

平成26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26年 5月26日から平成26年 5月29日まで
- 4 監査結果報告 平成26年11月25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>(1) 支出事務について ア 修繕費の支出において、見積年月日を砂消しで字句訂正していた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こと。</p>	<p>【措置済】 平成27年 2月 2日 字句訂正については、代表者印により訂正印を押印することが正しい方法であることを課内会議等で職員に徹底するとともに、今後は不備のない書類の提出を求め、受領時に十分確認し、適切に事務を執行するよう周知した。</p>
<p>イ 消耗備品費の支出において、消耗備品購入申請書に定価100万円以上の場合、機種選定理由書を添付することと記載されているが、機種選定理由書が添付されていない事例が見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成27年 2月 2日 機種選定理由書が添付されていないものについては、機種選定理由書を作成し添付するとともに、今後は不備のないよう適切に事務を執行するよう周知した。</p>
<p>(2) 文書管理について ア 次のとおりの事例が見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成27年 2月 2日 所属長印が漏れていたものについては、所属長が確認のうえ、押印した。今後は、支払い時における再チェックを徹底することとした。</p>
<p>(ア) 旅行命令簿において、所属長印が漏れていた。</p>	<p>【措置済】 平成27年 2月 2日 所属長印が漏れていたものについては、所属長が確認のうえ、押印した。今後は、支払い時における再チェックを徹底することとした。</p>
<p>(イ) 起案文書において、個人情報を含む文書を「個人情報なし」と記載していた。</p>	<p>【措置済】 平成27年 2月 2日 個人情報を含む文書を「個人情報なし」と記載していた起案文書については、「個人情報あり」に訂正した。今後は、不備のないよう適切な事務を執行するよう周知した。</p>

<p>イ 就職準備資金貸付金において、次のとおりの事例が見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	
<p>(ア) 貸付金申請書において、日付や訂正印が漏れていた。</p>	<p>【措置済】 平成27年 2月 2日 日付や訂正印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、不備のない書類の提出を求め、受領時に十分確認し、不備のない適切な事務を執行するよう周知した。</p>
<p>(イ) 返還猶予申請書において、訂正印漏れ、年の記号誤り及び修正液で字句訂正していた。</p>	<p>【措置済】 平成27年 2月 2日 訂正印漏れについては、申請者に訂正印を押印してもらった。年の記号誤りについては、申請者に記載してもらった。字句訂正については、代表者印により訂正印を押印することが正しい方法であることを課内会議等で職員に徹底するとともに、今後は不備のない書類の提出を求め、受領時に十分確認することとした。</p>
<p>(ウ) 借用証書の日付を修正液で字句訂正していた。</p>	<p>【措置済】 平成27年 2月 2日 字句訂正については、代表者印により訂正印を押印することが正しい方法であることを課内会議等で職員に徹底するとともに、今後は不備のない書類の提出を求め、受領時に十分確認することとした。</p>

【施設課】

<p>(1) 支出事務について 賃借料及び委託料の支出において、委任年月日や見積書に代表者印が漏れていた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こと。</p>	<p>【措置済】 平成27年 1月15日 日付が漏れていたものについては、確認のうえ記載した。代表者印が漏れていたものについては、事業者の説明し押印してもらった。今後は不備のない書類の提出を求めるとともに、受領時及び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>
--	--

【医事課】

<p>(1) 契約事務について 業務委託に係る業務日誌において、次のとおりの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こと。</p>	
<p>ア チーフマネージャーの印が漏れていた。</p>	<p>【措置済】 平成27年 2月 2日 押印漏れがないよう指導し、受領時に十分確認するようにした。今後は不備のない書類の提出を求め、受領時に十分確認することで、適切に事務を執行するよう周知した。</p>
<p>イ 修正液で字句訂正していた。</p>	<p>【措置済】 平成27年 2月 2日 修正液を使用しないよう周知徹底した。今後は不備のないよう適切に事務を執行するよう周知した。</p>
<p>ウ 訂正印が漏れていた。</p>	<p>【措置済】 平成27年 2月 2日 字句訂正した場合、訂正印を必ず押印するよう周知した。今後は不備のないよう適切に事務を執行するよう周知した。</p>

### 平成26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<br>総務課 施設課 医事課     |
| 3 監査実施期間 | 平成26年 5月26日から平成26年 5月29日まで |
| 4 監査結果報告 | 平成26年11月25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）委託契約について 委託料の内容について、きめ細かい精査や委託先と対等に交渉ができるよう、専門的技術、原価計算や法律解釈などについての知識及び交渉能力を身につけた実務能力の高い職員を育成し、安易な委託の防止や委託コストの合理的圧縮など、より無駄のない委託コストの実現に積極的に取り組むこと。【改善事項】	【 継続努力 】 平成27年 5月25日 保守点検費用については全国の公立病院に対しアンケートを実施し、その結果をもとに価格及び仕様の見直しを行い、10,000千円を超える削減を達成することができた。今後も、適正な契約締結や委託コストの削減に向けて、各種研修会・セミナー等のあらゆる機会を活用して、職員の専門的技術の向上を図る。
	【 継続努力 】 平成27年11月25日 適正な契約締結や委託コストの削減に向けて、各種研修会・セミナー等のあらゆる機会を活用して、職員の専門的技術の向上を図っている。 なお、来年度の委託契約について、これまで随意契約を行っていたもののうち、一部の業務については競争入札を実施する予定としており、今後も委託コストの圧縮に努める。

<p>共通（２）労務管理の徹底と時間外勤務の縮減について ア 時間外勤務が恒常化しており、年間３６０時間を超える職員が多く見受けられた。所属長は、職員の健康管理の面から、時間外勤務は本来縮減すべきものであることを強く意識して、業務管理を行い、特定の職員に業務が集中しないよう、係間での応援体制や事務分担の適正化、平準化を図るとともに、従来からの手法を踏襲するのではなく新たな視点から工夫を凝らして業務の効率化、省力化を進め、時間外勤務を縮減すること。 【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成２７年 ５月２５日 長時間にわたる時間外勤務は、業務効率や職員の健康管理の面からも望ましくないと認識しており、行政財産関係の事務など一部の事務については所管部署を移す等の措置を行い、見直しを図っている。今後も、職員間での応援体制の充実や業務の手順を随時マニュアル化するなど業務の効率化を進め、時間外勤務の縮減に向けた努力を継続していく。 なお、年間３６０時間を超える時間外勤務をした職員は、平成２５年度の１１人から平成２６年度は９人となった。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成２７年１１月２５日 長時間にわたる時間外勤務は、業務効率や職員の健康管理の面からも望ましくないと認識しており、行政財産関係の事務など一部の事務については所管部署を移す等の措置を行い、見直しを図っている。今後も、職員間での応援体制の充実や業務の手順を随時マニュアル化するなど業務の効率化を進め、時間外勤務の縮減に向けた努力を継続していく。 なお、年間３６０時間を超える時間外勤務をした職員は、平成２５年度の１１人から平成２６年度は９人となり、平成２７年度上半期に１８０時間を超える時間外勤務をした職員は７人となっている。</p>
<p>イ 厚生労働省の定めている過労死の労災認定基準(*)を上回る勤務状況が多く見受けられた。具体的に業務の内容や進め方を見直し、過重労働を早急に改善すること。【改善事項】 * 過労死の労災認定基準：発症前１か月間に概ね１００時間又は発症前２か月間ないし６か月間にわたって、１か月あたり概ね８０時間を超える時間外労働を過重業務の評価の目安としている。</p>	<p>【 継続努力 】 平成２７年 ５月２５日 採用退職に係る業務や年度末の契約更新等、業務が集中する時期があるため、特定の職員に業務が集中しないよう、随時業務担当の見直しを行い業務量の平準化を図っている。今後も、長時間の時間外勤務の解消に努める。 なお、労災認定基準を上回る勤務状況は、平成２４年度の７人から、平成２５年度は４人、平成２６年度は５人という状況である。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成２７年 １１月２５日 採用退職に係る業務や年度末の契約更新等、業務が集中する時期があるため、特定の職員に業務が集中しないよう、随時業務担当の見直しを行い業務量の平準化を図っている。今後も、長時間の時間外勤務の解消に努める。 なお、労災認定基準を上回る勤務状況は、平成２４年度の７人から、平成２５年度は４人、平成２６年度は５人となり、平成２７年度上半期においては１人という状況である。</p>

<p>共通（３）主要事業の目標設定と評価について 業務棚卸表は組織の任務目的を明確にし、目的達成に必要な基本的な手段を記述したもので、成果・活動指標の目標年度、目標値を設定し、その達成度によって手段の有効性等の評価を行うものである。しかし、目標値の設定にあたり客観性に欠けると思われるものが見受けられるので、目標値の達成を図るため、所属として職員一人ひとりの具体的な取組内容から繋がるものを目標として設定するよう改めること。併せて、目標及び目標値としての根拠や計算基礎を明確にすること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成27年 5月25日 前回の定期・行政監査でも意見をいただき、その後平成25年度の業務棚卸表作成において、100床あたりの医師数及び看護師数、経営収支比率、職員給与費の対医業収益比率を、病院機能の人的充実や病院経営改革の進捗を表す指標として設定したところであるが、今後も職員一人ひとりの具体的な取組内容から繋がるものを目標として設定するよう努める。</p>
<p>共通（４）内部牽制体制と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、職員の認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」や「上位職による牽制やサポート」の重要性の意識を職員に定着させ、日常的に確認すべき事項の定型化による業務精度の向上、上位職によるダブルチェックを行うなど、内部事務管理の改善を図るとともに、組織としてのマネジメントを徹底すること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成27年 4月 1日 決裁印漏れや字句修正などの記載事項の不備や誤りについて、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の改善を図る。</p>
<p>(1) 現金等の管理について 現金や金券の取り扱いや現金管理、日計等の精算について、複数の職員によるチェックや上位職による抜き取り実査を行うなど内部牽制体制を再点検し、より厳重な管理と事故防止の徹底を図ること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成27年 4月 1日 現金や金券については、金庫において厳重に管理し、経営係が日々残高と出納帳簿との確認をしている。なお、課長及び経営係長が定期的に抜き取り実査を実施し、内部牽制体制を強化している。</p>

<p>(2) 貯蔵材料について          価格の契約部門、検収、検量を日常管理する部門、品質レベルを検証する部門を一つの係で行っている。係内で担当を分けて行っているが、業者と直接対面して発注、検量する部門と価格や品質レベルを検証する部門は、別々の責任者を置き、相互牽制を働かせるべきである。納入品の品質チェックシステムの改善も含めて内部牽制体制について研究すること。  <b>【要望事項】</b></p>	<p><b>【 検討中 】</b> 平成27年 5月25日          薬品については、発注・検収を行う部門と、価格決定や契約を行う部門を分けている。診療材料については、一部別部門で検収等を行っているものの、指摘のとおり価格の契約部門、検収、検量を日常管理する部門、品質レベルを検証する部門を一つの係で行っているのが現状である。事務分掌を考慮し、牽制効果が働く体制を検討している。</p>
	<p><b>【 検討中 】</b> 平成27年11月25日          薬品については、発注・検収を行う部門と、価格決定や契約を行う部門を分けている。診療材料については、中央材料室で管理する物品は発注・契約を行う部門と検収を行う部門を分けており、その他直接部門で管理する物品は同一部門で契約の責任者と日常検収を行う者を分けている。事務分掌上同一部門で行っている業務については、部門内で牽制効果が働く体制を引き続き検討している。</p>
<p><b>【施設課】</b>          共通(1) 委託契約について          委託料の内容について、きめ細かい精査や委託先と対等に交渉ができるよう、専門的技術、原価計算や法律解釈などについての知識及び交渉能力を身につけた実務能力の高い職員を育成し、安易な委託の防止や委託コストの合理的圧縮など、より無駄のない委託コストの実現に積極的に取り組むこと。<b>【改善事項】</b></p>	<p><b>【 継続努力 】</b> 平成27年 5月25日          日々の業務を通して専門能力の取得に努め、外部の研修等にも参加し能力の向上に努める。課全体で価格交渉に取り組むことで、転入職員等の交渉能力の向上に努める。</p>
	<p><b>【 継続努力 】</b> 平成27年11月25日          日々の業務を通して専門能力の取得に努め、外部の研修等にも参加し能力の向上に努める。課全体で価格交渉に取り組むことで、転入職員等の交渉能力の向上に努める。また競争入札によるコストの圧縮にも努める。</p>
<p>共通(2) 労務管理の徹底と時間外勤務の縮減について          ア 時間外勤務が恒常化しており、年間360時間を超える職員が多く見受けられた。所属長は、職員の健康管理の面から、時間外勤務は本来縮減すべきものであることを強く意識して、業務管理を行い、特定の職員に業務が集中しないよう、係間での応援体制や事務分担の適正化、平準化を図るとともに、従来からの手法を踏襲するのではなく新たな視点から工夫を凝らして業務の効率化、省力化を進め、時間外勤務を縮減すること。  <b>【改善事項】</b></p>	<p><b>【 措置済 】</b> 平成27年 4月 1日          特定の職員への業務の集中を避けるために、事務分担の見直しを実施した。平成26年度においても、事務分担の見直しに加え、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、時間外勤務の縮減を行った。          なお、年間360時間を超える時間外勤務をした職員は、平成25年度の1人から平成26年度は0人となった。</p>

<p>共通（３）主要事業の目標設定と評価について          業務棚卸表は組織の任務目的を明確にし、目的達成に必要な基本的な手段を記述したもので、成果・活動指標の目標年度、目標値を設定し、その達成度によって手段の有効性等の評価を行うものである。しかし、目標値の設定にあたり客観性に欠けると思われるものが見受けられるので、目標値の達成を図るため、所属として職員一人ひとりの具体的な取組内容から繋がるものを目標として設定するよう改めること。併せて、目標及び目標値としての根拠や計算基礎を明確にすること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成27年 3月19日          平成26年度の業務棚卸表において、目標値の設定を見直した。具体的には、病棟増築・既設改修工事の完了に伴い、病棟増築・既設改修工事の進捗率から、診療業務に支障を伴う故障等の発生件数（目標0件）に見直した。</p>
<p>共通（４）内部牽制体制と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、職員の認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」や「上位職による牽制やサポート」の重要性の意識を職員に定着させ、日常的に確認すべき事項の定型化による業務精度の向上、上位職によるダブルチェックを行うなど、内部事務管理の改善を図るとともに、組織としてのマネジメントを徹底すること。          【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成26年 4月 1日          定期的な注意喚起を課内の会議等で行い、決裁時等に二重チェックする体制としており、またチェックリスト等を活用し改善を図った。</p>
<p>(1) 契約変更について          ア 工事請負契約において、契約変更が多く見受けられた。現場の事前調査を詳細に行うなど、的確な設計金額を算出し、契約変更を生じさせない方策を研究すること。          また、担当者は、設計に基づく工事ごとの原価計算を見極めて交渉できる能力を養うこと。【改善事項】</p>	<p>【継続努力】 平成27年 5月25日          長期にわたる病棟改修等においては、医療環境の変化に伴い見直しが必要な場合があるため避けられない面もあるが、今後は医療関係者とのきめ細かい事前協議を行うことにより、設計変更の生じにくい体制としたい。          また、担当者については市場単価等の十分な調査を行い、的確な原価計算を行うことに努める。</p> <p>【継続努力】 平成27年11月25日          病棟改修等においては、医療環境の変化に伴い見直しが必要な場合があるため避けられない面もあるが、設計変更の生じにくいよう、医療関係者とのきめ細かい事前協議や先進病院の視察等を実施している。          また、担当者については市場単価等の十分な調査を行い、的確な原価計算を行うことに努めている。</p>



<p>イ 加えて、入札・契約において、透明性、競争性を確保するとともに、その有効性、公平性を担保できるよう、「契約締結後の変更については、より厳格な姿勢で臨む」という基本姿勢を堅持すること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成27年 5月25日 契約締結後の変更については、設計内容の精査及び事前協議を徹底し、減らす努力を行うとともにその内容の精査に努める。</p>
<p>(2) 駐車場用地について 借地契約により駐車場用地を確保し、借地料について土地所有者と値下げ交渉を行っているが、今後も買取要求と併せて、公的施設であることや地価の下落などを切り口に引き続き値下げ交渉に当たること。 【要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成27年11月25日 契約締結後の変更については、設計内容の精査及び事前協議を徹底し、減らす努力を行うとともにその内容の精査に努めている。</p>
<p>【医事課】</p>	<p>【 継続努力 】 平成27年 5月25日 駐車場用地の買取りについては、地権者の意向があるため難しい面があるが更新時等に交渉を行う。但し、都市計画道路内の土地については買取りができない状況である。価格交渉について、今後も引き続き継続して行う。</p>
<p>共通(1) 委託契約について 委託料の内容について、きめ細かい精査や委託先と対等に交渉ができるよう、専門的技術、原価計算や法律解釈などについての知識及び交渉能力を身につけた実務能力の高い職員を育成し、安易な委託の防止や委託コストの合理的圧縮など、より無駄のない委託コストの実現に積極的に取り組むこと。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成27年11月25日 駐車場用地の買取りについては、地権者の意向があるため難しい面があるが、地権者の動向等を注視し、更新時等に交渉を行うように努める。但し、都市計画道路内の土地については買取りができない状況である。価格交渉について、今後も引き続き継続して行う。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成27年 5月25日 委託内容、金額等の精査について、経験が豊富な職員からの指導や医療専門職員への聴き取りによる知識習得を行うとともに、外部専門研修等の参加により職員の資質向上を図り、より無駄のない委託コストの実現に積極的に取り組んでいく。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成27年11月25日 委託内容、金額等の精査について、経験が豊富な職員からの指導や医療専門職員への聴き取りによる知識習得を行うとともに、日本経営協会の主催する病院実務セミナー等への参加により職員の資質向上を図った。また、他の自治体病院への聞き取り調査を行った。今後も、より無駄のない委託コストの実現に積極的に取り組んでいく。</p>

<p>共通（２）労務管理の徹底と時間外勤務の縮減について ア 時間外勤務が恒常化しており、年間３６０時間を超える職員が多く見受けられた。所属長は、職員の健康管理の面から、時間外勤務は本来縮減すべきものであることを強く意識して、業務管理を行い、特定の職員に業務が集中しないよう、係間での応援体制や事務分担の適正化、平準化を図るとともに、従来からの手法を踏襲するのではなく新たな視点から工夫を凝らして業務の効率化、省力化を進め、時間外勤務を縮減すること。 【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成２７年 ５月２５日 平成２７年４月１日の定期人事異動を契機に、特定の職員に業務が偏らないように各職員の事務分担を見直すことで平準化を図るとともに、業務内容や手順等を精査し、業務の効率化、省力化を図った。なお、年間３６０時間を超える時間外勤務をした職員は、平成２５年度及び平成２６年度はともに２人で推移している。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成２７年１１月２５日 平成２７年４月１日の定期人事異動を契機に、特定の職員に業務が偏らないように各職員の事務分担を見直すことで平準化を図るとともに、業務内容や手順等を精査し、業務の効率化、省力化を図ったことにより、上半期に１８０時間を超える時間外勤務をした職員は、平成２６年度の２人から１人へ減少しており、年間３６０時間を超える職員も１人となる見込みである。</p>
<p>共通（３）主要事業の目標設定と評価について 業務棚卸表は組織の任務目的を明確にし、目的達成に必要な基本的な手段を記述したもので、成果・活動指標の目標年度、目標値を設定し、その達成度によって手段の有効性等の評価を行うものである。しかし、目標値の設定にあたり客観性に欠けると思われるものが見受けられるので、目標値の達成を図るため、所属として職員一人ひとりの具体的な取組内容から繋がるものを目標として設定するよう改めること。併せて、目標及び目標値としての根拠や計算基礎を明確にすること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成２７年 ５月２５日 包括医療費支払制度を導入する当院として、診療報酬加算項目の新規取得や医療機能レベルの維持向上を図ることにより、入院患者一人当たりの医業収益を増加させることは、急性期医療や高度医療を継続的に提供する地域医療支援病院として大変重要なことであるが、診療報酬の改定を見据えつつ、より一人ひとりの具体的な取組内容から繋がるものを目標として設定していくように検討を行っていく。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成２７年１１月２５日 包括医療費支払制度を導入する当院として、診療報酬加算項目の新規取得や医療機能レベルの維持向上を図ることにより、入院患者一人当たりの医業収益を増加させることは、急性期医療や高度医療を継続的に提供する地域医療支援病院として大変重要なことである。当院では、第３次中期経営計画の策定準備中であり、策定後の計画に沿うような形で、より職員一人ひとりの具体的な取組内容から繋がるものを目標として設定していくように検討を行っていく。</p>

<p>共通（４）内部牽制体制と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、職員の認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」や「上位職による牽制やサポート」の重要性の意識を職員に定着させ、日常的に確認すべき事項の定型化による業務精度の向上、上位職によるダブルチェックを行うなど、内部事務管理の改善を図るとともに、組織としてのマネジメントを徹底すること。 【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成27年 2月 2日 課内ミーティングにおいて、適正な事務執行の必要性について周知徹底し、各職員が「適正な事務事業推進のためのチェック事項」を活用するなどして、単純なミスを抑制するとともに、上位職員によるチェックを行い、複数職員による確認を行うように徹底した。</p>
<p>(1) 患者満足度の向上について 受付から診察室に入るまでの時間短縮を図ることが患者の満足に繋がる。患者への丁寧な応対とともにスムーズな診療に取組み、患者満足度を一層向上させること。【改善事項】</p>	<p>【継続努力】 平成27年 5月 25日 受付レイアウトを検討の上変更し、受付に係る時間短縮を図った。また、接遇向上のための研修を定期的実施し、患者アンケート結果の検討を行うことにより、患者満足度を向上させるための事務改善を推進している。 今後も、患者満足度のさらなる向上のため、職員一人ひとりが日々研鑽を行なっていく。</p> <p>【継続努力】 平成27年11月25日 接遇向上のための研修を課内で定期的実施したり、外部講師を招いての院内接遇研修に参加したりするとともに、院内他部門の職員を含めた委員会においても、患者アンケート結果より、患者満足度を向上させるための必要点を検討し、診療時に必要な書類の作成時間を短縮できるように、機器を増強するなどの対応を行った。 今後も、患者満足度のさらなる向上のため、職員一人ひとりが日々研鑽を行なっていく。</p>
<p>(2) 未収金対策について 未収金対策として弁護士への債権管理徴収業務委託を検討しているが、委託するに当たっては、当院としての取組みとともに、外部委託することの適正性などについて十分に検討を行うこと。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成26年11月27日 債務者の経済的状況等を十分に把握したうえで、職員による文書・電話・訪宅による催告を行うこととするが、悪質な滞納者への未収金回収業務については、法的な措置を含めた、必要な技術と資格を有する弁護士に委託を行うことが、検討の上適正であると考え、契約することとした。</p>