

## 平成18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18年4月～平成19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"> <li>・多摩病院における診療及び施設の供用に関すること。</li> <li>・多摩病院の器具機械及び施設の維持管理に関すること。</li> <li>・その他川崎市病院事業管理者が定めること。</li> </ul>

### 2 事業執行（管理運営）に対する評価

評価項目	平成18年度管理運営の状況	評価及び指導																																															
<b>(1) 管理業務の実施状況</b>																																																	
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、診療の待ち時間短縮、業務及び診療スペースの平準化を図った。            ・予約時間枠は30分単位とした。</p> <p>(5) 病床数            平成19年4月からの376床フルオープンに向け、効率的な病棟運営を行うため段階的オープンを行った。            稼動病床数の推移</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>18年度(月)</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>12</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>病床数</td> <td>実績</td> <td>232</td> <td colspan="4">(5/17～) 280</td> <td colspan="3">(11/20～) 305</td> <td>317</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>(床)</td> <td>見込</td> <td>232</td> <td colspan="10">280</td> </tr> </table> <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。            平成18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>8,347</td> <td>3,219</td> <td>2,082</td> <td>13,648</td> </tr> </table>	18年度(月)	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	病床数	実績	232	(5/17～) 280				(11/20～) 305			317			(床)	見込	232	280										医療福祉相談	看護相談	栄養相談	合計	8,347	3,219	2,082	13,648	<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。</p> <p>特に隔週で土曜外来を実施していることは指定管理者制度導入に伴う患者サービス向上のひとつと認められ評価したい。</p> <p>しかし、患者数の増加とともに診療待ち時間が長いという苦情、特に紹介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>病院としても対策プロジェクト会議を設け、予約システムの改修を行なう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> <p>稼動病床については、入院患者数の伸びに対応するため、看護師の確保などに努め、当初計画より前倒しで病床をオープンした。</p> <p>また、平成18年7月から新たな看護基準である7対1看護を実施し、患者サービスの向上に寄与した。</p>
18年度(月)	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3																																					
病床数	実績	232	(5/17～) 280				(11/20～) 305			317																																							
(床)	見込	232	280																																														
医療福祉相談	看護相談	栄養相談	合計																																														
8,347	3,219	2,082	13,648																																														

<p>②救急医療の実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>救急患者取扱数（単位：人 17年度は2月・3月のみの稼働）</p> <table border="1" data-bbox="384 495 986 698"> <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>18</td> <td><b>2,756</b> (7.6)</td> <td><b>17,674</b> (48.4)</td> <td><b>20,430</b> (56.0)</td> </tr> <tr> <td>17</td> <td>371 (6.3)</td> <td>2,064 (35.0)</td> <td>2,435 (41.3)</td> </tr> </tbody> </table> <p>小児救急患者数（単位：人）</p> <table border="1" data-bbox="384 730 869 893"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>延人数</th> <th>1日平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>18</td> <td><b>7,588</b></td> <td><b>20.8</b></td> </tr> <tr> <td>17</td> <td>978</td> <td>16.6</td> </tr> </tbody> </table> <p>救急車搬送患者数（単位：人）</p> <table border="1" data-bbox="384 925 869 1086"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>延人数</th> <th>1日平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>18</td> <td><b>4,845</b></td> <td><b>13.3</b></td> </tr> <tr> <td>17</td> <td>556</td> <td>9.4</td> </tr> </tbody> </table>	年度	入院 (1日平均)	外来 (1日平均)	計 (1日平均)	18	<b>2,756</b> (7.6)	<b>17,674</b> (48.4)	<b>20,430</b> (56.0)	17	371 (6.3)	2,064 (35.0)	2,435 (41.3)	年度	延人数	1日平均	18	<b>7,588</b>	<b>20.8</b>	17	978	16.6	年度	延人数	1日平均	18	<b>4,845</b>	<b>13.3</b>	17	556	9.4	<p>18年度は、年間の救急患者取扱数が20,430人、1日平均で56.0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20.8人、救急車で搬送患者が13.3人であった。</p> <p>17年度との比較では、1日平均で、救急患者全体が約36%、小児救急患者が約25%、救急車で搬送患者が約42%の増であった。</p> <p>特に市民からの需要の高い小児救急に積極的に取り組み、救急車搬送も数多く受け入れていることについては高く評価したい。</p>
年度	入院 (1日平均)	外来 (1日平均)	計 (1日平均)																													
18	<b>2,756</b> (7.6)	<b>17,674</b> (48.4)	<b>20,430</b> (56.0)																													
17	371 (6.3)	2,064 (35.0)	2,435 (41.3)																													
年度	延人数	1日平均																														
18	<b>7,588</b>	<b>20.8</b>																														
17	978	16.6																														
年度	延人数	1日平均																														
18	<b>4,845</b>	<b>13.3</b>																														
17	556	9.4																														
<p>③地域医療連携への取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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名（兼任）・看護師4名・ソーシャルワーカー3名・事務6名の体制である。</li> <li>・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。</li> <li>・18年度中に、市民や地域の医療機関等に対する12回の研修会・症例検討会を行った。</li> <li>・広報活動として、平成19年2月に医療機関向け広報誌「TAMAメディカルネット」第1号を発行した。</li> <li>・川崎市医師会、川崎市歯科医師会と登録紹介医に関する基本協定の締結に向けて協議した。(平成19年4月1日付けで締結)</li> </ul> <p>紹介率・逆紹介率（単位：%）</p> <table border="1" data-bbox="384 1552 1038 1682"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>紹介率</th> <th>逆紹介率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>18</td> <td><b>52.0</b></td> <td><b>22.5</b></td> </tr> <tr> <td>17</td> <td>55.1</td> <td>12.7</td> </tr> </tbody> </table>	年度	紹介率	逆紹介率	18	<b>52.0</b>	<b>22.5</b>	17	55.1	12.7	<p>17・18年度とも紹介率は50%を上回った。</p> <p>また、逆紹介率は17年度から18年度で約10%向上しており、地域医療連携が良好に機能していると評価したい。</p> <p>今後も紹介率・逆紹介率のさらなる向上に努め、急性期医療を軸とした地域の中核病院としての機能を発揮していただきたい。</p>																					
年度	紹介率	逆紹介率																														
18	<b>52.0</b>	<b>22.5</b>																														
17	55.1	12.7																														
<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18年度は5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18年度は6回開催）</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>また、医療事故防止対策マニュアルなど、医療安全に対する具体的な資料を整備したことは評価できる。</p> <p>今後も医療安全に関する会議の定期的な開催など、日常的な活</p>																														

	<p>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 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"> <li>・「院内危機管理のためのフローチャート」を平成 18 年 7 月 21 日に作成し、院内各部署に配布した。</li> <li>・「医療事故防止対策マニュアル」を平成 18 年 7 月 28 日に作成し、院内各部署に配布した。</li> <li>・平成 18 年 4 月から、職員向け情報誌「ニューズレター」を医療安全管理対策室で編集し、啓発活動の一環として、毎月発行している。</li> <li>・医療安全管理対策委員会及びセーフティマネージャー会議において、院内の個別事例についての検討を行なった。</li> </ul>	<p>動を継続し、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>															
(2)利用状況																	
①入院患者数	<p>入院患者の状況 (17 年度は 2 月・3 月のみの稼働)</p> <table border="1" data-bbox="384 992 1037 1211"> <thead> <tr> <th>年 度</th> <th>延患者数</th> <th>1 日平均患者数</th> <th>稼働病床利用率</th> <th>平均在院日数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>18</td> <td>90,029 人</td> <td>246.7 人</td> <td>87.1%</td> <td>12.8 日</td> </tr> <tr> <td>17</td> <td>9,353 人</td> <td>158.5 人</td> <td>68.3%</td> <td>12.4 日</td> </tr> </tbody> </table>	年 度	延患者数	1 日平均患者数	稼働病床利用率	平均在院日数	18	90,029 人	246.7 人	87.1%	12.8 日	17	9,353 人	158.5 人	68.3%	12.4 日	<p>平成 18 年度は、段階的に病床をオープンしたことにより、17 年度と比べ 1 日平均患者数が約 88 人増え 246.7 人となった。当初見込み (187.6 人) を大幅に上回る患者数となり評価したい。</p> <p>稼働病床利用率は、87.1%であり、概ね良好と考えるが、さらなる向上を目指していただきたい。</p> <p>また、平均在院日数については 17・18 年度とも 12 日台で、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	稼働病床利用率	平均在院日数													
18	90,029 人	246.7 人	87.1%	12.8 日													
17	9,353 人	158.5 人	68.3%	12.4 日													
②外来患者数	<p>外来患者の状況 (17 年度は 2 月・3 月のみの稼働)</p> <table border="1" data-bbox="384 1458 1013 1599"> <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>18</td> <td>191,734 人</td> <td>710.1 人</td> </tr> <tr> <td>17</td> <td>19,341 人</td> <td>429.8 人</td> </tr> </tbody> </table>	年 度	延患者数	1 日平均患者数	18	191,734 人	710.1 人	17	19,341 人	429.8 人	<p>1 日平均患者数が 17 年度と比べて約 280 人増加した。</p> <p>当初見込み (646.6 人) よりも 63.5 人上回っており評価できる。</p> <p>なお、外来患者数は年度当初 (18 年 4 月) には 1 日平均 562 人であったが、年度末 (19 年 3 月) には 794 人となり、年度を通して順調な伸びを見せた。</p> <p>川崎北部地域の中核病院として、市民からの信頼が向上していると認められ評価したい。</p>						
年 度	延患者数	1 日平均患者数															
18	191,734 人	710.1 人															
17	19,341 人	429.8 人															

(3)収支状況																															
収支状況について	<p>平成 18 年度 決算額 (単位 千円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">収入の部</td> <td>入院収益</td> <td>4,088,440</td> </tr> <tr> <td>外来収益</td> <td>1,619,289</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収益</td> <td>242,531</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>6,300,260</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出の部</td> <td>給与費</td> <td>3,298,719</td> </tr> <tr> <td>材料費</td> <td>1,383,718</td> </tr> <tr> <td>その他の事業費用</td> <td>1,881,239</td> </tr> <tr> <td>指定管理者負担金*2</td> <td>20,523</td> </tr> <tr> <td>支出計</td> <td>6,584,199</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>収支差額</td> <td>△283,939</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。 *2 川崎市病院局の事務経費と市が支払った建物損害保険料に相当する額を指定管理者が負担するもの。</p>		項目	金額	収入の部	入院収益	4,088,440	外来収益	1,619,289	その他の事業収益	242,531	政策的医療交付金*1	350,000	収入計	6,300,260	支出の部	給与費	3,298,719	材料費	1,383,718	その他の事業費用	1,881,239	指定管理者負担金*2	20,523	支出計	6,584,199			収支差額	△283,939	<p>収益的には、入院・外来収益がともに当初の見込みを上回るなど良好であった。それに伴い費用も増加したが、全体としては 17 年度 (673,642 千円の赤字) より収支が改善し、283,939 千円の赤字となった。</p> <p>収支的には、概ね当初計画に沿った形で推移しており、引き続き効率的な病院運営の維持に努めていただきたい。</p>
	項目	金額																													
収入の部	入院収益	4,088,440																													
	外来収益	1,619,289																													
	その他の事業収益	242,531																													
	政策的医療交付金*1	350,000																													
	収入計	6,300,260																													
支出の部	給与費	3,298,719																													
	材料費	1,383,718																													
	その他の事業費用	1,881,239																													
	指定管理者負担金*2	20,523																													
	支出計	6,584,199																													
		収支差額	△283,939																												
(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、年度の前期・後期の 2 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>平成 18 年度調査票回収状況 (単位 件)</p> <table border="1"> <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>前期</td> <td>150</td> <td>332</td> </tr> <tr> <td>後期</td> <td>142</td> <td>334</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>292</td> <td>666</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」「トイレの清潔・整備」            入院…「医師の接遇」「看護師の接遇」「今後も利用したい」</p> <p>満足度の低い主な項目            外来…「診療待ち時間」「診察・検査の案内」「情報提供」            入院…「食事」「医師の回診時間」「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た。意見・要望は総務課で集約した後、関係部署に連</p>		外来患者向け	入院患者向け	前期	150	332	後期	142	334	計	292	666	<p>患者満足度調査は、平成 17 年度に引き続き実施されたが、積極的に患者の声を生かそうとする姿勢を持ち、対応可能な事案については改善に努めている点は評価できる。</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」が上位にランクされている。病院運営の基本である診療サービスが良好に行なわれていると判断され評価する。</p> <p>一方、満足度の低い項目として、17 年度と同様、「外来」は「診療待ち時間」、「入院」は「食事」があげられており、特にこの 2 点については重要課題として認識する必要がある。</p> <p>その他の満足度の低い項目についても、積極的に改善に取り組むべく引き続き努力していただきたい。</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点は評価するが、今後一層の取り組みを期待するものである。</p>																	
	外来患者向け	入院患者向け																													
前期	150	332																													
後期	142	334																													
計	292	666																													

	<p>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18年度の意見・要望記入用紙受付数は184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> <p>①画像診断部の椅子を変更してほしい。 （対応）丸椅子を背もたれ付の安定感のある椅子に変更した。</p> <p>②タクシー乗り場に座るものがほしい。 （対応）ベンチを設置した。</p> <p>③診療待ち時間が長い。 （対応）院内にプロジェクトチームを立ち上げた。また、ボランティアの協力により外来での本の貸し出しを開始した。</p> <p>④トイレの衣類掛けフックが使いづらい （対応）トイレ内に脱衣かごを設置した。</p> <p>⑤JR南武線側防音壁の落書きを消してほしい。 （対応）JR保線区と協議し、修復の方法を検討した。 （平成19年8月に修復塗装実施予定）</p>	
<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診療待ち時間の改善対策について （対応）院内にプロジェクトチームを立ち上げた。また、ボランティアの協力により外来での本の貸し出しを開始した。</p> <p>②病院ボランティアの積極的活用について （対応）病院ボランティアグループとして実績のある団体の協力を仰ぎながら、ボランティア活動の内容充実にも努めた。</p> <p>③3階屋上ガーデンの管理について （対応）利用する方がより安全に楽しんでもらえるような方策を検討した。（安全対策向上のため屋上ガーデンの一部にフェンスの追加設置等を行ない、平成19年7月から開放した）</p> <p>・運営協議会開催日時 平成18年8月21日 第1回川崎市立多摩病院運営協議会 平成19年3月16日 第2回川崎市立多摩病院運営協議会</p>	<p>同会のような第三者機関の意見・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・病状など個人にとって最も重要な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。また、多摩病院の「個人情報保護方針」や「個人情報の取り扱いについて」を院内各所に掲示し、患者・利用者・市民への周知を図った。</p>	<p>委託業者を含めて個人情報の適正な維持管理に引き続き努めていただきたい。</p>

### 3 事業執行（管理運営）に対する全体的な評価

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。そのため、指定管理者は、24時間365日の救急医療、小児救急医療、災害時医療を基本的な医療機能として確保し、地域における急性期医療を担う中核的な医療機関として多摩病院を運営することが求められている。

平成17年度が平成18年2月・3月の2ヵ月間のみの稼動であったため単純な比較はできないが、平成18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17年度を大きく上回る実績を上げており評価できる。また、救急医療については、救急患者取扱数20,430人のうち7,588人（全体の37.1%）を小児救急が占めており、全国的に小児科医の不足が問題となっている中で積極的に小児救急に取り組んでいることについては高く評価したい。

しかし、「診療待ち時間」の問題など、早急に改善が望まれる課題も多く、それらについては、患者・利用者・川崎市立多摩病院運営協議会等からの意見・提案も参考にしながら、引き続き積極的に取り組んでいただきたい。また、課題解決の方法として、指定管理者ならではの迅速で柔軟性のある対応も期待するところである。

### 4 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等

- ・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、医療事故の防止に最大限取り組むこと。
- ・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。