

市立病院評価委員会

2026.8.25
箕面市議会

目次

agenda

0 1 評価の取りまとめについて

0 2 協議の場について

0 3 その他

01 評価の取りまとめについて

(1) 浦川委員からの提案について
(意見集約)

別紙1－1

(2) 評価の取りまとめ①について
(持ち帰り検討)

別紙1－2

02 協議の場について

(1) 協議の場について

別紙2-1

(2) 開催日程、場所について

別紙2-2

- 11月13日（金）午後1時から 委員会室

(3) 出席者について

- 市立病院評価委員
- 協和会（出席者調整中）
- 健康医療部 医療政策課（出席者調整中）

02 協議の場について

(4)開催方法について

(5)協議の場開催後の予定について

- 12月中旬 市立病院評価委員会開催
⇒今後に向けた課題や申し送り事項について
- 12月中旬～下旬
次期サイクルの市立病院評価委員の互選

03 その他

次回の開催

- 10月23日（金）午後1時から 委員会室
※本会議が終了していたら

箕面市立病院に関するアンケート結果に対する委員提案書

提出日：令和 8 年 7 月 1 4 日

1. 提案者

- ①政策会派名：市民クラブ
- ②提案委員名：浦川倫子

2. 提案する具体的なテーマ（具体的に記入してください。）

（注意）意見聴取の提案は、アンケートに連絡先・同意がある場合に限る。

直接的な雇用条件や完全な一個人を対象とした内容等の提案は不可。

「会計スピード改善」プロジェクト・「給食改革」による市民サービスの後退を防ぎ、箕面市立病院としての「ブランド回復」を行うプロジェクトを当委員会より、提案してみてもどうかという分析提案を提案いたします。

3. 提案の概要（具体的に記入してください。）

今回のアンケート集計は令和 7 年（2025 年）3 月 3 1 日以前（箕面市直営時）、令和 7 年（2025 年）4 月 1 日以降（指定管理者による運営 開始以降）で集計を分けていただき、前後での変化がわかる良い資料になっていると思います。そして、さらに原本を閲覧し、どんな人がどのような回答をしているかも見させていただきました。全体として「満足」「やや満足」については直営と指定管理後ではあまり大きな差はなく、指定管理後に「満足、やや満足」増えている項目もあります。一方「不満」はほとんどの項目で指定管理後が増えています。大幅な増加ではありませんが、その理由がなぜなのか？分析が必要だと思いました。その中で特に気になったのが、どの年齢層の方で性別も関係なく、診察に関しての項目で「満足」があっても、「入院中の食事に関して」と「会計に関して」が「やや不満・不満」が多い傾向がある点でした。

一見、アンケートの「数値」だけを見ると、運営移行後は全体的に「満足」が増えているように見えますが、「自由記述」の声を重ね合わせると、異なることがわかりました。

【会計・事務への評価】

・数値：事務スタッフの言葉遣いなどは「満足・やや満足」が 8 割を超えています。（参考：ページ 11）

最終訂正文

・自由記述：「会計の待ち時間が大変長く、体調が悪い中待つのは大変辛いものがあります。」（ページ 43）「会計の待ち時間が 1 時間というのは、長すぎる。」（ページ 49）「受付の人がいつも忙しそうに走り回って処理をしている様に見受けします。」（ページ 43）と、怒りと疲弊が記載されています。

※R8. 7. 23 の委員会における指示は、引用した文章を正しいものに訂正することであったため、追記されたものは削除しています。

①R8.7.23 委員会当日

・自由記述：「会計に時間がかかりすぎる（以前の3倍）」「体調が悪い中、1時間も待たされるのは拷問」「窓口の人がいつも忙しそうで走り回っている」と、怒りと疲弊が記載されています。（参考：ページ 43, ページ 46, ページ 49）

②委員会後の浦川議員による訂正文

・自由記述：「会計の待ち時間が大変長く、体調が悪い中待つのは大変に時間がかかりすぎる」「体調が悪い中、待つのは大変つらいものがあります」「受付の人がいつも忙しそうに走り回って処理をしているように」「会計の待ち時間が1時間というのは長すぎる」「待ち時間軽減の取り組み」と、怒りと疲弊が記載されています。（参考：ページ 24, ページ 27, ページ 43, ページ 46, ページ 49）

・仮定：事務職員「個人」の態度は悪くないが、「会計システムや窓口の運用フロー」という『仕組み』がうまくいっていない。現場の職員と、待たされる患者の双方がしんどい状況があるようです。

【入院中の食事についての評価】

数値上は満足～やや満足が 8.8%、22.8%、やや不満～不満が 10.2%。7.4%ですが、

最終訂正文

自由記述には、「食事ははっきり言って不味かったです。入院中の唯一の楽しみが食事だったので悲しかったです。」（ページ 50）「栄養士を呼んだ方から聞いたが、冷凍なので仕方ないと言われたとのことで、プロ意識のなさにびっくりした。」（ページ 49）「入院中の食事がとてもお粗末。栄養士ではなく『調理のプロ』への相談や工夫が必要。」（ページ 41）とあります。

①R8.7.23 委員会当日

自由記述には、「入院中、唯一の楽しみである食事が不味くて酷い」（ページ 50）「冷凍なので仕方ないと栄養士に言われ、プロ意識のなさにびっくりした」（ページ 49）「お粗末。調理のプロに相談すべき」（ページ 41）とあります。

②委員会後の浦川議員による訂正文

自由記述には、「食事ははっきり言って不味かったです。入院中の唯一の楽しみが食事だったので悲しかった」（ページ 50）「冷凍なので仕方ないと栄養士に言われ、プロ意識のなさにびっくりした」（ページ 49）「入院中の食事がとてもお粗末。調理のプロへの相談や工夫が必要」（ページ 41）とあります。

病院食の劣化は、単に「おいしくない」というレベルの話ではありません。これは指定管理（協和会）に移行したことによるコスト削減の可能性が、最も患者の目に見えやすい形で出てしまっている可能性があります。ネットや口コミで「あそこの病院は飯がまずい、冷凍食品だ」と一度広がると、新病院の建物がどれほど立派になっても、患者さんは他院へ逃げる可能性があります。経営にも直結する内容です。

4. 提案の実施方法（具体的に記入してください。）

①令和7年（2025年）3月31日以前（箕面市直営時）、令和7年（2025年）4月1日以降（指定管理者による運営 開始以降）の期間を通して通院されている方の回答の深掘りし、比較する。連絡先記載の回答者に聞き取りを試みる。

②会計に関しての自由記述についての深掘りし、診療科の受付からのデータが会計課に移ってからの処理に関する項目や直営時と指定管理後での違いについて分析調査を行う。システムの変更の有無と会計に関わっている職員数と作業内容について比較する。処理時間の記録などがあればその比較をする。

③食事に関しての自由記述を深掘りし、給食のメニューや食材の入荷・調理に関してチェックし、適正な食材費や人件費が執行されているのかを他の公立病院のメニューと比較し、検証する。食事メニューの写真での比較や色合い、試食など。

上記を調査し、「議会でできること」・「市でできること」・「指定管理者でできること」を分けて課題を共有する。

「会計スピード改善」プロジェクト、「給食改革」による市民サービスの後退を防ぎ、箕面市立病院としての「ブランド回復」を行うプロジェクトを当委員会より、提案してみてもどうかという分析提案を提案いたします。

以 上

令和 8 年 市立病院評価委員会 評価の取りまとめ（案）

〔経緯・目的〕

- ・本委員会は、市立病院における指定管理者制度の導入を議論、決定する過程において市民から議会に寄せられた不安の声に対して、附帯決議において示したとおり、議会が監視機能としての責務を果たすべく、設置したものである。
- ・その役割は、市が設置する〔箕面市立病院指定管理者評価委員会〕で行う医療供給や病院運営等の専門的な視点での評価や、市議会定例会における予算審議等との重複を避けることを前提に、市民の税金によって運営される公立病院という市民サービスを、市民の代表たる議会が市民目線の満足度として評価することで、箕面市立病院が指定管理者制度移行後も市民の生命と健康を守る地域医療の中核として、市民の安全・安心の醸成に繋がっていることを監視するものである。
- ・本アンケートを中心とした評価スキームは、市民目線での満足度を数値で可視化するとともに、経年変化を把握する中から抽出された課題点についての議論を行い、必要な場合には要望等を通じて、指定管理者の病院運営における満足度水準の維持・向上に資することを目標に取り組むものである。

〔アンケート結果における評価のポイント〕

- ・第 1 回目の実施となる今回のアンケートは、指定管理者（医療法人協和会）による病院運営が開始（2025 年 4 月）されてから 1 年が経過したタイミングでの実施となることから、経年での満足度は市直営時代（1981 年 7 月から 43 年間）との比較のみが可能となるが、時代・社会背景や医療供給体制の違いといった比較すべき期間に大きな差があることから単純な比較評価とはならないことを考慮する必要がある。
- ・従って、本アンケートの結果から最も評価すべきポイントは、指定管理者制度導入という大きな政策転換において、スムーズな運営移行が行われたか否かとなる。
- ・上記の観点を踏まえ、アンケート結果における評価は以下の通りである。
なお、「★」は個別課題としての議論があった項目である。

○基礎情報（問 1 ～問 8）に関連する項目

- ・指定管理者制度の導入を前提としたアンケートであることから見ると、指定管理者への認知度も含めてまだ高い結果とは言えず、今後も注視が必要である。

○外来（問 9 ～問 18）に関連する項目

- ・概ね誤差の範囲内で大きな増減は無いものの、その中では医師やその他スタッフへの相談のしやすさ、言葉遣いや態度に満足度の上昇傾向が見られる。

○入院（問１９～問３０）に関連する項目

- ・一般的な評価として満足度が低くなりがちな給食への評価など、一部では満足度の低下傾向が見える項目もあるが、誤差の範囲内に収まっていると評価できる。
- ・施設の老朽化が要因と推測されるが、浴室・トイレへの評価に低下傾向が見られることから、今後も注視が必要である。

★給食についての一部自由記述を問題視する意見について

- ・入院時における給食は病状の回復段階に応じて（おいしさに直結する）塩分や油分を抑え、栄養配分をコントロールされていることが前提であり、好き嫌いも含めた「おいしさ」という個々人の主観的な尺度（学校給食でもおいしくないと答える人は一定割合存在する）とは整合性を取りづらいことが一般的に給食の評価が低い要因と推測される。
- ・また、冷凍食品への記述についても、栄養面から考えて既存冷凍食品を使用することは考えられないが、衛生面や安全上の観点から冷凍食材を使用することは当然に妥当であるが、加えて、市直営時と同じ委託業者が変わらず調理を担っていることや、食材費によほど大幅な変動が無い限りは、問題点として抽出することが適切とは言えない現状にある。
- ・一方で、すでに取り組まれているメニュー表や写真などの現場における創意工夫はもとより、給食事業者業界における技術等の革新も進んでいくことから、今後の評価を十分に注視するとともに、新病院における厨房等の施設と合わせた改善策を期待するところである。

○サービス（問３１～問３６）に関連する項目

- ・診察や検査までの時間、予約方法・受付手順、受付スタッフの対応について、満足度の上昇傾向が見られる。
- ・会計の支払いまでの時間については、一部自由記述で待ち時間が長いとの意見があったが、市直営時代と比較した場合に、満足割合は概ね誤差の範囲内であると評価できる。

★会計の待ち時間についての一部自由記述を問題視する意見について

- ・総合病院における会計には、受診した診療科や実施した検査によって、一定の時間を要することが一般的である。しかし今回の評価では指定管理者への移行タイミングと会計の委託事業者の人事異動、さらには繁忙期など複数の要因が重なっ

たことが、評価が低下傾向となった要因と推測される。

- ・指摘のあった中で、会計の委託事業者に変更はなく、これまでと同様のフローで業務を行っていることに加えて、自動精算機についても、クレジット決済代行会社の倒産に伴う対応時を除いて、稼働に問題は確認されていない。
- ・一部自由記述にある長い待ち時間については、まず診療科や検査等の実施状況によるため他院との比較は困難であるが、長時間を要するケースには薬の処方について途中で確認や変更が生じた場合に、主治医への確認に時間を要することが要因として存在する。
- ・総合病院では一定時間の滞在が必要になる中で、診察や検査を経た上で迎える会計支払いに対して強いストレスを感じやすい構造となっていることから、必要な方への丁寧な説明や時間を要する原因や状況への理解向上が相対的な満足度向上に不可欠であるとともに、最先端の決済方法等も十分に研究した改善を期待するところである。

○設備・環境（問37～問40）に関連する項目

- ・入院に関連する評価とは違い、主に外来等でのトイレの清潔性については一定の満足度と上昇傾向が見られる。

総評

- ・指定管理者制度導入による病院運営の移行タイミングにおいて、大きく満足度が損なわれる傾向は見られないことから、指定管理者への運営移行がスムーズに行われたと十分に評価することができる。
- ・加えて、医療・その他スタッフの対応について、若干ながら満足度に上昇傾向が見られることもスムーズな運営移行を示すものであり、市民・利用者へ混乱や不安を与えないための努力を法人を上げて取り組む中で、特に現場の医師、看護師をはじめとする全ての病院スタッフが努力を積み重ねていることの一端がアンケートから見て取れると評価することができる。

課題点への要望

1. 認知度の向上について

- ・今後も満足度の維持・向上を継続していくことが、指定管理者制度導入への不安解消へつながるが、そのためには施策や現状への市民・利用者の理解向上が

不可欠となる。

- ・また、その浸透を評価する一因が指定管理者制度による運営に対する認知度であることから、市と指定管理者が連携してさらなる認知度向上に取り組むこと。

2. 会計の待ち時間について

- ・一部支払いまで長時間を要する方が生じる際は、個別の説明対応等をさらに徹底すること。
- ・一方で、相対的に満足度を上げるためには長時間以外も含めて総合病院における会計処理や支払いの時間に対する市民・利用者の理解向上が必要であることから、市と指定管理者が連携してさらなる向上に取り組むこと。

3. 入院時の給食について

- ・給食に対しての考え方および現在の環境下での病院側の努力や創意工夫等について、市民・利用者にも理解を深めていただける発信等が必要となることから、市と指定管理者が連携して、さらなる向上に取り組むこと。

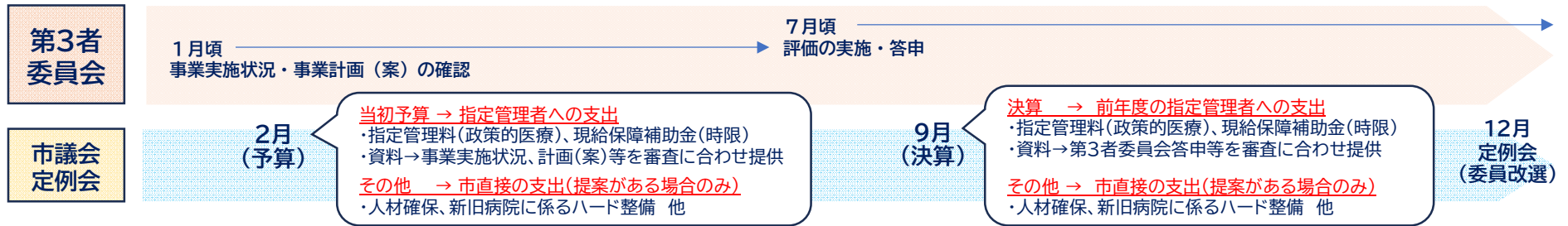
4. 現市立病院の設備について

- ・移転建替が進められる前提での対応には大きな制約があるものの、一方で移転するまでの間においても病院利用者の満足度を著しく損なわない努力は必要となることから、市と指定管理者が連携して臨機応変な修繕対応に努めること。

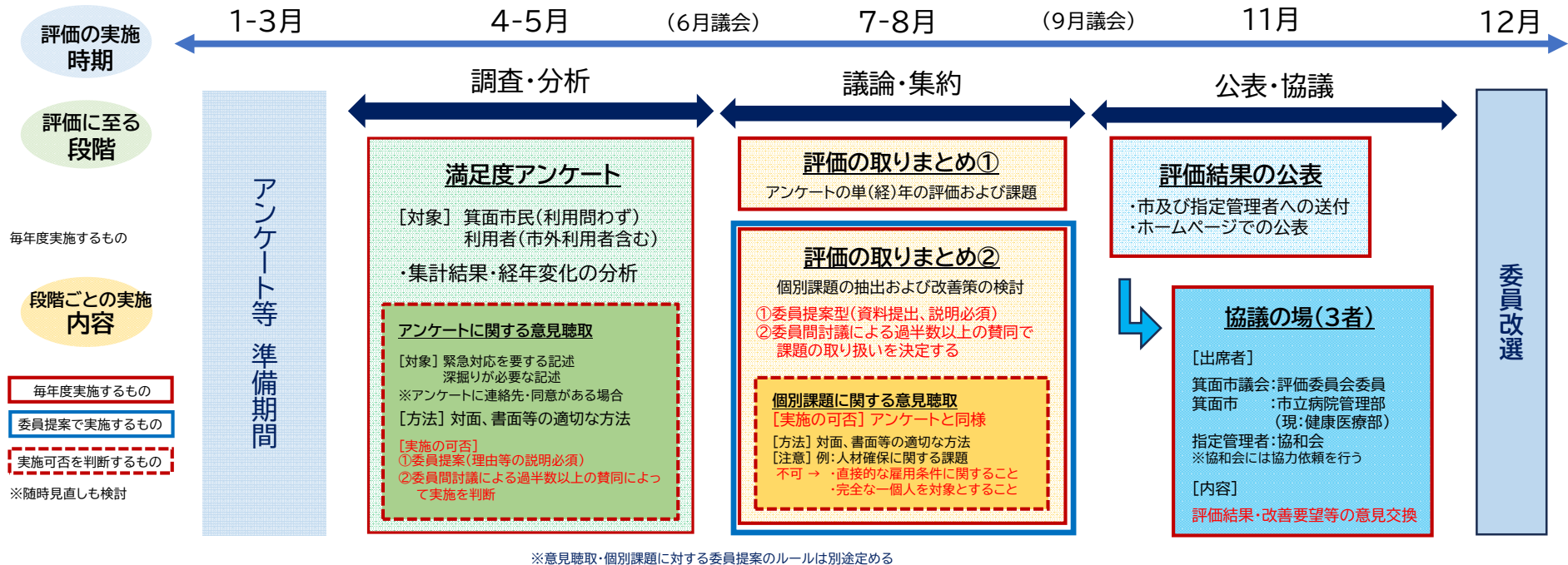
指定管理者による市立病院運営に対する議会の〔評価スキーム〕について

別紙2-1

(市)第3者委員会および(市議会)予算審査との役割の違い



市立病院評価委員会(市議会)の評価スキーム



令和8年(2026年) 年間スケジュール表

1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
1 木	1 日	1 日	1 水	1 金	1 月 本会議(第1日)	1 水	1 土	1 火	1 木	1 日	1 火
2 金	2 月 行政視察	2 月 2 月	2 木 ★委員向け説明会	2 土	2 火	2 木	2 日	2 水	2 金	2 月	2 水
3 土	3 火 行政視察	3 火	3 金 アンケート開始	3 日	3 水 文教	3 金	3 月	3 木	3 土	3 火	3 木
4 日	4 水	4 水 本会議(第2日)	4 土	4 月	4 木 民生	4 土	4 火	4 金 本会議(第1日)	4 日	4 水	4 金
5 月	5 木 行政視察	5 木 本会議(第3日)	5 日	5 火	5 金 建設水道	5 日	5 水	5 土	5 月	5 木	5 土
6 火	6 金 行政視察	6 金	6 月	6 水	6 土	6 月	6 木	6 日	6 火	6 金	6 日
7 水	7 土	7 土	7 火	7 木	7 日	7 火	7 金	7 月	7 水	7 土	7 月
8 木	8 日	8 日	8 水	8 金	8 月 総務	8 水	8 土	8 火 文教	8 木	8 日	8 火
9 金	9 月	9 月 文教	9 木	9 土	9 火	9 木	9 日	9 水 民生	9 金	9 月	9 水
10 土	10 火 民異動室と調整、 箕面郵便局と調整、アンケート 内容など	10 火 箕面郵便局と テスト	10 火 民生	10 金 郵便発送	10 日	10 水	10 金	10 木 建水	10 土	10 火	10 木
11 日	11 水	11 水 建水	11 土	11 月	11 木	11 土	11 火	11 金 総務	11 日	11 水	11 金
12 月	12 木 議案説明会	12 木 総務	12 日	12 火	12 金	12 日	12 水	12 土	12 月	12 木	12 土
13 火	13 金	13 金 本会議(第4日)	13 月	13 水	13 土	13 月	13 木	13 日	13 火	13 金 ◎協議の場	13 日
14 水	14 土	14 土	14 火	14 木	14 日	14 火	14 金	14 月	14 水 本会議(第2日)	14 土	14 月
15 木	15 日	15 日	15 水	15 金 ★第11回	15 月	15 水	15 土	15 火	15 木 本会議(第3日)	15 日	15 火
16 金	16 月	16 月	16 木	16 土	16 火	16 木	16 日	16 水	16 金	16 月	16 水
17 土	17 火	17 火	17 金	17 日	17 水	17 金	17 月	17 木	17 土	17 火	17 木
18 日	18 水	18 水	18 土	18 月	18 木	18 土	18 火	18 金	18 日	▲	18 金
19 月	19 木 本会議(第1日)	19 木	19 日	19 火	19 金	19 日	19 水	19 土	19 月 本会議(第4日)	19 木	19 土
20 火	20 金	20 金	20 月	20 水 アンケートペ切	20 土	20 日	20 木	20 日	20 火 本会議(第5日)	20 金	20 日
21 水	21 土	21 土	21 火	21 木	21 日	21 火	21 金	21 月	21 水	21 土	21 月
22 木	22 日	22 日	22 水	22 金	22 月 本会議(第2日)	22 水	22 土	22 火	22 木 本会議(第6日)	22 日	22 火
23 金	★第10回	23 月	23 木	23 土	23 火 本会議(第3日)	23 木 ★第12回	23 日	23 水	23 金 本会議(第7日) ★第14回	23 月	23 水
24 土	アンケート内容確定	24 火	24 金	24 日	24 水	24 金	24 月	24 木 文教(決算)	24 土	24 火	24 木
25 日		25 水	25 土	25 月 議案説明会	25 木	25 土	25 火 ★第13回	25 金 民生(決算)	25 日	25 水	25 金
26 月	26 木	26 木 本会議(第5日)	26 日	26 火	26 金	26 日	26 水	26 土	26 月	26 木	26 土
27 火	箕面郵便局へ書類提出	27 金	27 月	27 水	27 土	27 月	27 木	27 日	27 火	27 金	27 日
28 水	28 土	28 土	28 火	28 木	28 日	28 火	28 金 議案説明会	28 月 建水(決算)	28 水	28 土	28 月
29 木		29 日	29 水	29 金	29 月	29 水	29 土	29 火 総務(決算)	29 木	29 日	29 火
30 金		30 月	30 木	30 土	30 火 アンケート集約結果報告	30 木	30 日	30 水	30 金	30 月	30 水
31 土		31 火		31 日	31 水	31 金	31 月	31 土			31 木