

平成21年度事務事業評価表	担当	市民病院 事務局	内線等	3699
---------------	----	----------	-----	------

事務事業名	外来医療事務事業			
総合計画、市長マニフェストでの位置付け (該当しない事業については記入不要です。)				
基本目標	3.健康で安心して暮らせるまちづくり	施策名	医療	
基本目標、施策に対する貢献度	2点 施策の達成にある程度効果があった			
市長マニフェスト	医療充実のまちづくり			
市長マニフェストの執行状況	4点 実施中であり、ほぼ達成できる見込み			

事務事業の内容

対象(受益者)	通院患者さんに
手 段	診療全般にわたる案内や治療費の請求を迅速に行うことにより
成果、目標	院内での滞在を快適に過ごせるようにする。

成果指標

成果指標名	一日平均患者数	待ち時間調査結果		
成果指標の説明	延べ外来患者数 / 実診療日数	診療後から会計までの待ち時間(平均時間) / 全待ち時間(平均)		
指標の推移	平成20年度決算(実績)	平成21年度決算(実績)	平成22年度予算(計画)	
成果指標	698.8人	771.0人	800人	
成果指標	27.1%	27.6%	26.0%(実績値)	

事業の概要

項 目	平成20年度実績	平成21年度実績	平成22年度計画
延外来患者数	169,759	186,751	194,400
外来クラーク人数	66.3人	58.8人	57.7人(現状)
診療後から会計までの待ち時間(平均時間)	11分59秒	12分15秒	11分40秒(実績値)
待ち時間調査平均値	44分18秒	44分19秒	44分55秒(実績値)

事業にかかる人工

(単位：人)

H20 人工計	0.60人	次長 課長	0.50人	補佐級		係長級	0.10人	一般職		非常勤		再任用	
H21 人工計	0.35人	次長 課長		補佐級		係長級	0.15人	一般職	0.20人	非常勤		再任用	

事業費 決算書、予算書に記載のある事業は決算書等の事業費を記載してください。(単位：千円)

項目		平成20年度実績	平成21年度実績	平成22年度計画
人件費 を含む 事業費	事業費	112,000	107,560	96,012
	人件費	5,820	2,300	
	合計	117,820	109,860	
財源 内訳	特定財源	0	0	
	一般財源	117,820	109,860	

事業の仕分け

	説明	病院事業の一部であり、仕分けにはなじまない
--	----	-----------------------

必要性

必要性	A 市が実施すべき
-----	-----------

効率性

効率性	B 投入された予算、人工にほぼ見合った成果をあげている
-----	-----------------------------

総合評価

総合評価	B 事業の進め方に改善の余地がある
------	-------------------

改善点、問題点等

過去の改善点	委託事業者の職員の業務レベルを向上させるため、必要な研修を実施させた。
現在の課題、 問題点	委託事業者の職員の退職に伴う入れ替わりが激しく、現場全体の業務遂行レベルが下がってしまう傾向がある。委託業務全般に言えることだが、委託料を抑制する結果として、現場職員の給与水準は低く抑えられるため、離職、転職につながっており、悪循環となっている。
今後の改善計画	業務の定型化をさらに進め、精緻なマニュアルを整備することにより、現場の「経験不足」を補うようにする。