

# 平成14年度事務事業評価表

課長	担当

担当	市民病院部	医事課	内線等	1103
----	-------	-----	-----	------

事業コード		事務事業名	外来医療事務事業				
根拠法令等	医療法第12条		(A) 法令	B 条例	C 規則	D その他	E なし

総合計画での位置付け

基本目標

施策名

健康で安心して暮らせるまちづくり	医療
------------------	----

事務事業の内容

対象	通院患者様に
手段	診療の案内や診療費の請求等をし
想定する成果	快適な治療時間を過ごせるよう、サービスをする。

事業の概要

項目	平成13年度実績	平成14年度実績	平成15年度計画
延外来患者数	316,576人	290,542人	280,900人
実診療日数	245日	245日	246日
延委託職員数	5,733人	5,856人	6,199人

成果指標

成果指標名	1人1日当りの患者取扱数(人)	1日平均患者数(人)
成果指標の説明	延外来患者数 / 延委託職員数	延外来患者数 / 実診療日数

事業の進捗状況 ( 病院事業会計 ) (千円)

		平成13年度決算	平成14年度決算	平成15年度予算
成果指標	計画	—	—	45.3人
	実績	55.2人	49.6人	—
成果指標	計画	—	—	1,141.9人
	実績	1,292.1人	1,185.9人	—
事業費	事業費	77,349	78,588	79,705
	人件費	8,358	8,263	8,422
	(人数)	1.0	1.0	1.0
	合計	85,707	86,851	88,127
財源内訳	国			
	県			
	市債			
	その他			
	一般財源	85,707	86,851	88,127

## 事務事業内容の評価

項目	課内評価	部長評価	評価の説明（問題点）
達成度	1	1	1日当り平均延患者が前年比で106.2人少ない。また、1人1日患者取扱い数も5.6人減少した。
経済効率性	2	2	1人1日患者扱数が減少している。委託職員数（事業費）の見直しが必要になるが、医療の進歩に伴い仕事量が増え、患者様のニーズが多様化しているため、一概に配置減とはいかない面がある。
事務効率性	2	2	業務達成度・正確度で判断し、気になる滞りはない。
必要性	3	3	現に、委託業務である。外来患者様の案内、通院医療費の請求等の事務であり、患者様の数に関係なく、必要な業務である。
小計	8 / 12 満点中	8 / 12 満点中	
市民参加度	1	1	日ごろの患者様と接するなか、意見を聞き、参考にし業務の改善に努めている。病院全般についての投書箱を置き、意見を聞いている。
合計	9 / 15 満点中	9 / 15 満点中	

達成度等各項目は、0～3点までの4段階評価

総合評価	B	B	外来患者数によって、左右される業務である。元来、外来患者数に見合った委託職員配置（業務委託）をすれば良いが、患者様のニーズの問題もあり、延患者数は予測しにくいところである。
------	---	---	--

総合評価は、A～Dまでの4段階評価

### これまでに実施した改善点

・患者様サービスを充実し、親しみやすい受付及び応対窓口にするよう、従事者のいっそうの医療事務知識向上と接遇改善に努めた。

### 今後改善すべき点

・外来係扱いの診断書等作成依頼が多くなったので、診断書等依頼日から医師作成日までの滞りがないう、パート要員を1名増員し、診療支援体制をつくり患者様サービスに努める。

### 平成16年度予算に反映する項目

### 組織、人員に関する提言

- ・現在、業務委託を行っている、今後も続ける。
- ・委託業務のチェックができる人材の育成をすることが必要。例えば、医事職員の病院採用。

各部長は、部長評価欄の採点部分だけを記載

# 平成14年度事務事業評価表

課長	担当

担当	市民病院部	医事課	内線等	1103
----	-------	-----	-----	------

事業コード		事務事業名	入院医療事務事業				
根拠法令等	医療法第12条		(A) 法令	B 条例	C 規則	D その他	E なし

総合計画での位置付け

基本目標

施策名

健康で安心して暮らせるまちづくり	医療
------------------	----

事務事業の内容

対象	患者様に
手段	入院生活のご案内や診療費の請求等をし
想定する成果	適正な、診療費の確保をする。

事業の概要

項目	平成13年度実績	平成14年度実績	平成15年度計画
延入院患者数	135,683人	131,021人	132,858人
実診療日数	365日	365日	366日
延委託職員数	4,891人	4,891人	5,563人

成果指標

成果指標名	1人1日当りの患者取扱数(人)	1日平均患者数(人)
成果指標の説明	延入院患者数 / 延委託職員数	延入院患者数 / 実診療日数

事業の進捗状況 ( 病院事業会計 ) (千円)

		平成13年度決算	平成14年度決算	平成15年度予算
成果指標	計画	—	—	23.9人
	実績	27.7人	26.8人	—
成果指標	計画	—	—	363.0人
	実績	371.7人	359.0人	—
事業費	事業費	46,822	46,632	47,959
	人件費	8,358	8,263	8,422
	(人数)	1.0	1.0	1.0
	合計	55,180	54,895	56,381
財源内訳	国			
	県			
	市債			
	その他			
	一般財源	55,180	54,895	56,381

## 事務事業内容の評価

項目	課内評価	部長評価	評価の説明（問題点）
達成度	1	1	1日当り平均延患者が前年比で12.7人少ない。また、1人1日患者取扱い数も0.9人減少した。
経済効率性	2	2	1人1日患者扱数が減少している。委託職員数（事業費）の見直しが必要になるが、医療の進歩に伴い仕事量が増え、患者様のニーズが多様化しているので、一概に配置減とはいかない面がある。
事務効率性	2	2	業務達成度・正確度で判断し、気になる滞りはない。
必要性	3	3	現に、委託業務である。入院患者様の案内、入院費の請求等の事務であり、患者様の数に関係なく、必要な業務である。
小計	8 / 12 満点中	8 / 12 満点中	
市民参加度	1	1	日ごろ患者様と接するなか、意見を聞き、参考にし業務の改善に努めている。また、退院時に入院生活全般にわたりアンケートを聞き、参考にしている。
合計	9 / 15 満点中	9 / 15 満点中	

達成度等各項目は、0～3点までの4段階評価

総合評価	B	B	入院患者数によって、左右される業務である。元来、入院数に見合った委託職員配置（業務委託）をすれば良いが、患者様のニーズの問題もあり、入院数は予測しにくいところである。
------	---	---	---

総合評価は、A～Dまでの4段階評価

### これまでに実施した改善点

- ・患者様サービスを充実し、快適な入院生活が送れるよう、従事者のいっそうの医療事務知識向上と接遇改善に努めた。更に、請求漏れ防止、1月1回の保険証確認など適正な診療費確保に力を注いだ。

### 今後改善すべき点

- ・病棟クラーク業務は、多忙で繁雑である。各病棟1名体制を維持し、全病棟で1名のメッセンジャーの増員を平成15年度で、考えている。

### 平成16年度予算に反映する項目

--

### 組織、人員に関する提言

- ・現在、業務委託を行っている、今後も続ける。
- ・委託業務のチェックができる人材の育成をすることが必要。例えば、医事職員の病院採用。

各部長は、部長評価欄の採点部分だけを記載

# 平成14年度事務事業評価表

課長	担当

担当	市民病院部	医事課	内線等	1101
----	-------	-----	-----	------

事業コード		事務事業名	未収金管理事務事業				
根拠法令等	健康保険法第43条の8		(A) 法令	B 条例	C 規則	D その他	E なし

総合計画での位置付け

基本目標

施策名

健康で安心して暮らせるまちづくり	医療
------------------	----

事務事業の内容

対象	医療費未納者に
手段	催告、面談、集金等をし
想定する成果	負担の公平性を図り、病院の健全経営をめざす。

事業の概要

項目	平成13年度実績	平成14年度実績	平成15年度計画
窓口診療料調定額	1,379,698,969円	1,330,493,222円	1,300,000,000円
窓口診療料未収額	68,340,612円	48,713,612円	45,000,000円
窓口診療料未収件数	872件	699件	560件

成果指標

成果指標名	未収金発生率	1件当たりの未収額(円)
成果指標の説明	窓口診療料未収額/窓口診療料調定額×100	窓口診療料未収額/窓口診療料未収件数

事業の進捗状況 ( 病院事業会計 ) (千円)

		平成13年度決算	平成14年度決算	平成15年度予算
成果指標	計画	—	—	3.5%
	実績	5.0%	3.7%	—
成果指標	計画	—	—	80,357円
	実績	78,372円	69,690円	—
事業費	事業費	490	490	2,872
	人件費	16,716	16,526	16,844
	(人数)	2.0	2.0	2.0
	合計	17,206	17,016	19,716
財源内訳	国			
	県			
	市債			
	その他			
	一般財源	17,206	17,016	19,716

事務事業内容の評価

項目	課内評価	部長評価	評価の説明（問題点）
達成度	1	1	催促、面談等の未収金対策に努めたため、高額未納者が減少した。
経済効率性	1	1	2人工かけて、未収対策をしたが、人員を投入したほど効果がでない。
事務効率性	1	1	未収金発生の判明が1月くらい後になる。
必要性	1	3	督促、集金による徴収は多くないが、公平性等の観点からは必要である。
小計	4 / 12 満点中	6 / 12 満点中	
市民参加度	-	-	
合計	4 / 15 満点中	6 / 15 満点中	

達成度等各項目は、0～3点までの4段階評価

総合評価	C	C	受益者負担、公平性の観点から考えると事業は止められない。ただし、費用対効果を考えた場合、業務委託の検討も必要となる。
------	---	---	--

総合評価は、A～Dまでの4段階評価

これまでに実施した改善点

<ul style="list-style-type: none"> <li>・未収が発生しないよう、入院中の未納患者様の所に赴き、事情・生活実態等を聞き取り、助成制度を利用するお手伝いをしたり、分納計画の話し等をした。</li> <li>・集金係を配し、未収金の減少に努めた。</li> </ul>
--

今後改善すべき点

<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成15年度から、退院時の支払を確認し、早期に未収の把握をする。</li> <li>・平成15年度から、専任集金人（非常勤）の起用を考えている。</li> <li>・医療事務等医療制度に詳しい人材を育成する。</li> </ul>
---

平成16年度予算に反映する項目

--

組織、人員に関する提言

--

各部長は、部長評価欄の採点部分だけを記載

# 平成14年度事務事業評価表

課長	担当

担当	市民病院部	医事課	内線等	2124
----	-------	-----	-----	------

事業コード		事務事業名	医療・こまりと相談室事務事業		
根拠法令等			A 法令	B 条例	C 規則
			D その他	E なし	

総合計画での位置付け

基本目標

施策名

健康で安心して暮らせるまちづくり	医療
------------------	----

事務事業の内容

対象	患者様の
手段	医療に関すること、その他こまりと相談を受け
想定する成果	病気、生活等の不安や悩みを解消し、診療支援を図り、又社会復帰のお手伝いをする。

事業の概要

項目	平成13年度実績	平成14年度実績	平成15年度計画
年間相談件数	288件	1,100件	2,000件
年間相談実日数	214日	245日	246日
年間相談時間	9,795分	25,893分	60,000分

成果指標

成果指標名	1日当たりの相談件数	1件当たりの相談時間(分)
成果指標の説明	年間相談件数 / 年間相談実日数	年間相談時間 / 年間相談件数

事業の進捗状況 ( 病院事業会計 ) (千円)

		平成13年度決算	平成14年度決算	平成15年度予算
成果指標	計画	—	—	8.1件
	実績	1.3件	4.5件	—
成果指標	計画	—	—	30.0分
	実績	34.0分	23.5分	—
事業費	事業費	34	31	31
	人件費	4,179	12,395	16,844
	(人数)	0.5	1.5	2.0
	合計	4,213	12,426	16,875
財源内訳	国			
	県			
	市債			
	その他			
	一般財源	4,213	12,426	16,875

## 事務事業内容の評価

項目	課内評価	部長評価	評価の説明（問題点）
達成度	1	1	社会福祉士である医療ソーシャルワーカーの採用により、相談件数が徐々に増えている。しかし、1.5人体制で1日105.75分は、院内外に対してアピール不足である。
経済効率性	1	1	社会福祉制度を活用して、支払困難者を援助し、医療費の未収原因を取り除くことができる。
事務効率性	1	1	診療支援ということで医療ソーシャルワーカーを配置したことにより少し良くなった。
必要性	2	2	転医や施設入所等の調整援助が不可欠であり、医療ソーシャルワーカーに対する期待は大きい。
小計	5 / 12 満点中	5 / 12 満点中	
市民参加度	2	2	もともと患者様から、要望のあった事業である。
合計	7 / 15 満点中	7 / 15 満点中	

達成度等各項目は、0～3点までの4段階評価

総合評価	B	B	相談件数など少なく、院内外では、まだ評価は低いが、病院事業にとって、今後ますます必要になる部門である。
------	---	---	---

総合評価は、A～Dまでの4段階評価

### これまでに実施した改善点

・平成13年5月から相談業務にあたっている。平成14年度に福祉の専門家としての社会福祉士を配置し、患者様が安心して療養できるよう問題の解決や、施設入所の調整を援助し、社会復帰の促進を図った。

### 今後改善すべき点

・要介護高齢者の増加、医療費の自己負担増加、医療機関の機能分化などがある。その中で転医、施設入所等がスムーズにいくように早目の相談体制の確立を検討する。  
・医療費の未収金対策として患者様やご家族と面談するなど早急な対応を検討する。

### 平成16年度予算に反映する項目

・医療部門との情報収集や情報提供が迅速に行えるよう、また、共有化できるようコンピュータ・ネットワーク化を賃借料として検討する。

### 組織、人員に関する提言

・医療法上の基準はないが、病院学会等では、おおむね100床に1名の医療ソーシャルワーカーの配置が必要であると言われている。当院は、382床であることから、将来3～4名の体制が望ましい。

各部長は、部長評価欄の採点部分だけを記載

# 平成14年度事務事業評価表

課長	担当

担当	市民病院部	医事課	内線等	2201
----	-------	-----	-----	------

事業コード		事務事業名	給食管理事務事業				
根拠法令等	健康保険法第43条ノ17第2項		(A)法令	B 条例	C 規則	D その他	E なし

総合計画での位置付け

基本目標

施策名

健康で安心して暮らせるまちづくり	医療
------------------	----

事務事業の内容

対象	入院患者様に
手段	食事に関する意見を聞き、適切な食事の提供をすることにより
想定する成果	食事満足度の向上を図ると共に、診療支援を行う。

事業の概要

項目	平成13年度実績	平成14年度実績	平成15年度計画
延総食数	307,344食	296,010食	296,000食
延個別対応食数	53,515食	56,614食	57,000食
延選択メニュー食数	81,819食	76,341食	77,000食

成果指標

成果指標名	食事に関する要望の個別対応率	選択メニュー実施率
成果指標の説明	延個別対応食数/延総食数×100	延選択メニュー食数/延総食数×100

事業の進捗状況 ( 病院事業会計 ) (千円)

		平成13年度決算	平成14年度決算	平成15年度予算
成果指標	計画	—	—	19.3%
	実績	17.4%	19.1%	—
成果指標	計画	—	—	26.0%
	実績	26.6%	25.8%	—
事業費	事業費	163,254	157,028	165,336
	人件費	5,015	4,958	5,053
	(人数)	0.6	0.6	0.6
	合計	168,269	161,985	170,389
財源内訳	国			
	県			
	市債			
	その他			
	一般財源	168,269	161,985	170,389

## 事務事業内容の評価

項目	課内評価	部長評価	評価の説明（問題点）
達成度	2	2	延総食数は、前年比96.3%に減少したが患者様要望の個別対応は1.7ポイント上昇した。
経済効率性	2	2	事業費は委託料である。食数により直接収益を生む事業だが食数決定はできない。評価事業は、ほぼ予算に見合ったものとする。
事務効率性	2	2	事業費の前年比96.2%であるが、個別対応率が上昇している。
必要性	3	3	診療支援の側面から、更に充実して実施する必要がある。
小計	9 / 12 満点中	9 / 12 満点中	
市民参加度	2	1	入院患者様アンケートにより、食事の味、量、盛付、適温、食材等の意見を伺っている。それを参考にし新しいメニューを取り入れている。
合計	11 / 15 満点中	10 / 15 満点中	

達成度等各項目は、0～3点までの4段階評価

総合評価	B	B	病院事業に欠かせない業務である。食事に対する習慣、嗜好等があまりにも多様化しているため、個別対応が困難な面が多いが、きめ細かいサービスの観点から、今後も改善していく必要がある。
------	---	---	--

総合評価は、A～Dまでの4段階評価

### これまでに実施した改善点

- ・一般食に選択メニューを取り入れた、患者様嗜好にあう食事の提供に努めた。
- ・アレルギーや摂食困難患者様用にオーダー・コメント（要望項目）を多く取り入れた。
- ・安全で、美味しい食事提供に努めた。

### 今後改善すべき点

- ・医食同源の範囲内で、患者様の要求に合ったメニューを取り入れていく。

### 平成16年度予算に反映する項目

- ・メニューの種類が多く、調理終了までに時間がかかるので、調理途中の食材の衛生を保つため急速に食材を冷やす機械の導入を検討する。

### 組織、人員に関する提言

- ・医食同源の言葉どおり、食は医療の一環として位置づけられて久しい。今後給食部門を、医療職部門に組入れることを検討する。

各部長は、部長評価欄の採点部分だけを記載