

島根県立こころの医療センター（仮称）整備・運営事業
に関する事後評価について

令和4年5月12日

島根県立こころの医療センター

はじめに

本書は、令和5年3月末をもって事業終了する「島根県立こころの医療センター（仮称）整備・運営事業」について、その約17年間における施行の実績と結果をとりまとめ、今後の事業運営に資することを目的とする。

令和4年5月12日

目次

1	事業の概要	1
	(1) 事業名	
	(2) 事業内容	
	(3) 事業目的及び導入経緯	
	(4) 事業方式	
	(5) 事業期間	
	(6) 契約金額	
	(7) PFI事業者	
2	事業経過及び施設概要	2
	(1) 事業経過	
	(2) 施設概要	
3	現PFI事業の評価	3
	(1) 特定事業選定時における効果	
	(2) 事業期間中における効果・課題	
	(3) PFI事業者の自己評価	
4	まとめ	7
	資料1 サービス水準の評価 (モニタリングシートによる評価)	8
	資料2 患者満足度調査集計表	13
	資料3 PFI事業者の自己評価	15

1 事業の概要

(1) 事業名

島根県立こころの医療センター（仮称）整備・運営事業

(2) 事業内容

ア 新病院施設の整備業務

- ・新病院（島根県立こころの医療センターを指す）施設の整備に係る事前調査、設計（基本設計、実施設計）、建設工事及び関連業務
- ・上記工事の工事監理業務、周辺影響・電波障害調査とその対策業務
- ・県が示す新病院の運営に必要な機器、備品、家具等の選定、調達及び設置業務

イ 新病院施設への移転関連業務

- ・旧病院（島根県立湖陵病院を指す）の解体撤去業務
- ・旧病院から新病院への引越し業務（移転時の患者搬送、不要備品の廃棄業務を含む）

ウ 新病院施設の維持管理等業務

- ・建物、設備、外構、備品維持管理業務（点検、保守、修繕等）
- ・清掃業務、環境管理業務（廃棄物回収、害虫等駆除及び環境測定等）、植栽管理業務
- ・保安警備業務
- ・患者搬送等業務

エ 大規模修繕業務

- ・新病院施設の建物、設備及び外構の大規模修繕

オ 患者利便施設運営

- ・売店施設、理髪施設、自動販売機、コインランドリー、公衆電話機の管理

(3) 事業目的及び導入経緯

旧病院施設が、施設・設備の老朽化により病院機能の効率性や快適性を欠き、時代の流れに対応した精神医療サービスの提供が十分に果たし得ない状況となり、新病院施設を整備することとなった。

整備にあたって、医療の質の向上や患者サービスの一層の充実を図ることのみならず、厳しさを増す県の財政状況の中で、より効率的な施設の整備・運営が必要であり、このことを踏まえ検討の結果、民間の資金や経営ノウハウ等を活用するPFI手法の導入を決定した。

(4) 事業方式

事業者が新病院施設の企画、設計及び建設等を実施。竣工後は県に所有権を移転の上で、新病院施設の維持管理等業務及び旧病院施設の解体撤去などを行う（BTO方式）。

(5) 事業期間

平成17年4月1日～令和5年3月31日

- ・整備、移転期間 平成17年4月1日～平成20年1月31日
- ・維持管理等期間 平成20年2月1日～令和5年3月31日

(6) 契約金額

8,850,000千円 (当初契約金額、消費税率5%)

(7) PFI事業者

株式会社 PFIいずも

コンソーシアム一覧	
代表企業	株式会社 中筋組
構成企業	株式会社 フクダ、今岡工業 株式会社
協力企業	セコム山陰 株式会社、株式会社 レテック、有限会社 谷本ハイヤー 島根県農業協同組合、株式会社 エステック

2 事業経過及び施設概要

(1) 事業経過

年月日	内容	✓
平成 16 年 3 月 4 日	実施方針の公表	
平成 16 年 4 月 2 日	特定事業の選定	
平成 16 年 6 月 25 日	入札公告	
平成 17 年 2 月 16 日	落札業者決定	
平成 17 年 4 月 1 日	事業契約締結	
平成 20 年 1 月 26 日	工事竣工	
平成 20 年 2 月 1 日	島根県立こころの医療センター開院	
平成 29 年 10 月 1 日	医療観察法病床運用開始	
令和 5 年 3 月 31 日	事業終了	

(2) 施設概要

所在地	出雲市下古志町1574-4
診療科目	精神科、神経内科、心療内科
病床数	精神病床 224床 (建設時 242床)
敷地面積	病院敷地 43,142.61 m ² 進入路等敷地 2,996.43 m ²
建物構造	鉄筋コンクリート一部鉄骨造/建物5棟 病院本体：地上3階、若松分校：平屋
延床面積	病院本体：16,167.17 m ² 【旧病院 (11,886 m ²) の約1.3倍】 若松分校：898.38 m ² 【旧分校 (704 m ²) の約1.3倍】

3 PFI事業の評価

(1) 特定事業選定時における効果

ア 財政負担の縮減

県が従来方式により直接実施した場合と、PFI方式により民間事業者が実施する場合の当初事業期間（建設3年及び維持15年）事業収支を算定したところ、県が従来方式により直接実施する場合よりもPFI方式で実施する場合の方が、約9%の削減が見込まれる結果となった。

イ 将来を見据えた病院づくり

当該事業は、患者の人権・プライバシーに最大限配慮し、将来性に富んだ新しい精神病院づくりを目指すものであるが、設計・建設・維持管理等を民間事業者が一体的に担い、民間事業者の創意工夫や柔軟な発想を生かすことによって、患者、その家族及び病院関係者に対する快適な環境形成が可能となり、本県精神医療の拠点として、また県中央部における地域精神医療の拠点として機能発揮に資することが期待できる。

ウ 患者サービスの向上

多くの患者が利用する病院にあっては、療養環境の質の確保は重要な課題であり、それには民間事業者の創意工夫や柔軟性を活かすことにより、より質の高い療養環境の確保が期待できる。

また、毎年度の入札によって業者が変わることにより、それまでのサービス基準が維持できない単年度発注のマイナス面も指摘される中で、病院運営のパートナーとして長期的かつ包括的に民間事業者に維持管理等の業務をゆだねることにより、安定したサービスを継続的に提供してもらうことが可能となる。

(2) 事業期間中における効果・課題

ア 定量的評価による評価

①VFM

事業者選定時においてVFMによる算定を実施したところ、結果は約11%であった。

②コスト面

特定事業選定時において、本事業を従来方式（直営）で実施した場合の積算は11,183百万円。

事業者選定時の契約金額は8,850百万円であり、2,333百万円（20.8%）の減。

上記の点から、当初目的としていたトータルコストの削減に関しては、概ね目的を達成している。

イ 定性的評価

① PFI事業の効果

1) 施設整備に係る効果

- ・一般外来とは別のエリアに児童思春期専門外来を配置し、出入口も児童思春期外来専用を設置したり、病室間の間仕切壁に遮音材を充填するなど、プライバシーを高める施設となっている。
- ・病棟に中庭や光庭を配置し自然光や緑を感じられる配慮がなされ、精神医療における自傷他害行為等の患者特有の行動に対し耐破壊性能、保安性能、自殺予防性能を考慮した建物性能を図るなど、療養環境の質の向上に配慮されている。
- ・また、救急外来エリアから急性期患者の病棟である集中治療病棟の動線や若松病棟（児童思春期ユニット）を若松分校から近い場所に配置し子どもたちの通学にあたっての動線など病院機能に配慮した配置となつているとともに、傾斜地の敷地形状の高低差を利用すること

で2階である若松病棟やリハビリ I 病棟も接地させ、緊急時等においては専用庭等への避難が出来るなど安全面においても配慮されている。

2) 維持管理等業務に係る効果

- ・ 従来、病院職員が直接実施していた業務を P F I 事業者（以下、「S P C」。）が対応することにより、より専門性の高いサービスを提供できるとともに、病院職員への負担の軽減につながっている。
- ・ 各サービスの調整や苦情処理などについて、S P C を窓口として一元化することにより、現場対応、事務手続がスムーズに処理され、直営で対応していた煩雑さが解消された。
- ・ S P C が院内の業務に習熟し医療環境の変化にも臨機応変かつ迅速に対応しているが、さらに長期契約であることから、この状態が長期間提供できるようになった。

② サービス水準に対する評価（資料 1 参照）

平成 20 年度から業務単位でモニタリング調査を毎月実施している。

業務毎に評価する基準点（70 点）を設定し、その月の業務の実施状況に応じて加減点を行い評価することとしているが、開院以降、令和 2 年度末に至るまで基準点を下回ることは一切なく、安定的なサービス提供ができていていると考える。

③ 利用者の評価（資料 2 参照）

当院では平成 21 年度以降、入院、外来患者の利用者を対象に「患者満足度調査」を実施しており、P F I 事業にかかる施設に関する設問は下記のとおり。各設問に対し、「非常に良い」「良い」「悪い」「非常に悪い」の 4 段階で評価いただいた。

外来患者向け設問

- ・ 総合受付待合の雰囲気
- ・ 外来中待合の雰囲気
- ・ 総合受付待合はいつもきれいか
- ・ 外来中待合はいつもきれいか
- ・ トイレはいつもきれいか
- ・ 売店の雰囲気
- ・ 喫茶の雰囲気

入院患者向け設問

- ・ 病室はいつもきれいか
- ・ 病室は落ち着いて過ごせるか
- ・ トイレはいつもきれいか
- ・ デイルームは落ち着いて過ごせるか
- ・ 売店の雰囲気
- ・ 喫茶の雰囲気

令和 2 年度までの調査の結果は下記のとおり。

- ・ 外来患者（家族含む）からは、全ての設問について「非常に良い」「良い」を併せて約 90%以上、これを開院してから 13 年間継続して評価いただいている。
- ・ 入院患者においては、個別の項目では若干低い評価（70%台）があるものの、全体としてはほぼ 80%以上の評価を継続している。

④ 病院の運営状況

1) 入院

当院は、島根県の精神科の基幹的病院として、精神科救急医療、重度慢性患者の対応をはじめ児童・思春期の専門医療や災害医療、司法精神医療などの政策医療にも取り組んでいる。

こうした中、措置入院患者は県全体の半数程度の患者を受け入れている。

新病院建設に伴い集中治療病棟の個室割合の拡充（82%）や C T の機器購入により精神科救急における最上位の入院料である「精神科救急入院料 1」の施設基準のうち施設設備面での条件をクリアし、その後、時間外・休日の受診患者数や措置入院の県内割合などの運用面の実績

を積み上げ、平成21年4月より「精神科救急入院料1」の診療報酬の算定を開始することができた。

現在においても「精神科救急入院料1」の診療報酬の算定を続けている。

■措置入院等患者の状況

(単位:人)

	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2
全県該当者	71	68	82	72	85	62	66	78	66	65	64	66	89	72	74	74
当院入院者	27	19	35	28	28	23	20	33	20	34	28	22	40	32	34	34
当院の占める割合	38.0%	27.9%	42.7%	38.9%	32.9%	37.1%	30.3%	42.3%	30.3%	52.3%	43.8%	33.3%	44.9%	44.4%	45.9%	45.9%

*入院者は措置入院及び応急入院患者数

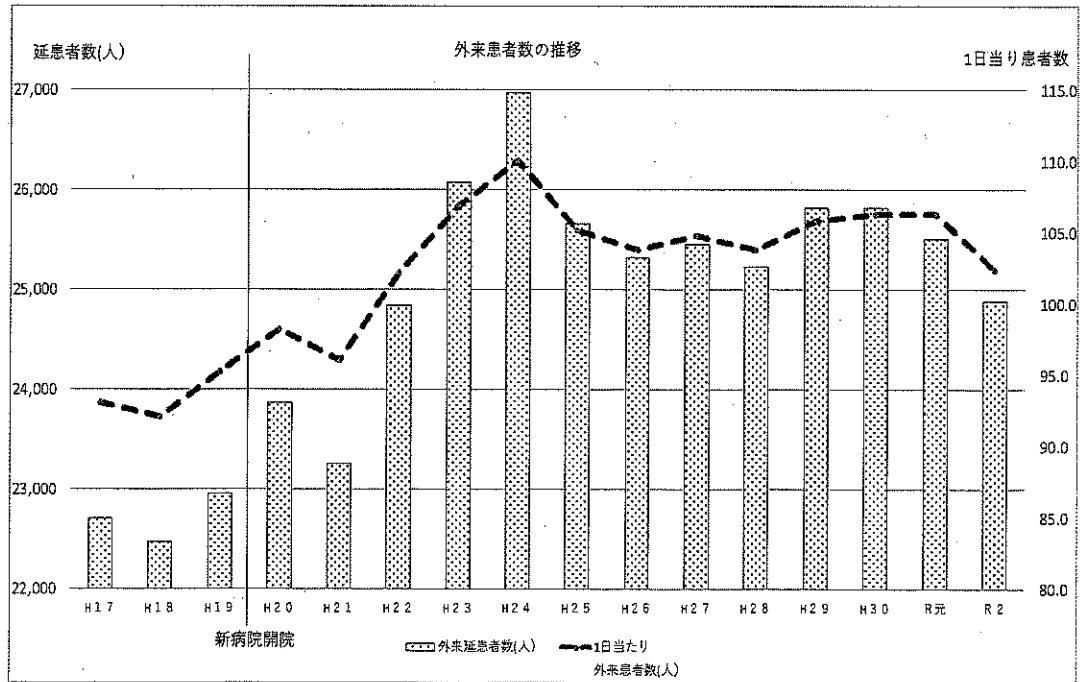
2) 外来

外来入口には優しく迎え入れる柔らかな形態の大きな庇や自然の息吹を感じる中庭空間があり、自然光が差し込み、緑が見える待合ロビーなどにより外来患者や家族が抵抗感なく来院できるよう、配慮されている。

開院以降、全体を通して増加傾向にある。

■外来患者数の推移

	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2
外来延患者数(人)	22,708	22,467	22,956	23,872	23,251	24,840	26,077	26,975	25,663	25,325	25,456	26,225	25,826	25,826	25,514	24,889
診療日数(日)	244	244	241	243	242	243	244	245	244	244	243	243	244	243	240	243
1日当たり外来患者数(人)	93.1	92.1	95.3	98.2	96.1	102.2	106.9	110.1	105.2	103.8	104.8	103.8	105.8	106.3	106.3	102.4



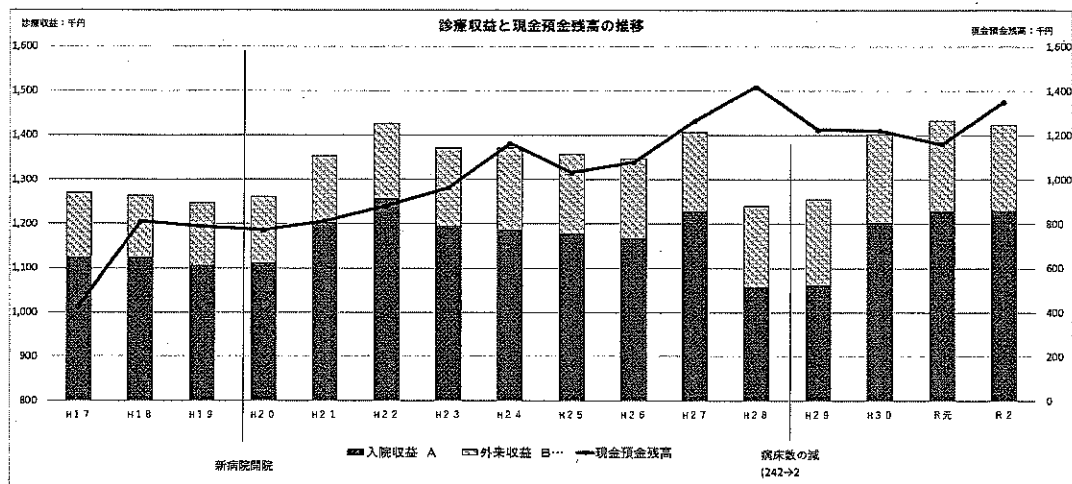
3) 収支状況

診療報酬の施設基準の取得や外来患者の増加などにより入院及び外来の収益である診療収益は増加し、またPFI事業による費用の平準化が図られたことにより、現金預金残高は新病院開院の開院以降増加し続け、安定した経営状況の確保が図られている。

■診療収益と現金預金残高の推移 (千円)

	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2
入院収益 A	1,124,369	1,124,343	1,105,295	1,109,906	1,201,071	1,256,437	1,194,475	1,185,813	1,176,608	1,165,912	1,227,827	1,055,982	1,060,940	1,201,339	1,228,051	1,229,067
外来収益 B (院外処方調剤費)	145,984	139,113	140,794	150,764	152,271	169,287	176,105	185,148	179,916	180,896	178,483	183,929	193,518	200,111	204,329	193,008
診療収益 (A+B)	1,270,353	1,263,456	1,246,089	1,260,670	1,353,342	1,425,724	1,370,580	1,370,961	1,356,524	1,346,808	1,406,310	1,239,911	1,254,458	1,401,450	1,432,380	1,422,075
現金預金残高	427,053	811,913	788,839	770,725	813,997	881,037	962,383	1,163,343	1,029,971	1,076,219	1,265,655	1,417,125	1,223,629	1,220,618	1,160,492	1,348,482

*平成24年9月より院外処方を開始しているため外来収益のH17～H24については院外処方したと想定して概算額を計上



⑤その他の効果

1) 地域との関わり

S P Cにおける病院建設及び維持管理の事業遂行にあたっては、業務の分野ごとに適切な技術力と経験を有する地元企業を中心に対応しており、地元からの従業員雇用により地元雇用の場の創出に寄与している。また、患者利便施設の運営にあたっては社会福祉法人の協力のもと障がい者の雇用を行い、障がい者雇用の場の提供にも繋げている。

さらに病院建設の際には、石州瓦や木材など県内産資材を積極的に使用するなど地域経済の活性化にも繋げている。

2) 病院との協働

S P Cは、病院が地域活動の一環として毎年実施している隣接地の草刈り等のボランティア活動にも積極的に参加するとともに、病院の文化祭や若松分校の行事といったイベントなどにおいても準備活動などに積極的に参加され、病院と一体となって取り組まれた。

ウ 課題

①大規模修繕工事の対応

新病院建設より17年余となり、今後、建物躯体等の劣化も考えなければならず、施設設備の長寿命化を念頭に置いた大規模修繕の実施を考慮すべきところであり、大規模修繕工事費の経費の増が必要となる。

また、修繕工事等にあたっては委託業務と病院業務の切り分けが難しいなど、契約仕様上で想定しない事象への対応が課題である。

②患者利便施設運営業務の対応

患者利便施設運営業務においては、喫茶、売店、理髪店、自動販売機、コインランドリー、公衆電話の運営を収益事業として運営がされている。

その中で、喫茶、売店においては契約期間中の病床運用の変更や敷地内禁煙の対応、新型コロナウイルス感染症対策による面会制限の実施などの状況変化により売上げが激減している状況にあり、今後の運営継続が懸念される場所である。

特に売店においては、治療の一環として入院患者等の退院後の復帰活動訓練としての利用も図っており持続していかなければならない場所である。

(3) SPCの自己評価

資料3のとおり

4 まとめ

本事業は、医療の質の向上・患者サービスの一層の充実、及び厳しい財政状況の中でのより効率的な施設の整備・運営を実施するためPFI方式を導入したところである。

導入した結果として、財政面においては、県直営で実施した場合の試算と実際の契約金額とを比較して、約20%のコスト経費節減が図れた。VFM上の計算でも、約11%の効果があると確認した。

また、サービス面においては、利用者へのアンケート結果に基づくとおり、開院以降、継続して高い評価を得ており、一定程度以上の成果が上げられたと思われる。

なお、SPCが病院側から所定の要求水準以上の対応を求められたり、修繕関係の線引きが非常に困難なケースがあったりなど、契約仕様上想定していない事象に対する対応方法について今後の課題として整理が必要である。

サービス水準の評価(モニタリングシートによる評価)

平成20年度

業務名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
維持管理総括業務	73.0	70.0	71.5	73.0	71.5	73.0	73.0	73.0	71.5	73.0	74.5	74.5	72.6
設備維持管理業務 (建具、給排水衛生設備等)	71.0	70.0	71.0	70.5	70.5	70.5	70.5	71.0	72.0	71.5	73.0	71.5	71.1
備品維持管理業務	72.5	71.2	71.2	71.2	71.2	70.0	72.5	70.0	72.5	73.7	73.7	73.7	72.0
保安・警備業務	76.7	76.7	73.0	71.5	73.7	73.7	74.5	73.7	74.5	73.0	73.0	73.7	74.0
既存宿舍保守管理業務	70.0	71.2	72.5	71.2	73.7	71.2	71.2	70.0	70.0	71.2	70.0	70.0	71.0
清掃管理業務	79.2	73.2	72.2	78.2	73.5	73.2	73.7	74.2	74.2	74.0	74.5	77.7	74.8
環境管理業務	73.7	70.7	70.7	76.7	78.2	78.2	77.5	77.5	78.2	77.5	76.7	71.5	75.6
建物維持管理業務	71.0	71.5	70.5	70.5	70.0	70.5	71.0	70.0	71.0	71.0	70.0	71.0	70.7
外構維持管理業務	71.0	71.0	70.0	71.0	71.0	70.0	72.0	70.0	71.0	73.0	74.0	74.0	71.5
設備維持管理業務 (空調、EV、浄化槽、消防設備等)	70.0	70.5	71.0	71.0	70.0	70.0	72.5	71.0	71.0	71.0	71.0	71.0	70.8
植栽維持管理業務	70.0	70.0	71.2	71.2	70.0	70.0	71.2	71.2	71.2	73.7	73.7	73.7	71.4
患者搬送等業務	78.0	75.5	75.0	72.0	74.0	74.5	74.5	75.0	73.5	74.0	73.5	74.0	74.5
患者利便施設	78.0	78.0	74.0	78.0	72.0	74.0	74.0	72.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.7

平成21年度

業務名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
維持管理総括業務	73.0	70.0	71.5	73.0	71.5	73.0	73.0	73.0	71.5	73.0	74.5	74.5	72.6
設備維持管理業務 (建具、給排水衛生設備等)	71.0	70.0	71.0	70.5	70.5	70.5	70.5	71.0	72.0	71.5	73.0	71.5	71.1
備品維持管理業務	72.5	71.2	71.2	71.2	71.2	70.0	72.5	70.0	72.5	73.7	73.7	73.7	72.0
保安・警備業務	76.7	76.7	73.0	71.5	73.7	73.7	74.5	73.7	74.5	73.0	73.0	73.7	74.0
既存宿舍保守管理業務	70.0	71.2	72.5	71.2	73.7	71.2	71.2	70.0	70.0	71.2	70.0	70.0	71.0
清掃管理業務	79.2	73.2	72.2	78.2	73.5	73.2	73.7	74.2	74.2	74.0	74.5	77.7	74.8
環境管理業務	73.7	70.7	70.7	76.7	78.2	78.2	77.5	77.5	78.2	77.5	76.7	71.5	75.6
建物維持管理業務	71.0	71.5	70.5	70.5	70.0	70.5	71.0	70.0	71.0	71.0	70.0	71.0	70.7
外構維持管理業務	71.0	71.0	70.0	71.0	71.0	70.0	72.0	70.0	71.0	73.0	74.0	74.0	71.5
設備維持管理業務 (空調、EV、浄化槽、消防設備等)	70.0	70.5	71.0	71.0	70.0	70.0	72.5	71.0	71.0	71.0	71.0	71.0	70.8
植栽維持管理業務	70.0	70.0	71.2	71.2	70.0	70.0	71.2	71.2	71.2	73.7	73.7	73.7	71.4
患者搬送等業務	78.0	75.5	75.0	72.0	74.0	74.5	74.5	75.0	73.5	74.0	73.5	74.0	74.5
患者利便施設	78.0	78.0	74.0	78.0	72.0	74.0	74.0	72.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.7

平成22年度

業務名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
維持管理総括業務	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	74.5	74.5	73.0	73.0	73.0	73.3
設備維持管理業務 (建具、給排水衛生設備等)	73.0	73.0	72.5	73.0	73.0	73.0	72.5	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	72.9
備品維持管理業務	73.7	75.0	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.8
保安・警備業務	74.5	74.5	74.5	74.5	74.5	73.7	74.5	74.5	74.5	73.7	74.5	73.0	74.2
既存宿舍保守管理業務	71.2	71.2	71.2	72.5	71.2	71.2	71.2	71.2	71.2	71.2	71.2	71.2	71.3
清掃管理業務	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2
環境管理業務	76.7	75.2	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0
建物維持管理業務	70.5	71.0	70.5	70.5	70.0	71.0	71.0	71.0	70.5	71.0	71.0	71.0	70.8
外構維持管理業務	72.0	72.0	72.0	71.0	72.0	72.0	72.0	72.0	72.0	71.0	73.0	73.0	72.0
設備維持管理業務 (空調、EV、浄化槽、消防設備等)	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	72.0	72.0	71.5	71.5	71.6
植栽維持管理業務	71.2	71.2	70.0	71.2	71.2	71.2	72.5	72.5	73.7	72.5	71.2	72.5	71.7
患者搬送等業務	74.5	72.0	74.0	74.5	74.5	73.0	74.5	74.0	74.5	75.0	74.5	73.0	74.0
患者利便施設	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0

平成23年度

業務名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
維持管理総括業務	73.0	74.5	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	74.5	73.0	74.5	73.0	73.0	73.4
設備維持管理業務 (建具、給排水衛生設備等)	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.7	73.0	73.0	73.0	73.0	73.1
備品維持管理業務	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7
保安・警備業務	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.0	73.7	73.7	73.6
既存宿舎保守管理業務	71.2	71.2	71.2	72.5	71.2	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.1
清掃管理業務	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2
環境管理業務	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0
建物維持管理業務	70.5	71.0	71.0	71.0	70.5	70.5	71.0	71.0	71.0	71.0	71.0	71.0	70.9
外構維持管理業務	71.0	71.0	72.0	72.0	70.0	71.0	73.0	71.0	71.0	71.0	72.0	72.0	71.4
設備維持管理業務 (空調、EV、浄化槽、消防設備等)	72.0	72.0	72.5	72.0	72.0	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.8
植栽維持管理業務	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
患者搬送等業務	74.5	75.0	74.5	75.0	74.5	74.5	72.5	74.0	74.5	74.0	74.5	75.0	74.4
患者利便施設	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0

平成24年度

業務名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
維持管理総括業務	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0
設備維持管理業務 (建具、給排水衛生設備等)	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	72.5	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0
備品維持管理業務	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7
保安・警備業務	73.0	73.0	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.6
既存宿舎保守管理業務	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	—	—	72.5
清掃管理業務	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2
環境管理業務	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0
建物維持管理業務	71.5	71.0	71.0	71.0	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.0	71.0	71.5	71.3
外構維持管理業務	72.0	72.0	72.0	72.0	72.0	72.0	72.0	73.0	72.0	72.0	72.0	72.0	72.1
設備維持管理業務 (空調、EV、浄化槽、消防設備等)	72.0	72.0	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.6
植栽維持管理業務	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
患者搬送等業務	75.0	74.5	74.5	71.5	75.0	75.5	74.5	72.0	75.0	74.5	74.5	75.0	74.3
患者利便施設	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0

平成25年度

業務名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
維持管理総括業務	74.5	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.1
設備維持管理業務 (建具、給排水衛生設備等)	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0
備品維持管理業務	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7
保安・警備業務	73.7	73.7	73.7	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.2
清掃管理業務	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2
環境管理業務	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0
建物維持管理業務	71.5	71.5	71.0	71.5	71.5	71.0	71.5	71.5	71.5	72.0	71.5	71.5	71.5
外構維持管理業務	72.0	71.0	72.0	73.0	72.0	72.0	72.0	72.0	71.0	73.0	72.0	71.0	71.9
設備維持管理業務 (空調、EV、浄化槽、消防設備等)	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5
植栽維持管理業務	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
患者搬送等業務	74.5	74.5	74.5	71.5	74.5	74.0	72.0	74.0	74.0	73.5	74.0	74.0	73.8
患者利便施設	74.0	74.0	70.0	70.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	73.3

平成26年度

業務名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
維持管理総括業務	73.0	73.0	73.0	74.5	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.1
設備維持管理業務 (建具、給排水衛生設備等)	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0
備品維持管理業務	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7
保安・警備業務	73.0	73.0	73.7	74.5	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.2
清掃管理業務	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2
環境管理業務	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0
建物維持管理業務	71.5	71.5	71.5	71.0	71.5	71.0	71.0	71.5	71.5	70.5	71.5	71.5	71.3
外構維持管理業務	72.0	72.0	72.0	73.0	72.0	72.0	72.0	72.0	73.0	72.0	72.0	73.0	72.3
設備維持管理業務 (空調、EV、浄化槽、消防設備等)	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	72.0	72.0	71.6
植栽維持管理業務	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
患者搬送等業務	74.5	74.0	74.0	74.0	74.5	74.0	74.5	74.5	74.0	74.0	74.0	75.0	74.3
患者利便施設	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0

平成27年度

業務名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
維持管理総括業務	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0
設備維持管理業務 (建具、給排水衛生設備等)	73.0	73.0	73.0	72.5	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0
備品維持管理業務	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7
保安・警備業務	73.0	73.7	73.0	73.0	72.2	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	72.2	73.0	72.9
清掃管理業務	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2
環境管理業務	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0
建物維持管理業務	71.5	71.0	71.5	71.5	71.5	71.5	70.5	71.0	72.0	71.5	71.5	71.0	71.3
外構維持管理業務	73.0	73.0	72.0	72.0	72.0	73.0	71.0	73.0	73.0	72.0	72.0	72.0	72.3
設備維持管理業務 (空調、EV、浄化槽、消防設備等)	72.0	72.0	72.0	72.0	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.7
植栽維持管理業務	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
患者搬送等業務	74.0	74.0	74.5	74.5	74.0	74.0	74.5	74.5	74.5	74.5	74.0	75.0	74.3
患者利便施設	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0

平成28年度

業務名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
維持管理総括業務	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0
設備維持管理業務 (建具、給排水衛生設備等)	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0
備品維持管理業務	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7
保安・警備業務	73.0	73.0	73.0	73.7	73.0	73.0	73.0	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.4
清掃管理業務	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2
環境管理業務	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0
建物維持管理業務	72.0	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	72.0	71.5	71.0	72.0	72.0	71.5	71.6
外構維持管理業務	73.0	72.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	72.9
設備維持管理業務 (空調、EV、浄化槽、消防設備等)	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5
植栽維持管理業務	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
患者搬送等業務	74.5	74.0	74.0	74.0	74.5	74.5	74.5	74.0	74.5	74.5	75.0	74.0	74.3
患者利便施設	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0

平成29年度

業務名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
維持管理総括業務	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0
設備維持管理業務 (建具、給排水衛生設備等)	73.0	73.0	73.0	72.5	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0
備品維持管理業務	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7
保安・警備業務	73.7	73.7	74.5	73.7	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.3
清掃管理業務	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2
環境管理業務	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0
建物維持管理業務	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.0	71.5	71.5	71.5	71.5	71.0	71.0	71.4
外構維持管理業務	72.0	73.0	73.0	72.0	72.0	73.0	73.0	72.0	72.0	72.0	72.0	72.0	72.3
設備維持管理業務 (空調、EV、浄化槽、消防設備等)	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5
植栽維持管理業務	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
患者搬送等業務	72.5	74.0	73.5	74.0	74.5	74.5	74.5	74.5	74.5	71.5	74.5	74.0	73.9
患者利便施設	74.0	72.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	73.8

平成30年度

業務名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
維持管理総括業務	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0
設備維持管理業務 (建具、給排水衛生設備等)	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0
備品維持管理業務	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7
保安・警備業務	73.0	72.2	72.2	73.0	72.2	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.7	72.9
清掃管理業務	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2
環境管理業務	76.0	76.0	76.0	76.0	72.5	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	75.7
建物維持管理業務	71.5	71.5	71.0	70.5	71.5	71.0	71.5	71.0	71.5	72.0	71.5	71.0	71.3
外構維持管理業務	72.0	73.0	72.0	72.0	73.0	72.0	73.0	72.0	72.0	73.0	71.0	72.0	72.3
設備維持管理業務 (空調、EV、浄化槽、消防設備等)	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5	71.5
植栽維持管理業務	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5
患者搬送等業務	74.5	74.5	74.5	74.5	74.0	72.0	71.5	74.0	74.5	74.5	74.0	75.0	74.0
患者利便施設	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0

平成31(令和元)年度

業務名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
維持管理総括業務	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0
設備維持管理業務 (建具、給排水衛生設備等)	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0
備品維持管理業務	73.7	73.7	73.0	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.6
保安・警備業務	73.0	73.0	72.2	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	72.9
清掃管理業務	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2
環境管理業務	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0
建物維持管理業務	72.0	72.0	72.0	71.0	72.0	71.5	72.0	72.5	72.0	72.5	72.0	71.5	71.9
外構維持管理業務	72.0	71.0	72.0	71.0	72.0	71.0	71.0	72.0	72.0	72.0	72.0	72.0	71.7
設備維持管理業務 (空調、EV、浄化槽、消防設備等)	71.5	71.5	71.5	72.0	71.5	71.5	71.5	72.0	72.0	72.0	72.0	72.0	71.8
植栽維持管理業務	72.5	72.5	71.2	72.5	72.5	71.2	70.0	71.2	71.2	71.2	71.2	71.2	71.5
患者搬送等業務	74.0	74.5	74.0	74.5	75.0	71.5	74.0	70.5	74.5	74.0	74.5	74.5	73.8
患者利便施設	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0

令和2年度

業務名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
維持管理総括業務	71.5	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	72.9
設備維持管理業務 (建具、給排水衛生設備等)	73.0	73.0	72.5	73.0	72.5	72.0	72.5	72.5	73.0	73.0	73.0	73.0	72.8
備品維持管理業務	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7	73.7
保安・警備業務	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	73.0	72.2	73.0	73.0	73.0	72.9
清掃管理業務	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2	74.2
環境管理業務	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0	76.0
建物維持管理業務	71.5	71.5	71.5	71.5	71.0	71.5	71.5	71.5	71.0	71.5	71.5	71.5	71.4
外構維持管理業務	72.0	72.0	72.0	72.0	72.0	73.0	72.0	72.0	72.0	72.0	73.0	73.0	72.3
設備維持管理業務 (空調、EV、浄化槽、消防設備等)	72.0	72.0	72.0	72.0	72.0	72.0	72.0	72.0	72.0	72.0	72.0	72.0	72.0
植栽維持管理業務	71.2	71.2	71.2	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.5	72.2
患者搬送等業務	74.5	74.0	74.0	74.0	74.5	70.5	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	75.0	73.9
患者利便施設	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0	74.0

患者満足度調査集計表

○外来

外来（施設関係）	平成21年度						平成22年度						平成23年度					
	有効 回答数	回答内訳				有効 回答数	回答内訳				有効 回答数	回答内訳						
		非常に良い + 良い	非常に 良い	良い	悪い		非常に 悪い	非常に良い + 良い	非常に 良い	良い		悪い	非常に 悪い	非常に良い + 良い	非常に 良い	良い	悪い	非常に 悪い
合計	2,819	97.7%	19.8%	77.8%	2.0%	0.2%	2,128	98.4%	19.0%	79.3%	1.5%	0.1%	2,985	98.2%	19.4%	78.8%	1.2%	0.4%
(01) 総合受付待合の雰囲気はいかがですか	431	97.6%	18.1%	79.6%	1.9%	0.5%	331	97.9%	16.3%	81.6%	2.1%		452	96.9%	13.3%	83.6%	2.7%	0.4%
(02) 外来中待合の雰囲気はいかがですか	428	98.4%	17.6%	80.6%	1.4%	0.2%	325	98.5%	13.9%	84.6%	1.5%		442	98.6%	14.7%	83.9%	1.1%	0.2%
(03) 総合受付待合はいつもきれいですか	428	98.7%	23.3%	75.4%	1.3%		327	99.4%	22.3%	77.1%	0.6%		441	98.9%	23.4%	75.5%	0.7%	0.5%
(04) 外来中待合はいつもきれいですか	428	99.1%	25.9%	73.2%	0.9%		327	100.0%	22.9%	77.1%			440	99.5%	23.4%	78.1%	0.2%	0.2%
(05) トイレはいつもきれいですか	426	97.1%	25.1%	72.0%	2.4%	0.5%	321	98.8%	28.0%	70.8%	1.2%		432	98.2%	25.2%	72.0%	1.2%	0.7%
(06) 売店の感じはいかがですか	357	95.2%	13.6%	81.7%	4.6%	0.3%	289	96.7%	14.1%	82.6%	2.6%	0.7%	334	97.3%	13.6%	83.5%	2.1%	0.6%
(07) 喫茶の感じはいかがですか	320	98.1%	15.0%	83.1%	1.3%		228	97.4%	15.8%	81.6%	2.6%		444	98.2%	21.2%	77.0%	0.6%	0.2%

外来（施設関係）	平成24年度						平成25年度						平成26年度					
	有効 回答数	回答内訳				有効 回答数	回答内訳				有効 回答数	回答内訳						
		非常に良い + 良い	非常に 良い	良い	悪い		非常に 悪い	非常に良い + 良い	非常に 良い	良い		悪い	非常に 悪い	非常に良い + 良い	非常に 良い	良い	悪い	非常に 悪い
合計	2,609	98.9%	16.3%	82.6%	1.0%	0.1%	2,827	98.5%	15.6%	83.0%	1.0%	0.4%	2,899	97.0%	27.3%	69.7%	2.2%	0.7%
(01) 総合受付待合の雰囲気はいかがですか	403	98.3%	11.2%	87.1%	1.7%		460	98.4%	12.7%	85.7%	1.6%		473	96.4%	21.6%	74.8%	2.7%	0.8%
(02) 外来中待合の雰囲気はいかがですか	398	97.7%	11.8%	85.9%	2.2%		449	98.8%	12.0%	86.8%	1.1%		450	97.4%	22.0%	75.4%	2.0%	0.7%
(03) 総合受付待合はいつもきれいですか	395	99.8%	21.8%	78.0%		0.3%	450	98.9%	18.5%	80.4%	1.1%		461	98.9%	32.1%	66.8%	0.7%	0.4%
(04) 外来中待合はいつもきれいですか	394	100.0%	22.6%	77.4%			449	98.9%	18.9%	80.0%	0.5%	0.2%	460	98.7%	35.4%	63.3%	0.9%	0.4%
(05) トイレはいつもきれいですか	390	99.6%	21.3%	78.3%	0.3%	0.3%	433	98.6%	21.9%	77.9%	0.9%	0.5%	444	98.0%	35.8%	62.2%	1.1%	0.9%
(06) 売店の感じはいかがですか	333	97.9%	12.9%	85.0%	1.8%	0.3%	319	96.9%	11.2%	85.7%	1.7%	1.4%	327	93.0%	21.4%	71.6%	6.1%	0.9%
(07) 喫茶の感じはいかがですか	296	99.0%	12.2%	86.8%	1.0%		267	99.0%	13.2%	85.7%		1.0%	274	96.7%	22.6%	74.1%	2.2%	1.1%

外来（施設関係）	平成27年度						平成28年度						平成29年度					
	有効 回答数	回答内訳				有効 回答数	回答内訳				有効 回答数	回答内訳						
		非常に良い + 良い	非常に 良い	良い	悪い		非常に 悪い	非常に良い + 良い	非常に 良い	良い		悪い	非常に 悪い	非常に良い + 良い	非常に 良い	良い	悪い	非常に 悪い
合計	2,657	97.2%	29.0%	68.2%	2.4%	0.4%	2,687	96.8%	31.7%	65.1%	2.0%	0.3%	2,657	97.5%	30.5%	67.0%	2.3%	0.2%
(01) 総合受付待合の雰囲気はいかがですか	444	95.5%	23.7%	74.8%	4.3%	0.2%	460	95.8%	24.3%	70.9%	3.5%	0.6%	444	97.7%	23.4%	74.3%	2.3%	
(02) 外来中待合の雰囲気はいかがですか	443	97.8%	23.8%	74.0%	2.2%		458	97.5%	29.6%	67.7%	2.0%	0.5%	437	98.4%	23.3%	75.1%	1.6%	
(03) 総合受付待合はいつもきれいですか	444	99.1%	33.3%	65.8%	0.9%		453	99.2%	36.2%	63.0%	0.5%	0.3%	444	99.8%	33.1%	66.7%	0.2%	
(04) 外来中待合はいつもきれいですか	443	99.3%	35.4%	63.9%	0.7%		457	99.0%	37.4%	61.6%	0.6%	0.2%	439	99.6%	35.8%	63.8%	0.5%	
(05) トイレはいつもきれいですか	409	97.8%	39.2%	56.6%	1.4%	0.7%	423	91.1%	35.9%	55.2%	2.3%		408	97.0%	39.2%	57.8%	2.9%	
(06) 売店の感じはいかがですか	273	93.5%	22.6%	70.9%	5.3%	1.1%	243	95.9%	27.2%	68.7%	4.1%		264	91.9%	24.6%	67.3%	6.7%	1.4%
(07) 喫茶の感じはいかがですか	201	97.6%	27.9%	69.7%	2.0%	0.5%	193	99.0%	30.6%	68.4%	1.0%		201	98.0%	33.6%	64.2%	2.0%	

外来（施設関係）	平成30年度						平成31（令和元）年度						令和2年度					
	有効 回答数	回答内訳				有効 回答数	回答内訳				有効 回答数	回答内訳						
		非常に良い + 良い	非常に 良い	良い	悪い		非常に 悪い	非常に良い + 良い	非常に 良い	良い		悪い	非常に 悪い	非常に良い + 良い	非常に 良い	良い	悪い	非常に 悪い
合計	2,488	97.4%	28.9%	68.5%	2.3%	0.4%	3,063	97.5%	33.3%	64.1%	2.0%	0.5%	2,657	97.7%	35.3%	62.4%	2.2%	0.2%
(01) 総合受付待合の雰囲気はいかがですか	417	97.8%	24.2%	73.6%	1.4%	0.7%	513	96.5%	27.5%	69.0%	2.9%	0.6%	444	97.1%	30.9%	66.2%	2.9%	
(02) 外来中待合の雰囲気はいかがですか	416	97.3%	24.5%	72.8%	2.4%	0.2%	513	97.1%	28.7%	68.4%	2.7%	0.2%	443	97.5%	30.2%	67.3%	2.5%	
(03) 総合受付待合はいつもきれいですか	407	99.5%	35.6%	63.9%	0.5%		513	99.4%	39.0%	60.4%	0.4%	0.2%	444	99.1%	38.7%	60.4%	0.9%	
(04) 外来中待合はいつもきれいですか	410	98.4%	35.6%	62.8%	2.0%	0.2%	511	99.4%	39.7%	59.7%	0.4%	0.2%	443	99.6%	39.3%	60.3%	0.5%	
(05) トイレはいつもきれいですか	379	96.6%	33.8%	62.6%	2.6%	0.8%	469	98.3%	38.8%	59.5%	1.5%	0.2%	409	98.3%	41.6%	56.7%	1.6%	0.2%
(06) 売店の感じはいかがですか	265	94.3%	23.0%	71.3%	4.9%	0.8%	312	94.2%	28.2%	68.0%	4.5%	1.3%	273	94.5%	30.8%	63.7%	4.4%	1.1%
(07) 喫茶の感じはいかがですか	194	98.0%	25.8%	72.2%	2.1%		232	97.4%	31.5%	65.9%	1.7%	0.9%	201	97.5%	35.3%	62.2%	2.5%	

○入院患者

入院患者（施設関係）	平成21年度						平成22年度					平成23年度						
	有効 回答数	回答内訳					有効 回答数	回答内訳				有効 回答数	回答内訳					
		非常に良い + 良い	非常に 良い	良い	悪い	非常に 悪い		非常に良い + 良い	非常に 良い	良い	悪い		非常に 悪い	非常に良い + 良い	非常に 良い	良い	悪い	非常に 悪い
合計	413	92.1%	17.8%	74.3%	6.3%	1.4%	790	89.5%	18.3%	71.2%	7.3%	3.4%	685	89.6%	31.7%	67.9%	7.0%	3.3%
(01) 病室はいつもきれいですか	73	98.6%	27.4%	71.2%	1.4%		138	94.2%	19.8%	74.0%	3.0%	2.2%	125	92.8%	36.8%	66.0%	4.8%	2.4%
(02) 病室は落ち着いて過ごせますか	75	86.6%	13.3%	73.3%	12.0%	1.3%	138	86.9%	21.7%	65.2%	8.0%	5.1%	122	89.4%	33.6%	66.8%	7.4%	3.3%
(03) トイレはいつもきれいですか	72	91.6%	19.4%	72.2%	6.9%	1.4%	138	85.5%	13.8%	71.7%	11.8%	2.9%	123	82.9%	32.5%	50.4%	13.0%	4.0%
(04) デイルームは落ち着いて過ごせますか	73	80.9%	15.1%	66.6%	13.7%	5.6%	139	82.7%	15.1%	67.6%	13.7%	3.6%	118	85.7%	27.1%	58.6%	9.3%	4.2%
(05) 売店の感じはいかがですか	63	96.8%	15.9%	80.5%	3.2%		124	93.0%	19.4%	73.5%	4.0%	4.0%	107	94.4%	29.9%	64.5%	2.6%	2.8%
(06) 喫茶の感じはいかがですか	57	98.3%	15.8%	82.5%	0.8%		113	94.7%	20.4%	74.3%	2.7%	2.7%	90	92.2%	30.0%	62.2%	4.4%	3.3%

入院患者（施設関係）	平成24年度						平成25年度					平成26年度						
	有効 回答数	回答内訳					有効 回答数	回答内訳				有効 回答数	回答内訳					
		非常に良い + 良い	非常に 良い	良い	悪い	非常に 悪い		非常に良い + 良い	非常に 良い	良い	悪い		非常に 悪い	非常に良い + 良い	非常に 良い	良い	悪い	非常に 悪い
合計	588	91.2%	26.3%	64.9%	6.6%	2.1%	543	91.6%	21.1%	70.5%	6.5%	3.5%	587	79.5%	34.1%	45.4%	11.3%	9.2%
(01) 病室はいつもきれいですか	106	96.2%	31.1%	65.1%	2.8%	1.0%	97	95.9%	20.4%	75.5%	2.0%	2.0%	123	85.3%	33.3%	52.0%	7.3%	7.3%
(02) 病室は落ち着いて過ごせますか	106	88.7%	30.2%	58.5%	8.5%	2.8%	96	99.6%	19.8%	79.8%	6.3%	4.2%	121	75.2%	34.7%	40.5%	11.6%	13.2%
(03) トイレはいつもきれいですか	106	83.0%	24.5%	58.5%	11.3%	5.7%	94	83.1%	19.8%	63.3%	14.8%	2.1%	119	76.5%	32.8%	43.7%	15.1%	8.4%
(04) デイルームは落ち着いて過ごせますか	105	88.6%	25.7%	62.9%	8.6%	2.9%	95	85.2%	19.3%	65.9%	11.4%	3.4%	120	73.3%	30.8%	42.5%	15.0%	11.7%
(05) 売店の感じはいかがですか	90	94.5%	21.1%	73.4%	5.8%	0.0%	85	92.0%	25.3%	66.7%	2.3%	5.7%	108	75.9%	35.2%	40.7%	14.8%	9.3%
(06) 喫茶の感じはいかがですか	75	96.0%	25.3%	70.7%	4.0%		76	93.6%	21.8%	71.8%	2.8%	3.8%	96	90.6%	37.5%	63.1%	4.2%	6.2%

入院患者（施設関係）	平成27年度						平成28年度					平成29年度						
	有効 回答数	回答内訳					有効 回答数	回答内訳				有効 回答数	回答内訳					
		非常に良い + 良い	非常に 良い	良い	悪い	非常に 悪い		非常に良い + 良い	非常に 良い	良い	悪い		非常に 悪い	非常に良い + 良い	非常に 良い	良い	悪い	非常に 悪い
合計	522	83.6%	34.3%	49.3%	11.4%	5.1%	432	86.1%	31.0%	55.2%	10.4%	3.5%	404	80.8%	28.1%	52.7%	13.1%	6.1%
(01) 病室はいつもきれいですか	98	84.7%	36.7%	48.0%	13.3%	2.0%	85	87.0%	34.1%	52.9%	9.4%	3.5%	78	83.3%	34.6%	48.7%	11.5%	5.1%
(02) 病室は落ち着いて過ごせますか	97	79.4%	29.9%	49.5%	14.4%	5.2%	82	74.4%	29.3%	45.1%	19.5%	6.1%	75	72.0%	24.0%	48.0%	20.0%	8.0%
(03) トイレはいつもきれいですか	99	79.8%	28.3%	51.5%	14.1%	6.1%	80	82.5%	30.0%	52.5%	13.8%	3.8%	73	83.6%	27.4%	56.2%	9.6%	6.8%
(04) デイルームは落ち着いて過ごせますか	84	78.6%	31.0%	47.6%	16.6%	6.0%	70	82.9%	20.0%	62.9%	12.9%	4.3%	72	75.0%	20.8%	54.2%	15.3%	9.7%
(05) 売店の感じはいかがですか	80	85.0%	37.5%	47.5%	6.3%	8.8%	63	93.7%	39.7%	54.0%	4.8%	1.6%	63	82.5%	31.7%	60.8%	12.7%	4.8%
(06) 喫茶の感じはいかがですか	64	93.8%	42.2%	51.6%	4.7%	1.6%	52	96.2%	32.7%	63.5%	1.9%	1.9%	43	88.3%	30.2%	58.1%	9.3%	2.3%

入院患者（施設関係）	平成30年度						平成31（令和元）年度					令和2年度						
	有効 回答数	回答内訳					有効 回答数	回答内訳				有効 回答数	回答内訳					
		非常に良い + 良い	非常に 良い	良い	悪い	非常に 悪い		非常に良い + 良い	非常に 良い	良い	悪い		非常に 悪い	非常に良い + 良い	非常に 良い	良い	悪い	非常に 悪い
合計	506	80.4%	28.0%	52.3%	43.6%	3.9%	382	84.1%	32.7%	51.4%	14.2%	2.1%	545	86.1%	32.5%	63.6%	10.2%	3.7%
(01) 病室はいつもきれいですか	90	83.3%	30.0%	53.3%	14.4%	2.2%	73	87.7%	35.6%	52.1%	11.0%	1.4%	102	91.1%	28.4%	62.7%	5.9%	2.9%
(02) 病室は落ち着いて過ごせますか	89	76.4%	28.1%	48.3%	18.0%	5.6%	72	76.4%	25.0%	51.4%	20.8%	2.8%	104	79.8%	28.8%	51.0%	14.4%	5.8%
(03) トイレはいつもきれいですか	88	75.0%	28.4%	45.6%	21.5%	3.4%	70	71.4%	30.0%	41.4%	27.1%	1.4%	101	82.2%	27.7%	54.5%	11.9%	5.9%
(04) デイルームは落ち着いて過ごせますか	74	76.2%	21.4%	54.8%	16.7%	7.1%	63	82.5%	22.2%	60.3%	12.7%	4.8%	96	79.2%	24.0%	55.2%	16.7%	4.2%
(05) 売店の感じはいかがですか	84	87.2%	34.3%	52.9%	10.0%	2.9%	62	88.7%	40.3%	48.4%	11.3%		88	89.8%	39.8%	50.0%	6.8%	3.4%
(06) 喫茶の感じはいかがですか	81	84.0%	25.0%	58.0%	14.0%	2.0%	42	97.7%	42.9%	54.8%	2.4%	2.4%	54	94.4%	46.3%	48.1%	5.5%	

資料3

『島根県立こころの医療センター（仮称）整備・運営事業』における自己評価

株式会社 PFIいずも

① 事業に応募した動機

本事業は島根県において初めて実施されたPFI事業であった。病院建設地の出雲市を中心とした地域の企業でコンソーシアムを組成し、地域完結型PFIとして受注機会
の拡大・地域経済の発展を目的に応募した。

② 事業実施による事業者側のメリット

コンソーシアム構成企業は、それぞれ建設・施設管理等のノウハウを持った企業であったが、連携して単一プロジェクトに参加する機会は少ない。PFI事業として構成企業が連携して精神病院という特殊な施設的设计・施工から運営までの機会を得られたことは、PFI事業そのものの収益や実績、ノウハウ蓄積のみならず他事業の業容拡大にも貢献した。

③ 提案段階での課題や苦勞した点

地域完結型PFIとして初めて病院PFI事業に取り組んだこともあり、PFI提案
ノウハウが無い中でタイトなスケジュールでの提案書提出であり非常に苦勞した。

提案書作成においては、コンソーシアム構成企業間の調整をしつつ、設計や建設、維持管理運営企業の事業をマネジメントすることに時間を要した。また、設計や費用の積算、施工から運用に至るまで、提案書作成作業のすべてがリンクしており、運用ベースの変更が設計まで影響を与えることも多く、事業成立を担保するためのチェックが繰り返し行われたこともスケジュールに影響した。

④ 建設期間、維持管理期間それぞれで民間事業者のノウハウを発揮できた点

構成企業間の連携と病院側との調整、事業者側の提案や工夫により、病院側の理解を得ながら一体となって解決することで新病院の開院まで至ることができた。

建設工事においては早期にプレロード盛土を行い品質とコストダウンを両立させるなどの工夫を行った。

維持管理期間においては次のことを実施した。

- 1) 県側担当者が比較的短期間で異動がある中、民間側の統括責任者が長期在籍し病院設備の状況を長期的視点で包括的に管理することによる施設維持管理の効率化

- 2) 経験豊富な建設系・施設管理系の有資格者がモニタリング・点検を行い、予防保全～修繕対応する事によりコスト面や人員面での効率化
- 3) 修繕対応において常駐要員と専門業者との効率的な配分によるコスト削減
- 4) 地域完結型 P F I の強みを生かして横の連携を密に行い設備トラブル等に対する迅速な対応

事業を通して当初よりクラウド型情報システムを構築し、ステークホルダー相互の情報共有を行い効率的な情報管理を実施した。また病院や学校の行事等への参画や清掃ボランティア等の実施により快適な病院環境の提供に努めた。

- ⑤ 県との連携に課題はあったか（役割分担、リスク分担、入札書類、日常の連絡調整、モニタリングなど）

建設から維持管理運営期間において、事業者としては県との連携に特に大きな問題は無かったと考える。

日常の連絡調整は、随時修繕依頼書等の書面を取り交わすことで、漏れや行き違いのないスムーズな連絡調整を行うことができた。役割分担も要求水準書に従った形で業務遂行できており概ね問題なかったが、一部病院側から要求水準を超えた要求もあり事業者側がボランティアで対処していた部分もあった。

リスク分担については精神病院という特殊な形態であり、特に修繕関係で線引きが非常に難しい部分があった。モニタリングに関しては、病院との連携調整によりモニタリング計画書及びモニタリングシステムをまとめ、日・月・年サイクルを適切に回し、セルフモニタリングを含めて必要な業務評価を適宜実施した。

- ⑥ 事業期間中、想定外の事象は発生したか。また、どのような対処を行ったか。

地震や台風、集中豪雨等の災害や、新型コロナウイルスのパンデミック等も起こったが、事業に直接的な影響を与えるまでには至らなかった。また、外的要因による資材や工事費用の高騰、専門要員の手配に少なからず影響したが、適宜対処し大きな問題とはなっていない。ただ、患者の行動に起因した想定外の事象も発生しており、精神病院としての維持管理の難しさを感じた。

- ⑦ 事業期間を通じて財務状況はどうだったか（自己分析）

空調設備の利用頻度が高く想定以上に修繕が発生したため利益の減少要因となった。事業期間中の財務状況に問題はなく、融資行への返済の指標である D S C R も一定値を確保することができた。S P C からスポンサー企業への配当は一切行わない契約であったため、万が一何か生じてもある程度の内部留保は確保されている。

ただ、サービス購入料の支払いが年 4 回（大規模修繕業務は年 1 回）であり、請負事業者は支払までの期間の一時的な資金負担が発生した。

⑧ P F I 制度上の課題や改善点に関する意見

本事業による維持管理は15年という長期契約であったため、当初の契約書や要求水準書では想定されていない事象が発生した。契約書・要求水準書記載事項の変更は容易ではなく、事業環境や物価等の変化やリスクに追随することが難しい場合がある。本事業においても、事業環境は当初と比較して相当変化しており、当初計画の履行が困難な場合があった。

地域経済の活性化や利便性・効率などを考えると、地域完結型P F Iは都市部の大企業の運営では得られないメリットがあると考えているが、P F I自体のスキームが複雑で地域企業のみでは参入障壁が高く感じる。

また、P F Iの官側メリットとして支払の平準化が挙げられるが、リスク分担の視点では将来的な修繕に関して請負事業者側の税払後の内部留保での対応が必要となる。P F I事業全体を考えると必然的に税払分の負担が余分に発生することとなり、契約における検討または法整備が必要と考える。