市立病院評価委員会

2026. 10. 23

箕　面　市　議　会

目次
agenda

０１　評価の取りまとめについて

０２　協議の場について

０３　その他

０１　評価の取りまとめについて

（意見集約）

別紙１－１

別紙１－２

０２　協議の場について

（１）協議の場（意見交換会）について

- １１月１３日（金）午後１時からおおむね１時間程度
  委員会室

（２）出席者について

- 市立病院評価委員会委員７名
- 医療法人協和会３名（理事長、総務部長、箕面市立病院
  経営企画部長）
- 健康医療部３名（部長、副部長、医療政策課長）

０２　協議の場について

（３）流れについて（おおむね１時間程度）

市議会	評価結果を委員長より説明
市・指定管理者	市・(医)協和会より評価結果に対する回答
意見交換	「評価結果に対する回答」に対しての質問

＊おおむね１時間程度のため、１政策会派につき１～２問程度になります。

０３　その他

（１）今後の予定

- １２月　次期サイクルの市立病院評価委員の正副委員長の互選

- 令和９年１月　市立病院評価委員会
  （仮）令和９年度実施のアンケートについて

（２）その他

- 第２０回マニフェスト大賞ノミネートについて

別紙１－１

評価のとりまとめ（案）に対する事前意見集約の結果について

原案		政策会派名		意見・修正案等	委員長コメント
○［経緯・目的］について	・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。	①	市民クラブ	本委員会は、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。	委員会の設置経緯については、指定管理者制度の導入を前提とした議案の提案に対して、議論、可決ならびに附帯決議を行ったことから、その前提を削除することの意味合いや必要性が理解できないため、修正はしないものと判断します。
		②	日本共産党	監視機能としての責務を果たすべく、→評価・検証するため設置したものである。	言葉の意味合いとしては、「監視機能」は議会の包括的な権能を表す表現です。当然のことながら評価・検証も含んだものであり、意味合いは変わりませんので、修正はしないものと判断します。
	・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。	③	市民クラブ	その役割は、［箕面市立病院指定管理者評価委員会］との重複を避け、市民の税金で運営されている公立病院を、 議会が市民目線で評価することで、指定管理者制度移行後を監視するもの。	原文を省略されている意味・意図は理解できませんが、議会と市のそれぞれの評価委員会、定例会における議案審査が機能として重複しないことは設置の前提であることから、その説明を省くことは適当でないため、修正はしないものと判断します。
		④	日本共産党	・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評価や市議会定例会の予算審議等との重複を避けたものとし、市民の税金によって運営される公立病院の市民サービスを、議会が市民の声を聞き、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の役割を果たすことを評価・検証するものである。	「市民の安全・安心の醸成」と表現したのは、市立病院は受診する人だけを捉えれば、市民の一部が対象となりますが、病院の役割や存在が、直接的でなくとも全ての市民が安全・安心を感じることのできるものであり、議会が監視することは当然に必要な視点であると考えます。また、監視については②と同様のため、原文は修正しないものと判断します。
	・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。	⑤	市民クラブ	・評価スキームは市民目線の満足度を数値で可視化し、抽出された課題点についての議論を行い、指定管理者の病院運営における満足度の維持向上のために取り組むもの。	本評価スキームの核は満足度を把握するアンケートであること、また委員会でも再三合意形成を行ったように、経年による変化から課題点を抽出することが手法の第一であること、さらには必要に応じて要望等を行うことも当然必要と考えることから、その点を削除する修正は適切ではないと判断します。
		⑥	日本共産党	・本アンケートを中心とした評価スキームは、市民の意見を数値化し、経年変化を把握した課題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や医療・看護水準の維持・向上に資することを目標に取り組むものである。	市民の意見は数値化できるものではないことに加えて、あくまで満足度の実態を把握することを前提としていることから、医療や看護の水準といった専門性を有する事柄を本スキームで評価することは困難であるため、原文は修正しないものと判断します。
［アンケート結果における評価のポイント］	［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。	⑦	市民クラブ	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のため、経年での満足度は市直営時代（1981年7月から43年間）との比較が 可能となるが、比較すべき期間に時代や医療の進化などの差があることから単純比較とはならないため注意が必要である。	細かな修正箇所の意味合いが特に感じられませんので、原文は修正しないものと判断します。 ※「従って～」以降の文章の取り扱いは不明ですが、今回の限られた条件やタイミングにおいての評価ポイントを表すものであることから、原文は修正しないものと判断します。
		⑧	日本共産党	・第1回目のアンケートは、指定管理者（医療法人協和会）による病院運営開始（2025年4月）から1年が経過しての実施となる。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、医療供給体制の違いなど、時代・社会背景の変化もあり、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。 ・本アンケートの結果から、指定管理者制度導入の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のか、公立病院の役割が継承されたのかを評価するものである	細かな修正箇所の意味合いが特に感じられませんので、原文は修正しないものと判断します。 ※「従って～」以降の文章の取り扱いは不明ですが、今回の限られた条件やタイミングにおいての評価ポイントを表すものであることから、原文は修正しないものと判断します。 なお、「公立病院の役割が継承されたのか」どうかの評価については、本アンケート結果からどのように把握・判断するのか示してもらった上で判断します。
○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。				

原案		政策会派名		意見・修正案等	委員長コメント
○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。	⑨	市民クラブ	大きな増減はみられないが、その中でも「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」の上昇傾向があった。	統計調査で数字を扱う場合には、比較において、当然ですが誤差の範囲というものが存在します。 調査の方法や制度に依存しますが、本アンケートの結果における数字の比較は多くが１%未満であるように、数%の差は傾向であるとともに、誤差の範囲内でもあることを発信する必要があることから、原文は修正しないものと判断します。
		⑩	日本共産党	・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←削除 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。	上記の趣旨から、上昇傾向が過度な捉え方をされないためにも、原文は修正しないものと判断します。
○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。	⑪	市民クラブ	給食などは、指定管理者のアンケートにも記載はあったが、一部低評価の項目もある	まず、「指定管理者のアンケート」とは、市の指定管理者評価委員会で資料提出された患者満足度アンケート結果報告書を指していると推測しますが、もしそうであれば、自らのアンケートにおける結果内容に、他のアンケート結果を勝手に引用することは、議会が非常識との誹りを受けかねないものです。 また、取りまとめの原則は可能な限り客観的かつ事実に基づくこと、さらに評価が分かれるものは両論の要素をできるだけ含めることを旨としています。 従って、低評価だけを抽出した表記は適当でないことから、原文の修正は行わないものと判断します。
		⑫	日本共産党	・給食の評価など、満足度の低下傾向が見える項目もある	取りまとめの原則は可能な限り客観的かつ事実に基づくこと、さらに評価が分かれるものは両論の要素をできるだけ含めることを旨としています。 従って、低評価だけを抽出した表記は適当でないことから、原文の修正は行わないものと判断します。
	・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。	⑬	市民クラブ	浴室、トイレへの評価に低評価もあった。	浴室・トイレ等の施設に関連する項目は、病院の移転建替との連動性が切り離せません。 従って、その前提を削除することは適切ではないことから、原文の修正は行わないものと判断します。
	★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。	⑭	市民クラブ	給食に関しての低評価の自由記述があった。指定管理者評価委員会でも給食についてはアンケートでの評価が低かったため、適温配膳車の動作の再点検と調理法の工夫、選択メニューの対象拡大を検討するとの記載もあり、今後を注視していく。 委託業者は直営時と同じため、食材費の変動などを注視していく。 今後も入院生活に満足が行く給食の提供について注視していく。	本項目は、委員会における議論において、課題提起されたポイントであることから、確認した事実や課題に対する見解を可能な限り補足・説明することが当然必要な内容であると考えます。 従って、削除する意図を補足によっても理解ができない場合は、原文の修正は行わないものと判断します。
		⑮	日本共産党	・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が、出汁や素材等の味を最大限活かし、盛り付けなどの工夫が求められる。 ・冷凍食品使用について、衛生面や安全上の観点から冷凍食材を使用することはありうる。また市直営時と同じ委託業者が変わらず調理を担っており、食材費に大幅な変動があったとしても、質の担保は求められる。 ・メニュー表や写真などの現場における創意工夫に取り組まれており、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し、改善策を期待するところである。	まず、１段落目の文言を一部削除している意図が理解できませんが、味に対する認識が、まさに訂正された箇所にあるような出汁や風味も含めた個々人の主観的判断であることを補足しているもので、文章が噛み合っていません。 また、２段落目は食材費の大幅な変更を除いて、「質の担保」とは何を指し、どのように評価できるのかが不明ですので詳しく補足をしていただかないと判断ができません。 さらに３段落目で「すでに」を取ることで文章のつながりが悪くなる以外の意味が見いだせません。 従って、補足がない場合は原文の修正は行わないと判断します。

	原案		政策会派名	意見・修正案等	委員長コメント
○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。	⑯	市民クラブ	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、は評価は上昇傾向。	原文のままと判断しました。
	・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。	⑰	市民クラブ	・会計の支払いまでの時間については、自由記述で待ち時間が長いとの意見もあった。	取りまとめの原則は可能な限り客観的かつ事実に基づくこと、さらに評価が分かれるものは両論の要素をできるだけ含めることを旨としています。 従って、低評価だけを抽出した表記は適当でないことから、原文の修正は行わないものと判断します。
		⑱	日本共産党	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。←削除	取りまとめの原則は可能な限り客観的かつ事実に基づくこと、さらに評価が分かれるものは両論の要素をできるだけ含めることを旨としています。 従って、低評価だけを抽出した表記は適当でないことから、原文の修正は行わないものと判断します。
	★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。	⑲	市民クラブ	総合病院における会計は一定の時間を要することもあるが、他の病院の傾向なども注視していく。	本項目は、委員会における議論において、課題提起されたポイントであることから、確認した事実や課題に対する見解を可能な限り補足・説明することが当然必要な内容であると考えます。 また、委員会での議論でもあったように、受診される方の状況や内容、日時ごとの診療科の状況の違いから他の病院との比較は成り立たないことに加え、実態を把握することが極めて困難であることも明らかなため、原文の修正は行わないものと判断します。
		⑳	日本共産党	★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←削除 ・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。	取りまとめの原則は可能な限り客観的かつ事実に基づくこと、さらに評価が分かれるものは両論の要素をできるだけ含めることを旨としています。 従って、低評価だけを抽出した表記は適当でないことから、原文の修正は行わないものと判断します。
	・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。	㉑	市民クラブ	指定管理者評価委員会では、体制強化や人材育成を行い、大幅に短縮したとの報告もありました。 会計の委託事業者も同様のため、今後も人事異動などの動きを注視していく。	まず、「指定管理者評価委員会では、～報告もありました。」とは、市の指定管理者評価委員会で資料提出された患者満足度アンケート結果報告書を指していると推測しますが、もしそうであれば、自らのアンケートにおける結果内容に他のアンケート結果を勝手に引用することは、議会が非常識との誹りを受けかねないものです。 また、取りまとめの原則は可能な限り客観的かつ事実に基づくこと、さらに評価が分かれるものは両論の要素をできるだけ含めることを旨としています。 本項目は、委員会における議論において課題提起されたポイントであり、確認した事実や課題に対する見解を可能な限り補足・説明することが当然必要であることから、原文の修正は行わないものと判断します。
		㉒	日本共産党	・指摘のあった中で、←削除 ・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おり、 ことに加えて、←削除 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。	一部削除の意図が理解できませんので、補足がない場合は原文の修正は行わないと判断します。
	・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。	㉓	市民クラブ	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。しかしながら長時間を要するケースには薬の処方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ある。	同じ意味合いですが、文章を分けた方が読みやすいとの指摘ですので、原文の修正を行います。
		㉔	日本共産党	・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。	原文のままと判断しました。

	原案		政策会派名	意見・修正案等	委員長コメント
	・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。	㉕	市民クラブ	キャッシュレス決済やオンライン決済などの最先端の決済方法等も研究していくこと	本項目は、委員会における議論において課題提起されたポイントであり、確認した事実や課題に対する見解を可能な限り補足・説明することが当然必要であることから、原文の修正は行わないものと判断します。
		㉖	日本共産党	・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、市民・利用者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。 →・箕面市立病院指定管理者評価委員会では、待ち時間短縮のため人員配置を行い解決に取り組んでいると発言があった。、市民・利用者へ説明に時間を要する状況への理解を丁寧にすすめ、最先端の決済方法等も十分に研究した改善を期待する。	市の指定管理者評価委員会での議論内容を自らのアンケートにおける結果内容に勝手に引用することは、議会が非常識との誹りを受けかねないものです。 また、取りまとめの原則は可能な限り客観的かつ事実に基づくこと、さらに評価が分かれるものは両論の要素をできるだけ含めることを旨としています。 本項目は、委員会における議論において課題提起されたポイントであり、確認した事実や課題に対する見解を可能な限り補足・説明することが当然必要であることから、原文の修正は行わないものと判断します。
○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。	㉗	大阪維新の会	・『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』との評価ですが、やや満足は低下、やや不満は増加、不満も増加していることから、『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。一方で、「やや満足」の低下や「やや不満」「不満」の増加も見られることから、今後の推移については注視が必要である』 との加筆を提案します。	ご提案の内容がより客観的な表記かと判断しますので、「一方で、「やや満足」の低下や「やや不満」「不満」の増加も見られることから、今後の推移については注視が必要である。」を追記して、原文を修正します。
		㉘	市民クラブ	おおむね清潔性についての評価は上昇傾向で上昇がみられる。	文章の不備を除き、一部を削除する意図が不明ですが、概ね同趣旨だと理解し、上記(㉗)のとおりに原文を修正します。
○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。	㉙	市民クラブ	指定管理者への運営移行がスムーズに行われた。	一部を削除する意図が不明ですが、概ね同趣旨だと理解し、原文の修正は行わないものと判断します。
		㉚	日本共産党	・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←評価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。 ・指定管理者制度導入において、大きく評価が変わる傾向は見られないことから、運営移行がスムーズに行われたと評価することができる。	一部を削除する意図が不明ですが、概ね同趣旨だと理解し、原文の修正は行わないものと判断します。
	・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。	㉛	市民クラブ	現場スタッフが努力を積み重ねていることはアンケートより読み取れた。今後も注視していく。	本項目は今年度の評価ポイントの主となる点であり、当然丁寧な見解を記載する必要があることから、原文は修正しないものと判断します。
		㉜	日本共産党	・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。 ・医療・その他スタッフの対応が、若干ながら上昇傾向の評価が見られ、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んできたこと、現場の医師、看護師をはじめ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。	一部を削除する意図が不明ですが、本項目は今年度の評価ポイントの主となる点であり、当然丁寧な見解を記載する必要があることから、原文は修正しないものと判断します。

	原案		政策会派名	意見・修正案等	委員長コメント
○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。	㉝	市民クラブ	市民への情報公開や提供がいきわたるように丁寧に行っていく必要がある。	情報公開の必要性は言うまでもありませんが、ここでの「認知度の向上」とは直接的に結びつかないことから、原文の修正は行わないものと判断します。
		㉞	日本共産党	・公立病院としての役割を維持・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の市民・利用者への周知が課題となる。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。	市立病院が公立病院の役割を果たしていくことは当然のことですが、ここでの「認知度の向上」とは、なぜ指定管理者制度が必要だったのか、指定管理者がどのような創意工夫で病院運営をしているのか、まずはそういったことを市民の皆さんにも理解を広げていく努力が不可欠であることから、概ね同趣旨とは理解しますが、原文の修正は行わないものと判断します。
	・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。	㉟	市民クラブ	市民への情報公開や提供がいきわたるように丁寧に行っていく必要がある。	情報公開の必要性は言うまでもありませんが、ここでの「認知度の向上」とは直接的に結びつかないことから、原文の修正は行わないものと判断します。
	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。	㊱	市民クラブ	一部の支払いまで時間を要する方へは、個別の説明等の対応を徹底すること。	同趣旨であると理解しますが、原文の方がより強い表現であり、要望事項の表現としては適当と考えることから、原文は修正しないものと判断します。
		㊲	日本共産党	・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。	原文のままと判断しました。
	・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。	㊳	大阪維新の会	「・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。」という記載について 「市民・利用者の理解向上が必要」とともに、待ち時間短縮のためのわかりやすい表記や動線への工夫、”最先端の決済方法等も十分に研究した改善”も必要。以下の文章への変更を提案します。 「・また、市民・利用者への理解促進に加え、待ち時間の短縮に向けたわかりやすい案内表示や動線の工夫、より利便性の高い決済方法の研究・導入など、市と指定管理者が連携してさらなる改善に取り組むこと。」	ご提案のうち、理解・啓発に向けた説明等の表記および最新の決済方法等の研究については、改善につながる要素として、要望内容に追記して原文を修正します。
		㊴	市民クラブ	最新の会計システムについて研究すること。	本提案は、主語が事業者と仮定しますが、現在の会計システムに課題があるとの認識は議論になっていません。 従って、現在の会計システムにおける課題が何なのか、最新の会計システムが何を指し、どう改善が見込めるのかを示してもらった上で判断します。
		㊵	日本共産党	・会計処理や支払いの時間に対する市民・利用者への理解と、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。	一部削除の意図が理解できませんので、補足がない場合は原文の修正は行わないと判断します。
	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。	㊶	市民クラブ	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。	一部削除の意図が理解できませんので、補足がない場合は原文の修正は行わないと判断します。
		㊷	日本共産党	・給食の病院側の努力や創意工夫等について、市民・利用者に発信するなど、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。	一部を削除する意図が不明ですが、概ね同趣旨だと理解し、原文の修正は行わないものと判断します。
	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。	㊸	市民クラブ	病院利用者の満足度を著しく損なわないために、修繕も含めた対応も継続的に実施すること。	一部削除の意図が理解できませんので、補足がない場合は原文の修正は行わないと判断します。
		㊹	日本共産党	・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が、病院利用者が安心して受診できる環境づくりは必要であり、、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。	一部を削除する意図が不明ですが、概ね同趣旨だと理解し、原文の修正は行わないものと判断します。
		㊺	大阪維新の会	・５の追記を提案します。 5．スタッフの接遇について ・市民・利用者が安心して受診できる環境づくりに向け、接遇研修の実施など、さらなる接遇の向上に取り組むこと。 ※理由：自由記述欄には医療従事者の言動への不信感や不満などの記載が一定数あり、アンケート結果（自由記述を含め）を最大限に生かすために市議会の評価委員会からの要望として提案するものです。	ご提案の趣旨については十分に理解するところですが、一方で医療スタッフの激務の状況を鑑みると、実態として接遇よりも医療技術等の向上が利用者のメリットとしても優先されると感じます。 従って、接遇について直ちに優先すべき課題や改善点があるか、その優先順位が高いのかは、まさにアンケート結果を経年で監視していく中で判断されるものと感じることから、今年度の要望事項には含まないことと判断します。

別紙１－２

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。

<u>○基礎情報（問１～問８）に関連する項目</u>

・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。

<u>○外来（問９～問１８）に関連する項目</u>

・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。なお、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。

〇設備・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。一方で、「やや満足」の低下や「やや不満」「不満」の増加も見られることから、今後の推移については注視が必要である。

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。

・また、より利便性の高い決済方法の研究・導入など、市と指定管理者が連携してさらなる改善に取り組むこと。

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。