

## 平成24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  |
| 指定管理者           | <p>名称        社団法人 四日市歯科医師会</p> <p>代表者     会長 浅野 年嗣</p> <p>住所        四日市市本町9番12号</p>  |
| モニタリングの実施方針・方法等 | <p>本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒヤリング等により把握しました。</p> <p>その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次業の通り、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。</p> |
| 担当部課<br>(問合せ先)  | <p>健康福祉部 健康福祉課</p> <p>TEL：059-354-8109</p> <p>E-mail：kenkoufukushi@city.yokkaichi.mie.jp</p>   |

### ■ モニタリングの総合コメント

四日市市歯科医療センターの管理運営については、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た。

利用者数については、安定して推移しており、中でも、年末年始の応急診療における元日診療は、2年目を迎え、周知が図られてきたこともあり、昨年度に引き続き利用者数が伸びている。

また、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「歯ートネット四日市」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おいて、自宅近くの障害者受入れ可能な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出来た。

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、さらには、個人情報の保護においても仕様のとおり適正に実施されており、利用者アンケートの結果からも、利用者の満足度は高く、総合的に判断して良好と評価する。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

利用者のニーズに合わせた運営が出来るよう、今後も利用者アンケートを実施し、その結果を業務に反映していくよう努力する。

障害者歯科診療を担っていることから、職員に対する研修の実施、医療事故や院内での怪我や事故が無いよう、安全管理の徹底を引き続き行っていく。

また、本施設の利用者は、緊急時や災害時の避難が困難であることが予想されるため、今後も機会をとらえて実践に即した訓練を実施するよう指導する。

## 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

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年より市の委託で障害者歯科診療を実施してきた実績・経験や、培われたノウハウを基に、麻酔研修経験医や障害者歯科学会認定医を有し、一般の歯科診療所での治療が困難な障害者の歯科診療に対しての実績を有する。

また、障害者歯科診療は1日平均15人程度の診療を目標として、3チーム編成（1チーム当たり歯科医師1人、歯科衛生士2人）で診療を実施しており、原則として、市内に住所を有する障害者のほか、必要に応じて急患の受け入れも行っている。さらに、比較的障害の程度が軽い患者については、歯科医療センターと協力歯科医院が連携して診療にあたる「歯ートネット四日市」事業を実施し、歯科診療における地域医療推進の一翼を担っている。

## 業務内容

### 機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）

三重県下の障害者歯科診療施設2箇所の中の1箇所が本施設であり、広報やホームページなどで周知に努めた結果、利用者も増加傾向にある。

歯科医師や歯科衛生士などのスタッフに対して、障害者歯科学会認定医による研修を実施し、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、地域の障害者歯科診療のレベルアップに寄与している。

### 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1名、当番医2名、臨時歯科衛生士7名、事務員2名の体制で行っている。（当番医は39名の中から2名、臨時歯科衛生士は10名の中から7名が勤務）

歯科医師や歯科衛生士を対象として障害者歯科診療に関する研修を7月、2月、3月の3回実施し、障害者歯科診療についての知識習得、さらには技術の向上を図った。

### 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いた。毎月10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どおり提出されている。

### 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作成し、連絡網も整備されていた。個人情報保護や医師賠償責任保険の加入なども適正に行われている。

また、本施設は、消防法の「甲種防火対象物」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、8月と2月に実施されている。

### 社会性（環境等への配慮）

医療産業廃棄物について、診察室内滅菌コーナーに産業廃棄物の表示がされ、マニフェストについても適正にファイルされている。

## 事業収支

### 経済性

利用者（患者）数が安定しているため、収入が安定しており、結果として計画を若干上回った。支出については、前年度は、金パラ（歯科金属材料）を購入したことにより計画を大幅に上回ったが、今年度は、その在庫があったため、購入する必要がなくなり、計画を下回った。

## 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収支決算書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る。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ると考えられる。

# 施設概要調書

## 1. 施設の概要

平成24年度

|                   |  |  |             |
|-------------------|--|--|-------------|
| 施設名               | 四日市市歯科医療センター                                       |  | 所管課:健康福祉課   |
| 所在地               | 四日市市本町9番12号  |  | 設置年月:平成8年9月 |
| 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<br>(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 (㎡)   | 668.03   |             |
|                   |  | 延床面積 (㎡)   | 524.73      |
|                   | 設備の概要  | 鉄筋コンクリート造 1、2階<br>1階:玄関ホール、機械室等<br>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休日歯科診療の実施                                 |  |             |

## 2. 運営状況

| 項目   | 実施計画  | 実施内容<br>(事業報告書)   | 計画対比 |
|------|---|---|------|
| 開館日数 | 94日   | 94日   | 計画通り |
| 開館時間 | ①障害者歯科診療<br>火曜・木曜日<br>13:30~16:30<br>月概ね2回日曜日<br>9:30~12:30<br>②応急歯科<br>年末年始<br>(12/30, 31, 1/1, 2)<br>9:00~11:30 | ①障害者歯科診療<br>火曜・木曜日<br>13:30~16:30<br>月概ね2回日曜日<br>9:30~12:30<br>②応急歯科<br>年末年始<br>(12/30, 31, 1/1, 2)<br>9:00~11:30 | 計画通り |

## 3. 利用実績

| 項目       | 実施計画  | 実施内容<br>(事業報告書) | 計画対比           |
|----------|-------|-----------------|----------------|
| 患者数      | 障害者歯科 | 1,200人          | 1,164人<br>△36人 |
|          | 応急歯科  | 50人             | 66人<br>16人     |
| 1日平均受診者数 | 障害者歯科 | 13.3人           | 12.9人<br>△0.4人 |
|          | 応急歯科  | 12.5人           | 16.5人<br>4.0人  |

## 4. 事業収支

(単位:円)

| 項目          | 実施計画       | 実施内容<br>(事業報告書) | 計画対比        |
|-------------|------------|-----------------|-------------|
| 診療報酬        | 10,000,000 | 10,261,760      | 261,760     |
| 指定管理料       | 29,000,000 | 29,000,000      | 0           |
| 雑収入         | 30,000     | 39,640          | 9,640       |
| 収入計         | 39,030,000 | 39,301,400      | 271,400     |
| 人件費         | 25,974,000 | 25,409,612      | △ 564,388   |
| 管理費         | 9,306,000  | 6,715,639       | △ 2,590,361 |
| 消耗品費        | 800,000    | 617,161         | △ 182,839   |
| 燃料費         | 0          | 0               | 0           |
| 印刷製本費       | 100,000    | 3,948           | △ 96,052    |
| 光熱水費        | 1,600,000  | 1,795,407       | 195,407     |
| 修繕料         | 0          | 0               | 0           |
| 通信運搬費       | 150,000    | 150,347         | 347         |
| 広告料         | 0          | 0               | 0           |
| 手数料         | 0          | 0               | 0           |
| 保険料         | 310,000    | 319,380         | 9,380       |
| 委託料         | 0          | 0               | 0           |
| 賃借料         | 0          | 0               | 0           |
| その他         | 6,346,000  | 3,829,396       | △ 2,516,604 |
| 事業費(ソフト事業等) | 3,000,000  | 3,521,160       | 521,160     |
| 一般管理費       | 750,000    | 375,585         | △ 374,415   |
|             |            |                 |             |
| 支出計         | 39,030,000 | 36,021,996      | △ 3,008,004 |
| 収支          | 0          | 3,279,404       | 3,279,404   |

平成24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<br>年間90日<br>②応急歯科診療<br>年間4日   | ①障害者歯科診療<br>年間90日<br>②応急歯科診療<br>年間4日   | 計画通り | 実施計画通りの実施内容だった。<br>利用者についても、前年度とほぼ同程度となった。 | 適  |
| 開館時間 | ①障害者歯科診療<br>火曜・木曜日<br>13:30~16:30<br>月概ね2回日曜日<br>9:30~12:30<br>②応急歯科<br>年末年始<br>(12/30, 31 1/1, 2)<br>9:00~11:30 | ①障害者歯科診療<br>火曜・木曜日<br>13:30~16:30<br>月概ね2回日曜日<br>9:30~12:30<br>②応急歯科<br>年末年始<br>(12/30, 31 1/1, 2)<br>9:00~11:30 | 計画通り |  | 適  |
| 事業開催 | 同上   | 同上   | 計画通り |  | 適  |

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   |   |
|----------|-------|--------|--------|--------|--|---|
| 患者数      | 障害者診療 | 1,200人 | 1,164人 | -36人   | 障害者診療日(日曜日)に依頼があり、対応可能な範囲で診療を実施した。(4日間、4名対応)<br>年末年始の応急診療について、周知が行き届いてきたこともあり、患者数増加につながった。 | 適 |
|          | 応急診療  | 50人    | 66人    | 16人    |  | 適 |
| 1日平均受診者数 | 障害者診療 | 13.3人  | 12.9人  | -0.4人  |  | 適 |
|          | 応急診療  | 12.5人  | 16.5人  | 4.0人   |  | 適 |

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 |
|-------------|------------|------------|-------------|--|----|
| 診療報酬        | 10,000,000 | 10,261,760 | 261,760     | 診療報酬については、計画を若干上回った。対前年度では、ほぼ同程度となった。  | 適  |
| 指定管理料       | 29,000,000 | 29,000,000 | 0           |  |    |
| 雑収入         | 30,000     | 39,640     | 9,640       |  |    |
| 収入計         | 39,030,000 | 39,301,400 | 271,400     | 〔勤務体制：常勤歯科医師1人、協力歯科医師2人(39人から当番で従事)、臨時歯科衛生士7人(10名から当番で従事)、事務員2人〕<br><br>管理費(その他)の支出に含まれる医療材料費について、前年度は、金バラ(歯科金属材料)を購入したことにより計画を大幅に上回ったが、今年度は、その在庫があったため、購入する必要がなくなり、計画を下回った。<br>事業費(ソフト事業等)については、医療機器リースにかかる費用が想定を超えたため、計画を上回った。 | 適  |
| 人件費         | 25,974,000 | 25,409,612 | △ 564,388   |  |    |
| 管理費         | 9,306,000  | 6,715,639  | △ 2,590,361 |  |    |
| 消耗品費        | 800,000    | 617,161    | △ 182,839   |  |    |
| 燃料費         | 0          | 0          | 0           |  |    |
| 印刷製本費       | 100,000    | 3,948      | △ 96,052    |  |    |
| 光熱水費        | 1,600,000  | 1,795,407  | 195,407     |  |    |
| 修繕料         | 0          | 0          | 0           |  |    |
| 通信運搬費       | 150,000    | 150,347    | 347         |  |    |
| 広告料         | 0          | 0          | 0           |  |    |
| 手数料         | 0          | 0          | 0           |  |    |
| 保険料         | 310,000    | 319,380    | 9,380       |  |    |
| 委託料         | 0          | 0          | 0           |  |    |
| 賃借料         | 0          | 0          | 0           |  |    |
| その他         | 6,346,000  | 3,829,396  | △ 2,516,604 |  |    |
| 事業費(ソフト事業等) | 3,000,000  | 3,521,160  | 521,160     |  |    |
| 一般管理費       | 750,000    | 375,585    | △ 374,415   |  |    |
| 支出計         | 39,030,000 | 36,021,996 | △ 3,008,004 | 適  |    |
| 収支          | 0          | 3,279,404  | 3,279,404   | 適  |    |

総合コメント

本施設の事業である障害者歯科診療及び応急歯科診療については、計画通りの実施が出来た。  
障害者診療の利用実績では、対前年度比0.6%(7人)増加となり、応急診療では、34.7%(17人)増加となった。

平成24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①-2

| 項目       | 事業分析   | 適否判断  |   |
|----------|--|---|---|
| 利用実績     | <p>障害者歯科診療、応急歯科診療ともに前年度を上回った。<br/>特に、応急歯科診療では、対前年度比で34.7%（17人）の増加となった。これは、一般歯科診療所を中心にチラシを配布するなどにより、周知が行き届いてきたことが原因だと考えられる。</p> | 適   |   |
| 事業<br>収支 | 収入   | <p>診療報酬は、前年度とほぼ同じ水準となった。（前年10,354,271円）<br/>昨年度は、収入の不足分として、社団法人四日市歯科医師会からの繰入金（492,915円）を充当したが、今年度は、収入の不足はなかった。</p>  | 適 |
|          | 支出   | <p>勤務体制は、常勤歯科医師1人、協力歯科医師2人（39人から当番で従事）、臨時歯科衛生士7人（10人から当番で従事）、事務員2人であり、当初計画通りであったため、人件費についても、ほぼ予算額通りであった。<br/>管理費（その他）の支出に含まれる医療材料費について、前年度は、金バラ（歯科金属材料）を購入したことにより計画を大幅に上回ったが、今年度は、その在庫があったため、購入する必要がなくなり、計画を下回った。また、在庫についても、金庫で適正に保管されている。その他、医薬品についても、医薬品管理簿により、Lot Noごとに適正に管理されている。<br/>事業費（ソフト事業等）については、主に医療機器リースや機器設備点検にかかる費用であるが、新たにリース費用が発生したものがあり、計画を上回った。</p> | 適 |

平成24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                            | 年度当初に担当者間で書類を確認、その後の変更はなし                                   | 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                     | 医療廃棄物の関係書類等が、適正に提出されていた                                     | 適                       |
|            | 報告書等の提出      | 各業務計画書・報告書は提出されたか                                    | 書類確認（年度当初・年度末）                  | 提出され内容も問題ない   | 適                       |
|            |              | 自主事業の計画書・報告書は提出されたか                                  | 書類確認（年度当初・年度末）                  | 提出され内容も問題ない   | 適                       |
|            |              | 収支予算書・決算書は提出されたか                                     | 書類確認（年度当初・年度末）                  | 必要書類について提出されている   | 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                                  | 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の保険であり、問題ない | 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             | 現地確認                            | マニュアルは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                       | 現地確認                            | 日報等をもとに確認したところ該当なしであった                                      | 適                       |
|            |              | 事故等の報告書が提出されたか                                       | 現地確認                            | 日報等をもとに確認したところ該当なしであった                                      | 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                          | 仕様書通り行われており、報告書も提出されている                                     | 適                       |
| 設備保守管理     | 取扱説明書        | 機器等の取扱説明書が整備・保管されているか                                | 現地確認                            | すぐ見られるよう器機の横に保管している   | 適                       |
|            | 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  | 仕様書通り行われており、報告書も提出されている |
| 備品・什器等保守管理 | 取扱説明書        | 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        | 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                                    | -                               | 該当なし  | -                       |
| 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（随時）                     | 毎週業者が清掃に入る。窓拭き、床のワックスがけも1年に2度入る                             | 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  | -                               | 該当なし  | -                       |
|            | 花壇管理         | 四季の植栽は適切か  | -                               | 該当なし  | -                       |
| 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                            | 特別な受付システムの活用ではなく、エクセルにて管理されている。                             | 適                       |
|            | システム管理       | 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   | 適                       |

総合コメント

各種届出については、必要なものが速やかに行われている。  
 施設や機器の保守・点検については、正しく行われており、報告もされている。  
 マニュアル等も整備され、各種書類等についても、工夫され、適正に管理されている。

平成24年度 四日市市歯科医療センター 自主事業の実施状況 チェックシート

| 項目                           | 実施計画  | 実施内容  | 検証・分析等   | 適否 |
|------------------------------|---|---|--|----|
| 障害者歯科診療に関すること                | 障害者歯科診療の知識・技術の修得を図るため職員研修を実施する                        | H24. 7. 29 「障害者診療の臨床のヒント」<br>H25. 2. 7 「三重県歯科医療センター施設見学」<br>H25. 3. 28 「名古屋南歯科医療センター施設見学」 | 障害者歯科診療について、外部講師を招いて研修を実施したほか、新人職員を対象に他施設見学や診療見学を行った。これらを通して、障害者歯科診療に関する知識や技術の習得や向上につながった。 | 適  |
| 緊急時の対応・避難及び誘導訓練              | 緊急時の対応として、来所者を安全に避難誘導するための知識・技術の修得を図るため職員研修を実施する（年2回） | H24. 8. 30 避難訓練及び「煙道体験」<br>H25. 2. 28 避難訓練及び「水消火器訓練」                                      | 緊急時の避難について実際の場面を想定し、避難誘導について職員が体験し、消防職員から指導・助言を受ける。  | 適  |
| 障害者歯科診療に関する知識や技術の向上のための特別委員会 | 障害者診療特別委員会を定期的に開催                                     | 日常の診療で気づいた点や、患者に関する申し送り事項などを委員11名が共有し、診療に役立てる   | 当番医の2名のうち1名は委員11名の中から選出。当番医間で患者情報の共有が図られている。   | 適  |
|                              |   |   |  |    |
|                              |   |   |  |    |
|                              |   |   |  |    |

総合コメント

仕様どおり年2回の防災訓練を行っている。毎年メニューも工夫されており、消防職員の立会いのもと、適正に行われている。

また、緊急時の連絡網（行政、歯科医）や避難マニュアルについても整備されている。

障害者歯科診療の知識習得と技術の向上を目的に仕様どおり研修も実施されている。



平成24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<br>(随時)    | 必要時には、漏れなく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<br>(随時)    | 診療室内のファイルに修繕等の記録は保管されている              | 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     | 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<br>(随時)    | 必要時には適切な報告がされている                      | 適  |
|            |      | 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<br>(随時)    | 必要時には適切な報告がなされている                     | 適  |
|            | 修理   | 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  |
| 設備保守管理     | 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 | 現地確認(随時)・月次報告確認 | 仕様書通り行われており、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を行うようにしている | 適  |
|            |      | 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を行うようにしている | 適  |
|            | 修理   | 修繕工事は適切であったか                                | 現地確認            | 仕様書通り行われており、報告もされている(市担当者も現場確認を行っている) | 適  |
| 備品・什器等保守管理 | 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 | 現地確認<br>(随時)    | 医療機器については安全管理マニュアル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<br>(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           | 適  |
|            |      | 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<br>(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           | 適  |
|            | 修理   | 修繕工事は適切であったか                                | 現地確認<br>(随時)    | 適切に行われている                             | 適  |
| 外構施設保守管理   | 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 | 現地確認<br>(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           | 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<br>(随時)    |                                       | 適  |
|            |      | 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<br>(随時)    |                                       | 適  |
|            | 修理   | 修繕工事は適切であったか                                | 現地確認<br>(随時)    | 適                                     |    |

総合コメント

エレベーター、自動ドア、空調設備、電気設備、医療ガス設備、消防設備は、仕様書のとおり適正に保守点検が実施され、書面にて報告がなされている。報告内容を精査したところ、すぐに修繕が必要となるような指摘事項はない。

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る。各点検記録は書面で保管されており、診療が安全に行われるよう徹底した管理がなされている。

平成24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                 | 緊急患者を受け入れるなど柔軟な対応をしている               | 適  |
|        |                            | 許可証は速やかに発行されたか                     | -                     | 該当なし                                 | -  |
|        | 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、医療機関・福祉施設等へ配布されている          | 適  |
|        |                            | ホームページは見易いか                        | 随時画面確認                | 場所、診察対象者等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(随時)              | 危険のな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                              | 至急対処が必要な事項は無かった       | 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無かった                      | 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                       | トイレトーパー、消毒用品、手洗いう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  |
|        | 警備業務                       | 避難経路には障害物がないか                      | 現地確認(随時)              | 車椅子等での利用者が主であり、利用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)              | 施設で特に問題と思われるような点はない。                 | 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)              | 施設で特に問題と思われるような点はない。                 | 適  |
|        |                            | 樹木・花壇は見栄え良く管理されているか                | -                     | 該当なし                                 | -  |
|        |                            | 草刈りや除草はされているか                      | -                     | 該当なし                                 | -  |
|        | 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)                           | 施設内で特に問題と思われるような点はない。 | 適                                    |    |

総合コメント

アンケート結果によると、職員の接客態度に対する満足度は高い。施設面では、利用しづらいとの声があったが、駐車場が少ない、または狭いという理由であった。  
 また、施設、設備の維持管理については、保守点検の結果、特に問題は報告されなかった。  
 本施設は、医療機関であるため、従事者には歯科医師免許、歯科衛生士免許の所持が求められるが、資格の確認についても免許のコピーが保管されており、適正に管理されていた。