

平成26年度青森市民病院医事業務業務のモニタリング評価結果（2回目）

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27年2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 平成27年2月13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 齊藤 正俊 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、全国受託実績も加味され質の高い提供を行っている。	A	B
	市の求めに柔軟に対応できているか	医療相談窓口等のオープン化に伴う業務手順修正等に対し、柔軟な対応、人員配置がなされている。	B	
	環境保全、負担軽減について理解し、具体的に取り組んでいるか	安全衛生委員会を設置して、環境改善、健康管理、業務負担軽減に取り組んでいる。	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	全スタッフに対して指導・研修が毎月行われ、利用者サービスの向上に努めている。	A	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	問題点を洗い出しているの接遇研修の実施や対応協議がなされている。	B	
	患者の対応、苦情処理の体制は明確か	各種研修等により問題への対応が、フロントマネージャーを中心として迅速・適正化されている。	A	
	接遇の向上に対する取組み、対策が行われているか	問題点を洗い出しているの接遇研修の実施や対応協議がなされている。	B	
	ニーズを把握し反映させる仕組みが適切か	問題点を洗い出しているの接遇研修の実施や対応協議がなされている。	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	適切な人員配置がなされている。	A	A
	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、主任チーフが適切に配置され、管理運営に努めている。	A	
	職員について地元雇用への配慮があるか	61名の職員のうち、60名が市内在住者となっている。	A	
	研修計画の内容及び回数が適切か	個人情報、医療報酬、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	安全衛生月間や定期的な研修で、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。	A	
	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。	A	

平成26年度青森市民病院医事業務業務のモニタリング評価結果（2回目）

総合評価	B
【評価内容】（契約内容（要求するサービス水準等）に対し良好かどうか。）	
<p>上半期と同様に業務全般・業務実施・業務体制の全てにおいて、概ね良好に実施されている。 継続して実施されている接遇などの各種研修や日常の業務において、知識が蓄積されることで、窓口等での患者対応が高い水準になっており、今後も更に水準を高めていただきたい。</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 TEL：017-734-2171 内線7118 E-mail：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