

第 8 回
市立病院評価委員会

令和 7 年 1 1 月 1 8 日

箕 面 市 議 会

● 日 時 令和 7 年 11 月 18 日（火曜日）
午前 9 時 30 分開会
午前 11 時 4 分閉会

● 場 所 箕面市議会委員会室

● 出席した委員

委 員 長	中 嶋 三四郎 君	副委員長	田 中 真由美 君
委 員	山 根 ひとみ 君	委 員	浦 川 倫 子 君
〃	武 智 秀 生 君	〃	藤 田 貴 支 君

● 欠席した委員

委 員 村 川 真 実 君

● 審査した事件

協議事項 1 評価スキーム（案）について
協議事項 2 箕面市立病院アンケートについて
協議事項 3 その他

午前 9 時 30 分 開会

●中嶋委員長 おはようございます。定刻にお集まりいただきまして、ありがとうございます。

ただいまから市立病院評価委員会を開催させていただきます。

資料は、事前にサイボウズで共有させていただいておりますので、そちらか、前のモニターでも映しておりますので、ご確認をください。

それでは、まず、出席者のご報告でございますが、本日、村川委員から欠席の申出が届いております。委員の出席は 5 名ですので、委員会は成立いたしております。

それでは、レジュメのほうをご覧いただきたいと思います。本日は、その他も含めまして 3 件あるんですが、ちょっと開始時間がいつもより早いのは、午後の日程の絡みがございますので、大体 11 時をめぐりに今日は終わらせていただきたいと思いますので、ご協力よろしくお願いします。

協議事項 1 評価スキーム（案）について

●中嶋委員長 それでは、早速ですが、協議事項のほうに移らせていただきます。

まず、協議事項の 1 つ目が、評価スキーム（案）についてでございます。

別紙 1 をつけておりますが、評価スキームの案につきましては、前回お諮りさせていただいて、お持ち帰りをいただきましたものでございます。できましたら本日、意見集約をさせていただけたらというふうに思っておりますので、よろしくお願いしますと思いますが、改めまして、評価スキーム（案）について、何かご意見等ございますでしょうか。

どうぞ。

●浦川委員 おはようございます。

すみません、こちらのスキームについて、数点確認したいところがありまして、お願いします。

下の病院評価委員会の評価スキームのイメージ（案）のところの 4－5 月の「調査・分析」というのが、今日、話し合うアンケート調査のことだと思うんですけども、こちらの調査をする対象が市

民と利用者っていうことで、このアンケートをする前に行ったアンケートと同じような対象者と手法なのかというのをもう一回確認というか、例えば、郵送で送る人は年齢別で、名簿から抽出した何人とか、院内に置くボックスっていうやり方と、あとはホームページに掲載するっていうところは変わらないということでしょうか。

●中嶋委員長 その点につきましては、後ほどのアンケートのところの手法についてというところで改めてお諮りしたいと思っておりますが、簡単に申し上げますと、一応お諮りする予定なのは、対象自体は変わりませんので、箕面市民の方、これは病院の利用履歴を問わない。それから、市外の方でも、実際に市立病院を使われている方が対象という形で一旦お諮りをしたいなと思っております。

それから、手法につきましては、後ほどの形としましては、1 つは、できるだけ紙を減らしたいというのは従前からのお話としてありましたので、今のところ前回と同じやり方を想定すると、病院に設置するボックス用の紙、それから 70 歳以上の方を対象にした無作為抽出の郵送による紙、このどちらかを減らしたいなと思っております。可能であれば病院に設置するものについては紙ではない対応にさせていただきたいというのが後ほどの案でございますので、そちらで皆さんでご議論いただけたらと思います。

●浦川委員 そこをなぜ聞いたかといいますと、前段に私は閲覧をさせていただいたので確認しておりますと、個人情報を書くところが病院のボックスに入れる分はなかったの、ボックスに入るものは自由記述欄がなく、表紙とか余白とかに、ありとあらゆるところに書かれている方とか、郵送の方も自由記述欄のその他ではなくて、すてきなお手紙がついていたりとか、様々な手法で自由記述があったので、どういうふうに誰が対象なのかなと思ったので、今確認をさせていただいたということで、手法については後ほどということなので、その点は大丈夫です。

もう 1 点よろしいでしょうか、すみません。

11月の「公表・協議」の下の「評価結果の公表」のところに、市及び指定管理者への送付とホームページでの公表というふうに書かれているんですけど、このホームページでの公表っていうのは、どのホームページを想定されて書かれているかなというところをちょっと皆さんと共有しておきたいなと思ひまして、お願いします。

●中嶋委員長 基本は議会が公表するものですので、議会のホームページでの公表を想定しています。

●浦川委員 意見になってしまうんですけども、病院の内容を評価するので、病院のホームページと、あと議会のホームページに載っているよというのを市のホームページのほうにも載せられないのかなと思ひまして、ご提案でした。よろしくをお願いします。

●中嶋委員長 病院のというのは、指定管理者のという意味ですか、市がやっているという意味ですか。

●浦川委員 一応指定管理者ですけども、箕面市立病院のホームページは市も確認していて、内容にそごがないようにされているので、そのトップページとかだったら市が管理しているところなのかなと思ひますので、いかがでしょうかということです。

●中嶋委員長 ちょっと他社というか、他組織のページになりますので、ちょっとこの場ですぐできないをお答えできないということは前提にしたいと思ひますが、というご意見がございましたが、ほかの皆さんは何かご意見ございますか。

はい。

●藤田委員 恐らく、このアンケートっていうのは、我々市議会だけじゃなくて、協和会自身も独自でされるかと思ひます。そのアンケートを恐らく協和会さんがどのような形で公表されるのかと、そういうのを見ながら、我々のアンケート結果をどう公表するかっていうのを決めていかないと、同時に両方並べるっていうのが、向こうが好むかどうかっていうのもありますし、見ているほうも混乱するということもあるかと思ひんで、そこは今後、協和会さんが独自のアンケートをどのような形で公表されるかというのを見守りながら決めていったらいいんじゃないかなというふうには思ひます。

●中嶋委員長 ありがとうございます。

恐らく意味合いとしては、いろんな方に見ていただきたいという趣旨なのかなというふうにまず理解をしています。

その上で、より多くの人に議会の評価結果をご覧いただくという意味合いを考えたときに、まずホームページがどこまで広げるという効果を持っているのかということだと思いますと、なかなか病院のホームページとか市のホームページも、探してどこにあるのかっていうことを考えると、必ずしもそれが閲覧数を伸ばすということに直結するということではまずないのかなというふうには思ひます。なので、ホームページ上の公開というのは、むしろ開示されているということに主には意味があるかなということかなと思ひています。

もう一つは、恐らくですが、当然その評価結果が出ましたっていうことは、議会だより等でもお知らせをすることになろうかと思ひますので、例えば議会だよりに、議会のホームページに飛ぶQRコードとか何かをつけて、こちらからご覧になれるということであれば、それは全世帯に配布されるものですので、より見ていただくという意味合いでいうと、例えばそんな手法のほうが、もしかしたらより見ていただくことに直結するのかなというふうに思ひますので、今日のところは、ちょっとやるやらへんは一旦置いていたとして、もし、より多くの方に閲覧いただける手法があるのであれば、そこは今後も追求していくというぐらいにさせていただけたらなと思ひていますが、どうでしょうか。

どうぞ。

●浦川委員 すみません、多くの方に見てもらっているのと、参加していただいた方に結果が届いたほうが透明性があるかなというふうに思ひんですけども、今、この前取ったアンケートは集計結果がホームページにも載っていたかと思ひんですけども、こちらのアンケートの結果はホームページのどちらかであるのか、議会だよりにしましたっていうのは載せるということだったんですけど、原本閲覧についてはどういうふうにする前にやっぱり考え

といたほうがいいかなと思ひまして、アンケートを作るためのアンケートの閲覧方法っていうのは、あんまりそこまでどうするかって決められていなかったんで、この間、新しいこのメンバーで話合いが行われたので、次のアンケートについての閲覧も一応確認というか、決めといたほうがスムーズではないかなと思ひましたし、閲覧させてもらった私の意見なんですが、手書きとかのほうが、その人が何を言っているのかがよく分かって、L o G o フォームだったら結構すごい丁寧に編集していただいたんですけど、流れが見えづらくて、すごい閲覧が大変だったかなと思ひましたし、集計も大変だっただろうなというふうに見えたので、そこら辺も決めておけたらいいかなと思って先に言っておきました。よろしくをお願いします。

●中嶋委員長 閲覧のルールをどうするかという話は、一応前回決めさせていただいたルールが基本は原則で、あれに何か不具合があれば当然ご意見をいただいて、じゃあこういうふうにルールを変えましょうかということはあるかというふうに思うんですが、今のところ特に不具合があったというふうには認識していませんので、ルール自体を見直そうというつもりは今のところはありません。

L o G o フォームか紙かというご意見は、皆さんそれぞれおありだと思いますので、後ほどの手法のところでもまた述べていただいたらいいかなというふうに思うんですが、前も言ったんですが、手書きであるから意味が伝わりやすいということは基本的にはないはずなんです。なぜならば、それは勝手に読んだ側がそう思っているという域を出ない話だからです。

(発言する者あり)

はい。なので、ごめんなさい、そこは前回も言わせていただきましたが、皆さんも同じ認識だというふうに思っています。だからといって紙を否定しているわけでは決してないんですけども、ただ、自由記述を自由に書いていただくということが、確かに文字数をいっぱい書きたい方にとっては、L o G o フォームよりも手書きのほうがいいという方はもし

かしたらいらっしゃるかもしれませんが、ちなみに言いますと、あれは紙を回収した場合は、後からL o G o フォームに打ち直しているんですね。なので、長文のものをそのまま紙で回収すると、それが紙であればあるほど打ち込む作業は多くなっていくと。かつ、一言一句間違えてはいけないというのが基本になりますので、作業としては大変煩雑なものになってしまいますので、できれば、それは作業としては避けたいなということが1点と、こういう言い方をするとちょっと語弊があるかもしれませんが、自由記述のためにあのアンケートをやっているわけではないんですね、基本的に。

今回の評価スキームのアンケートというのは、あくまでその市民の方がどういうポイントで、どのぐらいの評価を病院に対して今感じておられるのかということを経営的に集約するというのがアンケートの目的ですので、もちろんそれにプラスアルファで、個々でご意見があることを回収できるということはプラスだとは思いますが、それが主の目的ではありませんので、そういう意味で、自由記述をどこまで重視してアンケートをするのかということもあるかと思ひますので、ちょっとその辺は改めて後ほど手法のところでご意見言っていただけたらなと思ひます。

●浦川委員 もう1点だけ。すみません、手書きのほうが見やすいとかではなくて、同じような答えがあった理由が、あつ、こういうことねっていうのがすごい手書きのほうに分かりやすかったなと閲覧した私は感じたので、そこがL o G o フォームの集計だったらあまり、伝わるのに6ページぐらい戻っている作業があったので大変だったという話を入れさせていただいたというところだけなんですけれども、前段のアンケートの自由記述のインタビューしてほしいっていう方もいっぱい書かれていたというのが、今回閲覧をして分かったんで、皆さん興味というか、関心がある事項なんだな、市民も利用者も結構興味があつて、関心の高い内容なんだなということが閲覧をしてより伝わったので、次やる本当のアンケートは、もっと分かりやすく、回答しや

すくて、データが分かりやすいものにしていきたいなという意見でした。よろしくお願いします。

●中嶋委員長 ほかありますか。

どうぞ。

●田中委員 私もルールを変える必要は今ないと思っていますので、委員長のおっしゃるとおりなんですけど、もし変えたいというのであれば、具体的にちゃんと、どこをどういうふうに変えたいという提案をしていただきたいなと思います。意見いろいろありますので、変えなくていいと思っている人、変えたほうがいいと思っている人、意見がいろいろあると思うので、そこは変えてほしいと思っているのであれば、先ほども言ったように具体的に提案していただいて、その具体的に提案していただいたものをどうするかっていうのを協議するのがこの場だと思いますので、そこはちょっと、もし今後、何か意見等あるのであれば、もうちょっと具体的に言っていたほうがいいと思うので、私たちが協議しやすいなと思いますので、ここをこういうふうに変えて、1つ今ルールの話が出たので、ルールでいくとするとすれば、ここはこういうふうになっているけど、閲覧したけど、こういうふうに変えたほうがいいと思いますというように、もし提案するのであれば、具体的にお願いしたいと思います。

●中嶋委員長 どうぞ。

●浦川委員 ありがとうございます。

別にルールを変えるかは分からないんですけども、もうこのスキームに関わることは、じゃあ、もしこうしたいなというところを具体化できるのであれば、次の会までに皆様にまずお諮りするほうがいいのか、次の会までに出すほうがいいんですか。それとも前回だったらやっていく中でっていう話だったので、どのタイミングですか。今の感じだったら、そのルール自体を変えたいんだったら、今日、意見集約っていうことで、これで確定したら……。

ルールは別ということでよろしいですかね。

●中嶋委員長 ごめんなさい、ルールが別の、ルールが何を指しているのかがちょっと分からなかったんですけど。

今、僕が先ほどお答えした、もしくは田中委員が言われているのは、原本の閲覧に関するルールの話だったと僕は理解をしたんですが、今言われているのは、このスキームのフローの話を言われているのか。

●浦川委員 説明が下手くそで申し訳ないんですけど、見ていたところで、ルールの原本論に戻るんですけども、これを閲覧するに当たってのルールを今回は皆さんで原本の閲覧のルールを立てたんですけども、この評価委員会のメンバーは、別にこの集計作業が難しくても長文の打ち込みを一緒にするとかいう、その集計作業も閲覧も全部事務局に任せるとじゃないよっていうルールを、私はやっぱりすごい文章とかがある人のものを見たので、したほうがいいんじゃないかなと個人的には思っていたんですけど、会派的にはまだそこまで話はできていなかったもので、そういった意見があって、今のところは私個人ですけども、ほかの会派の人とかにもお話しして、そうだなってなったら、こうしたほうがより業務的にも評価する側にも伝わるんじゃないかなっていうふうにご提案したら、ここで議論してもらえっていう理解でよろしいですかっていうことでちょっと確認をさせていただいたところなんですけど、伝わっていますか。

●中嶋委員長 どうぞ。

●山根委員 いいですか、時間もあれなんで。一番初めのご質問が、何か閲覧のしやすさみたいな話になっているような気がして、それで紙で1枚のほうがいい、それはそれは見やすいと思うんですよ。それで、エクセルだったり、このパソコン上での表はスクロールしないといけないので見にくいっていうのはどのデータでも同じやと思うんですけども、ここは閲覧のしやすさを議論する場ではないと思いますので、それを分かった上で閲覧をされて時間を事務局に割いていただいていますので、閲覧のしやすさ云々は、もうしょうがないといえますか、それをしやすいようにルールを変えようっていうのは、ちょっと論点がずれているような気がします。

それで、打ち込みの作業が大変というのは、また

違う論点のような気がしまして、何かどんどんどん話がずれていっているような気がするんですけども、紙がある、L o G o フォームがあるっていう大前提の上で話が進んでいますので、それをどちらかに寄せるっていう議論ではないかと思うんですけど、どちらかっていうの、L o G o フォームに寄せたいっていうのが本筋やと思うんですけども、その見にくいっていうのは、もうそれを分かった上で閲覧されているというふうに理解していますので。

●中嶋委員長 はい。

●浦川委員 すみません、見やすい、見にくいなっと思ったのは感想でして、申し訳ないです。秘匿しなくていいんじゃないかなって思うような時系列の流れとかもありましたので、多分エクセルに落としていなかったほうが、エクセルじゃないです、間違いました、PDFにしていないほうが文章の流れとかが本当に分かりやすいんだろなっていうところも、L o G o フォームの閲覧を全部したことで思ったので、そのデータ自体を別に変換できるとかそうじゃないですけど、セルを寄せるとか、そういうところでもできたほうがいいなと私は閲覧をして思ったところだけで、男女とか並べ替えたほうが見やすいとかいろいろ感じたので、そのルールとかも変えれたほうが、より分析をする上で見やすいし分かりやすいなと思ったので意見をさせていただいたんですけど、そこはずっと前に終わっていて、ここで話し合うことじゃないよっていうのであれば、もういいんですが、閲覧をしてやっぱりそうだなと感じたので、一応共有しておきます。すみません、以上です。

●中嶋委員長 ありがとうございます。

皆さんからいろいろご意見をいただきまして、勝手な理解を言いますと、浦川委員が言われているのは、恐らく個々人として見たときに、どなたが何番の質問に対してどう答えているのかとか、その自由記述を書いた方が、ほかのチェックの項目に対してどういうことを答えているのかということが紙のほうが見やすかったという意味だにご理解をしました。

それも含めて、データの集計をどうやっていくの

かということについては、もちろん改善の余地等はあるかというふうに思っていますので、今後も浦川委員からあったように、具体的にここをこうしたらいいんじゃないかということは、別にいつ提案いただいても構いませんし、委員会の中で皆さんがそうだというふうにご賛同いただけるものであれば、当然そういうふうに変えていけばいいなというふうに委員長としては基本的には思っています。

ただ、じゃあ、それが次なのかいつなのかということについては、その決めるたびにまた違う提案が出てくると物事が進んでいきませんので、今日のフローの意見集約も同じですが、これが未来永劫の決定ということでは当然ありませんが、一旦進んでいくに当たって、これでいきましょうということを決めるタイミングは当然必要になると思いますし、そこに対して意見が分かれた場合は、ある程度多数意見をベースにしながら決めていかないといけないということも運営上はありますので、その点をご配慮いただけたらありがたいなというふうに思っていますが、最後、もう1点付け加えますと、作業を委員も入ってやったら分担できるんじゃないかというご意見が過去にもあったし、思っておられる方もいらっしゃるかもしれないんですが、実際問題は、そんな単純な話ではございませんでして、まず、なぜかというのをちょっとだけ説明しますと、今回、L o G o フォームを活用しています、かつ、紙については、設置の分は、あれは委員会として置かしていたいているということになるんですが、郵送の分については、その郵送対象の抽出というのは、市のほうから情報提供をさせていただいてやっています。

なので、皆さんであれ、議会としてという意味合いであれ、まず、勝手に個人情報を好き勝手に扱えるという状況にはまずないんですね、やっている環境が。これが完全に全て自前のもので、皆さんの合意があれば確かにそういうことはできるかもしれませんが、現状はそうではないと。かつ、それを市を経由してもらっている情報であったり、市のシステムを一部借りているという状況に対して、事務局には守秘義務がかかっています。これはもちろん議員

にもかかっているんですけども、議員とは違う縛りが事務局には法律上しっかりかかっているということが前提になるので、そのかかっているものが違う人たちが同じ作業をするということは、通常避けるべき状況だというふうに基本的には思っていて、なので、今のところ集計事務を事務局にお任せをしている、お願いをしているということは、そういう状況も総合的に判断した上での対応ですので、単純に労力の分散という意味合いだけで判断しているわけではないということは、少し改めてご理解をいただけたらありがたいなというふうに思っています。

それが今後どうなるのかということは、もしもしたらどこかの時点で違うやり方が見いだせる可能性もありますので、そこは別に永遠にフィックスという話ではないとは思いますが、少なくとも個人的な意見としては、もうワンサイクルは、まずは今の想定でさせていただきたいと、その上で、当然ワンサイクルやった上で、ここはちょっとこうしたほうがいいよねとか、次回に向けてはこうあるべきだよねみたいなご意見は出てくると思いますので、それは次回に向けたタイミングでまたしっかりと議論をいただけたらいいのかなというふうに思っていますので、ちょっとその点だけ改めて補足をさせていただきまして、ほか、フローについて、何かご意見ございますでしょうか。よろしいですか。

（「なし」と呼ぶ者あり）

●中嶋委員長 それでは、本日の意見集約としましては、このイメージ案をまず進めていくと、イメージ案の形で進めていくということについては了解をいただいたということにさせていただきたいと思います。

もし今後の中でも何かこういう修正が要るんじゃないかとかっていうことは、この場で当然諮っていただいて決めていただくということもありますが、もしこんな聞いてもいいのかなとか、このタイミングでどうなんかなということであれば、事前にでも結構ですので、私のほうに直接聞いていただいたりしていただいても構いませんので、できるだけ皆さんの意見は拾いながら今後も進めていきたいと思

っておりますので、その点もお願いを申し上げまして意見集約とさせていただきます。

協議事項2 箕面市立病院アンケートについて

●中嶋委員長 それでは、協議事項の2、アンケートのほうに行かせていただきます。

別紙のほうが2-1、2-2、2-3ということで、3枚ご用意させていただいております。2-1がアンケートのたたき台ということで、前回のアンケートを基に作成したのになります。

ちょっと中身をざっとポイントだけ、まず事務局のほうから説明をしてもらいたいと思いますので、事務局、お願いします。

●議会事務局 それでは、箕面市立病院に関するアンケートのたたき台について、事務局のほうから説明をさせていただきます。

別紙2-1のほうになります。まず、表紙からですね。回答時間の目安としまして、所要時間、おおよその時間のほうを今回はちょっと掲載しております。また、このアンケートなんですけれども、ちょっと前段でいろいろご議論されているところでの手法云々の話もあるんですけれども、紙での回答を前提とした今フォーマットになっておりますが、前回のアンケートと同様に、L o G o フォームの対応もちろん検討の可能性として視野に入っておりますので、この黒四角の部分にはL o G o フォームのQRコードが掲載される予定となっております。

次のページ、1ページからですね、アンケートになります。まず、(1)で回答者ご自身のことを問うことにしておりまして、(1)の最終で市立病院の利用の有無を問うこととしております。

利用したことがあると回答した方につきましては、問7から続いての回答になります。箕面市立病院を選択した理由に続きまして、利用された時期、指定管理が開始する前なのか、その後なのかということを問うことにしております。

(3)から、前回の評価項目の決定のためのアンケートについて、こちらのほうは8月の22日の会議でも資料として出させてもらったんですけれども、

回答者の関心が高かった項目というのが、外来であるとか、入院、サービス、設備・環境の順でしたので、そちらの順で今回のアンケートについても問っております。こちらの資料でちょっと関心が高かった項目というのを今回のアンケートでも列記しております。主な質問項目についても、前回のアンケートで上位を占めていたものとしまして、医師や看護師の対応や処置、診察や支払いまでの待ち時間、受付スタッフの対応、設備につきましましては、トイレの清潔さや駐車場や交通のアクセスの便利さなどを問うことにしております。

(4) から、こちらのほうは箕面市立病院を利用したことがない人についての問いになります。こちらにつきましましては、箕面市立病院をそもそも利用したことがない理由ですとか、ほかの人で利用したことがある人の話を聞いたことがあるかどうか、また、聞いた上で回答された方ご自身がそれを聞いたイメージ、またその具体の記述であるとか、回答者自身の箕面市立病院に対するイメージ、医療機関を選ぶ際に重視するポイント、また、今後どのようなサービスや取組があれば箕面市立病院を利用したいと思うのかというようなことを問うております。

(5) については、総合的な自由記述となっておりますので、あわせまして、回答者ご自身の心身の状況など、差し支えない範囲で書いていただくようにしております。

また、(6) についてですけれども、任意項目にはなりますが、今後意見聴取を必要とする場合に協力いただける方に、連絡先を記入していただくようにしております。

アンケートの説明につきましましては以上となります。よろしくお願いします。

●中嶋委員長　ありがとうございます。

今ざっとポイントだけをご説明いただきましたが、改めまして、前回のアンケートがこのアンケートを作るためのアンケートということで、市民の皆さん、もしくは病院をご利用されている皆さんが、病院の利用に対してどの点に興味や関心、評価をお持ちなのかというアンケートを取らせていただきましたの

で、その上位の項目を中心に質問項目を編集しているということになります。

ちょっと補足をさせていただきますと、特に違和感をもしかしたら感じられていないかもしれないんですが、利用されたことがないという方も引き続きアンケートの対象にさせていただいています。通常、何かの評価をするときに、第一は当然ユーザーに対してアンケートするというのが通常の手法かと思うんですが、ただ、市立病院の場合は、そもそも二次救急ですので、単純に病院を使われたことがある方の率というのは、市民に占める割合は実際にはそんなに高くないんじゃないかなというふうに思っています。行きたいから、ほいに行けるわけではないので。となると、圧倒的にユーザーとしての対象が狭くなってしまうということが1点。

ただ、一方で、病院というのは市の重要な施策ですので、全ての方からご負担をいただいた税制として成り立っているのが市立病院の運営になります。ですので、使っていなくても、一市民として病院があることであったり、病院を利用することに対してどういう評価をお持ちなのかということは、やっぱり視点としては含んでおくべきかなというふうに思っておりますので、そういう意味で、利用したことがないという方もお答えをいただけるように、問40以降を足させていただいておりますというのが補足のまず1点目でございます。

それから、一応今回もお名前であったりご連絡先ということで記述いただけるような形にしております。これは先ほどのフローでありました、アンケート結果の後の意見聴取が必要な場合の対応ということになりますが、基本的にはメールアドレスを聴取する主な連絡先ということにさせていただいております。

ＬｏＧｏフォームの場合は、一応入力いただきますと、入力が終わりましたよというときに結果がメールで届きますので、打ち間違っているという場合は、それで気づける場合もあるかというふうに思いますが、基本的には、もし書き間違ったり打ち間違ったりという場合はどうしようもないといひます

か、そういうこともあろうかということで、一応電話番号をもう一つプラスで書いていただけるようにはしているんですけども、L o G o フォームの場合はメールアドレスは必須、お電話番号については任意ということにさせていただいています。それは無用な個人情報をあんまり収集すべきではないというのも原則的にはありますので、お電話番号のほうは任意でのご記入という形に、ちょっと紙を見ただけでは分からないんですが、L o G o フォームのほうはそういう形での対応となっておりますので、よろしくをお願いします。

それでは、ざっと説明をさせていただきまして、今日はたたき台をお示しをさせていただきましたので、特に意見集約ということはずに、後ほど最後にご説明しますが、会派のほうにお持ち帰りいただいて、質問のよしあしであったり、足し引きであったりということについて、改めてご意見を集約したいなというふうに思っておりますが、その前提で何かご質問とかご意見があれば出していただきたいと思います。

どうぞ。

●浦川委員 集約のほうではほぼほぼ書いてという感じに聞こえたので、大まかに少しだけご質問させていただきます。

(1) はいいなと思ったんですけど、(2) の問の7、箕面市立病院を選択した理由は何ですかの複数回答ってあるんですけども、前のアンケートを閲覧させてもらって、複数回答っていうのがあると全てにチェックされている方とか、上位3つとかいっても全部書かれている方とかがおられたので、これは複数回答でないほうがいいのではないかと。この項目に関しては複数回答ではなくて、初めて箕面市立病院を利用されたときとかのほうを書きやすいのではないかなっていうのが1点と、このチェック項目もすごい考えていただいていると思うんですけど、ちょっと気になったのが、1個目のかかりつけ医がいるからっていうのと、他の医師からの紹介っていうのが、これはかかりつけ医からの紹介状を持ってという意味じゃないのかなと思ってしまったの

で、そこら辺と、左側の4項目めの病院のホームページを見てという場合は、自己負担の7,500円を持ってという意味になってしまうんだけど、これも要るのかなというふうに思ったので、その項目については28日締切りのほうで全部言ってねという意味かもしれないんですけど、大前提として複数回答をたくさん得ると、集計がすごい大変だなと感じたので、先に述べさせていただきました。

●中嶋委員長 ちょっとごめんなさい、理解できなかったところがあるので、まずかかりつけ医がいるからという項目の意味が、紹介状が要るからということなのかというご質問ですか。

●浦川委員 かかりつけ医がいるからっていうのは、箕面市立病院の中にかかりつけ医がいるからっていう意味なのか、かかりつけ医に言われたからなのか、ずっと7,500円取られる前から通っていて、かかりつけ医がいるからなのかちょっと幅広過ぎるので、どういう意味でこのかかりつけ医がいるからと、横のほかの医師から紹介っていう項目ができたのかなと思ってしまったので、この箕面市立病院を選択した理由は何ですかを単一回答にして、一番初めに箕面市立病院を利用したきっかけは何ですかにしたほうが分かりやすいのではないかなと思いました。以上です。

●中嶋委員長 かかりつけ医がいるからの意味合いは何でしたっけ。

●議会事務局 かかりつけ医が箕面市立病院にいるからの意図です。なので、その右は、逆に他院にかかっていて、お医者さんから箕面市立病院を紹介していただいたというきっかけで利用したことにつながっているっていう方については、この右側にチェック項目が入るのかなという意図です。

●中嶋委員長 もう1個は、ホームページを見ての意味が、その7,500円云々っていうのはどういうことなんですかね。

●浦川委員 箕面市立病院に、ホームページを見て自分でいきなり行こうとしたら、二次救急なので、紹介状がないと初診に7,500円かかると思うんですよ。救急外来で行く場合も、救急だと判別されなか

ったら7,500円かかりますし、救急車で救急搬送された場合は、軽度じゃない場合は取られないですけど、そういうところがあるので、これは7,500円ありきの、自己負担ありきの病院を選んだのかと、何かそこら辺まで考えてしまったので、この項目は要るのかな。一番初めに利用するときに、ホームページを見て、クリニックみたいに行こうかなって二次救急に対して思うかなと思ったので、この項目は要らないんじゃないかなというふうに感じたので、確認をさせてもらいたいと思った項目が問7は多かったんで先に聞きました。すみません。

●中嶋委員長 分かりました。

じゃあ、今のお話は、次回に向けた意見集約のところで、チェック項目についてのご意見として書いていただけたら、また集約をしたいと思いますが、複数回答可がどうかというお話だけ少し補足をさせていただきますと、質問として把握したいことの優先度の問題だと基本的には思うんですけども、確かに理由を限定的にしたほうが、お一人の方が回答するときに、当然1つのチェックということになるかと思うんですけども、ここで利用したことがあるかどうかということと、その理由を聞いているということの意味合いは、どういうルートでその方が市立病院の利用につながったのかということが主の意味合いになるかと思うので、その初めてのときがどうだったかということを別に把握するための質問ではないんですね。市立病院の利用にどんなルートがあるのかということ把握したいだけですので、そこの単一性、設問として回収したいことの単一性であったりとか、その単一性を取ったときの差に対して何かがあるという意味合いではございませんので、そういう意味からも複数回答としております。

ですので、ちょっとその単一であることで何が把握できて、それが何のためなのかというのがちょっと僕にはイメージし切れないので、もし先ほどの意見回収のところでそのご意見を書いていただけるのであれば、それがその設問に対してどういう意図があって、どういう答えを導き出すための複数回答な

のか単一回答なのかということをちょっと補足で書いていただけたらありがたいと思います。

●浦川委員 補足で書いてということなので、私も分かりやすく書きたいと思うんですけども、どういうルートがあるかっていうのを複数回答で求めるのは、意図はどういう感じなのか教えていただけますか。

●中嶋委員長 意図はというのは、当然、選択肢が限られているということは、答えにくいということにも基本的にはつながると思っています。ですので、我々ができるだけこの選択肢をご用意したのは、ご自身も多分何かのアンケートに答えるときに、あっ、自分に合う答えがないなみたいなことは間々あると思うんですが、当然そのためにその他があるんですけども、その他に書くのは面倒くせえとなる方も多くいらっしゃると思いますので、基本的にこういうチェック項目としてアンケートするときは、答える選択肢は多いほうがいいと。ただ、無限に増やすわけにはいきませんので、チェック項目を、できる限りでということにはなるかというふうに思いますが、そういう意味でいうと、単一な質問であるということとは、答えやすいかどうかということに直結することだと思いますので、別に初回の利用であろうと、それ以外の利用であろうと、その方が過去の経験の中でどういうルートで病院を利用したのかということを知りたいだけですので、それが複数回答であることの意味合いかなと思っています。

はい、どうぞ。

●田中委員 そこは回答する人が複数選ぶ、閲覧したら全部つけている人が多かったとか、そういうことだったんですけど、基本的には回答する人が1個だけを選ぶか、複数選ぶかっていうのは選べるので、例えば、自分が病気をする前に家族とか知り合いの人から、市立病院いいよって、私、こんなんで、こんなんで、こんなだったよっていう話を聞いていました。いざ自分が何か病気になりました。自分の近所のかかりつけ医さん、市立病院じゃないかかりつけ医さんに行ったら紹介状書いてもらいました。紹介状書いてもらったら、やっぱり自宅とか職場に

近いからここを選んだっていう、そういうルートがあったら、その人はもしかしたら3つつけるかもしれないですね、チェック項目に。もしかしたら他の医院からの紹介だけかもしれないし、その人が今みたいに3つ自分に思い当たることがあったら3つチェックされるわけなので、その人が市立病院にたどり着くまでに、今、委員長が言ったみたいなルートがあると思うので、複数回答あったほうがより分かりやすいんじゃないかなと私も思います。

●中嶋委員長 どうぞ。

●浦川委員 複数回答であっていいんですけど、何でこれを言ったかっていうと、救急搬送されたからやみたい回答の人が、でも医師の処置がよくなかったとか、実はここには行きたくなかったとか、いろいろそういう意見を書かれていたこの前段のアンケートがあったので、例えば一番丁寧なのは、一番初めに利用された理由は何ですか、そのほかに利用したことはありますかみたいにしたら結構その人のパーソナルではないですけど、この意見の意味、意図、さっきのルートがいろんなところからある、一番初めは誰かから聞いて、紹介状で行ったよ、いいと思っていたけど、救急搬送されたら処置がよくなかったっていう例の回答が前回のアンケートではあったので、そういうふうに区分したほうが、どこがどうよくないのか、どこがどう感じたのかっていうのが、より分かりやすいかなと思ったので、ここは単一にして、できるのであれば問8にもう1個、ほかで利用されたことありますかとかがあったほうが分かりやすいし、その人がどの気持ちで答えるかっていうのが、閲覧というか、集計するほうにも伝わるかなと思ったので、これは単一で聞いたほうがいいんじゃないですかと意見しました。

●中嶋委員長 ありがとうございます。

何となく勝手な理解かもしれませんが、今言われているその趣旨の基が、今のお話でいうと、個々人がどう答えたかということの中の分析であったり連なりをといるお話だったと思うんですが、先ほどもちょっと言いましたが、基本的にアンケートとして取りたいものは傾向的分析ですので、基本的に全て

の回答いただいたアンケートの個々人の質問の連なりとか回答の連なりみたいなものを分析するためのアンケートではないと思っていますよね。それは、恐らくそういうやり方もあるのかもしれませんが、言われるように、だとしたらこの質問ではないし、そもそもこのアンケートではないと思うんですね。アンケートを取る趣旨とやり方に多分全く相違が出てくると思います。読み込めるところもあるし、そうじゃないところもあるしということかもしれません。

ですので、もちろん今の形の中から、先ほど言われたように、個々の答えていただいた方がどういう連なりでそれを答えているのかとかを、後から見直す必要があるものもあろうかというふうに思いますが、まずそのアンケートの趣旨の第一としては、統計的傾向を見るということですので、そういう意味でいうと、先ほども言いましたが、設問として答えるものがどれか分からないという状態になるよりは、答えやすいほうがいいというのが1つ。

先ほど田中委員が補足していただいたように、1人の方でも複数の理由を混合している方がいらっしゃる場合も確かにありますので、そういう意味で選択肢は多く答えられるほうがいいということをまずはメインにしています。

ですので、ごめんなさい、今日は別にそれがどうこうは言いませんし、ご意見としては出していただいたらいいかなと思いますが、問いに対してはそういう形で今日の時点は一旦お答えをさせていただきます。ちょっと7番はその程度にします。

ほか、何かございますか。

どうぞ。

●山根委員 L o G o フォームでアンケートを送信した場合は、自動的にアンケート受け付けましたっていうメールが届くことになると思うんですけども、それはそうでよろしいですか。

●中嶋委員長 はい、合っています。

●山根委員 紙でアンケートを提出された方は、その届いたかどうかというレスポンスは知り得ないということになりますでしょうか。

●中嶋委員長 そうですね、基本的に届いたかどうかということを確認するためのものだという理解だとすると、紙は届いているという理解なので、おっしゃるように、単純に答えると、それを確認する方法は基本的にはないという感じですかね。

●山根委員 これ、私、この質問で何が言いたいかと申しますと、後追いをするかもしれませんのでメールアドレスとかを書いてくださいっていうことがあるんですけども、これはL o G oフォームのほうでもあろうかと思えますけども、L o G oフォームはメールアドレスが来るのでね、そのまま返信したらいいかもしれませんけれども、ご記入いただいた個人情報じゃなくって、ご記入いただいた全ての方をお願いをするわけではありませんとありますけれども、もしかしたら後追いの連絡が来るかもしれないと思っていらっしゃる紙で書いた方が、メールアドレスを書き間違えていたら、待てど暮らせど来ないと。別にこの一文でいいのかもしれませんがもっていう、私が以前送ったときに、待てど暮らせどと思って問い合わせたら、私が書き間違えていたんですけども、メールアドレスをね。よく1週間以内とか3日以内にこのレスポンスがない場合はお問い合わせくださいみたいながありますけれども、そういうお知らせはしないということでよろしいでしょうか。その紙の方はね、もう送りっ放しということで終わるということでよろしいでしょうか。

●中嶋委員長 基本的にはそうです。以前も少し出ていた、アンケートをいただいた方にどういうレスポンスをすべきなのかということは総じてあろうかというふうに思いますし、やろうと思えば当然できないこともないとは思いますが、一般的にアンケートにお答えいただくということは、もちろんご協力いただけて大変ありがたいことではあるんですけども、何か必ずレスポンスをするという前提にはまらずないと思っています。

確かに言われるように、紙の場合のほうが特にという意味合いですが、いただいたご連絡先が残念ながら間違っていることも確率論的には必ず起こり得ることかなというふうには思いますので、もしその

中で、たまたまどうしても何かを言いたい、もしくはこの方に連絡を取らなければいけない状況になってしまうということと、連絡先が間違っているということが重なってしまった場合は、先ほど言いましたように、もしもお問い合わせいただいたら、その連絡先が間違っているかどうかということについては確認ができるかもしれませんが、基本的にはだからといって、こちらのほうから事前にあなたのアンケートを受け付けましたよみたいなことを紙の方に対して送るということとは対応としては考えていないという感じですかね。

●山根委員 ありがとうございます。

皆さんに対してではなく、この一文で全てを網羅されているのかなとは思いますが、そのレスポンスが欲しいという方ではなく、おっしゃったように、これはちょっと後追いせなあかんというような内容だったりする場合は、このメールアドレスが万が一書き間違えていましたら、このお名前とかご住所とかお電話番号全て書かれている方は、そちらでアプローチすることまでは特には決まっていますでしょうか。これは後追いしないと、こちらが判断した場合で、メールを送っても、それこそ何の返信も来ないという方は、もしかしたら間違えているかもしれないということで、お電話をさしあげたり、お手紙をさしあげたりというのは、そこまではしないのか。

●中嶋委員長 もし、今言われるように、ただ、今の状況、今の想定でいいますと、ご連絡先としていただくのは、メールアドレスがマスト、お電話番号が任意という形になりますので、メールアドレスが間違っている場合は、お電話番号を書いておられた場合は何かしらお問合せができるかもしれないということではあるんですけども、だからといって、例えば、じゃあ住所を書いてもらうのかとか、何を連絡先として見込むのかということが、その議論でいうとどうしても増やしていかざるを得ないので、できればそれは避けたいなというふうに思っています。

大変言い方にちょっと語弊があるかもしれないんですが、基本的に先ほども言いましたように、個々

のニーズやご意見、例えば出来事みたいなことは、書いていただいて把握できるということは、それにこしたことはないかなというふうには思っているんですが、それをメインにしているアンケートでは基本的にはございませんで、あくまで第一は統計的な傾向を把握し、かつ、それにプラスアルファで個別の事象等があればご意見としては出していただくというスタンスですので、今のところは、ちょっと山根委員が言われているその文言をどう書くかはちょっと一考があるかもしれませんが、基本的にはその後追い対応をメインに想定しているわけではないという点だけのご理解をいただけたらありがたいと思います。

あとはどうでしょうか。

藤田委員、どうぞ。

●藤田委員 想定されることとして、例えば患者様側が医療ミスだという判断に対して、例えば病院側はそうじゃないってというような意見の対立をここに書かれた場合、我々議会としては、これ対応できない。できる案件ではないんですが、ただ、そうやって書かれたら放置するわけにもいかないと思うんで、その場合、例えばいただいたメールアドレス等に、専門のどこそこ機関にご相談くださいとか、そういう回答を想定しているっていうことでよろしいですか。

●中嶋委員長 基本的に医療事故等の重大な事態についての書き込みがあった場合は、今言われたように、議会がそこに介入していくということは当然ありませんし、議会がその方に代わって何かを言うということも基本的には難しいかなと思っていますので、適切な対処法としてこういうものがありますよとか、今言われたように、こういうところにご相談いただくのがいいと思いますよというふうな返しはさせていただきたいかなと思っていますが、ちょっとそれ以上の回答ができるかという、現状としては難しいかなと。

ただ、それは、例えば、もう既に病院と話をされた上でこちらにもご意見を送ってきていただいている場合と、病院に言えなかったとか、どこにも言っ

ていないんだみたいなことを書いていただく場合と幾つかパターンがあろうかというふうに思いますので、原則は今言ったような対応になりますが、どう取り扱うかについては、また委員の皆さんからも、非公開になると思いますが、非公開の場でご意見をいただいて判断するほうがいいかなとは思っています。勝手に私が判断するということではなくという感じです。

●藤田委員 分かりました。

●中嶋委員長 そういうのも出てくるかなとは思いますが。

どうぞ。

●浦川委員 すみません、ちょっと項目の質問をさせてもらいたいんですけど、問29の病院内はスムーズに移動できましたかっていうのは、バリアフリーですよっていう意味なのか、その項目の意味が分ければ、また私も理解ができるかなと思ったのでお願いしたいです。

●中嶋委員長 スムーズの意味合いは、特段そこまで深みがある言い方ではないと思うんですけども、一般的な理解としては、動線的な意味合いと、バリアフリー的な意味合いと両方含んでいるのかなというふうには思っています。

●藤田委員 案内板とか。

●中嶋委員長 そうですね、動線的、もしくはサイン的な話、もしくは段差とかも含めたバリアフリー的な話がスムーズさというものの中には含まれているという想定です。

●浦川委員 あと二、三点。すみません、続いて、30番の診察・検査までの時間はスムーズでしたかというのは、待ち時間を問うているのか、引継ぎを問うているのか、どういう観点でしょうか。

●中嶋委員長 まあ、両方かなと。診察・検査までの単純に待つ時間もそうですし、検査から検査へみたいな合間の話もそうですし、そういうストレスを極力感じないようなスムーズさであったかどうかということを問うているという認識です。

●浦川委員 多数あって申し訳ないんですけど、34、35、36の、この受付スタッフという方は、再来機の

前に立たれているボランティアの方を指すのか、紹介状を持ってきているよという受付の職員の方を指すのか、ちょっとそこら辺もふんわりしているんですけど、全てですか。ボランティアの方に求めるものと、職員の方に求めるものと、医療スタッフに求めるものがちょっと違うだろうなと思ったので。

●藤田委員 その辺は全部一緒でしょ。

●山根委員 患者さんからしたらどの人がボランティアかどうか。

●中嶋委員長 そうですね。

●浦川委員 ボランティアも含むのか、職員だけなのか。

●藤田委員 そこにじゃあ正職員さんのとか、そういうのを書いちゃうと、誰が正職員で、誰がボランティアで、誰が派遣なのかっていうのは、患者様側からしたら見ても分からないんで、これはもうスタッフ全体として受け止めてもらうほうが、アンケート答える側としても答えやすいのかなというは思いますんで、これ以上の書き方はないのかなというふうには思います。

●中嶋委員長 ありがとうございます。

一応今言っていたとおりにかなと思っていて、趣旨は理解したというか、どなたに何を問うのかというのは、当然仕事の役割によってということはあるかというふうに思うんですが、今、藤田委員からあったように、答える側の視点で見たときに、その方がボランティアの方なのか、スタッフの方なのかというのはなかなか判別しづらいと思いますので、一旦こういう形で総じて聞くということがいいのかなというふうに、まず現状は思っています。

ちょっと補足するわけではないんですけども、後追い調査の意味合いっていうのは、まさに今みたいなことでして、仮に34、35、36、受付スタッフについてという設問に対して突出して不満が多いとか、突出して満足度が低いみたいなことが仮に統計的な傾向として見られたときに、そこから初めて、じゃあ何でこの項目はこんなに評価が低いんだろうということを深めていくために、例えば後追いで、改めて、それはどういうスタッフに対しての評価ですか

というふうなことを深追いとしてやるというのが評価の仕方かなと思ってまして、当然、じゃあ初めからやったらいいじゃないかというご意見もあろうかと思うんですけども、それをやり出すと、そもそもアンケートが膨大な量になってしまいますので、まずはアンケートの優先順位は、言ったように統計的な評価、そこから必要があれば、その統計上見られたものの後追い調査をしていくという流れですので、そういう意味合いでこの言葉遣いもちょっと丸めた形が多いというのはご理解いただけたらありがたいなと思います。

まだありますか。

どうぞ。

●浦川委員 すみません、問46、「医療機関を選ぶ際に重視するポイントは何ですか？」ってあるんですけども、これ、私が読んでたら、全ての医療機関のことだと感じたんですけども、このアンケートは箕面市立病院の評価なので、これを設定した意図はどこにあるのか分からなかったの、ご説明をお願いします。

●中嶋委員長 46は何かありましたっけ。

●議会事務局 46の意図としましては、こちら市立病院を利用したことがない方へ問うているところですけども、利用したことがない上で、この回答している方ご自身が、箕面市立病院を利用したことがない上で、じゃあ医療機関を選ぶポイントとして、その方がどういうところを重視しているのかということが、逆に今の市立病院で足らないところのポイントになるのかなというようなところでの意図と私は見えています。

●中嶋委員長 ということで大丈夫でしょうか。

●浦川委員 じゃあ、もしこの内容に、私は二次医療機関やからこういう内容は要らないなと思うところは削除したほうがいいんじゃないですかって、このL o G oフォームのほうに記載したらよろしいということですかね。

●中嶋委員長 ああ、そうですね、そういうご意見が、今まで言っていたご意見も漏れずに書いていただいたら結構ですので、そういう形でお願い

します。

ほかありますか。どうぞ、言ってくださいよ。

●浦川委員 すみません、最後の（６）の任意なんですけれども、先ほどメールアドレスはＬｏＧｏフォームで返ってくると、電話番号もあったほうがそごがないようになるっていう話だったんですけど、住所は要るのかなと思ひまして、住所なくても、ないほうが取り扱いしやすいんじゃないかなと感じたので。住所を入れる必要がないと思うんですけど、必要性はどこにあるのかなって。何かお手紙を送るんだったら要るかもしれないんですけど。

●中嶋委員長 何かありましたっけ。

●議会事務局 ごめんなさい、これは前回のときも書かれていたので、それを引き継いでいるだけなので、不要と思えば、もう不要と書いてもらって結構です。

●中嶋委員長 ということで、ごめんなさい、前回のものが一応ベースになっているのでということでございます。必要がなければ、任意のところのご意見としていただけたらと思います。

ほか、もういいですか。まだ時間はもうちょいありますので。

（「なし」と呼ぶ者あり）

●中嶋委員長 なら、ちょっと先に進みながら行きますんで、もし後でまたあったら言ってください。

それでは、２－２のほうをご覧ください。別紙の２－２のほうに行かせていただきますと、今回、お問合せ先を少し変更させていただきたいという提案でございます。今までは、このアンケートに対しての問合せ先が議会事務局の電話番号になっていました。それを一応もうお問合せフォームということで、ＬｏＧｏフォームのほうを問合せ先として改めて統一をさせていただきたいというふうに思っております。

電話番号をというお話もあるんですけども、今、もう多分皆さんもふだん感じておられると思うんですけども、カスハラ対策も含めて、問合せ先の電話番号というのは、もうあんまり開示しないというのが今の時世的な流れでございまして、多分ふだん自

分が何かを問い合わせしたいときに、これ電話番号どこに書いてあんねんみたいなのが世の中のデフォルトだと思いますので、うちのほうも過去をいいますと特に電話とかがあったわけではないんですけども、基本は問合せフォームという形に今後統一をさせていただきたいということも含めまして、ご提案をさせていただきますというのが２－２の資料になります。

それから、ついにご説明だけ先にさせていただきますと、２－３につきましては、先ほどからありますように、次回に向けました意見集約用のＬｏＧｏフォームを、この後に皆さんのほうに投げさせていただきますので、その例示をさせていただいておりますが、会派を選んでいたしまして、修正について、追加や削除についての修正があるかというご質問の後に、それぞれ減らす、増やすという項目についてのご意見を自由に書いていただけたらなということで飛ばさせていただきますので、そちらのほうで対応をお願いしたいと思います。

ということで、問合せフォームと意見集約の方法について、今説明をさせていただきましたので、その点も踏まえまして、残り時間、ご質問やご意見を出していただけたらと思います。

どうぞ。

●藤田委員 我々会派が答えるところの分なんですけど、質問項目を増やす、減らすに加えて、質問項目の修正、文言修正とかも含めた、その欄も作っていただきたいなと思います。

●中嶋委員長 分かりました。

いけますか。

もし、ごめんなさい、ちょっと見た目上あれかもしれないんですが、修正もそれぞれどちらかに書いていただくでも構いませんか。削除寄りの修正なのか、追加寄りの修正なのかぐらいでちょっと分けていただけたら、フォームを変えずにそのままいけるかなと思います。

●藤田委員 承知しました。

●中嶋委員長 すみません、ありがとうございます。ほか、どうでしょうか。

どうぞ。

●浦川委員 今、藤田委員が言ってくれたので、その削除寄りか追加寄りかっていう話だったんですけど、こういう項目を立てたときに、どれくらい増えたり減ったりとかいう上限ですね、例えば、今、四十何問ありますけど、追加した場合に何問ぐらいまでだったらいいのかとか、そういう目安とかはあるんでしょうか。

●中嶋委員長 目安の話は、ちょっとあえて申し上げなかったんですが、今日の2-1の一番初めに戻っていただきますと、一応所要時間2〜3分というふうに今回表記をさせていただいております。所要時間がどの程度かというのは、回答率、回収率に基本的には直結する部分ですので、できる限り所要時間はかからないほうがベターだなというふうにまず思っています。

その上で、今の約50問ぐらいの設問数が多いか少ないかでいうと、多いと思っています。ですので、それがまず前提的な話です。だからといって、別に増やしたらあかんとか、減らしたらあかんとか、そういうことではございませんが、大体もし足し引きしてどこまでがプラスの最大値なのかというふうに言われると、あと5問ぐらいまでが限界じゃないかなと。

ちなみに、仮に50問あったとして、1つの回答を答えるのに10秒かかったとしたら、それだけで500秒かかりますので、実際には5分以上かかってしまいます。これはちょっとぱっぱと見ながら、ぱっぱって打っていったら二、三分で終わるかなっていう、大分さばを読んだ感じにはなっているので、どちらかというと絞りたいなという感じはあるんですが、ちょっと絞り切れなかったのも含めてこういう形にさせていただいておりますので、ちょっと所要時間は、もしかしたらこの表記は修正するかもしれませんが、二、三分でできねえよみたいな意見言われる可能性もあるので、最終の設問数を見て、最終の表示はちょっと調整したいなというふうに思っておりますが、その程度の認識で考えていただけたらありがたいなと思います。

ちなみに5分以上かかるアンケートは、恐らくすごく回答率が落ちると、回収率が落ちるというふうに思っています。

ほか、どうでしょうか。

どうぞ。

●山根委員 振出しに戻るんですけども、アンケート結果の公表の場なんですけれども、私の認識では、アンケート実施主体が公表する、その場で、これでいうと議会もしくは市のホームページの中の行政の中の市議会というところなのか、市のホームページのどこかなのかっていうところで公表すべきだと思うんですね。

それで、より皆さんに見ていただくようにということで、市立病院側のほうも載せたほうがいいんじゃないかというご意見がありまして、ちょっとずっと引っかかっていたんですけども、市立病院のほうでも患者さんに対してとかご家族に対してアンケートをもしも実施されるとしたら、それは並列して公表を同じホームページというか、でされると、もしかしたら一方は物すごい満足でしたよというのが多かったり、よく見せようとはしていないとは思いますが、一方で、物すごい辛辣な結果が出たりっていうのが並列されると混乱するような気がしますし、こちらの市議会主催のアンケートには本音といいますか、いろいろ言いたいことがあるっていうところで、市立病院側は本当にサービスがよかったら満足されると思いますので、ほぼ利用者の方、来院された方がアンケートを答えられると思いますので、市議会のほうは市立病院を利用されたことがない方も答えられるので、並列で公表するっていうのは、私は違和感がありますという意見です。

●中嶋委員長 ありがとうございます。

先ほどもいろいろご意見をいただきましたように、まず原則的に言うと、議会のホームページでの公開というのが第一だと思います。先ほど言われたように、病院は病院のほうでアンケートを多分取られます。今までもそうでしたので、指定管理者にとってもそれは継続されますし、そのアンケートに対しての病院としての結果公表みたいなものは当然さ

れるというふうに理解をしています。

議会のアンケート結果がどこで見れるのが一番ベターなのかということは、先ほども言いましたように、今後も検討はしていけばいいなというふうには思っていますが、この始める段階、もしくは始まってからの段階で重視をしないといけないのは、まず議会がこういうアンケートであったり、こういう評価をしているんだという認知度を上げないといけないというふうに思っています。ですので、どちらかというと、結果をどこで公表するか以前に、まずは議会がこういうことをやっているよということをどういうふうに発信をしていくのかということに力を注ぐべきかなというふうに思っておりますので、その点も含めまして今後も手法については議論をいただけたらなというふうに思っています。

プラス、ごめんなさい、ちょっと僕、1個飛ばしていましたので戻ります。アンケートの手法の話をしていけないのをすっかり飛ばしておまして、ちょっと資料のほうは特になんですけども、アンケートの手法としては、まずL o G oフォームにつきましては、前回同様、箕面くらしナビを通じて発信をしていくということと、議会のホームページ等から飛べるようにということ、もしくは議会としてできる発信については基本的にはしていくという前提でL o G oフォームを活用するというのが1点です。

特にお話ししたいというか、次回また意見集約を併せてできたらと思っているのは、紙の取扱いです。前回のアンケートは病院のほうに設置をしたもの、それから70歳以上を対象に郵送したもののについては紙での配布、回収をさせていただきました。その上で、基本的な考え方としては、紙はできるだけ減らしたいなというふうに思っています。もちろんその手書き云々というご意見はありましたが、基本的には手書きであったとしても、テキスト文字であったとしても、我々が把握したいことには差異はないというのが前提です。見やすいかどうかは整理の仕方の問題ですので、本質的な話はちょっと置いときまして、基本的には紙はできるだけ減らしたいなとい

うふうに思っています。

今日、お話ししておきたいのは、まずは先ほどちょっと触れましたけども、病院に設置するアンケートについて、紙でない形に変えてはどうかというものが1つ目の提案です。

具体的には、ちょっとポスター型のチラシみたいなものを作ろうかなというふうに思っておりまして、掲示できるような、そこにQRコードをつけまして、読み込んでいただいたらアンケートに答えられるというふうなものを別途用意するというを前提にしたいなと思っておりますので、それと並行して紙のほうは病院の設置についてはやめたいというのが1つ目の提案です。

これは先ほどの認知度を上げていくということとリンクしておりまして、当然そのポスター掲示型のチラシを作った場合は、市立病院だけではなくて、いろんなところでそれを掲示していただいたり発信用に使っていきます。ですので、つまり議会がその病院の評価というのをしているんだということの認知度の向上も兼ねた形というのが1点目です。

2つ目が郵送の対応です。一応は、もし皆さんがやれというのであれば、前回と同様のものを想定はしています。ただし、今回は質問項目を作るという限定的な目的のアンケートであったということから、特に世代間のバランス、回答バランスを見るべきではないかというご意見がありましたので、70歳以上、L o G oフォームで答えにくいんじゃないかという想定の方70歳以上の方に限定して無作為抽出をして紙で郵送のアンケートを送ったというのが前回の経過になります。

ただし、過去の実績でいいますと、定数、報酬に係るアンケート調査、これは完全にL o G oフォームだけでやったんですけども、そのL o G oフォームの結果を見ますと、10代から80代まで、実はL o G oフォーム上の回答数の年齢バランスは非常に均等でした。つまり年齢が高いからL o G oフォームが使えないということでは基本的にはないというのが認識です。もちろんその個々人をイメージしたときに、あつ、あの人はL o G oフォームできないよ

ねみたいなのは当然だろうかというふうに思いますが、アンケートの手法を考えると、一個人がどうかということは、基本的には、申し訳ないんですが、そこまで含み切れませんので、アンケートの目的、それから、その回収すべき対象や内容が何なのかということによって判断すべきだというふうに思っていますので、一応提案としては、もう紙を完全になくすということを提案とさせていただきます。

もし、じゃあ回答率が落ちるじゃないかということが心配な場合は、郵送自体はやるかもしれませんが、その場合も紙の郵送ではなく、QRコードを読み込むものを基本的には郵送にするということを前提にしたいと思いますので、そういう意味も含めて、まず紙をなくすというのが提案です。皆さんが紙をやれということであればやります。なので、それは一度お持ち帰りいただいて、やり方についての意見集約をさせていただきたいなと思っています。

ということで、ごめんなさい、ちょっと追加でしゃべり過ぎましたが、手法について2点、今日はお諮りさせていただきます。病院に設置する分、それから郵送で行う分と、それぞれ一応案としては今のやり方を想定しておりますので、それについていいのか悪いのか、違う方法があるのかなのかというところを次回までに各会派でご検討いただけたらと思いますので、よろしくお願いします。

すみません、ちょっと時間がぎりぎりになってしまいましたが、あともうちょいありますので、何かございますか。

どうぞ。

●浦川委員 今の手法についてなんですけど、仮に紙で出したいわという人が自分で印刷して出される場合はどういう感じなんでしょうか。

●中嶋委員長 もし紙をなくすということを方針とするのであれば、まあ、原則を言えばL o G o フォームで入力いただくということが原則になるかと思いますが、一旦紙でお預かりをして、その後どうするかは皆さんにご判断いただくということになるんじゃないかなと思います。出されたものを受け取らないというのは多分難しいと思いますので。ただ、

申し訳ないんですが、その場合、L o G o フォームでお答えいただくのが原則ですということは申し上げることにはなと思います。

●浦川委員 別の市のアンケートですけど、L o G o フォームしかなくて、何かL o G o フォームじゃ答えられない人が市に連絡したら、印刷して、それに回答して出してもらったらいいいですっていうご対応だったので、そういう形もありなのか、どんな感じで紙なしで提案されているのかなと思って確認しました。

●中嶋委員長 市がやった場合、確かにそういう対応にきつとなるんだろうなというふうに思うんですが、それは基本的に方針が間違っていて、それを受け付けるならば紙も受け付けないといけないと思います。

●藤田委員 個別具体的なことって、多分いろんな想定、我々、今想定されないことも今後も出てくるかと思うんで、それは都度都度その場で判断していくしかないのかなというふうに思いますんで、あまりにも紙で出したいという人が多ければ、やっぱり紙のアンケートもしないといけないっていうことにもつながっていくだろうし、例えば3年、4年やった中で1件ぐらいしかなかったというのであれば、L o G o フォームだけでやっていくのが正解やったのかなというふうになっていくと思うんで、個別具体的なところでもしそういう事案が出てくれば、都度都度判断していくってことにしていかないと、多分この議論し出すと、いろんなこの場合、あの場合、その場合ってなっちゃうんで、話が尽きないと思いますので、それはもう都度都度の判断ということでいいんじゃないかなと思います。

●中嶋委員長 ありがとうございます。

今、藤田委員が言っていたいたとおりで、その都度お諮りもしながら決めていけたらと思うんですが、意味合いが2つあって、個別のチェックとして、自分で評価を出したいという方と、自由記述を出したいという方でまず意味合いが違うと思うんですね。申し訳ないんですが、自由記述を書きたいという方のニーズをこの場で全て拾うという前提にはまずな

いんです。なぜならば、それをやる場合は、全市民対象に悉皆調査をしないと成り立たないからです。あくまでこの場合はアンケートを取って、それを傾向的に見て、課題も深掘りしながら評価をするということが目的ですので、何度も言いますが、自由記述を漏れなく集めるということが目的ではないし、そのための手法を取っているわけではないので、例えば各委員さんも、別にこの場にかかわらず、病院に対してこんな悩みがあるんだとか、こんな相談があるんだということは当然聞いておられると思いますし、個別に対応されているというふうに思いますので、それをここに全部集約してこいみたいな話ではまず基本的にはないと思っていますので、その前提でアンケートも、アンケートの対応も考えていきたいという点だけちょっとご配慮いただけたら助かります。

ということで、そろそろ11時になりましたが、ほか、ございませんか。

手法につきましても、次回、改めて意見集約させていただきますが、ちょっと紙をやる場合の注意点というか、特に郵送をやる場合の注意点だけ申し上げておきますと、郵送をやる場合は、無作為抽出の分をどういう無作為抽出をするかを決めていただかないといけないんですけども、そこから実際に今のスケジュール感でいうと、来年の4月からアンケートを取ることになるんですが、市民部のほうから、その無作為のデータをいただくのにちょっと時間を要するという話を聞いています。なぜなら4月は繁忙期になるので、市民部が。ということもあるので、紙をやる場合は、若干スケジュールが今の想定よりは押す可能性、紙の分についてはありますので、ちょっとその点も少し、追加の話と、考慮をしてご判断いただけたらありがたいなと思っています。それも含めてアンケート手法につきましては、次回、改めて意見集約をさせていただきます。

それ以外のお問合せのフォームの話については、特にご異論がなければ、今日、意見集約させていただきたいと思うんですが、どうでしょうか。

●浦川委員 いいですか。

●中嶋委員長 どうぞ。

●浦川委員 このお問合せフォームなんですけど、このURLの下とかにメールアドレスとか載せられないのかなと思ひまして。

●中嶋委員長 URLがメールアドレスの代わりだという認識です。問合せフォームって、そういう意味なので。

●浦川委員 何かZ A Qとかのメールの人が、間違えてURLのやつ打っちゃっても、ねえ、インターネットのL o G oフォームに行かないじゃないですか。皆さん、URLとメールアドレス分かっていない人もおられるので、メールアドレスとURLがあったほうが親切かなと思ったので、いや、全然問合せないかもしれないんですけど、思いました。以上です。

●中嶋委員長 思いましたけども、問合せフォームでもいいということですか。

●浦川委員 いや、通販とかでもメールアドレスと、電話番号かない場合はお問合せフォームか、こちらにメールくださいって併記されているのがほぼほぼ多いので、できれば併記したほうが私はいいんじゃないかなと思いますので、今日ここで決めるのだったら、メールアドレス入れてもらいたいなというのが意見です。

●中嶋委員長 まず通販は、問合せをしていただくことを前提としています。申し訳ないんですが、そんなに問合せがあるという想定を今のところはしていないんですね。ただ、メールアドレスを、今、先ほども言いましたように、市役所全体、もしくはカスハラ対策も含めてということになります、あんまり表立って流布しないということを今前提にしていますので、市役所としては。ということも含めて、メールアドレスを併記するならば、そもそももうL o G oフォームをする必要はありませんので、基本的にはメールアドレスに代わるものとして、お問合せフォームというものを今後いろんな場面で使っていきたいという前提に基づいた提案になりますので、じゃあ、もうちょっと今日は時間がないので、この点もお持ち帰り一度いただきまして、次回、意見集

約をさせていただきたいと思いますが、理由として言われるのであれば、今以外の理由をちゃんと saying いただけたほうが助かります。併記をするということのために L o G o フォームのお問合せにするわけではありませんし、基本、過去の実績から見ても、いろんなお問合せが来るということはあんまり想定しておりませんので、その点も含めて、併記するもしくはメールアドレスが必要だという場合については、理由も併せてご提案いただけたらなと思いますので、よろしくお願いします。

では、すみません、ちょっと途中から大変駆け足になってしまいましたが、いろいろとご意見をいただきましてありがとうございます。本日の提案すべき内容につきましては以上になりますので、次回、意見集約するものにつきましては L o G o フォームも併せて、また皆さんのほうで意見集約をお願いしたいと思います。

協議事項 3 その他

●中嶋委員長 次回の開催日程は、決まっていたつけ。

12月はやるんでしたかね、予定では。12月にもう一度やらせていただきますので……。決まっていたか、ごめんなさい。

●議会事務局 すみません、12月24日です。

●中嶋委員長 24日。もうサイボウズ入れてくれるのかな。

●議会事務局 はい、入れます。

●議会事務局 なら、ちょっとサイボウズ、ご予定をご確認いただきまして、次回は今回の意見集約をさせていただきたいと思っていますが、できましたら決められるところは決めていきたいなというふうに思っておりますので、ちょっと前も言いましたけども、最終、意見集約をするときに、完全に意見が一致すればそれになりますし、できるだけそのための努力は委員長としてもしたいと思いますが、どうしても意見が合わない場合については多数決で決めることもございますので、その点だけご理解よろしくをお願いします。

それでは、以上で本日の協議事項は全て終了となりますので、これにて市立病院評価委員会を終了させていただきます。どうもありがとうございました。

午前11時4分 閉会

箕面市議会市立病院評価委員会設置規程第6条の規定により作成する。

令和7年11月18日

市立病院評価委員会

委員長 中 嶋 三四郎