

令和5年度調査研究事業
医療関連サービス実態調査の充実のための調査研究
【調査報告書】

令和6年3月

一般財団法人 医療関連サービス振興会

目次

第1章 調査の概要.....	1
1. 調査の目的.....	1
2. 調査設計と回収結果.....	1
3. 報告書の見かた.....	2
第2章 インタビュー及びアンケート調査の結果要約.....	3
1. 令和3年度医療関連サービス実態調査の調査票について.....	3
1) 事業者用の調査票について.....	3
2) 病院用の調査票について.....	15
3) 調査票の回答方法について.....	22
2. 令和3年度医療関連サービス実態調査の報告書について.....	23
1) 数表について【病院調査編】P28 病床規模別にみた主要サービスの直近年度委託額（分布）.....	23
2) 時系列グラフについて【病院調査編】P40 医療関連サービスへの満足度（スコア） 過去調査との比較.....	26
3) 各種関連医療サービス事業者の状況【事業者調査編】P65～ 各種サービスごとの状況.....	28
4) 自由記述内容一覧について【事業者調査編】P152～ 個別医療関連サービス（業種）の状況 自由記述.....	30
5) 報告書全体について.....	32
6) 情報発信（認知）について.....	36
3. 医療関連サービス事業者の実情.....	38
1) 人材確保について.....	38
2) 医療関連サービスマークに関する評価.....	41
第3章 総括.....	45
1. 今後の医療関連サービス実態調査の調査内容について.....	45
2. 今後の医療関連サービス実態調査の報告書について.....	49

第1章 調査の概要

1. 調査の目的

当振興会が3年毎に実施する「医療関連サービス実態調査(以下「実態調査」という。)」は、各種医療関係サービスの委託状況や課題等の最新の実態を把握し、その結果を医療機関や医療関連サービスマーク認定事業者(以下「認定事業者」という。)に還元することにより、サービスの普及啓発や質の向上に寄与することを目的としています。

実態調査は、病院や認定事業者にアンケートを行い、その回答を分析するという方法で実施していますが、これまでの経緯を鑑みれば、この趣旨は概ね理解が得られていると推測されます。一方、現行のアンケート調査の項目等については、医療機関や各種認定事業者にとって、適切なものか否か、また、修正や削減並びに追加等の改善要望の有無等、現状では十分に把握できず、不明な点があるという一面を持っています。

今回の調査研究では、病院や業界の団体、医療機関や認定事業者にインタビューを行い、実態調査の実情と改善方策等について意見交換し、実態調査の更なる充実、延いては今後の展望等を見出すことを目的として実施するものです。なお、この調査研究は、当振興会の組織目標である「業界団体・医療団体等との情報共有及び連携の強化」の達成のために設けられたアクションプラン「医療関連サービス実態調査を時代に即したものとなるよう検討・充実させ、医療関連サービスの委託に関する情報を収集し、業界団体とその課題について検討する場を設け活用すること」に則したものとなっています。

2. 調査設計と回収結果

1) 調査設計

- ・調査対象 過去の医療関連サービス実態調査に回答している全国の医療関連サービス事業者と病院で、実態調査アンケートに回答していた本人もしくは回答担当者
- ・調査方法 全国の医療関連サービス事業者と病院の実態調査担当者に対する訪問による、対面でのインタビューもしくはオンラインインタビュー、またはアンケート調査
- ・抽出方法 過去の実態調査のアンケート発送リストより対象の事業者と病院を抽出
- ・調査方法 全国の医療関連サービス事業者と病院の実態調査担当者に対する対面でのインタビューもしくはオンラインインタビュー、またはアンケート調査
- ・実施期間 インタビュー調査 2023年11月20日(月)～2024年1月24日(水)
アンケート調査 2024年1月19日(金)～2024年2月15日(木)

2) 調査依頼数及び回収結果

- ・依頼状発送数 インタビュー調査 事業者:220社 / 病院:152病院
アンケート調査 事業者:167社 / 病院:124病院
- ・協力/回答数 インタビュー調査 事業者:17社 / 病院:4病院
アンケート調査 事業者:26社 / 病院:15病院

3. 報告書の見かた

A. インタビュー結果の要約の文頭の記号の見かた

インタビューおよびアンケートの結果要約については文頭に記号を設け、意味合いを区別できるように記載している。

○	現状のままで良い
△	指摘・分かりにくい
※	要望
？	疑問・問いかけ

B. 文末の番号について

文末の()内の記載内容から事業者・病院等の情報を区別できるようにしている。

事業者インタビュー	インタビュー + 業種
事業者アンケート	アンケート + 業種
病院インタビュー	インタビュー + 病院
病院アンケート	アンケート + 病院

C. 医療関連サービス事業者業種の記載順

項目における医療関連サービス事業者業種の記載順は実態調査の業種の順番に準じている。

- ・ 検体検査(※)
- ・ 滅菌消毒(※)
- ・ 患者等給食(※)
- ・ 患者搬送(※)
- ・ 医療機器保守点検(※)
- ・ 医療用ガス供給設備保守点検(※)
- ・ 寝具類洗濯(※)
- ・ 院内清掃(※)
- ・ 医療廃棄物処理
- ・ 医療事務
- ・ 院内情報コンピュータ・システム
- ・ 医療情報サービス
- ・ 院内物品管理
- ・ 医業経営コンサルティング
- ・ 在宅酸素供給装置保守点検(※)
- ・ 在宅医療サポート

(※)…サービスマーク認定対象業種

第2章 インタビュー及びアンケート調査の結果要約

1. 令和3年度医療関連サービス実態調査の調査票について

1) 事業者用の調査票について

経年設問について	
	【企業概要の設問】 調査票1ページ
全 体	○こちらは必要事項と住所、電話番号、記入者、担当者は必要。過去もずっと医療関連サービスマークの時には弊社全体の人数というのは聞かれていたので従来どおりの感じはしている。(インタビュー 検体検査) ○「回答しにくい」「該当しない」設問は無い。(インタビュー 滅菌消毒・院内物品管理) ○そんなに特別というのではない。(インタビュー 滅菌消毒) ○ここは大丈夫。(インタビュー 患者等給食) ○特にこれといって困ったことはない。(インタビュー 患者等給食) ○気になったところはまったくない。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート) ○ここは特に大丈夫。(インタビュー 医療用ガス) ○この設問は大丈夫。(インタビュー 医療事務)
従 業 員 数	<アンケート結果> ■ 回答しにくいと感じた項目があった 1件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 25件 △書き方として迷うところは、本社の人数なのかというところ。サービスマークは本社で取得しているのだが、従来から会社全体の人数で回答していた。(インタビュー 検体検査) △従業員数を問合わせる方も難しい。突き詰めると分からなくなるのが正直な感想。(インタビュー 検体検査) △廃棄物のみの取扱いなので、割合は正確ではない。(アンケート 医療廃棄物処理)
売 り 上 げ 規 模	<アンケート結果> ■ 回答しにくいと感じた項目があった 1件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 25件 △検査の部分だけに特化したかたちを経費として考えていくと、集荷の部分だけ独立(分業)させる動きのところもある。解釈の仕方がまちまちになっている可能性はあるかもしれない。(インタビュー 検体検査) △計上が困難。(アンケート 患者搬送) ？「臨床検査技師等に関する法律」にある登録衛生検査所は、検査・検体の集荷・営業に携わる人間が全部集まって登録衛生検査所というものが成り立っているため、売り上げ規模について「医療関連サービス事業が占める割合」となると集荷部門が別事業となった場合は、売り上げに含まれるものか。(インタビュー 検体検査)
が サ イ ト に 掲 載 さ れ て い る 割 合	<アンケート結果> ■ 回答しにくいと感じた項目があった 3件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 23件

	【医療関連サービスの実施状況について】 調査票2ページ 問1
ア ン ケ ー ツ 結 果	■ 回答しにくいと感じた項目があった 1件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 25件
全 体	○全然大丈夫。サクサクと答えられた。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理) ○ここは大丈夫。(インタビュー 患者等給食) ○迷ったことはないの、大丈夫だと思う。(インタビュー 患者等給食) ○特に書くのに戸惑うことはなく、回答しにくいところはなかった。(インタビュー 医療用ガス) ○回答しにくい設問は何もない。(インタビュー 医療事務) ○特に問題ない。(インタビュー 在宅酸素)

経年設問について	
	【医療関連サービスの実施状況について】 調査票2ページ 問1
業種について	？滅菌のみ選択したが、滅菌以外にも対応しており、そちらも含めて滅菌業務として回答しているがそれでよいのか。(インタビュー 滅菌消毒) ※事務のカテゴリーをもっと細分化してやったほうが良いと思う。(インタビュー 医療事務)
実施・参入について	○経営層の方からどれだけ話が下りてくるかにもよるので、わかっている範囲で答えるのは可能かと思う。実施している、していないというの、そのとおりなので答えやすいところだと思った。(インタビュー 検体検査) ○選択肢としてはこちらの3つで答えられる。(インタビュー 医療事務) △参入を予定しているかどうかについては経営層の方でどのように考えているかがリアルタイムで入ってくるわけではない。場合によっては計画だけで取りやめになる情報もあるので、どこまで情報が一般に公開していいものなのか。(インタビュー 検体検査)

	【業種別設問について】 調査票4ページ
検体検査	<アンケート結果> ■ 回答しにくいと感じた項目があった 2件（事業分野と売上げ構成・全体） ■ 回答しにくいと感じた項目はない 4件 <全体> ○事実としてこれは(きちんと)答えるべきじゃないかちょっと思ったりする。(インタビュー 検体検査) △拡大傾向かというのはなかなか回答しづらい。営業を頑張っても顧客が増えない。(インタビュー 検体検査) △(設問に)経営層の考えもあるので難しいところもあると思う。(インタビュー 検体検査) ※もっと簡単にしてほしい。(アンケート 検体検査) <売上関係> ○売上項目 1.衛生検査所、2.ブランチラボ、3.FMS はこれで網羅されていると思う。(インタビュー 検体検査) △売上構成比を算出するのは中々大変。(インタビュー 検体検査) △コロナ禍である意味、臨床検査業界ではコロナ特需で、物凄い額の動きがあったと認識しているため、平成30年のデータとの比較を考えると答えづらいところもある。(インタビュー 検体検査) <受託額> △受託額の推移は概算であっても答えにくい。考え方次第だが、本当にじっくり考えてしまえば答えられるが、どこまで細かく答えるかによると思う。(インタビュー 検体検査) △受託額は事業分野の集計を社内で実施してなかったので再計算が必要だった(アンケート 検体検査) ※受託額より受託件数の方が分かりやすいと感じた。(インタビュー 検体検査) <市場動向> △市場動向はある意味読みが入るため、社内や顧客の動向など聞き取る必要がある。(インタビュー 検体検査) <人材の量的な充足状況> ○ここ数年、検体の集荷や検査ともに人材は極めて不足しており、どの会社でも人材不足は分かりきっていることであるが、医療関連サービス振興会として状況把握の意味で必要と思うので、答えづらくても答えるべきだと思っている。(インタビュー 検体検査)

経年設問について	
	【業種別設問について】 調査票5～8ページ
滅菌消毒	<サービス開始時期> ※サービス開始年度が和暦ではなく西暦のほうがいい。(インタビュー 滅菌消毒) ※西暦が良い。弊社内が西暦で一貫している。ただ、公のところは西暦じゃない。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理) <売上関係> △売上高は答えにくいということはないが、物品管理と滅菌と費用を分けないといけないから、大雑把にわけているが少し手間。(インタビュー 滅菌消毒・院内物品管理) △派生した業務が物品管理になるのか滅菌のほうになるのか、少しファジーなところがあって、滅菌業務の延長上でやっているところもあれば、物品の延長上でやっているところもある。(インタビュー 滅菌消毒・院内物品管理) △売上高とか記載は、記載しますよと社長の耳に入れてからしている。(インタビュー 滅菌消毒) ※「調査対象となる医療関連サービスの概要」にどこまでが各業種の業務範囲なのか書いてあると業種別の売上高も回答しやすいと思う。(インタビュー 滅菌消毒・院内物品管理)
患者等給食	<全体> ?病院に冷凍食品等販売しているケースがあるが、含めないでよいか。(インタビュー 患者等給食) <参入動機> △「参入動機」について、最初の参入動機がどうだったか、わからない。(インタビュー 患者等給食) <売上関係> ○「院内」「院外」「一部の業務受託」「その他」で選択肢の中に入れにくいものはない(インタビュー 患者等給食) ?食材販売だけの部分は、販売なので患者給食に入らないのではないと思う。(インタビュー 患者等給食) ?弊社のセントラルキッチンで調理したものを、弊社の人員が病院で温めて提供する場合も「院外調理の受託と該当する」というような認識なのか。(インタビュー 患者等給食) ?私のイメージでは、医療関連サービス振興会のサービスの強化、人の教育とかの目的だと思うので、物売ることは売上関係に含まないんじゃないかな。(インタビュー 患者等給食) <受託額> ○受託額構成比のパーセンテージのところもすぐわかりやすいので、そのまま計算できた。(インタビュー 患者等給食) ?給食受託は、「管理費」と「食事売上」の2つの売上で構成されるということか。(インタビュー 患者等給食) ?給食の項目 5-2「院外調理給食」というのは、施設のセントラルキッチンを使っているものや、クックパッドというクック調理商品を納品している場合には「院外調理」にあたるという解釈なのか。(インタビュー 患者等給食) ?「受託額(平均)の推移」でパーセンテージを出すのがあるが、受託数、拠点が増減した場合に何%増のところが事業者の数が減った場合は、昨年と同じ数で合わせたほうがいいのか。(インタビュー 患者等給食) ?拠点の数が減るイコール、受託の平均で大きいところなくなると平均もガクンと変わるため、今現在の拠点到合わせて昨年ものを持ってきた何%ということなのか。(インタビュー 患者等給食) ?人を配属してサービスと関連されるところの形態だから、「その他」に入れるのも違うような気がする。ただ物売ただけだったら受託額には入らないのではないか。(インタビュー 患者等給食) ?全体的な何%という単純な計算でいいのか。(インタビュー 患者等給食)
患者搬送	<アンケート結果> ■ 回答しにくいと感じた項目があった 1件(昨年度の売上高、昨年度の収支状況) ■ 回答しにくいと感じた項目はない 0件 <売上関係> △「昨年度の売上高」と「昨年度の収支状況」は計上が困難。(アンケート 患者搬送)
医療機器保守点検	<サービス開始時期> ※西暦が良い。弊社内が西暦で一貫している。(インタビュー 医療機器保守点検・滅菌消毒・院内清掃・院内物品管理)

経年設問について	
	【業種別設問について】 調査票9～12ページ
医療用ガス供給設備保守点検	<アンケート結果> ■ 回答しにくいと感じた項目があった 0件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 5件 <全体> ○大丈夫なのだが、もう少しボリュームがあっても大丈夫と思う。せつかくここまでやるのであれば、もうちょっとあっても大丈夫なのかなというふうに感じた。(インタビュー 医療用ガス) <参入動機> △参入動機は意図しているところがちょっと分かりづらかったので、どう答えたらいいかが少しわかりづらかった。(インタビュー 医療用ガス)
寝具類洗濯	<アンケート結果> ■ 回答しにくいと感じた項目があった 1件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 0件 <全体> ※毎回、控えを取ってあるので、それを見ながら回答しているのでこれで慣れている。逆にガラッと変わってしまうと困ってしまう。(インタビュー 寝具類洗濯) <サービス開始時期> ○基本的には、毎回、同じ条件で弊社のほうでも数字なんかは出したりしているの、特に困ったところはない。(インタビュー 寝具類洗濯) △毎回、サービス開始時期がわからなくて、空欄にしている。(インタビュー 寝具類洗濯) <参入動機> △自分が入社する前からやっていた事業なので、動機を聞かれてもわからない。(アンケート 寝具類洗濯) <受託業務量の推移> △変動してきた業務を調べるのが面倒だった。(アンケート 寝具類洗濯)
院内清掃	<アンケート結果> ■ 回答しにくいと感じた項目があった 0件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 4件 <全体> ○特に答えにくいところはなかった。(インタビュー 院内清掃)
医療廃棄物処理	<アンケート結果> ■ 回答しにくいと感じた項目があった 0件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 5件
医療事務	<全体> ○パーセントも計算するだけなので問題ない。(インタビュー 医療事務) △この中で、書けないことはないが、我々は非上場の法人なので、この売上とかを書くことによって、ここに入っている会社に売上が個々のデータとしてわかってしまうのではないかと気になった。(インタビュー 医療事務) △パーセンテージはちょっと答えづらかった。(インタビュー 医療事務) <サービス開始時期> ○和暦でも問題ない。(インタビュー 医療事務) <売上関係> ○売上高等の金額を出すことは全然問題ない。(インタビュー 医療事務) △株式上場しているかによって、売上高等を出したくない企業もあるという印象。(インタビュー 医療事務)

経年設問について	
	【業種別設問について】 調査票13～15ページ
院内情報コンピュータ	<アンケート結果> ■ 回答しにくいと感じた項目があった 1件（サービス開始時期、受託業務量の推移、受託額の推移） ■ 回答しにくいと感じた項目はない 3件 <サービス開始時期> ※和暦の表記はやめてほしい。（アンケート 院内情報コンピュータ・システム） <参入動機> △参入動機とは、近年で参入したのであれば回答できるが、数十年間、事業を継続している場合には回答が難しい。（アンケート 院内情報コンピュータ・システム） <受託関係> △受託業務量と受託額（平均）の推移は計算に時間がかかった。（アンケート 院内情報コンピュータ・システム）
サ-医療サービス情報	インタビュー及びアンケートの対象なし
院内物品管理	<アンケート結果> アンケート対象なし <サービス開始時期> ※西暦が良い。弊社内が西暦で一貫している。ただ、公のところは西暦じゃない。（インタビュー 院内物品管理・滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃） <売上関係> △売上高は答えにくいということはないが、物品管理と滅菌と費用を分けないといけないから、大雑把にわけているが少し手間。（インタビュー 院内物品管理・滅菌消毒） △派生した業務が物品管理になるのか滅菌のほうになるのか、少しファジーなところがあって、滅菌業務の延長上でやっているところもあれば、物品の延長上でやっているところもある。（インタビュー 院内物品管理・滅菌消毒） ※「調査対象となる医療関連サービスの概要」にどこまでが各業種の業務範囲なのか書いてあると業種別の売上高も回答しやすいと思う。（インタビュー 院内物品管理・滅菌消毒）
医療経営コンサルティング	<アンケート結果> アンケート対象なし <受託関係> △顧問契約的に継続案件やそうでないものもあるため「平均受託額」は、大きな案件が入るときと、数十万円の継続の場合で大きく変わる。業務量も同じで典型的なケースがないため「受託額平均の推移」はちょっとと答えにくい。件数の把握も困難で、実際の数字では難しいだろう（インタビュー 医療経営コンサルティング）。
在宅酸素供給装置保守点検	<アンケート結果> アンケート対象なし <全体> △本当に真面目に書くとなると、自分ではわからない。（インタビュー 在宅酸素） <サービス開始時期> ※統一するのなら西暦のほうがよい。西暦のほうが間違いない。（インタビュー 在宅酸素） <参入動機> ？参入動機について、弊社は結構長いので、私が最初にいたわけではなく、大体はわかると思うのだが今までも何人も変わっているので、どうしたらいいのか？（インタビュー 在宅酸素） <売上関係> △売上高と収支状況は社内の数字なので具体的に外にあまり出したいくない。（インタビュー 在宅酸素・医療用ガス）
在宅医療サポート	<アンケート結果> アンケート対象なし <参入動機> △参入動機は、戦後からやっているみたいな感じなので最初の参入動機までよくわからないが、いつも抽象的だなと思いながら、どれにしようか迷っている。（⑦在宅医療サポート・医療用ガス・在宅酸素）

経年設問について	
	【医療関連サービスマークに関する設問について】 調査票16～17ページ
アンケート結果	■ 回答しにくいと感じた項目があった 0件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 26件
評価	○答えやすいようにできていると思う。(インタビュー 滅菌消毒・院内物品管理) ○分岐がわかりにくいところや答えにくい設問はないと思う。(インタビュー 滅菌消毒) ○違和感はない。(インタビュー 患者等給食) ○質問に関しては特にない。(インタビュー 患者等給食) △取得動機の設問で、サービスマークを取ったときの人が誰もいない。社長も変わっているし、取得したときのスタッフがいないので、取得動機というのが明確な答えにはなっていない。(インタビュー 患者等給食) △サービスマークを取得指定していない場合の設問と共通の設問がくっついているという認識になりそうだった。サービスマーク取得社は共通設問を見ないで次のページにいつってしまうと思う。(インタビュー 患者等給食) △医療関連サービスマーク部門の新規採用基準が確立していないため回答しにくい。設問としては必要ないと感じた。(アンケート 医療用ガス)
要望	※もし取得したときの人たちがいなかった場合、「今現在、取得をそのまま続けている理由」みたいな感じで書いていただければ。誰もいないけれども、今の社長はこれを目的として取得継続しているみたいところで明確に答えられるかなというのがある。(インタビュー 患者等給食) ※「医療事務とかでマークが取れば良い」というようなことを書けるコメント欄があっても良い。(インタビュー 医療事務) ※医療事務でどういったことをしているのかももう少し医療事務の中身を聞けるようにしてもいい。(インタビュー 医療事務) ※救命士を活用した事業展開も業種としてあったほうが良い。(インタビュー 医療事務)

	【人材確保に関する設問について】 回答のしにくさ 調査票19ページ 問9
アンケート結果	■ 回答しにくいと感じた項目があった 2件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 23件
設問に対する評価	○この設問で網羅していると思う。(インタビュー 院内清掃) ○一般的な感じで、答えやすさは特に問題ない。(インタビュー 医療事務) ○これは特に大丈夫。答えづらいことはなかった。(インタビュー 医療事務) △この問のところは何も引っかかるところはなかったのだが、「あまり書きたくないな」という感じ。うちの会社はここに一切基準は設けていないので書きづらかった。(インタビュー 患者等給食) △自社で問題点が把握できていない場合や問題点を把握できていても業界の状況、会社の経営状況により問題点を解決できず答えにくい場合がある。(アンケート 院内情報コンピュータ・システム) ※人材確保の採用基準を設けている場合と設けていない場合の設問が混在しているため、この聞き方ではわかりにくい。それぞれに付問を付けて回答させる形の方がよい。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート)

経年設問について	
	【人材確保に関する設問について】 設問の必要性 調査票19ページ 問9
アンケート結果	■ 人材確保についての設問は必要である 17件 ■ 人材確保についての設問は必要ではない 12件
設問の必要性	○資格を要しない業務への採用の場合は、基準や重要視する点は必要と思われる。(アンケート 検体検査) ○人手不足の状況下、他社がどのような点を重視しているか知りたい。(アンケート 検体検査) ○人材確保については、業務精度維持・向上に重要である。(アンケート 検体検査) ○人材確保はどの業種でも必要な事項。(アンケート 検体検査) ○人材確保は大きな問題であり、公開された情報が参考となる場合もある。(アンケート 検体検査) ○企業それぞれですので、参考にできれば、良いとおもう。(アンケート 医療用ガス) ○各社がどのように人材確保しているかの結果など公表して頂けると参考に出来る。(アンケート 医療用ガス) ○人手不足の中、他社でうまくやり方をしているのなら、情報共有したいから必要。(アンケート 寝具類洗濯) ○各会社が人材確保のためどうしているのか参考にしたい。(アンケート 院内清掃) ○設問は必要である。(アンケート 院内清掃) ○他社がどのような基準で採用しているか参考にしたい。(アンケート 院内清掃) ○人材不足は業界の最大課題でありアンケートは絶対必要。(アンケート 院内清掃) ○参考にしたい。(アンケート 医療廃棄物処理) ○現在採用市場において人材確保が難しい状況である。(アンケート 医療廃棄物処理) ○当組合の課題である為、設問は必要。(アンケート 医療廃棄物処理) ○課題としている企業が多い。(アンケート 院内情報コンピュータ・システム) ○情報の一つとして業界の各種動向は必須である。(アンケート 院内情報コンピュータ・システム) △必要なし(アンケート 検体検査) △人材確保はそれぞれの会社で考えることだと 思うから設問は不要。(アンケート 医療用ガス) △医療関連サービスを一纏まりで調査することが適切でないと思う。実際に医療従事する方とそれから発生したサービスでは大きく変わってくるため、人材確保の部分も別物だと考える。(アンケート 医療廃棄物処理) △設問は必要ではない。(アンケート 院内情報コンピュータ・システム)
設問に対する要望等	※人材確保について、頭数が必要な仕事と専門的な仕事があるのでそれを分けた方がよいと思う(インタビュー 検体検査) ※今年、関連団体の方でも施設アンケートというのに定年制や、定年後の再雇用の有無の質問があった。いくつまでを目処にしているか、再雇用についても基準などは年単位で変わっていく可能性があると思う。いろんな会社の取り組みを調査して今後に活かしていくというのは大事なのかと思う。(インタビュー 検体検査) ※評価機関からの管理のあり方について、特に病院の職員・医師・看護師と関わりがある業種の方がどんなところに困っているか知りたい。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理) ※人材確保の課題の自由記述について、挙がっている課題をもう少し定量的に選択肢にしていくと回答しやすくなると思う。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理) ※人材確保のことはけっこう切実だと思うので、コロナの分をなくして、より充足して質問して良いぐらいかもしれない。ぜひとも実態を把握していただきたい。おそらく感覚ではみんなわかっていると思う。この業界を病院に認識をしていただきたい。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理) ※人員の部分で、離職率が欲しい。今は給食ではなくて飲食(外食)しかないので、医療関連サービスで、メディカル給食における離職率のデータが載って来てくれたらうれしい。(インタビュー 患者等給食) ※人材派遣の設問について、もう少し増やしていろいろ聞いた方がいいと思う。いろんな業種の方も苦労していると思うので、深く聞くことでいろいろ課題が出てくるのではないかと思う。(インタビュー 医療用ガス) ※人材確保の為にやっている事例などの選択できるようにしてほしい。(アンケート 院内情報コンピュータ・システム)

特定の年度のみ実施している設問について	
	【オンライン診療について】 調査票18ページ 問5
アンケート結果	■ 回答しにくいと感じた項目があった 4件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 21件
設問に対する評価	○スムーズに答えることができた。(インタビュー 患者等給食) ○特に答えにくいとかっていうことはなく、苦なく答えられる量。(インタビュー 医療用ガス) ○そのときにあったトピックが入るのは良いと思う。(インタビュー 寝具類洗濯) ○答えにくいところは特にない。(インタビュー 在宅酸素) △オンライン診療は医療機関の問題であって、事業者が関与しているとは限らない。(アンケート 検体検査) △オンライン診療って、おそらくそんなに問題にするところではない。逆に、駐在の人間にオンライン診療と聞かれてもきっとわからない。(インタビュー 滅菌消毒) △今、弊社がやっている業務と直接関係してこないの、あまり関心がない。(インタビュー 患者等給食) △給食とオンライン診療はあまり関係ないので、特に何も無い。(インタビュー 患者等給食) △まったく知らなかったの、回答できない。(アンケート 院内清掃) △オンライン診療についての理解が不足している。(アンケート 医療廃棄物処理) △自社の業務と直接的にかかわらない為、回答しにくい(アンケート 医療廃棄物処理) △オンライン診療にかかるサービスの提供の範囲がよくわからない。弊社の場合クリニックとかで導入準備とかを弊社がやっている。それがサービスの提供につながるのか、範囲がわからない。(インタビュー 医療事務) △問題点や不安を感じる点は自由記述にするのもいいと思う。(インタビュー 医療事務) ? 弊社は病理検査をオンラインで画像を取り込んで他のところで見ることができる。普段の検体検査ではオンライン診療は関連しない。病理検査のみ一部関係する可能性があるが含まれるのか。(インタビュー 検体検査)
アンケート結果	■ オンライン診療についての設問は必要である 8件 ■ オンライン診療についての設問は必要ではない 13件
設問の必要性	○オンライン診療は今後より一層社会的に必要とされている分野であるため必要。(アンケート 検体検査) ○我々は関係ないが、大手の会社も入っているから、入れておいてもいいと思う。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート) ○別にあってもなくてもという分野になってしまうけど、どうせやるなら必要になる業種の方もあると思う。結構多くの会社の方にアンケートに答えてもらっているみたいなので、やった方がいいかと思う。(インタビュー 医療用ガス) ○オンラインでないと診療できない人がいるから今後も設問は必要。(アンケート 医療用ガス) ○今載っている項目に関しては回答が難しくないのでもそのまま続けて良いのかなという感じ。まだ継続的にしていただくと思う。(インタビュー 寝具類洗濯) ○答えられるから、次年度以降にあっても問題ない。(インタビュー 院内清掃) ○今後はオンライン可が増えてくると思うので必要になる。(アンケート 院内清掃) ○医療関連サービス全体として必要だと感じた。(アンケート 医療廃棄物処理) ○診察の待ち時間他のメリットもある為、適切であれば 必要だと思う。(アンケート 医療廃棄物処理) ○オンライン診療は、まだまだこれから発達していくだろうから、オンライン診療で来られて、訪問看護とかもあるので、そちらも請求行為は医療事務に含まれるので、そういったところも入れていかれたら良いのではないのかなとは思った。(インタビュー 医療事務) ○オンラインは引き続き必要かなと思う。今の診療報酬改定でも、精神疾患系も今までどおりいく感じが出ているので、経過観察が必要かなと思う。(インタビュー 医療事務) ○他社の動向把握のため今後も設問は必要。(アンケート 院内情報コンピュータ・システム) ○多くのベンダーが参入している事業であり、患者の利便性も大きく変わる事業のため必要。(アンケート 院内情報コンピュータ・システム) ○情報の一つとして業界の各種動向は必須であると思う。(アンケート 院内情報コンピュータ・システム)

特定の年度のみ実施している設問について	
	【オンライン診療について】 調査票18ページ 問5
設問の必要性	△検体検査のところではこれは不要だと思う。お客さんがオンライン診療をしているから検査センターに何かお手伝いをしてください、というのはあり得るのかもしれないが、オンライン診療時に検体検査のところが結びつくのかというところちょっと難しいなと思う。オンライン診療なので検体が出ない。(インタビュー 検体検査) △実施していないため今後、設問は不要。(アンケート 検体検査) △中小規模の検査センターには直接的な関係性が低いと思われるため設問は不要。(アンケート 検体検査) △サービスマーク認定取得との関連性が現時点で不明なため設問は不要。(アンケート 検体検査) △オンライン診療に関連した業種でないため今後、設問は不要。(アンケート 検体検査) △診療について直接的に関与していないため今後、設問は不要。(アンケート 検体検査) △時期尚早のため今後、設問は不要。(アンケート 患者搬送) △医療ガス設備保守点検と関係がないような気がするため今後、設問は不要。(アンケート 医療用ガス) △サービスマークについて、関わり合いが少ないと感じたため今後、設問は不要。(アンケート 医療用ガス) △各々の医療関連サービスマーク取得事業に関わる設問には答えようがあるが、オンライン診療に関しては医師に診察を受診してからのことなので関わりがないため今後、設問は不要。(アンケート 医療用ガス) △新型コロナウイルスは5類に移行しているため、オンラインは主流ではなくなっているから不要。(アンケート 寝具類洗濯) △当社は医療機関ではない為、今後、設問は不要。(アンケート 院内清掃) △業務と関連なく不要(アンケート 院内清掃) △該当しないから今後、設問は不要。(アンケート 医療廃棄物処理) △(病院では)「オンライン診療」というよりは、マイナ保険証の方がメインテーマな気がする。またはもっと漠然としたDXみたいな感じ。個別の「オンライン診療」だけの話は必要ない気がする。(インタビュー 医業経営コンサルティング) △弊社ではオンライン診療は対応していないので、必要ないが、必要な会社もあるだろうから。当社としてはいらないうるか、無くてもいい。(インタビュー 在宅酸素)
設問に対する疑問	? 質問されている内容としては、理解して答えられる内容かなと思う。新たにオンライン診療について質問されるのは何か意図があるのか。(インタビュー 医療事務) ? 「オンライン診療にかかるサービス提供」というのは具体的にどのようなサービスなのか。濃縮器の運転状況リアルタイムで確認しつつ酸素のサーキュレーションを測ったものが先生の手元に見れることか?(インタビュー 在宅酸素・医療用ガス) ? オンライン診療というと、医療機関のほうができるようにサービスをしているという、機械側のほうでオンライン診療のほうのデータのやり取りができるようにということか。(インタビュー 在宅酸素・医療用ガス)
	【諸手続きや業務内容の電子化について】 調査票18ページ 問6
アンケート結果	■ 回答しにくいと感じた項目があった 1件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 23件
設問に対する評価	○特に答えにくい。(インタビュー 滅菌消毒) ○この内容を見て、「請求/」があるので、「/」で分けられていると考え、「受発注とかの病院対委託会社の契約の内容について」と、「伝票のやり取り」というところが食事伝票のことだと受け取った。それプラス「在庫管理」という風にあるので、契約して、契約の間の運営があつて、最終的な在庫管理という流れで、すべての内容の諸手続きのことを聞いているのかなと判断した。(インタビュー 患者等給食) ○次年度以降もあつた方がいいんじゃないかと思う。(インタビュー 医療用ガス) ○そのときにあつたトピックが入るのは良いと思う。今載っている項目に関しては回答が難しくないのでもそのまま続けて良いのかなという感じ。まだ継続的にしていただくと良いと思う。(インタビュー 寝具類洗濯) ○弊社も手続きを電子化しているので、あっても良いかなぐらいの印象。(インタビュー 医業経営コンサルティング) △諸手続きというと、具体的に何なのか「EDI」というのも、これも意味がわからなかった。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート) △内容を理解していない。(アンケート 医療廃棄物処理)

特定の年度のみ実施している設問について	
【諸手続きや業務内容の電子化について】 調査票18ページ 問6	
アンケート結果	■ 諸手続きや業務内容のデジタル化についての設問は必要である 16件 ■ 諸手続きや業務内容のデジタル化について設問は必要ではない 6件
必要性	○今後も必要である(アンケート 検体検査) ○業界内のデジタル化の浸透状況などを調査することは有用と思われる。(アンケート 検体検査) ○様々なものが電子対応になり、他社の動向も知りたいため今後も設問は必要。(アンケート 検体検査) ○各種業務におけるデジタル化は必須項目と感ずるため今後も設問は必要である。(アンケート 検体検査) ○医療 DX に向けた各施設の現状把握のため、今後も設問は必要である。(アンケート 検体検査) ○引き続きあったほうがいい。小さい企業だと、相手の病院も小さくなるので、メディカル全体の状況があまり把握できない。(インタビュー 患者等給食) ○社会の流れに沿った内容なので設問は必要と思う。(アンケート 医療用ガス) ○デジタル化によりデータに残せるから今後も設問は必要である。(アンケート 医療用ガス) ○周りで電子請求書がどんどん増えてきているので、電子化とかは業界の中で、自社が遅れているのか進んでいるのかの目安の情報となり、載せていただいたほうが有り難い。(インタビュー 寝具類洗濯) ○今載っている項目に関しては回答が難しくないのでもそのまま続けて良いのかなという感じ。まだ継続的にしていただくと良いと思う。(インタビュー 寝具類洗濯) ○紙ベースでは、業務が煩雑のため今後も設問は必要である。(アンケート 寝具類洗濯) ○今後はデジタル化が増えてくると思うので必要。(アンケート 院内清掃) ○業務報告等デジタル化が必要と思われるため今後も設問は必要である。(アンケート 院内清掃) ○今後 DX 化は医療サービスにおいても進むと考えるため今後も設問は必要。(アンケート 医療廃棄物処理) ○すべてをデジタル化にしていくなら、紙とデジタルを混ぜるべきではないと考えるから。余計に複雑になるから。(アンケート 医療廃棄物処理) ○電子帳簿保存法等を含め諸手続き内容のデジタル化の実施を検討しているため今後も設問は必要である。(アンケート 医療廃棄物処理) ○これから病院が認知してくるかもしれないので、これは継続してもらった方がよい。(インタビュー 医療事務) ○弊社にてまだ対応できていない事案のため、他企業様の状況がわかるとありがたいので今後も設問は必要である。(アンケート 院内情報コンピュータ・システム) ○情報の一つとして業界の各種動向は必須であるとする。(アンケート 院内情報コンピュータ・システム) △一部実施の度合いが分からないので意義が少ないため今後設問は不要である。(アンケート 検体検査) △時期尚早のため、今後設問は不要である。(アンケート 患者搬送) △必要であればそうすれば良いと思う。(アンケート 医療用ガス) △医療機関との手続きには使用していないため今後設問は不要である。(アンケート 院内清掃) △今後設問は不要である。(アンケート 医療廃棄物処理) △今後設問は不要である。(アンケート 院内情報コンピュータ・システム)
疑問点・要望	？「諸手続きの電子化」というのが、手続きが何の手続きを言っているのか疑問。契約の手続きなのか、電子カルテのほうを言っているのか。お金の流れなのか、受託したあとの運営上での電子化のことを言っているのか、契約する前のことを言っているのか。それともすべて含んでなのかといったところか。(インタビュー 患者等給食) ？具体的な活用事例を選択肢にすることはいかがでしょうか。(アンケート 院内情報コンピュータ・システム) ※オンラインでデータを送れるなら、最初のデータ連携さえしっかりしていれば、その後連携のプログラムの変更がなければ変わらずデータを送れるので、そういう意味でも今後なおさら重要になってくると感じている。今後の時代に合わせた選択肢の設定や設問文を変えた方がいい。(インタビュー 検体検査) ※受注とか契約とかの電子化というところは、医療機関とではなくて、元請けの方とは今やっている。直接医療機関とやり取りしていないので、元請けと医療機関の2つあった方が答えやすいというのはある。(インタビュー 医療用ガス)

特定の年度のみ実施している設問について	
	【コロナ禍におけるサービス委託動向について】 調査票19ページ 問7
アンケート結果	■ 回答しにくいと感じた項目があった 1件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 24件
設問に対する評価	○新型コロナウイルスは感染症の類になるので、その辺の聞き方はあっても良いと思う。(インタビュー 滅菌消毒) ○スムーズに答えることができた、特に引っかかるところはなかった。(インタビュー 患者等給食) ○メディカル部門で自社と比べて、他社がどうなっているのかというのが知りたいため、実態調査で教えていただけるとすごく嬉しい。(インタビュー 患者等給食) ○回答しにくいところはなかった。(インタビュー 医療用ガス) ○そのときにあったトピックが入るのは良いと思う。(インタビュー 寝具類洗濯) ○当てはまるものもあるので答えられる。(インタビュー 医療事務) △新型コロナウイルスに限定せず、感染症であっても感染症の質問があっても何かお答えしたら何か考えてくれるんだったら良いが、状況を確認するだけだったら要らない。困ったことをこういう対応が可ですとか、そういうような指針を出してもらえるのであれば答えたい。(インタビュー 患者等給食)
アンケート結果	■ 新型コロナウイルスについての設問は必要である 11件 ■ 新型コロナウイルスについての設問は必要ではない 12件
必要性	○少なくとも次回はあった方がい。次の新規の感染症が起きた場合の対応というのが登録衛生検査所にも、厚生労働省からこういうふうにして欲しいという要望が来ている。(インタビュー 検体検査) ○アンケート時点での動向を知りたいため今後も必要。(アンケート 検体検査) ○ぜひ残して欲しい。新型コロナウイルスが終息したあとでも、どのように終息して行って、どのように影響がなくなっているのかという推移を知りたい。(インタビュー 患者等給食) ○今後の新型感染症対策について、方向性を決めるにあたり動向調査は必要と思う。(アンケート 患者搬送) ○もう1回ぐらい入れておいても良いのではないかな。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート) ○コロナ禍ではいろいろな制限がかけられていたため今後についても設問は必要。(アンケート 医療用ガス) ○コロナ以前とその後では、病院のあり方も変わり今後新たな感染症が出て来た時のガイドライン作成などに参考例などあれば助かるため今後も設問は必要。(アンケート 医療用ガス) ○今載っている項目に関しては回答が難しくないでそのまま続けて良いのかなという感じ。まだ継続的にしていただくと良いと思う。(インタビュー 寝具類洗濯) ○あっていいと思う。新種のウイルスが出たと今日テレビで言っていたのだが、また感染者が増えるという話も出たので、避けられないと思う。少なくとも弊社にとって影響は及んだわけなので。(インタビュー 院内清掃) ○各会社の対応状況を参考に出来る為、今後も設問は必要である。(アンケート 院内清掃) ○今後も設問は必要である。(アンケート 院内清掃) ○影響について理解し、対策に役立てることが可能ため今後も設問は必要。(アンケート 医療廃棄物処理) ○特殊な事案なので、医療関係に従事する調査は必要だと思う。(アンケート 医療廃棄物処理) ○新型コロナウイルス感染症は落ち着いてきたが、インフルエンザ他感染症も同様に影響を及ぼす為、今後も設問は必要である。(アンケート 医療廃棄物処理) ○この設問は必要。どういった影響を受けたかを知りたいし、前回との差がわかる。(インタビュー 医療事務) ○今後、同様な感染症対策が必要な時の情報として必要。(アンケート 院内情報コンピュータ・システム) ○情報として業界の各種動向は必須と考える為、設問は必要。(アンケート 院内情報コンピュータ・システム) ○新型コロナウイルスの設問はあったほうがいいような気がする、やはり、まだまだ新型コロナウイルスでどうだということと特に病院とかだと、今度の診療報酬がどうなるかにもよるが、新型コロナウイルスの補助金が入ってこなくなると、関連サービスの規格への影響というのにも出るだろう。(インタビュー 医療経営コンサルティング)
要望	※「新型コロナウイルス」を「感染症」と表記を変えてもらいたい。(インタビュー 滅菌消毒) ※新型コロナウイルスに限らず、「感染症」という設問であれば、答えられる。(インタビュー 院内清掃) ※問が、「感染拡大に伴い」となっているから、ここは違和感がある。「5 類への移行に伴い」だったら、設問を変えないといけなくなるかもわからないけど、そのほうにやるほうが自然なのかなと思う。(インタビュー 医療事務) ※「感染拡大に伴い」という設問文は考えたほうが良い。(インタビュー 医療経営コンサルティング)

新たに追加すべき内容	
	【医療関連サービス事業者別の意見】
アンケート結果	■ 調査項目として追加したい内容やトピックがある 0件 ■ 調査項目として追加したい内容やトピックはない 25件
検体検査	※医療法改正に伴う各医療関連サービス事業者への影響。立ち位置的にサービス振興会がする仕事ではない気もするが実態調査になるので現状把握するために質問としても設けてもいいのかと思う。(インタビュー 検体検査)
患者等給食	※調査票の項目で業務の中でどれぐらい電子化できているかみたいなことを聞いてみると、他の業種がどれだけ電子化されているのかが見えてくるみたいな内容は必要だと思う。(インタビュー 患者等給食) ※食材利用的な部分、材料費高騰についてアンケートに入れられないか。(インタビュー 患者等給食)
医療事務／医療経営コンサルティング	※各業種がどの程度サービスにDXを取り入れているのか。そういう次世代のテクノロジーを取り入れるうえでの問題がある業界なのかは知りたい。労働集約型ビジネスの最たるものなので、我々とかだとDXを推進していくということが割と難しい。特に、基本的に労働集約型の院内清掃はどういう部分でDXを取り入れているのか、コストを抑え、合理化を図るうえで取り組んで入れることとか、そういうことを知りたい。(インタビュー 医療事務) ※自分たちの本業と言われるものを伸ばしているような差別化を図るためにやっている事例を「DX」、「他企業との連携」のような選択肢を設けた設問を入れて、協業でもっと差別化できる医療関連のそういうサービスにどれだけテクノロジーと融合が進むか協業でもっと差別化が進むかのようなことが分かった自分たち(自社)が遅れているとか、進んでいるなどというのが分かるかもしれない。(インタビュー 医療事務) ※医療機関からは診療報酬で充当されないことを理由に価格交渉に応じてもらえない。受託額の価格変化、価格交渉が出来ているのかということなどを定期的に聞いていただきたい。(インタビュー 医療事務) ※賃金・賃上げについて定期的に調査していただきたいというのがある。(インタビュー 医療事務)

調査票全体	
■ 全体の分量 多いと感じる 13件 / ちょうどよい 12件 / 少ないと感じる 0件	
評価	○適切な量という感じだった。少し量が増えても答えることは可能。たとえばサービスマークを担当する人間が変わったということで、1年目の人だったら今のこのボリュームでもすごく多く感じると思うが、僕はもう何回もやっているの、何を聞いているのか文章を最後まで読まなくても把握できるので、このボリューム感で全然大丈夫。あと1.5倍ぐらいまでの量だったら、何のストレスもなく答えられると思う。(インタビュー 患者等給食) ○ちゃんと太字のところと細字のところと分けて書いているので、設問自体もすごく見やすかったいいと思う。また、共通設問はこれくらいでもいいのかなと思う。(インタビュー 医療用ガス) ○ボリューム感は大丈夫。(インタビュー 在宅酸素) ○最初の方にある項目は自分ではできないので、情報システム部や人事担当に振って、そこで時間を割いてやってもらうというのは申し訳ないけど、一定時間あれば可能と思う。多すぎることはないと思う。(インタビュー 検体検査) △サービスマークでも、業種で分かれている。これだけいっぱい問があるように見えるんだけど、そうではない。実は少ししかないの、逆に私が言わせてもらったら、これでどうやってわかるのか。これだけの間で良いのか？と、もっとあっても良いのではないかな。少ないけど、これでわかるのかな。(インタビュー 滅菌消毒) △同じような設問もあるような気がする。(アンケート 医療用ガス) △アンケートが回答しにくい。なぜ、該当していない設問があるか不明。(アンケート 医療廃棄物処理)
要望	※もっと簡単にしてほしい。(アンケート 検体検査) ※医療ガスだけのところはもうちょっとあってもいいのかな、というふうには感じた。(インタビュー 医療用ガス) ※余白がいっぱいあるので、もう少し文字は大きいほうがいい。(インタビュー 寝具類洗濯) ※この調査自体が関連性ないことが多いため回答しにくい。サービス毎に分けて調査して欲しい。(アンケート 医療廃棄物処理)

2) 病院用の調査票について

経年設問について	
	【病院概要の設問】 調査票1ページ
アンケート結果	■ 回答しにくいと感じた項目があった 0件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 16件
評価	○特に書きにくいところはなくスムーズに書けそう。(インタビュー 病院) ○特段わかりにくさもないので、問題ないと思う。(インタビュー 病院) ※病床数について、自分たちがどういう位置にいるのか、病床数で比較している。病床数などの規模の項目はすべてあったほうが良いと思う。(インタビュー 病院)

経年設問について	
	【医療関連サービスの利用状況について】 調査票3ページ
アンケート結果	■ 回答しにくいと感じた項目があった 2件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 14件
評価	○気になるところはない。(インタビュー 病院) ○項目については特に違和感があるものは何もなかった。答えにくいものはなかった。(インタビュー 病院) △全て把握しているわけではないから回答しにくい。(アンケート 病院)
疑問	? 個人的に関わっていないサービスについては「知らない」という答えになりがちだが、実際には「利用している」ものもあると思われる。個人の知ってる・知らないで回答してしまっているものなのか。(アンケート 病院)

経年設問について	
	【委託している医療関連サービスの状況について】 調査票4ページ
アンケート結果	■ 回答しにくいと感じた項目があった 3件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 13件
評価	○気になるところはない。(インタビュー 病院) ○項目については特に違和感があるものは何もなかった。答えにくいものはなかった。(インタビュー 病院) ○特にない。(インタビュー 病院) △個人的に関わっていないサービスについては回答しようがない。(アンケート 病院) △医療機器保守点検は機種により利用しているものと利用していないものがあるので、回答に戸惑う。(アンケート 病院) △他部署に聞き取り調査を行わなければならないから回答しにくい。(アンケート 病院)

経年設問について	
	【業種別設問について】 調査票5～8ページ
検体検査	<アンケート結果> ■ 回答しにくいと感じた項目があった 5件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 9件 <全体> △調査上、一番重要視している項目のみ、簡潔にまとめてほしい。(アンケート 病院) <全面委託・一部委託> △検査区分により全面、一部委託があるため回答しにくい。(アンケート 病院) <委託額> △契約書関連の保管部署と異なり、即答できない環境。(アンケート 病院) △金額の算出に手間がかかる。(アンケート 病院) △他部署に聞く必要がある。(アンケート 病院) <委託業務量の推移> △他部署管理となっているため、業務併用での調査資料に対して、優先順位が低く回答まで時間を要する。(アンケート 病院) △検査により業務量は異なるので、増減の把握が難しい。(アンケート 病院) <委託額の推移> △委託側の状況、情報提供等の対応により迅速に回答できないため。(アンケート 病院)
滅菌消毒	<アンケート結果> ■ 回答しにくいと感じた項目があった 5件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 5件 <委託額> △管理されている部署が異なるため、迅速に回答できない。(アンケート 病院) △金額の算出に手間がかかる。(アンケート 病院) <委託業務量の推移> △他部署管理されているため、迅速に回答できない。(アンケート 病院) △金額の算出に手間がかかる。(アンケート 病院) <委託額の推移> △他部署管理されているため、迅速に回答できない。(アンケート 病院) △金額の算出に手間がかかる。(アンケート 病院) <サービス利用の今後の意向> △委託契約の内容検討には時間を要するため。(アンケート 病院)
患者等給食	<アンケート結果> ■ 回答しにくいと感じた項目があった 3件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 10件 <全体> △個人的に関わっていない業務のため詳細を把握していない。(アンケート 病院) <委託額、委託額の推移> △金額の算出に手間がかかる。(アンケート 病院)
患者搬送	<アンケート結果> ■ 回答しにくいと感じた項目があった 3件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 10件 <全体> ? 患者搬送に関しては、家族の代理で業者に頼むという形で、支払いはご家族になる。当院が患者搬送を依頼するというよりも、ご家族に斡旋する形になるので回答はどのようなのか。(インタビュー 病院)

経年設問について	
	【業種別設問について】 調査票9～13ページ
医療機器保守点検	<アンケート結果> ■ 回答しにくいと感じた項目があった 9件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 4件 <全面委託・一部委託> △修理は委託してないので、その場合の選択肢がない。(アンケート 病院) <委託額、委託額の推移> △金額の算出に手間がかかる。(アンケート 病院)
医療用ガス供給設備保守点検	<アンケート結果> ■ 回答しにくいと感じた項目があった 3件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 13件 <委託額、委託額の推移> △金額の算出に手間がかかる。(アンケート 病院)
寝具類洗濯	<アンケート結果> ■ 回答しにくいと感じた項目があった 3件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 12件 <委託額、委託額の推移> △金額の算出に手間がかかる。(アンケート 病院)
院内清掃	<アンケート結果> ■ 回答しにくいと感じた項目があった 4件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 12件 <委託額> △金額の算出に手間がかかる。(アンケート 病院) <委託業務量の推移> △委託側の業務量となっているため、現状確認してからの回答となり、迅速に回答できない。(アンケート 病院) <委託額の推移> △現状、委託先との変更は検討していないため、わかりかねる。(アンケート 病院) △金額の算出に手間がかかる。(アンケート 病院)
医療廃棄物処理	<アンケート結果> ■ 回答しにくいと感じた項目があった 3件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 12件 <委託額、委託額の推移> △金額の算出に手間がかかる。(アンケート 病院)
医療事務	<アンケート結果> ■ 回答しにくいと感じた項目があった 3件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 7件 <全面委託・一部委託> ? 医事システム、医療事務、電子カルテのシステムに関して、保守管理の業者に委託はしている。ただ、弊院にも専任の SE がいるし事務方にもシステム担当がいるので、その辺を含めてチェックをしている。一部を委託という形になるのか。(インタビュー 病院) <委託額、委託額の推移> △金額の算出に手間がかかる。(アンケート 病院)

【業種別設問について】 調査票14～17ページ	
院内情報コンピュータシステム	<アンケート結果> ■ 回答しにくいと感じた項目があった 3件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 6件 <全体> △アンケートで求めているシステム範囲が不確定のため答えにくい。(アンケート 病院) <全面委託・一部委託> △アンケートで求めているシステム範囲が不確定のため答えにくい。(アンケート 病院) ? 医事システム、医療事務、電子カルテのシステムに関して、保守管理の業者に委託はしている。ただ、弊院にも専任のSEがいるし事務方にもシステム担当がいるので、その辺を含めてチェックをしている。一部を委託という形になるのか。(インタビュー 病院) <委託額> △金額の算出に手間がかかる。(アンケート 病院) △アンケートで求めているシステム範囲が不確定のため答えにくい。(アンケート 病院) <委託業務量の推移> △アンケートで求めているシステム範囲が不確定のため答えにくい。(アンケート 病院) <委託額の推移> △金額の算出に手間がかかる。(アンケート 病院)
医療情報サービス	<アンケート結果> ■ 回答しにくいと感じた項目があった 2件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 4件 <全面委託・一部委託> △アンケートで求めているシステム範囲が不確定のため答えにくい。(アンケート 病院) <委託額、委託額の推移> △アンケートで求めているシステム範囲が不確定のため答えにくい。(アンケート 病院)
院内管理物品	<アンケート結果> ■ 回答しにくいと感じた項目があった 2件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 9件
医療経営コンサルティング	<アンケート結果> ■ 回答しにくいと感じた項目があった 2件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 4件 <全体> ○ 医療経営コンサルティングは大筋では全然問題ないと思う。込み入ったことは個々に違ってくると思うので、回答しにくいところはない。(インタビュー 病院) <委託額> △ 公にすべきではないため答えにくい。(アンケート 病院) <委託業務量の推移> △ 特定の業務目的のためスポットで依頼しているため答えにくい。(アンケート 病院) <委託額の推移> △ 特定の業務目的のためスポットで依頼しているため答えにくい。(アンケート 病院)
在宅医療ポイント検給	<アンケート結果> ■ 回答しにくいと感じた項目があった 2件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 11件
在宅医療ポイント検給	<アンケート結果> ■ 回答しにくいと感じた項目があった 0件 ■ 回答しにくいと感じた項目はない 4件

経年設問について	
	【業種別設問について】 調査票5～17ページ
全体	○委託のメリット、デメリットは調査項目としてはやっぱりあって良いのかなと思う。例えば、人員不足の解消、設備投資の強化、経費の節減等のメリット、デメリットは調査項目として必要。(インタビュー 病院) ○気になるところはない。(インタビュー 病院) ○もう感覚的な答えなので困るようなところはない。(インタビュー 病院) △基本的に、業務量について、概算での数値で参考になるのかというのがちょっとある。正確な数値を算出しにくいということもあると思うが。(インタビュー 病院) △『サービスマーク取得の考慮』の設問の選択肢で、付問に誘導している点線の下線が、選択肢[1]と[2]にかかっているが、矢印が選択肢[1]からでていて、選択肢[2]にも付問へ飛ぶように見えない。(インタビュー 病院) △「委託額」や「委託業務量の推移」は他部署管理となっているため、回答に時間を要する。(アンケート 病院) △「委託額」「委託業務量の推移」「委託額の推移」は PFI 手法導入により、契約上公表不可のため回答ができない。(アンケート 病院) △「委託額」と「委託額の推移」は金額の算出に手間がかかる。(アンケート 病院) △「委託額」は他部署に聞く必要があるため答えにくい。(アンケート 病院) ※委託のメリットだが、世間一般ではなくて医者としての書き方でいいのかなと迷った部分がある。たぶんそうだろうなという感じは受けた。検体検査から先の滅菌消毒とか同じような形の設問が続くが、そうなんだろうなとは思いつつという感じ。(インタビュー 病院) ※検体検査から先の各項目で、どの立場で答えたらいいのか、注釈かなんかで「個人的な感想でいいです」みたいな感じの文言がここにボンと1つ、「複数回答可」の下にでも入っていれば答えやすい。(インタビュー 病院) ※数値的な部分に関しても「概算で可」と書いてあるので、あまり詳しく調べなくてもざっくりの数字で大丈夫なのであればいいかなと思った。(インタビュー 病院) ※調査上、一番重要視している項目のみ、簡潔にまとめてほしい。(アンケート 病院)

経年設問について	
	【医療関連サービスマークに関する設問について】 調査票19～20ページ
■回答しにくいと感じた項目の有無 項目があった 0件 / 項目はなかった 16件	
設問に 評価 対する	○現状の選択肢で網羅できている印象。(インタビュー 病院) ○こういう項目でいいと思う。(インタビュー 病院) ○新たに加えたほうがよいというところかというと、今ある 16 業種で十分なのかなと思う。(インタビュー 病院) ○特段問題ない。(アンケート 病院)

特定の年度のみ実施している設問について	
	【オンライン診療について】 回答しにくい項目 調査票18ページ 問4
■回答しにくいと感じた項目の有無 項目があった 2件 / 項目はなかった 14件	
評価	○特に答えるには問題ない。(インタビュー 病院) △ガイドラインの解説に時間を要し、本業に支障きたすため、後回しにしてしまう。(アンケート 病院)
要望	※回答できるが、当院みたいにやめたのなら「やってません」という回答欄があればいい。(インタビュー 病院) ※オンライン診療に対し、何を把握したいか、明確にしてから実施をお願いしたい。(アンケート 病院) ※アンケートをジャンル・担当分野ごとに分けてほしい。(任意のアンケートについて、病院全体を巻き込んで回答するのは現実的に難しく、結果、回答者個人の感覚的なアンケート結果になってしまいそう。)(アンケート 病院)

【オンライン診療について】 項目の必要性 調査票18ページ 問4	
■オンライン診療の必要性 必要である 5件 / 必要ではない 9件	
設問に対する評価	○経年で取っていったら、何年か経って半分以上実施しているなどの動きが見られるとよい。そうすると経営者の先生方に、意見陳情ができやすくなる。また、この地域の普及率がわかると非常に有り難い。(インタビュー 病院) ○オンライン診療自体は国の推奨するところでもあるので、その項目を削る必要はないと思う。引き続きこの3問ぐらいはあってもいいと思う。(インタビュー 病院) ○当院もそうだが、コロナでオンライン診療を導入した病院はある。僻地なら活用できる機会が多いと思うので対象となる病院はあると思う。当院は患者との距離が近いのでやめる方向で検討中。(インタビュー 病院) ○業界の動向が知れるため今後も設問は必要である。(アンケート 病院) ○普及率など参考になる。(アンケート 病院) ○医療 DX の推進の観点からは、全国的な普及状況を確認することは大切である。(アンケート 病院) ○需要がある。(アンケート 病院) △ガイドラインの解説に時間を要し、本業に支障きたすため、後回しにしてしまう。(アンケート 病院) △不要である(アンケート 病院) △この項目が漫然としており、とても一個人ないし一部署では回答できない内容に感じる。(アンケート 病院) △個々の医療機関でオンライン診療を行う理由や条件がまちまちなため。(アンケート 病院) △事業者へ委託する範囲が施設によって様々であり、比較が難しいと感じる。(アンケート 病院) △医療関連サービスマークに直接的に関係があるのかどうか不明なため。(アンケート 病院) △委託事業者に関連する内容として特段利用がない。(アンケート 病院) △当院ではオンライン診療を行っていない為。(アンケート 病院)
要望他	※どこの地域でどのくらい普及しているかわかる形になっていると、すごく有り難いかなと思う。(インタビュー 病院)

特定の年度のみ実施している設問について	
	【コロナ禍におけるサービス委託動向について】 回答しにくい項目 調査票18ページ 問5
■回答しにくいと感じた項目の有無 項目があった 0件 / 項目はなかった 16件	
設問に対する評価	○こういう項目でいいと思う。(インタビュー 病院) ○内容的にはこれでいいと思う。(インタビュー 病院) ○特段問題ない。(アンケート 病院) △今後も設けておくかは目的が何かによる。(インタビュー 病院)

【コロナ禍におけるサービス委託動向について】 項目の必要性 調査票18ページ 問5	
■コロナ禍におけるサービス委託の必要性 必要である 5件 / 必要ではない 11件	
設問に対する評価	○現在失速しているわけではないので、当院でも現状、5類になったとはいえ、この時期は数が上がる。インフルエンザも含めて感染症系統が上がって来るので、この設問は必要だと思う。(インタビュー 病院) ○次年度はやっていいと思う、状況の変化というか、つかみやすい部分ではあると思うので。ただそこから先まで残しておくかどうかというのは、次年度の調査結果にもよると思う。ずっと残しておかなくてもいいのではないかなという気がする。(インタビュー 病院) ○今後も新たな感染症発生時などの参考とするため今後も設問は必要である。(アンケート 病院) ○委託側、される側の認識、感覚の違いもあるため今後も設問は必要である。(アンケート 病院) △医療機関における、コロナ影響等大きい割合が占めている場合、実施してもよい。(アンケート 病院) △新型コロナウイルスに限定せず、「新たな感染症」という枠でいいのではないか。(アンケート 病院) △5類に移行し、新型コロナウイルスを特別視する状況ではないため、今後、設問は不要である。(アンケート 病院) △5類移行により、通常運用へ戻りつつあるため今後、設問は不要である。(アンケート 病院) △コロナ禍では、手探り且つ至急の対応が必要であり、都度近隣病院との情報交換が最優先であったので、医療関連サービス委託の項目は必要ではない。(アンケート 病院) △結果を利用するように思えないため。しかし、後は活用すべきであるようにも思う。(アンケート 病院) △今後、設問は不要である。(アンケート 病院) △あまり参考にならない。(アンケート 病院) ※コロナ禍よりも、コロナ後の影響の質問が必要ではないか。(アンケート 病院)

調査票全体について	
【項目の分量について】	
■調査票の分量 多いと感じる 14件 ちょうどよい 2件 少ないと感じる 0件	
評価	○項目は簡潔で回答しやすかった。(インタビュー 病院) ○ボリュームはこの程度は通常だろうと思う。医療機関の担当者によっては多いと感じる人もいるのだろうが、的確な量だと思う。選択肢なので、そんなに負担はないのではないかなと思う。(インタビュー 病院) ○このぐらいになってしまうのかなという気はしていた。ざっくり多いなという印象はあったが、やったらこういう風になるのかなという感じ。答えられない量ではない。(インタビュー 病院) △アンケート項目が漫然としすぎている。病院全体で取り組むべきものなのか？任意のアンケートで病院全体を巻き込んで回答するのは難しい。(アンケート 病院) △正直、かなりの負担である。(アンケート 病院)
要望	※調査結果から、動向把握として重要なポイントに影響のあった項目に絞り、調査した方がよい。(アンケート 病院)

【新たに追加すべき内容】	
■追加する内容やトピック ある 0件 ない 15件	
意見	※オンライン診療を受け、お薬を先生が処方して、ご自宅で受け取れるようなことがどのぐらい普及しているのかというのを、ぜひアンケートの一つにいただけると有り難いと思う。(インタビュー 病院) ※インフルエンザに関しても触れてもらってもいいのかもしれない。時期的に冬場の時期、インフルエンザは11月～1月ぐらいまでが流行期になるのだが、コロナ禍の影響によって流行期がずれている。(インタビュー 病院) ※個人的に気になっているのが、病院の状況という内容の部分で、たとえば医療機関の建物が建って何年で、何年以内に移転する予定があるのか知りたいと思った。(インタビュー 病院) ※30年前に比べると、デジタル化、DXも来ている中で、既存のハード面を今の建物の中で更新しようとしても難しくなっている。そういう動きが調査結果で見られたら面白いなと思った。(インタビュー 病院)

3) 調査票の回答方法について

回答方法についての意見	
【事業者】	
アンケート結果	■ WEB画面での回答 事業者： 15件 病院： 9件 ■ 紙の調査票での回答 事業者： 1件 病院： 2件 ■ WEBと紙の調査票の併用 事業者： 1件 病院： 3件 ■ その他 事業者： 0件 病院： 2件
WEB画面での回答	○自分の回答したものというのを全部PDFにして保管している。だからWEB回答でも、Word等、保管できる状況ならWEB回答で問題ないと思う。今までだと紙で書いたものを全部PDFに落としていた。WEBの回答の方が私はいいと思う。(インタビュー 検体検査) ○WEBでできるなら、一番それが良い。(インタビュー 滅菌消毒) ○こだわりはないがWEBで良い。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理) ○アンケートを答えるほうなので、紙との併用ではなくWEBだけのほうが良い。(インタビュー 患者等給食) ○WEBのほうがいいのではないかな。(インタビュー 院内清掃) ○データで調査票があったほうが良い。関係の部署の方に見てもらって、それを回答してもらったやつを集めて、回答したほうが良いというイメージ。調査票にデータで入力できて、出来上がったものはPDFか何かで保存ができるようなデータがあるといい。(インタビュー 医療事務) ○WEBのほうが全然楽だと思う。弊社も何年前から年末調整もクラウド上で右左の選択式でチャッチャツという感じでやるようになっていっているので、紙でちょっと悩んでやるよりはWEB上で5~15分ぐらいの直感で回答出来るようにしてくれると楽。紙の調査票の送付もいらない。(インタビュー 在宅酸素・医療用ガス)
紙の調査票	○私の年齢的なものかもしれないけど、紙の方がありがたい。WEB媒体だと全部プリントアウトするのは手間だし、該当ページを探すのも結構億劫だったりするので、これは冊子ありがたい。(インタビュー 医療事務)
WEBと紙調査票の併用	○WEBと郵送の紙の調査票のどちらでも大丈夫。(インタビュー 滅菌消毒・院内物品管理) ○各担当者に聞くとときは、紙で記入しPDFで送ってもらい、まとめるのはWEBに打ち込むほうが、手間が省けるし、回答しやすいかなと思う。郵送とWEB併用のほうが良いと思う。(インタビュー 患者等給食) ○WEB併用にしてもらったほうがうれしい。返信用封筒は郵送料がかかるので。(インタビュー 患者等給食) ○紙の調査票が送られてくれば、調査票を『課題』に置けるので忘れないが、WEBだと流しちゃったらそのまま忘れてしまう。WEBと郵送の併用だったら良いんじゃないかな。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート) ○紙でもWEBでもどちらでも大丈夫。(インタビュー 医療用ガス) ○回答はWEB、調査票は紙の方がわかりやすい。併用の方がいい。(インタビュー 医療事務) ○WEB併用のほうがやりやすいと思う。(インタビュー 医療経営コンサルティング) ○弊社はネットでもよいかなと思う。紙かWEBかという選択ができるのもあり。(インタビュー 在宅酸素)

【病院】	
アンケート結果	■ WEB画面での回答 9件 ■ 紙の調査票での回答 2件 ■ WEBと紙の調査票の併用 3件 ■ その他 2件
WEB画面での回答	○WEBで良いと思う。WEBのほうが回答しやすい。(インタビュー 病院) ○WEBのほうがいい。(インタビュー 病院) ○WEBでいいと思う。色々な報告関係もWEBと紙と併用しているところがあるが、WEBで回答しているところも増えており、自動で選択肢によって遷移するので、ボリューム感はなくなるかもしれない。但し、移行時期は、紙とWEB両方の期間はあっていいと思う。(インタビュー 病院)

2. 令和3年度医療関連サービス実態調査の報告書について

1) 数表について【病院調査編】 P28 病床規模別にみた主要サービスの直近年度委託額(分布)

事業者評価(文字の大きさ、病床数区分)	
文字の大きさ	■アンケート回答 大きいと感じる 1件 / ちょうどよい 14件 / 小さいと感じる 10件 ○ちょっと字は細かいが別に見にくくもないし、大丈夫だと思う。(インタビュー 滅菌消毒・院内物品管理) ○文字はギリギリ見える。(インタビュー 患者等給食) ○特に違和感はない。(インタビュー 医療事務) ○文字の大きさは大きくすると、逆に見にくいかもしれない。(インタビュー 医療事務) △字は小さいのは小さい。いろんなサービスマークの種類が全部入っているので余計見にくい。(インタビュー 滅菌消毒) △字が小さい。私はギリギリ見えるが人によっては全然見えない。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート) △小さいと思われる人は多いだろう。(インタビュー 医療事務)
病床数区分	■アンケート回答 この区分けでよい 25件 / 変更したほうがよい 0件 ○食数に影響するので、我々、病床数自体は必ずチェックするところではあるが、統計上、必要かどうかと言われると難しいし、これはこれで良いと思う。要は、規模によって人材配置の生産性の最適なポジションみたいなものがどうしてもあるので、その分布として確認するためには、これはこれで良いのではないと思う。(インタビュー 患者等給食) ○何も問題はないと思う。弊社の規模感でいくと、病床数は大体 200 まで、100～199 床以下になるため、このデータの分け方は弊社にとってはありがたい。(インタビュー 患者等給食) ○病床数の分け方は問題ないと思う。(インタビュー 院内清掃) △病床数の考え方が一番妥当なのか？弊社は、病床数が手術件数で見る。ただ、他の業態とはまったく合わないと思うので、これはこれで良いと思う。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理) △大手の会社だと 500 床以上で区切られてしまうと、「700 床と 1,500 床は全然違うのにな」と思うかもしれない。(インタビュー 患者等給食) ※調査票の病床数の分け方はもうちょっと大雑把でも良いかなと思う。200 床以下とか、200～500 床までとか、500～700 床とか、700 以上みたいな。配置の人数とかは、けっこう病床数に左右される。(インタビュー 滅菌消毒・院内物品管理) ※50～99 床、100 未満ということより診療科のほうに興味がある。200 床だって眼科しかないところもある。弊社もそういう病院を対応しているが、眼科 1 つでこれだけあるんだという、そういう分類なんだという興味を示すと思う。主だった診療科の一覧があったほうが良い。(インタビュー 滅菌消毒) ※200～299 床の病院は何科が揃っているか。例えば、整形を得意としている病院だったら、弊社なんかでも入って、借用機械だねと、つながっていくので入札参加も良いんじゃないみたいな話は出てくる。そうすると、報告書のデータが活きてきて、報告書を見るようになる。おそらく、病床数と診療科名があると、弊社は入札参加かどうか、そういう基本となる部分が出てくる話。(インタビュー 滅菌消毒) ※病床数の切り口は、500 床アップも、もう少し刻んだほうが良い。1,000 床アップは限られた数しかないので 700 床とか 600 床とか、この辺はけっこう散らばっている。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理) ※当地は 1,000 床ある病院がないので、別に要らない。100 床以下は、だからどうだという感じなので、20～50 でも同じにしか見ないかなと思うのでまとめても良いと思う。もうちょっとぎっくりで良いのでカテゴリーが 3 つぐらいに減り、文字を大きくするほうが良い。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート) ※病床数はちょっと細かすぎるかもしれない。20～40 床、41～99 床というところが 20～190 と 200～490、500 ぐらいで良さそうな気がする。500 床より上は、500 以上で大丈夫。3 つぐらいで分けられると良い。(インタビュー 医療事務) ※病床数は 100 床以下と、200 床というのが一つの基準かと思う。(インタビュー 医療経営コンサルティング)

事業者評価(数表の金額区分、レイアウト、集計表の見方)

金額区分	■アンケート回答 この区分けでよい 24件 / 変更したほうがよい 0件 ○金額の分け方は問題ないと思う。(インタビュー 院内清掃) △金額の5千万~1億の幅は、急に5千万単位になっている、小さい規模のところは刻まないと、おそらく数字がリアルじゃないのかなと思う。業務委託では、あまり20床とかはないが他の業界を考えるとこの切り口じゃないきゃいけないのかもしれない。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理) △滅菌消毒だけを考えると業務委託は、ほとんど300床以上が多いため、おそらく数字が動くところは300床以上のところ。割と5千万~1億の大規模病院が入ってくるため、急に5千万単位になると数字を見たい人には、もうちょっと分かれていた方がよい。ただ、業界を全部合わせて均しているの、5千万~1億の間を分けることはちょっと違うかもしれない。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理) △「委託額」というのは、あまり我々ではちょっと関係ないかなと思う。(インタビュー 医療事務)
レイアウト	○全部一覽で見えたほうが比較できるのでよい。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート) ※年齢的に老眼がきつくなっているので見えないところはあるが、大きき的には十分な大きさ。表としてはこれだけの情報が入っていないと使えないものになる。だからモノとしては十分。ただ1つ言うとなると、1枚目を見たときに下に若干のスペースがあるので、これを1.1倍くらいに拡大して空きスペースを有効にした方がいい。表は大きい方が見やすいが、このままでも問題ないと思う。数表のページだけを見たら1.1倍くらいできるけど、他のページとの兼ね合いで同じにしないとバランスが悪くなるのでこのままでいい。(インタビュー 検体検査) ※業種全体ではなくて1つの業種でももう少し大きく見えるかたちのほうがよい。(インタビュー 滅菌消毒) ※小さい病院の病床数が細かすぎるので、そこで見やすくしてもらって大きくしてもらえと一覽がすごく良いのではない。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理) ※事実のみなので、フォントを大きくし、要点がわかりやすい見せ方が必要。(インタビュー 患者等給食) ※全体とその他が同じ大きさで同じ濃さで書いているので、全体のところだけグレーをかけたとか、業種の分け目の線をちょっと太くするとか何かメリハリがあると見やすい。ちょっと目がチカチカするとか、見ていると「あれ、どこ見てるんだ」ってわかりづらい。(インタビュー 医療用ガス)
集計表の見方	■アンケート回答 全業種データを参考 1件 / 自社の業務範囲の関連業種までを参考 9件 自社に該当する業種を参考 9件 / その他 1件 参考にしたことはない 4件 ○病院側が病床数別にその業種でどれだけ発注しているか、委託金額がどれぐらいか見られるのはすごいこと。病床数別に委託金額が載っていることを知らなかった。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート) △このページをパッと見た時ほとんどが病床数なので、「病院調査編」というところからも、これは検体検査の患者にはちょっと関係ないかな。(インタビュー 検体検査) △業務委託の割合が不明。(アンケート 検体検査) △滅菌消毒なら、滅菌消毒のみになっていたほうが興味出るだろう。(インタビュー 滅菌消毒) △滅菌消毒しかやっていないなら、滅菌消毒の箇所しか見ない。他は見ないだろう。(インタビュー 滅菌消毒) △私たちは在宅酸素と医療ガスだからそこだけ抽出してほしい。自分たちの業種をじっくり見れると非常に役に立つと思う。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート) △医療用ガスの項目だけを見ていた。(インタビュー 医療用ガス) △院内清掃の箇所しか見ない。(インタビュー 院内清掃) △どのように利用したらよいか分からない。(アンケート 医療廃棄物処理) △業種の中で何かカテゴリー分けするのは、なかなか難しい。(インタビュー 医療事務) △製品を納入するようなものと、労働集約型の人手、サービスならあり得るかな。ただ、結構ややこしいし、その括り方が正しいのかみたいな議論になる。(インタビュー 医療事務) △見方がわかりにくい感じ。規模別で委託費がこれだけ違うよというところだと思うけど、経営主体によっても違ってくると思う。例えば、公的病院なのか、民間病院なのかでも変わってくると思うので、そんなに参考にならない感じ。ただ、ここに経営主体を入れるのが難しいと思う。(インタビュー 医療事務) △病床数も、それが100%一般病棟なのか、療養型ケアミックスなのかでも全然違ってくると思う。難しいと思うけど、細かく細分化されたくらいの方が見やすい。逆に他社で出している病床種別とか経営主体別のとかと上手くリンクできた方がいい気もする。(インタビュー 医療事務) ※自分たちとかだったら、ITだとか機材とかよりも、清掃、給食、物流、医療事務とかがあれば、それはワンセットで見たいなという感じ。(インタビュー 医療事務) ?同じ医療関連サービスでも、他業種と同じ尺度で比べて良いものか。(インタビュー 医療事務)

病院評価(数表の文字の大きさ、病床数区分、金額区分、レイアウト、集計表の見方)	
文字の大きさ	■アンケート回答 大きいと感じる 2件 / ちょうどよい 7件 / 小さいと感じる 6件 ○字の大きさは大丈夫。(インタビュー 病院) ○字の大きさは小さいとは思いますが、大きくして2ページにわたるほうが見づらいから、これでいいのかなという気がする。(インタビュー 病院) △項目の文字が小さく見づらいため、各項目を大きくしてページ数を増やしてみてもどうか。(アンケート 病院)
病床数区分	■アンケート回答 この区分けでよい 15件 / 変更したほうがよい 0件 ○病床数は大体こんな感じだと思う。100床未満、200床未満、300床未満というようなところなので、40床台というところで1つの枠になると思うし、100床未満というところで、いろいろな医療基準が変わる。病院としてはこの区切りのほうがいいかもしれない。(インタビュー 病院) ○病床数の分け方は特に違和感はない。(インタビュー 病院) △病床数の300～500はけっこう幅が広いかなとは思う。(インタビュー 病院) △大体500床以上で切れている調査が多いような気がする。(インタビュー 病院)
金額区分	■アンケート回答 この区分けでよい 15件 / 変更したほうがよい 0件 ○金額区分はこれで全然問題ないと思う。(インタビュー 病院) △5,000万円以上～1億円未満は我々の委託規模としては、そこまでのものは少ないので、対象にするところがあまりないということがある。ただ大きい病院になるとその辺のところが違って来るのかなと思う。(インタビュー 病院)
集計表の見方	■アンケート回答 全業種データを参考 2件 / 主に委託業種関連を参考 10件 主に未委託業種関連を参考 2件 / 参考にしたことはない 1件 ○現状のままでわかるので、問題ないと思う。(インタビュー 病院) △金額と病床の規模区分けについては、機能が違うとわからないので何ともその辺は言えないが、ただ、ボリュームゾーンがどれぐらいなのかが分かれば、平均的にこれぐらいなんだというのがわかるかな。(インタビュー 病院)

2) 時系列グラフについて【病院調査編】P40 医療関連サービスへの満足度(スコア) 過去調査との比較

事業者評価(文字の大きさ、グラフの大きさ)	
大文字の大きさ	■アンケート回答 大きいと感じる 0件 / ちょうどよい 13件 / 小さいと感じる 11件
グラフの大きさ	■アンケート回答 大きいと感じる 0件 / ちょうどよい 12件 / 小さいと感じる 12件 ○インデックスよりパーセント表示のほうが良いと思ったが、満足から不満の平均なので、パーセント表示より良いかもしれない。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理) ○これは長期間(9年間)に渡って推移が見たいので、年数はそのままがいい。ただこのグラフをもう少し広げてもらえればいいのかというのが感想。(インタビュー 患者等給食) ○弊社は特にこの表示で違和感を覚えたことは一切ない。この形を保ちつつ2ページにして、グラフを大きくしたほうが見やすい。(インタビュー 患者等給食) △多分平成9年から令和3年までの推移が見られたいと思うが、明らかに右肩上がりになっているところは見やすくいいが、微増の状態の業種はちょっと見づらいかたちになっているという印象は受ける。(インタビュー 検体検査) △棒グラフで9年分の情報を一気に載せているので、正直見づらいかたちにはなっていると思う。(インタビュー 検体検査) △見えない。これはちょっと見るにはキツイ。(インタビュー 滅菌消毒) △マイナスとプラスを足し上げていることが、わかりにくい。指標をどうやって出したかというのが近くに説明があったほうが良い。説明があれば、別にこれでもグラフは頑張って見えている。これだけのデータを積み上げてくださるのは、有り難い。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理) △このグラフの文字はちょっと見づらい。このグラフの形は維持しつつ、2ページに分けたほうが良いんじゃないかな。「P41のサービス利用の今後の継続意向のグラフ」ぐらいの大きさだと見やすい。(インタビュー 患者等給食) △見にくい。(インタビュー 患者等給食) △この数字はすごく見にくいといつも思う。半分とか2ページに渡ってグラフを出していただけるとうれしい。いつも満足度スコアを見るときに、「どこがどれだっけな？」みたいになる。(インタビュー 患者等給食) △間隔が狭くなっているの、見にくくなっている。これがもしカラー版だったら、このサイズでいいと思うのだが。白黒版なので、ドットなのか斜線なのかが見にくくなっている。(インタビュー 患者等給食) △おそらく2ページに分けてもっとグラフを太くした方が見やすいと思うけど、ページ数削減のためにしょうがないのかなとも思う。ちょっと見づらい。グラフの数字もかなり小さい。(インタビュー 医療用ガス) △パッと見て満足度が増えているというのはわかるけど、ちょっとわかりにくい。(インタビュー 医療用ガス) △グラフの見え方も、特に気にならなかった。もう少し大きければいいが、スペースの問題があるから、この大きさが妥当。(インタビュー 院内清掃) △これは、何が何かわからない。ちょっと見にくい。(インタビュー 医療事務) △いろんなものが変わってしまうから、9年前の比較では古い。多分、診療報酬改定とかでもニーズが変わってくると思うので、4年から6年でいいかもしれない。(インタビュー 医療事務) △全体をパッと見たいときには良いのかもしれないが、個別に見たいというときは、もう少し本当は大きいほうが見やすい。(インタビュー 医業経営コンサルティング) △まだ老眼じゃないので見えるのだが、グラフの字はちょっと小さい。パーセンテージの数値が定規でも使いながら当てないとどこを指しているかわからない感じ。(インタビュー 在宅酸素) ※9年度分を載せているが、医療関連サービス振興会としてはこのデータを持っていないといけないと思うが、刷新する分には直近3年度ないし5年度分でもいいと思う。この半分くらいになるので倍の大きさにできるとなると、見づらはちょっと変わると思う。(インタビュー 検体検査) ※パーセント表記の方が見やすい。(アンケート 検体検査) ※1つ1つ見やすくしたほうが良い。(インタビュー 滅菌消毒) ※いつも思うのだが、記載するのは和暦じゃないとダメなのか?「平成24年って何年前だっけ?」ということで、和暦と西暦を計算し直して「〇〇年前なのか」とやっとならわかる。(インタビュー 患者等給食) ※ページが変わっても良いのでグラフはもう少し大きくしてほしい。(インタビュー 医療事務) ※時系列になっているところを保つのであれば、見る側のほうに立って、物を売っている業種でかためる、人材でやっているとどこでかためるほうが良い。(インタビュー 医療事務)

事業者評価(時系列グラフ 時系列評価の見方)

時系列評価の見方	■アンケート回答 全業種データを参考 2件 / 主に委託業種関連を参考 8件 主に未委託業種関連を参考 10件 / 参考にしたことはない 4件 ○給食と、それに関連するものは見ている。医療事務、院内清掃はいろいろと対話することがあるので、「昔に比べてすごくよくなっているみたいですね」と会話のきっかけになる。(インタビュー 患者等給食) ○満足度が上がっているとかが見えるので、そういう意味ではいいと思う。(インタビュー 医療事務) ○検査会社とか、給食とかは気になる。(インタビュー 医療事務) △我々だったら、絶対滅菌のところまで SPD のところしか見ないので、全体の中で滅菌がどうなのか見られるから、絞らないで全体的に見えたほうが良い。(インタビュー 滅菌消毒・院内物品管理) △一体全体、満足ってどのぐらいだろうと、私の会社では満足度調査をやっていて、お客さんに対してやっているが、そういうのをもっと細かくして、一つの滅菌消毒業務でどのぐらいの満足度で、どんな満足でその満足度の何%かを調査している。もちろん、私も分析結果を付けて出すんですけど、ここまでは細かいのはちょっと要らない。(インタビュー 滅菌消毒) △自分たちがやっている「医療用ガス供給設備保守点検」と「在宅酸素供給装置保守点検」しか見ない。その中で他と比べてどうなのかなと、過去の評価が伸びてるとか伸びてないとかは別に見ない、みんなざっくりと伸びているし、逆に言うと、今年度だけあれば良い。比較する必要があるかなと思う。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート) △医療用ガスの項目だけを見ていた。(インタビュー 医療用ガス) △満足度というのもすごく恣意的であまり見ていない。(インタビュー 医療事務) ※業種ごとだったら良いんじゃないかな。現状の形式では見ない。逆に、滅菌消毒に絞ってもう少し大きくなっていたら見る。(インタビュー 滅菌消毒) ※個人的には全業界を見たい。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理) ※医療事務のデータだけがかたまっているようなものがあると有り難い。(インタビュー 医療事務) ※人材集約型とインフラ型で分けてもいい。だから周辺で、労働集約型の事業に関しては拝見する。そういうニーズはある。(インタビュー 医療事務)

病院評価(時系列グラフ 文字の大きさ、グラフの大きさ、時系列評価の見方)

大文字の大きさ	■アンケート回答 大きいと感じる 1件 / ちょうどよい 9件 / 小さいと感じる 5件
グラフの大きさ	■アンケート回答 大きいと感じる 1件 / ちょうどよい 9件 / 小さいと感じる 5件 △推移だと1本棒が増える。けっこうしんどいグラフ。(インタビュー 病院) △グラフは結構細かく感じる。これが令和3年度のものであれば、前年比較のものが1つあったとして、向こう5年間というぐらいのベースで十分なのではないか。大体医療機関の場合は、病院の場合は5年というのが1つのベースになる。3年ごとに行政の立ち入り検査があるということなので、他団体が大体5年、正味4年なのだが、3～5年というスパンで動いているので、その辺の数字が見られればよいのではないかな。(インタビュー 病院) △グラフが見づらいとは思った。項目が1ページ当たり半分ぐらいにしてもいいのかなという気がする。(インタビュー 病院) △年度数を減らすというよりは、1つの項目に対しての幅がギョツとなりすぎている感じがするので、項目の間のスペースをもう少し空けてた方がよい。2ページぐらいになるのかもしれないが、推移はこのぐらいで、年度はこのぐらいあってもいいと思う。分かれて、グラフの幅をもう少し大きくしてあげられれば、もう少し見やすい感じがする。(インタビュー 病院) △データベースが細かいため見づらく、項目ごとに大きくしてもよい。(アンケート 病院)
時系列評価の見方	■アンケート回答 全業種データを参考 2件 / 主に委託業種関連を参考 10件 主に未委託業種関連を参考 1件 / 参考にしたことはない 2件

3) 各種関連医療サービス事業者の状況【事業者調査編】 P65～ 各種サービスごとの状況

事業者評価(各種サービス状況のレイアウト)	
各種サービス状況のコメント・グラフについて	■コメント文字 大きいと感じる 0件 ちょうどよい 19件 小さいと感じる 6件 ■グラフ 大きいと感じる 0件 ちょうどよい 10件 小さいと感じる 15件 ■グラフ内文字 大きいと感じる 0件 ちょうどよい 11件 小さいと感じる 14件 ○ここは何も問題ないと思う、スツと頭の中に内容が入って来た。(インタビュー 患者等給食) ○グラフは見やすいと思う。(インタビュー 医療事務) ○パッと見、文字が少なく見やすい。可視化できるほうが良い。(インタビュー 在宅酸素・医療用ガス) ○文字の大きさはやや見にくいところはあるが、スペース的に仕方ない。グラフの大きさはそのまま、一覧で見開きの方がより分かりやすい。(インタビュー 院内清掃) ○時系列のグラフに比べれば全然見やすいかなと思う。本当は大きい方が見やすいが、これ以上大きくするとページ数もかさんでしまうので、私の中では許容範囲の大きさかなという感じ。(インタビュー 医療用ガス) ○字の大きさは、これだけいっぱいグラフ入れるとおそらくどうしようもないと思う。(インタビュー 滅菌消毒) ○見にくくはない。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理) △グラフの大きさは問題ないかと思う。ただ、参入動機をグラフ化することはどうなのでしょう。あまり意味がないのかなという気もする。結構もう寡占化している。(インタビュー 医療事務) ※100%表記で、たとえば「サービス開始時期」が26.3%マックスで100%まであったりするので、途中で25%と50%の間に波線を引いて、縮めてこのグラフを横にもっと長く表示してもらえたら、見た目のイメージが付きやすいなというのがある。25%近辺でかたまっているグラフになるので、これだと5.3%と7.0%がそんなに差がないように見えたりするので、直感的なイメージがつかみにくい。(インタビュー 患者等給食)
各種サービス状況のコメント位置	■アンケート回答 グラフ近くにコメント記載 7件 / グラフとコメントを見開きに 6件 その他 1件 / このままでよい 13件 ○コメントが一覧になっていて、グラフも一覧になっているほうが見やすい。この表示の仕方でも何も問題はないと思う。グラフ一覧のままのほうがうれしい。(インタビュー 患者等給食) ○見にくくはない。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理) △グラフのページとコメントのページをバラバラにしたら相当ページ数が増えてしまうが、グラフの大きさはそのまま、グラフの下にコメントがあったほうが見やすいかもしれない。(インタビュー 滅菌消毒・院内物品管理) △本当はページをめくるのではなく見開きで見れたほうが良い。見開きでパッと見れたほうが、コメントと実際の数字がめくらないというのは面倒くさい。(インタビュー 医療経営コンサルティング) △グラフとコメントは見開きのほうが良い。見開きで隣にグラフがある分には問題はないと思う。(インタビュー 患者等給食) △ページをめくって確認するのは手間。私は絶対やらない。見開きのほうが良い。(インタビュー 滅菌消毒) △グラフの横とか下のほうにコメントがあったほうが良い。(インタビュー 滅菌消毒) △コメントの位置は隣同士にあったほうが見やすい。一覧で見開きのほうが良い。(インタビュー 医療事務) △これは見開きじゃないので、前ページに文字があって、それに対応するのが次のページという意味だと見づらい感じになる。どうしても表裏の2ページになるのであれば、参入動機について、その後にグラフが入って、サービスに携わっている従業員数についてグラフがそのまま入った方が見やすい。(インタビュー 検体検査) ※同じ2ページ使うなら横にコメントがあったほうが良い。コメント一覧よりも、コメントと図がちゃんと1つになって見てわかったほうが良い。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート) ※できれば見開きがいいが、これだけのデータを揃えなきゃいけないという苦しさなかなと思う。1個1個のグラフに、これに対しての見解はこうだと全部やっていくと、おそらくすごい枚数になってしまう。できれば、この項目を見ているときに、見解としてはどうなのかというのが見れるのが一番良い。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理) ※ページをめくらないとグラフが見れなくなっていて、交互に、文章からグラフと見るのがちょっと大変だった。見開きで見られるようにするか、文章、グラフという方が見やすいかなと感じる。(インタビュー 医療用ガス) ※グラフに関してすべてにコメントがあるわけでもないの、差し込み方は難しいが、コメント+グラフの形式にしてコメントが無くてもグラフを入れる形が見やすいと思った。(インタビュー 検体検査) ※グラフの下にコメント、またはコメントがあってグラフという作りがいいのかと思う。上手くページ数を調整できるなら、見開きで左右でも全然問題ないと思う。(インタビュー 検体検査) ※コメントはグラフの下に書いていた方がいいかもしれない。(インタビュー 医療事務)

事業者評価(各種サービス状況の見方)	
各種サービス状況の見方	○傾向とか見て、どの項目が多いのかというのは少し頭に入れてはいる。お客さんのところに行ったりすると、給食と共に院内清掃なども管理している人がたまにいたりするので、そういう人と話をしやすくなる。会話のきっかけとか種になっている。(インタビュー 患者等給食) △弊社で話をするとあんまり参考にしていない。なぜかという、大手を対象にしている印象。大手は公的が多い。弊社は民間メインなのであまり参考にしていない。民間をやっている事業者のデータなら見る価値はある。(インタビュー 医療事務)

病院評価(各種サービス状況のレイアウト、各種サービス状況の見方)	
各種サービス状況のコメント・グラフについて	■コメント文字 大きいと感じる 1件 ちょうどよい 11件 小さいと感じる 2件 ■グラフ 大きいと感じる 1件 ちょうどよい 9件 小さいと感じる 5件 ■グラフ内文字 大きいと感じる 1件 ちょうどよい 9件 小さいと感じる 5件 △グラフが同じような形で見づらい。たとえば円グラフのところが結構出て来るのだが、業種ごとの設問の事業者回答のところの円グラフがもう少し大きいほうがいい。(インタビュー 病院) △データベースが小さいため見づらい。(アンケート 病院) ※円グラフを大きくすると、数ページにまたがることになるが、それでも見開きで、もう少しグラフが大きいほうがいい。設問に対してのグラフで、ページをパラパラしなくても、たとえば4ページに渡ってとなったとしても、次のページで左にコメント、右にグラフみたいな感じでできるのなら、そのほうが見やすいと思う。でもそればかりやると、今度はまたページが増えて、パッと見のボリューム感が多くなるかもしれない。(インタビュー 病院)
各種サービス状況のコメント位置	■アンケート回答 グラフ近くにコメント記載 3件 / グラフとコメントを見開きに 10件 その他 1件 / このままでよい 1件 ○コメントの位置／グラフの大きさは特に問題ない。見ればわかる。(インタビュー 病院) ○コメントの位置は問題ない。(インタビュー 病院) ※見開きで隣り合っていれば一番いい。(インタビュー 病院)
各種サービス状況の見方	△もう少し項目自体を減らしてもいいかなと思う。かなり細かくなっているのだが、患者搬送に関して考えると、たとえば我々が見るとしたら、どのくらい受託しているのか、採算が合っているのか、人材、大体そののぐらいを見る。今だとにかく人手がちゃんと供給されるのか、潰れないのか、どのくらいの受託量、業務委託を受けているのかというところ。それが減少傾向にあるということなら、業界的にここは厳しいのかなと思ったりする。たぶん全部は見ない。患者搬送に限らず、どの業種についても大体そののぐらいの項目だと思う。紙面の場合は項目を少なくして、もう少し大きくして見やすくしてもらったほうがありがたい。データの場合は多少調整ができると思う。紙面で見ることが少なくなってきた、データで見るところが多くなってきた。(インタビュー 病院)

4) 自由記述内容一覧について【事業者調査編】 P152～ 個別医療関連サービス(業種)の状況 自由記述

事業者評価(自由記述内容のまとめ方の評価、要望、分量)	
自由記述内容のまとめ方の評価	○このままでも、検体検査に関係するしないというのは見ていけばある程度わかるので、それでもいいのかな、という感じはちょっとする。(インタビュー 検体検査) ○いろんな意見があるのが見れて良い。(インタビュー 滅菌消毒・院内物品管理) ○このページは特に気になることはなかった。(インタビュー 医療事務) △業種別に分けてしまうと空欄が多くなってしまい、自由回答内容の右側に業種をつけるのもありだが、複数業種選んでいて業種が重複した場合見づらい感じになると思った。複数業種を選んでいると、選択している業種は全部隣に記載するかたちになると業種毎を書いていくのはすごく大変。(インタビュー 検体検査) △質問に対してみんな好きなことを書いているので、何について話しているのかがわかりづらい傾向にあるので、マイニングまでいかななくても、カテゴリははされていても良いかと思う。(インタビュー 患者等給食) △業種のカテゴリー別に分かれているところと分かれていないところがある。業種の記載があると自分の会社の気づいていないところ等が確認できて、価値が上がるような気がする。(インタビュー 医療事務) △自由記述って、けっこう文字が多くて見るのが大変。(インタビュー 医療経営コンサルティング) △興味が無いから見てない。必要性があまり感じない。(インタビュー 在宅酸素・医療用ガス)
自由記述内容のまとめ方への要望	※すぐどの業種の内容かわかるので業種が入っていたほうが良い。(インタビュー 滅菌消毒・院内物品管理) ※自由回答の横に業種があったほうが良い。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理) ※サービス提供者はほとんど一緒に、病院の職員と一緒にやっている労働集約型もあれば、医療ガスとか物品管理とか、どちらかというと人的サービスよりも、製品、ものを提供する物品提供型もある。こんなカテゴリーで括るのは面白いかもしれない。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理) ※途中から自由記述の横に業種の記載がなく、どの業種の自由記述の内容なのかがわかりにくくなっているのので、業種が書いてあったほうがわかりやすい。(インタビュー 患者等給食) ※テキストマイニングをして可視化できるようなかたちでまとめたほうが良い。(インタビュー 患者等給食) ※業種で分かれていたほうが親切かなと思う。(インタビュー 患者等給食) ※病院の自由回答は病院用の結果の後ろにあるのかなと思い込んでしまう。病院は病院でまとまっていたら良いかなと思う。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート) ※自由回答は別冊のほうが私は見ると思う。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート) ※これは前の方のページの業種別設問のグラフとコメントの一覧とその他で自由記述を一緒ににはできないのか。例えば、業種別の設問結果のページにコメントで書いていたその下に、その他でこういうことが書いてありましたとなっていると良い。(インタビュー 医療用ガス) ※設問別でまとめる形式でも自由記述回答の隣に業種を記載している方がよい。(インタビュー 医療用ガス) ※病院用の自由記述内容一覧の形式の方がまだわかりやすいかも知れない。(インタビュー 医療用ガス) ※業種の記載があったほうがわかりやすい。業種が横にあると、区別しやすい(インタビュー 院内清掃) ※自由記述がデータ化され、キーワードでサーチがかけられるようになればいい。(インタビュー 医療事務) ※中表紙の後ろに目次があったほうが探しやすそう。(インタビュー 医療事務) ※病床数とかで分けるとか、すると良い。(インタビュー 医療事務) ※もともとアウトソーシング、医療事務についてはしない方針を出されているところもあるので、そういったかたちなのかそうでないのかが見えるといい。(インタビュー 医療事務) ※業種別とかでまとまって見えた方がわかりやすい。(インタビュー 医療事務) ※もし、テキストマイニングのようなものがあるんだしたら、やっていただいたほうが、直接の声を書いたものをそのまま記載するより、上手くマイニングしたかたちで、こういう声が多かったみたいなのが良かったかもしれない。これをザッと見て、その中でこういった意見が多いんだなというよりは、ちゃんと見せ方を工夫していただいたほうが見やすいような気がする。(インタビュー 医療経営コンサルティング) ※見方の案内が同封されていたら見るかなと感じる。見ていてこういうメリットがありますよとかの記載があればいい。例えば、品質アップにこれ、お客さんのセールスポイントがあるのはこれ、というようなパッと見でどこを見ればよい案内があったほうがわかりやすい。(インタビュー 在宅酸素・医療用ガス)
自由記述内容の分量	○これだけの業種をまとめたら、冊子のボリュームになるのは仕方ない。(インタビュー 医療用ガス) ○分量は問題ない。(インタビュー 院内清掃) △正直、分厚い。(インタビュー 寝具類洗濯)

事業者評価(自由記述内容の見方・活用の仕方)

自由記述内容の見かた・活用	■アンケート回答 全業種データを参考 3件 / 貴社の事業範囲の業種関連のみ参考 8件 貴社が該当する業種のみ参考 11件 / 参考にしたことはない 3件 ○サービス向上の取り組みというのは、新たにみんながしなきゃいけないというのは情報として興味をひく部分ではあると思う。(インタビュー 検体検査) ○他の業種も含めてこういう1つのテーマに対しての方が良い。業種を絞った記載だと特定の業種しか見ないと思う。(インタビュー 滅菌消毒・院内物品管理) ○給食業種のみを集約したレイアウトになったとしても、他の業種も確認はする。(インタビュー 患者等給食) ○自由記述についても、院内清掃の部分が一番関連するので気になる。(インタビュー 院内清掃) ○病院用調査の自由記述「どうしてアウトソーシングをしないか」が、参考になった。(インタビュー 医療事務) ○ヒヤリハットの内容になりうる自由記述もあり、報告書の中で一番参考になった。(インタビュー 在宅酸素) △参入動機についてはサービス振興会の検体検査の新規の数というのは、微増なのかという印象を持っているので、どちらかというと従来から継続取得が多いと思っている。今まで医療関連サービスマークを取得していないところは、新規に取るとなるとハードルが物凄く高いし、費用もかかるから必要に迫られないと取らないところが多いと感じている。なので参入動機の自由記述は見ない。(インタビュー 検体検査) △自由記述はそこまであんまり見ていない。(インタビュー 寝具類洗濯) △該当するところしか目を通していない。(インタビュー 寝具類洗濯) △書く方の属性に左右されたりするところもあると思うので、あんまり見ない。(インタビュー 医療経営コンサルティング) △興味が無いから見てない。必要性があんまり感じない。逆に、こういう必要性があるから見たほうが良いということがわかれば、そういう見方ができるんだと思って見るようになる。(インタビュー 在宅酸素・医療用ガス) ※私が自由記述一覧を見ると、自分の業界に限らず他の業界でも、同じ悩みが書いていると思うので、業界にあまりこだわらないで見た。一覧的に見たいというところがある。ヒントとかアイデアがあるかもしれないという視点で見れると良い。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理) ※あとから後ろのまとめている(自由記述)ページを読んだ時に「これは多分違う業種の方が答えているその他だよ」というのがいくつかあるので、できれば自分の関わっている業種のその他で他のところが何を書いているかというのを知りたいと思う。(インタビュー 医療用ガス)

病院評価(自由記述内容のまとめ方の評価、まとめ方への要望、見方・活用の仕方)

まとめ方の評価	○1つの業種で全設問のその他が一覧であつたほうが見やすい。(インタビュー 病院) ○多少の変化があるところは業種を書いていたいてほしいと思う。共通している項目のところはまとめていただいていると思うので、それで十分だと思う。(インタビュー 病院) ○もっと細かく分けるよりも、現状のまま、ある程度集約されていたほうが良いと思う。(インタビュー 病院) ○自由記述の全部の意見を入れているのであれば、これでいいと思う。(インタビュー 病院) ○見やすいと思う。(アンケート 病院) △文字が小さく、もっと大きくてもよい。(アンケート 病院) △何に対する設問なのか(何を聞かれているのか)が分かりづらい。(アンケート 病院)
まとめ方への要望	※内容が少なければ、設問別みたいな感じの出し方でいいのではないかな。内容が多ければ、業種別の書き方でいいと思う。内容の数によってということ。(インタビュー 病院) ※業種は隣に書いてあつたほうがわかりやすい。(インタビュー 病院)
内容の見方活用	■アンケート回答 全業種データを参考 3件 / 主に委託業種関連を参考 10件 主に未委託業種関連を参考 1件 / 参考にしたことはない 1件 ○気になるのは、寝具類の業者と院内清掃。この2つがコロナ禍以降ガラッと、やらなければならないこと、考えなければならないことが変わり、新たにやらないといけなかったことが増えた。業者に対しての、選択回答の他にも増えたのではないかなという気がしないでもない。廃棄物もそうかな。他はやることは変わらないが、物量が増えたところが多いと思う。この辺はかなりやらなければならないことが増えている業種のような気がする。自由回答は、残しておけばもっと出て来るところかもしれない。(インタビュー 病院)

5) 報告書全体について

事業者評価 A 病院調査編、B 事業者調査編 報告書のまとめ方、分量	
報告書のまとめ方	○アウトプットに関しては、ほぼこのままで良いのではないかと。(インタビュー 滅菌消毒・院内物品管理) ○いろんな分野ごとでどういう回答が出たかを分析されているので、調べやすいんじゃないかと。(インタビュー 滅菌消毒・院内物品管理) ○どんな内容を持ってその駐在業務、洗浄、滅菌消毒業務としてやっているのか、弊社と同じようなところが今実際どういうかたちでやっているかが一番興味ある。(インタビュー 滅菌消毒) △報告書は結論や今後の方向性、今回のポイントなどが無いとダメだと思う。(インタビュー 患者等給食) △結果を1つ1つ見るというわけではなくて、あくまでもこういうことが多かったとか、そういうほうが使いやすい。今回の調査でどうだったというようなポイントがわかるようにしてほしい。(インタビュー 患者等給食) △取っ掛かりがないので全3回での傾向とか、「あーそうなんだ」と思えるように見え方ももう少し工夫が必要。(インタビュー 患者等給食) △報告書右上の「A 病院調査編」の「A」と書いてあるのが分かりにくい。じっくり見ないと気づかない。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート) △病院調査編と意識しないと気づけない。(インタビュー 医療事務) ※こういう切り口で調査を実施しましたみたいな説明を入れ、前提を置いておくと良いと思う。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理) ※患者給食なので、患者給食だけで欲しい。逆に、他は知らない。給食のところだけでももう少し薄い冊子だともうちょっと見たい気持ちになると思う。(インタビュー 患者等給食) ※医療事務の業種でかたまっていたほうが見やすいと思う。(インタビュー 医療事務) ※ボリューム的にけっこうあるので、医療事務だったら医療事務だけのものがあると良い。(インタビュー 医療事務) ※後ろに付いているCD-ROMとかにデータとしてあって、自分たちで自由に見れるのであれば、それはそれで良いのかもしれない。ただ、はじめから業種ごとにまとまっていると良いかなと思う。(インタビュー 医療事務)
分量	○分量は問題ない。(インタビュー 院内清掃) ○これだけの業種をまとめたら、ボリュームがこれくらいになるのは仕方ないと思う。(インタビュー 医療用ガス) △正直、分厚い。(インタビュー 寝具類洗濯)

事業者評価 A 病院調査編、B 事業者調査編 報告書の媒体

報告書の媒体

- アンケート回答 冊子の報告書のほうがよい 11 件
- CD-ROM等に報告書ファイルが格納されているほうがよい 6 件
- 紙とCD-ROMの両方あったほうがよい 8 件
- <冊子(紙媒体)>
- 電子化よりも紙のままのほうがうれしい。(インタビュー 患者等給食)
- 冊子の方が見やすい。(アンケート 医療用ガス)
- CD-ROMでは見そうにないため冊子がいい。(アンケート 寝具類洗濯)
- 情報共有のため冊子が良い。(アンケート 院内清掃)
- CD-ROMは見ないため冊子が良い。(アンケート 医療廃棄物処理)
- CD-ROMなら、おそらく見ないため冊子が良い。(アンケート 医療廃棄物処理)
- CD-ROMは見ないため冊子が良い。(アンケート 院内情報コンピュータ・システム)
- <CD-ROM(電子化)>
- 安く済むから CD-ROM がいい。(アンケート 検体検査)
- データを社内で共有しやすい。(アンケート 検体検査)
- 紙は保管スペースの問題があり見たら廃棄するしかないから CD-ROM 等が良い。(アンケート 検体検査)
- CD-ROM でパソコン内に保管、共有フォルダで誰でも閲覧することができる。(アンケート 医療用ガス)
- 紙で残すのはかさばるから電子が良い。(アンケート 院内清掃)
- CD-ROM のほうが良いと思う。冊子はなくても良いのかな。ただ、個人的には手元にあるといざというときに使える。ペーパーレスになっても、けっこう紙で打ち出して持っておくこともあるので冊子も必要なのかなと思ったりする。(インタビュー 医療事務)
- 電子データでよい。(アンケート 院内情報コンピュータ・システム)
- <紙と CD-ROM の両方>
- 閲覧するのは紙がいいが、保管するには電子がいい。(アンケート 検体検査)
- 管理の観点で双方ある方が望ましい。(アンケート 検体検査)
- 冊子の方が閲覧しやすく煩わしさが少ない。一方、CD-ROM 等があると、会議等の参考資料として活用できる。(アンケート 検体検査)
- 閲覧の即時性と文書保管の利便性。(アンケート 患者搬送)
- 保存には CD-ROM がいいし、閲覧には紙が見やすい。(アンケート 医療用ガス)
- 社員研修などに使用したい。(アンケート 医療用ガス)
- 回答する担当者によりどちらでも選択できるため両方が良い。(アンケート 院内清掃)
- 紙と CD-ROM。紙は保管用にできる。(アンケート 医療廃棄物処理)
- <WEB(クラウド)>
- 報告書の冊子に CD-ROM が入っているので、グラフデータとかをいっそのことWEBにして PW とかが変えられるといい。(インタビュー 患者等給食)
- 動画までではないにしても、電子化にしてほしい。(インタビュー 患者等給食)
- 報告書はなんで紙なんだろう？と思う。冊子でやっているところなんて今ない。カタログでもこんなのはもうない。電子化でバンと流して、HP にあれば良いと思う。(インタビュー 患者等給食)
- データでクラウド上に保存して、見たいときにみんなに広く見てもらうとか。本当はアプリとか、会員の ID とパスワードで整理されたかたちで調査結果が閲覧できる仕組みがかなりベスト。これがスマートフォンでも閲覧できれば、かなり閲覧数は上がるのではないかな。(インタビュー 医療事務)
- WEBで閲覧数等が管理できれば、どのページや項目の閲覧が多いかわかると思う。(インタビュー 医療事務)

事業者評価 A 病院調査編、B 事業者調査編 報告書の見かた、活用方法

報告書の見方・活用方法

○改めて見た時に、人材確保の問題点、課題とあって、色々こういうところでも書いてくれているので、もっと早く見ていれば良かった。見ていないところが多かったので…。多分もらった時に「こういうのがあるんだね」と思ってしまって、そのまま見なかった状況だと思うので、それが残念だったと思うけど、うちの会社の方で有効に使えるかどうかは別として、見ておくことは必要だったと今は思っている。(インタビュー 検体検査)

○受託実績等がどれだけありそうかわかるので病院結果だけ見たい。(インタビュー 滅菌消毒・院内物品管理)

○興味があるのは病院より他社。他社の動向があつての病院の結果と見ている。他社の動向を見れば病院が求めていることが大体分かる。(インタビュー 滅菌消毒)

○報告書の内容ごとに見ている範囲は違う。基本的にはお金のことは自分のカテゴリーのみ、それ以外のアンケートなどは全体的に見たりする。(インタビュー 患者等給食)

○自分に関することはデータとして頭に入れやすい状態だし、その他のところは半分読み物みたいに、自分のところ以外も面白く見させてもらっているの、不満に感じるところはない。(インタビュー 患者等給食)

○現状の冊子の業種全体で見られる感じのほうがいい。慣れているものもあるかもしれないが、ここから劇的に変わると逆に取っつきにくくなってしまうと思う。(インタビュー 患者等給食)

○ボリューム量としては本当に必要としている動く人間からしてみたら多すぎるのだから、私みたいにそれぞれにデータや情報を提供する側として見たら、すごく適切な量になる。(インタビュー 患者等給食)

○一杯情報が入っているの、見ないともったいない。(インタビュー 患者等給食)

○報告書から、弊社のズレが把握できる。もしズレがあればどの部分かわかり、そこから調査することができる。非常に有効に使わせていただいている。(インタビュー 患者等給食)

○事業者は自社の所属事業について勉強になる。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート)

○気になったところは深読みする。(インタビュー 寝具類洗濯)

○全部は読んではいない。関係ある項目、寝具とかに関わりがあるところだけ、現状の数字を、何度も見返すというわけではないが、こんななんだという感じでは見ている。(インタビュー 寝具類洗濯)

○関心があるのは院内清掃だけだが、院内清掃に限らず他の業種も実態調査をやっているわけなので、結果が出るのは当たり前。このまま全業種でまとめたものでいいのではないか。(インタビュー 院内清掃)

○サービスマークの受託会社がこのぐらいあるとかを気になって見た。(インタビュー 院内清掃)

○私がよく見るのは、コンサルと給食のところだけという感じ。今さらながら、病院のほうにも目を通さないといけなと思う。満足度スコアは病院側の声なんだろうと思うので。(インタビュー 医療経営コンサルティング)

△これを必要とするのは営業やマネジメントを行う人間。データが多いので、「来ているんだ」とパラパラめくって終わってしまう人間がほとんど。どの数字を仕事に活かしたいのかわからない。(インタビュー 患者等給食)

△そもそも、自分たちがアンケートに答えたものをまとめられたものと思っていたから、病院調査の結果がまとまっていることは知らなかった。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート)

△基本は自分たちのところしか見ていない。病院編は見えていない。(インタビュー 寝具類洗濯)

△院内清掃についてのみ確認していた。(インタビュー 院内清掃)

△他の業種の委託率や満足度とかは、何か機会がないと比較しないかなと思う。(インタビュー 医療事務)

△何を見ればいいんだという話。(インタビュー 在宅酸素)

△全て把握しておいたほうがよいのだろうけど、かいつまんでいかなければ結構大変。(インタビュー 在宅酸素)

※しっかり見ると興味深い。病院の調査結果を学会とかで発表したら良い。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理)

※弊社では、本自体を「直接見なさい」とやると絶対に読まないの、その中から必要なデータを抽出し、解説を入れて、各部署に提示している。(インタビュー 患者等給食)

※事業者と病院は一緒にのほうがいいのかなと思う。別だと、病院は見ないと思う。(インタビュー 医療事務)

その他

△本当に正直ところ興味ない。必要性もあまり感じていない。(インタビュー 在宅酸素・医療用ガス)

※せっかくここまでの本を出されているんだしたら、興味のあることだったら絶えず見るので、課題解決へ導いてあげるためのものであってほしい。そうすればサービスマークの評価も上がる。(インタビュー 滅菌消毒)

※お金、予算の問題もあると思うが、カラーにならないのか。お金がかかるからモノクロでいいと思うが、もう少し回答数がたくさん集まってそれなりになっていくようであれば、ちょっと厳かな報告書にしていけると良いかもしれない。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理)

※病院用調査は、診療所はないのか。在宅酸素は、半分以上は診療所になっている。医療ガスはほとんど病院。酸素については診療所の回答もあったほうが良い。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート)

病院評価 A 病院調査編、B 事業者調査編 報告書全体

報告書のまとめ方	○見やすい。全体的なものがグラフに出てきているのは、一つ目安になって、活字でダラダラ書かれてもわかりにくいので、やっぱり、可視化したところで見やすいなというところはある。(インタビュー 病院) ※少しわがままを言うと、関東でもどの地域というのが細かくわかると、更にいい。また、大都会と僻地のところの委託の量も比較できるとすごく参考になる。規模別よりも、地域特性別の比較ができるといい。(インタビュー 病院) ※同規模のところが、どこまで委託関係もどういうところを使ってどういう割合で委託をしているのかというところがわかると良いかなと思う。(インタビュー 病院)
報告書の媒体	■アンケート回答 冊子の報告書のほうがよい 7件 CD-ROM等に報告書ファイルが格納されているほうがよい：5件 紙とCD-ROMの両方あったほうがよい：3件 <紙媒体> ○回覧するので冊子がよい。(アンケート 病院) ○冊子の方が見やすい。(アンケート 病院) ○冊子の方が見やすい。(アンケート 病院) ○決裁で閲覧するためには冊子の方がいい。電子媒体の場合は、必ず印刷が必要。(アンケート 病院) <電子化> ○自分たちもPCを使ってCD-ROMで見れるのも便利だなと思うが、いざパッと見たいときに、冊子があれば、それはそれで便利。だから、やっぱり両方あったほうが良いと思う。自身でいろいろ使うところもあるし、病院内でも意外といっぱい見ている。特に、看護師なんかもけっこう見ている。(インタビュー 病院) <WEB(クラウド)> ※冊子もいらない。貴会のホームページで確認できれば十分。(アンケート 病院)
報告書の見方・活用方法	○報告書は結構活用している。(インタビュー 病院) ○自分たちが使っていない人材のところや、清掃の一部委託とか、給食も部分委託とかというのもけっこうあるんだなというのを見ながら参考にさせてもらっている。(インタビュー 病院) ○個々で出てくるときに、病床数とか、地域によってのデータが出ているので、参考になる。(インタビュー 病院) ○サービスマークがある程度、業者の選択目安の1つになっている。このような調査の報告書ができてくると非常に参考になる。(インタビュー 病院) ○看護師は報告書で委託関係を調べて、いろいろ検討している。例えば、滅菌のサービスにしても、当院は自前でももちろんやっていて、今後もやっていくが、委託でやっている病院もあるので、リネン関係なんかも同方針でどういう病院が委託しているのかというの結構報告書で見えたりもする。(インタビュー 病院) △メーカーを選択するときに稟議書が私のところに回って来るので、大体のところはサービスマークを持っているところがどこかなと調べる。サービスマークを取っている業者はどこがあるかなというところで、選択しようと思っている業者が入っているのか見る。内容的なところまではそんなによく見てはいない。(インタビュー 病院)

6) 情報発信(認知)について

事業者（調査結果の情報発信について）	
調査対象者の報告書認知状況	■アンケート回答 冊子を見たことがある 5件 報告書の中身の詳細まで確認したことがある 3件 報告書の中身は見たことがあるが詳細までは確認したことはない 10件 冊子を見たことがない・知らない 7件 ○これは見ている。報告書は必要ときには出して見ることはある。(インタビュー 滅菌消毒) ○もちろん、見たことはある。(インタビュー 患者等給食) ○送って来たらパラパラと見て、目がとまるところはしっかり読む。(インタビュー 院内清掃) ○見たことはある。(インタビュー 医療事務) ○すごく以前に拝見したことがある。逆に今回のインタビューのために送ってもらって助かった。勉強になった。私と医療部門のマネージャークラスと共有したいと思っている。(インタビュー 医療事務) △見たことなかった。(インタビュー 検体検査) △知らない。(インタビュー 滅菌消毒・院内物品管理) △社内全体では、最初はみんな見ているんじゃないかなと思う。しまわれてからは見ない感じ。(インタビュー 滅菌消毒) △私たちは去年(令和4年度)からで今まで、去年(令和4年度調査)の報告書しか見たことがない。このとき、おそらく、まだ本社にいなかったかもしれない。見ていない。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理) △病院をターゲットとしていないので、分析する機会が今までなかったということだと思う。(インタビュー 患者等給食) △見ていない。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート) △協力している団体の名前もあるが、実際に何の送り状かわからない、もったいない。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート) △今回頂いて初めて見た。(インタビュー 医療用ガス) △報告書は今まで見たことが無かった。(インタビュー 在宅酸素・医療用ガス) △かいつまんだぐらい、本当には見たことがない。(インタビュー 在宅酸素) ※報告書を送る時の宛名の基準はアンケートを回答した人に送るほうが見やすくなるんじゃないかなと思う。代表のところに全部いっているような感じがするが、どこの会社も社長自らアンケートを答えているとは思えないので、送り先を変えたらもしかしたら広く知られるかもしれない。(インタビュー 滅菌消毒・院内物品管理) ※告知が届いたら見てみたい。(インタビュー 滅菌消毒・院内物品管理) ※配布のときに見方などを書いたら良い。「ここには何が載っていますよ」や、「こんなふうに使ったらどうですか」とかの見方を書いていただければ見るかもしれない。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート)

病院（調査結果の情報発信について）	
調査対象者の報告書認知状況	■アンケート回答 冊子を見たことがある 2件 報告書の中身の詳細まで確認したことがある 2件 報告書の中身は見たことがあるが詳細までは確認したことはない 6件 冊子を見たことがない・知らない 5件 ○報告書は結構活用している。(インタビュー 病院) ○過去のものは見たことがあるかもしれない。(インタビュー 病院) △あまりじっくり見る機会はない。(インタビュー 病院) △今回初めてじっくり見た。来た時点でまじまじと今まで見たことがなかった。(インタビュー 病院)

事業者（実態調査のセミナー認知）

実態調査のセミナー認知	■アンケート回答 セミナーが行われていたことを知っているが、参加したことがない 10件 セミナーが行われていたことを知らない 15件 ○介護報酬や診療報酬が変わるときに、やっぱり、動きに対して敏感になる。ある程度前の段階で動きに対して方針があれば行こうとなる。（インタビュー 患者等給食） ○医療関連サービス振興会のページや、関係団体のページのお知らせなどをたまにチェックしている。無料や、安く有効な情報を出してくれる協会なので、チェックしている。（インタビュー 患者等給食） ○知っている。シンポジウムの案内は来ているが、行ったことはない。ここからだといひ、確か、1万円ぐらいかかる。オンラインで見れたら良いなと思ったときはある。（インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート） △知らない。届いていると思うが、わからない。（インタビュー 滅菌消毒） △告知がきていたのかもしれないが、意識していない。病院に特化していないから、なかなか目に留まりにくいところはある。（インタビュー 患者等給食） △知ってはいるが、なかなか参加できない。いろいろそれに対してやっているなというのはあるのだが、とにかく実務が多くて、なかなか出られない。（インタビュー 患者等給食） △まず、医療関連サービス振興会のHPを見ることはないので、シンポジウムの郵送で送られてくるカラーの紙の案内に、HPに載ってるよとはたぶん書いてなかったと思う。（インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート） △セミナーは知らなかった。（インタビュー 寝具類洗濯） △セミナーで定期的にやっていただいているのを、前は何回か邪魔して、オンラインで参加できなくなってからはあんまり。（インタビュー 寝具類洗濯） △動画も、前のときに動画配信していただいたがやはり、後からだと、みんな見なくなってしまう。（インタビュー 寝具類洗濯） △前に同時配信でやっていて何回か見たのですが、関係ない業種のところだとなんとなく頭に入らない。（インタビュー 寝具類洗濯） △知らなかった。（インタビュー 医療事務） △来ていたかもしれないが、確認しなかった。どちらかというと医療関連サービスマークに行くほうが大事だった。それしか頭になかったのも、それも1回でもいかなかったら、受託責任者でなくなるわけなので。（インタビュー 在宅酸素） ※WEBでリアルタイムの生配信みたいな感じだと厳しいと思うが、期間を設けてもらって「1月中であればいつでも見られますよ」という風にやっていただければ、隙間の時間を使って、聞けるとは思う。（インタビュー 患者等給食） ※メールアドレスを特定なものにしてもらえれば、登録できて、フィルターで分けられる。送られてくれば必ず特定のフォルダに行くようになり、チェックしやすい。（インタビュー 患者等給食）
-------------	--

病院（実態調査のセミナー認知）

実態調査のセミナー認知	■アンケート回答 セミナーが行われていたことを知っているが、参加したことがない 2件 セミナーが行われていたことを知らない 13件 △今のところは参加したことはない。（インタビュー 病院） △セミナーは知らない。（インタビュー 病院（2件）） ※参加しやすいとなると、Zoomが一番良いかな。最近本当に、病院もそうだが、グループの会議なんかは今までは全部集まっていたが、最近、こういう会議も、結局、病院としてはコロナ禍ということもあって、なるべく集まるなということで、毎年やる勉強会は会場もつくるが、だいたい7割がたは自宅とか、そういうところで研修を受けるようなかたちを今Zoomで取っている。Zoomであれば参加してみたい。なかなか都会に行き慣れないのもある。（インタビュー 病院） ※セミナーとかは、けっこう病院関係団体の協力があると思うので、そういったところに発信していただくと目に留まりやすいかなと思う。（インタビュー 病院）
-------------	--

3. 医療関連サービス事業者の実情

1) 人材確保について

人材確保の現状	
募集状況	△4月の新規採用、他中途でも不足を補充したくてもなかなか応募がない。現状、派遣会社などいろんな手法を用いて人材確保を目指しているが、ある意味危機的な状況と言ってもいいくらい人が少ない。新型コロナウイルスが始まったばかりの頃は、どの会社も新型コロナウイルスにかからないことが大前提で人の動きが制限されていた印象があり、新たに人を雇うということ自体もリスクを伴っていた状態だったが、経済活動に伴って全国の色んな業種の募集も増えたことも人材確保がしにくい要因と考えている。(インタビュー 検体検査) △再雇用の場合の基準というのも今後出てくるかもしれない。(インタビュー 検体検査) △人材確保のことはけっこう切実だと思う。ぜひとも実態を把握していただきたい。この業界を病院に認識をしていただきたい。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理) △60歳以上が4割ぐらいで、団塊の世代の次、来年後期高齢者に入ってくるが、若手がいらない。少子化になると、弊社の責任者は今栄養士がやっているが、どんどん栄養士の数も減るし、おそらく育成学校・専門学校も集まらなくなり、学校も減ってきたらどうしようかなという感じ。(インタビュー 患者等給食) △労働集約型なので、どうしても人がいないといけないが、労働人口が減るので更に5年後、10年後減るので世代が上がっていくからもっと苦しくなる。(インタビュー 患者等給食) △経歴も一切不問という感じで、60代、70代の人結構多い。70歳過ぎていても元気にバリバリにいろいろなところで動いてくれる人がたくさんいる。(インタビュー 患者等給食) △工場が僻地にあり、車・自転車でないといけないので、来る方が限られてしまう。(インタビュー 寝具類洗濯) △周りに工場がいっぱいあるので取り合いの状況。特に、最近大きな倉庫ができて時給が高く、そっちに取られてしまい応募がゼロもあり。時給を合わせたら、経費が上がってしまうので難しい。(インタビュー 寝具類洗濯) △募集関係では、コロナ禍で病院に入って仕事することに抵抗がある人も一定数いた。今も少なからず影響はある。やっぱり感染が怖いというのが根付いてしまっている。(インタビュー 寝具類洗濯) △弊社は新卒採用ではなく基本中途採用になるので、他業種からの転職になる。(インタビュー 医療事務) △医療機関の診療報酬で充当されないからと言っても世の中がここまで賃上げとか適正価格での取引とかって言うのに、まったく自分達(病院側)は関係ない認識だから、人材が医療業界に来ない。(インタビュー 医療事務) △今現在だと、求人していて、実際に20代、30代が欲しいと思っていても、面接に来るのが40代後半から50代以降の人が多い。(インタビュー 在宅酸素・医療用ガス) △求人していても、こちらの欲しい人材となかなか来る人材がマッチしない。(インタビュー 在宅酸素・医療用ガス)
採用状況	△検査技師が必要となった場合、学歴は必ず必要になる。(インタビュー 検体検査) △単純に人材確保に基準を設けているといっても、臨機応変な基準になると考える。(インタビュー 検体検査) △検査技師がどうしてもいないという状況であれば年齢の壁は取り払って、「65歳を過ぎてもぜひとも仕事をして欲しい」ということが起こりうる状況に今はなっている。(インタビュー 検体検査) △会社のほうでもミャンマーに技能実習生の学校も作っているの、毎年1,000人ぐらいは入っている。外国人の比率は2%程度。(インタビュー 患者等給食) △採用基準は一切設けていない。面接に来たら誰でも採用ぐらい人手不足。上長の手前、基準を設けている状況。(インタビュー 患者等給食) △なかなか定着しにくく辞めていく割に応募がない。そのため、来たらすぐ採用みたいなのが現状。全体の士気も下がるし、あまり良いことはない。もっと給料を上げれば良いが、そこは難しい。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート) △人材確保に明確な基準はない。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート) △基準は明確には基準を決めているわけではないが、定年があるので年齢の基準がある。最近、医療事務で働いていただけの方が少なくなっているの、厳選はなかなかできないのが実状。(インタビュー 医療事務) △本来は基準を設けているし、基準通りで運用したいけど、恥ずかしい話、全然人が来ないので、現場は二足歩行ができれば採用していいですという面接担当もいるのが現実。(インタビュー 医療事務) △給料を出さないで良い人材が欲しいというのは他社も同じような求人だから給料とか待遇とかを良くすれば、それなりの人が集まってくるだろう。(インタビュー 在宅酸素・医療用ガス) △今は人が来ないから、採用基準は設けていない。(インタビュー 在宅酸素)

人材確保の現状	
コロナの影響	△新型コロナウイルスが始まったあたりから、新型コロナウイルス検査専用の人も作らないと回らないという状況があり、他の業務の人をなんとかコロナの方に回していた。それにより現状やっている人達が時間的に厳しくなり、体調不良やこれから続けていくことが厳しいなどとなって離れていった方が出ていた。この悪循環の中、新しく来た人も、過酷な状況の中で長く続かなかった人もいる。(インタビュー 検体検査) △新型コロナウイルスの影響で人材が出ていくのも多くなっている印象。(インタビュー 検体検査) △新型コロナウイルス直後は良かったけど、そこから少し経って多分経済活動が活発になってきたので、全国のいろんな業務も募集があったり、人材が他に出ていっている兼ね合いだと考えている。(インタビュー 検体検査) △新型コロナウイルスの関係で仕事を辞められてしまうこともあった。(インタビュー 滅菌消毒) △新型コロナウイルス流行当初は、病院だと命にそのまま直結しかねないので、やはり欠員が出ると、初期の頃は濃厚接触でなくても「全員、交代させてください」と言われるところもあった。今もやはり、基本的に、給食は人員を余剰に配置していると全然利益が出ないので、補欠の人が控えていることはあまりなく、新型コロナウイルスで欠員が出たりすると、どこかからヘルプで行くとなるため今も大変と言えば大変。(インタビュー 患者等給食) △新型コロナウイルスで誰かが休むと、その周りの人も休まなければいけなくなると、人が足りなくなり、他の現場から回って来てもらったりすると、残業時間が多くなってしまふ。残業時間が多いと体力的に厳しいというので退職者が続出してというマイナスのスパイラルに陥ってしまった。(インタビュー 患者等給食) △給食は給与面では安定しているが外食のほうが新型コロナウイルスの感染者が発生してもお店を休めばいいだけなので、体力的にいいだろうと外食に人員が流れて行くことが多かった。(インタビュー 患者等給食) △給料が安いとかと言って辞めていくことが多い。相場からすると決して安くはないと思うが、業界的に土曜日は出勤とか、電話当番とかのプラスアルファがあるため、その割に安いとか、それがない業種にいきいたいと言って辞めていける方が多い。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート) △病院のことを扱っているから、新型コロナウイルスのときは、ちょっと怖いからという理由でパートを辞退されたり仕事を選んだりというのはゼロではなかったと思う。今はだいぶ落ち着いた。(インタビュー 寝具類洗濯) △病院の中でリネンをさばくので何人か家族の反対で辞められる方もいた。(インタビュー 寝具類洗濯) △毎年集合教育をしているのだが、コロナの間は集合教育をすると密になるということで、3年ほど実施できなかった。(インタビュー 院内清掃)
その他要因	<労働時間> △働く時間帯が病院なんかは、朝5時、5時半というのがあって、調理済み食品とか院外調理のアイテムを使ったとしても、非常に病態食が細かく分かれているとどうしても人の手でやらなくてはならないため、その時間帯の人材を確保しづらいことや責任が非常に重く、インシデント・アクシデントの管理もかなり厳しく、配膳する作業の中でミスがあったときに責任が問われるため、不人気の職種になっている。(インタビュー 患者等給食) △患者給食は病院の厨房をお借りして使うので、こっちで設備投資をできるわけもなく、物を入れて何か効率化というのが契約上図れない。大きな病院では、朝の3時、4時とかに勤務開始して、夜の9時とか10時まで洗い物をしていることが正しい姿なのか？入社してから何もずっと変わっていない。介護保険が始まってから個々の栄養状態に気をつけるなどが増えて、何かが減ることがない。(インタビュー 患者等給食) <専門職の確保> △市場全体の変化というところでは、労働人口自体が減っている、栄養士の資格保有者が減っているというところが現状かと思う。(インタビュー 患者等給食) △受託責任者を揃えるだけでも精一杯なところ、この指導助言者を社内でもうけるというのがなかなか難しい。特に、弊社では、病院関係の受託数が少ないので、病院関係に関して献立、約束食事箋の理解などをすすめられる人材がいなくて、指導助言者を育成していく環境としては、厳しい状況。(インタビュー 患者等給食) <離職・人員不足> △人材の量的充足状況は他団体の全国委員会の時に、集荷、検査ともに人材は極めて不足している状況が全国的に起きている話。弊社も同様で、ある意味危機的な状況。(インタビュー 検体検査) △どの会社においても基本的に人材が不足している状況。R3はもともとずっと少ない状況から3年経って更に人が集まらない状況に拍車がかかっている状況。(インタビュー 検体検査) △「面接に来たら誰でも採用するしかない」というぐらいの人手不足だ。(インタビュー 患者等給食) △非常に退職する人が多く、定着しにくい。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート) △将来を見込んで人を入れることがなかなかできなくて、欠員が出たら入れるという感じ。欲しい人を選ぶのではなく、来た人の中で一番まともそうだなと思う人を選んでいる状況。(インタビュー 在宅酸素・医療用ガス) △離職は多く入れ替わりが激しい。60kgぐらいの液体酸素を運んだりするので、合う合わないもある。能力や学力も大事だが、重さで腰痛になると仕事ができないということもあり、一概に言えない。(インタビュー 在宅酸素)

人材確保の現状	
その他要因	<教育> △人材の育成は専門的なことをするので、教育が結構大変で課題になっている。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理) △在宅酸素サポートは設置、点検、回収をしているため、ちゃんと説明ができるように注意してやっているが、人がけっこう変わっているので十分な教育をして出している、それでも足りないと思う。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート) <賃金> △今、世間的には賃上げとか言っているが医療機関との交渉では、まともに聞き入れてもらえない。清掃会社とかも、なかなか人が集まらなくて、賃金を上げる募集広告をしたいから若干見直して欲しいと言っても聞き入れてもらえなかったと聞いた。(インタビュー 医療事務) △病院から高い能力と倫理観を求められるが、毎年、診療報酬を下げられ、連動して事業者も何かしら下げられている。そこで安い業者の見積りが出てくると、変えるつもりはないんだけど金額を合わせるように指示がある。提供しているサービスが同じであればいいが、付加価値を付けようと思っても、そういうことに足を引っ張られなかなか価格のほうで維持をするというのが難しい。(インタビュー 在宅酸素・医療用ガス) <外国人スタッフ> △最低賃金が3～4%上がっているので、外国人スタッフの半分以上が最低賃金に引っかかる。円安の件もありますし、それを転嫁するのはお客さんにお願いするしかない、厳しい。(インタビュー 患者等給食) △ベトナムでも日本の医療業界には勤めたくないという人が出てきていて、せっかく看護の勉強をしているのに食品工場に行ってしまう。賃金は安く、こき使われて、もう医療、介護業界は嫌になっているようだ。(インタビュー 医療事務) <その他> △業務委託の管理についての理解を病院がされていない側面がみられるように思う。病院機能評価に「業務委託を管理すること」という言葉があるが、個人レベルに言及する管理もみられ、現場が萎縮しているケースがある。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理)

人材確保のための工夫	
囲い込みの対策	○弊社も高齢化が進んでいて、定年退職後再雇用で65歳までという方も増えている。今後は65歳を超えても再雇用というのも増えてくる状況であり、再雇用の基準も年単位で変わっていく可能性がある。(インタビュー 検体検査) ○全国の医療関連サービス業者からの出ていかない工夫について、いろいろな意見や資料などを情報共有していただくと良いヒントになると思う。(インタビュー 検体検査) ○人によって価値観が違うので、結構前から人にどうやって接するかを重要視して面談とかでスタッフの価値観の把握を結構徹底的にやっている。(インタビュー 滅菌消毒・院内物品管理) ○育てるというよりも、その人たちの価値観に合ったものをいかに提供するかとか、そういうかたちでずっと働いてもらうところを目指している。(インタビュー 滅菌消毒・院内物品管理) ○人材開発部がスキルアップ研修とかというのを、例えば、年8回のプログラムを組んで、それは責任者コース、リーダーコースだとかというのを分けて教育はしている。(インタビュー 滅菌消毒・院内物品管理) ○人材サービスなので、社員のリテンション対策としてエンゲージメントを向上させる等、貴重な人をどれだけ社内にとどめておけるかということを重視することによって変わってきているのかもしれない。ここで言う「確保」というのは、入ってもらってから教育、満足度とか、帰属意識の高め方になる。業界としての処遇、環境を含めて提供できるかどうかはあらかじめ決まっている。そういうものが中でも医療事務ってこういう仕事だよという印象を変えていかないと厳しい。(インタビュー 医療事務)

2) 医療関連サービスマークに関する評価

	医療関連事業者からみた評価
サービスマークに有効性を感じること	○地域柄、当地で衛生検査業務をやっていた頃は医療関連サービスマークを取っているところが多かった。大きな事業所はサービスマークを取得しているので、差別化にはならないが、取得していないととても不利になる。当地では入札の条件としてマークが必須になることが多い。保健所立ち入りや、病院で確認が入る時には、医療関連サービスマークの認定書の写しが欲しいと顧客からはよく要望が出る。(インタビュー 検体検査) ○臨床検査の方では ISO15189 がある。医療関連サービスマークは、法令遵守を目的に法に沿った運用がされているかというのを見るという認識。それに対して ISO15189 は検査制度の担保というところに重きを置いてスタートしている第三者認定だと認識している。両方取得しているということで、検査制度の意味でも法律に沿ったものとして大丈夫ですね、ということを保健所からは対応した時に直に言われている。そういう意味で医療関連サービスマークはとても大事な位置づけなのではないかと認識している。(インタビュー 検体検査) ○サービスマークは仕様書に入っているの、滅菌は所有しないと入札や業者選定参加できない。また契約の形態が、滅菌と SPD が一緒か別々なのかで全然違う。同じ病院で 2 つの業務がある場合に 1 本で契約すると滅菌があるため圧倒的にサービスマークが入札の要件に入る。(インタビュー 滅菌消毒・院内物品管理) ○首都圏と西日本ではサービスマークは必要になる。(インタビュー 滅菌消毒) ○保守点検単体の契約はほとんどなく、滅菌材料室業務委託業務他みたいなかたちで、ME 機器、保守点検業務というかたちでやっていることが多い。サービスマークは一番最初の契約要件になっている感じ。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理) ○どの業種も関係なく入札の要項のところにマークの取得というのは全病院様ではないが概ね入っていると思う。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理) ○受託責任者という制度で、現在の弊社の中ではちょっと事例がないが、大きな病院との取引では、医療関連サービスマークがあることによって受託責任者が継続的に配置されていること、こういったところを、大学病院からは評価いただくことはある。(インタビュー 患者等給食) ○実務をやっている病院の栄養士などからは、「これがないと病院栄養士のチェック項目が莫大に増えてしまうので、取って欲しい」みたいなことを言われる。入札をしてうちの会社が受託して現場に入ったら、「これを実は必須でお願いしたかったんです」みたいなことを言われることも多い。(インタビュー 患者等給食) ○メリットの選択肢にある「医療機関側から信頼が得られる」から「サービスの質の向上が図れる」はその通りで、医療用ガスは提示を求められ、必要性を感じる。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート) ○弊社は下請けがほとんどなので、直接入札で使うことはない。病院側からではなく、上の会社から「ちゃんと取っていますか？」という確認は取られる。(インタビュー 医療用ガス) ○サービスマークは非常に有り難く使っている。特に医療監視とかではサービスマークがあると監査が楽に通る。値段交渉の際には持っていない会社が来たときに、差別化につながっている。(インタビュー 寝具類洗濯) ○サービスマークは営業としても会社としても有効に使わせていただいている。(インタビュー 寝具類洗濯) ○サービスマークの価値を病院は認識されていると思うので非常に有り難い。今後もずっとサービスマークを取り続けて一緒に存続させていただければと思っている。(インタビュー 寝具類洗濯) ○公立病院の入札には医療関連サービスマークの取得が大きな材料になる。だから県立、市立、国立病院も含めて、サービスマークは取っておかないといけないと思っている。(インタビュー 院内清掃) ○新しい病院等のアプローチの際は「サービスマーク取得」を必ず伝えるようにしている。サービスマークはアピールポイントにもなっている。営業面で有利になる。(インタビュー 院内清掃) ○以前は医療関連サービスマークがないと契約できないときがあり、取得を必ず聞かれていた。自社の品質維持の部分も含めて取得し続けている。サービスマークを出してないところは、行政の業務案内書、標準作業書、受託責任者の資格証明書を求められるようである。(インタビュー 在宅酸素・医療用ガス) ○病院の信頼があるので、サービスマークは入札の要件に入っている。(インタビュー 在宅酸素) ○サービスマークがないと、弊社と契約はないと思う。サービスマークがないと、ダメというわけではないが、あったほうがいい、信頼というのか、当地はどちらかというと結構保守的だと思う。(インタビュー 在宅酸素) ○大体(受注が)決まっているところしかないので、あえて行っていないし。業務案内書にも「サービスマークを取っていますよ」という旨を謳っていて、契約でも決まっているので、うちの会社は特にこの通り、アピールというよりは、もう書いてあるからという感じ。(インタビュー 在宅酸素)

医療関連事業者からみた評価

サービスマークに有効性を感じないこと

- △サービスマーク取得に対する医療機関側の評価が高くない。一定の顧客からは保健所立ち入りの時に「医療関連サービスマークの認定書の写しをください」ということがあるが、医療関連サービスマークを病院自体がしっかり認識していないところは「なんだろう、それ」というところも少なからずあると思う。(インタビュー 検体検査)
- △東日本ではサービスマークを縛りには入れていないですというところがあるので、入札の要件にももちろん入っていない。(インタビュー 滅菌消毒)
- △弊社取得している ISO は、本社だけでなく各施設で ISO を取得している。施設の駐在自体が ISO を持っている」と病院の施設名で ISO に記載される。病院で ISO を持っているところは、まだまだ少ないため自分のところの駐在は ISO を持っている業者が入っていることを病院はアピールでき、滅菌のガイドライン上にも ISO と謳われているので、ISO の考え方に基づいてガイドラインが組まれていることも、サービスマークより病院への強みになる。(インタビュー 滅菌消毒)
- △今のところ、大型じゃないとサービスマークを指定してくるところが少ない。(インタビュー 患者等給食)
- △仕様書には、官公立の病院でも医療関連サービスマークを取得しているのが条件というのはあんまりない。あつたら困るので継続しているが、サービスマークが有利に働いていると感じない。(インタビュー 患者等給食)
- △病院からはサービスマークのことは聞かれない。ゼロに近い。支店などからの問合せはある。(インタビュー 患者等給食)
- △関連協会への加盟を言われるほうが多い。代行部署の兼ね合いもあるのでそうなるんだと思う。業界的にサービスマークについて聞かれることは少ない。(インタビュー 患者等給食)
- △病院給食について、サービスマークの取得が必須だと言われるところもあるが、言われないところは、委託業者を決める立場の人自体がサービスマークを知らない。(インタビュー 患者等給食)
- △サービスマークの存在意義が皆さんに周知されていたら、非常にうれしいと思う。(インタビュー 患者等給食)
- △病院によるサービスマークへの認識の違いは、事務長の経歴によることが多い。事務長が大きい病院から移って来た人なら認知しているが、病院の事務方として入った事務長はサービスマークの意義を引き継ぎされていないケースが多く、忘れられてしまっていると感じられる。(インタビュー 患者等給食)
- △首都圏に近いところの事務長及び事務経験者は認識あるが、地方に行けば行くほどあまり浸透していない印象。(インタビュー 患者等給食)
- △給食のサービスマークが認識されておらず、業種によってサービスマークの必須度みたいなのが違っているようだ。(インタビュー 患者等給食)
- △サービスマークの取得を聞かれることはまずない。入札やその必須条件に入っていないところは認知も薄いので、サービスマークを持っているかどうかの確認もしてこないことが多い。(インタビュー 患者等給食)
- △細かくチェックするような厳しいところだと、業者のホームページをみてサービスマーク取得が書いてあるか確認しているようだ。サービスマーク保有前提で話が進んだこともある。(インタビュー 患者等給食)
- △在宅酸素はあんまりサービスマークにメリットを感じていない。基準のことをやっていけば、一応サービスの質の向上が図れる。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート)
- △入札案件でサービスマークが必要としているところは、医療用ガスがあるが、在宅酸素は当地では1つもない。病院で1つだけあるがその他はない。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート)
- △医療監視が来る何か月前に用意する書類のリストが送られてくるが、それには業務案内書、標準作業書、受託責任者の資格を確認できるもの等いくつかあるが、その中にサービスマークはないため、とりあえず必要と思っていない人のほうが圧倒的に多い。(インタビュー 在宅酸素・医療用ガス)
- △昔は、サービスマークの認定書が必要だった。医療監視のときに、病院としては、サービスマークを持っている事業者は合法事業者だと証明できるための書類審査が楽だった。今は担当している部署が総務課とかで若い人だと知らない。20年以上のベテランの方などは「サービスマークがないといけませんよ」と言われていた時代を知っている、用意しないといけないという認識は強い。このままずっといくと、サービスマークは別になくても良いと思う人がだんだん増えてくる可能性は高い。(インタビュー 在宅酸素・医療用ガス)
- △業界としては、かなり横のつながりが強いから、やっぱり持っていないと言われるため、なかなかみなさん止めないが、病院は、サービスマークの有無については一言も言わない。(インタビュー 在宅酸素・医療用ガス)

医療関連事業者からみた評価

サービスマークで気になること

<更新(監査)について>

△最近のサービスマーク更新時の書類関係で、必要な要件のハードルがかなり厳しくなっている。(インタビュー 在宅酸素・医療用ガス)

△実際医療関連サービスマークの調査員の方、日臨技からの推薦の方、病院の方が指導員として来ることがある。その時やはり病院は検査センターのことを知らない方も結構いるので、病院の中の検査と同等に考えて温度差が結構あったりする。例えば患者の名前が違ったり、病院内だと病棟に電話をしてすぐ済むけど、検査センターだといろんな病院に電話しても、もう時間外でいなかったり、今往診に行っているのに答えられないとかリアルタイムですぐ聞けないというところがあるので、そのへんだいぶ違うところはあるけど、病院からの指導員が来るとちよっと温度差があって説明に苦慮するところがある。(インタビュー 検体検査)

△病院側から来る人の立ち位置的にわかるけど、病院の立ち位置的な仕事の仕方とセンターで求められているものが違うものなので、それに合ったかたちのできる限りのことをやっているというところが、ちよっと温度差としてあるのが難しいところではある。(インタビュー 検体検査)

△3年に1回の現地監査の大変さと、デジタル化のバランスが悪い。医療関連サービス振興会含む病院の厨房関連の書類は紙で評価項目が決まっていて、こちらがデジタル化しても、医療関連サービス振興会だけは絶対、「いや、これは紙で出してもらわないと困る」とか、「印鑑がないと困る」とかは勘弁してほしい。(インタビュー 患者等給食)

△小さい会社はサービスマークを続けると繁閑期で赤字になってしまう。書類の手間、費用の面で続けにくくなってやめちゃう可能性がある。(インタビュー 在宅酸素・医療用ガス)

※取得・更新費用が高いというのは、これくらいかかるのではないかという予想もあるけど、会社としては費用を抑えてほしいという要望がある。(インタビュー 検体検査)

※結局、品質面の当たり前のことを当たり前にしていられる、特に医療とか食品とか、人間に直接的にやる仕事なので、面倒くさいなとか思われたり障壁になったりする分野なのかもしれないが、そういう業界、企業さまや個人の方々の日の目が浴びられるようなものが、こういう認定マークとか、みんなつながるようなかたちになっていくとすごく嬉しいと思う。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理)

※サービスマークの更新審査がけっこう厳しい。ちょうど今やっているが、健康診断とか、いろいろ従業員の名簿とか、すごく厳しくチェックされるからこそ、ちゃんとそのマークの価値のある企業なんだということが広まっていかないと、一生懸命やっても顧客から選ばれないとなるとけっこう悲しい。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理)

※監査があったときに、デジタル化でも画面を見せてもらえれば良いと言われるため、評価項目に但し書きしてほしい。紙で出さないといけなかなと思って、やっぱり支店のほうは準備してしまう。資料に関してももっと簡素化すべきで、文字で書かせるよりチェック項目で終わらせるようにしていただきたい。(インタビュー 患者等給食)

<他の認証とのすみわけ>

△医療機器学会から、どちらかというとアカデミックな質の担保みたいなのでガイドラインが出てきている。労務的な管理とかマネジメントとか公的な部分とかは、ガイドラインとかでアカデミック分野にはないところなので、そこは重複しないで適切に、滅菌業協会の資格などの取得、その研修を受けながら取り組んでいかないとけないと思っている。弊社単体なら医療関連サービスがちゃんとチェックして滅菌業協会の各種資格を取得してというシンプルだが、学会やガイドライン等は、どうしても臨床の人たちが医療機器学会のほうをベースに物事を考えるので、お客様と話すときはそっちの話に合わせているが、企業としての立場は、きちっと労務的なことができるような内容的なものを守りながら一定の滅菌なら滅菌の知識を保有しているものを配置する考え方と両方やらないといけなないので、結構大変。(インタビュー 滅菌消毒・医療機器保守点検・院内清掃・院内物品管理)

△ISO9001の監査とかと内容的にちよっとかぶってしまうようなところもある。(インタビュー 患者等給食)

<その他>

△インジケーターがないとサービスマークも取れなくなっているが、サービスマークの縛りのないところの施設のインジケーターを全部買うのかといったらとんでもない話になってくるので、サービスマークをその施設に対して推すことができなくなってくる。(インタビュー 滅菌消毒)

△おそらく患者は比較ができないだろうが、危機の管理もやらないサービスマーク未取得のレンタル屋がどんどん取っている。安かろうではなく、発注者の方たちも品質について考えてほしい。厚労省から、医療関連サービスマークを持っているところを重視しなさいという働きかけが前に出ていたみたいだが、改めて出してほしい。(インタビュー 医療用ガス・在宅酸素・在宅医療サポート)

△通信のような資料とか送っていただくが面白くない。読もうと思わない。内容がまったく代わり映えしないし、セミナーとかシンポジウムのやつがPowerPoint付きのやつが何枚かあるが…。(インタビュー 患者等給食)

病院から見た評価

サービスマークの重要性

- サービスマークは当院としての選択の基準にもなる。今後、今委託している以外のところで考えた場合に、まずサービスマーク取得の有無は入札の仕様にも含まれると思う。同等のものを持っていたとしても、サービスマークを持っているほうがより信頼度が厚くなる。そういった意味では、一つの秤になるかな。(インタビュー 病院)
- 特に今までの医療監視の経験から清掃業者がサービスマークを取ってないとすると、かなり細かくいろいろと書類出せと言われる。サービスマーク1枚有効期限の紙があると、写しを1枚いただいて保健所のほうに出せば、それですんなりいく。これは一つ大事な点かなと思う。(インタビュー 病院)
- 医療関連の業者は合併が多いので、検体検査・患者等給食は基本的には見積合わせのときに、業界的に会社のところは我々もわかっているつもりなのだが、理事会に提出する場合は、サービスマークの取得有無ははっきりさせる。我々のほうで、業者がどういう風に合併してどういう風になっているかという歴史は把握しているので、その辺のところでは、取っていないところであっても「こことここが合併しているから大体信頼できる」ということがわかる、逆もある。(インタビュー 病院)
- 医療ガスは特に人命に関わってくることなので、基本的にはサービスマークを取っているところを選択する。特に医療ガスに関しては供給不備や漏れということになると、即手術や治療に影響してくるので。あとは供給が潤沢にできるのかどうか。過去に事故事例があったような業者は基本的に入れない。(インタビュー 病院)
- 寝具もサービスマークを取っているところを優先する。寝具に関しては、サービスマークを取っていないところのほうが少ないだろう。病院が契約するのは基本的に大手になるので、大手で取っていないということだと「何かあったのかな？」という感じがする。(インタビュー 病院)
- △在宅酸素の依頼書は医師が書くので、医師指示がないと動けない。先生方によっても支持する企業がある。(インタビュー 病院)

サービスマークに有効性を感じないこと

- △院内清掃は必ずサービスマークを取っていなければ採用しないということはない。ただ、清掃に関しては質の問題なので、実際に具体的な内容、かなり細かいところまで詰めるので、人員も含めて、当院の場合は、清掃と設備は同じところに頼む例が多い。設備管理を別なところにして、清掃を別なところにしてということもあるのだが、当院では基本的に清掃と設備を同一業者をお願いしている。(インタビュー 病院)
- △小規模な業者だったときにサービスマークを取っていないということで、「なぜ取っていないんですか？」と聞いたら、「取るためにタダじゃないので、いろいろな経費がかかるので」ということで、じゃあ実際に契約に関しても経費で見て来る、見積りの段階である程度落として来てしまっ、質が落ちているのかどうかというところ。あとは人員の選択とかその辺のところはどうなのかというチェックはする。そこに問題がなければ、サービスマークを取ってなくても採用するケースはある。人員等々を使って、どの値段なのか、こちらで想定している質に合ったものを提供できるかというのを確認している。(インタビュー 病院)
- △平成30年の時点で、契約しているところにサービスマークを取っているかどうかうちの病院は確認していなかったと思う。そのあとにこの調査が来て、各社から取り寄せた感じになったはず。平成30年当時に回答した理由をしっかりと覚えていないのだが。取り寄せてみたら、ほぼサービスマークを取っていたので、前回の調査のときに逆にあまり気にしないでいいかなという感じを受けた。(インタビュー 病院)
- △前回の調査のときに契約業者からそういう(サービスマーク)のを集めた話はしたが、「初めて言われた」と言ったところが2社あった。その担当者だけが知らなかったのか、実際その会社はサービスマークを取っていたので、もらうこともできたのだが、地域によってはあまり重視していないのではないかという気がする。また、人によって組織の考え方が変わる部分もあると思うので、重視しているところはあるかもしれない。(インタビュー 病院)

第3章 総括

1. 今後の医療関連サービス実態調査の調査内容について

■事業者用調査票について

①企業概要設問（経年設問）

企業の基本概要を記入するところなので、多くの事業者は特に問題ないとの回答。但し、検体検査や医療廃棄物処理の事業者からは具体的な範囲の記載が必要との意見がみられた。

②医療関連サービスの実施状況の設問（経年設問）

医療関連サービスの実施状況に関する設問については、回答しにくいところはないという事業者が多数。参入予定については、経営判断にもかかわるところもあり答えにくいとの声があった。

③業種別設問（経年設問）

その事業への「参入動機」については、参入して何十年になっている事業者も多く、当初の参入動機を知らない担当者が多い。こちらについては、「事業の継続理由」などの視点で検討いただきたいとの声があった。

サービスの開始時期については現状和暦での回答であり、西暦への変更の要望が多数上がっている。

事業者によっては、派生業務や調査票のサービス概要の定義を超えて対応する業務内容が増えており、特に売上などを定義までのものを標記するか否か、境界線があいまいになっているとの声が滅菌消毒や医療事務から挙がっていた。また患者等給食事業者については『院外調理』に該当する定義が各社で異なっているので、『ここでは～の範囲とする』などの定義を明確化してほしいとの声があった。

また、追加してほしい設問として「医療法改正に伴う各医療関連サービス事業者への影響」「病院に対する価格交渉についての実態」などが挙がっていた。

④医療関連サービスマークに関する設問（経年設問）

サービスマークを取得している業者が、分岐後にそのまま次ページの「オンライン診療」に進んでしまうという声が多かった。【サービスマークを取得していない場合】の設問を飛ばして、サービスマークの設問が続く場合は【全員の方に】になどの明記などをしてほしいとの要望があった。

サービスマーク制度の対象として、最近院内での処理行為ができるようになった「救命士」に関する業務についてあってもよいかと思う意見があった。

⑤人材確保に関する設問（経年設問）

人材確保については医療関連サービス業界全体の課題となっているので、人材確保の現状や課題については深堀できるように内容を追加してほしいとの要望が多くみられた。追加してほしい内容としては、再雇用について、人材確保（退職させない）の方法が挙がっており、時代に即した内容に変更することも検討して欲しいとの声も挙がっている。また、雇用や人材育成について、上手くいった事例などの自由記述設問の設置により、報告書にて共有して欲しいとの声もあった。

⑥オンライン診療についての設問（特定年度設問）

オンライン診療については該当しない業種も多いため、今後は必要ではないとの声が多かった。

⑦諸手続きや業務内容のデジタル化についての設問（特定年度設問）

電子化、DX化については今後医療機関での対応が促進していくことが想定され、今回の調査でも各事業者の実情や動向を確認することは有益であるとの声が多くあり、実態調査の項目として引き続き残しておいてもよい項目と考えられる。

なお、設問文中の「諸手続き」については現状の注記では何を指しているか明確ではなく、業種により捉え方が異なっている。範囲が明確になるように詳細を記載する必要がある。

⑧コロナ禍におけるサービス委託動向についての設問（特定年度設問）

新型コロナウイルス感染症拡大に伴う医療関連サービス事業への影響についての設問については、コロナ後の動向把握ができるので、次回の実態調査では残しておいてもよいのではとの意見が多かった。但し、「新型コロナウイルス感染症拡大」という表現は検討すべきとの意見があった。

⑨調査票全体

調査票の分量は、アンケートでは多いと感じるとちょうどよいという意見が半々であった。具体的な提示はないが、同じような設問がある気がするという意見や、対象事業者によっては余白が多いところもあり、文字を大きくして欲しいとの意見がみられた。次回の調査票作成時には、設問の被りの確認と、余白の調整による文字の大きさの対応を検討。

⑩新たに追加すべきトピック

新たな設問として「賃金・賃上げ状況」の設問を定期的に行ってほしいとの意見があった。人材確保の観点ではなく、賃上げをしたのか、した場合はどのくらいアップさせたか、受注金額に反映できたかなどの視点での意見となっていた。

■病院用調査票について

①病院概要設問（経年設問）

基本概要を記入するところなので、特に問題ないとの回答が今回の調査では全数となっていたため、現状のままでよいと考える。

②医療関連サービスの利用状況と今後の利用意向の設問（経年設問）

医療関連サービスの利用状況と今後の利用意向の設問に関する設問については、回答しにくいところはないという病院が多数であった。

③業種別設問（経年設問）

検体検査については、検査区分により委託の全面・一部委託があるために回答しにくい、検査により委託業務量が異なるなど病院により個別の問題がみられた。

滅菌消毒では委託額等についてはPFI手法により公開できないという意見があった。

医療機器保守点検では、修理か保守点検かのどちらで委託している場合があるので、「委託していない」といった選択肢を追加してほしいとの意見があった。

院内情報コンピュータ・システムはシステムの範囲が不確定といった意見があったため、システムの範囲を設問内でも明記してほしいとの要望がある。

サービスマーク取得の考慮有無の設問からの分岐の誘導が分かりにくいといった意見があった。これについては矢印が選択肢「1」のみにかかっているように見えるため、修正が必要である。

どの立場での回答を求めているのか分からないといった意見が出ていた。これについては明記する対応が必要である。

④医療関連サービスマークに関する設問（経年設問）

現状で問題はないとの回答が今回の調査では全数となっていたため現状のままとする。

⑤オンライン診療についての設問（特定年度設問）

オンライン診療については国が推奨している為、次回以降も必要との意見が多い。また導入したがやめている病院が選択できる選択肢を設けられて欲しいとの意見がみられた。

⑥コロナ禍におけるサービス委託動向についての設問（特定年度設問）

アンケートの結果では、コロナ禍におけるサービス委託動向について必要であるが5件、必要ではないが11件と、必要ではないが大きく上回る。

必要としている意見として、「新たな感染症が発生した時の参考となる」や「5類になったとはいえ、感染症としては継続的に発症する」などの意見がある一方、必要ないという意見では、通常運用に戻りつつあるので設問は不要やコロナを特別視する状況ではないのであまり参考にならない等の意見がある。

但し、必要ないという件の中にも「新たな感染症」という枠やコロナ後についてという設問であればあってもよいなどという意見もみられた。

⑦調査票全体

調査票の分量としては、20 ページほどのボリュームもあるので、アンケートでは多いと感じるが 16 件中 14 件となっている。ヒアリングでは、毎回回答いただいている病院が対象のため、項目ごとに確認する部署を把握されているのでボリューム感はあまり感じていなかった。一方アンケートでは、病院全体に確認しないとわからないこともあり、回答するのに負担になっているとの意見がみられた。

⑧新たに追加すべきトピック

アンケート対象者からは、全員から追加するトピックはなしとの回答であった。

ヒアリング対象者からは、はオンライン診療に伴い、薬の自宅での受取がどのくらい普及しているか、デジタル化により、病院の立て直しやリフォームを行ったなどの DX による影響などを知りたいとの意見があった。

■調査票の回答方法について

事業者、病院ともにWEBでも回答できるようにしてほしいとの声が多数挙がっていた。一方、紙であれば一覧でボリューム感がわかるなどの意見もあり、紙の調査票とWEB回答のハイブリットで進めていくのが良いと考える。

2. 今後の医療関連サービス実態調査の報告書について

■数表について

①文字の大きさ

事業者からのアンケート結果をみると、「ちょうどよい」14件、「小さいと感じる」が10件で「ちょうどよい」の方が多い。インタビューからの意見では、文字は大きいことに越したことはないが、一覧表示を優先にするのであれば、このくらいの大きさは許容範囲のようである。但し、高齢の方がよくみるようであれば少し小さいかもしれないとの意見もあった。

②病床数区分

滅菌消毒業者については、大病院規模の500床以上を刻んでほしいといった意見が共通して挙がっていた。また、小病院規模の20～49床、50～99床の分けについては業種を問わず、細かいといった意見があがっていた。

一方で病院側からは、100床未満、200床未満、200床以上でいろいろな医療基準が変わるため、この分けのほうがいいといった意見もあった。

病床数区分については、変更すべきか検討する必要があると考えられる。

③金額の区分

金額区分については、事業者、病院のアンケート共に全ての対象者がこの分けでよいと回答。インタビュー対象の滅菌消毒事業者からは5千万～1億の幅を刻んでほしいといった意見がみられた。

④レイアウト

事業者インタビューでは1つの業種でもう少し大きく見えた方がよいといった意見や余白を減らして文字を大きくしてほしいといった意見があった。また現状のレイアウトのままで業種の分け目が分かりやすくなるようにしてほしいといった意見もあった。

⑤集計表の見方

事業者インタビューでは自社の業種のみ確認するといった意見が多数あがっていたが、業種をカテゴリーで分けて労働集約型でまとめて見たいといった意見や実態調査の情報を他の情報とリンクしてもらえる有難いといった意見もあった。

事業者アンケートでは自社の業種のみ参考すると自社の業務範囲の関連業種まで参考にしているという回答が同票の9票で多かった。

病院アンケートでは主に委託業関連を参考にするという回答が多かった。

⑥その他（数表の分析軸について）

事業者から、病床数よりも診療科別にデータを見たいといった意見が挙がっていた。

■時系列グラフ

①文字の大きさ

グラフ内の文字の大きさについては、事業者のアンケートでは、「ちょうどよい」13件、「小さいと感じる」11件。病院のアンケートでは「ちょうどよい」9件、「小さいと感じる」が5件で、事業者と病院共に「ちょうどよい」という意見が上回るが、小さいと感じている人は少なくなかった。

②グラフ

事業者、病院問わず、グラフが細かく見にくいといった意見が多い。ページを2ページ分にする、グラフに記載する年度を直近3回分に絞るなど、グラフを大きく見せるための工夫について意見が挙がっていた。見開き2ページに分けるか、記載年度の限定かは今後の検討課題である。

③時系列グラフの見方

事業者インタビューでは、IT・機材よりも、労働集約型の業種をワンセットで見たいという意見や関連業種も見たいといった意見が多かった。一方で自社の業種のみ見ているという意見も多くなっていた。

事業者アンケートにおいても「自社の業務範囲の関連業種を参考」8件と「自社に該当する業種を参考」10件が多くなっていた。

一方、病院アンケートでは「主に委託業種のみ」を確認しているという回答が多くなっていた。

■事業者調査編の各種関連医療サービス事業者の状況

①グラフ・文字・コメントの大きさ

事業者インタビューでは特定の数値近辺で回答がかたまっていた場合に100%の縮尺ではなく固まっている数値を細かく見れるようにしてほしいという意見があった。事業者のアンケートでは、コメント文字は「ちょうどよい」が多いが、グラフやグラフ内の文字は「小さいと感じる」が多かった。

病院インタビューでは、グラフを大きくしてほしい、項目を減らした方がよい(見やすい)といった意見や病院インタビューでは円グラフがもう少し大きい方がよいという意見があった。

病院のアンケートではコメント文字・グラフ・グラフ内文字は全て「ちょうどよい」と感じている人が多かった。

②コメントの位置

事業者インタビューでは、グラフとコメントがページをめくって双方を確認するレイアウトになってしまっているため見にくいといった意見が多く、こちらは改善が必要と考える。コメントの位置は、グラフの近くにコメントを記載してほしいといった意見と、従来の形であるグラフとコメントをそれぞれのページに一覧にした方が見やすいといった意見とに分かれている。

事業者アンケートでは、コメントの位置は「このままでよい」が13件で最も多く、「グラフ近くにコメント記載」が7件、「グラフとコメントを見開きに」が6件であった。

病院インタビューではコメントの位置は問題ないという意見やコメントとグラフを見開きで見たいといった意見があった。

病院アンケートでは、「グラフとコメントを見開き」が良いという回答が多かった。

③各種サービス状況の見方

事業者インタビューでは、基本自分の業種の数値を把握して、関連する業種のデータを頭に入れるようにしている。その業種の人と話すときここにあるデータを頭に入れておく与会話のきっかけとなるという意見があった。医療事務では大手の回答がメインで、大手は公的が多く、民間を相手のため参考にしていないという意見があった。

病院インタビューでは受託額・受託量、業務委託を受けているのか、採算が合っているのか、人手供給、倒産しないかを見ているという意見があった。

■自由記述内容一覧のまとめ方

事業者からは、どの業種の回答かを確認できるため、回答ごとに業種の記載の追加や業種別にまとめてほしいといった意見があった。また、目次の追加やキーワードで検索できるようにしてほしいといった検索しやすさに関する意見も挙がっている。そのほかにもテキストマイニングをして自由回答を可視化できるようにしてほしいといった意見もあった。

自由記述の見かたは、アンケート結果でみると、「自社が該当する業種のみ参考」が11件で最も多く、「自社の事業範囲の業種関連のみ参考」が8件、「全業種データを参考」、「参考にしたことはない」が3件であった。

自由記述の活用方法としては、ヒヤリハットの内容になりうる記載があることや、病院側の「どうしてアウトソーシングしないか」などがすごく参考になっているとの回答がみられた。業界に限らず同じ悩みや課題への解決策のヒントやアイデアになるという視点でみられるとよいという意見があった。

病院からも業種の記載の要望が挙がっているが概ね現状のままで問題ないという意見が多かった。

自由記述の見かたは、アンケート結果をみると、「主に委託業種関連を参考にしている」が10件で最も多く、「全業種データを見ているの」が3件、「主に未委託業種関連を参考」が1件、「参考にしたことはない」が1件であった。

■報告書全体について

①報告書全体の構成について

事業者の調査結果と病院の調査結果を分けてほしいといった意見と業種ごとに集約したものを確認したいという意見、現状のままでよいといった意見で事業者・病院ごとに意見が分かれている。

また報告書内の右上に記載している「A 病院調査票編」と「B 事業者調査票編」が気づきにくいといった意見も挙がっていた。

②記載内容について

報告書の結論またはポイントなど、調査で分かったことを端的に論じているところがあったほうがよい、調査の前提の説明を加えた方がよいといった意見が挙がっていた。調査前提の説明や今回の調査のポイントなどを記載するようことを検討していきたい。

③報告書の媒体について

事業者、病院ともにアンケート結果では「冊子の報告書のほうがよい」が最も多い。病院では、回覧や決済のためアウトプットの形が必要であることが挙がっている。事業所でのヒアリングでは、WEB(クラウド)を利用した共有の意見が多く、そこに検索機能などが付いているとなおよいなどの意見もあった。冊子とCD-ROMの両方がよいという回答では、事業者、病院問わず閲覧する場合は「冊子」、保管は「CD-ROM」という意見が多かった。

■情報発信について

①報告書の認知について

実態調査報告書の認知は、事業者アンケートでは、報告書を見たことがある人が25名中18名。病院アンケートでは、報告書を見たことがある人が15名中10名であったが、事業者インタビューでは、知らなかった人の方が多かった。

インタビューでは、報告書の認知を上げるための方法として、直接担当者への送付や案内状と同封で『報告書の見かた』のような資料が入っているとみるかもしれないとの意見があった。

②実態調査セミナーについて

事業者、病院問わず、圧倒的にセミナーの存在を知らないといった意見が多くなっていた。セミナーの告知については特定のメールアカウントにした方がよいといった意見や病院関係団体に発信すると目に留まりやすいといった意見が挙がっていた。また実施が都内となるため会場まで行くことが難しいのでオンラインでいつでも見れるように公開してほしいといった意見が挙がっている。