

令和7年度青森市民病院医事業務のモニタリング評価結果（1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7年10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7年10月23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	ジョブローテーションを推進しており、スタッフが複数部署の業務を習得している。その結果、窓口業務のスキルも向上しており、質・量ともに十分な人員を配置できている。	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	有資格者については、全業務従事者数の7割以上を達成している。継続して維持できるよう、教育についての取組を継続している。指揮命令系統については、部門別の責任者等が業務全体を俯瞰した指揮を行えるよう、役割と責任の明確化等の対策に取り組んでいる。病欠等による欠員の対応については、複数業務を習得しているスタッフが増えていることにより相互補完できる体制となっている。	B	
	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	自立的な体制の構築に向けた取組みの結果、4月時点で5名配置されていた支援者を、業務の質を維持しながら9月時点で1名体制にまで集約した。また離職者割合の減少、欠員対応の改善が認められ、大型連休等の混雑時にも効率的に対応可能な体制となった。ただしスタッフの定着と体制の維持・構築には一定の期間を要することから、継続的な取組みが必要である。	C	
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されている。	B	B
	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。外来・入院とともに算定者の育成トレーニングを実施するとともに、指導体制を本社等からの支援者から、院内責任者による指導へと切り替え、OJTを継続している。個々スタッフのスキルアップには一定の期間を要することから、さらに効果的な教育研修に取り組む必要がある。	B	
	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	定期的なスタッフの面談の他、働き方や業務改善のための働き取り、処遇の改善など、職場定着のための取組を行っている。	B	
	本社等からのサポート体制は図られているか	社内研修の開催や保険確認等に関する情報提供、算定業務の効率化につながるシステムの導入のほか、運営構築や教育のための支援者の常駐等、本社からのサポートが実施されている。	B	
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	2か月に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7年度青森市民病院医事業務のモニタリング評価結果（1回目）

患者サービスの向上等について	業務従事者の接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、日常的な身だしなみと接遇チェック、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等の取組が実施されている。	B	B
	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、状況に応じて統括責任者がサポートする体制である。報告、対応、情報共有の迅速化に努めている。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されている。（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	独自の待ち時間調査の実施や課題点の抽出・分析を行うなど、待ち時間の改善に向け、継続的な取組が行われている。	B	
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率的な体制がとられているか	レセプトチェックシステム等の独自ツールや算定チェックシートを活用し、請求精度向上と業務効率化を図る体制がとられており、一定の成果が出現している。	B	B
	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定期的（週1回）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、病院職員や院内委員会へ情報共有し、協議の上改善を行っているほか、病院職員と連携し、DPCコーディング適正化や算定漏れ対策について取り組んでいる。また、全国のネットワークを生かし、他医療機関での査定情報・算定適正化に関する情報提供を行っている。	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	中央ホールにフロアコンシェルジュを配置し、ホール内の案内や混雑対応を行っている。	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2年半が経過し、円滑に業務遂行できていると評価している。課題としていた自立的な体制整備や有資格者の状況については改善が見られたが、業務水準が維持されているかの判定には一定の期間を要することから、継続的な取組みが求められる。スタッフのスキルアップについては、指導体制を本社等からの支援者によらず、院内責任者による指導へと切り替え、自立的な人材育成を可能にする体制を確立しつつあると評価するものであり、引き続き計画的なスキルアップと実務を通じたOJTを期待する。				
【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】				
自立的な体制整備に向けた本社等からのサポートについて、定期的または随時に打合せを行い進捗状況を管理しており、段階的ではあるが改善が進んでいる状況にある。				
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