

平成29年度青森市民病院医事業務の業務総括報告書等評価結果

青森市民病院医事業務については、株式会社ニチイ学館が受託者として業務を行っています。
平成29年度の業務総括報告書等に基づき、受託者による業務実施状況について確認・検証し、下記のとおり評価しました。

評価実施日 平成30年5月31日

業務名	青森市民病院医事業務			
業務内容	外来診療科・入院受付、年末年始等医事受付、診療録搬送、外来・入院精算及びレセプト請求、未収金収納、診療費窓口収納、診療録管理業務等			
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	株式会社ニチイ学館 代表取締役 森 信介 東京都千代田区神田駿河台2丁目9番地			
契約期間	平成25年4月1日～平成30年3月31日			
大項目	評価項目	実施状況	評価	総括評価
業務全般について	業務の目的に合致しているか	患者サービスの向上、病院経営の効率化等の基本運用事項について、全国での受託実績を活用しながら、質の高い業務を行っている。	B	B
	市の求めに柔軟に対応できているか	市とは定期的に打ち合わせを行い、制度改正等に伴う市の求めに柔軟に対応できるようにしている。	B	
	環境保全、負担軽減について理解し、具体的に取組んでいるか	スタッフミーティングにおいて、環境保全や健康管理、業務負担軽減などについて啓発し、実践するよう努めている。	B	
業務実施について	患者サービス提供の公平性確保の方針及び手段は適切か	方針を定め、全スタッフに対して指導・研修が行われ、患者サービスの向上に努めている。	B	B
	医事業務の改善について具体的な提案が行われているか	定期的に、カルテ、オーダー、レセプトの突合点検を実施して、請求精度の向上が図られている。	B	
	患者に対するサービスの向上が見込まれるか	接遇研修を定期的に行い、現場での事例を参考にしながら、サービスの向上に努めている。	B	
	患者の対応、苦情処理の体制は明確か	フロントマネージャーを中心に、迅速かつ適正に行われている。	B	
	接遇の向上に対する取組、対策が行われているか	接遇研修を定期的に行い、現場での事例を参考にしながら、サービスの向上に努めている。	B	
	ニーズを把握し反映させる仕組みが適切か	患者からのご意見については、マネージャーを中心に検討し、関係部門と連携しながら、適切に対応するよう努めている。	B	
業務体制について	業務遂行に必要な人員が配置され、流動的に対応も可能か	各部門に適切な人員配置がなされているとともに、繁忙期や職員の病気等による不在についても、流動的に対応できる体制を整えている。	B	B
	統括責任者、業務責任者の配置が適切となっているか	フロントマネージャー、サブマネージャーなどの責任者が配置され、適切な業務管理に努めている。	B	
	職員について地元雇用への配慮があるか	57名の職員のうち、54名が市内在住者となっている。	B	
	研修計画の内容及び回数が適切か	個人情報、診療報酬、接遇等について、全スタッフを対象として計画に基づき実施されている。	B	
	職員の育成に方向性があるか	定期的に研修会を行い、全スタッフの意識や情報の統一を図り、業務精度の向上に努めている。	B	
	防犯、防災、緊急時に的確な対応を行えるようにしているか	緊急時の連絡体制を定めるとともに、市民病院で実施する災害訓練に参加し、対応に備えている。	B	
	事故防止に向けて取り組んでいるか	定期的な研修などを通じて、安全衛生への意識向上を図るとともに、ヒヤリハット事例の情報を共有化することで、防止に努めている。	B	
	個人情報保護が徹底されているか	青森市個人情報保護条例及び施行規則を遵守するとともに、医療端末へのアクセスは個人のIDカードにより管理されている。	B	

平成29年度青森市民病院医事業務の業務総括報告書等評価結果

総合評価	B
【評価内容】	(業務が適正に実施されたかどうか。)
<p>業務全般・業務実施・業務体制の全てにおいて、平成25年度からの業務経験を活かしながら業務改善に取り組んでおり、良好に実施している。</p> <p>「青森市公共サービス外部化制度」における評価に関しては、今回をもって終了となるが、今後5年間（平成30～34年度）においても引き続き業務を行うこととしているため、今後も患者さんが安心して当院を受診できるよう、正確かつ迅速な対応と業務の質の更なる向上に努めていただきたい。</p>	
【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】	
評価担当課	青森市民病院事務局医事課 電話：017-734-2171（内線6171） メール：byoin-iji@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