

# 平成27年度医療関連サービス実態調査から読み取る 「医療関連サービス事業の課題と展望」

平成28年5月19日(木) 15:00～17:00

日比谷コンベンションホール

主催：一般財団法人医療関連サービス振興会



## 講師

### 田中 慶司

(たなか けいじ)

一般財団法人医療関連サービス振興会 理事

平成27年度医療関連サービス実態調査検討会 座長

#### 講師経歴

##### ■ 略歴

昭和48年 東京大学 医学部 医学科卒

昭和53年 厚生省入省(結核成人病課課長補佐)

平成11年 厚生省 近畿医務局長

平成13年 防衛庁 防衛参事官(医療担当)

平成14年 厚生労働省 技術総括審議官

平成15年 厚生労働省 健康局長(平成17年退官)

平成17年 財団法人結核予防会 結核研究所 顧問

東京海上日動火災保険株式会社 顧問(平成22年退職)

平成22年 学校法人東京医科大学 理事長(平成25年退任)

平成27年 一般社団法人医療安全調査機構 専務理事

## <田中講師よりご講演>

### はじめに

こんにちは。田中でございます。本日、実態調査の概略についてご説明するという機会を与えていただきました。本日は、大変お忙しいところご参集いただきましてご苦勞様でございます。経歴でご紹介いただきましたように、私は厚生労働省に所属しておりましたが、医療関連サービスに直接関係することはあまりございませんでした。30年近く前に保険局の医療課にいた時に、HOT (Home Oxygen Therapy) という在宅酸素療法の診療報酬の点数をどうするのかというような仕事に少し携わったぐらいです。それが縁なのかどうか分かりませんが、在宅酸素供給装置の保守点検部会の部会長をさせていただいております。その縁で、医療関連サービス実態調査の座長に指名され、皆さまにお話をする機会を与えられたということでございます。必ずしも、医療関連サービスの実態に関して熟知してはおりませんが、ご容赦ください。この調査は、歴史のあるもので、9回目という積み重ねもあり、非常に興味深い結果になっているのではないかと思います。是非、熟読、分析をされまして、それが今後の業務のご参考になればと思っております。

実態調査は3年毎に行っておりまして、平成27年度は9回目の調査ということで実施をいたしました。調査結果から読み取れることは何かということ、今からお話いたします。

## I 医療関連サービスと実態調査

### 1 医療関連サービスとは何か

まず、総論といいますか、導入の説明でございます。「医療関連」というところがポイントです。医療そのものではありませんが、密接に関連したものというのは、結構幅広くあります。インフラで言えば、電気、ガス、水道のようなもので、これも関係があるといえればあり、問題が起きれば医療が機能不全となります。また、身近なもので言えば、駐車場、ガードマン、お花屋さん、葬儀屋さん、近くのホテルや職員の宿舎等、かなり幅広く対象が広がります。ここで問題とする「医療関連サービス」

とは、従来、医療機関が医療サービスの一部として行っていたものをアウトソーシングしたもの、というように定義できるのではないかと思います。「関連」といっても、在宅酸素の治療や臨床検査等のように、見方によっては医療そのものと言ってもよいようなものも入っているため、スライド資料に記載されているような書き方でよいのかなと思います。

なぜ医療機関が外注をするのかといいますと、2つ理由があって、「効率」と「質の向上」ということでございます。医療のよりよいサービスを求めたり、また、経営的な問題によって委託するか否かということが決まってきます。技術の進歩、或いは、社会経済的な環境によって状況は変わってくるのです。(資料1)

## I 医療関連サービスと実態調査

### 1 医療関連サービスとは何か

#### ●医療関連サービスとは・・・

医療そのものではないが、医療と密接に関連した多種多様な医療周辺のサービスについて、「医療関連サービス」と称する。

#### ■直接的医療行為以外の周辺院内業務の外部位化(アウトソーシング)

その目的として

⇒「コストの削減」を含めた効率的運営・経営を図る上でのメリット

⇒サービスの質的向上

資料1

## 2-1 医療関連サービス外部委託に対する法的規制

医療関連サービスとは何かということについて法文に沿って見ますと、資料2にあるように、医療法第15条の2に記載されております。病院等の管理者の委託についての制約というか、条件を規定したものであります。まとめて言えば、診療、若しくは入院、若しくは入所等に著しい影響を与えるもので外部に委託をしようとする時には、当該業務を適正に行う能力がある者、基準に適合する者に委託をするという条項があります。これを裏返して、診療に関して著しい影響を与えるものに限って、きちんと適合した者に委託しなければいけないという形で医療法第15条の2には記載されております。外部委託にルールを適用するようなサービスというのが医療関連サービスということです。

実際には、医療関連サービスの業務は8つほど医療法施行令に記載されております。医療関連サービスマークとして認定制度があるのは10業務になっております。平成4年から始まった制度でして、もう25年になろうとする歴史があります。(資料2)

### 2-1医療関連サービス外部委託に対する法的規制

#### ●医療法15条の2

病院、診療所又は助産所の管理者は、病院、診療所又は助産所の業務のうち、医師若しくは歯科医師の診療若しくは助産師の業務又は患者、妊婦、産婦若しくははじよく婦の入院若しくは入所に著しい影響を与えるものとして政令で定めるものを委託しようとするときは、当該病院、診療所又は助産所の業務の種類に応じ、当該業務を適正に行う能力のある者として厚生労働省令で定める基準に適合するものに委託しなければならない。

#### ●医療関連サービスの業種

医療法施行令第4条の7により、次の8業務を定めている。

- ①検体検査の業務 ②滅菌消毒の業務 ③患者等の食事の提供の業務
- ④患者等の搬送の業務 ⑤医療機器の保守点検の業務
- ⑥医療用ガスの供給設備の保守点検の業務 ⑦患者等の寝具類洗濯の業務 ⑧施設の清掃の業務

医療関連サービスマークとして認定している業務は次の10業務である。

- ①衛生検査所業務 ②院外滅菌消毒業務 ③院内滅菌消毒業務 ④患者等給食業務
- ⑤患者搬送業務 ⑥在宅酸素療法における酸素供給装置の保守点検業務
- ⑦医療機器の保守点検業務 ⑧医療用ガス供給設備の保守点検業務
- ⑨寝具類洗濯業務 ⑩院内清掃業務

資料2

## 2-2 医療関連サービスマーク制度の認定基準

「委託をする能力のある者に適合する」ということを担保するものとして、認定基準というのがあります。施設や人的要件、標準作業手順書の整備があるかないか、実績があるか、代行保証があるか等、いろいろな要件があります。

在宅酸素供給装置保守点検業務では、確か42項目のチェック項目があったと思います。詳細にわたってチェックをして、認定基準を満たしたと確認された事業者、施設に認定マークが付与されます。医療機関は、医療関連サービスマークを参考にして業務委託を行うということです。先ほど、医療関連サービスマーク制度があるのは10業務と申しましたが、現在、2,623(平成28年2月1日付)の事業者、施設を認定しております。(資料3)

### 2-2 医療関連サービスマーク制度の認定基準①

#### 1.施設

施設・設備・機器に関して  
・整備、保守、管理、安全、等

#### 2.人的要件

職員の配置、教育・研修、健康管理、等

#### 3.SOP(標準作業手順書)

標準作業手順書の作成、整備、遵守(従事者への周知)、等

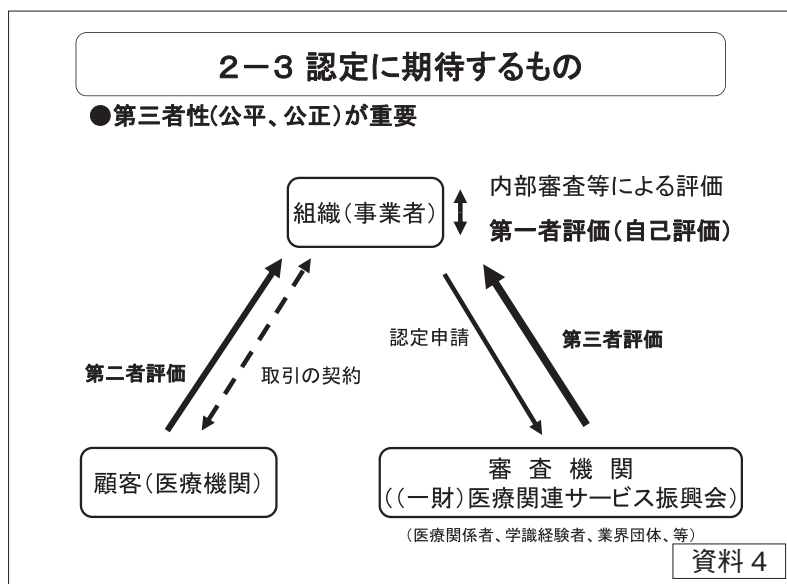
#### 4.その他

代行保証、等

資料3

### 2-3 認定に期待するもの

普通は、事業者が適しているかどうかを医療機関が独自で判断するわけですが、それはなかなか難しいということで、審査機関として医療関連サービス振興会が事業者、施設の認定業務を行います。そして、認定された医療関連サービスマークを参考にして、医療機関が外部委託する事業者を選択するという仕組みになっているわけです。第三者評価ということで、医療関係団体や業界団体、或いは、学識経験者、行政等が共同してこの制度を維持しています。(資料4)



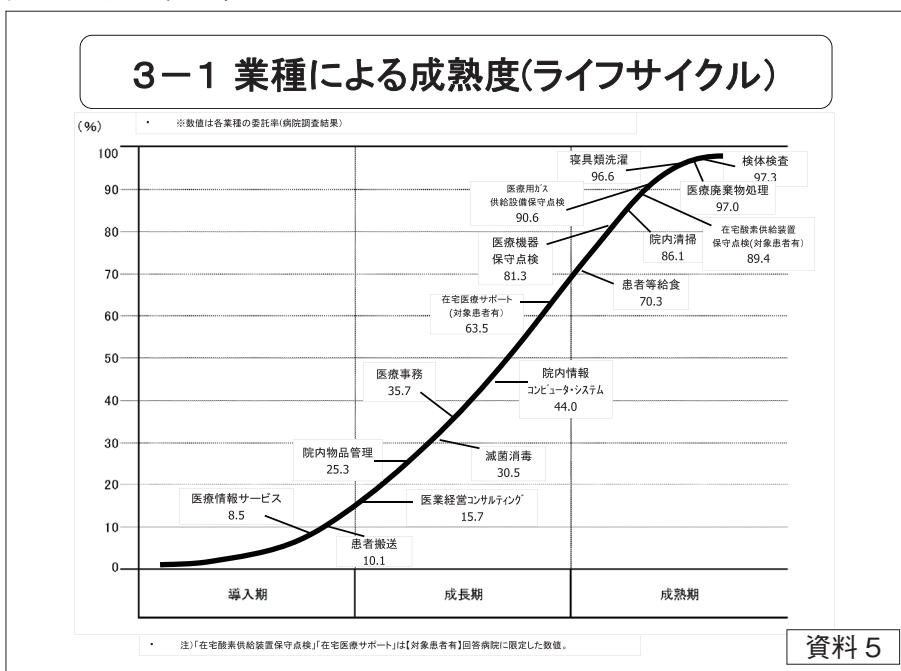
### 3-1 業種による成熟度(ライフサイクル)

資料5はよく見るグラフです。今ある委託業務は、導入期から成長期、成熟期という経過(この経過をたどらずになくなってしまうものもないわけではありませんが、)をたどって成長してきました。横軸に時間の経過、縦軸に委託率をとったグラフでございます。

検体検査、寝具類洗濯、医療廃棄物処理等はかなり古く、以前から、ほとんど100%、95%以上という形で委託が進んでいます。医療用ガスと院内清掃というのは、この3年間で2ポイント増えて成熟期に入ったところです。患者等給食も2ポイント増えて、ちょっと遅れていますが、成熟期に入ろうとしています。

成長期の典型は、院内情報コンピュータ・システムや医療事務、滅菌消毒です。院内物品管理等も、今、成長期にあります。後で紹介いたしますが、院内物品管理と滅菌消毒については、前回から4~5ポイント増えています。

導入期にあるのはこれから伸びる業務で、医療情報サービスや医療経営コンサルティングで、試行錯誤が続いているというか、これからの将来展望があるな、と期待しております。(資料5)



### 3-2 医療関連サービス業界の現況

業界の規模について、参考のためにご紹介申し上げます。規模の大きな4つの業務、院内清掃、寝具類洗濯、患者等給食、衛生検査所についてみてみますと、いずれも成熟している業務でございます。市場規模は、アンケートによる推計でありますため、目安として受け止めていただけたらと思います。寝具類洗濯業務は参考となる数値がなかったため、推計の数値をみつけてきて、1,400億円ぐらいとしますと、4業務を全部足し合わせると市場規模は、1兆2,000億円ぐらいになります。

事業者数は、院内清掃は非常に多いですが、市場規模は少し小さい。しかし、従事者は合わせると約25万人ということになります。同じように患者等給食も、事業者数に従事者を掛け合わせると23万人から24万人になります。衛生検査所も、大きなところが多いとは思いますが、意外と人手がかかるようで、約18万人という数字になります。4業務の市場規模の推計は1兆2,000億円ですが、従事者数は合計で約70万人になります。どのぐらい精度の高い数字かということについては、多少の疑問がございますが、全体として、医療関連サービスというのは結構大きなビジネスなのだと思っております。

また、事業者あたりの売上をみてみますと、皆さま方もよくご存じのように、院内清掃は非常に小さな事業所が多く、1事業者あたりの売り上げも少なく、人材の確保に非常に苦勞をされているのではないかと推定しております。患者等給食は、これから大きくなっていく分野ではないかと思っております。

これで概略、導入の説明は終わります。(資料6)

### 4 平成27年度実態調査の概要

医療関連サービス実態調査は3年毎に行っている調査で、平成27年度で9回目になります。業務は資料7の2の(1)に記載してございます9業務の他に7つ、全部で16業務について調査が行われました。これからサーベイリサーチセンターのかたから、詳細なご説明を申し上げます。

### 3-2 医療関連サービス業界の現況

2015年度「医療関連サービス業界」現況調査一覧表

業種	事業者数 (推定)	現在の市場規模 (単位:億円)	従事者 (平均人数) *注2	1事業者あたりの 売上 *注3	1従事者あたりの 売上 *注4
院内清掃	約5,000社 *注1	1,100 *注1	53.5	約2200万円 *注1	約41万円 *注1
寝具類洗濯	約300施設 (約230社)	不明	131.0	—	—
患者等給食	約300社弱	約4,000弱	789.0	約13億3千万円	約169万円
衛生検査所	894施設	5,260	202.0	約5億9千万円	約291万円

\*注1: 院内清掃の参入企業数は、あくまでも推定であり、把握は困難。  
\*注2: 平成27年度実態調査結果より  
\*注3: 1事業者あたりの売上=(現在の市場規模)÷(事業者数)  
\*注4: 1従事者あたりの売上=(現在の市場規模)÷(事業者数×従事者(平均人数))

資料6

## <武田講師よりご講演>

ただ今ご紹介にあずかりました(株)サーベイリサーチセンターの武田と申します。今回の実態調査のアンケートを担当し、報告書にまとめさせていただきました。この結果について説明をさせていただきます。

調査対象業者は16業務でございます。滅菌消毒に関しては、院内と院外を1業務にまとめております。また、病院と医療関連サービス事業者のそれぞれに対して調査を行っております。そのため、これからお話を申し上げるところで、病院調査の結果と事業者調査の結果がございます。まず、病院調査の結果を私からご説明させていただきます。そして、後ほど(株)サーベイリサーチセンターの伊藤から事業者調査の結果をご説明させていただきます。最後にまとめとして田中先生からお話をさせていただきますと思っております。

調査対象の有効回収数というところで、病院が920票、事業者が698票ということで、回収率は23.0%が病院、46.5%が事業者という形になっております。つまり、病院の回収率がやや少なかったという結果となりました。例年こういう形になりますが、前回の調査時(平成24年度)の病院の回収率は28.4%で、有効回収数は1,137票ありました。今回の調査(平成27年度)での回収数が少ないことについて先にお話しさせていただきたいと思っております。回収率が少ないということで、例年、必ず調査票をもう一度お送りしてご協力をお願いしていますが、今回、途中から回収数がかなり少ないようだということで、特に前回ご協力をいただいていた、さらに今回お答えいただいていたところに対して、ファックスとメールにて「今年もお願いできませんでしょうか」ということでご協力をお願いしましたが、あまり芳しい結果ではなく、結果的に有効回収数がやや少ないという結果になってしまいました。前回お答えいただいたところから、電話やメールで5～6件のお返事をいただきました。お忙しい状況であったり、人手不足の関係でアンケートに答えている時間や人手がないということで申し訳ない、というお返事をいただいております。また、違うアンケートが私どものところに戻ってきたことからわかったのですが、たまたま同時期に他団体によるいろいろなアンケートが配られていたようで、そちらに人手を割いたことによって、私どもの実態調査のアンケートに答えていただけなかったということもあったようです。

病院ということで、皆さまある程度ご存じだと思います。病院の数は1990年には約1万施設ぐらいありましたが、今回アンケートを4,000通発送するにあたってリストを調べましたところ、大体8,500施設～8,600施設数になっており、どんどん減少しています。一方で、無床である(ベッドがない)一般診療所が年々増加している状況でございます。

また、各種の報道をみていますと例えば、「病院運営実態分析調査の概要(一般社団法人全国公私病院連盟)」という

### 4 平成27年度実態調査の概要

#### 1. 医療関連サービス実態調査

平成3年度を初回とし、3年ごとに実施。  
今回の平成27年度実態調査は9回目となる。

#### 2. 調査対象業種

(1)医療関連サービスマーク制度の対象業種

- ①検体検査 ②滅菌消毒 ③患者等給食 ④患者搬送 ⑤医療機器保守点検  
⑥医療用ガス供給設備保守点検 ⑦寝具類洗濯 ⑧院内清掃 ⑨在宅酸素供給装置保守点検

(2)それ以外の業種

- ①医療廃棄物処理 ②医療事務 ③院内情報コンピュータ・システム ④医療情報サービス  
⑤院内物品管理 ⑥医療経営コンサルティング ⑦在宅医療サポート

#### 3. 調査対象

	発送数	有効回収数	回収率
(1)病院	4,000	920	23.0%
(2)医療関連サービス事業者	1,500	698	46.5%

資料7



ものが出ていまして、2014年度の赤字病院は77.8%で、前年比7.7ポイント増と書かれていました。また、朝日新聞デジタルの記事でも、全国43の国立大学附属病院の2014年度の決算が合算で84億円の赤字で、2004年度以降で初めてというようなタイトルが出ていました。いわゆる病院の経営状況というのは、あまり芳しくないという状況が各種報道で出てきております。その要因として挙げられていたのが、消費税が5%から8%に上げられたということでした。医療機器は高額なものがあることから、消費税ということになりますとかなりの額になるため、病院側の負担が結構大きくなっていったというところが、経営状況が芳しくない原因ではないかというような報道がなされておりました。今後どうなるか分かりませんが、10%に増税するというような話もありますため、病院の経営悪化というか、よくない状況というのは、いろいろと考えられると思います。

従って医療関連サービス事業者の皆さまにとっては、病院がお客さまということになりますため、顧客数が減っています。また、経営の状態があまりよくないということになれば、医療関連サービスに関する予算が削られるというパターンが考えられます。そのため、段々厳しい状況になっていきかねないということです。ただ一方で、今回、事業者の調査において病院以外の、有料老人ホームや介護老人保健施設、一般的に老健といっております施設、福祉・介護関連の施設について一部アンケートで簡単な質問をさせていただき、このような施設からの売上があるという状況が分かってきております。後ほど伊藤より説明させていただきたいと思います。

余談ですが、皆さまのお近くの病院でもあるかもしれません。普通、病院の前には駐車場がありますが、私の自宅近くの病院で、病院の駐車場がいつの間にかコインパーキングになっておりました。患者は、何時間かは無料ということが記載されておりましたが、実際にはコインパーキングで賃料なり何なりの収入を得ているようです。また、今回アンケートを送付した4,000の病院を抽出するために調べておりましたところ、医療法人という形態になっておまして、核となる病院、少し離れたところに無償の診療所、リハビリ施設、福祉・介護関連施設が1つにまとまって医療法人何々会というところが結構あるようでした。そういった場合、事務的な経費など削減されるのではないかと推測されます。今お伝えしたような経営努力や経営の工夫もそれぞれの病院でなされているというのが現状かと思われまます。(資料7)

## II 病院調査編

### 調査対象の属性(開設主体×病床規模数)

それでは、実際の病院調査編の結果について順番にお話しをさせていただきたいと思います。まず、調査対象の属性(開設主体×病床規模数)についてです。開設主体というのは、国や私的なもの等に分かれております。病床規模数というのは、資料8の表にありますように、左端の「20～49床」から右端の「500床以上」という形で段階になっております。今回、全部で920病院ありまして、全体の結果で見ますと、およそ全体の3分の2(66.5%)が200床未満の病院で、それほど大きくはない病院、或いは小さ

II 病院調査編								
調査対象の属性(開設主体×病床規模数)								
◇開設主体 × 病床規模数								*構成比(%)
	調査数	20～49床	50～99床	100～199床	200～299床	300～499床	500床以上	無回答
全体	920	11.0	24.6	30.9	12.6	12.2	7.3	1.5
国	56	-	1.8	25.0	14.3	33.9	25.0	-
公立	180	7.8	21.1	22.8	12.2	21.1	14.4	0.6
その他公的	49	6.1	16.3	22.4	16.3	24.5	14.3	-
医療法人	542	13.5	29.0	35.1	13.5	5.9	3.0	0.2
個人	24	37.5	29.2	25.0	-	4.2	-	4.2
その他私的	55	3.6	27.3	40.0	7.3	14.5	7.3	-
無回答	14	-	-	-	7.1	14.3	-	78.6

資料 8

い病院が全体の3分の2を占めているということです。

開設主体のところをみますと、医療法人が542施設で一番多く、200床未満が約77.6%で、8割近いところが200床未満の小さな病院になっております。一方で、開設主体が国のところをみますと、56施設と数はそれほど多くはないのですが、200床以上の大きな規模の病院が73%を占めており、真逆の感じになっています。

この調査結果そのものというよりも、病院の規模によって各種関連サービスにとって適している、或いは、病院規模の格差の影響が大きいというようなことがいえると思います。参考のために、最初にお話をさせていただきました。次の委託率のところでは病床規模の格差の影響について少しお話をさせていただきます。(資料8)

## 1 医療関連サービスの委託率

今から医療関連サービスの委託率について、お話をさせていただきますと思います。先ほど田中先生から少し説明をさせていただきましたように、委託率に関しましては、委託率が67%以上を成熟期と定義をしておきます。先ほどみていただきました資料5のS字チャートの上位3業務は、検体検査、医療廃棄物処理、寝具類洗濯であり、95%以上の委託率は、前回と比べてもそれほど数字が変わらない状況になっております。また、医療用ガス供給設備保守点検は全体で90.5%の委託率でして、平成24年度の前回調査から2.4ポイント増加し、院内清掃は全体で86.1%の委託率で前回から2.3ポイントの増加、患者等給食は全体で70.3%の委託率で前回より2.4ポイント増加して、成熟期に入ってきたという状況です。

成長期は、委託率が15%以上、67%未満という定義になっております。今回大きく伸びたのが、院内情報コンピュータ・システムで、これが8.3ポイント増加と一気に伸び、成長してきております。また、滅菌消毒で資料9に「前回」と書いてあるのは、平成21年度から平成24年度の調査の間で4.9ポイント伸びたという意味です。「今回」というのは、平成24年度から平成27年度の間で同じく4.9ポイント伸びたという意味で、滅菌消毒の委託率が上がってきている状況です。

また、院内物品管理も同じような状況で、前回の平成24年度の段階で4.3ポイント増え、今回の平成27年度の段階でも4.2ポイント増えています。したがって、順調に成長していく状況なのは、滅菌消毒と院内物品管理の2業務になっております。

委託率ということに関して言いますと、今回はほとんどが横ばい、ないしは上昇しております。前回の平成24年度より下がったのは、寝具類洗濯の0.9ポイントと医療機器保守点検の1.8ポイントの2業務だけだったため、ほとんどの業務で委託率が伸びたということが、今回の結果になっております。

委託率と病床規模との相関について資料9に記載してありますように、委託率が高い業務では病床規模による委託率の差は小さく、委託率が低い業務では病床規模による委託率の差が大きくなる傾向がある、ということをも具体的にみていきます。(資料9)

### 1 医療関連サービスの委託率

●委託率の推移

1)成熟期：委託率が67%以上

- ・上位は不動の3業務。「検体検査」、「医療廃棄物処理」、「寝具類洗濯」
- ・前回調査と比べて2.4ポイント増の「医療用ガス供給設備保守点検」(90.5%)
- ・前回調査と比べて2.3ポイント増の「院内清掃」(86.1%)
- ・前回調査と比べて2.4ポイント増で成熟期に入った「患者等給食」(70.3%)

2)成長期：委託率が15%以上 67%未満

- ・大きく伸びた「院内情報コンピュータシステム」(8.3ポイント増)
- ・成長期へ軌道に乗った「滅菌消毒」(前回4.9ポイント増、今回4.9ポイント増)
- と「院内物品管理」(前回4.3ポイント増、今回4.2ポイント増)

●委託率と病床規模との相関

⇒委託率が高い業種では病床規模による委託率の差は小さい。(表①参照)

⇒委託率が低い業種では病床規模により差が大きくなる傾向がある。(表②参照)

例)「院内物品管理」は・・・ 200床未満で委託率20%未満、500床以上で委託率76.1%

「医療事務」も・・・ 200床未満で委託率30%前後、300～499床で委託率71.4%、500床以上で委託率74.6%

⇒病床規模が大きくなるほど委託率は高まる。

資料 9



### (1)属性別にみた医療関連サービスの委託率①

資料10が属性別にみた医療関連サービスの委託率①の表です。表の中では、医療廃棄物処理以外は医療関連サービスマーク制度の認定業務でございます。みていただきたいのは、表の下方の病床数の差になります。例えば、検体検査は病床数が500床以上の医療機関では、100%の委託率で、20～49床の小さいところでも97%の委託率であり、ほとんど差がなく、5ポイント程度の差でしかありません。医療廃棄物処理もほぼ同じような状況です。寝具類洗濯も500床以上では98.5%の委託率で、20～49床でも97%の委託率であり、ほとんど差はない状況です。

		n	①検体検査	⑨医療廃棄物処理	⑦寝具類洗濯	⑥医療用ガス供給設備保守点検	⑧院内清掃	⑤医療機器保守点検	③患者等給食	⑩在宅酸素供給装置保守点検
全体		920	97.3	97.0	96.6	90.5	86.1	81.3	70.3	48.7
開設主体	国	56	100.0	100.0	92.9	96.4	100.0	85.7	85.7	64.3
	公立	180	97.8	96.1	93.9	97.2	97.2	89.4	81.1	54.4
	その他公的	49	91.8	93.9	93.9	89.8	91.8	81.6	67.3	61.2
	医療法人	542	97.0	97.6	98.2	88.4	81.9	78.6	66.4	45.2
	個人	24	95.8	91.7	91.7	83.3	70.8	83.3	70.8	37.5
病床数	その他私的	55	100.0	96.4	98.2	92.7	80.0	76.4	60.0	50.9
	20～49床	101	97.0	97.0	97.0	90.1	79.2	80.2	65.3	49.5
	50～99床	226	97.8	96.5	96.5	91.6	81.4	80.5	73.9	55.8
	100～199床	284	97.2	96.1	95.6	89.4	87.0	76.8	65.8	44.7
	200～299床	116	94.8	99.1	98.3	87.9	84.0	83.6	66.4	38.8
300～499床	112	97.3	97.3	97.3	93.8	95.5	87.5	75.0	55.4	
500床以上	67	100.0	97.0	98.5	97.0	98.5	94.0	85.1	52.2	

資料10

表の真ん中辺りの院内清掃では病床数500床以上の医療機関では98.5%の委託率ですが、20～49床の小規模な医療機関では79.2%の委託率となっており、差が20ポイント程度と若干多めになっております。同じように、表の右から2つ目の患者等給食でも病院数500床以上では85.1%の委託率ですが20～49床では65.3%の委託率と、ここも20ポイント程度の差になっている状況です。(資料10)

### (1)属性別にみた医療関連サービスの委託率②

次に、資料11の属性別にみた医療関連サービスの委託率②の表について説明します。表②はサービスマーク認定以外の業務が多くなっています。一番左の院内情報コンピュータ・システムをみますと、病床数500床以上の医療機関では74.6%と高い委託率になっていますが、病床数が少なくなればなるほど委託率が低くなっているというのは、みていただいですぐ分かる通りです。20～49床では24.8%の委託率ということで、50ポイント程度の差になっています。同じように、滅菌消毒では、病床数が500床以上で82.1%、20～49床では15.8%の委託率となっており、60ポイント以上のかなり大きな差になっております。

		n	①院内情報コンピュータ・システム	⑩医療事務	②滅菌消毒	③院内物品管理	④医療経営コンサルティング	⑤在宅医療サポート	⑥患者搬送	⑦医療情報サービス
全体		920	44.0	35.7	30.5	25.3	15.7	11.7	9.5	8.5
開設主体	国	56	69.6	92.9	57.1	60.7	8.9	19.6	12.5	14.3
	公立	180	78.3	77.8	46.7	48.3	18.3	19.4	7.2	16.1
	その他公的	49	42.9	61.2	49.0	40.8	12.2	18.4	10.2	12.2
	医療法人	542	31.7	14.4	20.7	13.8	16.8	7.6	9.4	5.5
	個人	24	16.7	16.7	20.8	-	4.2	8.3	20.8	-
病床数	その他私的	55	43.6	38.2	40.0	23.6	7.3	16.4	7.3	5.5
	20～49床	101	24.8	14.9	15.8	5.9	13.9	4.0	5.0	4.0
	50～99床	226	33.6	23.9	20.4	11.5	14.6	8.4	9.7	5.3
	100～199床	284	41.2	29.9	28.9	19.4	12.3	9.5	8.1	7.7
	200～299床	116	51.7	37.1	19.8	25.9	13.8	9.5	6.9	6.0
300～499床	112	67.0	71.4	51.8	56.3	21.4	23.2	10.7	10.7	
500床以上	67	74.6	74.6	82.1	76.1	28.4	31.3	22.4	28.4	

資料11

医療事務をみていただくと、他と少し違う傾向になっています。病床数500床以上が74.6%、300～499床では71.4%の委託率と、そんなに差がなく、数字としてみると、先ほどの成熟期に入っているくらいの委託率になっていますが、ここから一気に委託率が下がり、病床数200～299床になると37.1%の委託率となり、30ポイント以上の差ができてくるという状況になっております。当然、病床数が多いということは、それだけ従事している方も多く、患者数も多い。事務処理などいろいろ

ろなところに関してかなりの作業量になるため、外部への委託が増えてきたというふうに推測できます。ただ、外部への委託が増えるラインが病床数300床のところなのかどうか、私どもでは分かりかねますが、今回の調査結果では、ちょうど300床以上と以下でかなり差が出てきているという結果になりました。或いは、医療事務は、派遣等という形で手伝ってもらっている例もあるため、少し小さい病院は派遣の方を利用されているのではないかということも考えられます。

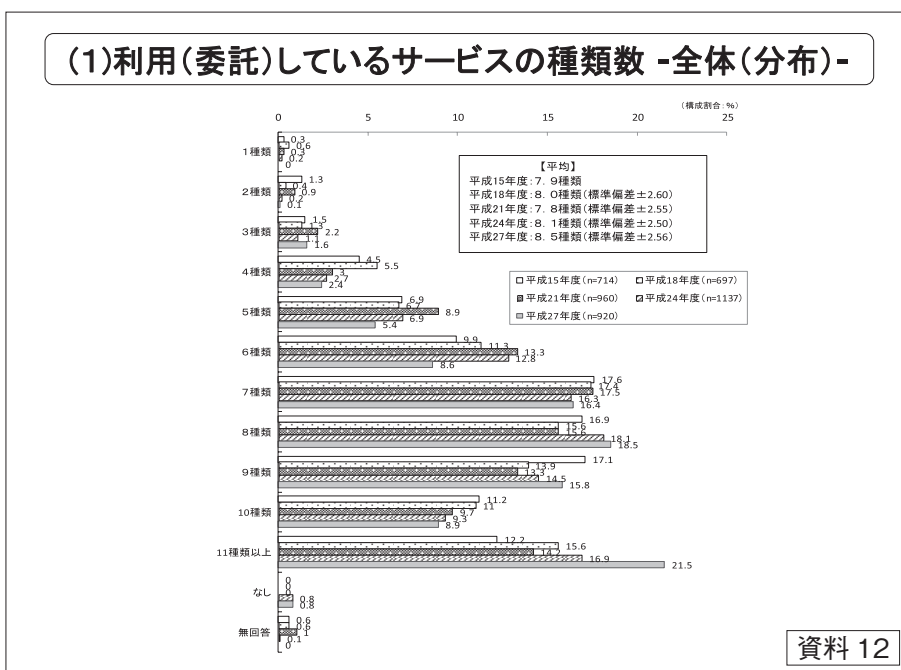
以上が委託率の話でございました。(資料11)

## 2 医療関連サービスは伸びているのか

次からは医療関連サービスは伸びているのかということで、委託率に関しましては、先ほどお伝えしましたように、今回の結果でみますと、横ばいないしは上昇している傾向です。

### (1)利用(委託)しているサービスの種類数-全体(分布)-

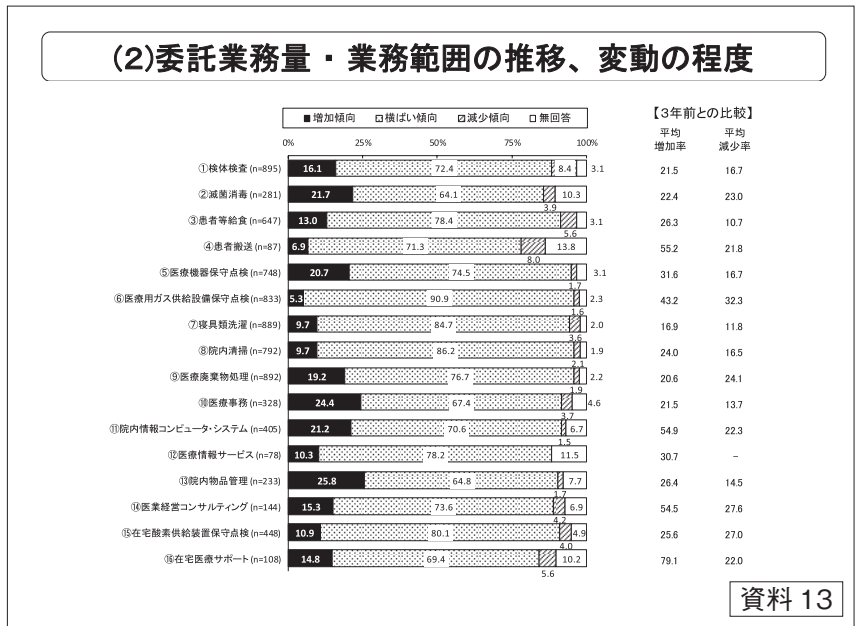
資料12にグラフが出ております。1病院当たり何種類の業務を利用(委託)しているかというところをみると、平成21年度は平均7.8種類、平成24年度は平均8.1種類、今回の平成27年度では平均8.5種類と少しずつではありますが増えてきています。一番数字が高いのが、今年度は11種類以上であり、かなりいろいろな業務のサービスを委託している医療機関が21.5%あるという結果になっており、委託しているサービスの種類がぐんと伸びてきています。認定業務以外のところの業務に関しても段々委託率が上がってきており、委託する医療機関が増えているという状況ではないかと思えます。(資料12)



## (2)委託業務量・業務範囲の推移、変動の程度

次は、委託業務量、或いは業務範囲、いわゆる仕事量の変動の程度に関する各業務の結果です。業務量については、「増加傾向」、「横ばい傾向」、「減少傾向」かどうかお答えいただいております。資料13の右側に平均増加率と平均減少率を載せております。平均増加率は、「増加傾向」とお答えになった病院に対して、平成24年度との比較で増加率を記入していただき、その平均を出したものです。同じく、平均減少率は、「減少傾向」とお答えになった病院に、平成24年度との比較で減少率を記入していただき、その平均を算出した数字となっております。

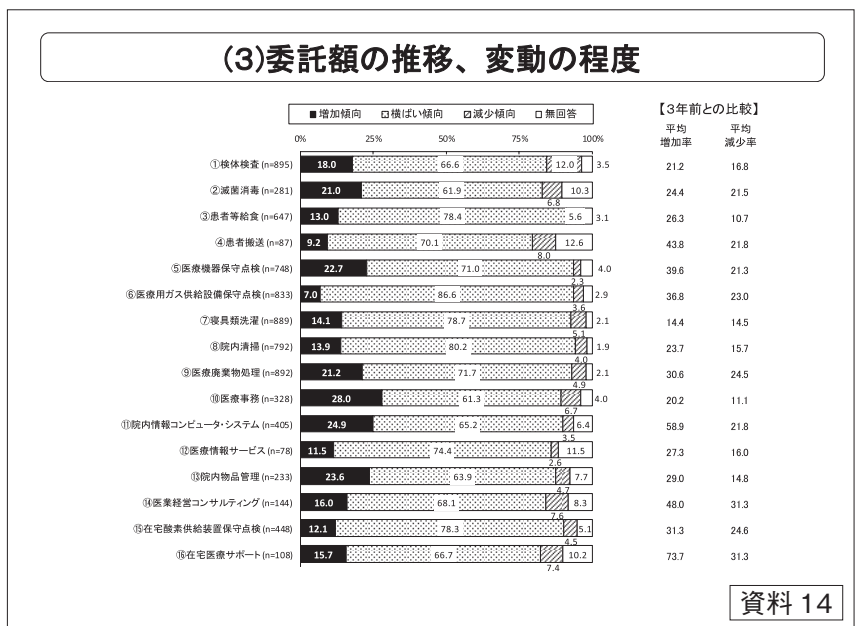
結果としては、業務量については「横ばい傾向」という答えが最も多く、64.1%～90.9%のレンジとなっております。一番少なくとも、滅菌消毒の64.1%という結果となりました。増加傾向をみますと、院内物品管理、医療事務、院内情報コンピュータ・システム、滅菌消毒、医療機器保守点検の5業務が20%を超えており、他の業務と比べても少し多いという結果となっております。このうち医療機器保守点検を除く4業務は、先ほど成長期のところで挙げた業務になっており、これらは増加傾向になっているという状況です。(資料13)



資料13

## (3)委託額の推移、変動の程度

資料14は委託額の推移のグラフです。委託額についても、先ほどみていただいた委託業務量、業務範囲が増えれば、当然委託額も増えるというようにリンクしているはずですが、仕事量が増えても値段を抑えられてしまったという場合もあるため、必ずしも同じようになっているというわけではない状況ですが、ほぼ同じような形で、委託額に関しても「横ばい傾向」というのがほとんどで、61.3%～86.6%ぐらいのレンジになっています。また、「増加傾向」で20%を超えるのは、先ほどの業務量と同じように、5業務と医療廃棄物処理という状況になっております。(資料14)



資料14

#### (4)委託業務量・業務範囲と委託額の増加見通し

次は、委託業務量と業務範囲、委託額の増加の見通しについて説明します。資料15の上方が平成24年度の調査結果で、下方が平成27年度の調査結果となっています。資料に挙げてある数字は、先ほどお伝えしました平均増加率と平均減少率で、平均増加率から平均減少率を引けば、純然な増加率となるため、その数字をみたものです。

下方の平成27年度の調査結果をみますと、業務量・業務範囲の多かった順と少なかった順として、上位3種、下位3種を挙げて

おります。多かった業務は在宅医療サポート、患者搬送、院内情報コンピュータ・システムです。在宅医療サポートが一番多かった理由としては、昨今の入院期間を割と短めにして影響で、結果的には在宅医療サポートの方に流れてきたのではないかと推測できます。そのため、右側に記載している委託額も、やはり在宅医療サポートが一番増えているという状況になっております。

逆に、業務量が減っている方が多い業務は、医療廃棄物処理、在宅酸素供給装置保守点検、滅菌消毒で、増加率から減少率を引くとマイナスになっております。ただ、委託額を同じ業務で見ますとプラスになっておりまして、やや増加しています。この辺りははっきりとした理由は分かりませんが、単価を上げて委託額は確保した、或いは、委託額が少し高くなってきた業務もあったという結果ではないかと考えております。(資料15)

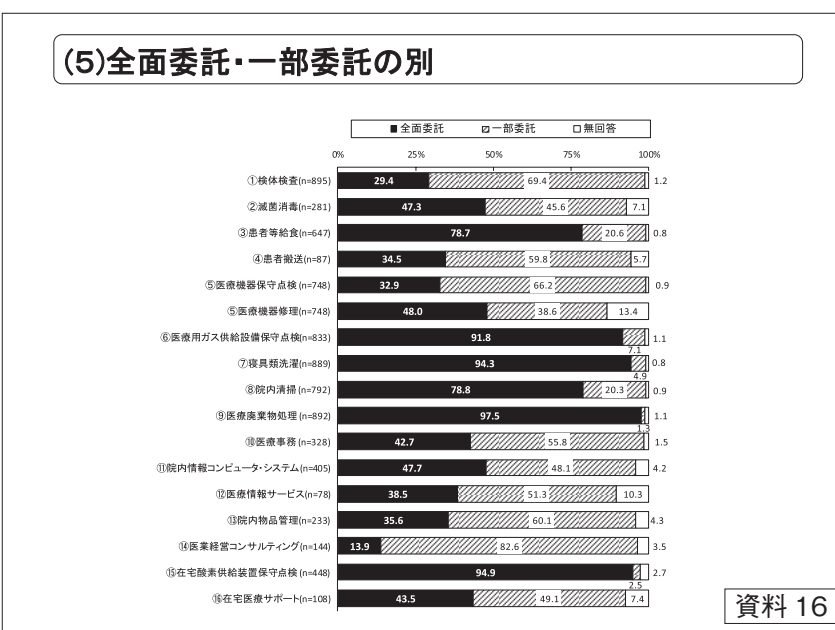
(4)委託業務量・業務範囲と委託額の増加見通し		
<b>平成24年度調査</b> (平均増加率 - 平均減少率)		
<上位3種>	【業務量・業務範囲】	【委託額】
・医業経営コンサルティング	44.4	49.0
・医療情報サービス	28.0	29.0
・院内情報コンピュータ・システム	27.7	40.2
<下位3種>		
・医療用ガス供給設備保守点検	△14.7	0.0
・医療事務	△5.2	13.1
・寝具類洗濯	△1.5	5.8
<b>平成27年度調査</b> (平均増加率 - 平均減少率)		
<上位3種>	【業務量・業務範囲】	【委託額】
・在宅医療サポート	57.1	42.4
・患者搬送	33.4	22.0
・院内情報コンピュータ・システム	32.6	37.1
<下位3種>		
・医療廃棄物処理	△3.5	6.1
・在宅酸素供給装置保守点検	△1.4	6.7
・滅菌消毒	△0.6	2.9

資料15

#### (5)全面委託・一部委託の別

次は、全面委託か一部委託かということについて説明します。アンケートで、委託に関して全面委託なのか一部委託なのかということでお答えいただいております。

全面委託が多いのは、患者等給食、医療用ガス供給整備保守点検、寝具類洗濯、院内清掃、医療廃棄物処理、在宅酸素供給装置保守点検で70%程度から90%程度といった数字を示しています。それ以外の業務は、逆に全面委託が50%に達していないところがほとんどです。



資料16

一部委託の比率が高い業務は、医業経営コンサルティング、検体検査、医療機器保守点検等です。

一部委託はどのような形になっているのかということについては、平成24年度は選択肢を用意しましてお答えいただいていたのですが、今回は具体的に書いていただく記入欄が多くなっています。資料には記載していませんが、一部委託としてどのような回答が出てきたかについてお伝えします。

例えば、検体検査、或いは、滅菌消毒では、自分の病院でできない、検査機器がない等の物理的な理由である場合と、緊急性がないため外に出すという形で委託しているというお答えでした。院内清掃の場合は、清掃の内容によって、例えばワックスがけは委託するがそれ以外は自分の病院でやる、というようなやり方や、病棟の中の共有部分は委託をするが、患者の部屋は自分の病院でするというような分け方している病院もあるようです。院内情報コンピュータ・システムの場合は、電子カルテ、健診等医療に関係するソフトウェアや、給与計算、医事会計等、病院事務に関係するソフトウェアなどが一部委託の内容として挙げられておりました。

医業経営コンサルティングに関しては選択肢を用意してご回答いただきました。いわゆる病院経営全体というわけではなく、財務や税務に関する指導・相談、或いは、これから医療機関を開設するということに関しての指導や市場調査を依頼したという形で委託をしているという病院がありました。(資料16)

### 3 医療関連サービスの満足度

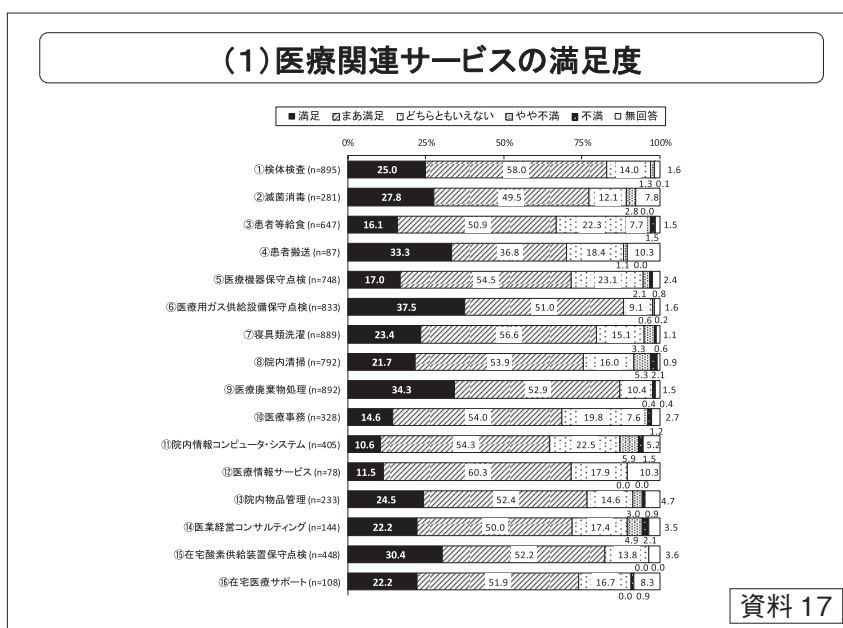
#### (1) 医療関連サービスの満足度

続きまして、医療関連サービスの満足度について、資料17のグラフの説明をさせていただきます。グラフは「満足」、「まあ満足」、「どちらともいえない」、「やや不満」、「不満」の5段階の比率を出した結果です。

「満足」というのが一番高い評価になっておりまして、これが30%以上と高いのが、医療用ガス供給整備保守点検、医療廃棄物処理、患者搬送、在宅酸素供給装置保守点検の4業務です。このような医療機器に関わる保守点検や廃棄物処理等、自分の病院

ではなかなかできない仕事に関しては、満足度が高いのではないかと結果になっております。「満足」と「やや満足」を足した、いわゆる満足派の結果をみますと、一番低くても院内情報コンピュータ・システムの64.9%となっております。それが一番低いということは、ほぼ70%以上が「満足」という評価を受けているということで、満足度はそれなりに高い結果になっております。

一方で、「やや不満」、「不満」に関してみてみますと、どれも10%未満となっておりますが、その中であえて少し高い業務をみてみますと、医療事務が8.8%、院内清掃と院内情報コンピュータ・システムが7.4%、医業経営コンサルティングが7.0%といった結果になっております。どういう点が不満なのかということに関しては、今回の調査ではお答えいただけておりませんため、具体的なところは分かりませんが、このような業務は、結果がすぐに分かるということがございます。そのため、結果が割とみえやすいことに関して、少し不満を感じるということがあったのではないかと



資料 17

う予測で、若干他の業務よりも「やや不満」、「不満」の数字が高めに出了のではないかと考えております。以前、別の調査でヒアリングをさせていただいた際、院内清掃等はすぐに結果がみえてしまうため、「あそこはちょっとね。」というようなことを病院から事業者に言われたことがあるということでした。このように、結果がすぐに分かってしまうという部分で、若干不満が出てきたようです。或いは、院内情報コンピュータ・システムというのは、ソフトウェアの使い勝手と言いますか、導入したソフトが使いにくいとか汎用性がいまいちというような点が割と表に出やすいと考えられますため、そのようなところも影響しているのではないかと思います。

余談ですが、私どもの会社の宣伝のようになってしまって申し訳ないのですが、私どもで患者へのアンケートをいくつかの病院でさせていただいております。その中で、病院側の対応だけではなく、見た目としてきれいに清掃されているかどうかというようなところもチェックをしてもらってアンケートにお答えいただくということを、私とは別の部署の者がやっております。患者の目線からも、最終的に評価されてくるのかなというふうに感じられます。(資料17)

## (2)医療関連サービスへの満足度(スコア)-過去調査との比較-

資料17のグラフは今年度の結果として、資料18は過去調査とを比較した表になっております。大変細かい表で申し訳ございません。資料18は、先ほどの「満足」に対して2点、「まあ満足」に対して1点、「どちらともいえない」が0点、「やや不満」が-1点、「不満」が-2点という、よくあるパターンの5段階の点数を加えて回答数で割ったという加重スコア平均の表になっております。平成9年度から今回の平成27年度まで7回分の結果を載せてあります。表の左側、各業務名の下に、少し小さい数字が並んでおります。この数字は、例えば、①検体検査の場合、一番左の682というのが平成9年度の回答数で、次に平成12年度が1,059件という形で同じように並んでおまして、平成27年度は895件の回答をいただいたという並びになっております。

	* ( )内は該当病院数(H19年/H12年/H15年/H18年/H21年/H24年/H27年)の順						
	平成9年度	平成12年度	平成15年度	平成18年度	平成21年度	平成24年度	平成27年度
①検体検査 (682/1059/678/670/917/1090/895)	0.99	1.02	0.97	0.92	0.99	1.05	1.08
②滅菌消毒 (123/181/150/195/199/291/281)	0.98	0.85	0.78	0.73	0.94	0.97	1.11
③患者等給食 (246/493/384/422/598/772/647)	0.49	0.63	0.63	0.70	0.72	0.77	0.73
④患者搬送 (78/75/48/75/82/90/87)	1.11	1.04	0.80	0.76	0.83	0.93	1.14
⑤医療機器保守点検 (487/747/525/512/709/945/748)	0.70	0.67	0.69	0.71	0.80	0.87	0.87
⑥医療用ガス供給設備保守点検 (532/922/591/602/817/1002/833)	1.12	1.13	1.01	1.11	1.13	1.26	1.27
⑦器具類洗濯 (706/1090/703/685/935/1109/889)	0.90	0.90	0.82	0.93	0.97	1.03	1.00
⑧院内清掃 (554/883/599/568/784/953/792)	0.51	0.56	0.68	0.76	0.84	0.89	0.89
⑨医療廃棄物処理 (677/1074/698/680/930/1102/892)	0.94	1.01	0.99	1.06	1.14	1.20	1.22
⑩医療事務 (250/433/299/267/305/406/328)	0.38	0.48	0.59	0.60	0.75	0.78	0.75
⑪院内情報コンピュータシステム (211/299/255/238/320/408/405)	0.27	0.27	0.46	0.53	0.66	0.70	0.70
⑫医療情報サービス (73/48/37/46/41/68/78)	0.64	0.69	0.51	0.63	0.68	0.73	0.93
⑬院内物品管理 (48/82/90/112/161/240/233)	0.64	0.80	0.60	0.71	0.81	0.90	1.01
⑭医療経営コンサルティング (354/527/412/354/464/517/448)	0.76	0.71	0.88	0.66	0.77	0.90	0.88
⑮在宅酸素供給装置保守点検 (66/69/64/65/97/98/108)	1.17	1.18	0.98	1.07	1.10	1.20	1.17
⑯在宅医療サポート	0.92	0.87	0.98	0.75	0.90	1.13	1.03

資料 18

平成24年度と平成27年度を比較してみますと、それほど大きな上下差にはなっていません。患者搬送と医療情報サービスに関しては、数値としては上昇していますが、他と比べますと回答数が2桁で、平成27年度の回答数は、患者搬送は87件、医療情報サービスは78件となっております。他の業務は少ないところでも、医療経営コンサルティングが144件、院内物品管理が233件、在宅医療サポートが108件となっております。若干回答数の少ないところの方が、数値が上下しやすいという傾向がございます。

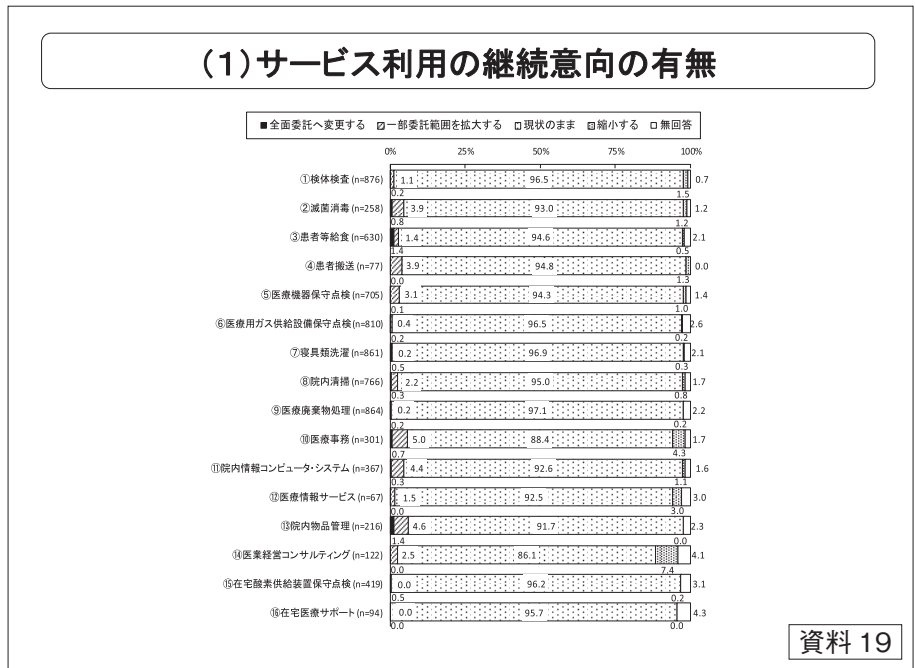
スコアを満足度の高い順番にみますと、医療用ガス供給整備保守点検が1.27点で一番高く、医療廃棄物処理は1.22点で2番目、3番目が1.17点の在宅酸素供給装置保守点検で、これが上位3業務ということになります。逆に満足度のスコアが低いところをみますと、院内情報コンピュータ・システム

ムが0.70点、患者等給食が0.73点、医療事務が0.75点という数値です。表の中で比較をするとやや低いということになりますが、0.7点というのはそれほど悪い数値ではないため、まずまず、それなりに満足は得られているのではないかと考えられます。(資料18)

#### 4 サービス委託範囲の拡大・縮小意向

##### (1) サービス利用の継続意向の有無

次が、サービス委託範囲の拡大・縮小の意向ということで、病院側が、今後、委託範囲を拡大していくのか縮小しようとするのかという調査の結果です。それが資料19のグラフになっております。選択肢は、「全面委託へ変更する」、「一部委託範囲を拡大する」、「現状のまま」、「縮小する」、の4段階になっております。グラフをみてすぐに分かるように、「現状のまま」というのがほとんどで、90数%という結果が多くなっております。ほとん



資料 19

ど現状のままといった状況だということです。先ほど申しましたように、今後、消費税の問題等いろいろな状況がございますため、不透明な部分があるとは思いますが、基本的に、サービス利用の継続意向ということでは現状のままという病院がほとんどです。

その中でも、院内物品管理、院内情報コンピュータ・システム、医療事務の3業務に関しては、一部委託を全面委託に拡大する等の結果が5%前後みられて、この数字からみても、今後少し伸びる可能性があるというのが、今お伝えした3業務ではないかと思えます。(資料19)



## (2)医療関連サービス委託のメリット・期待

次に、医療関連サービス委託のメリット、或いは、期待することについて説明します。資料20が、委託のメリットの一覧表になっております。表の横軸に書いてあるのが、アンケートの際の選択肢です。「人員・人材不足の解消」、「設備投資の抑制・設備の縮小化」、「経費の節減」等の選択肢を用意しまして、いくつでも丸を付けていただいてよいという複数回答の形で実施しました。資料20の表は、各業務の結果を一覧表にしたものでございます。資料20の表で網掛けをしていると

	n	人員・人材不足の解消	設備投資の抑制・設備の縮小化	経費の節減	業務運営の効率化・迅速化	サービス・業務の質などの向上	専門知識・技術のある事業者へ頼む方が安心できる	職員が本来の業務に専念できる	その他	*単位: %	複数回答
①検体検査	895	42.8	63.9	38.3	38.7	15.0	-	19.2	1.1	0.4	3.1
②滅菌消毒	281	45.2	33.1	27.4	40.2	15.3	45.9	35.2	0.7	0.4	8.5
③患者等給食	647	64.3	10.7	38.0	44.0	22.7	30.9	25.3	0.5	1.5	3.2
④患者搬送	87	50.6	20.7	28.7	28.7	8.0	29.9	29.9	2.3	-	10.3
⑤医療機器保守点検	748	22.9	13.4	14.3	31.4	17.6	82.0	24.2	0.8	0.5	3.9
⑥医療用ガス供給設備保守点検	833	21.0	14.6	12.7	29.1	15.2	87.2	18.1	0.8	-	3.0
⑦器具類洗濯	889	38.2	41.4	29.5	47.1	23.2	47.8	36.2	0.4	0.3	2.5
⑧院内清掃	792	53.9	11.7	28.2	39.1	29.4	45.5	52.4	-	0.4	2.7
⑨医療廃棄物処理	892	21.5	24.8	19.7	31.8	15.0	80.7	24.0	2.6	0.3	2.9
⑩医療事務	328	61.9	2.1	41.5	39.9	28.4	55.8	25.6	1.5	1.2	3.4
⑪院内情報コンピュータ・システム	405	34.6	10.1	13.3	44.2	22.5	78.8	24.4	0.7	1.0	6.4
⑫医療情報サービス	78	32.1	7.7	19.2	35.9	24.4	60.3	29.5	1.3	2.6	11.5
⑬院内物品管理	233	48.5	12.4	43.8	65.2	22.3	30.0	46.8	1.3	1.3	6.0
⑭医療経営コンサルティング	144	19.4	1.4	9.0	37.5	29.2	79.9	15.3	3.5	2.1	6.9
⑮在宅酸素供給装置保守点検	448	18.5	21.7	15.2	30.1	21.9	83.7	17.0	0.4	0.9	4.9
⑯在宅医療サポート	108	19.4	25.9	19.4	38.9	26.9	74.1	22.2	-	-	11.1

資料20

ところが、業務の中で一番回答の比率が高かったものです。例えば、検体検査をみてみますと、横軸の2番目にある「設備投資の抑制・設備の縮小化」が63.9%で一番高かったという見方になります。

まず、「人員・人材不足の解消」というところからいきますと、患者等給食、患者搬送、院内清掃、医療事務の事業者へ委託するメリットは、人員・人材不足の解消という点が高くなっています。また、滅菌消毒も、一番高いのは「専門知識・技術のある事業者へ頼む方が安心できる」という項目ですが、ほぼ変わらず、「人員・人材不足の解消」というところも45.2%と高くなっているため、滅菌消毒も「人員・人材不足の解消」の項目に当てはまります。最近、人を集めるということだけでも大変だという状況は、皆さまご承知の通りかと思われまます。例えば、患者等給食の場合、通常、病院の割と近くに住まわれている患者に、例えば新聞の折り込みチラシを入れたり、ポスティングでチラシを入れたりということによって募集をかける場合が多いといえます。以前はそれで集まりましたが、ここ最近、それだけではなかなか集まらないため、もう少し範囲を広げて、病院に通える電車の沿線等にポスティングをするというような、いろいろと工夫をして人を集めていることを以前の調査で聞きました。このように人を集めるのが大変なため、そういったことも含めて業務委託をするというのが、メリットになると思います。

検体検査に関しましては、今後の検査のテクノロジーの進歩ということで考えますと、「設備投資の抑制・縮小化」という点は、病院にとってはメリットになるため、数値が高くなっております。

「業務運営の効率化・迅速化」が一番高いのは、院内物品管理の65.2%になっております。効率的に業務ができるということで、院内物品管理をみますと、「人員・人材不足の解消」が48.5%、「経費の節減」が43.8%となっており、他の数字と比べましてもかなり高い数字になっておりますため、この辺りのメリットを病院にご理解いただけるようになると、今後委託率が伸びていく可能性が感じられるという結果だと思えます。

また、ほとんどの業務では、専門知識・技術のある事業者へ頼む方が安心できるというお答えが一番高い結果となりました。先ほどから申しておりますように、医療用の機器類に関わる業務、医療用ガスや医療機器保守点検や在宅酸素供給装置保守点検等、或いは、院内情報コンピュータ・システムや医療情報サービスといったITが関係するものに関しては、やはり病院側のスキルや知識がない場合が多いということで、専門の事業者へ頼む方が安心できる、つまり任せたいという状況になっていると思います。(資料20)



## 5 契約の決定要因の重視度

資料21には、簡単に数字だけ挙げております。事業者と契約をするにあたっての決定要因の重視度、何を重視するのかということについて、選択肢を用意し、1位、2位、3位と順番を付けていただいた結果です。選択肢としては、資料21に記載のように、「全般的なサービスの質」、「価格」、「長年の実績(継続契約の場合)」、「担当者・スタッフの人柄」、「他病院等での評判」、「複数の業種・業務に対応できる」というものを用意しました。ここでいうスコアというのは、重視度1位に選んでいただいたものに対しては3点、2位は2

点、3位は1点、回答なし0点という形で、先ほどと同じように加重平均スコアを算出した結果です。「全般的なサービスの質」が一番高く2.02点、「価格」が1.88点で、この2つがかなり飛びぬけておりまして、「長年の実績」が0.61点で3番目ですが、あとは1点を満たしていないものがほとんどという結果になります。「全般的なサービスの質」を1位に挙げた病院が45.5%、「価格」を1位に挙げた病院が35.2%ということで、この2項目だけで8割方を占めている状況です。そして、「長年の実績」を1位に挙げた病院は5.7%と一気に少なくなる状況になっておりまして、まずは「質」、それから「価格」、この2点が重視されている結果です。あとは、それぞれの場合によりけりという状況になっています。(資料21)

## 6 これからの外部委託してみたい業務・あれば便利な新しいサービス

「これからの外部委託してみたい業務、あれば便利な新しいサービス」については、別にアンケートもとってはいますが、自由記入でご回答いただいたところを資料22に挙げております。自由記入で「給食」と「看護助手」というのは、既存のサービスとしてございますため、それ以外のところをお伝えします。「当直・日直」が4件、「院外環境整備」、いわゆる病院周りが3件、「送迎バス等の運転業務」が3件、「給与計算・経理業務」が3件といったお答えをいただいています。「当直・日直」や「院外環境整備」という、事務というよりは庶務的な業務が挙げられております。いわゆる、病院の医療に直接関わる、患者と直接関わるような仕事以外の部分で、最初に人手不足と申しましたように、なかなか手が回らないというところで、庶務的な業務をどこかにやってもらえないかという気持ちが、今お伝えしたような結果として出てきたのではないかと思います。回答数はそれほど多くはないわけですが、人手不足の影響が今お伝えしたような結果にも出てきているのではないかと推測できます。

以上、病院の調査の結果をお話しさせていただきました。どうもありがとうございました。これから、事業者の結果について伊藤から説明させていただきます。(資料22)

### 5 契約の決定要因の重視度

#### ● 決定要因の重視度をスコア化した結果

- ・「全般的なサービスの質」が最も高く、**2.02点**
- ・「価格」が2番目に高く、**1.88点**
- ・「長年の実績(継続契約の場合)」が3番目に高く、**0.61点**  
※以下、1点を満たしていない決定要因が多数あり。  
(「担当者・スタッフの人柄」、「他病院等での評判」、「複数の業種・業務に対応できる」、等)

\* スコア:重視度1位=3点、重視度2位=2点、重視度3位=1点、回答無し=0点として算出。

資料 21

### 6 これからの外部委託してみたい業務

#### ・あれば便利な新しいサービス

#### ● 既存のサービス等では

- ・給食(2件)
- ・看護助手(1件)

#### ● 上記以外では

- ・当直・日直(4件)
- ・院外環境整備(3件)
- ・送迎バスなど運転業務(3件)
- ・給与計算・経理業務(3件)

資料 22

## <伊藤講師よりご講演>

### Ⅲ 事業者調査編

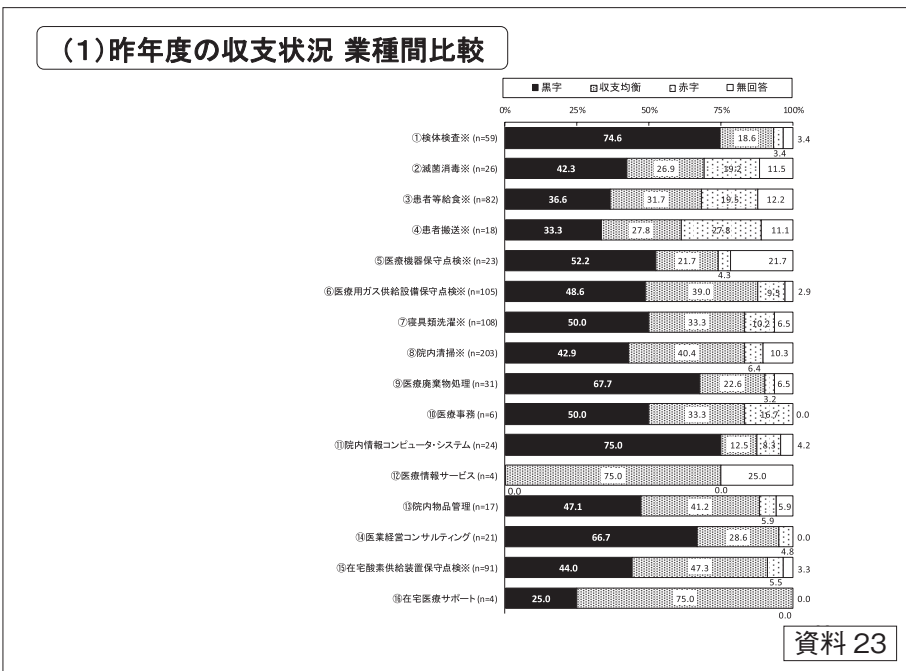
#### 1 医療関連サービスの収支状況

武田より紹介を受けました(株)サーベイリサーチセンターの伊藤と申します。ここからは、事業者調査の結果を私から説明させていただきます。

##### (1)昨年度の収支状況 業種間比較

事業者調査につきまして、事前にご承知いただきたい点がございます。資料23をご覧ください。

業務毎の回収数にかなり差があるという状況になっております。少ないところで申し上げますと、「医療事務」では6社、「医療情報サービス」や「在宅医療サポート」では4社から回答を得ているということですが、他の業務と比べてかなり回答数が少なくなっております。このあとの内容は、20社以上の回答を得た業務について



資料 23

ご説明いたします。20社未満になると、統計的な信頼性がなくなってしまいますため、今回は割愛をさせていただきます。

では、早速、資料23からご説明いたします。まずは収支状況についてご説明します。資料23は各事業者の昨年度の収支状況を聞いた結果となります。「黒字」、「収支均衡」、「赤字」の3つで聞いているものとなります。黒字事業者が半数以上の業務をみますと院内情報コンピュータ・システムで75.0%、検体検査で74.6%と、この2業務につきましては、7割以上が黒字という状況になっております。次いで医療廃棄物処理、医業経営コンサルティング、医療機器保守点検、寝具類洗濯となりまして、今お伝えした6業務が過半数を超えているということになります。

業務間で相対的に赤字事業者がやや多い業務は、患者搬送、患者等給食、滅菌消毒でして、こちらの3業務は他の業務と比べるとやや赤字事業者が多いのですが、それでも全業務をみて赤字事業者と黒字事業者のどちらが多いかというと、黒字事業者が多いという状況になっております。(資料23)

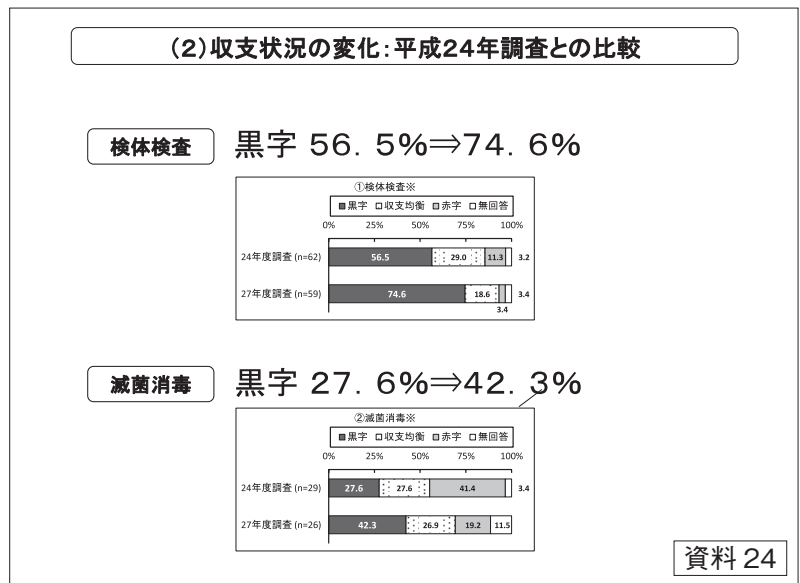


## (2)収支状況の変化：平成24年調査との比較

続きまして資料24をご覧ください。黒字の割合が平成24年度の前回調査より10ポイント以上増加をしている業務を紹介しております。上段の検体検査は、平成24年度の調査では黒字事業者が56.5%だったものが、平成27年度の調査では74.6%という形になっており、18.1ポイント増加をしています。下段の滅菌消毒につきましても、27.6%から42.3%ということで14.7ポイントの増加となっております。他の業務に比べ業績の良かった事業者が多い業務ということがいえると思います。

一方で、ここには掲載してはませんが、平成24年度の調査と比べて黒字の事業者の割合が減少した業務があります。患者等給食、在宅酸素供給装置保守点検が、5ポイント程度、黒字事業者が減っております。

また、赤字の事業者の割合が増えた業務もございます。患者等給食、寝具類洗濯、院内清掃の3業務については、いずれも5ポイント程度、赤字事業者が増えているような状況となっております。(資料24)



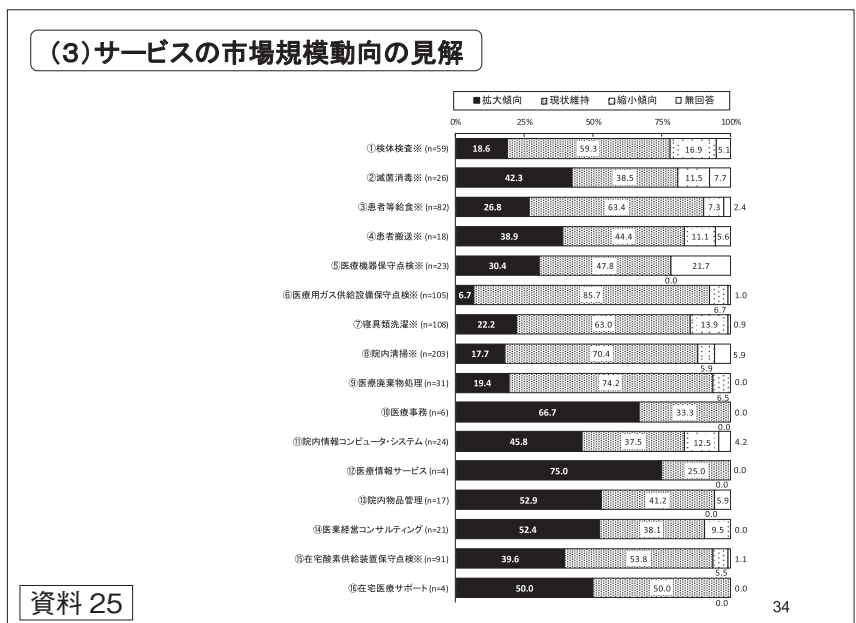
## (3)サービスの市場規模動向の見解

続きまして、サービスの市場規模動向の見解について説明します。これは、各業務の事業者に、今後の展開としまして、自社の事業が「拡大傾向」なのか、「現状維持」なのか、または「縮小傾向」にあるのかという市場規模の見通しを伺った結果でございます。各業務が拡大基調なのかどうかということ聞いています。

結果としては、グラフの真ん中の部分の「現状維持」とみている業務が多くなっております。その中で「拡大傾向」にあるとみている事業者が多い業務としましては、

医療経営コンサルティング、院内情報コンピュータ・システム、滅菌消毒です。この辺りは、最初の方でお伝えしている成長期にあるような業務がここに含まれています。

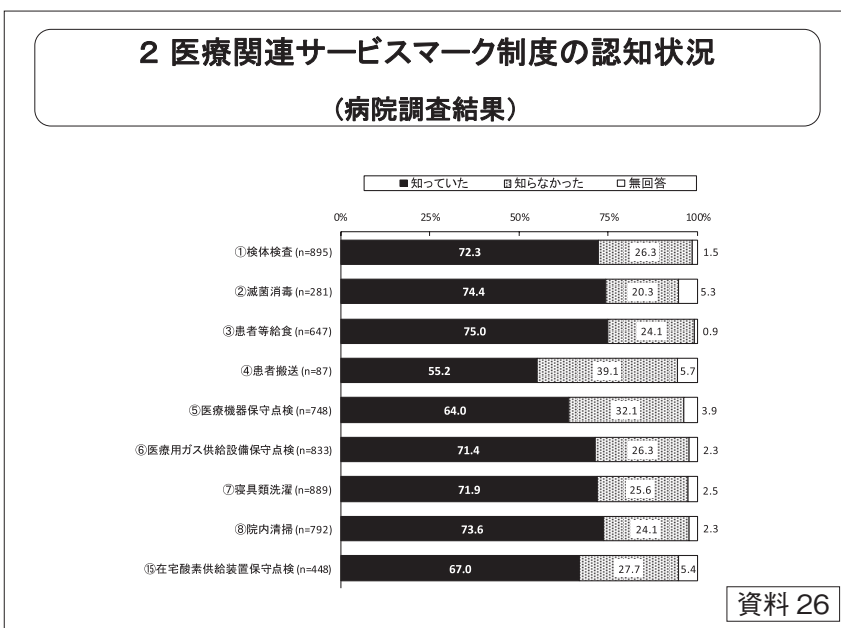
一方で、医療用ガス供給設備保守点検では「拡大傾向」との回答が1割未満ということで、この業務については、「拡大傾向」という回答が極端に少なくなっているという状況です。(資料25)



## 2 医療関連サービスマーク制度の認知状況(病院調査結果)

続きまして資料26をご覧ください。ここからは少しお話が変わりまして、医療関連サービス振興会のサービスマーク制度についての調査結果をご紹介します。資料26は、病院調査の結果を少し引用しております。ベースとなるのは各病院で委託をしている業務です。例えば、検体検査であれば、検体検査を外部委託している895病院に聞いております。各業務に対して、医療関連サービスマーク制度があるということを知っているかどうかということを知ったのが資料26の表になります。

全般的に「知っていた」という回答がやはり多くなっておりまして、ほとんどの業務で7割、少し低くても6割という結果です。一番低いところで申し上げますと、患者搬送が55.2%で半数強という結果になっております。次に低いところでは、医療機器保守点検となりまして、この2つの業務では、サービスマーク制度の認知度は少し低くなっているという状況です。(資料26)

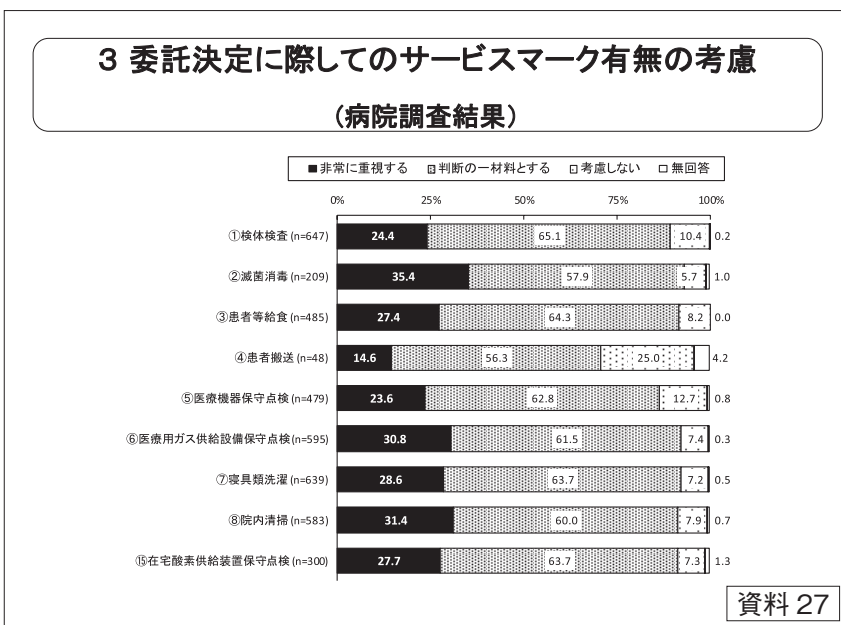


## 3 委託決定に際してのサービスマーク有無の考慮(病院調査結果)

続いて、資料27をご覧ください。こちらも病院調査の結果になりまして、委託決定の際にサービスマークの有無を医療機関がどれぐらい考慮しているかということを知っております。こちらやはり軸となるものは、各病院が委託をしている内容となっております。

サービスマークの有無を「考慮しない」という病院はほとんどありません。グラフの「考慮しない」、または「無回答」というところ以外をご覧くださいまして、ほとんどの業務で9割近くが何らかの判断材料として「考慮する」という回答となっております。

一方で、先ほどサービスマークの認知度自体が低かった患者搬送と医療機器保守点検では、「考慮しない」という回答がやはり少し高くなっておりまして、患者搬送では25%、医療機器保守点検では12.7%という結果で、他の業務と比べるとやや高くなっております。この2つの業務については、サービスマーク以外の要因が選定に何か関わっているという可能性があることが考えられま

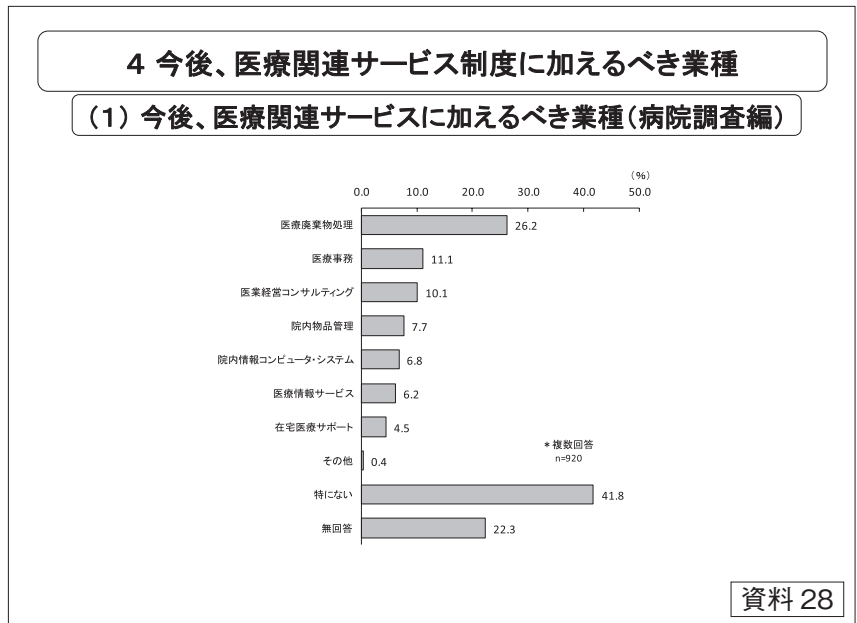


すが、それでもやはり、7割から8割ぐらいは、何らかの考慮をするという結果となりました。  
(資料27)

#### 4 今後、医療関連サービス制度に加えるべき業種

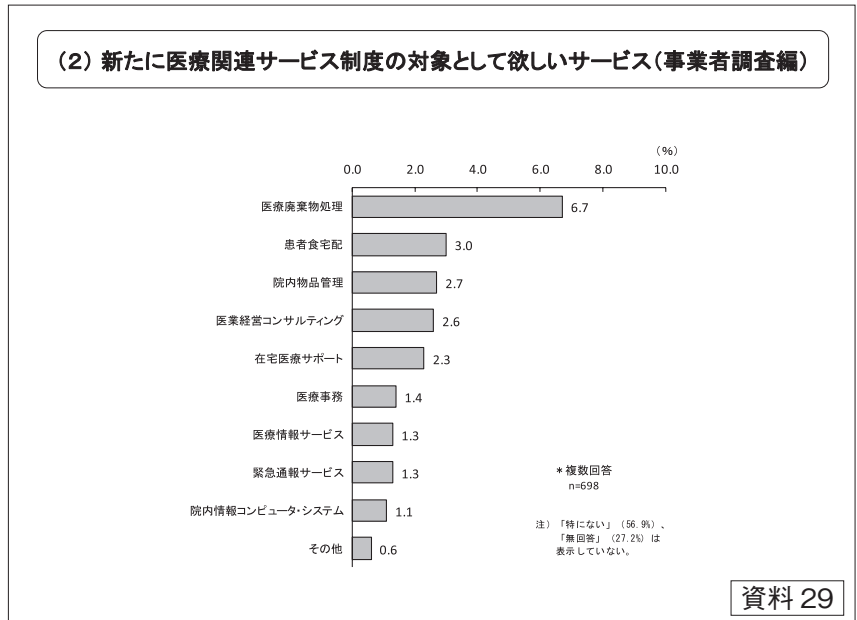
##### (1) 今後、医療関連サービスに加えるべき業種(病院調査編)

続きまして資料28です。ここからは、今後、医療関連サービス制度に加えるべき業種について、病院側と事業者側それぞれに聞いております。資料28は病院側の回答となっております。ご覧いただければ分かるように、「特になし」が41.8%という結果で、少し多くはなっていますが、最も多いところで言いますと医療廃棄物処理が26.2%です。続いて医療事務、医業経営コンサルティングが多く、1割以上の回答を得ています。(資料28)



##### (2) 新たに医療関連サービス制度の対象として欲しいサービス(事業者調査編)

続いて資料29は、事業者側からの要望ということになります。こちらで最も多いのが医療廃棄物処理で、6.7%という比率となっております。グラフには掲載をしていますが、図表の右下にありますように、「特になし」が56.9%、「無回答」も27.2%ということで非常に多くなっております。そのため、この辺りは参考としてご覧いただければと思います。  
(資料29)



## IV 病院以外の分野別受託状況

続きまして、最後の説明となります。先ほど武田から説明をさせていただきましたように、今回の調査から新たに加えた病院以外の分野別受託状況についてお話をさせていただきます。

ここまでの話は、病院、いわゆる医療機関に対する医療関連サービスについての調査結果についてお話をさせていただきました。ただ、先ほどの話にもありましたように、現在、病院数自体は徐々に減少しております。また、経営状況の厳しい病院が非常に増えてきているという状況もあります。

一方で、有料老人ホーム等、福祉・介護関係の施設は、現在の高齢化社会というところを背景に年々増加している状況がございます。今回、医療関連サービスとして調査を行った業務については、いわゆる介護施設を相手として売上げ、収益を伸ばしているという事業者もいるのではないかと、という仮説を立て、試験的ではありますが、受託額の現状や市場動向について質問を設置させていただきました。

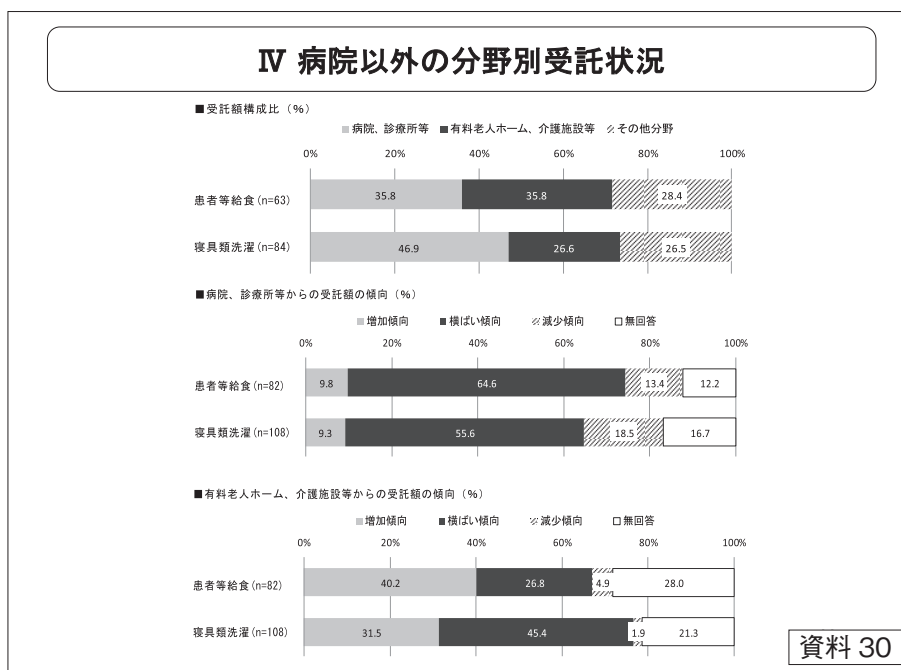
対象業務として、資料30に掲載しているのは、患者等給食、寝具類洗濯の2業務ですが、調査の中では、患者等給食、寝具類洗濯、院内清掃の3業務に対して、福祉・介護系の施設に対する受託状況を聞いております。ただし、院内清掃に関しては、福祉・介護系施設からの受託割合が非常に小さくなっており、今回、実態を把握するには難しいため、内容を割愛させていただいております。

資料30に3種類の表がございます。上段の表をご覧ください。これは、病院、診療所等または有料老人ホーム、介護施設等、その他の、3分野について、各事業者の受託額の割合を聞いております。例えば、受託額が1億円あったら、各分野に対して何%ずつになっているという、受託額構成比を聞いております。

業務別にみますと、患者等給食につきましては、「病院・診療所等」が35.8%、「有料老人ホーム、介護施設等」が35.8%と同数となっており、これは平均にはなりますが、ほぼ同数ぐらいの受託額構成となっております。残りがその他というような結果になりました。恐らく、患者等給食のその他分野というのは、学校給食等が該当するのではないかと考えられます。

寝具類洗濯については、病院・診療所等からの受託割合が非常に高く46.9%で、5割弱はやはり病院・診療所等からの受託額となっております。次いで、有料老人ホーム、介護施設等が26.6%、その他分野が26.5%ということで、ほぼ同数程度の結果となっております。寝具類洗濯のその他分野は、恐らくホテル等の宿泊施設に該当するのではないかと考えられます。

続いて中段にあります表をご覧ください。こちらは、受託額の今後の見通しについて、病院・診療所等からの傾向がどのようになりそうかということをお聞きしております。こちらは表をご覧になってすぐ分かるように、グラフの真ん中の「横ばい傾向」が多くなっております。患者等給食では、



64.6%が横ばい傾向と回答しております。また、寝具類洗濯についても55.6%が横ばい傾向であるというふうに見通しを立てています。従って、増加傾向にあると回答しているのは、いずれの業務についても1割未満というような状況になっております。

最下段の表をご覧ください。有料老人ホーム、介護施設等からの受託額の見込みについて聞いております。患者等給食で40.2%が増加傾向と回答しております。寝具類洗濯でも31.5%が増加傾向と回答しております。いわゆる病院等医療機関からの受託額よりも、有料老人ホームや介護施設からの受託額の方が、今後は増加していきだろうという見込みを立てていることが分かります。但し、最下段の表については、無回答が非常に多くなっておりまして、患者等給食では28%、寝具類洗濯で21.3%であり、この辺りの無回答の事業者の回答がどこに乗ってくるかによって構成が大きく変わってしまいます。そのため、最下段の表も1つの参考としてご覧いただければと考えております。ただ、患者等給食については、「横ばい傾向」が26.8%に対して「増加傾向」が40.2%と非常に多くなっているため、やはり、今後業界としては介護施設からの受託に期待をしているのではないかと推測できる結果となっております。

以上が今回の事業者調査の簡単なご説明となります。今回新たに追加をしました有料老人ホーム、介護施設等からの受託状況については、医療関連サービス事業を取り巻く現状についてある程度大きな示唆が含まれていると考えております。先にも申し上げたように、病院数が減少しておりまして、市場の拡大というのは、病院を中心に考えると難しくなっている部分も多いと思います。特に、成熟期に入っている業務については、やはり拡大という見込みを立てるのは難しい状況があるのではないかと考えております。そういった中で、今回3業務しか調べてはいませんが、その中でも、福祉・介護施設の市場性に期待を持たれている事業者の方がかなり多いのではないかと分かったというのが、今回の結果だと考えております。

以上が事業者調査の結果です。(資料30)

## <田中講師よりご講演>

### V まとめ：医療関連サービスの今後の課題と展望

大量のデータを読み解いていただいた内容であり、皆さまお疲れ様でした。今、伊藤から最後のまとめを説明しました。病院数は減ってはいませんが、医療関連サービスという視点で見ると少々増加傾向にあるという結果です。中には、多少減っているものもありますが、非常に成長期にある伸び盛りの業務もありまして、その一つのキーワードは「IT化」ということです。院内情報コンピュータ・システムや院内物品管理(SPD)というような分野については、ビジネスとしては委託率が大き

くなっていく可能性があるのではないかと結果でした。委託のメリットは、専門技術を活用できる、例えば、医療用ガス供給設備保守点検というような業務と同じです。

#### V まとめ：医療関連サービスの今後の課題と展望

- 病院そのものは減りつつあるが、各病院における医療関連サービスの委託率はほとんどの業種でやや増加している。  
(減少は2業種：寝具類洗濯0.9ポイント減、医療機器保守点検1.8ポイント減)
- 「成長期」にある「院内情報コンピュータ・システム」「院内物品管理(SPD)」等はITの進化により委託率が上昇する可能性がある。
- 委託のメリットについて「医療用ガス供給設備保守点検」「医療機器保守点検」「医療廃棄物処理」等は「専門知識・技術のある事業者に頼む方が安心」が挙げられ、「患者等給食」「医療事務」等は「人員・人材不足の解消」「業務運営の効率化・迅速化」が挙げられている。
- 福祉・介護施設における受託額が伸びている業種もあり、医療関連サービス事業者としての強みをどのように発揮し成長に寄与できるか、が調査研究の対象となりうる。

資料31

同時に、効率化を求める委託のニーズも、患者等給食や医療事務等、人手不足の今の世の中で捨てがたい、見直されるべきです。経営の効率化というプレッシャーもあり、成熟分野の医療関連サービスも、まだまだ開拓の余地、再開拓の余地があるのではないかと結果となりました。

また、最後にいくつかスライド資料がございましたように、福祉・介護における受託額が伸びている、あるいは、伸ばそうとしているという事実もあります。そのため、医療関連サービスの事業者として、これをどういうふうに進めようとして成長に寄与させていくかということ、また、これから私どもの調査研究の対象になるのではないかと考えております。

ご清聴ありがとうございました。(資料31)

## 《質疑応答》

### <医療・介護系コンサルタントより講師に質問>

#### (医療・介護コンサルタントより質問)

毎回この医療関連サービス実態調査の結果を非常に楽しみにしております。今回の月例セミナーでも調査結果についてご説明いただきまして、ありがとうございました。3点お伝えしたいことがあります。1点目は感想となりますが、先ほどのご説明の中で、病床規模が大きくなるにつれ、委託率が高くなる傾向があるというご説明を頂戴致しました。それについて、病床規模が大きいからなのか、それとも、(先ほど、国公立の割合が高いと、病床規模が大きいというお話もありましたが、)国公立の割合が高いと、経営改善のガイドライン等々の影響でもしかしたら、委託率が高くなっているのではないかという推測もあるため、その辺りは、もう少し細かい分析を頂戴したかったところです。以上が感想です。

2点目は質問です。平成26年度に消費税率が5%から8%に引き上げられましたが、委託の業務について、消費税率の導入というものがマイナスに作用した業務があったのかどうか、あるいは、それが分かるような結果が何かあったのかどうかという質問です。

3点目につきましては、私は以前から医療関連サービス実態調査を拝見していましたが、確認できていなかったことについての質問です。本日の講演資料に同封しております「平成27年度医療関連サービス実態調査報告書(要旨)」のP8に記載されていますが、医療関連サービス委託率の推移において平成3年度の調査では、委託率が「0.0%」の業務が4業務(医療用ガス供給設備保守点検・在宅酸素供給装置保守点検・院内物品管理・在宅医療サポート)あります。平成3年度の調査では16業務の調査をしたが、その4業務については該当がなかったということなのか、あるいは、平成3年度の調査では12業務しか調査を行わなかったということなのかということについて、もし、お分かりになりましたら、教えていただけないでしょうか。

#### (武田講師より回答)

まず、1点目はご質問というよりはご意見という形でお伺いしました。委託率に関しての病床数と開設主体の関係になりまして、開設主体の数をご覧いただくと、国は56施設で、920施設の中で言うと、6%程の範囲内ではないということです。そこから考えますと、全体に対しての影響力はそれほど高くありません。逆に言いますと、大きな病院の方になるほど、病床数の寄与の方が高いのではないかと考えられます。今回の調査ではそこまで細かくはまだ分析をしていませんでしたが、今お伝えしたように考えております。

また、2点目の消費税引き上げによる事業者への影響に関しても、私どもは特に調査をしておりませんし、具体的なお答えというものも特にいたっておりません。そのため、その点についてははっきりとは分かりかねます。申し訳ございません。



---

**(田中講師より回答)**

3点目の平成3年度医療関連サービス実態調査に関する回答については申し訳ありませんが、この場で平成3年度の報告書の内容を確認することができませんので、もし、必要がありましたら、講演録の方に回答を掲載したいと考えております。(※)

**【補足】(※)**

委託率が「0.0%」であった4業務(「医療用ガス供給設備保守点検」、「在宅酸素供給装置保守点検」、「院内物品管理」、「在宅医療サポート」)に関しましては、平成3年度の医療関連サービス実態調査では調査を行っておりません。そのため、「平成27年度医療関連サービス実態調査報告書(要旨)」のP8では、医療関連サービス委託率の推移の結果を「0.0%」と表記しております。

なお、平成3年度の病院調査の対象業務は23業務となります。

※ 当日配布資料のカラー版は、当会のホームページよりダウンロードが可能です。

■ (一財)医療関連サービス振興会ホームページ([https://ikss.net/about\\_ikss/seminar.html](https://ikss.net/about_ikss/seminar.html))