

八尾市立病院維持管理・運営事業
モニタリングの考え方

平成15年1月

八 尾 市

1 基本的考え方

特別目的会社(以下「SPC」という。)から市に提供されるサービスが、常に事業契約に定められた要求水準を達成するようにするために、市はSPCの事業実施状況についてモニタリングを行う。モニタリングの結果、SPCが提供するサービスが市の要求する水準に達していないことが確認された場合は、業務改善勧告、業務改善命令、サービス対価の減額等の措置を講じ、予め定められた水準のサービスが提供されるよう求めることとする。

市がSPCに対して行うモニタリングの方法や項目についての詳細は、SPCが提供するサービスの方法により異なることから、事業契約締結後に、相互に協議し、モニタリング実施計画書を策定し、内容を確定するものとする。

2 モニタリングの種類

市とSPCは、SPCが提供するサービスに対し、以下の3種のモニタリングを実施する。

種類	方法
(1) 日常モニタリング	- SPCは、毎日、自らの責任により業務遂行状況について適切な方法でモニタリングする。 - SPCは、モニタリング結果に基づき、業務日誌を毎日作成する。 - 患者・患者以外の利用者・職員等からの苦情等があった場合には市に報告する。 「重大な事象」¹が発生した場合及び発生する恐れのある場合は市に直ちに報告する。 - SPCは、毎日の業務日誌及び報告事項をとりまとめ、業務月次報告書として市に提出する。
(2) 定期モニタリング	- 市の職員は、月に1回、病院施設を巡回し、予め協議の上定めたモニタリング項目に従って、各業務の遂行状況を確認・評価する。 - 病院職員及びSPCが出席する(仮称)事業評価委員会を月に1回開催し、日常モニタリング、定期モニタリングの結果報告を行うとともに、患者及び病院職員等からの苦情等の発生原因についての検討、SPCと病院職員の意見交換等を行うものとする。
(3) 随時モニタリング	- 必要に応じ、市の職員が病院施設を巡回し、各業務の遂行状況を確認・評価する。 - 市は、患者の満足度に対する調査を行なう。 - 市は、第三者評価調査(財団法人日本医療機能評価機構等)による病院機能評価を実施する。 - 市は業務改善勧告、業務改善命令を行った業務について、業務水準の回復の確認を行う。 - 患者・患者以外の利用者・職員等からの苦情について市が必要と認めるときは、市は、随時、SPCから必要な報告を求め、必要に応じてSPCの業務遂行状況、業務水準についてのモニタリングを実施する。

3 モニタリングの方法

(1) 実施時期

ア 維持管理・運営段階

市は、ＳＰＣの提供する建設・設備維持管理業務、病院運営業務、その他運営業務に係るサービスが事業契約で予め定めた業務要求水準を達成するようにするため、業務の実施状況についてモニタリングを行う。

イ 事業期間終了時

市は、事業期間終了時のＳＰＣが所有する備品、医療機器、設備等の譲渡の際には、市が定めた性能等に適合していることを確認する。

(2) 実施計画書の作成

市とＳＰＣは、事業契約締結後に事業者が提出する各業務の業務計画書に基づいて、相互に協議し、次の内容を記載したモニタリング実施計画書を作成する。

- ・ モニタリングの時期
- ・ モニタリングの内容
- ・ モニタリングの実施体制
- ・ モニタリングの手順
- ・ モニタリングの評価基準と評価手法

(3) 費用の負担

市が実施するモニタリングにかかる費用は、市が負担し、ＳＰＣの書類作成などにかかる費用は、ＳＰＣの負担とする。

(4) 通知

市は、定期モニタリング、随時モニタリングの実施後に、評価・分析した結果をＳＰＣに通知する。

4 市による業務改善要求措置

(1) 改善勧告

モニタリングの結果、業務要求水準の未達成の状態を確認した場合、市は、S P Cに対して業務の改善・復旧を行うよう改善勧告を行う。

(2) 改善計画書の提出

S P Cは、市からの改善勧告を受けた場合、直ちに改善計画書を作成し、市に提出する。市は、S P Cの提出した改善計画書について、業務要求水準の未達成の状態の改善・復旧ができる内容であると認めた場合には、直ちにこれを承認する。なお、承認に当たって、市は、計画書の変更を求めることがある。また、業務改善勧告に対する改善期間については、市は、S P Cと協議の上決定する。

(3) 改善・復旧行為の実施

S P Cは、市の承認を受けた後、改善計画書に基づき、直ちに改善・復旧行為を実施し、市に適宜報告する。市は、S P Cからの改善・復旧の報告及び業務改善勧告を行った業務に対する随時モニタリングを実施し、業務の質が改善されていることを確認する。

(4) 業務改善命令

市は、以下の場合について業務改善命令を行う。

- ・ S P Cから改善計画書が直ちに提出されない場合
- ・ S P Cが改善期間内に改善・復旧を確認できない場合
- ・ 同一事由に対して、原則3回目の業務改善勧告が出された場合
- ・ 法令の違反又は医療の提供若しくは病院の運営にあたり重大又は深刻な影響を及ぼすことが想定される重大な事象が発生した場合

<重大な事象の例>

①検体検査業務	検体の取り違い、検体所要時間が業務要求水準に定められた時間を大幅に遅延した場合
②滅菌消毒業務	滅菌の確認が行われていない、もしくは対象物が使用不可能な場合、手術器械など重要な再生滅菌物が欠品した場合
③食事の提供業務	一定数以上の食数の不足、異物の混入、食事の提供時間の大幅な遅延が発生した場合
④物品管理・物流管理（SPD）業務	手術材料など緊急性の高い診療材料が欠品した場合、薬剤・診療材料等の配送が大幅に遅延した場合など

5 業務要求水準が未達の場合の措置

(1) サービスの対価の減額

市は、モニタリングにより業務要求水準の達成の程度の確認・評価を行い、業務要求水準が達成されていないと判断した場合、以下に例示するようなサービスの対価の減額の方法に従い、当該業務に係るサービスの対価を減額する。

- ・ 定期モニタリングによる減額
- ・ 業務改善勧告による減額
- ・ 業務改善命令による減額
- ・ 業務改善勧告・命令に対する業務計画提出に関する減額

(2) 業務担当者の変更

業務改善命令が行われた場合には以下の措置を行う。

ア 当該業務を協力企業または受託企業が担当している場合

市は、S P Cに対して協力企業または受託企業の変更を請求することができる。

イ 当該業務をS P Cが直接担当している場合

市は、S P Cに対して、市が指定する第三者に対して、最長6ヶ月間にわたり適切な範囲で業務を委託することを求めることができる。

(3) 契約の解除

市は、S P Cが提供する業務の一定数以上において業務要求水準を達成しない場合など、S P Cの責めに帰すべき事由により、病院業務の遂行に重大な支障を及ぼす債務不履行が発生した場合には、事業契約書の全部又は一部を終了させることができる。

(4) 業務要求水準の未達とならない場合の措置

業務要求水準の未達成とされる状態が確認できた場合でも、これがS P Cの責に帰すべからざる事由により発生した場合には、減額措置等の対象とならない。

6 独立採算業務に係るモニタリング

業務分担表の(4)⑦利便施設運営管理業務、⑩その他業務f)その他サービス業務についても、同様にモニタリングを行う。独立採算業務に係るモニタリングの方法としては、定期モニタリング、随時モニタリングを採用する。

なお、モニタリングの結果、当該業務が業務要求水準を達成していないことを確認した場合は、S P Cは改善計画書を作成し、市の同意を得て改善策を実施することにより問題の改善・復旧に努めなければならない。但し、減額措置の対象にはならないものとする。

7 モニタリング項目

市とSPCは、業務要求水準書及び提案書等に基づいてモニタリング対象となる各業務の要求水準を定める。具体的なモニタリング項目、評価方法については、事業契約締結後に事業者が提出する各業務の業務計画書を基に市と事業者が協議の上、市が定めるものとする。現時点で、市として最低限必要と考えているモニタリングの項目は、次のとおりである。

業務名		モニタリング項目（例）
建設・設備維持管理業務	設備管理業務	- 各種設備の可動状態の確保 - 故障、障害等の復旧状況 - 各点検の実施状況
	外構施設保守管理業務	各点検の実施状況
	警備業務	- 巡回場所、巡回時間、巡回頻度、定位置配置 - 犯罪や事故発生時の措置
	環境衛生管理業務	- 測定の正確性 - 必要な頻度での測定実施と報告
	植栽管理業務	- 病虫害の発生の有無 - 花卉の管理・手入れ状況
病院運営業務（医療法に基づく政令8業務）	検体検査業務	- 検査機器・器具の適正な管理状況 - 検査結果の精度・管理 - 記録の保持の正確性 - 検体等のデリバリーの正確性 - 定められた時間内の検査実施
	滅菌消毒業務	- 滅菌・洗浄の適切な実施 - 手術器械等の適正なセット組 - 医療機器・器具の適切な管理
	食事の提供業務	- 献立表に従い適切な材料調達、調理 - 食札に従い正確に盛りつけ、配膳 - 食事は指定の時間に配膳 - HACCPに準拠した衛生管理
	医療機器の保守点検業務	- 各点検の実施状況 - 機器の可動状態の確保
	医療ガスの供給設備の保守点検業務	- 各点検の実施状況 - 機器の可動状態の確保
	洗濯業務	- 院内リネンは常に清潔な状態の確保 - リネン類の適時適切な交換、確保

	清掃業務	● 清掃業務の実施状況 ● 各エリアの清潔度
その他病院運営業務	医療事務業務	● 外来患者の適切な診療科への誘導 ● 請求漏れ、誤請求の改善状況 ● 会計の受付から処理までの時間
	看護補助業務	● 病室の適正管理 ● 患者への接遇 ● 医療職員の指示遵守
	物品管理・物流管理（SPD）業務	● 在庫の過不足状態の把握 ● 紛失、盗難の防止 ● 臨時・緊急オーダーへの迅速な対応
	医療機器類の整備・管理業務	● 各種機器の可動状態の確保 ● 故障、障害等の復旧状況 ● 各点検の実施状況
	医療機器類の更新業務	● 適性機器の適正価格での購入
	総合医療情報システムの運営、保守管理業務	● 適正な水準のサービスの提供状況
	利便施設運営管理業務	● 適正な水準のサービスの提供状況
	一般管理業務	● 書類等の適正な管理の実施状況
	廃棄物関連処理業務	● 廃棄物の適宜、適切な回収、清潔な状態の保持 ● 区分の正確性
	その他業務	● システムダウン時の復旧とリカバリー ● マニュアルの整備、更新状況