

(4) 外部委託によって得られているプラスの効果

外部委託している業務全般および各業務種類について、病院が捉えているプラスの効果は表9のとおりである。

外部委託全般については、「職員が本来の業務に集中できる(34.6%)」、「業務の質の向上(33.7%)」、「業務の迅速化(27.6%)」を挙げる病院が多く、「経費の削減(27.4%)」、「固定費の変動費化(7.7%)」といった経済的な効果を上回っている。

業務種類別では、得られている効果に違いが見られるが、いくつかの業務について特徴を挙げる。

税務申告

税務申告では、「業務の質の向上(45.6%)」、「業務の迅速化(40.4%)」、「職員が本来の業務に集中できる(27.8%)」の評価が高い。税務申告の外部委託においては、外部の専門資格者を活用することで、業務の質・効率を向上させる効果が高いと考えられる。

医療事務

「人員の不足・過剰に対応しやすい(58.4%)」、「経費の削減(35.6%)」、「労務管理の軽減(29.5%)」に対する評価が高く、他の業務と比較しても高い水準である。また、「固定費の変動費化(10.1%)」についても、他の業務と比較すると高い水準である。このように、医療事務においては、必要な人材を柔軟に利用できる利便性や、経済的な側面の効果について評価が高い。

院内物品管理

院内物品管理に特有の選択肢である「在庫の適正化(58.7%)」、「スペース不足の解消(28.6%)」に対する評価が高いが、他にも「経費の削減(41.3%)」、「固定費の変動費化(11.1%)」、「職員が本来の業務に集中できる(22.2%)」は、他の業務と比較しても高い水準であり、導入によって数多くのプラス効果が得られている。

警備保障

「職員が本来の業務に集中できる(38.7%)」、「労務管理の軽減(37.7%)」、「人員の不足・過剰に対応しやすい(29.9%)」、「担当職員の労働条件改善(13.2%)」といった、病院の経営資源の中では「人」の部分に関わる項目について、他の業務と比較して高い効果が得られている。

《表9》問4 外部委託によるプラスの効果（単位%、複数回答）

業務種類	プラスの効果										
	経費の削減	固定費の変動費化	在庫の適正化	スペース不足の解消	職員が本来の業務に集中できる	業務の質の向上	業務の迅速化	人員の不足・過剰に対応しやすい	担当職員の労働条件の改善	労務管理の軽減	プラスの効果はない
外部委託全般(N=635)	27.4	7.7	5.7	2.7	34.6	33.7	27.6	26.3	12.8	23.3	1.9
総務・庶務(N=34)	20.6	8.8	0.0	0.0	5.9	23.5	14.7	26.5	2.9	20.6	8.8
一般経理・会計(N=187)	15.5	4.3	0.5	0.0	23.5	37.4	33.7	16.0	5.9	12.8	3.7
税務申告(N=507)	13.4	2.2	0.8	0.0	27.8	45.6	40.4	8.1	8.3	9.9	3.6
医療事務(N=149)	35.6	10.1	0.0	1.3	10.7	25.5	13.4	58.4	14.8	29.5	4.7
人事関連(N=87)	17.2	2.3	0.0	1.1	23.0	29.9	35.6	8.0	8.0	21.8	4.6
人材教育(N=84)	3.6	0.0	0.0	0.0	9.5	64.3	6.0	7.1	3.6	9.5	4.8
福利厚生(N=66)	16.7	7.6	0.0	0.0	19.7	12.1	10.6	13.6	6.1	25.8	6.1
医業経営コンサルティング(N=142)	13.4	2.1	2.1	0.0	14.1	58.5	13.4	5.6	6.3	7.0	6.3
院内情報コンピューターシステム(N=229)	16.6	2.6	0.0	0.0	34.5	47.6	41.5	10.0	11.4	7.4	3.1
医療情報サービス(N=39)	7.7	2.6	0.0	0.0	15.4	38.5	17.9	5.1	0.0	5.1	5.1
広報活動(N=109)	11.9	3.7	0.0	0.0	38.5	30.3	13.8	7.3	4.6	3.7	7.3
院内物品管理(N=63)	41.3	11.1	58.7	28.6	22.2	14.3	19.0	7.9	9.5	11.1	1.6
施設管理(N=238)	23.9	6.7	0.0	1.3	39.5	33.2	24.8	19.7	8.4	26.9	2.1
警備保障(N=204)	31.9	5.9	0.0	0.0	38.7	20.1	8.3	29.9	13.2	37.7	2.5
自動車管理(N=95)	48.4	5.3	0.0	0.0	29.5	13.7	9.5	11.6	6.3	17.9	5.3

(注) =20%以上の回答を得た選択肢、以下 =30%以上、 =40%以上

(5) 外部委託のマイナス面(困っていること、不安に感じていること)

外部委託している業務全般および業務種類ごとの、外部委託によって生じているマイナス面は表10のとおりである。全体的に、マイナス面は「特にない」との回答が多いが、いくつかの業務では異なった結果が得られている。例えば、医療事務については、「業務の質の確保に不安がある(44.3%)」と回答した病院が多く、他の業務と比較しても目立って高い水準である。また、院内情報コンピューターシステムでは「緊急時などに融通が利かない(26.6%)」をあげる病院が多く、システムトラブル等への対応に苦慮していることが伺える。警備保障では「業務の質の確保に不安がある(25.5%)」と回答した病院が多かったが、これは事故発生時に対する不安感や、患者に対する接遇面での不満を反映したものと推測される。

《表10》問5 外部委託によるマイナス面(単位%、複数回答)

業務種類 \ マイナス面	経費の削減が進まない	業務の質の確保に不安がある	緊急時などに融通が利かない	労使関係に配慮が必要である	その他	特にない
外部委託全般(N=635)	11.5	20.3	18.0	4.6	1.1	38.3
総務・庶務(N=34)	14.7	8.8	2.9	2.9	2.9	38.2
一般経理・会計(N=187)	5.9	8.0	10.7	2.1	1.1	58.3
税務申告(N=507)	3.9	6.1	7.1	0.6	0.4	74.6
医療事務(N=149)	12.1	44.3	14.8	9.4	3.4	27.5
人事関連(N=87)	4.6	2.3	11.5	4.6	3.4	58.6
人材教育(N=84)	3.6	6.0	1.2	3.6	3.6	59.5
福利厚生(N=66)	3.0	6.1	4.5	1.5	1.5	59.1
医業経営コンサルティング(N=142)	5.6	8.5	4.2	2.1	0.7	64.1
院内情報コンピューターシステム(N=229)	11.4	11.8	26.6	0.0	1.3	48.9
医療情報サービス(N=39)	5.1	7.7	10.3	0.0	5.1	46.2
広報活動(N=109)	7.3	10.1	8.3	0.0	0.0	57.8
院内物品管理(N=63)	7.9	11.1	12.7	0.0	0.0	47.6
施設管理(N=238)	10.5	12.6	18.5	3.8	2.1	53.4
警備保障(N=204)	3.9	25.5	10.8	2.9	0.5	53.9
自動車管理(N=95)	6.3	4.2	4.2	3.2	1.1	70.5

(注) =20%以上の回答を得た選択肢、以下 =30%以上、 =40%以上

(6) 外部委託実施にあたっての準備

外部委託実施にあたっての準備の状況

外部委託の実施にあたって重要と考えられる準備事項として、「事前に関連部門の意見を調整した」、「複数の事業者の料金を比較した」、「事業者の評判を確認した」、「先行して導入している事例を見学した」、「トラブル防止の観点から契約内容を点検した」の5項目を挙げ、その実施状況を業務種類ごと、および外部委託全般について調査した。

業務種類ごとに、準備事項の数をカウントした結果は図6のとおりであり、院内物品管理(平均2.3)、医療事務(平均1.9)、院内情報コンピューターシステム(平均1.6)、施設管理(平均1.6)、警備保障(平均1.6)において準備されている事項が多かった。

また、業務種類ごと、および外部委託全般において行われた準備については、表11のとおりである。外部委託全般については、「事業者の評判を確認した(38.4%)」が最も多く、「複数の事業者の料金を比較した(34.0%)」、「事前に関連部門の意見を調整した(27.4%)」がこれに続いており、選択肢として挙げられた準備事項を全く行っていない病院は13.2%であった。

業務種類ごとの準備において特徴的な点と、その要因として、以下のことが挙げられる。

A. 医療事務

「事業者の評判を確認した(47.0%)」は、他の業務と比べて最も高い。この結果は、医療事務の外部委託において、業務の質の確保に不安を感じている病院が多いことを反映していると考えられる。

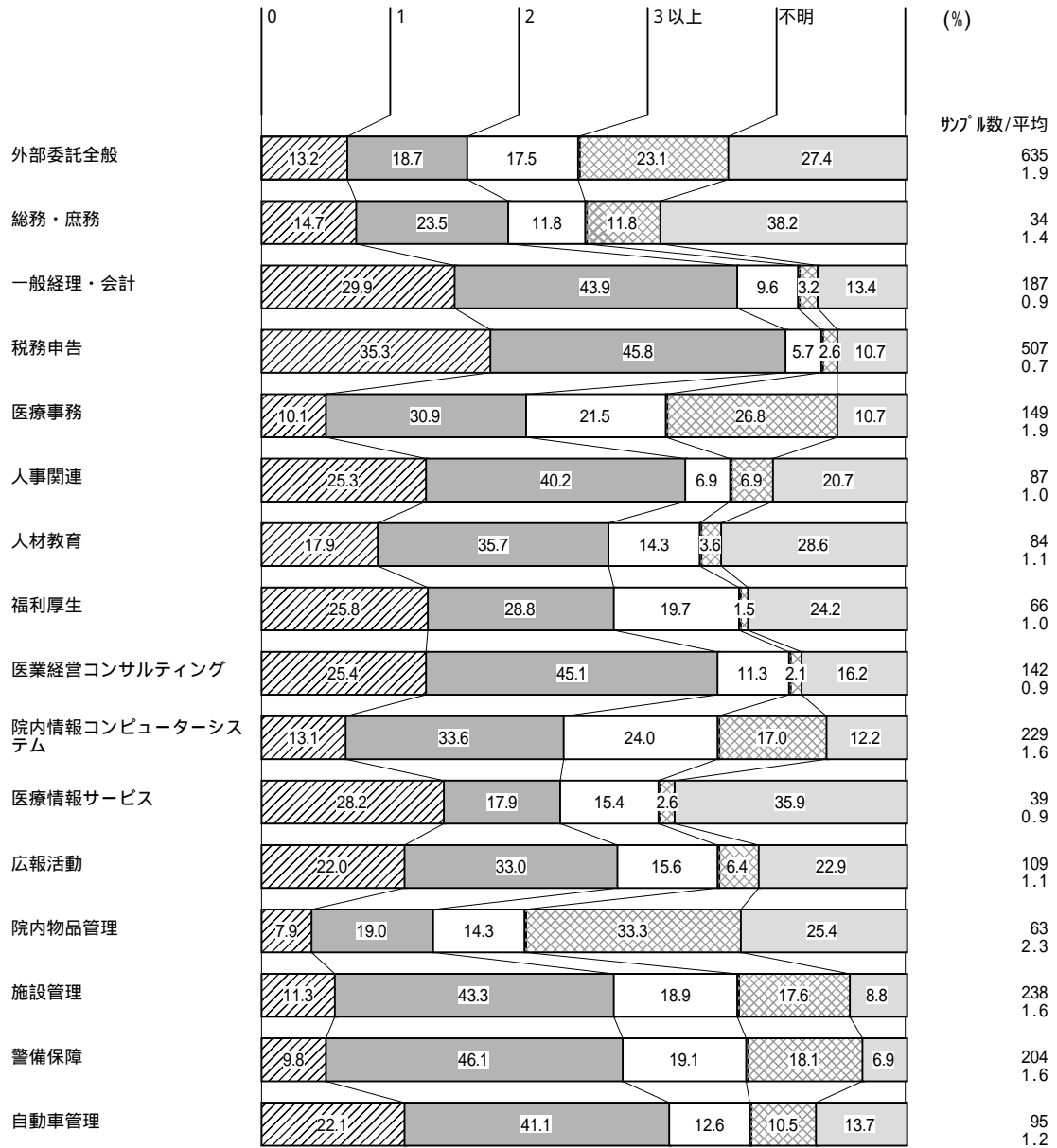
B. 院内情報コンピューターシステム

「複数の事業者の料金を比較した」病院が38.9%あり、他の業務と比較して高い水準である。コンピューターシステムの導入には高額のコストがかかるケースが多いため、病院側でもコストに敏感になっていることが推測される。

C. 院内物品管理

「事前に関連部門の意見を調整した(54.0%)」と「先行して導入している事例を見学した(30.2%)」は、他の業務と比べて最も高い。院内物品管理を外部委託する際には、看護師等の業務プロセスの変化が大きいため、意見調整や現場見学が重要となるためであると考えられる。




《図6》問6 外部委託にあたっての準備(カウント数)(単位%)



(注) 平均値の計算においては「不明」を除いている。

《表 11》問 6 外部委託にあたっての準備（単位%、複数回答）

業務種類	外部委託にあたっての準備	事前に関連部門の意見を調整した	複数の事業者の料金を比較した	事業者の評判を確認した	先行して導入している事例を見学した	トラブル防止の観点から契約内容を点検した	左記の準備はどれもしていない
外部委託全般(N=635)		27.4	34.0	38.4	15.6	21.3	13.2
総務・庶務(N=34)		20.6	17.6	23.5	2.9	23.5	14.7
一般経理・会計(N=187)		10.2	10.7	40.6	4.3	8.0	29.9
税務申告(N=507)		10.3	4.5	40.8	3.2	6.5	35.3
医療事務(N=149)		40.9	38.9	47.0	19.5	26.2	10.1
人事関連(N=87)		13.8	11.5	33.3	1.1	16.1	25.3
人材教育(N=84)		21.4	4.8	36.9	9.5	2.4	17.9
福利厚生(N=66)		12.1	16.7	21.2	6.1	16.7	25.8
医業経営コンサルティング(N=142)		12.0	4.9	42.3	5.6	10.6	25.4
院内情報コンピュータシステム(N=229)		34.9	38.9	29.3	23.1	13.5	13.1
医療情報サービス(N=39)		20.5	5.1	15.4	7.7	7.7	28.2
広報活動(N=109)		13.8	27.5	22.0	14.7	8.3	22.0
院内物品管理(N=63)		54.0	39.7	25.4	30.2	23.8	7.9
施設管理(N=238)		26.5	47.5	34.5	9.2	26.9	11.3
警備保障(N=204)		24.0	47.1	35.8	10.8	28.9	9.8
自動車管理(N=95)		16.8	37.9	26.3	4.2	17.9	22.1

（注） =20%以上の回答を得た選択肢、以下 =30%以上、 =40%以上