

平成 28 年度第 1 回青森市公共サービス外部化監理委員会（会議概要）

1 対象業務 青森市民病院医事業務

2 開催日時 平成 29 年 1 月 20 日（金） 13：30 ～ 14：15

3 開催場所 青森市民病院

4 出席者

（1）青森市公共サービス外部化監理委員会委員

委員長 相馬 紳一郎（元市民政策部理事次長事務取扱 現青森市浪岡事務所副所長）

副委員長 加藤 文男（総務部理事次長事務取扱）

委員 森 宏之（青森大学教授）

委員 佐々木 信一（東北税理士会青森支部税理士）

委員 横内 修（財務部次長）

委員 横山 克広（教育委員会事務局理事次長事務取扱）

（2）業務受託者 株式会社ニチイ学館 青森支店 病院課 課長補佐 山口 輝美
フロントマネージャー 扇野 美喜子

（3）業務所管課 市民病院事務局 次長 石岡 尊広
副参事 村本 道則

（4）制度所管課 市民政策部政策推進課 課長 船橋 正明
（事務局） 主幹 高野 新
主事 畑井 裕樹

5 欠席者

なし

6 議題 青森市公共サービス外部化監理委員会によるモニタリング調査

7 会議概要

委員長及び各委員から、業務受託者及び業務所管課に対しヒアリング及び実地調査を行い、業務の実施状況等について評価を行った。

（1）業務全般について

委員長：業務所管課においては、業務計画書の内容が、契約書、仕様書及び提案書を踏まえた内容となっていることをその都度確認しているか。

業務所管課：確認している。

委員長：仕様書において、事業者は少なくとも月 1 回、業務に係る問題点及び改善すべき点について協議するために、青森市民病院事務局と打合せを行うものとする、とあるが、当該規定の通り行われているか。

業務所管課：毎月 1 回、第三月曜日に実施している。

委員長：この協議を踏まえ、業務改善を図った点はあるか。

業務所管課：一例として、診療報酬改定や紹介状を持たない患者の初診料の値上げに関する対応について打合せを行い、改善が図られたところである。

(2) 業務実施について

委員長：仕様書において、青森市民病院で開催している各種委員会出席を求められた場合は出席し、青森市民病院の医療の質の向上を図るための情報提供、意見等を積極的に行うこと、とあるが、これまで青森市民病院で開催している各種委員会に出席し、青森市民病院の医療の質の向上を図るための情報提供、意見等を行ったことはあるか。

業務受託者：レセプトに関する委員会やカルテに関する委員会に出席し意見を述べている。

委員長：受託者からの意見は、病院の運営に実際に反映されたか。

業務所管課：レセプトに関する委員会では、査定減につながる記載方法の提案が、また、カルテに関する委員会では、入院カルテについて期限内に回収するための方策に関する提案があり、それぞれ、実際に成果を得ているところである。

委員長：仕様書において、患者からのクレーム及び相談には、真摯で的確に対応すること、とあるが、基本的には、苦情には受託者が対応しているという認識でよろしいか。

業務受託者：基本的には、当方で対応し、対応困難なケースや医療行為に関するケースは業務所管課と連携をとりながら対応している。

委員長：市と受託者の間における苦情処理のフローはどのようになっており、どのように連携を図っているのか。

業務所管課：現場における対応はスピーディーさが重要なので、基本的には業務受託者に応対して

もらっているが、その後、業務所管課で報告を受け、月の苦情内容を一覧にするとともに、業務改善につなげる必要があるケースについては、その改善方法等についても報告を頂いているところである。

(3) 業務体制について

委員長：平成 28 年度業務遂行計画書では「フロントマネージャーの職務内容」において、病院経営に基づいた問題提起・改善提案を行い、病院経営のパートナーとして貢献します、とあるが、実際に問題提起・改善提案した内容はあるか。

業務受託者：毎年、加算の取得状況や、DPC の診療報酬の算定等についてチェックを行っており、その中で提案も行っている。

委員長：契約書において、受託者は委託期間開始日から委託期間終了日まで、自己の責任及び費用において、第三者に対する損害賠償責任保険に加入するものとする、と規定されているが、業務所管課においては加入状況を確認したか。

業務所管課：保険証書の写しをもらい、実際に確認している。

(4) その他全般について

委員：業務所管課でのモニタリング結果について、平成 27 年度第 2 回モニタリング時と平成 28 年度第 1 回モニタリング時を比較すると職員数が 4 人減っているが、こういった要因によるものか。

業務受託者：当社の職員は女性が多いため、産休等による退職が一時的に続いたものである。現時点では職員数は 59 名となっているが、業務に支障がないよう、支店と協議を行いながら、4 月以降の新卒者も見据え求人を出すなど、適切に対応していきたい。

委員：スタッフミーティングはどのくらいの頻度で行われているか。

業務受託者：月 1 回は最低限行っている。このほか、不定期でリーダーのみのミーティングや、特定のスタッフのみのミーティングについては、必要に応じて、その都度開催している。

委員：レセプトのチェックについては、どのような体制となっているか。

業務受託者：基本的には担当者が行っているが、疑義がある場合や、高額なレセプトなどの場合はフロントマネージャーやサブマネージャーもチェックをすることで、適正に請求できるかを確認しながら、併せて、担当者に指導も行っている。