

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	保健福祉局地域医療課
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立門司病院	施設類型	目的・機能
	所在地	門司区南本町3番1号	I	— ⑦
	設置目的	市民の健康保持に必要な医療を提供する。 「北九州市病院事業の設置等に関する条例 第1条」		
利用料金制	非利用料金制 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制			
	インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無	
指定管理者	名 称	医療法人茜会		
	所在地	山口県下関市上新地町一丁目5番2号		
指定管理業務の内容	1 診療等に関する業務 入院診療、外来診療等の門司病院が提供する医療及び医療関連行為並びに関係事務 2 施設の管理に関する業務 ① 施設及び設備の維持管理業務 ② 物品（医療用機器、什器備品類等）の管理業務 3 手数料の徴収に関する業務 証明書料等の手数料の徴収 4 その他管理運営に関する業務 ① 災害時の対応及び市民の健康危機への対応 ② 新型インフルエンザ患者発生時の対応及びその他新感染症発生時の対応 他			
指定期間	平成31年4月1日～令和11年3月31日			

## 2 評価結果

評価項目及び評価のポイント				
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み				
(1) 施設の設置目的の達成				
① 計画に則って施設の管理運営（指定管理業務）が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか（目標を達成できたか）。				
② 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組みがなされ、その効果があったか。				
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。				
④ 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。				
【所見】				
【患者数等】				
(単位：人、%)				
	項目	R1年度	R2年度	対前年度比
外来延患者数	目標	43,254	37,848	
	実績	39,916	32,267	80.8%
	達成率	92.3%	85.3%	
入院延患者数	目標	43,210	40,964	
	実績	42,737	41,569	97.3%
	達成率	98.9%	101.5%	
病床利用率	目標	76.2%	72.4%	
	実績	75.3%	73.5%	1.8ポイント減
	達成率	0.9ポイント減	1.1ポイント増	
【評価】				
<p>《外来》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域医療連携室を中心として、地域の医療・福祉機関等との連携を図っているが、延患者数は令和元年度実績を下回っており、新型コロナウイルス感染症の影響が考えられる。</li> </ul> <p>《入院》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 一般病床患者数が大きく減少（延患者数 3,440 人→2,762 人 病床利用率 94.0%→75.7%）した。地域包括ケア病床、回復期リハ病床、結核病床とも前年度を下回った結果、全体の入院延患者数は、前年度比減（目標比増）となった。なお、結核病棟の病床利用率は前年度とおおむね同等で 34.4%となっている。</li> </ul>				

## (2) 利用者の満足度

- ① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。
- ② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。
- ③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。
- ④ 利用者への情報提供が十分になされたか。
- ⑤ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。

### [所見]

#### 【アンケート結果】

単位：％（非常に満足＋満足／不満＋非常に不満）

		回収数	総合評価	接遇	診療説明	待ち時間
外来	R1年度	221	56.7/1.4	63.2/0.5	63.3/1.9	36.1/4.2
	R2年度	159	80.4/3.9	67.8/0.5	68.0/1.1	48.7/6.3
入院	R1年度	64	58.7/1.7	66.7/2.1	66.7/3.9	－ / －
	R2年度	40	43.2/5.4	55.2/2.5	49.4/1.3	－ / －

※アンケート回答項目は、非常に満足、満足、普通、不満、非常に不満

#### 【評価】

- ・全体を通して、「不満＋非常に不満」の割合は、低水準で推移している。
- ・接遇に関してマニュアルを作成し、職員へ周知するとともに、患者やその家族の目に触れやすいところに「ご意見箱」を設置している。収集した意見に対して、掲示板等を通じて回答を行うとともに、患者相談窓口と相談担当者の専任により、相談や苦情等について早期収集と解決に努めている。
- ・総合評価及び各項目について、外来では前年度比より向上した一方で、入院では下がっており、引き続き取り組みを強化する必要がある。

## 2 効率性の向上等に関する取組み

### (1) 経費の低減等

- ① 施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取り組みがなされ、その効果があったか。
- ② 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。
- ③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

#### 【所見】

#### 【費用】

単位：千円

	年度	目標	実績	対目標増減	対目標増減率
医業費用	R1年度	1,827,924	1,875,593	47,669	2.6%
	R2年度	1,945,531	1,919,814	▲ 25,717	-1.3%
	前年度比		102.4%		
(うち 委託費)	R1年度	176,129	171,223	▲ 4,906	-2.8%
	R2年度	191,520	191,780	260	0.1%
	前年度比		112.0%		

#### 【評価】

- 光熱水費削減に向けた職員への啓発や、委託内容・項目の見直しなどに取り組んでいる。令和2年度の医業費用が前年度比増となったのは、電子カルテシステムの導入等によるもので、電子カルテシステム導入により業務の効率化が図られた。

### (2) 収入の増加

- ① 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。

#### 【所見】

#### 【収入】

単位：千円

	年度	目標	実績	対目標増減	対目標増減率
入院収入	R1年度	1,399,380	1,417,897	18,517	1.3%
	R2年度	1,428,140	1,425,795	▲ 2,345	-0.2%
	前年度比		100.6%		
外来収入	R1年度	253,660	258,732	5,072	2.0%
	R2年度	243,320	230,840	▲ 12,480	-5.1%
	前年度比		89.2%		

#### 【評価】

- 入院収入については、入院延患者数が前年度から減少したものの、同水準となった。
- 外来収入については、地域との連携強化へ向けた取組みにより紹介率の向上が見られたものの、延患者数が前年度から減少し、外来収入も減となった。

### 3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

#### (1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況

- ① 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員の配置が合理的であったか。
- ② 職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。
- ③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

#### 【所見】

##### 【人員配置状況】（主な職、常勤換算、実績は令和3年3月時点）

医師：16名、看護師：73名、准看護師：11名、ケアキャスト（介護福祉士等）26名、理学療法士・作業療法士・言語聴覚士：60名

##### 【研修参加状況】

院内研修：37回、延参加人数：1,693人

院外研修：一回、延参加人数：一人

（院外研修は、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策のため自粛）

##### 【地域住民向け講座開催等】

- ・新型コロナウイルス感染症の感染防止対策として中止

参考：過年度の実施内容

- |                 |         |         |
|-----------------|---------|---------|
| ➤ 健康セミナー        | 開催回数：一回 | 参加者数：一名 |
| ➤ 出張講座          | 開催回数：一回 | 参加者数：一名 |
| ➤ まちの保健室ボランティア  | 開催回数：一回 |         |
| ➤ 地域交流会         | 開催回数：一回 |         |
| ➤ 北九州マラソンへ看護師派遣 |         |         |

##### 【地元医療機関との連携】

- ・地域連携室による地元医療機関への訪問活動に取り組むとともに、紹介患者や逆紹介患者の増加に向けた対応に取り組んだ。

##### 【評価】

- ・医療スタッフの確保に努め、医療提供体制を維持する人員を確保している。
- ・積極的な研修活動が行われており、職員の能力向上に努めている。
- ・地域住民向け講座等は、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策により開催に至らなかったものの、地域に開かれ親しまれる病院運営に努めるため、継続実施の方向である。
- ・地域医療連携室による地域の医療機関等への訪問は、新型コロナウイルス感染症の影響により令和元年度803件から令和2年度43件と大幅に減少したものの、地域との連携強化を積み重ねてきており、外来紹介率は、令和元年度14.8%から令和2年度28.6%に増加した。

## (2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

- ① 施設の利用者の個人情報保護するための対策が適切に実施されているか。
- ② 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。
- ③ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われていたか。
- ④ 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。
- ⑤ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。
- ⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。
- ⑦ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

### 【所見】

#### 【平等利用、安全対策、危機管理に向けた院内の体制】

- ・「北九州市個人情報保護条例」等の関係規定に基づき、個人情報保護規定を設け、これに基づき管理体制を構築している。
- ・医療ソーシャルワーカーを配置し、入院時・退院時等において利用者が平等にサービスの提供を受けられるよう努めた。
- ・医療安全管理委員会や院内感染対策委員会など、医療安全関連の各委員会を定期的（月1回）に開催し、情報共有を図った。
- ・医療安全管理室を中心に、アクシデント・インシデントレポートの分析、医療事故発生時のマニュアルの整備、職員への啓蒙を行っている。
- ・院内に「ご意見箱」を設置し、積極的に患者等の意見を収集。回答を院内に掲示し患者と良好なコミュニケーションを図り、迅速に医療に反映できるよう努めた。

#### 【評価】

- ・連絡体制や再発防止策など医療事故等の発生に備えた体制づくりが図られている。
- ・火災発生等緊急事態に備えたマニュアル整備や院内体制づくりが図られている。

## 【総合評価】

### 【所見】

- ・北九州地域唯一の結核医療の拠点病院として、機能している。
- ・門司区唯一の回復期リハビリテーション病棟を運営し、リハビリ体制の強化に取り組んでいる。
- ・地域医療連携室による地域の医療機関や介護施設等への訪問により、地域との連携の強化及び紹介率の増加に向け取り組んでいる。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響もあり、延患者数及び収入は減少したものの、上記取り組みなどにより、地域における拠点病院としての責務を果たすべく努めている。

### 【今後の対応】

- ・引き続き、市と指定管理者が協同し、よりよい市民サービスの提供を図りながら、政策医療である結核医療を中心に地域に必要な医療を提供していきたい。