

令和元年度
患者満足度・職員満足度
調査報告書
<川崎病院>

2020 年 1 月

目次

<患者満足度調査>

| | |
|--------------------|----|
| 1. 調査概要 | 1 |
| (1) 調査概要 | 1 |
| (2) 昨年度からの主な変更点 | 2 |
| 2. 調査結果 | 3 |
| (1) 対象者属性 | 3 |
| (2) 総合指標 | 5 |
| (3) 当院を選んだ理由 | 10 |
| (4) カテゴリー全体評価 | 14 |
| (5) 患者満足度モデル分析 | 17 |
| (6) 個別項目評価(外来) | 21 |
| (7) 個別項目評価(入院) | 27 |
| (8) 昨年度「対応の方向性」の検証 | 30 |
| 3. 調査結果のまとめ | 31 |
| (1) 調査結果のまとめ | 31 |
| (2) 課題のまとめ／対応の方向性 | 32 |

＜職員満足度調査＞

| | |
|-----------------------|----|
| 4. 調査概要 | 38 |
| (1) 調査概要 | 38 |
| (2) 昨年度からの主な変更点 | 39 |
| 5. 調査結果 | 40 |
| (1) 対象者属性 | 40 |
| (2) 総合指標及び中期経営計画の評価指標 | 41 |
| (3) ストレスの有無 | 48 |
| (4) 離職意向 | 51 |
| (5) 「職場の状況」などの個別評価 | 54 |
| 6. 調査結果のまとめ | 76 |
| (1) 調査結果のまとめ | 76 |
| (2) 課題のまとめ | 78 |

<患者満足度調査>

1. 調査概要

(1) 調査概要

<調査目的と調査方針>

各病院や患者特性の違いを考慮し、病院ごと(川崎、井田)かつ患者特性ごと(外来、入院)に調査を行う。

患者満足度の向上施策を具体的に検討できるよう、主に以下の視点から調査・分析を行う。

■病院職員および院内の設備・環境に関する満足度把握

- ・ 病院職員や院内の設備・環境に対する患者の満足度を聴取する。
- ・ また、外来調査においては、待ち時間等に関する質問も追加し、患者の認識・実態と満足度との関係把握を行う。

■病院の総合満足度と改善課題の把握

- ・ 病院全体に対する総合満足度を聴取し、病院職員や院内設備・環境の個別項目との関係を分析することにより、具体的な改善課題を把握する。
- ・ 前年度調査および既往の全国調査の結果と比較し、本院の水準把握に役立つ。

<調査概要>

| | 外来患者 | 入院患者 |
|-------|-----------------------------|----------------------------|
| 実査期間 | 2019年7月30日、31日、8月1日 | 2019年7月24日～8月30日 |
| 実査方法 | 外来待合にて配布(自記式)、院内の回収ボックスにて回収 | 入院患者に配布(自記式)、院内の回収ボックスにて回収 |
| 配布数 | 500 (設定 : 500) | 500 (設定 : 500) |
| 有効回収数 | 340 (有効回収率:68.0%) | 409 (有効回収率:81.8%) |

<調査項目>

| 調査項目 | | 回答形式 | |
|-------------------|--------------|----------|-------|
| | | 外来患者 | 入院患者 |
| 病院職員や 院内の設備・環境 | 1. 病院職員の対応 | 5段階評価 | 5段階評価 |
| | 2. 病院内の設備・環境 | 5段階評価 | 5段階評価 |
| | 3. 当院を選んだ理由 | MA | MA |
| (外来のみの質問) | 4. 待ち時間について | 数値/5段階評価 | |
| | 5. 2F飲食スペース | SA | |
| 総合指標 | 6. 病院の総合評価 | 5段階評価 | 5段階評価 |
| 回答者属性 | 7. 回答者属性 | SA/MA | SA/MA |

(SA=単一回答、MA=複数回答)

(2) 昨年度からの主な変更点

本調査は毎年実施しており、主要指標の変動を同条件でトラッキングするため、基本的な調査の枠組みは昨年度と同様に維持している。その上で、調査の有用性をさらに高めるべく、病院側の意向等も踏まえ、主に以下の変更を行った。

- 外来の有効回収率を高めるため、実査期間を2日から3日に延ばし、一人ひとり丁寧に調査趣旨を説明して協力を求めることとした。
- 対象者の回答負担を減らしてデータ精度を高めるため、質問項目を精査して類似の項目などを統合・削除した。
- 外来で、2階飲食スペースについて認知・利用状況の質問を追加した。

また、本院の評価レベルを客観的に把握するため、信頼度が高いと思われる以下の全国規模の他調査結果を、できるだけ病床数など規模別に比較可能な主要指標のベンチマーク(参考値)とする。

- ・ QIプロジェクト(H29):QIプロジェクト、一般社団法人 日本病院会、349 施設参加
- ・ 受療行動調査(H29):受療行動調査厚生労働省、490 施設参加

2. 調査結果

<結果の見方>

- 本報告書では、一部の調査項目を除き、基本的に不明・無回答を除く有効回答ベースの集計スコアを報告している。
- 病院の水準把握や満足度分析の際は、5段階評価における「5. 満足」+「4. やや満足」のトップ2ボックススコアを用いている。

(1) 対象者属性

<外来患者>

- 川崎市在住者が86%、男女比は4:6で女性が多く、年齢は50代以下と60代以上でほぼ半々。
- 対象者のほとんどは再診、内科の受診者が30%と最も多く、検査があった人はおよそ6割、3分の2は当院への入院経験あり。

| 住所 | (n=318) |
|-----------|---------|
| 川崎市 | 86.2% |
| 横浜市 | 10.7% |
| 東京都 | 2.5% |
| その他 | 0.6% |
| 性別 | (n=311) |
| 男性 | 39.2% |
| 女性 | 60.8% |
| 年齢 | (n=256) |
| 30歳未満 | 11.0% |
| 30歳代 | 10.5% |
| 40歳代 | 12.9% |
| 50歳代 | 13.7% |
| 60歳代 | 19.5% |
| 70歳代 | 21.9% |
| 80歳以上 | 10.6% |
| 来院状況 | |
| 初診 | 6.1% |
| 再診 | 93.9% |
| 紹介状あり | 67.6% |
| 紹介状なし | 32.4% |
| 検査(複数回答可) | (n=277) |
| 採血 | 27.8% |
| レントゲン | 13.0% |
| CT | 3.2% |
| MRI | 2.2% |
| 生理検査 | 8.3% |
| 内視鏡 | 6.1% |
| その他 | 19.9% |
| 検査はない | 39.4% |

| 受診科(MA) | (n=315) |
|------------|---------|
| 内科 | 30.5% |
| 小児科 | 8.3% |
| 精神科 | 1.9% |
| 外科 | 11.7% |
| 脳神経外科 | 4.1% |
| 心臓血管外科 | 2.9% |
| 皮膚科 | 10.2% |
| 泌尿器科 | 5.7% |
| 産科 | 3.8% |
| 婦人科 | 12.1% |
| 耳鼻咽喉科 | 8.9% |
| 整形外科 | 11.1% |
| 形成外科 | 0.6% |
| 眼科 | 2.9% |
| リハビリテーション科 | 0.3% |
| 歯科口腔外科 | 2.5% |
| 救命救急センター | 0.3% |
| 検診 | 3.5% |
| 麻酔科 | 0.0% |
| その他 | 5.1% |
| 受診間隔 | (n=301) |
| 1週間に1回以上 | 12.3% |
| 2週間に1回程度 | 8.6% |
| 1か月に1回程度 | 29.2% |
| 3か月に1回程度 | 27.6% |
| その他 | 22.3% |
| 当院への入院経験 | (n=314) |
| あり | 67.8% |
| なし | 32.2% |
| 代筆の場合 | (n=78) |
| ご家族 | 92.3% |
| その他 | 7.7% |

カッコ内は有効回答者数(各構成比の分母)

<入院患者>

- 川崎市在住者が76%、男女比では男性の方がやや多く、年齢は60代以上が半数以上。
- 当院への入院回数は3回以上の人が4割、入院の経緯は予定入院(37%)や他院からの紹介(25%)が多く、入院期間は一週間以内が47%と最も多かった。

| 住所 | (n=391) |
|----------|---------|
| 川崎市 | 75.7% |
| 横浜市 | 16.6% |
| 東京都 | 5.1% |
| その他 | 2.6% |
| 性別 | (n=393) |
| 男性 | 57.5% |
| 女性 | 42.5% |
| 年齢 | (n=393) |
| 30歳未満 | 17.8% |
| 30歳代 | 6.4% |
| 40歳代 | 8.7% |
| 50歳代 | 13.7% |
| 60歳代 | 18.1% |
| 70歳代 | 24.2% |
| 80歳以上 | 11.2% |
| 当院への入院回数 | (n=390) |
| 今回が初めて | 37.4% |
| 2回 | 21.8% |
| 3回以上 | 39.7% |
| 入院病棟 | (n=391) |
| 14階北 | 5.6% |
| 14階南 | 4.1% |
| 13階北 | 7.7% |
| 13階南 | 5.6% |
| 12階北 | 15.6% |
| 12階南 | 6.6% |
| 11階北 | 8.7% |
| 11階南 | 8.7% |
| 10階北 | 7.2% |
| 10階南 | 7.2% |
| 9階北 | 3.1% |
| 8階北 | 7.9% |
| 8階南 | 11.0% |
| GCU・NICU | 0.8% |
| その他 | 0.3% |

| 入院の経緯(複数回答可) | (n=398) |
|--------------------------|---------|
| 当院で受診中(予定入院) | 37.2% |
| 当院で受診中(外来から即日入院) | 12.6% |
| 救急外来を受診して即日入院 | 12.8% |
| 救急車で搬送された | 11.6% |
| 診療所の医師からの紹介 | 14.6% |
| 他の病院の医師からの紹介 | 24.9% |
| 介護老人保健施設・特別養護老人ホーム等からの転院 | 0.0% |
| その他 | 5.8% |
| 今回の入院期間 | (n=383) |
| 7日間以内 | 46.5% |
| 8-14日間 | 25.8% |
| 15-20日間 | 12.3% |
| 21-30日間 | 9.4% |
| 31日以上 | 6.0% |
| 代筆の場合 | (n=90) |
| ご家族 | 94.4% |
| その他 | 5.6% |

カッコ内は有効回答者数(各構成比の分母)

(2) 総合指標

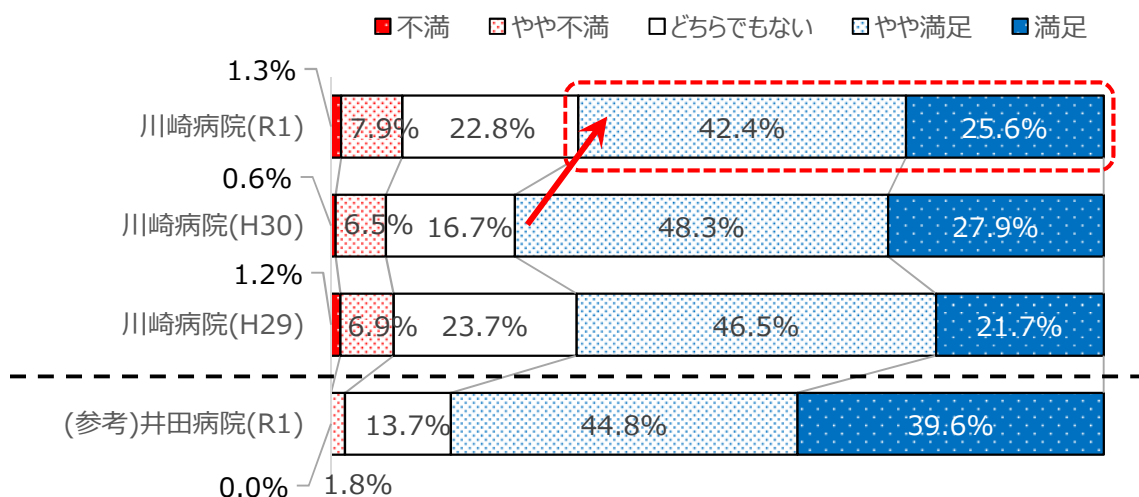
<総合満足度>

- 外来の「満足+やや満足」の割合(トップ 2 ボックス)は 68%で昨年度(76%)より 8 ポイント下落し、一昨年の水準に戻っている。
- 一方、入院の総合満足度は高評価を維持し続けており、今年度のトップ 2 ボックスは 90%と昨年度(87%)からさらに上昇している。

総合満足度

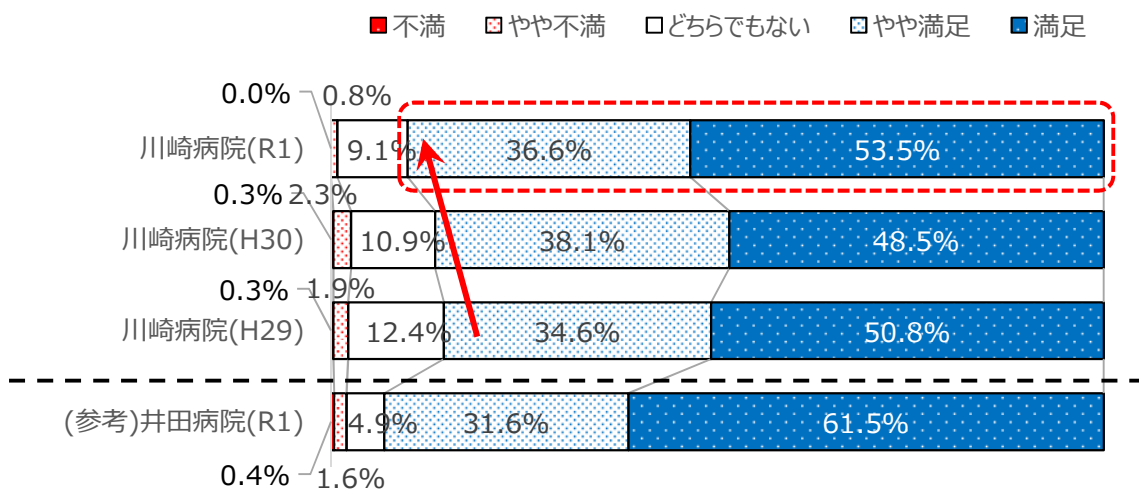
Q.この病院について総合的にどう思われますか？

■時系列比較 (外来)



ベース:有効回答、R1 (n=316)

■時系列比較 (入院)



ベース:有効回答、R1 (n=396)

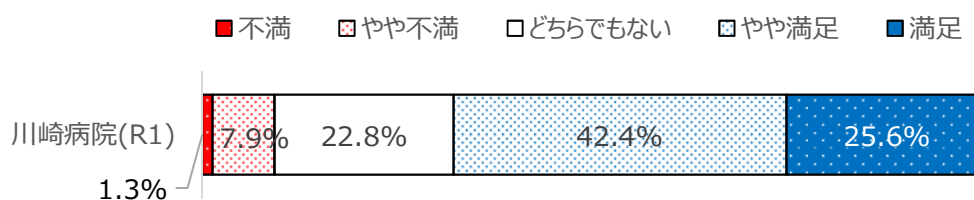
【参考】総合満足度の他病院比較①: QI プロジェクト

- 外来では特に「満足」の割合でかなり差があるが、入院の方はそれほど大きな違いがみられない。

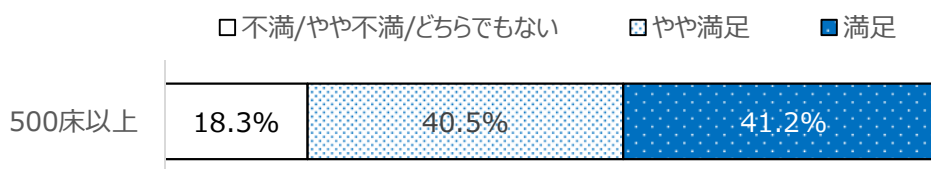
総合満足度

Q.この病院について総合的にどう思われますか？

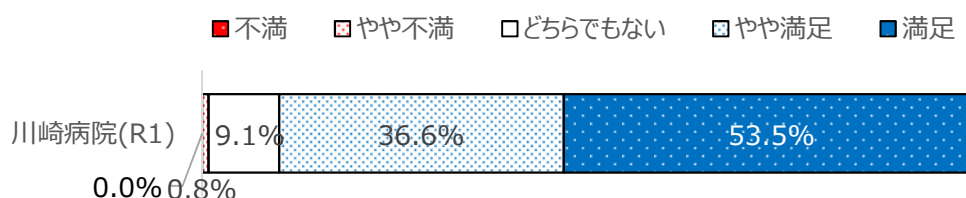
■他調査比較: QI プロジェクト (外来)



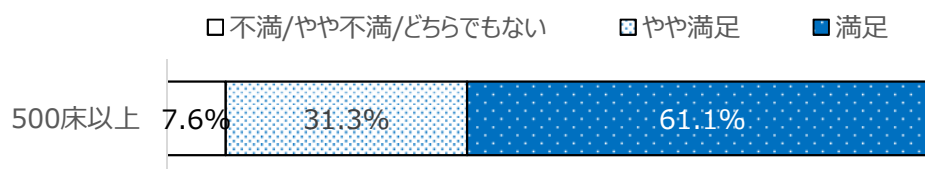
<QI プロジェクト(H29)>



■他調査比較: QI プロジェクト (入院)



<QI プロジェクト(H29)>



※「QI プロジェクト」の報告書では、「満足」「満足+やや満足」のスコアのみ掲載されている。

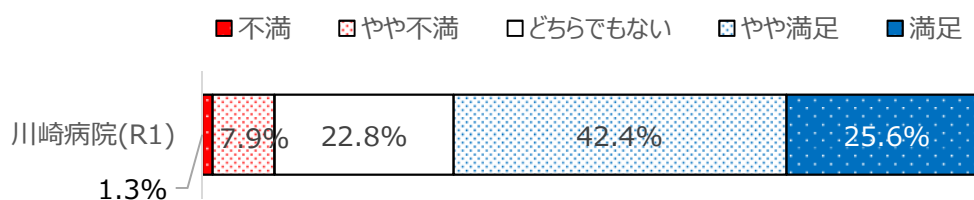
【参考】総合満足度の他病院比較②: 受療行動調査

- 評価スケールの違いはあるが、外来の評価はほぼ同程度、入院の方はトップ 2 ボックスで 10 ポイント以上高い評価となっている。

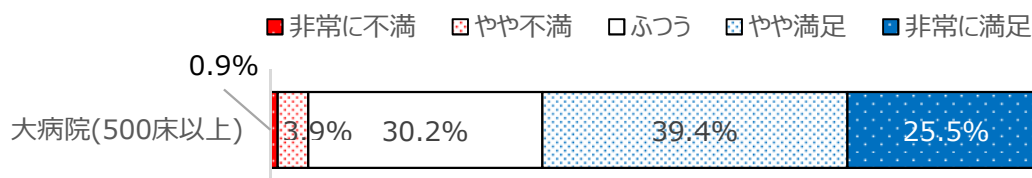
総合満足度

Q.この病院について総合的にどう思われますか？

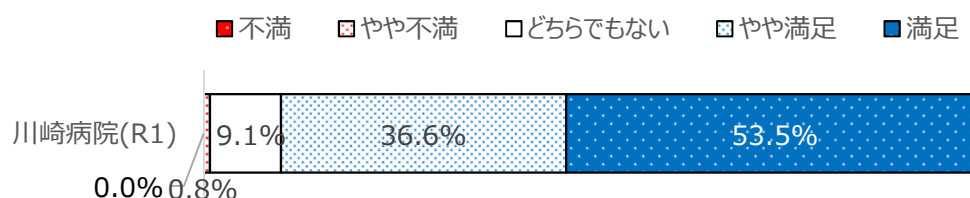
■他調査比較: 受療行動調査 (外来)



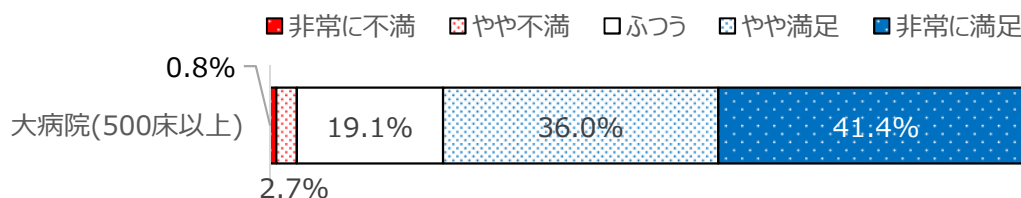
<受療行動調査(H29)>



■他調査比較: 受療行動調査 (入院)



<受療行動調査(H29)>



※「受療行動調査」の評価スケールは「非常に満足」～「非常に不満」の 5 段階評価。

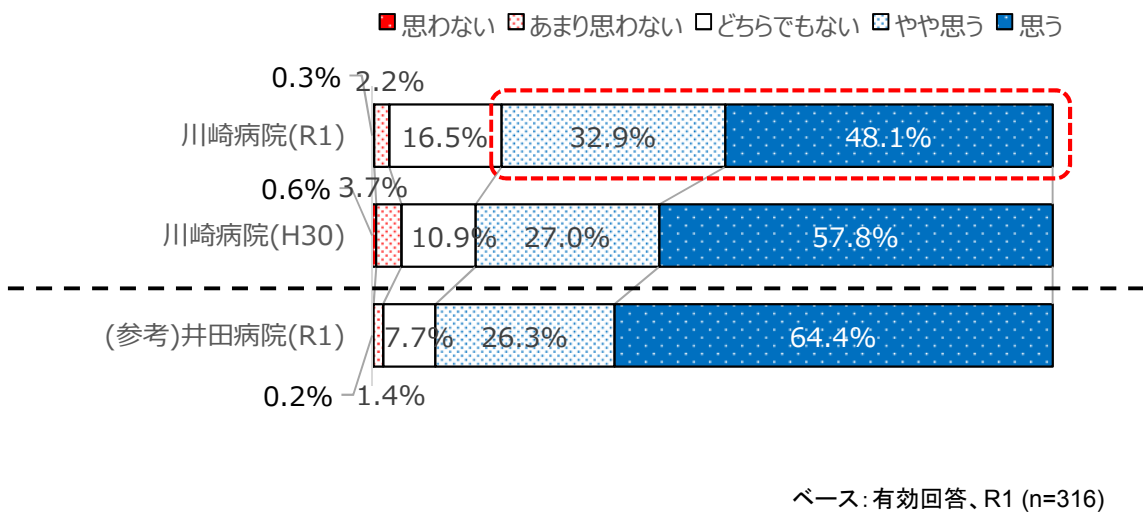
<再利用意向>

- 「再利用意向」については、外来では総合満足度と同様に「思う+やや思う」の割合が昨年より下がっている。

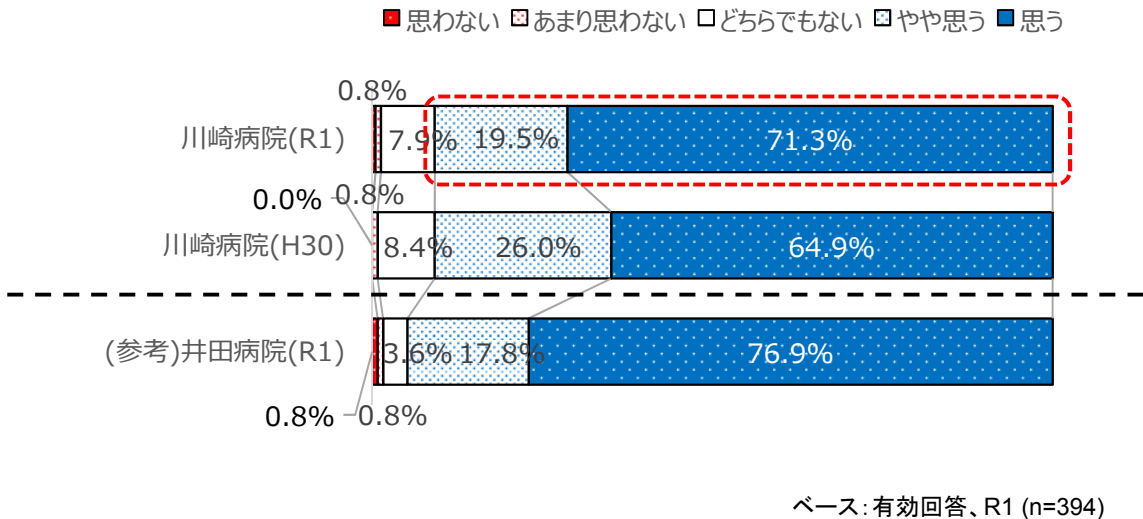
再利用意向

Q.この病院を、また利用したいと思われますか？

■外来患者



■入院患者



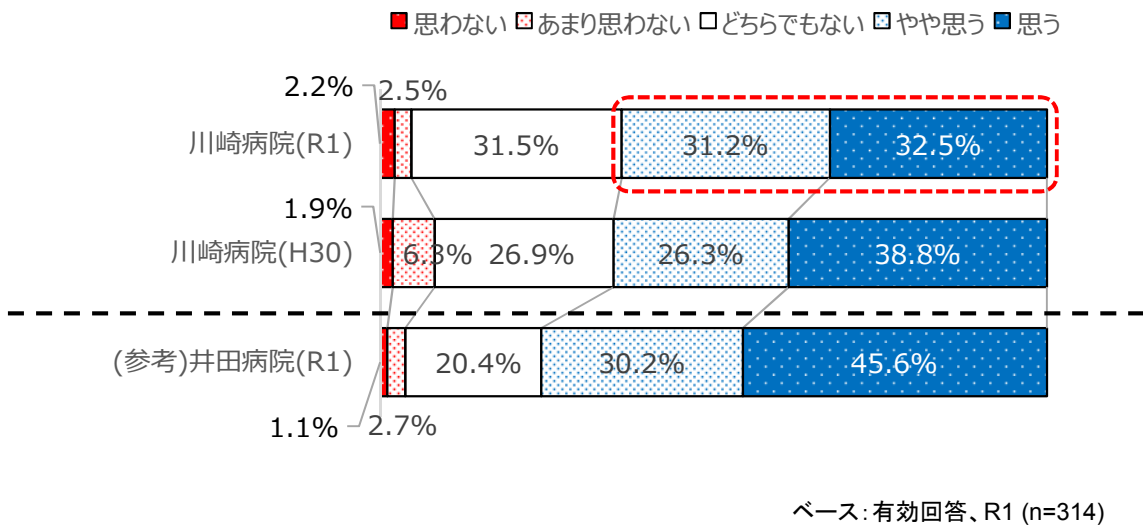
<紹介意向>

- 「紹介意向」は、「思う+やや思う」の割合は昨年とほぼ変わらないが、外来のトップ 2 ボックス(64%) は、入院(82%)を大きく下回っている。

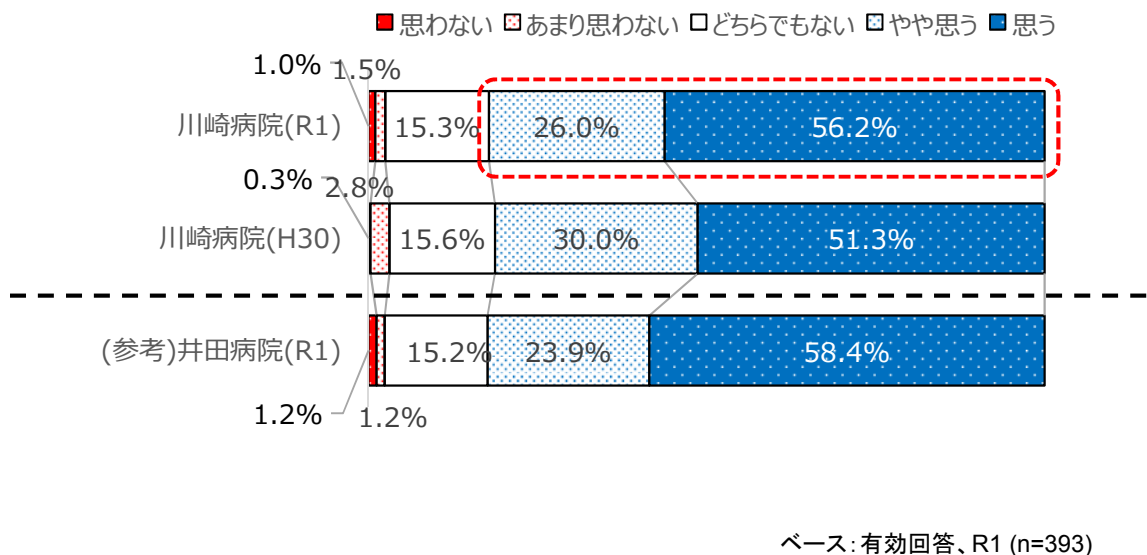
紹介意向

Q. この病院を知り合いに紹介したいと思われませんか？

■外来患者



■入院患者



(3) 当院を選んだ理由

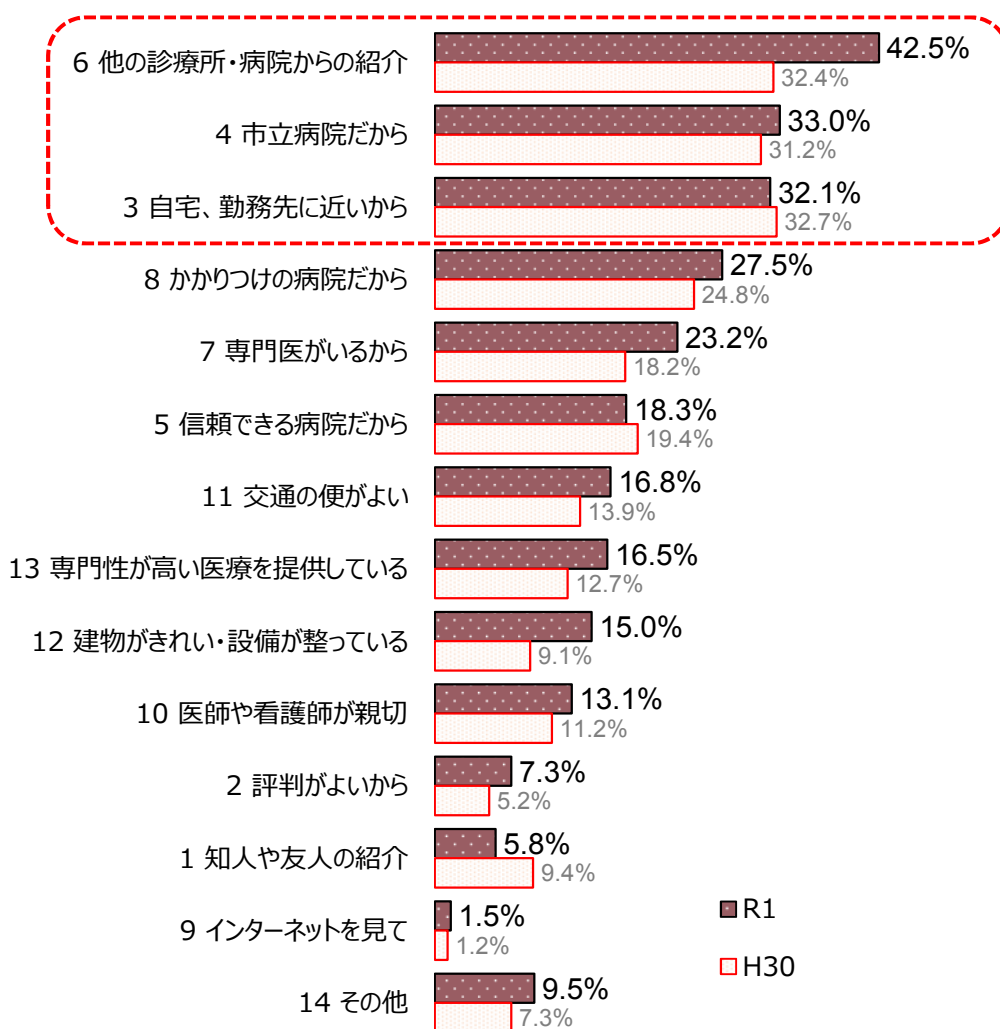
<当院を選んだ理由 (外来)>

- 当院を選んだ理由(複数回答可)としては、「他の診療所・病院からの紹介」の割合が昨年から大幅に増えて 43%と最も多く、以下「市立病院だから」(33%)、「自宅、勤務先に近いから」(32%)と続く。
- 昨年度との比較では、「専門医がいるから」「建物がきれい・設備が整っている」等の割合が増えている。

当院を選んだ理由

Q. 当院を選ばれた理由を教えてください。(複数回答可)

昨年度との比較 (外来)



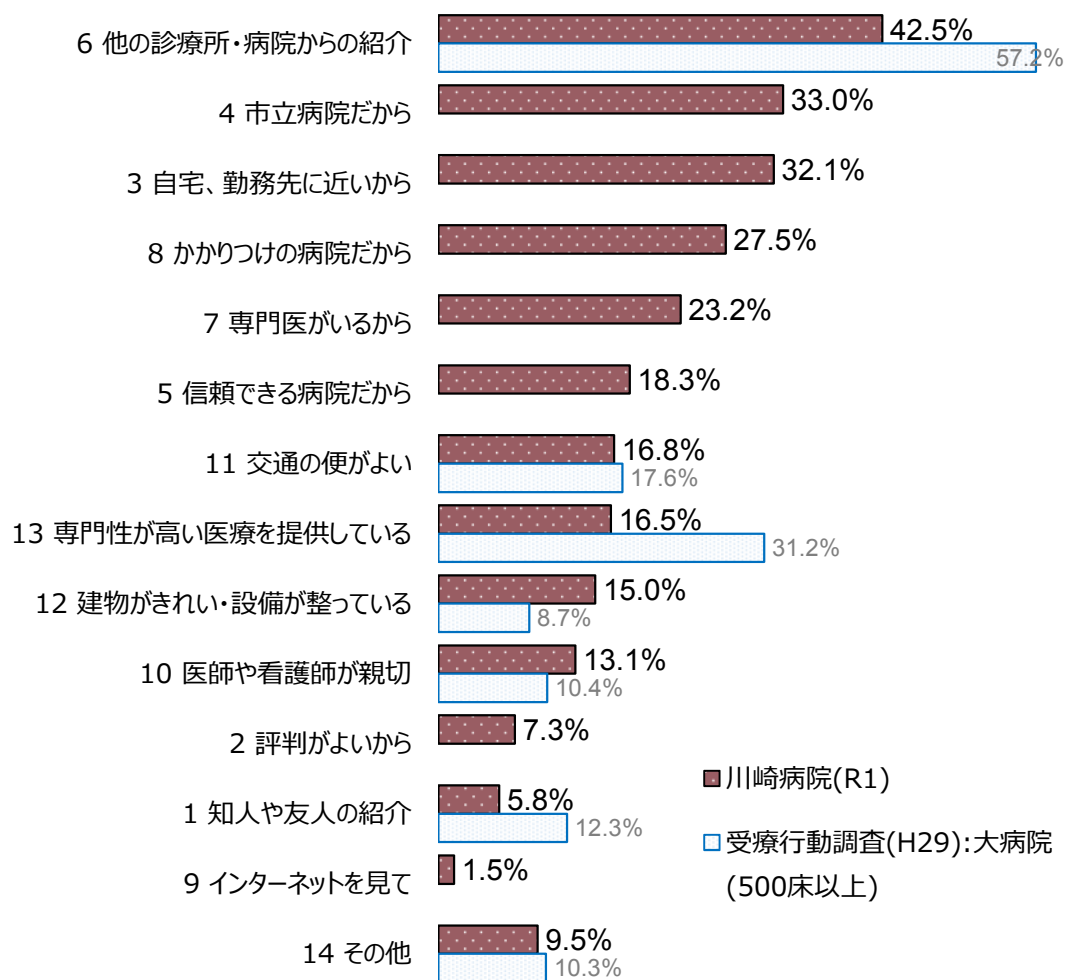
■ R1
□ H30

ベース: 有効回答、R1 (n=327)

当院を選んだ理由

Q. 当院を選ばれた理由を教えてください。(複数回答可)

他調査との比較 (外来)



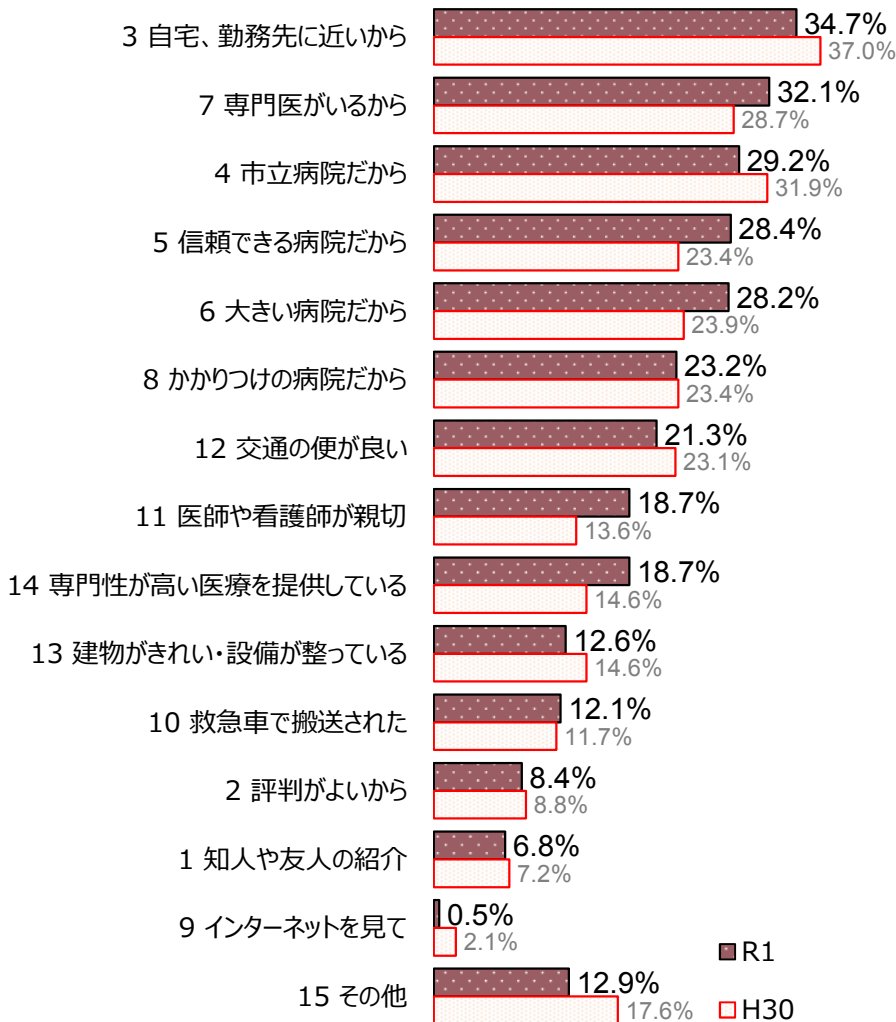
< 当院を選んだ理由 (入院) >

- 入院では、「自宅、勤務先に近いから」という理由が 35%と最も多く、以下「専門医がいるから」(32%)、「市立病院だから」(29%)、「信頼できる病院だから」「大きい病院だから」(いずれも 28%)と続く。
- 昨年との比較では、「信頼できる病院だから」「医師や看護師が親切」といった項目で割合が増えている。

当院を選んだ理由

Q. 当院を選ばれた理由を教えてください。(複数回答可)

昨年度との比較 (入院)

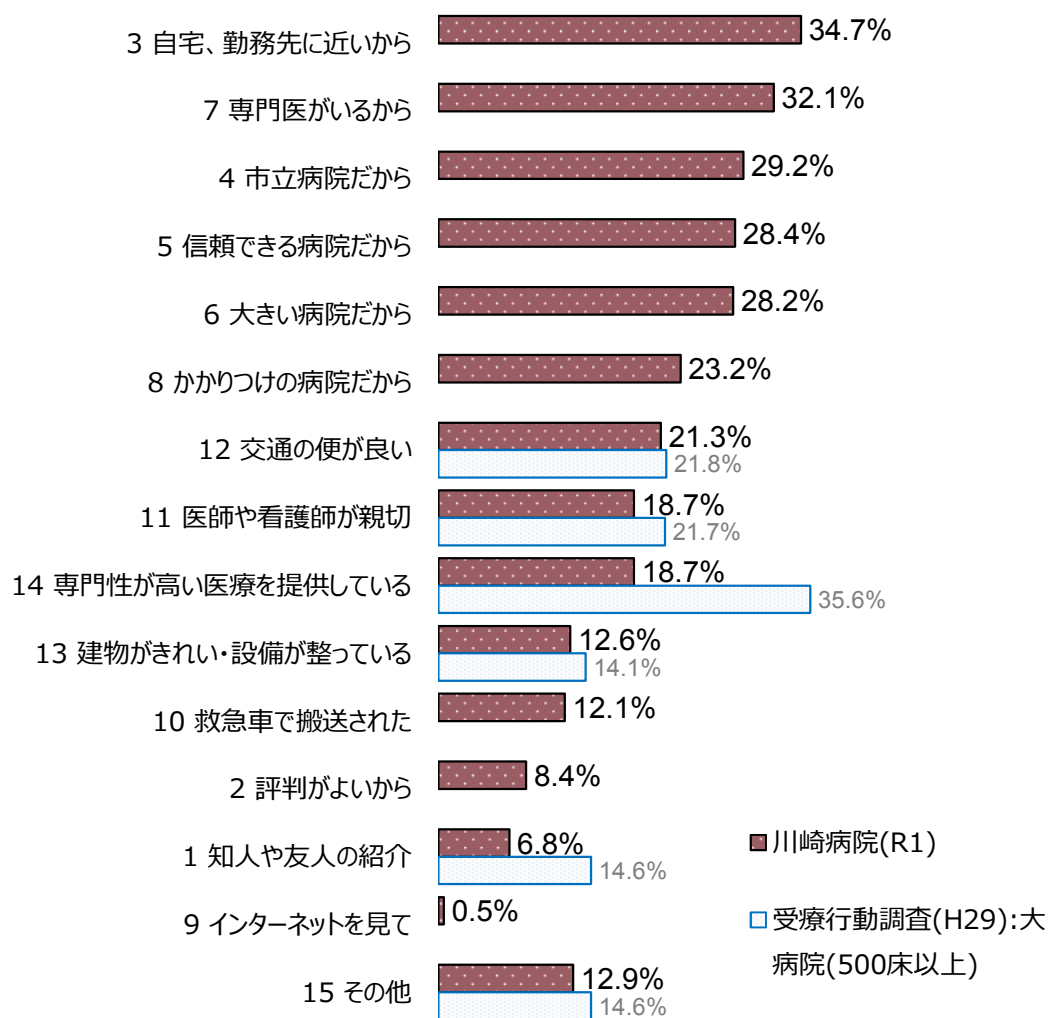


ベース: 有効回答、R1 (n=380)

当院を選んだ理由

Q. 当院を選ばれた理由を教えてください。(複数回答可)

他調査との比較 (入院)

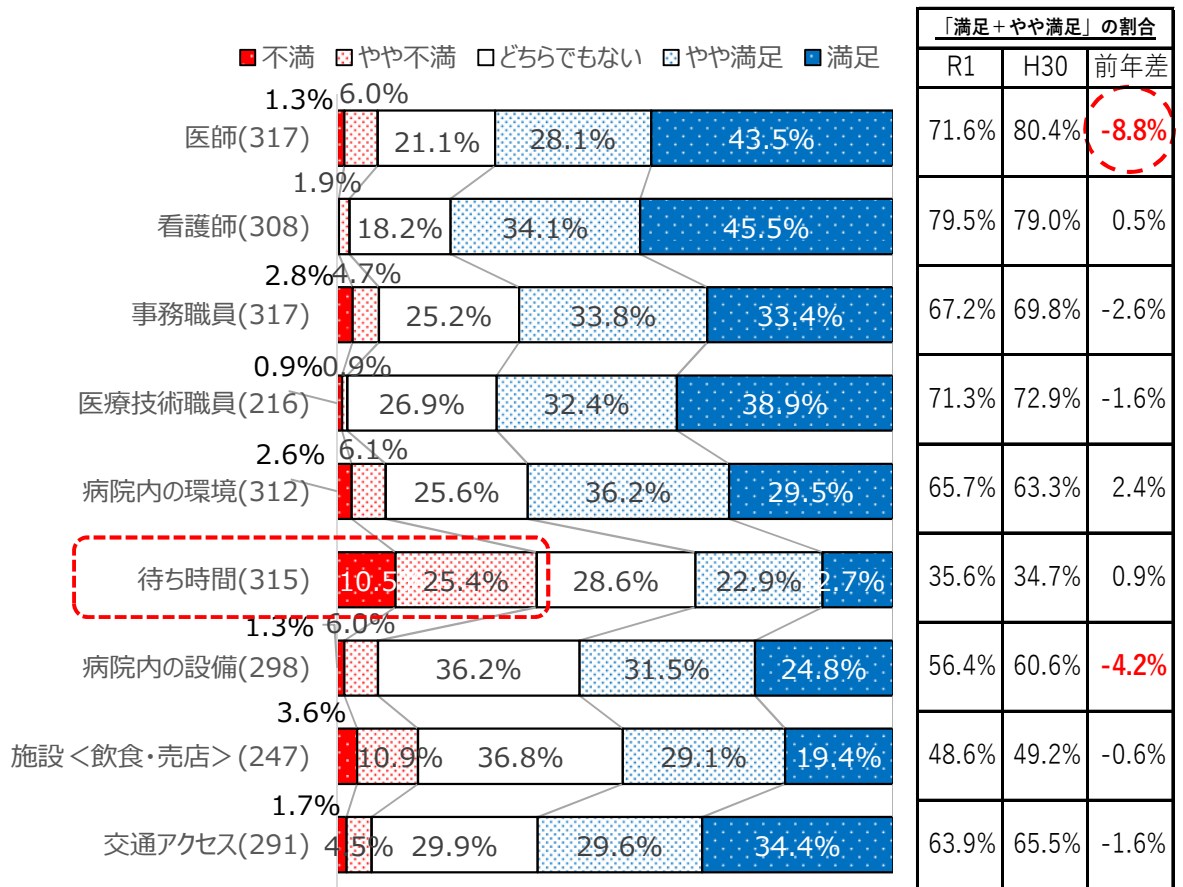


(4) カテゴリー全体評価

<カテゴリー全体評価 (外来)>

- 職員に関して、看護師に対する「満足+やや満足」の割合(トップ 2 ボックス)は 8 割と高水準を維持している一方、昨年に比べ医師の評価が低下している。
- 待ち時間は依然として 3 割以上の方が「不満+やや不満」と評価しており、院内の設備に関しては昨年よりやや評価が下がっている。

■外来患者



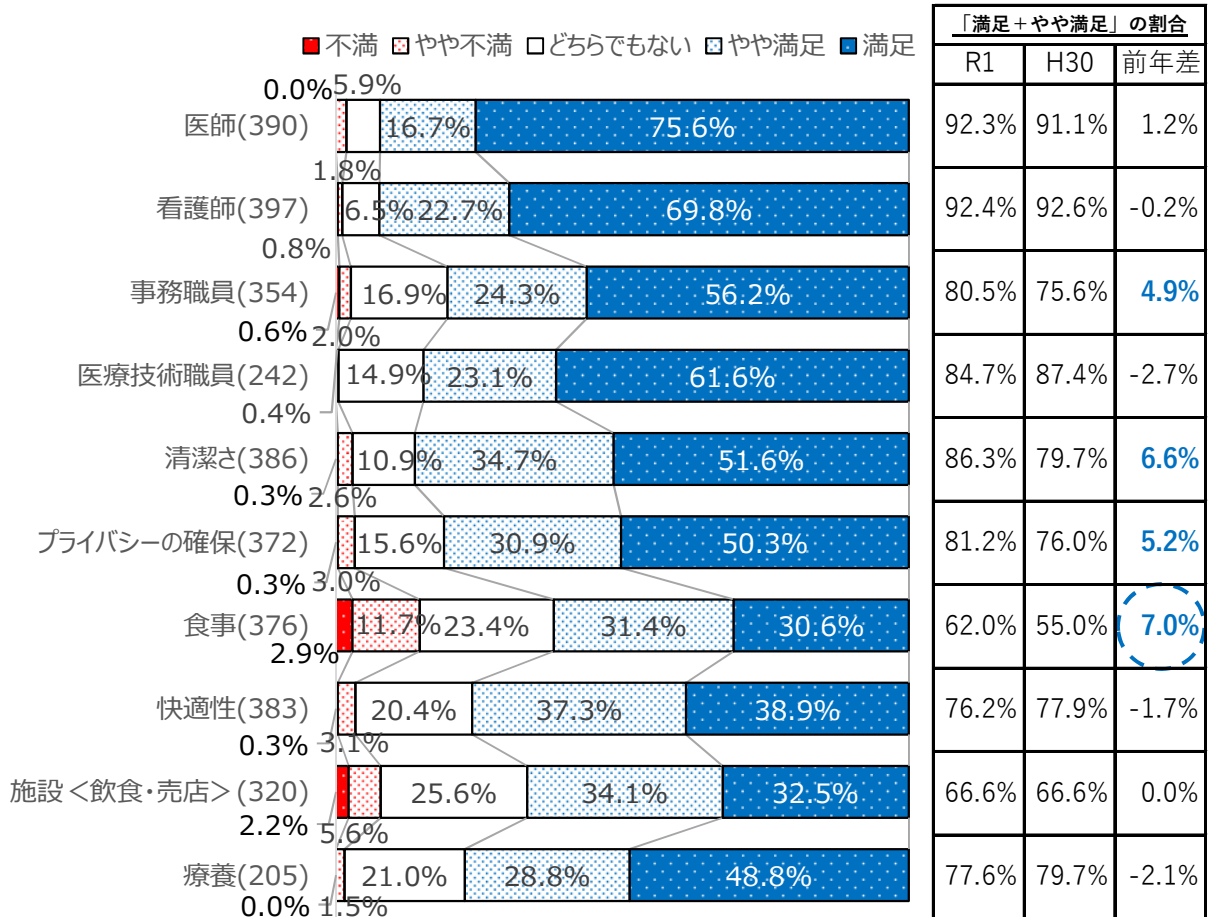
カッコ内は有効回答数

青字:差が 3p 以上のプラス
赤字:差が 3p 以上のマイナス

<カテゴリー全体評価 (入院)>

- 医師や看護師の「満足+やや満足」の割合(トップ2ボックス)が9割を超えるなど全体的に高評価を維持している中、比較的評価の低かった食事についても昨年より評価が上がり、トップ2ボックスは6割を超えた。

■入院患者



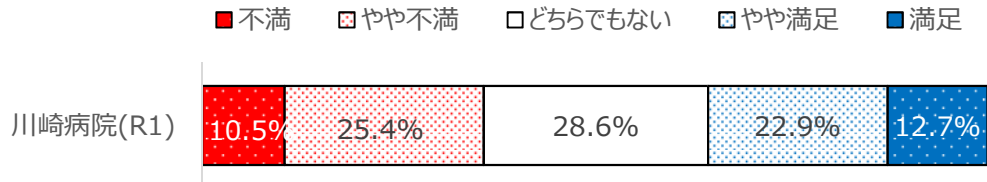
カッコ内は有効回答数

青字:差が 3p 以上のプラス
赤字:差が 3p 以上のマイナス

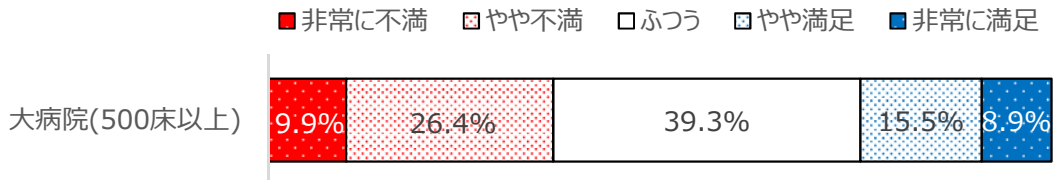
【参考】カテゴリ全体評価の他病院比較:受療行動調査

- 「待ち時間」「食事」とも、病院の規模が大きくなるほど満足割合が減る傾向。評価スケールの違いはあるものの、当院の評価は「待ち時間」「食事」とも満足度は高めとなっている。

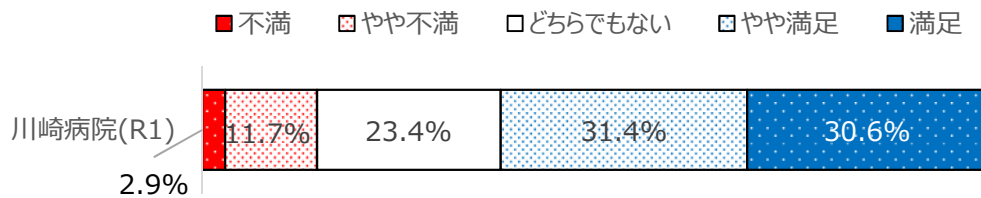
■「待ち時間」の全体評価 (外来)



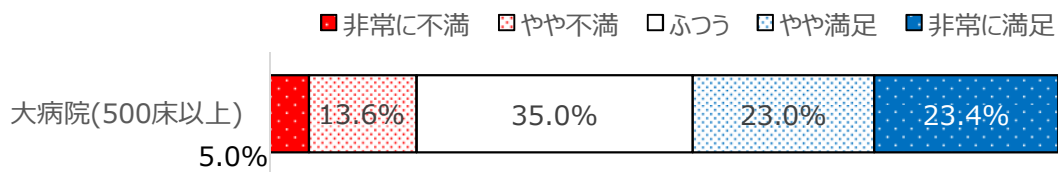
<受療行動調査(H29)>



■「食事」の全体評価 (入院)



<受療行動調査(H29)>

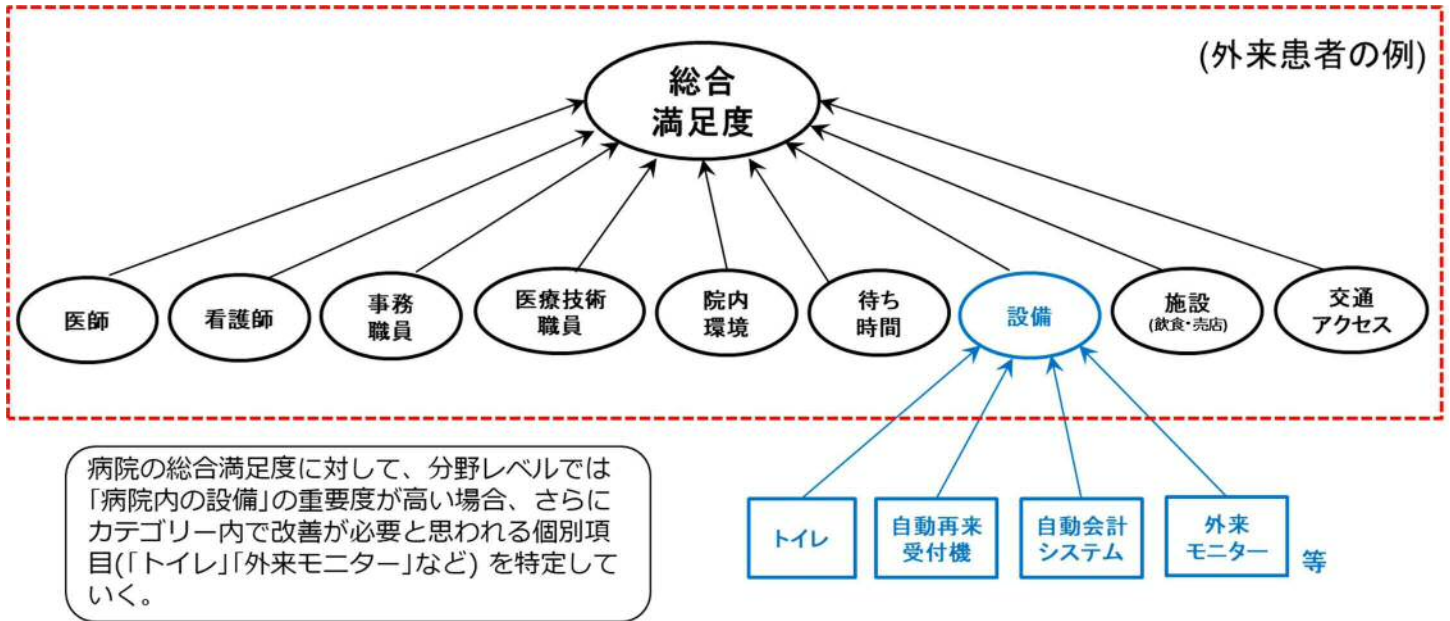


※「受療行動調査」の評価スケールは「非常に満足」～「非常に不満」の5段階評価。

(5) 患者満足度モデル分析

<患者満足度モデル>

病院に対する患者満足度について、まずは「総合満足度」向上に寄与するカテゴリー(キー・ドライバー)を重回帰分析によって明らかにし、続いて各カテゴリーにおける改善項目を探っていくこととする。



【重回帰分析】

ある目的変数が、複数の要因によって変動すると考えられる場合、それぞれの要因の影響度を探る分析手法

<結果の見方>

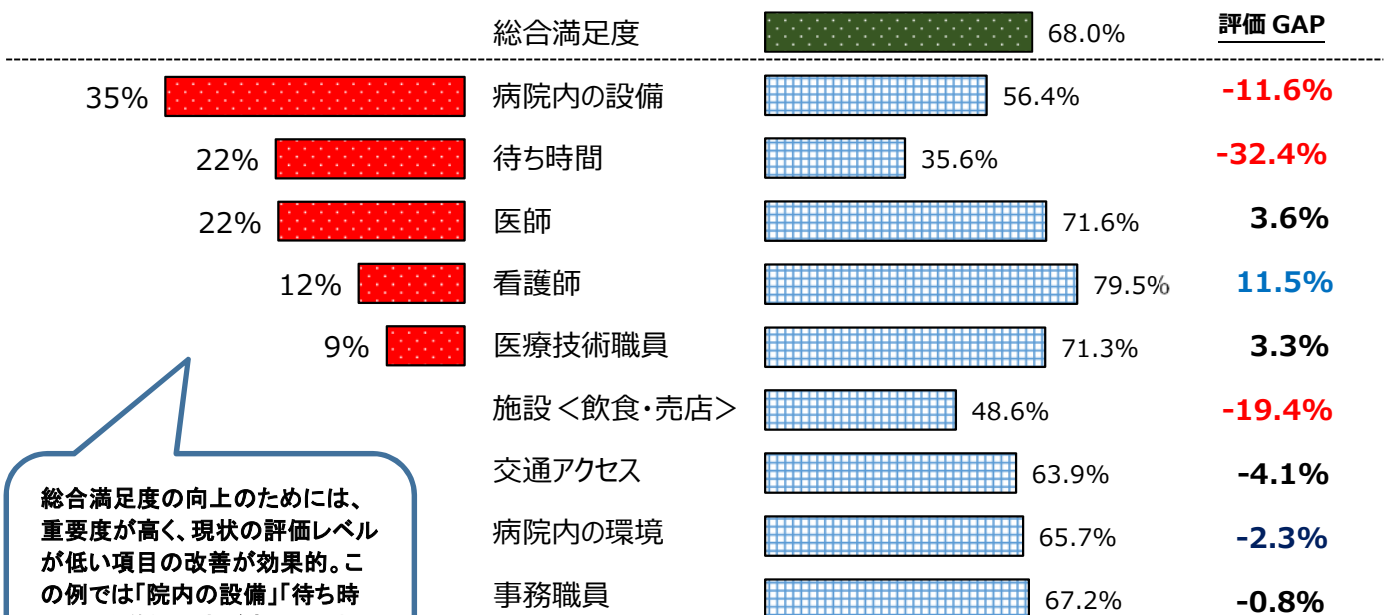
- 本院の患者満足度向上のため、カテゴリー全体レベル、個別項目レベルの2段階で優先的に対応すべき課題を抽出していきたい。
- 総合満足度に対する各カテゴリーの影響度を探る「上位階層モデル」の分析結果は、評価水準(パフォーマンス)と総合満足度への重要度(インパクト)を対比させた「パフォーマンス vs. インパクト」チャートで表すこととする。
- グラフ中の項目は、左側で示される重要度が大きい順に並んでおり、重要度の数値は、わかりやすく比較できるよう分析アウトプットの係数を100%換算して表示している。なお、重要度の値がブランクの項目は、統計的に有意な影響度が確認できなかったが、これは確率的に安定して重要度があるとは言えないということで、必ずしも「重要度がゼロ」という意味ではない(そのため「0」と表記せずブランクとしている)。
- 評価水準は「満足」+「やや満足」のトップ2ボックススコアを用い、総合満足度への重要度の大きさ、および総合満足度との評価ギャップから、総合満足度を牽引する本院の強み、満足度上昇を抑えている弱み(=改善課題)を把握していきたい。

総合満足度との評価ギャップにより、評価レベルにおける本院の強み、弱みを把握

「総合満足度」に対する重要度

評価(満足+やや満足)

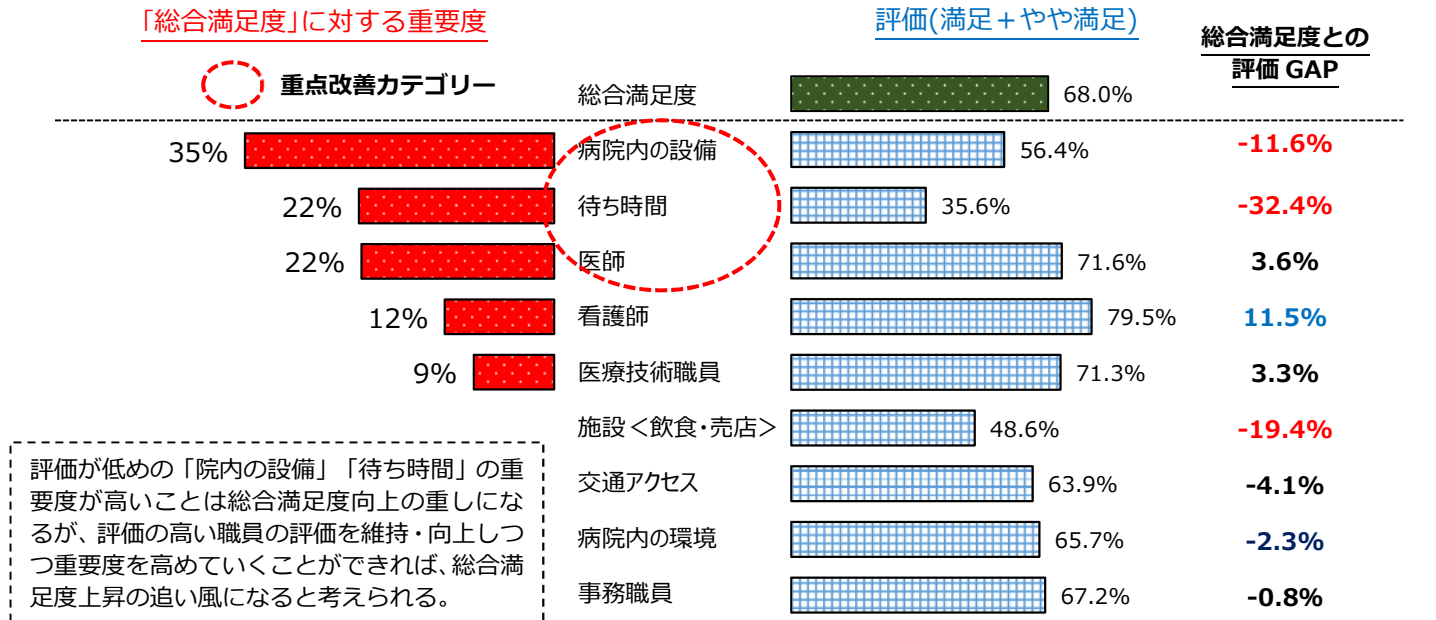
総合満足度との
評価 GAP



総合満足度の向上のためには、重要度が高く、現状の評価レベルが低い項目の改善が効果的。この例では「院内の設備」「待ち時間」の改善優先度が高いと思われる。

<満足度の上位階層モデル分析 (外来)>

- 総合満足度の向上のためには、「院内の設備」や「待ち時間」の継続的な改善と同時に、「医師」や「看護師」など職員の高評価を維持していくことが必要と考えられる。



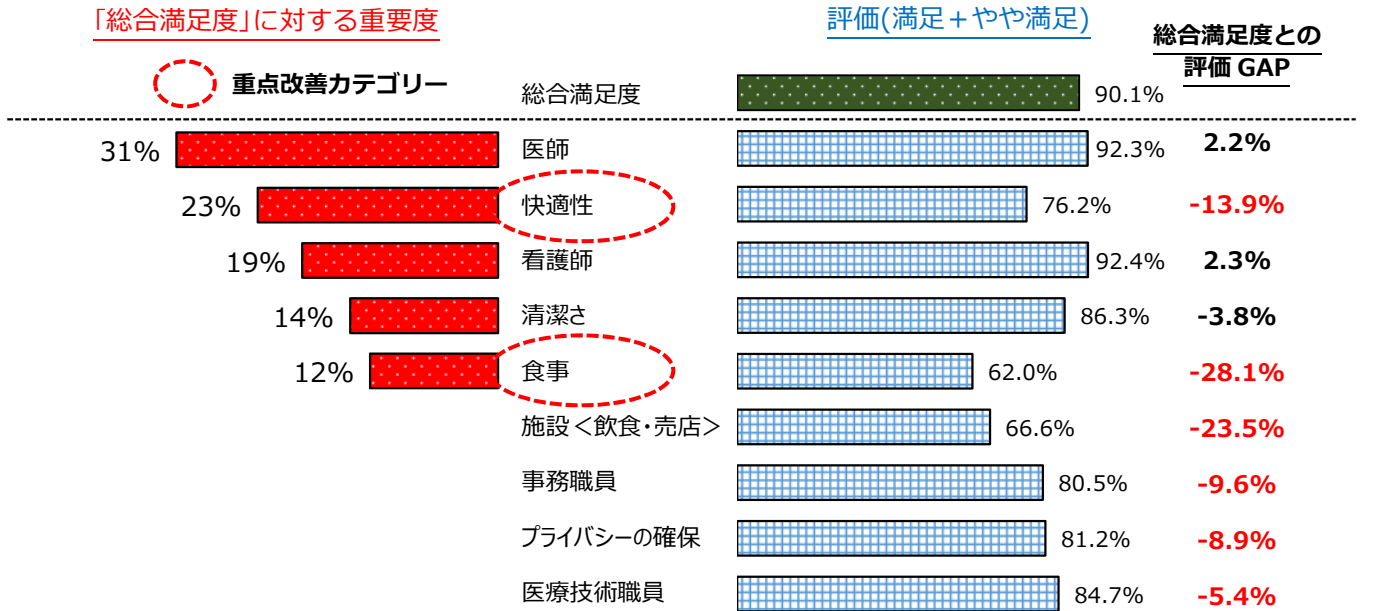
※1 重要度数値は、わかりやすく比較可能なように分析の出力値を百分比で表している。

※2 重要度数値の記載がない項目は、分析の結果、統計的に有意な重要度が確認できなかったもの。

青字:差が 5p 以上のプラス
赤字:差が 5p 以上のマイナス

<満足度の上位階層モデル分析 (入院)>

- 入院患者の総合満足度は現状かなり高水準であるが、「医師」や「看護師」の高評価を維持しつつ、「快適性」「食事」の評価を上げていきたい。



※重要度数値の記載がない項目は、分析の結果、統計的に有意な重要度が確認できなかったもの。

青字:差が 5p 以上のプラス
赤字:差が 5p 以上のマイナス

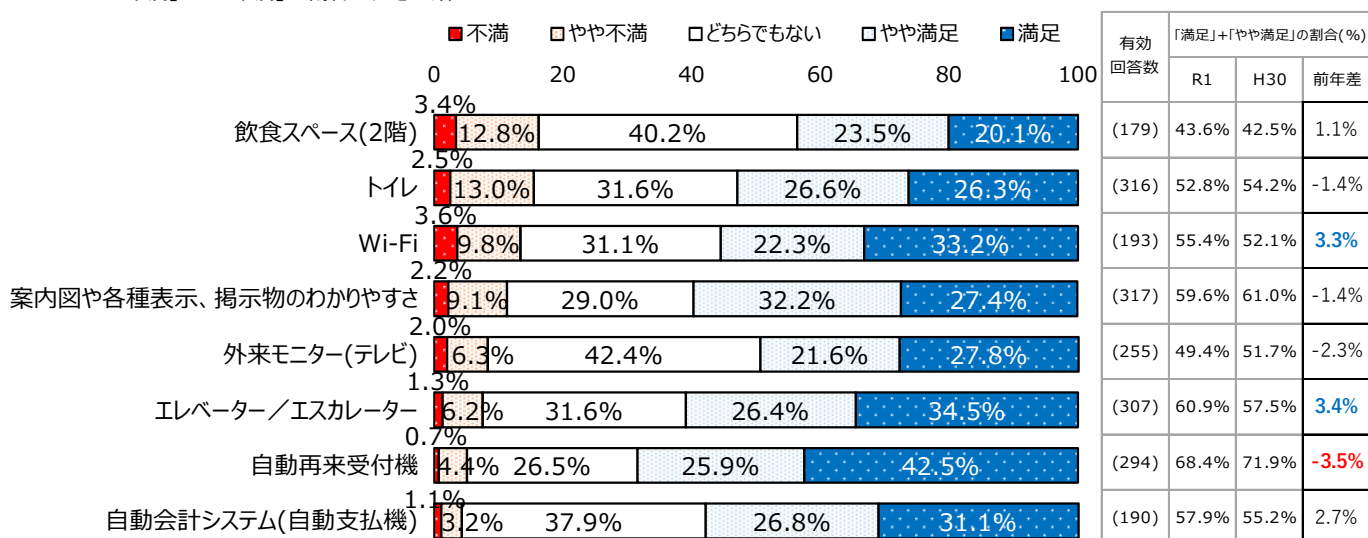
(6) 個別項目評価(外来)

<重点カテゴリー(外来)の個別評価①>

【病院内の設備】

- 病院内の設備に関しては、「飲食スペース(2階)」「トイレ」等の改善、評価の向上が望ましい。

<「不満」「やや不満」の割合が大きい順>



<「病院内の設備」に関する主なコメント> ※「飲食スペース(2階)」については後述

- 全てのトイレにウォシュレットを設置してほしい。クリーンなイメージを持続してください。
- トイレが汚い。トイレトーパーが取りづらすぎる。
- トイレに荷物を置く場所がない。
- 壁には手すりを付けてほしい。また、通路に看板など置かないでほしい。
- 案内表示サインがわかりにくい。
- 順番待ちのモニターが更新される時、音で鳴らして知らせてほしい(気が付かないことが多い)。

2F 飲食スペースの認知・利用状況(外来)

- 「飲食スペース(2階)」について、認知・利用状況を聞いたところ、半数以上はまだ存在を知らず、利用経験者は2割にとどまっている。

Q. 当院では、4月から飲食スペースを拡充して2階に移転しました。あなたは、このことをご存知ですか。

■ 知っているし、利用したこともある □ 知っているが、利用したことはない □ 知らない



- 利用者の評価についても、前年の「(1階の)軽食スペース」とほとんど変わらず、むしろ「喫茶室いくおう」がなくなったことを惜しむ声が聞かれた。

<「2F 飲食スペース」に関する主なコメント>

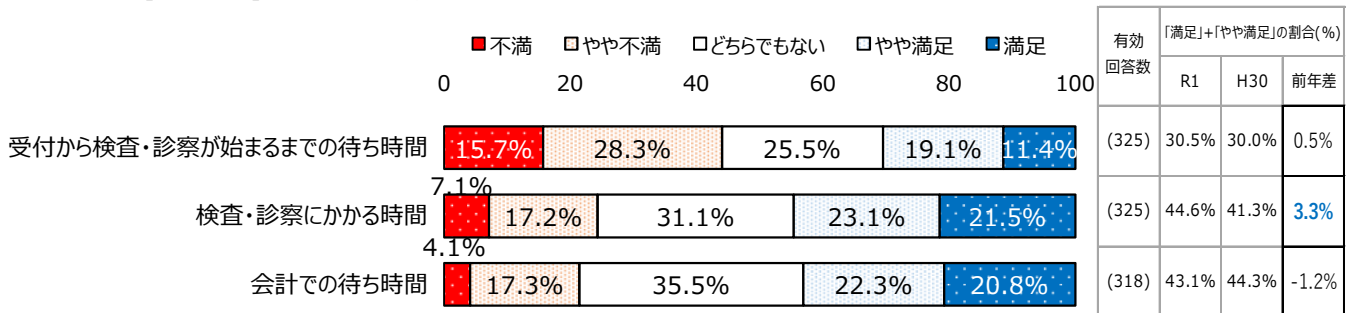
- 2Fのコーヒー飲めるお店がなくなりとても残念。15Fはまずくて高い。ちょっと食べられるカフェ的なお店が欲しい(軽食、病人でも食べられる)。今時カフェがない病院も珍しい。
- 今は2階のお店がなくなって不便です。
- スタバのようなカフェを作ってほしい。
- 3月まで障害の方がいた売店(喫茶店のような)がなくなり、ちょっと軽食・お茶をしてくつろぐ(休む)所がなくなりました。食堂までは行きたくないの、またこれまでの場所にできてほしいです。飲み物の販売機だけでは物足りない。

<重点カテゴリー(外来)の個別評価②>

【待ち時間】

- 待ち時間に関しては、特に「受付から検査・診察が始まるまでの待ち時間」に対する評価が依然として低く、44%が「不満」「やや不満」としており、昨年から特に評価の変化はみられない。

<「不満」「やや不満」の割合が大きい順>



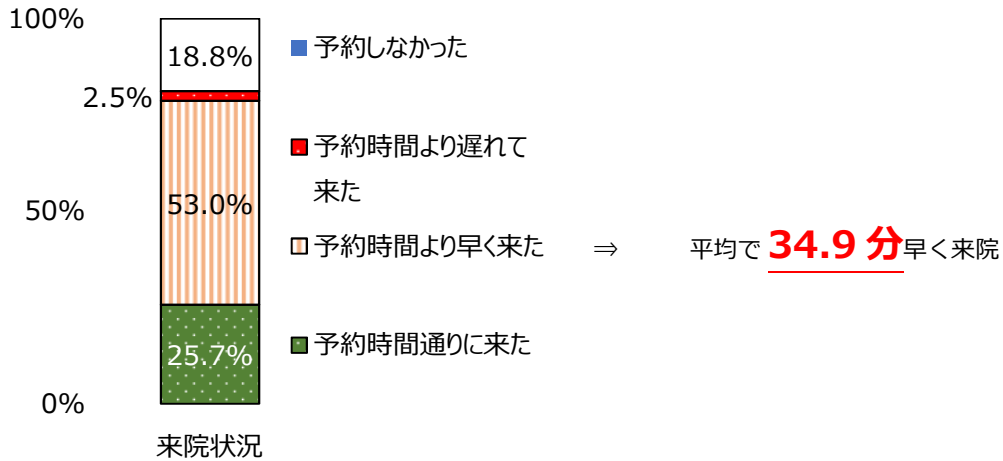
<「待ち時間」に関する主なコメント>

- 予約しているにもかかわらず、とにかく診察までの時間が長い。せめて順番だけでも表示してほしい(どれくらいで回ってくるか)。順番を表示するモニターが役に立ってない。
- 予約日を忘れてしまった時があります。その時は一度病院に来て予約を取り直すことになり、(先生と面談)してから予約を取る。TELでも予約を取り直せるようにしていただけたら幸いです。
- 初診受付を予約制にしてほしいです(受診予約日に合わせられるからです)。
- 診察券受付の1時間以上前に来て整理券を取らないと待ち時間が異常に長くなる今のシステムの改善を求めます。
- 受付番号何番の診察をしているのか分からなく、トイレにも行きづらく大いに不満。
- ベルが欲しいです。自分の番になるとポケベルみたいに鳴る。院内を移動できません。
- 朝早い時間の予約の時、具合が悪く座りたい時、病院の職員の方々が座っていて、席を譲っていただけると有難いです。
- 予約で来院して最高4時間待った。待っている間に具合が悪くなりそうでした。

病院内での待ち時間評価(外来)

- 8割以上は来院時に予約しているが、時間通りに来た人は26%にとどまる。半数以上は予約時間より早く来院しており、平均すると予約時間より35分早く病院に来ている。

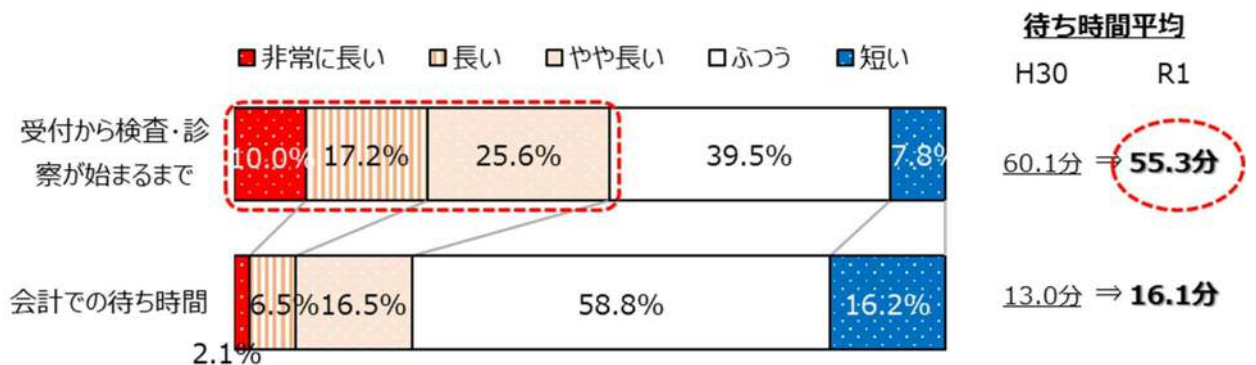
Q. 本日は予約して来られましたか？



ベース: 有効回答(n=319)

- 「検査・診察が始まるまで」の平均待ち時間は年々短くなっており、今年度は55分と1時間を切ってきたが、まだ半数以上の人には長いと感じており、「非常に長い」割合も1割となっている。「会計」での平均待ち時間は16分で、昨年よりやや長くなっているが、半数以上は「ふつう」、16%は「短い」と評価している。

Q.それぞれの待ち時間をどのようにお感じになりましたか？



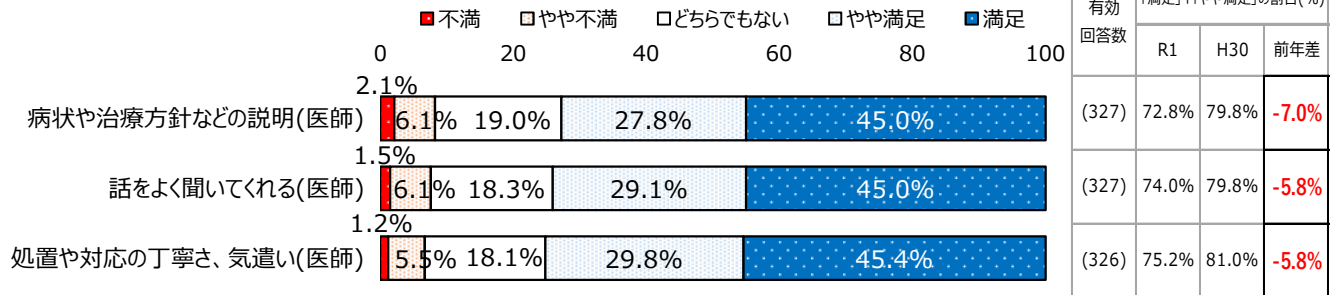
体感の待ち時間は徐々に短くなってきているが、「今日は短かった」と回答欄外に書き込む対象者もいるなど、以前に長時間待たされた経験があると、待ち時間対策の効果が評価に反映されるには時間を要すると思われる。

<重点カテゴリー(外来)の個別評価③>

【医師】

- 医師に関しては全体評価が下がっているが、個別項目においても軒並み評価が落ちている。

<「不満」「やや不満」の割合が大きい順>



<「医師」に関する主なコメント>

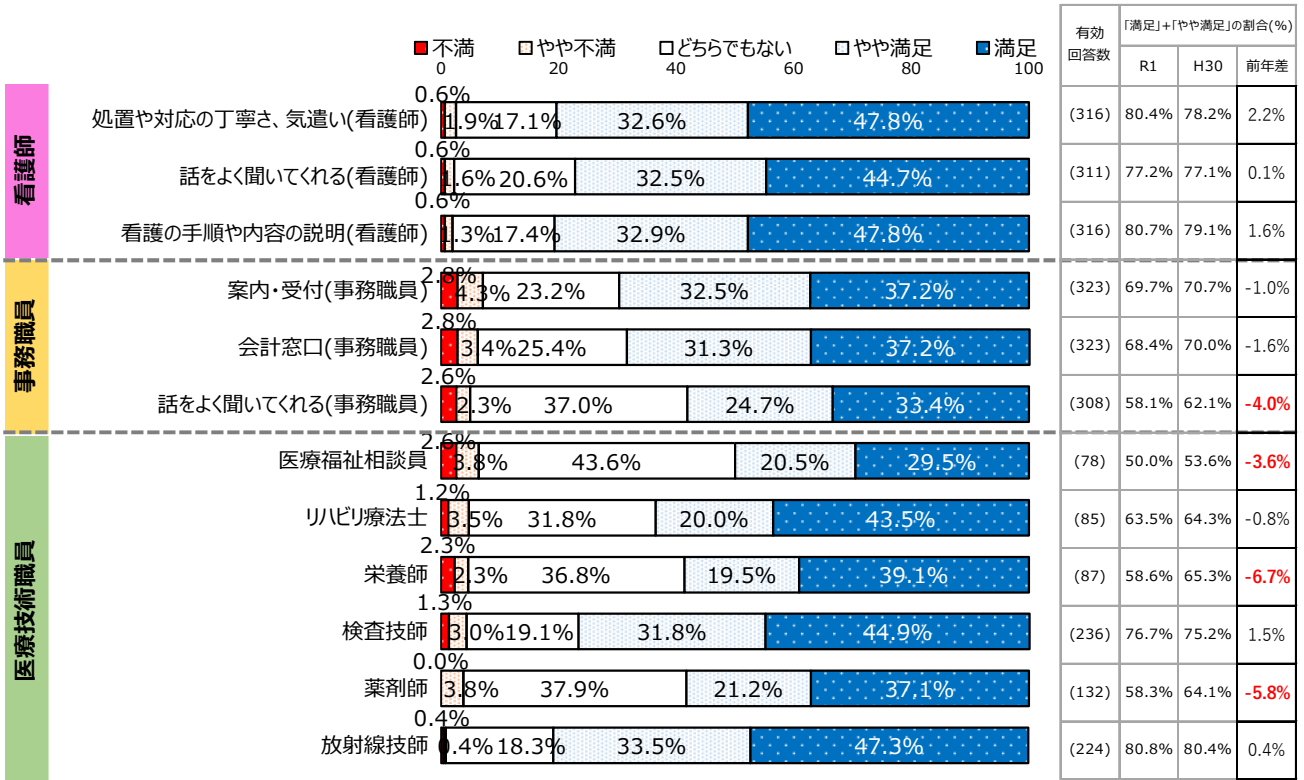
- 以前に話した内容を何度も聞かれることがある。病状を把握してもらえていない気がして不安になる。
- 主治医の異動について、突然言われたので告知をきちんとしてほしい。受付などわかりやすい所に、異動していく人と入ってくる人の名前を掲示してほしい。他の病院はしている。
- 治療方針は、しっかり説明してくれる時とあいまいにごされる時がある。私の主治医は何かいつも疲れている。パソコン入力が忙しいのか、向き合って話を聞いてくれる姿勢がない。
- 説明は客観的でわかりやすいが、終始パソコンに向かって患者に向いていないと感じた。
- 一部の医師の方ですが、話す言葉が早すぎて何度も聞き返すことがある。
- 顔を見て話さない。パソコン入力が大変なのはわかるが、もう少しこちらを見て話してほしい。
- パソコンばかり見て話をしている。混んでいるからでしょうか？つっけんどんに話す先生もいる。
- 「診てやる」という感じが強い。

大勢の患者の中でも、「一对多」ではなく「一对一」で自分の抱える不安に向き合ってほしいという患者の願いがうかがえる。

＜その他カテゴリー(外来)の個別評価＞

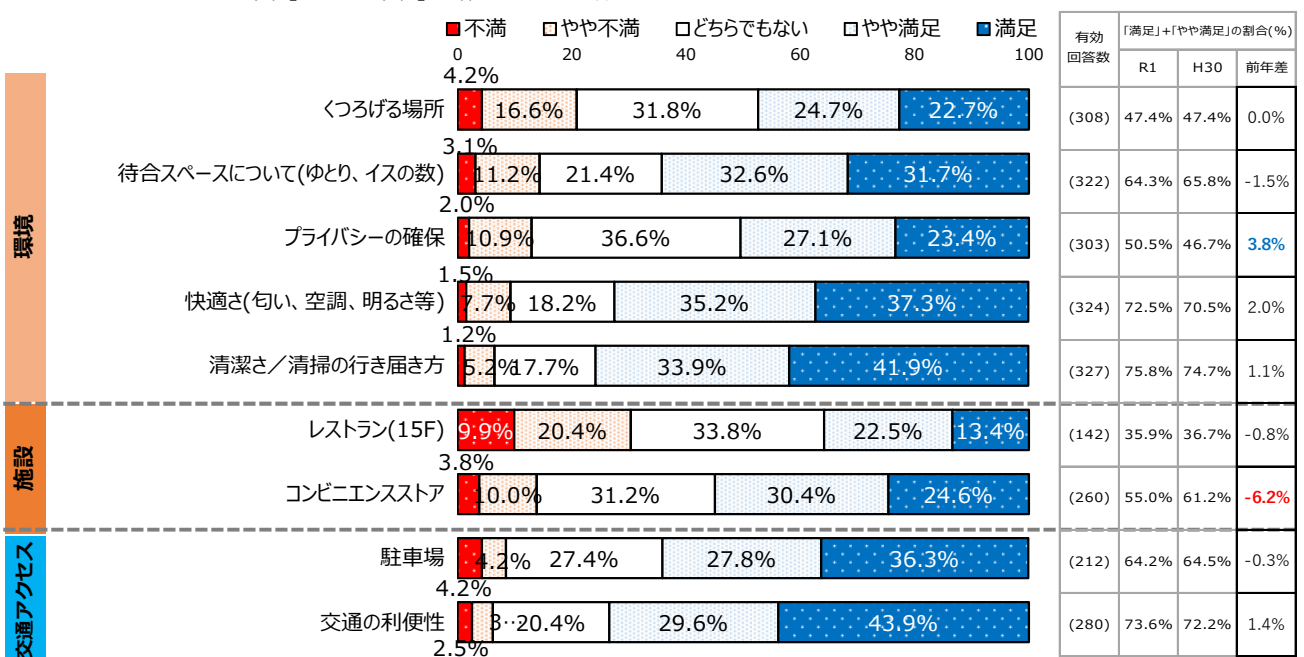
- 「医師」以外の職員カテゴリーにおける個別評価は以下の通り。

＜各カテゴリー内で「不満」「やや不満」の割合が大きい順＞



- 「病院内の設備」「待ち時間」以外の設備・環境カテゴリーにおける個別評価は以下の通り。

＜各カテゴリー内で「不満」「やや不満」の割合が大きい順＞



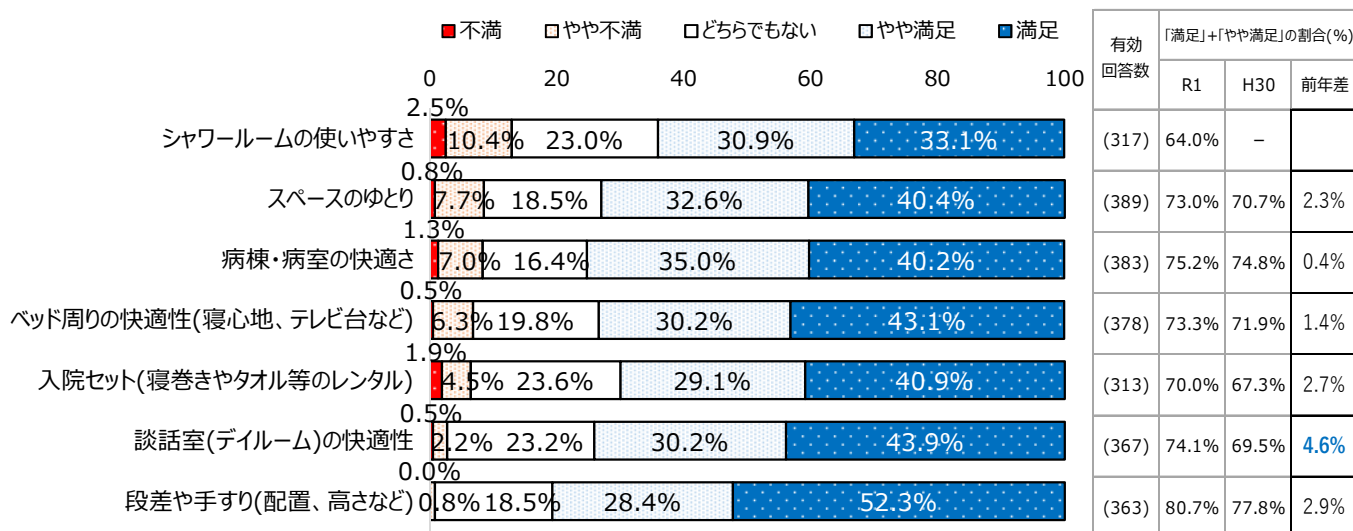
(7) 個別項目評価(入院)

<重点カテゴリー(入院)の個別評価①>

【快適性】

- 快適性に関しては、「シャワールームの使いやすさ」「スペースのゆとり」「病棟・病室の快適さ」等への不満を軽減していきたい。

<「不満」「やや不満」の割合が大きい順>



<「快適性」に関する主なコメント>

- シャワー室がもう少し清潔だとよいです。
- 浴室・シャワーを終わって体を拭く場所がなく、着替えをする床がビショビショ。
- 個室の応接テーブルが低い。イスが固い。テレビが小さい。シャワールームに足拭きが欲しい。
- シャワールームの各ブースにイスが欲しい。狭い。
- 個人の物入れロッカーが小さい。ベッドワゴンの場所が悪い。マットが固い。
- トイレの扉や水の流れる音がうるさい。病室が暑い。ドライヤーが使いにくい。
- 空調が寒いのと、夜中に急に暑くなるので汗が出て不快です。同じ温度で夜は快適に。

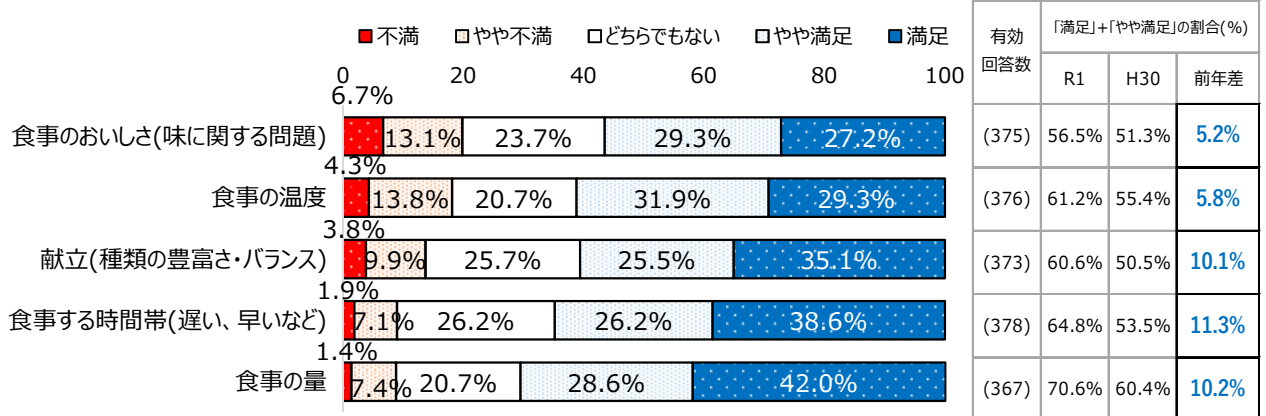
外来の「トイレ」と同様、特に衛生面が気になる
病院内では水回りの環境は指摘されやすい。

<重点カテゴリー(入院)の個別評価②>

【食事】

- 食事に関しては、全体評価と同様、すべての個別項目において昨年より評価が上がっている。

<「不満」「やや不満」の割合が大きい順>



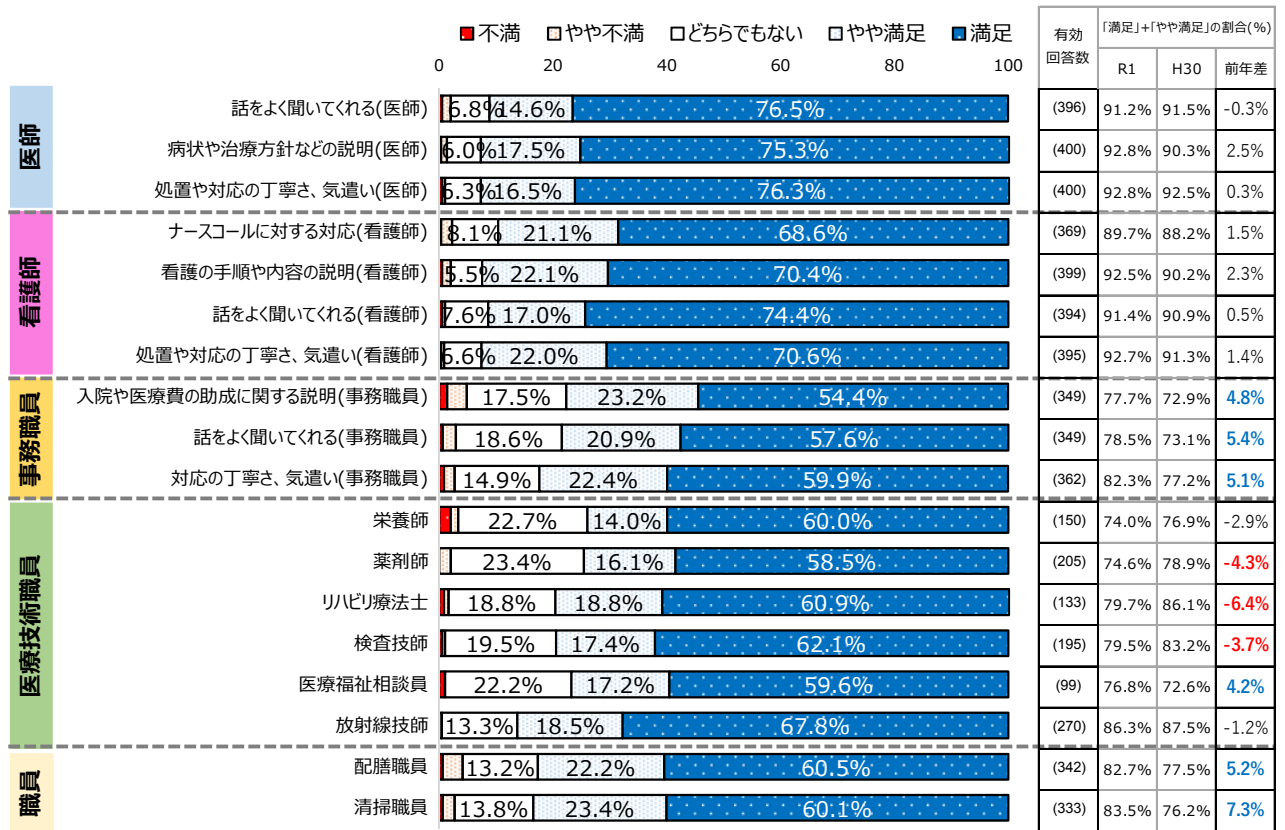
<「食事」に関する主なコメント>

- 配膳の順番によるものかもしれませんが、お茶をはじめ、ご飯やおかずがみんな冷めてしまって美味しくなかった。せめてお茶とご飯くらいは温かくできないものでしょうか。
- 食事について、とにかく冷めている(お茶の配膳方法を考えた方が・・・)。冷たいジュース、牛乳が出る。
- お米が鉛色(食欲が出ない)。
- 食事のご飯をもう少し美味しくしてほしい。
- 病院の規模が大きいから個別対応、特にメニューは難しいと思うが、特に制限食にはもう少しバリエーションがあってもよいのでは？

＜その他カテゴリー(入院)の個別評価＞

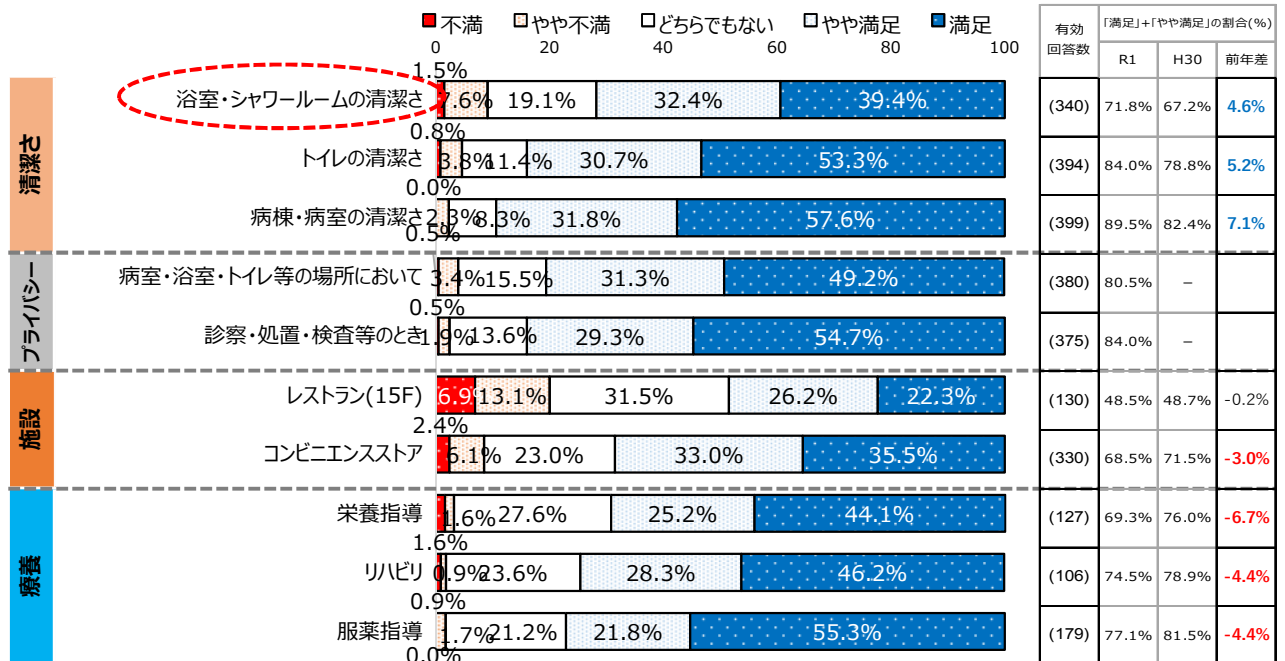
- 職員カテゴリーにおける個別評価は以下の通り。

＜各カテゴリー内で「不満」「やや不満」の割合が大きい順＞



- 「快適性」「食事」以外の設備・環境カテゴリーの個別評価は以下の通り。

＜各カテゴリー内で「不満」「やや不満」の割合が大きい順＞



(8) 昨年度「対応の方向性」の検証

| | 課題 | 対応の方向性 | 今年度の評価 (「満足」「やや満足」の割合) |
|---|---------------|---|--|
| ① | イートインスペースについて | 医療機能再編整備基本計画の中で「患者・来院者の利便施設の拡充」として、売店やイートインコーナーの整備を行う予定です。 | 「飲食スペース(2階)」：43.6% △昨年の「軽食コーナー(1階)」(42.5%)からほぼ変わらず |
| ② | 食事(献立、おいしさ) | 献立については、食養科での嗜好調査結果もふまえ、好まれる献立への変更と盛り付け等の改善指導を行ってまいります。また、主食の調節が出来ることや、メニュー選択が容易であることを周知していくほか、病院の食事について、ベッドサイドの訪問等により情報発信ができるような取り組みを行ってまいります。 配膳時間は決まっているため、患者様の要望に合わせることが難しい場合もございますが、配膳遅れに関しては業者へ指導致します。また、配膳下膳での待遇についても業者への指導を徹底致します。 | 「献立」：60.6% ◎昨年(50.5%)から10.1ポイント上昇 「食事のおいしさ」：56.5% ○昨年(51.3%)から5.2ポイント上昇 |
| ③ | 施設(レストラン) | レストランの運営については、外部事業者に運営を依頼していることから、運営事業者に、提供する食事内容及び職員の対応の改善等について指導致します。また、今後はレストランの必要性を含め、検討を重ねてまいります。 | 「レストラン(15階)」<外来>：35.9% △昨年(36.7%)からほぼ変わらず |
| ④ | トイレ | 清掃業者に対し、日常清掃による清掃品質の達成、巡回時の清掃を強化、定期的な特別清掃による状態の保持について指導を徹底してまいります。 | 「トイレ」：52.8% △昨年(54.2%)からほぼ変わらず |
| ⑤ | 快適性(病棟・病室) | 室温を概ね25度から26度になるよう管理しておりますが、空調の吹出口近辺や、外気と接触が少ないような場所では、周囲より寒く感じてしまうことや、窓側で日差しが差込むような場所では、周囲より暑く感じてしまうことがあります。設備の仕組み上、局所ごとに空調温度を調整できないため、日々の天候等も踏まえ、きめ細かく温度を管理できるよう努めてまいります。 | 「病棟・病室の快適さ」：75.2% △昨年(74.8%)からほぼ変わらず |

3. 調査結果のまとめ

(1)調査結果のまとめ

<総合指標>

- 外来の総合満足度は昨年に上昇していたが、今回「満足＋やや満足」の割合(トップ2ボックス)は68%と昨年より8ポイント下落し、一昨年の評価レベルに戻っている。一方、入院の満足度は年々伸びており、今回はトップ2ボックスで90%に達した。

<外来>

- 総合満足度への影響度が強いのは、「院内の設備」「待ち時間」「医師」といった分野。「院内の設備」「待ち時間」は現状の満足度が低めであり、継続的な改善によって総合満足度向上に結び付けたい。一方、「医師」など職員に対する満足度は概ね高いが、「医師」の評価は昨年に比べ低下している。
- 「院内の設備」の中で満足度が低めなのは、昨年も改善課題として挙げられた飲食スペース(2階)やトイレなど。飲食スペース(2階)は4月に移転・拡充されたが、まだ認知者は半数に満たず利用率も2割程度。
- 「待ち時間」について、受付での体感待ち時間は年々短くなってきており今回は平均で55分。ただ、まだ半数以上の人は“長い”と感じており、44%が「不満＋やや不満」としている。

<入院>

- 外来に比べ全般的に評価は高めで、特に総合満足度への影響度も強い医師や看護師では9割以上の方が「満足＋やや満足」としている。一方、「快適性」や「食事」の分野では満足度の低い項目がやや目立つ。
- 「快適性」ではシャワールームの使いやすさ等の評価が低い。
- 「食事」は昨年の改善課題でもあったが、食養科における取組みもあり昨年に比べ満足度は上昇している。ただ、まだ他の分野に比べると評価は低めであり、さらに改善の余地を探っていきたい。

<職員>

- 医師や看護師など職員への評価は、外来、入院ともに総じて高く、他の接点評価をカバーして病院全体の総合満足度を支えている。逆に、職員に対する満足度が下がってしまうと、他分野における地道な改善努力を上回るインパクトで病院の総合満足度を押し下げる恐れがある。その意味で、職員の高評価維持は他分野の改善に増して重要であり、不断の接遇改善と、それをサポートする職場環境の整備が求められよう。

(2)課題のまとめ／対応の方向性

調査結果からみえてきた課題、および改善の方向性について、以下の通り提案したい。

| | | |
|----|-----|--|
| 職員 | 医師 | <患者コメント例> |
| | | <p><好意的コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・丁寧でわかりやすく、色々不安なことを聞くことができた(外来) ・手術方法を図で説明してくれたり、参考になるWebサイトを教えてくれた(入院) ・よく顔を見に来てくれて安心できた(入院) <p><非好意的コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・終始パソコンに向かって、顔を見て話してくれない(外来) ・混んでいるからか、つっけんどんに話す先生もいる(外来) ・以前に話した内容を何度も聞かれることがあり不安になる(外来) ・先生はいつも疲れているようだ(外来) ・早口で何度も聞き返すことがある(外来) ・一度、心ない言葉を言われ涙が出るほど悲しかった(入院) ・治療方法をもう少しわかりやすく説明してほしい(入院) ・上から目線で一方的に言うことが多い(入院) ・先生や看護師によって情報や対応に違いがあった(入院) |
| | | <接遇改善に向けて> |
| | | <p>◆「顔を見て話してくれない」「一方的で患者の話を聞いてくれない(話しづらい)」「医師が疲れている印象を与える」「医師によって話す内容や対応が異なる」等が、不満というより患者を不安にさせている状況がうかがえる。診察中の意識的なアイコンタクトなどに加え、メディカルアシスタント配置や音声入力等による人的・システムの補助により電子カルテ入力の負担を軽減し、医師がより患者と向き合える環境を整えていく必要もあろう。</p> |
| 職員 | 看護師 | <患者コメント例> |
| | | <p><好意的コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・数年前より看護師は優しくなったような気がする(外来) ・何でも相談しやすく親身になってくれた(入院) ・処置以外で歩行中などに声かけしてくれ不安な入院生活を和らげてくれた(入院) ・ナースコールの対応の早さに驚いた(入院) <p><非好意的コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・科によって違う。嫌な感じの人はいる(外来) ・忙しそうで話しかけるのをためらう(外来) ・患者や家族のことについて、他の人に聞こえるような声で話していた(外来) ・何人かとても怖かったり不安になる対応の看護師がいた(入院) ・廊下での会話が病室内まで響き渡り不快に思う時があった(入院) ・頼み事を忘れられた(入院) ・ナースコールで痛み止めが欲しいと言った時、何の声かけもなく薬だけ渡され、痛さと悲しさで涙が出た。「大丈夫ですか?」と言ってほしい(入院) |
| | | <接遇改善に向けて> |
| | | <p>◆外来、入院とも看護師は患者の満足度が高いが、人による差が大きいという声も多い。なお、今回は看護師の話し声が大きすぎる(眠れない/起こされる)というコメントが何件もあり、特に夜間は音量に気をつけたい。声の大きさという点では、患者やその家族についての話を他の患者に聞かれるケースがあることにも留意したい。一方、患者への声かけは不安軽減に重要で、用件を伝える際にも「失礼します」「体調いかがですか?」等と一言添える“クッション言葉”を意識したい。</p> |

| | | |
|--|--|--|
| 職員 | 事務職員 | <患者コメント例> |
| | | <好意的コメント> <ul style="list-style-type: none"> ・忙しい中、できばき処理して感心する(外来) ・小さい病院より挨拶などしっかりしてよい(入院) <非好意的コメント> <ul style="list-style-type: none"> ・目線も合わさず、問い合わせについて面倒くさそうに答える(外来) ・市立病院だからか各所の受付対応が他院より愛想が悪い(外来) ・全体的に笑顔がない(外来) ・緊張している患者と最初に会うので、もっと優しく明るい雰囲気だとよい(入院) ・愛想がない。表情がない(入院) ・丁寧ではあるが、忙しいからか事務的で余裕がない(入院) ・人数のいる受付では職員同士のおしゃべりが多すぎると思う(入院) |
| | | <接遇改善に向けて> |
| | <p>◆「事務的」であることは好意的に受け止められることもあるが、やはり最初に接する職員によって病院の印象が左右される面はあるので、不愛想と思われない表情や対応は求められよう。また、業務と無関係なおしゃべりが多く患者に思われている点にも留意したい。</p> | |
| | 医療 技術職員 | <患者コメント例> |
| | | <好意的コメント> <ul style="list-style-type: none"> ・優しい言葉づかいで説明してくれて心が和んだ(入院) ・プライベートな話題にもフランクに付き合ってくれた(入院) <非好意的コメント> <ul style="list-style-type: none"> ・言い方がきついなあと思ったことがあった(外来) ・ただ仕事をこなしているようにみえる(外来) ・以前、ひどい対応をされた。他の技師への対応を見ているとパワハラのように非常に不快だった(外来) ・何を考えているかわからない(入院) |
| <接遇改善に向けて> | | |
| <p>◆患者との距離感が感じられるが、その分ちょっとしたコミュニケーションが高評価につながるとされる。また、他職種についても同様だが、患者は自身への対応だけでなく、他の患者への対応あるいは職員同士のやり取りについてもよく観察している点を意識したい。</p> | | |
| 清掃/配膳 職員 | <患者コメント例> | |
| | <好意的コメント> <ul style="list-style-type: none"> ・いつも私の体のことを心配してくれたり、励ましてくれて感謝している(入院) <非好意的コメント> <ul style="list-style-type: none"> ・配膳の時にバンッと置くのをやめてほしい(入院) ・配膳の時、名前を呼んで入ってくれないと困る時がある(入院) ・清掃の人は挨拶したが返事がなかった(入院) ・職員同士、強い口調で指導したり愚痴を言ったりするのが聞こえて不快(入院) | |
| | <接遇改善に向けて> | |
| <p>◆病院職の一員と意識した患者対応を求めたい。配膳時に声かけせずいきなりカーテンを開ける、乱暴に置く、等は食事自体の評価にも影響すると思われる。</p> | | |

| | | |
|--|---|---|
| 外来 | 設備 | <患者コメント例> |
| | | <p><好意的コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレがいつも清潔で気分がよい。匂いも全くない。 ・トイレの数が多いのはよい。 <p><非好意的コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・2Fのコーヒーを飲めるお店がなくなりとても残念。 ・飲み物の販売機だけでは物足りない。 ・食堂までは行きたくない。 ・スタバのようなカフェを作ってほしい。 ・トイレが汚い。トイレットペーパーが取りづらすぎる。 ・トイレが一部臭い。全体として暗い感じ。 ・トイレ個室の荷物置き場にフックじゃなく台が欲しい。 ・扉が重たく、空調が付いていないトイレがある。 ・ウォシュレットが直されずに放置されている。 |
| | <改善に向けて> | |
| | <p>◆2階の飲食スペースについて、現状の満足度は高くないが、まだ利用者も限られており、喫茶室いくおうとの比較が評価に影響しているとも考えられる。15Fレストラン以外の軽食ニーズは小さくないようなので、まずは場所の認知を高めたい。その上で、販売機の種類を入れ替えやカフェに近い雰囲気づくり等、満足度を高めながら利用者を増やしていきたいところ。</p> <p>◆トイレについては患者のコメントも多く、不満足が設備の全体評価にも影響しやすいと思われる。清掃強化の効果は一部のコメントに表れているものの、全体の満足度は昨年とほぼ変わらず。衛生面に加え、照明や荷物台、備品の見直しなど、利用者が気持ちよく使える環境整備も必要か。</p> | |
| 待ち時間 | <患者コメント例> | |
| | <p><好意的コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・以前と比べれば待ち時間は随分と改善されたと思う。 ・待ち時間が少なく、とてもびっくりした。 <p><非好意的コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・予約をしても、どれくらい早めに来ればよいのかわからない。 ・初診受付を予約制にしてほしい。 ・順番を表示するモニターが役に立っていない。あとどれくらいか時間を知りたい ・予約で来院して最高4時間待った。 ・院内を移動できないので、自分の番になると鳴るベルが欲しい。 ・患者との対応で時間がかかるため、待つのは仕方ないことだと思っている。 | |
| | <改善に向けて> | |
| <p>◆待ち時間は以前に比べかなり改善されたというコメントもあり、実際、受付での体感待ち時間は年々短くなってきている。一方、過去に長時間待たされた記憶はなかなか払拭されない様子もうかがえる。予約制について、現状では半数以上の人が平均で30分以上予約時間より早く病院に来ているが、どんどん来院時間が早まってかえって待ち時間が長くなってしまいう悪循環を回避するため、予約時間より早すぎる受付は制限できないか。なお、システム的な待ち時間対策と合わせて、医師をはじめとした職員の待遇改善は“待つに値する”医療サービスの提供につながると思われる。</p> | | |

| | | |
|----|---|--|
| 入院 | 快適性 | <患者コメント例> |
| | | <非好意的コメント> <ul style="list-style-type: none"> ・シャワー室がもっと清潔だとよい。 ・浴室・シャワーを終わって体を拭く場所がなく、着替えをする床がビショビショ ・シャワールームの個室にもう少しスペースがほしい。 ・シャワールームに足拭きが欲しい。 ・個室のシャワーが狭く、注意しないと浴室の外の床まで水浸しになってしまう。 ・シャワーの予約が入ってない時間に使われていた。 ・シャワー室を使った後は泡や毛を流してほしい。 ・シャワールームの各ブースにイスが欲しい。 ・浴室のシャワーヘッドを掛ける位置がもう少し低い位置にあるとよい。 ・個人の物入れロッカーが小さい。ベッドワゴンの場所が悪い。 ・ベッドスペースが少し狭かった。 ・今年は特に暑いのが、もう少しクーラーを効かせてほしい。 ・夏場だけでも窓に遮光カーテンか何か取り付けてほしい。 |
| | <改善に向けて> | |
| | <p>◆「シャワールームの使いやすさ」は今回追加した評価項目だが、他の項目に比べ満足度が低い。「清潔さ」分野においても、「浴室・シャワールームの清潔さ」は「トイレの清潔さ」より「満足+やや満足」の割合が10ポイント以上低くなっている。こまめな清掃やマットの取り替えに加え、床やマットの材質も検討課題か。ただ、使用後は泡や毛が残らないようによく流す、体をよく拭いてから出る、予約を守る等、利用者の基本的なマナー向上も促したいところ。</p> <p>◆今年の調査時期(7~8月)は暑く、室温に関する不満も多く述べられた。設備の構造上、病室ごとの細かな温度管理は難しく、一人ひとり快適な室温も異なると思うが、今後も夏の猛暑は避けられないと考えると、遮光カーテンの設置や小型サーキュレーター等により、できるだけ局所的な対処、工夫をしたい。</p> | |
| 食事 | | <患者コメント例> |
| | | <非好意的コメント> <ul style="list-style-type: none"> ・食事以外は満足。 ・お茶をはじめ、ご飯やおかずがみんな冷めてしまって美味しくなかった。 ・食事の味付けが合わない。 ・お米が鉛色(食欲が出ない)。 ・朝食の時間がもう少し早いとうれしい。 ・白いご飯が柔らかすぎる。ご飯と牛乳の組み合わせは合わない。 ・特に制限食にはもう少しバリエーションがあってもよいのでは？ |
| | <改善に向けて> | |
| | | <p>◆今回の調査では非好意的なコメントが多かったものの、食事の評価は昨年より大きく改善している。味の好みに細かく対応するのは限界もあろうが、主食のご飯が美味しいだけでも食事全体の印象は変わると思われる。また、味付けに次いで食事の温度に関する不満が多いが、配膳順を変えることで不公平感を減らしたり、お茶だけでも温かく提供できないか。</p> |

■次年度に向けた対応の方向性【病院案】

| | 課題 | 対応の方向性 | スケジュール |
|---|------------------------------|---|--|
| ① | <外来> 待ち時間 | <p>当院は、「地域医療支援病院」として、地域の医療機関との連携を図ってきました。</p> <p>当院の外来診療は、地域の医療機関からの紹介患者さんへの医療提供を主とし、また、当院での医療提供の結果、症状が軽快・安定した患者さんは地域の医療機関へ逆紹介する紹介制を推進しています。この取組により、これまで当院をかかりつけの病院として受診していた患者さんが、診療所などの地域の医療機関を受診されるようになり、当院の外来待ち時間は減少してきています。今後も、待ち時間調査の結果等を元に、待ち時間短縮に向けた取組を継続してまいります。</p> <p>また、小児科や産科・婦人科では、患者向けスマートフォンアプリを導入します。アプリでは、予約情報やワンコインバスの時刻表、診察状況も確認できるようになります。アプリの導入により、待ち時間をより効率的に過ごすことができるようになります。Wi-Fiや外来モニターに引き続き、患者サービス向上に向けた取組を継続してまいります。</p> | <p>継続実施中：地域医療機関との連携推進 令和2年2月：患者向けスマートフォンアプリ導入</p> |
| ② | <外来> 設備 (飲食コーナーについて) | <p>カフェ（喫茶コーナー）の設置は、過去の喫茶店の利用状況や院内スペースの問題等から、難しいものと考えております。</p> <p>飲食コーナーについては、平成31年に2階に整備し、飲料の他、パン・おにぎり等の軽食の自動販売機を設置しました。今後も、利用状況、要望等を踏まえながら適宜対応し、満足度の向上に努めてまいります。また、1階の売店から距離が離れていることもあり、認知度が低いことから、案内の工夫も行っております。</p> | <p>継続実施中</p> |
| ③ | <入院> 快適性 (シャワールームについて) | <p>病棟の共用シャワー室と浴室、介護浴室は、経年劣化したタイル床を機能性床材に変更し、ヒートショックの軽減や水はけの改善を図るとともに、清潔な環境へ改善を図ります。床の改修に併せて、シャワー室や浴室のレイアウトを一部変更し、脱衣や体を拭くスペースを拡充し、快適性の向上も図ります。</p> | <p>令和2年7月中旬：改修工事完了予定※ ※今後、入札等の状況により工事時期が変更される場合があるため、予定としています。</p> |
| ④ | <入院> 食事 | <p>献立については、今年度より開始した看護職による検食に関する意見や、食養科による嗜好調査結果をふまえ、献立や食材の見直し、質の向上を行い、調理や盛り付け指導をしてまいります。</p> <p>食事温度については、今年度中に粥ウォーマーを購入いたします。今後も、温蔵庫の新規購入の他、盛り付け、配膳の工程見直し等を行い、可能な限り適温配膳に努めてまいります。</p> | <p>令和1年度中：粥ウォーマー購入 令和2年4月：米の等級を上げる だしを混合だしからかつおだしへ変更 献立検討 随時：設備、器具修理依頼 受託者側と業務見直しを検討</p> |

今回の調査結果をもとに、ぜひ院内の関係部局と協議の上、より現実的かつ効果的な改善策を検討・実施していただきたい。

＜今後のスケジュール(案)＞

| | 2019年度 | | | | | | 2020年度 | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|--------|----------|--------|----|----|----|--------|----|----|---------|----|----|-----|----------|--------|----|----|----|--|
| | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | |
| 1 改善課題の特定&対策案の策定 | | ● 報告会 | ←————→ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 対策の実施 | | | | | | | ←————→ | | | | | | | | | | | | |
| 3 2020年度満足度調査の実施 | | | | | | | | | | ⇄ 調査 | | | | | | | | | |
| 4 調査結果の分析&対策の効果検証 | | | | | | | | | | | | | ⇄ | ● 報告会 | | | | | |
| 5 次年度に向けた改善課題の特定&対策案の策定 | | | | | | | | | | | | | | | ←————→ | | | | |

<職員満足度調査>

4. 調査概要

(1) 調査概要

<調査目的と調査方針>

職員の職場満足度の向上が患者満足度の向上につながると考えられることから、病院職員に対して職場満足度や経営参画意向、職場の個別状況評価などについて調査する。このことにより就業環境の課題の洗い出しを行うとともに優先度の高い項目を把握する。

経営改善や職場満足度向上につなげるため、主に以下の視点から調査・分析を行う。

■職場満足度等の構造把握

- ・ 就業満足度や仕事のやりがいと結びつく項目を把握し、職場満足度の向上や離職防止策の検討に役立てる。

<調査概要>

| 川崎病院・職員 | |
|---------|---|
| 実査期間 | 2019年8月13日(火)～9月13日(金) |
| 実査方法 | 紙の調査票を配布し「紙」or「Web画面」にて回収・回答(自記式) |
| 配布数 | 1,164 |
| 有効回収数 | 838 (有効回収率：72.0%) (内訳) 紙：649 (回収数全体の77.4%) Web：189 (同、22.6%) なお、Web回答におけるPC：スマホ割合はほぼ1：9であった |

<調査項目>

| 調査項目 | | 回答形式 |
|-----------|------------------|----------|
| 職場の状況 | 1. 職場の状況 | 5段階評価 |
| | 2. 病院の経営 | 5段階評価 |
| | 3. 仕事の考え方 | 5段階評価 |
| ストレス／離職意向 | 4. 仕事のストレス | 3段階評価/MA |
| | 5. 離職意向 | 3段階評価/MA |
| 総合指標 | 6. 職場の総合満足度 | 5段階評価 |
| | 7. 仕事のやりがい | 5段階評価 |
| | 8. 経営参画意向 | 5段階評価 |
| | 9. 職場としての病院の推薦意向 | 5段階評価 |
| 回答者属性 | 10. 回答者属性 | SA/MA |

(SA=単一回答、MA=複数回答)

(2) 昨年度からの主な変更点

本調査は毎年実施しており、主要指標の変動を同条件でトラッキングするため、基本的な調査の枠組みは昨年度と同様に維持している。その上で、調査の有用性をさらに高めるべく、病院側の意向等も踏まえ、主に以下の変更を行った。

- 回答負担を減らすため、職員の自己・相互評価質問について今年度は外した。
- 総合満足度の補足指標として、職場としての病院の推薦意向を追加した。
- 属性として、性別を追加した。

なお、本院の評価レベルを客観的に把握するため、信頼度が高いと思われる以下の全国規模の他調査結果を、比較可能な主要指標のベンチマーク(参考値)とする。

- ・ JILPT(H24):勤務医の就労実態と意識に関する調査、(独)労働政策研究・研修機構、20床以上の病院勤務医 3,467人 (有効回答数)
- ・ 医労連(H29):看護職員の労働実態調査、日本医療労働組合連合会、日本医労連組合員の看護師 33,402人(有効回収数)

5. 調査結果

(1) 対象者属性

- 職種別では看護師が64%を占める。常勤の職員が76%で、病棟勤務者は63%。
- 年齢は30代までと40代以上でほぼ半々。性別は女性がほぼ8割。
- 月平均の残業時間は、半数が30時間未満でほとんどない人も25%。年休取得日数は6割弱が5～10日未満。

| 職種 | (n=773) |
|-------------|---------|
| 医師 | 12.2% |
| 看護師 | 64.3% |
| 医療技術職員 | 13.1% |
| 事務職員 | 10.5% |
| 雇用形態 | (n=777) |
| 常勤 | 75.9% |
| 非常勤 | 9.1% |
| 臨時職員 | 14.9% |
| 所属 | (n=766) |
| 内科系 | 20.0% |
| 外科系 | 30.8% |
| その他 | 49.2% |
| 部署(MA) | (n=769) |
| 病棟 | 62.5% |
| 外来 | 18.6% |
| その他 | 29.8% |
| 年齢 | (n=779) |
| 30歳未満 | 27.2% |
| 30～39歳 | 23.2% |
| 40～49歳 | 26.3% |
| 50～59歳 | 15.3% |
| 60歳以上 | 8.0% |
| 性別 | (n=775) |
| 男性 | 21.0% |
| 女性 | 79.0% |
| 経験年数(資格取得後) | (n=768) |
| 1年未満 | 7.8% |
| 1～3年未満 | 10.8% |
| 3～5年未満 | 8.9% |
| 5～10年未満 | 19.7% |
| 10～20年未満 | 26.6% |
| 20年以上 | 26.3% |
| 当院勤務年数 | (n=775) |
| 1年未満 | 12.5% |
| 1～3年未満 | 16.3% |
| 3～5年未満 | 13.3% |
| 5～10年未満 | 23.1% |
| 10～20年未満 | 20.4% |
| 20年以上 | 14.5% |

| 月平均の時間外勤務時間 | (n=772) |
|-------------------|---------|
| ほとんどない | 25.1% |
| 30時間未満 | 50.6% |
| 30～60時間未満 | 15.0% |
| 60～80時間未満 | 4.3% |
| 80～100時間未満 | 2.8% |
| 100～150時間未満 | 1.8% |
| 150時間以上 | 0.3% |
| 月平均の当直数(看護師を除く) | (n=268) |
| 1回 | 5.2% |
| 2回 | 19.0% |
| 3～4回 | 9.7% |
| 5～6回 | 7.1% |
| 7～8回 | 3.7% |
| 9～10回 | 0.0% |
| 11回以上 | 0.7% |
| 当直はない | 54.5% |
| 月平均の夜勤数(看護師のみ) | (n=480) |
| 1回 | 0.6% |
| 2回 | 4.4% |
| 3～4回 | 15.2% |
| 5～6回 | 15.2% |
| 7～8回 | 9.0% |
| 9～10回 | 14.0% |
| 11回以上 | 19.0% |
| 夜勤はない | 22.7% |
| 年間有給休暇取得日数(夏休み等含) | (n=769) |
| 5日未満 | 13.5% |
| 5～10日未満 | 58.8% |
| 10～15日未満 | 23.3% |
| 15～20日未満 | 3.5% |
| 20日以上 | 0.9% |

カッコ内は有効回答者数(各構成比の分母)

(2) 総合指標及び中期経営計画の評価指標

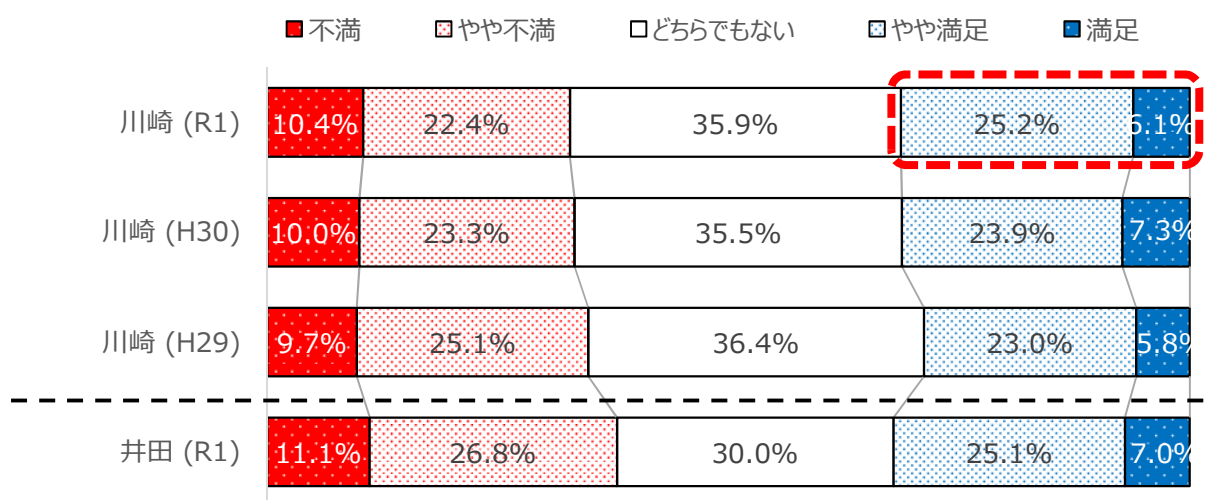
<職場の総合満足度>

- 職場の総合満足度について、「満足+やや満足」の割合(トップ2ボックス)は全体で31%と、昨年(31%)と変わらず。一方、「不満+やや不満」のボトム2ボックスは33%と、満足の割合と同程度となっている。

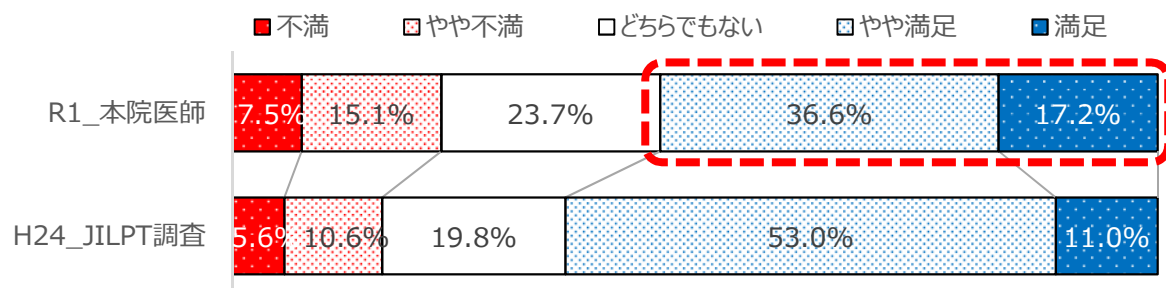
職場の総合満足度

Q. 職場について、総合的にどう思われますか？

■時系列比較



■医師の総合満足度(他調査との比較)



- 職種別では、医師の満足度が最も高くトップ 2 ボックスで 54%の一方、看護師の満足度は 22%と低い。また、医療技術職員では、昨年度に満足度が 45%から 38%に大きく低下していたが、今回は 9 ポイント上昇している。
- 年代別では 30 代と 50 代の満足度が下がり、雇用形態別では常勤、部署別では病棟勤務者の満足度が低めの状況。

■職員セグメント別比較

| | | 職場の総合満足度 | | | |
|----------|--------|-----------|---------------------|-------|-------|
| | | 有効 回答数 | 「満足」 + 「やや満足」の割合(%) | | |
| | | | R1 | H30 | 前年差 |
| 全体 | | (808) | 31.3% | 31.2% | 0.1% |
| 職種 | 医師 | (93) | 53.8% | 57.1% | -3.3% |
| | 看護師 | (473) | 22.4% | 23.3% | -0.9% |
| | 医療技術職員 | (99) | 46.5% | 38.0% | 8.5% |
| | 事務職員 | (79) | 44.3% | 43.5% | 0.8% |
| 性別 | 男性 | (160) | 41.9% | | |
| | 女性 | (586) | 28.8% | | |
| 年代 | 30歳未満 | (211) | 31.3% | 27.0% | 4.3% |
| | 30～39歳 | (177) | 26.6% | 33.7% | -7.1% |
| | 40～49歳 | (194) | 29.9% | 25.9% | 4.0% |
| | 50～59歳 | (114) | 33.3% | 40.3% | -7.0% |
| | 60歳以上 | (53) | 52.8% | 41.2% | 11.6% |
| 雇用 形態 | 常勤 | (570) | 27.7% | 27.3% | 0.4% |
| | 非常勤 | (68) | 58.8% | 58.0% | 0.8% |
| | 臨時職員 | (109) | 34.9% | 35.7% | -0.8% |
| 部署 | 病棟 | (461) | 25.2% | 24.9% | 0.3% |
| | 外来 | (142) | 45.1% | 44.7% | 0.4% |
| | その他 | (221) | 42.1% | 41.5% | 0.6% |

【中期経営計画※の評価指標とする2つの指標】

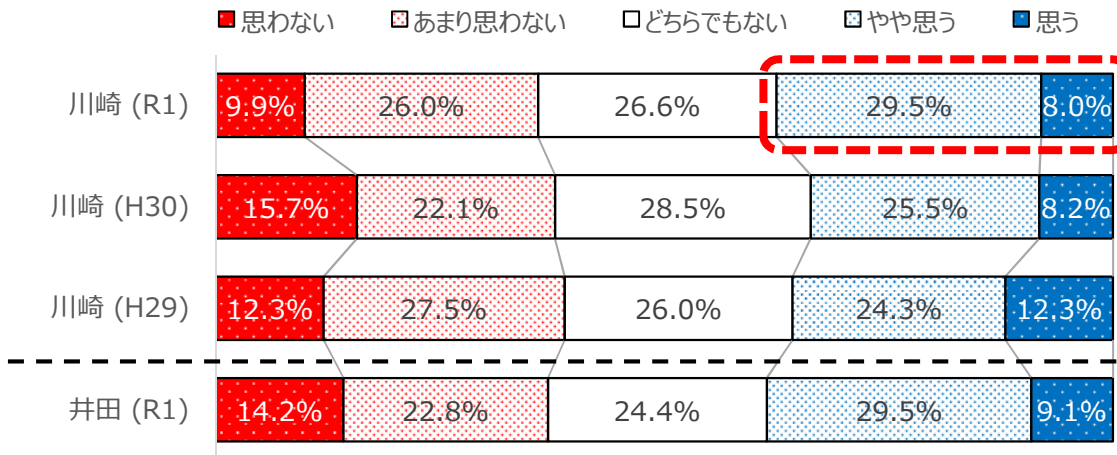
※「川崎市立病院中期経営計画 2016 – 2020」の評価指標とする2項目

<私生活とのバランス>

- 仕事と私生活のバランスが取れていると「思う+やや思う」割合(トップ2ボックス)は、全体で38%と、昨年(34%)から4ポイント上昇している。

私生活とのバランス

Q. 仕事と私生活のバランスが取れている



- 職種別や性・年代などの属性別でも、ほとんどのセグメントで昨年に比ベトップ2ボックスが上っており、特に医療技術職員では総合満足度と同様に大きくスコアが伸びている。

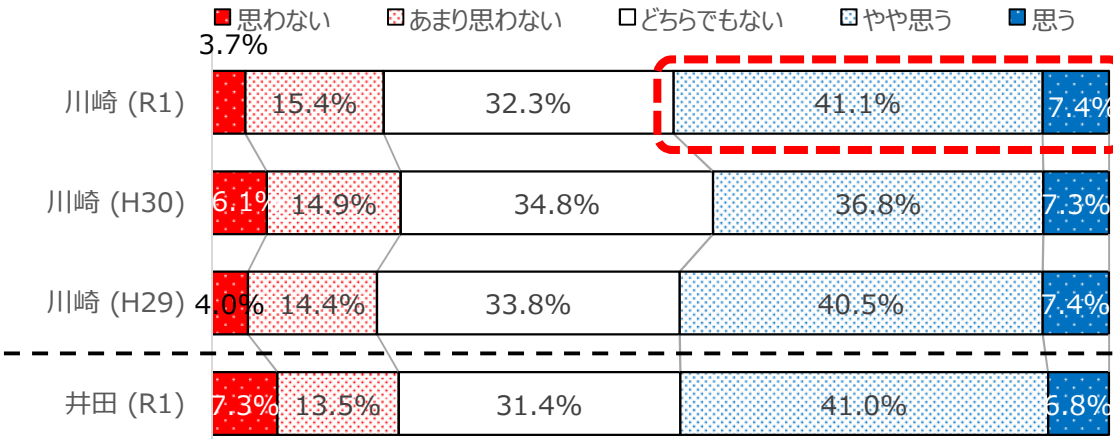
| | | 私生活とのバランス | | | |
|----------|--------|-----------|---------------------|-------|-------|
| | | 有効 回答数 | 「満足」 + 「やや満足」の割合(%) | | |
| | | | R1 | H30 | 前年差 |
| 全体 | | (838) | 37.5% | 33.7% | 3.8% |
| 職種 | 医師 | (94) | 53.2% | 56.0% | -2.8% |
| | 看護師 | (497) | 27.4% | 25.0% | 2.4% |
| | 医療技術職員 | (101) | 54.5% | 42.6% | 11.9% |
| | 事務職員 | (81) | 58.0% | 52.9% | 5.1% |
| 性別 | 男性 | (163) | 44.8% | | |
| | 女性 | (612) | 35.8% | | |
| 年代 | 30歳未満 | (212) | 32.1% | 27.0% | 5.1% |
| | 30~39歳 | (181) | 38.1% | 36.5% | 1.6% |
| | 40~49歳 | (205) | 31.7% | 29.3% | 2.4% |
| | 50~59歳 | (119) | 47.9% | 40.5% | 7.4% |
| | 60歳以上 | (62) | 54.8% | 54.0% | 0.8% |
| 雇用 形態 | 常勤 | (590) | 31.2% | 27.2% | 4.0% |
| | 非常勤 | (71) | 57.7% | 58.0% | -0.3% |
| | 臨時職員 | (116) | 56.9% | 52.4% | 4.5% |
| 部署 | 病棟 | (481) | 29.9% | 26.8% | 3.1% |
| | 外来 | (143) | 49.7% | 47.7% | 2.0% |
| | その他 | (229) | 50.2% | 47.0% | 3.2% |

<人材育成に積極的>

- 人材育成や能力開発に積極的であると「思う+やや思う」割合(トップ2ボックス)は、全体で49%と、昨年(44%)から5ポイント上昇している。

人材育成に積極的

Q. 人材育成や能力開発に積極的である



- 看護師や女性、30歳未満や40~50代などではトップ2ボックスが5割を超え、事務職員や臨時職員などでは昨年に比べスコアが大きく上昇している。

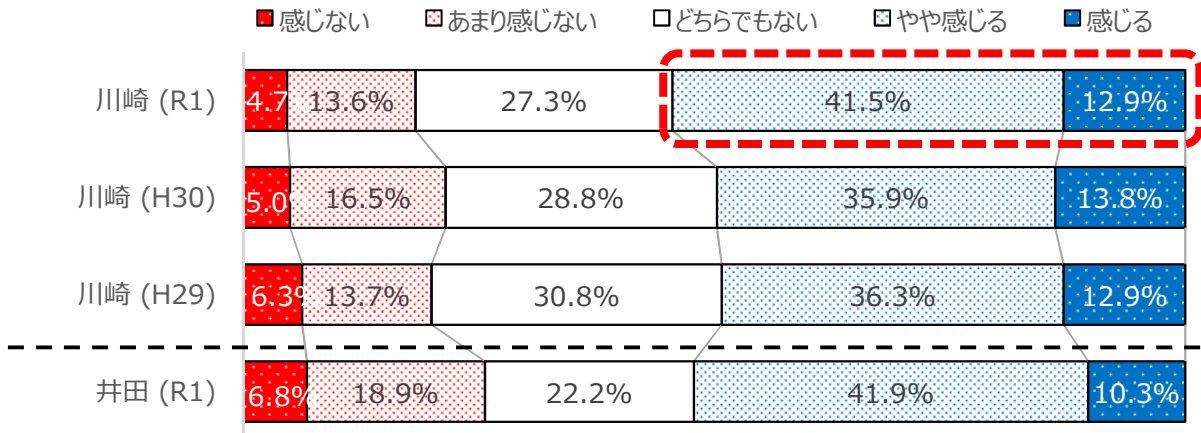
| | | 人材育成に積極的 | | | |
|----------|--------|-----------|---------------------|-------|--------|
| | | 有効 回答数 | 「感じる」+「やや感じる」の割合(%) | | |
| | | | R1 | H30 | 前年差 |
| 全体 | | (836) | 48.6% | 44.1% | 4.5% |
| 職種 | 医師 | (94) | 39.4% | 46.4% | -7.0% |
| | 看護師 | (496) | 53.4% | 46.2% | 7.2% |
| | 医療技術職員 | (100) | 37.0% | 38.5% | -1.5% |
| | 事務職員 | (81) | 48.1% | 36.8% | 11.3% |
| 性別 | 男性 | (163) | 39.3% | | |
| | 女性 | (610) | 52.0% | | |
| 年代 | 30歳未満 | (212) | 51.9% | 43.8% | 8.1% |
| | 30~39歳 | (181) | 39.8% | 35.6% | 4.2% |
| | 40~49歳 | (204) | 50.5% | 41.4% | 9.1% |
| | 50~59歳 | (119) | 56.3% | 57.5% | -1.2% |
| | 60歳以上 | (61) | 49.2% | 58.0% | -8.8% |
| 雇用 形態 | 常勤 | (590) | 48.6% | 44.7% | 3.9% |
| | 非常勤 | (71) | 49.3% | 49.3% | 0.0% |
| | 臨時職員 | (114) | 50.9% | 40.0% | 10.9% |
| 部署 | 病棟 | (480) | 51.0% | 43.9% | 7.1% |
| | 外来 | (143) | 40.6% | 50.7% | -10.1% |
| | その他 | (228) | 48.2% | 42.7% | 5.5% |

<仕事のやりがい>

- 仕事にやりがいを「感じる+やや感じる」割合(トップ2ボックス)は職員全体で54%と、昨年(50%)から上昇している。

仕事のやりがい

Q. 仕事にやりがいを感じますか？



- 職種別や性・年代などの属性別でも、ほとんどのセグメントで昨年に比ベトップ2ボックスが上がっており、特に医療技術職員では総合満足度と同様に大きくスコアが伸びている。

| | | 仕事のやりがい | | | |
|------|--------|---------|---------------------|-------|-------|
| | | 有効回答数 | 「感じる」+「やや感じる」の割合(%) | | |
| | | | R1 | H30 | 前年差 |
| 全体 | | (809) | 54.4% | 49.7% | 4.7% |
| 職種 | 医師 | (93) | 79.6% | 79.8% | -0.2% |
| | 看護師 | (474) | 46.4% | 43.0% | 3.4% |
| | 医療技術職員 | (99) | 69.7% | 54.9% | 14.8% |
| | 事務職員 | (79) | 55.7% | 50.0% | 5.7% |
| 性別 | 男性 | (160) | 66.3% | | |
| | 女性 | (587) | 51.3% | | |
| 年代 | 30歳未満 | (211) | 56.9% | 45.0% | 11.9% |
| | 30~39歳 | (177) | 48.6% | 51.2% | -2.6% |
| | 40~49歳 | (195) | 51.8% | 45.7% | 6.1% |
| | 50~59歳 | (114) | 56.1% | 55.5% | 0.6% |
| | 60歳以上 | (53) | 71.7% | 66.7% | 5.0% |
| 雇用形態 | 常勤 | (571) | 50.4% | 47.2% | 3.2% |
| | 非常勤 | (68) | 75.0% | 72.5% | 2.5% |
| | 臨時職員 | (109) | 61.5% | 49.6% | 11.9% |
| 部署 | 病棟 | (462) | 49.8% | 44.8% | 5.0% |
| | 外来 | (142) | 69.7% | 63.6% | 6.1% |
| | その他 | (221) | 62.0% | 58.1% | 3.9% |

<経営参画意向>

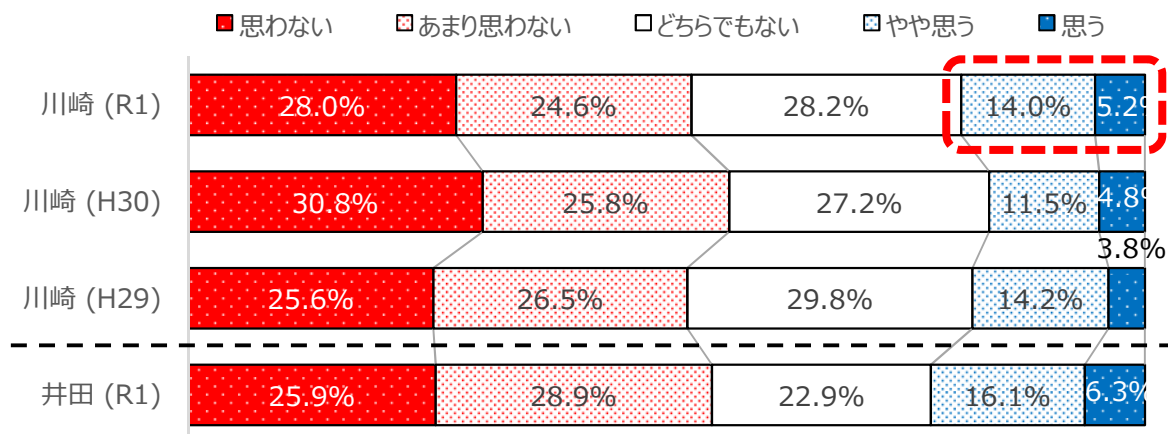
- 当院の経営に参画したいかどうかの質問に対して「思う+やや思う」割合(トップ 2 ボックス)は全体で 19%と、昨年(16%)より上昇。なお、今回は経営参画の意味を従来より広く捉えてもらうよう質問文を変更しているが、それでも「思わない+あまり思わない」の割合は 53%と半数を超えている。

今年度は、質問文に

※それぞれの職場で経営に資することへ取り組みたいか、という意味でお考えください。
と注記している。

経営参画意向

Q. 病院の経営に参画したいと思いますか？



- 属性別でも、昨年に比ベトップ 2 ボックスのスコアが上がっているセグメントが多いものの、医師や男性、50 代を除くと経営参画意向は依然として低い水準にとどまっている。

| | | 経営参画意向 | | | |
|----------|--------|-----------|-------------------|-------|-------|
| | | 有効 回答数 | 「思う」+「やや思う」の割合(%) | | |
| | | | R1 | H30 | 前年差 |
| 全体 | | (805) | 19.3% | 16.3% | 3.0% |
| 職種 | 医師 | (93) | 37.6% | 29.8% | 7.8% |
| | 看護師 | (471) | 16.8% | 15.6% | 1.2% |
| | 医療技術職員 | (99) | 20.2% | 10.7% | 9.5% |
| | 事務職員 | (79) | 15.2% | 15.9% | -0.7% |
| 性別 | 男性 | (160) | 38.8% | | |
| | 女性 | (584) | 14.2% | | |
| 年代 | 30歳未満 | (210) | 9.0% | 5.2% | 3.8% |
| | 30~39歳 | (176) | 15.9% | 11.3% | 4.6% |
| | 40~49歳 | (195) | 22.6% | 24.9% | -2.3% |
| | 50~59歳 | (114) | 40.4% | 34.2% | 6.2% |
| | 60歳以上 | (52) | 15.4% | 8.0% | 7.4% |
| 雇用 形態 | 常勤 | (570) | 22.8% | 20.3% | 2.5% |
| | 非常勤 | (67) | 11.9% | 7.2% | 4.7% |
| | 臨時職員 | (108) | 6.5% | 3.2% | 3.3% |
| 部署 | 病棟 | (460) | 17.8% | 15.0% | 2.8% |
| | 外来 | (142) | 27.5% | 21.2% | 6.3% |
| | その他 | (220) | 24.5% | 20.4% | 4.1% |

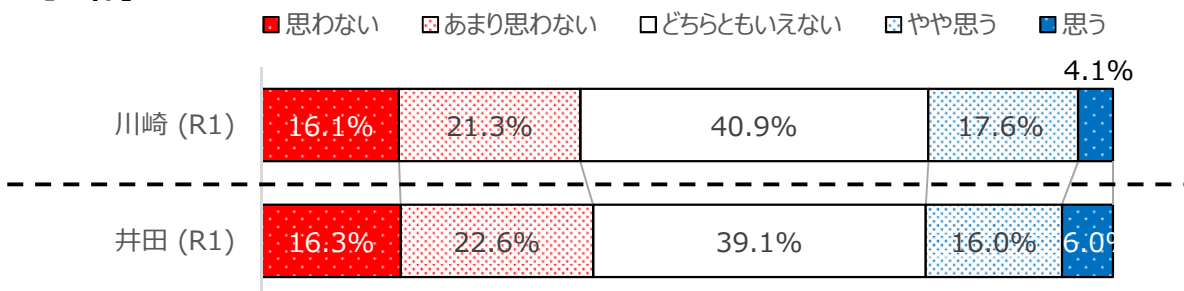
＜職場としての病院の推薦意向＞

- 職場として、当院を友人・知人にすすめたいか尋ねたところ、全体の 22%が「思う+やや思う」と回答したが、「思わない+あまり思わない」と答えた割合(37%)の方がかなり高くなっている。

職場としての病院の推薦意向

Q. 職場として、当院を知り合いにすすめたいと思われますか？

【全体】



- 看護師、女性、30～40 代、常勤、病棟勤務者では、当院をすすめたいと「思う+やや思う」割合が 2 割に満たない。

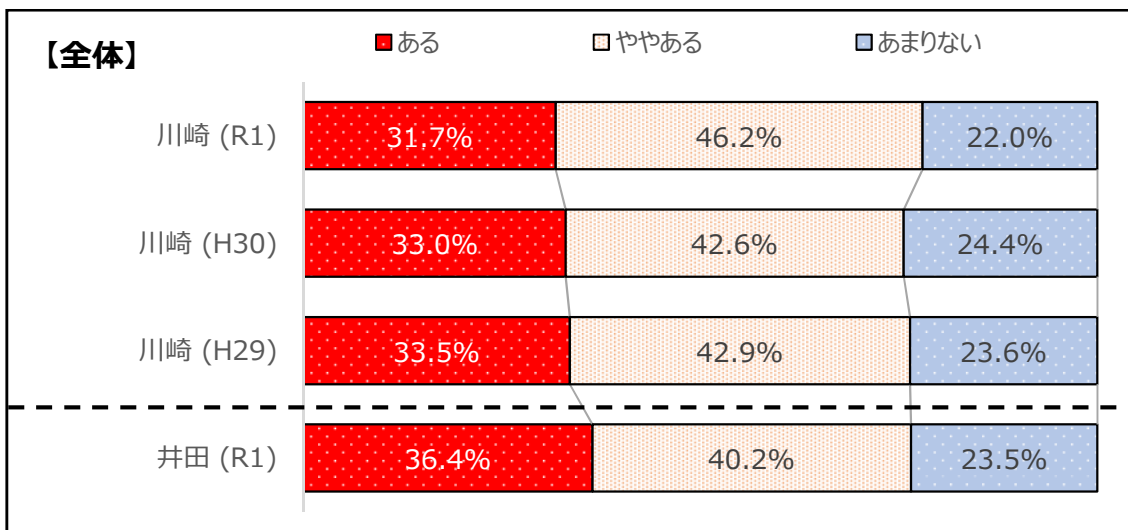
| | | 職場としての病院の推薦意向 | |
|------|--------|---------------|-------------------|
| | | 有効回答数 | 「思う」+「やや思う」の割合(%) |
| | | | R1 |
| 全体 | | (807) | 21.7% |
| 職種 | 医師 | (93) | 39.8% |
| | 看護師 | (472) | 13.8% |
| | 医療技術職員 | (99) | 29.3% |
| | 事務職員 | (79) | 34.2% |
| 性別 | 男性 | (160) | 35.6% |
| | 女性 | (585) | 17.4% |
| 年代 | 30歳未満 | (211) | 19.0% |
| | 30～39歳 | (176) | 15.3% |
| | 40～49歳 | (195) | 16.9% |
| | 50～59歳 | (114) | 36.0% |
| | 60歳以上 | (52) | 36.5% |
| 雇用形態 | 常勤 | (571) | 18.4% |
| | 非常勤 | (67) | 43.3% |
| | 臨時職員 | (108) | 23.1% |
| 部署 | 病棟 | (461) | 16.9% |
| | 外来 | (142) | 23.2% |
| | その他 | (220) | 35.0% |

(3) ストレスの有無

- 仕事のストレスについて、「ある」と答えた人は全体の 32%、「ややある」とした人は 46% で、合計すると昨年よりやや割合が増えている。

ストレスの有無

Q. 今の仕事に、強い不安、悩み、ストレスがありますか？



- 属性別では、看護師、女性、40代以下、常勤、病棟勤務者で、ストレスが「ある」と答えた割合が高め。

| | | ストレスの有無 | | | |
|----------|--------|-----------|-----------------|-------|-------|
| | | 有効 回答数 | ストレスが「ある」の割合(%) | | |
| | | | R1 | H30 | 前年差 |
| 全体 | | (813) | 31.7% | 33.0% | -1.3% |
| 職種 | 医師 | (94) | 18.1% | 13.1% | 5.0% |
| | 看護師 | (475) | 38.7% | 41.1% | -2.4% |
| | 医療技術職員 | (100) | 26.0% | 20.5% | 5.5% |
| | 事務職員 | (80) | 17.5% | 21.7% | -4.2% |
| 性別 | 男性 | (160) | 26.9% | | |
| | 女性 | (590) | 33.2% | | |
| 年代 | 30歳未満 | (211) | 34.1% | 39.8% | -5.7% |
| | 30～39歳 | (178) | 33.7% | 34.2% | -0.5% |
| | 40～49歳 | (197) | 36.0% | 34.0% | 2.0% |
| | 50～59歳 | (115) | 27.0% | 29.4% | -2.4% |
| | 60歳以上 | (53) | 11.3% | 5.9% | 5.4% |
| 雇用 形態 | 常勤 | (575) | 37.4% | 38.9% | -1.5% |
| | 非常勤 | (67) | 10.4% | 13.0% | -2.6% |
| | 臨時職員 | (110) | 18.2% | 15.1% | 3.1% |
| 部署 | 病棟 | (464) | 37.9% | 40.2% | -2.3% |
| | 外来 | (142) | 25.4% | 20.7% | 4.7% |
| | その他 | (222) | 22.1% | 20.9% | 1.2% |

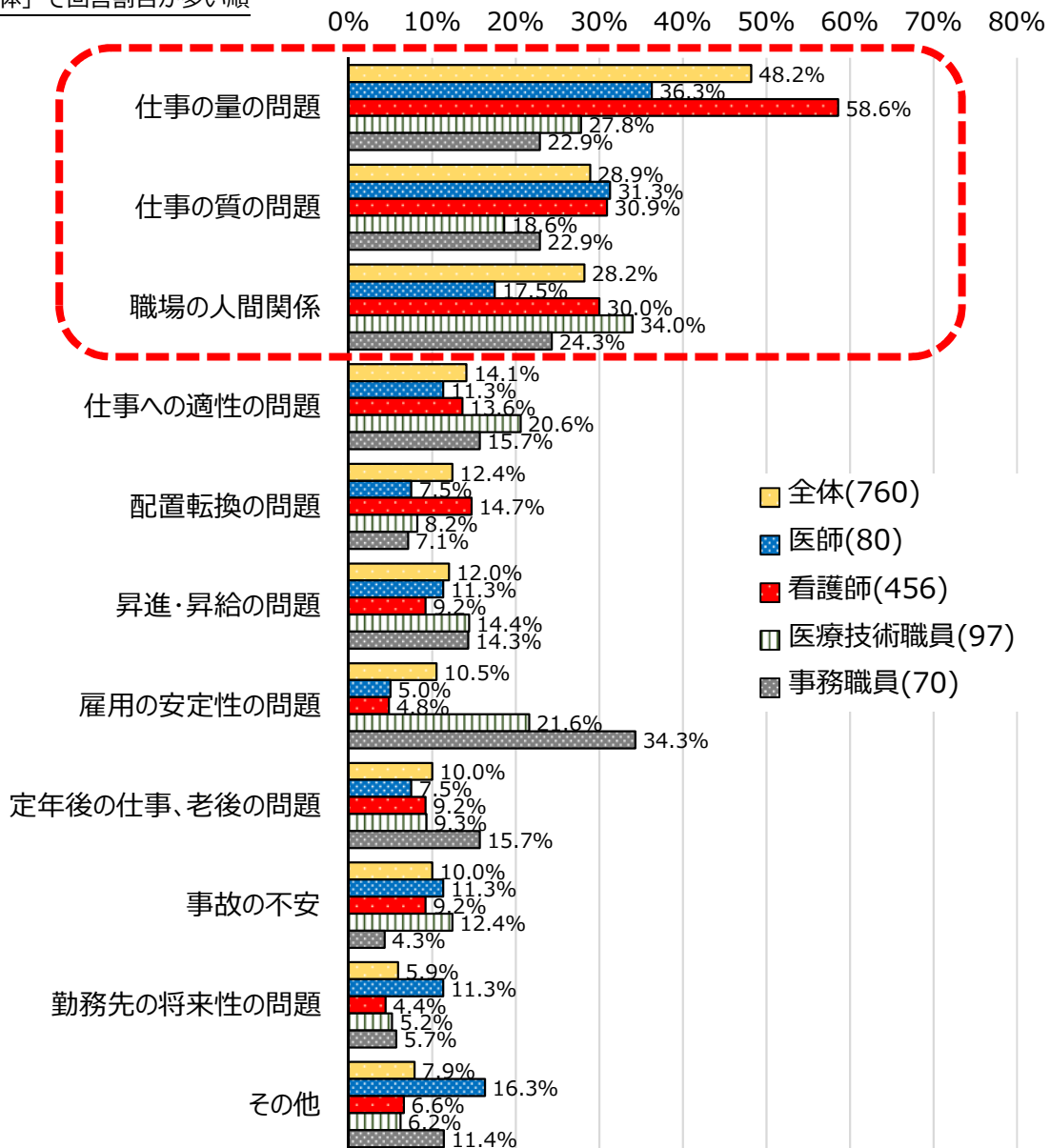
<ストレスの要因>

- ストレスの要因として多く挙げられたのは、「仕事の量」(全体の 48%)、「仕事の質」(同、29%)、「職場の人間関係」(同、28%) 等であった。
- 「仕事の量」については看護師が6割近くと回答割合が高い。また、医療技術職員では「職場の人間関係」「仕事への適正の問題」、事務職員では「雇用の安定性」を挙げる者が多い。

ストレスの要因

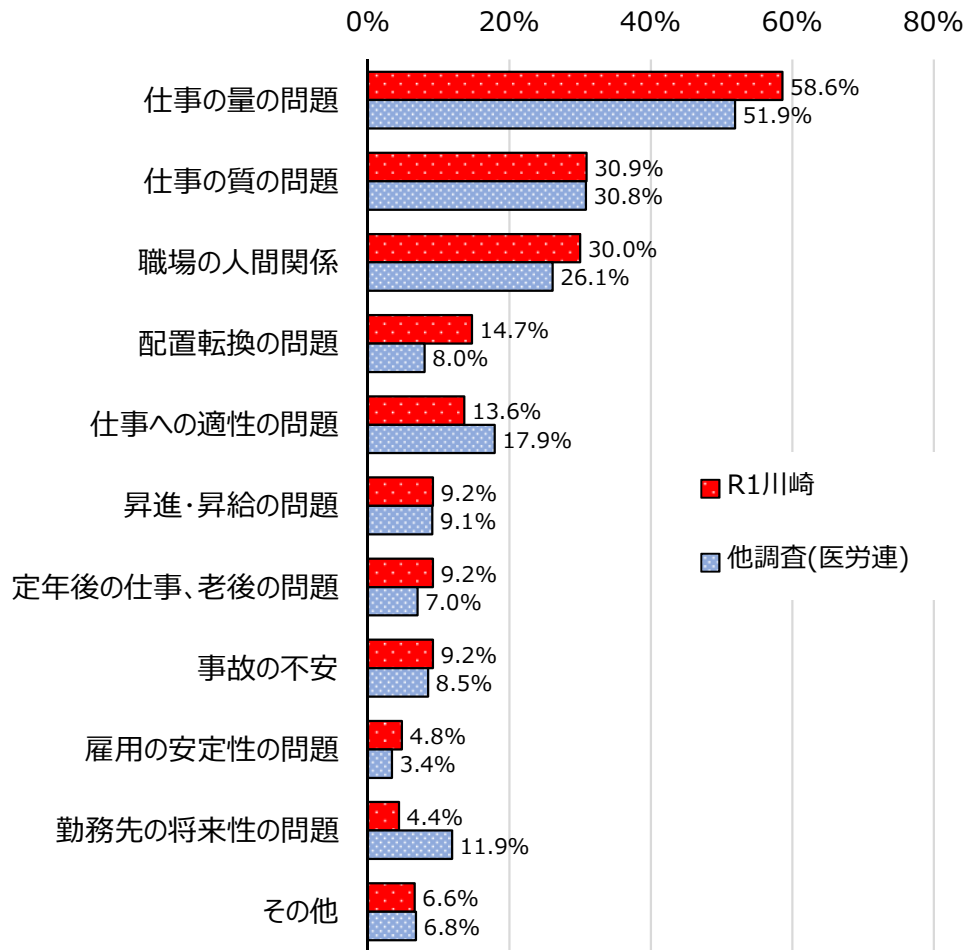
Q. 仕事上の不安、悩み、ストレスの主な要因は何ですか？(2つまで)

「全体」で回答割合が多い順



※カッコ内は有効回答数

【参考】看護師のストレス要因(他調査との比較)



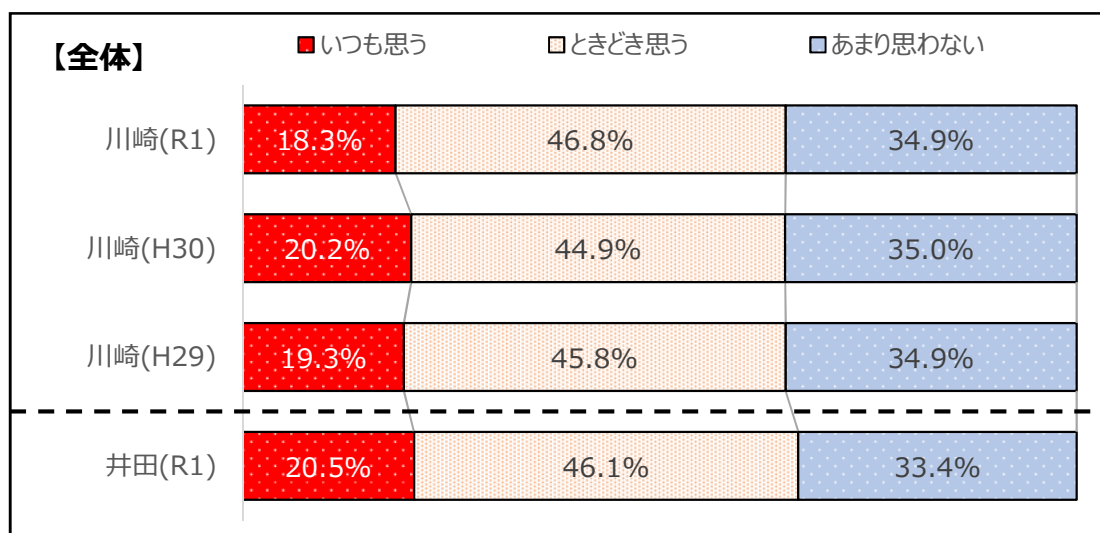
本調査では全員を対象にストレス要因を聞いており、ストレスが「ある」人のみに質問している「医労連」の調査とは回答条件がやや異なるが、当院看護師は「仕事の量の問題」「配置転換」の割合が高い。

(4) 離職意向

- 仕事を辞めたいと「いつも思う」割合は全体の18%「ときどき思う」と回答したのは47%で、合計値では昨年とほぼ変わらず。

離職意向

Q. 「仕事を辞めたい」と思うことがありますか？



- 職種別では、看護師の4分の1が仕事を辞めたいと「いつも思う」と答えている。

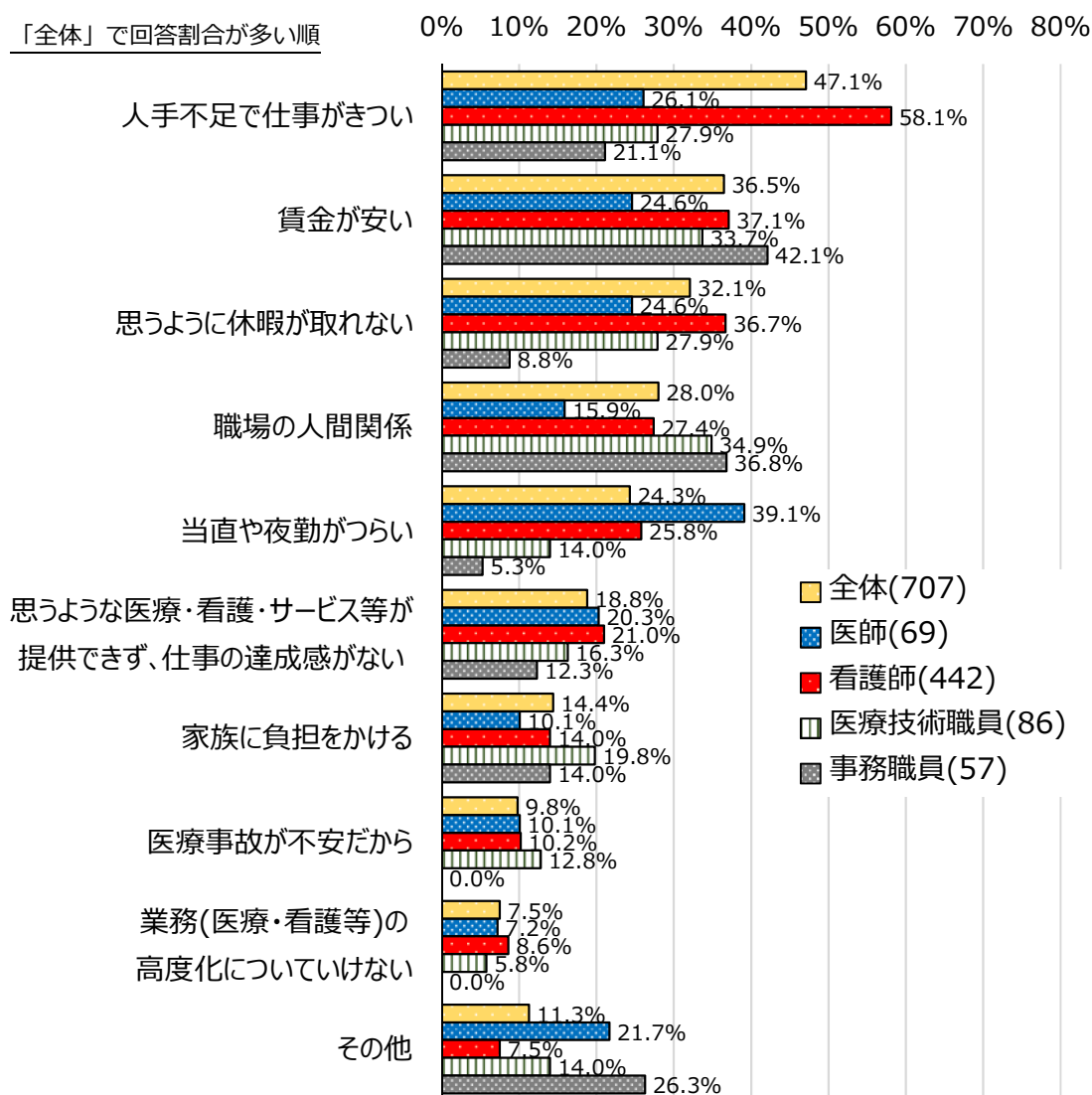
| | | 離職意向 | | | |
|------|--------|-------|----------------------|-------|-------|
| | | 有効回答数 | 仕事を辞めたいと「いつも思う」割合(%) | | |
| | | | R1 | H30 | 前年差 |
| 全体 | | (812) | 18.3% | 20.2% | -1.9% |
| 職種 | 医師 | (93) | 5.4% | 4.8% | 0.6% |
| | 看護師 | (476) | 24.6% | 26.3% | -1.7% |
| | 医療技術職員 | (99) | 8.1% | 9.8% | -1.7% |
| | 事務職員 | (80) | 6.3% | 8.8% | -2.5% |
| 性別 | 男性 | (160) | 9.4% | | |
| | 女性 | (589) | 20.2% | | |
| 年代 | 30歳未満 | (210) | 21.0% | 26.2% | -5.2% |
| | 30～39歳 | (177) | 18.1% | 19.9% | -1.8% |
| | 40～49歳 | (197) | 19.3% | 18.7% | 0.6% |
| | 50～59歳 | (115) | 15.7% | 16.2% | -0.5% |
| | 60歳以上 | (54) | 3.7% | 2.0% | 1.7% |
| 雇用形態 | 常勤 | (575) | 22.4% | 23.9% | -1.5% |
| | 非常勤 | (67) | 3.0% | 4.3% | -1.3% |
| | 臨時職員 | (109) | 4.6% | 8.1% | -3.5% |
| 部署 | 病棟 | (463) | 22.5% | 25.5% | -3.0% |
| | 外来 | (141) | 8.5% | 6.1% | 2.4% |
| | その他 | (222) | 10.4% | 11.1% | -0.7% |

<離職意向の理由>

- 仕事を辞めたい理由として多く挙げられたのは、「人手不足」(全体の 47%)、「賃金が安い」(同、37%)、「休暇が取れない」(同、32%)等であった。
- 看護師では「人手不足」を挙げる者が 6 割近くに達する。医師では「当直や夜勤が辛い」、医療技術職員と事務職員では「職場の人間関係」を挙げる者が他の職種より多い。

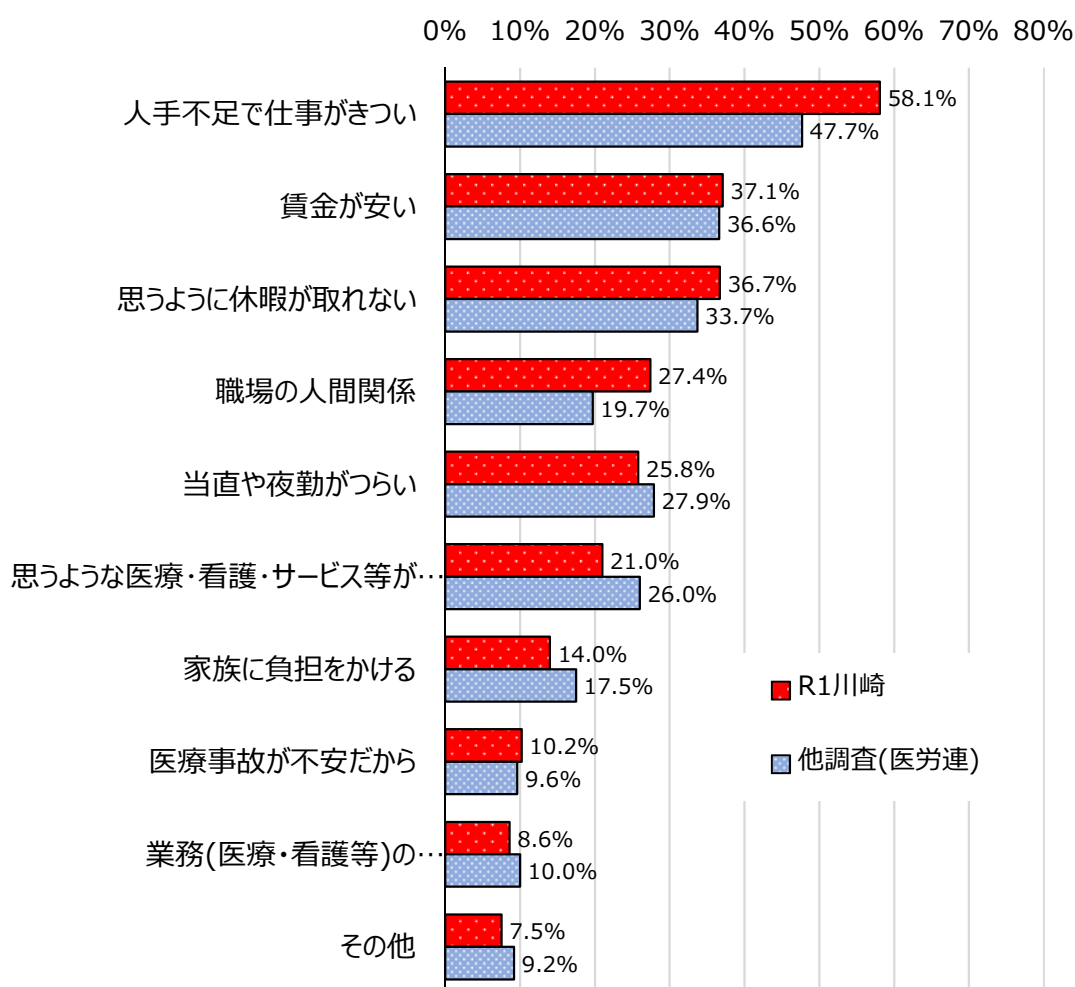
離職意向の理由

Q. 「仕事を辞めたい」と思う主な要因は何ですか？(3 つまで)



※カッコ内は有効回答数

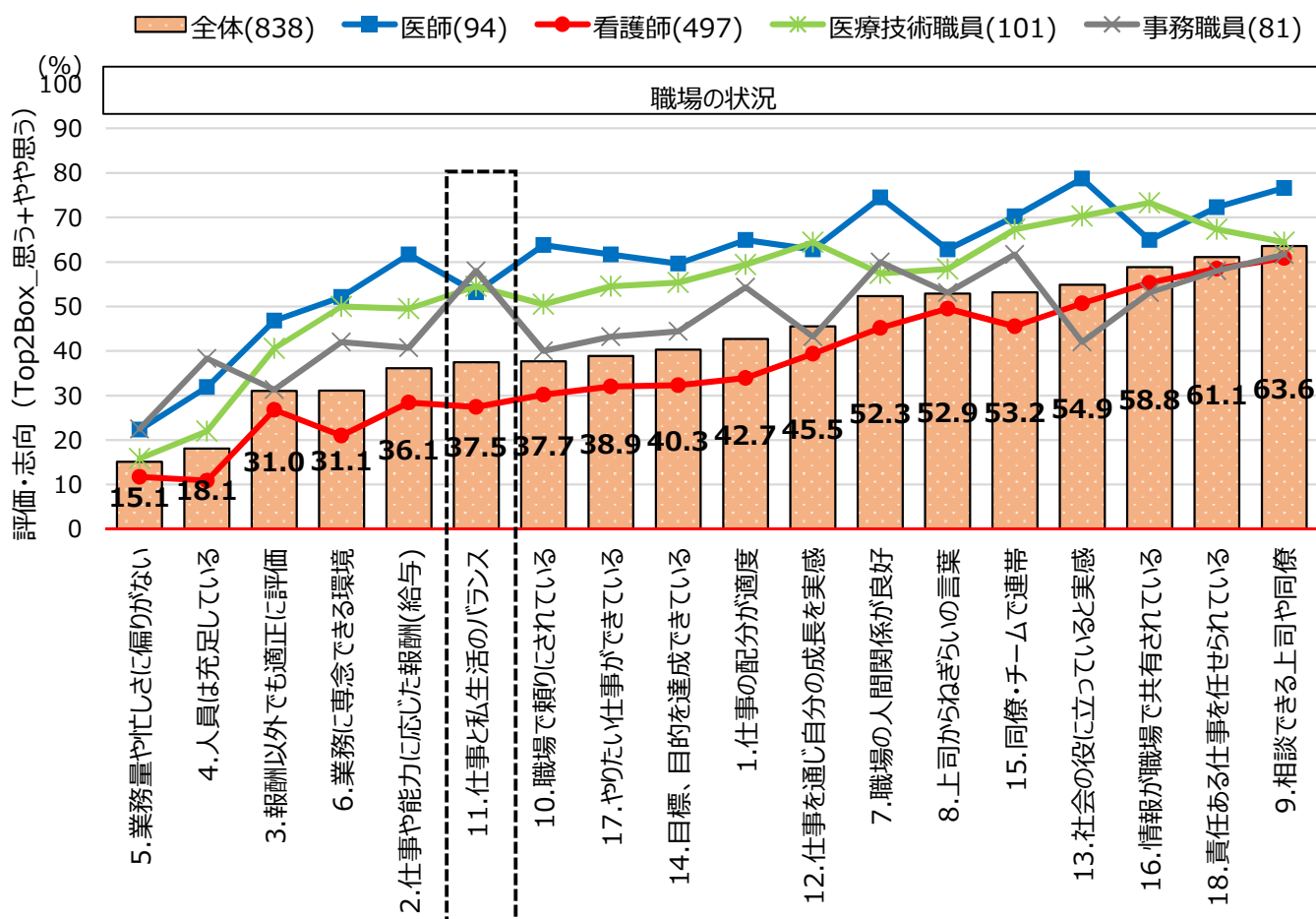
【参考】看護師の離職意向理由(他調査との比較)



本調査では全員に離職意向理由を聞いており、「いつも思う」「ときどき思う」人
のみに質問している「医労連」の調査とは回答条件がやや異なるが、当院看護師は
「人手不足」「職場の人間関係」の割合が高め。

(5) 「職場の状況」などの個別評価：全体

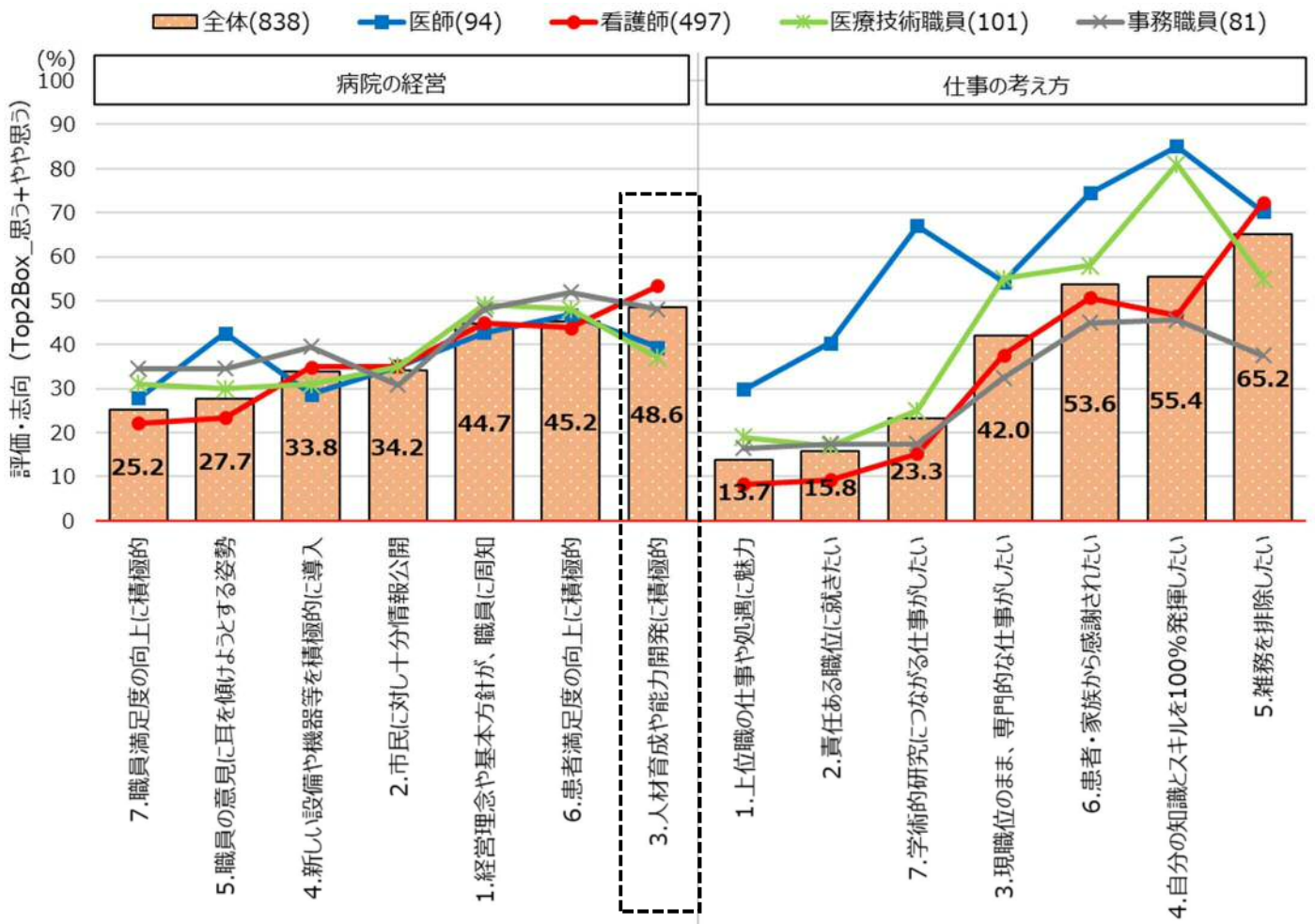
- 『職場の状況』については「忙しさに偏りなし」「人員は充足」の2項目において特に評価が低い。全体的に医師や医療技術職員の評価が高い一方、看護師は全項目で全体平均を下回っている。看護師と他職種で特に評価ギャップが大きい項目は「業務に専念できる環境」「仕事と私生活のバランス」「仕事の配分が適度」等。



※カテゴリー毎に「全体」スコアが低い順

「川崎市立病院中期経営計画 2016-2020」における評価指標

- 『病院の経営』に関する項目では「職員満足度の向上に積極的」「職員の意見に耳を傾ける」等で評価が低い一方「人材育成や能力開発に積極的」に関しては全体の5割近くが「思う+やや思う」と答えている。
- 『仕事の考え方』では「上位職種に魅力」「責任ある職位に就きたい」と思う割合が低く、職種別では全体的に看護師と事務職員のスコアが低い。一方、医師や医療技術職員では「知識とスキルを発揮したい」意向が強い。

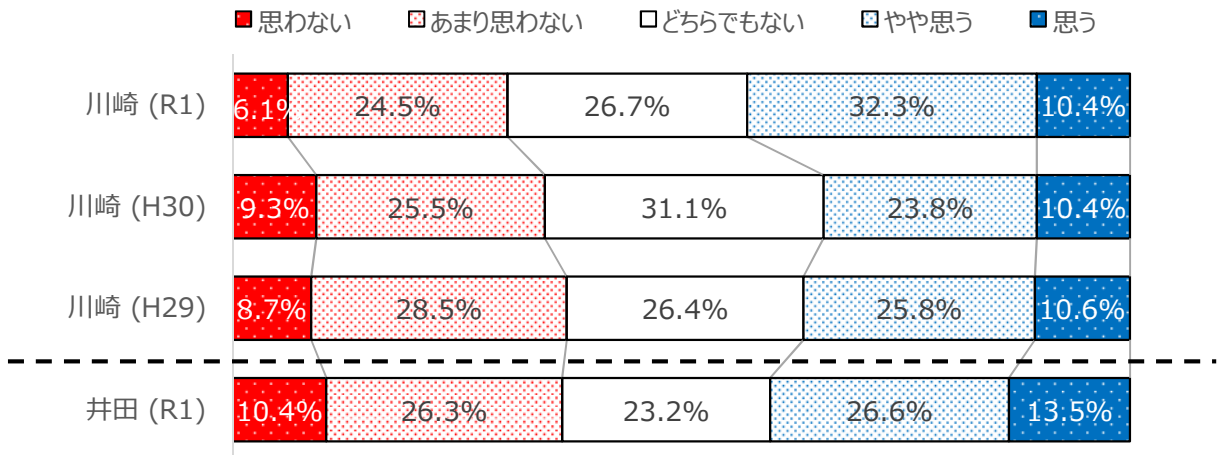


※カテゴリ毎に「全体」スコアが低い順

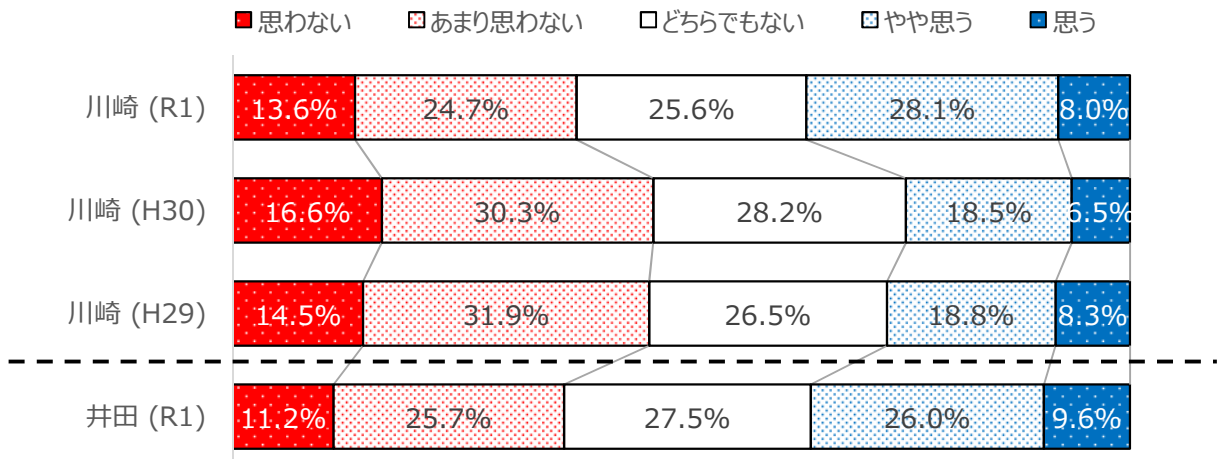
「川崎市立病院中期経営計画 2016-2020」における評価指標

<1. 職場の状況について>

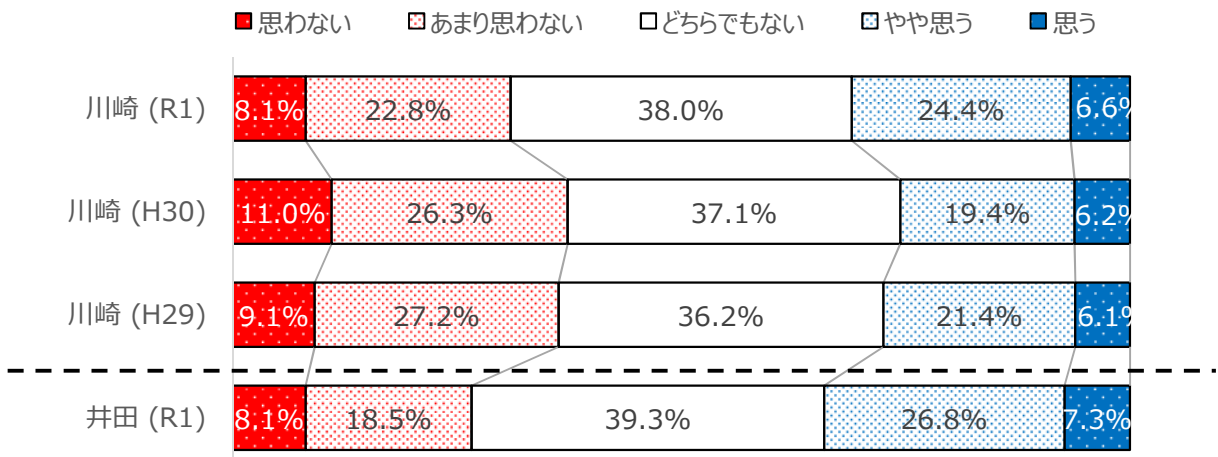
1-1. 仕事の配分が適度



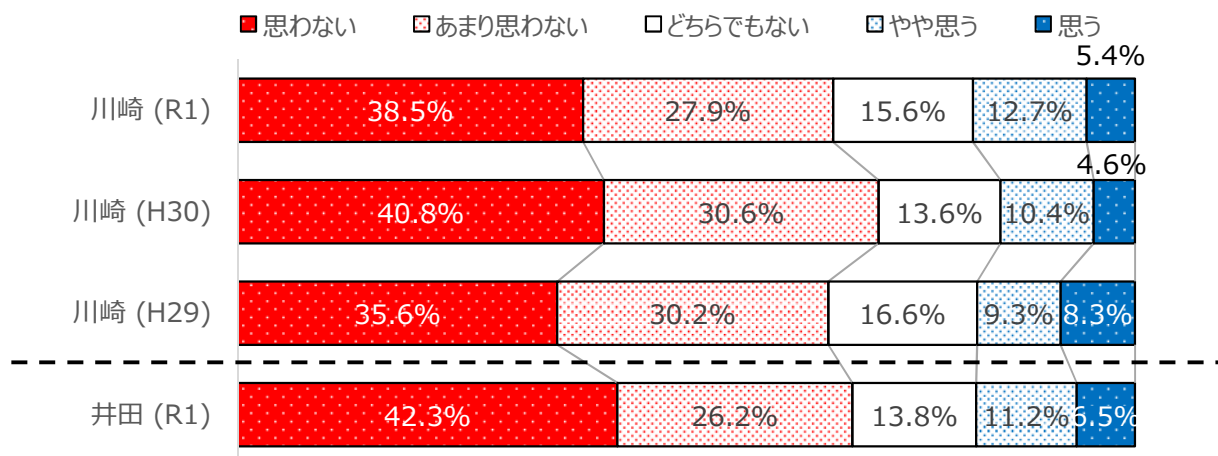
1-2. 仕事や能力に応じた報酬(給与)



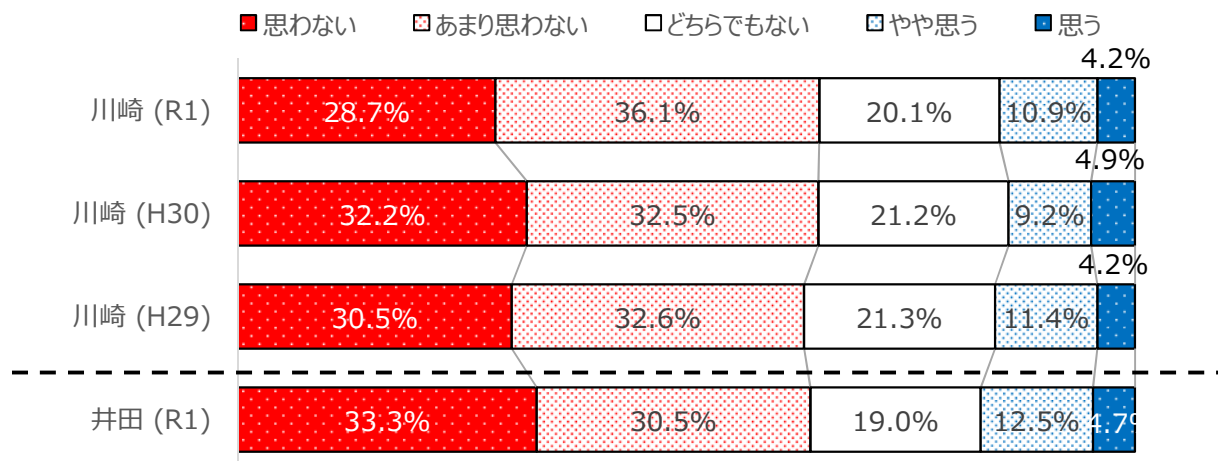
1-3. 報酬以外でも適正に評価



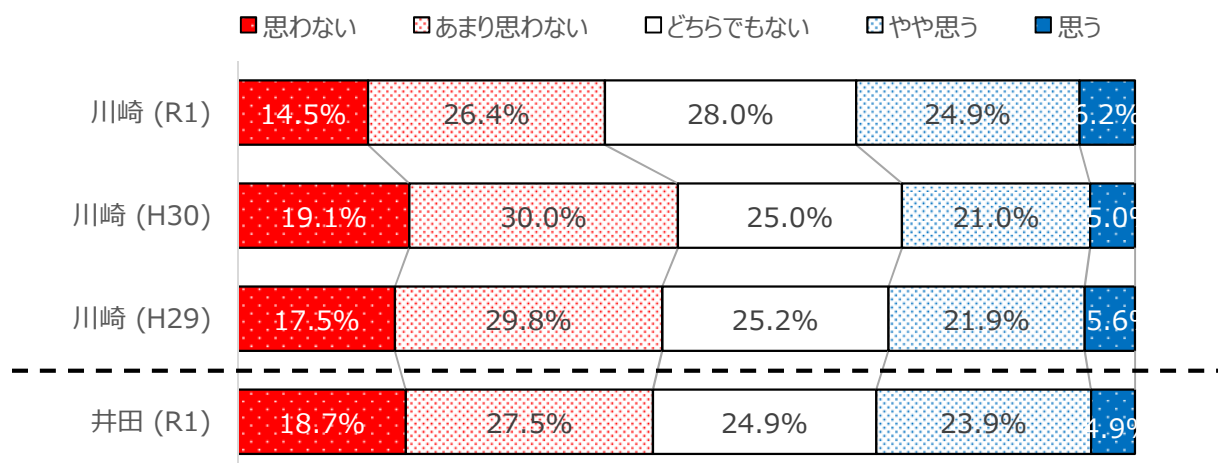
1-4.人員は充足している



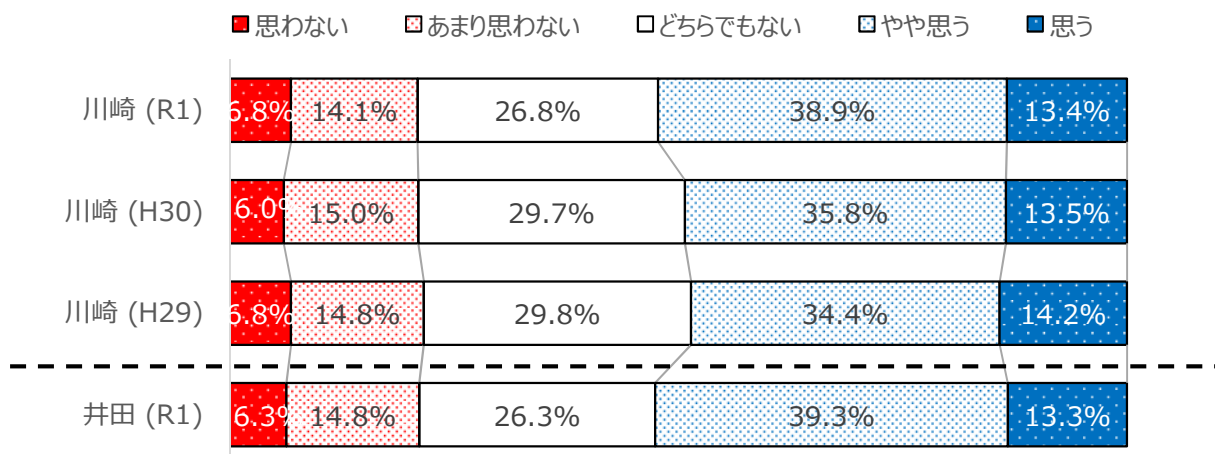
1-5.業務量や忙しさに偏りが無い



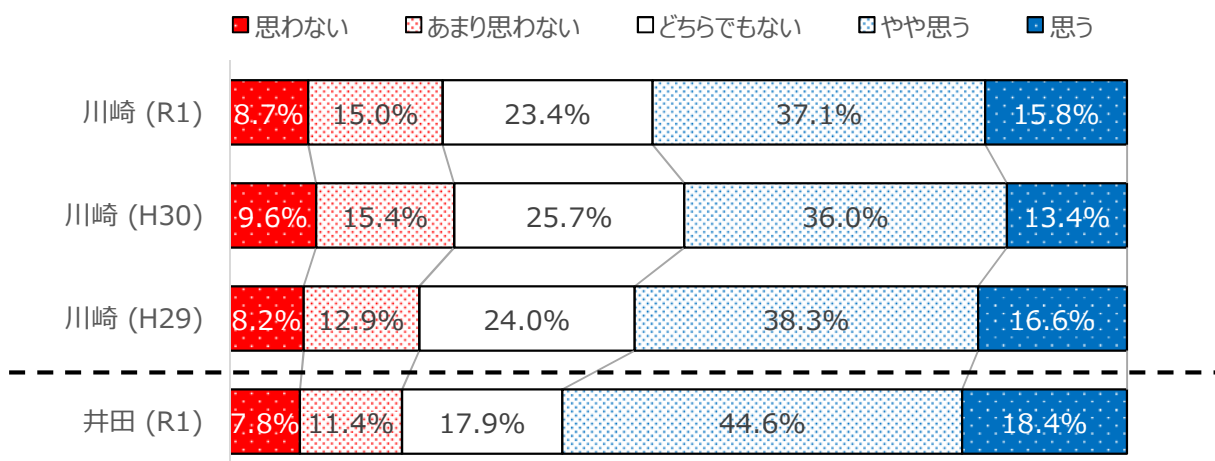
1-6.業務に専念できる環境



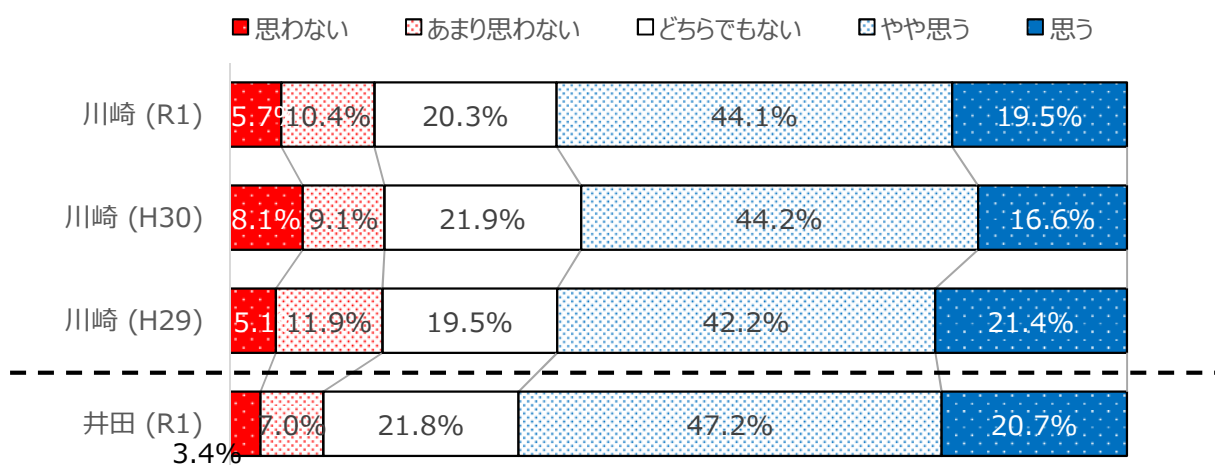
1-7.職場の人間関係が良好



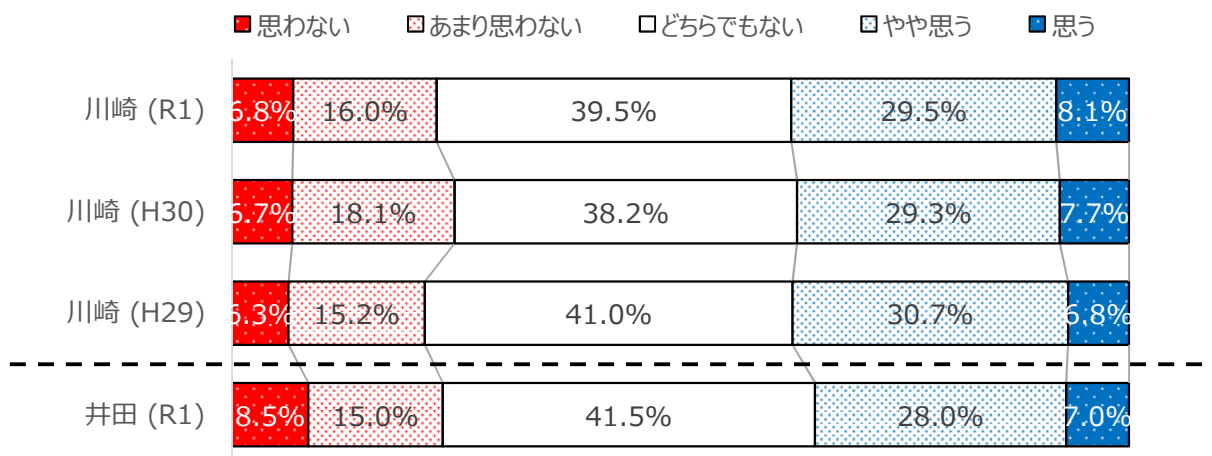
1-8.上司からねぎらいの言葉



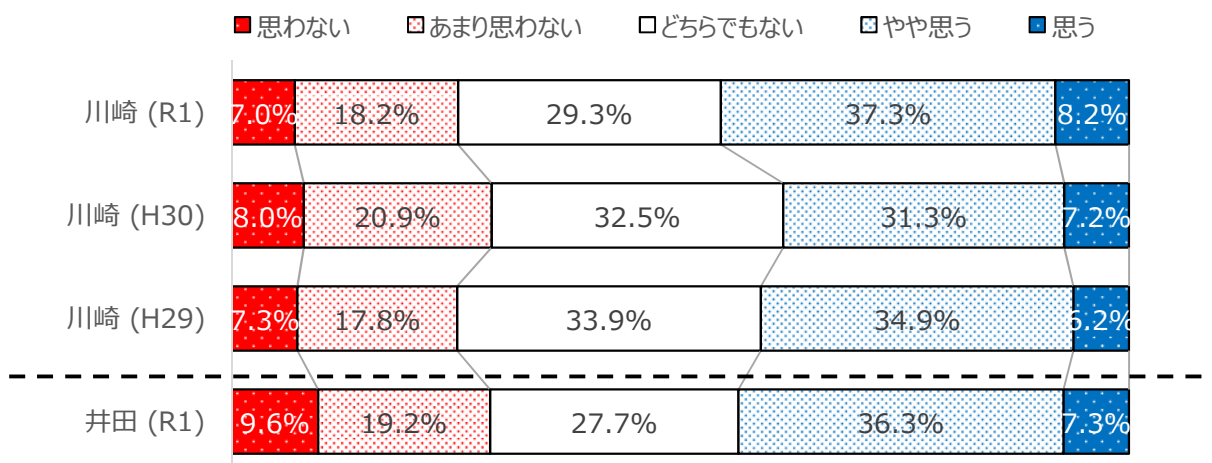
1-9.相談できる上司や同僚



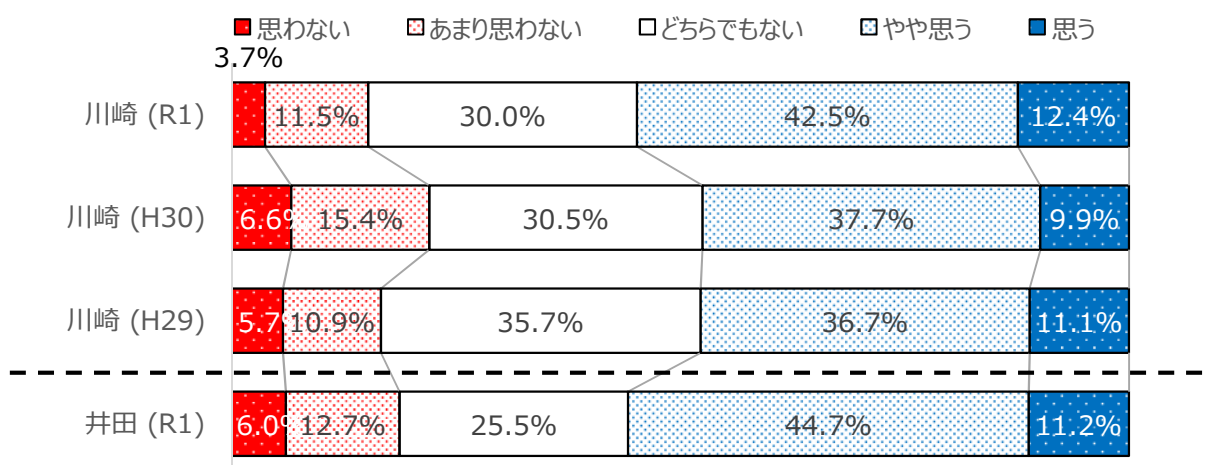
1-10.職場で頼りにされている



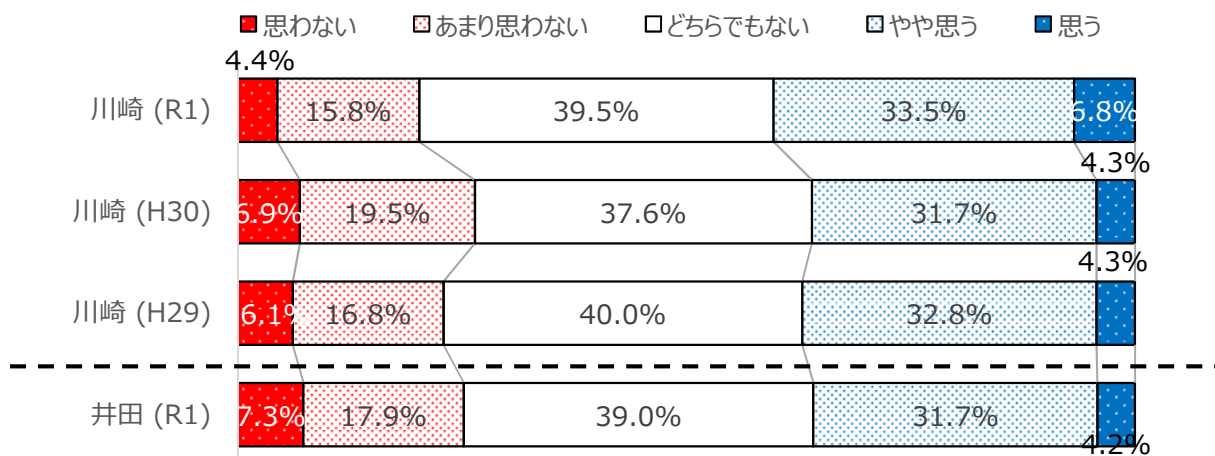
1-12.仕事を通じ自分の成長を実感



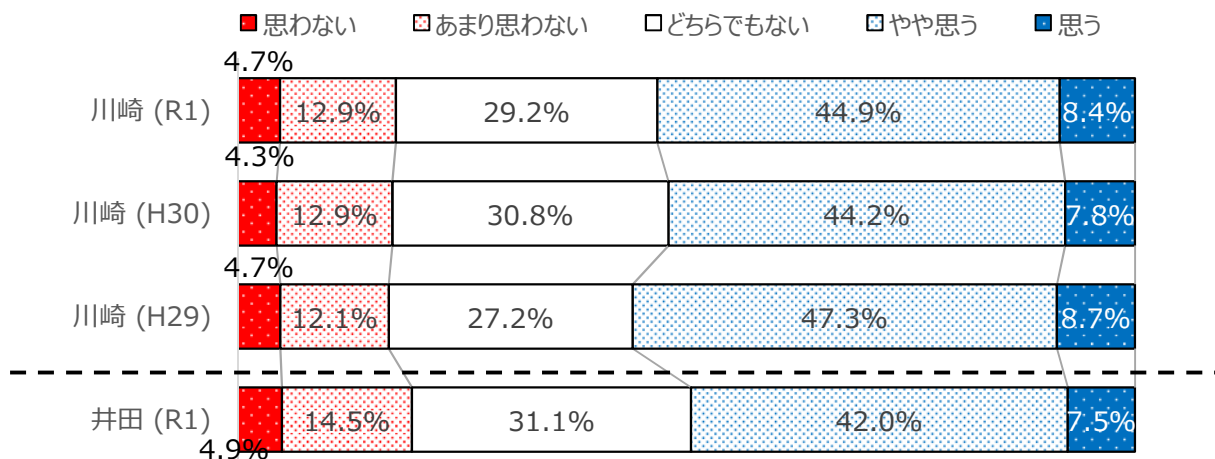
1-13.社会の役に立っていると実感



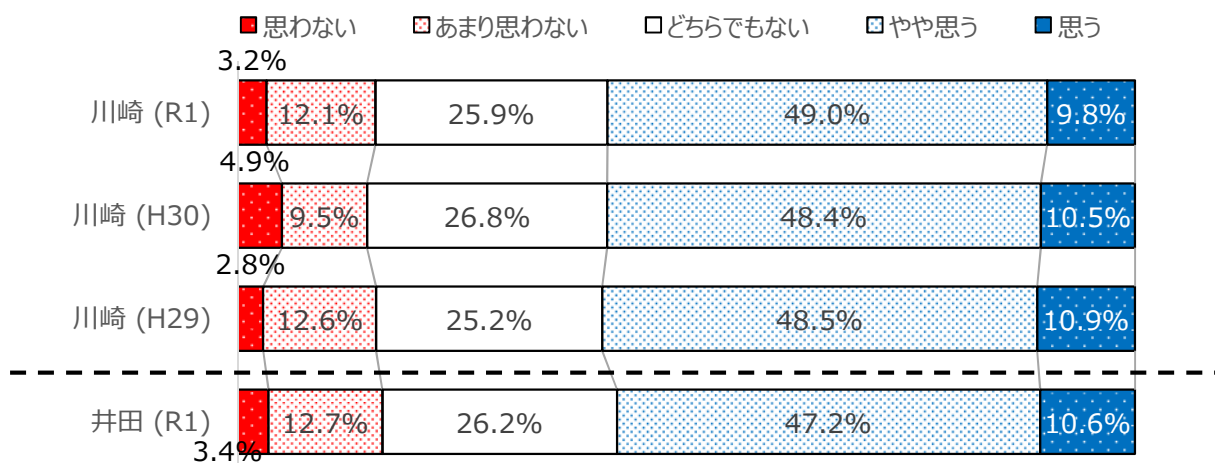
1-14.目標、目的を達成できている



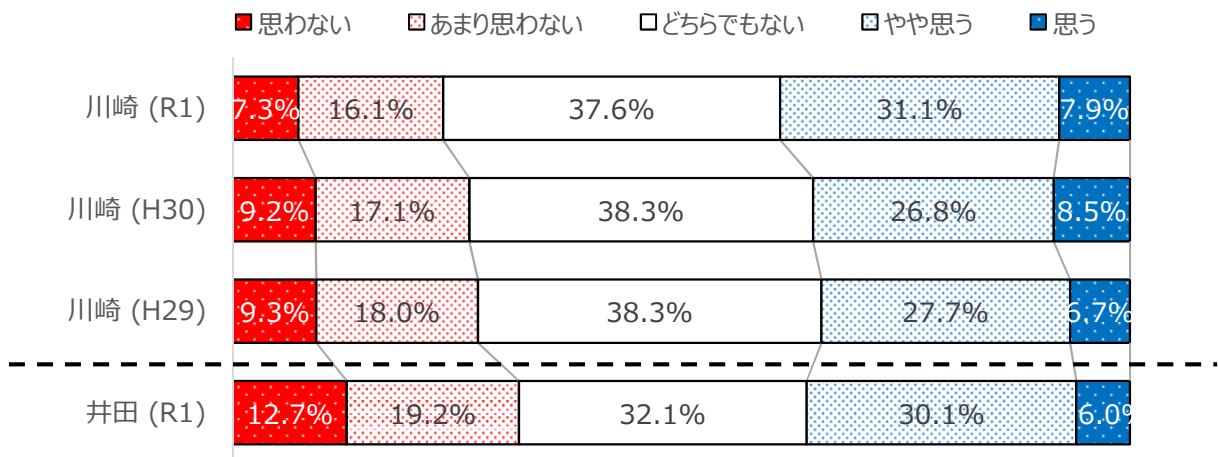
1-15.同僚・チームで連帯



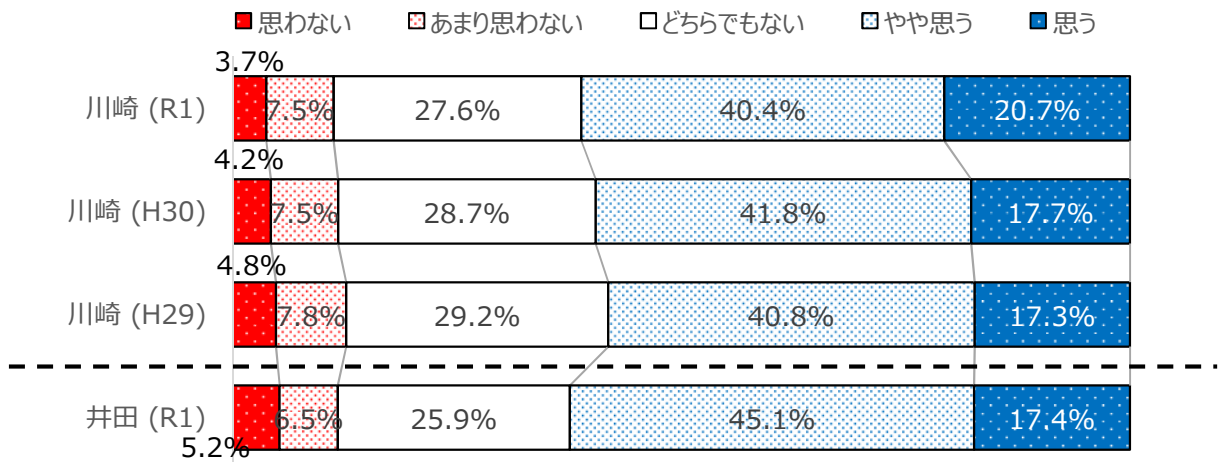
1-16.情報が職場で共有されている



1-17. やりたい仕事ができている

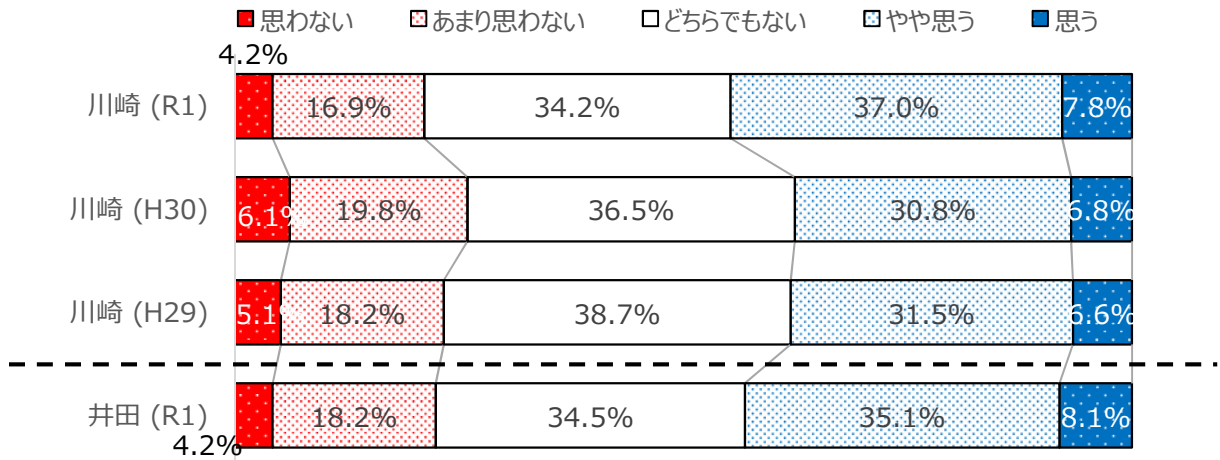


1-18. 責任ある仕事を任せられている

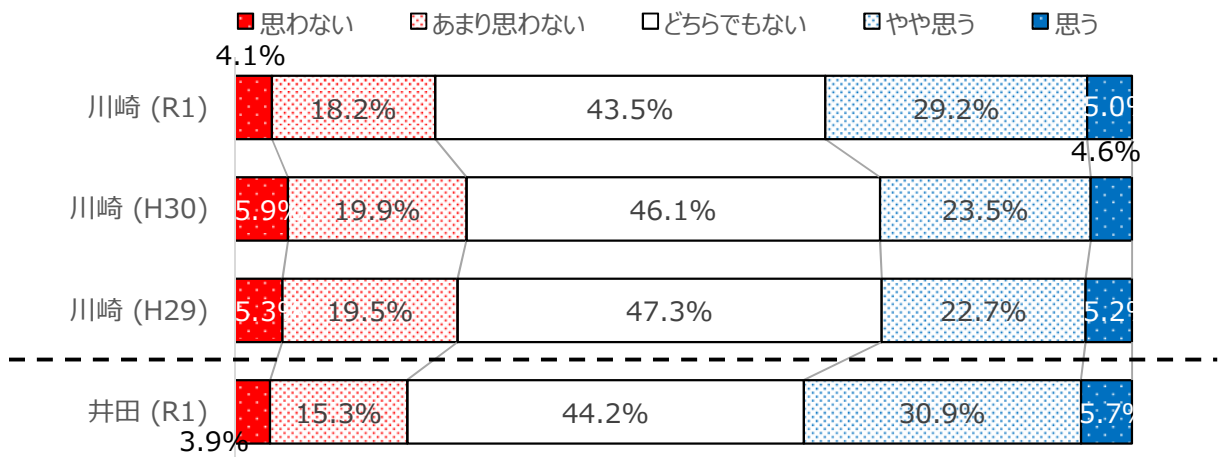


<2. 病院の経営について>

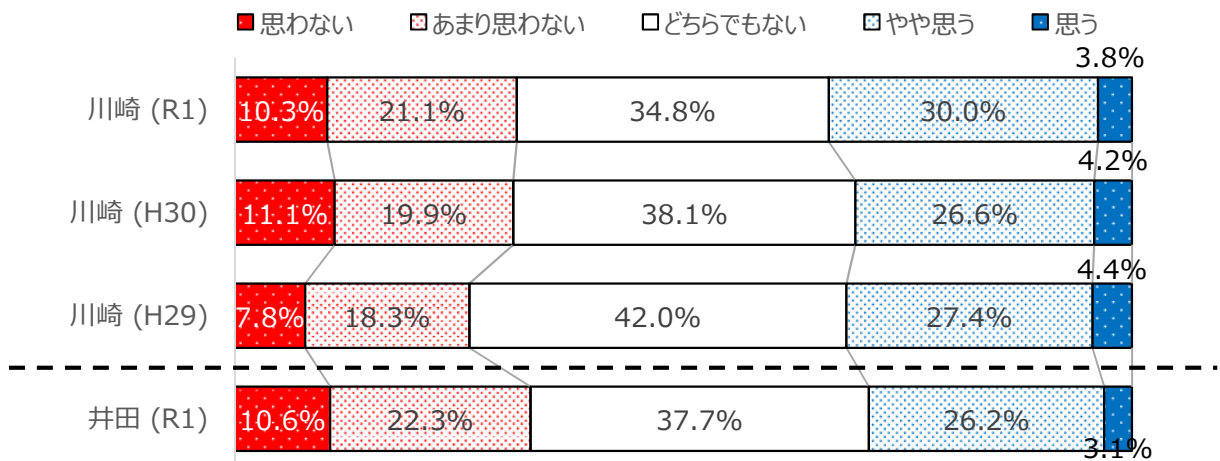
2-1. 経営理念や基本方針が、職員に周知



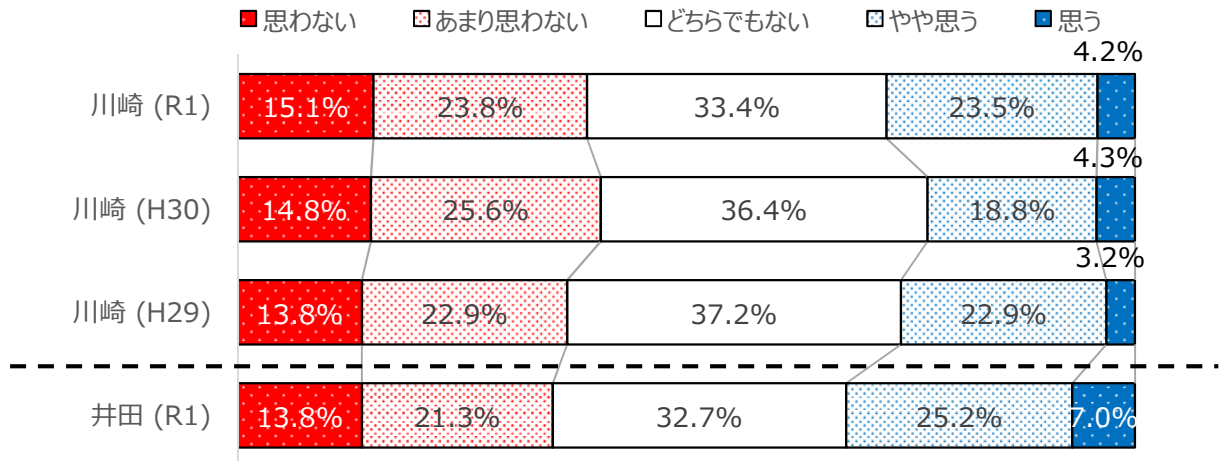
2-2. 市民に対し十分情報公開



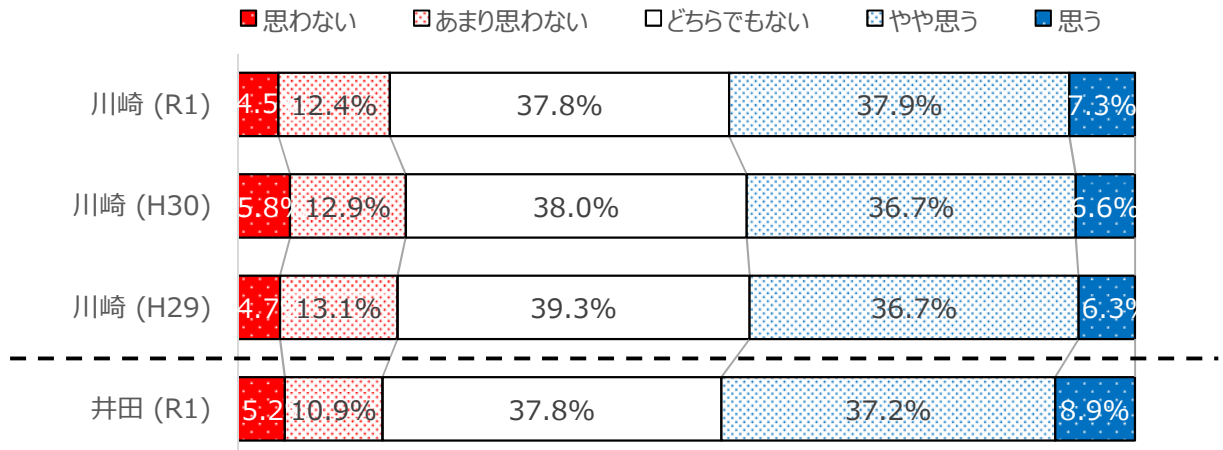
2-4. 新しい設備や機器等を積極的に導入



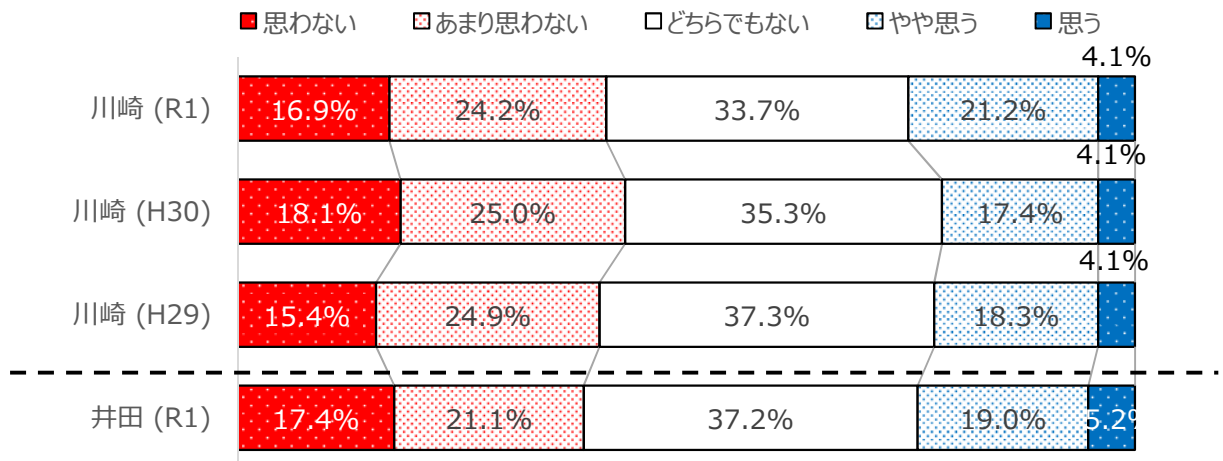
2-5.職員の意見に耳を傾けようとする姿勢



2-6.患者満足度の向上に積極的

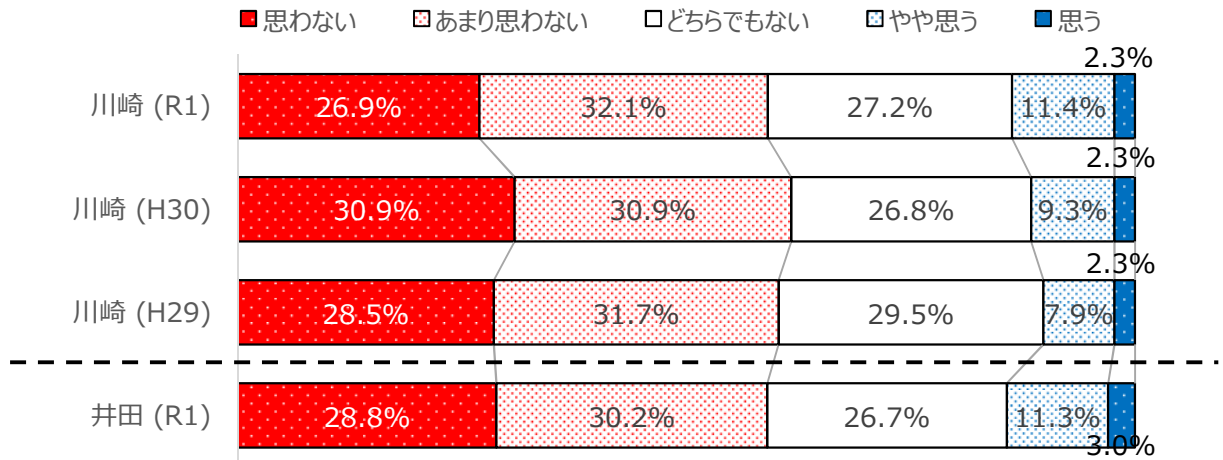


2-7.職員満足度の向上に積極的

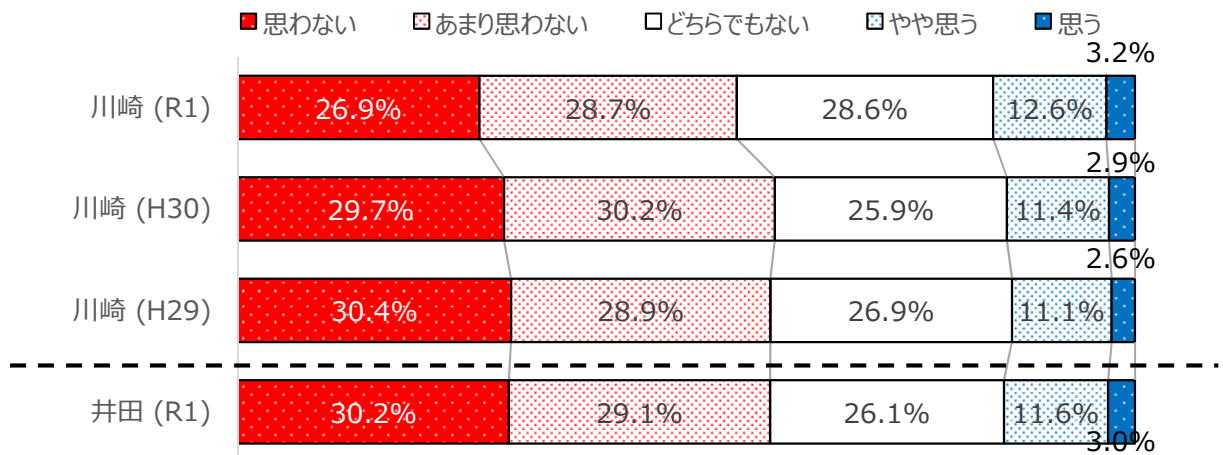


<3. 仕事の考え方について>

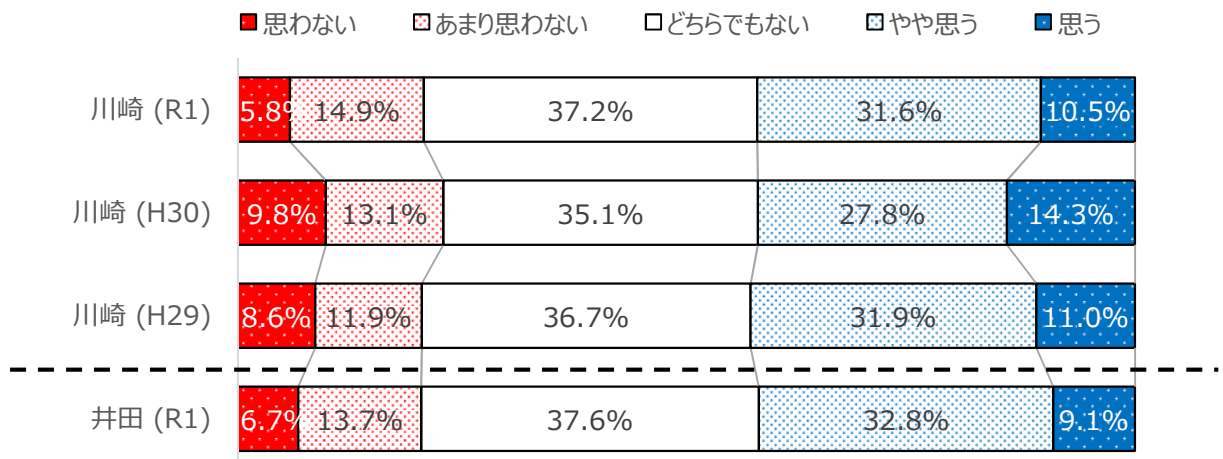
3-1. 上位職の仕事や処遇に魅力



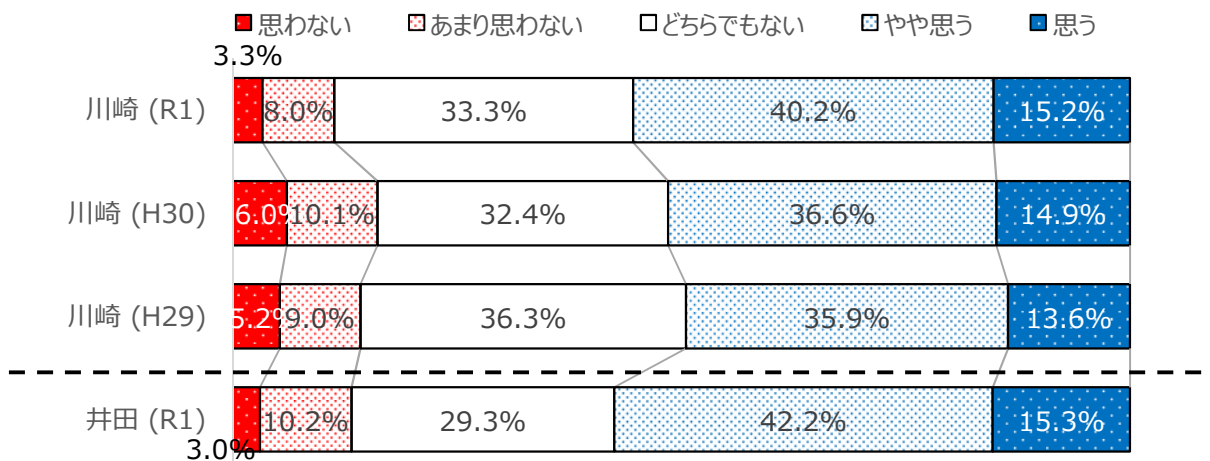
3-2. 責任ある職位に就きたい



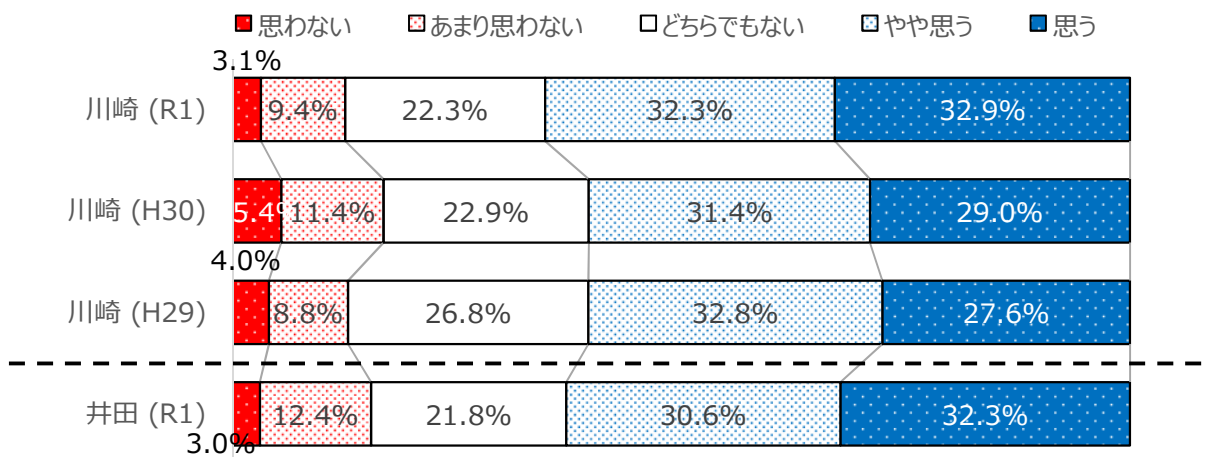
3-3. 現職位のまま、専門的な仕事がしたい



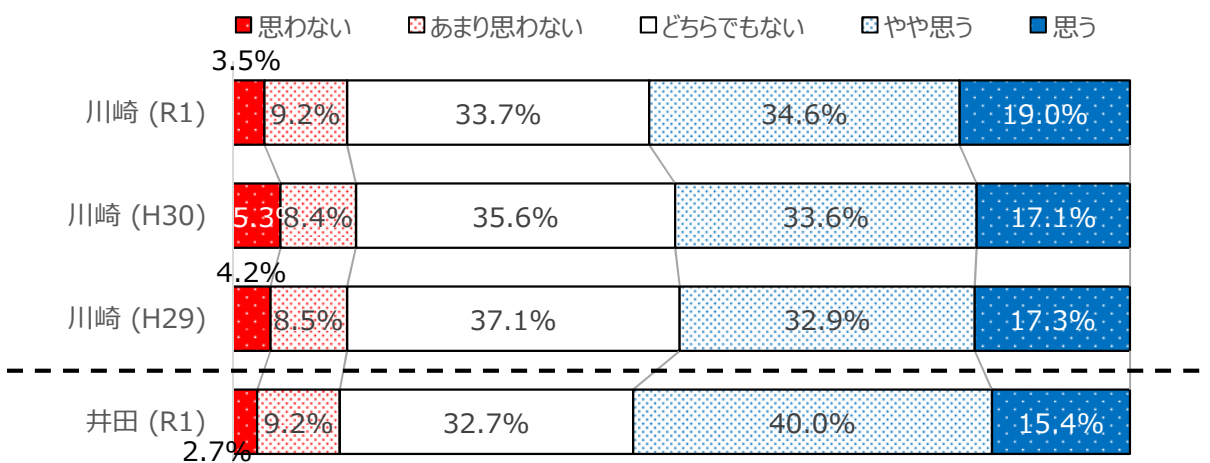
3-4.知識とスキルを100%発揮したい



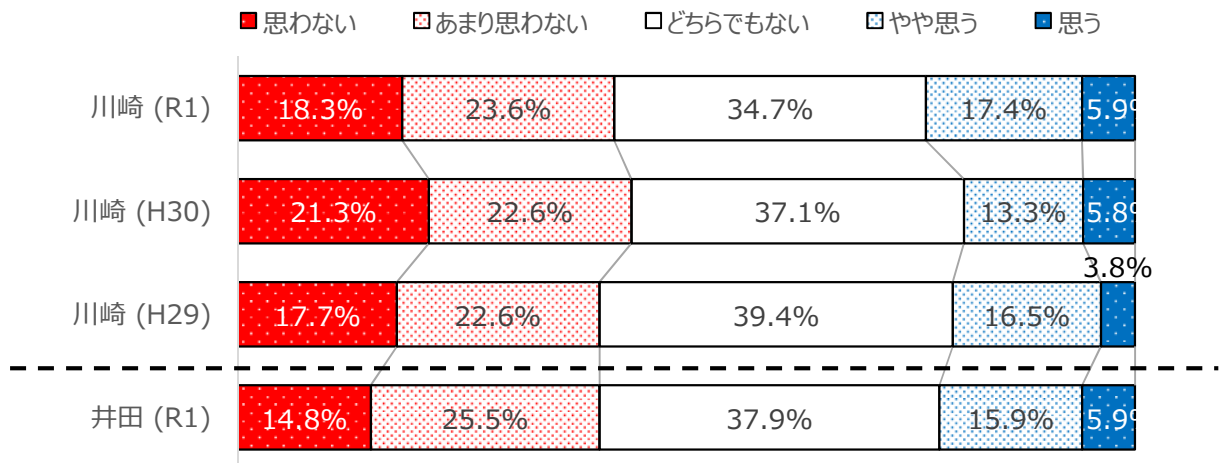
3-5.雑務を排除したい



3-6.患者・家族から感謝されたい



3-7.学術的研究につながる仕事がしたい



「職場の状況」個別評価の GAP 分析

- 総合満足度の評価別に職場の状況に関する個別項目の評価傾向を分析すると、まずは「忙しさに偏りなし」「人員は充足」の不満足軽減、次いで「業務に専念できる環境」「仕事や能力に応じた報酬」など通常要因の中で総合満足度と相関の高い項目の改善、その上で「相談できる上司や同僚」「同僚・チームで連帯」等の満足要因を高めていくことが、職場満足の向上に結び付くと思われる。

| | 総合満足度が 「満足」「やや満足」の人で スコアが高い項目 (「思う+やや思う」の割合) | 総合満足が 「不満」「やや不満」の人で スコアが低い項目 (「思わない+あまり思わ ない」の割合) | GAP |
|-------------------|---|---|-------|
| 5.業務量や忙しさに偏りが無い | 26.1% | 78.6% | -52.5 |
| 4.人員は充足している | 34.0% | 82.6% | -48.6 |
| 6.業務に専念できる環境 | 57.3% | 68.7% | -11.4 |
| 2.仕事や能力に応じた報酬(給与) | 64.8% | 62.1% | 2.7 |
| 3.報酬以外でも適正に評価 | 59.9% | 55.3% | 4.6 |
| 11.仕事と私生活のバランス | 65.6% | 60.8% | 4.8 |
| 10.職場で頼りにされている | 58.5% | 39.6% | 18.9 |
| 1.仕事の配分が適度 | 76.7% | 55.5% | 21.2 |
| 17.やりたい仕事ができている | 70.4% | 47.5% | 22.9 |
| 12.仕事を通じ自分の成長を実感 | 76.7% | 46.4% | 30.3 |
| 14.目標、目的を達成できている | 68.0% | 36.6% | 31.4 |
| 8.上司からねぎらいの言葉 | 79.8% | 45.7% | 34.1 |
| 7.職場の人間関係が良好 | 81.0% | 43.4% | 37.6 |
| 15.同僚・チームで連帯 | 81.4% | 35.8% | 45.6 |
| 16.情報が職場で共有されている | 81.0% | 29.4% | 51.6 |
| 13.社会の役に立っていると実感 | 76.7% | 24.9% | 51.8 |
| 9.相談できる上司や同僚 | 88.9% | 30.9% | 58.0 |
| 18.責任ある仕事を任せられている | 79.0% | 18.1% | 60.9 |

不満足(衛生)要因

不充足だと満足度が下がる。
ある程度不充足が解消されないと、
満足要因の充足も効果が薄れる。

通常(一元的)要因

充足されれば満足度が上がり、
不充足だと満足度が下がる。

満足(動機付け)要因

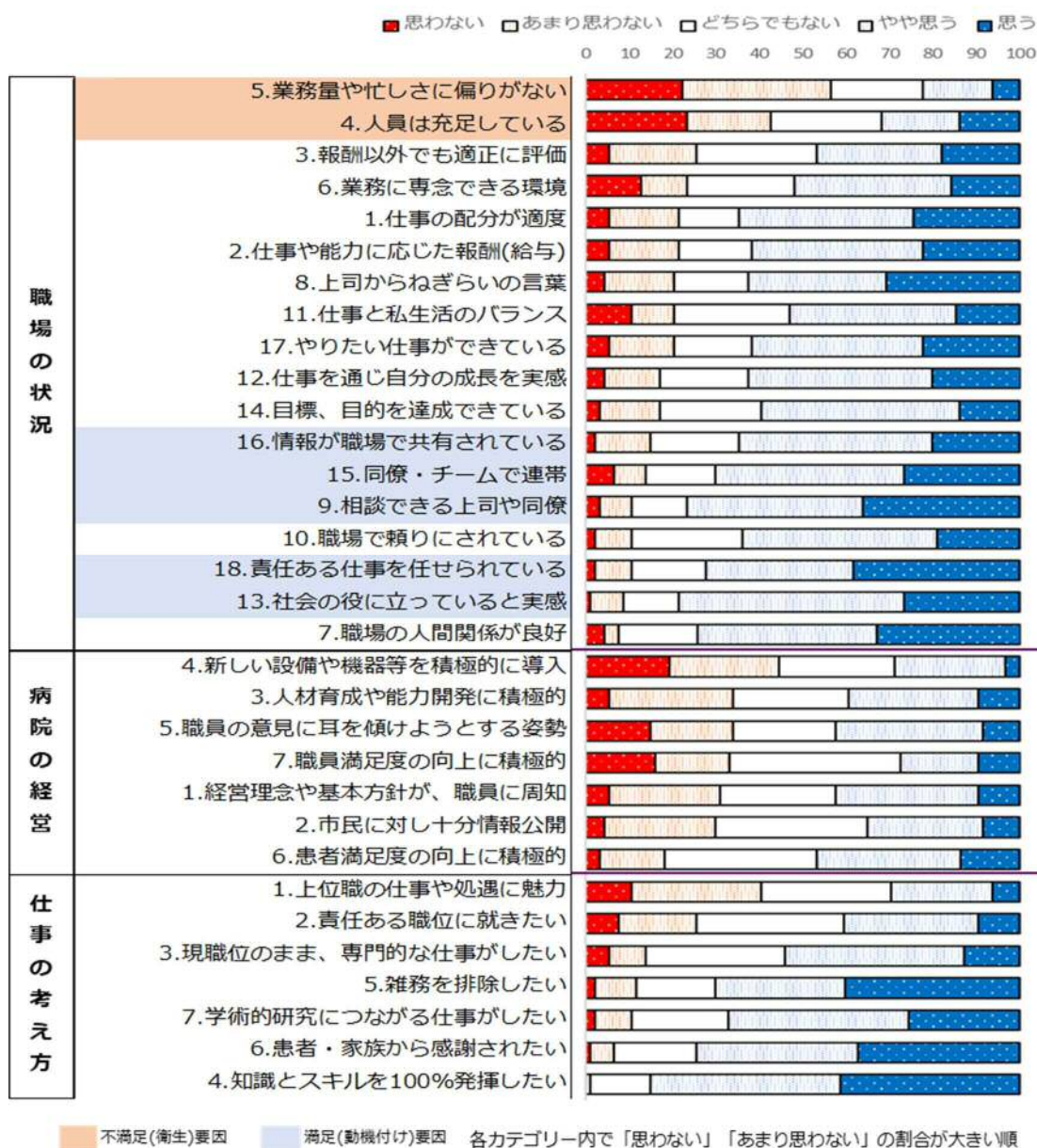
充足されれば満足度が上がるが、
不充足でもある程度我慢できる。

(5) 「職場の状況」などの個別評価：職種別

① 医師

- 医師は他職種に比べ全般的に評価は高めであるが、「忙しさに偏りなし」は半数以上が不充足と感じている。「報酬以外の適正評価」「業務に専念できる環境」は、総合満足度との相関が高いが、「思う+やや思う」の割合が5割前後とやや低く、改善の優先度が高いと思われる。一方、「同僚・チームで連帯」「相談できる上司や同僚」等は7割以上が充足しており、職場満足度を支える項目として引き続き高評価を維持したい。
- なお、「新しい設備や機器等を積極的に導入」は、45%が「思わない+あまり思わない」と回答しており、他職種より評価が低い点にも留意が必要である。

<カテゴリー毎の低評価ランキング>



① 医師 (つづき)

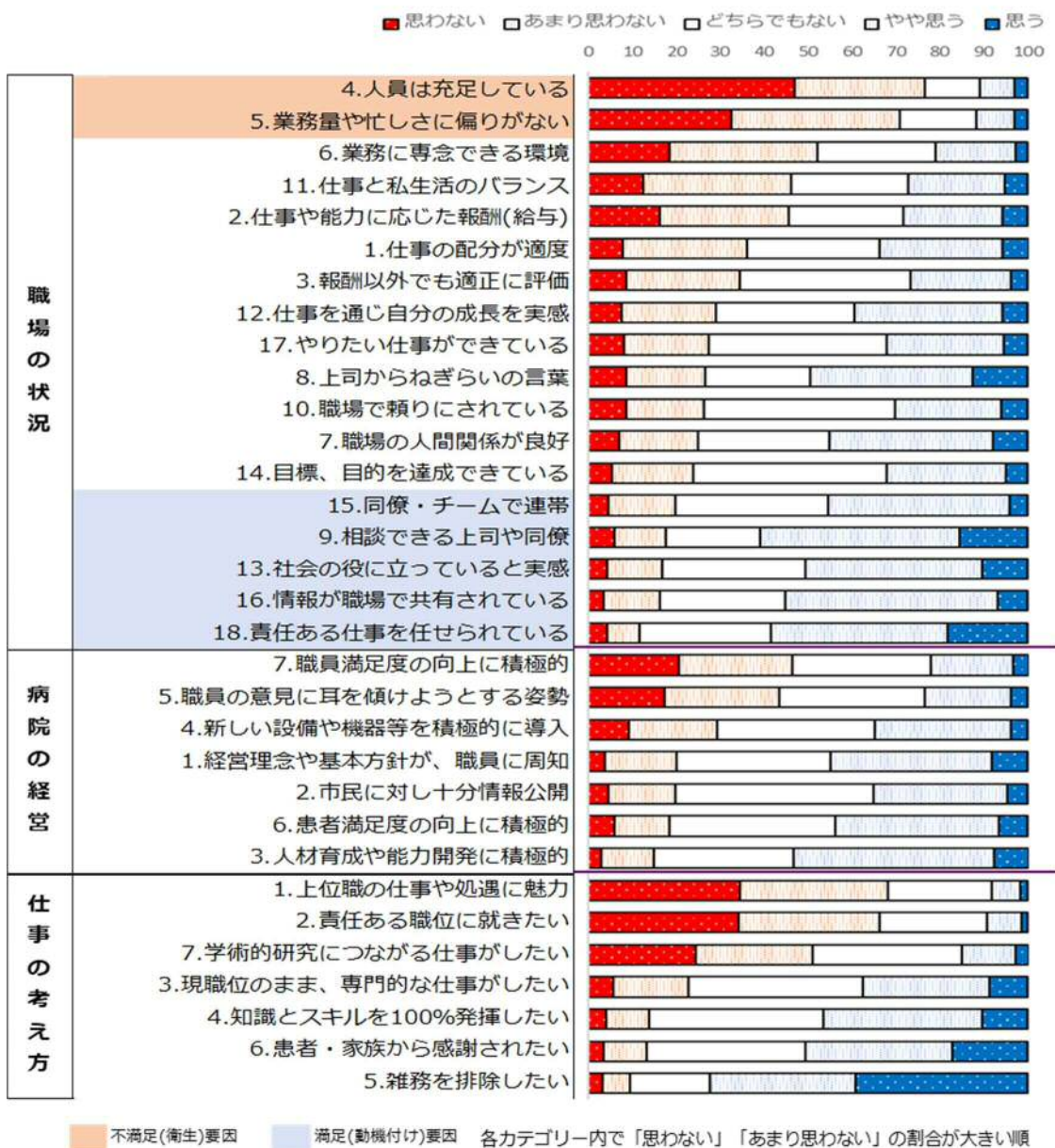
＜各項目と「総合満足度」との相関／「思う」「やや思う」割合の前年比較＞

| | 有効 回答数 | 総合満足度 との相関 | 「思う」+「やや思う」の 割合(%) | | | |
|------------|---------------------|---------------|-----------------------|-------|-------|------|
| | | | R1 | H30 | 前年差 | |
| 職場の 状況 | 5.業務量や忙しさに偏りが無い | (94) | 0.42 | 22.3% | 21.4% | 0.9 |
| | 4.人員は充足している | (94) | 0.32 | 31.9% | 39.3% | -7.4 |
| | 3.報酬以外でも適正に評価 | (94) | 0.61 | 46.8% | 32.1% | 14.7 |
| | 6.業務に専念できる環境 | (94) | 0.67 | 52.1% | 51.2% | 0.9 |
| | 1.仕事の配分が適度 | (94) | 0.63 | 64.9% | 56.0% | 8.9 |
| | 2.仕事や能力に応じた報酬(給与) | (94) | 0.50 | 61.7% | 39.3% | 22.4 |
| | 8.上司からねぎらいの言葉 | (94) | 0.51 | 62.8% | 63.1% | -0.3 |
| | 11.仕事と私生活のバランス | (94) | 0.57 | 53.2% | 56.0% | -2.8 |
| | 17.やりたい仕事ができている | (94) | 0.49 | 61.7% | 61.9% | -0.2 |
| | 12.仕事を通じ自分の成長を実感 | (94) | 0.55 | 62.8% | 58.3% | 4.5 |
| | 14.目標、目的を達成できている | (94) | 0.41 | 59.6% | 49.4% | 10.2 |
| | 16.情報が職場で共有されている | (94) | 0.46 | 64.9% | 60.7% | 4.2 |
| | 15.同僚・チームで連帯 | (94) | 0.57 | 70.2% | 76.2% | -6.0 |
| | 9.相談できる上司や同僚 | (94) | 0.53 | 76.6% | 75.0% | 1.6 |
| | 10.職場で頼りにされている | (94) | 0.35 | 63.8% | 63.1% | 0.7 |
| | 18.責任ある仕事を任せられている | (94) | 0.23 | 72.3% | 82.1% | -9.8 |
| | 13.社会の役に立っていると実感 | (94) | 0.32 | 78.7% | 64.3% | 14.4 |
| | 7.職場の人間関係が良好 | (94) | 0.55 | 74.5% | 73.5% | 1.0 |
| 病院の 経営 | 4.新しい設備や機器等を積極的に導入 | (94) | 0.41 | 28.7% | 21.7% | 7.0 |
| | 3.人材育成や能力開発に積極的 | (94) | 0.43 | 39.4% | 46.4% | -7.0 |
| | 5.職員の意見に耳を傾けようとする姿勢 | (94) | 0.47 | 42.6% | 32.1% | 10.5 |
| | 7.職員満足度の向上に積極的 | (94) | 0.50 | 27.7% | 27.4% | 0.3 |
| | 1.経営理念や基本方針が、職員に周知 | (94) | 0.12 | 42.6% | 36.9% | 5.7 |
| | 2.市民に対し十分情報公開 | (94) | 0.25 | 35.1% | 27.4% | 7.7 |
| | 6.患者満足度の向上に積極的 | (94) | 0.31 | 46.8% | 47.6% | -0.8 |
| 仕事の 考え方 | 1.上位職の仕事や処遇に魅力 | (94) | 0.30 | 29.8% | 28.6% | 1.2 |
| | 2.責任ある職位に就きたい | (94) | 0.21 | 40.4% | 40.5% | -0.1 |
| | 3.現職位のまま、専門的な仕事がしたい | (94) | 0.16 | 54.3% | 63.1% | -8.8 |
| | 5.雑務を排除したい | (94) | -0.05 | 70.2% | 79.8% | -9.6 |
| | 7.学術的研究につながる仕事がしたい | (94) | 0.00 | 67.0% | 63.1% | 3.9 |
| | 6.患者・家族から感謝されたい | (94) | 0.19 | 74.5% | 76.2% | -1.7 |
| | 4.知識とスキルを100%発揮したい | (94) | 0.14 | 85.1% | 82.1% | 3.0 |

② 看護師

- 「人員は充足」について「思わない+あまり思わない」割合が8割近く、「忙しさに偏りなし」も7割が不充足としており、看護師の職場満足度向上の重しとなっている。まずはこの2項目について他職種と同等のレベルまで不満足を減らすことを目指し、「業務に専念できる」「仕事と私生活のバランス」「やりたい仕事ができる」など、総合満足度と関連の高い項目の改善にもつなげていきたい。
- 職場環境への不満は、「上位職に魅力」「責任ある職位につきたい」(ともに7割近くが「思わない+あまり思わない」と回答)の低スコアにも影響していると思われる。

<カテゴリー毎の低評価ランキング>



② 看護師 (つづき)

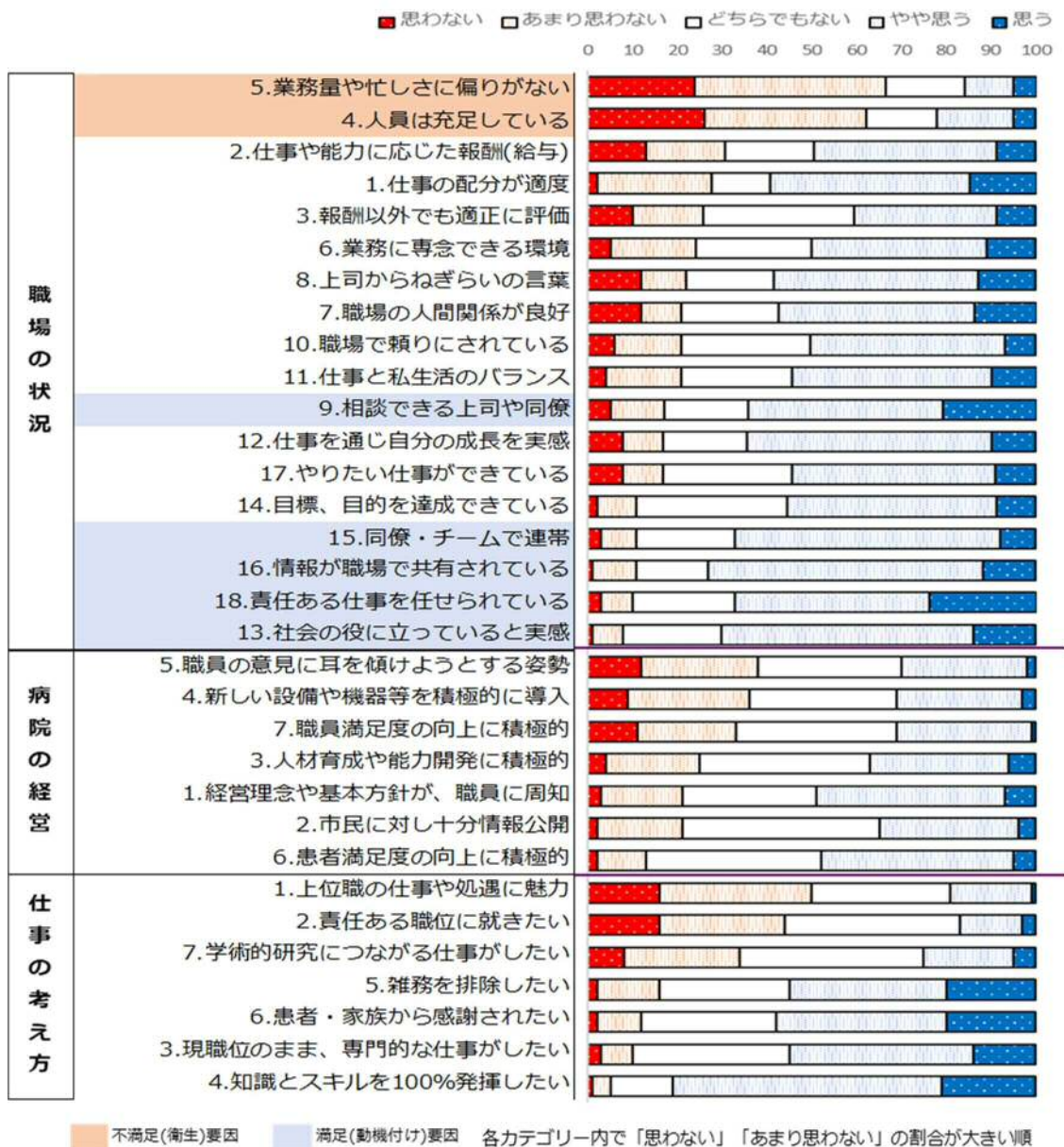
<各項目と「総合満足度」との相関／「思う」「やや思う」割合の前年比較>

| | 有効 回答数 | 総合満足度 との相関 | 「思う」+「やや思う」の 割合(%) | | | |
|-----------------|---------------------|---------------|-----------------------|-------|-------|------|
| | | | R1 | H30 | 前年差 | |
| 職場の 状況 | 4.人員は充足している | (496) | 0.44 | 10.9% | 8.7% | 2.2 |
| | 5.業務量や忙しさに偏りが無い | (494) | 0.37 | 11.7% | 11.8% | -0.1 |
| | 6.業務に専念できる環境 | (496) | 0.50 | 21.0% | 16.3% | 4.7 |
| | 11.仕事と私生活のバランス | (497) | 0.52 | 27.4% | 25.0% | 2.4 |
| | 2.仕事や能力に応じた報酬(給与) | (496) | 0.45 | 28.4% | 19.4% | 9.0 |
| | 1.仕事の配分が適度 | (495) | 0.51 | 33.9% | 27.6% | 6.3 |
| | 3.報酬以外でも適正に評価 | (496) | 0.52 | 26.8% | 23.2% | 3.6 |
| | 12.仕事を通じ自分の成長を実感 | (497) | 0.49 | 39.4% | 32.6% | 6.8 |
| | 17.やりたい仕事ができている | (497) | 0.58 | 32.0% | 28.5% | 3.5 |
| | 8.上司からねぎらいの言葉 | (497) | 0.56 | 49.5% | 47.8% | 1.7 |
| | 10.職場で頼りにされている | (496) | 0.39 | 30.2% | 31.0% | -0.8 |
| | 7.職場の人間関係が良好 | (496) | 0.53 | 45.2% | 43.2% | 2.0 |
| | 14.目標、目的を達成できている | (496) | 0.44 | 32.3% | 30.9% | 1.4 |
| | 15.同僚・チームで連帯 | (497) | 0.26 | 45.5% | 46.2% | -0.7 |
| | 9.相談できる上司や同僚 | (496) | 0.46 | 60.9% | 59.6% | 1.3 |
| | 13.社会の役に立っていると実感 | (497) | 0.37 | 50.7% | 44.0% | 6.7 |
| | 16.情報が職場で共有されている | (497) | 0.42 | 55.3% | 57.4% | -2.1 |
| | 18.責任ある仕事を任せられている | (496) | 0.26 | 58.5% | 55.7% | 2.8 |
| 病院の 経営 | 7.職員満足度の向上に積極的 | (496) | 0.57 | 22.2% | 21.3% | 0.9 |
| | 5.職員の意見に耳を傾けようとする姿勢 | (495) | 0.55 | 23.4% | 20.2% | 3.2 |
| | 4.新しい設備や機器等を積極的に導入 | (495) | 0.41 | 34.9% | 32.4% | 2.5 |
| | 1.経営理念や基本方針が、職員に周知 | (496) | 0.40 | 45.0% | 40.0% | 5.0 |
| | 2.市民に対し十分情報公開 | (496) | 0.29 | 35.1% | 28.5% | 6.6 |
| | 6.患者満足度の向上に積極的 | (496) | 0.42 | 43.8% | 46.2% | -2.4 |
| | 3.人材育成や能力開発に積極的 | (496) | 0.43 | 53.4% | 46.2% | 7.2 |
| 仕事の 考え方 | 1.上位職の仕事や処遇に魅力 | (472) | 0.41 | 8.3% | 6.3% | 2.0 |
| | 2.責任ある職位に就きたい | (473) | 0.35 | 9.3% | 8.3% | 1.0 |
| | 7.学術的研究につながる仕事をしたい | (474) | 0.15 | 15.2% | 12.2% | 3.0 |
| | 3.現職位のまま、専門的な仕事をしたい | (473) | 0.15 | 37.6% | 37.8% | -0.2 |
| | 4.知識とスキルを100%発揮したい | (474) | 0.18 | 46.6% | 41.9% | 4.7 |
| 6.患者・家族から感謝されたい | (473) | 0.07 | 50.7% | 47.4% | 3.3 | |
| 5.雑務を排除したい | (473) | -0.28 | 72.3% | 63.0% | 9.3 | |

③ 医療技術職員

- 総合満足度が昨年より大きく改善したのと同様、職場状況についても全ての個別項目において昨年より「思う+やや思う」の割合が増えている。ただし「忙しさに偏りなし」「人員は充足」の2項目はまだ6割以上が不充足と感じており、他の項目に比べて特に評価が低く、昨年からのスコア上昇幅も小さい。
- 医療技術職員の課題であった職場コミュニケーションに関しては、「職場の人間関係」「ねぎらいの言葉」等の評価が全体では昨年から上昇しているが、「思わない」割合はまだ他職種に比べて高めなので、一人ひとりに目配りして引き続き改善していきたい。

<カテゴリー毎の低評価ランキング>



③ 医療技術職員 (つづき)

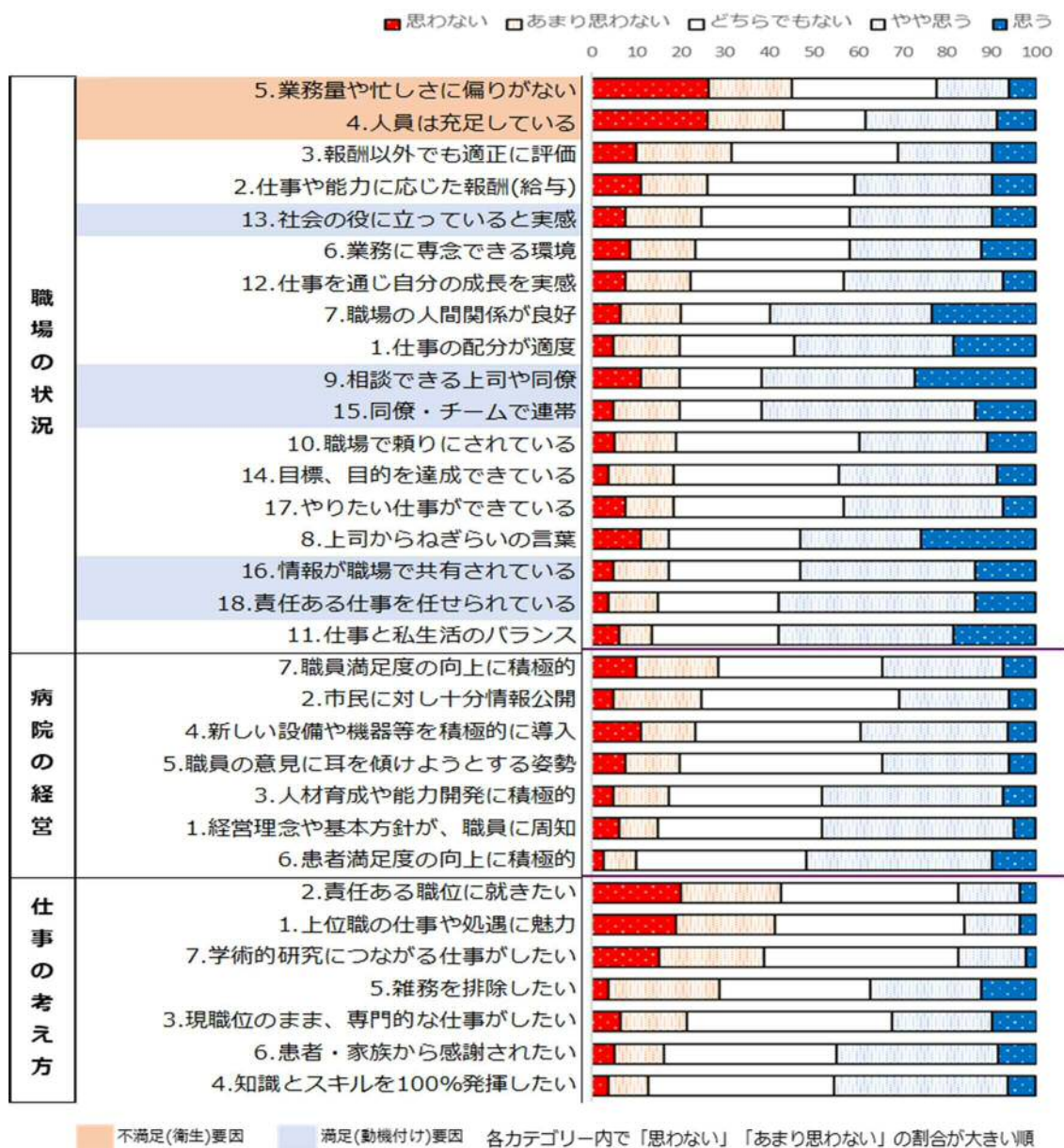
<各項目と「総合満足度」との相関／「思う」「やや思う」割合の前年比較>

| | 有効 回答数 | 総合満足度 との相関 | 「思う」 + 「やや思う」の 割合(%) | | | |
|--------------------|---------------------|---------------|-------------------------|-------|-------|------|
| | | | R1 | H30 | 前年差 | |
| 職場の 状況 | 5.業務量や忙しさに偏りが無い | (101) | 0.08 | 15.8% | 12.3% | 3.5 |
| | 4.人員は充足している | (100) | 0.36 | 22.0% | 15.6% | 6.4 |
| | 2.仕事や能力に応じた報酬(給与) | (101) | 0.46 | 49.5% | 31.1% | 18.4 |
| | 1.仕事の配分が適度 | (101) | 0.56 | 59.4% | 41.0% | 18.4 |
| | 3.報酬以外でも適正に評価 | (101) | 0.42 | 40.6% | 28.7% | 11.9 |
| | 6.業務に専念できる環境 | (100) | 0.38 | 50.0% | 41.8% | 8.2 |
| | 8.上司からねぎらいの言葉 | (101) | 0.36 | 58.4% | 45.1% | 13.3 |
| | 7.職場の人間関係が良好 | (101) | 0.38 | 57.4% | 48.4% | 9.0 |
| | 10.職場で頼りにされている | (101) | 0.12 | 50.5% | 41.8% | 8.7 |
| | 11.仕事と私生活のバランス | (101) | 0.43 | 54.5% | 42.6% | 11.9 |
| | 9.相談できる上司や同僚 | (101) | 0.39 | 64.4% | 55.7% | 8.7 |
| | 12.仕事を通じ自分の成長を実感 | (101) | 0.31 | 64.4% | 47.5% | 16.9 |
| | 17.やりたい仕事ができている | (101) | 0.37 | 54.5% | 45.1% | 9.4 |
| | 14.目標、目的を達成できている | (101) | 0.16 | 55.4% | 43.4% | 12.0 |
| | 15.同僚・チームで連帯 | (101) | 0.29 | 67.3% | 57.4% | 9.9 |
| | 16.情報が職場で共有されている | (101) | 0.20 | 73.3% | 63.1% | 10.2 |
| | 18.責任ある仕事を任せられている | (101) | 0.04 | 67.3% | 63.9% | 3.4 |
| | 13.社会の役に立っていると実感 | (101) | 0.20 | 70.3% | 54.9% | 15.4 |
| 病院の 経営 | 5.職員の意見に耳を傾けようとする姿勢 | (100) | 0.23 | 30.0% | 25.6% | 4.4 |
| | 4.新しい設備や機器等を積極的に導入 | (100) | 0.07 | 31.0% | 29.5% | 1.5 |
| | 7.職員満足度の向上に積極的 | (100) | 0.38 | 31.0% | 17.2% | 13.8 |
| | 3.人材育成や能力開発に積極的 | (100) | 0.06 | 37.0% | 38.5% | -1.5 |
| | 1.経営理念や基本方針が、職員に周知 | (100) | -0.01 | 49.0% | 33.6% | 15.4 |
| | 2.市民に対し十分情報公開 | (100) | -0.06 | 35.0% | 29.5% | 5.5 |
| 6.患者満足度の向上に積極的 | (100) | 0.18 | 48.0% | 32.8% | 15.2 | |
| 仕事の 考え方 | 1.上位職の仕事や処遇に魅力 | (100) | 0.07 | 19.0% | 12.3% | 6.7 |
| | 2.責任ある職位に就きたい | (100) | 0.03 | 17.0% | 17.2% | -0.2 |
| | 7.学術的研究につながる仕事がしたい | (100) | 0.03 | 25.0% | 23.8% | 1.2 |
| | 5.雑務を排除したい | (100) | -0.13 | 55.0% | 56.6% | -1.6 |
| | 6.患者・家族から感謝されたい | (100) | -0.01 | 58.0% | 57.4% | 0.6 |
| | 3.現職位のまま、専門的な仕事がしたい | (100) | 0.19 | 55.0% | 56.6% | -1.6 |
| 4.知識とスキルを100%発揮したい | (100) | 0.03 | 81.0% | 72.1% | 8.9 | |

④ 事務職員

- 事務職員は、他職種に比べると全般的に不充足割合は低めで、「人員は充足」「忙しさに偏りなし」の2項目についても「思わない+あまり思わない」割合は4割強となっている。
- 総合満足度と比較的相関が高い「報酬以外の適正評価」「職場の人間関係」「報酬(給与)」「やりたい仕事」といった項目の充足が満足度向上に寄与すると思われるが、さらに「社会の役に立っている」「相談できる上司や同僚」「同僚・チームで連帯」など職場でのモチベーションを高める満足要因の評価も上げていきたい。

<カテゴリー毎の低評価ランキング>



④ 事務職員 (つづき)

<各項目と「総合満足度」との相関／「思う」「やや思う」割合の前年比較>

| | 有効 回答数 | 総合満足度 との相関 | 「思う」 + 「やや思う」の 割合(%) | | | | |
|------------------------|---------------------|---------------|-------------------------|-------|-------|-------|------|
| | | | R1 | H30 | 前年差 | | |
| 職場 の 状 況 | 5.業務量や忙しさに偏りが無い | (80) | | 0.38 | 22.5% | 22.1% | 0.4 |
| | 4.人員は充足している | (81) | | 0.29 | 38.3% | 27.9% | 10.4 |
| | 3.報酬以外でも適正に評価 | (80) | | 0.59 | 31.3% | 30.4% | 0.9 |
| | 2.仕事や能力に応じた報酬(給与) | (81) | | 0.54 | 40.7% | 34.8% | 5.9 |
| | 13.社会の役に立っていると実感 | (81) | | 0.45 | 42.0% | 38.2% | 3.8 |
| | 6.業務に専念できる環境 | (81) | | 0.52 | 42.0% | 36.8% | 5.2 |
| | 12.仕事を通じ自分の成長を実感 | (81) | | 0.41 | 43.2% | 37.7% | 5.5 |
| | 7.職場の人間関係が良好 | (80) | | 0.57 | 60.0% | 66.7% | -6.7 |
| | 1.仕事の配分が適度 | (81) | | 0.48 | 54.3% | 39.1% | 15.2 |
| | 9.相談できる上司や同僚 | (81) | | 0.53 | 61.7% | 64.7% | -3.0 |
| | 15.同僚・チームで連帯 | (81) | | 0.49 | 61.7% | 54.4% | 7.3 |
| | 10.職場で頼りにされている | (80) | | 0.47 | 40.0% | 42.0% | -2.0 |
| | 14.目標、目的を達成できている | (81) | | 0.55 | 44.4% | 41.2% | 3.2 |
| | 17.やりたい仕事ができている | (81) | | 0.54 | 43.2% | 33.8% | 9.4 |
| | 8.上司からねぎらいの言葉 | (81) | | 0.48 | 53.1% | 50.7% | 2.4 |
| | 16.情報が職場で共有されている | (81) | | 0.47 | 53.1% | 59.4% | -6.3 |
| | 18.責任ある仕事を任せられている | (81) | | 0.41 | 58.0% | 53.6% | 4.4 |
| | 11.仕事と私生活のバランス | (81) | | 0.50 | 58.0% | 52.9% | 5.1 |
| 病院 の 経 営 | 7.職員満足度の向上に積極的 | (81) | | 0.38 | 34.6% | 22.1% | 12.5 |
| | 2.市民に対し十分情報公開 | (81) | | 0.12 | 30.9% | 23.5% | 7.4 |
| | 4.新しい設備や機器等を積極的に導入 | (81) | | 0.33 | 39.5% | 26.9% | 12.6 |
| | 5.職員の意見に耳を傾けようとする姿勢 | (81) | | 0.35 | 34.6% | 26.9% | 7.7 |
| | 3.人材育成や能力開発に積極的 | (81) | | 0.23 | 48.1% | 36.8% | 11.3 |
| | 1.経営理念や基本方針が、職員に周知 | (81) | | 0.21 | 48.1% | 30.9% | 17.2 |
| 6.患者満足度の向上に積極的 | (81) | | 0.08 | 51.9% | 35.3% | 16.6 | |
| 仕事 の 考 え 方 | 2.責任ある職位に就きたい | (80) | | 0.17 | 17.5% | 25.0% | -7.5 |
| | 1.上位職の仕事や処遇に魅力 | (80) | | 0.35 | 16.3% | 25.0% | -8.7 |
| | 7.学術的研究につながる仕事をしたい | (80) | | -0.05 | 17.5% | 10.3% | 7.2 |
| | 5.雑務を排除したい | (80) | | -0.38 | 37.5% | 30.9% | 6.6 |
| | 3.現職位のまま、専門的な仕事をしたい | (80) | | 0.26 | 32.5% | 27.9% | 4.6 |
| | 6.患者・家族から感謝されたい | (80) | | 0.11 | 45.0% | 36.8% | 8.2 |
| | 4.知識とスキルを100%発揮したい | (79) | | 0.11 | 45.6% | 52.9% | -7.3 |

6. 調査結果のまとめ

(1) 調査結果のまとめ

<総合指標>

- 職場の総合満足度(満足+やや満足: 31%)は昨年と変わらない一方、仕事のやりがい(感じる+やや感じる: 54%)、経営参画意向(思う+やや思う: 19%)に関しては昨年よりスコアが上昇している。なお、職場としての病院の推薦意向を尋ねたところ「思う+やや思う」と答えた人が22%なのに対し、「思わない+あまり思わない」の割合は37%であった。
- 総合満足度については、昨年にスコアが下がっていた医療技術職員で満足度が改善した一方、看護師は依然として低評価。年代別では30代と50代の満足度が下がり、常勤、病棟勤務の職員では評価が低い傾向が続いている。

<職種別評価>

① 看護師

- 総合満足度(22%)、仕事のやりがい(46%)は他職種に比べかなり評価が低く、職員全体の満足度向上のため特に改善優先度が高い。
- 仕事のストレス状況は、ある(39%)、ややある(48%)で、要因としては「仕事の量」と答えた人が6割近くに上る。
- 離職意向の程度は、辞めたいといつも思う(25%)、ときどき思う(53%)で、理由としては「人手不足」が6割近くと他職種に比べ圧倒的に多く、他には「賃金が安い」「休暇が取れない」を挙げる人が多かった。
- 職場の状況に関しては、すべての項目において全体平均より評価が低めであるが、特に「人員は充足」は8割近く、「忙しさに偏りなし」は7割の人が不充足と感じている。この2項目は職場満足度を押し上げるよりも不満足を助長するインパクトの方が大きく、その不充足状況がある程度解消されないと、他の項目が改善されてもなかなか全体満足度の上昇には結びつかないと思われる。
- 「仕事の量」「人手不足」の改善は看護師のストレスや離職意向の軽減にもつながり、「業務に専念できる」「仕事と私生活のバランス」「やりたい仕事ができる」等の評価上昇を通じて職場満足の向上につながるとと思われる。その際、改善の取り組みを周知して「職場満足度の向上に積極的」「職員の意見に耳を傾ける」(いずれも現状では「思う+やや思う」割合が2割程度) 姿勢を示すことも重要であろう。

② 医師

- 総合満足度(54%)、仕事のやりがい(80%)、経営参画意向(38%)は、いずれも全職種の中で最も評価が高い。
- 仕事のストレス状況は、ある(18%)、ややある(42%)で、要因として「仕事の量」「仕事の質」と答えた割合が3割を超える。
- 離職意向は、辞めたいと思う(5%)、ときどき思う(30%)で、理由としては「当直や夜勤が辛い」を挙げる人が他職種より多い。
- 比較的高めである職場満足度を維持・向上していくためには、「忙しさに偏りなし」の不足解消と合わせ「報酬以外の適正評価」「業務に専念できる環境」等の改善が望ましく、「新しい設備や機器等を積極的に導入」によるサポートなども求められよう。

③ 医療技術職員

- 昨年に主要指標でスコアを落としていたが、今回は、総合満足度(47%)、仕事のやりがい(70%)、経営参画意向(20%)、いずれも昨年より大幅に評価が上昇している。
- ストレス状況は、ある(26%)、ややある(48%)で、要因としては「職場の人間関係」「仕事への適性の問題」等。
- 離職意向に関しては、いつも思う(8%)、ときどき思う(41%)で、理由としては「職場の人間関係」「賃金が安い」等。
- 総合指標と同様、職場の状況に関しても全ての項目で昨年より評価が上がっているが、その中で「忙しさに偏りなし」「人員は充足」の低評価が目立つようになった。また、課題であった「職場の人間関係」について、全体の評価は改善しているがストレスや離職意向の主要因となっている状況は変わっていない。

④ 事務職員

- 仕事のやりがい(56%)は上昇している一方、総合満足度(44%)と経営参画意向(15%)は昨年とほぼ変わらず。経営参画意向は看護師(17%)より低いスコアとなっている。
- 仕事のストレス状況は、ある(18%)、ややある(39%)で、要因としては「雇用の安定性」を挙げる人が最も多い。
- 離職意向は、いつも思う(6%)、ときどき思う(38%)で、理由としては「賃金が安い」「職場の人間関係」等。
- 総合満足度と相関の高い「報酬以外の適正評価」「職場の人間関係」「報酬(給与)」「やりたい仕事」等の充足、さらに「社会の役に立っている」「相談できる上司や同僚」「同僚・チームで連帯」等によりモチベーションを高めることが全体の満足度上昇に有効と思われる。

(2)課題のまとめ

調査結果からみえてきた課題、および改善の方向性について、以下の通り提案したい。

| ＜職員コメント例＞ | |
|-----------|--|
| 看護師 | <p>＜好意的コメント＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 上司、同僚の協力を得て、年休、夏休で介護を満足にできて幸せ。 ・ 教育や研修は充実していてとてもよい。 <p>＜非好意的コメント＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 年々、繁忙度、看護度が高くなっているのに人員不足が一向に改善しない。 ・ とにかく看護師業務に集中したい。 ・ 人手不足は理解しているので、休みは欲しいが代わりに収入が増えれば文句ない ・ 書類など看護師でなくてもできることは、もっと事務の人をお願いしたい。 ・ 係、委員会活動で時間外のサービス残業になるのは納得いかない。 ・ 一生懸命仕事しても何のねぎらいの言葉もなく、やる気がなくなる。 ・ 3人夜勤は厳しい。多忙すぎる。 ・ チームワークや風通しのよい職場作りについての研修が必要。 ・ 特に20代の離職率が高く、若手が育たない。 ・ すぐ辞める人がいるとモチベーションが下がるので、採用方法を検討してほしい ・ 人員不足を新人や時短勤務者、リリーフで補うのは難しい。 ・ 病棟ごとにローカルルールがあり異動後に苦労した。 ・ 空調もきかず冷蔵庫もない部署では自分の体調すら管理できない。 ・ ハラスメント行為が行われており、気軽に相談できる専門の窓口が欲しい。 ・ 来年度4月から臨職・非常勤の制度が変わるらしいが、どのように勤務条件等が変わるのか早く知りたい。 ・ 教育にあたる独立部門をつくるべき(OJTへの依存を減らす)。 ・ 上司に対する不満があるが、伝える手段がない。 ・ 意見を言ってもトップに話がいかないので解決しない。 ・ 改善への取組がみえないので、このアンケートは意味がなくストレスに感じる。 ・ 集計された数値だけでなく、もっと現場に足を運んで日頃の大変な状況をみて対策を実行してほしい |
| | <p>＜改善に向けて＞</p> |
| | <p>◆働き方改革については制度変更の恩恵を受ける人とそうでない人の差があり、職場満足度の違いも大きいと思われる。従来の(夜勤を含む)勤務シフト者には年休日数の増加や取得しやすさ等により不公平感を減らす必要もありそう。スタッフ補充に際しては、人数だけではなく雇用形態や経験年数などを踏まえ現場の意見も聞いて充足度を判断しないと増員前よりかえって負担が増す恐れがある。また、短期で辞めてしまうリスクを減らす採用方法や教育研修を検討すべきか。さらに、看護助手や事務職員へのタスクシフティングについてもお互い納得の上で進め、看護師が患者ケアに専念できる環境づくりを進めたい。</p> <p>◆「毎年アンケートを実施しても何も変わらない」「結果の公表だけで改善策が示されないアンケートは意味がない」等の声が年々増えている模様。職員アンケートが無意味と感じられて調査への協力率が下がってしまうと、実態を反映しない調査データになりかねない。根本的な解決策の提示とまではいかずとも全職員に伝わる形で何らかのフィードバックがほしい。</p> |

| | |
|------------|---|
| 医師 | <職員コメント例> |
| | <好意的コメント> <ul style="list-style-type: none"> ・ 現在、とても魅力的な職場。 ・ 歴史ある職場の伝統を大切に育てて発展させていきたい。 <非好意的コメント> <ul style="list-style-type: none"> ・ 電子カルテで医師が入力しなければならない操作が多すぎる。 ・ 個別評価のシステムを構築すべき。 ・ 必要な医療機器を揃えてくれない。 ・ 10年以上前の器材を使わされている。 ・ 働く環境が悪い。冷暖房が利かない。 ・ 老朽化が目立つ。特に当直室は早急に改善してほしい。 |
| | <改善に向けて> |
| | <p>◆ 医師が診察中に電子カルテの入力に忙しい状況は患者の不安を招いていることもあり、患者・職員双方の満足度向上のために人的・システムのサポートを進めたい。また、年功序列ではなく医療スキル向上や研究成果を踏まえた適正な評価システムができればモチベーションUPにつながる。なお、古い医療機器や老朽化した設備(特に空調関係)に対する不満の声が多く挙がっているので、可能な所から早めに対処していきたい。</p> |
| 医療 技術職員 | <職員コメント例> |
| | <非好意的コメント> <ul style="list-style-type: none"> ・ 同じ所属内でも仕事量にかなり偏りがある。 ・ 早出勤務の必要性が低いので廃止してほしい。 ・ 休暇の取得日数が部署によって差が大きすぎて不公平。 ・ 臨時職員の待遇改善を希望する。 ・ 正しく残業代を請求できない。 ・ ギスギスした人間関係が一度発生すると解消しづらい。 ・ 精神科相談室直通FAXがあればとても助かる。 ・ 上司の態度がパワハラ並みに威圧的。 ・ 一部職員のハラスメント行為や発言の影響で科の他職員が疲弊する。 |
| | <改善に向けて> |
| | <p>◆ 昨年から改善の効果がみられる一方、繁忙度や休暇取得の偏りに関する不満が目立ってきている印象。ただ、ストレスや離職意向の理由として最も多く挙げられているのは「人間関係」であり、自由回答でも他職種に比べ多くコメントされている。比較的固定された職場環境の風通しをよくする人事制度や相談窓口の利用しやすさが求められよう。</p> |
| 事務職員 | <職員コメント例> |
| | <非好意的コメント> <ul style="list-style-type: none"> ・ 医師事務作業補助以外の雑用が多い。 ・ 当院で仕事をしていることを誇りに思いたいが、現状はそうっていない。 ・ 作業環境が非常に悪く、集中して業務ができない。 ・ 白衣を着ている人が挨拶に応じてくれない。 ・ 病院職員としてもっと勉強したいが、院内はそうした環境がなく残念。 ・ 相談できる(信頼できる)仲間がいらないため孤立していると感じる。 |
| | <改善に向けて> |
| | <p>◆ 雑務の多さや職員同士の挨拶、学習環境などに対する不満からは、病院職の一員としての誇りもうかがえる。事務職員は経営参画意向が他職種より低いものの、潜在的にモラルの高い職員は多いと思われる。一人ひとりの職掌をある程度明確にし、それ以外の用事を依頼する際には相手に気持ちよく引き受けてもらう配慮が必要。また、意欲ある職員には積極的に学習機会を提供したい。</p> |

<今後のスケジュール(案)>

| | 2019年度 | | | | | | 2020年度 | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|--------|----------|-----|----|----|----|--------|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|
| | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 |
| 1 改善課題の特定&対策案の策定 | | ● 報告会 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 対策の実施 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 2020年度満足度調査の実施 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 調査結果の分析&対策の効果検証 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 次年度に向けた改善課題の特定&対策案の策定 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

