

医療関連サービス委託実態調査報告書

平成12年8月9日

医療関連サービス基本問題検討会

平成12年8月9日

【照会先】

健康政策局経済課

医療関連サービス室

太田、小笠原（内2539）

代表 3503-1711

医療関連サービス委託実態調査報告書について

医療法及び同法施行令では、病院等の業務委託に関して、診療等に著しい影響を与える8つの業務を委託しようとする時は、一定の基準に適合するものに委託しなければならないとしているところであるが、今般、医療関連サービス基本問題検討会において、業務委託に関する契約状況等の現状を把握することを目的とした調査を実施し、調査結果が取りまとめられたので公表するものである。

なお、本報告書については、各都道府県衛生主管部局等宛、本日付けで送付することとしている。

医療関連サービス委託実態調査報告書

1. 調査目的

現在、医療機関において行われている医療関連サービスのうち、8つの業務については、医師等の診療若しくは患者の収容等に著しい影響を与える業務として平成4年7月の医療法改正により規定が設けられ、これらの業務を委託しようとするときは、一定の基準に適合するものに委託しなければならないとしたところであるが、法律の施行後7年が経過し、この間における経済情勢の変化、規制緩和等、業務委託を取り巻く環境が変化してきていることから、医療関連サービス基本問題検討会において検討し、業務委託に関する契約状況・業者の選定方法等の現状を把握することを目的として調査を実施した。

2. 調査対象等

全国の病院（9413病院）から無作為に2000病院を抽出。

うち、1356病院から回答があった（回収率 67.8%）。

調査対象日 : 平成11年12月1日現在

3. 調査結果

◇業務委託基準の理解度等について [資料1P-2、3P-4]

回答のあった病院のうち、1249病院（92%）では、業務委託の基準について、知っているとの回答があり、大部分の病院においては、委託する際の基準について理解がなされている。

また、業務委託を行っている回答があった病院の中で、業者の選定理由について、適合事業者である事を自ら確認しては47.5%、医療関連サービスマークの交付を受けているは32.7%であった。

◇契約内容の見直しの有無について [資料5P]

あるとの回答が73%の病院であり、その理由として、契約金額の見直し、提供されるサービスの質、就業者不足等について挙げられている。

◇業者との間で問題となった事例の有無について [資料 6 P]

あるとの回答が 26% の病院であり、業務別で見ると、比較的患者や病院職員と接触する機会の多い患者等の食事の提供、寝具類の洗濯、施設の清掃について割合が高くなっている。

その理由として、就業者の態度、対応が迅速ではない、契約内容不履行等が挙げられている。

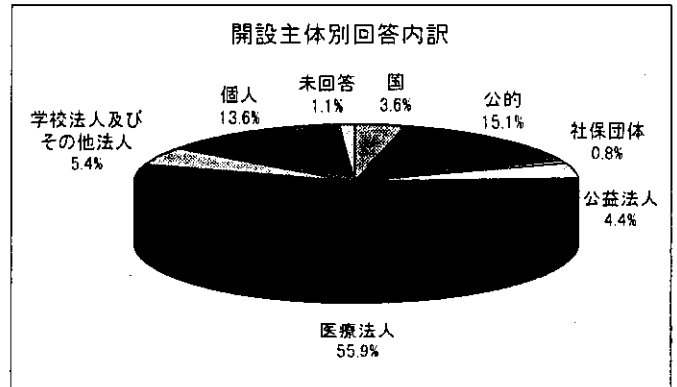
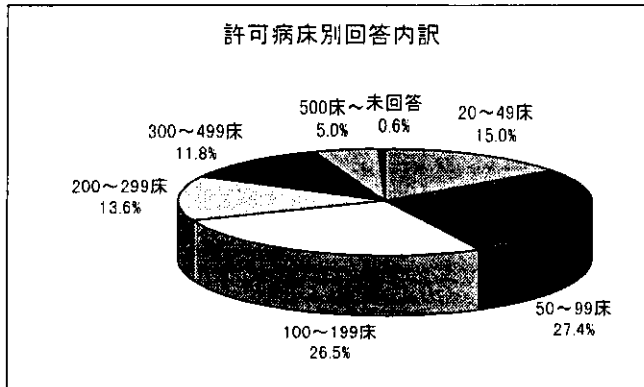
◇契約解除の有無について [資料 7 P]

あるとの回答が 15% の病院であり、その理由として、契約の履行が困難との事由が生じた、委託業務内容の低下、患者からの苦情等について挙げられている。

◇普段から問題点など感じている点について [資料 9 P]

主な回答として、入札時に安価で落札し、数年後に委託料の引き上げを要求される。就業者間のレベル格差がある。当初のサービスの水準が時間の経過とともに低下する。との回答が挙げられ、業務の質の継続的な確保の必要性があることが伺える。

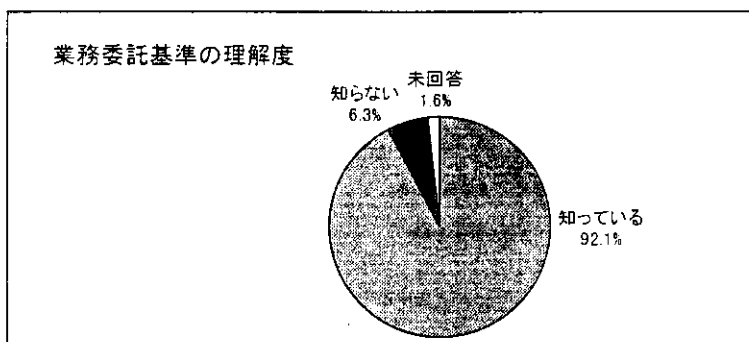
1. 回答内訳



許可病床数	回答数	割合(%)
20~49床	204	15.0
50~99床	372	27.4
100~199床	359	26.5
200~299床	185	13.6
300~499床	160	11.8
500床~	68	5.0
未回答	8	0.6
全体	1356	100.0

開設主体別	回答数	割合(%)
国	49	3.6
公的	205	15.1
社保団体	11	0.8
公益法人	60	4.4
医療法人	758	55.9
学校法人及びその他法人	73	5.4
個人	185	13.6
未回答	15	1.1
全体	1356	100.0

2. 業務委託の理解度



	回答数	割合(%)
知っている	1249	92.1
知らない	85	6.3
未回答	22	1.6
合計	1356	100.0

(単位：%)

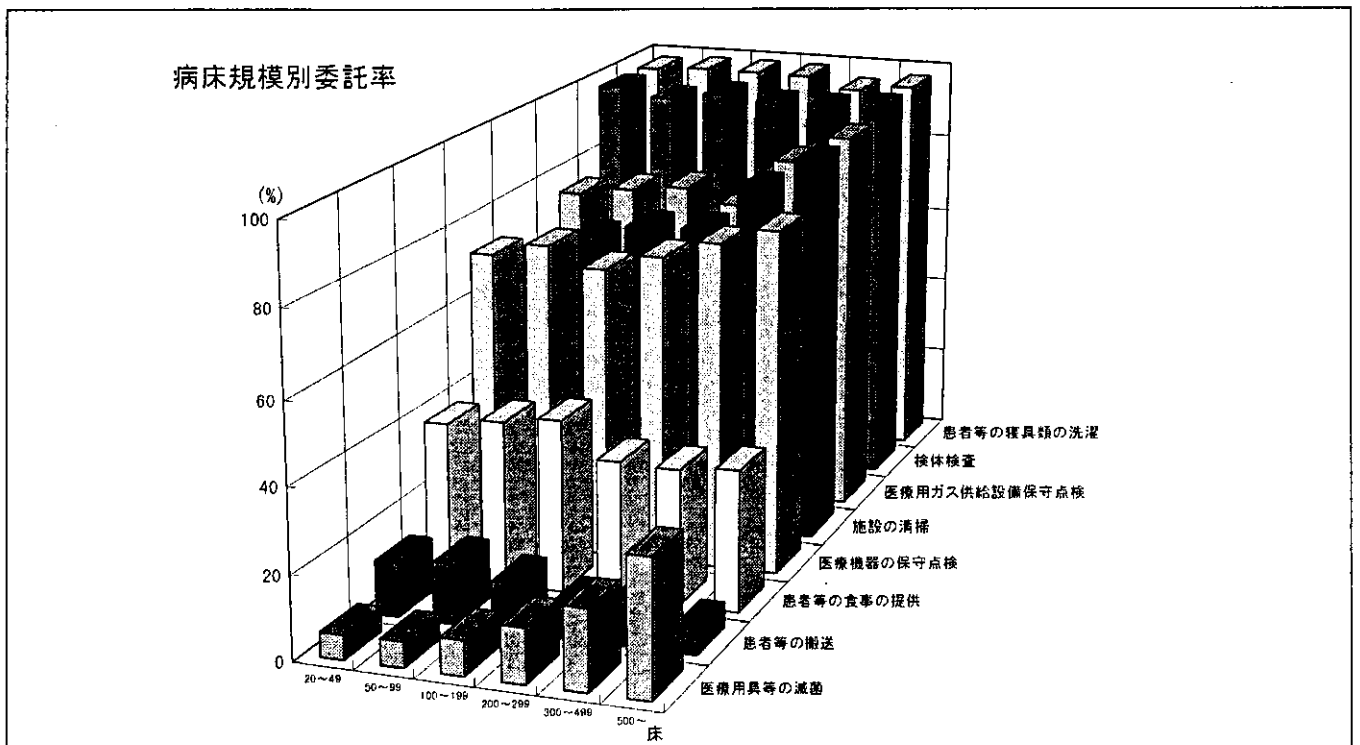
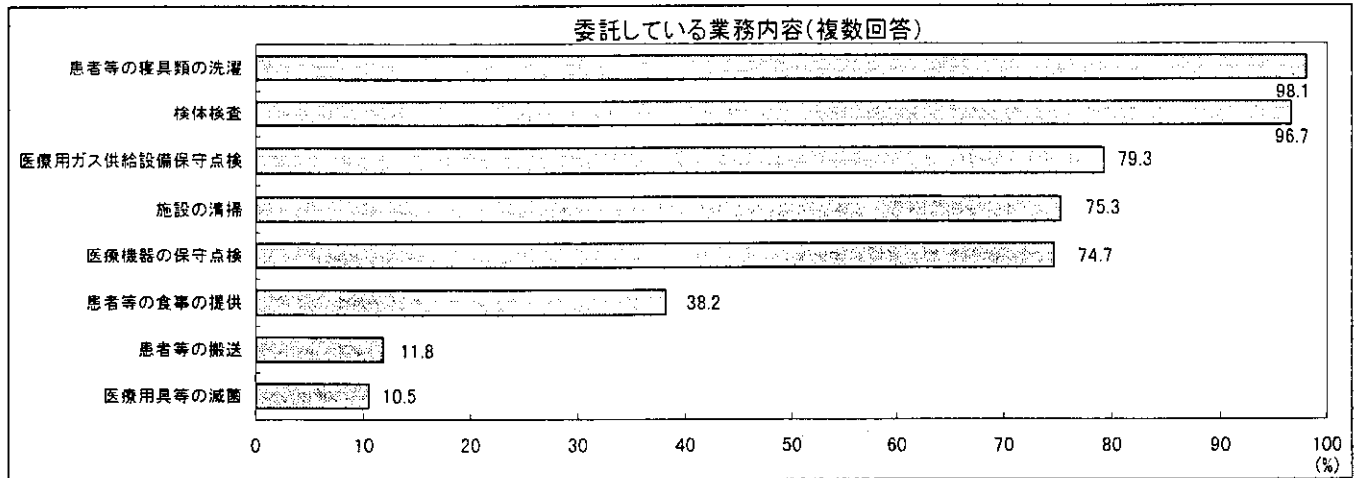
許可病床別	知っている	知らない	未回答
20~49床	90.7	8.3	1.0
50~99床	88.2	8.9	3.0
100~199床	93.0	5.8	1.1
200~299床	95.7	3.2	1.1
300~499床	96.9	2.5	0.6
500床~	92.6	4.4	2.9
合計	92.1	6.3	1.6

(単位：%)

開設主体別	知っている	知らない	未回答
個人	89.7	8.1	2.2
学校法人等	95.9	2.7	1.4
医療法人	91.8	6.9	1.3
公益法人	91.7	6.7	1.7
社保団体	90.9	9.1	0.0
公的	94.6	3.9	1.5
国	93.9	4.1	2.0

3. 業務委託の有無・委託している業務

業務委託の有無	回答数	割合(%)
	ある	1352
なし	4	0.3



(単位:%)

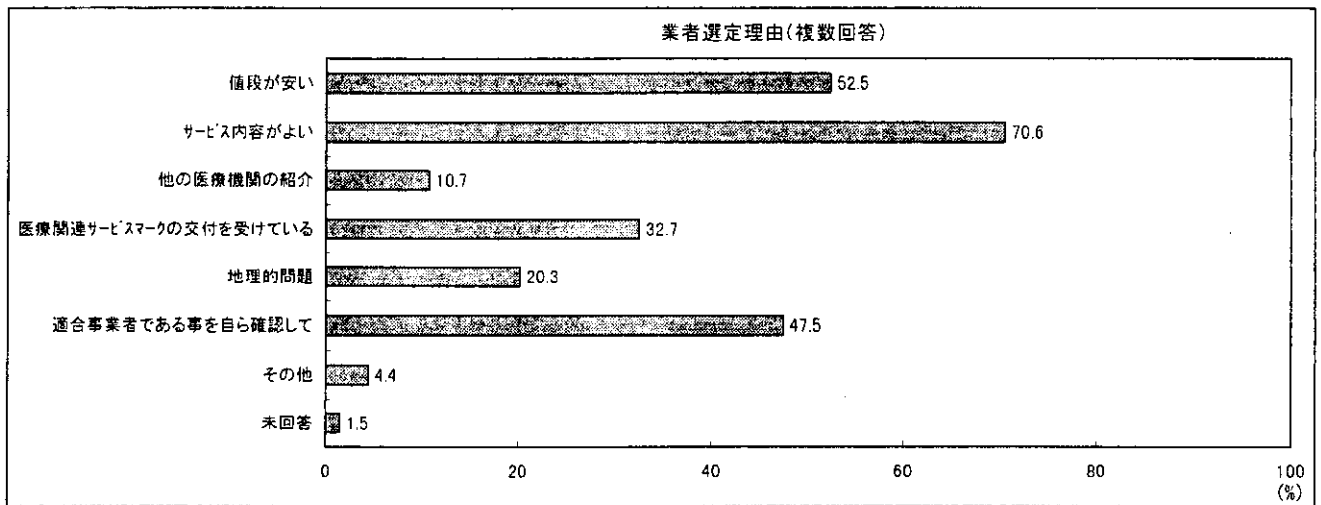
	20~49床	50~99床	100~199床	200~299床	300~499床	500床~
患者等の寝具類の洗濯	98.0	98.7	98.6	98.4	95.5	97.1
検体検査	98.0	95.7	97.5	96.2	96.2	97.1
医療用ガス供給設備保守点検	75.5	77.4	78.8	75.7	87.3	94.1
施設の清掃	66.7	71.8	75.1	75.7	86.6	94.1
医療機器の保守点検	72.5	75.8	70.9	75.1	79.6	83.8
患者等の食事の提供	38.2	40.1	41.9	33.0	32.5	33.8
患者等の搬送	13.2	14.5	11.7	8.1	10.8	5.9
医療用具等の滅菌	5.9	6.2	8.4	13.0	19.1	32.4

政令8業務以外に委託を行っている業務について、204病院から回答があり、主なものとして

- ・医療事務について
- ・産業廃棄物等の処理について
- ・施設、設備管理について
- ・事務当直業務
- ・救急窓口
- ・浄化槽保守点検業務
- ・在庫管理システムの保守管理
- ・病院職員への食事の提供

等が挙げられている。

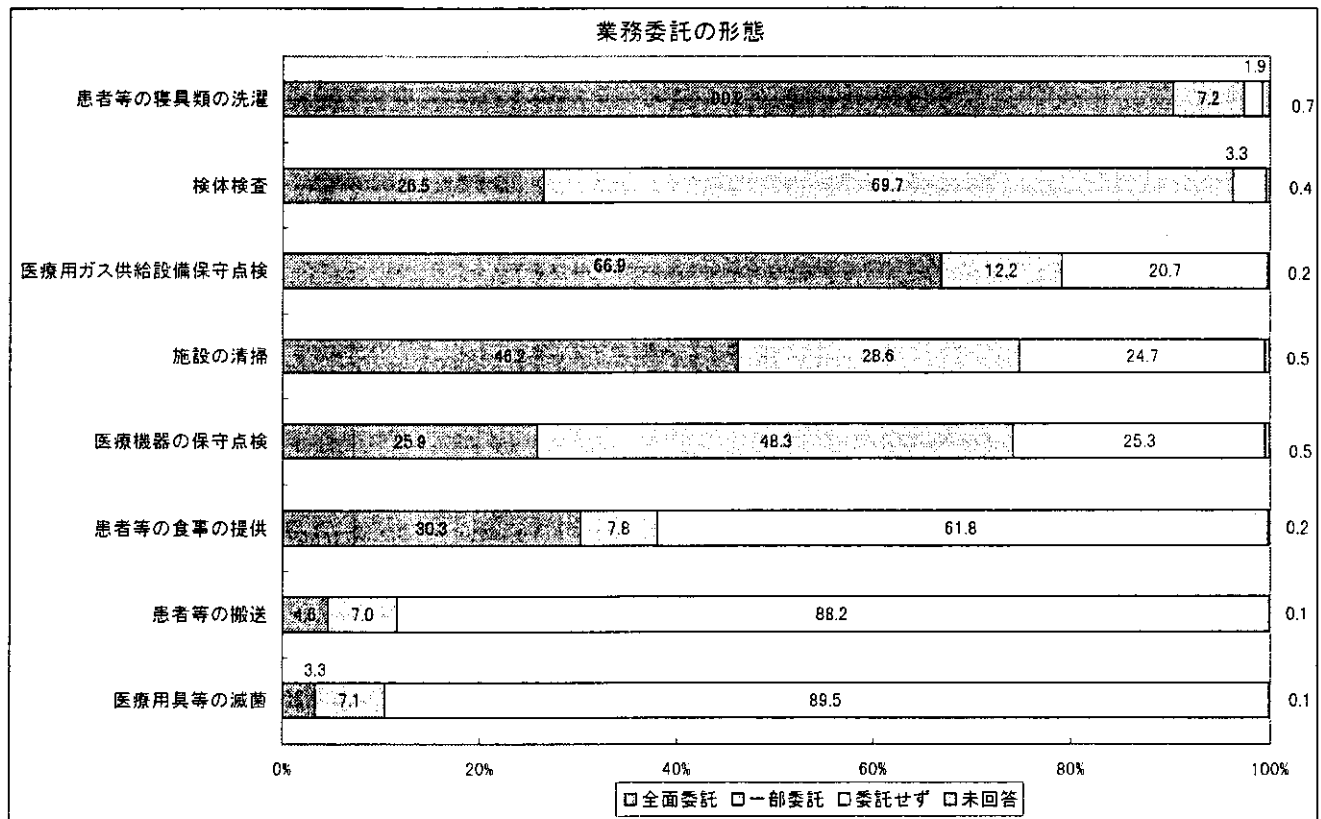
4. 業者選定理由



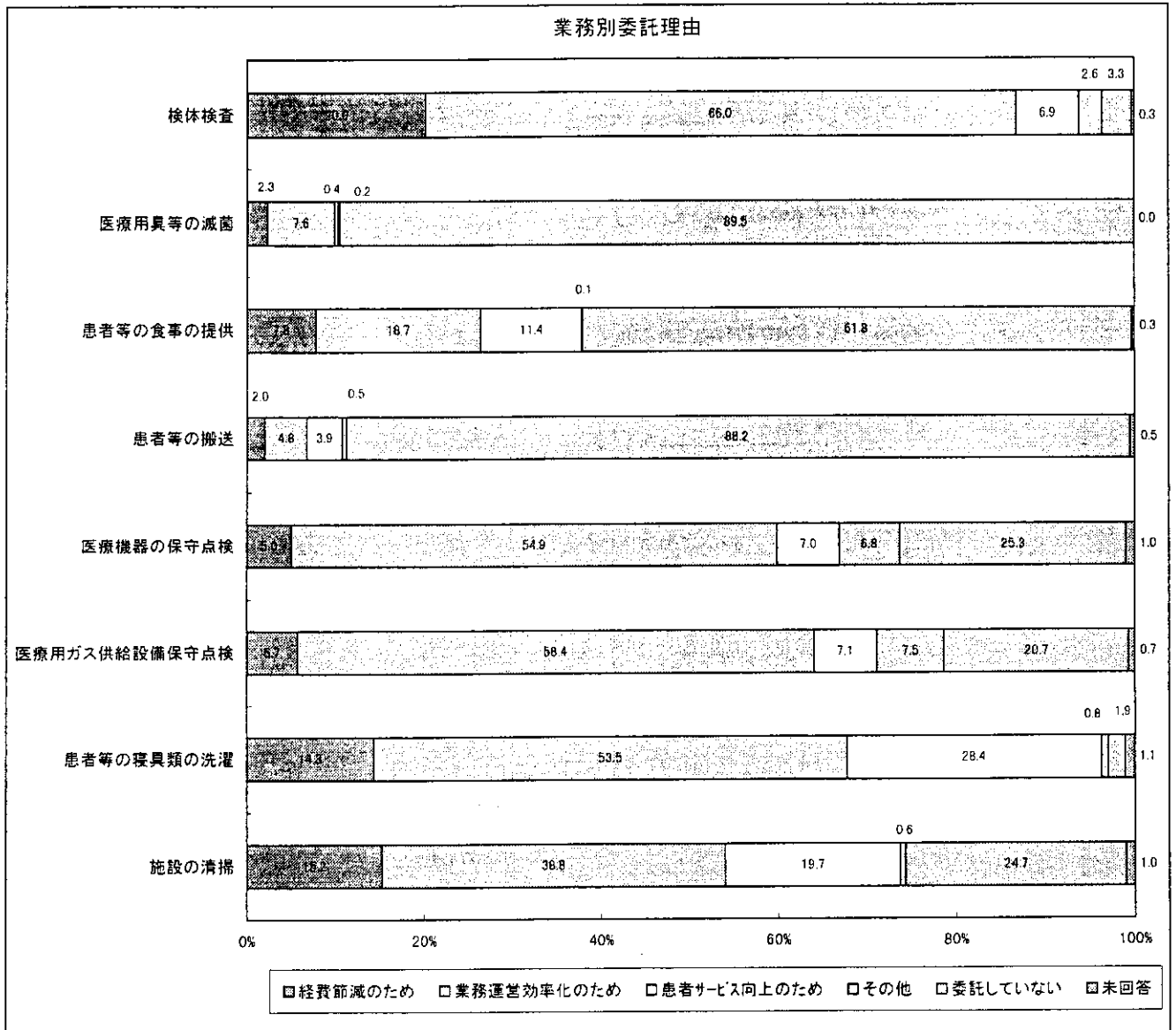
それ以外の選定理由として55病院から回答があり、主なものとして

- ・競争契約
 - ・医療機器は納入業者に保守点検を委託
 - ・業者選定委員会による選定
 - ・県が指定する業者の中から選定
- 等が挙げられている。

5. 業務委託の形態 (全面・一部)



6. 業務別委託理由



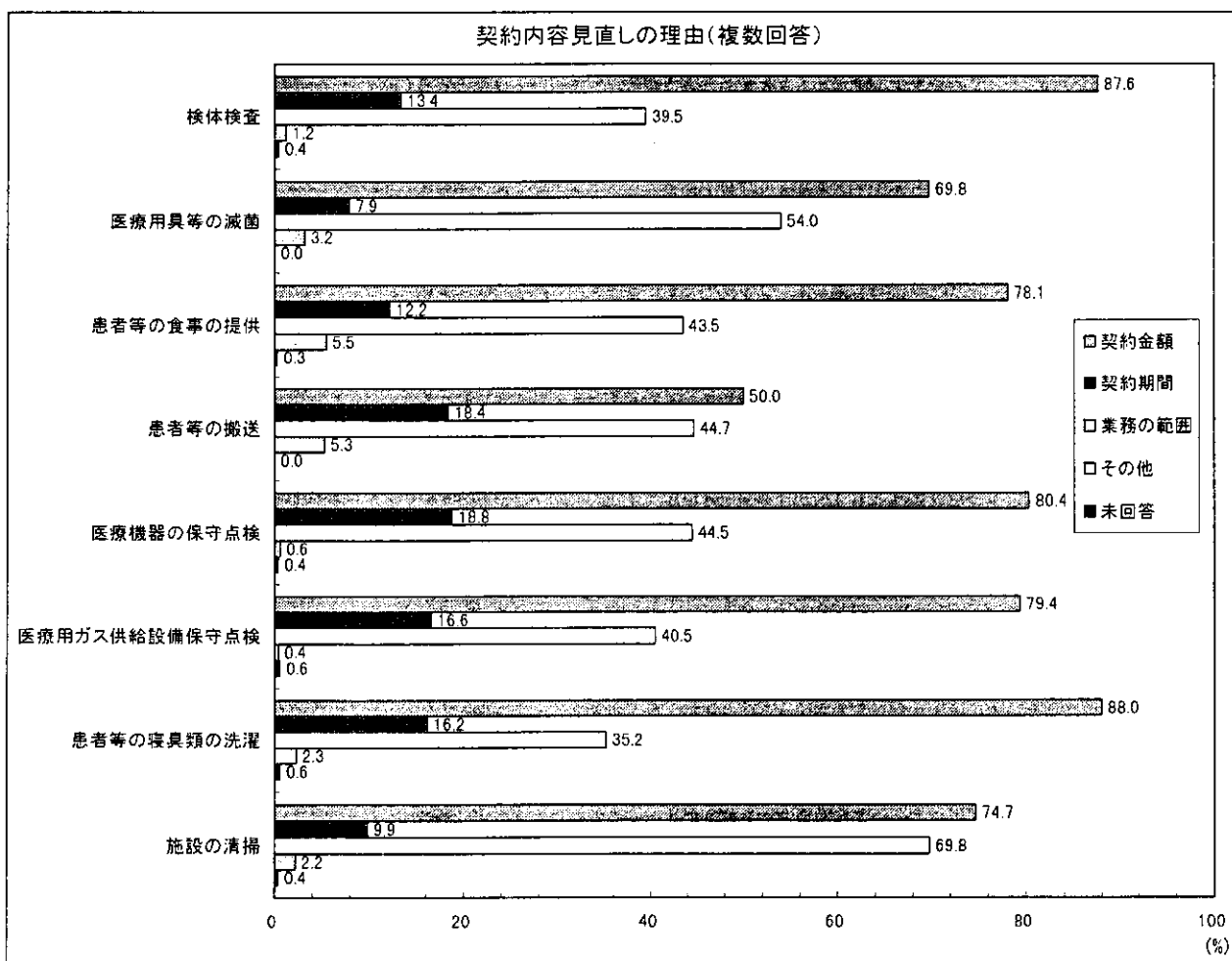
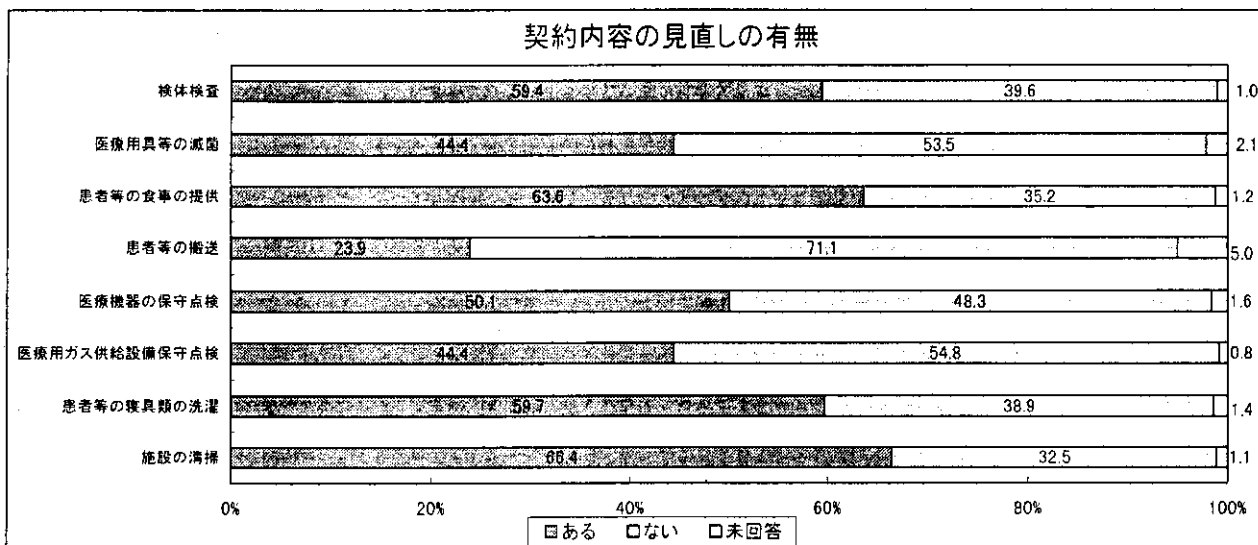
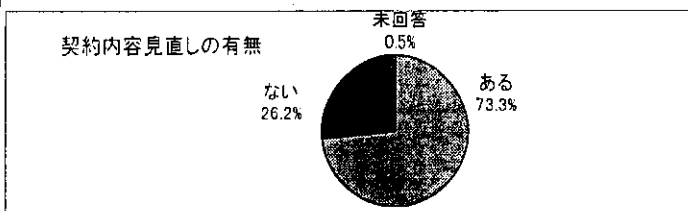
(単位：%)

	経費節減のため	業務運営効率化のため	患者サービス向上のため	その他	委託していない	未回答
検体検査	20.0	66.0	6.9	2.6	3.3	0.3
医療用具等の滅菌	2.3	7.6	0.4	0.2	89.5	0.0
患者等の食事の提供	7.8	18.7	11.4	0.1	61.8	0.3
患者等の搬送	2.0	4.8	3.9	0.5	88.2	0.5
医療機器の保守点検	5.0	54.9	7.0	6.8	25.3	1.0
医療用ガス供給設備保守点検	5.7	58.4	7.1	7.5	20.7	0.7
患者等の寝具類の洗濯	14.3	53.5	28.4	0.8	1.9	1.1
施設の清掃	15.2	38.8	19.7	0.6	24.7	1.0

それ以外の委託の理由として226病院から回答があり、主なものとして

- ・検体検査においては、精度管理の必要性。設備の人材不足。特殊検査のみ委託。
 - ・医療機器の保守点検においては、専門知識が必要である。安全管理のため。医療事故の防止のため。
 - ・医療用ガスの供給設備保守点検においては、専門的知識が必要。有資格者がいない。医療事故防止のため。
 - ・寝具類の洗濯においては、院内感染防止のため。設備の問題。
 - ・施設の清掃においては、害虫駆除を含め。専門業者での対応。
- 等の理由が挙げられている。

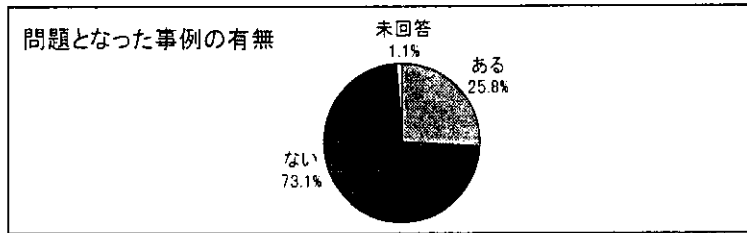
7. 契約内容見直しの有無・理由



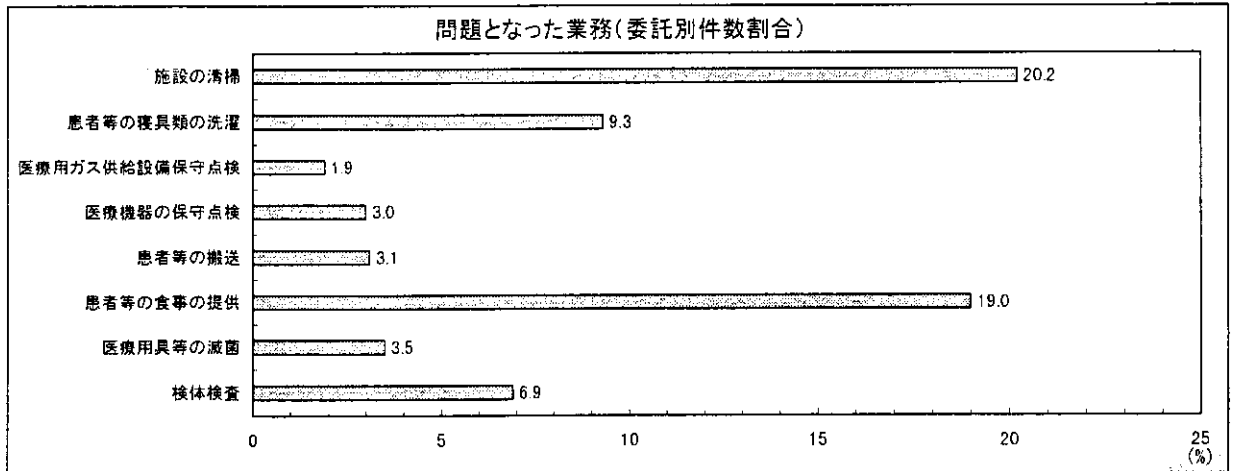
それ以外の見直しの理由として67病院から回答があり、主なものとして

- ・検体検査においては、関連病院とのデータの統一化を図るため。
 - ・患者等の食事の提供の業務においては、サービスの質について。常に人材が不足している。
 - ・寝具類の洗濯においては、洗濯物が汚い。必要枚数について。
 - ・施設の清掃においては、提供されるサービスの質が悪い(清掃が汚い)。専門知識が欠如している。
- 等の理由が挙げられている。

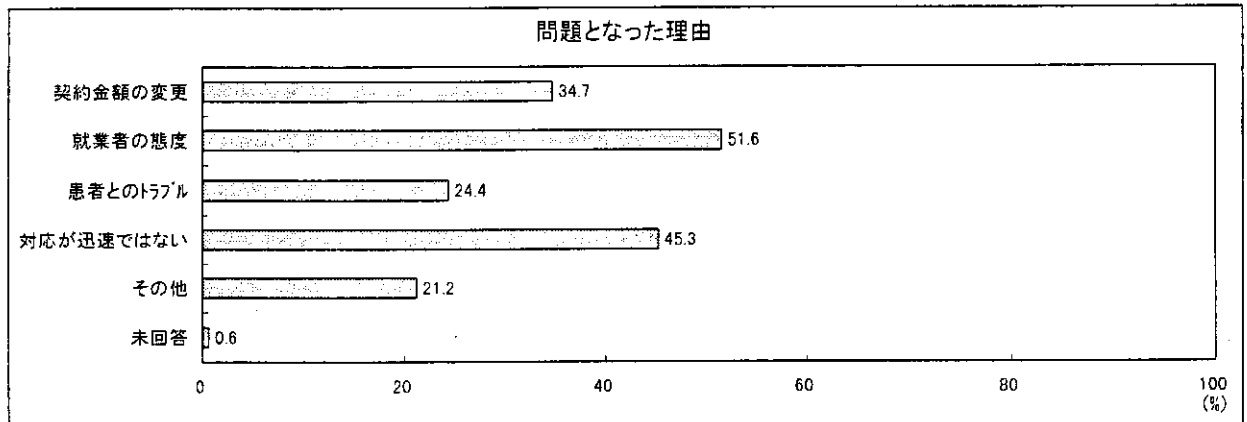
8. 業者との間で問題となった業務・理由



	回答数	割合(%)
ある	349	25.8
ない	988	73.1
未回答	15	1.1
合計	1352	100.0



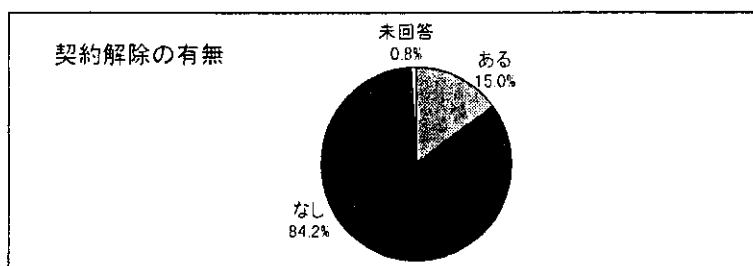
	検体検査	医療用具等の滅菌消毒	患者等の食事の提供	患者等の搬送	医療機器の保守点検	医療用ガスの供給設備の保守点検	患者等の寝具類の洗濯	施設の清掃
委託件数	1307	142	517	159	1010	1072	1326	1018
問題のあった件数	90	5	98	5	30	20	123	206



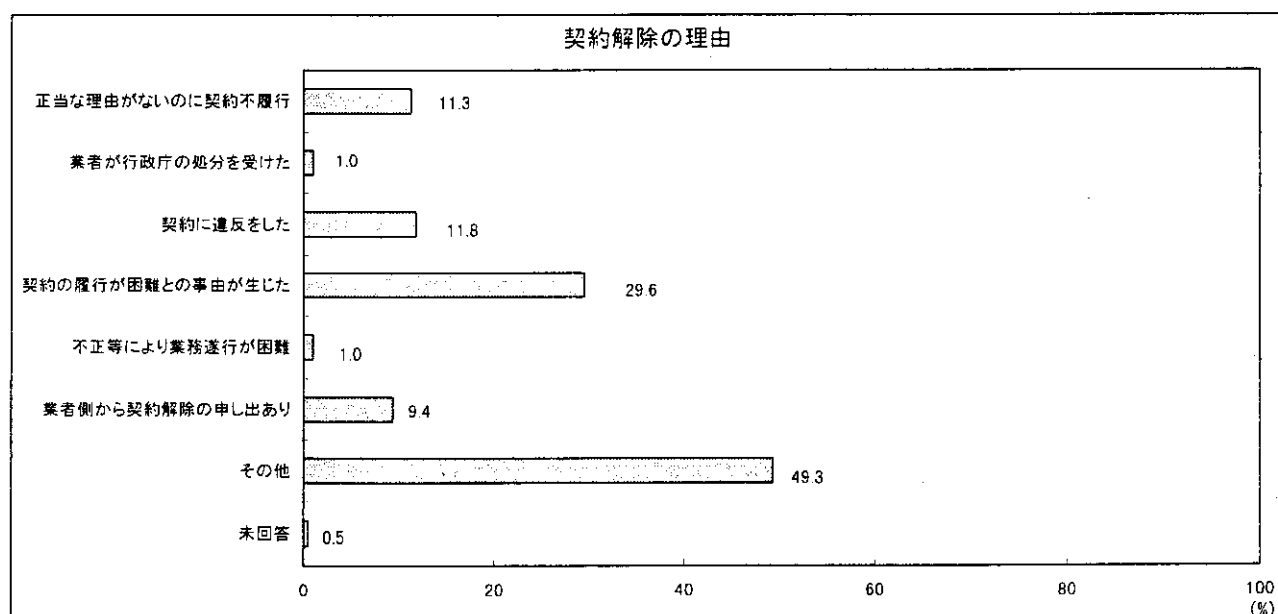
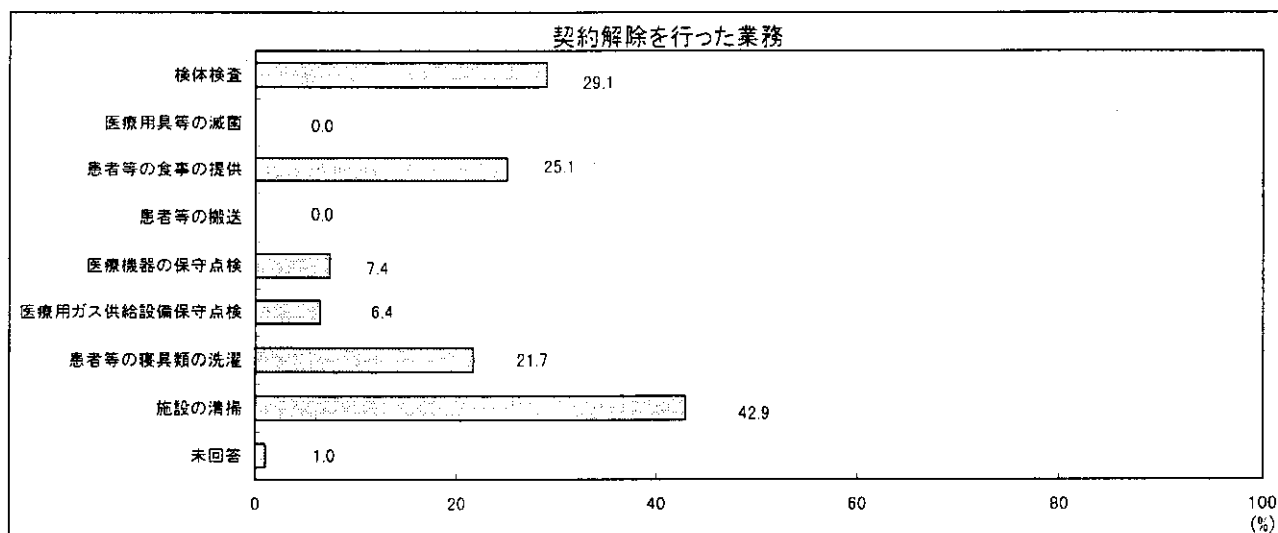
それ以外の問題となった理由として71病院から回答があり、主なものとして

- ・業務全体の意見
 - ・当初合意した範囲・方法(仕様)が年月が経つうちに承諾なく変更された(手抜き)そのことを指摘すると、その分はこれまでサービスでやってきたので、委託料の値上げを要求されたので、解約した。
 - ・従業員の定着率が低い。業務の質向上が図れない。祝祭日の業者休み中の業務取扱いについて。
 - ・検体検査
 - ・検査結果の報告遅れ。休日の対応がない。検査データの精度管理。
 - ・患者等の食事の提供
 - ・業者内での労務管理、人事管理、衛生管理が失格であり、業者を変更した。
 - ・食事内容や調理方法に問題あり。食事材料代が高い。
 - ・医療機器の保守点検
 - ・点検報告の不徹底及び不備のため、結果の内容把握が不十分であった。点検・修理代が高すぎる。
 - ・点検の際、高額な部品を許可なく交換され、請求書のみが送付されてきた。
 - ・寝具類の洗濯
 - ・返納されたりネン類に汚れが十分とれていないものがあった。数量管理が不徹底。
 - ・施設の清掃
 - ・清掃が汚いと苦情がある。契約内容不履行。従業員が頻繁に変わり困った。
- 等が挙げられている。

9. 契約解除の有無・業務・理由



	回答数	割合(%)
ある	203	15.0
なし	1138	84.2
未回答	11	0.8
合計	1352	100.0



それ以外の契約解除の理由として96病院から回答があり、主なものとして

- ・契約している業務内容について、スムーズに行われなくなかなか改善されない。
- ・契約金額が業務内容に伴っていない。
- ・他に低料金の業者があり、契約した。
- ・業務内容が患者の満足度に合わない。委託業者の現場サイドと本社サイドの連絡不徹底。
- ・契約内容及び委託業務内容の低下（質の低下）
- ・契約金額を上げてきた。トラブルに対する対応が悪い、遅い。

等が挙げられている。

10. 今後何らかの基準を設けた方が良いと考えられる業務について

44の病院から回答があり、主なものとして

- ・ 産業廃棄物・医療廃棄物処理
- ・ 診療報酬請求事務
- ・ 物品管理・医薬品管理
- ・ 電子カルテなどのコンピュータ化が進むことに対する関連業務
- ・ 看護助手業務（看護補助業務）

等が挙げられている。

1 1. 業務委託を実施する上で、問題点など普段感じている点について

2 4 6 件の病院から回答があり、主なものについて整理すると下記の通り。

- 業務委託契約当初は満足のいく内容であるが、時間が経過するにつれて低下していく傾向が見られる。また、業者の職員が頻繁に変わることがあり、把握できない。
- 患者への接遇などサービス面の問題もあり、一定水準以上の業者を選択する必要がある。競争入札だけで、劣悪で安価な業者を参入させるのは、病院の著しいイメージダウンをもたらすと考える。
- ① 委託会社の人たちの患者さんへの接し方、委託業務の間の仕事内容など確認しにくい。
② 委託業務内容の話をしたくても、現場サイドではわからないという返事で責任者と連絡を取ろうとしても連絡がつかない
(委託業者とのコミュニケーションがとりにくい)。
③ 委託会社責任者と現場サイドとのコミュニケーション。
④ 委託先が基準に適合しているのは当然であるが、実際の現場において、従事者等に法的基準の知識不足等の問題があると思われるので、管理的立場の者のみならず、周知すべきであると思う。
- 業務委託を行う場合、その業務を遂行する職員の力量が十分でないと質やサービス内容の確保が困難となる。また、委託が長期に渡ると、その業務が業者任せになり、専門職員の養成、確保ができない状況が生じる。その点をどう改善できるのか問題を抱えている。
- 委託会社に指示を行ったが、具体的に現場で働いている従業員に伝わっているか疑問に思えることがある。要するに改善を要望しても、あまり進展がない。
- ① 委託業者側の責任者との意思の伝達がうまくいかない場合がある。
② 委託業者側の責任者の権限・能力が足りない場合がある。
③ 委託業務の線引が不明確な場合がある。
- 当初のサービスの水準が時間の経過するとともに低下し、こちらから指摘しないと、なかなか改善されない。
- 契約内容と金額との関係で契約金額の基準が曖昧のように思われる。

- 検体検査を実施する機関については、精度管理の指導徹底を図ってほしい。
衛生検査所での有資格者、スタッフ配置基準について示すべきである。

- 委託業者としての教育・育成が必要ではないか。

- 日常の業務の多忙さゆえに、業者まかせになる傾向にあり、内容も業者まかせである。
当方としてこうしたことを改善するために、「医療監視」の項目にも「業務委託」に関する事項があることから、こうした機会をとらえて、全ての業者と再確認の意味で話合いの機会を持ち、今後、せめて6ヵ月に1回くらいで話合いをしたいと感じている。

医療関連サービス基本問題検討会 委員名簿

[五十音順]

氏 名	役 職 名
石 川 高 明	財団法人医療関連サービス振興会副理事長
大 家 他 喜 雄	社団法人全国自治体病院協議会副会長
(座長)大 谷 藤 郎	財団法人藤楓協会理事長
大 道 久	日本大学医学部教授
川 本 黄 石	社団法人日本歯科医師会常務理事
紀 伊 國 献 三	国際医療福祉大学医療福祉学部学部長
樹 神 學	社団法人日本精神病院協会副会長
須 藤 祐 司	社団法人日本医療法人協会副会長
田 中 滋	慶応義塾大学大学院経営管理研究科教授
土 屋 章	社団法人日本病院会常任理事
手 束 昭 胤	社団法人全日本病院協会副会長
長 橋 茂	社団法人シルバーサービス振興会常務理事
宮 坂 雄 平	社団法人日本医師会常任理事