

平成21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21年4月～平成22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28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21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="padding-left: 20px;">平日 9:00～13:00 13:30～16:00</p> <p style="padding-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12月31日及び1月2日、1月3日 <p>(3) 院外標榜科目</p> <p style="padding-left: 20px;">18診療科</p> <p style="padding-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="padding-left: 20px;">376床</p> <p>(6) 医療相談</p> <p style="padding-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>(7) 案内業務</p> <p style="padding-left: 20px;">平成21年4月から1階に医療コンシェルジュ及びフロアアシスタント、院内にボランティアを配置し対応した。</p> <p>(8) 予約変更</p> <p style="padding-left: 20px;">電話による予約変更に対応した。</p> <p style="padding-left: 20px;">平日14:30から16:00</p> <p>(9) 診療報酬算定方法の変更</p> <p style="padding-left: 20px;">平成21年4月1日からDPC（診断群分類包括評価）の対象病院となり、診療報酬額の算定に当たり、DPC制度による診断群分類を用いた包括算定を開始した。</p> <p>(10) 医療機能評価</p> <p style="padding-left: 20px;">平成21年6月5日、財団法人日本医療機能評価機構より医療機能評価（審査体制区分3Ver.5.0）の認定を受けた。</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おり、21年度は医療機能評価の認定を受けるなど、良質な医療サービスの提供に対する取り組みについては評価したい。</p> <p>しかし、昨年度と同様に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、対策委員会で協議しているが、引き続きの検討が必要である。</p>

<p>② 救急医療の実施</p>	<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>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>21</td> <td>2,843 (7.8)</td> <td>15,289 (41.8)</td> <td>18,132 (49.6)</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>2,701 (7.4)</td> <td>14,950 (40.9)</td> <td>17,651 (48.3)</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>21</td> <td>5,565</td> <td>15.3</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>5,104</td> <td>13.9</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>21</td> <td>4,425</td> <td>12.1</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>4,090</td> <td>11.2</td> </tr> </tbody> </table>	年度	入院 (1日平均)	外来 (1日平均)	計 (1日平均)	21	2,843 (7.8)	15,289 (41.8)	18,132 (49.6)	20	2,701 (7.4)	14,950 (40.9)	17,651 (48.3)	年度	延人数	1日平均	21	5,565	15.3	20	5,104	13.9	年度	延人数	1日平均	21	4,425	12.1	20	4,090	11.2	<p>21年度は、年間の救急患者取扱数が18,132人、1日平均で49.6人の患者を受け入れ、そのうち小児救急患者の1日平均が15.3人、救急車での搬送患者の1日平均が12.1人であった。 受け入れ患者数は20年度より481人増加しており、積極的に救急医療に取り組んでいることについては評価したい。 今後、更なる救急患者の受け入れに努めていただきたい。</p>
年度	入院 (1日平均)	外来 (1日平均)	計 (1日平均)																													
21	2,843 (7.8)	15,289 (41.8)	18,132 (49.6)																													
20	2,701 (7.4)	14,950 (40.9)	17,651 (48.3)																													
年度	延人数	1日平均																														
21	5,565	15.3																														
20	5,104	13.9																														
年度	延人数	1日平均																														
21	4,425	12.1																														
20	4,090	11.2																														
<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MRIなどの高度医療機器等の共同利用受け入れの拡充に取り組み、前年度比737件増の4,250件の共同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7号・第8号・第9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>21</td> <td>52.1</td> <td>34.2</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>50.0</td> <td>31.6</td> </tr> </tbody> </table>	年度	紹介率	逆紹介率	21	52.1	34.2	20	50.0	31.6	<p>21年度は、紹介率が52.1%、逆紹介率が34.2%となり、いずれも20年度より増加している。 また、高度医療機器等の共同利用受け入れも20年度に比べ737件増加し、25回の講演会等を開催するなど、地域医療連携の推進に積極的に取り組んでいることは、高く評価したい。</p>																					
年度	紹介率	逆紹介率																														
21	52.1	34.2																														
20	50.0	31.6																														
<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21年度は11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21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人、事務職1人 	<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>実患者数</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>21</td> <td>109,727人</td> <td>8,492人</td> <td>300.6人</td> <td>80.0%</td> <td>11.9日</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>111,288人</td> <td>7,929人</td> <td>304.9人</td> <td>81.1%</td> <td>13.0日</td> </tr> <tr> <td>類似病院の状況*</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>288.0人</td> <td>78.0%</td> <td>15.1日</td> </tr> </tbody> </table> <p>* 類似病院の状況は、平成21年度に指定管理条件の見直し等を検討するために設置した「川崎市立多摩病院指定管理検討委員会」において、多摩病院の経営状況等を比較するため、比較対象として抽出した22病院の平均値である。 (平成20年度地方公営企業年鑑より) 以下同様</p>	年度	延患者数	実患者数	1日平均患者数	稼働率	平均在院日数	21	109,727人	8,492人	300.6人	80.0%	11.9日	20	111,288人	7,929人	304.9人	81.1%	13.0日	類似病院の状況*	—	—	288.0人	78.0%	15.1日	<p>21年度は、延患者数が20年度より1,561人減少し、稼働率は80.0%となった。 延患者数は減少しているものの、実患者数は20年度より563人増加している。 また、平均在院日数は11.9日と短縮されており、類似病院の平均と比較しても良好と認められる。</p>																																					
年度	延患者数	実患者数	1日平均患者数	稼働率	平均在院日数																																																										
21	109,727人	8,492人	300.6人	80.0%	11.9日																																																										
20	111,288人	7,929人	304.9人	81.1%	13.0日																																																										
類似病院の状況*	—	—	288.0人	78.0%	15.1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>21</td> <td>233,530人</td> <td>864.9人</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>224,751人</td> <td>829.3人</td> </tr> <tr> <td>類似病院の状況</td> <td>—</td> <td>803.0人</td> </tr> </tbody> </table>	年度	延患者数	1日平均患者数	21	233,530人	864.9人	20	224,751人	829.3人	類似病院の状況	—	803.0人	<p>21年度は、延患者数が20年度より8,779人増加した。 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が、同時に待ち時間の短縮に向けた対策が必要である。</p>																																																	
年度	延患者数	1日平均患者数																																																													
21	233,530人	864.9人																																																													
20	224,751人	829.3人																																																													
類似病院の状況	—	803.0人																																																													
(3) 収支状況																																																															
収支状況について	<p>平成21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="10">収入の部</td> <td>入院収益</td> <td>5,340,160</td> </tr> <tr> <td>外来収益</td> <td>2,495,637</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収益</td> <td>460,776</td> </tr> <tr> <td>政策的医療交付金*1</td> <td>886,458</td> </tr> <tr> <td>内訳(現行)</td> <td>(350,000)</td> </tr> <tr> <td>(21年度分…a)</td> <td>(268,229)</td> </tr> <tr> <td>(20年度分…b)</td> <td>(268,229)</td> </tr> <tr> <td>収入計</td> <td>9,183,031</td> </tr> <tr> <td>21年度実質収入(bを除く)…e</td> <td>8,914,802</td> </tr> <tr> <td rowspan="10">支出の部</td> <td>給与費</td> <td>4,036,577</td> </tr> <tr> <td>材料費</td> <td>2,017,401</td> </tr> <tr> <td>その他の事業費用</td> <td>2,111,939</td> </tr> <tr> <td>指定管理者負担金*2</td> <td>615,439</td> </tr> <tr> <td>内訳(現行)</td> <td>(647,439)</td> </tr> <tr> <td>(21年度分…c)</td> <td>(△16,000)</td> </tr> <tr> <td>(20年度分…d)</td> <td>(△16,000)</td> </tr> <tr> <td>支出計</td> <td>8,781,356</td> </tr> <tr> <td>21年度実質支出(dを除く)…f</td> <td>8,797,356</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>401,675</td> </tr> <tr> <td>21年度実質収支差額(e-f)</td> <td>117,446</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。 a～d 平成21年度「川崎市立多摩病院指定管理検討委員会」からの報告を受けて実施した、政策的医療交付金及び指定管理者負担金の見直しによる増額及び減額</p> <p>収支の状況</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>経常収支比率</th> <th>医業収支比率</th> <th>医業収益に対する給与費比率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>21</td> <td>101.4%</td> <td>95.3%</td> <td>48.4%</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>91.0%</td> <td>87.1%</td> <td>51.9%</td> </tr> <tr> <td>類似病院の状況</td> <td>92.5%</td> <td>90.0%</td> <td>54.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※平成21年度分については、21年度実質収支で算定。</p>		項目	金額	収入の部	入院収益	5,340,160	外来収益	2,495,637	その他の事業収益	460,776	政策的医療交付金*1	886,458	内訳(現行)	(350,000)	(21年度分…a)	(268,229)	(20年度分…b)	(268,229)	収入計	9,183,031	21年度実質収入(bを除く)…e	8,914,802	支出の部	給与費	4,036,577	材料費	2,017,401	その他の事業費用	2,111,939	指定管理者負担金*2	615,439	内訳(現行)	(647,439)	(21年度分…c)	(△16,000)	(20年度分…d)	(△16,000)	支出計	8,781,356	21年度実質支出(dを除く)…f	8,797,356	収支差額	401,675	21年度実質収支差額(e-f)	117,446	年度	経常収支比率	医業収支比率	医業収益に対する給与費比率	21	101.4%	95.3%	48.4%	20	91.0%	87.1%	51.9%	類似病院の状況	92.5%	90.0%	54.2%	<p>収入については、入院・外来収益とも20年度実績を上回り、収支は前年度803,285千円の赤字から401,675千円の黒字となった。 (実質黒字 117,446千円) 21年度は政策的医療交付金等の見直しを行ったことも黒字化の要因の一つと考えられることから、今後、更に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	5,340,160																																																													
	外来収益	2,495,637																																																													
	その他の事業収益	460,776																																																													
	政策的医療交付金*1	886,458																																																													
	内訳(現行)	(350,000)																																																													
	(21年度分…a)	(268,229)																																																													
	(20年度分…b)	(268,229)																																																													
	収入計	9,183,031																																																													
	21年度実質収入(bを除く)…e	8,914,802																																																													
	支出の部	給与費	4,036,577																																																												
材料費		2,017,401																																																													
その他の事業費用		2,111,939																																																													
指定管理者負担金*2		615,439																																																													
内訳(現行)		(647,439)																																																													
(21年度分…c)		(△16,000)																																																													
(20年度分…d)		(△16,000)																																																													
支出計		8,781,356																																																													
21年度実質支出(dを除く)…f		8,797,356																																																													
収支差額		401,675																																																													
21年度実質収支差額(e-f)	117,446																																																														
年度	経常収支比率	医業収支比率	医業収益に対する給与費比率																																																												
21	101.4%	95.3%	48.4%																																																												
20	91.0%	87.1%	51.9%																																																												
類似病院の状況	92.5%	90.0%	54.2%																																																												

(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、21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21年度調査票回収状況 (単位：枚)</p> <table border="1" data-bbox="416 555 1054 730"> <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>267</td> <td>357</td> </tr> <tr> <td>中期</td> <td>250</td> <td>370</td> </tr> <tr> <td>後期</td> <td>223</td> <td>190</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>740</td> <td>917</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…「ベッド周囲の清掃・整備」「医師の接遇」「看護師の接遇」</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」「面会時間」「医師の回診時間」</p> <p>満足度の高い項目として、外来・入院とも「医師の接遇」「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	267	357	中期	250	370	後期	223	190	合計	740	917	<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「医師の接遇」「看護師の接遇」が20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、外来に「診療待ち時間」、入院に「食事」があげられており、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	267	357															
中期	250	370															
後期	223	190															
合計	740	917															
② 川崎市立多摩病院運営協議会について	<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>診療待ち時間対策について</p> <p>(対応) 平成21年4月から外来フロアに医療コンシェルジュを配置し、患者さんの待ち具合を見て声をかけるなど、患者さんへの適切な情報提供に努めている。</p> <p>また、待ち時間を減らすため、紹介患者さんを優先することを院内掲示等により周知するとともに、地域医療機関との連携を図った。</p> <p>・運営協議会開催日 平成21年9月3日 第6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>															
③ 個人情報の保護	<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った。</p> <p>中待合室にいる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

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。
平成21年度の患者数については、入院患者の延患者数は減少したものの実患者数は増加している。また、外来患者数も増加しており、患者数は安定的に推移している。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。
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。

4 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等

(1) 川崎市立多摩病院指定管理検討委員会からの提言を受けての指導事項等
川崎市立多摩病院指定管理検討委員会からの提言を尊重し、多摩病院の実情に合わせてその実現に努めるなど、指定管理者として収益の増加、経費の節減に対して最大限の努力を払うこと。 【主な提言内容】 <ul style="list-style-type: none">・ 外来診療前の検査・画像撮影の実施など、外来患者待ち時間の有効利用。・ 手術件数の増加。・ 多摩病院が負担すべき人件費等の客観性の担保。
(2) その他の指導事項等
<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。・ 救急医療において、川崎市は重症以上傷病者救急搬送における現場滞在時間30分以上の事案の割合が高いという状況を踏まえ、救急車の非応需率縮減に向け、一層の取り組みに努めること。