

令和5年度青森市民病院医事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、株式会社ソラストが受託者として業務を行っています。  
 令和6年3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 令和6年3月29日

業務名	青森市民病院医事業務			
業務内容	患者受付等業務、年末年始等医事受付業務、診療録搬送等業務、外来・入院精算及びレセプト請求等業務、未収金収納業務、診療費窓口収納業務			
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	株式会社ソラスト 医療事業部 本部長 吉田 直樹 東京都港区港南2-15-3 品川インターシティC棟12F			
契約期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日（5年間）			
大項目	評価項目	実施状況	評価	総括評価
統括責任者の資格や経歴について	統括責任者として医事業務全体を見渡し、監督できるだけの資質及び経験、資格があるか	資質に問題がなく、十分な経験及び資格を保有している統括責任者が配置されている。	B	B
	平時及びトラブル発生時における本社等との連絡体制は図られているか	本社等との連絡体制は適切である。	B	
業務従事者の配置について	医事業務を実施するために、質・量ともに十分な人員配置ができていますか	欠員時には他エリアからの支援者を配置するなど、必要な質・量を確保するための人員配置に努めている。	B	C
	有資格者の状況、経験者等が適正に配置されているか、指揮命令系統や病欠時の対応などは十分か	仕様書で定めている「資格を所有している業務従事者は全業務従事者数の7割以上とする」という要件を満たすため、資格取得に向け各スタッフが学習中である。指揮命令系統については、統括責任者1名、副統括責任者1名の他、業務ごとに業務責任者を配置し、問題の無い配置となっている。病欠等の欠員時にも業務遂行に問題が生じないよう、人員の調整がされている。	C	
	人員配置は適切で合理的かつ効率的な人数の業務従事者が配置されているか	業務遂行に問題のない人数の業務従事者が配置されている。	B	
教育研修等について	効果的な教育研修の計画が策定されているか	e-ラーニングの受講を中心に教育・研修を行っている。個人の受講の進捗状況はシステムで適宜確認を行い、受講漏れのないよう管理を行っている。受講状況について、毎月医事運営チームに報告している。	B	C
	スキルアップと業務の質の向上が図られる内容となっているか	接遇、個人情報保護、コンプライアンス等については、e-ラーニングの受講後ミニテストを行い、満点を取るまで繰り返し受講を行う体制となっている。令和6年1月から算定者の育成トレーニング（入院）を開始しているが、医療事務という専門的な業務の性質上、さらなるスキルアップが必要な状況である。	C	
	業務従事者の職場定着、就業意欲向上への取組や働き方改革への取組はあるか	定期的にスタッフとの面談を実施し、業務においての不安等の解消に努めているものの、一部スタッフの退職や、残業が散見されている状態である。	C	
	本社等からのサポート体制は図られているか	診療報酬に関する講習会の開催や、診療報酬改定に向けた情報提供など、本社からの一定のサポートが受けられる体制となっているものの、各スタッフの接遇や診療報酬請求に関する能力が不十分な部分があり、より手厚いサポート体制が必要な状態である。	C	
個人情報保護の考え方及び取組について	個人情報保護について実効性の高い取組や体制がとられているか	四半期に1度、個人情報保護についてのe-ラーニング研修を行っている。また、日々のミーティング等でも注意喚起を行い、個人情報保護についてのスタッフの意識を高めている。	B	B

令和5年度青森市民病院医事業務のモニタリング評価結果（2回目）

患者サービスの向上等について	業務従事者の待遇向上に対する取組や体制が構築されているか	覆面の調査員による接遇のロビーチェック及び接遇研修の実施、臨機応変な対応を目指した窓口業務のジョブローテーションを行っているが、窓口対応が求められる水準を下回るものが散見されることから、スタッフの接遇のスキル向上が必要である。	C	C
	患者からの苦情や意見への対応、トラブル発生時など緊急時の対応の方策が示されているか	基本的に窓口スタッフが対応しているが、状況に応じて統括責任者がサポートする体制をとっている。 なお、苦情やご意見については、毎月医事運営チームに報告している。（緊急・重大案件は随時報告）	B	
	待ち時間の改善に向けた方策について実現性はあるか	独自に待ち時間調査を実施し、その結果を基に待ち時間の削減に向けて取組を実施しているが、患者の集中日等、状況に応じた臨機応変な体制を再構築する必要がある。	C	
診療報酬請求事務について	請求精度向上について適正かつ効果的な体制がとられているか	独自のレセプトチェックシステムの導入、他府県からの支援者配置により請求精度向上に努めているものの、作業スピードや精度が十分ではないものが散見される状況である。	C	C
	返戻、査定減についての取組が具体的に示されているか	毎月の返戻、査定状況を分析した上でレセプトチェックシステムのカスタマイズを行い、請求精度の向上に努めている。 また、請求データについて週1回程度の定期的な点検および修正を行っている。	B	
	医師をはじめ病院職員への情報提供や助言を行う体制（仕組み）がとられているか	請求業務上で改善点等があった際は、各診療科、システム担当者等へ情報共有し、協議の上改善を行っている。 また、全国のネットワークを生かし、他医療機関での事例等についての情報提供も行っている。	B	
病院経営に資する提案及び取組体制について	実効性、独創性のある具体的な提案がなされているか	令和5年12月より中央ホールへフロアコンシェルジュを配置した（今後人員入れ替え予定）。フロア内を巡回し、率先して患者へ声かけを行うことで、窓口業務の円滑化が図られた。 また、加算算定に関し、病院へ積極的な助言等を行っている。	B	B
	医事業務の適正化や効率化が図られる提案となっているか	医事業務の適正化や効率化が図られる提案となっている。	B	B
	医師をはじめ病院職員の業務負担軽減につながる提案がなされているか	病院職員の業務負担軽減につながる提案となっている。	B	
総合評価	C			
【評価内容】	（業務が適正に実施されたかどうか。）			
業務受託から1年が経過し、円滑に業務遂行できている部分もあるものの、スタッフの職場定着や各スタッフの接遇、診療報酬請求に関する能力の向上という点等については、不十分であるといえる。また、有資格者の状況について、仕様書で定めている「資格を所有している業務従事者は全業務従事者数の7割以上とする」という要件に満たない状況であるため、スタッフの資格取得に向けて取り組んでいただきたい。				
【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】				
スタッフの職場定着について、離職防止の対策、体制を検討するよう指導するとともに、各スタッフの接遇、診療報酬請求に関する能力の向上については、本社との体制を含め、スタッフへのより手厚いサポート、研修体制の整備を行うよう指導している。 スタッフの資格取得状況については、仕様書の要件を満たしていない状況であり、資格取得に向けた取組を行うよう指導している。現在、各スタッフが資格取得に向け学習中の状態であり、要件達成の予定時期を令和6年9月30日としている。				
評価担当課	青森市民病院事務局総務課 電話：017-734-2171（内線5264） メール：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