

平成25年度上半期：青森市民病院医事業務の実施状況の評価（モニタリング）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25年度上半期の業務の実施状況について、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、実地調査等などにより、下記のとおり評価しました。

評価実施日 平成25年8月30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			
業務の実施場所	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	方針を定め、全スタッフに対して指導・研修が行われ、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、請求精度の向上を図られている。	B	
	患者に対するサービスの向上が見込まれるか	接遇研修の実施や患者サービス向上委員会を設置しての問題点の洗い出し、及び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	接遇研修の実施や患者サービス向上委員会を設置しての問題点の洗い出し、及び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	接遇研修の実施や患者サービス向上委員会を設置しての問題点の洗い出し、及び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、流動的対応も可能か	シフト表により、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	63名の職員のうち、61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25年度上半期：青森市民病院医事業務の実施状況の評価（モニタリング）結果

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、下回っているか。）
<p>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。 接遇研修や患者サービス向上委員会の設置による問題点の洗出し等により、窓口等での患者対応が向上しており、今後も引き続き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5115 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