

**八尾市立病院維持管理・運営事業（第 2 期）
モニタリングの考え方**

平成 30 年 1 月 31 日

八 尾 市

目 次

第1. 基本的考え方.....	1
第2. モニタリングの種類.....	1
第3. モニタリングの方法.....	2
1. モニタリングの実施.....	2
2. 実施計画書の作成.....	2
3. 費用の負担.....	3
4. 通知.....	3
第4. 市による業務改善要求措置.....	3
1. 業務改善勧告.....	3
2. 業務改善計画書の提出.....	3
3. 改善・復旧行為の実施.....	3
4. 業務改善命令.....	4
第5. 業務要求水準が未達の場合の措置.....	4
1. サービス対価の減額.....	4
2. 業務担当者の変更.....	5
3. 契約の解除.....	5
第6. 改善提案等によるインセンティブの付与.....	5
第7. 独立採算業務に係るモニタリング.....	5
第8. モニタリング項目.....	6

第1．基本的考え方

八尾市（以下「市」という。）は、P F I 事業者から市に提供されるサービスが、常に業務要求水準書に定められた要求水準を達成されるようにするために、P F I 事業者の業務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、P F I 事業者が提供するサービスが市の要求する業務要求水準に達していないことが確認された場合、市は、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、業務要求水準を満たすサービスが提供されるよう求めることとする。

市がP F I 事業者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、P F I 事業者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、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。

なお、本書において、P F I 事業者とは、業務要求水準に示すサービスを提供する特別目的会社（以下「S P C」という。）と各業務を実施する企業（以下「業務実施企業」という。）を指す。

第2．モニタリングの種類

市とS P Cは、業務実施企業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
セルフモニタリング	<ul style="list-style-type: none">・ S P Cは、自らの責任により各業務実施企業の業務遂行状況について適切な方法でモニタリングを行う。・ P F I 事業者は、業務日誌を毎日作成する。・ S P Cは、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。・ S P Cは、「重大な事象」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。・ S P Cは、毎日の業務日誌及び報告事項をとりまとめ、業務日次報告書、業務月次報告書、セルフモニタリング結果報告書として市に提出する。
定期モニタリング	<ul style="list-style-type: none">・ 市は、定期的に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。・ 市及びS P Cが出席する事業評価部会を月1回開催し、各業務の履行状況が要求水準を満たしているか確認・評価し、その結果を四半期ごとに開催するモニタリング委員会に報告す

	<p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・モニタリング委員会では、P F I 事業者が提供するサービスに対するモニタリングが確実に実施され、サービス水準が確保されているか、モニタリングの内容が適切であるか等の確認を行い、サービス対価の支払や、必要に応じてインセンティブの付与について決定する。 ・モニタリング委員会において業務要求水準を満たしていないと判断した場合には、市は、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る。 ・なお、S P C は、モニタリング委員会において、減額の対象となった業務について説明を行うことができる他、減額の妥当性について異議がある場合には、申し立てを行うことができる。
随時モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> ・市が必要と認める場合は、随時、各業務の遂行状況を確認・評価する。 ・随時モニタリングの結果、P F I 事業者が提供するサービスが業務要求水準を満たしていないと判断した場合には、市は、業務改善勧告、業務改善命令等の措置を講じる。 ・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、S P C から必要な報告を求め、必要に応じて業務実施企業の業務遂行状況、業務水準についてのモニタリングを実施する。

第3. モニタリングの方法

1. モニタリングの実施

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

2. 実施計画書の作成

市とS P C は、事業契約書締結後にP F I 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、次の内容等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
- ・ モニタリングの報告書の様式

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、P F I 事業者が実施するモニタリング（書類作成などの費用も含む）にかかる費用はP F I 事業者の負担とする。

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S P Cに通知する。

第4．市による業務改善要求措置

1. 業務改善勧告

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・復旧を行うよう合理的な内容の業務改善勧告を行う。

2. 業務改善計画書の提出

S P Cは、市から業務改善勧告を受けた場合、直ちに業務改善計画書を作成し、市に提出する。市は、S P Cの提出した業務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、これを承認する。なお、承認にあたって、市は、合理的な範囲で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、市の承認を受けた業務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・復旧の報告を受けた業務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から業務改善計画書が直ちに提出されない場合
- ・ 改善期間内に改善・復旧が確認できない場合
- ・ 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	アレルギー等禁止食の誤配膳、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（S P D）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

第5. 業務要求水準が未達の場合の措置

1. サービス対価の減額

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、P F I事業者の責めに帰すべき事由により、業務要求水準が達成されていないと判断した場合、S P Cとの協議の後、以下に例示するようなサービス対価の減額の方法に従い、当該業務のサービス対価の当該期間（各四半期毎）における当該額を上限とし、当該サービス対価の減額を行うことができる。なお、詳細については「サービス対価の算定方法」を参照すること。

- ・ 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・命令に対する業務改善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、市は以下の措置を行うことができる。

(1) 当該業務を業務実施企業が担当している場合

市は、SPCに対して業務実施企業の変更を請求することができる。

(2) 当該業務をSPCが直接担当している場合

市は、SPC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、事業契約書の定めに従い、PFI事業者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。

第6. 改善提案等によるインセンティブの付与

市は、モニタリングの結果、事業契約書により定めたインセンティブの付与の規定に基づき、PFI事業者の改善提案等より定量的、定性的な改善効果が認められた場合に、PFI事業者の貢献度をサービス対価に反映させるものとする。詳細については、「サービス対価の算定方法」を参照すること。

第7. 独立採算業務に係るモニタリング

独立採算業務である利便施設運営管理業務についても、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、セルフモニタリング、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、同業務について業務要求水準を達成していないことが確認された場合、SPCは、業務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。ただし、減額措置の対象にはならないものとする。

第8. モニタリング項目

具体的なモニタリング項目、評価方法については、事業契約書締結後にSPCが提出する各業務の業務計画書を基に、市とSPCが協議の上、市が定めるものとする。現時点で、市として考えているモニタリングの項目例は、次のとおりである。

モニタリング項目例（1／2）

業務名		モニタリング項目（例）
建設・設備維持管理業務	建物・設備維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 適切な長期修繕計画の策定・見直し ● 大規模修繕の適切な計画・実施
	外構施設保守管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ● 各点検の実施状況
	警備業務	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 （環境測定業務）	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 献立表に従い適切な材料調達、調理 ● 食札に従い正確な盛りつけ、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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 各点検の実施状況 ● 機器の可動状態の確保
	洗濯業務	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 清掃業務の実施状況 ● 各エリアの清潔度

モニタリング項目例（2／2）

業務名		モニタリング項目（例）
その他病院運営業務	医療事務業務	<ul style="list-style-type: none"> ● 外来患者の適切な診療科への誘導 ● 未収金の管理状況 ● 診療報酬請求の実施状況 ● 会計の受付から処理までの時間 ● 開示請求の対応状況 ● 統計情報の提供状況
	物品管理・物流管理（SPD）業務	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 適正物品の適正価格での購入
	医療機器類の管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ● 各種機器の可動状態の確保 ● 故障、障害等の対応・復旧状況 ● 各点検の実施状況
	医療機器類の整備・更新業務	<ul style="list-style-type: none"> ● 医療機器類の整備・更新の実施状況 ● 適正機器の適正価格での購入
	什器・備品の整備・更新・保守点検・管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ● 適正な水準のサービスの提供状況
	総合医療情報システム等の運営・保守管理・整備・更新業務	<ul style="list-style-type: none"> ● 適正な水準のサービスの提供状況 ● システムダウン時の復旧とリカバリー
	廃棄物処理関連業務	<ul style="list-style-type: none"> ● 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
	院内保育施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ● 適正な水準のサービスの提供状況
	その他業務 （電話交換業務、図書室運営業務、会議室管理業務）	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 （食堂、売店等）	<ul style="list-style-type: none"> ● 適正な水準のサービスの提供状況
	危機管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ● 危機管理関連計画の策定、更新、実施状況
	経営支援業務	<ul style="list-style-type: none"> ● 各種統計情報・データ分析に基づく提案・実施状況 ● 広報・マーケティング活動の実施状況 ● 病院の調達コスト適正化に向けた取組み状況
一般管理業務 （マネジメント業務を含む）	<ul style="list-style-type: none"> ● 書類等の適正な管理の実施状況 ● マニュアル等の整備、更新状況 ● 各業務の統括マネジメントの実施状況 	