

所管課：健康局保健所保健課

評価対象期間：令和6年4月1日～令和7年3月31日

令和6年度 こうべ市歯科センターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	一般の歯科診療所における治療が困難な者に係る歯科治療等を行う。
(2)事業内容	こうべ市歯科センター(歯科診療所)において、障がい者、高齢者その他の一般の歯科診療所での治療が困難な者について、歯科疾患に関する相談、指導、診断、治療等を行う。 診療時間：月～金 9時～12時(受付11:30まで) 13時30分～17時(受付16:30まで) 治療法：心身障害者歯科診療所で行っていた抑制法、鎮静法、全身麻酔にも対応
(3)施設内容	所在地：長田区二葉町5丁目1番1-201号(「アスタくにつか5番館」2階) 延床面積：614.49㎡ 診療設備：歯科診療台6台(内個室2室)、パノラレントゲン2台、デンタルレントゲン3台

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	公益社団法人 神戸市歯科医師会		
(2)指定期間	令和5年4月1日から令和10年3月31日まで (5年間)		
(3)選定方法	非公募 (非公募事由：専門的かつ高度な技術を有する者が客観的に特定される場合))		
(4)R6年度 市支出額(単位：円)	協定締結額(当初)	64,346,000円	(令和6年度決算額) 69,760,713円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績								
(1)管理実施状況									
①施設の維持管理業務	施設の維持管理業務について、施設の設備保全・清掃・警備業務等を行っており、期待した水準を十分満たしている。								
②施設の運営業務	施設の運営業務について、障がい者、高齢者その他の一般の歯科診療所で治療が困難な者に対する歯科診療所として、安全な治療を提供しており、期待した水準を十分満たしている。								
③自主事業等	なし								
(2)利用状況									
①施設の利用者数	▼ 入館者数 (算出方法：受診患者数)								
	目標	5000人	実績	4,761人	未達成	要因	う蝕(虫歯)の罹患率は、全市的に減少傾向にあること、また同時に、これまで治療のために頻回に来院していた患者が、治療終了と同時にメンテナンスに移行し、数か月に一度の来院になることで、延べの受診患者数としては減ってきていると推察される。		
②各種事業の参加者数	▼ 市障がい者施設への訪問歯科健康診査 (概要：まるやま学園等への訪問歯科健康診査)								
	目標	過去3年平均 100人	実績	4回100人	達成	要因	要請のあった施設に訪問し、それぞれの施設での対象者に歯科健康診査を提供できている。		
	▼ 市障がい者施設等への訪問歯科保健指導 (概要：まるやま学園等への訪問歯科保健指導)								
	目標	過去3年平均 54人	実績	12回97人	達成	要因	要請のあった施設に訪問し、それぞれの施設での対象者に歯科保健指導を提供できている。実績の増は、コロナ過において需要(依頼)が少なくなっていたものが戻ってきたことによる。		
	▼ 市民等対象の障がい者歯科医療研修会 (概要：市民対象の障がい者歯科医療にかかる講演会)								
	目標	過去3年平均 78人	実績	105人	達成	要因	障がい者歯科医療に関するわかりやすい講演を、市民及び医療関係者に実施している。参加人数の増減は、講演内容によるものと推察される。		
(3)収支状況									
①利用料金収入	目標	87,045千円	実績	84,150千円	要因	受診者数の減及び診療内容による			
②収支バランス	収入	148,496千円	支出	153,911千円	収支の差	-5,415千円	目標	未達成	
※「目標」は「収支目標」と読み替えることができる。	指定管理料	64,346千円	人件費	115,120千円	設備管理費	7,521千円	退職者の発生による退職手当引当金不足のため。なお、当該施設は収支差補填を実施することとしており、収支差については令和7年3月31日に協定書改正の上、収支差額の指定管理料を支払い。		
	利用料金	84,150千円	連携研修会・研修会費	522千円	その他	7,563千円			
	内訳	その他		内訳	訪問歯科保健指導費	190千円			
					医薬材料費	12,972千円			
					技工料	2,317千円			
				需用費	7,706千円				

所管課：健康局保健所保健課

評価対象期間：令和6年4月1日～令和7年3月31日

令和6年度 こうべ市歯科センターの管理運営に対する評価票

(4)満足度調査の結果等																			
①調査概要	<p>調査期間：令和6年11月25日～11月29日（計1週間）</p> <p>調査方法：利用者（患者）及び付き添いの方へのアンケート</p> <p>回答者数：81名</p> <p>設問数：14問</p> <p>主な質問項目：治療の満足度、センターの認知方法、センター受診前の歯科診療等</p>																		
②結果（満足度）	<p>▼ 治療の満足度（算出方法：治療を受けてみていかがでしたかの設問への「大変良かった」「よかった」の回答割合）</p> <table border="1"> <tr> <td>目標</td> <td>過去3年平均 97%</td> <td>実績</td> <td>94%</td> <td>未達成 要因</td> <td>満足度は高い水準で推移しており、無回答数割合（R4:1%→R5:3%→R6:2%）によると推察される。なお、「よくなかった」の割合は0%である。</td> </tr> </table> <p>▼ 待ち時間の満足度（算出方法：待ち時間はいかがですかの設問への「適切である」の回答割合）</p> <table border="1"> <tr> <td>目標</td> <td>過去3年平均 87%</td> <td>実績</td> <td>85%</td> <td>未達成 要因</td> <td>無回答割合（R4:3%→R5:3%→R6:9%）のためと推察される。なお、「長く感じる」の回答はR5:7%→R6:4%と下がっている。</td> </tr> </table> <p>▼ 今後の歯科治療意向の満足度（算出方法：今後もセンターで歯科治療を受けようと思われませかの設問への「ぜひ受けたい」「受けたい」の回答割合）</p> <table border="1"> <tr> <td>目標</td> <td>過去3年平均 92%</td> <td>実績</td> <td>91%</td> <td>未達成 要因</td> <td>継続治療の必要性や患者の環境によるものと推察される。</td> </tr> </table>	目標	過去3年平均 97%	実績	94%	未達成 要因	満足度は高い水準で推移しており、無回答数割合（R4:1%→R5:3%→R6:2%）によると推察される。なお、「よくなかった」の割合は0%である。	目標	過去3年平均 87%	実績	85%	未達成 要因	無回答割合（R4:3%→R5:3%→R6:9%）のためと推察される。なお、「長く感じる」の回答はR5:7%→R6:4%と下がっている。	目標	過去3年平均 92%	実績	91%	未達成 要因	継続治療の必要性や患者の環境によるものと推察される。
目標	過去3年平均 97%	実績	94%	未達成 要因	満足度は高い水準で推移しており、無回答数割合（R4:1%→R5:3%→R6:2%）によると推察される。なお、「よくなかった」の割合は0%である。														
目標	過去3年平均 87%	実績	85%	未達成 要因	無回答割合（R4:3%→R5:3%→R6:9%）のためと推察される。なお、「長く感じる」の回答はR5:7%→R6:4%と下がっている。														
目標	過去3年平均 92%	実績	91%	未達成 要因	継続治療の必要性や患者の環境によるものと推察される。														
③主な意見・苦情、対応	<p>・駐車場の関係で「身障者用が少ない」「混んでいる」とご意見があった。歯科センターは再開発ビルの一室に入居しており、ビルの有料駐車場をご利用いただいている状況（当初30分無料＋歯科センターで30分無料券を配布。計1時間無料）であり、障がい者用の駐車スペースのさらなる確保について、駐車場の運営事業者に、このような声があったことをお伝えさせていただきたいと考えている。</p> <p>・「初診の紙記入は家でも出来るようにしたほうがいい」とのご意見があった。なお、従前より、歯科センターホームページで初診時の問診票を掲載しており、事前記入も可能な対応をしている。今後、いっそうの周知に努めていく。</p>																		

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	提案をやや下回る	提案値等を達成できなかったため(0.8倍以上1倍未満)。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

※「提案」は「市が定める目標」と読み替えることができる。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	50 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	50
(2)利用状況	15 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	15
(3)収支状況	15 点	0.8 (提案をやや下回る)	12
(4)満足度調査の結果等	20 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	20
評価点の合計			97 点
総合評価			A

※評価点(合計)の総合評価変換

【AAA】150～121点、【AA】120～101点、【A】100～81点、【B】80～61点、【C】60点

令和6年度 神戸こども初期急病センターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	夜間、休日等における小児の救急患者に必要な医療を提供するため
(2)事業内容	(1)夜間・休日の初期救急診療事業 診療科：小児科 実施日：365日 診療時間：平日 20時～翌7時 ：土曜 15時～翌7時 ：日曜・祝日 9時～翌7時(年末・年始を含む) (2)子育て支援事業 ・こども急病電話相談事業 相談実施日：365日 相談時間：診療時間帯と同じ ・小児救急に関する知識の普及・啓発事業 子育て支援講座(ママとパパの医療講座)の開催や、神戸市内の幼稚園等への出前医療講座を実施し、病気・育児に関する最新情報、ホームケアについての正しい情報を提供し、小児救急に関する知識の普及と啓発に努める
(3)施設内容	所在地：神戸市中央区臨浜海岸通1丁目4番11号 延床面積 1,279.88㎡(敷地面積 2,500㎡) 診療設備：診察室4、感染症診察室1、観察室、処置室、検査室、レントゲン室、調剤室、トリアージ室3、電話相談室、授乳室、スタッフ用託児室、会議室、患者用駐輪場、患者用駐車場(40台)

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	一般財団法人 神戸市小児救急医療事業団		
(2)指定期間	令和5年4月1日から令和10年3月31日まで (5年間)		
(3)選定方法	非公募 (非公募事由：専門的かつ高度な技術を有する者が客観的に特定される場合)		
(4)R6年度 市支出額(単位：円)	協定締結額(当初)	216,620,000円	(決算額) 281,158,061円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績							
(1)管理実施状況								
①施設の維持管理業務	施設の設備保全・清掃・警備業務等は、期待した水準を十分満たしている。適宜修繕を実施し、施設の維持管理を適切に行っている。							
②施設の運営業務	休日及び夜間における小児科診療事業、こども急病電話相談の実施。 令和6年度は、年末年始にインフルエンザや新型コロナウイルスが流行し例年以上に患者が集中したが、医師等の増員を行うことで診療に対応した。 (12/29～1/3の患者数 令和6年度：2,782人 令和5年度：1,752人)							
③自主事業等	出前医療講座：市内幼稚園へセンターの医師、看護師が出向き乳幼児がかりやすい病気やホームケアを保護者・幼稚園教諭向けに解説。(10か所にて実施) ママとパパの医療講座：土曜日にセンターにて医師、看護師、薬剤師が保護者向けに子どもの医療に関する講座を実施(4回実施) 看護師、薬剤師が院内外の研修に参加したり、学会発表を行うことで、知識の習得・技術の向上に努めている。(研修26回、学会発表1回、外部講演8回実施) 市内の小児救急医療機関と意見交換会を行い、他の医療機関との連携の強化を行っている。(2回実施)							
(2)利用状況								
①施設の利用者数	▼ 患者数 (算出方法：センターの受診者数) 目標 25,000人 実績 22,719人 未達成 要因 新型コロナウイルスやインフルエンザの流行が短期的であったため。							
②各種事業の参加者数	▼ 子育て支援事業 (概要：保護者・幼稚園教諭向けの医療情報講座) 目標 設定なし 実績 280人 達成 要因 新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止していたが、6年度より再開(5年度は要望のあった幼稚園1か所のみで実施) 出前医療講座実施後のアンケートによると、子育てにとても役立つ・まあまあ役立つとの回答が99%で、「現場の方から直接講義いただきありがたかった」「子育てをするうえでの安心感を得られた」「診察では質問しにくいことが聞いてよかった」等の感想があり、育児不安の解消に役立っていると思われる。 ▼ (概要：) 目標 実績 要因 ▼ (概要：) 目標 実績 要因							
(3)収支状況								
①利用料金収入	目標	392,000千円	実績	355,667千円	要因	患者数が見込みを下回ったことによる診療報酬の減		
②収支バランス	収入	576,707千円	支出	641,245千円	収支の差	-64,538千円	目標	未達成
※「目標」は「収支目標」と読み替えることができる。	指定管理料	216,620千円	人件費	409,052千円	減価償却費	21,241千円	患者数が見込みよりも少なく、診療報酬が減少したことや、人件費の高騰により収支が赤字となったため。 (協定に基づき、赤字部分は追加補填を実施)	
	診療報酬	355,667千円	医薬材料費	31,623千円	子育て支援事業費	14,974千円		
	その他	4,420千円	消耗品費	9,102千円	諸経費	13,804千円		
			委託費	99,381千円				
			賃借料	16,483千円				
			その他経費	25,585千円				

令和6年度 神戸こども初期急病センターの管理運営に対する評価票

(4)満足度調査の結果等																																				
①調査概要	<p>調査期間：令和7年3月7日～3月13日(計7日間)</p> <p>調査方法：診察終了後、会計窓口において保護者にアンケート用紙を配布し回答を依頼。</p> <p>回答者数：271</p> <p>設問数：19</p> <p>主な質問項目：設備・施設の快適性、診療の流れ、職員の対応、待ち時間、全体の満足度</p>																																			
②結果(満足度)	<p>▼施設の満足度(算出方法：「センター内の明るさや清潔感」という質問に「満足」「やや満足」と回答した人の割合)</p> <table border="1"> <tr> <td>目標</td> <td>過去3年平均 99%</td> <td>実績</td> <td>99%</td> <td>達成</td> <td>要因</td> <td>施設の清掃等が適切に行われていると推察される。</td> </tr> </table> <p>▼診察の流れの満足度(算出方法：「トリアージシステム」という質問に「満足」「やや満足」と回答した人の割合)</p> <table border="1"> <tr> <td>目標</td> <td>過去3年平均 96%</td> <td>実績</td> <td>98%</td> <td>達成</td> <td>要因</td> <td>センター内の掲示物等により、トリアージの実施に理解いただけるような周知が適切に行われていると推察される。</td> </tr> </table> <p>▼職員の対応の満足度(算出方法：「医師の話し方や態度」という質問に「満足」「やや満足」と回答した人の割合)</p> <table border="1"> <tr> <td>目標</td> <td>過去3年平均 91%</td> <td>実績</td> <td>97%</td> <td>達成</td> <td>要因</td> <td>対応等に関する苦情があった場合、適宜指導を行っているため、対応が改善していると推察される。</td> </tr> </table> <p>▼待ち時間の満足度(算出方法：「待ち時間に関する感想」という質問に「満足」「やや満足」と回答した人の割合)</p> <table border="1"> <tr> <td>目標</td> <td>過去3年平均 67%</td> <td>実績</td> <td>73%</td> <td>達成</td> <td>要因</td> <td>事務処理を円滑に行い、待ち時間短縮に努めていることに加え、年末年始等の患者が集中する時期には医師等を増員して対応していることが待ち時間の短縮につながっていると推察される。</td> </tr> </table> <p>▼全体としての満足度(算出方法：「全体としての満足度」という質問に「満足」「やや満足」と回答した人の割合)</p> <table border="1"> <tr> <td>目標</td> <td>過去3年平均 91%</td> <td>実績</td> <td>96%</td> <td>達成</td> <td>要因</td> <td>例年課題となっていた待ち時間が短縮され、職員の対応への苦情の数も減少したため満足度が向上したと推察される。</td> </tr> </table>	目標	過去3年平均 99%	実績	99%	達成	要因	施設の清掃等が適切に行われていると推察される。	目標	過去3年平均 96%	実績	98%	達成	要因	センター内の掲示物等により、トリアージの実施に理解いただけるような周知が適切に行われていると推察される。	目標	過去3年平均 91%	実績	97%	達成	要因	対応等に関する苦情があった場合、適宜指導を行っているため、対応が改善していると推察される。	目標	過去3年平均 67%	実績	73%	達成	要因	事務処理を円滑に行い、待ち時間短縮に努めていることに加え、年末年始等の患者が集中する時期には医師等を増員して対応していることが待ち時間の短縮につながっていると推察される。	目標	過去3年平均 91%	実績	96%	達成	要因	例年課題となっていた待ち時間が短縮され、職員の対応への苦情の数も減少したため満足度が向上したと推察される。
目標	過去3年平均 99%	実績	99%	達成	要因	施設の清掃等が適切に行われていると推察される。																														
目標	過去3年平均 96%	実績	98%	達成	要因	センター内の掲示物等により、トリアージの実施に理解いただけるような周知が適切に行われていると推察される。																														
目標	過去3年平均 91%	実績	97%	達成	要因	対応等に関する苦情があった場合、適宜指導を行っているため、対応が改善していると推察される。																														
目標	過去3年平均 67%	実績	73%	達成	要因	事務処理を円滑に行い、待ち時間短縮に努めていることに加え、年末年始等の患者が集中する時期には医師等を増員して対応していることが待ち時間の短縮につながっていると推察される。																														
目標	過去3年平均 91%	実績	96%	達成	要因	例年課題となっていた待ち時間が短縮され、職員の対応への苦情の数も減少したため満足度が向上したと推察される。																														
③主な意見・苦情、対応	<p><満足度調査></p> <p>①施設について</p> <ul style="list-style-type: none"> 年末は待ち時間が長く子ども2人を連れての来院は大変だったが、年中無休で診ていただけるのは本当にありがたい。 夜間、休日に対応いただける施設が近くにあり心強い、本当に助かる。 深夜にも関わらず快適に過ごすことができた。 <p>②対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> 看護師がとても優しく丁寧に寄り添ってくれる人で嬉しかった。 他院で受け入れ拒否後だったが、丁寧に対応いただけて感謝する。 何回来てても、不安と緊張でいっぱいだが、ゆっくり話してくれるので落ち着ける。 <p>・空いていたため、とても親切だったが、混雑しているときは話を途中で終わらされたときもあった。</p> <p>・医師の声が聞き取り辛かった。</p> <p>→苦情や意見があった場合には事務局及び、センター長、理事長へ報告があり、個人が特定できる場合は注意等の対応を行っています。</p> <p>・駐車場満車時に、警備員に従い、駐車場が空いたタイミングで車を移動させたが、近隣の有料駐車場でもサービス券がもらえると後から知り残念な気持ちになった。</p> <p>→満車で、駐車までに相当な時間がかかると思われる場合には、近隣の駐車場を案内し、サービス券が発行できる旨お伝えしています。</p> <p>この度は警備員の対応が不十分でしたので、確実にご案内ができるように徹底してまいります。</p> <p><その他></p> <ul style="list-style-type: none"> 医師が笑いながら説明してきて不快だった。 希望した検査を行ってもらえなかった。 →相手の理解度に合わせた説明を行うこと、保護者の心配している・不安な気持ちに寄り添った診察を心がけるよう指導しました。 																																			

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	提案値等は達成できなかったが、その原因が明らかに指定管理者の責めに帰さない事由によるため。
(3)収支状況	提案をやや下回る	提案値等を達成できなかったため(0.8倍以上1倍未満)。
(4)満足度調査の結果等	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。

※「提案」は「市が定める目標」と読み替えることができる。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	50点	1.2 (提案をやや上回る)	60
(2)利用状況	15点	1.0 (ほぼ提案どおり)	15
(3)収支状況	15点	0.8 (提案をやや下回る)	12
(4)満足度調査の結果等	20点	1.2 (提案をやや上回る)	24
評価点の合計			111点
総合評価			AA

※評価点(合計)の総合評価変換

【AAA】150～121点、【AA】120～101点、【A】100～81点、【B】80～61点、【C】60点