

### 資料3 ヒアリング調査項目



## ヒアリング調査項目

### (1) 貴院を取り巻く環境と経営課題について

地域の医療需要（患者の増減、高齢化率等）の状況、他の医療機関との競合状況等の、貴院を取り巻く環境と、それに対応した貴院の経営課題についてお聞かせ下さい。

### (2) 外部委託の実施状況

外部委託している業務の種類

以下の各業務について外部委託（人材派遣を含みます）を実施していますか。実施している場合は、業務全体の何割程度を委託していますか。

また、これ以外にも外部委託している業務があればお聞かせ下さい。

#### (外部委託を実施している業務の例)

- ・総務庶務（秘書業務、文書管理・ファイリング等）
- ・一般経理・会計（出納業務、記帳・月次決算代行等）
- ・税務申告（決算業務、税務申告、タックスプランニング等）
- ・医療事務（カルテ管理、診療報酬請求、医事会計等）
- ・人事関連（人事制度策定、給与計算、人事情報管理、社会保険関連業務等）
- ・人材教育（職員研修、人材開発等）
- ・福利厚生（職員寮管理、従業員の年金・サービス・保険等）
- ・医業経営コンサルティング（財務分析、マーケット調査、事業戦略策定等）
- ・院内情報コンピューターシステム（システム企画・設計、運営、保守、情報処理等）
- ・医療情報サービス（医療機関に対する情報提供、患者に対する医療機関の情報提供等）
- ・広報活動（広報誌の企画・構成・印刷・発送、ホームページの作成等）
- ・院内物品管理（医薬品・医療資材・一般消耗品の受発注管理、在庫管理等）
- ・施設管理（不動産管理、施設のメンテナンス等）
- ・警備保障（施設の警備等）
- ・自動車管理（業務用自動車の管理、自動車リース等）

#### 業務委託を導入した目的

外部委託を実施している業務について、外部委託の目的はどのようなものでしょうか。貴院の経営課題との関連についてもお聞かせ下さい。

### (3) 外部委託の効果について

#### 効果に対する全般的な評価

貴院では、外部委託によって期待した成果を得られていますか。業務種類ごと、および外部委託全般についてお聞かせ下さい。

#### 外部委託によって得られている効果

外部委託によって得られている効果はどのようなものですか。業務種類ごとに得られる効果に違いがあれば、それぞれお聞かせ下さい。

#### (外部委託の効果として考えられる事柄の例)

- ・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

#### 業務種類ごとの、病院経営への影響

業務種類によって、外部委託の効果が病院経営に与える影響には違いがありますか。外部委託による影響が大きい業務は何でしょうか。

(4) 外部委託によるマイナスの影響、困っていること、不安になっていること

貴院が外部委託している業務について、外部委託によって生じているマイナスの影響がありますか。外部委託の実施にあたって困っていること、不安に感じていること、実際に発生したトラブル等があればお聞かせ下さい。

また、外部委託によるマイナスの影響等に対して、貴院ではどのように対応されていますか。

(外部委託によるデメリット等として考えられる事柄の例)

- ・経費の削減が進まない
- ・業務の質の確保が難しい
- ・緊急時などに(正規従業員とは違って)融通が利かない
- ・労使関係に特に配慮が必要

(5) 外部委託実施前の準備について

外部委託の実施前に行った準備

貴院では、外部委託の実施にあたって、どのような準備をされましたか。また、どのような準備が特に重要だと考えておられますか。

(実施した準備の例)

- ・外部委託の導入を検討する組織を設置した
- ・関連部門間で事前に意見を調整した
- ・複数の事業者の料金を比較した
- ・事業者に関する情報を収集した(評判を聞くなど)
- ・先行して導入している事例を見学した
- ・委託業務の範囲や責任範囲等について、トラブル防止の観点から契約内容を点検した

外部委託の導入にあたってご苦労されたこと

貴院では、外部委託の導入にあたってご苦労されたことはありますか。また、それをどのように解決されたかについてもお聞かせ下さい。

(外部委託の際に苦労したこととして考えられる事柄の例)

- ・事業者の数が少なく、比較検討が困難だった。
- ・事業者の業務の質に関する情報がなかった。
- ・委託料金の交渉に苦労した
- ・従業員の理解を得るのが困難だった。

(6) 委託業務の質の確保について

貴院では、委託している業務の質を確保するために、どのようなことを行っていますか。また、委託業務の質を確保するためには、何が重要だと考えますか。

(実施している事柄の例)

- ・委託業務を標準化している(マニュアルの作成等)
- ・委託業務の質を評価する体制を整えている
- ・委託先職員に対する教育を行っている(研修会、院内委員会への参加等)
- ・委託先を定期的に見直している