

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14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）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