

【施設状況】

グループ名称	市民病院								
指定管理者名	公益財団法人長野市保健医療公社					法人番号	3100005011822		
所管課	主	104000	医療事業課	副					
構成施設	1360	市民病院							
施設分類	05	保健福祉・医療型		施設利用者圏域	02	広域施設	利用制適用区分	01	代行制
施設概要	病院本体、看護師宿舎、託児所棟、体育館、厚生棟、医師住宅（9戸）								
施設設置目的	市民等の健康保持に必要な医療を提供するため								
基本方針等	公立病院として政策的医療を実施 重点医療として、三大生活習慣病を主体とする急性期高度医療を実施								
主な実施事業	病院事業								

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	協定、実施計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	協定、実施計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上
3 (普通)	協定、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	<ul style="list-style-type: none"> <li>協定、計画の一部が予定どおり実施されない</li> <li>管理運営の一部において、市の指導が必要</li> </ul>
1 (悪い)	<ul style="list-style-type: none"> <li>協定、計画が全て実施されない</li> <li>管理運営の全てにおいて、市の指導が必要</li> <li>市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない</li> </ul>

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名	公益財団法人長野市保健医療公社			指定回数	2 回	
指定期間	平成23年4月1日	～	平成28年3月31日	5年	管理運営開始日	平成18年4月1日
指定管理者の健全性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。					評価
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)	—				

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H24	H25	H26	H27	対前年比	評価
	新入院患者数	人	9,435	10,255	10,156	10,214	101%	
	延入院患者数	人	133,414	127,102	127,067	122,517	96%	
	病床稼働率	%	91.4	87.1	87.0	83.7	96%	
	延外来患者数	人	226,941	236,952	236,062	232,700	99%	
	延救急外来患者数	人	19,547	20,629	20,271	19,951	98%	
	延救急車搬送患者数	人	4,050	4,260	4,365	4,325	99%	
	手術件数	件	3,905	4,225	4,216	4,180	99%	
(特記事項) 入院・外来患者等、例年並みを維持し、地域医療の安定的な提供と信頼できる救急体制の確立に寄与している。								
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案			追加事業、未実施事業及び未実施の理由			
	市指定事業	長野市民病院の管理について適切かつ円滑に実施し、良質な医療を市民に提供すること。特に取り組むべき事項は以下のとおり。 (1) 三大生活習慣病に対する高度医療 (2) 救急医療 (3) 高齢者医療の充実 (4) 地域保健医療の拠点 (5) 病診連携、病病連携の推進及び登録医制度による開放型病院 (6) 健診業務 (7) 医療スタッフの教育の場及び臨床研修病院としての役割 (8) ボランティアの積極的受入れ (9) 医療スタッフその他の医療関係者の研修及び研究事業 (10) 地域保健医療等の情報収集及び提供事業 (11) 訪問看護ステーション事業						
	自主事業							
サービス維持・向上の取組み (広報等)	市民等に親しまれる病院として下記取組みを実施 ①市民健康講座の開催 ②公衆衛生だよりの発行と各戸回覧 ③看護師等による出前講座の実施 ④病院祭(ふれ愛デー)の開催							

5

3 利用者評価

利用者評価	区分	内容		評価
	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	利用者アンケート	
利用者からの評価・苦情等	(2) 調査、会議等の内容	①平成27年10月1日～31日、入院患者を対象として退院時に「入院患者満足度調査」を実施した。 ②平成27年10月15・16日に外来患者を対象に「外来患者満足度調査」を実施した。 ③平成27年10月1日～31日の外来患者を対象に「待ち時間調査」を実施した。 ④病院祭(5月23日)・市民健康講座(5月23日、9月26日、2月20日)の際に、市民病院に対してのアンケートを実施した。		
	(3) 調査、会議等の結果	①退院患者延べ919名中、配布枚数573枚、445名分を回収(回収率77.5%)。96.2%の患者さまが当院の設備・診察・接遇面に満足している結果となった。 ②配布枚数746枚、回答患者528名(回収率70.8%)。86.2%の患者さまが当院の設備・診察・接遇面に満足している結果となった。 ③8,679件の患者データより、予約の有・無に分けて診察開始までの時間を算出。全科合計の待ち時間は短縮している。 ④病院祭22名、市民健康講座27名・97名・73名から回答いただき、その中で病院に対するご意見もいただいた。		
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	安心して治療を受けることができるとも感謝している。医師へも質問や相談がしやすい。病院全体で、患者に対する気遣いが感じられる。病室の掃除が行き届いていた。医師、看護師にとっても親切にしてもらい、気持ち良く過ごせた。優しい看護師が多い。2年振りに通院しているが、待ち時間がすごく短縮されていてびっくりした。担当医師に、いつもとても良くしてもらっている。等		
	(2) 苦情・改善等の要望事項	接遇の良くないスタッフがいる。総合受付、各科受付、総合案内の対応・愛想が悪い。医師の説明が少なかった。医師の話し方が怖かった。室温が個別に調節できないのが不便(暑かった)。食事の味が、自分には少し濃く感じた。長野市民なのに紹介状なしで診てもらえないのが不満。婦人科の待ち時間がいつも長い。身体障害者用の駐車スペースが少ない。外来の待合が狭く、車椅子の移動が困難。病院の近くにもっと薬局があると良い。土曜日に診療してほしい(隔週や半日)。等 <<対応措置>> ○病院全体で「笑顔で挨拶」に取り組みながら、態度や言葉づかいについては接遇教育に力を入れて対応しており(接遇 研修4月、隔週接遇ラウンドを実施)、アンケート結果ではどの職種も前年より満足度が向上している。 ○苦情や不満の当事者に対して上席者より速やかに指導している。 ○室温空調については体感の個人差があり苦慮しているが、部屋毎に調整できない本館病棟については施設管理課で毎日外気温に合わせて空調を調整しており、アンケート結果では前年より満足度が向上している。 ○食事の改善については、随時新しいメニューを取り入れているほか、毎月献立会議を開いて喫食率の低い献立の改善を行ったり、年4回の嗜好調査、選択メニュー・行事食の提供等を行ったりしている。また、平成27年4月からは食事摂取基準に合った献立を取り入れている。さらに、化学療法患者等の食欲不振患者への個別対応を増やしている。これらの取り組みにより、喫食率80%未満の献立がなくなり、アンケート結果でも前年より満足度が大幅に向上している。 なお、温かい食事については、60℃以上で患者さまのところに届くよう配膳している。 ○紹介制については、医療機能分化・連携が国の施策によって推進されており、当院においても地域医療支援病院として紹介制を推進していくべき状況にある。 ○待ち時間については、初診患者の紹介状持参(紹介率の向上)の一層の推進に取り組むとともに、予約枠(時間・人数)の見直しなどを随時検討し、待ち時間短縮を図っている。 ○人間ドックについては、現状の施設では1日30人程度が限度であるため、キャンセル待ちでの対応を行いながら抜本的な解決策の検討を行っている。 ○外来の待合については、椅子の配置を変え、通路や車椅子用のスペースを確保するなど、随時工夫して改善している。 ○身体障害者用の駐車場については11台分を確保するとともに、身体障害者以外が駐車しないよう警備員が定時巡回を行っている。その他にも、身体障害者に優しい目線で、気付いた箇所から改修・改善を行っている。		

5

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成27年度）				市の収支				評価		
	項目	年度計画額		収支実績額		項目	平成27年度決算			平成26年度決算（前年度）	
		金額	金額	項目	金額		金額	金額		項目	金額
	収入	利用料金	12,582,702,000	利用料金	12,250,184,712	歳入	使用料	12,200,078,933		使用料	12,099,441,810
	指定管理料		指定管理料			雑（納付金）	57,953,823	雑（納付金）	231,477,724		
	委託料		委託料			行政財産目的外使用料	21,116	行政財産目的外使用料	21,556		
	販売収入等		販売収入等			その他	1,888,294,107	その他	1,513,013,288		
	その他収入	797,951,000	その他収入	824,974,013							
	計	13,380,653,000	計	13,075,158,725		計	14,146,347,979	計	13,843,954,378		
支出	人件費	6,648,895,000	人件費	6,700,349,633	歳出	指定管理料	12,250,184,712	指定管理料	12,144,728,982		
	設備管理費		設備管理費			委託料		委託料			
	備品購入費		備品購入費			需用費		需用費			
	修繕費	159,200,000	修繕費	146,391,741		役務費		役務費			
	光熱水費	322,995,000	光熱水費	289,141,254		使用料・賃借料		使用料・賃借料			
	事業費		事業費			修繕費		修繕費			
	事務経費	5,229,899,000	事務経費	5,146,890,086		工事請負費		工事請負費			
	本社経費		本社経費			備品購入費		備品購入費			
	その他	1,019,664,000	その他	1,044,176,925		その他	2,178,431,879	その他	1,311,930,358		
	計	13,380,653,000	計	13,326,949,639		計	14,428,616,591	計	13,456,659,340		
自主事業	収入		収入								
	支出		支出								
	自主事業損益	0	自主事業損益	0							
損益		0		-251,790,914	差引		-282,268,612		387,295,038		
人件費比率【人件費（賃金等）／平成27年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									50.3%		
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由											

5 管理運営全般 ※すべて  で、「3」。「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 医師107人(101人)、看護師497人(426人)、その他298人(227人)		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
平等利用	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか		
経理	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか		
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実行されたか		
セルフモニタリング等	2 備品はI種、II種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	☑	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか		
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
	個人情報保護	☑	
	防犯、防災対策	☑	
1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか			
	2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
緊急時対応、体制	☑		
1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか			
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか		

7 地域連携

地域連携	評価
地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。また、市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営であったか。	4
協定内容・指定管理者提案	
追加された内容、未実施の内容及びその理由	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「地域医療支援病院」として、地元の病院や診療所と連携することで地域医療の充実を図る。</li> <li>・長野市医師会と協議で「長野市民病院・医師会急病センター」を運営し、夜間初期救急に対応している。</li> <li>・地元のボランティア「はづきの会」を受入れ、活動を支援している。</li> </ul>	

【総合評価】

評価項目	評価	得点	総合評価	
指定管理者の健全性	4	8	<div style="text-align: center;"> <p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p> <p>地域連携</p> <p>----- 基準値</p> </div>	<p>合計得点</p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">76</p>
施設の有効活用	5	10		
利用者評価	5	20		
事業収支	3	6		
管理運営全般	3	12		
危機管理体制	3	12		
地域連携	4	8		
評価理由	<p>指定管理者の健全性 監査法人と任意で契約するなど、コンプライアンスの確保に努力しているため「4」とした。</p> <p>施設の有効活用 地域の中核病院として利用者数を安定的に確保できているため「5」とした。</p> <p>利用者評価 利用者アンケートによる満足度が高く、また、要望・苦情には迅速かつ適切に対応しているため「5」とした。</p> <p>地域連携 地域の病院や診療所との連携を密に行っているため「4」とした。</p>			
取組み・改善案等 (施設所管課)	前年度からの課題	改善状況	改善案等 (改善されていない場合)	
	なし			
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	平成28年度からは地方独立行政法人が運営			

## (1) 今年度の取組みに対する評価

## ① サービス向上に向けての取組み

## 主な取組み

## ○がん診療体制の強化

- ・がん治療センターにジェネラルマネージャーを配置
- ・腫瘍内科医の常駐、及びがん薬物療法専門医の確保により、化学療法の体制強化
- ・長野県がん診療連携拠点病院機能評価における指摘事項への対応（改善）
- ・IMRT、RALS、永久挿入密封小線源治療などの放射線治療の充実
- ・27年6月、永久挿入密封小線源治療が1,000例に到達（全国で5番目）
- ・手術支援ロボット「ダヴィンチ」による手術の実施（週3～4例）
- ・緩和ケアチーム、口腔ケアチーム、がん治療サポートチーム等のチーム医療の一層の推進
- ・がん治療認定医等の資格取得支援
- ・地域がん登録、院内がん登録の推進

## ○救急医療体制の更なる整備

- ・救急科専従医師5名体制、救急車受入拒否率 約3.54%（H27長野市消防局数値）、救急車搬送患者数4,325人
- ・地域救命救急センター取得に向け、救急病棟開設準備

## ○手術センターの効率的運用

- ・9室体制となった手術センターの効率的な運用

## ○医療の質の向上

- ・7対1入院基本料の維持、特定集中治療室管理料を上位基準で届出、短期滞在手術等基本料への対応
- ・平均在院日数の短縮（H27実績11.0日 前年比0.5日短縮）
- ・日本病院会のQ I（クオリティインディケーター。12項目の指標により、医療の質を可視化）推進事業に参加（全国337施設。県内17施設が参加）
- ・国立がん研究センターのQ I 推進事業に参加
- ・後発医薬品の数量シェア81.0%（H28年3月現在）

## ○情報発信の取組み強化

- ・ふれ愛デー（病院祭）の開催、市民健康読本の発行
- ・週刊長野連載や長野ケーブルテレビ・信州がんプロジェクトへの協力
- ・SBC子どもフェスタへの参加
- ・市民健康講座の開催（年3回）
- ・看護師等による出前講座（講演会、実技指導）の実施（H27年度は55回実施、延べ2,191人が参加）

このような取組みの結果、前年度を超える新入院患者数を確保するとともに、重症者の治療に注力し、高度急性期機能の充実につながった。

## ② 業務の効率化に対する取組み

- BSC（バランストスコアカード）を用いた評価制度を採用
- 一定レベルの業務改善事例を表彰し、業務改善へのモチベーションを高める制度を採用している。
- クリニカルパスの適用拡大
- 電子カルテの機能充実
- 歯科電子カルテの導入
- 会議、委員会の原則45分以内活動を実施
- 超過勤務削減に努め、効率的な業務遂行を推進

## ③ その他

- 長野市市民病院の地方独立行政法人への法人移行準備（平成28年4月1日、地方独立行政法人長野市市民病院へ移行）
- 開院20周年記念事業の実施
- 脳卒中センターの開設（平成27年5月～）
- 地域救命救急センター取得に向け、救急病棟開設準備
- 信大医学生、薬学生の実習受入。高校生の医師・看護師体験実習受入
- 長野看護専門学校への支援
- 地域医療従事者を対象とした様々な研修を実施（北信緩和ケアセミナー、がん診療公開講座、GPC、IGLS等の蘇生トレーニング、他）
- 地域連携の推進
  - ・登録医等医療機関から当院への要望・意見を収集
  - ・地域連携クリニカルパスの会議・勉強会を開催
  - ・施設訪問を行い、後方医療機関と患者・家族のニーズを収集
- 「リレーフォーライフ信州in長野（がんチャリティーイベント）」の開催支援（平成27年9月12・13日 篠ノ井中央公園）

## (2) 指定管理者業務実施上の課題

特になし

## (3) 次年度以降の取組み

平成28年度からは地方独立行政法人が運営

## 【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る