

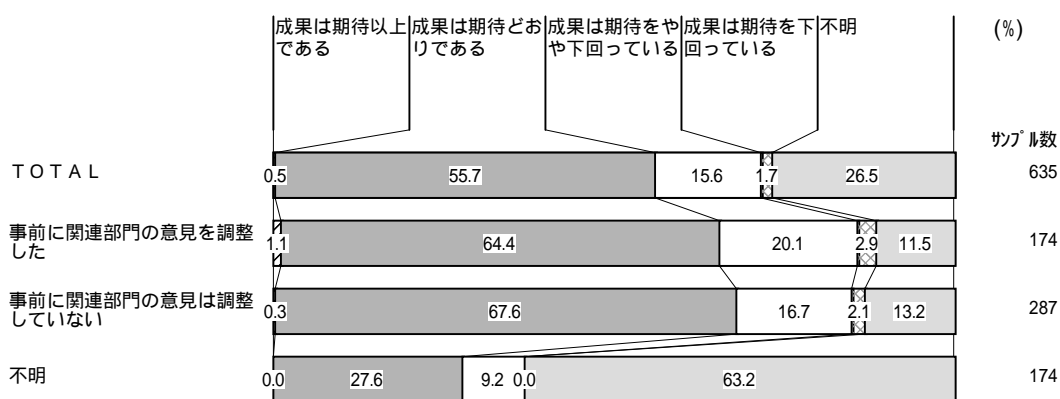
### 委託にあたっての準備と委託成果との関係

以下の図7～図11は、外部委託全般に関する準備事項ごとに、それを実施している病院と、実施していない病院における、外部委託全般の成果に対する評価の違いを示したものである。

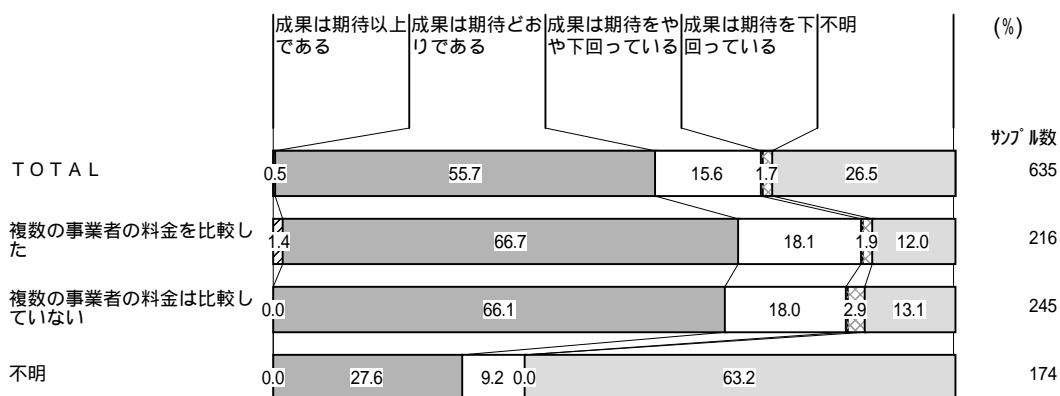
これによると、若干の差ではあるものの、「複数の事業者の料金を比較した」、「事業者の評判を確認した」、「先行して導入している事例を見学した」、「トラブル防止の観点から契約内容を点検した」の4項目について、準備を行った病院の方が成果が上がっているとの結果が得られた。

なお、本調査では委託率の低い業務種類があり、また、選択肢として設定した準備事項の実施率も全体的に低かったため、業務種類ごとの準備事項と、業務種類ごとの委託成果との相関関係については分析に足るだけの標本数を得ることができなかった。

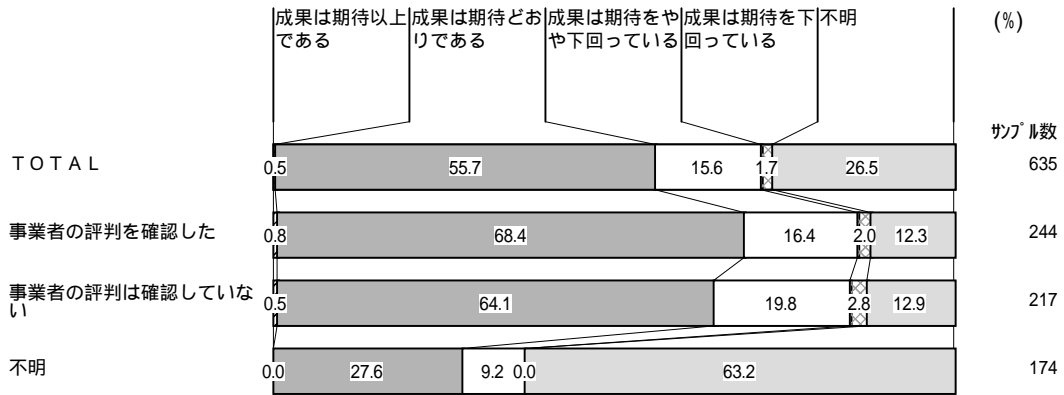
《図7》委託準備と委託成果との関係（関連部門の事前の意見調整）（単位％）



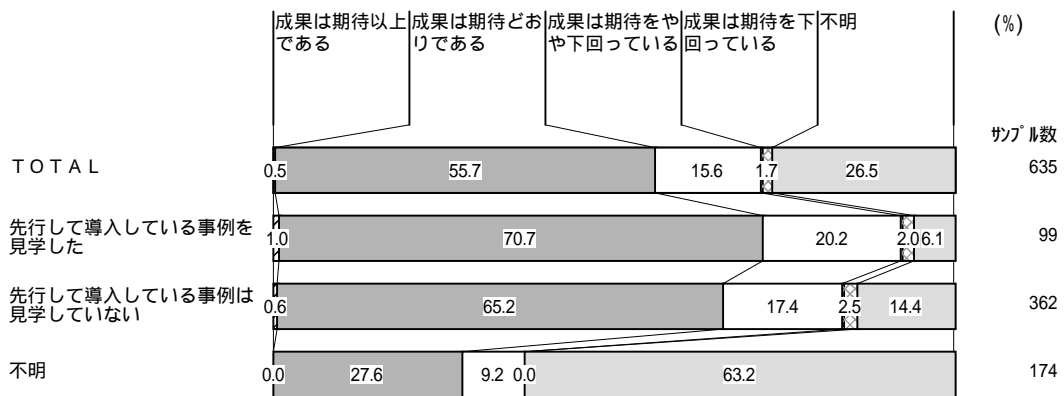
《図8》委託準備と委託成果との関係（複数事業者の料金比較）（単位％）



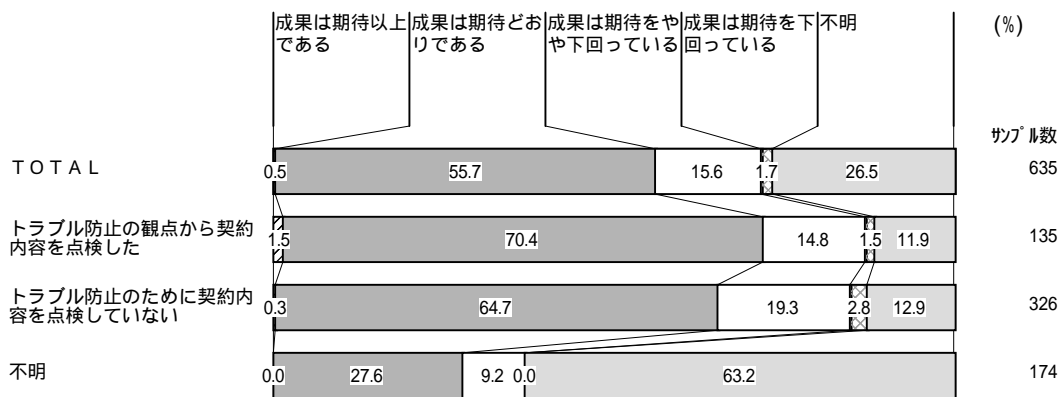
《図9》委託準備と委託成果との関係（事業者の評判確認）（単位％）



《図10》委託準備と委託成果との関係（先行事例の見学）（単位％）



《図11》委託準備と委託成果との関係（契約内容の点検）（単位％）



## (7) 委託業務の質の管理

### 委託業務の質の管理の状況

委託業務の質を管理するために有効であると考えられる方策として、「委託業務の標準化（マニュアルの作成等）」、「委託業務を評価する体制」、「委託先職員に対する研修」、「委託先の定期的見直し」の4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、質の管理のために実施している事項の数をカウントした結果は図12のとおりであり、数が多いのは、院内物品管理（平均1.0）、医療事務（平均0.9）、警備保障（平均0.8）、施設管理（平均0.7）の順であった。

また、業務種類ごと、および外部委託全般において実施している事項については、表12のとおりである。外部委託全般については、「委託先を定期的に見直している（17.0%）」、「委託業務の標準化（15.4%）」、「委託業務を評価する体制を構築している（8.3%）」、「委託先職員に対する研修を実施している（5.8%）」の順であり、選択肢として挙げられた事項を全く実施していない病院は37.6%であった。

以下、業務種類ごとに特徴的な点を挙げる。

### A. 税務申告

選択肢で挙げられた事項を全く実施していない病院の割合が最も高い（73.4%）。これは、税務申告が外部の専門性への依存度が高い業務であり、病院側では質を管理することが難しいことが理由であると考えられる。一般経理・会計（66.8%）、医業経営コンサルティング（60.6%）、院内情報コンピューターシステムについても（53.3%）、税務申告と同様の事情があると推測される。

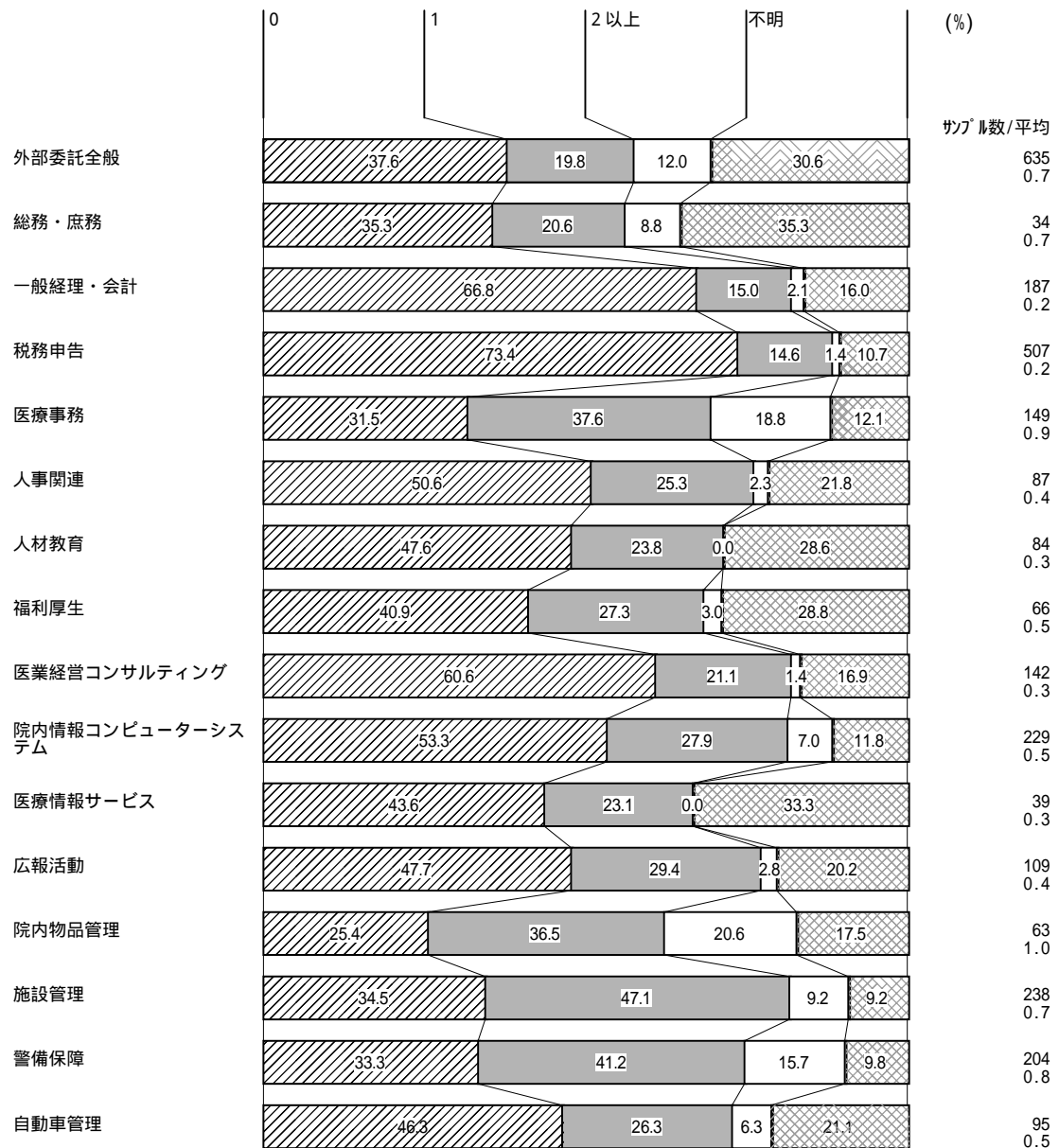
### B. 医療事務

「委託業務の標準化（24.8%）」、「委託先職員に対する研修を実施している（24.8%）」の回答が多い。これは、委託にあたっての準備と同様、業務の質の確保に対する不安が反映されたためと考えられる。

### C. 院内物品管理

「委託業務の標準化（38.1%）」が最も多い。これも、委託にあたっての準備と同様、院内物品管理を外部委託する場合には、看護師等の業務プロセスの変化が大きいため、これに対応するものと考えられる。




《図 12》問 7 委託業務の質を管理するために実施していること(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 12》問 7 委託業務の質を管理するために実施していること（単位%、複数回答）

業務種類	質の管理のために 実施していること	(マニュアルの作成等) 委託業務の標準化	委託業務を評価する体制を 整えている	委託先職員に対する研修を 実施している	委託先を定期的に見直している	左記のことはどれも 実施していない
外部委託全般(N=635)		15.4	8.3	5.8	17.0	37.6
総務・庶務(N=34)		23.5	11.8	8.8	0.0	35.3
一般経理・会計(N=187)		3.7	6.4	2.1	7.0	66.8
税務申告(N=507)		4.1	5.9	0.6	6.9	73.4
医療事務(N=149)		24.8	14.8	24.8	17.4	31.5
人事関連(N=87)		11.5	9.2	2.3	8.0	50.6
人材教育(N=84)		6.0	7.1	1.2	9.5	47.6
福利厚生(N=66)		10.6	7.6	1.5	13.6	40.9
医業経営コンサルティング(N=142)		5.6	8.5	1.4	8.5	60.6
院内情報コンピュータシステム(N=229)		11.8	12.7	2.2	15.7	53.3
医療情報サービス(N=39)		5.1	7.7	2.6	7.7	43.6
広報活動(N=109)		3.7	11.0	2.8	17.4	47.7
院内物品管理(N=63)		38.1	20.6	7.9	19.0	25.4
施設管理(N=238)		21.0	12.2	2.9	31.5	34.5
警備保障(N=204)		30.4	13.7	7.4	25.0	33.3
自動車管理(N=95)		11.6	10.5	2.1	18.9	46.3

(注)  =20%以上の回答を得た選択肢、以下  =30%以上、 =40%以上

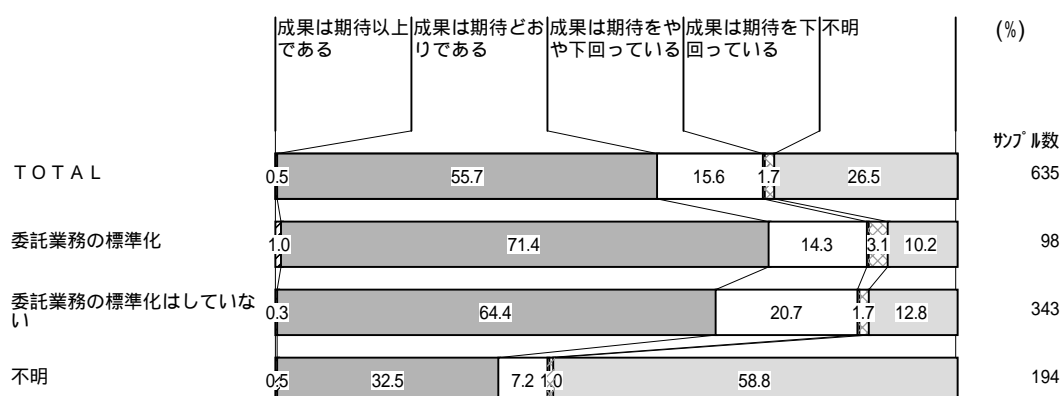
### 質の管理と委託成果との関係

以下の図 13～図 16 は、外部委託全般に関して質を管理するために実施している事項ごとに、それを実施している病院と、実施していない病院における、外部委託全般の成果に対する評価の違いを示したものである。

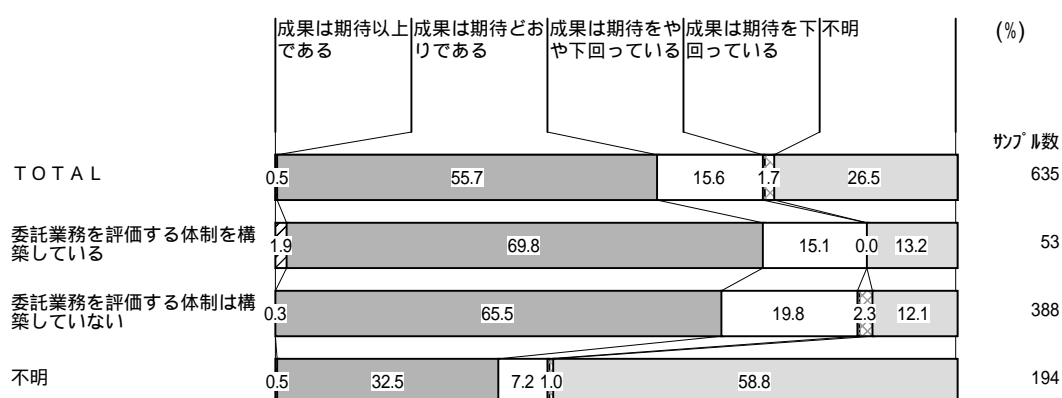
これによると、若干の差ではあるものの、「委託業務の標準化」、「委託先を評価する体制を構築している」、「委託先を定期的に見直している」の3項目について、実施した病院の方が成果が上がっているとの結果が得られた。

なお、「(6)業務委託にあたっての準備 委託にあたっての準備と委託成果との関係」と同様の理由により、質を管理するために実施している事項と、業務種類ごとの委託成果との相関関係について、業務種類ごとの分析は実施できなかった。

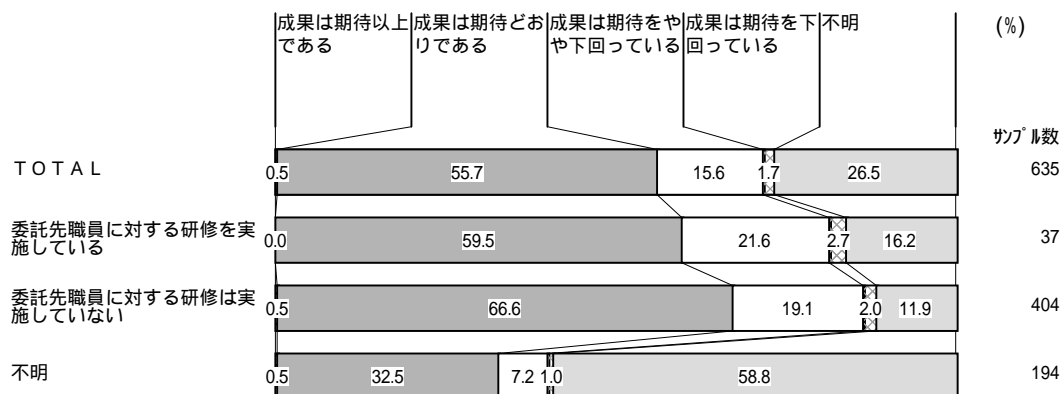
《図 13》 質の管理と委託成果との関係（委託業務の標準化）(単位%)



《図 14》 質の管理と委託成果との関係（委託業務を評価する体制）(単位%)



《図 15》 質の管理と委託成果との関係（委託先職員の研修）（単位％）



《図 16》 質の管理と委託成果との関係（委託先の定期的な見直し）（単位％）

