し、適切に治療を行っている。	適

総合コメント

委託・提案事業について、医療関係者だけでなく障害者や家族が幅広く参加できるよう、研修会当日にZoomを活用したライブ配信を行ったことで前年度比38人の参加者増につながっており、アンケート結果でも研修内容について高評価を得ています。研修会に地域の歯科医師の参加を促し、障害があっても地域で患者の受け入れができるよう、障害者歯科診療への理解や技術の向上を図るための創意工夫を行っています。

また、自主事業として訪問歯科診療を実施することで、通院が困難な利用者に対しても、歯科診療の機会を提供できています。

令和5年度 四日市市歯科医療センター 設備・備品の維持管理状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	現地確認 (毎月)	毎月1回以上、連絡を取り合っている	適
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	現地確認 (随時)	診療室内のファイルに保管されている	適
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	月次報告確認・ 現地確認	点検は行われており、報告書も提出されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	現地確認 (随時)	必要時には適切な報告がなされている	適
	修理	修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	現地確認 (随時)	必要時には適切な報告がなされている	適
設備保守管理	点検保守	修繕工事は適切であったか	現地確認	適切に行われている	適
		点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	現地確認(随時)・月次報告確認	仕様書通りに行われており、報告書も提出されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	現地確認(随時)・月次報告確認	必要時適切な報告が口頭にて行われ、月次報告にて書面確認行っている	適
	修理	修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	現地確認(随時)・月次報告確認	必要時適切な報告が口頭にて行われ、月次報告にて書面確認行っている	適
備品・什器等保守管理	点検保守	修繕工事は適切であったか	現地確認	仕様書通りに行われており、報告もされている(市担当者も現地確認を行っている)	適
		点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	現地確認(随時)	医療機器については安全管理マニュアル、点検表に沿って適正に管理されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	現地確認(随時)	施設内にて日報等をもとに確認したところ該当なしであった	—
	修理	修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	現地確認(随時)	施設内にて日報等をもとに確認したところ該当なしであった	—
外構施設保守管理	点検保守	修繕工事は適切であったか	現地確認(随時)	適切に行われている	適
		点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	現地確認(随時)	施設内にて日報等をもとに確認したところ該当なしであった	—
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	現地確認(随時)	施設内にて日報等をもとに確認したところ該当なしであった	—
	修理	修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	現地確認(随時)	施設内にて日報等をもとに確認したところ該当なしであった	—

総合コメント
 障害者差別解消法に基づく合理的配慮を図るための診察室一部個室化について適切に修繕工事が行われました。
 医療機器については、毎回診療前に歯科衛生士が機器の細部にわたって点検を実施しています。各点検記録は書面にて保管されており、診療が安全に行われるよう徹底した管理がなされています。

令和5年度 四日市市歯科医療センター サービスの質 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
運営業務	使用許可、利用料金の徴収	スムーズに予約できたか	アンケート 書面確認	緊急患者の受け入れについても柔軟に対応している	適
		許可証は速やかに発行されたか	—	—	—
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	書面確認	見やすく工夫され、対象者に配布されている	適
		ホームページは見易いか	随時画面確認	場所、対象者、診療日時などわかりやすく掲載されている	適
	受付・対応業務	担当者の接客態度は良かったか	アンケート	アンケートから対応の満足度は高い	適
		利用者に対する指導は適切であったか	アンケート	アンケートから対応の満足度は高い	適
		業務従業者は名札を着用しているか	現地確認	診療の際に危険の無いよう工夫して着用している	適
運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか	アンケート	アンケートから満足度は高い	適	
維持管理業務	施設・設備の保守管理業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現地確認 (随時)	至急対処が必要な事項はなかった	適
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現地確認 (随時)	適正に保守管理されている	適
	清掃業務	トイレトペーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	現地確認 (随時)	常に補給されている	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目が清潔に保たれているか	現地確認 (随時)	整理整頓がなされ、清潔に管理されている	適
	安全管理業務	避難経路には障害物がないか	現地確認 (随時)	利用者の妨げにならないよう整理整頓されている	適
	外構・植栽管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	現地確認 (随時)	施設で特に問題となるような点はない	適
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現地確認 (随時)	施設で特に問題となるような点はない	適
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	—	—	—
		草刈りや除草はされているか	—	—	—
	環境衛生管理業務	快適に利用できる環境となっていたか	現地確認 (随時)	施設内は整理整頓がされている	適
	廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか	現地確認 (随時)	施設内に場所を設定し、適切な対応がなされている	適
	備品管理業務	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現地確認 (随時)	施設で特に問題となるような点はない	適

総合コメント

アンケート結果によると、職員の接客対応に対して「満足」「やや満足」と回答した利用者は99.5%であり、非常に高い評価を得ています。また、診療日を増やしてほしい等の利用者意見を踏まえ、診療予約枠の拡充に向けて歯科医師等の人材確保に注力した結果、令和6年4月から毎月1回木曜午前診療を行うことが可能となりました。市民サービス向上のため、年間96人分の予約枠の拡充を図ったことは高く評価できます。

施設、設備の維持管理については、保守点検の結果、特に問題はありませんでした。