

# 業 務 棚 卸 表

|       |            |     |            |
|-------|------------|-----|------------|
| 年度    | 平成16年度     | 作成日 | 平成17年6月15日 |
| 所属名   | 市立病院 医事課   |     |            |
| 所属コード | 107015     | 作成者 | 山下 昌則      |
| 評価日   | 平成17年6月15日 | 評価者 | 山下 昌則      |

| 上位目的             | 成果・活動指標                                      | 実績(平成15年度)  | 実績(平成16年度)                   | 目標(目標年度)                    | 困難度 | 業務割合 | 評価  |
|------------------|--|---|------------------------------|-----------------------------|-----|------|-----|
| 健全経営に基づく高度な医療の提供 | 病床利用率<br>平均在院日数                              | 病床利用率 88.5%<br>平均在院日数 13.12日  | 病床利用率 91.9%<br>平均在院日数 13.67日 | 病床利用率 89%以上<br>平均在院日数 14日以下 | B   |      |     |
| 任務目的             | 診療収入の確保を図る                                   | 14,068,873千円  | 14,510,460千円(見込)             | 平成16年度 13,666,279千円         | B   | 100% | ☆☆☆ |
| 任務目的に対する評価の説明    | これまでの取組と成果、手段の妥当性<br><br>これからの課題、施策・事業展開の方向性 | <p>地域医療支援病院の名称承認(紹介率60%以上、逆紹介率40%以上)をめざして「市立四日市病院北勢地域病診連携システム実施要綱」を制定し、病診連携登録医療機関を北勢医療圏医師会、歯科医師会(いなべ・桑名・鈴鹿・亀山)に拡大。他医療機関との連携強化により紹介患者率も3.6%増加。入院患者(前年に比し6,634人増)、外来患者(同3,545人増)とも大幅に増加し、入院収益265,827千円増(見込)、外来収益178,331千円増(見込)、医療収益全体で441,587千円(見込)増となった。</p> <p>国の医療費抑制策は引き続き厳しく、16年4月の改定では-1.0%の改定率となるなど、今後診療報酬の値上げが見込めない現状においては、医療保険制度に精通した職員の養成による診療報酬の査定減や請求もれの防止強化を図るとともに、地域医療機関との役割分担の明確化と市民への周知徹底を前提とした初診外来のあり方の見直し(外来患者受入人数の適正化)、急性期病院として紹介患者率の向上、平均在院日数の短縮に努め地域医療支援病院の名称承認をめざす。</p> |                              |                             |     |      |     |

| 任務目的が2つ以上ある場合は合計が100%となるよう設定してください。 |      |
|-------------------------------------|------|
| シート名                                | 業務割合 |
| Sheet1                              | 70%  |
| Sheet2                              | 30%  |
| Sheet3                              | 0%   |
| 合計                                  | 100% |

|               |        |
|---------------|--------|
| 総労働時間数        | 16,480 |
| 所属正職員人数       | 8      |
| 〃 (管理職除く)     | 6      |
| 年間所定労働時間数     | 1,944  |
| 所属平均時間外数(月平均) | 25.0   |
| 所属平均年休、夏特日数   | 13.5   |
| 全嘱託職員総労働時間数   |        |
| 全臨時職員総労働時間数   |        |

| 業務コード     | 目的達成に必要な主な手段           | 活動指標             | 実績(平成15年度)                               | 実績(平成16年度)                               | 目標(目標年度)  | 困難度      | 業務割合       | 業務時間数         | 達成度測定 | 基本的な手段に対する評価  |
|-----------|------------------------|------------------|--|--|---|----------|------------|---------------|-------|---|
| <b>01</b> | <b>保険請求事務の適正実施</b>     | <b>レセプト減点率</b>   | <b>減点率0.28%</b>                          | <b>減点率0.38%</b>                          | <b>平成16年度 減点率0.30%</b>                          | <b>B</b> | <b>25%</b> | <b>2884.0</b> |       |   |
| 0101      | 委託職員の監督・指導             | 業務打ち合せ回数         | 随時及び定例(月1回)                              | 随時及び定例(月1回)                              | 平成16年度 随時及び定例(月1回)                              | B        | 50%        | 1442.0        | ☆☆    | 16年度から新たに毎月レセプト点検時における研修医への保険指導研修の導入。保険診療委員会を活用してのレセプト減点に対する再審査請求、委託職員への保険請求事務研修、チェック体制の強化に努めてきたところであるが、医療の高度化に伴う医療費の増大により保険者の査定が更に厳しくなりレセプト減点率は当初目標を達成できなかった。                |
| 0102      | 適正なレセプト請求              | カルテとレセプトの点検件数    | 入院1,500件 外来1,000件                        | 入院1,500件 外来1,000件                        | 平成16年度 入院1,500件 外来1,000件                        | A        | 30%        | 865.2         |       |   |
| 0103      | 医療部門研修                 | 研修会の実施           | 年6回実施                                    | 保険請求事務 年8回、研修医保険指導 毎月                    | 平成16年度 年6回実施                                    | C        | 10%        | 288.4         |       |   |
| 0104      | 保険診療委員会の活用             | 開催回数             | 定例 (毎月1回)                                | 定例 (毎月1回)                                | 平成16年度 定例 (毎月1回)                                | B        | 10%        | 288.4         |       |   |
| 4桁合計      |                        |                  |  |  | 4桁業務割合合計  |          | 100%       |               |       |   |
| <b>02</b> | <b>未収金対策</b>           | <b>過年度未収金回収額</b> | <b>2,372万円</b>                           | <b>2,715万円</b>                           | <b>平成16年度 2,500万円</b>                           | <b>A</b> | <b>30%</b> | <b>3460.8</b> |       |   |
| 0201      | 納付催告の計画的実施             | 訪宅延件数            | 定例 年6回 396件                              | 定例 年6回 405件                              | 平成16年度 定例 年6回(延400件)                            | B        | 20%        | 692.2         | ☆☆☆   | 訪宅徴収、居所不明者の調査、定期的な電話・文書催告の実施、早期納付相談による諸制度の利用促進により目標を達成できた。  |
|           |                        | 督促状の送付回数         | 年16回                                     | 年16回                                     | 平成16年度 年16回                                     | C        | 20%        | 692.2         |       |   |
|           |                        | 電話督促回数           | 随時及び定例(月1回)                              | 随時及び定例(月1回)                              | 随時及び定例(月1回)                                     | B        | 10%        | 346.1         |       |   |
| 0202      | 早期納付相談の実施              | 納付誓約件数           | 404件                                     | 年間415件                                   | 平成16年度 400件                                     | A        | 40%        | 1384.3        |       |   |
| 0203      | 収納方法の基準づくり             | 未収対策マニュアルの作成     | 随時見直し                                    | 随時見直し                                    | 随時見直し   | C        | 10%        | 346.0         |       |   |
| 4桁合計      |                        |                  |  |  | 4桁業務割合合計  |          | 100%       |               |       |   |
| <b>03</b> | <b>患者数増加・適正化の側面的支援</b> | <b>患者数</b>       | <b>入院 延183,992人/年<br/>外来 延465,687人/年</b> | <b>入院 延190,626人/年<br/>外来 延469,212人/年</b> | <b>平成16年度 入院 延183,230人/年<br/>外来 延451,980人/年</b> | <b>B</b> | <b>5%</b>  | <b>576.8</b>  |       |   |
| 0301      | 他医療機関との連携強化            | 登録医療機関数          | 医師会 196か所、歯科医師会 93か所                     | 医師会 321か所、歯科医師会 207か所                    | 平成16年度 医師会 300か所、歯科医師会 160か所                    | B        | 10%        | 57.7          | ☆☆☆   | 病診連携登録医療機関の地域拡大(いなべ、桑名、鈴鹿、亀山医師会、歯科医師会)に伴い、登録医療機関(前年に比し239機関増)、紹介患者率(同3.6%増)、受託検査件数(同345件増)とも大市に増加。入院患者については前年に比し6,634人増(病床利用率3.4%増)、外来患者についても前年に比し3,545人の増となり当初目標を達成することができた。 |
|           |                        | 紹介患者率            | 35.8%                                    | 39.4%                                    | 平成17年度 40%                                      | A        | 40%        | 230.7         |       |   |
|           |                        | 受託検査件数           | 880件/年                                   | 1,225件/年                                 | 平成16年度 1,000件以上                                 | B        | 30%        | 173.0         |       |   |
| 0302      | 入院稼働率向上                | 病床利用率、平均在院日数     | 病床利用率 88.5%<br>平均在院日数 13.12日             | 病床利用率 91.9%<br>平均在院日数13.67日              | 平成16年度 病床利用率89.0%以上<br>平均在院日数14日以下              | B        | 10%        | 57.7          |       |   |
| 0303      | PRの実施                  | ホームページ、病院案内など    | 継続実施                                     | 継続実施                                     | 平成16年度 継続実施                                     | C        | 10%        | 57.7          |       |   |
| 4桁合計      |                        |                  |  |  | 4桁業務割合合計  |          | 100%       |               |       |   |
| <b>90</b> | <b>内部業務</b>            |                  |  |  |   | <b>B</b> | <b>40%</b> | <b>4614.4</b> |       |   |
| 9001      | 収入測定及び入金処理             |                  |  |  |   | B        | 40%        | 1845.8        |       |   |
| 9002      | 医事統計業務                 |                  |  |  |   | B        | 20%        | 922.9         |       |   |
| 9003      | 議会関係業務                 |                  |  |  |   | B        | 10%        | 461.4         |       |   |
| 9004      | その他庶務業務                |                  |  |  |   | B        | 30%        | 1384.3        |       |   |
| 4桁合計      |                        |                  |  |  |   | 4桁業務割合合計 | 100%       |               |       |   |

# 業 務 棚 卸 表

|       |            |     |            |
|-------|------------|-----|------------|
| 年度    | 平成16年度     | 作成日 | 平成17年6月15日 |
| 所属名   | 市立病院 医事課   |     |            |
| 所属コード | 107015     | 作成者 | 山下 昌則      |
| 評価日   | 平成17年6月15日 | 評価者 | 山下 昌則      |

| 上段目的       | 健全経営に基づく高度な医療の提供     | 成果・活動指標   | 実績(平成15年度)                   | 実績(平成16年度)                   | 目標(目標年度)                    | 困難度 | 業務割合 | 評価  |
|------------|----------------------|---|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|-----|------|-----|
| 上段目的       | 健全経営に基づく高度な医療の提供     | 病床利用率<br>平均在院日数   | 病床利用率 88.5%<br>平均在院日数 13.12日 | 病床利用率 91.9%<br>平均在院日数 13.67日 | 病床利用率 89%以上<br>平均在院日数 14日以下 | B   | /    | /   |
| 任務目的       | 治療食として安全でおいしい給食を提供する | 喫食率   | 78.9%                        | 80.2%                        | 平成17年度 80%                  | B   | 100% | ☆☆☆ |
| 任務目的に対する評価 | これまでの取組と成果、手段の妥当性    | 不満が多かった小児、学童食の調理に改善を加えたこと、献立内容を随時検討し使用する食材に変化をもたせる工夫を行ったことなどで、喫食率目標を達成できた。また、嚥下障害のある患者の栄養を、輸液からなるべく早期に経口摂取できるよう、新たに移行食メニューを実施したほか濃厚流動食の提供を開始している。         |                              |                              |                             |     |      |     |
| 任務目的に対する評価 | これからの課題、施策・事業展開の方向性  | 平均在院日数の短縮に合わせてメニューサイクルを63日から28日に変更したが、給食内容が単調にならないよう随時検討を行う必要がある。また、治療食という性格などから来る制約の中で、多くの患者の満足度をできるだけ高めるために、院内アンケートや病棟訪問を充実させ、これを通じて患者のニーズの把握に努める必要がある。 |                              |                              |                             |     |      |     |

| 任務目的が2つ以上ある場合は合計が100%となるよう設定してください。 |      |
|-------------------------------------|------|
| シート名                                | 業務割合 |
| Sheet1                              | 100% |
| Sheet2                              | 0%   |
| Sheet3                              | 0%   |
| 合計                                  | 100% |

|              |        |
|--------------|--------|
| 総労働時間数       | 62,496 |
| 所属正職員人数      | 25     |
| 〃(管理職除く)     | 25     |
| 年間所定労働時間数    | 1,944  |
| 所属平均時間外数(月平) | 18.6   |
| 所属平均年休、夏特日数  | 26.2   |
| 全嘱託職員総労働時間数  | 1,574  |
| 全臨時職員総労働時間数  | 11,992 |

| 業務コード    | 目的達成に必要な主な手段       | 活動指標        | 実績(平成15年度)   | 実績(平成16年度)   | 目標(目標年度)          | 困難度      | 業務割合       | 業務時間数          | 達成度測定    | 基本的な手段に対する評価 |
|----------|--------------------|-------------|--------------|--------------|-------------------|----------|------------|----------------|----------|--------------|
| 01       | <b>満足度の高い給食の提供</b> | <b>喫食率</b>  | <b>78.9%</b> | <b>80.2%</b> | <b>平成16年度 80%</b> | <b>B</b> | <b>80%</b> | <b>49996.8</b> |          | ☆☆☆☆         |
| 0101     | 適時適温配膳の実施          | 適正な配膳時間     | 適正           | 適正           | 平成16年度 適正         | B        | 85%        | 42497.3        |          |              |
| 0102     | 献立・調理・選択メニューの内容検討  | 検討結果        | 平成15年度実施     | 移行食メニュー実施    | 平成16年度 給食開始       | B        | 5%         | 2499.8         |          |              |
| 0103     | 栄養相談の実施            | 実施人数        | 延2,427人      | 延2,584人      | 平成16年度 延2,100人    | B        | 5%         | 2499.8         |          |              |
| 0104     | 調理実習の実施            | 実施回数        | 40回 191人     | 47回 190人     | 平成16年度 49回 185人   | B        | 1%         | 500.0          |          |              |
| 0105     | 各種教室の実施            | 実施回数        | 35回          | 27回          | 平成16年度 34回        | B        | 1%         | 500.0          |          |              |
| 0106     | 栄養管理NSTの実施         | 実施回数        | 月4回          | 月4回          | 平成16年度 月4回        | B        | 3%         | 1499.9         |          |              |
| 4桁合計     |                    |             |              |              |                   |          |            |                | 4桁業務割合合計 | 100%         |
| 02       | <b>患者ニーズの把握</b>    | <b>喫食率</b>  | <b>78.9%</b> | <b>80.2%</b> | <b>平成16年度 80%</b> | <b>B</b> | <b>5%</b>  | <b>3124.8</b>  |          | ☆☆           |
| 0201     | 病棟訪問の実施            | 訪問回数        | 年24回         | 年24回         | 平成16年度 年24回       | B        | 70%        | 2187.4         |          |              |
| 0201     | 嗜好調査の実施            | 調査回数        | 年1回          | 年1回          | 平成16年度 年1回        | C        | 20%        | 625.0          |          |              |
| 0201     | 喫食調査の実施            | 調査回数        | 年3回          | 年3回          | 平成16年度 年3回        | C        | 10%        | 312.4          |          |              |
| 4桁業務割合合計 |                    |             |              |              |                   |          |            |                | 100%     |              |
| 0203     | <b>安全な給食の提供</b>    | <b>事故件数</b> | <b>0件</b>    | <b>0件</b>    | <b>平成16年度 0件</b>  | <b>B</b> | <b>5%</b>  | <b>3124.8</b>  |          | ☆☆☆          |
| 0204     | 食中毒予防講習会の実施        | 実施回数        | 年4回          | 年3回          | 平成16年度 年4回        | B        | 20%        | 625.0          |          |              |
| 0205     | ミーティングの実施          | 実施回数        | 月4回          | 月4回          | 平成16年度 月4回        | C        | 40%        | 1249.9         |          |              |
| 0206     | 厨房環境の点検・管理         | 実施回数        | 毎日実施         | 毎日実施         | 平成16年度 毎日実施       | C        | 40%        | 1249.9         |          |              |
| 4桁合計     |                    |             |              |              |                   |          |            |                | 4桁業務割合合計 | 100%         |
| 90       | <b>内部業務</b>        |             |              |              |                   |          | <b>10%</b> | <b>6249.6</b>  |          |              |
| 9001     | 給食材料の調達契約業務        |             |              |              |                   | B        | 60%        | 3749.8         |          |              |
| 9002     | 給食統計業務             |             |              |              |                   | B        | 20%        | 1249.9         |          |              |
| 9003     | 労務管理業務             |             |              |              |                   | B        | 10%        | 625.0          |          |              |
| 9004     | その他庶務              |             |              |              |                   | B        | 10%        | 624.9          |          |              |
| 4桁合計     |                    |             |              |              |                   |          |            |                | 4桁業務割合合計 | 100%         |

糖尿病教室の実施回数が目標をやや下回ったほかは、調理実習や栄養相談件数が目標をクリアできた。特に、計画的治療に重要な意味を持つクリニックの進展に伴う栄養相談、栄養指導件数の増加にも対応できた。また、移行食や濃厚流動食の提供により、患者の病状回復に重要とされる栄養の経口摂取の推進を図ることができた。

治療効果への寄与という面では一定の成果を挙げられたと考えている。一方、アンケートなどに寄せられる意見の中には、調理方法や献立内容になお改善を求めものも多いため、病棟訪問を充実させ、患者の声を聴くとともに治療食への理解を深めてもらう取り組みがやや不足していたと認識される。

平成16年度から調理現場の職員に班長制が導入されたことに伴い、月1回の定例会を実施、意思疎通に一定の効果があった。課内で指名している運営委員による定例会も情報・意見交換の場として機能している。

# 業 務 棚 卸 表

|       |            |     |            |
|-------|------------|-----|------------|
| 年度    | 平成16年度     | 作成日 | 平成17年6月15日 |
| 所属名   | 市立病院 医事課   |     |            |
| 所属コード | 107015     | 作成者 | 山下 昌則      |
| 評価日   | 平成17年6月15日 | 評価者 | 山下 昌則      |

|               |                     | 成果・活動指標   | 実績(平成15年度)                   | 実績(平成16年度)                   | 目標(目標年度)                    | 困難度 | 業務割合 | 評価 |
|---------------|---------------------|---|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|-----|------|----|
| 上位目的          | 健全経営に基づく高度な医療の提供    | 病床利用率<br>平均在院日数   | 病床利用率 88.5%<br>平均在院日数 13.12日 | 病床利用率 91.9%<br>平均在院日数 13.67日 | 病床利用率 89%以上<br>平均在院日数 14日以下 | B   |      |    |
| 任務目的          | 正確かつ迅速な窓口サービスを提供する  | 患者満足度(入院・外来患者アンケート)   | 不満意見の割合 6%                   | 不満意見の割合 6.1%                 | 平成16年度<br>不満意見の割合 5%以下に     | A   | 100% | ☆☆ |
| 任務目的に対する評価の説明 | これまでの取組と成果、手段の妥当性   | 会計担当(委託)職員のトレーニング強化と要員の柔軟配置により会計待ち時間の短縮、会計担当(委託)職員との定例的な話し合いを継続することにより会計窓口における不満意見の割合はほぼ目標を達成することができたが、施設の老朽化に伴う不満、救急患者、外来患者増による診察待ち時間が増え、入院・外来アンケート全体での不満意見の割合について当初目標を達成できなかった。 |                              |                              |                             |     |      |    |
|               | これからの課題、施策・事業展開の方向性 | 今後も会計待ち時間短縮、接客マナーの向上など患者満足度を高めるため引き続き委託職員のトレーニング強化と要員の柔軟配置を継続し、患者サービスの充実に努めるとともに、診察待ち時間の短縮に向けて地域医療機関との連携推進、機能分担を促進し、初診外来のあり方の見直し等外来受入患者数の適正化を図る必要がある。                             |                              |                              |                             |     |      |    |

| 業務コード | 目的達成に必要な主な手段         | 活動指標                     | 実績(平成15年度)         | 実績(平成16年度)          | 目標(目標年度)                    | 困難度      | 業務割合       | 業務時間数         | 達成度測定 | 基本的な手段に対する評価  |
|-------|----------------------|--------------------------|--------------------|---------------------|-----------------------------|----------|------------|---------------|-------|---|
| 01    | <b>待ち時間の短縮</b>       | <b>待ち時間 ①新患受付 ②会計窓口</b>  | <b>①平均7分 ②平均5分</b> | <b>①平均7分 ②平均5分</b>  | <b>平成16年度 ①平均7分 ②平均5分</b>   | <b>B</b> | <b>30%</b> | <b>1483.2</b> | ☆☆☆   | 待ち時間の短縮について、会計担当(委託)職員のトレーニング強化と要員の柔軟配置継続実施により当初目標を達成できた。   |
| 0101  | 担当者(委託職員)指導・監督       | 委託職員とのミーティング             | 毎月実施(第3水曜日)随時      | 毎月実施(第3水曜日)随時       | 平成16年度 継続実施                 | B        | 80%        | 1186.6        |       |   |
| 0102  | 待ち時間調査の充実            | 調査対象患者数                  | 毎月1週(5日)全外来患者      | 毎月1週(5日)全外来患者       | 調査継続実施                      | B        | 20%        | 296.6         |       |   |
| 4桁合計  |                      |                          |                    |                     | 4桁業務割合合計                    |          | 100%       |               |       |   |
| 02    | <b>患者ニーズの把握と情報提供</b> | <b>患者満足度(入院・外来アンケート)</b> | <b>不満意見の割合 6%</b>  | <b>不満意見の割合 6.1%</b> | <b>平成16年度 不満意見の割合 5%以下に</b> | <b>B</b> | <b>70%</b> | <b>3460.8</b> | ☆☆    | 患者満足度については会計担当(委託)職員の代表と定例的に窓口トラブルの事例検討、業務改善の話し合いを継続実施することにより会計窓口における不満意見の割合はほぼ目標を達成することができたが、施設の老朽化に伴う不満、救急患者、外来患者増による診察待ち時間増に対する不満意見等が増加し、入院・外来アンケート全体での不満意見の割合について当初目標を達成できなかった。 |
| 0201  | 苦情処理対応               | 内部的業務                    | ——                 | ——                  | ——                          | A        | 50%        | 1730.4        |       |   |
| 0202  | 委託職員の指導・監督           | 委託職員とのミーティング・OJT         | 随時及び定例(月1回)        | 随時及び定例(月1回)         | 平成16年度 随時及び定例(月1回)          | B        | 20%        | 692.2         |       |   |
| 0203  | アンケートの充実             | 処理体制の整備                  | 即時対応               | 即時対応                | 平成16年度 即時対応                 | B        | 15%        | 519.1         |       |   |
| 0204  | 広報誌くすのき発行            | 発行回数                     | 年2回発行              | 年2回発行               | 平成16年度 年2回発行                | C        | 5%         | 173.0         |       |   |
| 0205  | ホームページ掲載             | 更新回数                     | 随時更新               | 随時更新                | 平成16年度 随時更新                 | C        | 5%         | 173.0         |       |   |
| 0206  | 入院・外来診療案内の発行         | 更新回数                     | 1回                 | 1回                  | 平成16年度 年1回 更新               | C        | 5%         | 173.1         |       |   |
| 4桁合計  |                      |                          |                    |                     | 4桁業務割合合計                    |          | 100%       |               |       |   |