

平成30年度 定期監査等の結果（指摘事項）に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 定期監査及び行政監査
- 2 監査対象 市立四日市病院  
総務課 施設課 医事課
- 3 監査実施期間 平成30年 7月 6日
- 4 監査結果報告 平成30年11月30日

監査の結果（指摘事項）

措置（具体的内容）・対応状況

【総務課】

<p>共通（1）文書管理について 起案文書において、起案日及び決裁日の記載漏れが見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成30年 6月18日 起案文書の起案日及び決裁日の記載が漏れていたものについては、確認のうえ、記載して押印した。今後は、決裁時に十分確認し、不備のない適切な事務を執行するよう周知した。</p>
<p>（1）現金等の管理について 郵便切手受払簿において、月計及び累計の記載漏れが見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成30年 6月18日 郵便切手受払簿の月計及び累計の記載が漏れていた箇所については、正しく記載するとともに、今後は不備のない適切な事務を執行するよう周知した。</p>
<p>（2）支出事務について 次のとおり不適切な事例が見受けられた。不備のない書類の提出を求め、受領時には十分確認するとともに、適切な事務処理を行うこと。</p>	<p style="text-align: center;">/</p>
<p>ア 委託料の支出において、支出負担行為日の誤り。</p>	<p>【措置済】 平成30年 6月18日 委託料の支出負担行為日の誤りについては、確認のうえ修正した。今後は、決裁時に十分確認し、不備のない適切な事務を執行するよう周知した。</p>
<p>イ 委託料の支出において、請求書に債権者の住所の記載漏れ。</p>	<p>【措置済】 平成30年 6月18日 委託料の請求書に債権者の住所の記載漏れがあったことについては、確認のうえ記載させて修正した。今後は、決裁時に十分確認し、不備のない適切な事務を執行するよう周知した。</p>

<p>(3) 契約事務について 一般競争入札（郵便）立会人確認の記録において、入札（開札）執行者の氏名のチェック漏れが見受けられ、2名以上で立ち会ったかどうか確認できなかった。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【 措置済 】 平成30年 7月 9日 入札（開札）執行者の氏名のチェックが漏れていたものについては、確認のうえ、記載した。今後は、執行時に氏名のチェックを行い、不備のない適切な事務を執行するよう周知した。</p>
<p>(4) 文書管理について 自動車運行日誌において、所属長の印漏れが見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【 措置済 】 平成30年 6月18日 自動車運行日誌の所属長の印が漏れていた箇所については、確認のうえ押印するとともに、今後は不備のない適切な事務を執行するよう周知した。</p>

**【施設課】**

<p>共通（1）文書管理について 起案文書において、起案日及び決裁日の記載漏れが見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【 措置済 】 平成30年 6月18日 起案文書の起案日及び決裁日の記載が漏れていたものについては、確認のうえ、記載して押印した。今後は、決裁時に十分確認し、不備のない適切な事務を執行するよう周知した。</p>
<p>(1) 契約事務について 見積書において、代表者名の誤りが見受けられた。不備のない書類の提出を求め、受領時には十分確認するとともに、適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【 措置済 】 平成30年 7月31日 見積書の代表者名の誤りについては、確認のうえ、事業者の説明し誤りを訂正した。受領時における確認作業の注意喚起を改めて行い、特に代表者が替わった場合における代表者変更の業務手順の徹底を行った。</p>
<p>(2) 文書管理について 産業廃棄物管理表（マニフェスト）確認表において、確認者の印漏れが見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【 措置済 】 平成30年 7月31日 産業廃棄物管理表（マニフェスト）確認表の確認者の印漏れについては、確認のうえ、押印した。起案者による確認作業の注意喚起を改めて行うとともに、課内における相互確認手順の徹底を行った。</p>

**【医事課】**

<p>共通（1）文書管理について 起案文書において、起案日及び決裁日の記載漏れが見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【 措置済 】 平成30年 6月18日 起案文書の起案日及び決裁日の記載が漏れていたものについては、確認のうえ、記載して押印した。今後は、決裁時に十分確認し、不備のない適切な事務を執行するよう周知した。</p>
---	--

平成30年度 定期監査等の結果（意見）に基づく措置状況等の報告

1 監査の種類	定期監査及び行政監査
2 監査対象	市立四日市病院 総務課 施設課 医事課
3 監査実施期間	平成30年 7月 6日
4 監査結果報告	平成30年11月30日

監査の結果（意見）

措置（具体的内容）・対応状況

【総務課】

共通（1）労務管理の徹底と時間外勤務の縮減について  
 前回の監査と比べると、いくつかの所属で一定の改善が認められた。しかし、依然として時間外勤務が年間360時間を超える職員が多く見受けられたので、所属長は、職員の時間外勤務の原因を分析して、職員配置や業務分担の再確認等を行うこと。加えて、職員のワークライフバランスを充実するため、必要に応じて時差出勤勤務制度の導入など時間外勤務適正化に向けた取組みを行うことで時間外勤務の縮減を図ること。

【改善事項】

【 継続努力 】 令和 元年 5月31日  
 業務分担や職員配置の見直しを図ることで、時間外勤務時間が年間360時間を超える職員の人数は、平成28年度の5名、平成29年度の4名から、平成30年度には1名に減少した。また、課員1人当たりの月平均時間外勤務時間数も、平成28年度の22.4時間、平成29年度の20.3時間から、平成30年度には19.2時間にまで減少した。  
 全体的には改善傾向となっているものの、まだ職員間のばらつきも見られるため、引き続き効率的な事務執行に努めていく。

【 継続努力 】 令和 元年11月30日  
 産休・育休取得者増による実働人員の減、人事異動に伴う業務効率の低下、定期的な機器入替の年に当たったことによる業務集中などから、時間外勤務時間が年間360時間（月平均30時間）を超える職員の人数は、平成28年度の5名、平成29年度の4名、平成30年度の1名から、令和元年度上期（4月～10月）には7名に増加した。また、課員1人当たりの月平均時間外勤務時間数も、平成28年度の22.4時間、平成29年度の20.3時間、平成30年度の19.2時間から、令和元年度上期（4月～10月）には36.7時間にまで増加した。  
 業務の標準化やスリム化を進めることで、業務効率を安定的に保つことができるよう努める。

<p>共通（２）内部事務管理について 事務処理の基本的な部分で、いくつかの指摘事項が見受けられた。これらは、職員の業務上の知識不足や単純なミスに加えて、所属内でのチェック・牽制体制が不十分であったことに大きな要因がある。所属長は、定められたルールに基づいた事務執行の意識を職員に定着させ、日常的に確認すべき事項を定型化し確認するなど牽制体制を整備して、内部事務管理の徹底を図ること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 令和 元年 5月31日 事務処理の基本的な事項やその重要性については、朝礼や課内会議等において全職員に定期的に周知するとともに、上位職によるダブルチェックを行うことにより、事務処理の適正化に努める。</p>
<p>（１）契約事務について 委託業務完了後、履行確認を行った旨の決裁がとられていなかった。報告書の受領後、速やかに履行確認を行い、決裁をとること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 令和 元年11月30日 上位職によるダブルチェックに加え、定期的に決裁や記録簿等を見直すことで、事務処理の適正化に努めている。</p>
<p>（２）医師の派遣の見直しについて 四日市競輪からの要請により、出場選手の負傷等に備えるため、開催にあわせ競輪場へ医師の派遣を行っている。急性期病院の体制を維持するためにも、四日市競輪に対し民間からの医師派遣を検討するよう働きかけを行うこと。【要望事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成30年 7月 6日 業務委託完了報告書を受領したら速やかに履行確認を行い、その旨決裁を取るよう、事務処理について改めて周知を行った。</p>
<p>（３）医師、看護師等人材の確保、育成について 人材の確保に加え、人材の育成という点から、質の高い職員の養成に努めること。また、医師の時間外勤務体制について、手術後の管理体制を見直すなど時間外勤務の縮減に向けた取組みを行っているが、取組みが評価されると医師の確保につながっていくことにもなるため、継続して取り組んで行くこと。【要望事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成30年 7月 9日 民間からの医師派遣についての検討を四日市競輪に対して申し入れた。</p>
<p>（３）医師、看護師等人材の確保、育成について 人材の確保に加え、人材の育成という点から、質の高い職員の養成に努めること。また、医師の時間外勤務体制について、手術後の管理体制を見直すなど時間外勤務の縮減に向けた取組みを行っているが、取組みが評価されると医師の確保につながっていくことにもなるため、継続して取り組んで行くこと。【要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 令和 元年 5月31日 医師やコメディカル（医療従事者）などに、学会や外部研修への積極的な参加を推奨するとともに、看護職においては計画的な教育体系のもと人材育成を進めることで、質の高い人材の養成に努めている。 医師の時間外削減については、医師と他の医療職種でのタスク・シフティングやタスク・シェアリングを引き続き進めることで、医師の負担軽減に努める。</p>
<p>（３）医師、看護師等人材の確保、育成について 人材の確保に加え、人材の育成という点から、質の高い職員の養成に努めること。また、医師の時間外勤務体制について、手術後の管理体制を見直すなど時間外勤務の縮減に向けた取組みを行っているが、取組みが評価されると医師の確保につながっていくことにもなるため、継続して取り組んで行くこと。【要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 令和 元年11月30日 医師の時間外削減については、医師と他の医療職種でのタスク・シフティングやタスク・シェアリングを引き続き進めるとともに、当直翌日には予定手術の術者とならないよう改めて周知を行うなど、医師の負担軽減に努めている。</p>

【施設課】

共通（１）労務管理の徹底と時間外勤務の縮減について  
前回の監査と比べると、いくつかの所属で一定の改善が認められた。しかし、依然として時間外勤務が年間３６０時間を超える職員が多く見受けられたので、所属長は、職員の時間外勤務の原因を分析して、職員配置や業務分担の再確認等を行うこと。加えて、職員のワークライフバランスを充実するため、必要に応じて時差出勤勤務制度の導入など時間外勤務適正化に向けた取組みを行うことで時間外勤務の縮減を図ること。

【改善事項】

【 継続努力 】 令和 元年 ５月３１日

所属長が、職員の業務内容の聞き取りを行い、業務分担の再確認を実施したことで、時間外勤務時間が年間３６０時間を超える職員の人数は平成２９年度２名から平成３０年度は１名に減少した。また課員１人当たりの月平均時間外勤務時間は平成２９年度２４．９時間から平成３０年度２３．６時間へ減少した。

引き続き、振替勤務の実施、ノー残業デーの活用や終業時の声かけ等により、時間外勤務の縮減に取り組み、時間外勤務の縮減に向けて取組みを行っていく。

【 継続努力 】 令和 元年 １１月 ３０日

所属長は、毎月初めに職員の業務量や業務状況を聞き取り、業務の適切な分担がなされているかを確認し、その結果に基づき職員間の業務の平準化を図るよう努めた。令和元年度上期（４月～１０月）における時間外勤務時間が月平均３０時間（年間３６０時間）を超えていた職員は、平成３０年度と変わらず、１人であった。また、令和元年度上期の課員１人当たりの月平均時間外勤務時間は、２１．２時間で平成３０年度と比べて２．４時間の減少であった。

引き続き、所属長は職員の業務状況を把握するとともに、振替勤務の実施、ノー残業デーの活用や終業時の声かけ等により、時間外勤務の縮減に取り組み、時間外勤務の縮減に向けて取組みを行っていく。

<p>共通（２）内部事務管理について 事務処理の基本的な部分で、いくつかの指摘事項が見受けられた。これらは、職員の業務上の知識不足や単純なミスに加えて、所属内でのチェック・牽制体制が不十分であったことに大きな要因がある。所属長は、定められたルールに基づいた事務執行の意識を職員に定着させ、日常的に確認すべき事項を定型化し確認するなど牽制体制を整備して、内部事務管理の徹底を図ること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 令和 元年 5月31日 起案者による確認作業の注意喚起を改めて行うとともに、発生原因の究明や、再発防止策の確認など、業務手順の徹底を行った。 今後についても、会計管理室作成の審査事務マニュアルを参考に、チェック項目を再確認するとともに、文書取扱主任を中心として複数の職員によるチェック体制を構築することにより、内部牽制体制の確立と内部事務管理改善の取組みを行っていく。</p>
<p>（１）財産管理について 土地、建物及び工作物の実査において、年度末に行われていないものが見受けられた。担当者は、年度末において必ず全財産を実査しその記録を文書にして残すとともに、所属長は、実査の実効性を確認するため抽出実査を行い、その記録を文書にして残すこと。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成31年 3月15日 土地、建物及び工作物の実査において、全財産を30年度末に実査しその記録を文書にして残すとともに、所属長が、実査の実効性を確認するため抽出実査を行い、その記録を文書にして残した。</p>
<p>（２）駐車場用地について 近隣の土地を借り上げているが、3年ごとに行われる固定資産の評価替えにあわせて、購入することも勘案しながら、借上げを継続する場合は使用料低減に向けた交渉を行うなど、引き続き適正な管理に努めること。 【要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 令和 元年 5月31日 評価替えに併せ土地評価額の確認を行い、年度末の契約更新時に貸主に対し購入を含めた価格交渉を実施した。今後も契約更新時などにおいて引き続き値段交渉を行っていく。</p> <p>【 継続努力 】 令和 元年 11月30日 評価替えに併せ土地評価額の確認を行い、年度末の契約更新時に貸主に対し購入を含めた価格交渉を実施した。一部の地権者からは、増額要求をされる中で値下げ交渉は難しい状況であるが、引き続き粘り強く値段交渉を行っていく。</p>

<p>(3) 防犯カメラの画像データの管理について 管理運用基準を定めたうえで、運用を行っているとのことであるが、画像データに個人情報が含まれており、本庁とも足並みを揃えながら、引き続き漏えいのないよう適正に管理を行うこと。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成30年 7月31日 本庁を管理している管財課と連絡を取って、本庁での管理運用状況を確認し、当院においても漏えいのないよう適正な管理を進めた。</p>
<p>(4) 水質管理について 水道局から配水を受けている水の水質検査については、受託業者により行われている。より精度の高い水質管理のため、上下水道局が保有する水質検査の結果について情報提供を受けるなど、連携を密にしながら取り組むよう検討すること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成30年 7月31日 水道局から水質管理計画書及び水質検査結果を入手するとともに、情報交換を行い、水質管理への取組みを進めた。</p>

【医事課】

<p>共通(2) 内部事務管理について 事務処理の基本的な部分で、いくつかの指摘事項が見受けられた。これらは、職員の業務上の知識不足や単純なミスに加えて、所属内でのチェック・牽制体制が不十分であったことに大きな要因がある。所属長は、定められたルールに基づいた事務執行の意識を職員に定着させ、日常的に確認すべき事項を定型化し確認するなど牽制体制を整備して、内部事務管理の徹底を図ること。【改善事項】</p>	<p>【継続努力】 令和 元年 5月31日 課内ミーティングにおいて、適正な事務処理の必要性について定期的に周知を行っている。また、会計管理室作成の「会計事務の手引き」を参考にしながら、上位職員によるチェックを受けることにより、事務処理の適正化に努めている。</p> <p>【継続努力】 令和 元年11月30日 定期的に上位職員が決裁や記録簿等を再チェックすることにより、事務処理の適正化に努めている。</p>
<p>(1) 契約事務について 委託契約書において、業務委託内容は「仕様書のとおり」とされているにもかかわらず、仕様書が契約書に添付されていなかった。契約書と仕様書の内容について精査すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成30年 6月18日 契約締結後の決裁終了後、起案者が作成した契約書に不備がないことを別の職員が再チェックした後、契約書を取り交わすよう事務改善を行った。</p>
<p>(2) 診療報酬明細(レセプト)減点率について 減点率が上昇しているが、引き続き減点内容を精査する保険診療委員会や適正なレセプト作成のための医療部門研修の充実に努めながら、精度を向上させていくこと。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成31年 4月 9日 保険診療委員会における指摘事項を関係各部門に適宜フィードバックするとともに、適正なレセプト作成のための医療部門研修に加えて、診療報酬改定に伴う新規事業について医療部門を対象とした保険請求に関する研修会を実施した。</p>

<p>(3) 未収金対策について</p> <p>未収金については、早期回収に努めるとともに、患者の経済状況なども勘案しながら、円滑に支払いが完了するような方策についても研究すること。また、居所不明者については、行政書士会等の関係機関との連携も研究すること。【要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 令和 元年 5月31日</p> <p>未収金の早期回収に取り組むため、平成31年度の人員要求として専任の債権管理を担当する再任用職員1名を要求したが、現在のところ欠員となっており、引き続き、再任用職員1名を人員要求していく。また、円滑に支払が完了するような方策としては、診療費が高額となる患者の窓口負担を軽減するために、限度額認定申請などの案内を行っている。円滑に支払が完了するような方策についての研究は、外部研修への参加や他市の取組みを調査することにより行っていく。居所不明者については、未収金督促業務を委託している当院の顧問弁護士に、必要に応じて、居住地調査を委託し、未収金の回収に繋げている。</p>
	<p>【 継続努力 】 令和 元年11月30日</p> <p>未収金の早期回収に取り組むため、欠員となっていた専任の債権管理を担当する再任用職員1名が、令和元年7月から配置され、不十分であった債権管理体制が従来どおり稼働できるようになった。円滑に支払が完了するような方策としては、9月に未収金回収に係る外部研修に参加するとともに、その際に、他市の未収金回収の取組について情報交換を行ったが、現時点で当院が既に取り組んでいる以上の新たな方策の収穫はなかった。したがって、従来どおり診療費が高額となる患者の窓口負担を軽減するために、限度額認定申請などの案内を行うとともに、一括での支払が困難な患者については納付相談を行い、分納による収納に応じることにより未収金の回収に努めているところである。また、円滑に支払が完了するような方策についての研究は、今後も外部研修への参加や他市の取組みを調査することにより引き続き行っていく。</p>



(4) 患者満足度の向上について

初診受付及び会計の待ち時間を活動指標にしているが、診療時間も含めた病院に入ってから出るまでの時間を短縮することや、外来において医師が患者に対してよりわかりやすい説明を行うなど、さらに患者満足度の向上につながる取組みを充実させていくこと。また、患者が院内に滞在している間、待ち時間などにおいてなるべく心地よく過ごしてもらえよう、患者の思いに寄り添いながら、こまめに声かけを行うなど、出来る限りの配慮を行うよう努めること。【要望事項】

【 継続努力 】 令和 元年 5月31日

当院は、これまでの診察状況等を踏まえ、患者の予約を入れており、それに加えて、主に地域の医療機関からの紹介を受けた初診患者の受付をしている。初診患者が多い場合や検査を多く実施する必要がある患者がいた場合は、どうしても1名あたりの診療時間が長くなる状況があり、体調の優れない患者に長時間お待ちいただくことは大変心苦しいことだと思っている。医事課が担当している初診受付及び会計の待ち時間については、現状では大きく短縮することは難しいと考えているが、受託業者とともにさらなる業務の効率化、時間短縮について検討を行っているところである。

医師の説明がわかりにくいなど、接遇面でのご意見を患者やその家族から伺うこともあるが、各診療科の部長医師やその他の部門の長が出席する診療会議などで周知するとともに、患者満足度を向上させる研修会を活用してその改善に努めている。

また、待ち時間が長くなっている場合には、電光掲示板でテロップを流したりアナウンスを入れたりすることで、患者に情報提供を行うとともに、具合が悪くなっている患者がいないか、看護師が定期的に声かけをしながら見回りを行っており、できる限り患者への配慮を行うようにしている。

【 継続努力 】 令和 元年11月30日

医事課が担当している初診受付及び会計の待ち時間の短縮については、当院の受付業務を受託している事業者が、他に受託している医療機関等において取り組んでいる待ち時間短縮に向けた取組みについて、状況把握を行ったが、現状よりも改善できる方策は見つけられていない状況である。今後も、他院での効果的な取組みについてアンテナを張り巡らせながら、改善していくよう努めていく。