

指定管理者評価シート(平成29年度)

施設名	保健センター	全体評価
施設設置目的(条例)	市民の健康の保持及び増進(摂津市立保健センター条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	
指定管理者名	一般財団法人摂津市保健センター	
指定管理期間	平成26年4月1日 ～ 平成31年3月31日	A
当年度・指定管理料(円)	96,054,204円	
前年度・指定管理料(円)	85,614,087円	
担当部課	保健福祉部保健福祉課	

◆管理運営体制 (各5点) ※(4)(7)のみ3点					
(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	5	市評価理由
「市民の健康 みんなの笑顔 摂津市の元気をつくります」を基本理念とし、新たに目標管理制度を導入しセンターの使命を個々の職員が理解し、それに沿った行動がとれるように努めた。		管理運営上の基本方針を踏まえ、市民の健康保持・増進のために基本理念を掲げ、新たに目標管理制度を導入している。また、組織目標を理解するとともに、職員の役割と責任を明確化し行動ができるよう取り組まれている。			
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
各事業所責任者を中心とした業務執行体制とするため、ミーティングの充実や目標管理制度を活用し、目標や情報の共有化を図った。また、各事業所責任者をメンバーとした所長会議を実施しセンターの使命と各事業所使命の整合性をとった。		ミーティングや各事業所責任者をメンバーとした所長会議が定期的実施され、課題や情報の共有化が図られた。			
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
市と密に連携を図り、保健福祉部全体の意向に基づく効率的なセンター運営を図った。		管理職が保健福祉部の課長会や保健事業推進連絡会に参加し、市の動きについても把握されている。市との十分な連絡調整が行われる体制が整えられている。			
(4)法令・協定書等の遵守		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
条例、基本協定書、年度協定書等に基づき、事業を実施している。また、摂津市と国立循環器病研究センターとの基本協定書に基づき、国循・医師会・保健センターの三者で特定健診等への協力に関する覚書を交わし、事業を展開することができた。		開館時間等については、条例に基づいた管理運営がされており、夜間の有効活用もなされている。基本協定書に定められている事業計画書及び事業報告書の提出についても期限等を遵守されている。また、国立循環器病研究センター・摂津市医師会との三者の覚書により、特定健診についても安定的に運営ができています。			

(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	2	市評価理由
個人情報に関する書類は鍵のかかったロッカーに保管し、容易に個人情報が漏れない環境を整備している。また、特定個人情報の取り扱いに関する規程を定め、マイナンバー制度への対応を図った。 ただし、特定健診結果通知について、現在は普通郵便で行っているが、この通知方法が今後の課題であると考えている。		個人情報の保護に関する条例が遵守されている。要配慮個人情報である特定健診結果の通知方法については、特定記録郵便で送付するなどセキュリティ面で、喫緊に改善しなければならない課題であると考えている。			
(6) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
「摂津市保健センター事故防止および事故発生時・緊急時の対応マニュアル」を整備している。事故については、発生することを前提として事後の処置対応に万全を期している。また、「ヒヤリ・ハット」の報告及び同種事例の情報共有化により、再発防止に努めている。		マニュアルには、事故防止、事故・災害等の対応から連絡体制まで詳細に記載されている。「ヒヤリ・ハット」の報告、検討の体制が構築されている。			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	2	市評価理由
各種事業の推進に必要な総費用を、指定管理料と介護サービス事業収益で賄っているが、収支計画に沿った運営を行い、市への精算金についてもおおむね例年より多く返還した。		限られた人員で最大限の効果が発揮できるように努めている。また、収支計画に沿って運営されており、業務継続に問題はない。			
(8) 経費節減の取組み		経費節減の具体的な取組みを行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
事務職員の退職、新規雇用などにより時間外手当がやや増加した。理事会開催事務における時間外手当の削減など経常的な経費削減に努めた。		事務職員の雇用の見直しを実施し、人件費における経費節減を行うとともに、物件費についても節減に努めている。			
◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組みが実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
平成29年度においては、重点的に職員の資質向上に取り組んだ。ミーティングの充実や目標管理制度の導入、個人面接の実施による目標の明確化を図った。また、目標の共有化、達成状況の振り返りによる業務改善を行った。		ミーティングの充実や目標管理制度の導入の上、個人面接を実施し、組織目標の理解を図るとともに、職員の役割と責任を明確にしている。また、事業所での業務執行による目標の共有化、フィードバックによる資質向上に取り組んでいる。			

(10)利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組みを実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
日祝日の健診を充実し、複数の検診を同日受診とするとともに、ホームページに健診やがん検診の申込み状況や新着情報を随時掲載した。また、下剤飲用ウォーターサーバーの設置、乳幼児の粉ミルク調乳可能ウォーターサーバーの設置及び受診者用ロッカーの設置を行い、利用者サービスの向上に努めた。		特定健診の日祝日の実施、ホームページ上での特定健診やがん検診の予約サービス、ウォーターサーバーの設置、手荷物用ロッカーの設置を行い、利用者サービス向上に努めている。			
(11)情報収集（アンケート等）		利用者のニーズや満足度などを把握する取組みができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
介護保険事業において利用者アンケートの実施や利用者・家族等の懇談会を開催し、ニーズの把握に努めている。		介護保険事業においてアンケートを実施する等、利用者のニーズや満足度などを把握し、対応できるよう努力がなされている。			
(12)情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
ホームページ、広報紙に加え、バス健診実施時には当該地区広報板へのポスターの掲示を行った。また、糖尿病重症化予防事業対象者への直接電話による参加呼びかけなど効率的なPRに努めている。		市の年間日程表、市広報紙・ホームページ等を活用し、施設の情報提供が行われている。また、広報板や電話により幅広いPRを行っている。			
(13)要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
苦情内容を検討し、業務改善のヒントととらえ改善につなげている。 (例)健診結果返送が遅いとの苦情に対して、事務行程を見直し返送期間を一週間短縮した。 また、要望内容を職員間で共有し可能な者は即時に対応することとしている。		利用者の様々な要望・苦情に対して、誠実かつ迅速に対応できる体制が整っている。また、苦情に対しては改善のための努力もなされている。			
◆維持管理（(14)は5点・(15)は3点）					
(14)建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
終業時に施錠確認を兼ねて施設の点検を行い、必要があれば業者に連絡する体制を整えている。関係機関と密に連絡をとり保守に万全を期している。平成29年度から17台の自転車について専門業者の定期点検制度を導入し、パンクや整備不良による不具合の発生が大きく減少した。		施設の点検日誌及び清掃に関する報告書が整備されており、業務終了後、担当による確認作業も実施されている。関係機関と密に連絡をとり、保守に万全を期している。			
(15)管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
備品台帳、車両管理関係書の点検を行い、健診や介護サービス事業の提供に支障をきたさないよう適正な管理に努めた。		備品台帳、点検日誌、修繕等の履歴についての書類は市の文書取扱基準を準用し、適正に管理されていた。			

◆施設固有の項目（各10点） ※場合により配点50点の枠内で項目数と配点を個別に設定

(16) 特定健診等の取組み		特定健診(「セットプラン」、「基本プラン」)の定員に対し受診者は充足されているか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	10	市評価理由
未受診者に対する受診勧奨や予約方法を改善し、定員に対する充足率を90%に向上させた。			電話による受診勧奨などを実施し、未定員の健診日は、締切後も受付を行うなどにより、受診率向上に努めた。		
(17) 特定保健指導の取組み		特定健診受診者のうち、特定保健指導の対象と判定された方に対して、電話による保健指導への積極的な参加の呼びかけ、意識改革を図る講座を開催されているか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	10	市評価理由
特定保健指導対象者に対しては、きめ細かく電話連絡をとり、結果説明会などの取り組みや健診当日の面接の実施などを通じ利用率平成28年度20.3%を平成29年度は50.6%と2か年で30%増加させた。			特定保健指導対象者への電話による受診勧奨を行うとともに、各種講座を計画的に実施している。		
(18) がん検診事業の取組み		受診者の利便性が向上する取組みを行っているか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	10	市評価理由
キャンセル率を加味し、予約定員枠を増やして対応した。バス検診のポスターの掲示なども工夫した。バス検診の在り方についても検討を行った。			子宮頸がん検診においては、一時保育の回数を増やし、受診者の利便性向上に取り組まれている。		
(19) 介護保険事業の取組み		市内事業所の状況を踏まえ、処遇困難者等の公的機関が引き受けるべき方の対応ができているか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
当財団の介護保険事業（訪問看護ステーション、居宅介護支援事業、通所介護事業所）におきましては、民間事業者では処遇困難な利用者を積極的に受け入れる体制を整えている。給付の適正化を踏まえた予防プランの作成に積極的に取り組み、平成29年度は予防プラン作成件数が前年度より倍増した。			介護保険事業においては、民間事業者では処遇困難な利用者に対しても、関係機関との連携を取りながら適切な支援を行っており、受け入れの対応が充実している。		
(20) 健康教育事業の取組み		生活習慣病の予防その他、健康に関する事項について正しい知識等の普及を図る各種講座が開催されているか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
駅前立地の保健センター施設の有効活用と、幅広い市民の健康増進を目的とし、トワイライトエクササイズ講座を実施した。また、シニアエクササイズやはつらつ元気でまっせ講座など介護予防に資する講座開催にも注力した。			日中参加が困難な方等幅広い方が参加しやすいよう、健康増進を目的とした夜間講座を実施している。その他、介護予防に関する講座にも注力し、認知症予防体操の考案、普及にも協力している。		