

令和6年度青森市民病院医事業務のモニタリング評価結果（1回目）

青森市民病院医事業務については、株式会社ソラストが受託者として業務を行っています。
 令和6年11月、業務実施状況について、契約内容どおり適正かつ確実なサービスが提供されているかを、業務報告書及び実地調査等により、下記のとおり評価しました。

評価実施日 令和6年11月7日

業務名	青森市民病院医事業務				
業務内容	患者受付等業務、年末年始等医事受付業務、診療録搬送等業務、外来・入院精算及びレセプト請求等業務、未収金収納業務、診療費窓口収納業務				
業務実施場所	青森市勝田1丁目14番20号 青森市民病院				
受託者	株式会社ソラスト 医療事業部 本部長 吉田 直樹 東京都港区港南2-15-3 品川インターシティC棟12F				
契約期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日（5年間）				
大項目	評価項目	実施状況	評価	総括評価	
統括責任者の資格や経歴について	統括責任者として医事業務全体を見渡し、監督できるだけの資質及び経験、資格があるか	資質に問題がなく、十分な経験及び資格を保有している統括責任者が配置されている。	B	B	
	平時及びトラブル発生時における本社等との連絡体制は図られているか	本社等との連絡体制は適切である。	B		
業務従事者の配置について	医事業務を実施するために、質・量ともに十分な人員配置ができていますか	欠員時には他エリアからの支援者を配置するなど、必要な質・量を確保するための人員配置に努めているが、一部の欠員補充に時間を要している場合があるなど、速やかな体制整備に取り組む必要がある。	C	C	
	有資格者の状況、経験者等が適正に配置されているか、指揮命令系統や病欠時の対応などは十分か	有資格者については、全業務従事者数の7割以上達成に向け、スタッフの教育・学習が進められている。指揮命令系統については、部門別の責任者等が業務全体を俯瞰した指揮を行えるよう、役割と責任の明確化等の対策に取り組む必要がある。	C		
	人員配置は適切で合理的かつ効率的な人数の業務従事者が配置されているか	各責任者等に加え、今年度から責任者のマネジメント等を支援する院外からのスタッフが配置されるなど、受託者内での取組が進められているところであり、自立的な体制を早期に構築する必要がある。	C		
教育研修等について	効果的な教育研修の計画が策定されているか	e-ラーニングの受講を中心に教育・研修を行っている。個人の受講の進捗状況はシステムで適宜確認を行い、受講漏れのないよう管理を行っている。受講状況について、毎月医事運営チームに報告されている。	B	C	
	スキルアップと業務の質の向上が図られる内容となっているか	接遇、個人情報保護、コンプライアンス等については、e-ラーニングの受講後ミニテストを行い、満点を取るまで繰り返し受講を行う体制となっている。外来・入院とともに算定者の育成トレーニングを実施するとともに、支援者からの個別指導とOJTが開始された。しかしながら、個々スタッフのスキルアップには一定の期間を要することから、さらに効果的な教育研修に取り組む必要がある。	C		
	業務従事者の職場定着、就業意欲向上への取組や働き方改革への取組はあるか	一部スタッフの退職や残業が散見される状況を受け、定期的なスタッフの面談の他、働き方や業務改善のための働き取り、処遇の改善など、職場定着のための取組を行っている。状況の改善に向けて、さらに効果的な取組を行う必要がある。	C		
	本社等からのサポート体制は図られているか	診療報酬に関する講習会の開催や、診療報酬改定に向けた情報提供など、スタッフのスキルの状況等に応じた本社からのサポートが実施されている。	B		
個人情報保護の考え方や取組について	個人情報保護について実効性の高い取組や体制がとられているか	四半期に1度、個人情報保護についてのe-ラーニング研修を行っている。また、日々のミーティング等でも注意喚起を行い、個人情報保護についてのスタッフの意識を高めている。	B	B	

令和6年度青森市民病院医事業務のモニタリング評価結果（1回目）

患者サービスの向上等について	業務従事者の接遇向上に対する取組や体制が構築されているか	覆面の調査員による接遇のロビーチェック及び接遇研修の実施、日常的な身だしなみと接遇チェック、臨機応変な対応を旨とした窓口業務のジョブローテーション等の取組が実施されている。	B	B
	患者からの苦情や意見への対応、トラブル発生時など緊急時の対応の方策が示されているか	基本的に窓口スタッフが対応し、状況に応じて統括責任者がサポートする体制である。報告、対応、情報共有の仕組みを見直し、迅速化に努めている。 なお、苦情やご意見については、毎月医事運営チームに報告されている。（緊急・重大案件は随時報告）	B	
	待ち時間の改善に向けた方策について実現性はあるか	独自の待ち時間調査の実施や支援者を中心とした課題点の抽出と分析を行うなど、待ち時間の改善に向け、継続的な取組が行われている。	B	
診療報酬請求事務について	請求精度向上について適正かつ効果的な体制がとられているか	レセプトチェックシステム等の独自ツールや算定チェックシートを活用し、請求精度向上と業務効率化を図る体制がとられており、一定の成果が出現している。	B	B
	返戻、査定減についての取組が具体的に示されているか	毎月の返戻、査定状況を分析した上でレセプトチェックシステムのカスタマイズを行い、請求精度の向上に努めている。 また、請求データについて週1回程度の定期的な点検および修正を行っている。	B	
	医師をはじめ病院職員への情報提供や助言を行う体制（仕組み）がとられているか	請求業務上で改善点等があった際は、病院職員や院内委員会へ情報共有し、協議の上改善を行っている。 また、全国のネットワークを生かし、他医療機関での診療報酬改定対応・査定情報・算定適正化に関する情報提供を行っている。	B	
病院経営に資する提案及び取組体制について	実効性、独創性のある具体的な提案がなされているか	中央ホールのフロアコンシェルジュについて、業務内容の整理、研修実施の上、今後も配置予定となっている。 また、支援者による業務内容や運用の見直しを行っており、随時業務改善の提案がなされている。	B	B
	医事業務の適正化や効率化が図られる提案となっているか	医事業務の適正化や効率化が図られる提案となっている。	B	B
	医師をはじめ病院職員の業務負担軽減につながる提案がなされているか	病院職員の業務負担軽減につながる提案となっている。	B	
総合評価	C			
【評価内容】	（業務が適正に実施されたかどうか。）			
業務受託から1年半が経過し、円滑に業務遂行できていると評価しているが、業務従事者の体制面及び個々のスタッフのスキルアップ等の教育面での課題がある一方、患者サービス及び診療報酬請求に関しては改善が見られた。				
【改善が必要な内容についての指導等及び改善策とその結果】				
スタッフの職場定着について、離職防止の対策、体制を検討するよう指導するとともに、各スタッフの接遇、診療報酬請求に関する能力の向上については、本社との体制を含め、スタッフへのより手厚いサポート、研修体制の整備を継続して行うよう指導している。 スタッフの資格取得については、早期の達成に向け指導を強化しており、着実な取組が進められている。				
評価担当課	青森市民病院事務局総務課 電話：017-734-2171（内線5264） メール：byoin-somu@city.aomori.aomori.jp			

※評価区分

①評価基準	A(優 良)＝契約書、仕様書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である B(良 好)＝契約書、仕様書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である C(要改善)＝契約書、仕様書等を遵守しているが、改善が必要な内容である
②総括評価	A(優 良)＝評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である B(良 好)＝評価基準がすべてB以上である(上記以外) C(要改善)＝評価基準にCが含まれている
③総合評価	A(優 良)＝総括評価がすべてB以上であり、かつ、Aが2つ以上である B(良 好)＝総括評価がすべてB以上である(上記以外) C(要改善)＝総括評価にCが含まれている