

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県総合保健センター		
指定管理者	公益財団法人秋田県総合保健事業団		
作成者	古井 久勝	作成日	令和3年6月17日
確認者	健康福祉部 健康づくり推進	課 調整・健康寿命延伸 班	
職氏名	主事 菅原柊太	TEL	018-860-1426

1 施設の概要

設置年	昭和 61 年	営業期間・時間	12月29日～1月3日を除く・午前9時から午後9時				
設置目的	疾病予防のための人間ドックを実施する「健診部門」、保健衛生指導、地域リーダーの研修と健康づくりに係る資料の整備提供を担う「教育研修部門」、及び人間ドック方式による病歴等の処理、がん登録、健診データの処理を行う「情報管理部門」の業務を行い、県民一人ひとりの生涯にわたる健康の保持・増進を図る。						
指定管理業務の内容	①施設の使用の許可、使用の許可の取り消し並びに使用の制限及び停止に関する業務 ②施設及び設備の維持管理に関する業務 ③健康診査(人間ドック)に関する業務 ④市町村保健情報管理システムに関する業務 ⑤集団検診データ処理システム貸与に関する業務⑥視聴覚ライブラリーに関する業務 ⑦①～⑥までに掲げるもののほか、秋田県総合保健センターの管理に関し知事が必要と認める業務						
自主事業の実施状況	①一般検診(協会けんぽ被保険者)・ミニドック(フィディア健康保険組合)の実施。 ②オプション検査:PSA(前立腺)、BNP(循環器)、TSH・FT3・FT4(甲状腺)、ヘリコバクターピロリIgG(消化器)、非特異IgE(アレルギー)、HPV(婦人科)、FDTクリーナー(視野検査)、喀痰検査(呼吸器)、頸動脈エコー検査(動脈硬化)、甲状腺超音波検査、経膈超音波検査 他						
直近3年の年間利用者数		H30	6,780件(6,134 人)	R1	6,655件(6,120 人)	R2	6,587件(6108 人)
直近3年の年間料金収入		H30	300,811 千円	R1	306,228 千円	R2	310,994 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)			H28	H29	H30	R1	R2
収入計			381,830	376,242	392,298	395,669	402,035
(内訳)利用料収入			285,202	286,807	300,811	306,228	310,994
指定管理料			96,628	89,435	91,487	89,441	91,041
その他収入							
支出計			352,397	355,873	353,685	343,238	352,222
(内訳)人件費			173,515	171,344	169,662	183,881	186,798
人件費以外			178,882	184,529	184,023	159,357	165,424
差 引			29,433	20,369	38,613	52,431	49,813

2 観点ごとの評価

(観点Ⅰ)利用目標の達成状況					
利用目標指標名		人間ドック受診者	定義	ドック受診者の中で総合健診を受診した者	
		R1	R2	R2-R1	R3
目 標		5,750	6,000	250	6,100
実 績		6,120	6,108	▲ 12	
達 成 率		106.4%	101.8%		
実績等の増減原因	利用者数	99.8%	新型コロナウイルス感染拡大の影響により、受診を取りやめた企業があったり、高齢者が受診を控える傾向が生じ受診者は減少した。その半面、従来受診していた健診機関の稼働停止により当センターへ移行した受診者や企業もあったため、全体として前年並みの実績であった。		
	料 金 収 入	101.6%	人間ドック受診者は若干減少したが、協会けんぽの生活習慣病予防健診の受診者が増加したこと、風疹クーポン利用者が前年より増加したことにより、全体として前年並みとなった。		
令和3年度 利用目標設定 の考え方		令和2年度において、利用者数の実績値は前年と比べて概ね横ばいとなった。令和3年度においては、未だ新型コロナウイルス感染拡大が終息していないが、令和2年度と状況は変わらないため、令和2年度の実績値に近い件数を目標として設定した。			
		評 価 欄			
		A			

○「利用目標設定の考え方」には、目標設定の参考にした指標(過去の伸び率や前年度数値、類似施設数値等)を具体的に記載すること。

○「評価欄」には、目標値に対する達成率について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:100%以上 B:80%以上100%未満 C:80%未満

(観点Ⅱ)利用者満足度の状況				
利用者満足度の状況	H30 90.0	R1 91.0	R2 90.8	R2-R1 -0.2
利用者アンケート調査結果の活用例	新型コロナウイルス感染予防と混雑緩和・待ち時間の解消のため、受付時間を15分早め、またロッカー室内に3名以上入らないよう案内を制御した。			評価欄
				A

○「評価欄」には、満足度について次の基準により判定した評価を記載すること。

A: 80%以上 B: 60%以上80%未満 C: 60%未満

評価項目	指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅲ)管理運営体制の状況	A	A
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	10	10
●事業計画書等に照らして適切な職員配置になっている。(5点) ●受付担当者が不在にならないなど利用者に迷惑がかからない配置になっている。(5点)		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
●事業計画書等に照らして適切な勤務実績になっている。(5点) ●各職員が、他の職員の業務状況を把握し手伝えるような工夫をしている。(5点)		
③職員の処遇等は適切か	10	10
●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点) ●職員に対する何らかの福利厚生事業が行われている。(5点)		
④施設・設備は適切に管理されているか	5	5
●事業計画書等の日常保守管理、定期点検、清掃、警備等の計画に照らして適切に管理されている。(5点) ●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点)		
⑤備品は適切に管理されているか	5	5
●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点) ●備品に目に見える損傷等がない。(5点)		
⑥個人情報の保護に対する体制の構築が成されているか	10	10
●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点) ●職員に対し個人情報保護に関する理解の向上を図っている。(5点)		
⑦安全で安心できる環境を確保しているか	10	10
●事故防止マニュアル等及び緊急時連絡体制を整備している。(5点) ●職員に対し、研修の実施等の事故防止に関する理解の向上を図っている。(5点)		
⑧経費節減のための努力を行い、成果を上げているか	10	10
●前年度よりも事務経費を節減する取り組みをしている。(5点) ●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点)		
⑨計画的な修繕等がなされているか	5	5
●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点) ●利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。(5点)		
⑩健全な経営がなされているか	10	10
●経理書類が適切に作成され、通帳や印鑑などが適切に管理されている。(5点) ●選定時の各財務指標と比較し、特段の経営の悪化が見られない。(5点)		

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上 B: 5点以上8点未満 C: 5点未満

評価項目			指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅳ)サービス向上に向けた取組の実施状況			A	A
①開館日、開館時間等は守られているか			10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適切な開館状況になっている。(10点)				
②事業計画に掲げられた業務は適正に実施されているか			10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に業務が実施されている。(10点)				
③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か			10	10
●料金減免の説明が分かりやすく掲示されている。(5点)				
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に使用許可されている。(5点)				
④職員の接客マナーは適切か			10	10
●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点)				
●施設名と対応者名を名乗った電話対応など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点)				
⑤利用者が利用しやすい窓口案内を実施しているか			10	10
●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点)				
●来客への対応に関する研修がなされている。(5点)				
⑥全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう情報発信を行っているか			10	10
●分かりやすいパンフレットの備え付けや、見学希望への対応などに取り組んでいる。(5点)				
●指定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点)				
⑦潜在的な利用者へ向けた広報を実施しているか			10	10
●広報誌発行、県・市町村広報への登載、Webサイト作成、チラシ配布等の広報を実施している。(10点)				
⑧満足度調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているか			10	10
●満足度調査から課題を抽出して対応策を講じている。(5点)				
●満足度調査結果及び課題への対応策を公表している。(5点)				
⑨利用者が意見や苦情を述べやすい環境を構築しているか			10	10
●意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点)				
●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点)				
⑩意見・苦情等を受けて迅速に対応できる体制を構築しているか			10	10
●苦情の受付・解決方法や担当者等を明確にし職員に周知している。(5点)				
●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)				
(参考)	サービス改善のための 具体的取組	R2実績	腹部超音波検査装置・肺機能検査装置の更新、オプション検査として3Dマンモグラフィを導入。	
		R3計画	感染防止マニュアル遵守の徹底。胃部X線検査装置等の増設。	
	令和3年度取組計画設定の 考え方		利用者が安全・安心に施設を利用できるように、新型コロナウイルス感染症予防対策を徹底する。精度の高い健診実施のために、適切に検査装置を整備する。お客様アンケートで受診者の要望を把握し業務改善に役立てる。	

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上 B: 5点以上8点未満 C: 5点未満

○「取組計画設定の考え方」には、具体的理由(例えば、利用者からどのような要望があったのか等)を記載すること。また、各施設で実施している利用者から意見を聴取するための取組(例えば、投函箱の設置や顧客満足度調査等)については全て記載すること。

3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 利用者・料金収入はコロナ禍においても一般健診受診者の増加や風疹クーポンの利用者の増加により、前年並みの実績を維持することが出来た。今後も利用者に精度の高い健診を提供するよう努めるとともに、利用者アンケートを活用し、利用者には選ばれる健診施設となるよう取り組んでいきたい。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 令和2年度は前年度と比較し利用者数は概ね横ばいであったが、料金収入は上回る結果となった。令和2年度は呼吸機能測定装置や超音波診断装置を更新し、更なる利便性及び医療機能の向上により、利用目標者数を達成できたと考えている。利用者満足度については、依然高い水準を維持しているため、今後も徹底した感染症予防対策を講じることで、利用者が安全・安心に施設を利用できるよう努め、利用者の多様なニーズに対応することで利用者数・料金収入の増加が期待できる。
A	

○総合評価は、「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の4つの観点の結果を用い次の基準により記載すること。

A:「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合

B:A、C以外の場合

C:各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合

4 (参考) 観点Ⅰを除いた総合評価

(参考) 指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 利用者アンケートから、待ち時間の解消やコロナウイルス感染予防への対策を取り入れた。利用満足度は90%以上を確保しており、今後も意見を取り入れ改善していく。 保健センター会場の貸出しでは、センター開設当時のテーブルや椅子などが残っており、修理しながら使用している。机板の破損、脚等のガタつきなど経年による劣化が目立つため、県には更新を要望している。この事以外は適切に運営していると考えている。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 令和2年度は呼吸機能測定装置や超音波診断装置を更新し、更なる利便性及び医療機能の向上により、利用目標者数を達成できたと考えている。利用者満足度については、依然高い水準を維持しているため、今後も徹底した感染症予防対策を講じることで、利用者が安全・安心に施設を利用できるよう努め、利用者の多様なニーズに対応することで利用者数・料金収入の増加が期待できる。
A	

○令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの施設で利用者数等が減少したことから、観点Ⅰ「利用目標の達成状況」を除き(観点Ⅱ～Ⅳ「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の3つの観点を)用い次の基準により判定した総合評価も参考として掲載する。

A:「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合

B:A、C以外の場合

C:各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合