

PFI 事業スタッフによるコロナ対応の振り返り報告書

～八尾市立病院におけるアンケート調査から～

八尾医療 PFI 株式会社

帝京大学法学部 朴井晃

2025 年 5 月 1 日

1. アンケートの位置づけと狙い

① アンケート調査を行うにあたっての背景

本アンケートは、筆者（帝京大学法学部 准教授 朴井晃）と八尾医療 PFI 株式会社（PFI 事業における契約の主体であり、PFI 事業者全体のマネジメントを担う中核をなす特別目的会社（SPC）であり、以下「SPC」という。）が共同で実施したものである。その目的は、新型コロナウイルス感染症（以下「コロナ」という。）対応を振り返り、その経験を次の新興感染症への備えに活かすことにある。特に、PFI 事業に従事したスタッフの視点や具体的な取り組みを記録し、自治体病院の運営を支えた多様な努力を広く共有することで、次なる課題解決に貢献する可能性が高いという共通認識から実現したアンケートである。

② アンケートで明らかにするもの

アンケートでは、PFI 事業スタッフがコロナ対応において直面した課題や取り組みを記録し、得られた経験を次なる感染対策の検討材料とすることをめざす。

業務中に行った工夫や行政機関からの要請への対応、運営方針決定過程での課題などの具体的事例を収集することを重視しつつも、回答者が自由に感想や業務内容を振り返ることを大切にしている。

また、PFI 事業スタッフが恐怖や不安と隣り合わせの中で、医療職とともにコロナ対応にあたった姿を浮き彫りにすることもめざしている。この結果は、スタッフの貢献を広く周知し、PFI 事業者の評価向上にも寄与するものとなる可能性を秘める。

なお、アンケートの回答に記載された内容は、事実関係を確認したものではなく、あくまで個人の見解であり、所属組織の公式見解ではないことを申し添える。また、個人を攻撃するものや差別的な表現は一切なく、SPC の承認のもと、そのまま公表している。各回答内容に関する個別の問い合わせにはお応えできかねることを、あらかじめご理解いただきたい。

2. アンケートの結果

① アンケートの実施概要

アンケートは、八尾市立病院における PFI 事業に従事するスタッフを対象に実施したものであり、その概要を表 1 に整理した。

表 1 八尾市立病院の PFI 事業者へのアンケート内容

項目	説明
依頼期間	2024 年 9 月 1 日から 2024 年 10 月 31 日までの約 2 か月間
依頼方法	SPC より、協力企業の責任者を対象とした会議の場で協力依頼を行うとともに、詳細を記載した書面を併せて配布し、依頼を進めた
実施方法	本調査では、対象者に対し、コロナ対応の経験や感想を記録する簡易なメモを求めた ※以下のような具体例を提示し、多くても 5 行以内の短い文章または箇条書き形式で記載するよう依頼。 ・コロナ対応で「がんばったこと」「大変だったこと」「嫌だったこと」などの感想 ・コロナ対応で「新たに行ったこと」「変更があったこと」「やらなかったこと」など、業務内容に関すること ・患者や他のスタッフからの「感謝」「心ない言動」などの記録 ・その他、コロナ対応に関連する事象全般

筆者整理

② アンケートの対象及び回答

アンケートは、表2のとおり八尾市立病院のPFI事業者12社を対象として実施し、依頼はSPCを通じて行っている。なお、アンケートへの回答はあくまで任意であるため、個別企業ごとの回答状況を示すことは控え、各業務種別ごとに取りまとめた回答数などを表3に示すこととした。

回答データの入力作業は、本研究に協力する筆者のゼミ生らの学生によって進められている。入力方法としては、複数の項目が記載されている場合、それぞれを別項目として入力し、1つの内容を1項目で記録する形式を採用している。

アンケートは、八尾市立病院のPFI事業に従事するスタッフを対象に、2024年9月1日から10月31日にかけて行われ、表3のとおり、12社のPFI事業者のうち、64人のスタッフから計135件の記述が寄せられた。

アンケートで収集したデータを多様な視点から分析できるよう全回答を表4に掲載する。この一覧はアンケート結果を総合的に活用するための重要な資料となるため、有効に活用されたい。

本アンケートで得られた回答が、次の新興感染症に向けた知見の蓄積に寄与し、より迅速かつ実効性のある対応を実現するための一助となることを期待する。

表2 八尾市立病院のPFI事業者

企業名	八尾市立病院 PFI 事業の 25 業務（個別業務）	本アンケートでの業務種別
八尾医療 PFI (株) : SPC	八尾市立病院維持管理 ①病院施設等の一部整備事業 / ②建設・設備維持管理業務 / ③病院運営業務 / ④経営コンサルティング業務	その他病院運営業務
ニチイ学館	医療事務 / 電話交換 / 図書	その他病院運営業務
関電ファシリティーズ(株)	設備管理 / 清掃業務 / 警備業務 / 外構管理 / 植栽管理 / 環境衛生管理 / 医療ガス設備 / 廃棄物管理	建設・設備維持管理業務 病院運営業務（政令8業務）
(株)日本医学臨床検査研究所	検体検査業務	病院運営業務（政令8業務）
鴻池メディカル(株)	滅菌消毒業務	病院運営業務（政令8業務）
シダックスフードサービス(株)	食事の提供業務	病院運営業務（政令8業務）
(株)トーカイ	洗濯業務	病院運営業務（政令8業務）
(株)日本ビジネスデーター プロセッシングセンター	総合医療情報システムの運営管理業務	その他病院運営業務
ヒューマンライフケア(株)	院内保育所運営	その他病院運営業務
エム・シー・ヘルスケア(株)	医材・薬品調達業務 / SPD 業務 / 医療機器の管理業務 / 医療機器の整備・更新業務 / 医療機器の保守点検業務 / 什器・備品の整備・更新・保守点検・管理業務	その他病院運営業務 病院運営業務（政令8業務）
(株)光洋	レストラン運営業務 / 売店運営業務	利便施設運営管理業務
総合メディカル(株)	入院患者向けテレビのレンタル	利便施設運営管理業務

筆者整理

表3 アンケート回答状況

業務種別（アンケート対象事業者数）	2024年10月1日時点調査対象スタッフ人数 単位：人	回答人数 単位：人	回答項目数 単位：件
建設・設備維持管理業務（1社）	32	4	5
病院運営業務（政令8業務）（4社）	125	36	65
その他病院運営業務（(5)社）	156	24	65
利便施設運営管理業務（2社）	22	0	0
計（12社）	335	64	135

※複数の業務を行っている場合 事業者数：表2で上段に記載している方で算定

スタッフ数：可能な範囲で業務種別で算定

基本データはSPCより提供を受けアンケート結果などから筆者整理

表4 回答内容一覧

	記載内容
1	手洗い・うがい・手指消毒・マスク着用の徹底
2	無駄な外出、人が多いところは避けることなど、現在でも心掛けている
3	感染対策（ガウンテクニックなど）を行っての作業は動きにくかったです
4	手洗い・うがいの励行
5	新型コロナで一番ピリピリしていたころ、通勤時電車内に自分と旅行帰りらしいグループが乗っていたが、そのグループがマスクをせずにおお声で話しており、こっちはこれからコロナに罹るかもしれないところに働きに行くのに！と非常に腹立たしくなった
6	未知のウイルスに対応する検査の運用が始まった後でもエラーがあり、捜査や時間で工夫され出来上がっていく過程にその当時は不安や大変さを感じた。
7	コロナ感染疑いの患者様で、他のインフルエンザ等の検査を行うとき、安全キャビネット等何もない通常の部屋での検査だったのではじめは自分も感染するかもと恐怖心があった。
8	コロナの時期には現在の職場に入職していないのでそのあたりはわかりません。今までの仕事の経験としては感染対策（防具服等）が大きかったと思います。
9	病院勤務のため、病院にコロナを持ち込むわけにはいかず私生活で息抜きができずしんどかった。
10	世間は家にこもっていたが、リモートできない仕事なので大きく生活は変わらずよかった。
11	マスク生活、ソーシャルディスタンスは面倒だった。
12	繁華街は空いていてよかった。
13	心無い言動を受けた記憶はなかった。
14	給付金はありがたかった。
15	（自身を含め）急な発症、濃厚接触による人手不足の中現場を回すこと
16	感染の増減が読めず、試薬の在庫管理
17	ここには入職していなかったが前職でPCRを行っていてずっと拘束されてしんどかった。
18	その割に他の医療従事者は別で手当が少なくつらかった。
19	コロナ対応が必要な時期にまだ現在の職場には入職していなかったのどうだったかわかりませんが、個人的に感染対策をするのは大変難しいと感じました。
20	コロナ流行期にコロナ抗原検査を早期に導入する必要がある、定性検査から抗原検査へ短期間で取り入れ、他業種とも協力し合い要望に応えられたこと。
21	感染拡大期において職員への感染対策の意識付けや防止対策又、濃厚接触者が多発し職員不足に陥り業務工夫した。

22	イベントや各種学会が中止、リモートとなり、コミュニケーション不足となった。
23	緊急検査に対応
24	検体の量が多く処理が大変だった。
25	感染しないか不安だった。
26	家族に持病をもつ者がいるので、外出時は、必ずマスク着用を心がけていました。今も必ず行っています
27	手洗いうがいは絶えず行っています。
28	人込みは避けていたので、外出は極力やめていました
29	感染対策としての洗浄対策・滅菌方法の選択が難しかったです。
30	用具の不足に対しては、横のつながりが必要と大変思った。（職員・委託業者との連携）
31	初動対応の難しさの体験をしました。
32	感染対策に気を使った。
33	濃厚接触者も長期休んだりが大変だった。
34	1日3回の検温が苦痛
35	消毒用のアルコールを持ち歩くようになった
36	外出の際はマスクをするように心がけた
37	猛暑でのマスク着用はしんどい
38	映画を見に行く際は、なるべく回りがアイテル席を選ぶ。
39	機材回収時にコロナ患者さんに使用した分は、別袋（ビニール袋）に入れてくれていた部署さんもあり、それは注意して取り扱いできたので良かったです。
40	院内・院外でのマスク着用と手洗い・うがいを欠かさない
41	普段からの感染対策（マスク着用・手洗い・うがいなど）を徹底するようした
42	毎日の検温が大変だった
43	暑い中のマスクが嫌だった
44	暑い日に屋外でマスクを着用しないといけないのが辛かったです
45	マスクをしている部分の肌がよく荒れました
46	常にアルコール消毒する
47	極力外食しない
48	微熱が出るたびに怖かった
49	せきをするとう嫌な目で見られて
50	高齢の親と同居しているので、もしコロナになって親にうつすのが怖かった
51	常にマスク着用し、消毒・うがいを徹底しています
52	人混みを歩く時は常にマスクをするようになった
53	コロナにかかったときに感知しているのか？不安になった
54	感染対策にすごく気を使った
55	感染については日頃よりスタンダードプリコーションを実施しており、特に大きな問題はなかった
56	一部の新人スタッフの中に必要以上に恐れ、回収業務を他のスタッフと替わってほしいとの声もあった
57	大変なことも多かったけど、患者さんのためになっている！と実感できました
58	寄り添い食開始の際、病院と栄養科連携が取れておらず、間に入って大変だった
59	デイスボ食器の対応が大変だった。安全のために仕方ないと思いますが。
60	人工呼吸器など、コロナ患者に使用後の管理が大変でした
61	（大変だったこと）医療材料／医薬品全般欠品及び納期延期の対応

62	(大変だったこと) 医療材料／医薬品の値上げ
63	(大変だったこと) スタッフのコロナ感染時の欠員による人員不足
64	(大変だったこと) 感染予防のための清拭 (配送用オリコン・作業場所等)
65	(総括) 当時の物品供給に一番力を入れて業務にあたっておりました。予想できない納期遅延や欠品が多く発生したように思います。多くは製造元 (メーカー) でのクラスターや海外からの配送遅延などが原因でした。この欠品等に関しては、現在は原材料不足や製造業が追いつかない (需要増) と形を変えて、欠品状況が継続しているものもあります。今後もより注意しながら業務を行っていきます。
66	職場が病院ということで、自宅から職場、職場から自宅へウイルスを持ち込まないよう気を遣っていたためストレスだった
67	初めてのことが多く、苦勞する場面もありましたが、一致団結することができたと感じている
68	コロナ患者様に使用した医療機器の取り扱いが大変であった
69	新感染症ということで病院側、業者側も探り探りであり対応が大変であった
70	厚労省・保健所の指示があいまいであった
71	コロナ受け入れ病院勤務とのことでスタッフ募集が困難であった
72	病院側よりコロナ選択の対応で感謝の言葉があり報われた
73	コロナ流行当初、マスクの不足や消毒の不足で大変な時、病院内においてワクチン接種を優先的に受けれて、その結果感染せず仕事をガンバレたこと
74	コロナ患者さんの付き添いベッドの貸し出しや布団の回収など、色々と怖いと思いました
75	マスク・手洗い・消毒を徹底 (職場・家庭) が大変でした。他の人にもうつしてもいけないし、うつされてもイヤで恐怖でした
76	個室の患者さんのところに伺った際、患者さんはマスクをしていなくて、その日の午後にコロナ陽性が出て、自分はマスクをしていたが、うつるんじゃないかドキドキしました
77	行動制限 (部屋に入れないなど) があり、患者さんにお会いできなくて不自由なことがありました
78	コロナ請求で感染をふせぐため、後日 (未払い) で退院されることから、未収金が増えた
79	通常通りの保険確認・登録ができないこと。公費 (28) の通知書が数か月後に保健所から送られてくるため、レセプトの保留が多くなった
80	保険証の確認がしにくい
81	コロナが最も流行していた時期は入社前だったので対応というほどのことはできていないですが、今後の関りがあれば、先輩や経験した方からか学び行動したいと思います
82	フェイスガード等がまわってこなかった
83	保険が確認ができなかったため請求が遅れた
84	公費の負担の制度がややこしかった
85	レセプト表記がきちんと出なかったことが多くあったため大変だった
86	小児科でのコロナ受診に関しては、受け入れが可能だったので、保護者からの声は良かったです
87	逆に高校生以上の方を受け入れ対応していないことに対して日々苦情として「市民のための病院なのに!」「市立病院なのに!」「他科で受診しているのに!」等々
88	コロナ流行の最初のころは党員がコロナ対応していないと問い合わせに答える指示を受けたことが、個人的につらい気持ちでした
89	日常でも言われますが、「市民のための病院ではないのか?」と当時何回もいわれた
90	問い合わせ件数が増大し、出勤日数を増やして対応した
91	電話回線がパンク
92	交換業務と予約変更の兼務のキャパオーバー (全回線、朝から夕までずっとコール)

93	コロナに関する問い合わせの窓口の混乱で、電話交換できないこと多数。
94	保留 10 分以上頻回、職員も患者もパニックで怖かった
95	病院に行きたくないとパニックで、予約変更の電話が多かった
96	電話がつながらないクレームが多かった
97	色々な機関、保健所・役所・た病院等から多く入電あり、誰が担当か、どこに回したらいいか、かなり悩みました
98	感染拡大防止に関する問診に関して、入院時記入されずに来院される（入院日からと記入があるため、入院してから記入するものと思われていた）
99	感染拡大防止に関する問診に関して、症状があるが連絡をされておらず、確認に時間を要する（PCR 陽性の方もいる）
100	感染拡大防止に関する問診に関して、術前 PCR 後に書類の受付に来られることがあった
101	Gmis（コロナ検査数・患者数を厚労省へ提出する業務）
102	連携不足により大きなミス（コロナ治療薬の発注漏れ、公表された確保病床数の誤り
103	2021 年 5 月～2024 年 3 月継続され、年末年始を含め、3 連休以上は取得できなかった
104	入力項目が改訂されることが多く、作業時間が多業務を圧迫、時間外の増加に
105	このような状況が辛かったうえに請負業務であることが悲しく思いました
106	通常業務以外の業務が増加、仕様外・直接指示もあった（緊急時ということで断れず、対価なしであった）・Gmis 入力・コロナ影響の各データ・コロナ問診・コロナ検査後事後支払いのため未収が増え、管理・郵便作業が増えた・予約変更も増えた
107	緊急時での対応が決めるまでに時間がかかることが多かった（例のないことで仕方がないと思うが）
108	近所（住居）に病院に通勤しているので、冷たい視線を感じた
109	初期はマスク入手が困難で高値でも購入せざるを得なかった。以後、常に十分な在庫を心掛けるようになった。
110	人との距離を保つのが難しかった。人によって危機感が異なり、外食、会食についても一般の感染以上に気を付けていた。
111	濃厚接触者のルールがあるときは、気を付けていても就業に影響があるなど不都合を感じた。
112	エッセンシャルワーカーという言葉や立場が知られるようになり、感謝や労いの言葉は励みになった。
113	慰労金の給付は素直にうれしく思った。コロナを機に感染症について以前より気を付けるようになった。
114	院内保育ということもあり、プライベートでも感染しないよう家族にも協力してもらって、アルコール消毒や黙食などを徹呈して取り組んだ。園内では、ゴーグル、マスクの着用をして、濃厚接触者にならず、子どもたちが感染しても閉演できるように努めたが、子どもがマスクを着用していない為に濃厚接触者になり、何度も PCR 検査を受けないといけないことがつらかった。
115	感染予防(毎日玩具や室内の消毒を行う)夏場にマスクとゴーグルをつけて保育するのが大変だった。
116	毎朝園児の体温を測り、体調を把握しても病院に入るときは、再度熱を測るなど同じことを何度も繰り返し行わないといけないのが大変だった。
117	マスクやゴーグルをしていても濃厚接触者扱いになり、何度も PCR 検査を受けた。
118	わずかな体調不良でもコロナである場合が考えられる限り、過剰な対策をしなければならなかった。（自分も子供も他者も）
119	手洗い手指消毒の徹底により、手荒れになった。

120	マスク着用のため初対面の人の顔(表情)が分からず関係を深めにくかった。夏場は暑かった。
121	コロナに関連する電子カルテシステムのマスタ追加対応（検体検査・細菌検査、文書・テンプレート、予約枠、給食など）
122	PCR 対応を行うためのプレハブ施設へノート端末・プリンタの設置、いずれも至急の対応を求められたが、途中で依頼内容が変わることが多々あり、業務的にも精神的にも負荷が大きかった
123	一般企業において初期は、マスク・アルコールを入手するのが大変だった
124	少人数の体制の中、多人数の業務と比べると、1 人の欠員の重みが違い、2 人が感染すると業務がまわらなくなるという重圧が長期間続いたのが精神的に辛かった
125	マスタ対応について、無理のある内容や期限の依頼があった
126	国内での感染が始まり、数週間の対応で済むと思われたが、そうではなく本格化し始めた頃の受付スタッフの動揺への対処。こちらも未知のものに対する上では同様であったが、ある看護師長が、「まずはスタンダードプリコーション（標準予防策）」と言われたのが、印象に残っている。
127	会議が大変増え、通常業務に加わったため業務時間が大幅に増加して大変だった。
128	感染してはいけないという思いがあったので、外出、外食を極限まで控えたが、かなりストレスだった。出かけている人や、お誘いをくれる人に少し戸惑いを感じた。
129	防護服を着て受付対応を行ったり、休日にはワクチン受付を行うなど、通常とは違う業務が増えて、これも大変だった。ただ、今となると良い経験ができたと感じている。
130	大変だった一方、普段は事務のみであるが、「医療従事者」になれた気がして、大変誇らしく感じた。
131	感染者数の増加に伴うものや、発熱の受診方法など、日タイレギュラーな対応が求められる状況の中、最善に対して手探りで病院全体（病院：迅速な決定、SPC&協力企業：迅速な実行）が一致団結して取り組めたと感じる。
132	出入口での来院患者への手指・消毒の声掛けの取り組みは非常に良かった。
133	日常、事務系は患者との接点が少ないが、患者と向き合い対応する事で、日々の業務に対して思いが変わった。（見直すことができた）
134	様々な部署（病院、SPC）の方と対応することで、協調性が強くなった。
135	イレギュラー対応が多い、一定の導入期間必要などが理由に、システム化もしくはシステムを利用した提案があまり出来なかったが、今振り返ると、新しいものではなく、今利用しているシステムにもっと着目すべきであった。

参考：依頼内容

令和 6 年 9 月 1 日	
PFI 事業業務従事者の皆様	
八尾医療 PFI 株式会社 GM 牧 貴生	
帝京大学法学部政治学科 准教授 朴井 晃	
PFI 事業に従事したコロナ対応の振り返りについてのお願い	
平素より、八尾市立病院での業務に真摯に取り組んでいただき、誠にありがとうございます。本日は、八尾市立病院の PFI 事業に従事されている皆様にお願いがございます。 ご存じの通り、コロナ対応における経験を次の新興感染症対応に活かすべく、さまざまな分野で検証が進められています。最近では、コロナ禍での反省を踏まえ、政府が「新型インフルエンザ等対策政府行動計画」を改訂するなど、振り返りが行われています。 このような動きの中で、自治体病院のコロナ対応が評価され、存在意義が再確認されました。医療従事者への賞賛の声が多く発信されている一方で、医療機関でのコロナ対応を支えた PFI 事業に従事した皆様の努力も、もっと広く知られ、感謝されるべきだと考えています。また、どのような思いや厳しい状況でコロナ対応業務に取り組まれていたかを知っていただくことも大切です。	

そこで、PFI 事業に従事されている皆様の声を集めるため、以下のお願いを申し上げます。記憶が薄れてしまう前に、今一度コロナ対応について振り返り、その思いをお聞かせください。

記

1. 記載内容（提出していただきたい内容）

コロナ対応での感想や経験を、どのような内容でも構いませんのでメモとして提出してください。

例：コロナ対応で「がんばったこと」「大変だったこと」「嫌だったこと」などの感想

コロナ対応で「新たに行ったこと」「変更があったこと」「やらなかったこと」などの業務内容に関すること

患者や他のスタッフからの「感謝」「心ない言動」など

その他、コロナ対応に関連することであれば何でも構いません

2. 提出方法

各職場に設置される回収ボックスに、個人の声として提出してください。（各企業の回収方法に合わせてご提出ください。）

記載内容：様式は問いませんが、以下の2点を記載してください。

- ① コロナ対応に関する内容（多くても5行以内の短い文章・箇条書きで記載）
- ② 業務種別として「建設・設備維持管理業務」「病院運営業務（政令8業務）」「その他病院運営業務」「所属企業名」のいずれかを明記。ただし記載したくない場合は、省略可能です。

※1人何枚提出しても構いませんが、1枚には1つの内容にしてください。

3. 回収締め切り

令和6年10月31日（木）

4. 目的

コロナ対応の経験を、完全に過去のものとする前に収集し、次の感染症対応に引き継いでいくことを目的としています。

5. 活用方法

現時点では具体的な活用方法は決まっていますが、回答内容を確認したうえで、学会発表や論文、記録としての保管など、さまざまな可能性を検討します。

6. 提出にあたってのお願い

提出は任意ですので、提出いただかなくても、また、病院や組織を批判する内容であっても、不利益に取り扱われることは一切ありません。自由にご意見をお書きください。

7. お問い合わせ先

SPC

謝辞

本調査は JSPS 科研費 JP24K13300 の助成を受けたものである。

また、アンケートの実施にあたり、多大な協力をいただいた八尾市立病院の PFI 事業に従事する企業の皆さんに感謝申し上げる。本報告書に記載された内容の責任は、八尾市立病院および SPC には一切なく、すべて筆者に帰属する。そのため、現場における対応をお約束することはできないが、本報告書に関してご意見等がある場合には、筆者までメール（bokui.akira.mu@teikyo-u.ac.jp）でお寄せいただきたい。

さらに、アンケートの取りまとめ等に協力してくれた、帝京大学法学部生に深く感謝申し上げます。

加藤 由依さん（朴井ゼミ）

大城 綾音さん（朴井ゼミ）

齋藤 舞凜さん（政治学科）