

## 平成28年度 調査研究事業

地域包括ケアシステムの実現に向けた

「関連施設における入所者に対するサービスの  
提供と外部委託に関する実態調査」報告書

平成29年3月

一般財団法人 医療関連サービス振興会



# 平成 28 年度地域包括ケアシステムの実現に向けた関連施設における 入所者に対するサービスの提供と外部委託に関する実態調査

## 目 次

I 調査の概要	1
II 調査の結果	4

### A 介護老人保健施設調査編

1. 調査対象プロフィール	4
2. 医療関連サービスマークの認知、イメージ	7
3. 給食サービス	10
4. 寝具類洗濯サービス	15
5. 施設内清掃サービス	21
6. 入居者移動・送迎サービス	26
7. 事業者との契約決定要因	30
8. 自由意見	31

### B 給食事業者調査編

1. 調査対象プロフィール	32
2. 受託件数、売上割合	34
3. 医療関連サービスマークについて	36
4. 介護施設における受託	38
5. 施設内、施設外調理	41
6. 在宅配食サービス	47
7. 今後の事業拡大予定	49
8. 受託施設側と医療関連サービスマークに関して	51

### C 寝具類洗濯、リネンサプライ事業者調査編

1. 調査対象プロフィール	54
2. 受託件数、売上割合	57
3. 医療関連サービスマークについて	59
4. 介護保険施設等への参入	61
5. 受託施設側と医療関連サービスマークに関して	66

## D 介護療養型医療施設調査編

1. 開設年	69
2. 各サービスの委託（利用）状況	70
3. 医療関連サービスに関する認知状況	71
4. 医療関連サービスの取得状況、説明	72
5. 各サービスの委託額	73
6. 各サービスの総合満足度	74
7. 委託のメリット	75
8. 寝具類洗濯～委託内容	76
9. 「療養病床の転換」	77
10. 事業者との契約決定要因	78
III 介護老人保健施設～インタビュー調査	79
IV 調査結果のまとめ	90

# I 調査の概要



# I 調査の概要

## 1 調査の目的

厚生労働省においては、2025年（平成37年）を目途に、高齢者の尊厳の保持と自立生活支援の目的のもとで、重度な要介護状態となっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される体制（地域包括ケアシステム）の構築を現在推進している。

また医療介護総合確保推進法（平成26年法律第83号）では、医療及び介護の総合的な確保について基本方針が定められ、同法成立以降、医療と介護の一体的な確保を図るための施策が打ち出されている。

今回の調査では、地域包括ケア体制の一翼を担う介護保険施設のうち、医療ケアの充実している介護老人保健施設（老健）、介護療養型医療施設（介護療養病床）の2施設について、入所者に対する給食、洗濯、清掃、搬送等のサービス提供の現状、医療関連サービス事業者へのサービスの外部委託の実態についてアンケート調査（抽出ヒアリング調査を含む）を実施した。

また、患者等給食、寝具類洗濯の2業務の医療関連サービス事業者に対して、サービス提供側の立場から、上記2施設からの受託の現状と課題などについてアンケート調査を行なった。

調査結果から、医療関連サービスの委託状況や将来動向、課題等の把握を行ない、当振興会の事業のみならず、医療関連サービスの質の向上、普及・進展に資することを目的とするものである。

## 2 調査の方法

介護老人保健施設・介護療養型医療施設に対する調査及び医療関連サービス事業者（給食サービス、寝具類洗濯）に対する調査の三調査とし、調査票を別個に作成して実施した。

### (1) 調査の地域

全 国

### (2) 調査の対象と調査対象数（標本数）

調査対象区分	標本数
介護老人保健施設	800
介護療養型医療施設	200
給食サービス事業者	250
寝具類洗濯事業者	250

（合計 1,500 サンプル）

### (3) 調査対象選定の方法

#### ① 介護老人保健施設及び介護療養型医療施設

各施設データベースに基づき、単純無作為抽出法により選定した。

＊ 施設種別、規模、開設者別等に基づく標本の割り当ては行っていない。

#### ② 給食サービス及び寝具類洗濯事業者

2業種の医療関連サービスマーク認定事業者名簿に記載されている全ての事業者および当該業界団体名簿に基づいて単純無作為抽出法により選定した。

### (4) 実査の方法

郵送法（郵送依頼、郵送回収）質問紙自記入方式

＊ なお、調査の投函締め切り時点で回答のなかった調査対象に対して、電話による督促を行った。

(5) 調査の期間

平成 28 年 8 月 16 日～10 月 19 日

(6) 調査の内容

添付調査票参照

4 調査回収状況

	発送数	有効 回収数	有効 回収率
介護老人保健施設	800	96	12.0%
介護療養型医療施設	200	15	7.5%
給食サービス事業者	250	49	19.6%
寝具類洗濯事業者	250	64	25.6%



## Ⅱ 調査の結果

### A.介護老人保健施設調査編



## II 調査の結果

### A. 介護老人保健施設調査編

#### 1 調査対象プロフィール

##### 1.1 施設類型、開設主体

調査回答施設の施設類型を見ると約半数（47.9%）が『通常型』で、『加算型』は32.3%、『在宅強化型』が16.7%であった。

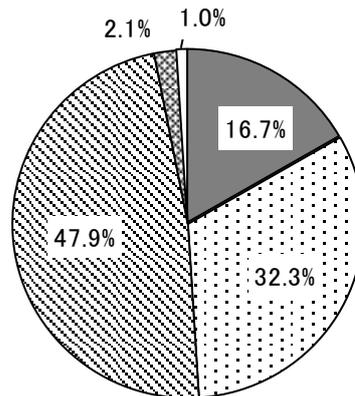
施設の開設主体は全体の2/3を『医療法人』が占める。

加算型の施設ではその比率は51.6%とやや低い。

図表 1.1 施設類型

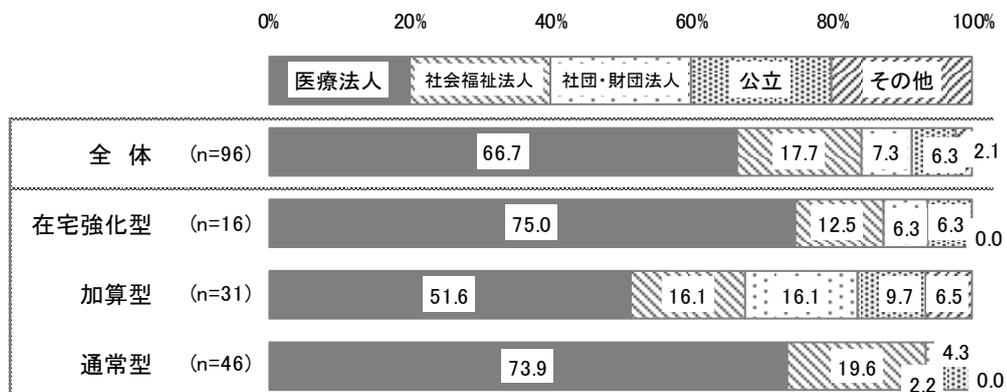
●F7 施設類型(n=96)

- 在宅強化型
- 加算型
- 通常型
- わからない
- 無回答



図表 1.2 施設開設主体

●F2 施設開設主体(n=96)

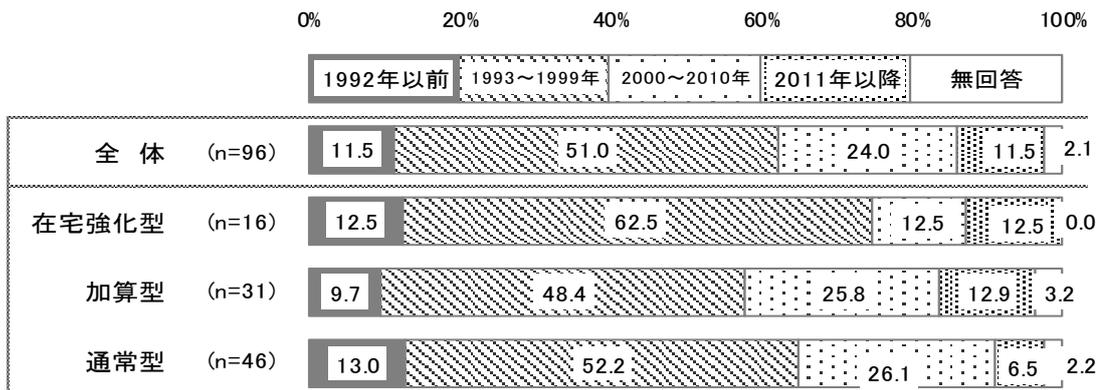


## 1.2 施設開設年、定員

施設の開設年は『1999年以前』が全体の62.5%を占める。  
 施設の定員は『100人』が全体の41.7%を占める。『101人以上』は15.7%と少ない。

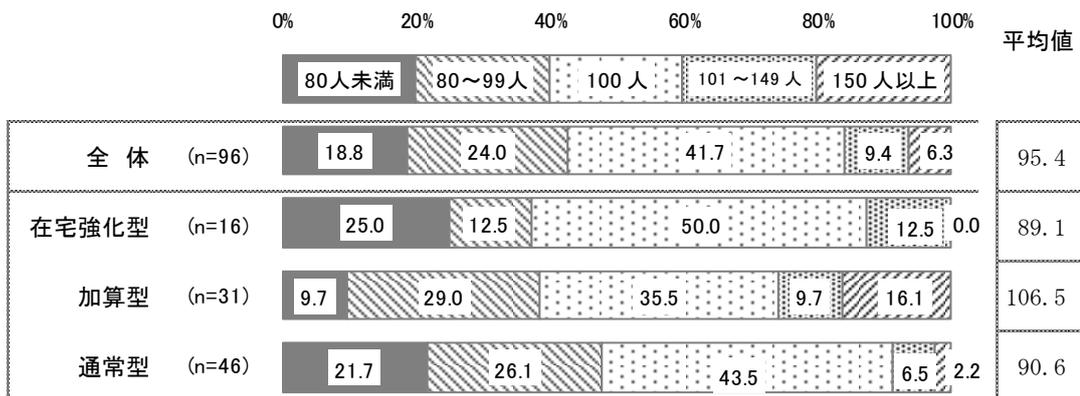
図表 1.3

●F3 施設開設年(n=96)



図表 1.4

●F6 定員(n=96)

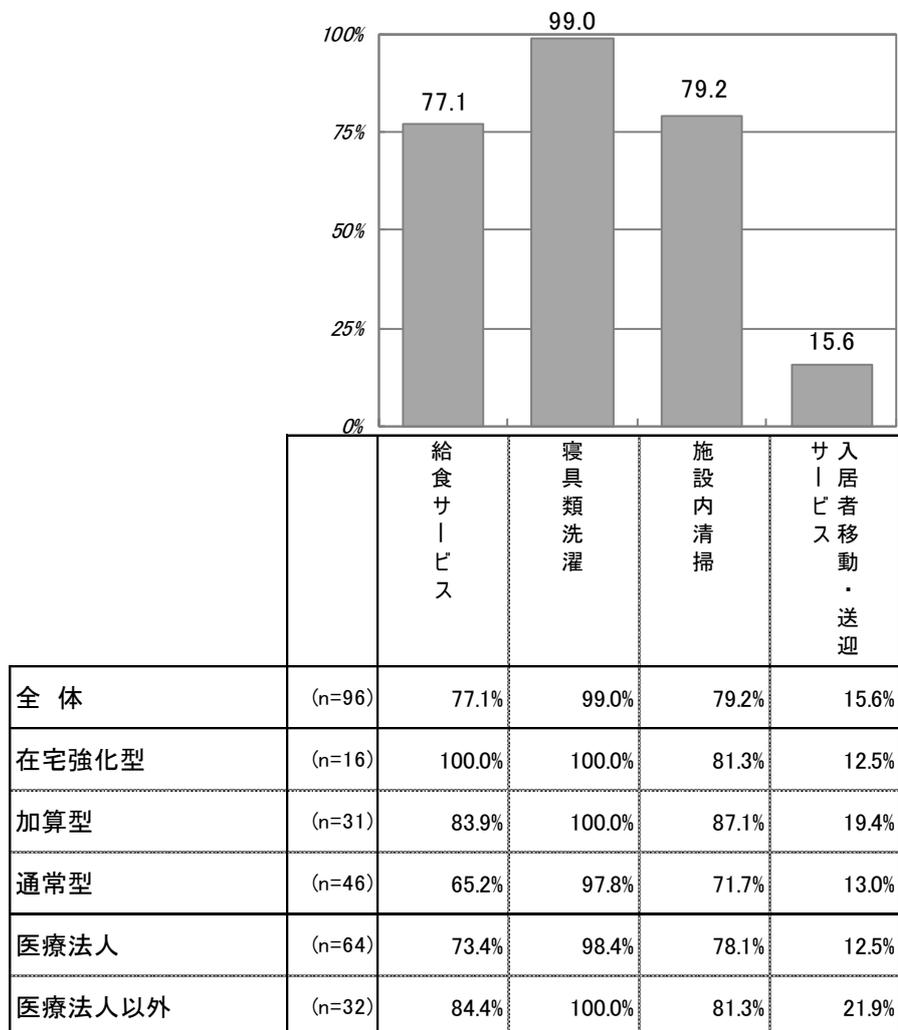


## 1.3 各サービスの委託（利用）率

各サービスの委託率をみると『寝具類洗濯』はほぼ全ての施設で委託している。  
『施設内清掃』は79.2%、『給食サービス』は77.1%となっている。  
通常型施設では『給食サービス』の委託率は65.2%と他と比較して低い。

図表 1.5

## ●問1.各サービスの委託（利用）率



## 2. 医療関連サービスマークの認知、イメージ①

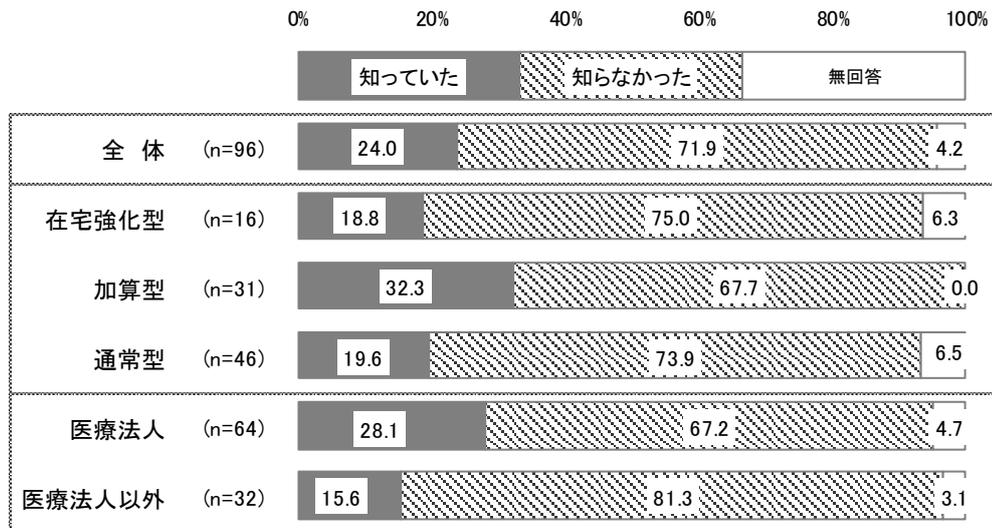
医療関連サービスマークに関して『知っていた』は24.0%。

医療法人（28.1%）と医療法人以外（15.6%）では認知率に差がある。

サービスマークの認知経路としては『事業者から説明された』が全体で56.5%を占める。

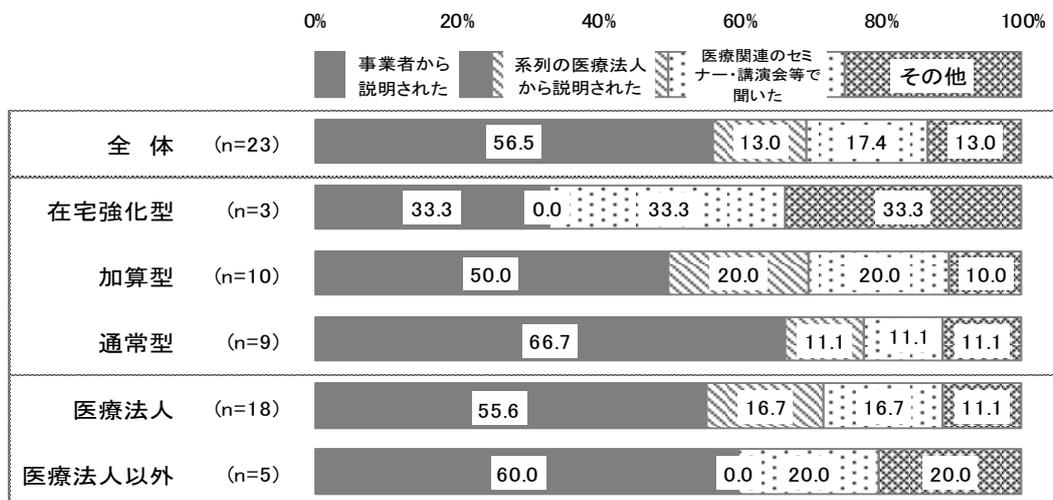
図表 2.1-1

### ●問2①サービスマーク認知 (n=96)



図表 2.1-2

### ●問2②サービスマーク認知経路 (サービスマーク認知者 n=23)



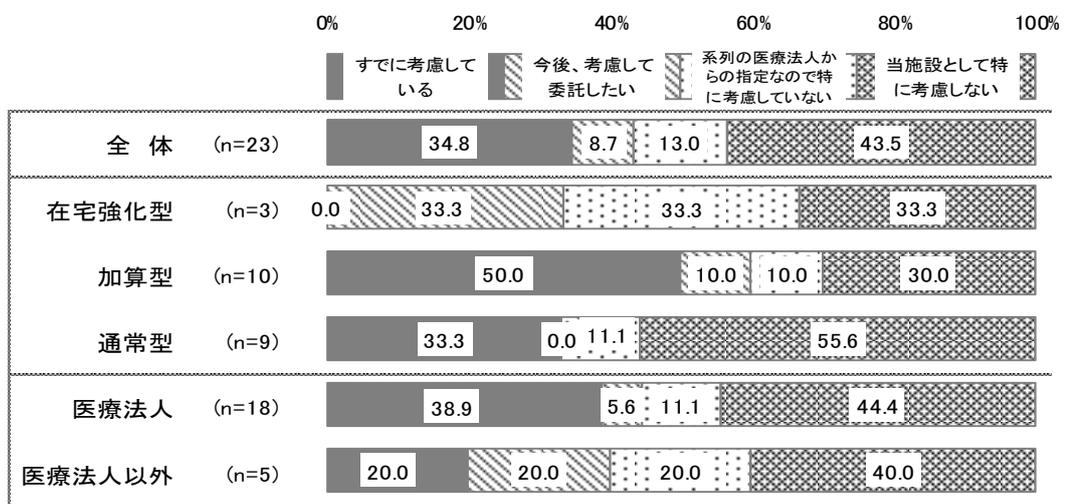
## 2. 医療関連サービスマークの認知、イメージ②

サービスマークを認知している施設で、委託の際にサービスマークを考慮しているかに関して『すでに考慮している』は34.8%。『当施設として特に考慮していない』が43.5%であり、『系列の医療法人からの指定なので…』を含めると「考慮していない」が半数以上(56.5%)を占める。

サービスマークを認知していない施設で、委託の際にサービスマークを今後考慮するかに関して『もう少しサービスマークについて内容を検討してから考慮したい』が37.7%で最も多い。

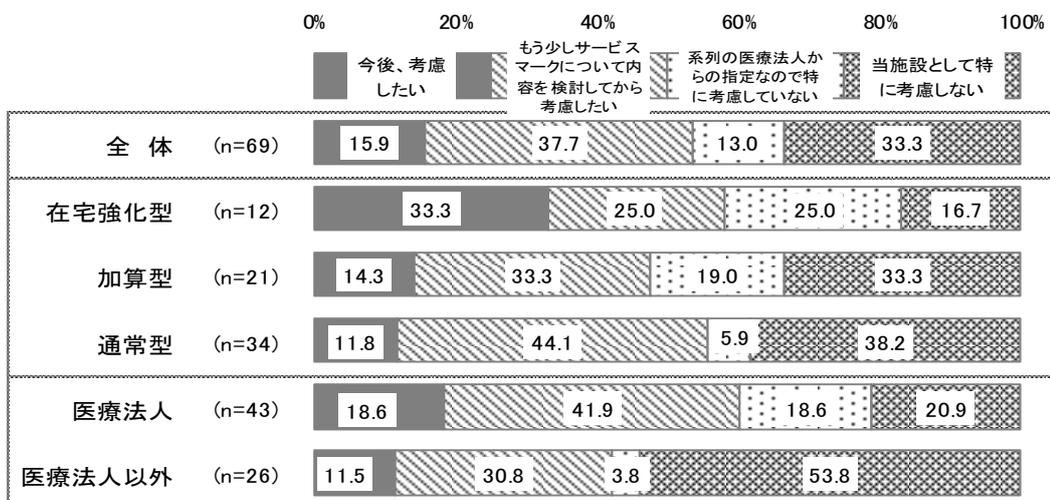
図表 2. 2-1

●問2③サービスマーク考慮(サービスマーク認知者n=23)



図表 2. 2-2

●問2⑤サービスマーク考慮(サービスマーク非認知者n=69)

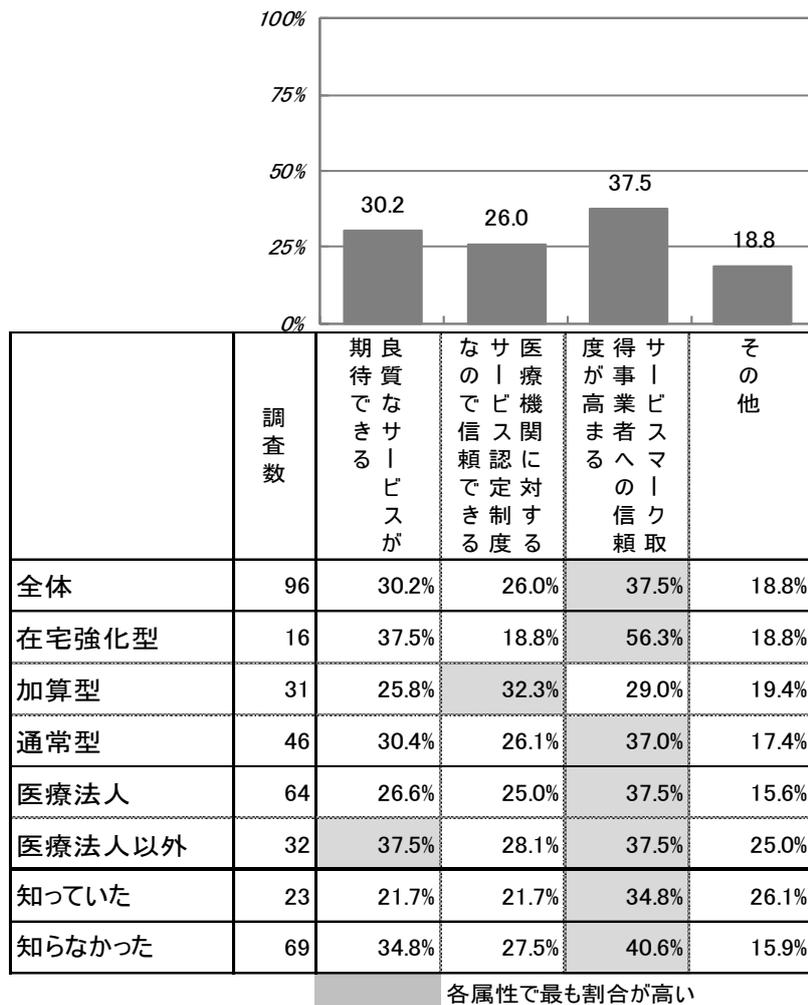


## 2. 医療関連サービスマークの認知、イメージ③

医療関連サービスマークのイメージとして全体では『サービスマーク取得事業者への信頼度が高まる』が37.5%で最も高い。特に「在宅強化型」では56.3%（n=16）と高い。サービスマークを『知らなかった』施設では「良質なサービスが期待できる」が34.8%と『知っていた』施設より10ポイント以上高くなっている。

図表 2.3

### ●問2④サービスマークイメージ



『その他』に記入された意見として「福祉関係者ですら内容を知らないの、周知が足りないのではないか」といった、名称は知っていても内容までは十分理解されていない状況が見られた。

### 3. 給食サービス①

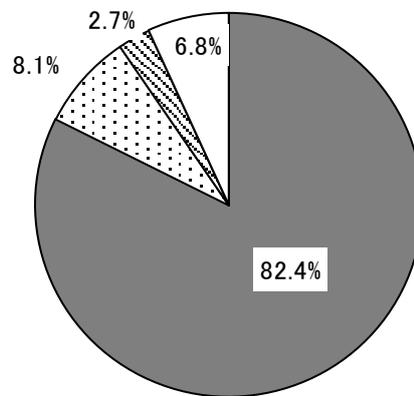
委託方法としては『全面的に外部委託』が8割以上を占めている。

給食サービスの『委託開始時期』は2000年以降が58.1%と施設開設時期よりやや経過してから委託が始まっている比率が高い。

図表 3.1 (給食サービスを委託している 74 施設)

●問3-1.委託方法(n=74)

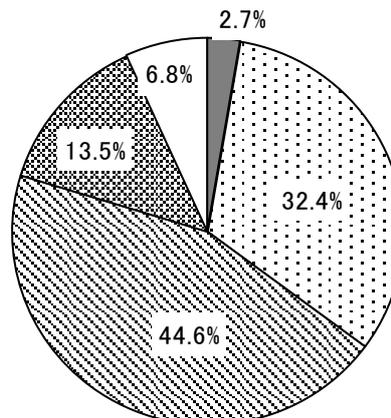
- 施設内キッチンで調理、配膳、食器洗浄など全面的に外部に委託している
- 施設内キッチンで一部の業務を外部に委託している(調理だけ委託、など)
- ▨ 外部で調理したものを施設内で解凍・温めを行って食事を提供している
- 無回答



図表 3.2 (給食サービスを委託している 74 施設)

●問3-2.委託開始時期(n=74)

- 1992年以前
- 1993～1999年
- ▨ 2000～2010年
- ▩ 2011年以降
- 無回答



### 3. 給食サービス②

給食サービスへの年間委託額は『5000万～1億円未満』が29.7%で最も高く、次いで『2千万円～3千万円未満』が25.7%となっている。

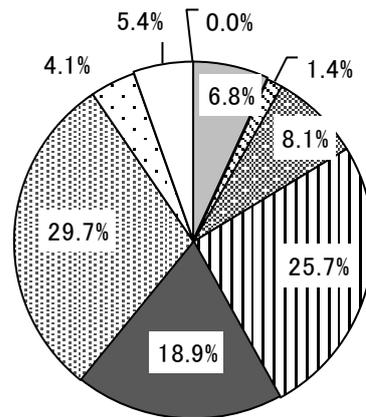
事業者の満足度に関しては全体では『満足+まあ満足』の合計（満足派）が74.3%と高いが、開設主体が医療法人の場合『不満+やや不満』の合計（不満派）が19.2%とやや多くなっている。

図表 3.3 （給食サービスを委託している74施設）

●給食サービスの年間委託額

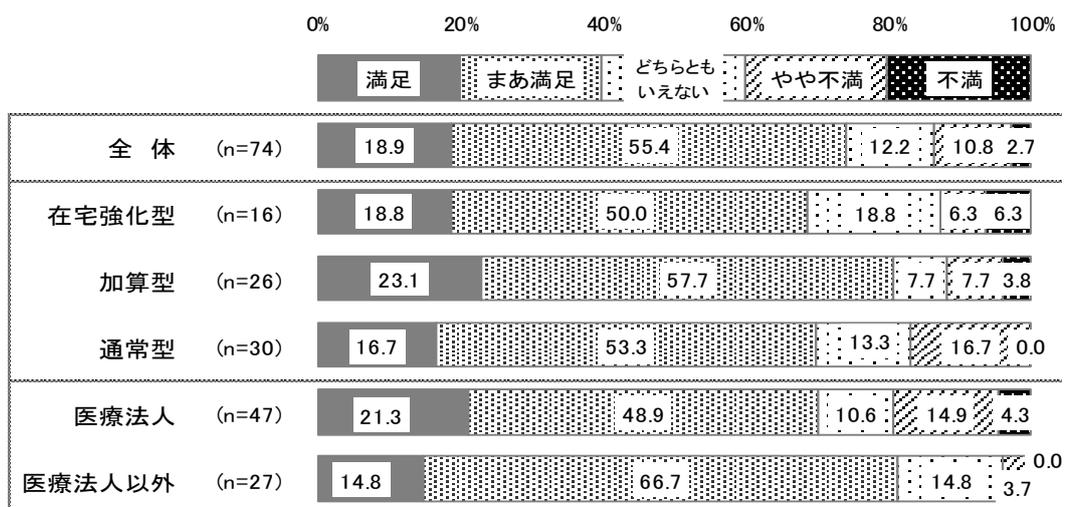
n=74

- 1百万円未満
- 1百万円～5百万円未満
- 5百万円～1千万円未満
- 1千万円～2千万円未満
- 2千万円～3千万円未満
- 3千万円～5千万円未満
- 5千万円～1億円未満
- 1億円以上
- 無回答



図表 3.4 （給食サービスを委託している74施設）

●問3-4.委託事業者についての満足度



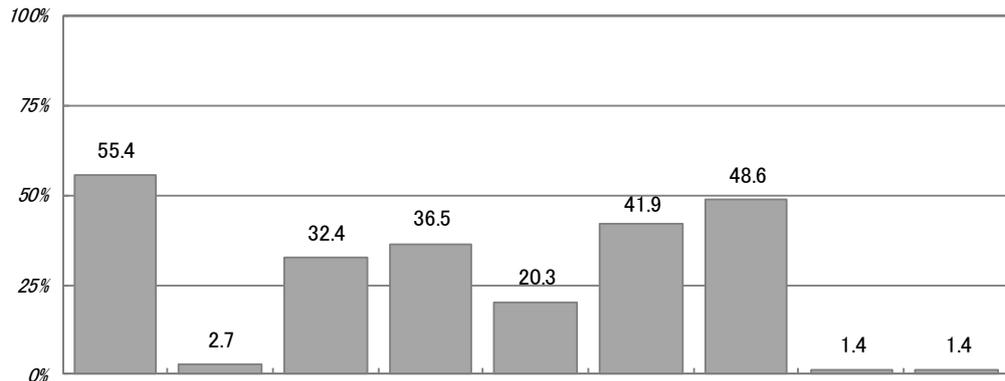
不満点としては「委託額が高いうえに食事がおいしくない」「単価が上がったのに食事がまずくなった」「責任者が変わる都度、味の変化が生ずる」など味に対しての不満や「異物混入事故が異常に多い」といった質に関わる問題も見られた。

### 3. 給食サービス③

給食サービスを委託するメリットとしては『人員・人材不足の解消』(55.4%)が最も高く次いで『職員が本来の業務に専念できる』(48.6%)『専門知識・技術のある事業者に頼む方が安心できる』(41.9%)となっている。

図表 3.5 (給食サービスを委託している 74 施設)

●問3-5.給食サービスの「委託のメリット」(複数回答)



	調査数	人員・人材不足の解消	設備投資の縮小化	経費の節減	業務運営の効率化	質サービスの向上	安心できる	職員が本来の業務に専念できる	その他	特にメリットはない
全体	74	55.4%	2.7%	32.4%	36.5%	20.3%	41.9%	48.6%	1.4%	1.4%
在宅強化型	16	56.3%	6.3%	31.3%	37.5%	18.8%	56.3%	37.5%	0.0%	0.0%
加算型	26	57.7%	3.8%	42.3%	38.5%	23.1%	46.2%	53.8%	3.8%	0.0%
通常型	30	53.3%	0.0%	23.3%	36.7%	20.0%	33.3%	53.3%	0.0%	3.3%
医療法人	47	59.6%	4.3%	31.9%	38.3%	17.0%	46.8%	51.1%	0.0%	2.1%
医療法人以外	27	48.1%	0.0%	33.3%	33.3%	25.9%	33.3%	44.4%	3.7%	0.0%

各属性で最も割合が高い

### 3. 給食サービス④

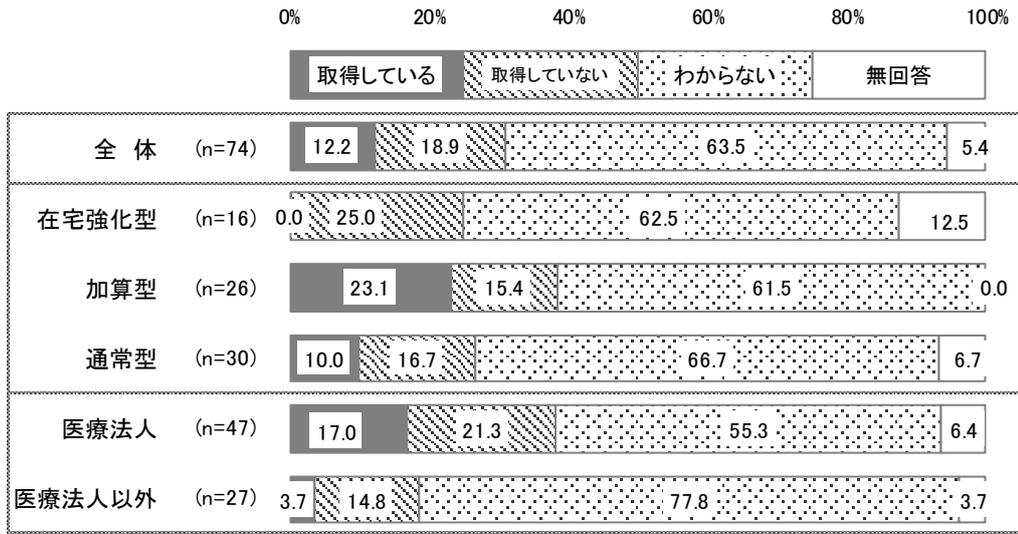
医療関連サービスマークの取得に関しては『わからない』が63.5%と多く、『取得している』と認知しているのは12.2%にとどまる。

医療法人以外では『わからない』が8割近くを占める。

サービスマークについての説明は『受けたことはない』が65.2%と高い。

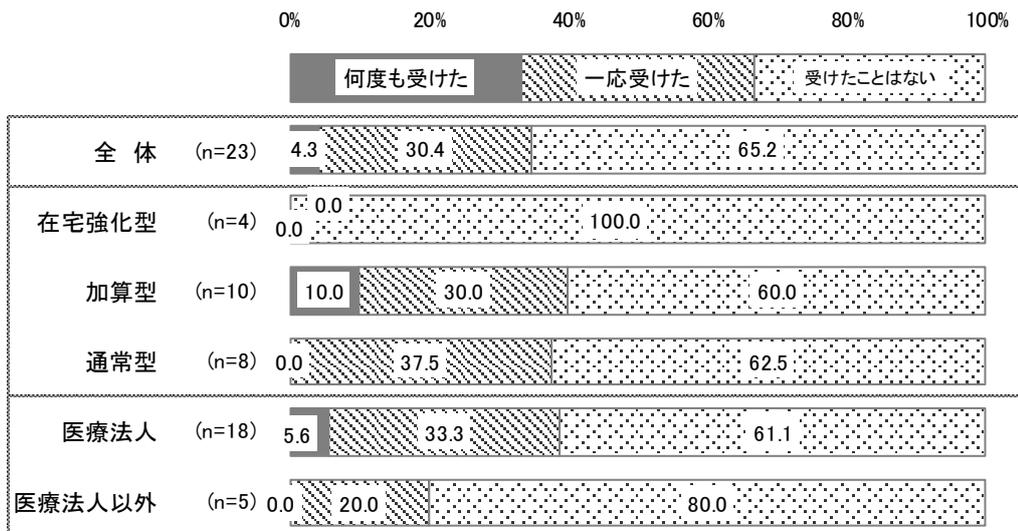
図表 3.6-1 (給食サービスを委託している74施設)

●問3-6①委託事業者のサービスマーク取得状況の認知



図表 3.6-2 (サービスマーク取得状況認知者23件)

●問3-6②サービスマーク説明有無(サービスマーク取得状況認知者)

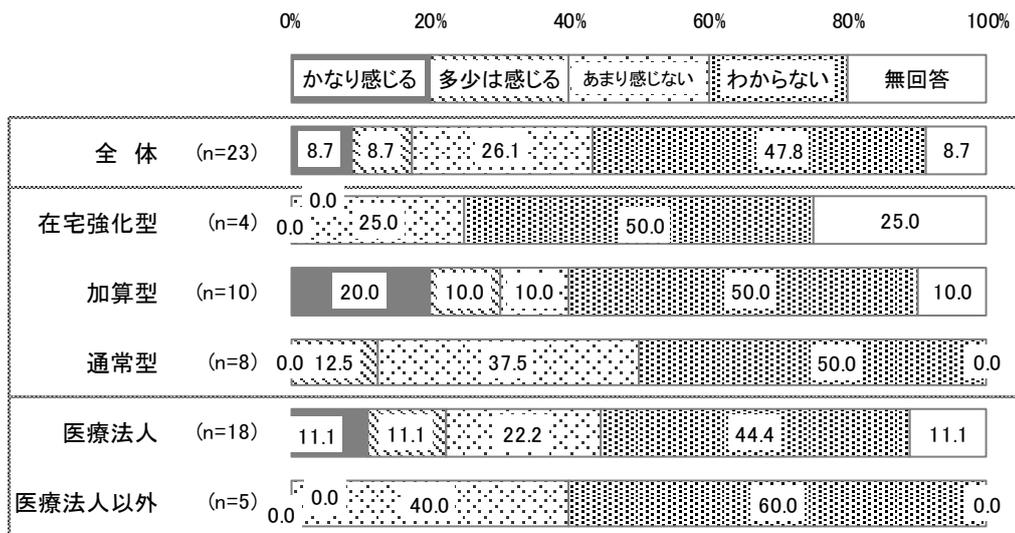


### 3. 給食サービス⑤

サービスマークの取得・未取得事業者の差は『かなり感じる+多少は感じる』が17.4%とあまり高くはない。『わからない』が半数近く（47.8%）を占める。  
 継続利用予定は85.1%が『このまま継続する予定』と答えている。  
 『継続しない予定』が1施設あった。

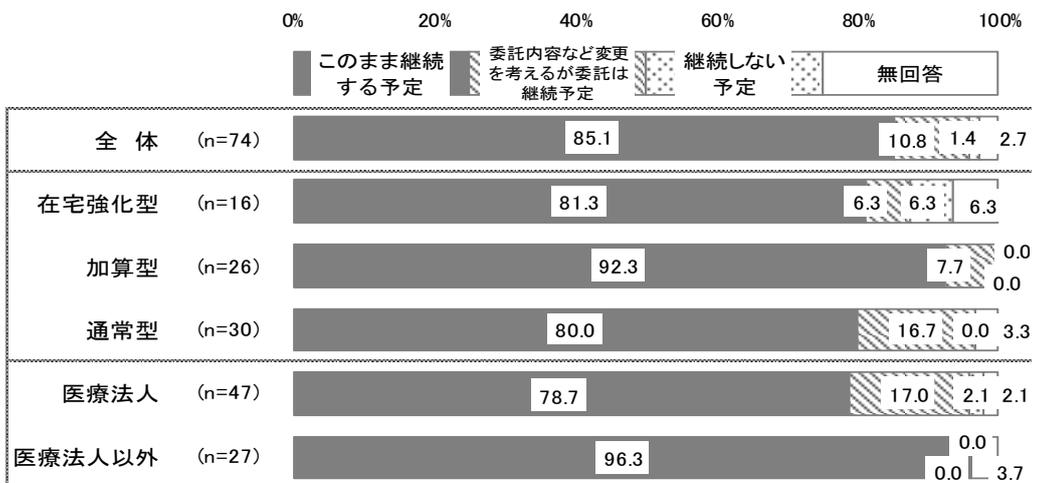
図表 3. 6-3 （サービスマーク取得状況認知者 23 件）

●問3-6③サービスマーク取得業者との差（サービスマーク取得状況認知者）



図表 3. 7 （給食サービスを委託している 74 施設）

●問3-7.給食サービス委託～継続利用予定



●給食サービス委託～継続しない予定理由（1施設）

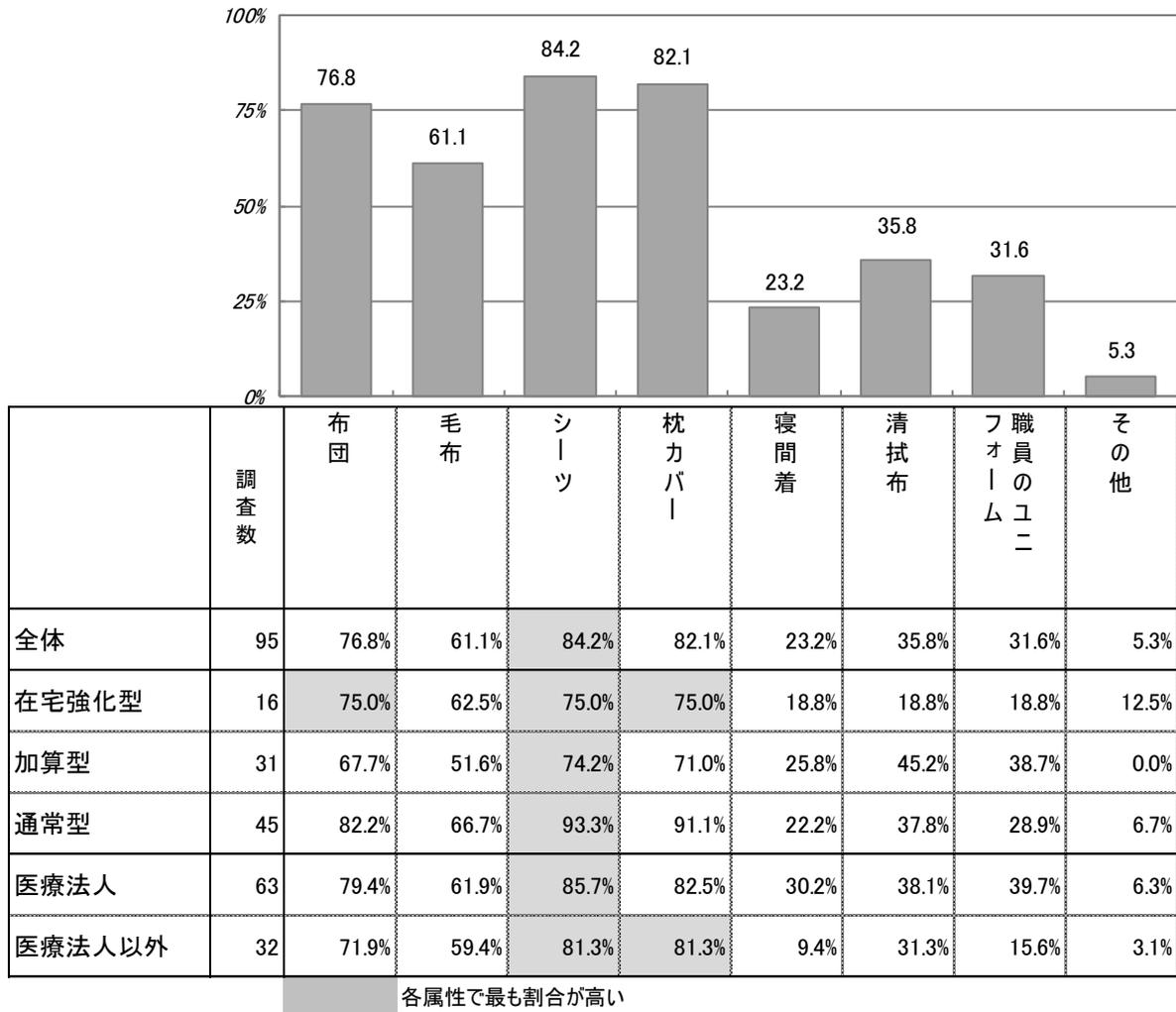
理由の選択肢から「委託費が高い」「サービスの内容に不満がある」「サービスの質に不満がある」の3つが選択されている。

## 4. 寝具類洗濯サービス①

委託をしているものとしては『シーツ』84.2%、『枕カバー』82.1%、『布団』76.8%が上位を占める。

図表 4.1 (寝具類洗濯を委託している 95 施設)

## ●問4-1.委託内容



その他としては「防水シーツ」「カーテン (年1回)」「病衣」「タオル」「マットレス」が挙げられている。

#### 4. 寝具類洗濯サービス②

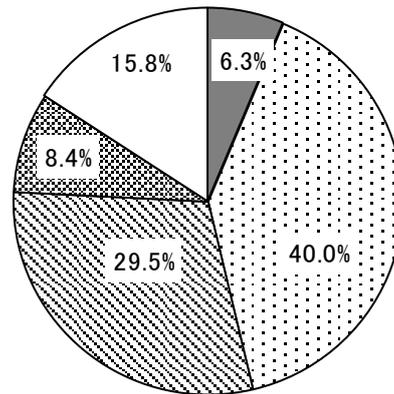
委託開始時期は半数近く（46.3%）が『1999年以前』であり、施設の開設と同時期に委託を開始している場合が多い。

年間委託額は『1百万円～5百万円未満』が34.7%で最も多く、次いで『5百万円～1千万円未満』が23.2%となっている。

図表 4.2（寝具類洗濯を委託している 95 施設）

●問4-2.委託開始時期 (n=95)

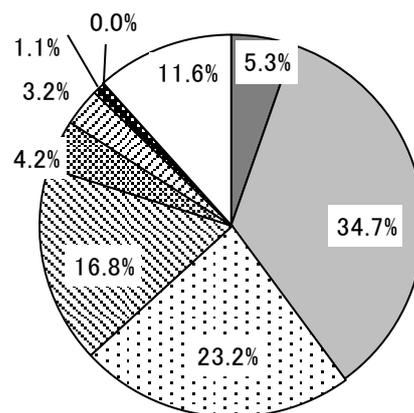
- 1992年以前
- 1993～1999年
- ▨ 2000～2010年
- ▩ 2011年以降
- 無回答



図表 4.3（寝具類洗濯を委託している 95 施設）

●問4-3.年間委託額

- 1百万円未満
- 1百万円～5百万円未満
- ▨ 5百万円～1千万円未満
- ▩ 1千万円～2千万円未満
- ▧ 2千万円～3千万円未満
- ▦ 3千万円～5千万円未満
- 5千万円～1億円未満
- 1億円以上
- 無回答



## 4. 寝具類洗濯サービス③

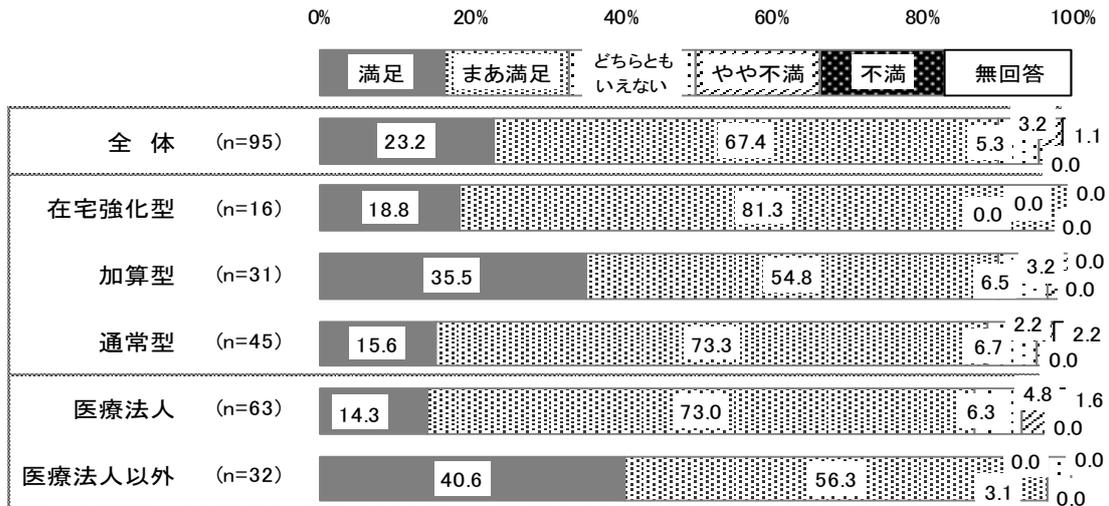
委託事業者についての満足度は『満足+まあ満足』の合計が90.6%と高い。

『不満+やや不満』は3.2%である。

医療法人以外では『満足』が40.6%と高い。

図表 4.4 (寝具類洗濯を委託している 95 施設)

## ●問4-4.委託事業者についての満足度



不満としては「よごれが出ている」「ミスが多い」「シーツ類の汚れや、異物混入している事がある」「営業担当者や納品担当者が、いいかげん。県外の事業者の為、依頼したものがすぐに届かない。」といった意見が見られる。

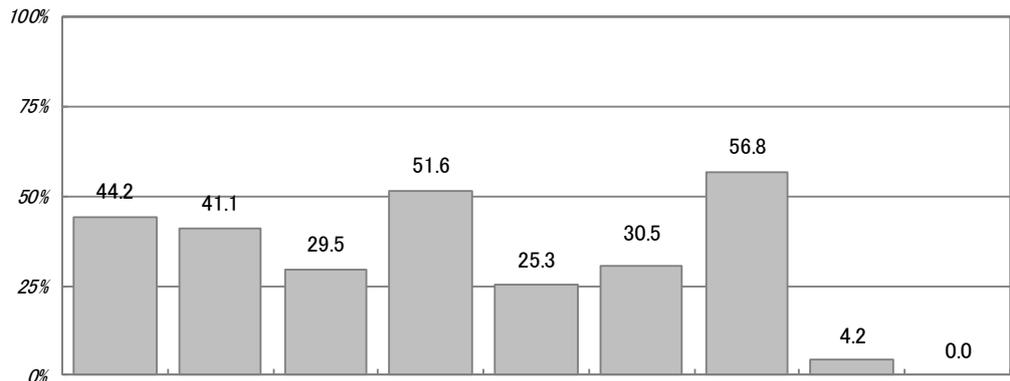
#### 4. 寝具類洗濯サービス④

委託のメリットとしては『職員が本来の業務に専念できる』(56.8%)、『業務運営の効率化・迅速化』(51.6%)の2項目が半数を超えている。

「在宅強化型」(n=16)では『経費の削減』が56.3%と最も高い。また「加算型」では『業務運営の効率化・迅速化』が64.5%と高い。

図表 4.5 (寝具類洗濯を委託している95施設)

●問4-5.寝具類洗濯サービスの「委託のメリット」(複数回答)



	調査数	人員・人材不足の解消	設備投資の縮小・抑制	経費の削減	業務運営の効率化・迅速化	サービスの向上	専門知識・技術のある業者への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	特にメリットはない
全体	95	44.2%	41.1%	29.5%	51.6%	25.3%	30.5%	56.8%	4.2%	0.0%
在宅強化型	16	37.5%	31.3%	56.3%	50.0%	37.5%	50.0%	43.8%	6.3%	0.0%
加算型	31	54.8%	51.6%	29.0%	64.5%	16.1%	16.1%	58.1%	6.5%	0.0%
通常型	45	40.0%	37.8%	20.0%	44.4%	28.9%	31.1%	60.0%	2.2%	0.0%
医療法人	63	46.0%	44.4%	33.3%	54.0%	23.8%	36.5%	54.0%	0.0%	0.0%
医療法人以外	32	40.6%	34.4%	21.9%	46.9%	28.1%	18.8%	62.5%	12.5%	0.0%

各属性で最も割合が高い

その他としては「衛生上の問題、感染予防対策」「地域企業への貢献」といった意見が挙げられている。

## 4. 寝具類洗濯サービス⑤

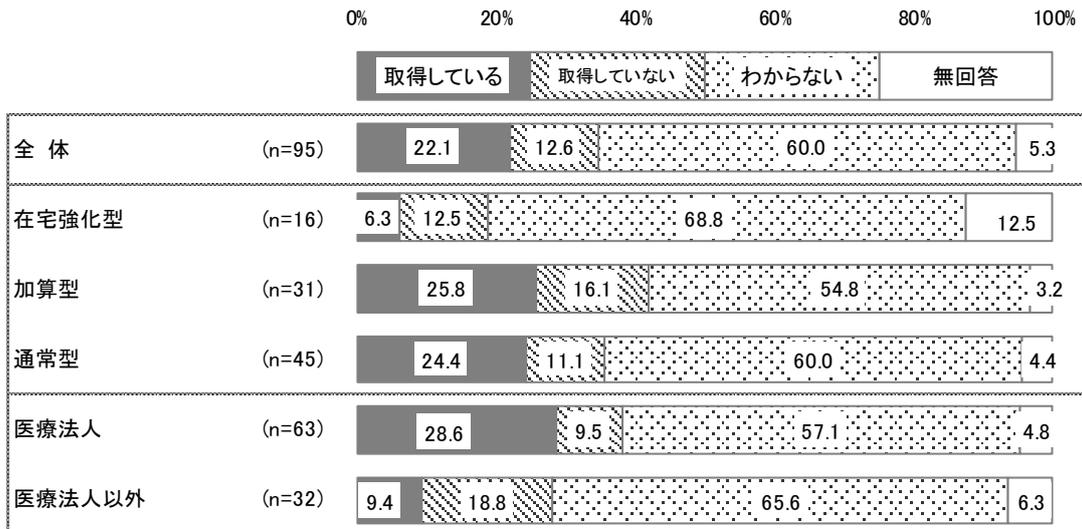
サービスマークの取得に関しては『わからない』が全体では6割を占める。

「医療法人」(n=63)では『取得している』が28.6%とやや多い。

サービスマークの説明に関しては『受けたことはない』が全体では63.6%を占めるが、「医療法人」(n=24)では『何度も受けた+一応受けた』の合計が41.6%となっている。

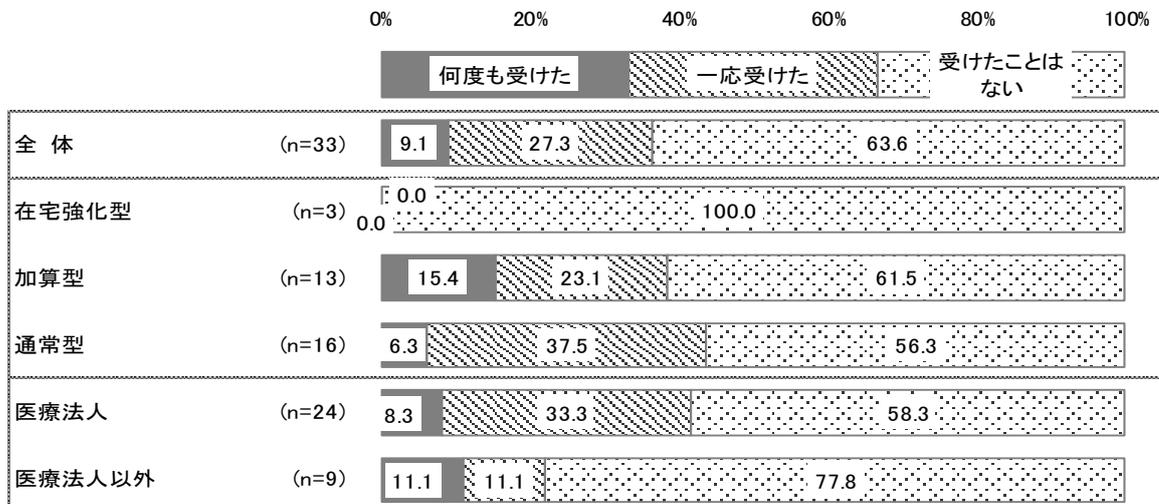
図表 4. 6-1 (寝具類洗濯を委託している 95 施設)

## ●問4-6①委託事業者のサービスマーク取得状況の認知



図表 4. 6-2 (サービスマーク取得状況認知者 33 件)

## ●問4-6②サービスマーク説明有無(サービスマーク取得状況認知者)

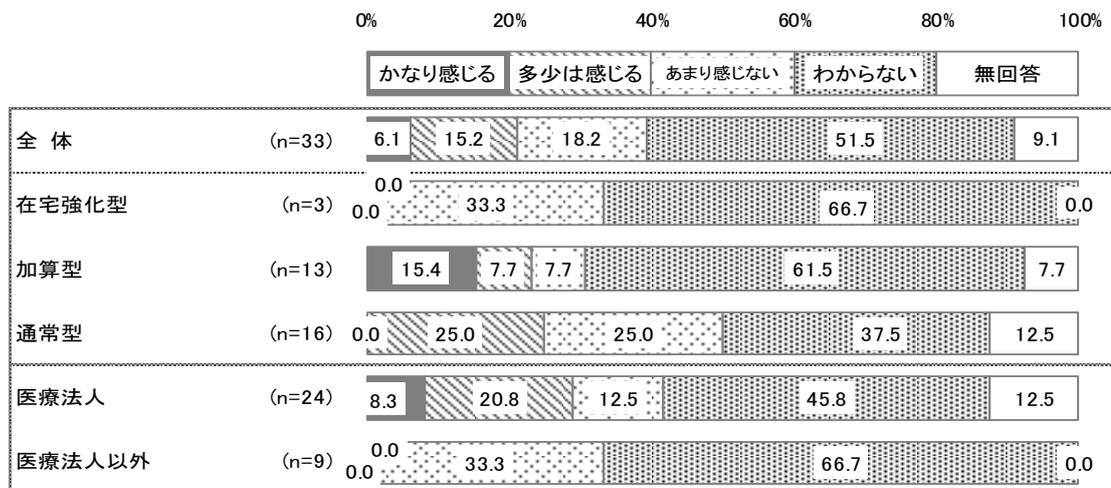


#### 4. 寝具類洗濯サービス⑥

サービスマークの取得・未取得事業者の差は『かなり感じる+多少は感じる』が21.3%とあまり高くはない。『わからない』が約半数(51.5%)を占める。継続利用予定は87.4%が『このまま継続する予定』と答えている。『継続しない予定』と答えた施設はなかった。

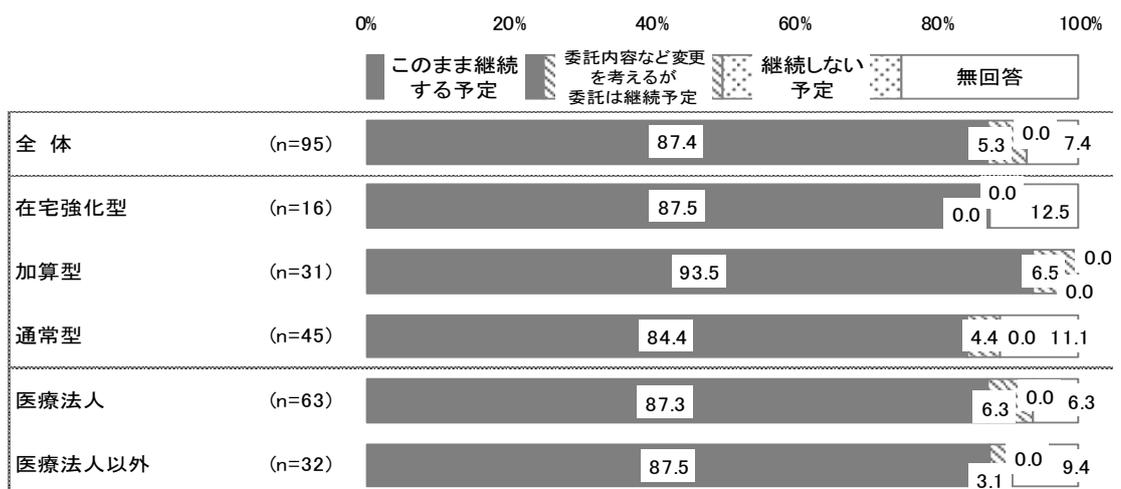
図表 4.6-3 (サービスマーク取得状況認知者 33 件)

●問4-6③サービスマーク取得業者との差(サービスマーク取得状況認知者)



図表 4.7 (寝具類洗濯を委託している 95 施設)

●問4-7.寝具類洗濯サービス委託～継続利用予定



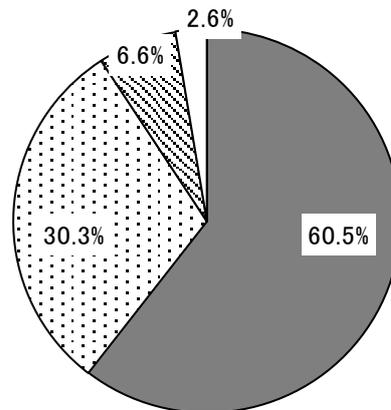
## 5. 施設内清掃サービス①

委託方法としては『全面的委託』が60.5%、『共用部だけ』が30.3%となっている。  
委託開始時期は『2000年以降』が50%を占める。

図表 5.1 (施設内清掃を委託している76施設)

## ●問5-1.委託方法(n=76)

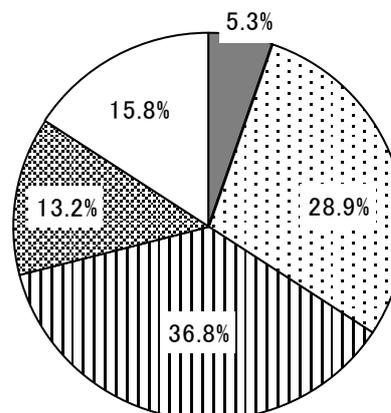
- 施設内の清掃を全面的に委託している
- 施設内の共用部だけを委託している
- ▨ その他
- 無回答



図表 5.2 (施設内清掃を委託している76施設)

## ●問5-2.委託開始時期(n=76)

- 1992年以前
- 1993～1999年
- ▨ 2000～2010年
- ▨ 2011年以降
- 無回答

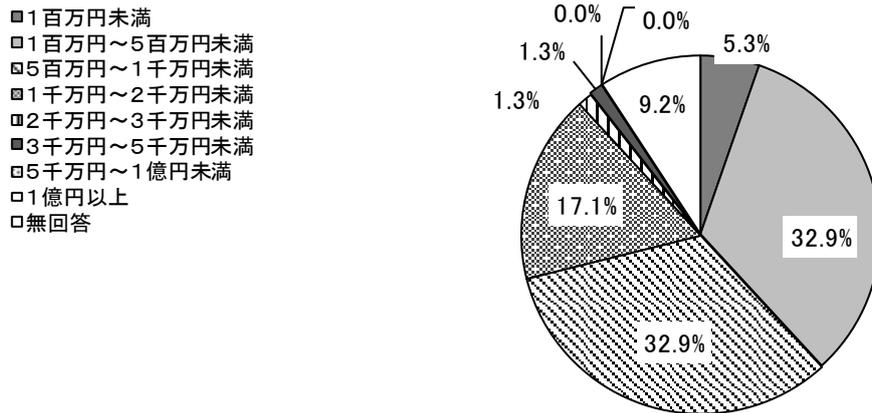


### 5. 施設内清掃サービス②

年間委託額は『1百万円～5百万円未満』『5百万円～1千万円未満』が共に32.9%である。事業者の満足度は『満足+まあ満足』の合計が84.3%であり『不満+やや不満』は3.9%となっている。

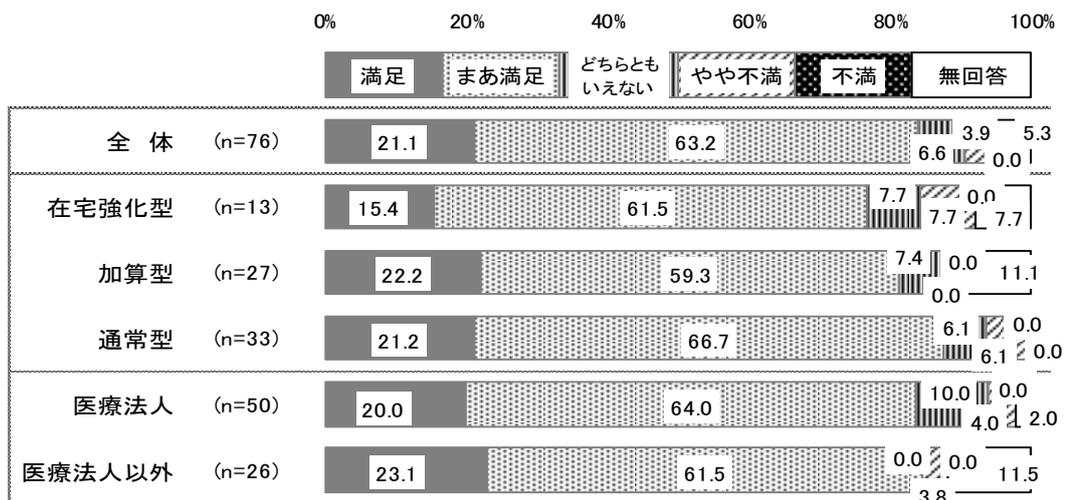
図表 5.3 (施設内清掃を委託している76施設)

●清掃サービスの年間委託額  
n=76



図表 5.4 (施設内清掃を委託している76施設)

●問5-4.委託事業者についての満足度



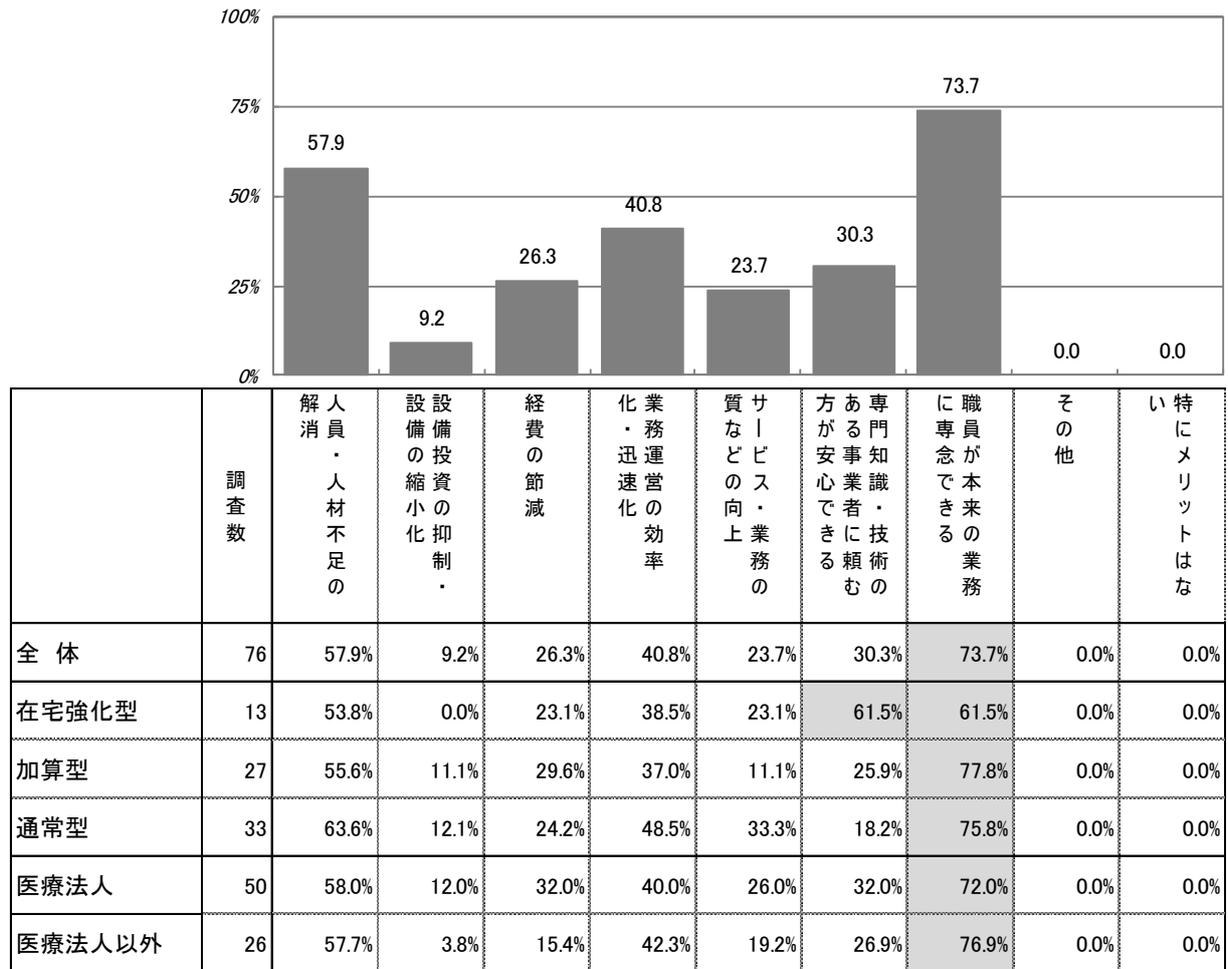
不満内容としては「接遇面、掃除仕上がり等個人差がある」「日常清掃を手がける委託業者パート職員の質の低さ」「嘔吐物など感染の恐れのあるものには手を出さない」といった質の面での不満が出されている。

### 5. 施設内清掃サービス③

委託のメリットとしては『職員が本来の業務に専念できる』が73.7%とやや抜けて高い。  
『人員・人材不足の解消』が57.9%と半数を超えている。

図表 5.5 (施設内清掃を委託している76施設)

●問5-5.施設内清掃サービスの「委託のメリット」(複数回答)



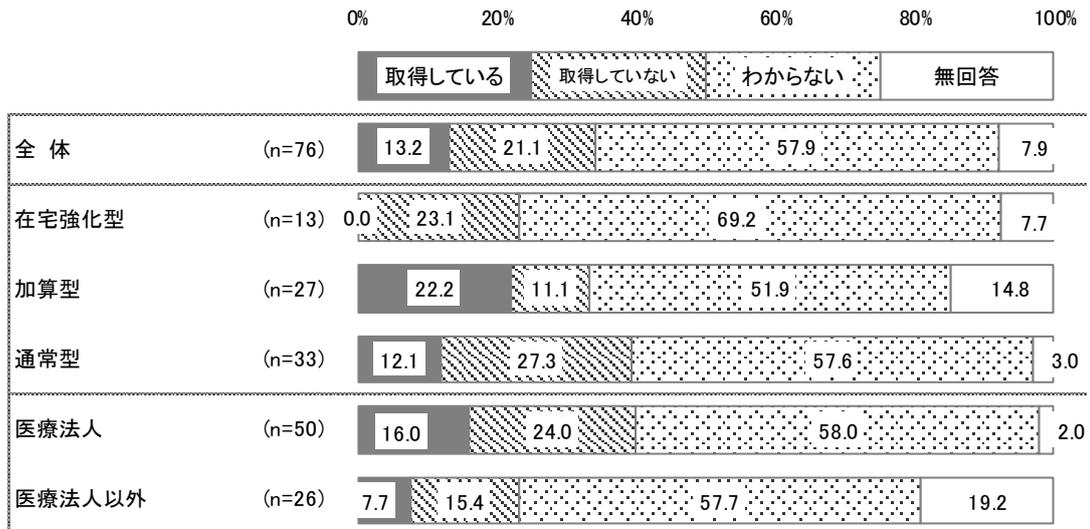
各属性で最も割合が高い

## 5. 施設内清掃サービス④

サービスマークの取得に関しては『わからない』が全体では6割弱を占める。  
サービスマークの説明に関しては『受けたことはない』が全体では84.6%と多い。

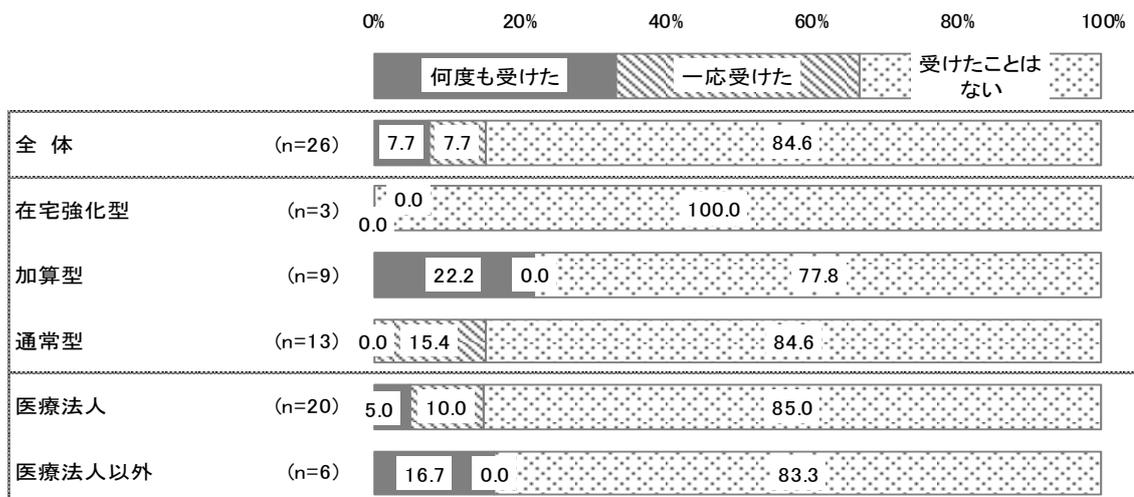
図表 5. 6-1（施設内清掃を委託している 76 施設）

## ●問5-6①委託事業者のサービスマーク取得状況の認知



図表 5. 6-2（サービスマーク取得状況認知者 26 件）

## ●問5-6②サービスマーク説明有無（サービスマーク取得状況認知者）

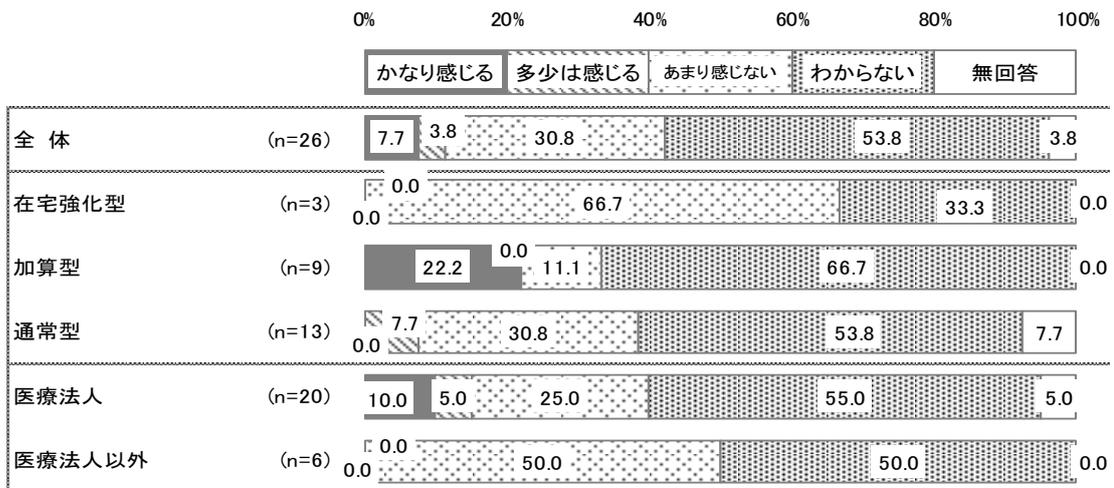


### 5. 施設内清掃サービス⑤

サービスマークの取得・未取得事業者の差は『かなり感じる+多少は感じる』が11.5%とあまり高くはない。『わからない』が半数以上(53.8%)を占める。  
 継続利用予定は80.3%が『このまま継続する予定』と答えている。  
 『継続しない予定』と答えた施設は1施設。

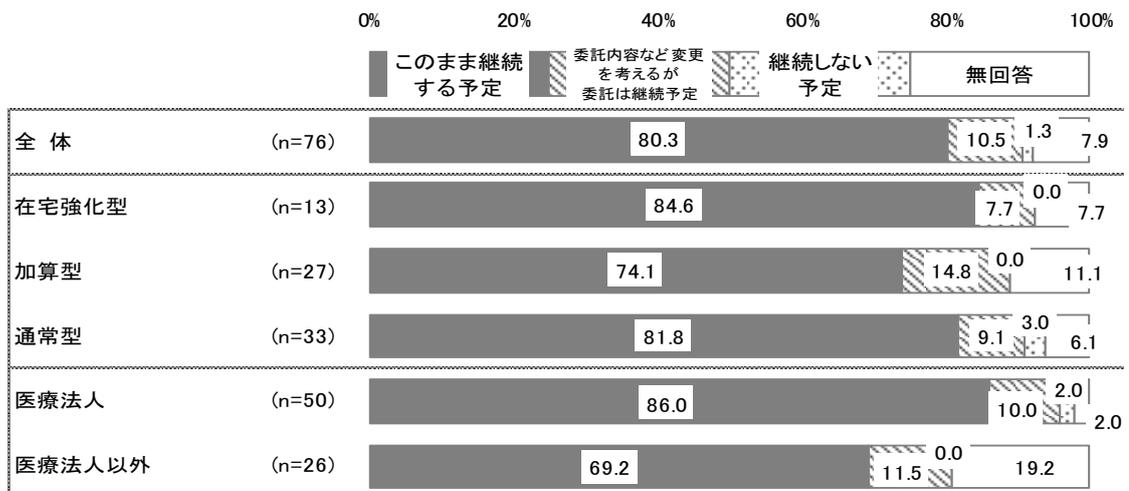
図表 5.6-3 (サービスマーク取得状況認知者 26 件)

●問5-6③サービスマーク取得業者との差(サービスマーク取得状況認知者)



図表 5.7 (施設内清掃を委託している 76 施設)

●問5-7.施設内清掃サービス委託～継続利用予定



「継続しない予定」は1施設。  
 「継続しない理由(選択肢)」では「サービス内容に不満がある」としている。

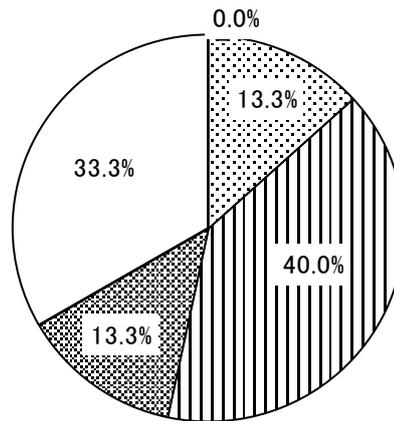
## 6. 入居者移動・送迎サービス①

『2000～2010年』に委託を開始した施設が40%（6施設）  
 利用事業者数は『1社』が8施設で最も多い。

図表 6.1（移動・送迎サービスを委託（利用）している15施設）

### ●問6-1.委託開始時期(n=15)

- 1992年以前
- 1993～1999年
- 2000～2010年
- 2011年以降
- 無回答



### ●問 6-2. 利用事業者数

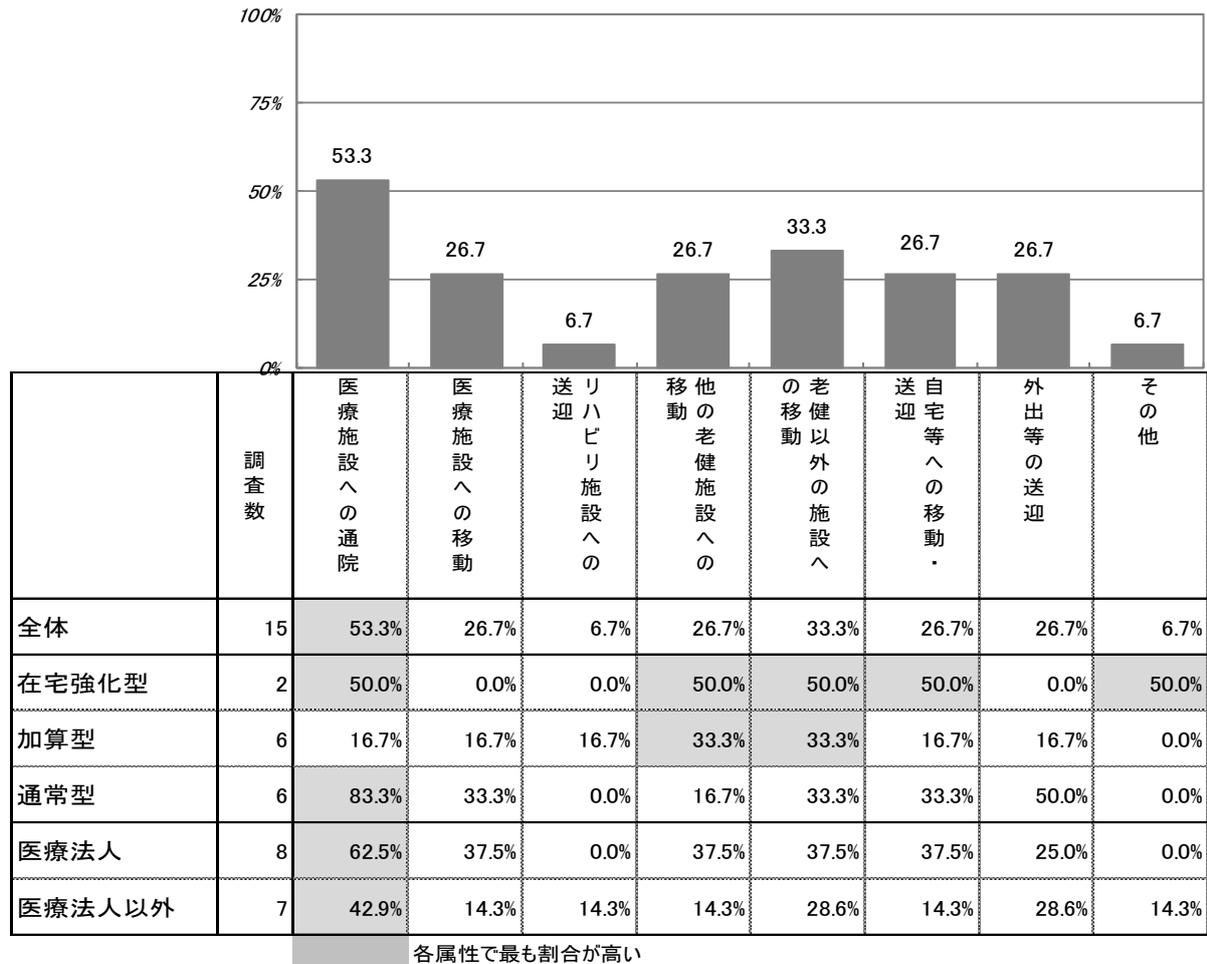
1社：8施設、2社：4施設、3社以上：3施設（最大7社）

## 6. 入居者移動・送迎サービス②

『医療施設への通院』に利用が53.3%（8施設）で最も多い。

図表 6.2（移動・送迎サービスを委託（利用）している15施設）

●問6-3.サービス利用内容

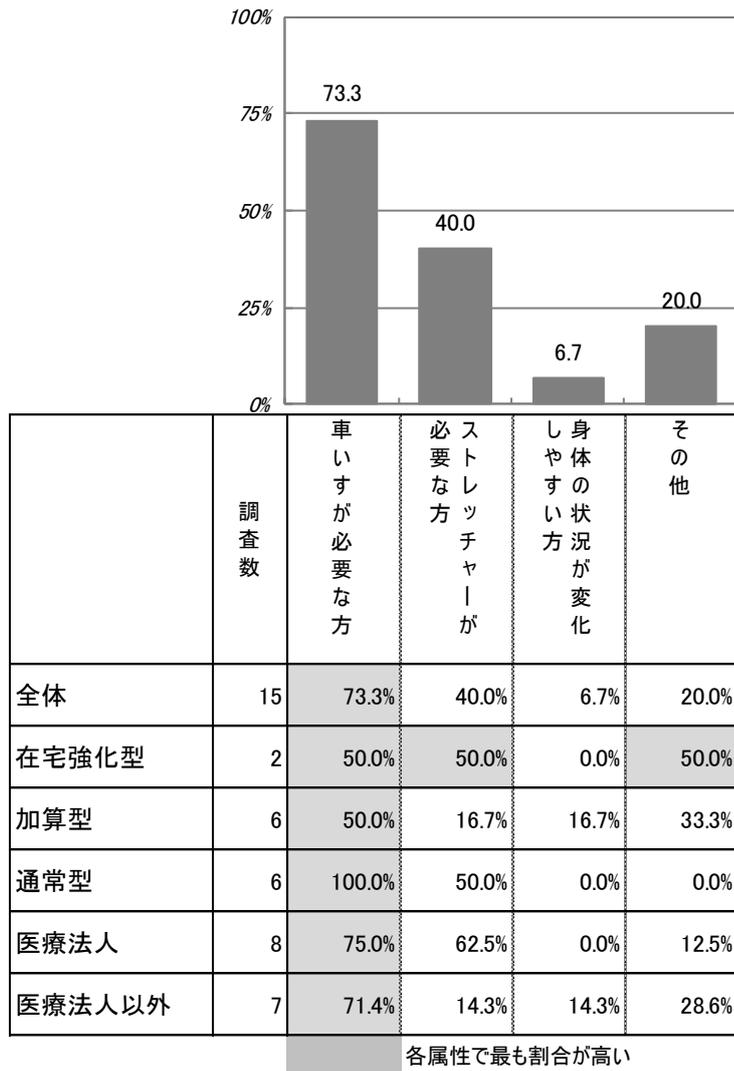


## 6. 入居者移動・送迎サービス③

サービス利用者は『車いすが必要な方』が73.3%（8施設）で最も多い。

図表 6.3（移動・送迎サービスを委託（利用）している15施設）

## ●問6-4.サービス利用者



『その他』としては「家族の希望」「デイケアへの送迎」などが挙げられている。

利用に際しての不満点として以下の意見が挙げられた（抜粋）

- ・安全運転管理面で質の高い人材確保が難しい。
- ・車イスにより、リクライニング操作が異なるが、操作に関する知識が不足気味。
- ・事業者によって金額に差がある。

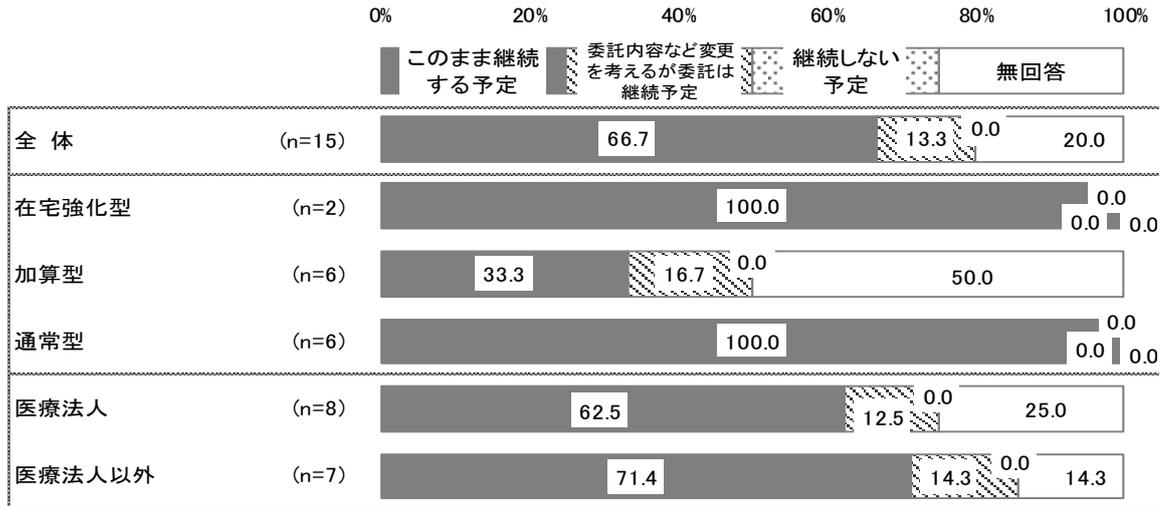
## 6. 入居者移動・送迎サービス④

『このまま継続する予定』が66.7%（9施設）

『継続しない予定』という回答はなかった。

図表 6.5（移動・送迎サービスを委託（利用）している15施設）

## ●問6-6.移動・送迎サービス委託～継続利用予定



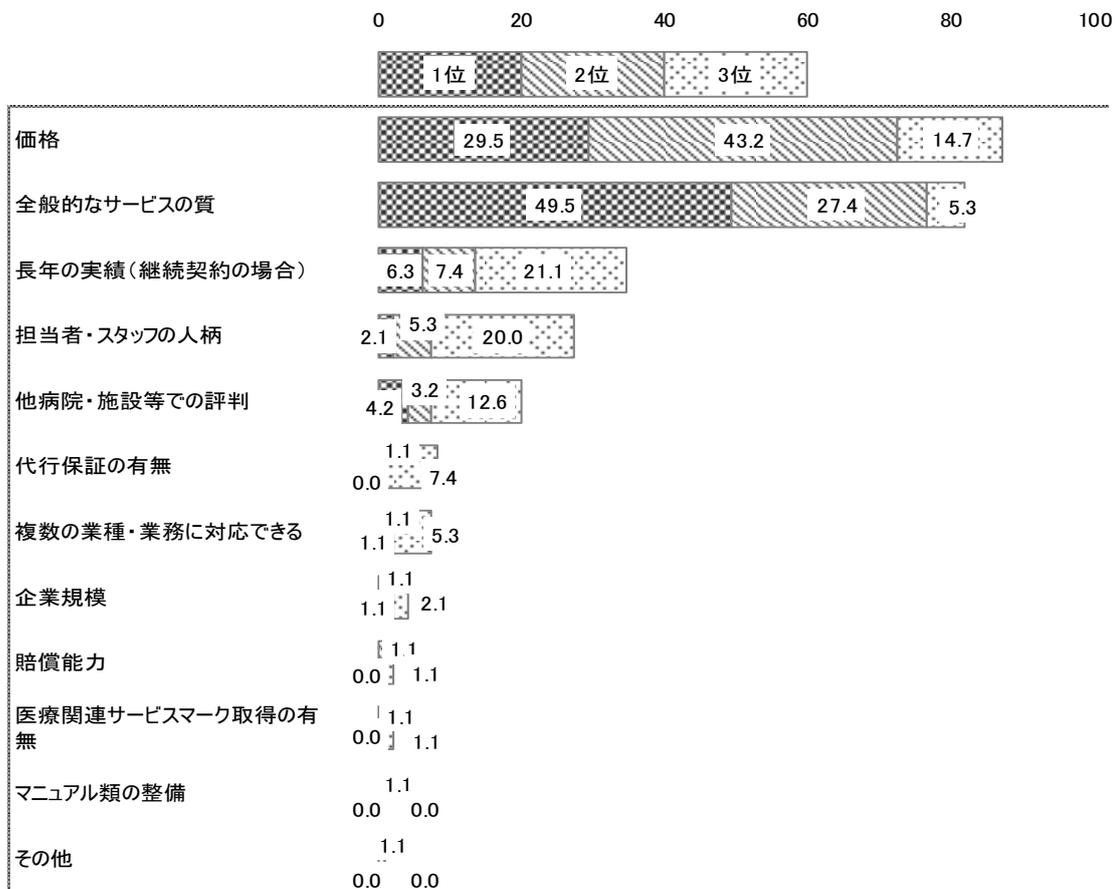
## 7. 事業者との契約決定要因

事業者との契約決定要因として『全般的なサービスの質』を1位に挙げる施設が、全体の約半数（49.5%）。次いで『価格』を1位に挙げる施設が29.5%とこの2項目で8割近くを占める。

重視項目の3位までに挙げられている比率は『価格』が87.4%で最も多く、次いで『全般的なサービスの質』が82.2%、『長年の実績（継続契約の場合）』が34.8%の順である。

図表 7.1

## ●問8.事業者との契約決定要因(重視項目ベスト3)



## 8. 自由意見

### 問 9①利用したい・希望するサービス（抜粋）

- ・送迎業務のアウトソースは常に考えているが、なかなか条件に合う企業がないのが現状。
- ・離島のためサービス事業者数も少なく価格がさげられなく、サービスも向上が望めない。

### 問 9②サービスや質の改善について（抜粋）

- ・リネンの委託については都度担当者に意見や要望を伝え、改善してもらっている。  
施設内の清掃については、同グループ内で委託しており、経費の節減についてメリットは感じられない。また、清掃は、利用者や外部の人との関わりもあるので、接遇面の指導等やりにくさを感じる。
- ・給食に関して配膳ミスなどインシデントが発生した時、指導や教育が直接できないので、改善しにくいことがある。
- ・私どもの事業継続に寄与していただく為に新しい情報提供があればお願いしたい  
(協働といった観点から。)

### 問 9③行政に対する意見（抜粋）

- ・国と地方の格差（地域差）をなるべく少なくしてほしい。
- ・介護報酬アップ・業界全体の処遇改善
- ・事業での報酬が下がる中で、物価上昇に併ない事業外支出が増加している。質を確保することが難しくなる現状を改善して欲しい。
- ・次々と新しい業者が出ていると思うが、施設や企業が選択しやすいように、一覧できる方法があると良い

( Ⅱ 調査の結果 )

B.給食事業者調査編



## II 調査の結果

### B. 給食事業者調査編

#### 1 調査対象プロフィール

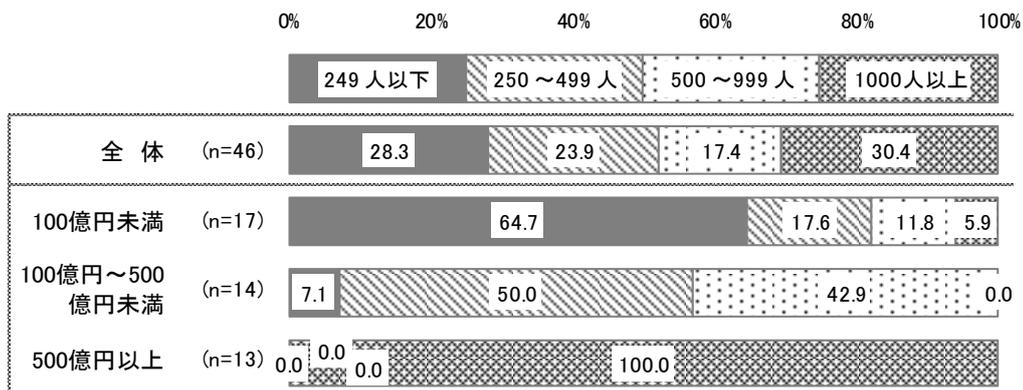
##### 1.1①給食事業の従事者数、受託額、契約ベッド数

給食事業の従事者数は『1000人以上』が30.4%を占める一方、『249人以下』が28.3%となっている。

給食事業の受託額は『100億円未満』が38.6%、『100億円～500億円未満』が31.8%、『500億円以上』が29.5%となっている。

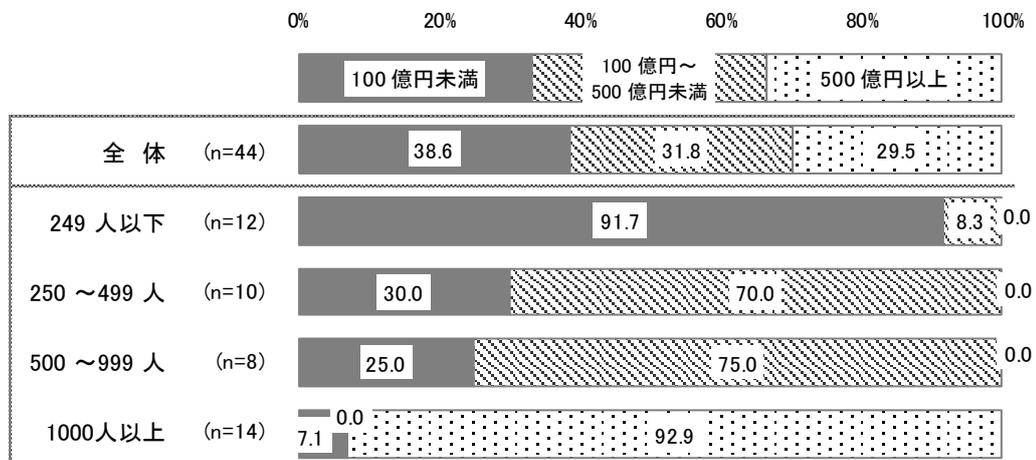
図表 8.1

●F2 給食事業の従事者数



図表 8.2

●F7 給食事業の受託額



## 1.1②給食事業の従事者数、受託額、契約ベッド数

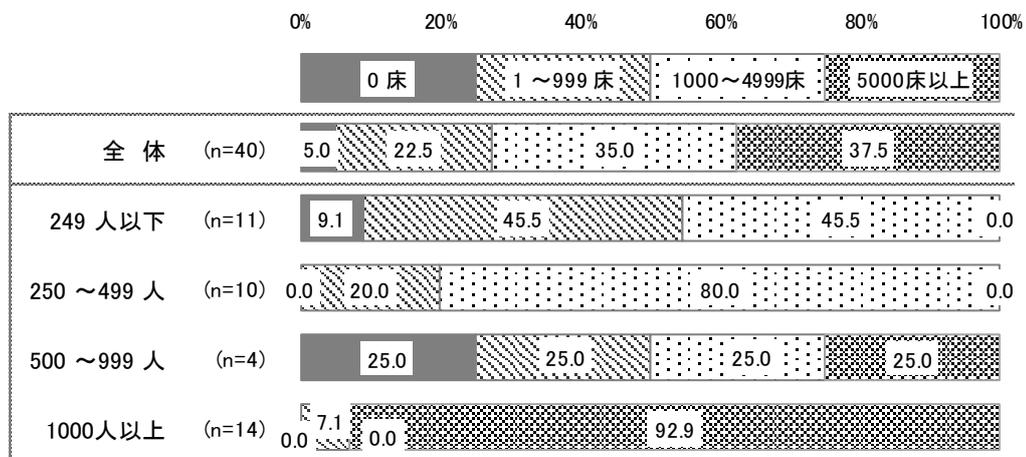
契約ベッド数は『5000床以上』が37.5%

病院、介護関連施設から受託していない『0床』という回答も5.0%見られた。

## 1.2 契約ベッド数

図表 8.3

## ●F8 契約ベッド数



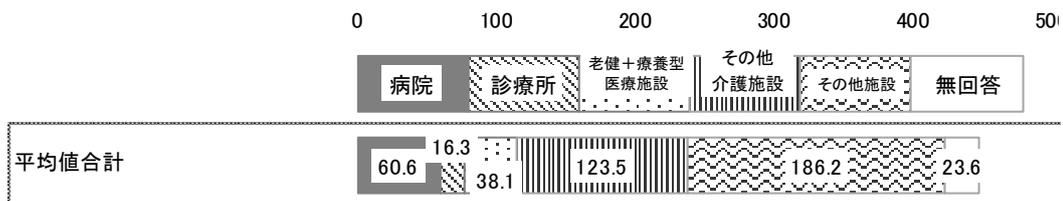
## 2 受託件数、売上割合①

平均値合計施設数は 448.2 施設。

そのうち最も多いのが『その他の施設』で 186.2 施設、『その他介護施設』が 123.5 施設。それを比率で見ると『その他施設』が 41.5%、次いで『その他介護施設』が 27.5%、『病院』が 13.5%となっている。

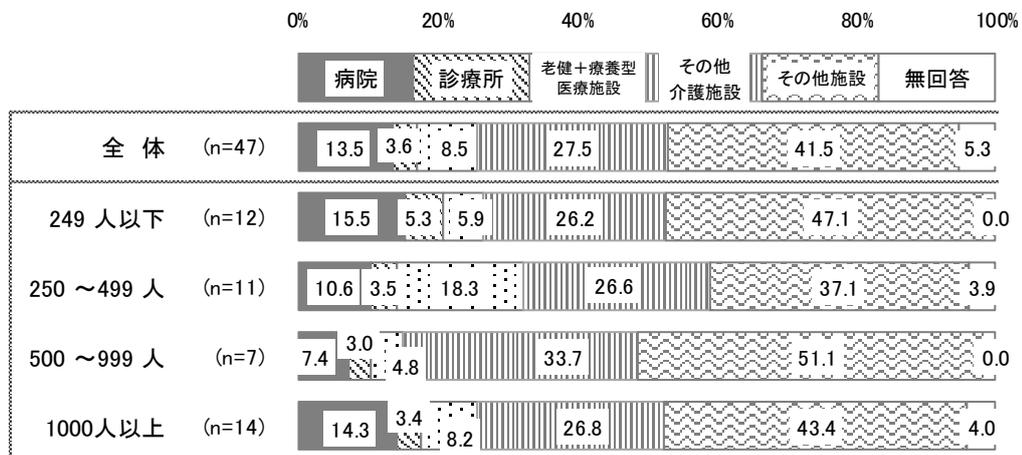
図表 9.1

### ●問1.受託施設数(平均値)(n=47)



図表 9.2

### ●受託施設数 平均比率(%)

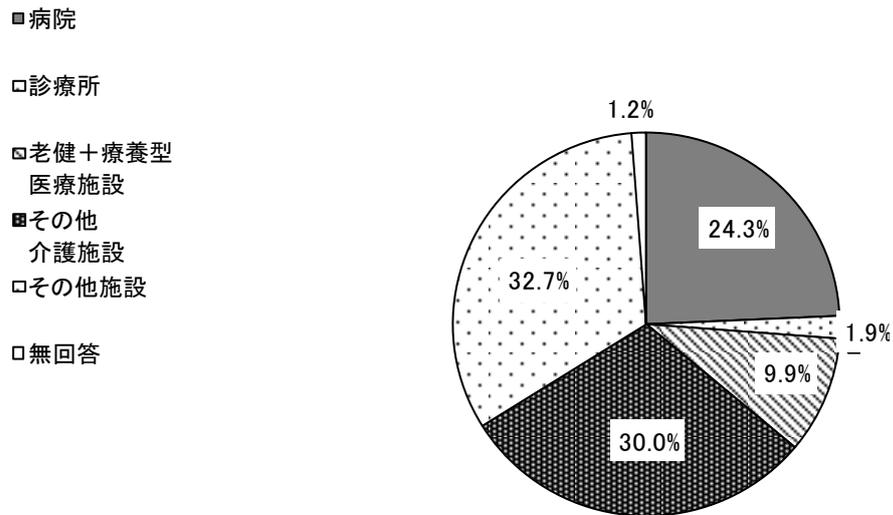


## 2 受託件数、売上割合②

売上割合をそれぞれの平均値を見ると『その他施設』が32.7%、『その他介護施設』が30.0%、『病院』が24.3%となっている。『病院』の場合、施設数の割合は13.5%でありそれと比較して売上の比率は高くなっている。  
 受託額は『増加傾向』が40.8%、『横ばい傾向』が34.7%となっている。

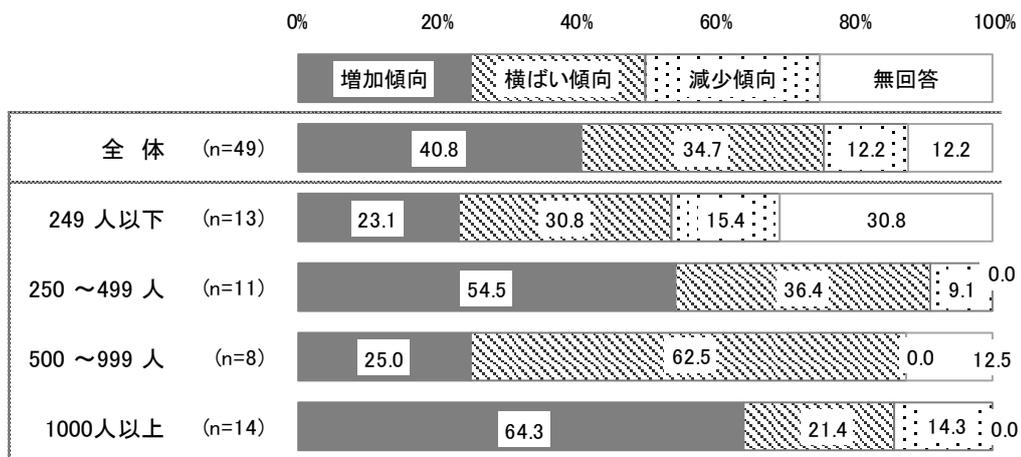
図表 10.1

●問1.売上の割合(平均値)(n=39)



図表 10.2

●問1-2.受託額増減



\*増加平均 (19件) +18.9%、減少平均 (5件) -14%

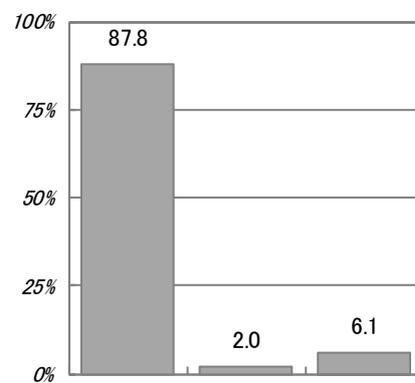
### 3 医療関連サービスマークについて

#### 3-1. 医療関連サービスマークの取得状況

医療関連サービスマークの取得状況を見ると『患者等給食』が87.8%である。

図表 11.1

●問2.サービスマーク取得(複数回答)



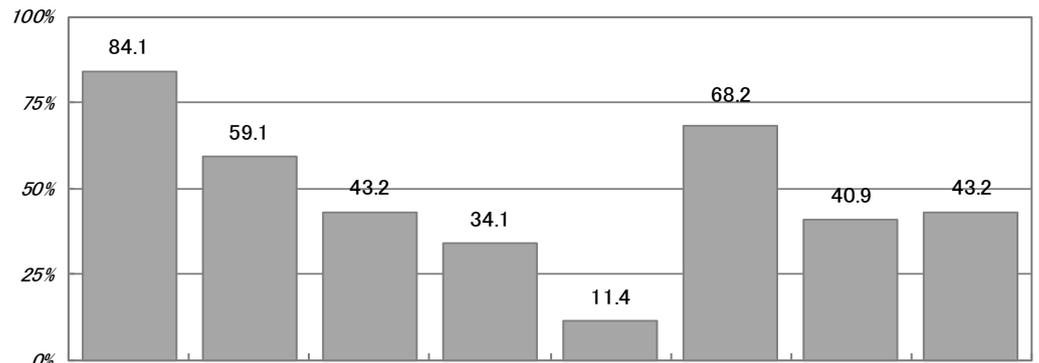
	調査数	患者等給食業務	その他	いどれも取得して
全体	49	87.8%	2.0%	6.1%
249人以下	13	84.6%	0.0%	7.7%
250～499人	11	90.9%	9.1%	0.0%
500～999人	8	75.0%	0.0%	12.5%
1000人以上	14	92.9%	0.0%	7.1%

## 3-2. 医療関連サービスマークの取得動機

医療関連サービスマークの取得動機を見ると『業務のレベルアップ・サービスの質の向上』が84.1%で最も高く、次いで『社会的評価の向上を図るため』が68.2%、『入札の条件となっているから』が59.1%となっている。

図表 11.2

## ●問2 付問1.サービスマーク取得動機(複数回答)



	調査数	の向上	入札の条件となっているから	営業上有利と考えたから	業務拡大・売上拡大を目指して	他社との差別化を図るため	社会的評価の向上を図るため	得が業界の流れである	病院側からの問い合わせや要望がある
全体	44	84.1%	59.1%	43.2%	34.1%	11.4%	68.2%	40.9%	43.2%
249人以下	11	100.0%	27.3%	45.5%	45.5%	9.1%	81.8%	27.3%	36.4%
250～499人	11	72.7%	81.8%	36.4%	36.4%	18.2%	27.3%	27.3%	36.4%
500～999人	6	100.0%	66.7%	50.0%	0.0%	0.0%	66.7%	50.0%	50.0%
1000人以上	13	76.9%	69.2%	46.2%	38.5%	7.7%	100.0%	61.5%	53.8%

## 4 介護保険施設等における受託

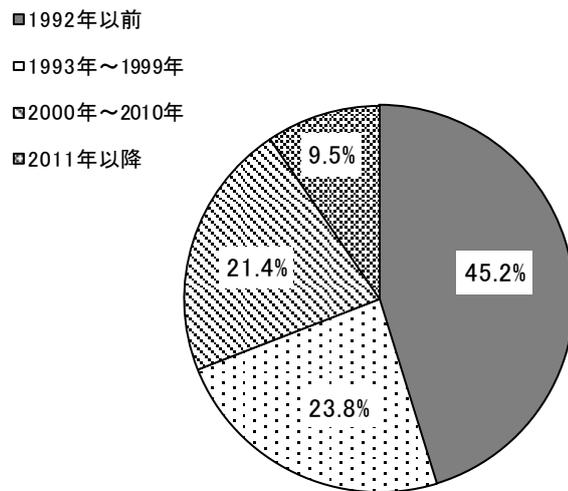
### 4-1. 介護施設からの受託開始時期、受託施設数、売上割合

受託開始時期は 45.2% 『1992 年以前』 を答えている。

受託施設数の全体平均値は 152.5 施設。『特別養護老人ホーム』 が平均 53.3 施設 (35.0%)、  
『介護老人保健施設』 が平均 35.1 施設 (23.0%)。

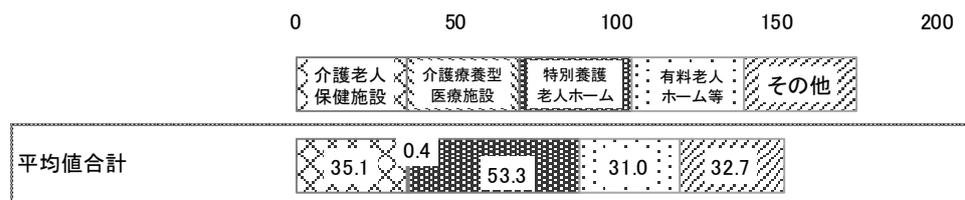
売上の割合としては『特別養護老人ホーム』 が平均値で 37.0%、『有料老人ホーム』 が平均値で 25.5%となっている。

図表 12.1 ●問3-1.委託開始時期(n=42)

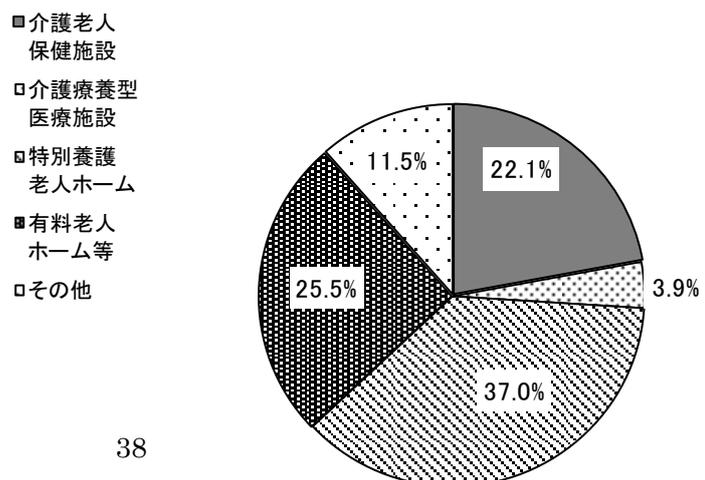


図表 12.2

●問3-2-1.介護保険施設等の受託施設数(平均値)(n=38)



図表 12.3 ●問3-2-1.売上の割合(平均値)(n=32)

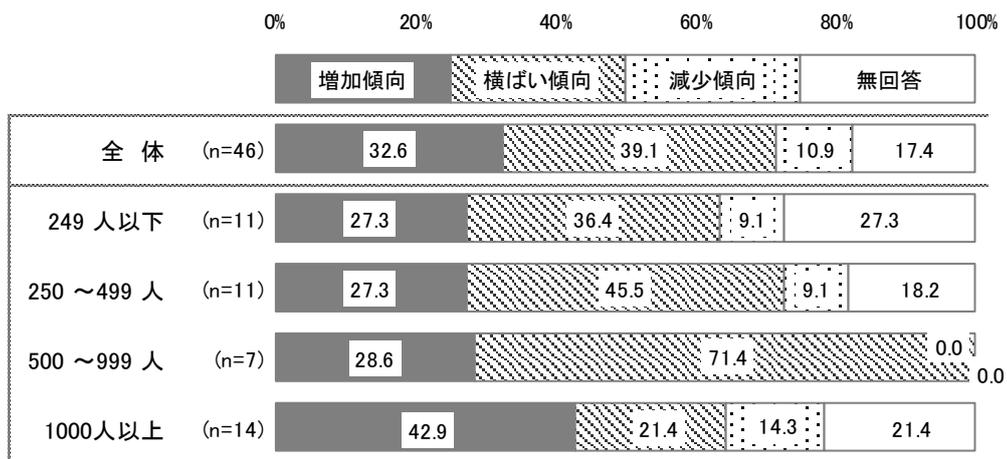


## 4-2. 介護施設からの受託額増減、収支状況

受託額に関して『増加傾向』との回答が32.6%、『横ばい傾向』39.1%となっている。  
 収支状況は『黒字』が全体の43.5%で、『赤字』は13.0%である。  
 500人未満の事業者では『赤字』は18.2%と500人以上の事業者よりやや多い。

図表 12.4 (介護関連施設等から受託のある事業者 46社)

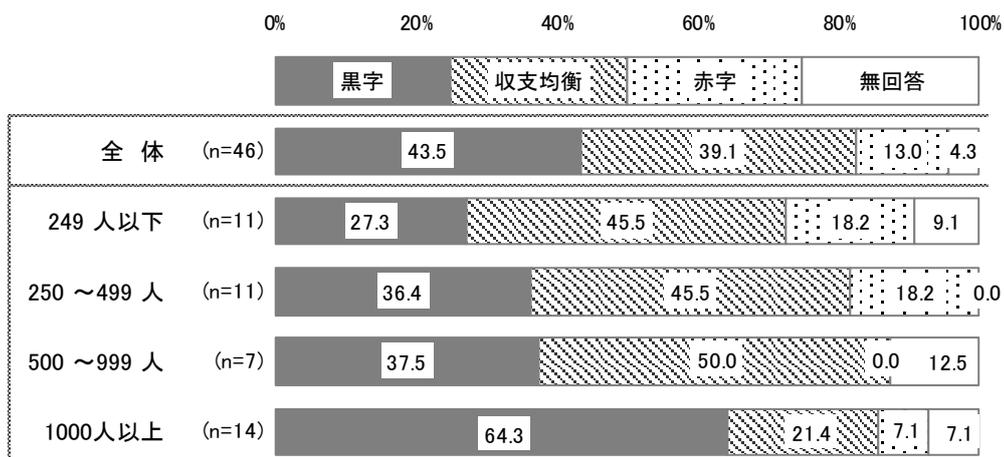
## ●問3-2-2.介護関連施設の受託額増減



増加平均(14件) : +13.7%、減少平均(5件) : -13.4%

図表 12.5 (介護関連施設等から受託のある事業者 46社)

## ●問3-3.受託施設における収支状況

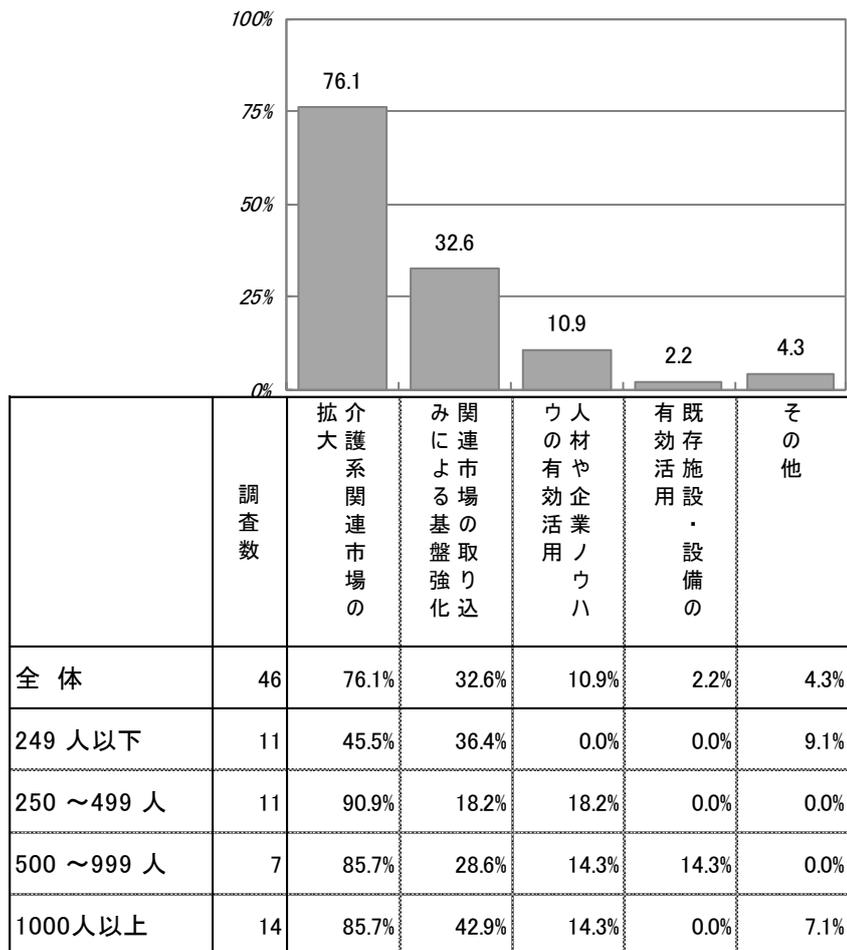


## 4-3. 介護施設への参入動機

介護施設への参入動機としては『介護系関連市場の拡大』が76.1%と他の動機と比べかなり高い。

図表 12.6 (介護関連施設等から受託のある事業者 46 社)

●問3-4. 参入動機(複数回答)

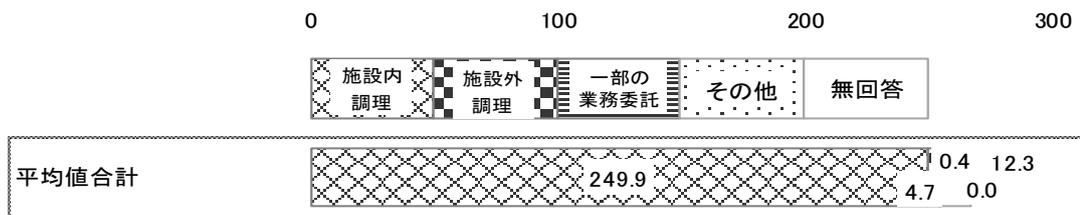


## 5 施設内、施設外調理①～施設数と売上構成比

施設数の平均値合計は267.3施設。そのうち『施設内調理』は249.9施設と大半を占める。(93.5%)。  
 売上構成比は『施設内調理』が88.7%、『施設外調理』が8.3%となっている。

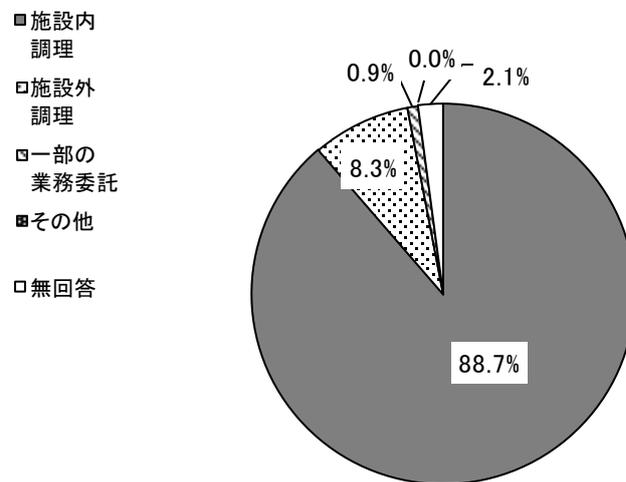
図表 12.7

●問3-5.「施設内／施設外調理」施設数(平均値)(n=43)



図表 12.8

●問3-5.売上構成比 (n=40)

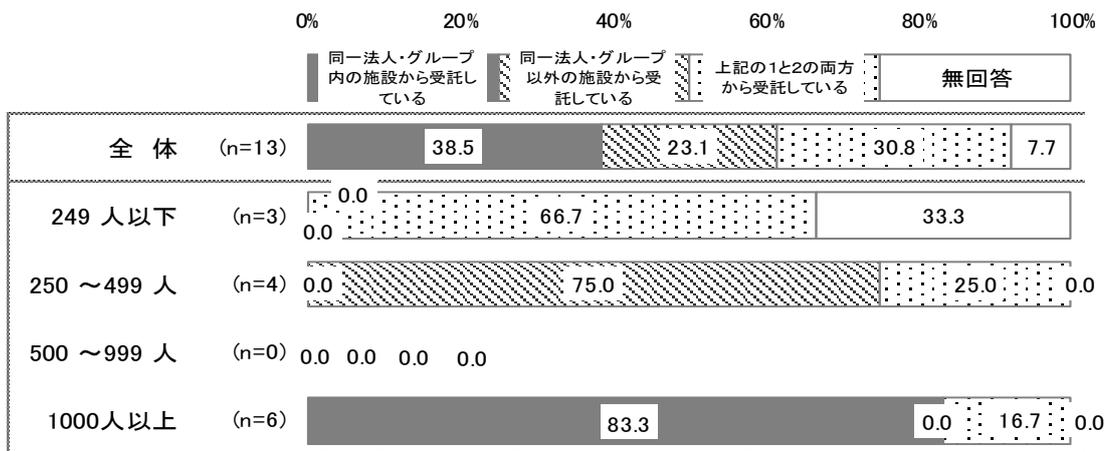


## 5 施設内、施設外調理②～施設外調理の受託先、加工施設の保有元

「施設外調理」を受託しているのは13事業者。  
 受託先として『同一法人・グループ内の施設からの受託』が38.5%（5事業者）。  
 加工施設（セントラルキッチン）は『事業者で所有』が61.5%（8事業者）。

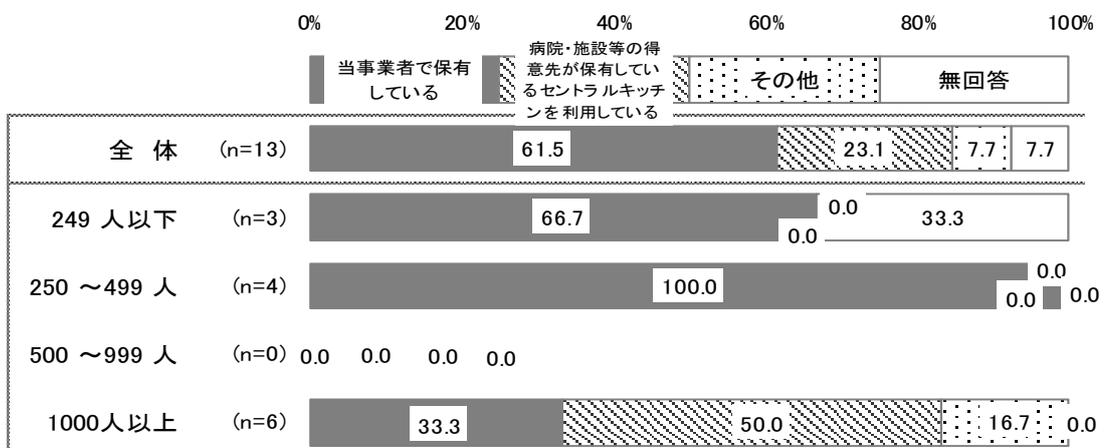
図表 12.9 「施設外調理」を受託している事業者13社

●問3-6.「施設外調理」を受託している病院や施設



図表 12.10 「施設外調理」を受託している事業者13社

●問3-7.「施設外調理」実施の加工施設の保有元

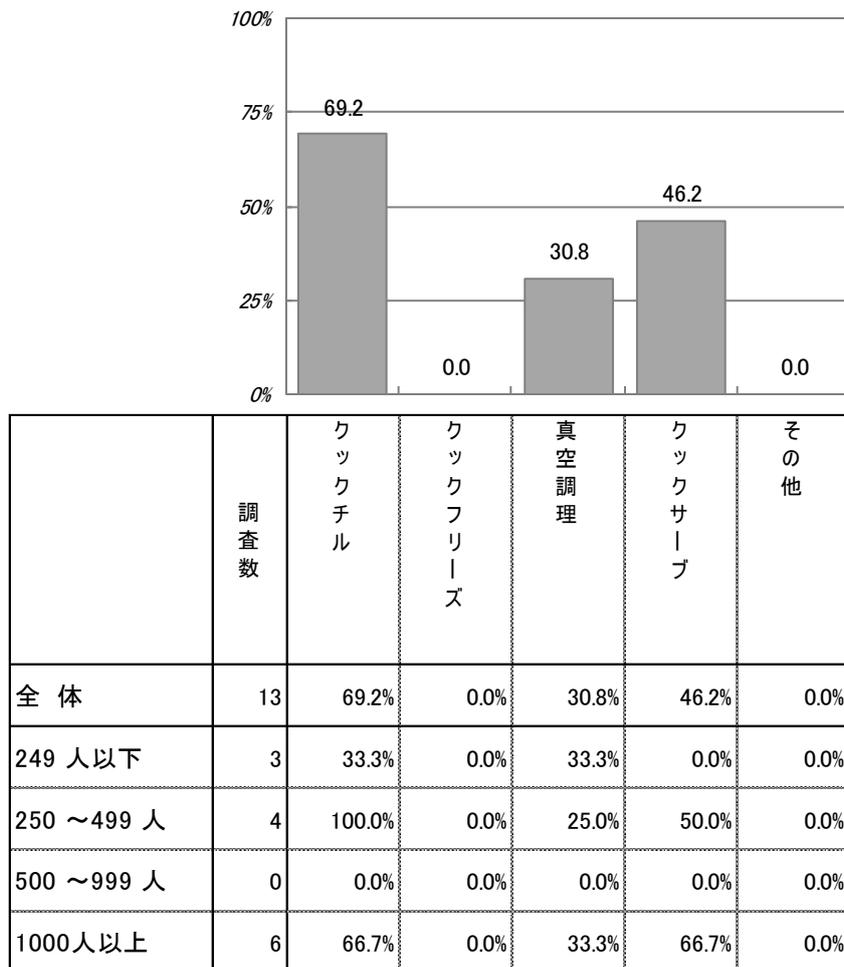


## 5 施設内、施設外調理③～施設外調理の方法

施設外調理の実施方法として『クックチル』が69.2%(9事業者)で最も多く、次いで『クックサーブ』が46.2%(6事業者)。

図表 12.11 (「施設外調理」を受託している事業者 13 社)

●問3-8.「施設外調理」実施方法(複数回答)

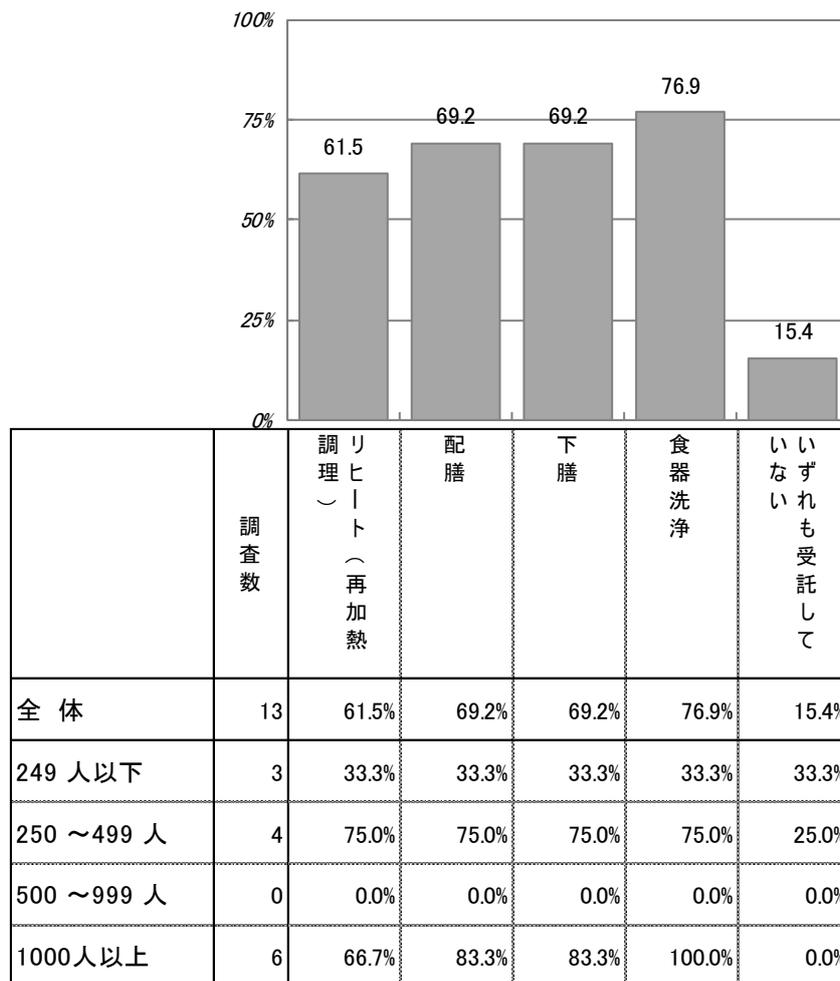


## 5 施設内、施設外調理④～施設外調理の方法

施設外調理品の施設への運搬後の受託業務としては『食器洗浄』76.9%（10事業者）、『配膳』『下膳』が69.2%（9事業者）、『リヒート（再加熱調理）』が61.5%（8事業者）。

図表 12.12（「施設外調理」を受託している事業者13社）

●問3-9.施設外調理した半加工品の施設への運搬後の受託業務（複数回答）

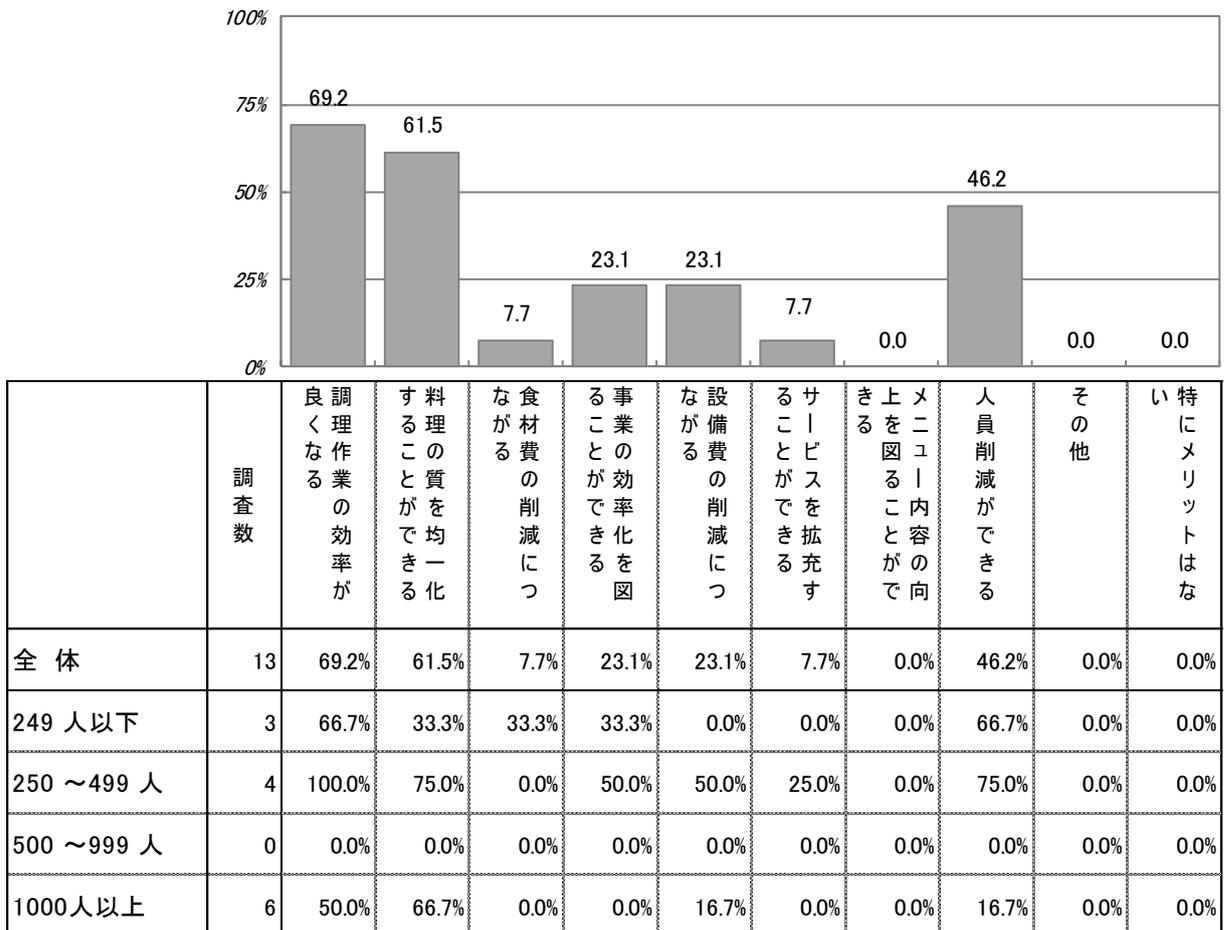


## 5 施設内、施設外調理⑤～施設外調理のメリット

施設外調理のメリットとして『調理作業の効率が良くなる』69.2%(9 事業者)、『料理の質を均一化することができる』61.5%(8 事業者)、『人員削減ができる』46.2% (6 事業者)。

図表 12.13 (「施設外調理」を受託している事業者 13 社)

●問3-10.「施設外調理」メリット(複数回答)

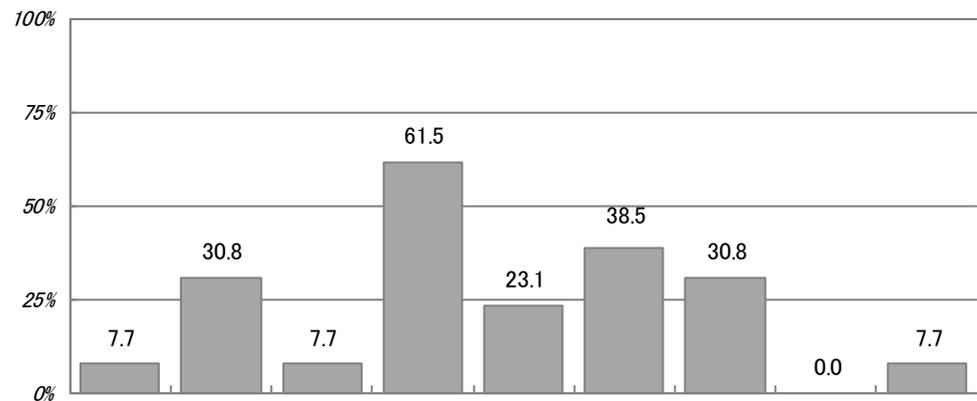


## 5 施設内、施設外調理⑥～施設外調理のデメリット

施設外調理のデメリットとしては『配送・輸送コストがかさむ』61.5%(8事業者)が最も多く、次いで『食中毒などのリスクが増大する』38.5%(5事業者)が挙げられている。

図表 12.14 (「施設外調理」を受託している事業者 13 社)

●問3-11.「施設外調理」デメリット(複数回答)



	調査数	調理作業の効率が	食料費の削減につ	設備費の削減につ	配送・輸送コスト	入所者の評価向上	食中毒などのリス	参入・開発コスト	その他	特にデメリットは
全体	13	7.7%	30.8%	7.7%	61.5%	23.1%	38.5%	30.8%	0.0%	7.7%
249人以下	3	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
250～499人	4	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	25.0%	0.0%	25.0%
500～999人	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1000人以上	6	16.7%	33.3%	16.7%	66.7%	16.7%	66.7%	50.0%	0.0%	0.0%

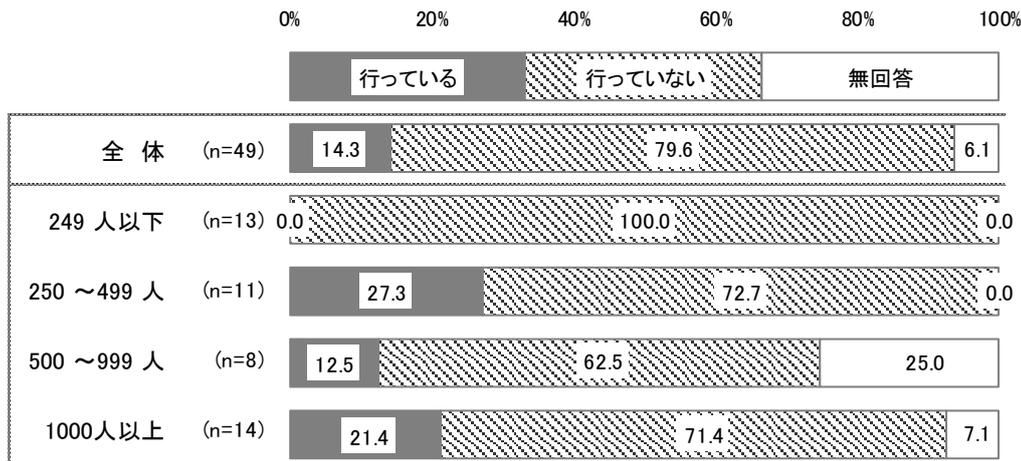
## 6 在宅配食サービス①

在宅配食サービスを行っているのは14.3%(7事業者)。

お届け方式是『常温方式』71.4%(5事業者)、『冷凍方式』28.4%(2事業者)。

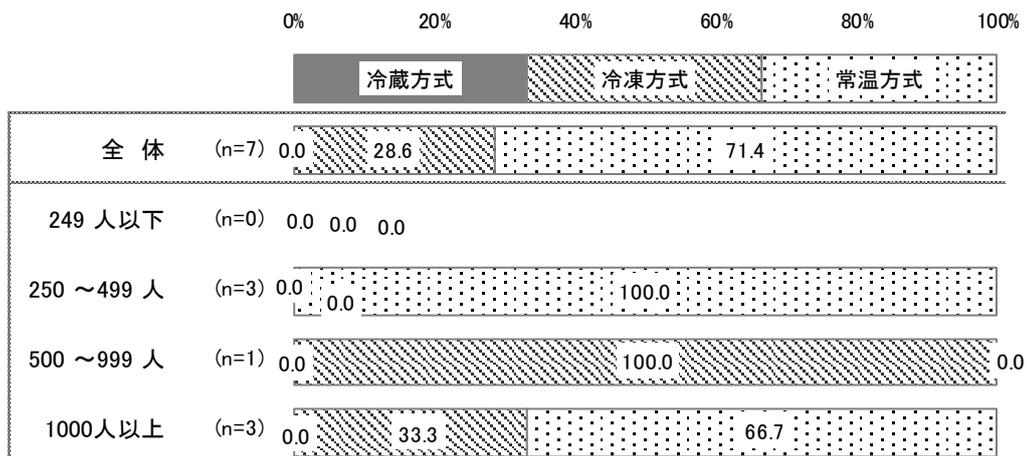
図表 13.1

## ●問3-12.個人宅への「在宅配食サービス」



図表 13.2 (「在宅配食」を行っている事業者7社)

## ●問3-12 付問1.お届け方式(温度)



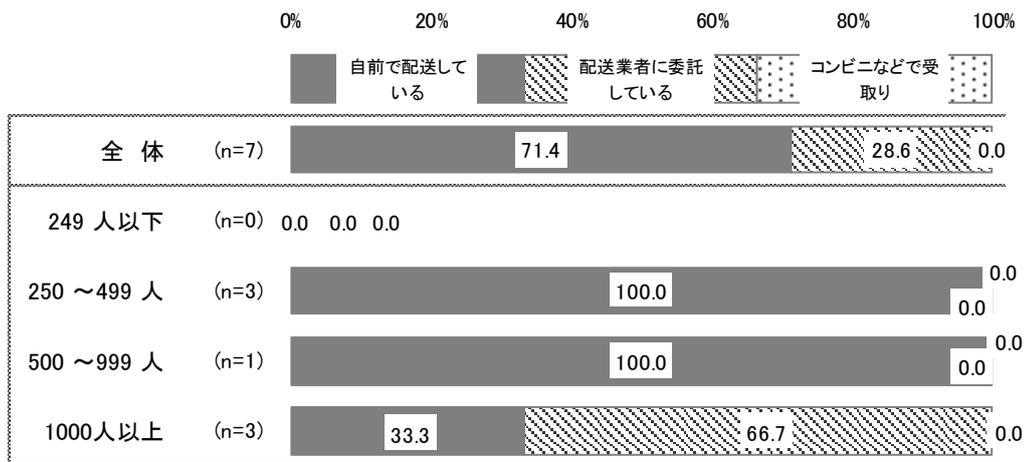
## 6 在宅配食サービス②

お客様宅への配達方法は『自前で配送している』71.4%（5事業者）、『配送業者に委託している』28.6%（2事業者）。

宅配エリアの範囲は『同一市区町村』が57.1%（4事業者）、『複数の市区町村』『同一都道府県内』『全国』がそれぞれ14.3%（1事業者）。

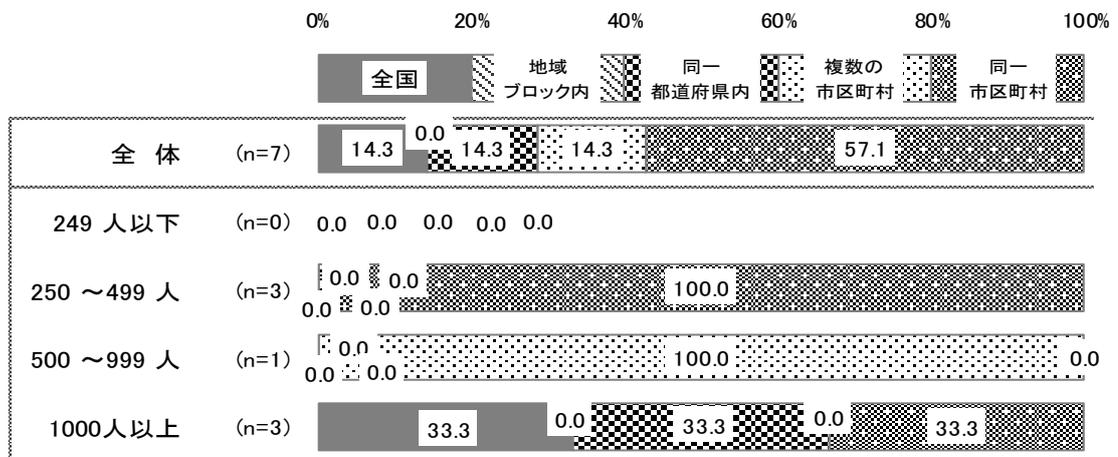
図表 13.3 「在宅配食」を行っている事業者7社

●問3-12 付問2.お客様宅への配達方法



図表 13.4 「在宅配食」を行っている事業者7社

●問3-12 付問3.宅配エリアの範囲



## 7 今後の事業拡大予定①

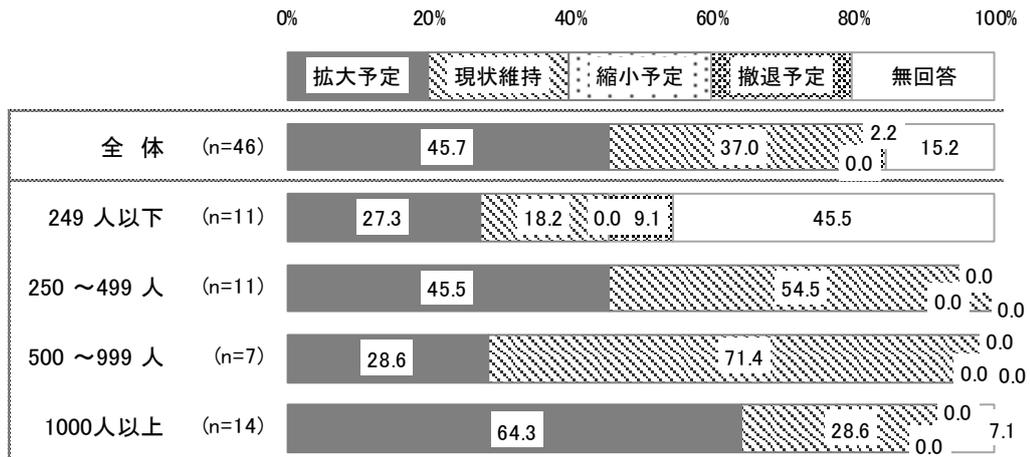
今後の事業拡大予定に関して、

介護老人保健施設については『拡大予定』が45.7%で『撤退予定』は2.2%。

介護療養型医療施設については『拡大予定』が37.0%で『撤退予定』は2.2%。

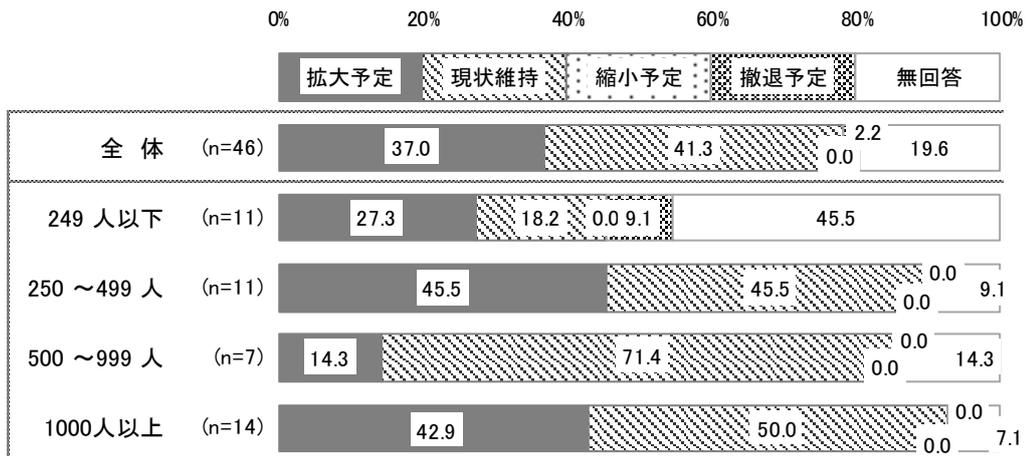
図表 14.1 (介護関連施設等から受託のある事業者 46 社)

●問3-14(1) 今後の事業拡大予定(介護老人保健施設)



図表 14.2 (介護関連施設等から受託のある事業者 46 社)

●問3-14(2) 今後の事業拡大予定(介護療養型医療施設)

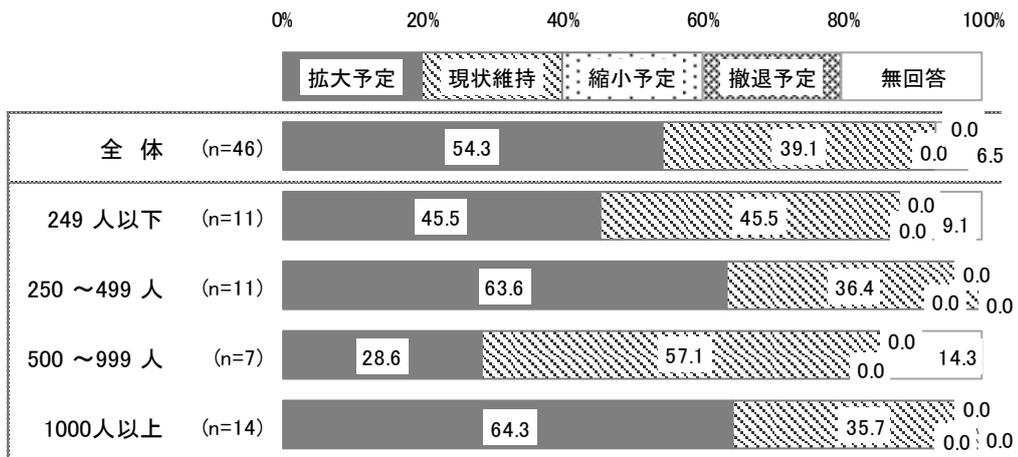


## 7 今後の事業拡大予定②

今後の事業拡大予定に関して、  
 特別養護老人ホームについては『拡大予定』が54.3%。  
 有料老人ホーム他については『拡大予定』が54.3%で『縮小予定』は2.2%。

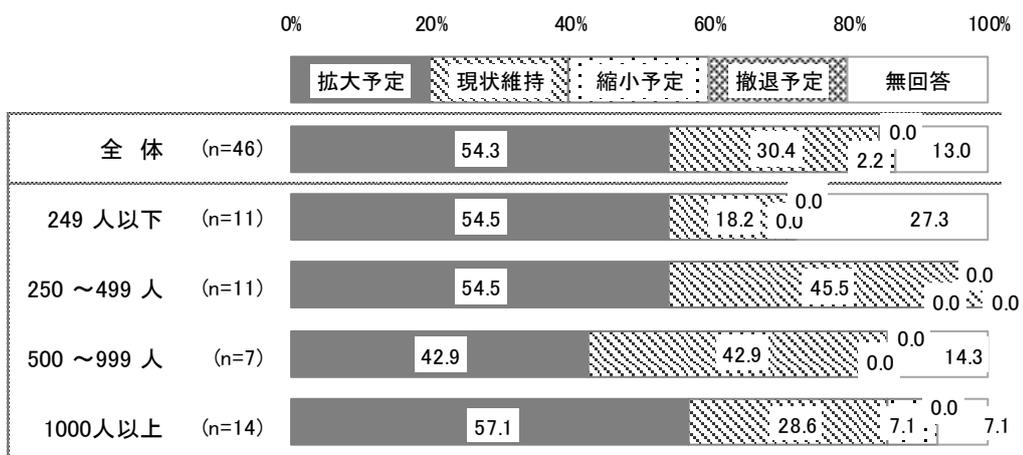
図表 14.3 (介護関連施設等から受託のある事業者 46 社)

## ●問3-14(3) 今後の事業拡大予定(特別養護老人ホーム)



図表 14.4 (介護関連施設等から受託のある事業者 46 社)

## ●問3-14(4) 今後の事業拡大予定(有料老人ホーム他)



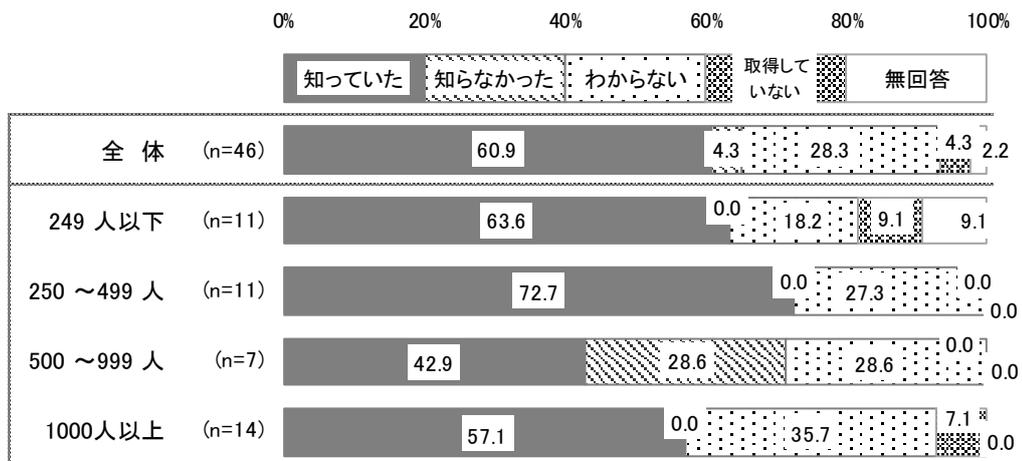
## 8 受託施設側と医療関連サービスマークに関して①

受託施設側がサービスマーク取得を『知っていた』のは60.9%。『わからない』が28.3%であった。

サービスマーク取得を認知している施設(n=28)の認知経路は『施設へサービスマークの説明をした』が67.9%を占める。

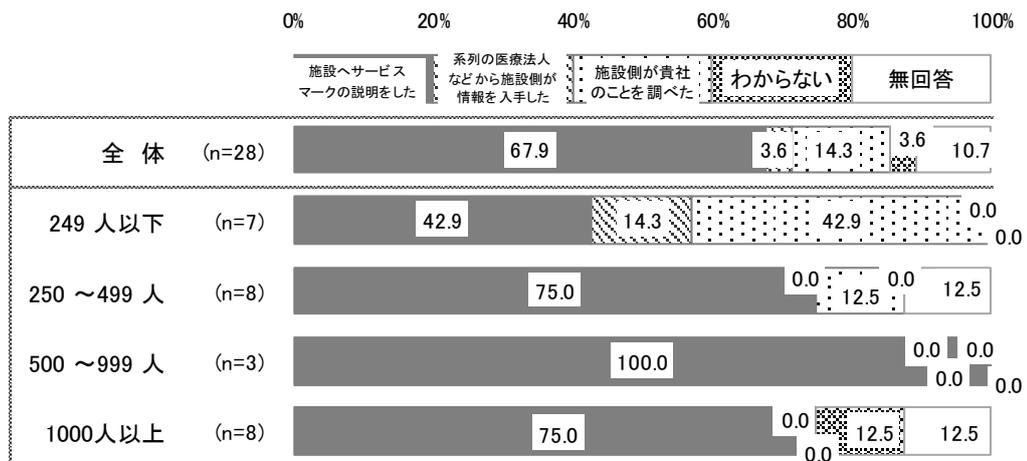
図表 15.1 (介護関連施設等から受託のある事業者 46 社)

●問3-15.受託施設側による委託事業者の医療関連サービスマーク取得状況認知



図表 15.2 (サービスマーク取得が受託施設に認知されている事業者 28 社)

●問3-15 付問1.受託施設による医療関連サービスマーク取得状況の認知経路(取得認知者)



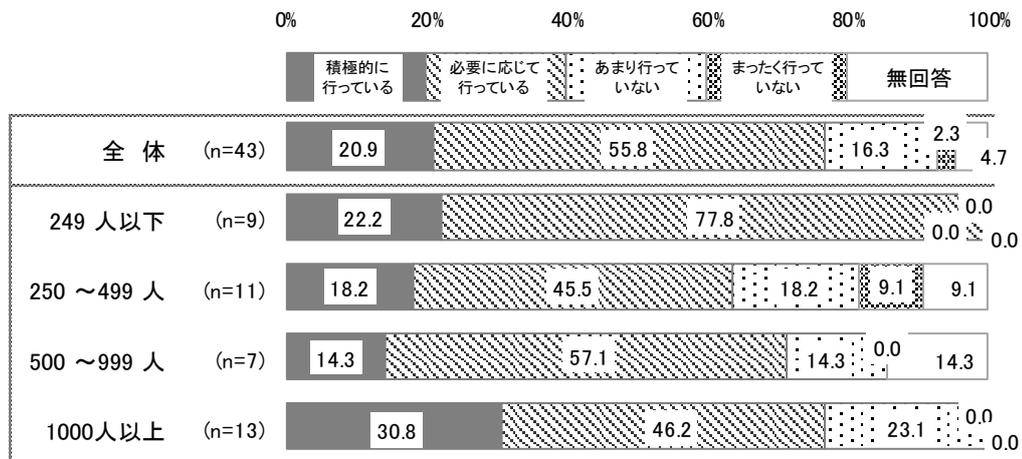
## 8 受託施設側と医療関連サービスマークに関して②

サービスマーク取得のPR状況については『積極的に行っている』20.9%、『必要に応じて行っている』55.8%と合わせて76.7%がPRを行っている。

またそのPRに対して施設側の反応は『非常に興味を持たれた』7.5%、『多少興味を持たれた』60.0%で、合わせて67.5%の施設に興味を持ってもらえている。

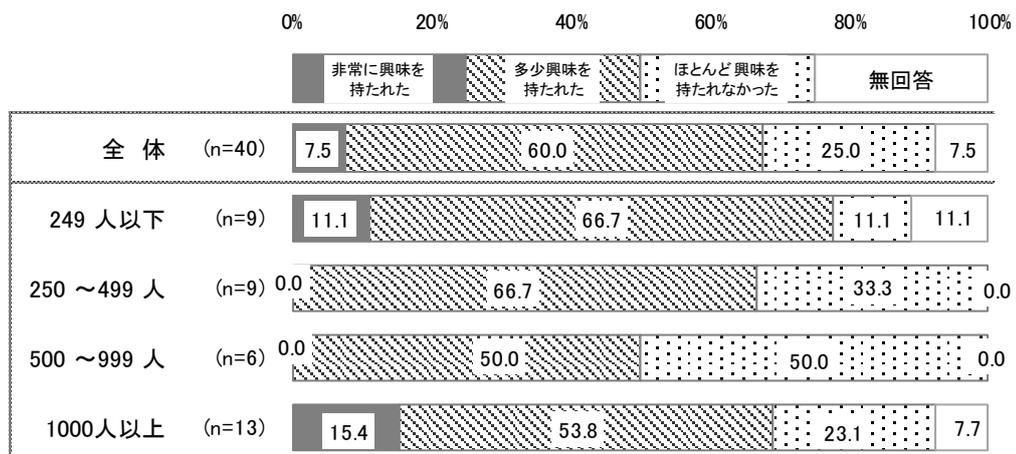
図表 15.3 (問3-15の回答者のうち『取得していない』『無回答』を除く43社)

## ●問3-16. 受託施設に対して医療関連サービスマーク取得のPR状況



図表 15.4 (問3-16の回答者のうち『まったく行っていない』『無回答』を除く40社)

## ●問3-17. 医療関連サービスマーク取得のPRに対する施設側の反応

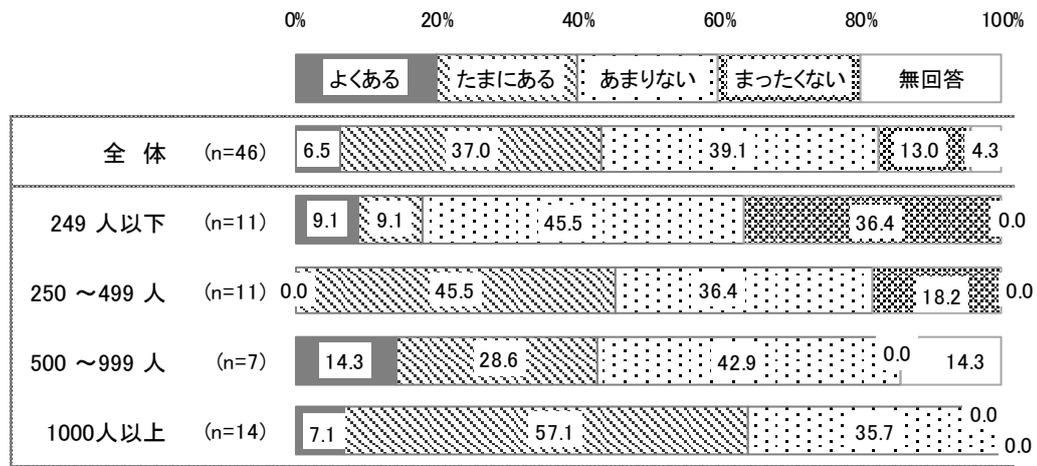


## 8 受託施設側と医療関連サービスマークに関して③

受託施設側からサービスマークに関して説明依頼・取得状況の確認があるかどうかについて『よくある』6.5%、『たまにある』37.0%であった。

図表 15.5 (介護関連施設等から受託のある事業者 46 社)

●問4.受託施設側からの医療関連サービスマークの説明依頼・取得状況確認



( Ⅱ 調査の結果 )

C.寝具類洗濯、リネンサプライ  
事業者調査編



## II 調査の結果

### C. 寝具類洗濯、リネンサプライ事業者調査編

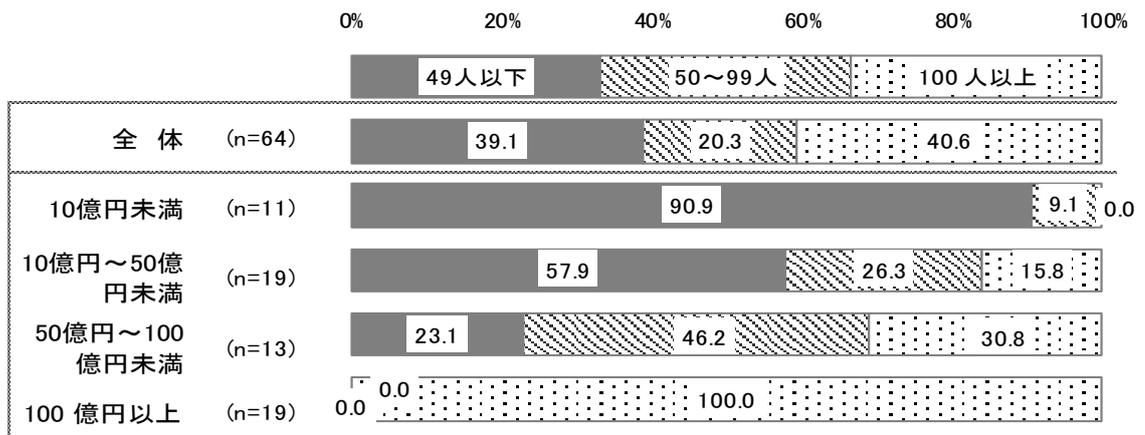
#### 1 調査対象プロフィール

##### 1.1 寝具類洗濯事業の従事者数

全体では『100人以上』が40.6%である一方、『49人以下』が39.1%とほぼ同程度である。寝具類洗濯事業の受託額別でみると「100億円以上」(n=19)の場合、全て『100人以上』となっている。

図表 16.1

#### ●F2 寝具類洗濯事業の従事者数

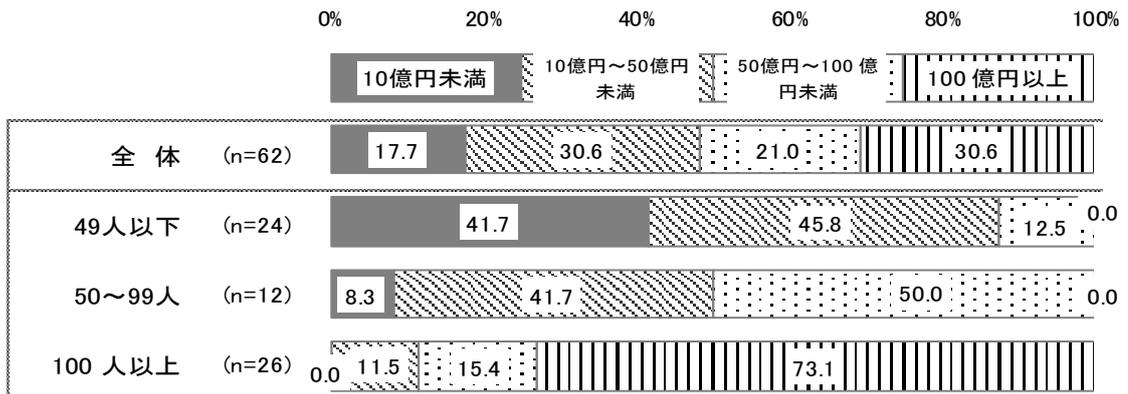


## 1.2 寝具類洗濯事業の受託額

寝具類洗濯事業の受託額は『100億円以上』と『10億円～50億円未満』が30.6%となっている。

図表 16.2

### ●F5 寝具類洗濯事業の受託額

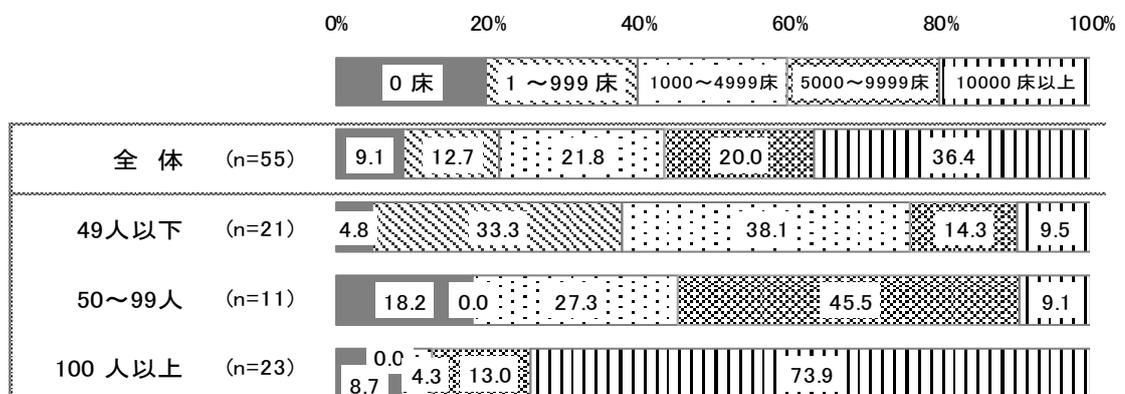


## 1.3 契約ベッド数

契約ベッド数は『10000床以上』が36.4%となっている。  
従事者数100人以上では、その比率が73.9%に達する。

図表 16.3

### ●F6 契約ベッド数



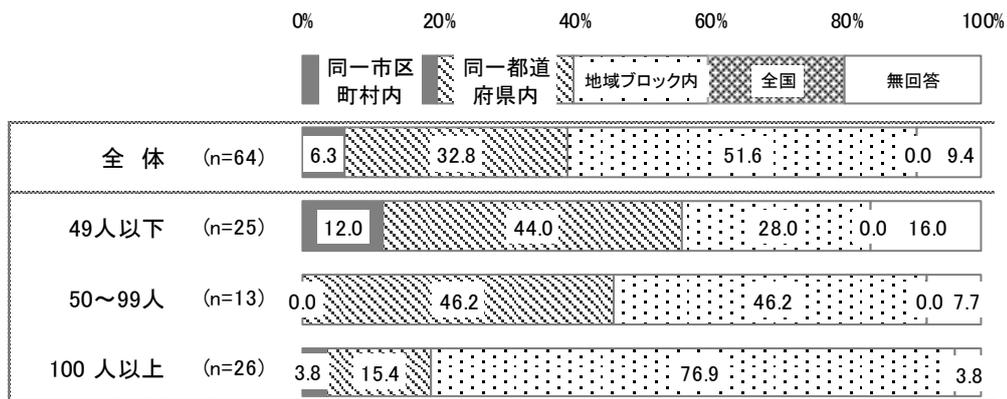
### 1.4 営業エリア

営業エリアとしては『地域ブロック内』が51.6%と半数以上を占める。また従事者数が多いほどその比率は高くなる傾向がある。

『地域ブロック』の内訳では『関東・甲信越地区』が63.6%で最も多く、次いで『近畿地区』30.3%、『東海・北陸地区』24.2%となっている

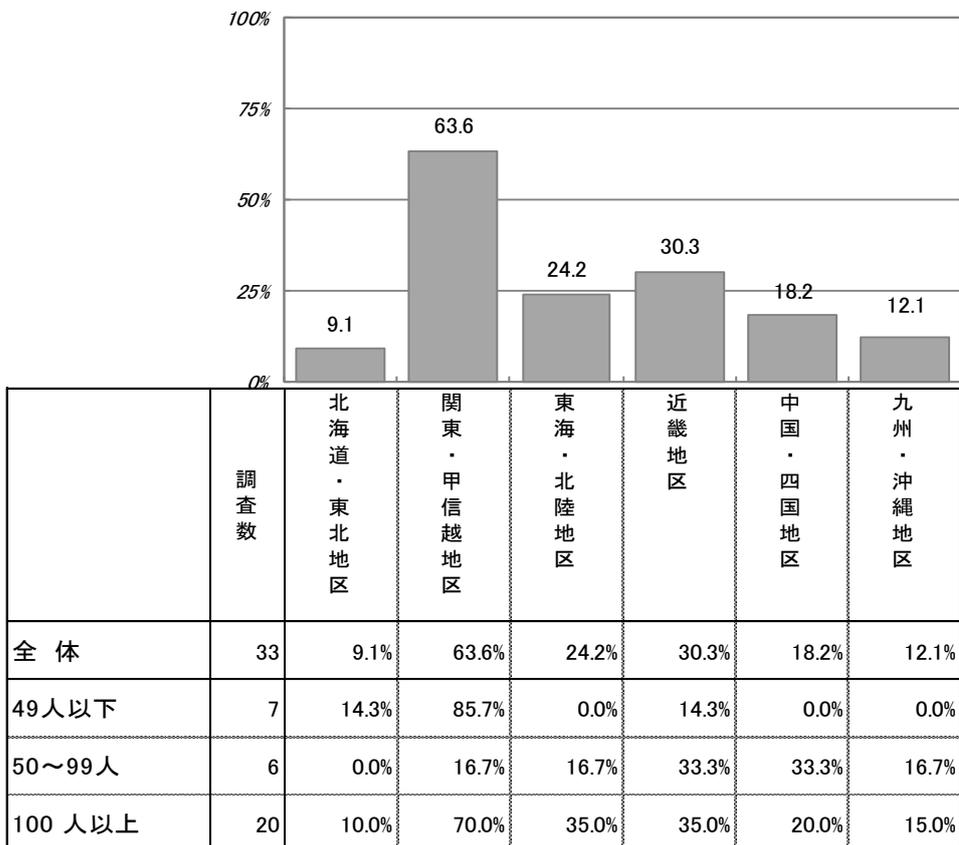
図表 16.4

●F7 営業エリア



図表 16.5 (F7 営業エリアで『地域ブロック内』と答えた 33 事業者)

●F8 営業ブロック(複数回答)



## 2 受託件数、売上割合

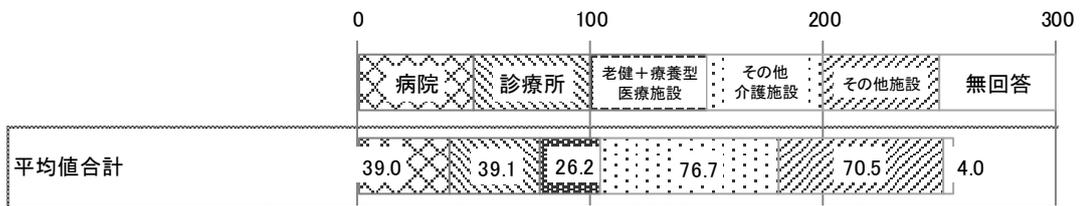
### 2.1 受託病院、受託施設数

平均値を合計した受託施設数は 255.5 施設。

『その他介護施設』が 76.7 施設（30.0%）、『その他施設』が 70.5 施設（27.6%）と高い。

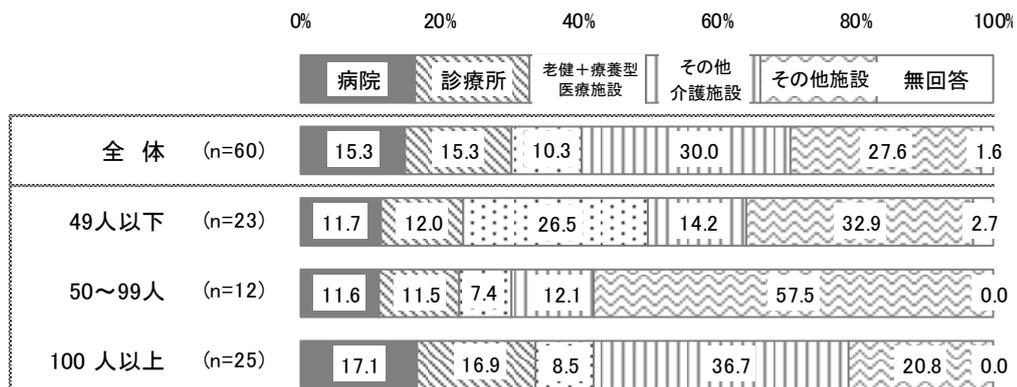
図表 17.1（平均値合計：255.5 施設）

●問1.受託施設数(平均値)(n=60)



図表 17.2

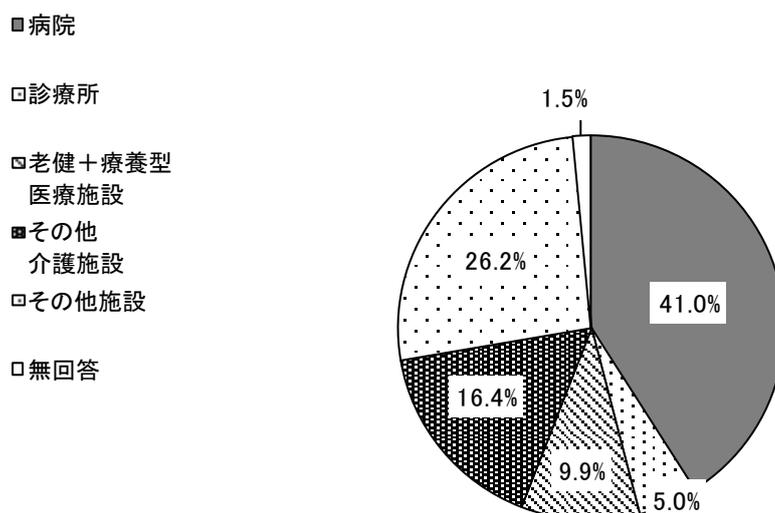
●受託施設数 平均比率(%)



## 2.2 施設区分別売上構成比 (%)

各施設区分の売上構成比の平均値を見ると『病院』が41%を占めており、次いで『その他(ホテルなど)の施設』が26.2%となっている。  
『介護老人保健施設+介護療養型医療施設』は9.9%、『その他の介護系施設(特養など)』が16.4%で、介護系施設の合計は26.3%である。

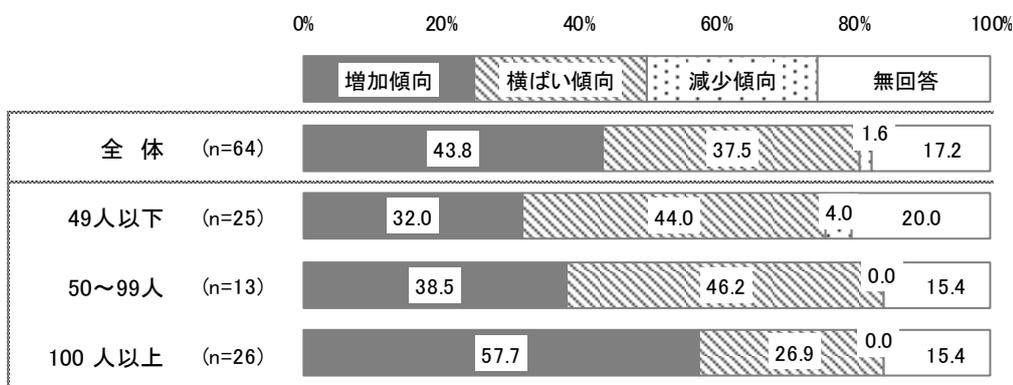
図表 17.3 ●問1.売上の割合(n=34)



## 2.3 受託額増減

受託額の推移(3年前比較)は『増加傾向』が全体で43.8%、『横ばい傾向』が37.5%となっており、『減少傾向』はわずかに1.6%である。  
従事者数が100人以上の事業者では『増加傾向』が57.7%と半数を超えている。

図表 17.4 ●問1-2.受託額増減



増加平均(27件) +20.4%、減少平均(1件) -3%

### 3 医療関連サービスマークについて

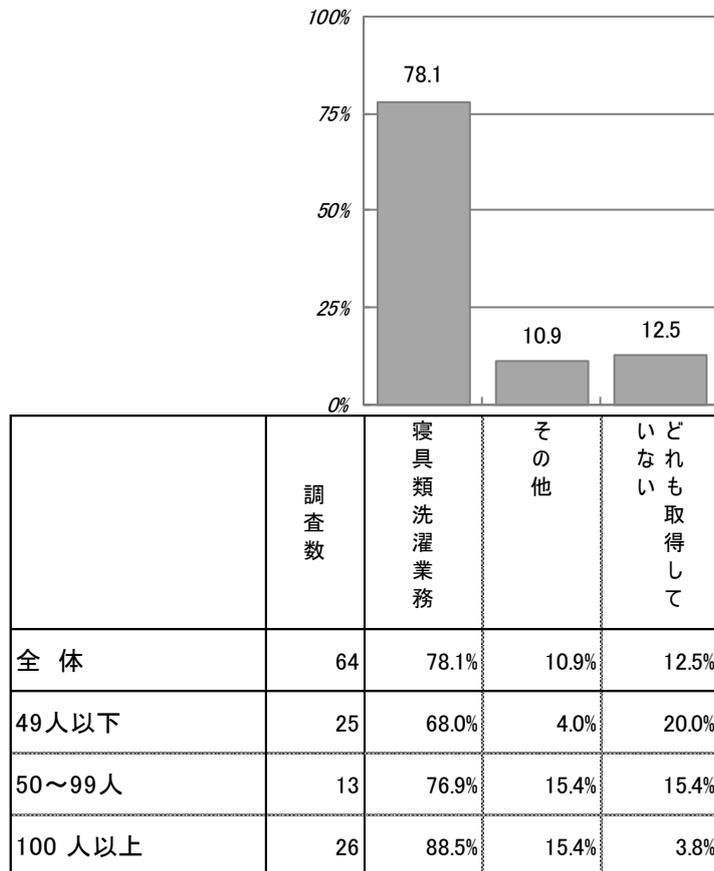
#### 3.1 サービスマーク取得状況

全体の78.1%が『寝具類洗濯』のサービスマークを取得している。

またその他のサービスマーク取得として「院内清掃」5社、「滅菌消毒」2社、「患者等給食」1社となっている。

図表 18.1

●サービスマーク取得

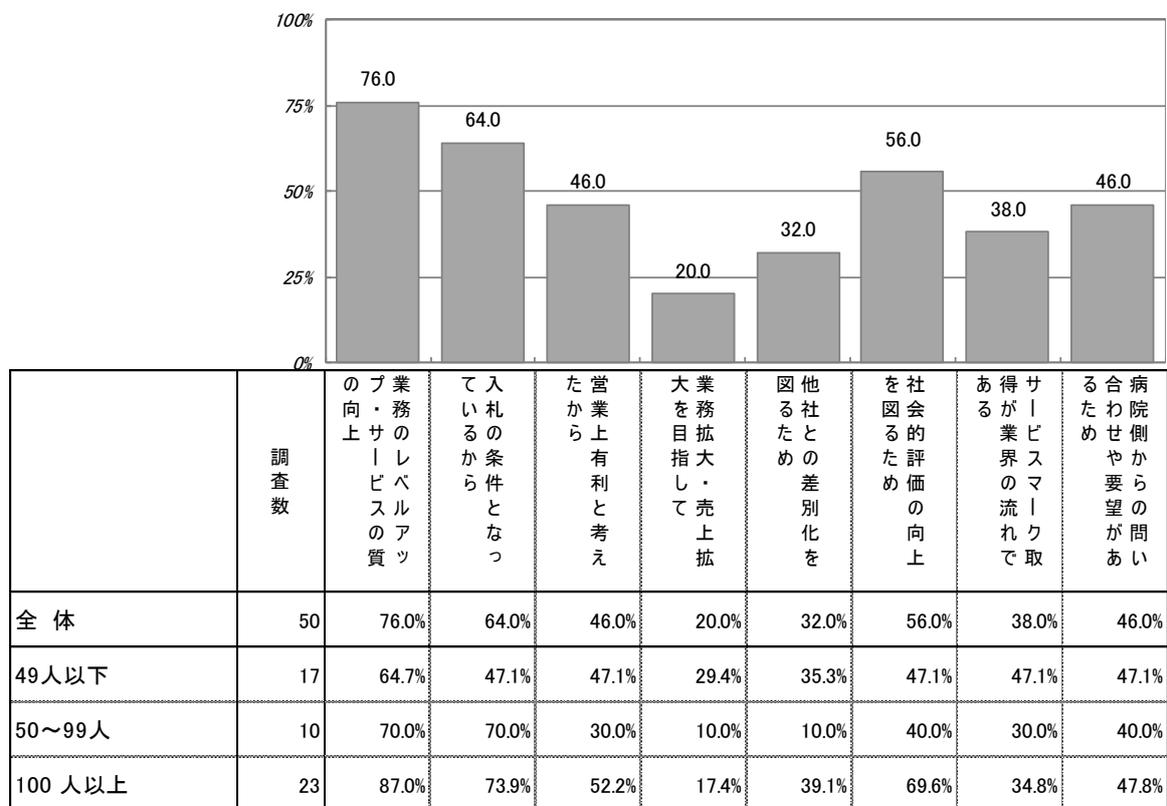


### 3.2 サービスマーク取得動機

サービスマークの取得動機として『業務のレベルアップ・サービスの質の向上』が76.0%でもっと高い。次いで『入札の条件となっているから』が64.0%、『社会的評価の向上を図るため』が56.0%となっている。

図表 18.2 (サービスマーク取得事業者 50 社)

●サービスマーク取得動機(複数回答)



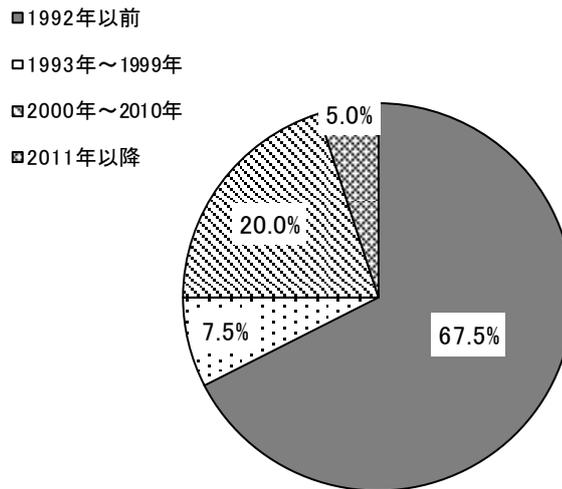
## 4 介護保険施設等における受託

### 4.1 施設へのサービス開始時期

『1992年以前』が67.5%を占める。

図表 18.3

●問3-1.委託開始時期(n=40)

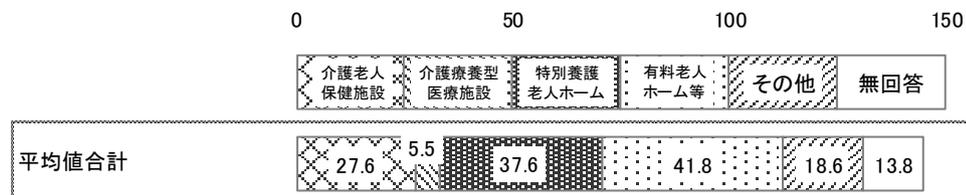


### 4.2 介護保険施設等の受託施設数

各介護保険施設等における受託施設数の平均値合計は144.9施設。

図表 18.4

●問3-2.介護保険施設等の受託施設数(平均値)(n=44)

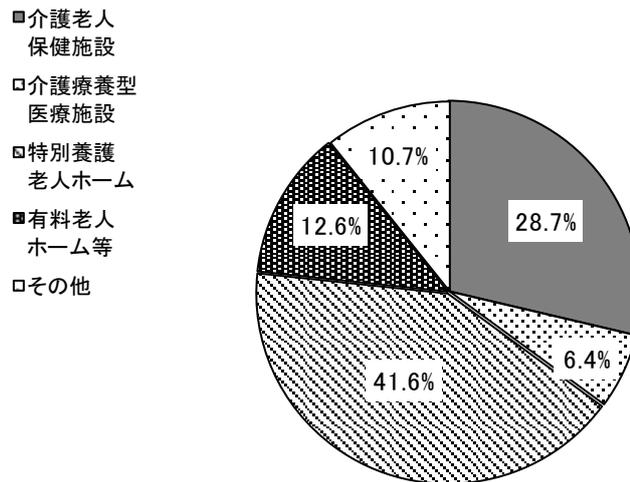


### 4.3 介護保険施設等における売上げの割合

各介護保険施設等における売上の平均値割合は『特別養護老人ホーム』が41.6%を占め、次いで『介護老人保健施設』が28.7%となっている。

図表 18.5

●問3-2.売上の割合(n=38)

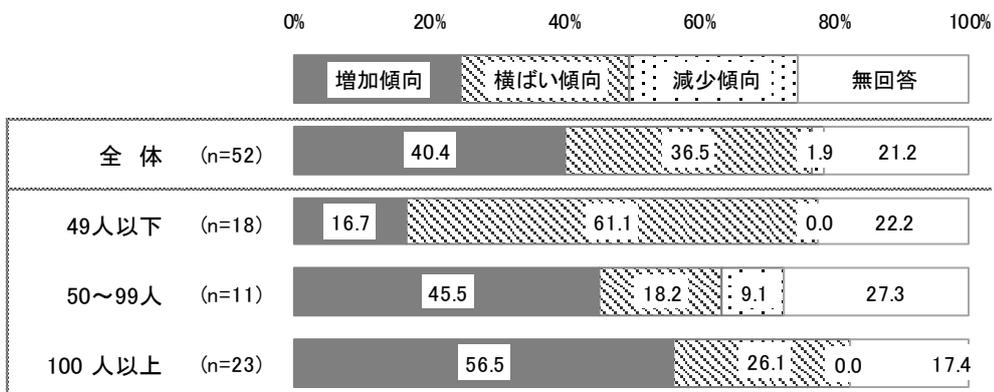


### 4.4 受託額増減

『増加傾向』が40.4%で『減少傾向』はわずかに1.9%であった。従事者数が多くなるほど『増加傾向』の比率が高くなる傾向にある。

図表 18.6 (介護関連施設等から受託のある事業者 52社)

●問3-2.介護関連施設の受託額増減



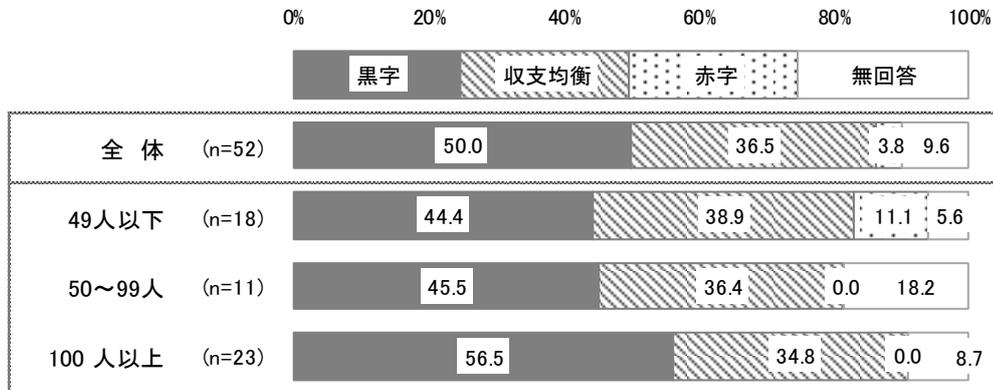
増加平均(20件) : +19.1%、減少平均(1件) : -8%

#### 4.5 収支状況

受託施設における収支状況は半数が『黒字』と答えており、『赤字』はわずかに3.8%で  
従事者数が50人以上の事業者では『赤字』という回答はなかった。

図表 18.7 (介護関連施設等から受託のある事業者 52 社)

●問3-3.受託施設における収支状況

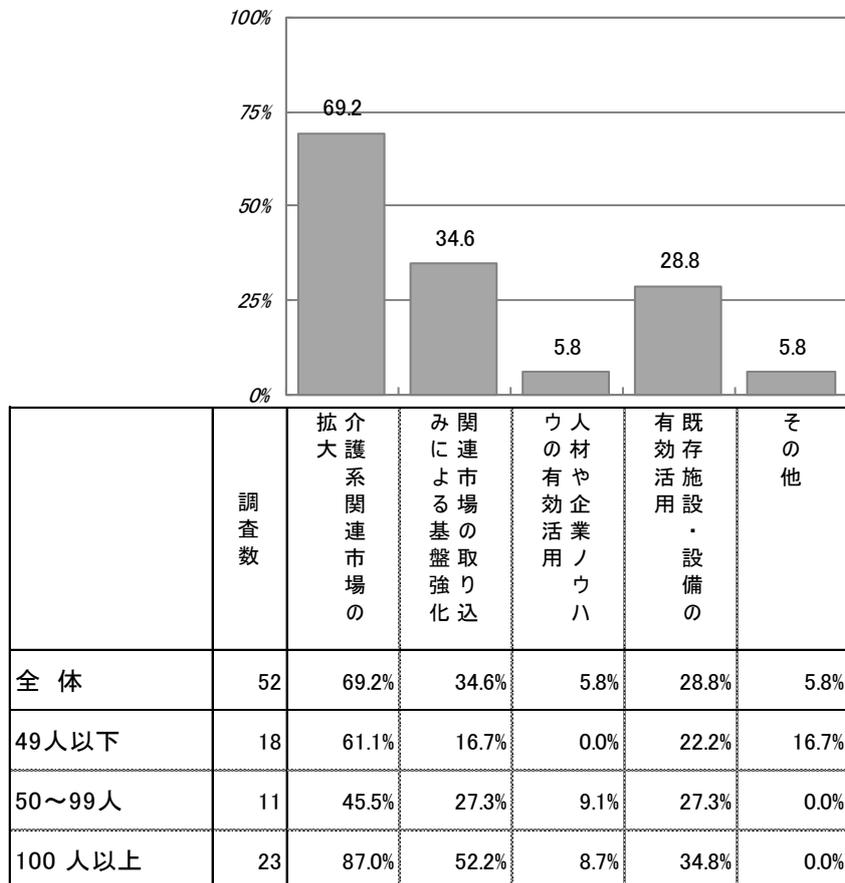


#### 4.6 参入動機

介護関連施設等への参入動機としては『介護系関連市場の拡大』を挙げる事業者 69.2%と  
高くなっている。

図表 18.8

●問3-4.参入動機(複数回答)

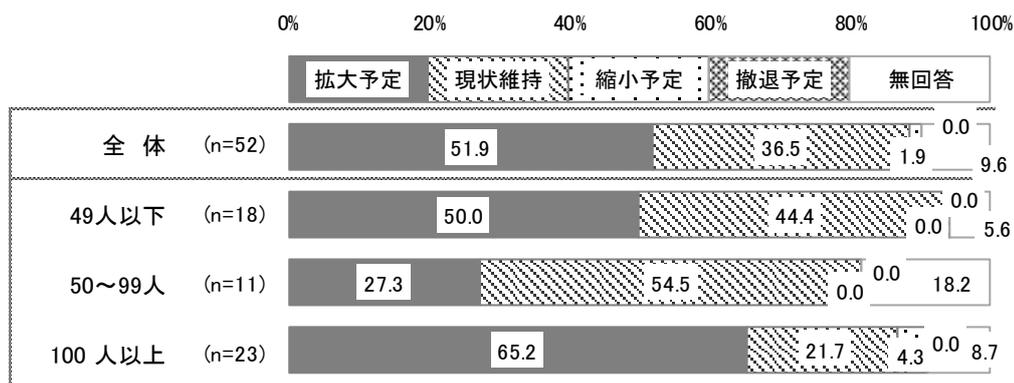


## 4. 7①事業拡大予定(介護老人保健施設)

介護老人保健施設に関しての今後の事業については『拡大予定』が 51.9%と半数を超えている。従事者数別では「100人以上」で『拡大予定』が 65.2%を占める。

図表 18.8-1 (介護関連施設等から受託のある事業者 52 社)

●問3-6(1)今後の事業拡大予定(介護老人保健施設)

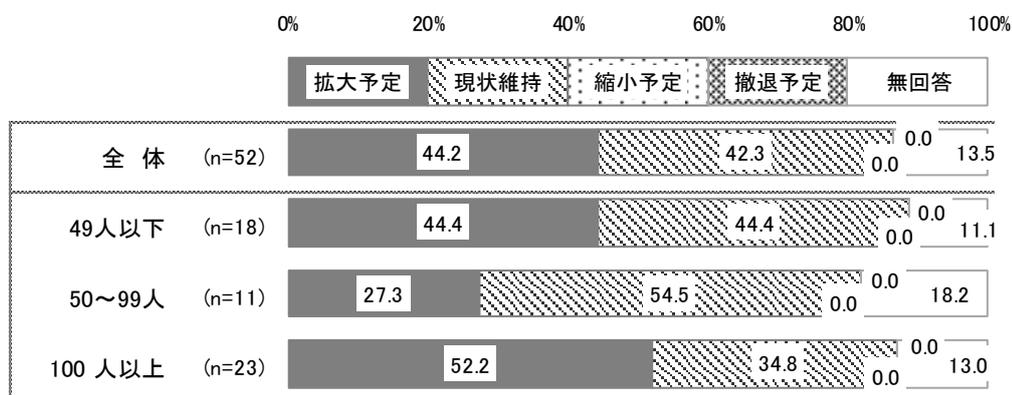


## 4. 7②事業拡大予定(介護療養型医療施設)

介護療養型医療施設に関しての今後の事業については『拡大予定』が 44.2%、『現状維持』が 42.3%とほぼ同程度である。

図表 18.8-2 (介護関連施設等から受託のある事業者 52 社)

●問3-6(2)今後の事業拡大予定(介護療養型医療施設)

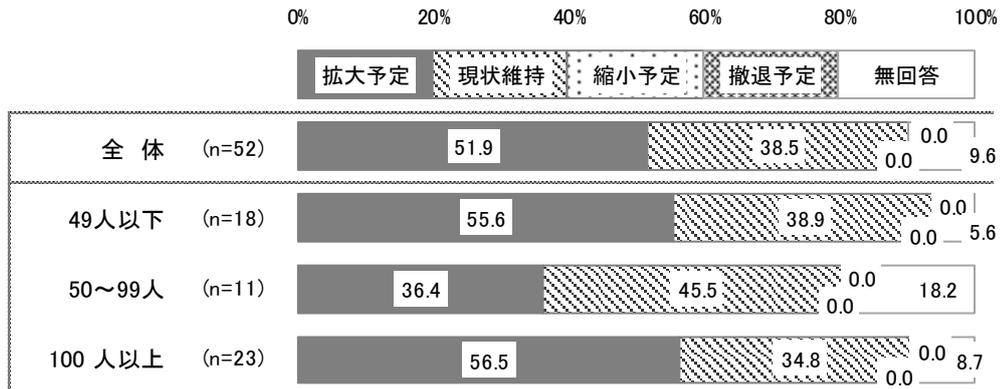


#### 4. 7③事業拡大予定(特別養護老人ホーム)

特別養護老人ホームに関しての今後の事業については『拡大予定』が51.9%となっている。

図表 18.8-3 (介護関連施設等から受託のある事業者 52社)

●問3-6(3) 今後の事業拡大予定(特別養護老人ホーム)

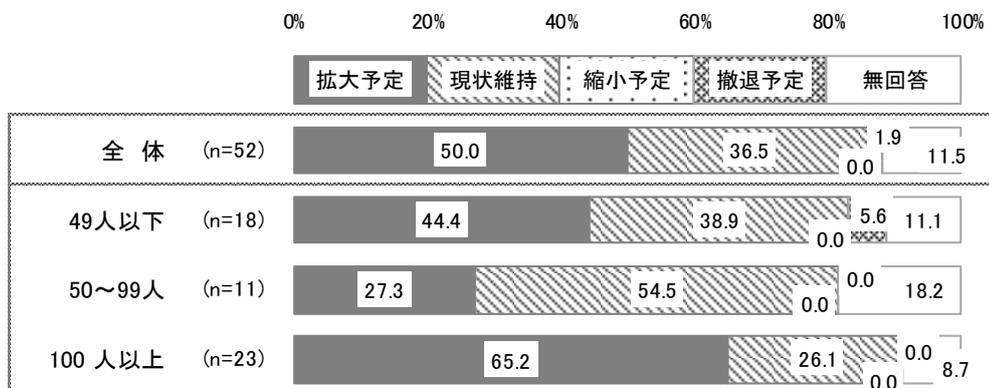


#### 4. 7④事業拡大予定(有料老人ホーム他)

有料老人ホーム他に関しての今後の事業については『拡大予定』が50.0%となっている。  
従事者数別では「100人以上」で65.2%を占める。

図表 18.8-4 (介護関連施設等から受託のある事業者 52社)

●問3-6(4) 今後の事業拡大予定(有料老人ホーム他)



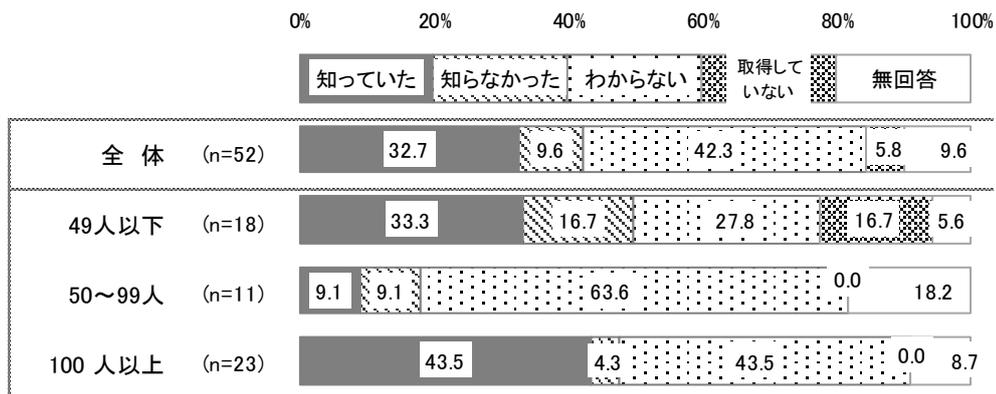
## 5 受託施設側と医療関連サービスマークに関して

### 5.1 受託施設側による医療関連サービスマーク取得認知

受託施設側が医療関連サービスマークの取得状況を認知しているかについては『知っている』が32.7%で、『わからない』が最も多く42.3%となっている。

図表 18.9-1 (介護関連施設等から受託のある事業者 52社)

●問3-7.受託施設側による委託事業者の医療関連サービスマーク取得状況認知

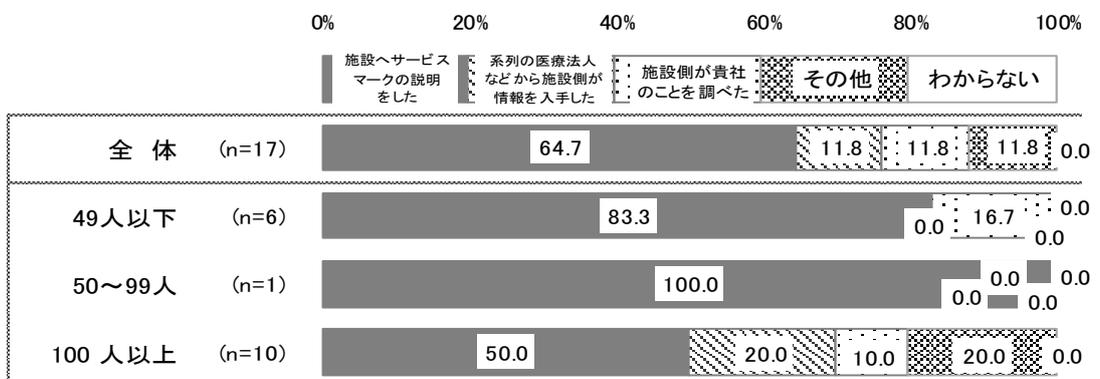


### 5.2 受託施設側による医療関連サービスマーク取得状況の認知経路

受託施設による医療関連サービスマーク取得状況の認知経路については『施設へサービスマークの説明をした』が64.7%となっている。(n=17)

図表 18.9-2 (受託施設側が医療関連サービスマークの取得状況を認知している 17社)

●問3-7 付問1.受託施設による医療関連サービスマーク取得状況の認知経路(取得認知者)

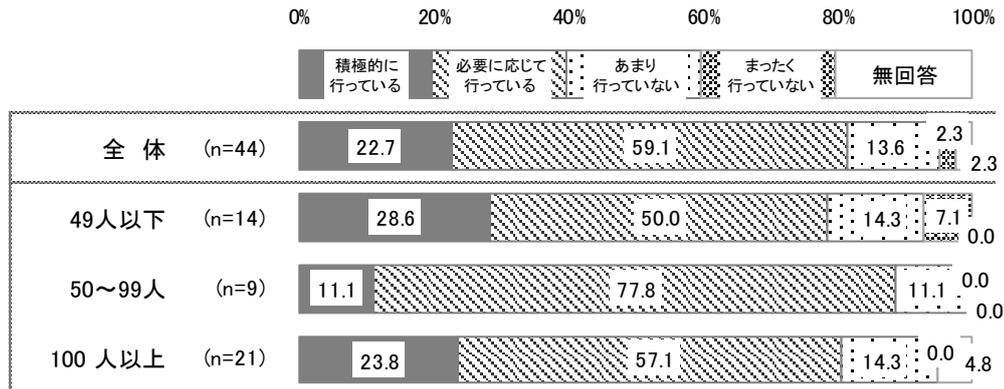


### 5.3 医療関連サービスマーク取得のPR状況

受託施設側へ医療関連サービスマークの取得をPRしているかについては『積極的に行っている』が22.7%、『必要に応じて行っている』が59.1%と合わせて81.8%がPRを行っている。

図表 18.10 (問3-7で「サービスマークを取得していない」「無回答」を除いた事業者44社)

●問3-8.受託施設に対して医療関連サービスマーク取得のPR状況

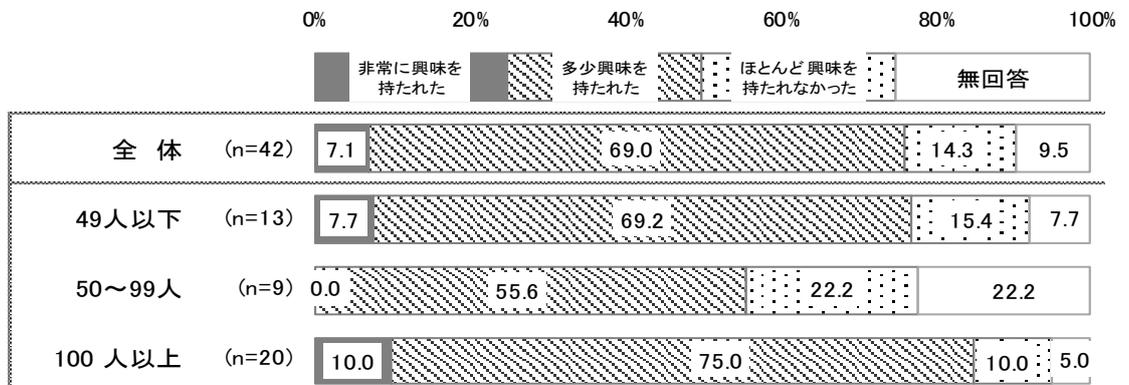


### 5.4 医療関連サービスマーク取得PRに対する受託施設側の反応

医療関連サービスマーク取得をPRした際の受託施設側の反応は『非常に興味を持たれた』が7.1%、『多少興味を持たれた』が69.0%で、8割近くの施設に興味を持たれている。

図表 18.11 (問3-8で「まったく行っていない」「無回答」を除いた事業者42社)

●問3-9.医療関連サービスマーク取得のPRに対する施設側の反応

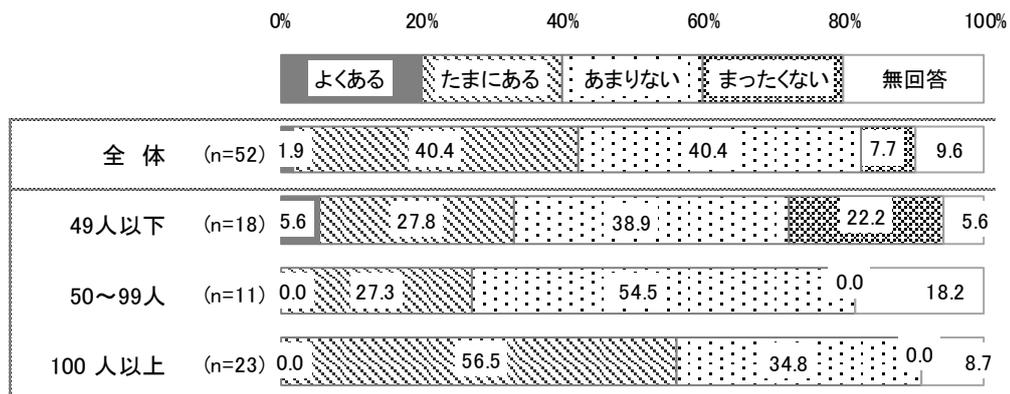


## 5. 5 医療関連サービスマークの説明依頼・取得状況確認

受託施設側からサービスマークに関する説明の依頼や取得状況の確認があるかどうかに関しては『よくある』『たまにある』合わせて42.3%であった。

図表 19.1 (介護関連施設等から受託のある事業者 52 社)

## ●問4.受託施設側からの医療関連サービスマークの説明依頼・取得状況確認



## ■説明依頼など問い合わせ内容(抜粋)

- ・「医療監査の際に、書類が必要になるので」との問い合わせがある。
- ・サービスマークが、あるのとないのは、違いがあるか。
- ・元請も取得しなければならないのか。
- ・認定基準の概要について。
- ・感染物の消毒方法（80℃10分）
- ・消毒についての基準や、方法に関する問い合わせ等。
- ・取得するメリットデメリットは何か。受託施設側のメリット、デメリットは何か。



( Ⅱ 調査の結果 )

D.介護療養型医療施設調査編



## II 調査の結果

### D. 介護療養型医療施設調査編

#### 1 介護療養型医療施設～開設年

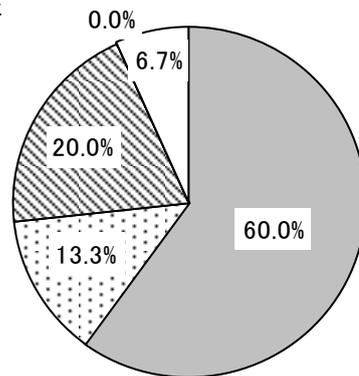
回答数は全体で 15 施設。

施設の開設年は 1992 年以前が 60.0% を占める。

図表 20

● F3 施設の開設年 (n=15)

- 1992年以前
- 1993～1999年
- 2000～2010年
- 2011年以降
- 無回答

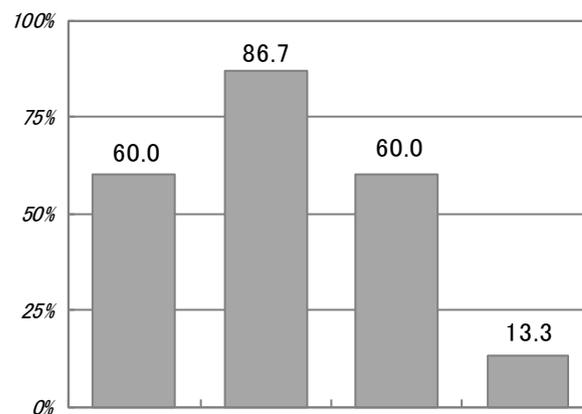


## 2 各サービスの委託（利用）状況

各サービスの委託率は、寝具類洗濯が最も高く 86.7%。  
給食、施設内清掃が 60.0%。

図表 21

●問1.各サービスの委託（利用）率



		給食サービス	寝具類洗濯	施設内清掃	入居者移動・送迎サービス
全体		60.0%	86.7%	60.0%	13.3%
開設年	1992年以前 (n=9)	66.7%	88.9%	66.7%	22.2%
	1993年以後 (n=5)	60.0%	100.0%	60.0%	0.0%

※開設年不明1件

各属性で最も割合が高い

### 3 医療関連サービスマークに関する認知状況

医療関連サービスマークの認知率は86.6%。(15施設中13施設)

認知経路としては『事業者から説明された』『医療関連のセミナー、講演会などで聞いた』が各30.8%(4施設)。

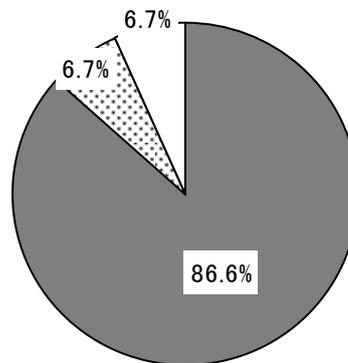
事業者選定の際のサービスマークの取得に関して『すでに考慮している』53.8%(7施設)、  
『今後、考慮して委託したい』23.1%(3施設)

図表 22.1

●問2①医療関連サービスマークの認知

n=15

- 知っていた
- 知らなかった
- 無回答

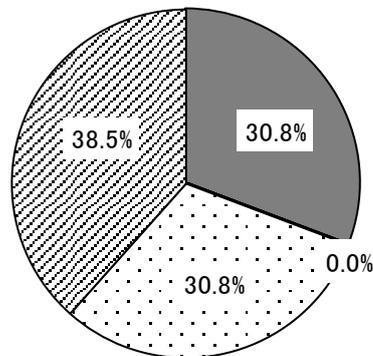


図表 22.2

●問2②医療関連サービスマークの認知経路

n=13

- 事業者から説明された
- 系列の医療法人から説明された
- 医療関連のセミナー・講演会等で聞いた
- その他

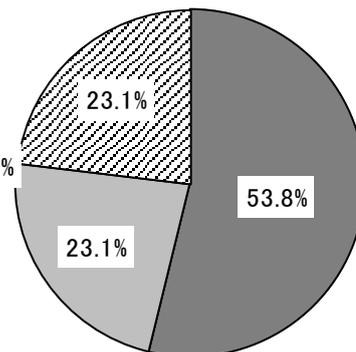


図表 22.3

●問2③サービスマーク取得に関する考慮

n=13

- すでに考慮している
- 今後、考慮して委託したい
- 系列の医療法人からの指定なので、特に考慮していない
- 当施設として特に考慮しない



#### 4 医療関連サービスマークの取得状況、説明

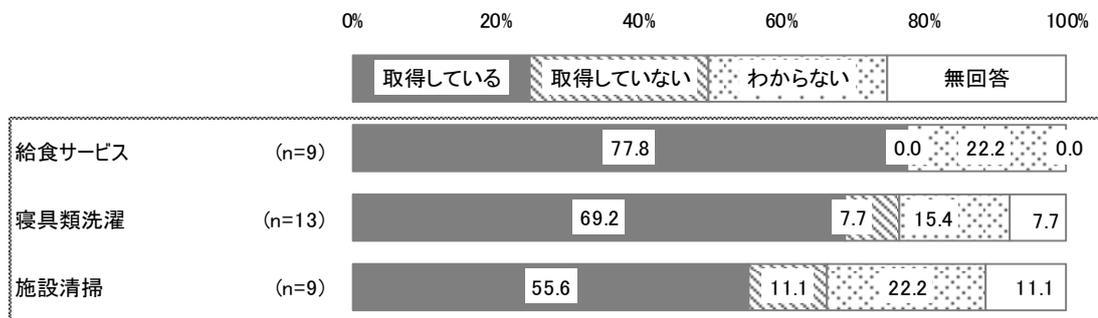
サービスマークの取得状況は給食で 77.8% (7 施設)、寝具類洗濯は 69.2% (9 施設)、施設清掃は 55.6% (5 施設)。

サービスマークについての説明を『受けた』『何度も受けた』+『一応受けた』の合計)は給食 71.5% (5 施設)、寝具類洗濯 50.0% (5 施設)、施設清掃 50.0% (3 施設)。

サービスマークの取得業者と非取得業者の違いに関しては『わからない』がいずれのサービスも 50%前後となっているが、給食では『かなり感じる』+『多少は感じる』が合わせて 42.9% (3 施設)あった。

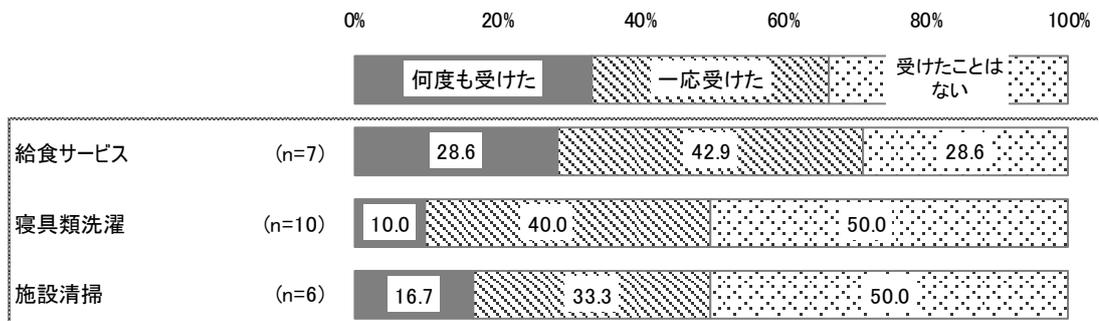
図表 23.1

●受託事業者のサービスマーク取得状況の認知



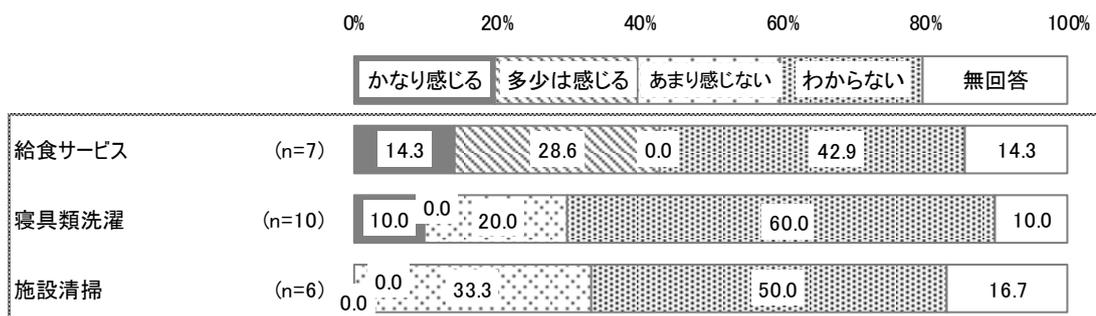
図表 23.2

●サービスマーク説明有無(サービスマーク取得状況認知者)



図表 23.3

●サービスマーク取得業者との差(サービスマーク取得状況認知者)

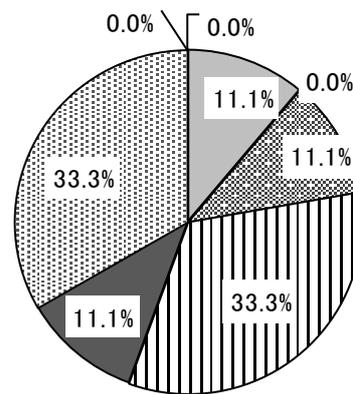


## 5 各サービスの委託額

各サービスの年間の委託額は以下の通り。  
 給食では『5千万円～1億円未満』『2千万円～3千万円未満』が33.3%（各3施設）。  
 寝具類洗濯では『1百万円～5百万円未満』が46.2%（6施設）。  
 施設清掃では『5百万円未満』が合わせて55.5%（5施設）。

図表 24.1 ●給食サービスの年間委託額

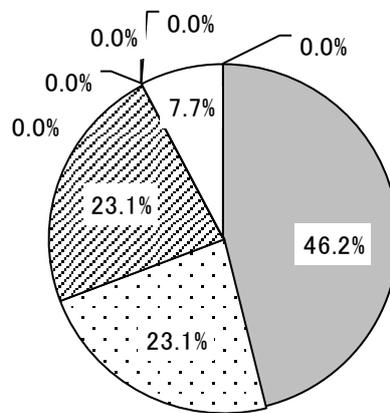
- n=9
- 1百万円未満
  - 1百万円～5百万円未満
  - 5百万円～1千万円未満
  - 1千万円～2千万円未満
  - 2千万円～3千万円未満
  - 3千万円～5千万円未満
  - 5千万円～1億円未満
  - 1億円以上



図表 24.2

●寝具類洗濯サービスの年間委託額

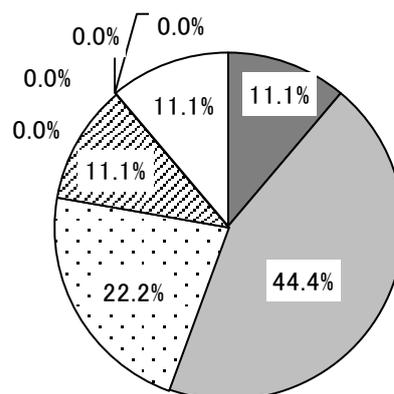
- n=13
- 1百万円未満
  - 1百万円～5百万円未満
  - 5百万円～1千万円未満
  - 1千万円～2千万円未満
  - 2千万円～3千万円未満
  - 3千万円～5千万円未満
  - 5千万円～1億円未満
  - 1億円以上
  - 無回答



図表 24.3

●施設清掃サービスの年間委託額

- n=9
- 1百万円未満
  - 1百万円～5百万円未満
  - 5百万円～1千万円未満
  - 1千万円～2千万円未満
  - 2千万円～3千万円未満
  - 3千万円～5千万円未満
  - 5千万円～1億円未満
  - 1億円以上
  - 無回答



## 6 各サービスの総合満足度

### ■ 不満足意見

#### ◎ 寝具類洗濯

- ・ 営業担当者や納品担当者が、いいかげん。県外の業者の為、依頼したものがすぐに届かない。  
なかなか来院（営業）してもらえない。

#### ◎ 施設清掃

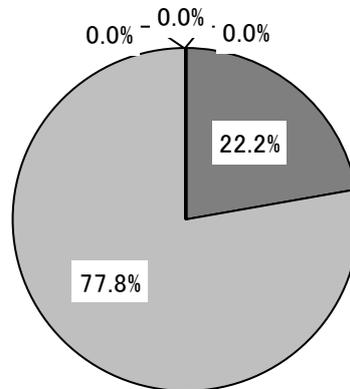
- ・ 年間予定表にあるにもかかわらず、ワックスをかける日を忘れている。いいかげん。
- ・ スタッフの取り組み方（が不満）

図表 25.1

#### ● 給食サービスの満足度

n=9

- 満足
- まあ満足
- どちらともいえない
- やや不満
- 不満

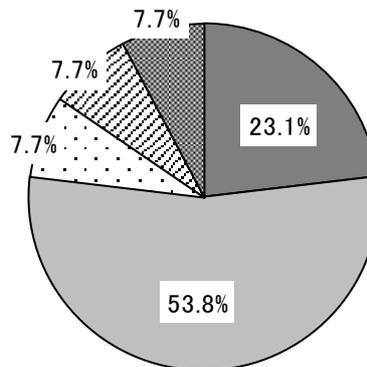


図表 25.2

#### ● 寝具類洗濯サービスの満足度

n=13

- 満足
- まあ満足
- どちらともいえない
- やや不満
- 不満

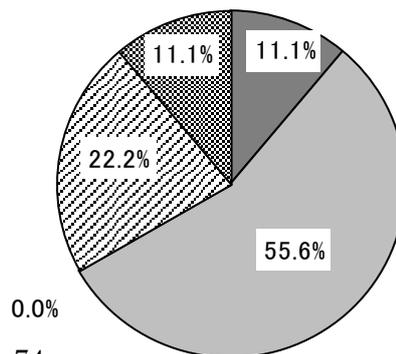


図表 25.3

#### ● 施設清掃サービスの満足度

n=9

- 満足
- まあ満足
- どちらともいえない
- やや不満
- 不満

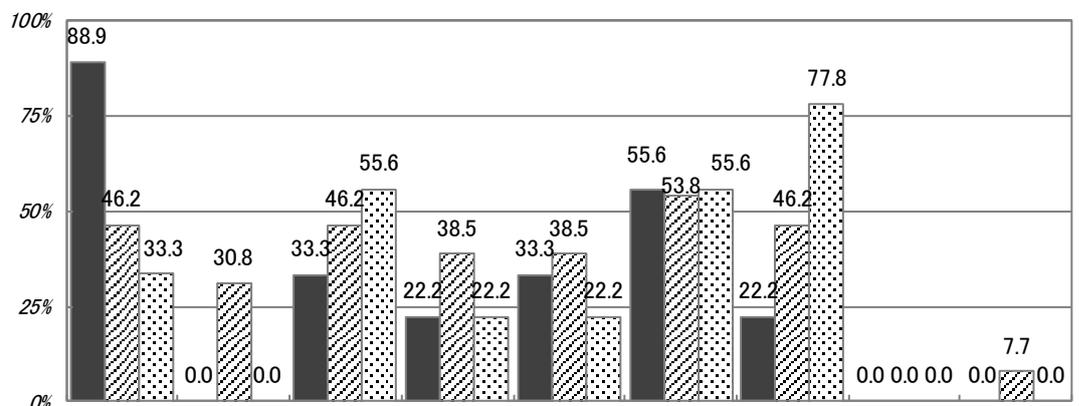


## 7 委託のメリット

給食サービスでは『人員・人材不足の解消』が88.9%（8施設）で最も高い。  
 寝具類洗濯では『専門知識・技術のある事業者に頼む方が安心できる』が53.8%（7施設）、  
 施設清掃では『職員が本来の業務に専念できる』が77.8%（7施設）で最も高い。

図表 26

### ● 事業者に委託するメリット



	調査数	人員・人材不足の解消	設備投資の抑制・縮小	経費の節減	業務運営の効率化	サービスの向上	安心できる業者・技術あり	職員が本来の業務に専念できる	その他	特にメリットはない
給食サービス	9	88.9%	0.0%	33.3%	22.2%	33.3%	55.6%	22.2%	0.0%	0.0%
寝具類洗濯	13	46.2%	30.8%	46.2%	38.5%	38.5%	53.8%	46.2%	0.0%	7.7%
施設清掃	9	33.3%	0.0%	55.6%	22.2%	22.2%	55.6%	77.8%	0.0%	0.0%

各属性で最も割合が高い

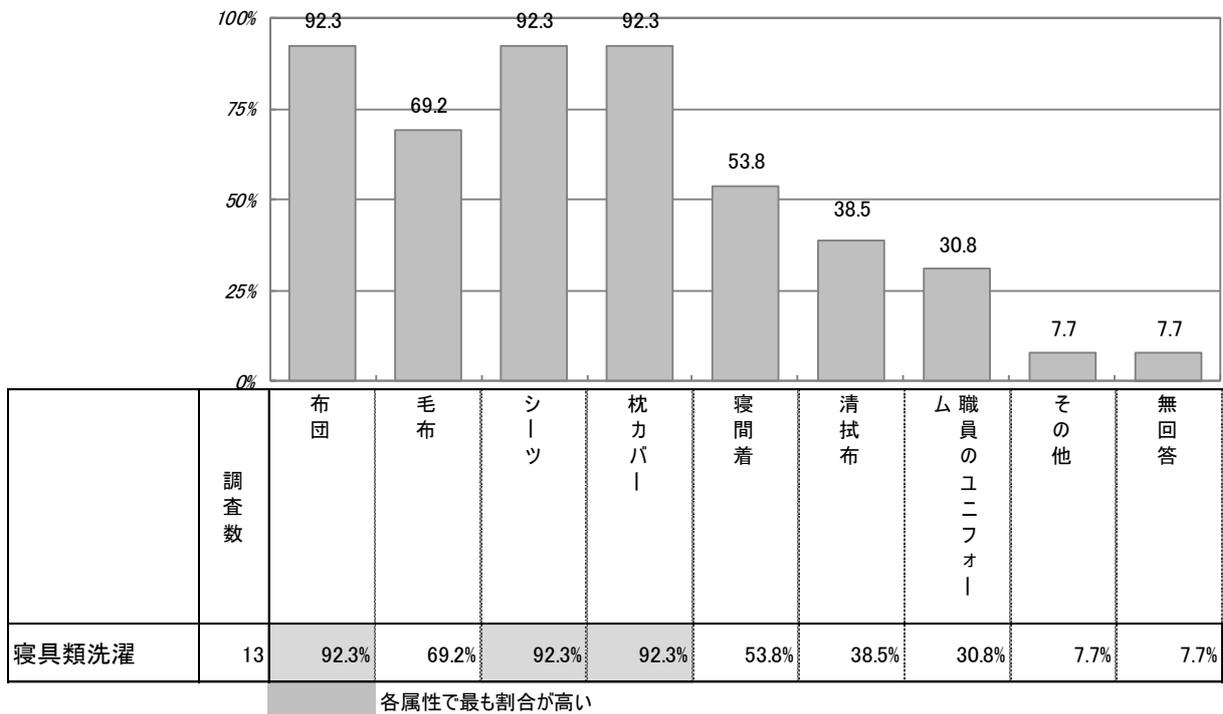
■ 給食サービス    ▨ 寝具類洗濯    ▩ 施設清掃

## 8 寝具類洗濯～委託内容

『布団』『シーツ』『枕カバー』を委託する施設が 92.3%。

図表 27

●問4-1.委託内容



## 9 「療養病床の転換」

『「医療機能を内包した施設系サービス」への転換』が5件。

『わからない』が5件。

『「老人保健施設」への転換が1件

その他1件「医療保険適用の療養病床へ移行の予定」。

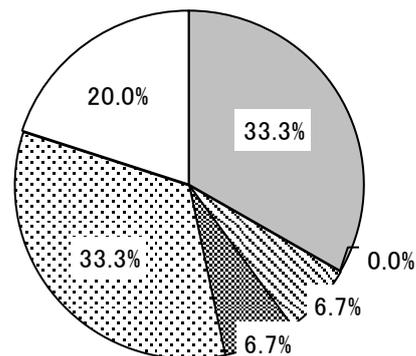
\* なお今回の介護老人保健施設の回答の中に介護療養型医療施設より転換した施設が1件含まれている。

図表 28

### ●問7.「療養病床の転換」に関するサービス提供類型について

n=15

- 「医療機能を内包した施設系サービス」への転換
- 「医療を外から提供する、「住まい」と医療機関の併設」への転換
- 「老人保健施設」への転換
- その他
- わからない
- 無回答

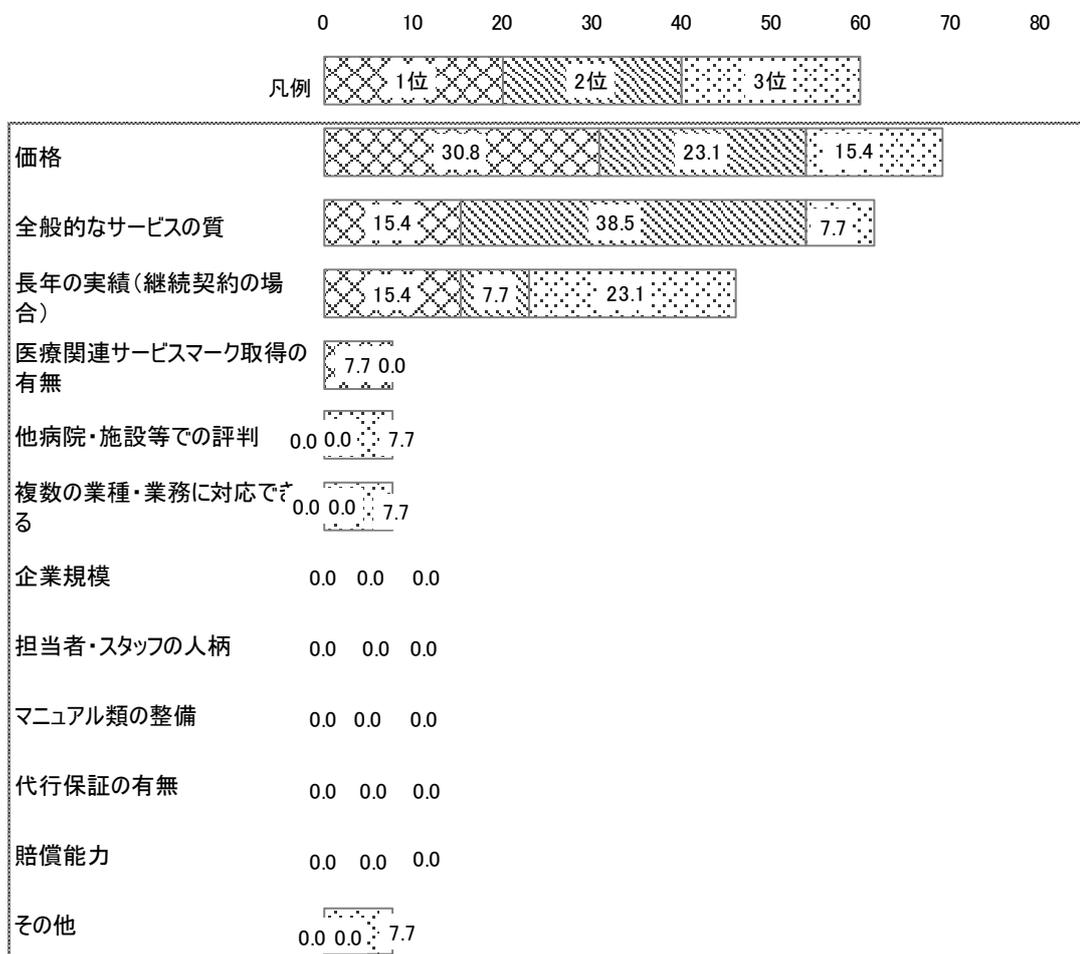


## 10 事業者との契約決定要因

事業者との契約決定要因として重視する項目 1 位は『価格』が 30.8%、『全般的なサービスの質』と『長年の実績』が各 15.4%。

図表 29

●問8.事業者との契約決定要因(重視項目ベスト3)(%)



Ⅲ 介護老人保健施設  
～インタビュー調査



## Ⅲ. 介護老人保健施設～インタビュー調査

### 1. インタビュー実施概要

#### 1) インタビュー調査先

下記5施設を対象にインタビュー調査を実施した。

- ・介護老人保健施設 A(施設類型:在宅強化型)
- ・介護老人保健施設 B(施設類型:加算型)
- ・介護老人保健施設 C(施設類型:加算型)
- ・介護老人保健施設 D(施設類型:通常型)
- ・介護老人保健施設 E(施設類型:通常型)

#### 2) 調査項目

- ・施設の設立経緯
- ・各種サービスに関する委託事業者の選定方法・基準
- ・各種サービスに関する委託事業者の評価
- ・医療関連サービスマークに関しての認知・認識
- ・感染症(ノロウイルス、O-157 など)の発生・対処経験
- ・入所者の退所後の状況(支援等)

## 2. インタビュー調査結果

### 2-1. 介護老人保健施設 A (回答者:事務長様 インタビュー日:2016年11月30日)

施設概要	立地	神奈川県
	施設類型	在宅強化型
	定員	100床
	開設主体	医療法人
	施設開設時期	1998年
委託状況 ・委託開始時期	給食サービス	2012年より委託
	寝具類洗濯	1998年より委託
	施設清掃	1998年より委託
	移動・送迎	自施設で対応

#### 1) 施設の設立経緯

- ・自分の在任期間が短いので、当時の事情はよくわからないが、このあたりに土地があったからではないかと思う。今でこそ近くに多様な介護施設ができていますが、この付近で最初にできたのが当施設である。

#### 2) 各種サービスに関する委託事業者の選定方法および事業者評価

##### ① 寝具類洗濯

- ・開設当初のことはよくわからないので選定経緯は不明だが、当初からずっと F 社に頼んでいる。見積もり(価格)と以前からの信頼関係で決めている。
- ・サービスもしっかりしているし、クレームもない。以前の営業担当者は、クレームに対するレスポンスが悪かったが、今は特に問題になるようなことはない。

##### ② 給食サービス

- ・設立当初は直接職員が作っていた。当時は委託するという概念がなかったのではないかと思う。こちらの施設に来てから、人手の手配とか労務管理とかが大変だったので G 社への委託に切り替えた。
- ・サービスに関しては特に問題はない。供給も問題ない。

##### ③ 施設内清掃

- ・現在は H 社に委託しているが、5~6年前は違う会社に委託していた。委託事業者の決定については価格を考慮する。
- ・以前の事業者は清掃にムラがあった。営業の人間も現場の人間も、施設側と人間関係がうまくいっていなかった。サービスとは人間関係だと思うので、これができないと問題である。
- ・今の事業者は毎日、共通部分も各部屋も清掃してもらっているし、大掃除も行ってくれる。我々も施設の入所者のお世話を専念できる。サービスに関しては特に問題はない。

##### ④ 移動・送迎サービス

- ・ショートステイなどの場合は、施設の車で運転手(施設職員)が送迎をする。
- ・自宅に帰るとか、家族でどこかへ行く場合などはタクシーを利用してもらう。(複数社のチラシなどを置いている)

### 3) 各種の感染症に対する対策

- ・ ノロウイルスか O-157 が以前に発生したことがあるとは聞いている。
- ・ 所属する医療法人の病院からインфекションコントロールチーム (ICT) が来て指導している。施設の人間は研修を受けており、マニュアルも整備されている。嘔吐物への対応は専用キットを使う、などのことができるようになっている。

### 4) 医療関連サービスマークについて

- ・ 医療関連サービスマークについては以前から知っている。寝具類洗濯事業者と清掃事業者がサービスマークを取得しているのは知っている。
- ・ もしノロウイルスなどが発生して食事の供給ができなくなった場合、事業者の方でバックアップ契約を結んでいるので問題はない。
- ・ サービスマークの取得基準としては、病院と同等な基準でよいと思う。

### 5) 退所者の状況

- ・ 自宅へ戻った場合はデイケアで週に何回か通ってもらい、入浴やリハビリを行っている。
- ・ 退所先として病院の比率は平成 25 年度には 22% だったのが、平成 27 年度は 31% に増えている。実は病院もベッドの回転率をよくしたいので、最初から具合の悪い人がくることも多いので、結局病院に戻ってしまう場合が最近増えている。

### 6) その他

- ・ 「在宅復帰率」「要介護 4～5 の方の比率」「ベッド回転率」については独自のチェック表で毎月チェックしている。半年間の平均でみるので規定値よりマイナスの月があっても 6 か月平均で規定値をクリアしていれば問題ない。ここ半年の「在宅復帰率」は約 55%。月によっては 50% を割っている場合もある。「要介護度 4～5 の方の比率」は約 40%、「ベッド回転率」は約 22%。
- ・ 定員は 100 人だが今の入所者数は 85 人程度。在宅強化型の場合、自宅へ帰る人が多いので、ベッドが空くことが多い。

## 2. 介護老人保健施設 B(回答者:事務長様 インタビュー日:2016年12月8日)

施設概要	立地	埼玉県
	施設類型	加算型
	定員	109床
	開設主体	社会福祉法人
	施設開設時期	1999年
委託状況 ・委託開始時期	給食サービス	1999年より委託
	寝具類洗濯	1999年より委託
	施設清掃	以前は委託、現在は障害者雇用で対応
	移動・送迎	自施設で対応

### 1) 施設の設立経緯

- 施設開設は1999年4月。認可をもらったのが翌年4月、在宅復帰・在宅療養支援機能加算になったのは、去年の7月である。
- 埼玉県内に他にいくつか特養施設がある。

### 2) 各種サービスに関する委託事業者の選定方法および事業者評価

#### ① 寝具類洗濯

- 基本的には値段で決まる。決まると所属する福祉法人の全施設で同じ業者を使う。
- 一年ごとに入札して、契約を交わす。4月にまた入札がある。
- 当初のI社からJ社にかえた理由は、かける布団を何年も替えてくれなかったから。こちらが指摘してはじめて替えてくれた。普通定期的に替えてくれるものではないかと思った。汚れがひどい時もあったし、おむつカバーのマジックがはがれていたこともある。
- 新しい施設がオープンした時に、使い古したものを持ってきた時は一番腹が立った、と現場から聞いている。新しい施設には、新品を使いたいという我々の想いもあった。
- 枕などは、枕カバーを通り越して油やよごれが残ってしまう。枕本体も替えてほしい。
- 夏布団は一枚、冬布団は夏布団に一枚プラスされるだけで、夏布団はずっと使いつぱなし。これもどうにかならないかと思った。J社は、夏布団・冬布団と別々で、季節ごとに替えてくれるので良い。
- いつ汚されるかわからないので、仕上がったものがストックできるというのは安心感がある。J社は、あまりストックできない。前よりはストックできる枚数が増えてはきているが、やはり少ない。
- I社は、色や柄が選べるので良かった。白は病院の色だから、もっと明るい色や柄を利用者さんに使ってあげたい。J社は、病院がメインなのか白と黄色のみで、そこが残念。
- こういった不満点に関してJ社にも目の前で要望は伝える。言わないとわかってもらえないから。ゴミが入っていた時もそのまま残しておいて、ゴミをみせて改善するように伝えた。事業者も言ってくれた方がいいです、と言っている。

#### ② 給食サービス

- 初年度の一年間は、自分達の職員で仕入れて作っていた。それをやめて業者に委託した理由は、材料がうまく仕入れられないから。どうしても同じようなメニューになってしまう。
- 1月に入札があり、4月からの委託業者が決まる。色々不満点もあるが、現在委託しているK社は値段が安い。
- 委託しているK社に関しては、メニューが統一されてきてはいるが、同じ材料・同じメニューなのに、調理師によって別なものが出来上がってくる。調理師の質の違いが目立つ。調理師が不足している時に、栄養士が作ると味が落ちる。調理師が例えば中華料理の出身であれば中華は得意だが和食は今一つなど、その人それぞれの得意分野があるように見られる。
- 利用者さんの中では、食への関心が一番。食事がまずいと施設の評価にひびく。他の施設の食事を知っている方は、ロコミで、うちと比べて他がおいしかったとウワサが広まるのが一番こわ

い。最近ちらほらそういった話題が出ているので何とかしなければと思っている。

### ③ 施設清掃

- ・清掃業者は、昔は委託していた。今は障害者雇用で、その方達に簡単な清掃をやってもらっている。障害者雇用をしている以上、清掃を他の業者に委託することはない。
- ・3か月に1回のワックスがけはL社に委託している。
- ・浄化槽の掃除について、その掃除があまりにも怠慢だったから、その旨を事業者に伝えた。地元の会社で、前は動きが悪かったが、要望を伝えたところ動きがよくなった。何かあるとすぐ来てくれる。お互い言える環境・透明化がいいなと思うので、遠慮なく言うようにしている。

### ④ 移動・送迎サービス

- ・車は施設の職員が運転している。再入所・通院は施設で送迎している。入所時は民間の送迎サービスを使ってもらっている。

### 3) 各種の感染症に対する対策

- ・以前に特養でノロを発生させた業者がいた。100人のうち半分以上ノロに感染して、代行が無かったために職員たちは非常食を食べた。その業者とはもう付き合いがない。

### 4) 医療関連サービスマークについて

- ・マークの存在自体知らなかった。単語を初めて聞いた。I社、J社、K社も持っていることを知らなかった。事業者側から言ってくれないとわからない。
- ・ISOを持っている事業者は何かやっているな~と思うが、サービスマークを取得している事業者については、その病院版というような認識である。給食についてはバックアップ(代行)が契約の中に書いてあった気がする。メディカル給食協会に所属と書いてあった気がする。
- ・医療関連サービスマークに関してはもうちょっと中身をみてから判断したい。施設として「加算をとっている」というのを謳い文句にしているのと一緒に、企業としてサービスマークは持っていてあたりまえ、持っていなければ逆におかしいという感覚がある。

### 5) 退所者の状況

- ・現在は自宅に帰られる方が4割以上で、増えてきている。グループホームやケアハウスに行く方もいる。
- ・まず、入所後の支援としては、入所前・入所時に一週間以内に自宅を訪問するというルールがある。訪問メンバーは、できたら本人と、家族、相談員、介護、リハビリの最低四人。プラス栄養士、看護師。自宅に行き写真をたくさん撮ってきて、お風呂・トイレはどうするか、リハビリ・介護担当が考える。在宅で一人暮らしになる場合も、ケアマネ(契約していなかったらこちらのケアマネを紹介しますし、ケアマネがすでにいる場合はそのケアマネ)とどこまでできるようになれば、在宅に戻れるか相談をする。ゴールを見つける。だいたいトイレに自分で行けるようにと目標を立てる。寝ている部屋からトイレまでの導線や、廊下の段差などを考える。病気によって違うが、あえて見える段差を残す場合もある。このような在宅に向けての書類は、わかりやすくすごくいいものを作ってくれる。
- ・あとは、本人と家族の意思の疎通が必要。本人も家族も自宅に帰りたい場合は良い。本人は帰りたいが、家族が嫌がる場合もあり、その際は会議を開き、リハビリ資料をみせて、こんなにいろいろできるようになりましたと成果をみせ、3か月から始めてみましょうと話し合ってみる。何回か会議を繰り返していくうちに、家族も心動く時もある。在宅に戻る前に、本人と一緒に、リハビリ・介護の担当がトイレのことなどを説明する。帰って生活できるように支援している。
- ・この一連の活動は、職員のやる気・モチベーションが非常に上がる。在宅に戻すという、老健の一番の目標に携われる職員はとても意欲がわく。去年からこの活動を始めたが、離職率がかなり下がった。今までは離職率が十数パーセントあったが、今は一桁。人材紹介会社や求人費もかからないし、いいことが多い。

## 6)その他

- ・在宅復帰率などはパソコンで管理している。介護ソフトを利用している。退所時に、在宅や病院など選べるようになっていて、在宅復帰率や入所率や回転率、要介護4～5も出せる。機械でやっているので間違いがない。
- ・来年、強化型を取れるように動いているが、在宅復帰率50%はなかなか難しい。今は在宅復帰率が4割には達しているが、利用者さんが入院すると、在宅復帰率が下がってしまう。強化型をとれるのは、早くて来年の3月くらいではないか。
- ・病院と違う点として、施設としては在宅にむけて、なるべく自宅に近い環境を作ってあげようと考えている。お風呂も施設のような大きいお風呂は自宅にはないので、小さなまたいで入るようなお風呂で練習する。トイレも、普通施設は広くてありとあらゆる所に手すりがついているが、極力自宅に近いものになっている。
- ・寝たきりにはしない、楽しい催し物をする、親身にお話を聞く、一緒に笑える環境を作る。そのようなところを大事にしている。病院の看護師さんは、絶対的に数が少なく忙しく急いでいることも多いので、施設ではできるだけ利用者さんの話に耳をかたむけるようにしている。
- ・年に一回の誕生日には、希望・夢を叶えてあげるようにしている。ほとんどの方が外食を希望される。希望としてお寿司が多い。施設では生ものお寿司はほとんど出ないし、出たとしても、ネタを選べない。自分でネタを選べるというのがいいのだろう。お墓参りや、競艇レースを見にいったこともある。
- ・109床満床になることはない。今は90床くらい。在宅と入院が多い。都市部に比べて老人が少ないのと、介護は自宅で家族が看るという根強い考えがあり、入居者が少ない。3か月集中的にリハビリを受け、その後在宅を考えるようになる。リハビリがうまくいかないと、本人のモチベーションも下がってしまう。

### 3. 介護老人保健施設 C（回答者：事務担当者様 インタビュー日：2016年12月16日）

施設概要	立地	埼玉県
	施設類型	加算型
	定員	150床
	開設主体	医療法人
	施設開設時期	2009年
委託状況 ・委託開始時期	給食サービス	2009年より委託
	寝具類洗濯	2009年より委託
	施設清掃	2009年より委託
	移動・送迎	自施設で対応

#### 1) 施設の設立経緯

- 当医療法人の母体は他府県にあり全国に比べ高齢化が早い地域で、平成2年の介護保険制度ができてすぐに、老健や在宅系を始めた。しかし人口が減少傾向にある地域でこれから拡張が難しいと考え、今後の高齢化の伸びの高い地域において公募があったので応募した。高齢化が早かった地域で培ったノウハウを、これから高齢化が伸びる地域に普及させたいという理事長の想いがあった。
- この施設ができたのが2009年4月、加算型になったのは今年の4～5月からである。ユニット型と従来型の複合型になるが、加算はユニット型が取れていて、従来型がとれていない状態。実績を元に、ということで何か月間かとれない時期もあったり、少し足りない時期も時々あったりという状況で、今年に入ってからはこちらかが取れている状態。

#### 2) 各種サービスに関する委託事業者の選定方法および事業者評価

- 委託は、施設開設の2009年からスタートしている。職員が洗濯や清掃をしたことはない。まれに、失禁や衣類を汚してしまった時のみ、ごく少量を職員が洗濯する時はある。職員は本業に徹してほしいので、他の業務は専門業者にやってもらうようにしている。
- 去年から、ISO9001を取得したのでそれに沿った基準と、利用者満足の為にいくつか確認項目を作り、それに合う業者を選んでいる。選定基準は用紙に項目をまとめて、分かりやすくチェックできるようにしている。

##### ① 寝具類洗濯

- M社に委託しており、開設以来同じ。変えた事はない。選定基準を満たしている事業者なので、他の事業者との検討はしたことはない。過去に他の事業者からの営業もあったが、検討することもなかった。
- 良い点は、柔軟に対応してくれるところである。例えば、大量の衣類や寝具を扱っていて、利用者さん1名分が足りないと言うと、すぐ来てくれて対応してくれる。どうしても見つからない場合は弁償などの保障もしっかりしている。(たまにこちらに原因がある場合もある。)担当者を固定してくれて、声掛けしながらきちんとやってはくれている。
- 不満点は、何施設も回ってから工場に戻るからか、物がなくなったりミスが発生した場合に、どこに原因があるか掴みきれない、あるいは把握していない。把握できない原因は配送業者を他に委託しているからと思われる。配送車はM社とは違う業者の名前になっている。

##### ② 給食サービス

- 給食事業者は開設以来ずっとP社に委託している。他の業者の売り込みもあるが、検討したことはない。P社を使い続ける理由は、大きい会社ならではの不測の時の対応やバックアップがしっかりしているところと、衛生面の基準や管理がしっかりしているところである。
- 不満点は「食事の味があまりよくない」と、利用者さんからちょこちょこ意見が出ている。年一回、満足度調査をしているが、食事に関して全体的には「今一つ」と思われる方が2割程度。他の項目の満足度よりも低い。職員食で食べているが、やはりあまりおいしくない。代わり映えしない同

じょうなメニューで、もう少しバリエーションがほしいと感じる。次の満足度調査の結果が、変わらないもしくは悪くなるようなら、他の事業者も検討する必要があるかと思う。

- ・ 食事は一番大事で、おいしくないとお腹が空いていても、100のうち60しか食べない。そうなるとリハビリにも影響してしまうと思う。

### ③ 施設清掃

- ・ 開設当初から、Q社に委託している。細かい気配りのあるサービスをしてくれる。
- ・ 毎日、日報のチェックシートの報告の時には気づいた所を伝えてくれる。すぐ対応できるようなところはすぐにやってくれる。
- ・ 特に不満点はない。あるとすると、たまに閉め忘れ、やり忘れがあるが、そんなに気にしてはいない。基本的には、真摯に対応してくれている。

### ④ 移動・送迎サービス

- ・ 病院や通所、ショートステイの送り迎えは、施設の送迎車を利用している。9台所有している。他に軽自動車を2台、訪問系に使用している。
- ・ 退所の時は家族に迎えに来てもらっている。

## 3) 各種の感染症に対する対策

- ・ ノロ発生は一度もない。インフルエンザは、1~2名。過去8年間で職員を含め7~8名くらいまで広がったことはある。疥癬は過去1名でそのまま終息した。
- ・ 感染症への対策は、「基本の手洗いうがいをしっかりしましょう」と感染対策委員会から啓発活動をしてもらっている。手洗い場にポスターを貼ったりしている。常駐している看護師のもと、勉強会も行っている。ステーションに清掃セットがあり、使い方のマニュアルをもとに、発生後の対処法を勉強している。

## 4) 医療関連サービスマークについて

- ・ 全部の事業者がサービスマークを持っているのは事業者からアピールしてもらったので知っている。具体的な内容や基準はあまり詳しく知らない。次に他の事業者を検討する時は、マーク取得の有無は選ぶ基準になる。
- ・ 万が一、食中毒が発生した場合のバックアップシステムとか、感染症発生後の処理をまかせられるといった話を聞くと安心感がある。
- ・ 施設向けの基準を作るとしたら、老健は半医療・半介護なので、おおむね病院と同じ基準でいいのではないかと思う。病院と違う所は、プライベート空間という認識が強いところで、人の部屋(居住空間)に入る、という認識でサービス提供者として真摯に対応するようにしている。

## 5) 退所者の状況

- ・ 11月の実績は、退所者13人のうち病院は4人、他の施設へは2人、自宅は2人。
- ・ 自宅に帰られる方に、フォローアップはある。在宅介護支援事業所や、在宅系のサービスも行っている。元々のケアマネさんと相談してもいいと思います。
- ・ 実績はまだ少ないが、訪問介護を2か月ほど前から始めた。始めた理由は、退所される方の不安を少しでも除いてあげたい、不安だけど追い出される…という気持ちにさせないように考えた。専門職でフォローしながら、少しずつ患者さんと関わっていくようにしたいと思う。数か月後に戻ってきたいと希望している方には、在宅期間もフォローしていく。

## 6) その他

- ・ 在宅復帰率は、3割を超えている。要介護度4~5の人の割合は1~2割、ベッド回転率は6~10%である。入所者の出入りも多く、1か月在宅0、退所が10人だと数値がぐっと下がり、なかなか数値が安定しない。
- ・ 将来的には強化型を目指したいが、今の時点ではそこまでみえてこない。先は見ているが、まだ

そこまでの実力がない。現在の在宅復帰率 30%で、強化型の 50%までもっていくために、足りないところは入所中のサービスの質の向上だと思う。職員はもっと色々できるはず。一人ひとり、家に帰るためのプランを立て、それに向けてのリハビリをする、ということをきめ細かくできればいいが、現状ではこの組織にまだその力はない。職員全員で、しくみや土台、イメージを共有してシステム・意識の向上が目標である。

- 老健の存在意義「ご自宅に帰ってもらう」を意識して、加算型、強化型ととっていかないと、財政負担のため国につぶされてしまうのではないかと不安に思っている。数字を取れていないと、老健として存続していけないのではないか。生き残れなくなり、ただの預り所になってしまうことも考えられる。
- この施設は 150 床あるが、満床ではない。常に空きが少しある状態。あえて余裕を持たせているのではなく、体調悪くしたり、病院に行ったりする方もいるし、定期的に在宅復帰の方もいるが、それに対してだけ入所計画をしていると足りなくなるので、多めにいれてはいる。

#### 4. 介護老人保健施設 D (回答者:事務長代行様 インタビュー日:2016年12月5日)

施設概要	立地	東京都
	施設類型	通常型
	定員	200床
	開設主体	医療法人
	施設開設時期	1997年
委託状況 ・委託開始時期	給食サービス	1997年より委託
	寝具類洗濯	1997年より委託
	施設清掃	1997年より委託
	移動・送迎	自施設で対応

##### 1) 施設の設立経緯

- ・すぐ隣に系列病院はあるが、施設の開設は19年前の1997年。この場所は病院の病棟だった。1990年くらいから病院の経営が難しくなってきた、病院だけでは立ちいかなくなったからではないかと思っている。

##### 2) 各種サービスに関する委託事業者の選定方法および事業者評価

- ・設立当時のことをしっかり把握しているわけではないが、寝具類洗濯と給食と清掃については、設立と同時期に委託をしていたはずだ。施設の職員でやってほしいといわれても、人手的な問題でできなかったと思う。病院でも委託していたので、施設の方も病院を担当している事業者が担当してくれた。委託基準は病院で決めたと思う。

##### ① 寝具類洗濯

- ・R社に委託しており、特に悪いところはない。大手であり、納期も問題はない。洗濯の質も悪くはない。
- ・以前、職員のユニフォームの洗濯に関して、職員がハンコを入れたまま洗濯に出してしまい色が出てしまった。ポケットの中身を確認してほしかった。色がついたまま納品されている。チェックがいまいちだと思う。
- ・設立当初はR社で一回U社に変わって、また、R社に戻っている。値段の安い所に変えたのではないかと思う。病院の方も一緒に変えたはずである。決めたのが本部なので詳細は分からないが、またR社に戻ったのは質の違いだと思う。安かろう悪かろうではしょうがない、ということである。U社も4~5年は委託していたと思う。

##### ② 給食サービス

- ・S社に委託しており、職員の食堂もやってもらっているが、品数も多くサービスも良い。
- ・大手の会社さんであり、以前、配膳遅れが少しあった程度で、他の業者に比べたら気になる程ではない。味の方は毎日食べていると飽きてくる。
- ・給食事業者は何回か変わったと思うが、私が病院から施設の方へ移動した平成13年からはずっとS社に委託している。最初はS社で、その後、値段で安い所を入れたが、病院と老健ではかなり大規模で、その業者では供給能力が足りないということで、S社に戻した。
- ・値段の安い事業者では味が悪かったりした。どうしても安く抑えるがために、人件費も抑えなければならぬ、食材費も抑えなければならぬ、というところで無理が来るのではないかと。S社は無難と言うか、良くも悪くもない、ということである。

##### ③ 施設清掃

- ・現在はT社に委託している。それほど大きい会社ではなく、小回りがきく。ここをもう少しキレイにやると言えばすぐにやってくれるが、割と高齢のパートさんを使っている関係か、ほこりがたまっていたり、目につく所の清掃残しがある。
- ・清掃の事業者は何回か変わっている。施設開設の97年からでも2社くらい変えている。本部で

決めているので変更した理由は把握していないが、値段ではないかと思う。T社になってから7～8年たつと思うが、その前の事業者が良くなかったというほどではない。

#### ④移動・送迎サービス

- ・入所・退所・他の病院に移る時は、介護タクシーなどと呼んでもらって家族の方にやってもらっている。通所はこちらの職員と車でやっている。

#### 3)各種の感染症に対する対策

- ・昨年ノロウイルスが発生した。以前にも発生したことがある。
- ・利用者さんを動かないようにして、ハイターを薄めたもので手すりや廊下や触りそうな所はふき、職員は毎回フロアに入る前に手の消毒を徹底する、などを行った。事業者の方にも手伝ってもらった。
- ・こういったことについての研修は、当施設で看護師さんや感染対策委員会の指導で行っている。

#### 4)医療関連サービスマークについて

- ・医療関連サービスマークについては知らなかった。アンケートに同封されていたチラシを見て初めてこういうのがあるのか、と思った。チラシの内容は比較的わかりやすいと感じた。
- ・R社やS社がサービスマークを持っているのは知らなかった。直接話を聞いたこともない。このサービスマークを持っている事業者が対処方法などの知識を持っているとわかれば、事業者をより信頼できるかなと思う。もっと事業者の方からサービスマークを持っていることをアピールしてほしいと思う。
- ・介護老人保健施設では感染症などがはやることもあるし、医療も行っているので、このようなサービスマークのような制度があってもよいのではないかと思う。病院と同じように厳しくてもよいと思う。
- ・老健の場合、病院よりも入所者が動き回るので感染症などは広がりやすいのではないかと思う。介護度の高い方も多いのでなかなか大変である。

#### 5)退所者の状況

- ・退所する前には退所前会議を行って、それぞれの部門からこうした方がよい、などのお便りを家族に渡している。入所時にあったことを基に、食事の際にこういうことに気を付けてください、といったことを個人に対して細かい指導をする。自宅まで訪問してということはない。

#### 6)その他

- ・在宅復帰率は14.1%、要介護度4～5の方の比率は39%、ベッド回転率が7%となっている。
- ・10月1か月間の退所者の状況は医療機関が6人、自宅に戻るのが4人。昔に比べると要介護度も高くなっているし、家に帰るのが難しくなっていると思う。介護度の高い人が多いので老健の理念通り「元気になって自宅にお戻りいただく」というのはなかなか難しい状況である。

5. 介護老人保健施設 E (回答者:副施設長様 インタビュー日:2017年2月3日)

施設概要	立地	埼玉県
	施設類型	通常型
	定員	100床
	開設主体	医療法人
	施設開設時期	2002年
委託状況 ・委託開始時期	給食サービス	2002年より委託
	寝具類洗濯	2002年より委託
	施設清掃	2002年より委託
	移動・送迎	2012年より委託、自施設で対応もあり

1) 施設の設立経緯

- ・ 当施設は 2002 年に設立した。敷地内に系列の病院がある。
- ・ こちらの市に老健が全くなく、公的機関から病院に老健設立の打診があった。病院側は当初自ら老健を持つという考えはなかったが、他の大きい病院が老健に手を出さない方針という事と、当病院の方が土地などの周辺環境が整っているということで、建設を決めた。

2) 各種サービスに関する委託事業者の選定方法および事業者評価

- ・ 途中入職なので詳しい事はわからないが、設立当初から事業者に委託しており、職員が自前でやったことはない。病院の方に経営者が常駐しているので、大きいものに関しては病院が主体となって入札を行って契約している。
- ・ 契約している事業者は病院と一緒にだが、病院では給食だけは昔から自前でやっているの、その方たちをそのまま雇用していくということで事業者に委託はしていない。
- ・ この施設は新しくできるということで、給食については入札の形をとって事業者に委託をすることにした。

①寝具類洗濯

- ・ 寝具類の W 社は開設以来ずっと委託している。何か問題があったら話をしすぐ改善してくれる。直らなければしっかりと伝えて、言いたいことは言える環境なので不満はない。
- ・ 今まであった問題としては、配送の担当者が変わると、今までの約束事がくずれてしまい、本来持つべき物が置きっぱなしになっていたこともあった。私達は、事業者に対する不適合やクレームは、全て用紙に細かく書きだしている。その後、事業者がどのような対応をしたのかも書いている。こういうものがないと事業者にも話ができないので書き出している。その上で最終的な評価につなげている。今のところ何かあった時の対応はきちんとしている。できない場合はその事業者を切るつもりである。

②給食サービス

- ・ X 社を選んだ理由は、他の事業者と比べて味と価格が合致した。事業者によって味が全然違う。X 社は私がこの施設に来る前から名前を知っているくらい、比較的味がいいと評判だった。あとは価格を考慮する。運営費を考えた時にかなり大きかった。
- ・ 2002 年からずっと X 社に委託している。他の事業者から売り込みはしょっちゅうあるが変えなければならぬ決定的な不具合がなく、何か問題があった時に言えばすぐ改善をしようとしてくれるので、こちらとも少しずつ信頼関係ができていっていると思、変えずに委託している。
- ・ ただし、管理者が変わるたびに味が変わってしまう。管理者の方で「塩分ではなくうま味で味をだしたい」等の思いがあるようだが、ISO というところでは、この料理は塩分が何グラムと決まっているはずなので、大さじ 1 杯でも個人によって微妙に差が出てしまうとは思、味はそんなに変化しないはずだ。
- ・ ご飯の硬さなども違いがあるので、施設の管理栄養士と X 社と逐一話し合いをしている。まだ話し合いが出来る関係なので良いと思う。聞く耳を持ってもらえないと困る。

- ・ 利用者の評価は耳にするようにしている。X社は比較的美味しいと良い評価を聞いている。
- ・ 最近1つ大きな問題があった。老健を運営するにあたって食費はかなり抑えなければならず、X社にしてみれば赤字になるので値上げ交渉をされたが、その話がこちらを通り越して本部の方に行ってしまった。こちらもX社もまだ改善できる部分もあるだろうし、現場での話し合いもせずに勝手に交渉を進められた。もっとお互い頑張っただけでもだめなら、その次の段階で値上げ交渉だと思うが、事業者と私達との考え方のずれを感じた。結局、事業者ではどうにもできずに助けてくれと言われ、私が値上げ交渉をした。

### ③施設清掃

- ・ 清掃はY社に開設以来ずっと委託している。
- ・ アンケートには「パート職員の質の低さ」と書いたが、しゃべりに来ているのではないかと思うくらいおしゃべりがひどい。清掃業は人が集まらないと思うので、どうしても高齢の方が仕事をしている状況と思われる。利用者さんとおしゃべりをしていたり、利用者さんから言われた事を勝手にやってしまう等、問題が多い。フロアの職員が注意すると一時的に直るが、すぐ忘れてしまうようで「また利用者さんとおしゃべりしましたよ」という声をよく聞く。こちらとしては、決められた時間内で精一杯仕事をやってほしいが、仕事に対する認識が弱いようだ。改めて私から直接話をする時やY社から話をしてもらった時もあるが、今ひとつ事の大きさが伝わっていない。
- ・ 事業者を変えるほどひどくはないが、事業者を変えてもこれは変わらないだろうと思っている。どの事業者も人材確保に苦勞していると思うし、労働環境・時給で考えてみても、なかなか若い方が続けられる仕事ではないと思う。まだY社の担当者と良い関係が築けているので、その点は良いと思う。

### ④移動・送迎サービス

- ・ 移動・送迎サービスは、2012年から3社に絞って利用する方に紹介している。
- ・ 病院立ち寄りなどは基本ご家族にやってもらうが、車椅子の方の移動は個人では難しいので事業者を紹介したり、ご希望があれば仲介に入り利用開始までの準備をお手伝いする。契約は事業者とご家族が直接している。緊急時は業者を手配している時間はないので、施設の相談員などが病院に連れて行き付き添いまでする。ケースバイケースで対応する。
- ・ 施設ではハイエスタイプを5台、軽が2台、そのうち1台は車椅子が乗せられるタイプを所有している。

## 3)各種の感染症に対する対策

- ・ 平成19年にノロウイルスが発生した。職員が縦の動きをしてしまったがために、入所者は2階と3階にいるが、両方で感染が拡大してしまった。2階は満床で47人だが、10人ほど健康な方を除いて残り全員に何らかの症状が出てしまった。3階も10人ほど感染したし、職員も感染してしまった。この時は保健所に入ってもらって対処した。
- ・ 翌年、平成20年もノロウイルスが発生した。この時は、前年の経験があるので、発生フロアのみで前年の半分以下の感染で抑えられた。
- ・ ノロウイルス発生時は、施設の職員が対応した。逆に感染を広げてしまう可能性があるので、清掃の方にはお休みしてもらった。厨房にも絶対に菌を入れてはいけないので、食事は作ってもらうが、職員は何もかも使い捨ての容器に替えて対応した。
- ・ 更衣室も発生フロアとそうでないフロアと分けて徹底的にやった。
- ・ サービスマーク取得事業者は、感染症の発生時にも対処できるようになっているようだが、パートの方にはどのような教育をしているか聞いたところ、正直身についてないなと感じた。通常の清掃とノロウイルス発生時の清掃と変えていかなければならない時に、タイムリーに動けないパートの方にはピーク時にお休みしてもらい、落ち着いた頃にこちらの主導で動いてもらった。
- ・ 平成20年からは、常清掃はこの消毒、ノロウイルス発生時はこの消毒と分けて指導している。

ノロウイルス発生時の清掃方法は自分で研修に行ったり勉強したりしているし、保健所とダイレクトに相談して対処方法を決めている。

- ・こちらの施設が先にノロウイルスを経験していて、直接保健所とやりとりしていたこともあり、病院で感染症が発生した時には施設の職員を病院に派遣して、病院の感染症対策の方に教えたこともあった。

#### 4) 医療関連サービスマークについて

- ・サービスマークについては知らなかった。気にもしていなかった。送られてきたチラシを見てなんとなく内容は理解した。私も知らないの、一般の方は関係ないだろうなという認識である。
- ・今回のアンケートで、W社、X社はサービスマークを取得しているのがわかった。私が知らなかっただけで、経営者はサービスマーク取得も含め入札していると思う。
- ・サービスマーク取得の意味合いの重さがしっかり伝わっているのなら、サービスマーク取得事業者は信頼できると思う。私も今後、サービスマーク取得の有無を聞いていくし、無駄なことではないと思う。
- ・サービスマーク取得、未取得とでどのような差があるかは、マーク取得の基準がわからないので、差はよくわからない。マーク未取得でも基準の上をいっている事業者もあるかと思うので、一つの目安として考えている。
- ・基準として決まっていること等を、全員がきちんとやっているかは確認できないが、ミスや不具合があった時には、指摘する要素になると思う。サービスマークを持っているのだから、きちんとやってほしいと伝える。

#### 5) 退所者の状況

- ・長い方は13年この施設に入所している。老健は基本3か月ごとに、と言うが、認知症の方にとって環境を変えることは良くないのに3か月で移動というのはどうなのかと思う。
- ・移動出来る方には移動してもらおうが、本人やご家族がここで、とおっしゃるならその要望には応えていきたいと思っている。本人が落ち着いて穏やかに過ごせて、ご家族も協力的な方は入所期間が長くなっている。
- ・本人に大きな問題がある時や、ご家族が協力的ではない場合(いわゆるクレーマー)は比較的早く動いてもらっている。職員とご家族の関係がうまくいってないと、利用者に影響が出てしまうからである。しかし基本的には施設長もできるだけ長くお預かりしたいという考えを持っている。
- ・退所前に、ケアマネジャーと相談員とリハビリ関係の職員が自宅を訪問し、お迎えするにあたって不具合や、住宅改修、色々な介護方法をレクチャーしている。家族にも対処前に施設に来てもらい、おむつ替え等の指導をしている。

#### 6) その他

- ・「国に言いたい」ことがある。事業者も施設も精一杯やっている中で、法の整備をしっかりとって頂きたい。
- ・老健が一番分が悪い。特養は在宅扱いなので、病院で受診しても医療保険を使えるが、老健は使えない。病院受診が何回も必要な方もいるが、10割負担の請求がきてしまう。前立腺が悪くホルモン注射が必要な方は、一回で十数万円になる。そうすると老健でお預かりできる方が限られてきてしまう。医師や看護師が24時間在中している中で、そういった方を受け入れたいが、医療費の問題で施設が破綻してしまう。そのあたりの不満はかなりある。
- ・強化型や加算型を目指すということは、家族や本人の意思を無視して強行にしなければ取れない。ご家族や本人の希望を優先したいので、今は加算型を目指してはいない。一時期、加算型を目指していたこともあったが、家族に大変なストレスがかかった。それぞれの住宅事情があったり、昔と違い皆さん仕事をしている中で、自宅で介護するというのはとても厳しい。色々なご家族と話をしたが、今は加算型を目指すことはやめよう、という事になった。

## IV 調査結果のまとめ



## IV. 調査結果のまとめ

### 1. 介護老人保健施設（96 施設の回答）

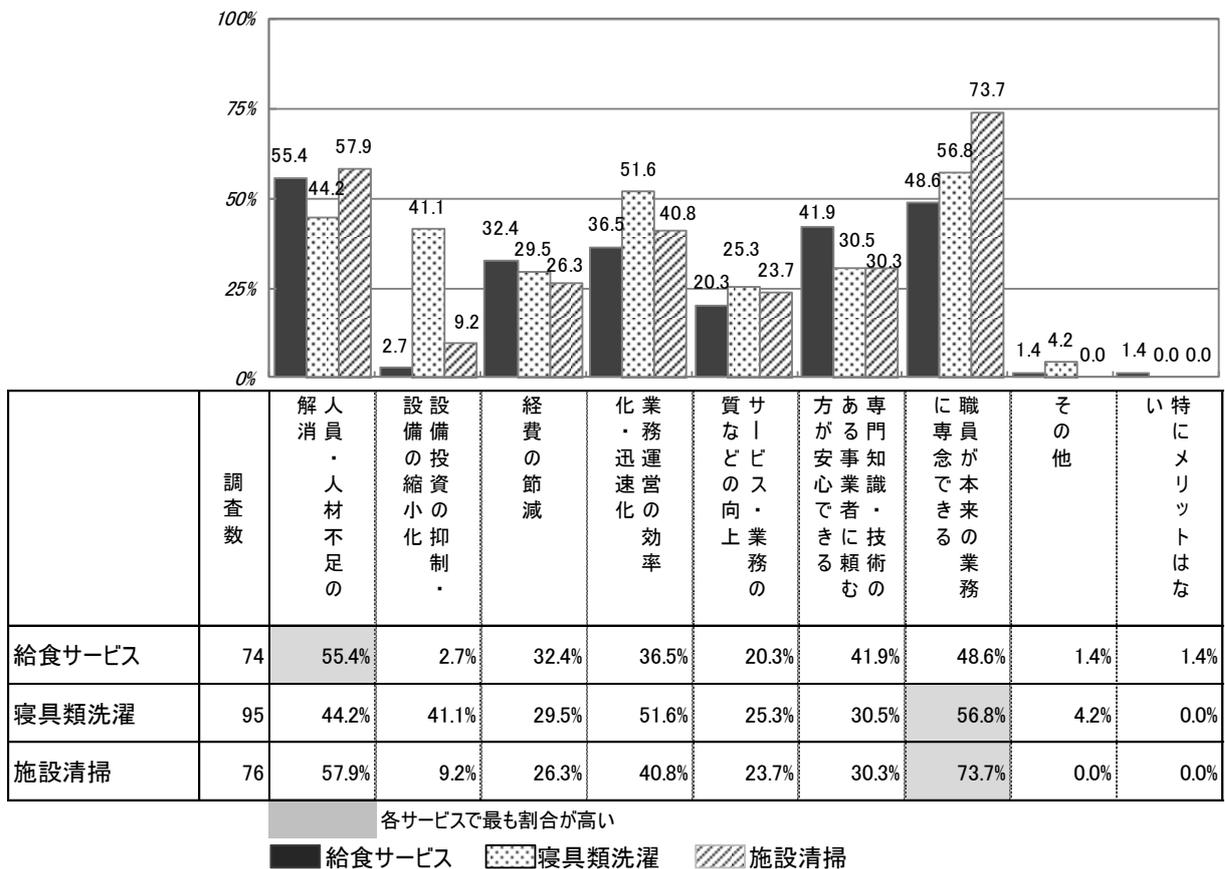
#### 1) 委託のメリット

委託率は寝具類洗濯が 99.0%、施設清掃が 79.2%、給食サービスが 77.1%であった。

委託するメリットとして給食サービスでは「人員・人材不足の解消」55.4%、「職員が本来の業務に専念できる」48.6%、寝具類洗濯では「職員が本来の業務に専念できる」56.8%、「業務運営の効率化・迅速化」51.6%、施設清掃では「職員が本来の業務に専念できる」73.7%、「人員・人材不足の解消」57.9%。

インタビューでは「人材募集・労務管理が大変だったので、事業者へ委託することにした」という意見があった。

#### ●介護老人福祉施設における各サービスの委託メリット



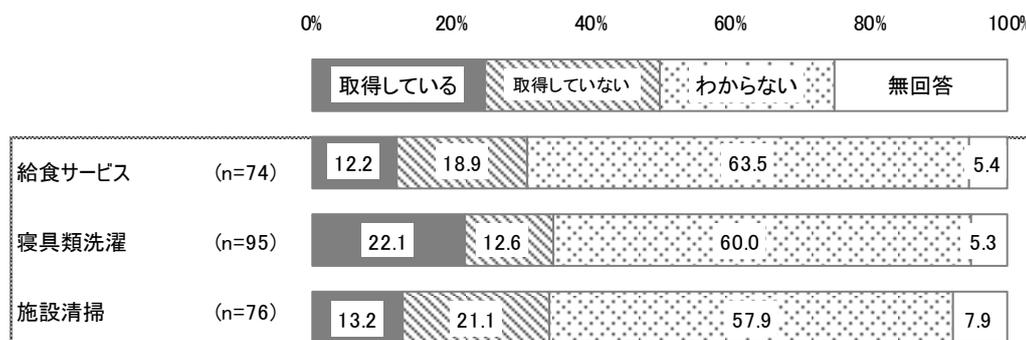
## 2) 医療関連サービスマークの認知・イメージ

- ・医療関連サービスマークの認知率は全体で 24.0%であった。  
施設類型別で見ると加算型施設においては 32.3%とやや高い。  
医療法人の施設では 28.1%と医療法人以外の施設 (15.6%) よりやや高い。
- ・サービスマークを認知している施設 (n=23) においても、委託の際に考慮するかという点では「考慮しない (系列の医療法人からの指定なので考慮しない + 当施設として考慮しないの合計)」が半数以上を占める。
- ・サービスマークを取得していると認知されれば、事業者として信頼度・サービスの質への期待度がやや高まる。サービスマークを知らなかった施設ではその傾向がやや強い。

## 3) サービスマークの取得状況認知と説明の有無

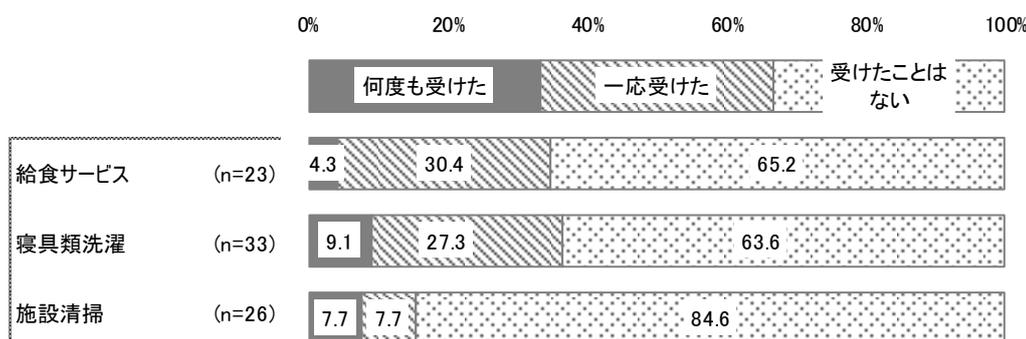
委託事業者がサービスマークを取得しているかどうかについて「わからない」がいずれの業種でも 6 割前後と多い。

### ●サービスマーク取得有無



取得の有無を知っている施設において、サービスマークについての説明を「受けたことがない」はいずれのサービスにおいても 6 割以上となっている。

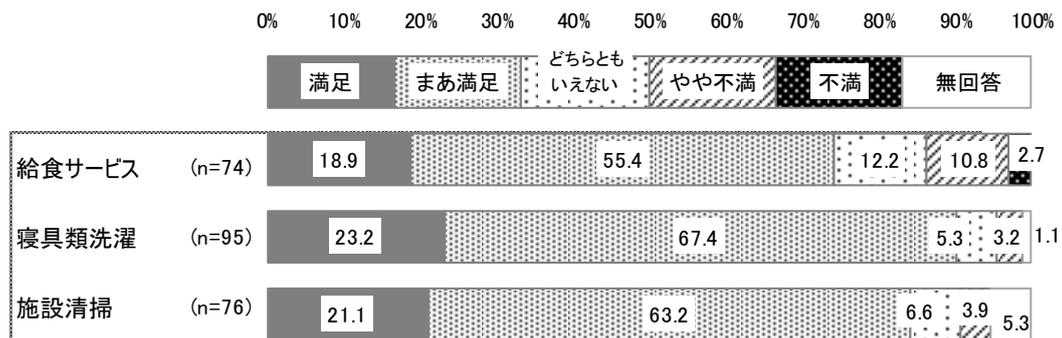
### ●委託事業者からのサービスマークについての説明有無



#### 4) 委託事業者についての総合満足度（「満足」＋「まあ満足」）

いずれの業種でも「満足」が20%前後で、「まあ満足」を合わせると74～91%に達し満足度は高いが、その中で給食サービスの満足度はやや低い。  
インタビューでは「食事の評価が低いと、施設の評価が下がる」という話が聞かれた。不満として「おいしそうに見えない」「メニューが画一的で変化が少ない」「同じメニューでも調理師によって質の差がある」などの意見がある。

●委託事業者についての総合満足度



\* 給食サービスの「無回答」、寝具類洗濯と施設清掃の「不満」はいずれも0%。

#### 5) 介護老人保健施設への参入に関して

委託事業者との契約決定要因として重視する項目は「全体的なサービスの質」と「価格」であり、特に「全体的なサービスの質」を最も重視するのは49.5%と高い。  
事業者を決定するのは、インタビューでは「法人の本部」という答えで、医療法人の場合は医療機関と同じ事業者のケースが多いとみられる。

(※アンケートの設問にはなかったため、確認はできていない)

施設清掃の場合、他のサービスより価格によって委託事業者の変更が行われる場合も多いとみられるが、一方でインタビューにおいては「現場や営業の対応など人間関係が重要」という意見もあり、継続して契約する場合はそのような点も重視される可能性が高い。  
給食の場合は、インタビューにおいて委託への切り替えの理由として「施設で行うと野菜など材料集めの際に偏りが出たり十分な入荷ができない場合もある」、「人手を集めたり労務管理などが大変だ」という意見が聞かれた。今回の調査結果で委託をしていない施設が2割強であったが、これらの施設において今後委託へ切り替えの可能性は十分あるとみられる。

## 6) 「医療関連サービスマーク」取得の有効性

施設におけるサービスマーク認知率は 24.0%とあまり高くはない。施設側でサービスマークを認知している場合、「委託の際に考慮している」は 34.8%、サービスマーク非認知者の場合、「今後考慮したい+内容を検討して考慮したい」が 53.6%と高いとはいえないが、ある程度の有効性は認められる。

給食事業者は「サービスマークを取得していることを受託施設側が知っている」という回答が 60.9%に対し、施設側では「サービスマークを取得しているかわからない」が 63.5%である。事業者側が施設に対し(積極的に+必要に応じて)「サービスマーク取得をPRしている」のは給食事業者で 76.7%、寝具類洗濯で 81.8%であるが、施設側でサービスマークの取得状況を認知している施設において「サービスマークについての説明を受けたことがない」という回答が給食サービスでは 65.2%、寝具類洗濯では 63.6%であり、施設側と事業者側で認識の差があるとみられる。

事業者側からは、医療法に基づく厳しい認定基準を充足している点や施設にとってどのようなメリットが生じるかをより積極的により具体的に施設への説明を行う必要があり、またそれを施設側が認識することにより事業者への信頼感・安心感を高めるのではないかと考えられる。

認定基準に関しては「病院(医療)向けと同等でよいのではないか」という意見が聞かれ、基準を持たない介護施設側では「病院の基準は十分厳しい」と考えている。病院の場合、入退院の頻度や見舞客の頻度が施設より多いとみられ、一方、施設の入所者はリハビリ施設の利用など行動範囲が広いとみられる。感染症の拡大しやすさという観点ではそれぞれの状況を考慮する必要がある。

今回のアンケートでは質問を行わなかったが、施設における「感染症の発生経験」「感染症への対策状況」「事業者への対応協力の有無」など状況把握も必要である。

## 2. 給食サービス事業者（49 社の回答）

### 1) 受託施設数、受託額の平均（回答のあった 47 社）

回答のあった事業者のうち、売上構成に関して記入のあった 47 社において、各事業者における受託施設数全体のうち「介護老人保健施設＋介護療養型医療施設」受託施設数が占める割合は平均 8.5%、受託額でみると平均 9.9%となっている。

給食事業者において受託施設・事業者数、受託額が最も大きいのは「その他の施設」（企業の社員食堂や学校給食など）で施設・事業者数では平均 41.5%、受託額では平均 32.7%であり、次いで多いのは「その他の介護施設」（特別養護老人ホーム、有料老人ホーム、など）が施設数で平均 27.5%、受託額で平均 30.0%を占めている。

### 2) 介護関連施設等における売り上げ動向（受託のある事業者 46 社の回答）

受託施設における収支状況は「黒字」が全体の 43.5%、「収支均衡」が 39.1%となっており、受託額の増減では「増加傾向」が 32.6%である。

企業規模別でみると従事者数 1000 人以上の事業者(n=14)では「黒字」が 64.3%、受託額が「増加傾向」は 42.9%と全体平均より高い。

介護関連施設等への参入動機として「介護系関連市場の拡大」を 76.1%の事業者が挙げていることから、受託額の増加を見込んでいる事業者が多い状況である。

### 3) 今後の事業予定（拡大・縮小）（受託のある事業者 46 社の回答）

介護老人保健施設に対して事業を「拡大予定」と答えているのは 45.7%、介護療養型医療施設では同じく 37.0%、特別養護老人ホームは 54.3%、有料老人ホーム他では 54.3%と高い数値を示している。今後、高齢化社会が進行していく状況からも介護市場は有望な分野であり、市場の拡大と共に事業を拡大していく状況が見込まれる。

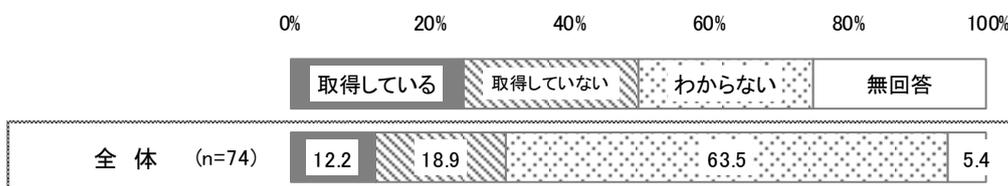
### 4) 医療関連サービスマークに関して

#### ① サービスマークの取得状況に関する認識

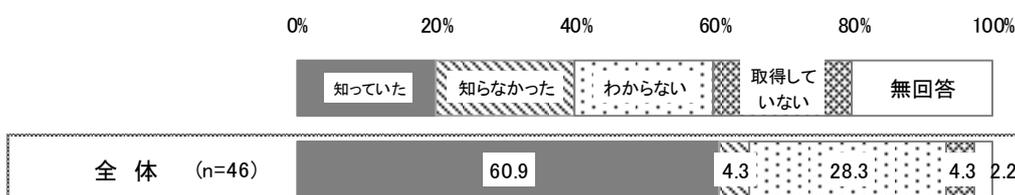
施設側が「委託事業者（給食）がサービスマークを取得している」と認識しているのは 12.2%と少なく、63.5%が「わからない」と回答している。

一方、事業者側の認識は「サービスマークを取得していることを施設側が知っている」と思っているのは 60.9%と高く、施設側の認知度と大きな差がある。

●施設側回答：委託事業者（給食）のサービスマーク取得状況認知



●事業者側回答：受託施設側による委託事業者の医療関連サービスマーク取得状況認知

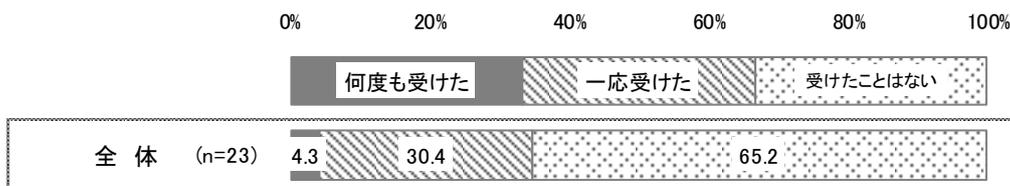


## ②サービスマークの取得に関するPRの状況

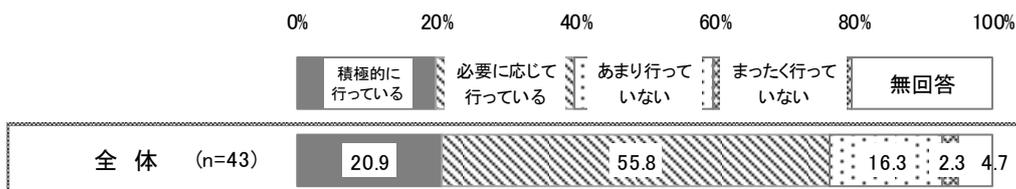
「サービスマークの取得状況を認知している」施設のうち、事業者からサービスマークの説明を受けたと回答した施設は34.7%（全回答施設の10.8%）である。すなわち給食を事業者に委託している施設の約9割は、サービスマークに関して説明を受けていないと認識をしている状況である。

一方、事業者側は施設に対して「医療関連サービスマークを取得している」ことに関して「積極的に」あるいは「必要に応じて」行っていると回答しているのは76.7%に達し、施設側の認識と大きな差がある。

### ●施設側回答：給食事業者からのサービスマーク説明有無（サービスマーク取得状況認知者）



### ●事業者側回答：受託施設に対して医療関連サービスマーク取得のPR状況



上記でみたように、約6割の事業者は「サービスマークを取得していることを施設側が知っている」と思っているが、施設側の認識は低い。また事業者の75%以上が、サービスマークに関するPRを「積極的に」あるいは「必要に応じて」行っていると回答しているが、施設側は説明を「何度も」あるいは「一応」受けたという回答は35%程度と低く、多くの施設はPRを受けたと認識していない。

事業者側から施設の方へ認定基準の内容や基準の厳しさや、結果的には施設にとってメリットとなるポイント（あるいは取得していない事業者との違い）について、より積極的に、また具体的に施設側に伝えていくといったことが必要である。

今回のアンケートでは質問を行っていないが、認定基準に関する内容の認知や、その中で施設にとって魅力を感じるポイントを把握することによって、施設がサービスマーク認定事業者に対してより魅力を感じるような説明ができるようにすることが必要である。

## ●施設外調理に関して

「施設外調理」を受託しているのは 13 事業者である。  
そのうち 8 事業者で加工施設を自社で保有している。  
調理方法はクックチルが 9 事業者、クックサーブが 6 事業者、真空調理が 4 事業者。  
(複数回答)

施設外調理品の運搬後の受託業務を「いずれも受託していない」というのは 2 事業者。  
受託業務としては「食器洗浄」が 10 事業者、「配膳」「下膳」が各 9 事業者、「リヒート(再加熱調理)」を 8 事業者が請け負っている。

施設外調理のメリットとしては「調理作業の効率が良くなる」が 9 事業者、「料理の質を均一化することができる」が 8 事業者、「人員削減ができる」が 6 事業者、一方デメリットとしては「配送・輸送コストがかさむ」が 8 事業者、「食中毒などのリスクが増大する」が 5 事業者となっている。

今回の調査において回答数が少なかったため、この分野に関して十分把握できたとは言いがたいが、今後、この分野に参入する場合、デメリットとして挙げられるのが多かった「配送・輸送コスト」および参入のための施設開設やメニュー開発などの「参入・開発コスト」も増大するとみられ、利益を上げられる状況になるには克服すべき課題がまだ多いのではないかと。

## ●在宅配食サービスに関して

在宅配食サービスを行っているのは 7 事業者 (14.3%) と少ない。  
全国で「在宅配食」を行っているのは 1 事業者で、お届け方式は「冷凍方式」、配達方法は「配送業者に委託している」。  
同一都道府県内で「在宅配食」を行っているのは 1 事業者で、お届け方式は「常温方式」、配達方法は「配送業者に委託している」。  
これより狭い地域(複数の市区町村、同一市区町村)へ「在宅配食」を行っているのは 5 事業者で、その配達方法は「自前で配送している」であり、1 事業者が「冷凍方式」(複数市区町村)、他の 4 社は「常温方式」(同一市区町村)である。

今回の調査において、このサービスを行っているのは 7 事業者と少なかったため、この事業の将来性に関して断言はしにくいですが、今後は「在宅で医療・介護を受ける」人たちが増える方向であることを考えると、医療食等の配達も含め今後この事業が伸びる可能性は極めて高いと推測され、マーケットの動向を注目していく必要がある。  
事業者にとっては「配送・輸送コスト」や「参入・開発コスト」を含めどのような事業化計画を立てるかが、まず最初の課題となるとみられる。

### 3. 寝具類洗濯・リネンサプライ事業者（64 社の回答）

#### 1) 受託施設数、受託額の平均（回答のあった 60 社）

売上構成に関して記入のあった 60 社において各事業者における受託施設数全体のうち「介護老人保健施設+介護療養型医療施設」受託施設数が占める割合は平均 10.3%、受託額でみると平均 9.9%となっている。

寝具類洗濯事業者において受託施設数が多いのは「その他の介護施設(有料老人ホーム、など)」で平均 30.0%、受託額が多いのは「病院」で 41.0%を占める。

#### 2) 介護関連施設等における売り上げ動向（受託のある事業者 52 社の回答）

介護関連施設等における受託額は 40.4%が「増加傾向」にあり、収支状況は「黒字」が 50.0%である。規模の大きい事業者ほどその割合は高く 100 人以上の従事者のいる事業者(n=23)では「増加傾向」は 56.5%、「黒字」も 56.5%である。

介護関連施設等への参入動機として「介護系関連市場の拡大」を 69.2%の事業者が挙げていることから、受託額の増加を見込んでいる事業者が多い状況である。

#### 3) 今後の事業予定（拡大・縮小）（受託のある事業者 52 社の回答）

介護老人保健施設に対して事業を「拡大予定」と答えているのは 51.9%、介護療養型医療施設の場合は 44.2%、特別養護老人ホームは 51.9%、有料老人ホーム他では 50.0%と高い数値を示している。今後、高齢化社会が進行していく状況からも関連施設が増える傾向で、今回調査した介護老人保健施設では開設と同時に委託されることが最も多いのは寝具類洗濯であり、委託率もほぼ 100%であるため、介護関連施設等の市場は有望であり、施設数が増えるとともに事業の拡大が見込まれる。

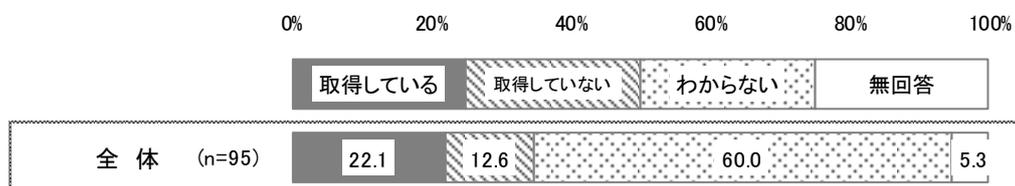
### 4) 医療関連サービスマークに関して

#### ① サービスマークの取得状況に関する認識

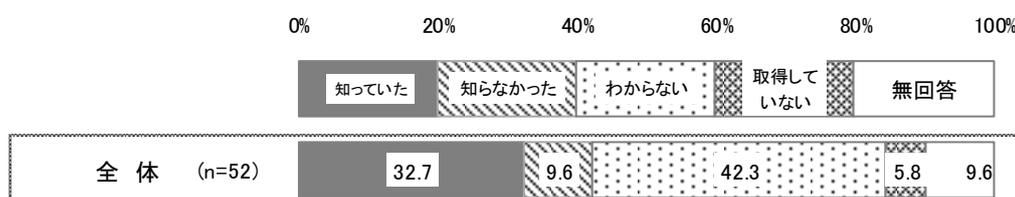
施設側が「委託事業者がサービスマークを取得している」ことを認識しているのは 22.1%であり、60.0%が「わからない」と回答している。

一方、事業者側の認識は「サービスマークを取得していることを施設側が知っている」と思っているのは 32.7%と、給食サービス事業者と異なり比較的施設側の認識に近い数値であるが、事業者側の認識の方が施設側の認識より約 10 ポイント高い結果となった。

#### ●施設側回答：委託事業者（寝具類洗濯）のサービスマーク取得状況認知



#### ●事業者側回答：受託施設側による委託事業者の医療関連サービスマーク取得状況認知

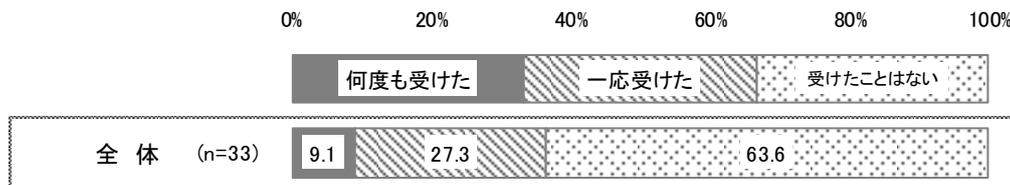


## ②サービスマークの取得に関する PR の状況

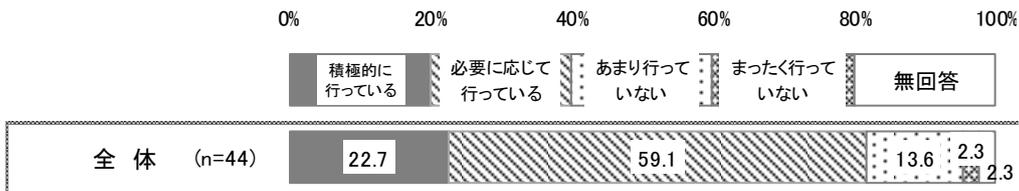
「サービスマークの取得状況を認知している」施設のうち、事業者からサービスマークの説明を受けたと回答した施設は 36.4% (全回答施設の 12.6%) である。すなわち寝具類洗濯を事業者に委託している施設の 9 割近くはサービスマークに関して説明を受けていないと認識をしている状況である。

一方、事業者側は施設に対して「医療関連サービスマークを取得している」ことに関して「積極的に」あるいは「必要に応じて」行っていると回答しているのは 8 割以上であり、やはり施設側との認識のギャップは大きい。

●施設側回答：寝具類洗濯事業者からのサービスマーク説明有無（サービスマーク取得状況認知者）



●事業者側回答：受託施設に対して医療関連サービスマーク取得のPR状況



上記でみたように、やはり事業者が「サービスマークを取得していることを施設側が知っている」と思っているほど、施設側の認識は高くはない。また事業者の 80% 以上が、サービスマークに関する PR を「積極的に」あるいは「必要に応じて」行っていると思っているが、施設側が説明を「何度も」あるいは「一応」受けたという回答は 36% 程度と低く、多くの施設は PR を受けたことがないと認識している。

給食サービスと同様、事業者側から施設の方へ認定基準の内容や基準の厳しさや、結果的には施設にとってメリットとなるポイント（あるいは取得していない事業者との違い）について、より積極的に、また具体的に施設側に伝えていくといったことが必要である。

#### 4. 介護療養型医療施設（15 施設の回答）

##### 1) 医療関連サービスマークの認知・イメージ

医療関連サービスマークの認知率は全体で 86.6% (15 施設中 13 施設)であった。事業者選定の際にサービスマークの取得を「すでに考慮している」は 53.8% (13 施設中 7 施設)である。

回答数は 15 施設と少ないが、介護療養型医療施設は病院併設であるためサービスマークの認知率、事業選定の際の考慮率は介護老人保健施設より高かった。

##### 2) 「療養病床の転換」に関して

「医療機能を内包した施設系サービスへの転換」が 5 件、「わからない」が 5 件、「老人保健施設への転換」が 1 件、「その他」(医療保険適用の療養病床へ移行の予定)1 件となっている。また無回答は 3 件である。

調査票を 200 施設へ発送して 15 施設の回答しか得られなかったため、断定的なことは言い難いが、調査の回答時点(2016 年 8～9 月)では今後の方針は示されておらず、「今後に関してはまだわからない」という施設が多かったと推測される。

## 付) 調査票

- ① 施設調査票
- ② 給食事業者調査票
- ③ 寝具類洗濯、リネン  
サプライ事業者調査票



# 地域包括ケアシステムの実現に向けた関連施設における入所者に対するサービスの提供と外部委託に関する実態調査ご協力をお願い

## 一般財団法人医療関連サービス振興会

拝啓 貴施設におかれましては、ますますご繁栄のこととお慶び申し上げます。

当振興会は、医療関連サービスの健全な発展と国民の医療及び福祉の向上に寄与することを目的に、平成2年12月に設立された財団法人であります。

さて、厚生労働省においては、高齢者が重度な要介護状態となっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される体制（地域包括ケアシステム）の構築を推進しています。

本調査は、地域包括ケア体制の一翼を担う介護保険施設のうち、医療ケアの充実している介護老人保健施設、介護療養型医療施設の2施設について、入所者に対するサービス提供の現状や医療関連サービス事業者への委託の実態の把握を主眼としており、得られた結果を当振興会の事業のみならず、調査対象の介護保険施設等および関連事業者の皆様方にフィードバックすることにより、サービスの質の向上、普及・伸展に寄与できると考えております。

調査対象として全国の関連施設から無作為抽出法によって選ばせていただいております。皆様方におかれましては、大変ご多忙中のところお手数をおかけいたしますが、是非ご回答くださいますようご協力方お願い申し上げます。

また、ご協力いただいた各施設の方には、調査結果報告書をお送りさせていただきますので、ご協力のほど重ねてお願い申し上げます。

なお、本調査は公益社団法人全国老人保健施設協会のご協力の下に実施しております。

敬具

平成28年8月

### 《調査実施主体》

一般財団法人医療関連サービス振興会  
東京都千代田区九段北1-11-11（第二フナトビル3F）  
TEL 03-3238-1863 FAX 03-3238-1865  
担当：事務局 企画部 松本

### 《ご協力団体》

公益社団法人全国老人保健施設協会

### 《調査実施委託機関：調査票（アンケート）問い合わせ先》

株式会社サーベイリサーチセンター  
東京都荒川区西日暮里2-40-10  
TEL 03-3802-6725 FAX 03-3802-6831  
担当：武田、伊藤、佐藤

株式会社サーベイリサーチセンターは、（一財）日本情報経済社会推進協会より、個人情報の保護をお約束する「プライバシーマーク」の付与認定を受けた調査会社です。





**\*\* 調査対象となる委託サービスの概要 \*\***

下記の「サービス」は、外部委託事業者によるサービスの提供をいい、※印の業種は医療関連サービス振興会の「医療関連サービスマーク」認定業種です。

サービス名	サービスの概要
① 給食サービス (患者等給食※)	入所者、施設従事者の皆様への食事の提供、盛り付け、配膳、食器洗浄などを行うサービス。
② リネンサプライ (寝具類洗濯※)	入所者が使用する寝具類(布団、毛布、シーツ、枕、等)、職員のユニフォームなどの消毒、洗濯、乾燥、リースを行うサービス。
③ 施設内清掃 (院内清掃※)	施設内各所の清掃を行うサービス。
④ 入所者移動・送迎サービス (患者搬送※)	医療機関、リハビリ施設、自宅などへ入所者の移動、送迎や施設間の入所者の移動を行うサービス。

**問1 現在、それぞれのサービスを委託されていますか（各サービスについて○は1つずつ）**

サービス名	委託状況	
① 給食サービス (患者等給食※)	1.委託している 3.以前委託していた	2.今後、委託したいと思っている 4. こういう事業者があることを知らない
② リネンサプライ (寝具類洗濯※)	1.委託している 3.以前委託していた	2.今後、委託したいと思っている 4. こういう事業者があることを知らない
③ 施設内清掃 (院内清掃※)	1.委託している 3.以前委託していた	2.今後、委託したいと思っている 4. こういう事業者があることを知らない
④ 入居者移動・送迎サービス (患者搬送※)	1.利用している 3.以前利用していた	2.今後、利用したいと思っている 4. こういう事業者があることを知らない

**■「医療関連サービスマーク」の説明**

医療機関が医療法 15 条の 2 に基づいて、該当業務を委託する場合に、厚生労働省令に定める業務ごとのガイドラインに、さらに良質なサービスの提供に必要な要件をプラスして「認定基準」として定め、この基準を満たすサービスに対して一般財団法人医療関連サービス振興会が第三者機関の立場として認定を行っています。

**問2 上記でご説明した「医療関連サービスマーク」について①～⑤の該当する質問にお答えください。**

(④以外、○は1つずつ)

① 「医療関連サービスマーク」をご存知でしたか	1.知っていた ⇒②、③、④をお答えください 2.知らなかった ⇒④、⑤をお答えください	
② 医療関連サービスマークをどのようにして知りましたか	1. 事業者から説明された 2. 系列の医療法人から説明された	3. 医療関連のセミナー・講演会等で聞いた 4. その他( )
③ 委託の際にサービスマーク取得を考慮していますか	1.すでに考慮している 2.今後、考慮して委託したい	3. 系列の医療法人からの指定なので、特に考慮していない 4. 当施設として特に考慮しない
④ サービスマークに対するイメージについてお答え下さい * 複数回答可	1.良質なサービスが期待できる 2.医療機関に対するサービス認定制度なので信頼できる	3.サービスマーク取得事業者への信頼度が高まる 4.その他( )
⑤ 今後の委託の際にサービスマーク取得を考慮しますか	1.今後、考慮したい 2.もう少しサービスマークについて内容を検討してから考慮したい	3. 系列の医療法人からの指定なので、特に考慮していない 4. 当施設として特に考慮しない

※3～6ページについては委託をしているサービスのみお答えください。

■給食サービス（患者等給食）について

問3-1 このサービスについて、どのような委託方法を取られていますか。（○は1つ）

- |                                       |
|---------------------------------------|
| 1. 施設内キッチンで調理、配膳、食器洗浄など全面的に外部に委託している  |
| 2. 施設内キッチンで一部の業務を外部に委託している（調理だけ委託、など） |
| 3. 外部で調理したものを施設内で解凍・温めを行って食事を提供している   |

問3-2 委託開始時期 西暦（ ）年

問3-3 年間の委託額はどの程度ですか。（○は1つ）

（複数事業者をご利用の場合は合計金額をお答えください）

- |                |                |                 |
|----------------|----------------|-----------------|
| 1. 1百万円未満      | 4. 1千万円～2千万円未満 | 7. 7.5千万円～1億円未満 |
| 2. 1百万円～5百万円未満 | 5. 2千万円～3千万円未満 | 8. 1億円以上        |
| 3. 5百万円～1千万円未満 | 6. 3千万円～5千万円未満 |                 |

問3-4 委託している事業者のサービスについて満足度はどの程度ですか。（○は1つ）

- |                |                    |               |
|----------------|--------------------|---------------|
| 1. 満足 ⇒問3-5へ   | 3. どちらともいえない ⇒付問1へ | 4. やや不満 ⇒付問1へ |
| 2. まあ満足 ⇒問3-5へ |                    | 5. 不満 ⇒付問1へ   |

付問1 上記で「3. どちらともいえない」「4. やや不満」「5. 不満」と回答いただいた方にお聞きします。あまり満足されていない点を具体的にご記入ください。

--

問3-5 このサービスを事業者に委託するメリットをお答えください。（○はいくつでも）

- |                   |                            |
|-------------------|----------------------------|
| 1. 人員・人材不足の解消     | 6. 専門知識・技術のある事業者に頼む方が安心できる |
| 2. 設備投資の抑制・設備の縮小化 | 7. 職員が本来の業務に専念できる          |
| 3. 経費の節減          | 8. その他（ ）                  |
| 4. 業務運営の効率化・迅速化   | 9. 特にメリットはない               |
| 5. サービス・業務の質などの向上 |                            |

問3-6 医療関連サービスマークについて①～③の質問にお答えください。（○は1つずつ）

① 契約事業者の「医療関連サービスマーク」取得有無	1. 取得している ⇒②へ	2. 取得していない ⇒②へ	3. わからない ⇒問3-7へ
② 事業者からの医療関連サービスマーク取得についての説明・情報提供の有無	1. 何度も受けた	2. 一応受けた	3. 受けたことはない
③ 医療関連サービスマーク取得事業者と非取得事業者で差を感じるか	1. かなり感じる	2. 多少は感じる	3. あまり感じない 4. わからない

問3-7 今後このサービスの委託を継続して利用される予定ですか。（○は1つ）

- |                    |                              |
|--------------------|------------------------------|
| 1. このまま継続する予定 ⇒次頁へ | 2. 委託内容など変更を考えるが委託は継続予定 ⇒次頁へ |
| 3. 継続しない予定 ⇒付問1へ   |                              |

付問1 今後、継続しない理由をお聞かせください。（○はいくつでも）

- |                  |                  |
|------------------|------------------|
| 1. 委託費が高い        | 5. 必要性を感じない      |
| 2. 委託したい適当な業者がない | 6. サービスの内容に不満がある |
| 3. 過去にトラブルあった    | 7. サービスの質に不満がある  |
| 4. 関連職員を辞めさせたくない | 8. その他（ ）        |

※3～6ページについては委託をしているサービスのみお答えください。

■リネンサプライ（寝具類洗濯）について

問4-1 どのようなものを委託されていますか。（○はいくつでも）

またその交換頻度をお答えください。（2ヶ月に1回=0.5回としてください）

1. 布団……………月平均（ ）回	5. 寝間着……………月平均（ ）回
2. 毛布……………月平均（ ）回	6. 清拭布……………月平均（ ）回
3. シーツ……………月平均（ ）回	7. 職員のユニフォーム ……月平均（ ）回
4. 枕カバー……………月平均（ ）回	8. その他（ ） ……月平均（ ）回

問4-2 委託開始時期 西暦（ ）年

問4-3 年間の委託額はどの程度ですか。（○は1つ）

（複数事業者をご利用の場合は合計金額をお答えください）

1. 1百万円未満	4. 1千万円～2千万円未満	7. 5千万円～1億円未満
2. 1百万円～5百万円未満	5. 2千万円～3千万円未満	8. 1億円以上
3. 5百万円～1千万円未満	6. 3千万円～5千万円未満	

問4-4 委託している事業者のサービスについて満足度はどの程度ですか。（○は1つ）

1. 満足	3. どちらともいえない ⇒付問1へ	4. やや不満 ⇒付問1へ
2. まあ満足		5. 不満 ⇒付問1へ

付問1 上記で「3. どちらともいえない」「4. やや不満」「5. 不満」と回答いただいた方にお聞きします。あまり満足されていない点を具体的にご記入ください。

問4-5 このサービスを事業者へ委託するメリットをお答えください。（○はいくつでも）

1. 人員・人材不足の解消	6. 専門知識・技術のある事業者へ頼む方が安心できる
2. 設備投資の抑制・設備の縮小化	7. 職員が本来の業務に専念できる
3. 経費の節減	8. その他（ ）
4. 業務運営の効率化・迅速化	9. 特にメリットはない
5. サービス・業務の質などの向上	

問4-6 医療関連サービスマークについて①～③の質問にお答えください。（○は1つずつ）

① 契約事業者の「医療関連サービスマーク」取得有無	1. 取得している ⇒②へ	2. 取得していない ⇒②へ	3. わからない ⇒問4-7へ
② 事業者からの医療関連サービスマーク取得についての説明・情報提供の有無	1. 何度も受けた	2. 一応受けた	3. 受けたことはない
③ 医療関連サービスマーク取得事業者と非取得事業者で差を感じるか	1. かなり感じる	2. 多少は感じる	3. あまり感じない 4. わからない

問4-7 今後このサービスの委託を継続して利用される予定ですか。（○は1つ）

1. このまま継続する予定 ⇒次頁へ	2. 委託内容など変更を考えるが委託は継続予定 ⇒次頁へ
3. 継続しない予定 ⇒付問1へ	

付問1 今後、継続しない理由をお聞かせください。（○はいくつでも）

1. 委託費が高い	5. 必要性を感じない
2. 委託したい適当な業者がない	6. サービスの内容に不満がある
3. 過去にトラブルあった	7. サービスの質に不満がある
4. 関連職員を辞めさせたくない	8. その他（ ）

※3～6ページについては委託をしているサービスのみお答えください。

■施設内清掃（院内清掃）

問5-1 このサービスについて、どのような委託方法を取られていますか。（○は1つ）

1. 施設内の清掃を全面的に委託している
2. 施設内の共用部だけを委託している
3. その他( )

問5-2 委託開始時期 西暦( )年

問5-3 年間の委託額はどの程度ですか。（○は1つ）

（複数事業者をご利用の場合は合計金額をお答えください）

1.1百万円未満	4.1千万円～2千万円未満	7.5千万円～1億円未満
2.1百万円～5百万円未満	5.2千万円～3千万円未満	8.1億円以上
3.5百万円～1千万円未満	6.3千万円～5千万円未満	

問5-4 委託している事業者のサービスについて満足度はどの程度ですか。（○は1つ）

1.満足	3.どちらともいえない ⇒付問1へ	4.やや不満 ⇒付問1へ
2.まあ満足		5.不満 ⇒付問1へ

付問1 上記で「3.どちらともいえない」「4.やや不満」「5.不満」と回答いただいた方にお聞きします。あまり満足されていない点を具体的にご記入ください。

--

問5-5 このサービスを事業者に委託するメリットをお答えください。（○はいくつでも）

1.人員・人材不足の解消	6.専門知識・技術のある事業者に頼む方が安心できる
2.設備投資の抑制・設備の縮小化	7.職員が本来の業務に専念できる
3.経費の節減	8.その他( )
4.業務運営の効率化・迅速化	9.特にメリットはない
5.サービス・業務の質などの向上	

問5-6 医療関連サービスマークについて①～③の質問にお答えください。（○は各欄1つずつ）

① 契約事業者の「医療関連サービスマーク」取得有無	1.取得している ⇒②へ	2.取得していない ⇒②へ	3.わからない⇒問5-7へ
② 事業者からの医療関連サービスマーク取得についての説明・情報提供の有無	1.何度も受けた	2.一応受けた	3.受けたことはない
③ 医療関連サービスマーク取得事業者と非取得事業者で差を感じるか	1.かなり感じる	2.多少は感じる	3.あまり感じない 4.わからない

問5-7 今後このサービスの委託を継続して利用される予定ですか。（○は1つ）

1.このまま継続する予定 ⇒次頁へ	2.委託内容など変更を考えるが委託は継続予定 ⇒次頁へ
3.継続しない予定 ⇒付問1へ	

付問1 今後、継続しない理由をお聞かせください。（○はいくつでも）

1. 委託費が高い	5. 必要性を感じない
2. 委託したい適当な業者がない	6. サービスの内容に不満がある
3. 過去にトラブルあった	7. サービスの質に不満がある
4. 関連職員を辞めさせたくない	8. その他( )

※「移動・送迎サービス事業者」をご利用でない場合は、問7へお進みください

■移動・送迎サービス（患者搬送）

問6-1 利用開始時期 西暦（ ）年

問6-2 利用されている事業者数（ ）社

問6-3 どのような場合に利用されていますか。（○はいくつでも）

またこの半年間で利用された回数をそれぞれお答えください。

1. 医療施設への通院……………（ ）回	5. 老健以外の施設への移動……………（ ）回
2. 医療施設への移動……………（ ）回	6. 自宅等への移動・送迎……………（ ）回
3. リハビリ施設への送迎……………（ ）回	7. 外出等の送迎……………（ ）回
4. 他の老健施設への移動……………（ ）回	8. その他（ ）……………（ ）回

問6-4 どのような方がこのサービスを利用されていますか。（○はいくつでも）

1. 車いすが必要な方	3. 身体の状況が変化しやすい方
2. ストレッチャーが必要な方	4. その他（ ）

問6-5 このサービスをご利用の際に感じた不満・不便な点を具体的にご記入ください。

問6-6 今後このサービスを継続して利用される予定ですか。（○は1つ）

1.このまま継続する予定 ⇒問7へ	2.利用内容や利用業者など変更を考えるが委託は継続予定 ⇒問7へ
3.継続しない予定 ⇒付問1へ	

付問1 今後、継続しない理由をお聞かせください。（○はいくつでも）

1. 利用費が高い	5. 必要性を感じない
2. 利用したい適当な業者がない	6. サービスの内容に不満がある
3. 過去にトラブルあった	7. サービスの質に不満がある
4. 関連職員を辞めさせたくない	8. その他（ ）

問7 「介護療養型医療施設」の方にお聞きします。（「介護老人保健施設」の方は次頁の問8へ）

『療養病床の転換』に関して、厚生労働省では新たなサービス提供類型を検討しており、結論は出ておりませんが、そのサービス提供類型について、貴施設では現時点でどのような方向に転換しようとお考えなのかをお聞かせください。（○は1つ）

1. 「医療機能を内包した施設系サービス」への転換
2. 「医療を外から提供する、「住まい」と医療機関の併設」への転換
3. 「老人保健施設」への転換
4. その他（ ）
5. わからない



# 地域包括ケアシステムの実現に向けた関連施設における入所者に対するサービスの提供と外部委託に関する実態調査ご協力のお願い

一般財団法人医療関連サービス振興会

拝啓 貴社におかれましては、ますますご繁栄のこととお慶び申し上げます。

当振興会は、医療関連サービスの健全な発展と国民の医療及び福祉の向上に寄与することを目的に、平成2年12月に設立された財団法人であります。

さて、厚生労働省においては、高齢者が重度な要介護状態となっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される体制（地域包括ケアシステム）の構築を推進しています。

本調査は、地域包括ケア体制の一翼を担う介護保険施設のうち、医療ケアの充実している介護老人保健施設、介護療養型医療施設の2施設について、入所者に対するサービス提供の現状の把握を主眼としており、得られた結果を当振興会の事業のみならず、調査対象の介護保険施設等および関連事業者の皆様方にフィードバックすることにより、サービスの質の向上、普及・伸展に寄与できると考えております。

調査対象として全国の給食サービス事業者から無作為抽出法によって選ばせていただいております。皆様方におかれましては、大変ご多忙中のところお手数をおかけいたしますが、是非ご回答くださいますようご協力方お願い申し上げます。

また、ご協力いただいた事業者の方には、調査結果報告書をお送りさせていただきますので、ご協力のほど重ねてお願い申し上げます。

なお、本調査は公益社団法人日本メディカル給食協会のご協力下を実施しております。

敬具

平成28年8月

## 《調査実施主体》

一般財団法人医療関連サービス振興会  
東京都千代田区九段北1-11-11（第二フナトビル3F）  
TEL 03-3238-1863 FAX 03-3238-1865  
担当：事務局 企画部 松本

## 《ご協力団体》

公益社団法人日本メディカル給食協会

## 《調査実施委託機関：調査票（アンケート）問い合わせ先》

株式会社サーベイリサーチセンター  
東京都荒川区西日暮里2-40-10  
TEL 03-3802-6725 FAX 03-3802-6831  
担当：武田、伊藤、佐藤

株式会社サーベイリサーチセンターは、（一財）日本情報経済社会推進協会より、個人情報の保護をお約束する「プライバシーマーク」の付与認定を受けた調査会社です。



## ご記入・ご返送上のお願い

- 1 各設問では、あてはまる選択肢の番号に○印を付けてください。
- 2 「その他」を選択された場合などは、具体的な内容を（ ）内に記入してください。
- 3 選択肢が用意されていない設問では、ご意見・ご要望などを回答欄に記入してください。
- 4 調査票はご記入のうえ、同封の返信用封筒にて平成 28 年 9 月 2 日（金）までにご投函ください。（切手不要）
- 5 ご回答いただきました内容につきましては、次のように取り扱います。
  - ①調査目的以外に使用しません。
  - ②統計的に処理し、事業者名等が特定できないように配慮します。
  - ③記述いただきました内容も、個々の回答者が特定されないよう配慮し、データ化します。
  - ④調査結果は、報告書として公表されます。

おそれいりますが、必ずご記入くださいますようお願いいたします。

貴社名	
所在地	〒 _____ 都道府県 _____ 市郡 _____ 区 _____
電話番号	( _____ )
ご記入者	(氏名)
	(部署名・役職名)

貴社の 全従業員数 (パート等を含む)	約 _____ 人
給食事業の 従事者数	約 _____ 人
有資格者の人数	管理栄養士 約 _____ 人    栄養士 約 _____ 人 調理師 約 _____ 人
貴社全体の 売上規模 * 直近年度	_____ 百万円
給食事業全体の受 託額	_____ 百万円
契約ベッド数	_____ 床
給食事業の 営業エリア (取引病院・施設が ある地域)	1. 同一市区町村内（市町村名： _____ ） 2. 同一都道府県内（都道府県名： _____ ） 3. 下記のブロック内（該当ブロックに全て○をしてください） ⇒ 1. 北海道・東北地区    2. 関東・甲信越地区    3. 東海・北陸地区 4. 近畿地区            5. 中国・四国地区        6. 九州・沖縄地区 4. 全国

■すべての事業者の方にお聞きします。

問1 貴事業者の給食サービス事業における「病院」「診療所」「介護保険施設等（介護老人保健施設、介護療養型医療施設、特別養護老人ホーム、有料老人ホーム等）」「その他施設」からの受託件数、ベッド数、売上額割合、および売り上げの傾向をお答えください。

	【施設区分】	【受託病院・施設数】	【受託ベッド数】	【売上構成比(%)】
1-1 施設区分別の構成	1. 病院	病院	床	%
	2. 診療所(有床・無床の合計)	施設	床	%
	3. 介護保険施設のうち、介護老人保健施設、介護療養型医療施設	施設	床	%
	4. その他介護系施設(特別養護老人ホーム等)	施設	床	%
	5. その他施設(学校、社員食堂など)	施設	床	%
	合 計	施設	床	100%
1-2 受託額(平均)の推移	1. 増加傾向 → 3年前と比べて、約____%増加 *概算で可 2. 横ばい傾向 3. 減少傾向 → 3年前と比べて、約____%減少 *概算で可			

【医療関連サービスマーク認定業種】は以下の9業種です

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

■ 医療関連サービスマーク制度とは

厚生労働省令に定める業務ごとのガイドラインに、さらに良質なサービスの提供に必要な要件をプラスして「認定基準」として定め、この基準を満たすサービスに対して認定を行っています。

問2 現在、「医療関連サービスマーク」は上記業種について認定しています。貴社が取得している医療関連サービスマークをお教えてください。(該当するものすべてに○印)

1 患者等給食業務 ⇒付問1へ
2 その他( ) ⇒付問1へ
3 どれも取得していない ⇒問3-1へ

【医療関連サービスマークを取得している場合】

付問1 医療関連サービスマークを取得した動機をお教えてください。(複数回答可)

1 業務のレベルアップ・サービスの質の向上	6 社会的評価の向上を図るため
2 入札の条件となっているから	7 サービスマーク取得が業界の流れである
3 営業上有利と考えたから	8 病院側からの問い合わせや要望があるため
4 業務拡大・売上拡大を目指して	9 その他
5 他社との差別化を図るため	(具体的に: )

■「介護保険施設等（『介護老人保健施設、介護療養型医療施設、特別養護老人ホーム、有料老人ホーム等』、以下「受託施設」という）から受託のある」事業者の方にお聞きします。

⇒受託していない場合は「問5.」へ

問3-1 介護保険施設等への給食サービス開始時期 西暦（ ）年

問3-2 給食サービスにおける施設区別の受託施設数、ベッド数、売上構成比および売上げの傾向をお答えください。

	【施設区分】	【受託施設数】	【受託ベッド数】	【売上構成比(%)】
3-2 施設区別の -1 構成	1. 介護老人保健施設	施設	床	%
	2. 介護療養型医療施設	施設	床	%
	3. 特別養護老人ホーム	施設	床	%
	4. 有料老人ホーム等	施設	床	%
	5. その他( )	施設	床	%
	合 計	施設	床	100%
3-2 受託額(平均)の -2 推移	1. 増加傾向 → 3年前と比べて、約 ____%増加 * 概算で可 2. 横ばい傾向 3. 減少傾向 → 3年前と比べて、約 ____%減少 * 概算で可			

問3-3 受託施設における前年度の収支状況をお答えください。(○は1つ)

1. 黒字	2. 収支均衡	3. 赤字
-------	---------	-------

問3-4 受託施設への参入動機をお答えください。(○はいくつでも)

1. 介護系関連市場の拡大	4. 既存施設・設備の有効活用
2. 関連市場の取り込みによる基盤強化	5. その他( )
3. 人材や企業ノウハウの有効活用	

問3-5 「施設内調理」「施設外調理」等の受託施設数、ベッド数、売上構成の割合をお答えください。

	【事業分野】(複数回答可)	【受託施設数】	【受託ベッド数】	【売上構成比(%)】
3-5 事業分野別の 構成	1. 施設内調理給食 (施設内で食材発注・仕込み・調理・盛付け・配膳・下膳等の一連の業務方式)	施設	床	%
	2. 施設外調理給食 (セントラルキッチンなど院外調理加工施設を使用して調理加工したものを施設内に持ち込み、施設内で再加熱して配膳する方式) ※施設外加工施設と施設内業務とも受託の場合	施設	床	%
	3. 一部の業務受託 (施設外調理のみ、食器洗浄のみ、配膳・下膳のみ、食材卸のみなど)	施設	床	%
	4. その他( )	施設	床	%
	合 計	施設	床	100%

**【施設外調理給食を受託している】事業者の方にお聞きします。**

⇒受託していない事業者の方は問 3-12 へ

**問 3-6 「施設外調理」を受託している病院や施設はどこですか。(○は1つ)**

1. 同一法人・グループ内の施設から受託している
2. 同一法人・グループ以外の施設から受託している
3. 上記の1と2の両方から受託している

**問 3-7 「施設外調理」を実施している加工施設（いわゆるセントラルキッチン）は、貴事業者で保有しているものですか。(○は1つ)**

1. 当事業者で保有している
2. 病院・施設等の得意先が保有しているセントラルキッチンを利用している
3. その他（ ）

**問 3-8 次のうち、どの方式を実施していますか。(○はいくつでも)**

1. クックチル（調理加工後、3℃以下に冷蔵して保管運搬するための調理方式）
2. クックフリーズ（調理加工後、-18℃以下に冷凍して保管運搬するための調理方式）
3. 真空調理（真空パック後に調理加工し、冷蔵または冷凍して保管運搬するための調理方式）
4. クックサーブ（加熱調理後に冷凍・冷蔵を行わない方式）（※調理加工施設が近隣にある場合のみ）
5. その他（ ）

**問 3-9 施設外で調理した半加工品を施設に運搬した後、以下の業務は受託していますか。(○はいくつでも)**

- |                |                |
|----------------|----------------|
| 1. リヒート（再加熱調理） | 4. 食器洗浄        |
| 2. 配膳          | 5. いずれも受託していない |
| 3. 下膳          |                |

**問 3-10 「施設外調理」を行っている場合、どのようなメリットを感じますか。(○はいくつでも)**

- |                     |                       |
|---------------------|-----------------------|
| 1. 調理作業の効率が良くなる     | 6. サービスを拡充することができる    |
| 2. 料理の質を均一化することができる | 7. メニュー内容の向上を図ることができる |
| 3. 食材費の削減につながる      | 8. 人員削減ができる           |
| 4. 事業の効率化を図ることができる  | 9. その他（ ）             |
| 5. 設備費の削減につながる      | 10. 特にメリットはない         |

**問 3-11 「施設外調理」を行っている場合、以下のようなデメリットを感じますか。(○はいくつでも)**

- |                    |                   |
|--------------------|-------------------|
| 1. 調理作業の効率が良くなる    | 6. 食中毒などのリスクが増大する |
| 2. 食材費の削減につながらない   | 7. 参入・開発コストが増大する  |
| 3. 設備費の削減につながらない   | 8. その他（ ）         |
| 4. 配送・輸送コストがかさむ    | 9. 特にデメリットはない     |
| 5. 入所者の評価向上につながらない |                   |

【すべての事業者】の方にお聞きします。

問 3-12 個人宅への「在宅配食サービス」を行っていますか。(○は1つ)

1. 行っている ⇒付問 1へ                      2. 行っていない ⇒問 3-13へ

付問 1 お届け方法は「冷蔵」「冷凍」「常温」どちらの方法ですか。(○は1つ)

1. 冷蔵方式                      2. 冷凍方式                      3. 常温方式

付問 2 お客様宅への配送方法はどのようにされていますか。(○はいくつでも)

1. 自前で配送している                      3. コンビニなどで受取り  
2. 配送業者に委託している                      4. その他 (                      )

付問 3 宅配エリアのどの範囲ですか。(○は1つ)

1. 全国    4. 複数の市区町村  
2. 地域ブロック内 (関東、東海、近畿、等)                      5. 同一市区町村  
3. 同一都道府県内    6. その他 (                      )

問 3-13 受託施設から要望の多いサービスはどのようなものですか。

例：メニューの選択制、イベント食の提供、栄養指導・相談

具体的に：

問 3-14 介護保険施設等に対して、今後事業を拡大することをお考えですか。

各施設区分別にお答えください。(○は各欄に1つずつ)

1. 介護老人保健施設	1. 拡大予定    2. 現状維持    3. 縮小予定    4. 撤退予定
2. 介護療養型医療施設	1. 拡大予定    2. 現状維持    3. 縮小予定    4. 撤退予定
3. 特別養護老人ホーム	1. 拡大予定    2. 現状維持    3. 縮小予定    4. 撤退予定
4. 有料老人ホーム等	1. 拡大予定    2. 現状維持    3. 縮小予定    4. 撤退予定

問 3-15 受託施設側は貴事業者が医療関連サービスマークを取得していることをご存じでしたか。(○は1つ)

- 1 知っていた ⇒付問 1へ                      3 わからない⇒問 3-16へ  
2 知らなかった ⇒問 3-16へ                      4 取得していない ⇒問 4へ

付問 1 受託施設は貴事業者が医療関連サービスマークを取得していることをどのようにして情報を得ましたか。(○は1つ)

- 1 施設へサービスマークの説明をした                      3 施設側が貴社のことを調べた  
2 系列の医療法人などから施設側が情報を入手した                      4 その他 (                      )  
5 わからない

**問 3-16** 医療関連サービスマークを取得していることを受託施設に対してPRしていますか。

(○は1つ)

1 積極的に行っている	3 あまり行っていない
2 必要に応じて行っている	4 まったく行っていない

**問 3-17** 医療関連サービスマークを取得していることを受託施設に対してPRした際の

施設側の反応はいかがでしたか。(○は1つ)

1 非常に興味を持たれた	3 ほとんど興味をもたれなかった
2 多少興味を持たれた	

**問 4** 受託施設側から、医療関連サービスマークの説明や、取得の有無などについて聞かれることがありますか。(○は1つ)

1 よくある ⇒付問1へ	3 あまりない
2 たまにある ⇒付問1へ	4 まったくない

**付問 1** 受託施設側は、医療関連サービスマークに関してどのようなことを聞かれましたか。

具体的に：
-------

**問 5** 最後に、医療機関や行政（国、自治体）または当振興会に対するご意見・ご要望などありましたらお聞かせください。


\*\*\* 質問は以上です。ご協力ありがとうございました。 \*\*\*

# 地域包括ケアシステムの実現に向けた関連施設における入所者に対するサービスの提供と外部委託に関する実態調査ご協力のお願い

一般財団法人医療関連サービス振興会

拝啓 貴社におかれましては、ますますご繁栄のこととお慶び申し上げます。

当振興会は、医療関連サービスの健全な発展と国民の医療及び福祉の向上に寄与することを目的に、平成2年12月に設立された財団法人であります。

さて、厚生労働省においては、高齢者が重度な要介護状態となっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される体制（地域包括ケアシステム）の構築を推進しています。

本調査は、地域包括ケア体制の一翼を担う介護保険施設のうち、医療ケアの充実している介護老人保健施設、介護療養型医療施設の2施設について、入所者に対するサービス提供の現状の把握を主眼としており、得られた結果を当振興会の事業のみならず、調査対象の介護保険施設等および関連事業者の皆様方にフィードバックすることにより、サービスの質の向上、普及・伸展に寄与できると考えております。

調査対象として全国の寝具類洗濯、リネンサプライ事業者から無作為抽出法によって選ばせていただいております。皆様方におかれましては、大変ご多忙中のところお手数をおかけいたしますが、是非ご回答くださいますようご協力方お願い申し上げます。

皆様からいただきました回答につきましては、当振興会の「個人情報保護方針」（当振興会ホームページ <http://www.ikss.net> に公開）に基づき、秘密を厳守し、安全かつ厳正に管理いたします（貴社の情報におきましても、この方針に準じて管理いたします）。

また、ご協力いただいた事業者の方には、調査結果報告書をお送りさせていただきますので、ご協力のほど重ねてお願い申し上げます。

なお、本調査は一般社団法人日本病院寝具協会のご協力下を実施しております。

敬具

平成28年8月

## 《調査実施主体》

一般財団法人医療関連サービス振興会  
東京都千代田区九段北1-11-11（第二フナトビル3F）  
TEL 03-3238-1863 FAX 03-3238-1865  
担当：事務局 企画部 松本

## 《ご協力団体》

一般社団法人日本病院寝具協会

## 《調査実施委託機関：調査票（アンケート）問い合わせ先》

株式会社サーベイリサーチセンター  
東京都荒川区西日暮里2-40-10  
TEL 03-3802-6725 FAX 03-3802-6831  
担当：武田、伊藤、佐藤

株式会社サーベイリサーチセンターは、（一財）日本情報経済社会推進協会より、個人情報の保護をお約束する「プライバシーマーク」の付与認定を受けた調査会社です。



## ご記入・ご返送上のお願い

- 1 各設問では、あてはまる選択肢の番号に○印を付けてください。
- 2 「その他」を選択された場合などは、具体的な内容を（ ）内に記入してください。
- 3 選択肢が用意されていない設問では、ご意見・ご要望などを回答欄に記入してください。
- 4 調査票はご記入のうえ、同封の返信用封筒にて平成 28 年 9 月 2 日（金）までにご投函ください。（切手不要）
- 5 ご回答いただきました内容につきましては、次のように取り扱います。
  - ①調査目的以外に使用しません。
  - ②統計的に処理し、事業者名等が特定できないように配慮します。
  - ③記述いただきました内容も、個々の回答者が特定されないよう配慮し、データ化します。
  - ④調査結果は、報告書として公表されます。

おそれいりますが、必ずご記入くださいますようお願いいたします。

貴社名	
所在地	〒 _____ 都道府県 _____ 市郡 _____ 区
電話番号	( _____ )
ご記入者	(氏名) _____ (部署名・役職名) _____

貴社の 全従業員数	約 _____ 人
寝具類洗濯事業、 リネンサプライ事業 の従事者数	約 _____ 人
有資格者の人数	クリーニング師 約 _____ 人
貴社全体の 売上規模 *直近年度	_____ 百万円
寝具類洗濯事業、 リネンサプライ事業 全体の受託額	_____ 百万円
契約ベッド数	_____ 床
寝具類洗濯事業、 リネンサプライ事業の 営業エリア (取引病院・施設が ある地域)	1. 同一市区町村内（市町村名： _____ ） 2. 同一都道府県内（都道府県名： _____ ） 3. 下記のブロック内（該当ブロックに全て○をしてください） ⇒ 1. 北海道・東北地区    2. 関東・甲信越地区    3. 東海・北陸地区 4. 近畿地区            5. 中国・四国地区        6. 九州・沖縄地区 4. 全国

■すべての事業者の方にお聞きします。

問1 寝具類洗濯、リネンサプライ事業における「病院」「診療所」「介護保険施設等（介護老人保健施設、介護療養型医療施設、特別養護老人ホーム、有料老人ホーム等）」「その他施設」からの受託件数、ベッド数、売上額割合、および売り上げの傾向をお答えください。

	【施設区分】	【受託病院・施設数】	【受託ベッド数】	【売上構成比(%)】
1-1 施設区分別の 構成	1. 病院	病院	床	%
	2. 診療所(有床・無床の合計)	施設	床	%
	3. 介護保険施設のうち、介護老人保健施設、介護療養型医療施設	施設	床	%
	4. その他介護系施設 (特別養護老人ホーム等)	施設	床	%
	5. その他施設 (ホテル、企業施設など)	施設	床	%
	合 計	施設	床	100%
1-2 受託額(平均) の推移	1. 増加傾向 → 3年前と比べて、約____%増加 *概算で可 2. 横ばい傾向 3. 減少傾向 → 3年前と比べて、約____%減少 *概算で可			

**【医療関連サービスマーク認定業種】**

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

■ 医療関連サービスマーク制度とは

厚生労働省令に定める業務ごとのガイドラインに、さらに良質なサービスの提供に必要な要件をプラスして「認定基準」として定め、この基準を満たすサービスに対して認定を行っています。

問2 現在、「医療関連サービスマーク」は上記業種について認定しています。貴社が取得している医療関連サービスマークをお教えてください。(該当するものすべてに○印)

1 寝具類洗濯業務 ⇒付問1へ
2 その他 ( ) ⇒付問1へ
3 どれも取得していない ⇒問3-1へ

**【医療関連サービスマークを取得している場合】**

付問1 医療関連サービスマークを取得した動機をお教えてください。(複数回答可)

1 業務のレベルアップ・サービスの質の向上	6 社会的評価の向上を図るため
2 入札の条件となっているから	7 サービスマーク取得が業界の流れである
3 営業上有利と考えたから	8 病院側からの問い合わせや要望があるため
4 業務拡大・売上拡大を目指して	9 その他
5 他社との差別化を図るため	(具体的に: )

■「介護保険施設等（『介護老人保健施設、介護療養型医療施設、特別養護老人ホーム、有料老人ホーム等』、以下「受託施設」という）から受託のある」事業者の方にお聞きします。

⇒受託していない場合は「問5.」へ

問3-1 受託施設へのサービス開始時期： 西暦（ ）年

問3-2 寝具類洗濯、リネンサプライ業務における施設区別の受託施設数、ベッド数、売上構成比率、および売上げの傾向をお答えください。

	【施設区分】	【受託施設数】	【受託ベッド数】	【売上構成比(%)】
3-2 施設区別の -1 構成	1. 介護老人保健施設	施設	床	%
	2. 介護療養型医療施設	施設	床	%
	3. 特別養護老人ホーム	施設	床	%
	4. 有料老人ホーム等	施設	床	%
	5. その他( )	施設	床	%
	合 計	施設	床	100%
3-2 受託額(平均) -2 の推移	1. 増加傾向 → 3年前と比べて、約 ____ %増加 *概算で可 2. 横ばい傾向 3. 減少傾向 → 3年前と比べて、約 ____ %減少 *概算で可			

問3-3 受託施設における前年度の収支状況をお答えください。(○は1つ)

1. 黒字	2. 収支均衡	3. 赤字
-------	---------	-------

問3-4 受託施設への参入動機をお答えください。(○はいくつでも)

1. 介護系関連市場の拡大	4. 既存施設・設備の有効活用
2. 関連市場の取り込みによる基盤強化	5. その他( )
3. 人材や企業ノウハウの有効活用	

問3-5 受託施設から要望の多いサービスはどのようなものですか。

例：高品質寝具導入、患者・入所者私物洗濯、マットレスの洗浄、等

具体的に：
-------

問3-6 介護保険施設等に対して、今後事業を拡大することをお考えですか。

各施設区分別にお答えください。(○は各欄に1つずつ)

1. 介護老人保健施設	1. 拡大予定	2. 現状維持	3. 縮小予定	4. 撤退予定
2. 介護療養型医療施設	1. 拡大予定	2. 現状維持	3. 縮小予定	4. 撤退予定
3. 特別養護老人ホーム	1. 拡大予定	2. 現状維持	3. 縮小予定	4. 撤退予定
4. 有料老人ホーム等	1. 拡大予定	2. 現状維持	3. 縮小予定	4. 撤退予定

**問 3-7** 受託施設は貴事業者が医療関連サービスマークを取得していることをご存じでしたか。

(○は1つ)

- |                 |                |
|-----------------|----------------|
| 1 知っていた ⇒付問1へ   | 3 わからない ⇒問3-8へ |
| 2 知らなかった ⇒問3-8へ | 4 取得していない⇒問4へ  |

**付問 1** 受託施設は貴事業者が医療関連サービスマークを取得していることを、どのようにして情報を得ましたか。(○は1つ)

- |                          |                 |
|--------------------------|-----------------|
| 1 施設へサービスマークの説明をした       | 3 施設側が貴社のことを調べた |
| 2 系列の医療法人などから施設側が情報を入手した | 4 その他 ( )       |
|                          | 5 わからない         |

**問 3-8** 医療関連サービスマークを取得していることを受託施設に対してPRしていますか。

(○は1つ)

- |               |                  |
|---------------|------------------|
| 1 積極的に行っている   | 3 あまり行っていない      |
| 2 必要に応じて行っている | 4 まったく行っていない→問4へ |

**問 3-9** 医療関連サービスマークを取得していることを受託施設に対してPRした際の施設側の反応はいかがでしたか。(○は1つ)

- |              |                  |
|--------------|------------------|
| 1 非常に興味を持たれた | 3 ほとんど興味をもたれなかった |
| 2 多少興味を持たれた  |                  |

**問 4** 受託施設側から、医療関連サービスマークの説明や、取得しているかどうかについて聞かれることがありますか。(○は1つ)

- |               |          |
|---------------|----------|
| 1 よくある ⇒付問1へ  | 3 あまりない  |
| 2 たまにある ⇒付問1へ | 4 まったくない |

**付問 1** 受託施設側からは、医療関連サービスマークに関してどのようなことを聞かれましたか。

(具体的に)

■すべての事業者の方にお聞きします。

問5 最後に、医療機関や行政（国、自治体）または当振興会に対するご意見・ご要望などありましたらお聞かせください。


\*\*\* 質問は以上です。ご協力ありがとうございました。 \*\*\*



平成28年度 調査研究事業  
地域包括ケアシステムの実現に向けた  
「関連施設における入所者に対するサービスの  
提供と外部委託に関する実態調査」  
報告書

---

平成 29 年 3 月

発行 一般財団法人 医療関連サービス振興会

〒102-0073 東京都千代田区九段北 1-1-11

第2フナトビル3階

電話 03-3238-1863

ファックス 03-3238-1865

調査委託 株式会社サーベイリサーチセンター

---

