

IV. 外部委託の実施状況と経営への影響

1. 外部委託に関するアンケート調査において対象とした業務種類

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

※先行調査の多い、法令上の医療関連サービス8業種を除き、その他の業務で病院の経営管理に関わりが深いと考えられる業務を選択した。

IV. 外部委託の実施状況と経営への影響

2. 外部委託の実施率および今後の意向

(SA) (n=701)

総務・庶務	4.9	21	91.0	2.0
一般経理・会計	26.7	3.3	68.3	1.7
税務申告	72.3	1.1	26.1	0.4
医療事務	21.3	13.1	64.1	1.6
人事関連	12.4	5.0	81.0	1.6
人材教育	12.0	21.7	64.1	2.3
福利厚生	9.4	6.6	81.9	2.1
医業経営コンサルティング	20.3	14.6	62.9	2.3
院内情報コンピューターシステム	32.7	14.8	49.9	2.6
医療情報サービス	5.6	16.7	75.0	2.7
広報活動	15.5	17.3	64.9	2.3
院内物品管理	9.0	10.0	79.2	1.9
施設管理	34.0	11.0	52.9	2.1
警備保障	29.1	11.3	58.3	1.3
自動車管理	13.6	8.1	75.9	2.4

■ 委託している □ 今後委託する意向がある □ 委託していない □ 不明

IV. 外部委託の実施状況と経営への影響

2. 外部委託の実施率および今後の意向

(1) 委託率の高い業務

- ① 税務申告 (72.3%)
- ② 施設管理 (34.0%)
- ③ 院内情報コンピューターシステム (32.7%)
- ④ 警備保障 (29.1%)
- ⑤ 一般経理・会計 (26.7%)
- ⑥ 医療事務 (21.3%)

(2) 今後委託する意向の多い業務

- ① 人材教育 (21.7%)
- ② 広報活動 (17.3%)
- ③ 医療情報サービス (16.7%)
- ④ 院内情報コンピューターシステム (14.8%)
- ⑤ 医業経営コンサルティング (14.6%)
- ⑥ 医療事務 (13.1%)

IV. 外部委託の実施状況と経営への影響

3. 外部委託の成果に対する全般的評価

(SA)

外部委託全般(n=635)	0.5	55.7	15.6	1.7	26.5
総務・庶務(n=34)	2.9	41.2	8.8	5.9	41.2
一般経理・会計(n=187)	3.2	66.8	13.9	2.1	13.9
税務申告(n=507)	4.9	75.1	13.4	2.3	2.3
医療事務(n=149)	2.7	45.6	35.6	6.0	10.1
人事関連(n=87)	4.6	57.5	13.8	4.6	19.5
人材教育(n=84)	3.6	48.8	22.6	4.8	20.2
福利厚生(n=66)	3.0	48.5	18.2	6.1	24.2
医業経営コンサルティング(n=142)	4.2	61.3	16.9	3.5	14.1
院内情報コンピューターシステム(n=229)	2.2	51.5	34.9	3.9	7.4
医療情報サービス(n=39)	2.6	30.8	25.6	2.6	38.5
広報活動(n=109)	2.8	52.3	27.5	1.8	15.6
院内物品管理(n=63)	9.5	49.2	11.1	3.2	27.0
施設管理(n=238)	2.9	68.1	21.0	1.7	6.3
警備保障(n=204)	2.9	66.2	22.1	2.9	5.9
自動車管理(n=95)	3.2	75.8	9.5	1.1	10.5

成果は期待以上
 期待どおり
 期待をやや下回る
 期待を下回る
 不明

IV. 外部委託の実施状況と経営への影響

3. 外部委託の成果に対する全般的評価

(1) 委託成果への評価が高い業務

- ① 税務申告(期待以上、期待どおりを合計して80.0%)
- ② 自動車管理(同79.0%)
- ③ 施設管理(同71.0%)
- ④ 一般経理・会計(同70.0%)
- ⑤ 警備保障(同69.1%)

(2) 委託成果への評価が低い業務




- ① 医療事務(期待をやや下回っている、期待を下回っているを合計して41.6%)
- ② 院内情報コンピューターシステム(同38.8%)
- ③ 広報活動(同29.3%)
- ④ 医療情報サービス(同28.2%)
- ⑤ 人材教育(同27.4%)

IV. 外部委託の実施状況と経営への影響

4. 外部委託によるプラスの効果

(MA)

業務種類	経費の削減	固定品の変動費	在庫の適正化	スペース不足の解消	職員が本来の業務に集中できる	業務の質の向上	業務の迅速化	人員の不足過剰に対応しやすい	担当職員の労働条件の改善	労務管理の軽減	プラスの効果はない
外部委託全般(n=635)	27.4	7.7	5.7	2.7	34.6	33.3	27.6	26.3	12.8	23.3	1.9
総務・庶務(n=34)	20.6	8.8	0.0	0.0	5.9	23.5	14.7	26.5	2.9	20.6	8.8
一般経理・会計(n=187)	15.5	4.3	0.5	0.0	23.5	37.4	36.7	16.0	5.9	12.8	3.7
税務申告(n=507)	13.4	2.2	0.8	0.0	27.8	45.6	40.4	8.1	8.3	9.9	3.6
医療事務(n=149)	35.6	10.1	0.0	1.3	10.7	25.5	13.4	58.4	14.8	29.5	4.7
人事関連(n=87)	17.2	2.3	0.0	1.1	23.0	29.9	35.6	8.0	8.0	21.8	4.6
人材教育(n=84)	3.6	0.0	0.0	0.0	9.5	64.3	6.0	7.1	3.6	9.5	4.8
福利厚生(n=66)	16.7	7.6	0.0	0.0	19.7	12.1	10.6	13.6	6.1	25.8	6.1
医業経営コンサルティング(n=142)	13.4	2.1	2.1	0.0	14.1	58.5	13.4	5.6	6.3	7.0	6.3
院内情報コンピューターシステム(n=229)	16.6	2.6	0.0	0.0	34.5	47.6	41.5	10.0	11.4	7.4	3.1
医療情報サービス(n=39)	7.7	2.6	0.0	0.0	15.4	38.5	17.9	5.1	0.0	5.1	5.1
広報活動(n=109)	11.9	3.7	0.0	0.0	39.5	30.3	13.8	7.3	4.6	3.7	7.3
院内物品管理(n=63)	41.3	11.1	58.7	28.6	22.2	14.3	19.0	7.9	9.5	11.1	1.6
施設管理(n=238)	23.9	6.7	0.0	1.3	39.5	33.2	24.8	19.7	8.4	26.9	2.1
警備保障(n=204)	31.9	5.9	0.0	0.0	38.7	20.1	8.3	29.9	13.2	37.7	2.5
自動車管理(n=95)	48.4	5.3	0.0	0.0	29.5	13.7	9.5	11.6	6.3	17.9	5.3

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

IV. 外部委託の実施状況と経営への影響

4. 外部委託によるプラスの効果

(1) 外部委託している業務全般

職員が本来の業務に集中できる(34.6%)、業務の質の向上(33.7%)、業務の迅速化(27.6%)が多く、経費の削減(27.4%)、固定費の変動費化(7.7%)といった経済的な効果を上回っている。

(2) 業務種類別で評価の高い項目

① 税務申告

「業務の質の向上」、「業務の迅速化」、「職員が本来の業務に集中できる」

② 医療事務

「人員の不足・過剰に対応しやすい」、「経費の削減」、「労務管理の軽減」、「固定費の変動費化」

③ 院内物品管理

「在庫の適正化」、「スペース不足の解消」、「経費の削減」、「固定費の変動費化」

④ 警備保障




「職員が本来の業務に集中できる」、「労務管理の軽減」、「人員の不足・過剰に対応しやすい」、
「担当職員の労働条件の改善」

IV. 外部委託の実施状況と経営への影響

5. 外部委託によるマイナス面

(MA)

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

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

IV. 外部委託の実施状況と経営への影響

5. 外部委託によるマイナス面

(1) 外部委託している業務全般

マイナス面は「特にない」との回答が最も多い。

(2) 業務種類別の特徴

① 医療事務

「業務の質の確保に不安がある」との回答が目立って多い。

② 院内情報コンピューターシステム

「緊急時などに融通が利かない」が多い。

③ 警備保障

「業務の質の確保に不安がある」が多い。

IV. 外部委託の実施状況と経営への影響

6. その他の調査項目

○外部委託にあたって準備したこと

- (選択肢) ・事前に関連部門の意見を調整した。
- ・複数の事業者の料金を比較した。
- ・事業者の評判を確認した。
- ・先行して導入している事例を見学した。
- ・トラブル防止の観点から契約内容を点検した。

○委託業務の質を確保するために実施していること

- (選択肢) ・委託業務の標準化(マニュアルの作成等)
- ・委託業務を評価する体制を整えている。
- ・委託先職員に対する研修を実施している。
- ・委託先を定期的に見直している。

○外部委託を実施しない理由

- (選択肢) ・プラスの効果が見込めない。
- ・マイナスの影響が生じるおそれがある。
- ・適当な委託先がない。
- ・委託を検討したことがない。
- ・その他

IV. 外部委託の実施状況と経営への影響

7. 業務種類ごとの特徴

(1) 一般経理・会計、税務申告

- ・他の業務と比較して委託率が高く、委託の成果は高く評価されている。
- ・プラス効果は、「業務の質の向上」、「業務の迅速化」、「職員が本来の業務に集中できる」
- ・マイナス面として特に目立つものはない。
- ・委託の準備は、「事業者の評判を確認した」以外は特に目立つものはない。
→外部の専門性に対する信頼度が高く、外部委託が比較的有効に機能していると考えられる。

(2) 医療事務

- ・規模の大きな病院では委託率が高い。
- ・プラス効果は、「人員の不足・過剰に対応しやすい」、「経費の削減」、「労務管理の軽減」、「固定費の変動費化」など多くの面で評価されている。
- ・マイナス面は「業務の質の確保に不安がある」が他の業務と比較して最も多い。
- ・委託成果に対する評価は、他の業務と比較して最も低い。
- ・委託しない理由として「マイナスの影響が生じるおそれがある」が多く挙げられた。
→プラス効果に対する期待が大きいですが、その反面、実際に委託している病院では問題が生じているケースも多いと考えられる。

IV. 外部委託の実施状況と経営への影響

7. 業務種類ごとの特徴

(3) 院内情報コンピューターシステム

- ・他の業務と比較して委託率が高い。今後委託する意向を持つ病院も多い。
- ・プラス効果は、「職員が本来の業務に集中できる」、「業務の質の向上」、「業務の迅速化」
- ・成果に対する全般的な評価は低い。
- ・委託準備では、「複数の事業者の料金を比較した」が目立つ。
 - 高額な費用がかかることもあり、成果に対する期待は大きいですが、必ずしも期待された効果が上がっていない可能性がある。

(4) 院内物品管理

- ・委託率、今後委託する意向とも高くないが、「成果は期待以上である」との回答が他の業務と比較して高かった。
- ・プラス効果は、「在庫の適正化」、「スペース不足の解消」、「経費の削減」、「固定費の変動費化」等、多くの事項が選択されている。
- ・マイナス面として特に目立つものはない。
- ・委託にあたっての準備や、質の管理のための方策は、実施されている事項が多い。
 - 委託率は低いが、委託している病院では効果が上がっており、影響も大きい。