

## (17) 令和2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 四日市市歯科医師会 代表者 会長 芝田 憲治 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 健康福祉課 TEL：059-354-8281 E-mail：kenkoufukushi@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)	四日市市歯科診療センター条例、同施行規則			
施設の概要	敷地面積(m <sup>2</sup> )	668.03	延床面積(m <sup>2</sup> )	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休日歯科診療の実施		

### ■ 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た。

障害者歯科診療利用者数については、訪問歯科診療利用者を含め、令和2年度は実施計画1,660名に対し実績1,728名となり、診療予約枠に対して効率的な診療を行ったと判断する。

その他、診療ニーズの増加、多様化に対応するため、令和元年度から障害者歯科診療日数を年間で1日増加させるとともに、訪問歯科診療を実施することで、施設の機能が更に向上し、利用者の増加に繋がっている。

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できた。

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など、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の高さがうかがえることから、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

令和元年度より、歯科医療センターへの通院が困難な患者へ対応するため訪問歯科診療を行うとともに、障害者歯科診療へのニーズの増加や多様化に対応するため、診療日数を増加させている。

利用者の満足度も高く、高度な専門性に基づいた障害者歯科診療を実施しており、これまでの通り診療の質の維持を行っていく。

障害者歯科診療という特性から、今後も職員の知識や技術向上のための研修会を継続的に行いながら、医療事故や院内での怪我や事故が無いような安全管理、並びに新型コロナウイルス感染症に対する感染防止策について徹底し、引き続き安全な運営を行っていく。

## 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年より市の委託で障害者歯科診療を実施してきた。麻酔研修経験医や障害者歯科学会認定医を有しており、開設からの実績・経験や、これによって培われたノウハウを基に、一般の歯科診療所での治療が困難な障害者に対応している。

また、診療日の増設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により、患者の受入れ数を増加するとともに、訪問歯科診療を行うことで、施設の有効利用の向上を行った。

その他、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、市内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る。

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、地域の障害者歯科診療のレベルアップを図っている。

### 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2名、当番医1名～2名、歯科衛生士8名～9名、事務員2名の体制で行っている。（当番医は四日市歯科医師会の障害者委員担当医師6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（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どおり提出されている。

また、健康福祉課の職員が、歳入・歳出の状況について、帳簿等の点検を行っている。

### 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、9月24日と2月16日に実施している。

### 社会性（環境等への配慮）

医療産業廃棄物について、一般ごみとの分別を適切に行い、利用者が誤って触れることのないよう、診察室内滅菌コーナーに産業廃棄物の表示をし、管理している。また、医療産廃についての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

収入については、利用者（患者）数の増加が診療報酬の増加につながっており、計画を上回った。支出については、項目によっては実施計画と差異があるものの、全体的には大きな差異はなく、適正に運営が行われたと言える。

## 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。

## 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もあって、障害者雇用の雇用実績は無いものの、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る。

令和2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 91日 ②応急歯科診療 年間 4日	①障害者歯科診療 年間 91日 ②応急歯科診療 年間 4日	計画通り	開館日数、開館時間ともに計画通りの運営を行った。 自主事業（訪問歯科診療）について、45回の計画に対し、52回に増加した。	適
開館時間	①障害者歯科診療 火曜・木曜日 13:30～16:30 月概ね2回日曜日 9:30～12:30 ②応急歯科診療 年末年始 (12/30, 31 1/1, 2) 9:00～11:30	①障害者歯科診療 火曜・木曜日 13:30～16:30 月概ね2回日曜日 9:30～12:30 ②応急歯科診療 年末年始 (12/30, 31 1/1, 2) 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	45回	52回	7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	1,615人	1,676人	61人	障害者歯科診療利用者数は実施計画を上回り、年末年始の応急歯科診療は実施計画を下回ったものの、利用者総数は計画を上回った。	適
	応急歯科診療	80人	68人	△ 12人		
	委託・提案事業参加者数 <small>障害者歯科研修会 (家族・医療関係者参加型)</small>	5人	5人	0人		
	自主事業参加者数（訪問歯科）	45人	52人	7人		
	合計	1,745人	1,801人	56人		
平均利用率（人/日）	17.8	18.4	0.5	障害者歯科診療1日の予約可能枠に対し、平均して90%以上の稼働率となっており、平均利用人数とともに計画を上回っている。	適	
平均稼働率（%）	88.7	92.1	3.4			

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	17,113,940	18,964,648	1,850,708	収入については、利用者の増加により診療報酬が当初見込みから増加したことで、実施計画を上回った。	適
	雑収入	160,400	235,095	74,695		
	指定管理料	29,700,000	29,700,000	0		
	委託・提案事業 <small>障害者歯科研修会 (家族・医療関係者参加型)</small>	0	0	0		
	自主事業からの繰入金	0	50,470	50,470		
	計	46,974,340	48,950,213	1,975,873		
支出	人件費	27,007,000	28,673,201	1,666,201	〔勤務体制：常勤歯科医師2人、四日市市歯科医師会の障害者委員担当医師1人（6人から当番で従事）、臨時歯科衛生士8人（11人から当番で従事）、その他職員2人〕  人件費については、受入患者が増えたことによる準備・対応等に対する負担の増加、福利厚生費の増加により計画を上回った。  管理費のうちの消耗品費、並びに委託・提案事業費については、新型コロナウイルス感染症の影響による研修の規模縮小等から、計画を下回った。	適
	管理費	16,727,340	16,214,533	△ 512,807		
	消耗品費	1,239,000	775,754	△ 463,246		
	燃料費	—	—	—		
	印刷製本費	50,000	0	△ 50,000		
	光熱水費	1,750,000	1,877,231	127,231		
	修繕料	1,210,000	1,215,126	5,126		
	通信運搬費	150,000	127,428	△ 22,572		
	広告料	162,000	59,400	△ 102,600		
	手数料	50,000	101,514	51,514		
	保険料	680,000	616,790	△ 63,210		
	委託料	1,850,000	1,921,750	71,750		
	賃借料	4,467,020	4,334,850	△ 132,170		
	その他	5,119,320	5,184,690	65,370		
	委託・提案事業費	1,050,000	257,593	△ 792,407		
一般管理費	2,240,000	2,310,000	70,000			
計	47,024,340	47,455,327	430,987			
収 支	△ 50,000	1,494,886	1,544,886			
自主事業	収入	895,660	889,850	△ 5,810	収入について、予算で収入増を見込み、実際に利用者数も増加したが、診療内容により診療報酬が異なるため、実績が計画を下回る結果となった。 支出について、新型コロナウイルス感染症の影響により訪問日が1日減少したため、人件費が減少し、実績が計画を下回った。	適
	支出	895,660	839,380	△ 56,280		
	収 支	0	50,470	50,470		

総合コメント

障害者歯科診療及び応急歯科診療については、計画どおり実施できた。  
事業収支については、項目によっては実施計画との差異はあるものの、総合的には実績が計画を上回っていることから、適正な運営が行われたと判断した。

令和2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実施計画通りの診療日数であった。                      利用実績については、障害者歯科診療の利用者は、1,676人と計画を61人上回った。訪問歯科診療についても、計画の45人に対して52人に実施し、計画を上回った。                      稼働率について、障害者歯科診療の1日の予約可能枠に対し、平均して90%以上の稼働率となっており、平均利用人数とともに計画を上回っている。</p>	適
事業収支	収入	<p>障害者歯科診療の年間患者数について、1,615人の利用計画に対して、1,676人の実績となった。自主事業である訪問歯科診療についても、計画の45人に対して52人が利用し、これら利用者の増加により、診療報酬が当初見込みから増加したことで、実施計画を1,976千円上回った。</p>	適
	支出	<p>人件費については、利用者が増加したことによる準備・対応等に対する負担の増加、福利厚生費の増加により計画を上回った。                      管理費のうちの消耗品費、並びに委託・提案事業費については、新型コロナウイルス感染症の影響から、研修の規模縮小や、開催がオンラインに移行したこと等による旅費等の減少や消耗品の購入減により、計画を下回った。                      その他の項目については、計画と大きな乖離はなかった。</p>	適

令和2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	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）	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書面に確認している	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	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	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
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	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
		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
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	機器の近くあるいは診療受付内で保管している	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
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（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	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、必要に応じて速やかに提出されている。  
 施設や機器の保守・点検については、適正に実施、報告されている。  
 マニュアル等も整備され、各種書類についても、工夫され、適正に管理されている。

令和2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
自主事業	1	訪問歯科診療の実施	計画回数：4名/月程度 目的：訪問歯科診療を必要とする利用者に対して実施し、通常の歯科診療所では対応が困難な患者に治療を行う。	年間延べ52名の訪問歯科診療を行った。	訪問歯科診療を必要とする利用者に対し、適切に治療を実施した。	適
委託・提案事業	2	障害者歯科研修会 (家族・医療関係者参加型)	歯科医師会会員及び歯科関係スタッフ、医療介護関係者、患者及び家族等を対象に、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。	R3.3.25 利用者向け研修会 利用者家族に、家庭でのブラッシングやトレーニング法等について分かりやすく説明した。 参加者：患者家族5名	コロナ禍での開催となり参加者は限られたが、家庭での口腔ケアについて利用者家族に丁寧に説明、啓発ができた。	適

**総合コメント**  
 訪問歯科診療を実施することで、必要な利用者に必要なサービスを提供できている。  
 歯科医療センター利用者の家族に対し、家庭での口腔ケアについて研修会を実施し、利用者の口腔衛生保持のための啓発を行っている。こうした研修会が利用者、家族の安心に繋がっていることから、今後も継続して実施していきたい。

令和2年度 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 (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 (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、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
	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 (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、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	—
	修理	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
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 (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)		—
		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)		—
	修理	修繕工事は適切であったか	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

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、建築設備等は、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。

令和2年度 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	—	—	—
	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、対象者のほか、診療日時なども分かりやすく掲載されている	適
	受付・応対業務	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)	診療の際に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	アンケートから対応の満足度は高い	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	—	—	—
		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し、満足、やや満足と回答した利用者は9割以上となっており、高い評価を得ている。  
 施設面で利用しづらい理由として、駐車場が少ない、狭い等の声があった。  
 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、従事者の歯科医師免許、歯科衛生士免許の資格確認として免許のコピーが事務内に適切に保管・管理されていた。