

表 D2-5-2 研究事業収益と研究事業費用の推移

(単位：円)

	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
研究事業収益	353,572,593	533,731,553	519,717,574
研究事業費用	2,070,603,158	2,363,353,251	2,455,784,412

(健康長寿医療センター作成資料より監査人が作成)

研究事業収益の主な内訳としては、国や地方公共団体からの受託研究収益や受託事業収益である。研究事業費用の主な内訳は、研究所の職員の人件費や減価却費などから構成される設備関連費である。

表 D2-5-2 のとおり、研究事業費用が研究事業収益を大きく上回る現状において、健康長寿医療センターは、各年度の研究事業費及び一般管理費の一部に充てるための財源として、都から運営費交付金を毎年度交付されている。

表 D2-5-3 平成 27 年度から平成 29 年度までの標準運営費交付金と自己資金率推移

(単位：円)

	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
標準運営費交付金受取額	1,964,943,000	1,990,729,000	1,980,170,000
標準運営費交付金収益化額	1,964,943,000	1,990,729,000	1,980,170,000
自己資金率	23.3%	29.2%	34.9%

(健康長寿医療センター作成資料より監査人が作成)

表 D2-5-3 を見ると、毎年 20 億円弱の運営費交付金が、都から交付されていることが分かる。当該標準運営費交付金は、その全額が研究事業に補填されており、都民の目線で見れば、毎年度 20 億円弱の行政資源が、健康長寿医療センターの研究事業に投入されているわけである。ここ 3 年の自己資金率の推移をみて分かるとおり、都から交付される運営費交付金が、健康長寿医療センターの研究部門の収入の多くを占めていると言える。そのため、どの研究テーマにいくらの運営費交付金が財源措置され、研究テーマごとにどれだけの費用がかかっているかを明らかにすることは、都民に対する説明責任という観点から、健康長寿医療センターにとって重要であると考えられる。

前述のとおり、健康長寿医療センターの研究は、その成果を都民に還元することを目的に実施されているため、当該成果を得るためにどれだけの費用が費やされているかを研究テーマごとに把握することは、都の地方独立行政法人として、当該研究活動を実施する必要性があることを踏まえた上で、研究成果を評価するための考慮要素の一つであると言える。

研究所では毎年、テーマ研究、長期統断等研究を対象に、外部委員の評価を受けており、最終評価項目の視点の一つに、「費用対効果のバランスは適切であったか」という項目がある。現状は、学会発表や特許登録、外部資金の受入れ状況といった、研究所全体の成果(効果)を中心に評価を受けているが、費用対効果の観点から十分な評価を受けているとは言えない。

一方、研究成果を出すには、数々の失敗や試行錯誤を伴うなど、長い時間を要するものであり、一定期間に費やした費用のみで評価することは困難である。特に健康長寿医療センターのように、生命や健康、医療に係る研究を行う研究機関の場合、費用による効率性を追求すると、例えば希少難病の研究が評価されなくなるなど、「生命に値段をつけるのか」といった倫理上の問題に発展しかねない。そのため、外部委員等の意見も踏まえつつ、費用対効果のバランスを図るためのコスト指標としてどのようなものか、評価項目として更なる実効性を高めることを検討されたい。そうすることで、研究成果を評価する要素の質が高まり、もって都民に対して、説明責任を果たすことができるようになると思われる。

(意見 4-6) 研究テーマごとの費用把握について

健康長寿医療センターは、各研究テーマにどれだけの費用が費やされているのかを把握できていない。健康長寿医療センターの研究は、その成果を都民に還元することを目的に実施されているため、当該成果を得るためにどれだけの費用が費やされているかを、研究テーマごとに把握することは、都の地方独立行政法人として、当該研究活動を実施する必要があると言える。

研究成果を評価するための考慮要素の一つである費用対効果のバランスを図るため、研究成果に見合うコスト指標として何がふさわしいのかを検討されたい。

6. 情報セキュリティの強化について

(1) 情報セキュリティ監査及び自己点検の実施について

患者等の重要な個人情報や多数保有する健康長寿医療センターにおいては、その業務の多くは、情報システムやネットワークに依存しており、健康長寿医療センターが保有する情報資産の機密性や安全性を維持するためには、情報セキュリティ対策を実施する必要がある。情報セキュリティ対策が、適切に整備・運用されているかを監査・点検し、状況に応じて改善を図ることは、セキュリティレベルを向上させるために不可欠である。

「地方独立行政法人東京都健康長寿医療センター情報セキュリティ基本方針」(以下、「情報セキュリティ基本方針」という。) 第7条においても、「情報セキュリティポリシーの遵守状況を検証するため、定期的及び必要に応じて情報セキュリティ監査及び自己点検を実施する」と規定されている。

この点、健康長寿医療センターに、情報セキュリティ監査及び自己点検の実施状況をヒアリングしたところ、平成29年度においては実施していないことが分かった。

前述のとおり、健康長寿医療センターは、重要な情報資産を多数保有しており、情報セキュリティポリシーで定めた事項が、組織全体で適切に実行されるように、適時に監査・点検する必要がある。

(指摘 4-1) 情報セキュリティ監査及び自己点検の実施について

健康長寿医療センターは、情報セキュリティ基本方針に定められている情報セキュリティ監査及び自己点検を平成29年度においては実施していなかった。

健康長寿医療センターが保有する情報資産の重要性は極めて高いことから、情報セキュリティポリシーが適切に遵守されているかを確認することは、情報セキュリティ対策の中でも重要な手続の一つである。したがって、健康長寿医療センターは、今後、監査・点検の頻度、体制、結果に対応する改善手続などを整備した上で、情報セキュリティ基本方針に定められている情報セキュリティ監査及び自己点検を、着実に実施されたい。

(2) 個人情報安全管理基準の策定について

医療機関においては、多数の利用者の個人情報を知り得る立場にあることから、当該個人情報の適切な取扱いが確保されるように、安全管理に関する基準を策定・整備することは重要である。

「地方独立行政法人東京都健康長寿医療センター個人情報取扱事務要綱」(以下、「個人情報取扱事務要綱」という。) には、表 D2-6-1 のように規定されている。

表 D2-6-1 個人情報取扱事務要綱 (一部抜粋)

<p>(個人情報安全管理基準の策定)</p> <p>6 個人情報管理責任者は、科(課)等における保有個人情報の安全管理に関する基準(以下「保有個人情報安全管理基準」という。)を整備しなければならない(局等又は部等において、課等を対象とした保有個人情報安全管理基準が策定されている場合を除く。)(自己点検)</p> <p>7 個人情報管理責任者は、保有個人情報安全管理基準による点検を毎年度1回以上行わなければならない。</p>	(個人情報取扱事務要綱より抜粋)
---	------------------

この点、健康長寿医療センターに、個人情報安全管理基準の整備状況をヒアリングしたところ、現時点においては策定できていないとの説明を受けた。基準が策定されていないため、基準に基づき、毎年度1回以上行わなければならないと規定されている自己点検も実施されていない状況とのことである。

なお、上記内容については、内部監査管理者による、平成29年度定期監査においても同様の報告がされており、当該報告書を受けての改善計画内容によると、平成30年9月中旬までに実施予定と計画されている。

現状は、整備に向けて準備に取り組んでおり、平成30年度中には安全管理基準を策定し、自己点検を実施するとの回答を得ているが、健康長寿医療センターが保有する個人情報の重要性に鑑み、早急に、基準の策定及び自己点検の実施が望ましいと考えられる。

(指摘 4-2) 個人情報安全管理基準の策定について

健康長寿医療センターは、個人情報取扱事務要綱において策定が求められている個人情報安全管理基準を策定していない。また、当該個人情報安全管理基準に基づき自己点検も実施していない。

健康長寿医療センターは、多数の重要な個人情報保有しており、それを完全に管理・保護することは、健康長寿医療センターの重大な責務である。医療等 ID などが本格運用されれば、個人情報の管理・保護に関する重要性や利用者の関心もますます高くなると考えられる。健康長寿医療センターは、早急に、基準の策定及び自己点検を実施されたい。

(3) ユーザーアカウントの棚卸しについて

健康長寿医療センターのネットワークや情報システム等にアクセスするためには、ユーザーアカウントが必要となるが、人事異動や退職などで使用されなくなったユーザーアカウントは、不正アクセスの温床となるため、定期的にユーザーアカウントの棚卸しを実施し、不要なアカウントがあった場合は、当該アカウントを削除する必要がある。

健康長寿医療センターにおいて、ユーザーアカウントを新規に付与若しくは変更、削除を実施する場合、健康長寿医療センター担当者はその都度、総務課より入職情報（職員 ID、職種等）を受けて、それぞれの職種に応じた権限の付与及び変更、削除を実施している。しかしながら、ユーザーアカウントの定期的な棚卸しは実施していない。そのため、仮に、過去においてユーザーアカウントの削除が適切に実施されなかった場合、当該ユーザーアカウントは削除されることなく、引き続き使用可能な状態のまま、システム上に残っているものと推測される。前述のとおり、不要なユーザーアカウントをそのまま残しておく、不正利用されるリスクがあるが、現状、健康長寿医療センターでは、定期的に棚卸しを実施していないため、仮に、不要なユーザーアカウントがあったとしても、現在の運用体制では、それを発見することは実質的に不可能であると考えられる。

そのため、不正を事前に防ぐという観点からも、ユーザーアカウントの棚卸しを実施し、不要なユーザーアカウントがシステムに滞留していないことを、定期的に確認することが望まれる。

(意見 4-7) ユーザーアカウントの棚卸しについて

不要なユーザーアカウントをそのまま残しておく、不正利用されるリスクがあるため、システムにアクセスできるユーザーアカウントについては、定期的に棚卸しを実施することが適切である。

健康長寿医療センターにおいて、ユーザーアカウントを新規に付与若しくは変更、削除を実施する場合、健康長寿医療センター担当者はその都度、総務課より入職情報（職員 ID、職種等）を受けて、それぞれの職種に応じた権限の付

与及び変更、削除を実施している。一方で、ユーザーアカウントの定期的な棚卸しは実施していないため、仮に、過去においてユーザーアカウントの削除が適切に実施されていない場合、当該ユーザーアカウントは削除されることなく、引き続き使用可能な状態のまま、システム上に残っているものと推測される。

健康長寿医療センターは、不正を事前に防ぐという観点から、ユーザーアカウントの棚卸しや不要なユーザーアカウントがシステムに滞留していないことの定期的な確認を実施されたい。

(4) USB メモリの管理について

ネットワーク経由ではデータのやり取りができない場合等、業務上で USB メモリの使用が必要な場面は多々あると考えられる。一方で、仮に、患者の個人情報といった機密性の高いデータが入った USB メモリを紛失した場合、その影響は計り知れず、また場合によっては、当該データが悪用される可能性もある。実際に、患者の個人情報が入った USB メモリを紛失したという事例は、ここ最近、全国で数多く発生しており、USB メモリの管理を徹底することは、USB メモリの紛失を未然に防ぐことに大きく役立つ。

健康長寿医療センターでは、クラウド型運用管理サービスの「Infobanker」を利用し、USB メモリの管理を行っている。これは、USB メモリが出力するログを、収集、管理するサーバーソフトウエアであり、これを利用することで、USB メモリのログを、管理者が離れた場所からでもネットワーク経由で確認することができる。健康長寿医療センターにおいて USB メモリの紛失事故が生じていないのは、当該システムなどを利用し、適切に管理されているからである。

一方で、USB メモリの中には、長期間使用されていないものもあるが、当該 USB メモリの管理体制については不十分な点があると考えられる。健康長寿医療センターでは、USB メモリを 5 年に一度買い替えており、USB メモリ貸与者には、当該買い替えのタイミングにおいて、継続利用するか否かの問い合わせを行っている。そこで継続利用をしないと答えた職員に対しては、古い USB メモリを返却してもらい、新しい USB メモリは貸与しないという運用であるが、当該買い替えのタイミング以外で、定期的に返却を促すような規程は現時点では存在していない。そのため、一度貸与した場合、借主が自主的に返却しない限りは、買い替えのタイミングまで返却されない可能性がある。また、前述のとおり、返却の督促の頻度に関する規程がないため、仮に、督促を実施したとしても、担当者によって当該督促の頻度に差が出てくる可能性もある。USB メモリを貸与

している限り、USBメモリが紛失するリスクをなくすることはできないわけであり、例えば、1年間使用されていないことが確認できたら返却してもらうと規定するなどして、より頻度を高めて、返却の督促を実施すべきである。そうすることによって、USBメモリが紛失するリスクを未然に防ぐことができる。と考える。

(指摘4-3) USBメモリの管理について

病院の業務上、USBメモリを使用しなければならぬ場面はありと考えられるが、病院におけるUSBメモリの紛失事故は全国で数多く発生しており、仮に、患者の個人情報といった非常に機密性の高いデータが入ったUSBメモリを紛失した場合、重大な影響があると考えられる。

現状、健康長寿医療センターにおいては、USBメモリの返却に関する規程はなく、USBメモリを買い替えるタイミングで返却を促している。健康長寿医療センターは、USBメモリの紛失リスクを未然に防ぐためにも、長期にわたって使用されていないUSBメモリについては、買い替えのタイミングのみならず、より頻度を高めて、返却を促すような体制を構築されたい。

7. 固定資産の管理について

健康長寿医療センターは、「地方独立行政法人東京都健康長寿医療センター固定資産管理細則」(以下、「固定資産管理細則」という。)第11条第2項において「資産管理票を取得した動産等に貼付させなければならない」と規定している。また固定資産現物照合手順書において「滅菌するもの、貼ることのできないもの、古く取れてしまっているものがありますが、その場合は規格や品名から現物を確認してください」と規定されている。

医療機関において、固定資産は診察行為や検査行為に必要不可欠なものである。また、固定資産は金額としても高額なものが多く、使用期間も長期にわたるため、その管理は重要な業務の一つである。そして、固定資産実査、つまり、固定資産システムに登録されている固定資産の現物があるかどうかを確認することは、固定資産管理の適切性や固定資産台帳の正確性・整合性、現物の稼働状況を把握することに役に立つ。固定資産の現物管理として、現物と台帳の整合性の確認ができるように、個々の固定資産に当該固定資産の内容を示すシールを貼ることが一般的である。

監査人が、固定資産管理の適切性を検討するために、固定資産台帳から任意でサンプルを抽出し、健康長寿医療センターに現場往査した際に、当該サンプルについて固定資産実査を行った。

その結果、資産管理票が貼付されていない案件が4件検出された。

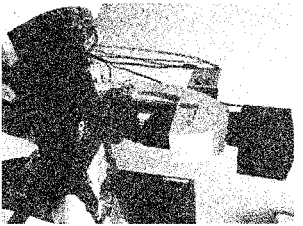

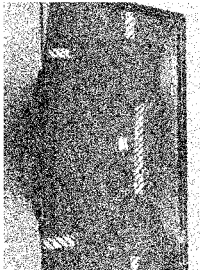
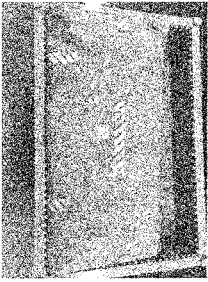
表D2-7-1 資産管理票が貼付されていない案件

(単位：円)

No.	資産番号	資産名称	取得価額
1	100000201600085-00000	ライトシートイメーレジュール	17,226,000
2	100000201301189-00001	超音波画像診断装置用探触子	702,000
3	100000201700011-00000	先端湾曲ビデオスコープ	3,250,800
4	100000201700042-00000	軟性膀胱鏡	1,544,400

(健康長寿医療センター作成資料より監査人作成)

写真 D2-7-1 現状の管理状況

No.	管理状況	No.	管理状況
1		2	
3		4	

(平成 30 年 8 月 31 日に監査人が撮影)

No. 1 について、資産管理票が貼付されていなかった理由を健康長寿医療センターに確認したところ、本製品は、SP8 DLS DMI6000 (電子顕微鏡) の部品で、他の機械に接続不可であり、本体に固定され移動しないため、資産管理票を添付しなくても管理可能であることから、貼付していないとの説明を受けている。

この点、部品であっても個別に固定資産を取得したため、個別の現物管理をすることが適切であると考えられる。
No. 2 から No. 4 について、資産管理票が貼付されていなかった理由を、健康長寿医療センターに確認したところ、対象資産が滅菌物であり、衛生状態を保つために、資産本体に直接貼付することができないこと、特殊なプローブで他に類似品がなく、製品名・製品番号で当該製品を特定及び管理が可能であるため、貼付していないとの説明を受けている。

この点、滅菌するために資産管理票を固定資産に直接貼付できない場合は、例えば、当該固定資産を入れている外箱やトレイなどに貼付して、現物と容易に照合できるようにしておくことも考えられる。

また、トレイに資産管理票を貼付したまま滅菌すると滅菌機の故障につながるため、固定資産のみならずトレイにも資産管理票を貼付できないといった場合も考えられる。このように、いずれの方法によっても固定資産やトレイ等に資産管理票を貼付できない場合は、対象の固定資産について写真を撮っておき、台帳とともに管理するなどして、照合ができるような体制を構築することが、資産管理の観点から望ましいと考えられる。

(指摘 4-4) 固定資産の現物への資産管理票の貼付について

健康長寿医療センターは、地方独立行政法人東京都健康長寿医療センター固定資産管理細則において、取得した動産等に資産管理票を貼付しなければならぬ旨を規定している。

固定資産台帳から任意で案件を抽出し、健康長寿医療センター往査時に固定資産実査を行ったところ、資産管理票が貼付されていない案件が、4件検出された。

健康長寿医療センターは、適切な現物管理のため、資産管理票を固定資産に直接貼付できない場合は、対象の固定資産について写真を撮っておき、台帳とともに管理するなどして、現物と照合ができるような体制を構築されたい。

8. 個人未収金に係る債権管理について

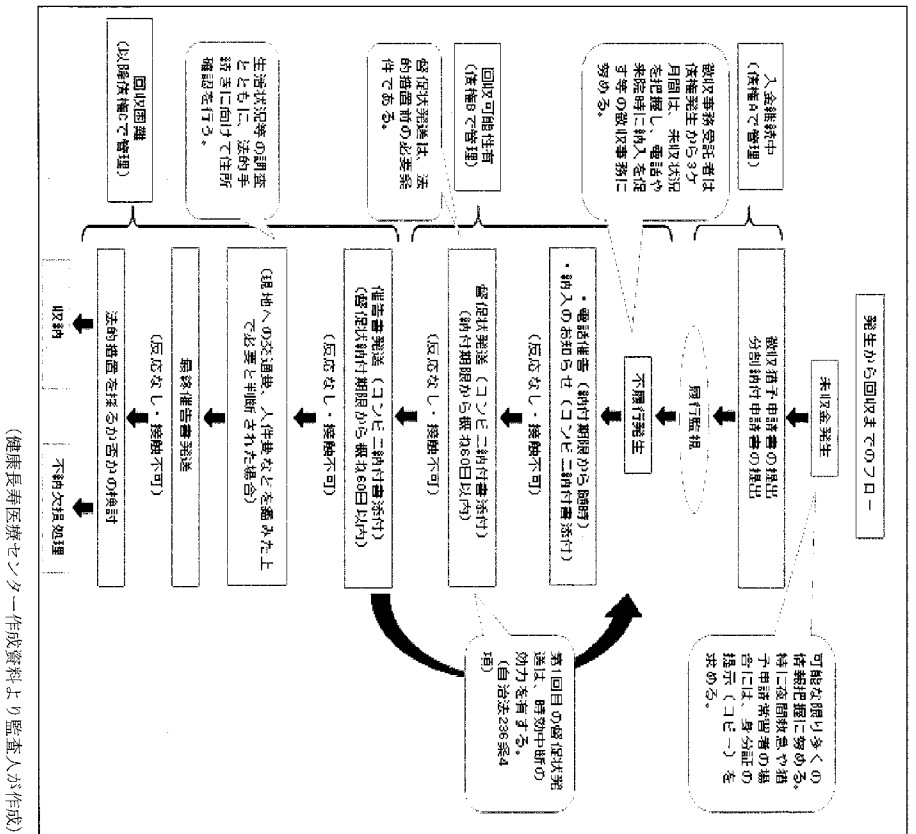
(1) 個人未収金の徴収業務について

健康長寿医療センターにおける医療費の患者負担分については、多くの場合、診察当日に窓口にて精算されるが、例えば、低所得又は年金生活者で、全額支払いが難しく分納申請する場合や、救急で受診したものの所持金がないといった場合のように、診察当日に回収できず、後日に回収する場合もある。

このように、健康長寿医療センターにおける診療業務によって発生した個人未収金については、毎年度一定程度の金額が発生することから、当該未収金を早期に回収することは、健康長寿医療センターにとって重要な業務であると言える。実際に、健康長寿医療センターとしても、「地方独立行政法人東京都健康長寿医療センター未収金管理要綱」(以下、「未収金管理要綱」という。)や個人未収金回収業務マニュアルを策定し、組織を挙げて未収金の徴収に努めているところである。

健康長寿医療センターが、個人未収金回収業務マニュアルで定めている、未収金の発生から回収までのフローは、図 D2-8-1のとおりである。

図 D2-8-1 個人未収金の発生から回収までのフロー



このように、具体的に未収金徴収業務のフローを定めているものの、現実には、時効が成立したことにより不納欠損処理をせざるを得ない債権が存在する。ここで、健康長寿医療センターの直近 3 期間における不納欠損対象の推移を見てもみると、表 D2-8-1のとおりである。

表 D2-8-1 不納欠損対象の3期間推移

	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
不納欠損の件数 (件)	14	7	29
不納欠損の金額 (円)	421, 127	257, 075	657, 611

(健康長寿医療センター作成資料より監査人が作成)

この表 D2-8-1 のとおり、年度によって件数及び金額は変動しているものの、毎年一定件数、一定金額の不納欠損処理が実施されていることが分かる。

ここで、健康長寿医療センターの債権徴収事務や債権管理が、適切に実施されているかという観点から、健康長寿医療センターが不納欠損処理を実施した案件について、個別具体的に検討することとした。そして、医薬未収金の債権管理票の閲覧と担当者へのヒアリングを行い、個別案件ごとに督促内容を検討した結果、督促状況等について問題を抱えた以下の案件を検出した。

表 D2-8-2 債権管理票一案件

【滞納金額】 9, 030 円

【債権管理票概要】

年月	督促内容等	担当
平成 26 年 9 月	電話するも不通。 コンビニ納付書送付。	委託業者 健康長寿医療センター
平成 29 年 1 月	督促状送付するも不達により返戻される。	健康長寿医療センター
平成 29 年 7 月	役所へ住民票照会するも、該当する住民票はないと回答があり、これ以上の取立は不可と判断。	健康長寿医療センター

【監査人の所見】

本件は、平成 26 年 9 月に受診があったものの、受診者は受診当日に徴収猶予申請書の提出をすることなく、無断で帰宅してしまっただけである。

本件の債権管理票を見ると、受診した日に当該受診者へ電話連絡を試みるが、応答がなかったため、コンビニ納付書を送行している旨の記録となっている。その後督促状を送付したのは、コンビニ納付書を送付してから 2 年 4 か月後の平成 29 年 1 月と記録されている。

健康長寿医療センターの個人未収金回収業務マニュアルによると、「督促状の発送は納付期限からおおむね 60 日以内」とされているが、本件は、マニュアルが定める期限を優に超えてしまっている。また、平成 26 年 9 月にコンビニ納付書を送付してから、平成 29 年 1 月に督促状を送付するまでの 2 年 4 か月の間、何ら督促内容等が記載されていないため、監査人としては、その間、督促活動が実施されていないものと判断せざるを得ない。

(健康長寿医療センター作成資料より監査人が作成)

本件については、最終的には平成 29 年度において、不納欠損処理を実施しているものの、個人未収金回収業務マニュアルに則って処理していれば、平成 29 年度より以前に、不納欠損処理を実施すべき案件であった可能性も十分にある。健康長寿医療センターは、策定した個人未収金回収業務マニュアルの遵守を徹底させ、効果的かつ効率的な債権徴収事務を遂行し、もって適切な債権管理ができる体制を構築されたい。

(指摘 4-5) 医薬未収金の徴収事務の強化について

健康長寿医療センターは、発生した個人未収金について早期回収を促進し、事務処理の円滑化を図るため、個人未収金回収業務マニュアルを策定している。しかしながら、監査人が個人別の債権管理票を閲覧したところ、個人未収金回収業務マニュアルにおいて「納付期限からおおむね 60 日以内」に発送することが求められている督促状況について、2 年以上も発送されていない案件が検出されるなど、個人未収金回収業務マニュアルで規定されている事項が遵守されていない案件が確認された。

健康長寿医療センターは、個人未収金回収業務マニュアルの遵守を徹底させ、効果的かつ効率的な債権徴収事務を遂行し、もって適切な債権管理ができる体制を構築されたい。

(2) マイナス残高に係る債権管理について

健康長寿医療センターにおける個人未収金の明細 (患者別かつ診療別の明細) を閲覧したところ、未収金のマイナス請求の事例が、複数件確認された。そこで、内容について質問したところ、主に、表 D2-8-3 の原因により、既に窓口にて支払を受けた額と要負担額との差額の返金が生じる場合であるとのことであった。

表 D2-8-3 未収金のマイナスが発生する主な事例

<ul style="list-style-type: none"> 退院時精算し、翌月レセプトを請求するが、数ヶ月後、保険者より限度額適用認定患者との理由でレセプトが返戻されるケースがある。自己負担上限額が変更になるが、すでに患者は退院しているため窓口ですぐに還付はできない。患者若しくは家族に連絡はするが、次回予約がなく、来院されないまま残ってしまうことがある。 退院時精算し、退院後に患者から票の変更や中止の希望があり処方金額に変更が生じた場合に差額の還付が発生した場合。

(健康長寿医療センターからの聞き取りに基づき監査人が作成)

未収金の件数及びマイナス残高は、次の表 D2-8-4 のとおりの推移となっている。

表 D2-8-4 各年度末における、未収金がマイナスとなっている一覧

	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
件数 (件)	2	2	4
未収金残高 (円)	▲10,595	▲40,900	▲3,748

(健康長寿医療センター作成資料に基づき監査人作成)

上記件数及び残高には、平成 27 年度以前に発生し、平成 29 年度末時点においても返金がなされていない案件が存在している。健康長寿医療センターにおいては、返金業務に関する現状の運用としては、返金対象の患者が次回来院した際に返金をする形をとっているが、返金業務に関する具体的なマニュアルはないとのことであった。

(指摘 4-6) 医業未収金のマイナス残高の管理について

健康長寿医療センターは、発生した個人未収金について早期回収を促進し、事務処理の円滑化を図るため、個人未収金回収業務マニュアルを策定している。しかしながら、監査人が個人別の未収金リストを閲覧したところ、個人未収金回収業務マニュアルにおいて、返金に係る手続を明確にしていなかったため、平成 27 年度以前から、患者に対して返金されていない案件が確認された。

したがって、健康長寿医療センターは、返金業務に関する個人未収金回収業務マニュアルを改善し、効果的かつ効率的な債権回収事務を遂行し、もって適切な債権管理ができる体制を構築されたい。

9. 患者アンケートの意見の対応状況のモニタリングについて

健康長寿医療センターは、外来患者及び退院患者向けのアンケートを、下記の表 D2-9-1 の方法で実施をしている。

表 D2-9-1 アンケート種別

種別	実施方法
外来患者向けアンケート	年 1 回 3 日程度実施し、年間で数百枚を回収
退院患者向けアンケート	退院患者全員を対象に退院時に実施し、年間で数千枚を回収
常設の意見ボックス	常時、病棟や外来棟に置いてある意見ボックスで年間数百枚を回収

(監査人が作成)

健康長寿医療センターの利用を促進するためには、アンケートの意見をどのように反映していくかが重要であると考えられる。

そこで監査人は、健康長寿医療センターがアンケートを実施し、健康長寿医療センター内で検討、対策を実施、対策結果のモニタリングをする体制を確認した。

【健康長寿医療センターからの回答】

- ・ 外来・入院患者向けアンケートは、病院運営会議、幹部会に報告している。
- ・ 入院患者向けアンケートは、コメントをカルーン（電子カルテ）システムに入力や関連病棟に共有の上、看護部運営会議で閲覧・対応している。
- ・ 常時回収しているアンケートは、適時に PDF 化して該当する診療科・係に連絡し、対応策を記載して、病院運営会議、幹部会に報告している。

外来患者によるアンケートを任意で複数件閲覧したところ、回答用紙中、「今後、健康長寿医療センターに期待すること」という質問で、2 人以上記載されていた回答は下記①～④である。

- ① トイレにペーパータオル・エプタタオルを設置してほしい
- ② もの忘れ外来の予約が 4 か月・6 か月先と長い
- ③ 予約の電話が繋がらない
- ④ 食堂の価格が高い

この点、本回答への対応について、健康長寿医療センターへ質問をしたところ、以下の回答であった。

【健康長寿医療センターからの回答】

アンケートにいただいたご意見、特に①～④については、ご意見箱にも時々投函される内容となっているため、その都度検討をしている。まず、ご意見を当該部署へ戻して、回答を入手し、病院運営会議で検討の上幹部会に報告し、その後、院内掲示やホームページに掲載している。

①環境保護の観点からペーパータオルは用意していないため、清潔なタオル、ハンカチを持参するよう案内している。

②外来予約については、まず近隣の病院を受診してもらい、紹介状を持参の上で予約をお願いしている。紹介状がないと半年待ちの状態であるが、近隣に居住して、紹介状があると約 2 か月の待ちとなる。外来の枠に限りがあるため、紹介状持参の患者を優先している。

③混み合う時間帯の調査や通話内容の調査等を行い、予約電話の傾向を洗い出している。時間帯としては月曜の午前中が特に混み合うため、スタッフを手厚くし、併せて「お急ぎでない場合は午後におかけ直し下さい」と案内の声に入れて対応することとした。

④食堂や売店等については、意見の都度「このような投書がありました」と委託業者の責任者に報告し、委託業者内で検討を都度行っているが、現状、価格改定に踏み込むまでの回答はない。

(意見 4-8) 患者アンケートの意見の対応状況のモニタリングについて

健康長寿医療センターは、病院運営会議、幹部会に報告、看護部運営会議でアンケート意見について閲覧・対応をしているが、対応後の状況についてのモニタリング、会議体への報告までは実施していない。

健康長寿医療センターは、都民に提供するサービスの質を向上するため、アンケートで複数件発生する意見、重要な意見は、事後的な改善の程度のモニタリング、会議体への報告体制を構築することを検討されたい。

10. 要綱・マニュアル等の健康長寿医療センター内共有について

健康長寿医療センターの規程や規則、細則については、職員は、健康長寿医療センター内のブライベイトネットワーク、いわゆるイントラネットにて、いつでも閲覧することができる。一方で、要綱や要領、マニュアルや手順書といったものは、職員全員に共有されているものもあれば、管理する部門の係員にのみ共有されているものもある。

この点、健康長寿医療センターに、要綱等の共有状況についてヒアリングしたところ、未収金管理要綱については、医療サービス推進課医事係が管理しており、関係の職員の手順書であるという理由から、当該要綱は関係の係員にのみ共有されているとの回答を得た。

しかし、当該要綱には以下のような規定がある。

表 D2-10-1 未収金管理要綱 (…部抜粋)

第 1 総則
2 未収金徴収事務組織
(1) 歳入徴収者
歳入徴収者 (経営企画局長) は、この要綱で定めるところにより、滞納整理事務の執行について、業務分担を調整決定するとともに、当該事務に関する日常的処理体制を確立し、円滑な執行を図る。
第 5 支払督促申立て
3 申立て方法
徴収事務担当職員は、滞納者で支払督促申立てに該当すると思われる案件は、債権管理票等の写等、催促経過が記載された書類を添付し、総務課長・企画課長協議の上、歳入徴収者の決定を受け、支払督促の申立てをする。

(未収金管理要綱より抜粋)

表 D2-10-1 のとおり、当該要綱第 1 の 2 (1) で定められている歳入徴収者は、経営企画局長である。また、同要綱第 5 の 3 を見ると、総務課長・企画課長協議の上、歳入徴収者 (経営企画局長) の決定を受け、支払督促の申立てをすることあり、関係する職員は、必ずしも医療サービス推進課医事係のみに限定されているわけではないように読み取れる。

また、固定資産現物照合手順書についても、管理しているのは総務課契約管財係であり、共有されているのも同係のみである。この理由についても、健康長寿医療センターにヒアリングしたところ、未収金管理要綱と同様、係員の手

順書であるためとの回答を得た。しかし、固定資産管理細則には以下のように規定してある。

表 D2-10-2 固定資産管理細則（一部抜粋）

(使用者の義務)	
第7条	固定資産を使用する者は、使用責任者の管理監督のもとに、善良なる管理者の注意義務をもって、使用しなければならない。
第24条	資産管理者は、取得価額が50万円以上の有形固定資産について、原則として、毎事業年度末に、当該資産の実査を行い、現品管理状況の適否及び帳簿記録の正否を实地に確かめなければならない。
2	資産管理者は、前項の実査を使用責任者に行わせることができるものとする。
3	資産管理者は、固定資産管理台帳と現物の照合に差異を認めるときは、その原因を調査し、資産管理責任者に報告するとともに、差異の原因について対策を講じ、再発の防止に努めるものとする。
4	第1項に定めるほか、資産管理責任者が必要と認めるときは、資産管理者に随時実査させることができる。

(固定資産管理細則より抜粋)

表 D2-10-3 固定資産管理細則第7条別紙

範囲	使用責任者
経営部門	
経営企画課に属するもの	経営企画課長
総務課に属するもの	総務課長
医療サービスマン推進課に属するもの	医療サービスマン推進課長
病院部門	
各診療科に属するもの	各診療科医長
麻酔科に属するもの	麻酔科医長
救急診療部に属するもの	救急診療部医長
リハビリテーション科に属するもの	リハビリテーション科医長
放射線診療科に属するもの	放射線診療科技師長
内視鏡科に属するもの	内視鏡科医長
化学療法科に属するもの	化学療法科医長
臨床検査科に属するもの	臨床検査科医長
輸血・細胞療法科に属するもの	輸血・細胞療法科医長

病理診断科に属するもの	病理診断科医長
薬剤科に属するもの	薬剤科長
栄養科に属するもの	栄養科長
血液透析科に属するもの	血液透析科医長
臨床工学科に属するもの	臨床工学科技師長
認知症疾患医療センターに属するもの	認知症疾患医療センター医長
認知症支援推進センターに属するもの	認知症支援推進センター医長
臨床研究推進センターに属するもの	臨床研究推進センター医長
治療管理センターに属するもの	治療管理センター医長
高齢者バイオリソースセンターに属するもの	高齢者バイオリソースセンター部長
高齢者健康増進センターに属するもの	高齢者健康増進センター部長
看護部に属するもの	副看護部長
研究部門	
老化機構研究チームに属するもの	老化機構研究チーム研究部長
老化制御研究チームに属するもの	老化制御研究チーム研究部長
老化脳神経科学研究チームに属するもの	老化脳神経科学研究チーム研究部長
老年病態研究チームに属するもの	老年病態研究チーム研究部長
老年病理学研究チームに属するもの	老年病理学研究チーム研究部長
神経画像研究チームに属するもの	神経画像研究チーム研究部長

(固定資産管理細則より抜粋)

表 D2-10-4 会計規程（一部抜粋）（固定資産管理細則第24条関係）

(資産管理責任者)	
第37条	資産管理責任者は、理事長の総括のもと、管理台帳を整備し、常時、有形固定資産及び無形固定資産の出納及び保管状況を把握することにより、その取得、維持保全、運用、処分等に関する適正な管理を行うとともに、資産の有効活用に努めなければならない。
2	資産管理責任者は、経営企画局長とする。
(資産管理者)	
第38条	資産管理者は、資産管理責任者の総括のもと、所管の固定資産について、別に定める「地方独立行政法人東京都健康長寿医療センター固定資産管理細則」（平成21年法人細則第17号。以下「固定資産管理細則」という。）に基づき、前条の資産管理事務を行う。
2	資産管理者は、経営企画局総務課長とする。

(会計規程より抜粋)

上記を見て分かるとおり、実際に現物の照合作業を行うのは、経営部門、病院部門及び研究部門の使用責任者であり、総務課契約管財係のみに限定されるわけではないことから、固定資産現物照合手順書の内容についても、当然に総務課契約管財係以外の職員にも共有する必要がある。

職員が必要とする情報を、いつでも容易に入手し、利用することができるような環境をつくることは、健康長寿医療センターの円滑な業務運営において重要である。要綱やマニュアルなどの共有範囲・方法の現状や課題を把握し、当該共有範囲・方法が適切であるかどうかについて、見直しすることを検討されたい。

(意見 4-9) 要綱、マニュアル等の健康長寿医療センター内共有について
健康長寿医療センターの規程や規則、細則については、職員は、健康長寿医療センター内のイントラネットにて、いつでも閲覧することができるが、要綱や要領、マニュアルや手順書といったものは、職員全員に共有されているものもあれば、管轄する部門の係員にのみ共有されているものもある。

職員が必要とする情報を、いつでも容易に入手し、利用することができるような環境をつくることは、健康長寿医療センターの円滑な業務運営において重要である。

健康長寿医療センターは、要綱やマニュアルなどの共有範囲・方法の現状や課題を把握し、当該共有範囲・方法が適切であるかどうかについて、見直しすることを検討されたい。

発行
 東京都
 東京都新宿区西新宿二丁目八番一
 号
 電話 〇三(五三二一)一一一一(代)

郵便番号
 163-8001

定価
 本号
 一箇月 五三〇円
 六、六〇〇円
 (郵送料を含む)

印刷所
 勝美印刷株式会社
 東京都文京区白山一丁目十三番七
 号
 電話 〇三(三八二二)五二〇一(代)

郵便番号
 113-0001