

平成20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20年4月～平成21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48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20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</p> <p style="margin-left: 20px;">平日 9:00～13:00 13:30～16:00</p> <p style="margin-left: 20px;">土曜日 9:00～12:00</p> <p>(2) 休診日</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>(3) 院外標榜科目</p> <p style="margin-left: 20px;">18診療科</p> <p style="margin-left: 20px;">(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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>(5) 病床数</p> <p style="margin-left: 20px;">376床</p> <p>(6) 医療相談</p> <p style="margin-left: 20px;">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>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、診療待ち時間が長いという苦情が恒常的に寄せられている。</p> <p>病院としても、対策委員会を立ち上げ協議しているが、引き続きの検討を望むところである。</p>												
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 style="text-align: right;">救急患者取扱数 (単位：人)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <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>20</td> <td>2,701 (7.4)</td> <td>14,950 (40.9)</td> <td>17,651 (48.3)</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>3,032 (8.3)</td> <td>17,492 (47.8)</td> <td>20,524 (56.1)</td> </tr> </tbody> </table>	年度	入院 (1日平均)	外来 (1日平均)	計 (1日平均)	20	2,701 (7.4)	14,950 (40.9)	17,651 (48.3)	19	3,032 (8.3)	17,492 (47.8)	20,524 (56.1)	<p>20年度は、年間の救急患者取扱数が17,651人、1日平均で48.3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13.9人、救急車での搬送患者が11.2人であった。</p> <p>患者数はやや減少したものの19年度同様、積極的に救急医療に取り組んだ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)											
20	2,701 (7.4)	14,950 (40.9)	17,651 (48.3)											
19	3,032 (8.3)	17,492 (47.8)	20,524 (56.1)											

	<p>小児救急患者数 (単位：人)</p> <table border="1" data-bbox="384 297 871 459"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>延人数</th> <th>1日平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20</td> <td>5,104</td> <td>13.9</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>7,051</td> <td>19.3</td> </tr> </tbody> </table> <p>救急車搬送患者数 (単位：人)</p> <table border="1" data-bbox="384 495 871 656"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>延人数</th> <th>1日平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20</td> <td>4,090</td> <td>11.2</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>5,113</td> <td>14.0</td> </tr> </tbody> </table>	年度	延人数	1日平均	20	5,104	13.9	19	7,051	19.3	年度	延人数	1日平均	20	4,090	11.2	19	5,113	14.0	
年度	延人数	1日平均																		
20	5,104	13.9																		
19	7,051	19.3																		
年度	延人数	1日平均																		
20	4,090	11.2																		
19	5,113	14.0																		
<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5人・事務8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MRI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31件増の3,665件の利用受け入れを行った。 ・地域医療連携活動として20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5号・第6号を発行した。 <p>紹介率・逆紹介率 (単位 %)</p> <table border="1" data-bbox="384 1115 1038 1249"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>紹介率</th> <th>逆紹介率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20</td> <td>50.0</td> <td>31.6</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>50.5</td> <td>28.0</td> </tr> </tbody> </table>	年度	紹介率	逆紹介率	20	50.0	31.6	19	50.5	28.0	<p>20年度は、紹介率が50%、逆紹介率が31.6%となった。 安定的に地域医療連携に取り組んでおり評価したい。</p>									
年度	紹介率	逆紹介率																		
20	50.0	31.6																		
19	50.5	28.0																		
<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> <ol style="list-style-type: none"> (1) 医療安全管理対策委員会 (平成20年度は16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。 (2) セーフティマネージャー会議 (平成20年度は6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。 (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>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。 医療安全に関する体制のさらなる充実を目指し、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>																		

(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>20</td> <td>111,288人</td> <td>304.9人</td> <td>81.1%</td> <td>13.0日</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>112,543人</td> <td>307.5人</td> <td>81.8%</td> <td>13.6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	20	111,288人	304.9人	81.1%	13.0日	19	112,543人	307.5人	81.8%	13.6日	<p>20年度は、延患者数が前年度より約1200人減少した。 稼働率は81.1%であるが、向上を目指していただきたい。 また、平均在院日数は13.0日で良好と認められる。</p>													
年 度	延患者数	1日平均患者数	稼働率	平均在院日数																										
20	111,288人	304.9人	81.1%	13.0日																										
19	112,543人	307.5人	81.8%	13.6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>20</td> <td>224,751人</td> <td>829.3人</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>218,943人</td> <td>804.9人</td> </tr> </tbody> </table>	年 度	延患者数	1日平均患者数	20	224,751人	829.3人	19	218,943人	804.9人	<p>20年度は、延患者数が前年度より約5800人増加した。 病院に対する市民ニーズの結果と認められる。</p>																			
年 度	延患者数	1日平均患者数																												
20	224,751人	829.3人																												
19	218,943人	804.9人																												
(3)収支状況																														
収支状況について	<p>平成20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>5,126,476</td> </tr> <tr> <td>外来収益</td> <td>2,227,163</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収益</td> <td>381,480</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>8,085,119</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出の部</td> <td>給与費</td> <td>4,005,986</td> </tr> <tr> <td>材料費</td> <td>1,901,038</td> </tr> <tr> <td>その他の事業費用</td> <td>2,333,962</td> </tr> <tr> <td>指定管理者負担金*2</td> <td>647,418</td> </tr> <tr> <td>支出計</td> <td>8,888,404</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収支差額</td> <td>△803,285</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>		項目	金額	収入の部	入院収益	5,126,476	外来収益	2,227,163	その他の事業収益	381,480	政策的医療交付金*1	350,000	収入計	8,085,119	支出の部	給与費	4,005,986	材料費	1,901,038	その他の事業費用	2,333,962	指定管理者負担金*2	647,418	支出計	8,888,404		収支差額	△803,285	<p>収入については、入院・外来収益、合計額とも前年度実績を上回ったが、支出額がそれ以上に増大し、収支は803,285千円の赤字となった。 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>
	項目	金額																												
収入の部	入院収益	5,126,476																												
	外来収益	2,227,163																												
	その他の事業収益	381,480																												
	政策的医療交付金*1	350,000																												
	収入計	8,085,119																												
支出の部	給与費	4,005,986																												
	材料費	1,901,038																												
	その他の事業費用	2,333,962																												
	指定管理者負担金*2	647,418																												
	支出計	8,888,404																												
	収支差額	△803,285																												
(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、20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。 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。 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>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。 内容的には、満足度の高い項目として「看護師の接遇」が前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。 一方、満足度の低い項目とし</p>																												

	<p>平成 20 年度調査票回収状況 (単位 枚)</p> <table border="1" data-bbox="359 331 1034 504"> <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>133</td> <td>296</td> </tr> <tr> <td>中期</td> <td>240</td> <td>269</td> </tr> <tr> <td>後期</td> <td>260</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>633</td> <td>865</td> </tr> </tbody> </table> <p>調査結果</p> <p>満足度の高い主な項目 外来…「院内の清掃・設備」「看護師の接遇」「今後の利用」 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」「検査待ち時間」 入院…「食事」「病棟内の静かさ」「面会時間」</p> <p>満足度の高い項目として、外来・入院とも「看護師の接遇」「院内の清掃・設備」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る等、病院として満足度向上に向け取り組んでいる。</p>		外来患者向け	入院患者向け	前期	133	296	中期	240	269	後期	260	300	合計	633	865	<p>て、「外来」に「診療待ち時間」、「入院」に「食事」があげられているが、これらは、開院以来、恒常的に要望されており、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>
	外来患者向け	入院患者向け															
前期	133	296															
中期	240	269															
後期	260	300															
合計	633	865															
<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・提案と対応</p> <p>①診療待ち時間対策について (対応) 待ち時間を減らすために、プロジェクトチームを作って、予約患者・紹介患者・一般患者の診察の順番を効率的に行うためのルール作りの検討を行った。</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、様々な活動を行っている。(待合室での折り紙教室の開始 H20.12～など)</p> <p>・運営協議会開催日 平成 20 年 10 月 22 日 第 5 回運営協議会</p>	<p>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、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>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応として、中待合室にBGMを流すなど、個人情報保護のための具体的対応を行い、現在も継続している。</p>	<p>今後も、個人情報の適正な管理に努め、個人情報保護の対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>川崎市立多摩病院は、急性期医療を担う地域の中核的病院として位置づけられている。</p> <p>平成 20 年度の患者数については、入院患者が微減、外来患者が微増となったが、患者数は安定的に推移しており、指定管理者の事業執行に対する努力については評価したい。</p> <p>しかし、「診療待ち時間」の改善など、長期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>

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、歯科医師会等との連携を図ることにより、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。