# 市立病院評価委員会
# 意見交換会

２０２６．１１．１３

箕面市議会

# 目次
agenda

０１　評価結果について

０２　評価結果に対する回答について

０３　意見交換

# ０１　評価結果について

（委員長より説明）

別紙１

# ０２　評価結果に対する回答について

（市・指定管理者より説明）

別紙２

# ０３　意見交換

別紙１

# 令和８年　市立病院評価委員会　評価の取りまとめ

令和８年（2026 年）１０月

箕面市議会　市立病院評価委員会

令和 8 年 市立病院評価委員会　評価の取りまとめ

［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>〇基礎情報（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>〇外来（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。

別紙２

# 課題点への要望に対する回答

## 1. 指定管理者制度による運営の認知度向上

**要望項目：**指定管理者制度による市立病院の運営について、市と指定管理者が連携して認知度向上に取り組むこと。

**回答：**市立病院が指定管理者制度のもとで運営されていることや、病院運営に関する取組について、市民・利用者に必要な情報が伝わるよう、病院ホームページや院内掲示、病院が作成する広報紙のほか、市広報紙での特集ページなど既存の広報媒体に加え、市・協和会共催による市民医療フォーラムや市立病院主催の市民医療講座の機会等を活用し、情報発信していきます。

## 2. 会計の待ち時間・決済方法

**要望項目：**会計に時間を要する事情への理解を促し、待ち時間が長い場合の説明を徹底するとともに、利便性の高い決済方法の研究・導入等通じて、改善に取り組むこと。

**回答：**待ち時間が長時間になる場合の患者対応については、状況に応じた説明を丁寧に行うよう、引き続き協和会に求めます。また、会計処理や支払いに時間を要する事情について、市民・患者に理解していただくための情報発信の方法を協和会とともに研究します。会計待ち時間の短縮に向けて、既に体制強化や人材育成が行われているところですが、決済方法については、患者の利便性向上に向け、現病院のシステム環境や導入費用・効果などを踏まえ、実現可能な改善策について協和会と連携して検討します。

## 3. 入院給食の考え方・工夫

**要望項目：**入院給食の考え方や、現病院の環境に応じた工夫・努力について、市民・利用者の理解を深める情報発信に取り組むこと。

**回答：**入院時の給食については、献立写真の掲載など既存の情報発信をベースに、市民・利用者に給食の役割や病院の創意工夫が伝わるよう、内容や方法を協和会とともに検討します。

## 4. 現病院の設備修繕

**要望項目：**新病院への移転を控える中でも、利用者満足度を損なわないよう、現病院の設備について必要な修繕を臨機応変に行うよう努めること。

**回答：**新病院への移転までの間も、利用者の満足度を著しく損なうことのないよう、現病院の状況に応じ、必要な修繕を行っていきます。