

平成19年度川崎市立多摩病院の管理運営に対する評価について

(評価対象期間 平成19年4月～平成20年3月)

1 指定管理者

(1) 指定管理者	学校法人聖マリアンナ医科大学（川崎市宮前区菅生2-16-1）
(2) 指定期間	平成18年2月1日から平成19年3月31日まで
(3) 業務の範囲	<ul style="list-style-type: none"> ・多摩病院における診療及び施設の供用に関すること。 ・多摩病院の器具機械及び施設の維持管理に関すること。 ・その他川崎市病院事業管理者が定めること。

2 事業執行（管理運営）に対する評価

評価項目	平成19年度管理運営の状況	評価及び指導								
(1) 管理業務の実施状況										
① 診療体制	<p>(1) 診療時間 平日 9:00～13:00 13:30～16:00 土曜日 9:00～12:00</p> <p>(2) 休診日 ・日曜日及び第1・第3土曜日 ・国民の祝日に関する法律に規定する休日 ・12月29日から翌年の1月3日までの日</p> <p>(3) 院外標榜科目 18診療科 (内科、循環器科、精神科、小児科、外科、脳神経外科、整形外科、形成外科、皮膚科、泌尿器科、産婦人科、眼科、耳鼻いんこう科、リハビリテーション科、放射線科、麻酔科、アレルギー科、歯科口腔外科)</p> <p>(4) 診療予約制 ・再診及び事前紹介患者は、原則予約制とした。 ・予約時間枠は30分単位とした。</p> <p>(5) 病床数 376床（平成19年4月からフルオープン）</p> <p>(6) 医療相談 病院1階に医療相談センターを設置し、各専門スタッフが対応した。</p> <p style="text-align: right;">平成19年度相談件数 (単位：件)</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>医療福祉相談</td> <td>看護相談</td> <td>栄養相談</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>886</td> <td>478</td> <td>2,720</td> <td>4,084</td> </tr> </table>	医療福祉相談	看護相談	栄養相談	合計	886	478	2,720	4,084	<p>平成18年2月1日の開院以来、左記診療体制をとり、安定的な運営を行っているが、患者数の増加とともに診療待ち時間が長いという苦情、特に診療予約制を基本としているため、予約外の場合、診察までの待ち時間が非常に長くなってしまったといった苦情が寄せられている。</p> <p>病院としても医師の増員等の対策を講じているが、引き続きの検討を望むところである。</p>
医療福祉相談	看護相談	栄養相談	合計							
886	478	2,720	4,084							
② 救急医療の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・院内に救急災害医療センターを設け、救急専任医を中心に医療スタッフを配置し、24時間、365日体制で一次・二次救急医療を担当した。 ・小児救急患者は、小児科専門医もしくは小児救急医療を修得した医師が診察を行った。 	<p>19年度は、年間の救急患者取扱数が20,524人、1日平均で56.1人の救急患者を受け入れ、そのうち小児救急患者の1日平均が19.3人、救急車で搬送患者が14.0人であった。</p> <p>18年度同様、積極的に救急医療に取り組んだ。</p> <p>特に、市民ニーズの高い小児救</p>								

	<p>救急患者取扱数 (単位：人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>入院 (1日平均)</th> <th>外来 (1日平均)</th> <th>計 (1日平均)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>19</td> <td>3,032 (8.3)</td> <td>17,492 (47.8)</td> <td>20,524 (56.1)</td> </tr> <tr> <td>18</td> <td>2,756 (7.6)</td> <td>17,674 (48.4)</td> <td>20,430 (56.0)</td> </tr> </tbody> </table> <p>小児救急患者数 (単位：人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>延人数</th> <th>1日平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>19</td> <td>7,051</td> <td>19.3</td> </tr> <tr> <td>18</td> <td>7,588</td> <td>20.8</td> </tr> </tbody> </table> <p>救急車搬送患者数 (単位：人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>延人数</th> <th>1日平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>19</td> <td>5,113</td> <td>14.0</td> </tr> <tr> <td>18</td> <td>4,845</td> <td>13.3</td> </tr> </tbody> </table>	年度	入院 (1日平均)	外来 (1日平均)	計 (1日平均)	19	3,032 (8.3)	17,492 (47.8)	20,524 (56.1)	18	2,756 (7.6)	17,674 (48.4)	20,430 (56.0)	年度	延人数	1日平均	19	7,051	19.3	18	7,588	20.8	年度	延人数	1日平均	19	5,113	14.0	18	4,845	13.3	<p>急において、1日平均で約20人の患者の受け入れを行ったことなど、高い実績を残したことについては評価したい。</p>
年度	入院 (1日平均)	外来 (1日平均)	計 (1日平均)																													
19	3,032 (8.3)	17,492 (47.8)	20,524 (56.1)																													
18	2,756 (7.6)	17,674 (48.4)	20,430 (56.0)																													
年度	延人数	1日平均																														
19	7,051	19.3																														
18	7,588	20.8																														
年度	延人数	1日平均																														
19	5,113	14.0																														
18	4,845	13.3																														
<p>③ 地域医療連携への取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域医療連携システムの円滑な実施を図るため、医療相談センター内に地域医療連携室を設置している。スタッフは医師1人(兼任)・看護師3人・ソーシャルワーカー4人・事務7人の体制である。 ・地域医療連携マニュアルを基に、紹介・返送・逆紹介に積極的に取り組んだ。 ・地域医療機関からのMR Iなどの高度医療機器等の利用受け入れの拡充に取り組み、前年度比949件増の3,634件の利用受け入れを行った。 ・地域医療連携活動として25回の講演会・研修会等を行った。 ・広報活動として、医療機関向け広報誌「TAMAメディカルネット」第2・3・4号を発行した。 <p>紹介率・逆紹介率 (単位：%)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>紹介率</th> <th>逆紹介率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>19</td> <td>50.5</td> <td>28.0</td> </tr> <tr> <td>18</td> <td>52.0</td> <td>22.5</td> </tr> </tbody> </table>	年度	紹介率	逆紹介率	19	50.5	28.0	18	52.0	22.5	<p>19年度についても、17・18年度同様、紹介率が50%を上回り、逆紹介率についても、18年度比で約25%向上している。</p> <p>また、高度医療機器等の利用受け入れの拡充など、地域医療連携の推進に積極的に取り組んでおり、高く評価したい。</p>																					
年度	紹介率	逆紹介率																														
19	50.5	28.0																														
18	52.0	22.5																														
<p>④ 医療安全管理に対する取り組み</p>	<p>医療従事者の個人レベルの対策と病院全体の組織的な対策を推進することによって事故を防止し、患者さんが安心して安全な医療を受けられる環境を整備することを目標として、医療安全管理指針を作成し、以下の組織を整備している。</p> <p>(1) 医療安全管理対策委員会 (平成19年度は13回開催) 安全管理の体制確保と推進のために、医療安全管理対策室長、各診療科、各部門などの責任者等により構成し、主に安全管理に係る基本方針について協議する。</p> <p>(2) セーフティマネージャー会議 (平成19年度は4回開催) 医療安全管理対策室長・医療安全管理対策委員会委員及び各診療科、部署、病棟等の代表であるセーフティマネージャーにより構成され、院内の安全管理に係る実務的活動を行う。</p> <p>(3) 医療安全管理対策室 組織横断的に安全管理の中核を担う病院長直属の組織</p>	<p>病院における医療安全管理の遂行のため、組織を機能的に整備し活動している。</p> <p>「職員ポケットマニュアル」の作成など、医療安全に関する資料の整備を進めたことは評価したい。</p> <p>今後も医療安全に関する体制のさらなる発展を目指し、医療事故を防ぐための最大限の努力をしていただきたい。</p>																														

	<p>室長：診療科部長兼任、専任職員：看護師（1）事務職（1）</p> <p>活動実績</p> <ul style="list-style-type: none"> 医療安全対策等、業務を行なうにあたって必要な事項をコンパクトにまとめた「職員ポケットマニュアル」を作成した。 医療安全の充実に向けて、全職員研修会や職種別研修会を開催した。 アクシデント（レベル3以上）の事後対応についてのフローチャートを作成し、体制を整えた。 																												
(2)利用状況																													
①入院患者数	<p>入院患者の状況</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年 度</th> <th>延患者数</th> <th>1日平均患者数</th> <th>稼働率</th> <th>平均在院日数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>19</td> <td>112,543人</td> <td>307.5人</td> <td>81.8%</td> <td>13.6日</td> </tr> <tr> <td>18</td> <td>90,029人</td> <td>246.7人</td> <td>87.1%</td> <td>12.8日</td> </tr> </tbody> </table>	年 度	延患者数	1日平均患者数	稼働率	平均在院日数	19	112,543人	307.5人	81.8%	13.6日	18	90,029人	246.7人	87.1%	12.8日	<p>19年度は、1日平均患者数が18年度より約60人増えた。</p> <p>稼働率は81.8%であるが、向上を目指していただきたい。</p> <p>また、平均在院日数は13.6日で、17・18年度に比べて、若干、長期化している傾向があるが、急性期病院としての役割を十分果たしていると認められる。</p>												
年 度	延患者数	1日平均患者数	稼働率	平均在院日数																									
19	112,543人	307.5人	81.8%	13.6日																									
18	90,029人	246.7人	87.1%	12.8日																									
②外来患者数	<p>外来患者の状況</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年 度</th> <th>延患者数</th> <th>1日平均患者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>19</td> <td>218,943人</td> <td>804.9人</td> </tr> <tr> <td>18</td> <td>191,734人</td> <td>710.1人</td> </tr> </tbody> </table>	年 度	延患者数	1日平均患者数	19	218,943人	804.9人	18	191,734人	710.1人	<p>19年度は、1日平均患者数が、18年度より約95人増加した。</p> <p>延患者数も18年度に比べて約14%増加した。</p> <p>いずれも順調な伸びを見せており、病院に対する市民からの信頼が向上していると認められる。</p>																		
年 度	延患者数	1日平均患者数																											
19	218,943人	804.9人																											
18	191,734人	710.1人																											
(3)収支状況																													
収支状況について	<p>平成19年度 決算額 (単位 千円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">収入の部</th> <th>項目</th> <th>金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>入院収益</td> <td>5,035,735</td> </tr> <tr> <td>外来収益</td> <td>2,009,578</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収益</td> <td>348,760</td> </tr> <tr> <td>政策的医療交付金*1</td> <td>350,000</td> </tr> <tr> <td>収入計</td> <td>7,744,073</td> </tr> <tr> <th rowspan="5">支出の部</th> <td>給与費</td> <td>3,811,567</td> </tr> <tr> <td>材料費</td> <td>1,849,383</td> </tr> <tr> <td>その他の事業費用</td> <td>2,317,363</td> </tr> <tr> <td>指定管理者負担金*2</td> <td>554,309</td> </tr> <tr> <td>支出計</td> <td>8,532,622</td> </tr> <tr> <td colspan="2">収支差額</td> <td>△788,549</td> </tr> </tbody> </table> <p>*1 市が定めた救急医療、小児医療等の不採算医療の提供によって生じる収支不足分に対して、市が一定額を補助するもの。</p> <p>*2 川崎市が負担した病院建設費等の減価償却費相当額の年割額や病院局の多摩病院関係事務経費等の額を指定管理者が負担するもの。</p>	収入の部	項目	金額	入院収益	5,035,735	外来収益	2,009,578	その他の事業収益	348,760	政策的医療交付金*1	350,000	収入計	7,744,073	支出の部	給与費	3,811,567	材料費	1,849,383	その他の事業費用	2,317,363	指定管理者負担金*2	554,309	支出計	8,532,622	収支差額		△788,549	<p>収入については、入院・外来収益が18年度実績を上回るなど良好であったが、支出額がそれ以上に増大し、収支は788,549千円の赤字となった。</p> <p>病院経営にとって厳しい環境ではあるが、収支の黒字化を目指し、効率的な病院運営に努めていただきたい。</p>
収入の部	項目		金額																										
	入院収益	5,035,735																											
外来収益	2,009,578																												
その他の事業収益	348,760																												
政策的医療交付金*1	350,000																												
収入計	7,744,073																												
支出の部	給与費	3,811,567																											
	材料費	1,849,383																											
	その他の事業費用	2,317,363																											
	指定管理者負担金*2	554,309																											
	支出計	8,532,622																											
収支差額		△788,549																											

(4)その他																	
①患者・利用者からの意見・要望等への対応	<p>アンケート方式の患者満足度調査を、19年度中に3回実施した。調査は外来患者向けと入院患者向けがあり、それぞれの質問項目について5段階で評価してもらう形式となっている。</p> <p>外来患者向けの調査票は総合案内等に配置し、入院患者向けの調査票は入院時の手続きを行なう際に入退院フロントで手渡した他、各病棟に配置した。回収については、専用の回収箱を外来待合や各病棟などに配置し、任意で提出してもらった。</p> <p>集計結果は毎月院内全体の会議を通じて職員に周知するとともに、川崎市立多摩病院運営協議会で報告した。</p> <p style="text-align: center;">平成19年度調査票回収状況 (単位 枚)</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>外来患者向け</th> <th>入院患者向け</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1回目</td> <td>218</td> <td>288</td> </tr> <tr> <td>2回目</td> <td>185</td> <td>265</td> </tr> <tr> <td>3回目</td> <td>179</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>582</td> <td>853</td> </tr> </tbody> </table> <p>調査結果</p> <p>満足度の高い主な項目 外来…「医師の接遇」「看護師の接遇」「院内の清掃・設備」 入院…「医師の接遇」「看護師の接遇」「院内の清掃・設備」</p> <p>満足度の低い主な項目 外来…「診療待ち時間」「情報提供」 入院…「食事」「面会時間」</p> <p>満足度の高い項目として、外来・入院とも「医師・看護師の接遇」が上位に位置づけられている。逆に満足度の低い項目として、「外来」においては「診療待ち時間」、「入院」においては「食事」などがあげられた。</p> <p>満足度の低い項目については、関係部署に改善を求め、あるいはプロジェクトチームを立ち上げるなどして改善に努めている。</p> <p>なお、それ以外に患者・利用者からの意見・要望をくみ上げる方法として、それらを直接記入する用紙と専用の回収箱を総合受付に配置している。意見・要望は総務課で集約した後、関係部署に連絡、事情確認を行い、対応可能な事案については改善を行った。回答を求められている場合は、院内で協議後、意見・要望の記入者に対して回答を行った。</p> <p>※平成19年度の意見・要望記入用紙受付数は163件であった。</p> <p>・満足度調査・意見・要望等に基づく対応例</p> <ol style="list-style-type: none"> ①病棟の浴室に手すりをつけてほしい。 (対応) 各病棟の浴室脱衣場に手すりを設置した。 ②3階さわやかガーデンからの視線が気になる。 (対応) 3階西病棟のガーデン側の病室の窓に目隠しのフィルムを貼付。 ③画像診断部MR室待合室にテレビを設置してほしい。 (対応) 検討の上、設置した。 ④トイレのナースコールの位置がわかりにくい。点字表示をしてほしい。 (対応) ナースコール位置表示に点字表示を併設した。 		外来患者向け	入院患者向け	1回目	218	288	2回目	185	265	3回目	179	300	合計	582	853	<p>患者満足度調査を行ない、患者や利用者からの声を生かし、対応可能な事案については改善に努めている。</p> <p>内容的には、満足度の高い項目として「医師・看護師の接遇」が18年度に引き続き上位にランクされており、診療サービスが良好に行なわれていると評価する。</p> <p>一方、満足度の低い項目として、「外来」は「診療待ち時間」、「入院」は「食事」などがあげられている。</p> <p>病院も改善に向け努力していることは認めるが、その他の満足度の低い項目と併せて、引き続き積極的な取り組みをしていただきたい。</p> <p>患者・利用者からの意見・要望についても、対応可能なものから順次取り組みを行なっている。</p> <p>今後も一層の取り組みを期待する。</p>
	外来患者向け	入院患者向け															
1回目	218	288															
2回目	185	265															
3回目	179	300															
合計	582	853															

<p>②川崎市立多摩病院運営協議会について</p>	<p>川崎市が、病院の円滑な運営と地域住民への良質な医療サービスの提供に向けた審議を行なうため設置した「川崎市立多摩病院運営協議会」において、委員である医療関係者、学識経験者、市民代表等から出された意見・提案を病院運営に反映させた。</p> <p>主な意見・提案</p> <p>①診療待ち時間対策について (対応) 前年度から引き続き病院の重要課題として検討した。負担軽減策として、ボランティアの方に具合の悪そうな方に声かけをしてもらう等の方策も採った。</p> <p>②病院ボランティアの積極的活用について (対応) ボランティア会ランパスの協力を得て、19年10月から外来ホールでの初診の案内等のサービスを開始した。</p> <p>③3階さわやかガーデンの安全管理について (対応) 第2回運営協議会で各委員から出された意見提案を参考に、安全対策向上のためのフェンスの追加設置等を行ない、平成19年7月から利用を開始した。</p> <p>・運営協議会開催日時 平成19年8月22日 第3回運営協議会 平成20年3月21日 第4回運営協議会</p>	<p>第三者機関である運営協議会からの意見・提案を積極的に採用し、引き続き適正な病院運営に努めていただきたい。</p>
<p>③個人情報の保護</p>	<p>病院は、患者の病歴・病状等の重要な個人情報を大量に保有しているが、一部の病院では、患者情報が流出するなどの問題が発生している。</p> <p>多摩病院においては、個々の職員が医療に携わるものとして強い自覚と責任を持ち、個人情報の取り扱いに細心の注意を払いながら業務を行なった。</p> <p>さらに、中待合室にいと診察室からの声が聞こえるといった苦情への対策として、中待合室にBGMを流すなど、個人情報の保護のための具体的対策も行った。</p>	<p>今後も、個人情報の適正な管理に努め、情報保護のための方策にも積極的に取り組んでいただきたい。</p>

3 事業執行（管理運営）に対する全体的な評価

<p>川崎市多摩区には救急告示病院がなかったこともあり、以前から救急医療の確保についての市民要望が高かった。この医療ニーズに即した医療施設を設置し、この地域の医療供給体制を整備することを目的として多摩病院を開設した。</p> <p>したがって、指定管理者は、救急医療に重点を置いた地域の急性期医療を担う医療機関として多摩病院を運営する責務を負っている。</p> <p>患者利用状況を見ると、平成19年度は1日平均患者数において入院患者・外来患者ともに18年度を大きく上回る実績を上げている。また、救急医療については、18・19年度とも患者取扱数が年間2万人を超え、特に小児救急の分野では、1日平均で約20人を受け入れるなど、積極的な事業展開を行っている。</p> <p>川崎市としては、指定管理者の事業執行に対する取り組みについては高く評価するが、一方では「診療待ち時間」の改善など、前年度からの継続的な課題となっている事項も多く、それらの課題については、解決に向けて引き続き積極的な取り組みをお願いしたい。</p> <p>患者・利用者が増えると、病院に対するニーズや期待も高まり、それらに応えながら業務を遂行するのは難しい。しかし、今までに積み上げてきた実績を基に、これからも多摩病院を円滑に管理運営して行くことを期待するものである。</p>
--

4 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等

<ul style="list-style-type: none"> ・地域の中核的病院として、市民の期待に応えるべく積極的に医療事業に取り組むこと。 ・市民が安心して安全な医療を受けられる環境を整備し、医療事故の防止に全力で取り組むこと。 ・患者満足度調査等の意見・要望を積極的に取り入れ、患者・利用者・市民との信頼関係確立に努めること。 ・市内の医師会、歯科医師会等との登録医に関する協定をもとに、地域医療連携のさらなる推進に努めること。 ・救急医療・小児医療など、特に市民ニーズの高い事業について、一層の取り組みに励むこと。
--