

令和元年度
患者満足度・職員満足度
調査報告書
<井田病院>

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	11
(4) カテゴリー全体評価	15
(5) 患者満足度モデル分析	18
(6) 個別項目評価(外来)	22
(7) 個別項目評価(入院)	28
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てる。

<調査概要>

	外来患者	入院患者
実査期間	2019年8月7日、8月8日	2019年7月26日～9月18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)	355 (設定：400)
有効回収数	476 (有効回収率：95.2%)	258 (有効回収率：72.7%)

<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. 交通アクセス評価	MA	
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。

- 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。
- 外来の設備カテゴリーで「Wi-Fi」、入院の快適性カテゴリーで「シャワールームの使いやすさ」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68%で横浜市在住者が3割、男女比はおよそ半々、年齢は60代以上が7割を占める。
- 病院への交通手段は自家用車が37%で最も多く、続いて市バス(24%)、自宅から徒歩(17%)、東急バス(15%)など。
- 受診科は内科(20%)が最も多く、次いで整形外科(14%)、泌尿器科(12%)など。検査があった人は7割で採血(36%)が最も多く、受診間隔は3カ月に1回あるいは1カ月に1回程度の人が多い。対象者の6割弱は当院への入院経験あり。

住所	(n=428)
川崎市	68.2%
横浜市	29.0%
東京都	2.3%
その他	0.5%
性別	(n=423)
男性	47.0%
女性	53.0%
年齢	(n=329)
30歳未満	3.6%
30歳代	2.7%
40歳代	9.1%
50歳代	14.6%
60歳代	21.3%
70歳代	34.3%
80歳以上	14.3%
来院状況	
初診	10.6%
再診	89.4%
紹介状あり	55.8%
紹介状なし	44.2%

検査(複数回答可)	(n=385)
採血	36.4%
レントゲン	18.7%
CT	6.0%
MRI	2.1%
生理検査	9.1%
内視鏡	5.2%
その他	20.5%
検査はない	30.1%
受診間隔	(n=400)
1週間に1回以上	8.3%
2週間に1回程度	6.3%
1か月に1回程度	32.8%
3か月に1回程度	36.8%
その他	16.0%
当院への入院経験	(n=419)
あり	57.3%
なし	42.7%
代筆の場合	(n=70)
ご家族	91.4%
その他	8.6%

カッコ内は有効回答者数(各構成比の分母)

<外来患者(つづき)>

受診科(複数回答可)	(n=416)
内科	19.2%
呼吸器内科	7.0%
循環器内科	10.6%
糖尿病内科	9.4%
腎臓内科	4.3%
血液内科	3.1%
肝臓内科	2.4%
人工透析内科	0.2%
リウマチ科	6.0%
外科	6.5%
消化器外科	4.6%
呼吸器外科	1.4%
乳腺外科	5.0%
脳神経外科	1.9%
整形外科	13.7%
泌尿器科	11.5%
婦人科	4.1%
耳鼻咽喉科	3.1%
眼科	6.3%
皮膚科	10.8%
精神科	2.2%
歯科・口腔外科	6.3%
緩和ケア科	0.7%
検診	3.1%
その他	6.7%

来院の交通手段(複数回答可)	(n=455)
電車(JR)	4.4%
電車(東急)	5.7%
路線バス(市バス)	24.2%
路線バス(東急)	15.2%
自家用車	36.5%
タクシー	10.3%
バイク	4.8%
自転車	7.3%
自宅から徒歩	16.5%
日吉駅から徒歩	0.4%
その他	2.4%

カッコ内は有効回答者数(各構成比の分母)

<入院患者>

- 患者の居住地は外来と同様で川崎市在住者が約 7 割で横浜市在住者が 3 割、男女比では男性の方がやや多く、年齢は 60 代以上が 4 分の 3 を占める。
- 当院への入院回数は、今回が初めての人が半数弱、入院の経緯は予定入院(32%)や他院からの紹介(26%)が多く、入院期間は 一週間以内が 45%と最も多かった。

住所	(n=240)
川崎市	68.8%
横浜市	28.3%
東京都	1.7%
その他	1.3%
性別	(n=241)
男性	55.6%
女性	44.4%
年齢	(n=240)
30歳未満	2.1%
30歳代	1.7%
40歳代	5.8%
50歳代	12.9%
60歳代	20.4%
70歳代	31.7%
80歳以上	25.4%
当院への入院回数	(n=237)
今回が初めて	46.8%
2回	19.8%
3回以上	32.4%
入院病棟	(n=234)
3西病棟	13.2%
4西病棟	7.7%
4東病棟	8.5%
5西病棟	15.4%
5東病棟	16.7%
6西病棟	2.6%
6東病棟	8.5%
7西病棟	24.4%
緩和ケア病棟	3.0%
透析センター	0.0%
その他	0.0%

入院の経緯(複数回答可)	(n=251)
当院で受診中(予定入院)	31.5%
当院で受診中(外来から即日入院)	13.1%
救急外来を受診して即日入院	13.1%
救急車で搬送された	14.3%
診療所の医師からの紹介	17.1%
他の病院の医師からの紹介	25.9%
介護老人保健施設・特別養護老人ホーム等からの転院	1.2%
その他	8.4%
今回の入院期間	(n=230)
7日間以内	44.8%
8-14日間	22.2%
15-20日間	10.9%
21-30日間	9.1%
31日以上	13.0%
代筆の場合	(n=58)
ご家族	91.4%
その他	8.6%

カッコ内は有効回答者数(各構成比の分母)

(2) 総合指標

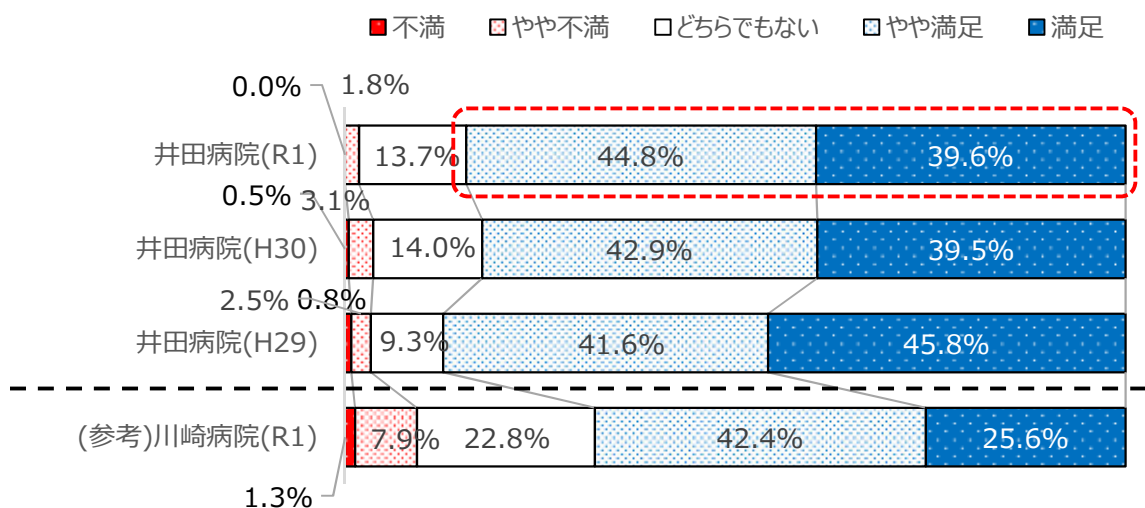
<総合満足度>

- 外来の「満足+やや満足」の割合(トップ 2 ボックス)は昨年に低下していたが、今年度は84%と昨年(82%)よりやや持ち直している。
- 入院の総合満足度はトップ 2 ボックスで93%と昨年度(91%)からさらに上昇し、9割以上の高評価を維持している。

総合満足度

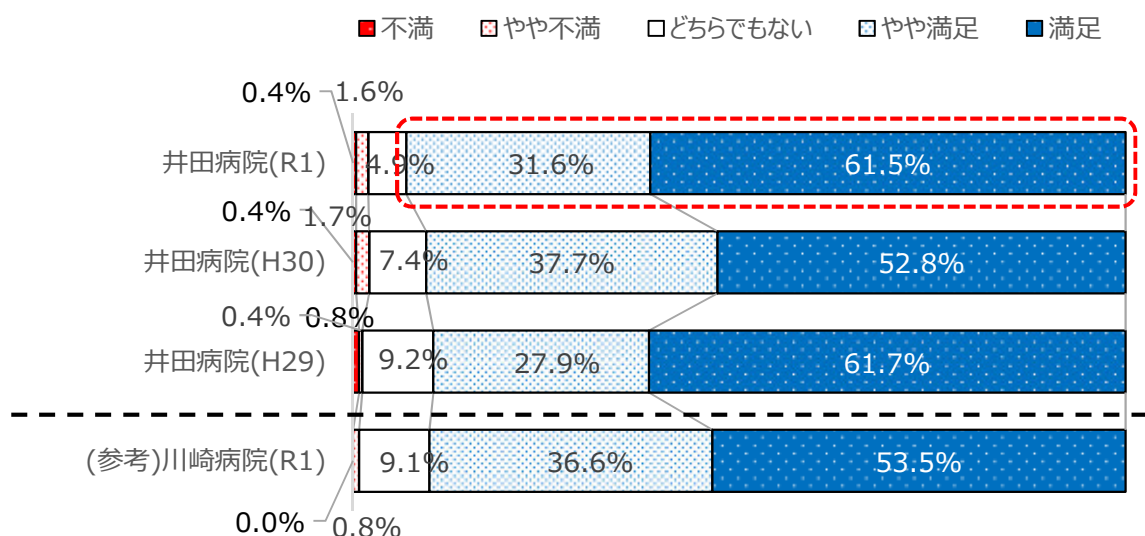
Q.この病院について総合的にどう思われますか？

■時系列比較 (外来)



ベース:有効回答、R1 (n=444)

■時系列比較 (入院)



ベース:有効回答、R1 (n=244)

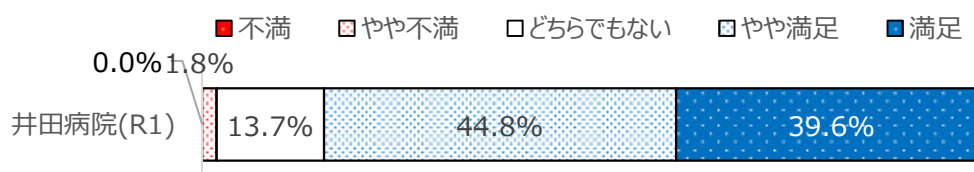
【参考】総合満足度の他病院比較①: QI プロジェクト

- 外来、入院とも「満足+やや満足」の割合(トップ2ボックス)は本院の方が上回っている。

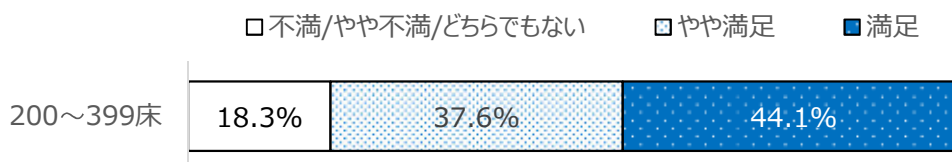
総合満足度

Q.この病院について総合的にどう思われますか？

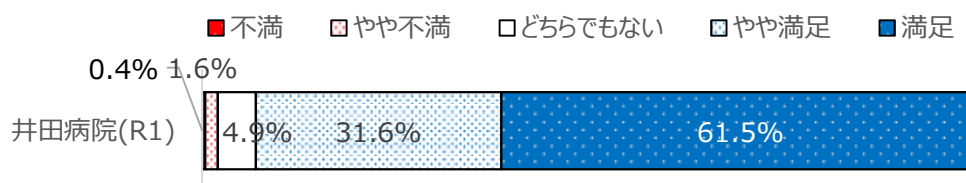
■他調査比較: QI プロジェクト (外来)



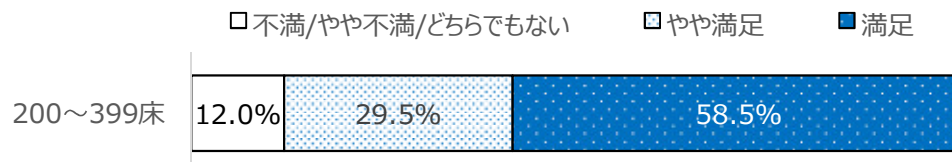
<QI プロジェクト(H29)>



■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。

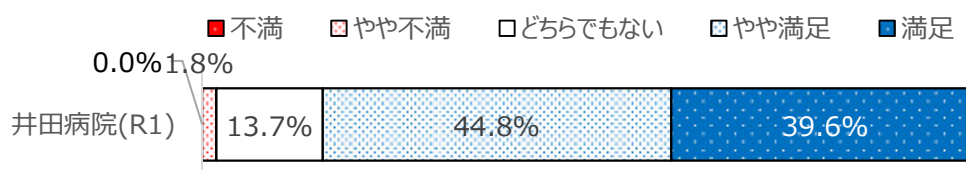
【参考】総合満足度の他病院比較②: 受療行動調査

- 評価スケールの違いはあるが、外来、入院ともトップ2ボックスで20ポイント程度高い評価となっている。

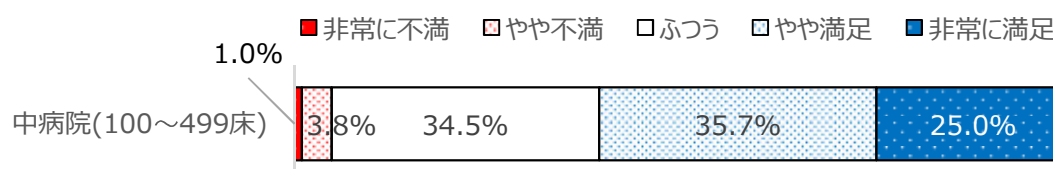
総合満足度

Q.この病院について総合的にどう思われますか？

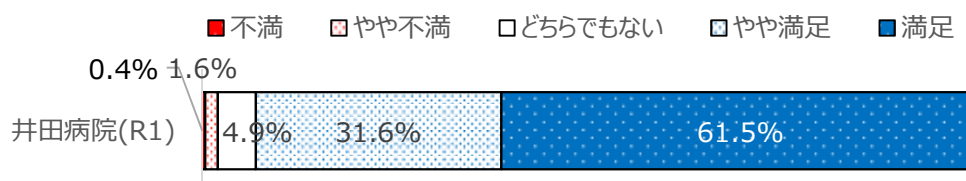
■他調査比較: 受療行動調査 (外来)



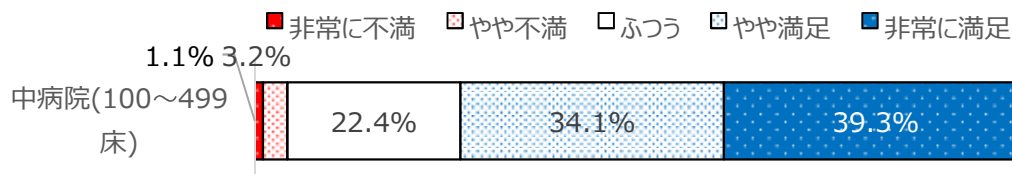
<受療行動調査(H29)>



■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。

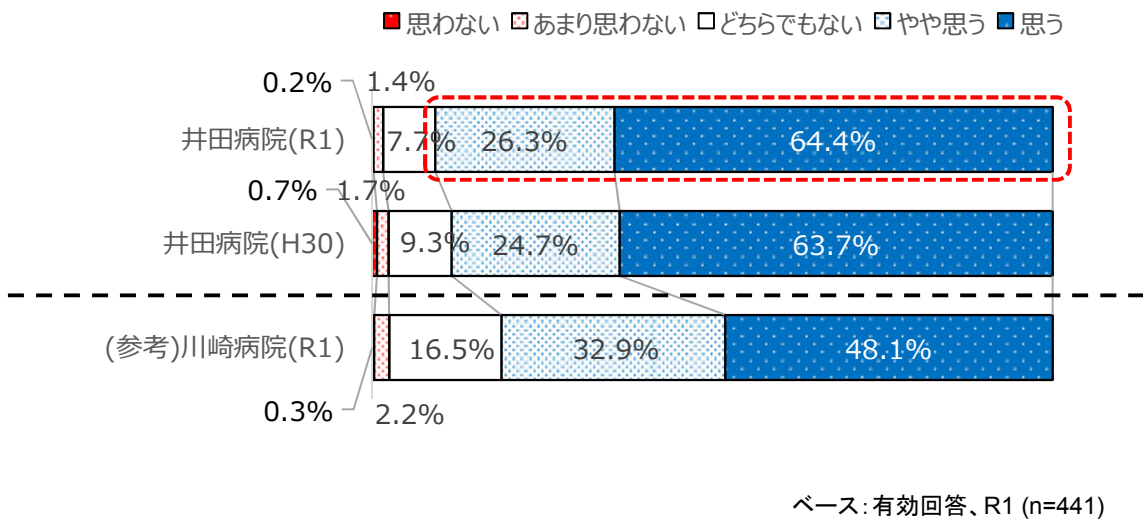
<再利用意向>

- 「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。

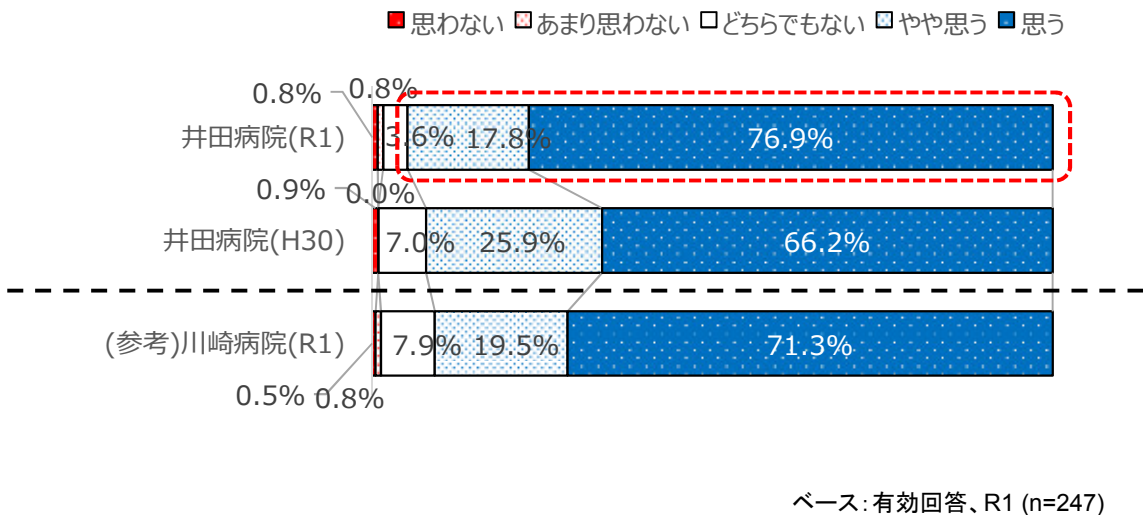
再利用意向

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



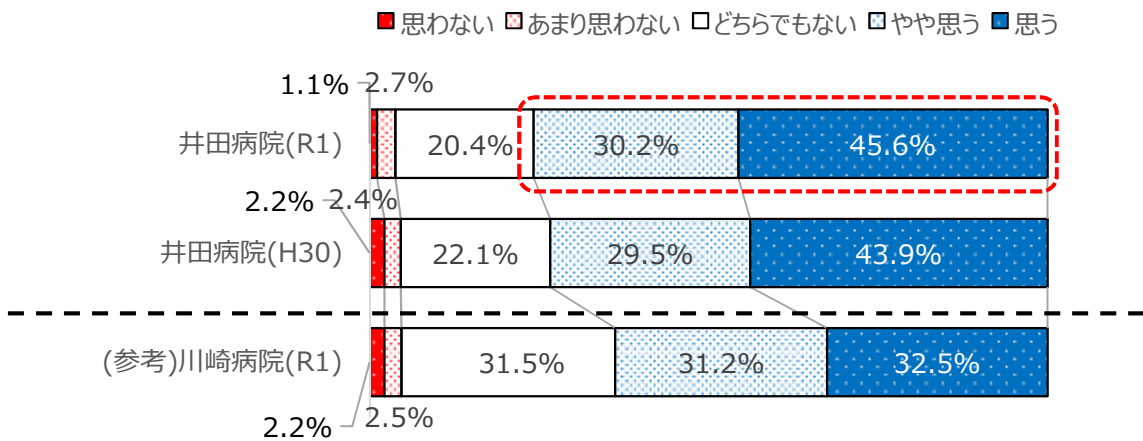
<紹介意向>

- 「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

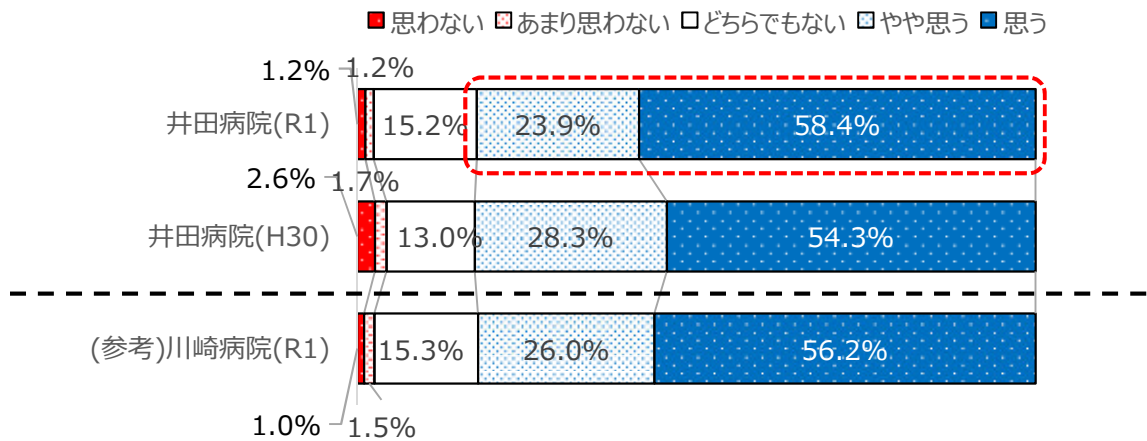
Q. この病院を知り合いに紹介したいと思われませんか？

■外来患者



ベース: 有効回答、R1 (n=441)

■入院患者



ベース: 有効回答、R1 (n=243)

(3) 当院を選んだ理由

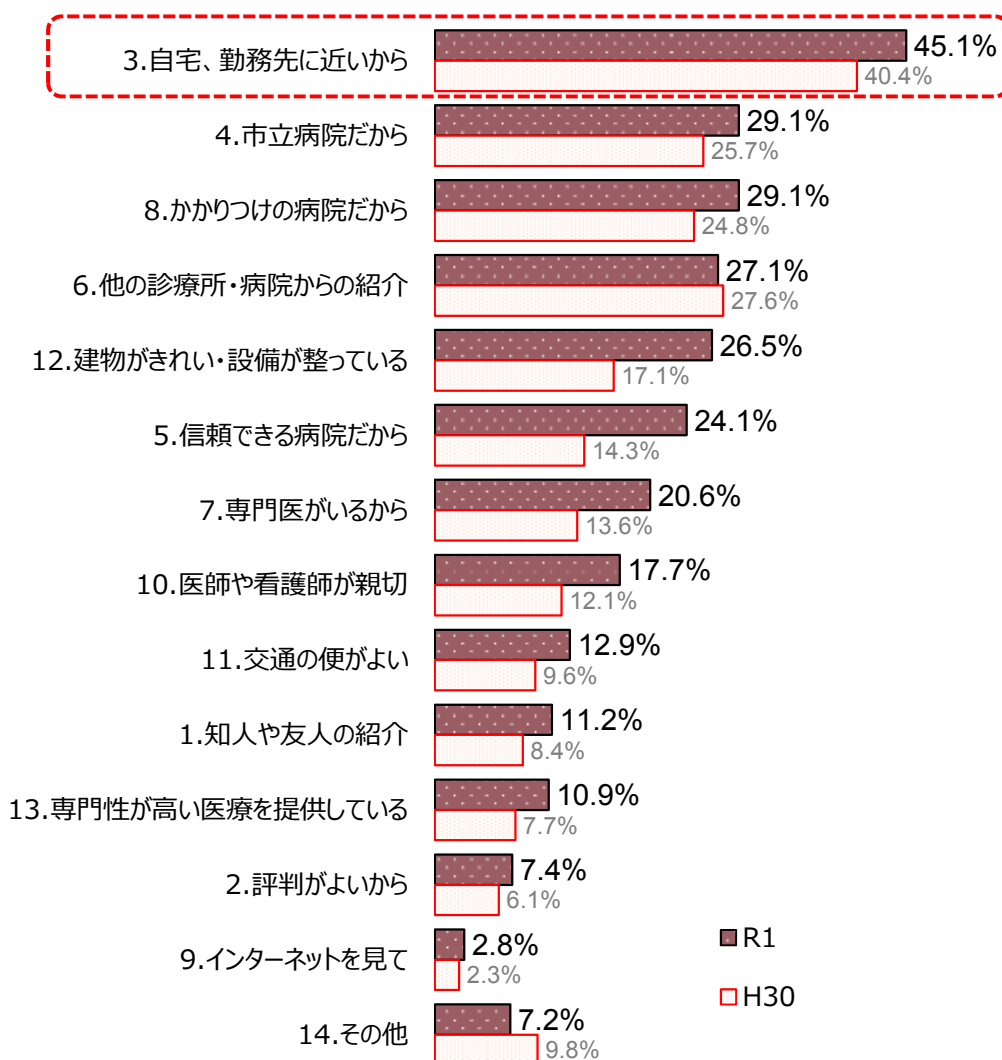
<当院を選んだ理由 (外来)>

- 当院を選んだ理由(複数回答可)としては、「自宅、勤務先に近いから」の割合が45%と最も多く、以下「市立病院だから」「かかりつけの病院だから」(いずれも29%)と続く。
- 昨年度との比較では、「建物がきれい・設備が整っている」「信頼できる病院だから」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)

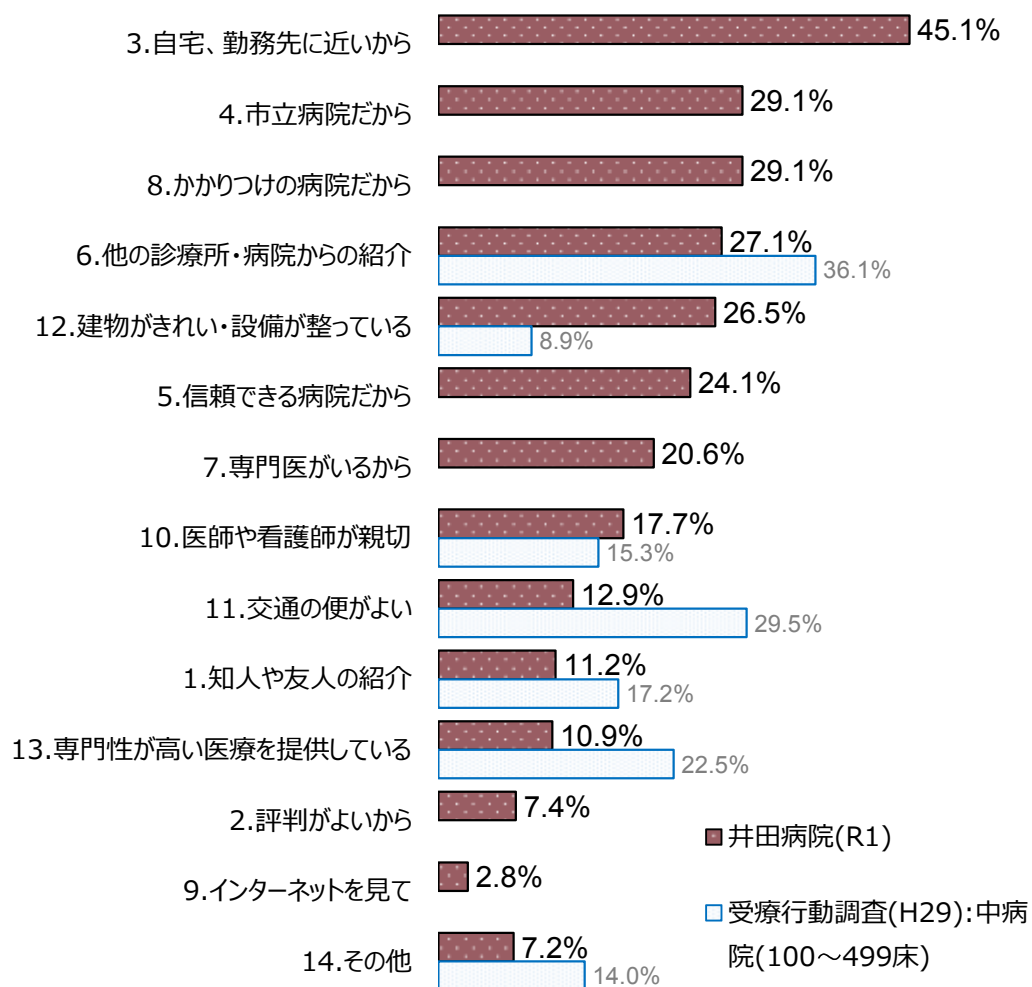


ベース:有効回答、R1 (n=457)

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)



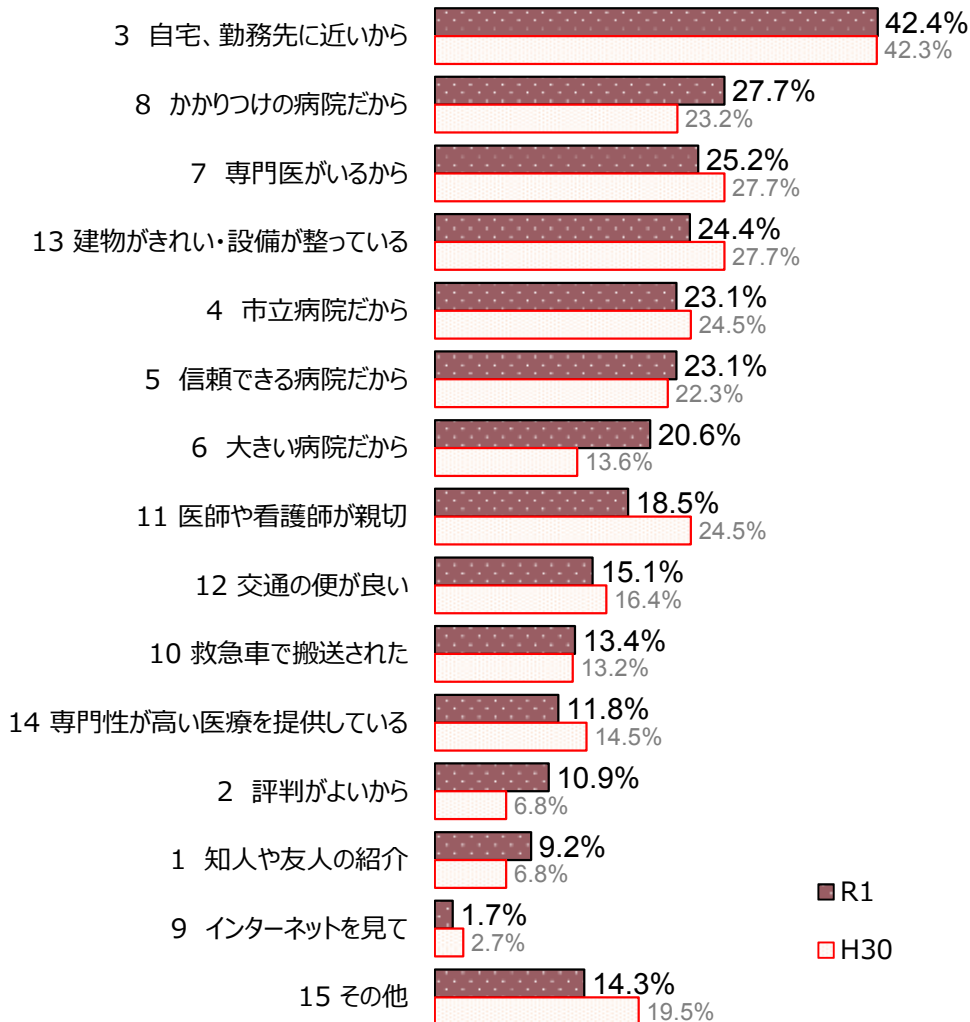
< 当院を選んだ理由 (入院) >

- 入院でも、外来と同様「自宅、勤務先に近いから」という理由が42%と最も多く、以下「かかりつけの病院だから」(28%)、「専門医がいるから」(25%)、「建物がきれい・設備が整っている」(24%) と続く。
- 昨年との比較では、「大きい病院だから」の割合が増えている一方、「医師や看護師が親切」を挙げる人が減っている。

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)

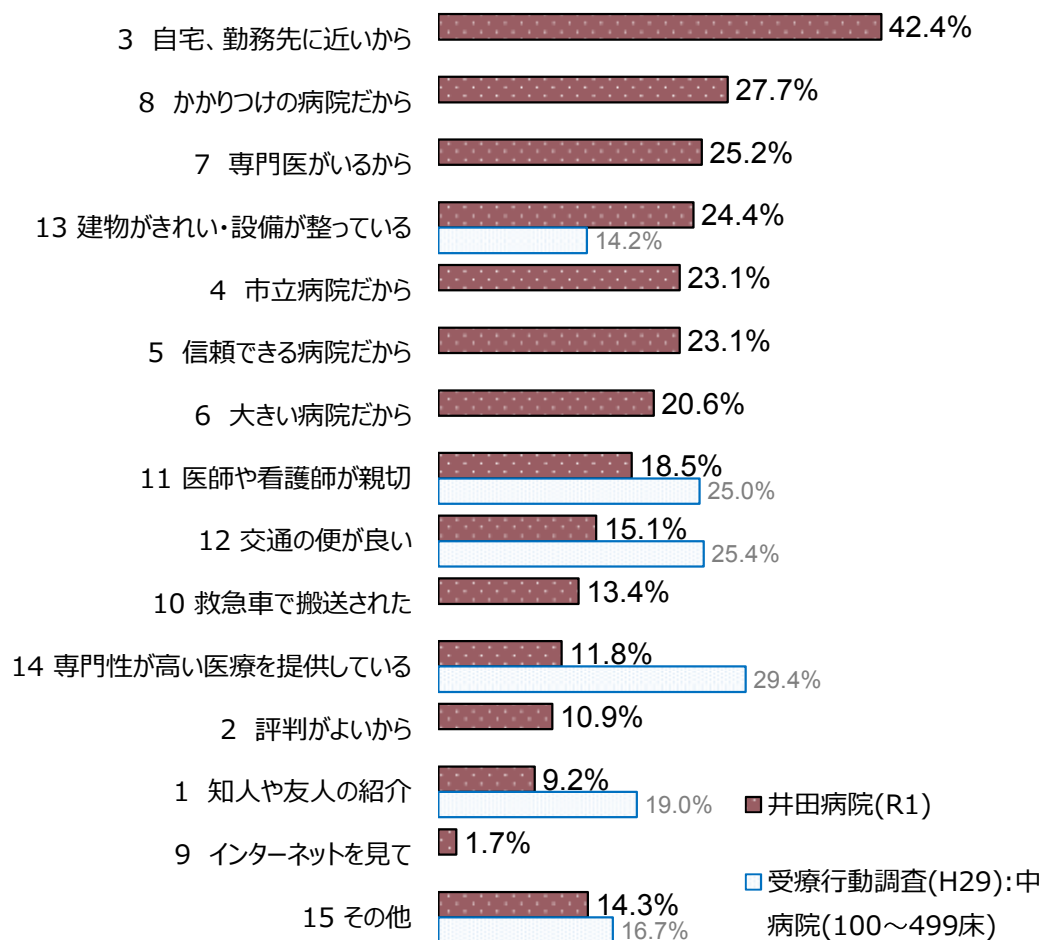


ベース: 有効回答、R1 (n=238)

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)

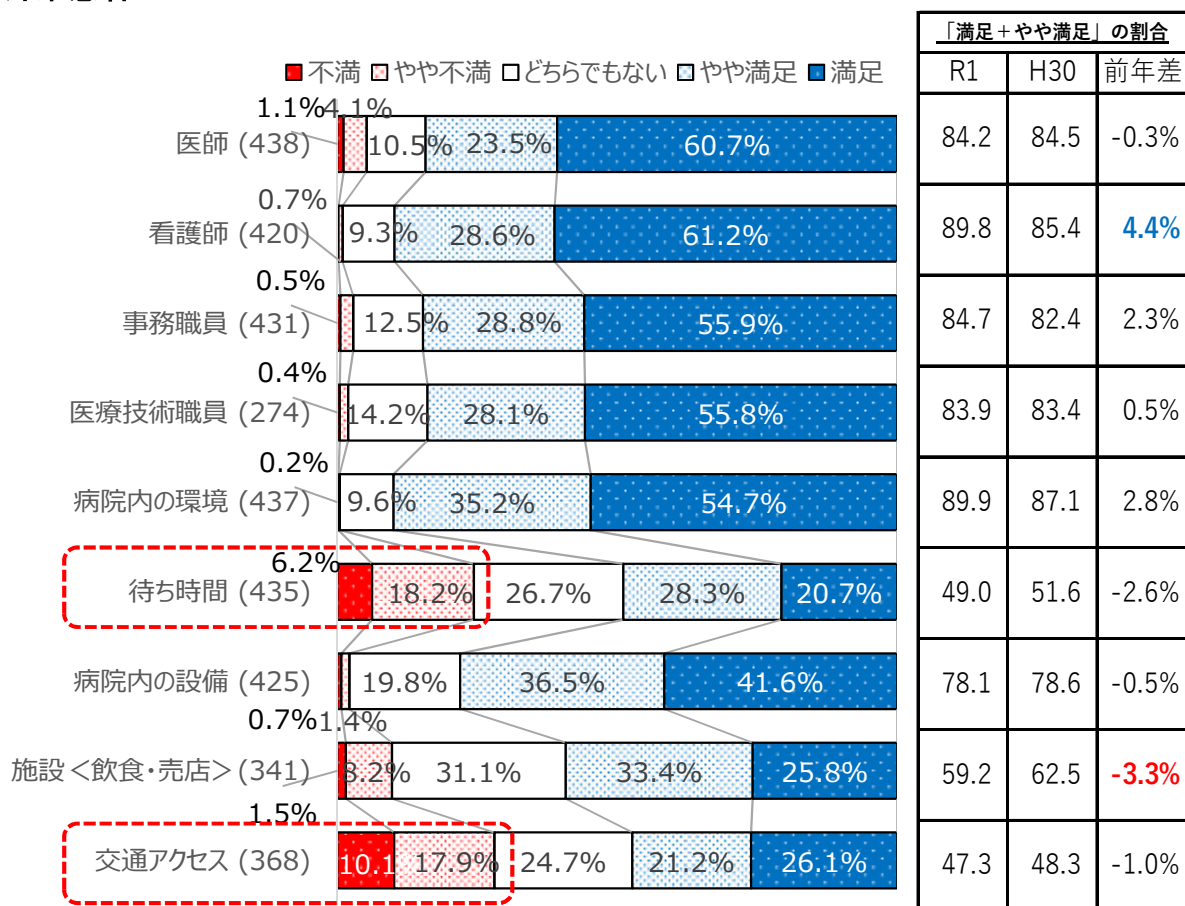


(4) カテゴリー全体評価

<カテゴリー全体評価 (外来)>

- 医師や看護師など職員、あるいは院内の環境に対する「満足+やや満足」の割合(トップ 2 ボックス)は 8~9 割と高い一方、待ち時間や交通アクセスについてはトップ 2 ボックスで半数に届かず、3 割弱の人が「不満+やや不満」と評価している。

■ 外来患者



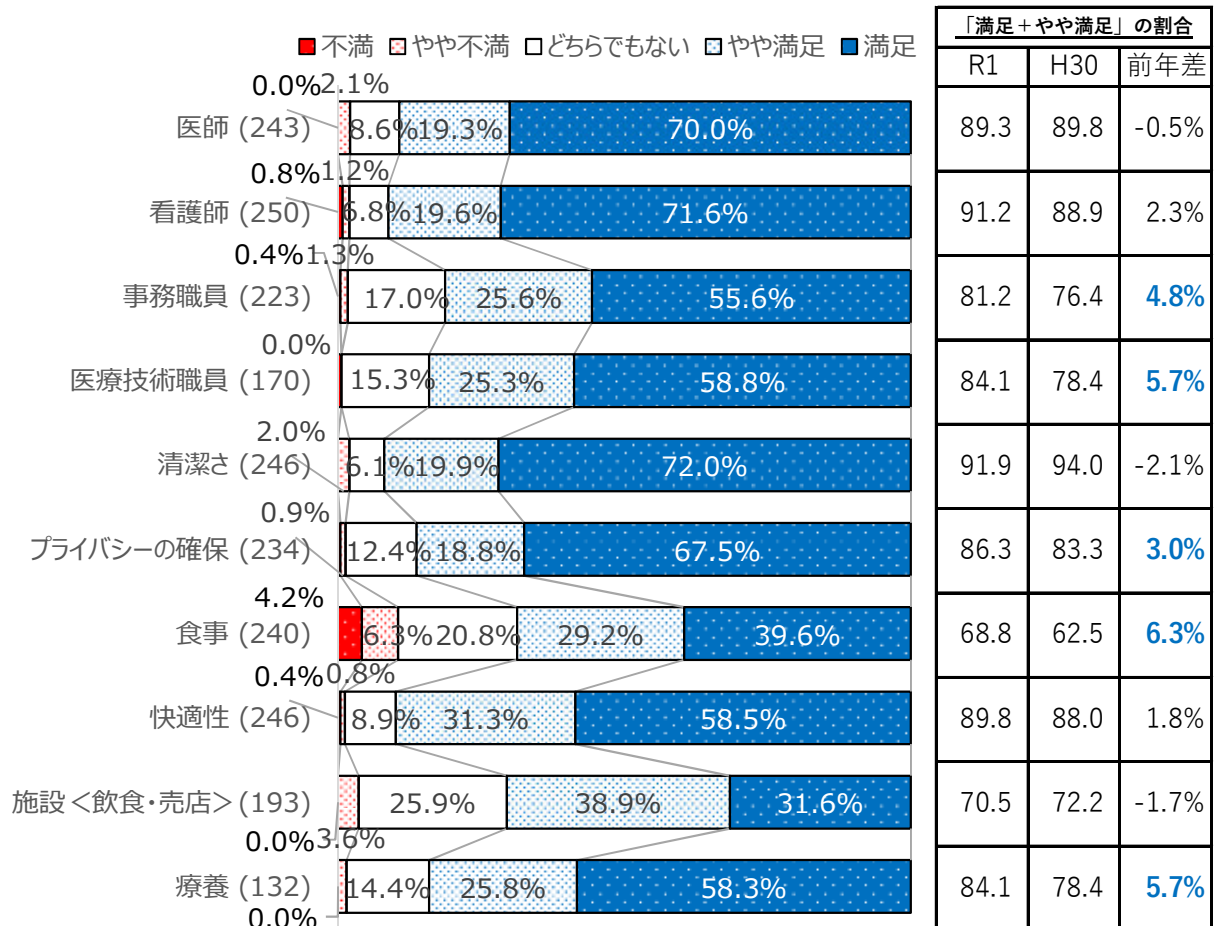
カッコ内は有効回答数

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)>

- 食事や施設<飲食・売店>以外は、「満足+やや満足」の割合(トップ 2 ボックス)が 8~9 割と全体的に高評価を維持している。
- 食事について、「不満+やや不満」の割合が 1 割程度と他のカテゴリーに比べると相対的に高いものの、「満足+やや満足」の割合が昨年より 6 ポイント伸びている。

■入院患者



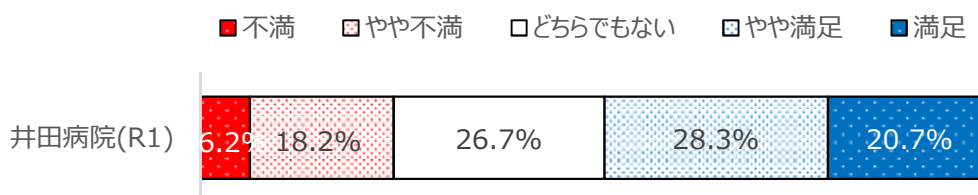
カッコ内は有効回答数

青字:差が 3p 以上のプラス
赤字:差が 3p 以上のマイナス

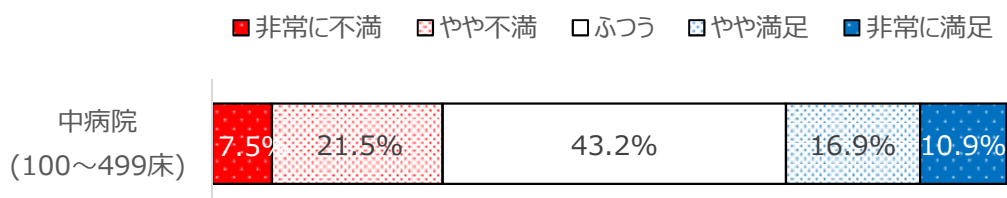
【参考】カテゴリ全体評価の他病院比較:受療行動調査

- 「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。

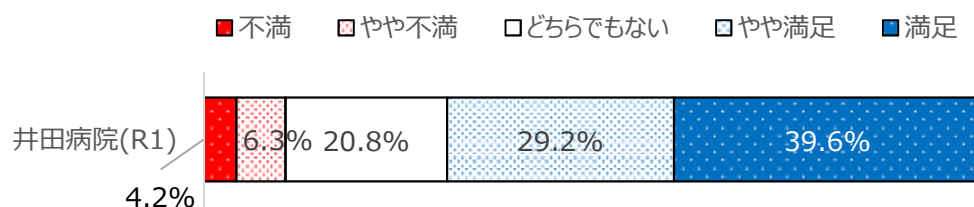
■「待ち時間」の全体評価 (外来)



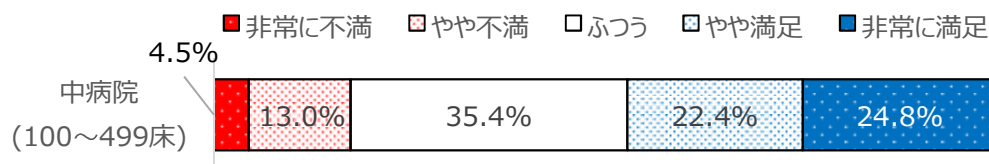
<受療行動調査(H29)>



■「食事」の全体評価 (入院)



<受療行動調査(H29)>

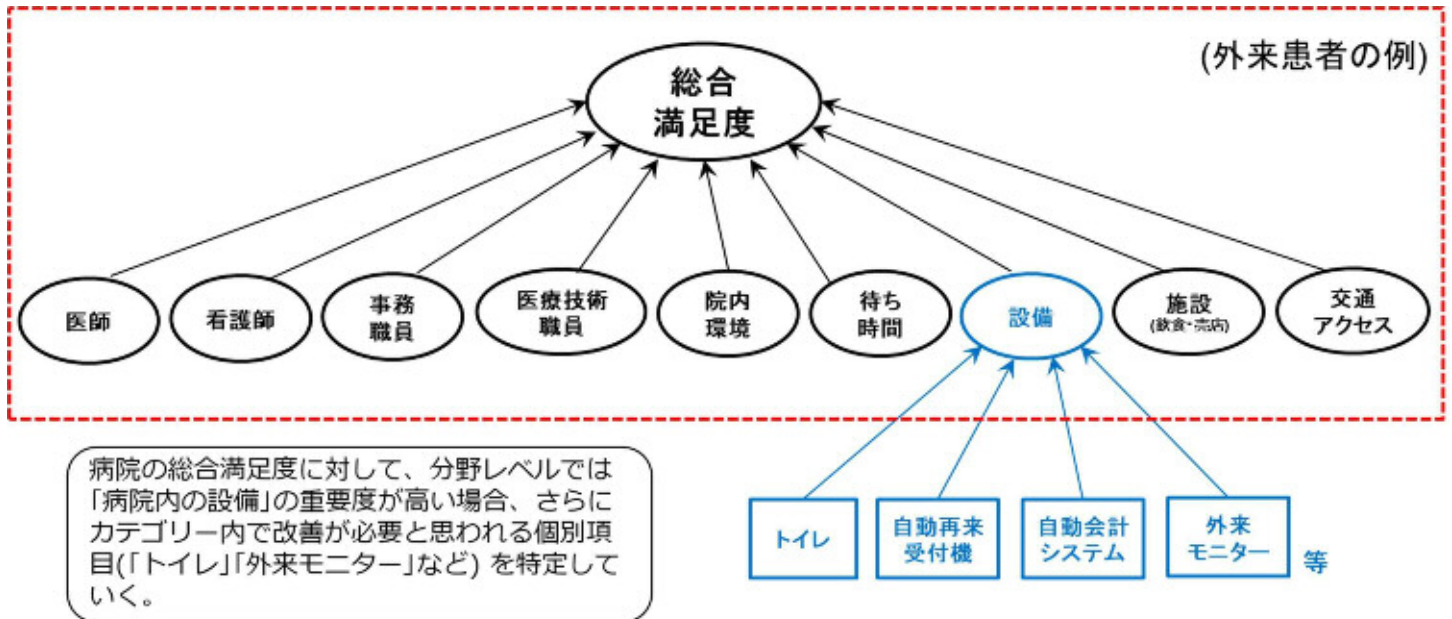


※「受療行動調査」の評価スケールは「非常に満足」～「非常に不満」の5段階評価。

(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＞

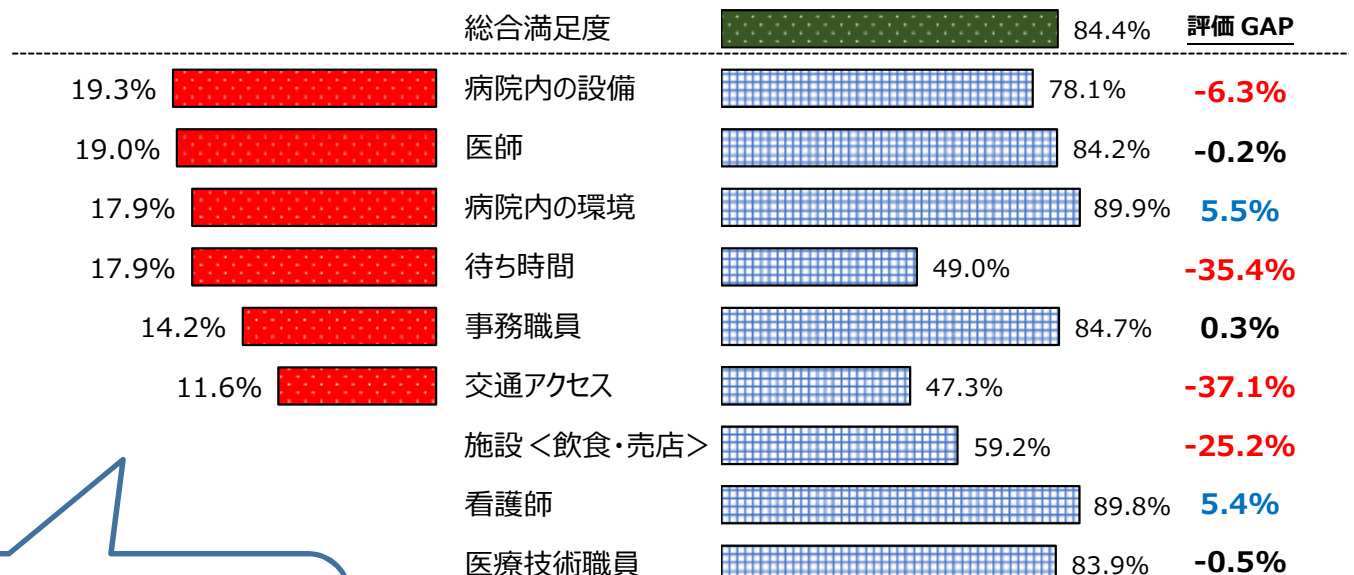
- 本院の患者満足度向上のため、カテゴリー全体レベル、個別項目レベルの2段階で優先的に対応すべき課題を抽出していきたい。
- 総合満足度に対する各カテゴリーの影響度を探る「上位階層モデル」の分析結果は、評価水準(パフォーマンス)と総合満足度への重要度(インパクト)を対比させた「パフォーマンス vs. インパクト」チャートで表すこととする。
- グラフ中の項目は、左側で示される重要度が大きい順に並んでおり、重要度の数値は、わかりやすく比較できるよう分析アウトプットの係数を100%換算して表示している。なお、重要度の値がblankの項目は、統計的に有意な影響度が確認できなかったが、これは確率的に安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blank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)

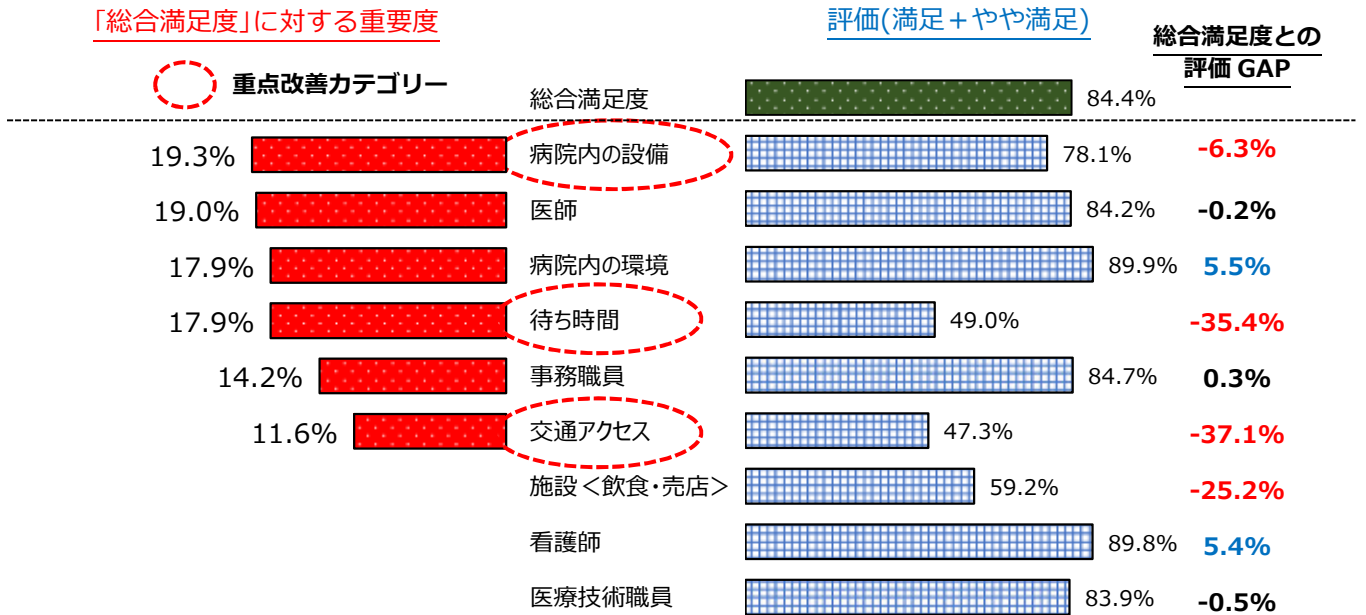
総合満足度との
評価 GAP



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」「交通アクセス」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、「医師」や「院内の環境」などの高評価を維持した上で、「病院内の設備」「待ち時間」「交通アクセス」の継続的改善による評価底上げが必要と考えられる。



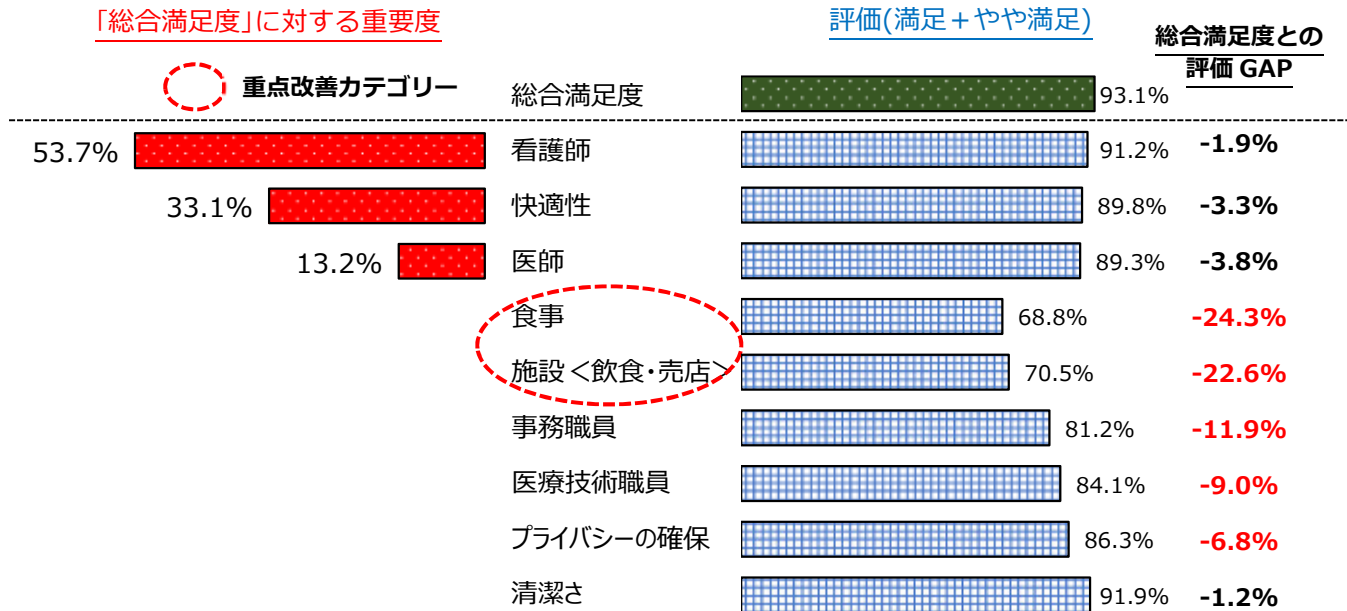
※1 重要度数値は、わかりやすく比較可能なように分析の出力値を百分比で表している。

青字:差が 5p 以上のプラス
赤字:差が 5p 以上のマイナス

※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。

<満足度の上位階層モデル分析 (入院)>

- 入院患者の高い総合満足度は「看護師」や「快適性」などの高評価に支えられており、この評価水準を維持していくことが最重要であるが、他の改善課題としては「食事」「施設<飲食・売店>」が挙げられよう。



※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

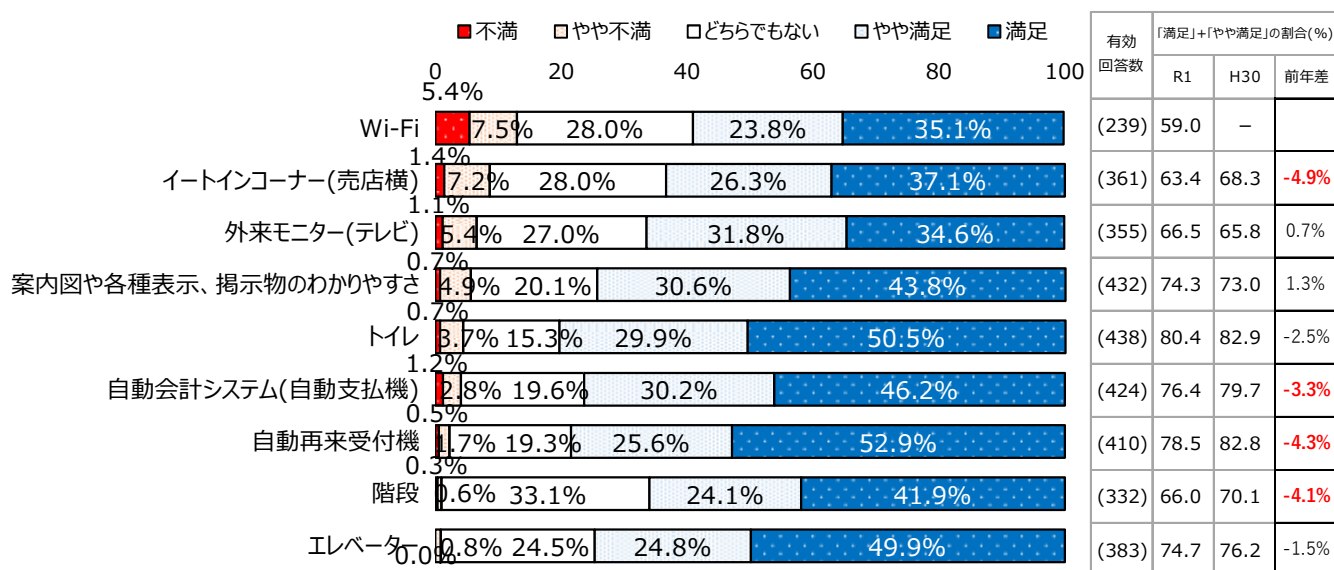
(6) 個別項目評価(外来)

<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、「Wi-Fi」「イートインコーナー(売店横)」「外来モニター」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>

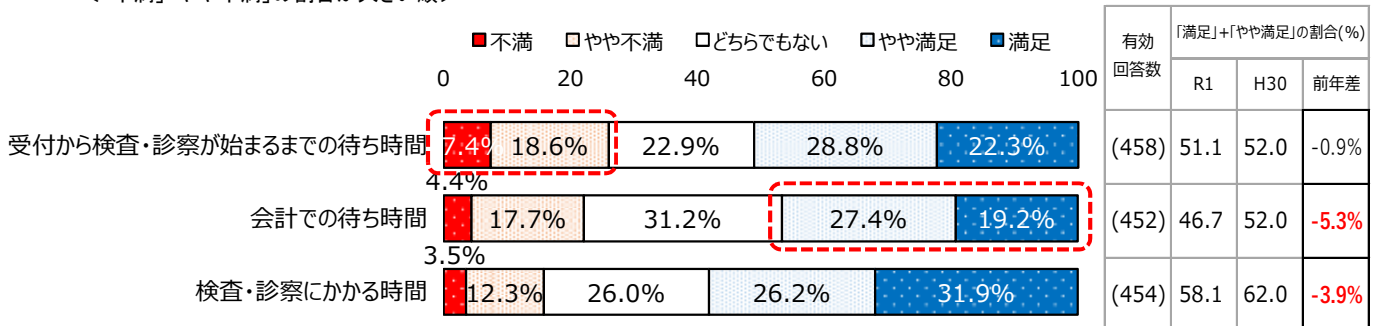
- Wi-Fi が使えるのを知らなかった。案内掲示に気づいていないので、わかりやすい所に貼ってほしいです。多数ヶ所。
- Wi-Fi の感度が悪すぎます。
- 待ち時間が長いのでWi-Fi の接続時間の制限をなくしてほしい。
- 待合のそばにモニターがないので番号表示される利点が感じられない。
- 掲示のない部屋があり、看護師の方がいなければ迷うところだった。
- ルーム No. の表示がもう少し動線として分かりやすくてできればと思います。

<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、「不満+やや不満」の割合では「受付から検査・診察が始まるまでの待ち時間」が26%と最も多いが、「満足+やや満足」の割合では「会計での待ち時間」が昨年より下がって47%と半数以下となり、「受付から検査・診察が始まるまでの待ち時間」よりも低くなっている。

<「不満」「やや不満」の割合が大きい順>



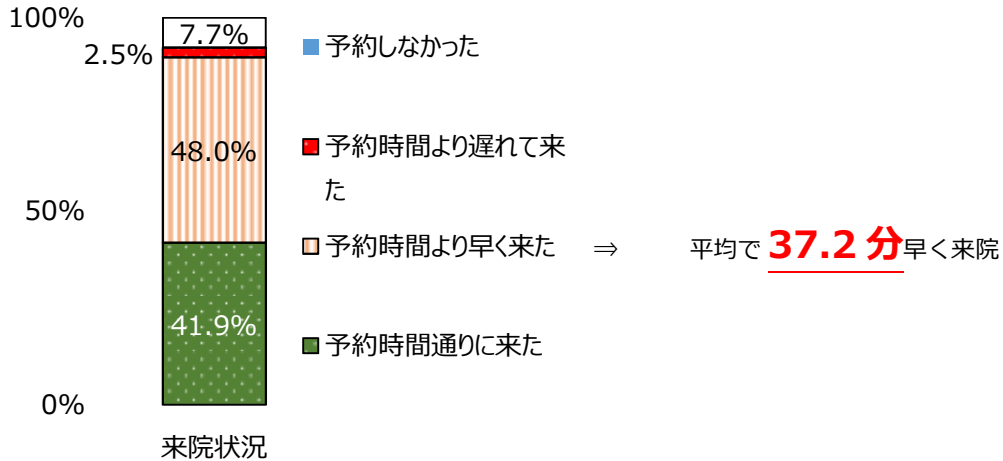
<「待ち時間」に関する主なコメント>

- 予約時間前に着いたところ、早め早めの検査でした。前年からかなり改善されていました。
- 予約しても3時間以上待ったり、診察終了する頃に調剤薬局が閉まる時間だったり、これじゃ診察に来られない。
- 予約していても受付機にカードを通した順と聞き驚きました。結局予約の意味がなく、付き添いは診察の2時間前などに来院しています。予約時間に関係なく8:30~9:00には来院しなくてはなりません。改善してください。
- 会計処理は昔の人がやっていた方が早くてよかった。
- 料金支払い時間が長い。
- 会計に時間がかかりすぎて、かつてこのアンケートでも書いたことがあります。
- 会計の待ち時間に薬を取りに行きたいが、会計が終わるまで処方せんを渡してくれない。この病院だけなぜ？時間短縮につながるのに。

病院内での待ち時間評価(外来)

- 9割以上は来院時に予約しているが、約半数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37分早く病院に来ている。

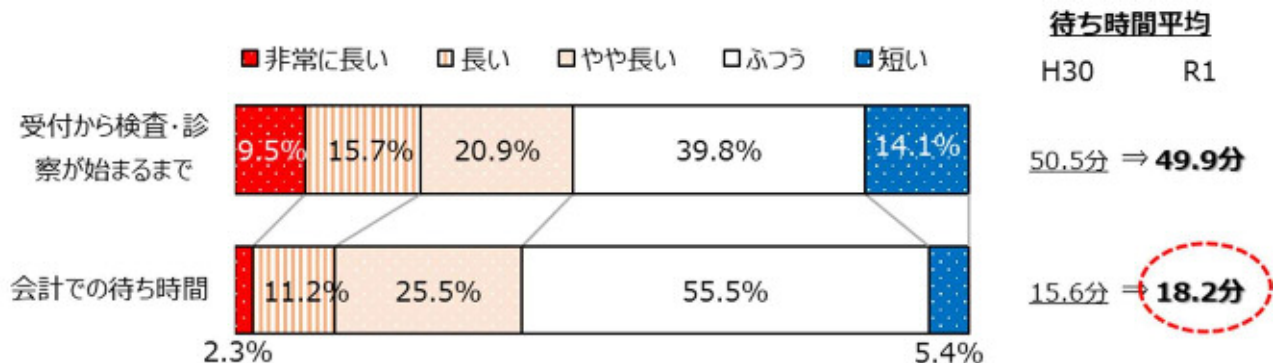
Q. 本日は予約して来られましたか？



ベース: 有効回答(n=442)

- 「検査・診察が始まるまで」の平均待ち時間は50分と昨年度とほぼ変わらず、半数弱の人は長いと感じているが、「短い」割合も14%となっている。一方、「会計」での平均待ち時間は18分で昨年よりやや長くなっており、4割の人は長いと感じ、「短い」の回答割合は「検査・診察が始まるまで」の待ち時間よりも少ない。

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？



受付での待ち時間については、平均で1時間を下回る状況が続くことにより、徐々に待ち時間対策の効果が認識され始め、評価にも反映してくると思われる。

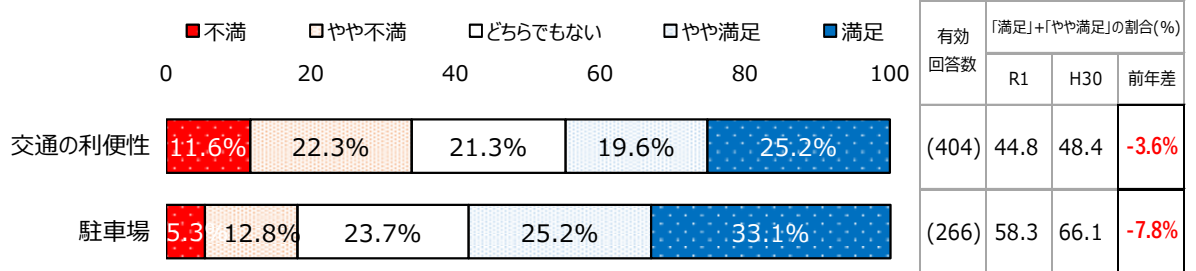
一方、会計での待ち時間は、少しの時間の差でも敏感に感じ取られ、評価に影響しやすい模様。

<重点カテゴリー(外来)の個別評価③>

【交通アクセス】

- 「交通の利便性」については3割以上が「不満+やや不満」とし、「満足+やや満足」の割合は半数に満たないが、昨年に比べると「駐車場」の評価が下がっている。

<「不満」「やや不満」の割合が大きい順>



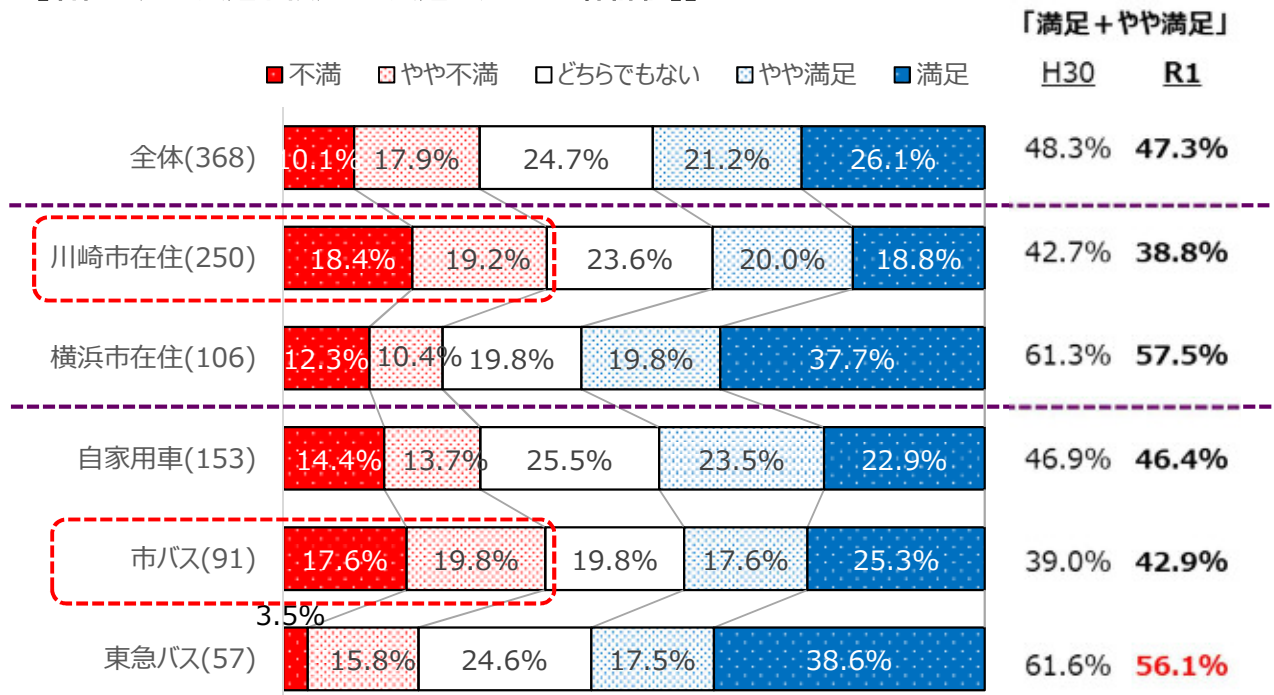
<「交通アクセス」に関する主なコメント>

- 交通の便はあまりよいと思えない。バスの待ち時間が長い。待つ場所もあまりない。
- 小杉ですので、バスと電車を乗り継ぎ。よい病院なのでもっと通院したいのですが。前のように送迎バスがあるとよい。
- 病院までの坂道が大変。バスだと営業所止まりが多いので。
- 路線図をわかりやすくしてほしい。
- タクシーを呼びやすくしてほしい。
- 駐車料金が高い。以前は無料だったのに、新設してから有料になり、しかも高い。
- 駐輪場はバイクと自転車が分かれていた方がよいかも。バイクとバイクの間に無理に自転車が後から入れられるとバイクを取り出すのに自転車をいったんどけてからになる。
- 通院する者は駐車場を無料にしてほしい。
- 駐車場の入口が分かりにくい。入口が分かりやすければ案内の人はいらぬのでは？
- 事前清算をわざわざしたのに出る時に駐車券を再度機械に入れるのは不便。自動でバーが上がるようにしてほしい。

病院までの交通アクセス評価(外来)

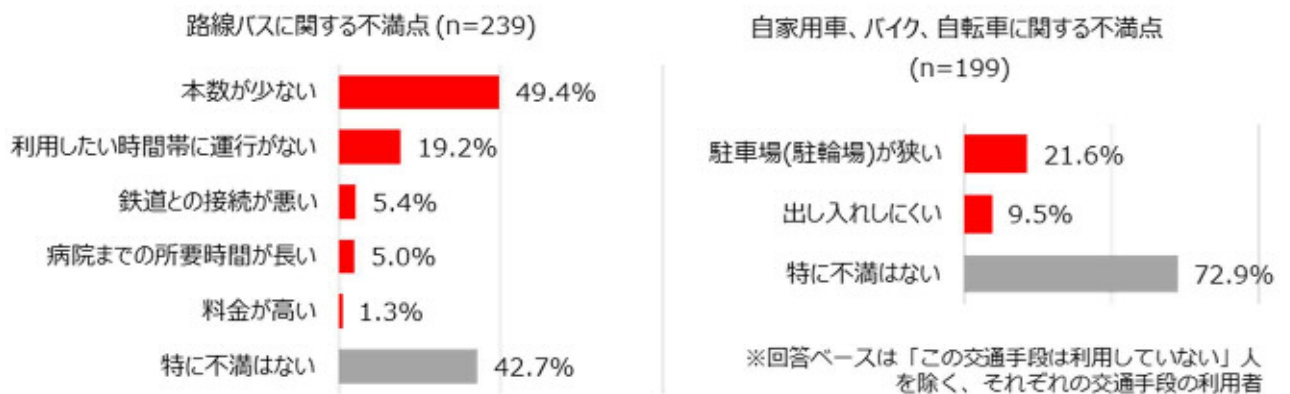
- 居住地や病院までの交通手段別にみると、川崎市の居住者および川崎市バスの利用者では、4割弱の人が「不満+やや不満」と回答している。一方、横浜市居住者や東急バス利用者は6割近くは満足しているが、昨年よりやや評価が低下している。
- 路線バスへの不満点としては、利用者の半数近くが「本数が少ない」ことを挙げ、続いて「利用したい時間帯に運行がない」と答えた人が19%であった。

【居住地別／交通手段別の「交通アクセス全体評価」】



カッコ内は有効回答数

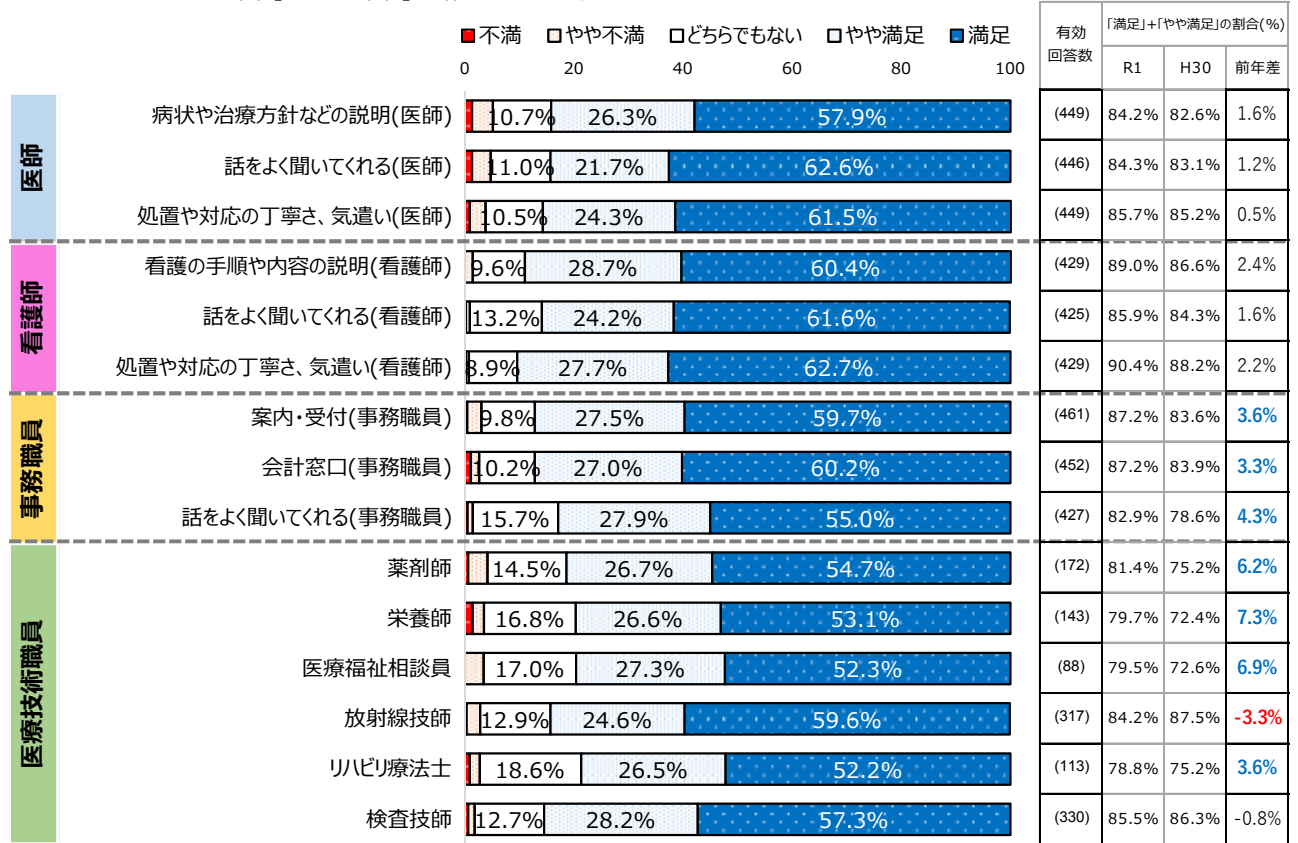
【交通手段に関する不満点(複数回答可)】



＜その他カテゴリー(外来)の個別評価＞

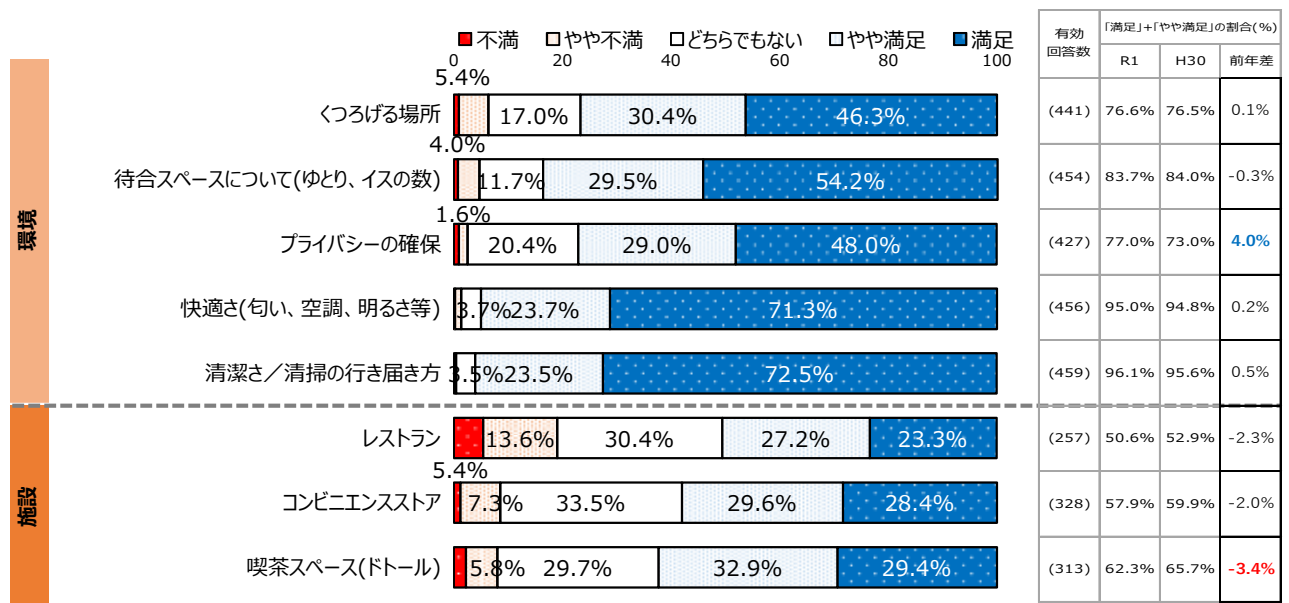
- 職員カテゴリーにおける個別評価は以下の通り。

＜各カテゴリー内で「不満」「やや不満」の割合が大きい順＞



- 「病院内の設備」「待ち時間」「交通アクセス」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＞



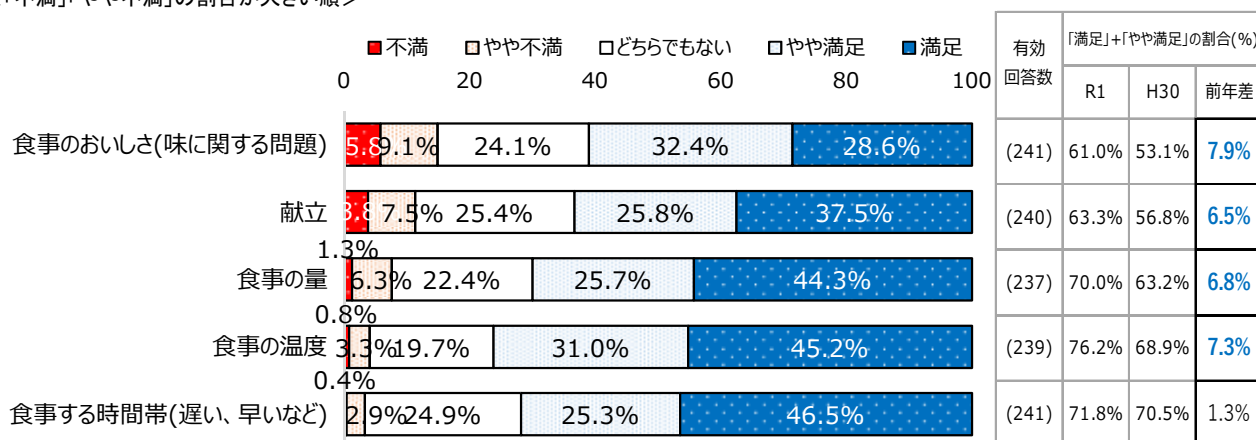
(7) 個別項目評価(入院)

<重点カテゴリー(入院)の個別評価①>

【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が、「食事のおいしさ」や「献立」などに関してはまだ評価向上の余地があると思われる。

<「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>

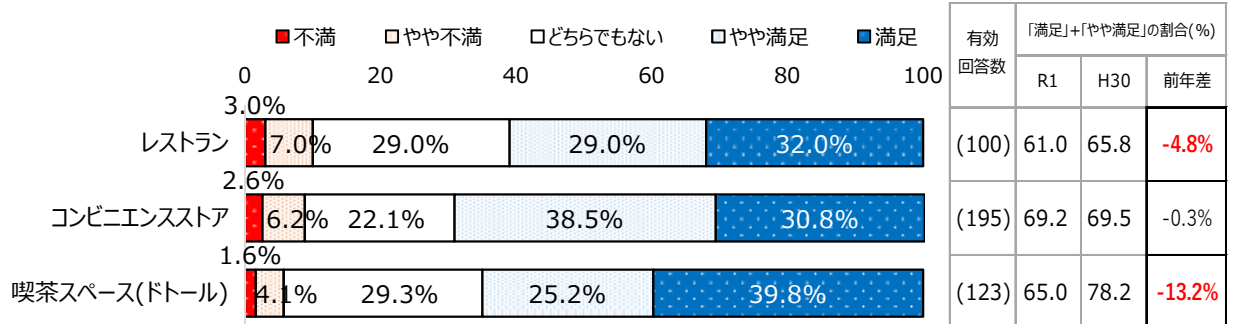
- 食事をもっと美味しくしてほしい(不味い)。食事がよければ100%。
- メニュー、味付け、量、すべてに再考をご検討いただきたく。お米(ご飯)が美味しくないということも特筆させていただきます。
- 夕食の配膳から看護師が来るまで30分以上かかることが多々あり。夕食の世話は夜間の3人で回っているようだが、少し増やした方がよいと思う。
- 食器に食べ残しのカスが付いていた。湯呑みが3回ほど汚いのがあった。
- 食事時間が長くかかる(30分以上かかる)ので、もう少し時間が長い方が助かります。
- 配膳職員の方でカーテンをきちんと閉めてくれない方がいた。
- 配膳職員が男性の時、カーテンを開ける前に声をかけてほしい。

<重点カテゴリー(入院)の個別評価②>

【施設<飲食・売店>】

- 施設<飲食・売店>に関しては、「レストラン」「コンビニエンスストア」でやや不満が見受けられるが、「喫茶店(ドトール)」は昨年に比べ大きく評価が下がっている。

<「不満」「やや不満」の割合が大きい順>



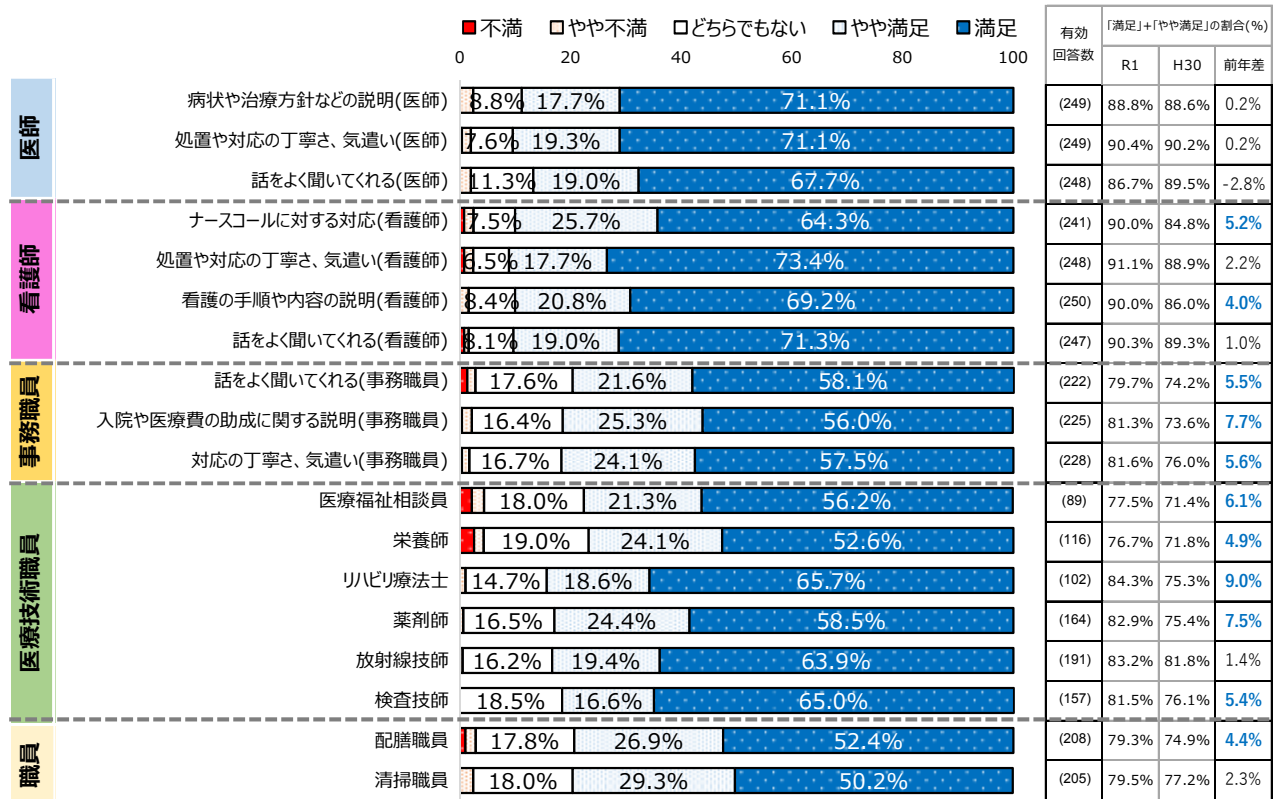
<「施設<飲食・売店>」に関する主なコメント>

- 施設は全て狭い。レストランは閉店が早い。土・日やっていない。
- コンビニの店員(女性)の対応があまり感じよくなかった。横柄な態度、不親切な感じです。
- コンビニで必要なものを揃えることができなかった。
- コンビニは、冷たくない水のペットボトルが足元に置いてある(直接口をつける入れ物が、チリ・ホコリの多い一番下にある)。
- 1階の飲食スペース(席)が少ないので、もう少し増やしてほしいです。
- ドトールは別のテナントに変えてほしい。接客が悪い。
- ドトールは囲いがあると飲食しやすい。

<その他カテゴリー(入院)の個別評価>

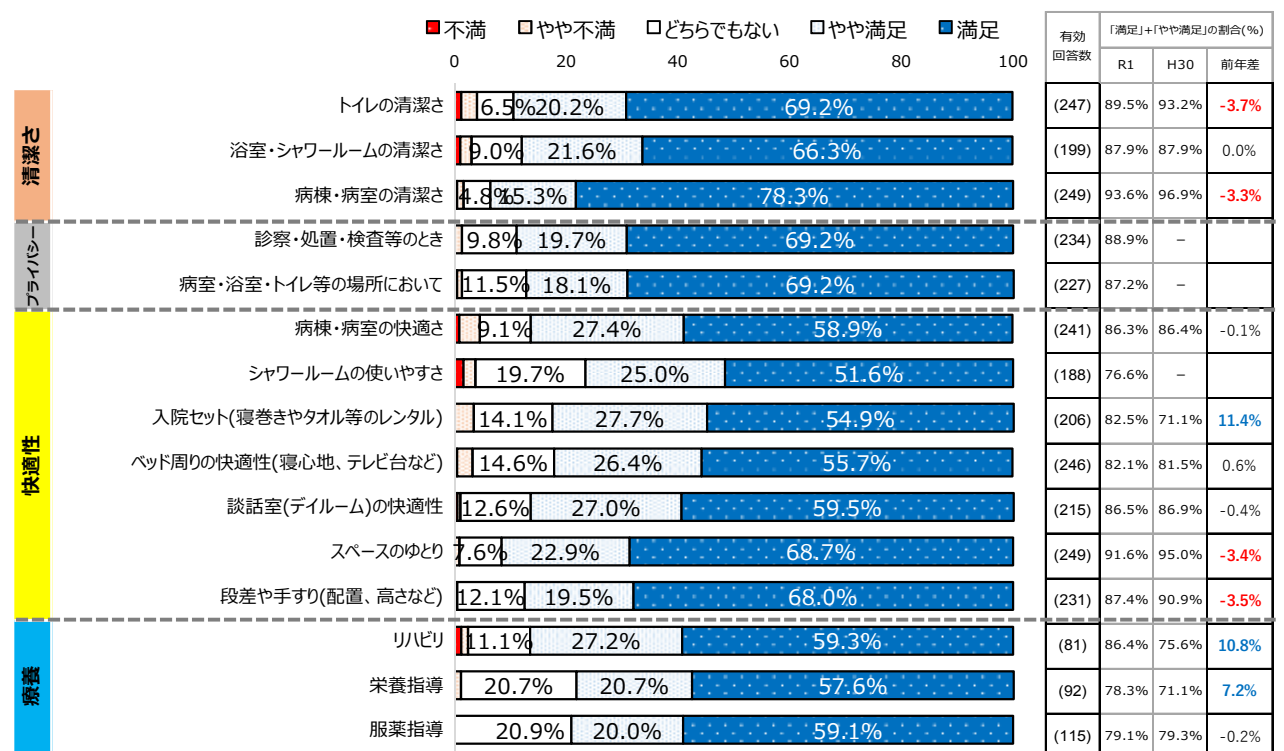
- 職員カテゴリーにおける個別評価は以下の通り。

<各カテゴリー内で「不満」「やや不満」の割合が大きい順>



- 「食事」「施設」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>



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低下していたが、今回「満足＋やや満足」の割合(トップ 2 ボックス)は 84%と昨年(82%)よりややスコアを戻している。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 93%であった。

<外来>

- 総合満足度への影響度が強く、かつ現状の評価レベルが低めなのは「院内の設備」「待ち時間」「交通アクセス」といった分野。一方、医師などの職員や院内環境については「満足＋やや満足」の割合が 8～9 割と非常に高い。
- 「院内の設備」の中で満足度が低めなのは、Wi-Fi やイートインコーナー(売店横)など。
- 「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 50 分。一方、会計での平均待ち時間は 18 分と昨年よりやや長くなり、満足度も少し低下している。
- 「交通アクセス」では、交通の利便性に対して「満足＋やや満足」の割合が半数に満たないが、昨年度との比較では駐車場の評価が下がっている(「満足＋やや満足」の割合: 66%→58%)。

<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看護師や快適性に関しては、9 割前後の人が「満足＋やや満足」としている。あえて課題を挙げるとすれば、他の分野に比べてやや全体評価の低い「食事」「施設<飲食・売店>」。
- 「食事」は昨年に比べ満足度が上昇しているが、食事のおいしさ(味)や献立についてはまだ改善の余地がありそう。
- 「施設」について、レストランやコンビニでやや不満がみられるが、昨年に比べると喫茶スペース(ドトール)の評価が低下している(マイナス 13 ポイント)。

<職員>

- 医師や看護師など職員への評価は、外来、入院ともに総じて非常に高く、他の接点における低評価をカバーする形で病院全体の総合満足度を押し上げており、職場満足度の水準を考えると職員の奮闘は大いに賞賛されるべき。病院全体の患者満足度を考える際には、職員の高評価を今後も維持していくことが最重要課題であり、そのためには不断の待遇改善と、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"> ・どの科も丁寧に医師が説明してくれるのがよい(外来) ・最高の医者がいると思う。親切、話を聞く=安心(外来) ・毎日見舞ってくれて励みになった(入院) <p><非好意的コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・先生の言いたいこと優先の一方的なコミュニケーション(外来) ・素人への説明としてもう少しまとめて簡単な言葉を使ってくると助かる(外来) ・複数の科を受診するとき、総合的な判断をしていただきたい(外来) ・時間に追われているのか、落ち着いて話をするのがためらわれる(外来) ・丁寧に説明してくれる人と曖昧に説明する人の差が激しい(外来) ・初診で「今回はどうされましたか？」と聞かれるが、周りに聞こえてしまうので、言いづらい人には紙を渡して書いてもらうなど対応してほしい(外来) ・以前の先生はよく話をしてくれたが、今の先生はパソコンだけ見て患者の顔を見ない(入院) ・ドクター回診の時、大勢の医師や看護師の前で浴衣の前を広げられるのに抵抗を感じた。年齢に関係なくもう少し配慮がほしい(入院) ・担当医が誰か、毎回違う先生で戸惑った(入院)
		<接遇改善に向けて>
		<p>◆不安を抱えて診察に臨む患者には、説明内容だけでなく話し方や態度、表情によっても安心させる対応が求められているように思われる。「一方的な説明」「患者を見ないで話す」「急いでいるようで話づらい」等、医師が忙しそうなお態度は患者を不安にさせるので、医師の増員あるいは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する等、患者・医師双方の満足度を高める環境を整えていきたい。また、問診や回診時には患者のプライバシーに(性別・年齢を問わず)細かく配慮したい。</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"> ・以前は看護師の個性が強かったが、現在はとてもよくなったと思う(外来) ・いつも笑顔が素敵で心が救われる(外来) ・近所でも井田病院の看護師の対応がよいと聞いている(外来) ・退院が惜しくなるほどで感謝している(入院) ・昔に比べて全てに行き届き、過剰サービスと思うくらい(入院) <p><非好意的コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の中で個人差が一番ある(外来) ・双方で応援に行ったり忙しそうなので、もっと人数が多ければと思う(外来) ・早口・・・老人なのでゆっくり説明してほしい(外来) ・パジャマの下を履かせてもらったが、前後間違っていた。話したら「前も後ろも同じよ」と言われた。また、ペットボトルの蓋を床に落としてしまったが、洗ってもくれずそのまま本体に。とても不潔に感じ嫌だった(入院) ・いつも呼び出しのコール(電話)が鳴っていて忙しそうに感じた(入院) ・患者は体が弱っていて音に敏感なので、キーボードや話し声などが少し…(入院) ・例外的に、口のきき方がよくない(タメ口)の人もいた(入院)
		<接遇改善に向けて>
		<p>◆以前に比べて接遇面が非常によくなったと評価する声も多いが、医師以上に(特に夜間は)人手不足を患者に心配されている様子がうかがえる。患者ケアの質を維持するには増員やソフト調整、業務範囲の見直し等により職場状況を改善していくことが不可欠と思われる。パジャマの後ろ前やキータッチの音など、看護師にとって些細なことでも一人ひとりの患者にとっては不快に感じることもあると意識できる余裕ができれば、患者の満足度をさらに上げることも期待できよう。</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"> ・窓口のスタッフは皆、表情が親しみやすい(外来) ・自分が気づかないことも説明してくれて助かった(入院) <非好意的コメント> <ul style="list-style-type: none"> ・人によって面倒くさそうにしたり、早くしろみたいな対応の人もいる(外来) ・事務職員同士の意思疎通をとってもらいたい(同じ質問を何回も受けた)(外来) ・早口の職員がいて何回も聞き直した(外来) ・マスクをかけている時は説明等がよくわからない(外来) ・会計の人が不愛想(外来) ・口調がきつい人もいるので語尾を優しくするといいいかな(外来) ・責めるような高圧的な態度が不愉快だった(入院) ・ときどき視線が合うと、接客態度としては100点(入院) 	
		<接遇改善に向けて>	
			<p>◆特に受付の職員は病院の第一印象にも影響するので、無理に笑顔を作る必要はないが不愛想と思われぬ程度の表情の親しみやすさは意識してほしいところ。ハキハキした口調が“きつい”と捉えられないために、語尾を柔らかく、アイコンタクトを交える等、細かな配慮も求められている。</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"> ・優しく丁寧に感じる人が多い(外来) ・皆さん礼儀正しく好感度99%(入院) <非好意的コメント> <ul style="list-style-type: none"> ・医療福祉相談員が人によって対応が違う(外来) ・年を取って体が変形しているが、レントゲンを撮る時に背中を押されて悲鳴を上げた(外来) ・大腸がんの検査で切り取ったポリープを落とし「ないなー、どこ行っちゃったんだろう。まあいいか」等と言っていたのを聞いてショックだった(外来) ・レントゲンを受けた際、足で私の靴をずらして位置を移動した(入院) ・どの人がどの役目なのかハッキリ名乗ってくれない(入院) 	
		<接遇改善に向けて>	
			<p>◆検査前の挨拶や自己紹介なども患者を安心させるように思われる。また、他の職種も同様だが、本人も自覚していないような小さな言動でも患者は逃さずに見聞きしているという意識を持って丁寧な接遇を心がけたい。</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"> ・清掃職員の行動はお見事！(入院) <非好意的コメント> <ul style="list-style-type: none"> ・ベッド交換などの際、私語の音が大きく不快に感じた(入院) ・配膳の人は、ちゃんと名前を確認してほしい(入院) ・食べている途中で下げていく人がいる(入院) ・カーテンの閉め方がやや雑(隙間が空いている)(入院) ・配膳時、カーテンを開ける前に声をかけてほしい(入院) 			
<接遇改善に向けて>			
		<p>◆業務中に大きな声で私語を交わす、配膳時に名前を確認しなかったり、声かけせずいきなりカーテンを開ける、食事途中で食器を下げられる等について不満の声があがっている。食事に要する時間は個人差も大きいと思われるので、下膳時に間に合わなかった場合は、各病室でなくデイルーム等でまとめてでもよいので後で食器を返せるスペースを設置できないか。</p>	

外来	設備	<患者コメント例>
		<非好意的コメント> <ul style="list-style-type: none"> ・Wi-Fiの案内掲示に気づかないので、わかりやすい所に貼ってほしい。 ・Wi-Fiの感度が悪すぎる。 ・Wi-Fiをフリーではなくセキュリティのあるものにしてほしい。 ・待ち時間が長いのでWi-Fiの接続時間の制限をなくしてほしい。 ・待合のそばにモニターがないので番号表示される利点を感じられない。 ・掲示のない部屋があり、看護師がいなければ迷うところだった。 ・ルームNo.の表示がもう少し動線として分かりやすくできればと思う。
		<改善に向けて>
		<p>◆Wi-Fiに関してはサービスを知らない人も多いようなので院内での周知を進めたい。ただ、利用者の不満を招かないよう通信の安定性確保やセキュリティ強化のための保守・管理も重要。Wi-Fiの案内だけでなく、ルームNo.など部屋の表示に関しても一部でわかりにくいとの指摘があり、来院者からの問い合わせ内容・件数を踏まえて表示・案内方法を改めていきたい。</p>
	待ち時間	<患者コメント例>
		<好意的コメント> <ul style="list-style-type: none"> ・予約時間前に着いたところ、早め早めの検査で前年からかなり改善された。 ・市立病院で患者数も多いのに待ち時間が少なくて工夫を感じる。 <非好意的コメント> <ul style="list-style-type: none"> ・予約しても3時間以上待ったり、診察終了する頃に調剤薬局が閉まる時間。 ・予約していても受付機にカードを通した順と聞き驚いた。 ・機械で受付ができて外来で保険証確認すればもっと列が空く。 ・待ち時間に薬を取りに行きたいが、会計が終わるまで処方せんを渡してくれない ・会計に時間がかかりすぎ。 ・会計処理は昔の人がやっていた方が早くてよかった。
	<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、今回は会計での待ち時間について不満のコメントが目立った。会計は許容される待ち時間が短く、少しでも長くなると不満足に結びつきやすいと思われる。薬の処方がある場合には処方せんを先に渡せるようにする、あるいは医療費の後払いも認めて当日は会計待ちなしで帰ることも可能にする等も検討すべきか。</p>	
交通 アクセス	<患者コメント例>	
	<非好意的コメント> <ul style="list-style-type: none"> ・大病院に属するのに、直通のバスが少なすぎる。 ・なぜ小杉からの無料バスをなくしたのか？ ・バスの待ち時間が長い。待つ場所もあまりない。 ・路線図をわかりやすくしてほしい。 ・駐車場が有料になったことが不満。 ・通院する者は駐車場を無料にしてほしい。 ・駐輪場はバイクと自転車が分かれていた方がよい。 ・タクシーが常にあるとよい。 	
	<改善に向けて>	
	<p>◆直通バスの増便などは病院側だけで対応は困難であろうが、居住地(主要駅など)別に編集した路線図や乗り継ぎ案内の作成・掲示・配布など可能な範囲で対応していきたい。ドールなど院内施設の改善も待合環境の向上につながるか。駐車場について、有料化そのものへの不満はともかく、待ち時間対策を進めることで料金設定への納得感は出てこよう。駐輪場については狭いという不満も多いようだが、バイクと自転車のスペースを分けて出し入れしやすいようにできないか。</p>	

	食事	<患者コメント例>
		<好意的コメント> <ul style="list-style-type: none"> ・食介のボランティアをしていたが、今の食事は患者側としては嬉しい。 ・食事は毎回温かくて美味しいので満足。心が温まった。 <非好意的コメント> <ul style="list-style-type: none"> ・食事をもっと美味しくしてほしい(不味い)。食事がよければ100%。 ・お米(ご飯)が美味しくないということの特筆させていただく。 ・食器に食べ残しのカスが付いていた。湯呑みが3回ほど汚いのがあった。 ・朝食だけ味噌汁を少々つけてほしい。 ・食事時間が長くなる(30分以上かかる)ので、もう少し時間が長い方が助かる。
		<改善に向けて>
		<p>◆食事の評価は昨年より改善しているが、おいしさ(味)や食器の清潔さに関する不満の声も挙がっている。ご飯が美味しいだけでも食事全体の評価は変わると思うので、できるだけ患者の好みに対応できないか。また、盛り付けや食器などの見た目、配膳・下膳時の丁寧な対応など、味付け以外の配慮によっても美味しさの印象を高めたい。</p>
入院	施設	<患者コメント例>
		<非好意的コメント> <ul style="list-style-type: none"> ・レストランは閉店が早い。土・日やっていない。 ・レストランのメニューが少ない、いつも同じ(ランチ)。 ・どこにレストラン、コンビニがあるのか分かりにくい。 ・コンビニの店員の対応があまり感じよくなかった。横柄な態度、不親切な感じ。 ・コンビニは、冷たくない水のペットボトルが足元に置いてあったりする。 ・コンビニが最悪。まず店内そのものが不潔。掃除ができていない。 ・コンビニで必要なものを揃えることができなかった。 ・病院の売店ならではの医療品等(市販より割安なもの)があるとよい。 ・ドトールは困いがあると飲食しやすい。 ・ドトールが混んでいるのに、何も注文していない人が座っている時がある。 ・ドトールは利用しやすいが、座席が少なく座ることができないことがある。 ・ドトールは別のテナントに変えてほしい。接客が悪い。
		<改善に向けて>
		<p>◆病院周辺で食事できる場所がほとんどない状況を見ると、各施設で補完し合いながら飲食ニーズに応えていきたい。2階のレストランやコンビニは場所がわかりにくいとの指摘もあるので案内表示を増やしたい。コンビニは、病院内の店舗であることから特に清掃に気を配り、医療関係の品揃えも増やしていきたい。ドトールは昨年より評価が大きく下がっているが、会計待ち人数の増加等による混雑が影響していないか。一人席を増やす、仕切りを設ける等により利用者の不便を解消したい。</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
① 食事(献立、おいしさ)	<p>来年度に向けて、米などの給食食材の仕様の見直しを行っており、野菜・魚などの食材については、他商品と比較検討し、給食材料費の予算内でより良い食材を提供できるように対応してまいります。</p> <p>献立については、検食簿の指摘事項を参考に味付けや組み合わせなど改善してまいります。</p> <p>食器の洗浄については、食器メーカーに相談し、洗浄方法を改善いたしました。</p> <p>配・下膳時の接遇については、委託業者に接遇の研修を行うよう指導してまいります。</p>
② 施設(レストラン、売店、喫茶店)	<p>レストラン、売店、喫茶店の運営については、外部事業者^①に運営を委託していることから、運営事業者^②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してまいります。</p> <p>売店については、本満足度調査実施後に、在庫の適正管理及び接遇について指導しております。喫茶店側の飲食スペースについては、病院にて管理しているところですので、スペースの拡張等検討してまいります。</p>
③ 院内設備(Wi-Fi、イートインコーナー)	<p>Wi-Fiに関しては、通信の安定性を確保するため、セキュリティを保ちつつ、比較的通信の弱いエリアにルーターを増やすなどの対応してまいります。また、外来だけでなく各病棟のラウンジにも増設していく方向で検討してまいります。さらに、Wi-Fiサービスの院内周知を強化するとともに掲示を増やしてまいります。</p> <p>イートインコーナーは案内掲示を増やし、また限りあるスペースのため、多数の方が利用できるように長時間の利用を控えるお願いなどの掲示してまいります。</p>
④ 待ち時間	<p>診療待ち時間については、待ち時間の長い診療科・医師の診療枠数を調整し、待ち時間の短縮に努めてまいります。また、会計待ち時間対策として、事前に処方箋を渡し会計待ちの間に薬を取りに行けるようにすることについて検討してまいります。</p>
⑤ 交通アクセス	<p>市バスの本数については、交通局へ増便を要望することを含め、対応を検討してまいります。また、現在正面玄関入口横に市バスの時刻を案内するモニターを設置しておりますが、その他にリーフレットの設置等、さらにわかりやすいバス案内を検討してまいります。</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														
	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>

1. 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>

井田病院・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	639
有効回収数	386 (有効回収率：60.4%) (内訳) 紙：281 (回収数全体の72.8%) Web：105 (同、27.2%) 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)

2. 調査結果

(1) 対象者属性

- 職種別では看護師が57%を占める。常勤の職員が71%で、病棟勤務者は50%。
- 年齢は30代までと40代以上でほぼ半々。性別は女性が8割。
- 月平均の残業時間は、30時間未満が7割でほとんどない人も27%。年休取得日数は半数強が5～10日未満。

職種	(n=360)
医師	9.2%
看護師	56.7%
医療技術職員	17.2%
事務職員	16.9%
雇用形態	(n=361)
常勤	71.2%
非常勤	10.5%
臨時職員	18.3%
所属	(n=355)
内科系	25.4%
外科系	15.5%
その他	59.2%
部署(MA)	(n=354)
病棟	50.3%
外来	17.8%
その他	38.7%
年齢	(n=357)
30歳未満	25.2%
30～39歳	21.3%
40～49歳	25.2%
50～59歳	18.8%
60歳以上	9.5%
性別	(n=358)
男性	19.8%
女性	80.2%
経験年数(資格取得後)	(n=350)
1年未満	10.9%
1～3年未満	9.1%
3～5年未満	13.1%
5～10年未満	17.7%
10～20年未満	20.0%
20年以上	29.1%
当院勤務年数	(n=355)
1年未満	17.5%
1～3年未満	21.1%
3～5年未満	16.3%
5～10年未満	17.7%
10～20年未満	14.6%
20年以上	12.7%

月平均の時間外勤務時間	(n=354)
ほとんどない	27.4%
30時間未満	41.8%
30～60時間未満	21.2%
60～80時間未満	6.2%
80～100時間未満	1.4%
100～150時間未満	2.0%
150時間以上	0.0%
月平均の当直数(看護師を除く)	(n=149)
1回	1.3%
2回	10.7%
3～4回	23.5%
5～6回	2.0%
7～8回	0.0%
9～10回	0.0%
11回以上	0.0%
当直はない	62.4%
月平均の夜勤数(看護師のみ)	(n=194)
1回	0.0%
2回	3.6%
3～4回	12.4%
5～6回	8.8%
7～8回	9.3%
9～10回	18.0%
11回以上	12.9%
夜勤はない	35.1%
年間有給休暇取得日数(夏休み等含)	(n=356)
5日未満	21.1%
5～10日未満	53.7%
10～15日未満	19.4%
15～20日未満	3.9%
20日以上	2.0%

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

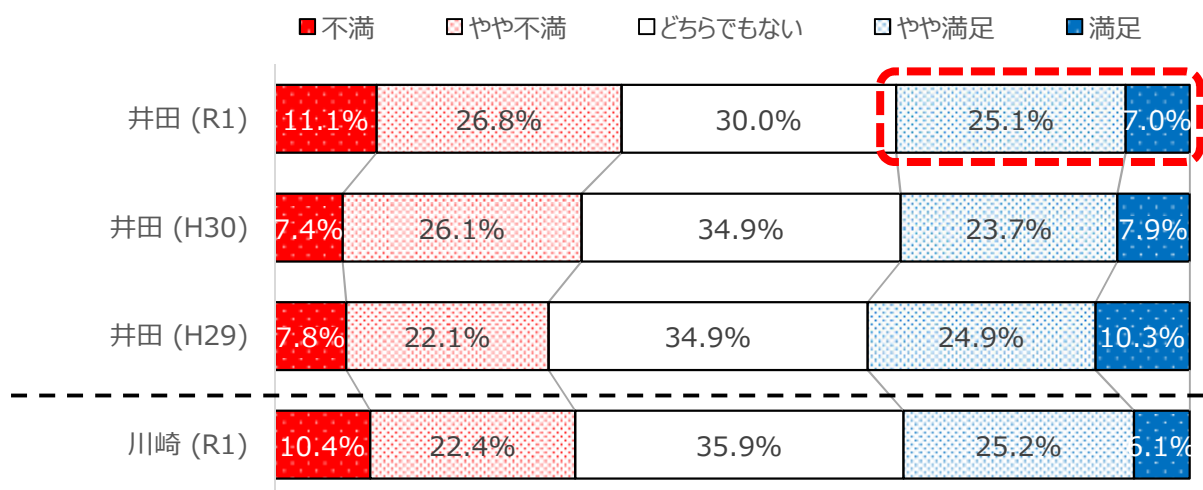
<職場の総合満足度>

- 職場の総合満足度は、「満足+やや満足」の割合(トップ2ボックス)が全体で32%と昨年(32%)と変わらず。ただし、「不満+やや不満」の割合(ボトム2ボックス)が一昨年より増えてきている。

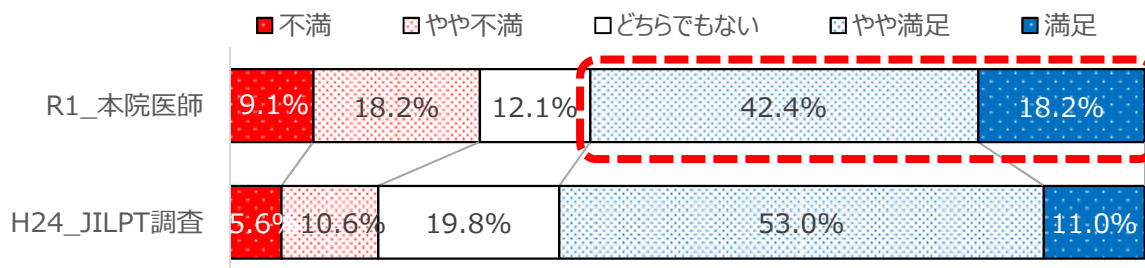
職場の総合満足度

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、看護師の満足度がトップ 2 ボックスで 23%と全体平均より 10 ポイント近く低い水準となっている。なお、医師や医療技術職員、事務職員は回答ベースが小さいためスコアの変動が大きい。
- 属性別では、40 代、常勤、病棟勤務者の満足度が低くなっている。

■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		(370)	32.2%	31.6%	0.6%
職種	医師	(33)	60.6%	55.6%	5.0%
	看護師	(194)	23.2%	21.1%	2.1%
	医療技術職員	(61)	37.7%	46.1%	-8.4%
	事務職員	(57)	36.8%	44.3%	-7.5%
性別	男性	(70)	38.6%		
	女性	(274)	30.3%		
年代	30歳未満	(89)	28.1%	29.1%	-1.0%
	30～39歳	(73)	34.2%	30.5%	3.7%
	40～49歳	(82)	24.4%	27.9%	-3.5%
	50～59歳	(66)	31.8%	26.3%	5.5%
	60歳以上	(32)	56.3%	61.1%	-4.8%
雇用 形態	常勤	(248)	25.8%	24.7%	1.1%
	非常勤	(36)	47.2%	53.8%	-6.6%
	臨時職員	(63)	46.0%	46.1%	-0.1%
部署	病棟	(169)	24.3%	25.3%	-1.0%
	外来	(62)	43.5%	41.1%	2.4%
	その他	(132)	40.2%	37.2%	3.0%

【中期経営計画※の評価指標とする2つの指標】

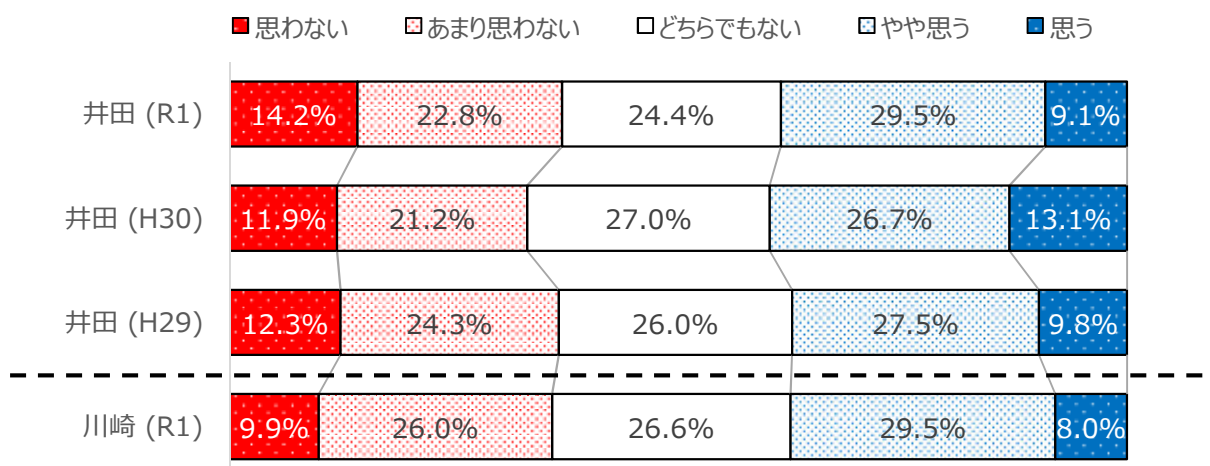
※「川崎市立病院中期経営計画 2016 - 2020」の評価指標とする2項目

<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39%と、昨年(40%)とほぼ変わらず。

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



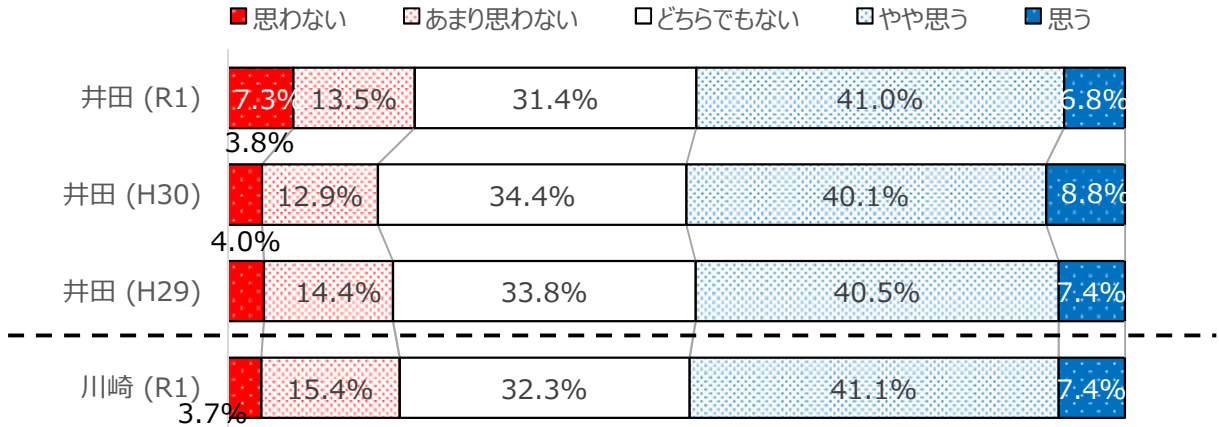
		私生活とのバランス			
		有効 回答数	「満足」 + 「やや満足」の割合(%)		
			R1	H30	前年差
全体		(386)	38.6%	39.9%	-1.3%
職種	医師	(33)	69.7%	63.0%	6.7%
	看護師	(204)	28.4%	29.6%	-1.2%
	医療技術職員	(62)	43.5%	46.1%	-2.6%
	事務職員	(61)	55.7%	60.7%	-5.0%
性別	男性	(71)	53.5%		
	女性	(287)	36.6%		
年代	30歳未満	(90)	34.4%	35.5%	-1.1%
	30~39歳	(76)	48.7%	39.0%	9.7%
	40~49歳	(90)	32.2%	36.2%	-4.0%
	50~59歳	(67)	35.8%	36.8%	-1.0%
	60歳以上	(34)	64.7%	66.7%	-2.0%
雇用 形態	常勤	(257)	30.4%	30.3%	0.1%
	非常勤	(38)	73.7%	71.8%	1.9%
	臨時職員	(66)	57.6%	59.2%	-1.6%
部署	病棟	(178)	28.1%	29.1%	-1.0%
	外来	(63)	60.3%	54.8%	5.5%
	その他	(137)	50.4%	48.7%	1.7%

<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48%と、昨年(49%)とほぼ変わらず。

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



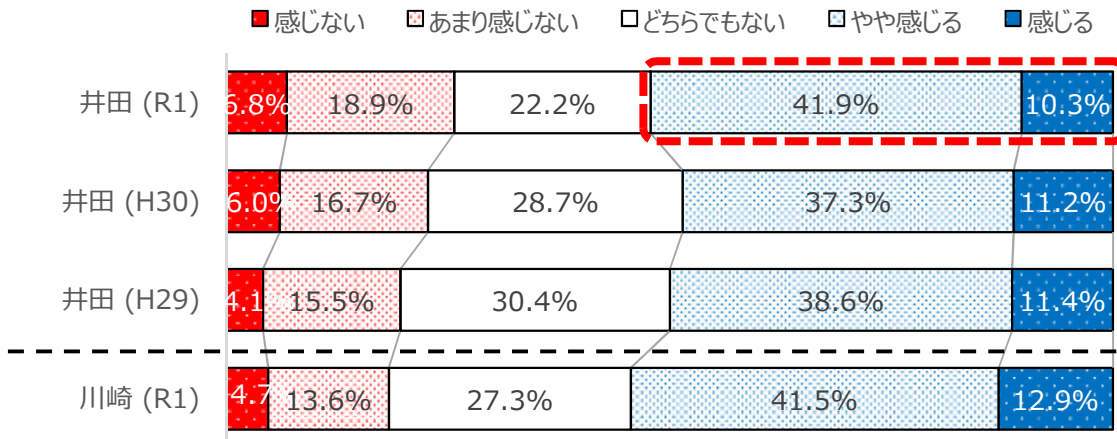
		人材育成に積極的			
		有効 回答数	「感じる」 + 「やや感じる」の割合(%)		
			R1	H30	前年差
全体		(385)	47.8%	48.9%	-1.1%
職種	医師	(33)	39.4%	44.4%	-5.0%
	看護師	(204)	54.4%	55.5%	-1.1%
	医療技術職員	(61)	39.3%	35.5%	3.8%
	事務職員	(61)	36.1%	42.6%	-6.5%
性別	男性	(71)	40.8%		
	女性	(286)	49.0%		
年代	30歳未満	(90)	46.7%	50.0%	-3.3%
	30~39歳	(76)	43.4%	41.5%	1.9%
	40~49歳	(90)	46.7%	52.4%	-5.7%
	50~59歳	(67)	53.7%	50.0%	3.7%
	60歳以上	(33)	45.5%	52.8%	-7.3%
雇用 形態	常勤	(257)	47.5%	48.1%	-0.6%
	非常勤	(38)	47.4%	56.4%	-9.0%
	臨時職員	(65)	46.2%	50.0%	-3.8%
部署	病棟	(178)	49.4%	55.8%	-6.4%
	外来	(62)	46.8%	47.9%	-1.1%
	その他	(137)	44.5%	42.3%	2.2%

<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52%で、昨年(49%)からやや上昇している。

仕事のやりがい

Q. 仕事にやりがいを感じますか？



- 職種別では医師と医療技術職員のスコアが高く、看護師や事務職員とは20ポイント近くの差がある。一方、性別や50代までの年代別ではあまり違いがみられない。

		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		(370)	52.2%	48.6%	3.6%
職種	医師	(33)	69.7%	77.8%	-8.1%
	看護師	(194)	46.4%	42.7%	3.7%
	医療技術職員	(61)	63.9%	56.6%	7.3%
	事務職員	(57)	47.4%	54.1%	-6.7%
性別	男性	(70)	54.3%		
	女性	(274)	51.8%		
年代	30歳未満	(89)	49.4%	39.1%	10.3%
	30~39歳	(73)	47.9%	47.6%	0.3%
	40~49歳	(82)	50.0%	51.0%	-1.0%
	50~59歳	(66)	50.0%	51.3%	-1.3%
	60歳以上	(32)	75.0%	72.2%	2.8%
雇用 形態	常勤	(248)	47.2%	44.9%	2.3%
	非常勤	(36)	63.9%	64.1%	-0.2%
	臨時職員	(63)	63.5%	56.6%	6.9%
部署	病棟	(169)	44.4%	48.0%	-3.6%
	外来	(62)	64.5%	58.9%	5.6%
	その他	(132)	57.6%	48.1%	9.5%

<経営参画意向>

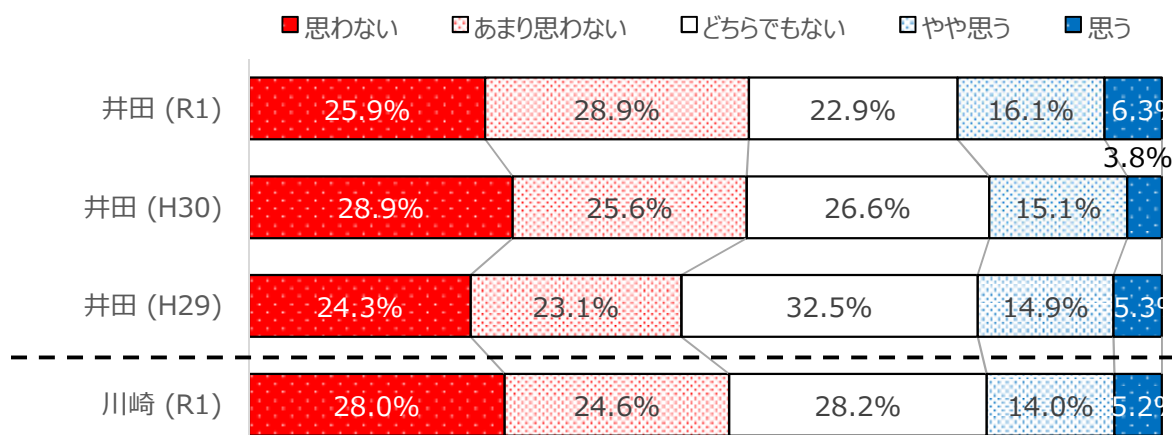
- 当院の経営に参画したいかどうかの質問に対して「思う+やや思う」割合(トップ 2 ボックス)は全体で 22%と、昨年(19%)よりやや上昇。なお、今回は経営参画の意味を従来より広く捉えてもらうよう質問文を変更しているが、それでも「思わない+あまり思わない」の割合は 55%と半数を超えている。

経営参画意向

Q. 病院の経営に参画したいと思いますか？

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が、という意味でお考えくださいと注記している。



- 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一方、看護師や女性、30 歳未満、病棟勤務者などでは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		(367)	22.3%	18.9%	3.4%
職種	医師	(33)	51.5%	40.7%	10.8%
	看護師	(192)	16.7%	18.2%	-1.5%
	医療技術職員	(60)	26.7%	19.7%	7.0%
	事務職員	(57)	21.1%	13.3%	7.8%
性別	男性	(69)	39.1%		
	女性	(272)	18.0%		
年代	30歳未満	(89)	6.7%	12.7%	-6.0%
	30~39歳	(72)	23.6%	13.6%	10.0%
	40~49歳	(81)	24.7%	18.1%	6.6%
	50~59歳	(66)	34.8%	32.9%	1.9%
	60歳以上	(31)	35.5%	27.8%	7.7%
雇用形態	常勤	(247)	25.1%	20.9%	4.2%
	非常勤	(36)	16.7%	18.4%	-1.7%
	臨時職員	(61)	14.8%	13.2%	1.6%
部署	病棟	(167)	14.4%	16.1%	-1.7%
	外来	(62)	33.9%	16.4%	17.5%
	その他	(131)	29.8%	25.8%	4.0%

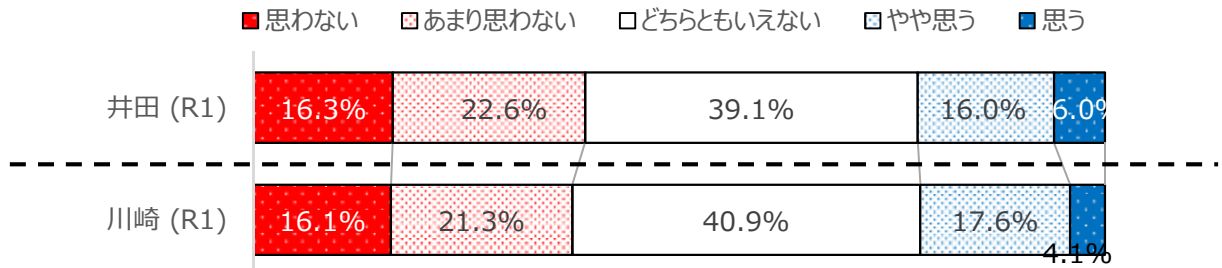
<職場としての病院の推薦意向>

- 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(39%)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せんか？

【全体】



- 看護師、女性、30歳未満、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。

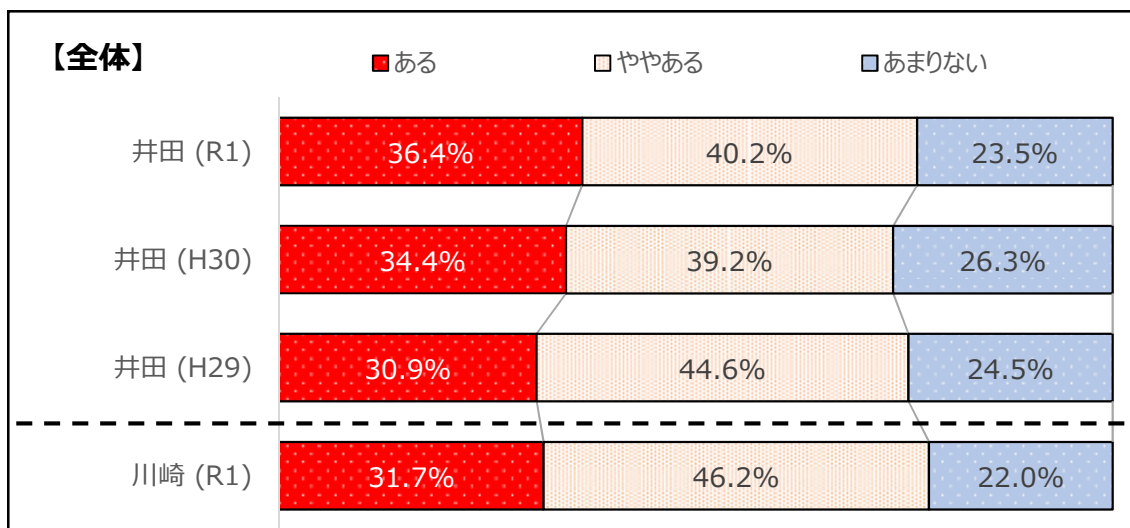
		職場としての病院の推薦意向	
		有効回答数	「思う」+「やや思う」の割合(%)
			R1
全体		(368)	22.0%
職種	医師	(33)	54.5%
	看護師	(193)	14.0%
	医療技術職員	(61)	24.6%
	事務職員	(56)	21.4%
性別	男性	(70)	35.7%
	女性	(272)	17.3%
年代	30歳未満	(89)	19.1%
	30~39歳	(73)	23.3%
	40~49歳	(81)	18.5%
	50~59歳	(65)	23.1%
	60歳以上	(32)	28.1%
雇用形態	常勤	(247)	18.2%
	非常勤	(36)	33.3%
	臨時職員	(62)	25.8%
部署	病棟	(168)	15.5%
	外来	(61)	27.9%
	その他	(132)	30.3%

(3) ストレスの有無

- 仕事のストレスについて、「ある」とした人の割合は 36%で、昨年よりやや増えている。

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、30歳未満と50代、常勤、病棟勤務者で、ストレスが「ある」と答えた人が4割以上となっている。

		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		(371)	36.4%	34.4%	2.0%
職種	医師	(33)	18.2%	7.4%	10.8%
	看護師	(194)	43.3%	42.3%	1.0%
	医療技術職員	(61)	32.8%	30.3%	2.5%
	事務職員	(58)	29.3%	23.0%	6.3%
性別	男性	(70)	24.3%		
	女性	(275)	39.3%		
年代	30歳未満	(89)	41.6%	39.1%	2.5%
	30~39歳	(74)	35.1%	36.6%	-1.5%
	40~49歳	(83)	33.7%	39.0%	-5.3%
	50~59歳	(66)	45.5%	36.8%	8.7%
	60歳以上	(31)	9.7%	2.9%	6.8%
雇用 形態	常勤	(249)	45.4%	42.1%	3.3%
	非常勤	(36)	16.7%	15.4%	1.3%
	臨時職員	(63)	12.7%	16.0%	-3.3%
部署	病棟	(170)	44.1%	43.7%	0.4%
	外来	(62)	16.1%	22.2%	-6.1%
	その他	(132)	33.3%	26.9%	6.4%

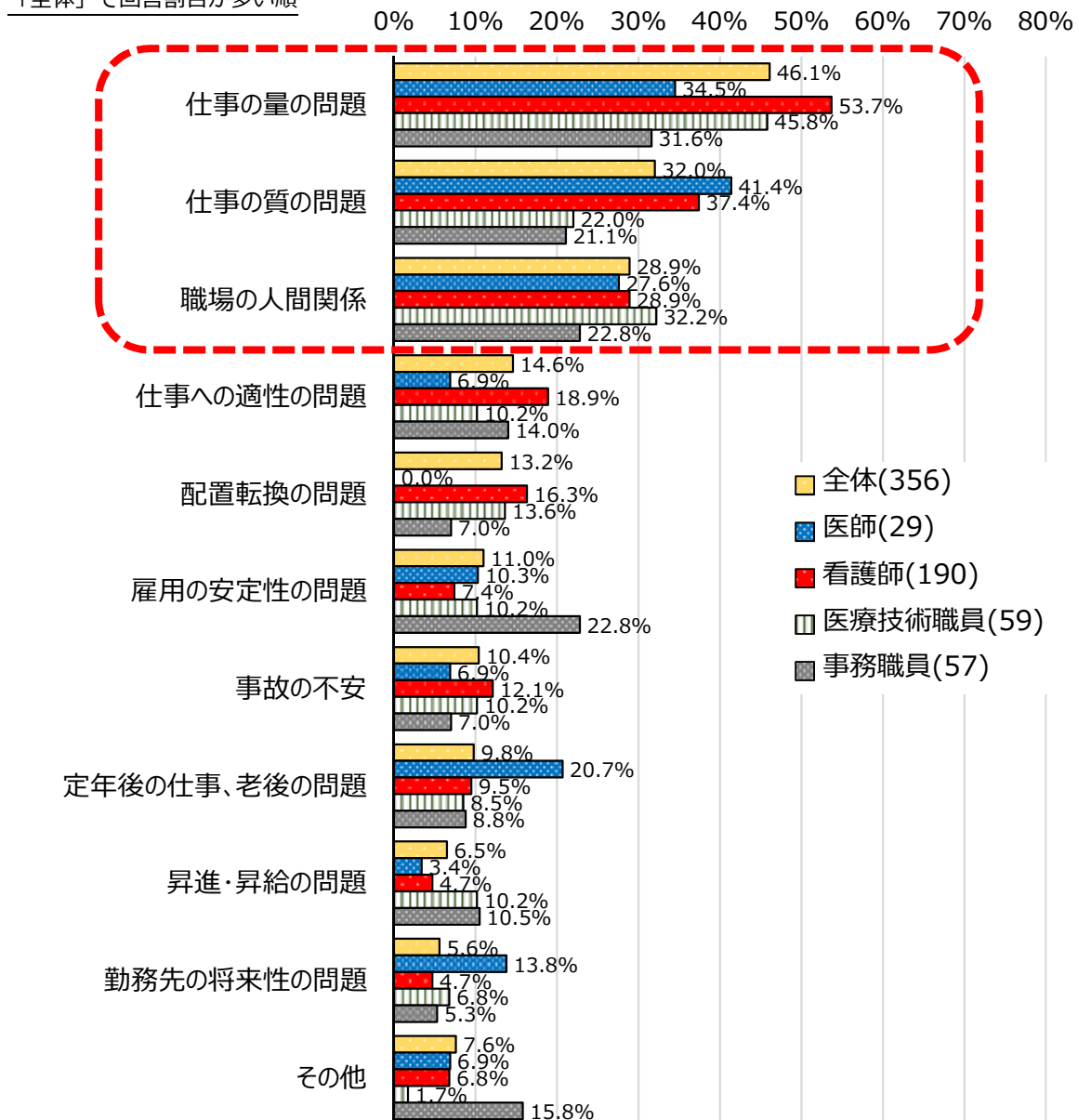
<ストレスの要因>

- 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 46%)、「仕事の質」(同、32%)、「職場の人間関係」(同、29%) 等であった。
- 「仕事の量」については看護師が 5 割以上と回答割合が高い。また、医師では「仕事の質」、医療技術職員では「職場の人間関係」、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

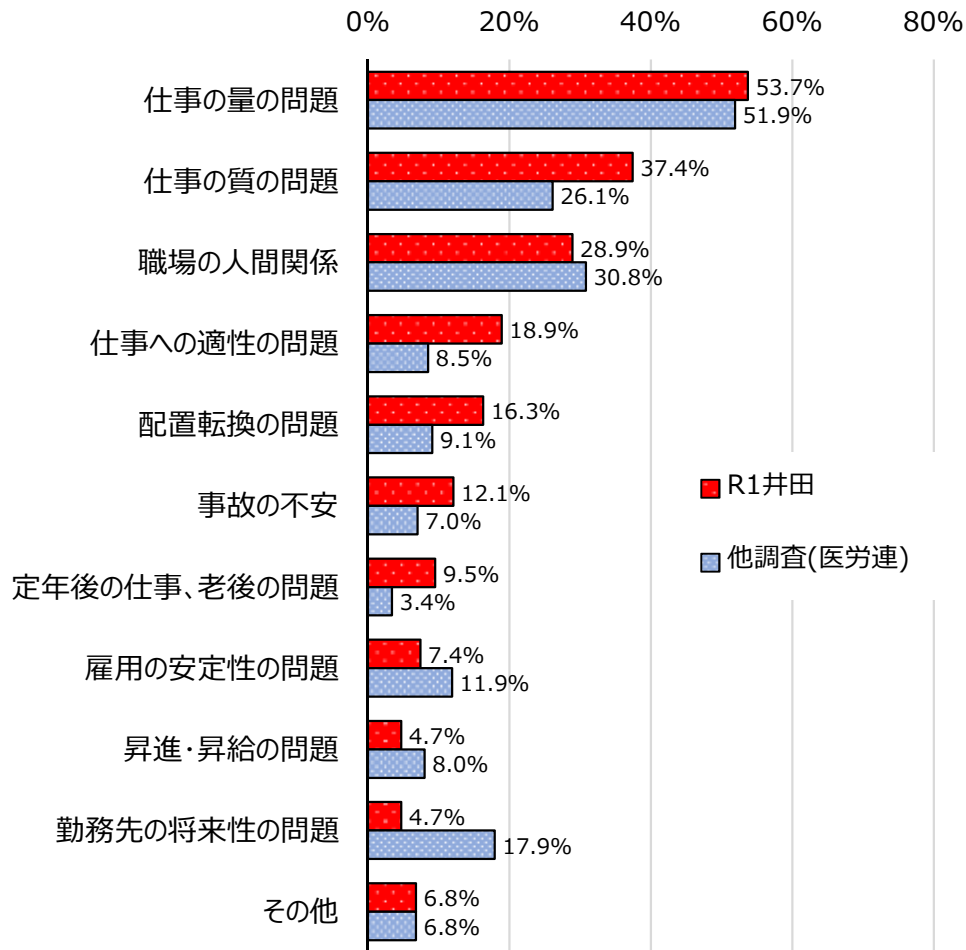
Q. 仕事上の不安、悩み、ストレスの主な要因は何ですか？(2つまで)

「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)



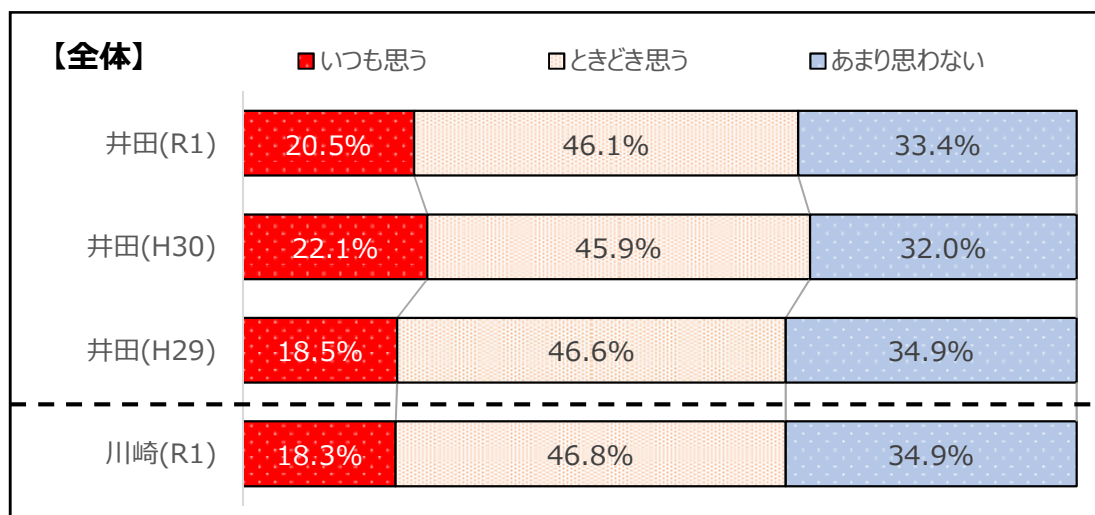
本調査では全員を対象にストレス要因を聞いており、ストレスが「ある」人のみに質問している「医労連」の調査とは回答条件がやや異なるが、当院看護師は「仕事の質」「仕事への適性」「配置転換の問題」等の割合が高い。

(4) 離職意向

- 仕事を辞めたいと「いつも思う」割合は全体の 21%で、昨年からわずかに減っている。

離職意向

Q. 「仕事を辞めたい」と思うことがありますか？



- 属性別では、看護師、女性、30歳未満と50代、常勤病棟勤務者で仕事を辞めたいと「いつも思う」割合が高めとなっている。

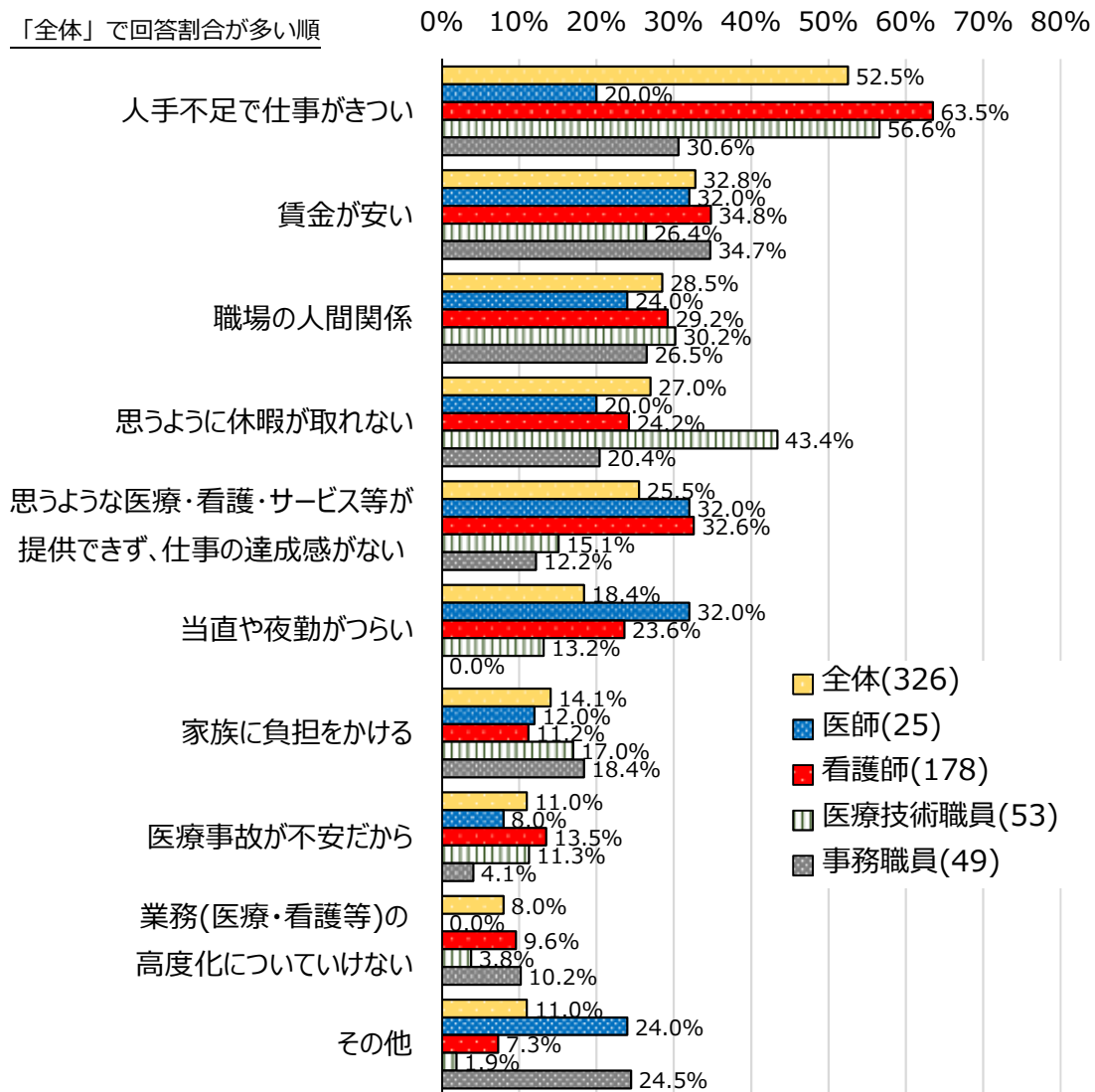
		離職意向			
		有効回答数	仕事を辞めたいと「いつも思う」割合(%)		
			R1	H30	前年差
全体		(371)	20.5%	22.1%	-1.6%
職種	医師	(33)	6.1%	3.7%	2.4%
	看護師	(194)	27.8%	28.2%	-0.4%
	医療技術職員	(61)	16.4%	15.8%	0.6%
	事務職員	(58)	12.1%	11.5%	0.6%
性別	男性	(70)	11.4%		
	女性	(275)	22.9%		
年代	30歳未満	(89)	28.1%	33.6%	-5.5%
	30～39歳	(74)	20.3%	19.8%	0.5%
	40～49歳	(83)	16.9%	19.0%	-2.1%
	50～59歳	(66)	25.8%	20.0%	5.8%
	60歳以上	(31)	0.0%	5.6%	-5.6%
雇用形態	常勤	(249)	26.1%	27.7%	-1.6%
	非常勤	(36)	2.8%	2.6%	0.2%
	臨時職員	(63)	11.1%	9.3%	1.8%
部署	病棟	(170)	27.6%	29.1%	-1.5%
	外来	(61)	13.1%	8.3%	4.8%
	その他	(133)	14.3%	16.8%	-2.5%

<離職意向の理由>

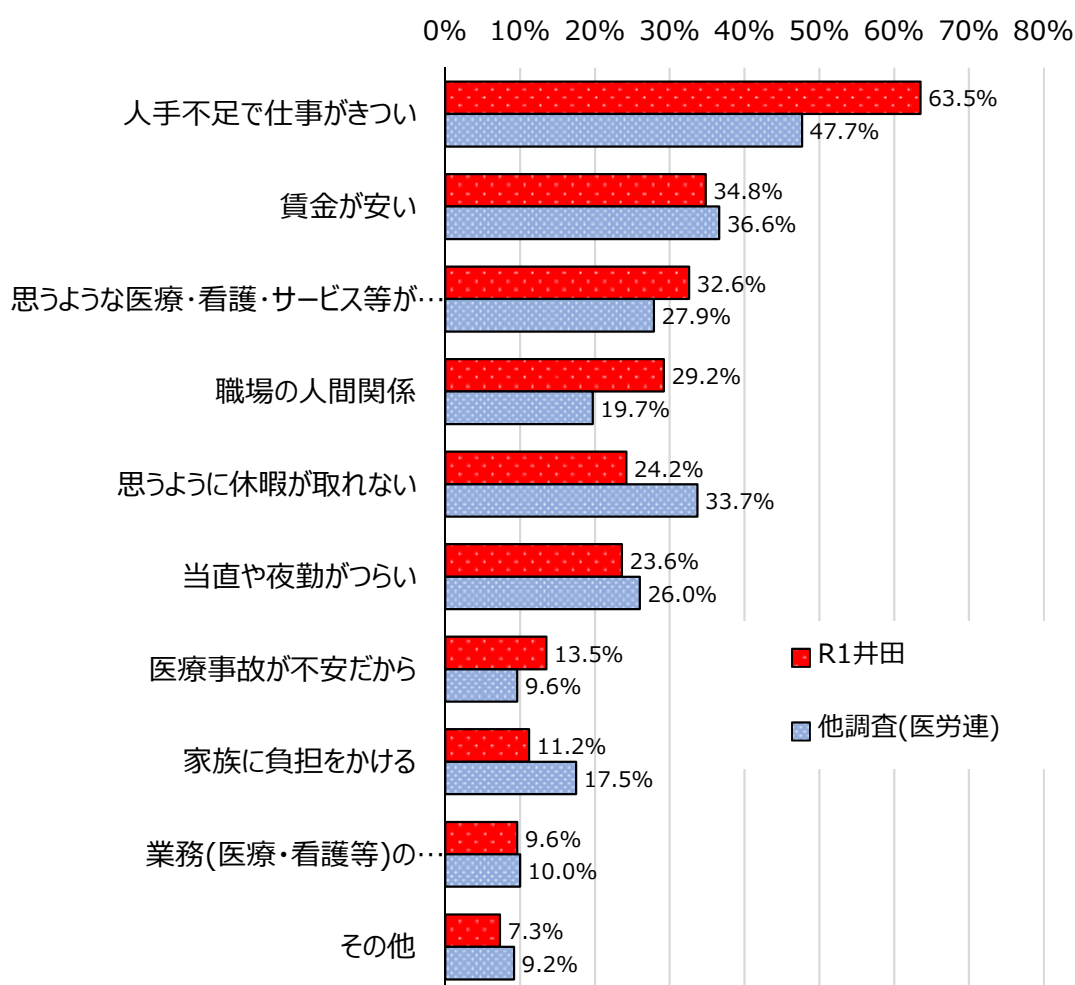
- 仕事を辞めたい理由として多く挙げられたのは、「人手不足」(全体の 53%)、「賃金が安い」(同、33%)、「職場の人間関係」(同、29%)等であった。
- 看護師と医療技術職員では「人手不足」を挙げる者が5~6割以上と非常に多い。また、医療技術職員では「休暇が取れない」を挙げる者の割合が他の職種より多い。

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)



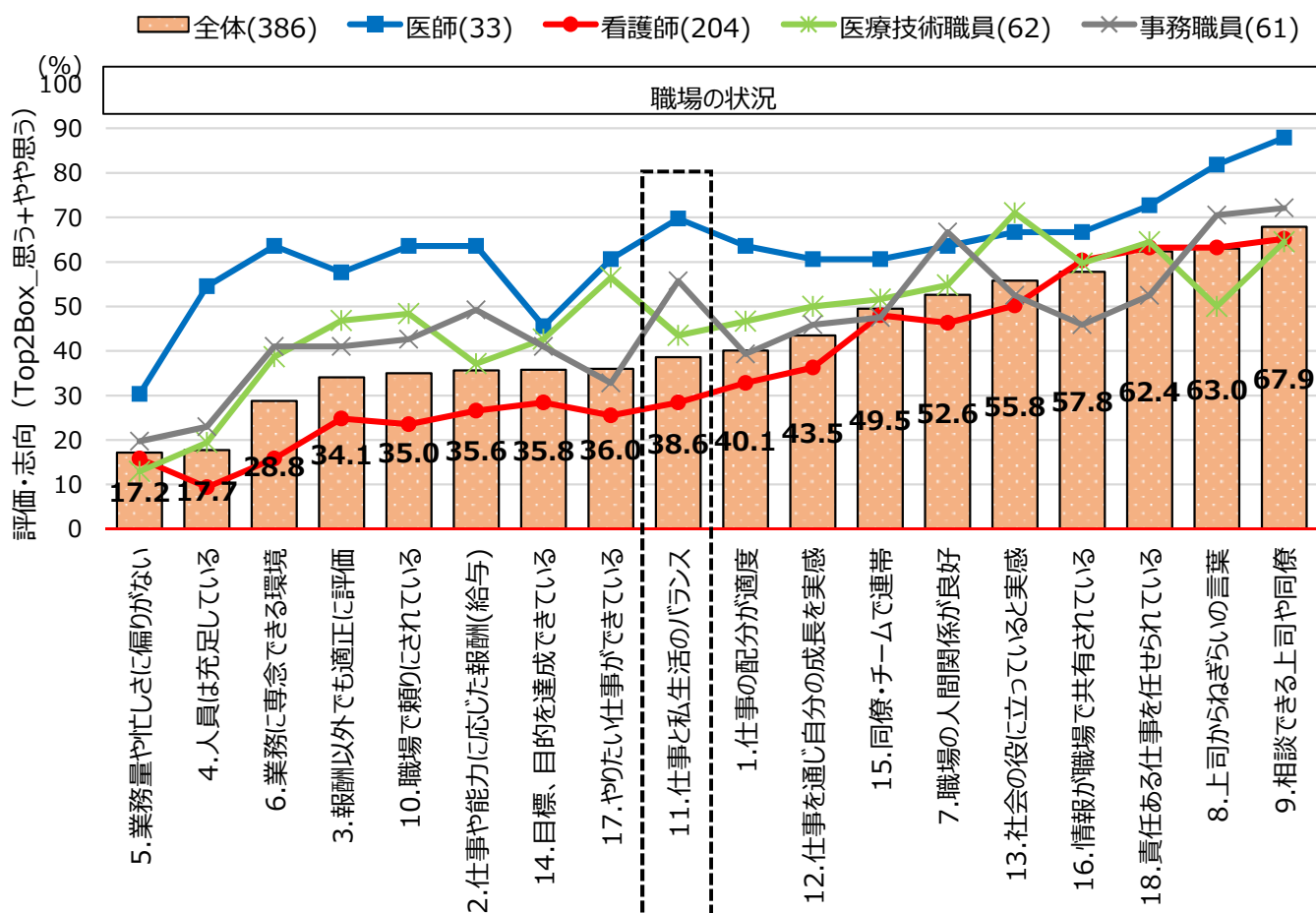
【参考】看護師の離職意向理由(他調査との比較)



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

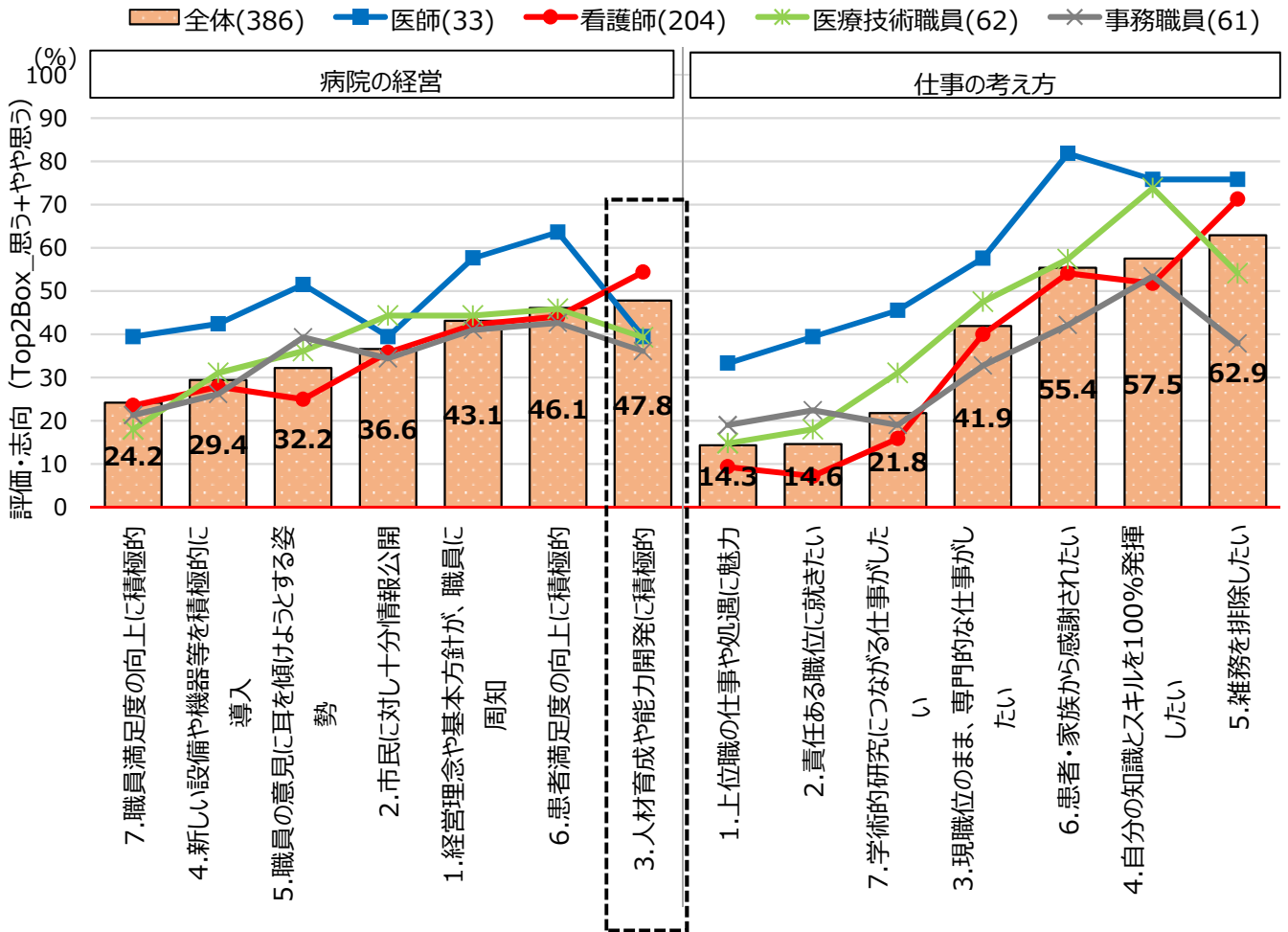
- 『職場の状況』について、全体ベースでは「忙しさに偏りなし」「人員は充足している」の2項目で「思う+やや思う」割合が特に低い。全体的に医師の評価が高い一方、看護師はほぼ全ての項目で全体平均を下回っている。看護師と他職種で特に評価ギャップが大きい項目は「業務に専念できる」「職場で頼りにされている」等。



※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「職場満足度の向上に積極的」等で「思う+やや思う」割合が低い一方、「人材育成や能力開発に積極的」は比較的评价が高い。
- 『仕事の考え方』では、全体で「上位職の仕事や処遇に魅力」「責任ある職位に就きたい」と思う割合が特に低い。一方、「雑務を排除したい」は医師と看護師でスコアが高い。

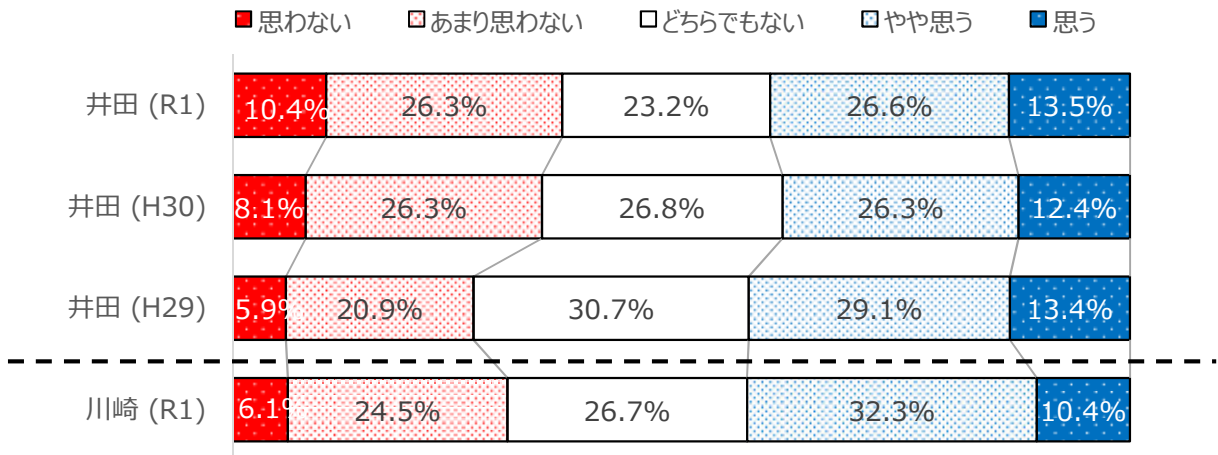


※カテゴリ毎に「全体」スコアが低い順

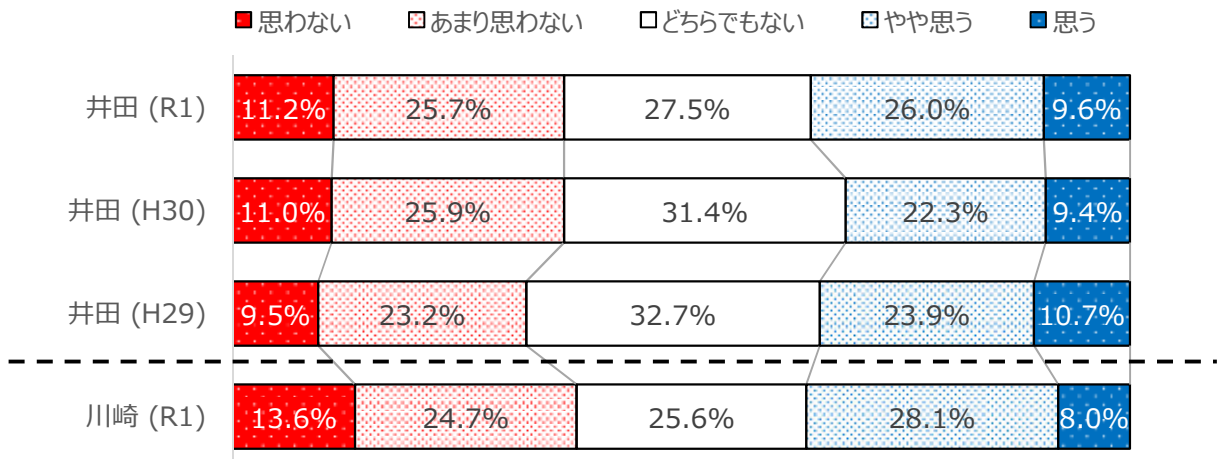
「川崎市立病院中期経営計画 2016-2020」における評価指標

<1. 職場の状況について>

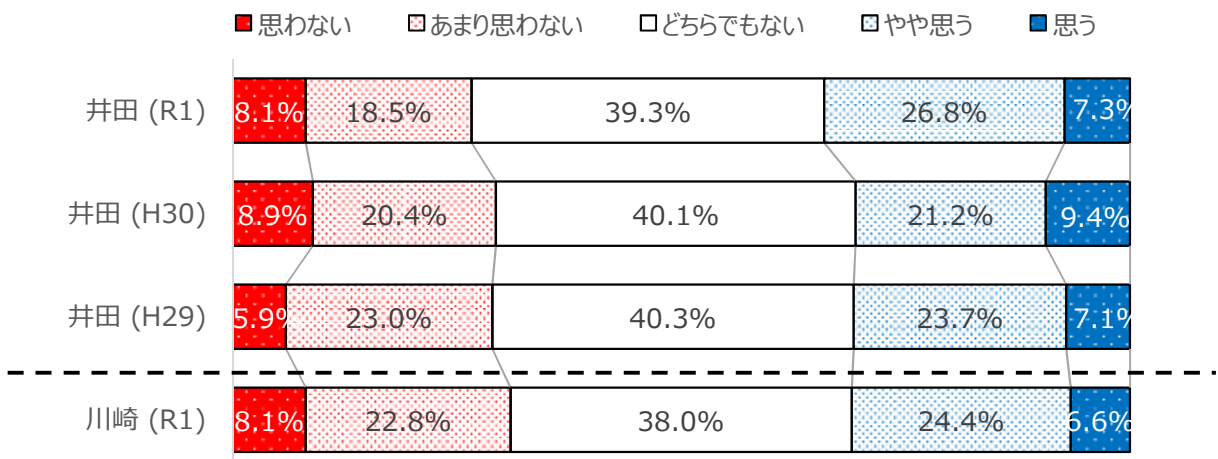
1-1. 仕事の配分が適度



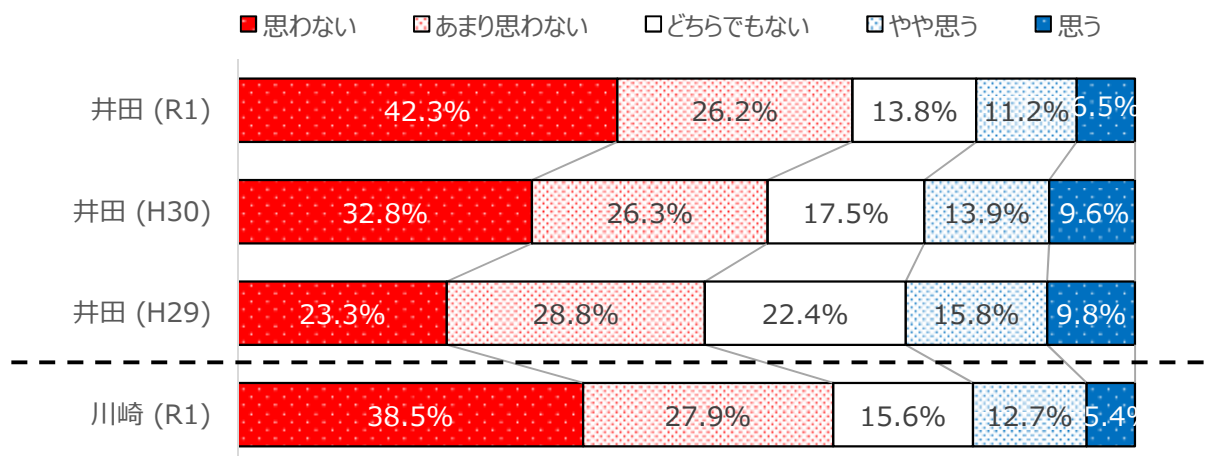
1-2. 仕事や能力に応じた報酬(給与)



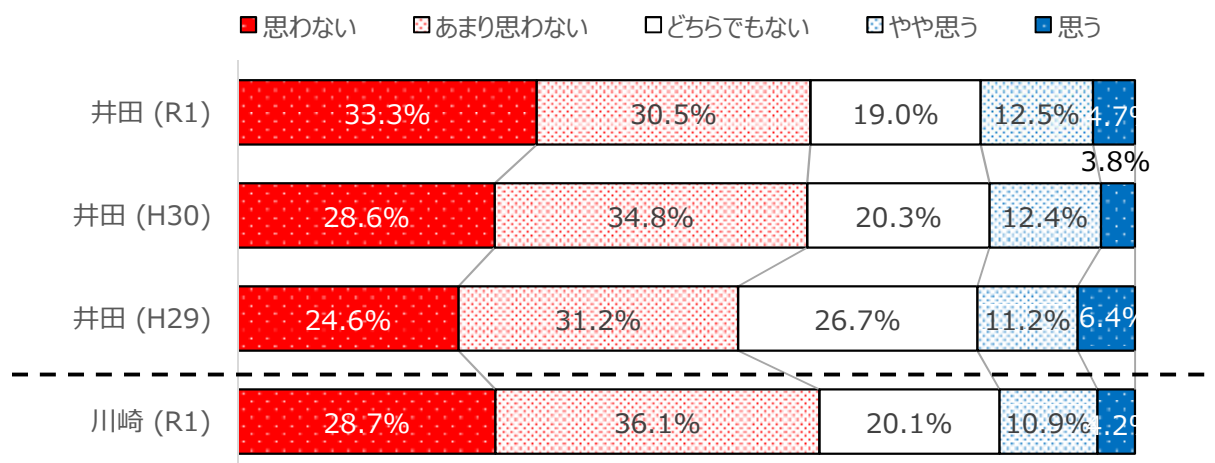
1-3. 報酬以外でも適正に評価



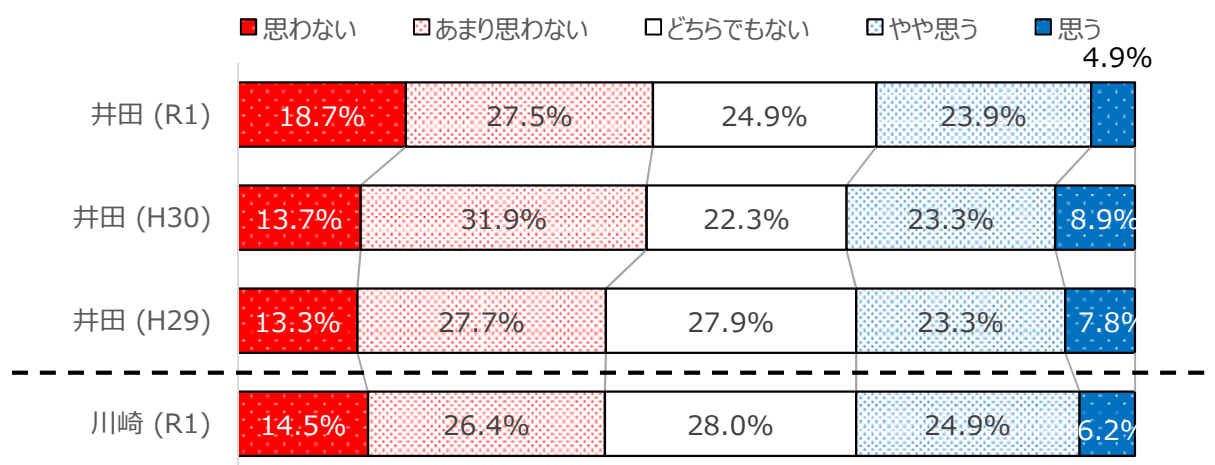
1-4.人員は充足している



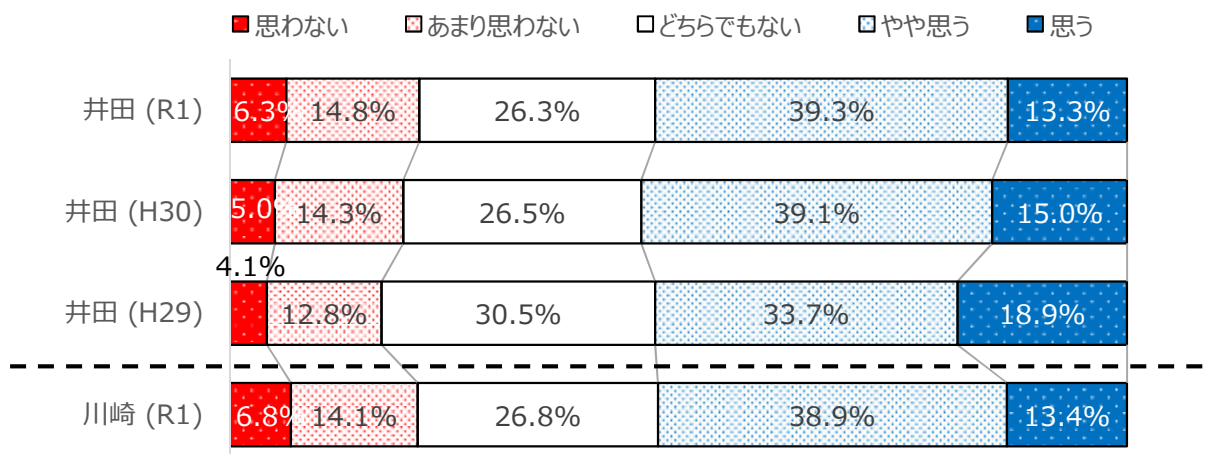
1-5.業務量や忙しさに偏りが無い



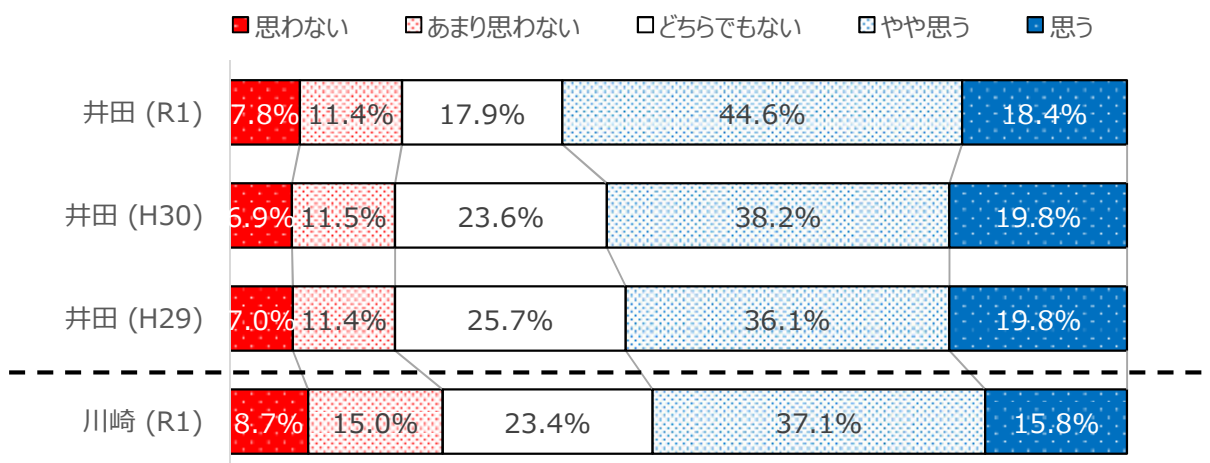
1-6.業務に専念できる環境



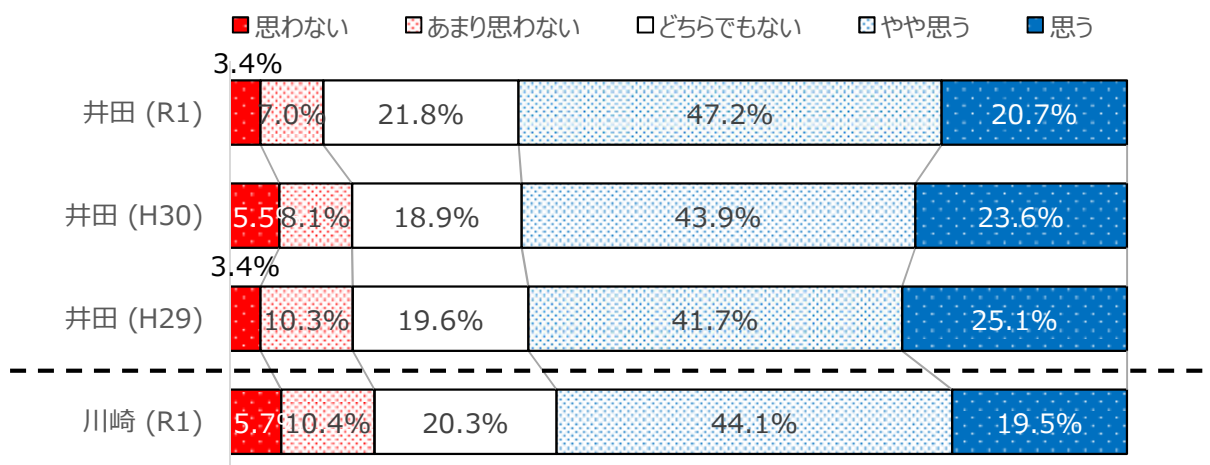
1-7.職場の人間関係が良好



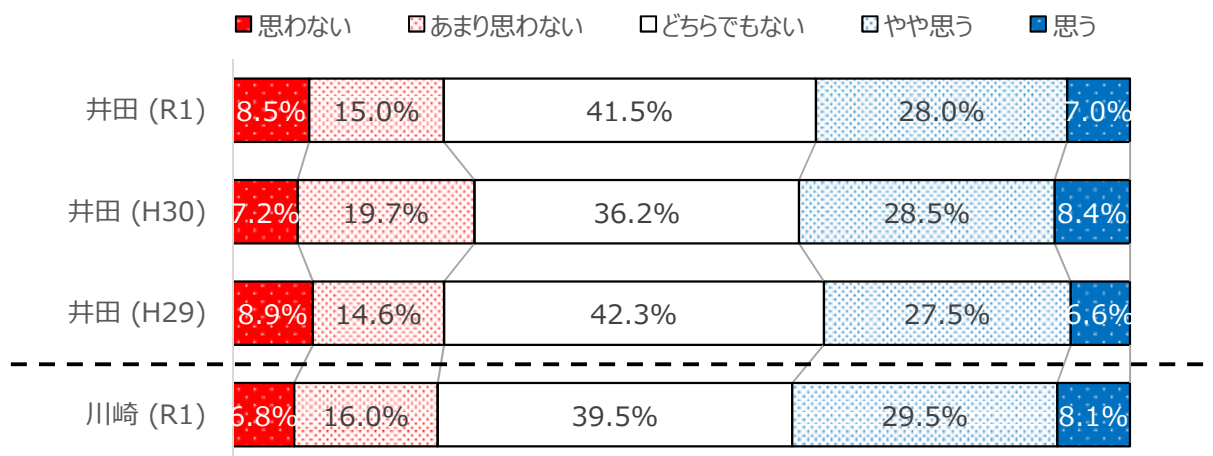
1-8.上司からねぎらいの言葉



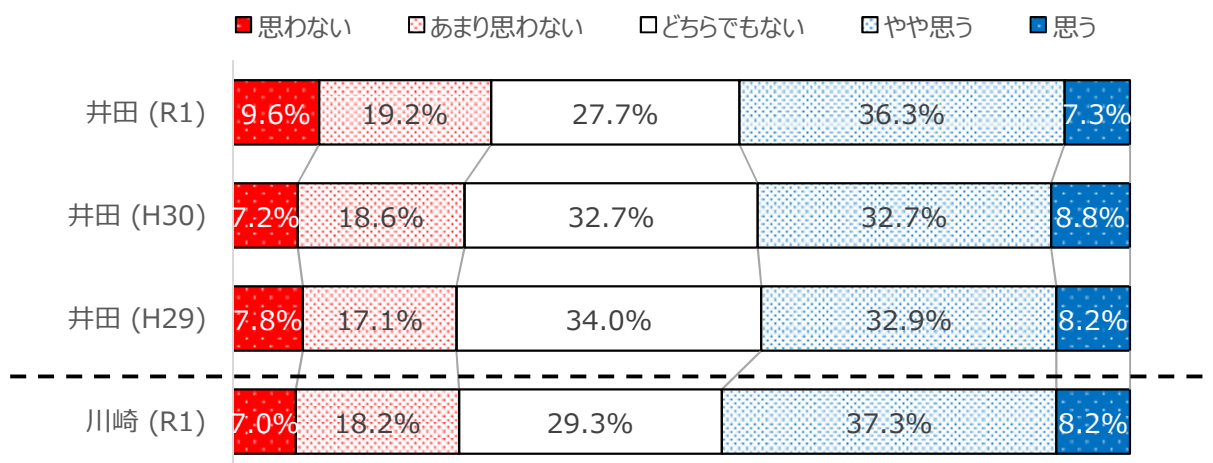
1-9.相談できる上司や同僚



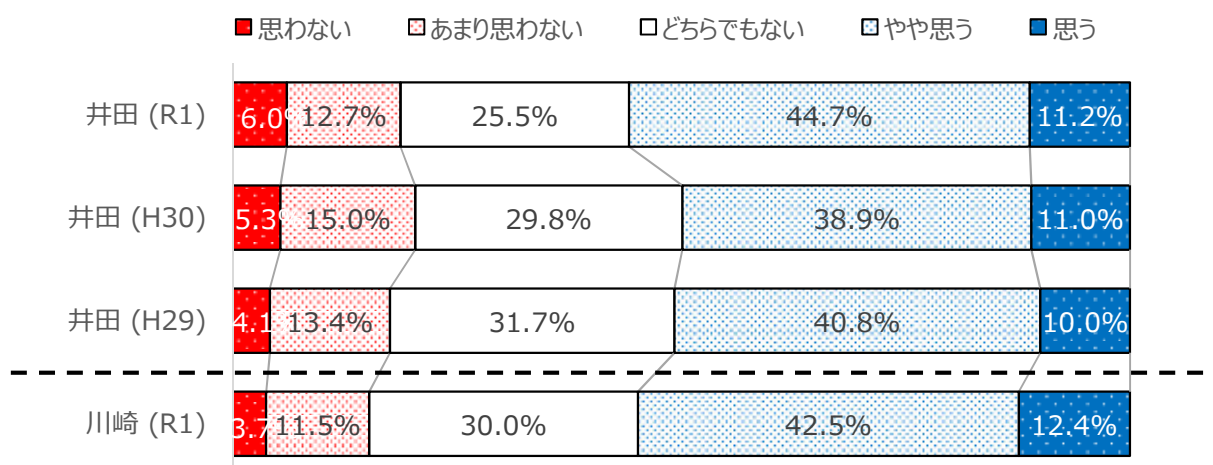
1-10.職場で頼りにされている



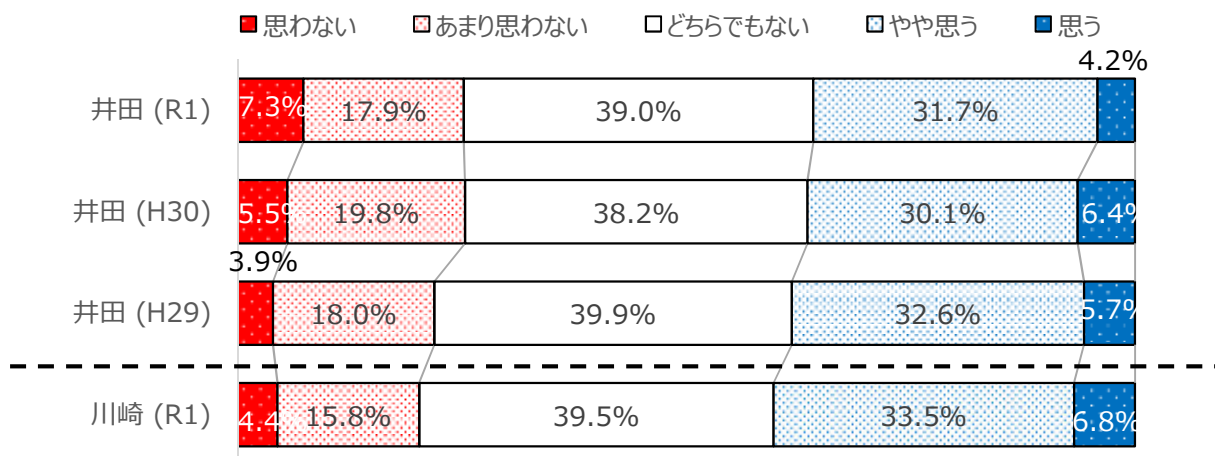
1-12.仕事を通じ自分の成長を実感



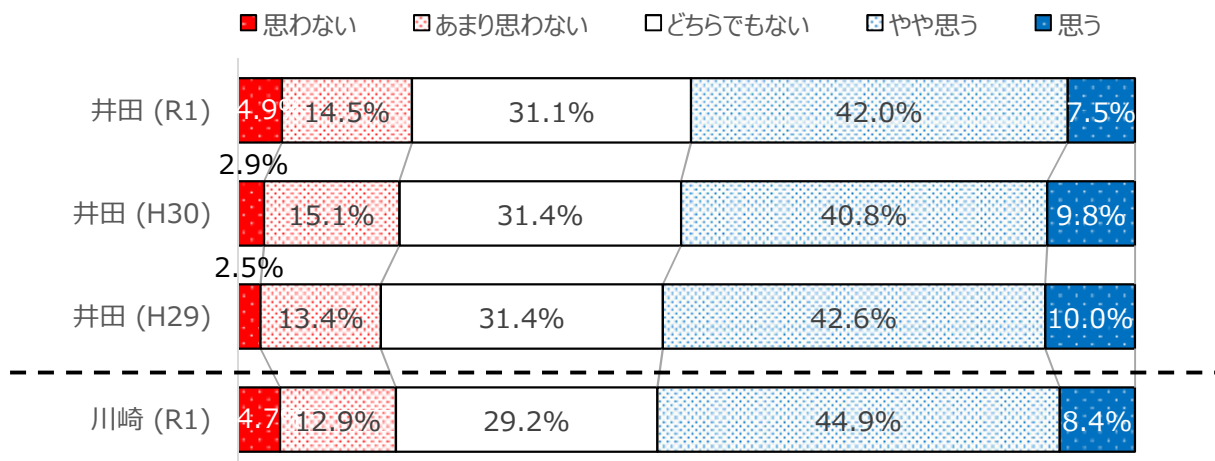
1-13.社会の役に立っていると実感



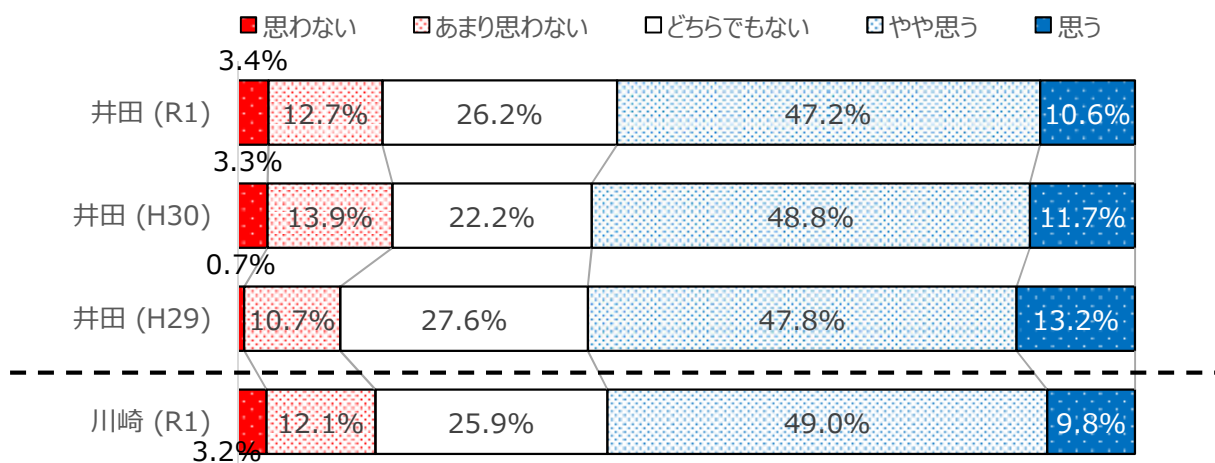
1-14.目標、目的を達成できている



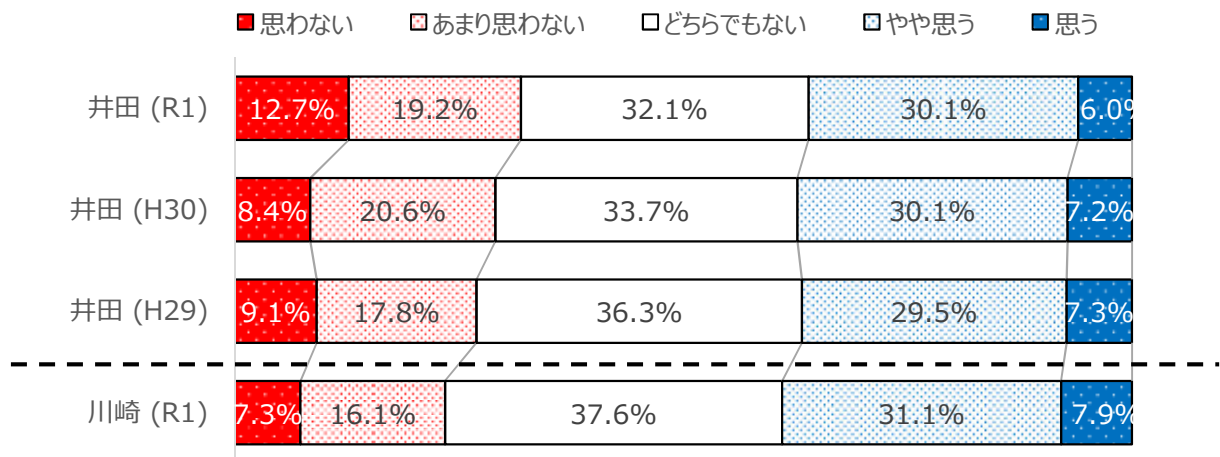
1-15.同僚・チームで連帯



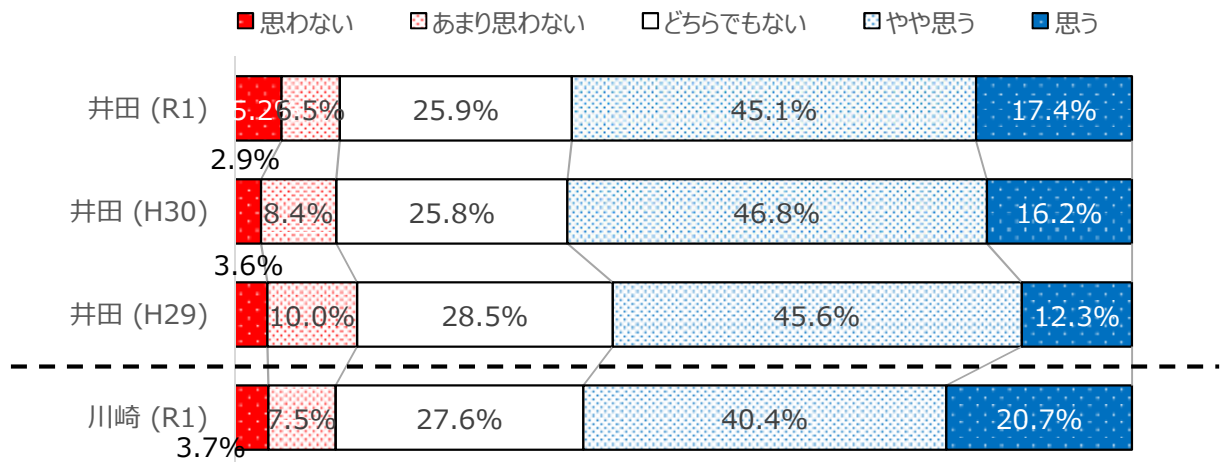
1-16.情報が職場で共有されている



1-17. やりたい仕事ができている

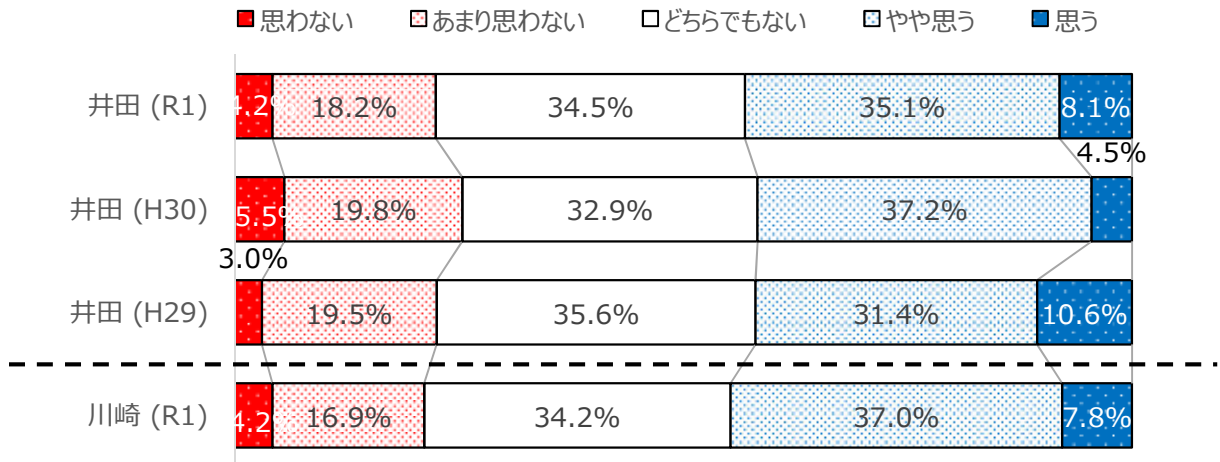


1-18. 責任ある仕事を任せられている

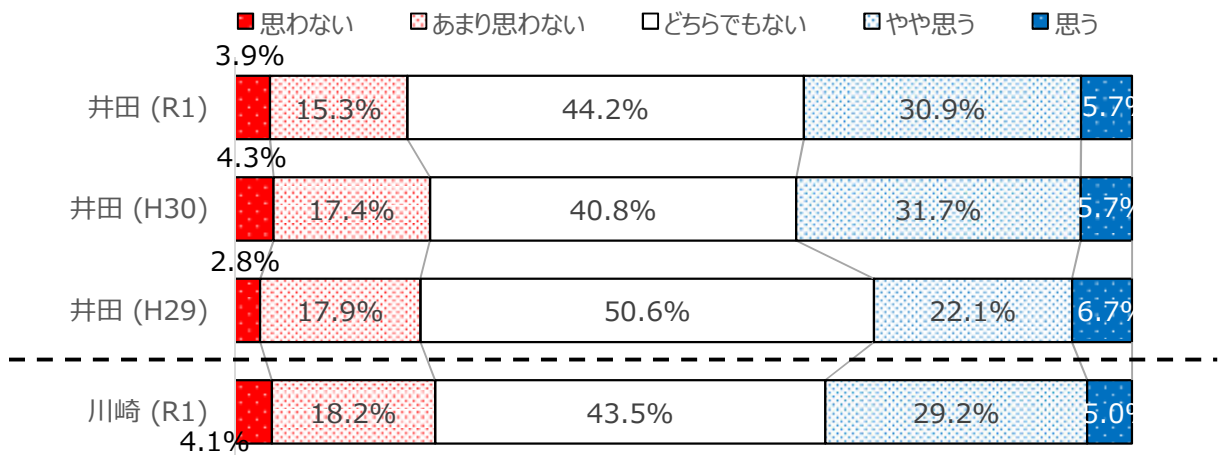


<2. 病院の経営について>

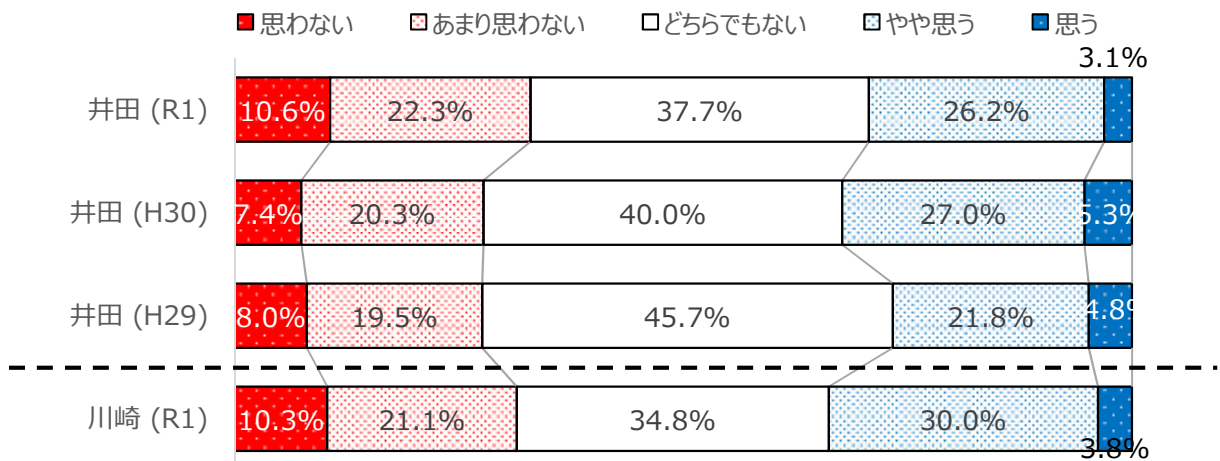
2-1. 経営理念や基本方針が、職員に周知



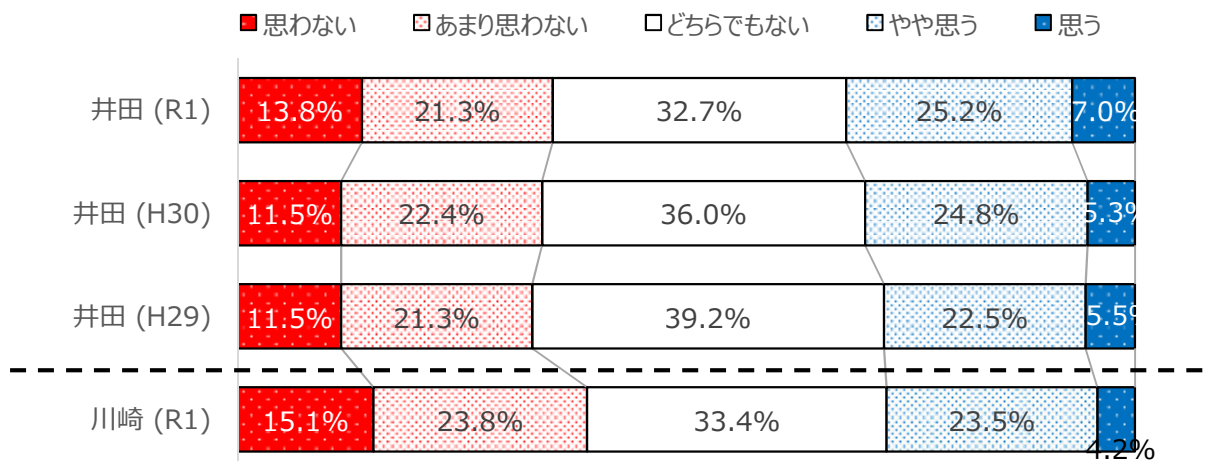
2-2. 市民に対し十分情報公開



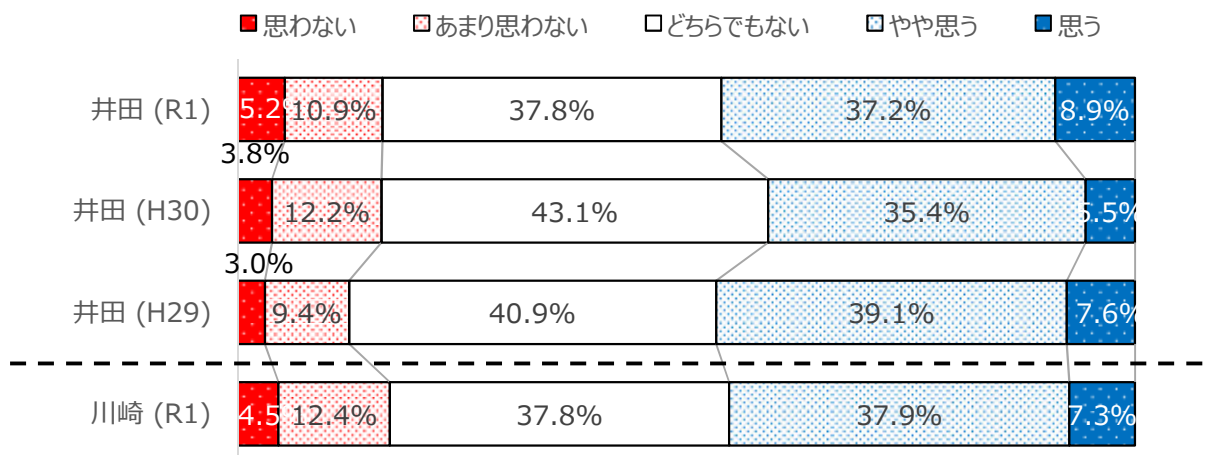
2-4. 新しい設備や機器等を積極的に導入



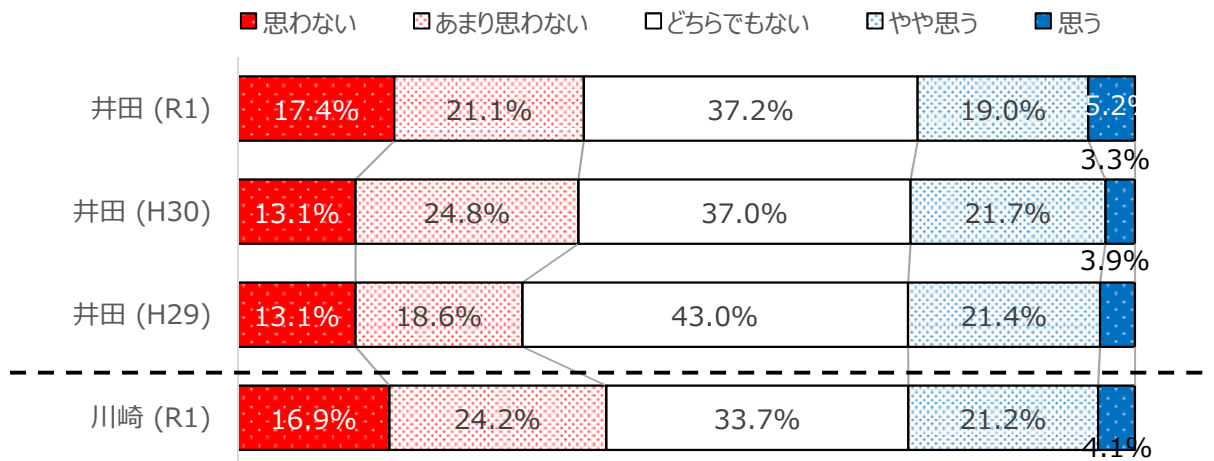
2-5. 職員の意見に耳を傾けようとする姿勢



2-6. 患者満足度の向上に積極的

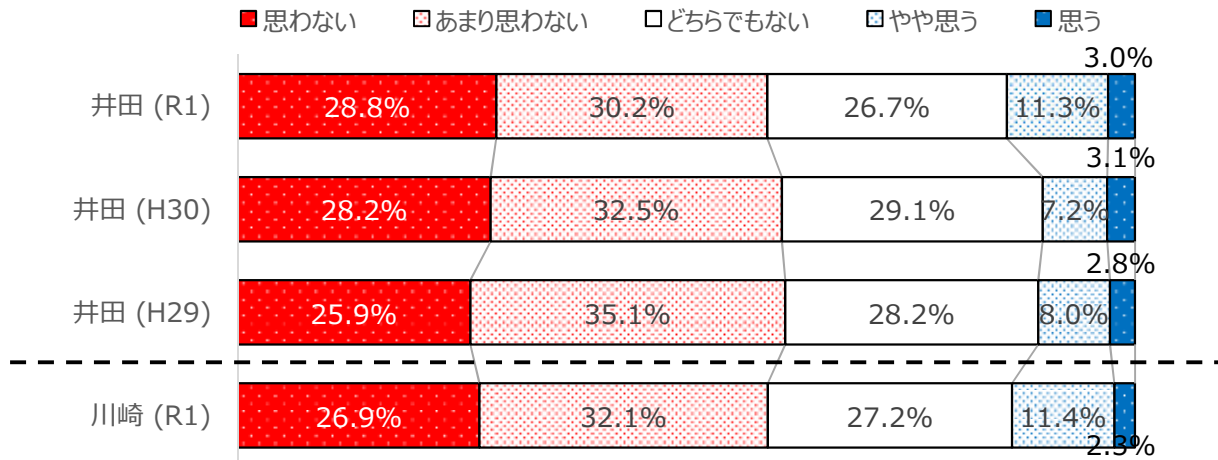


2-7. 職員満足度の向上に積極的

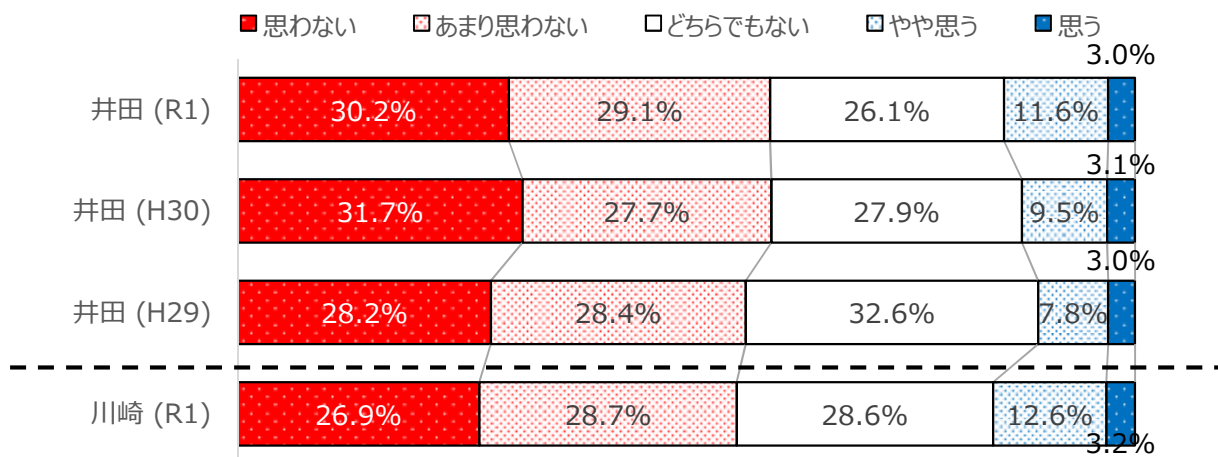


<3. 仕事の考え方について>

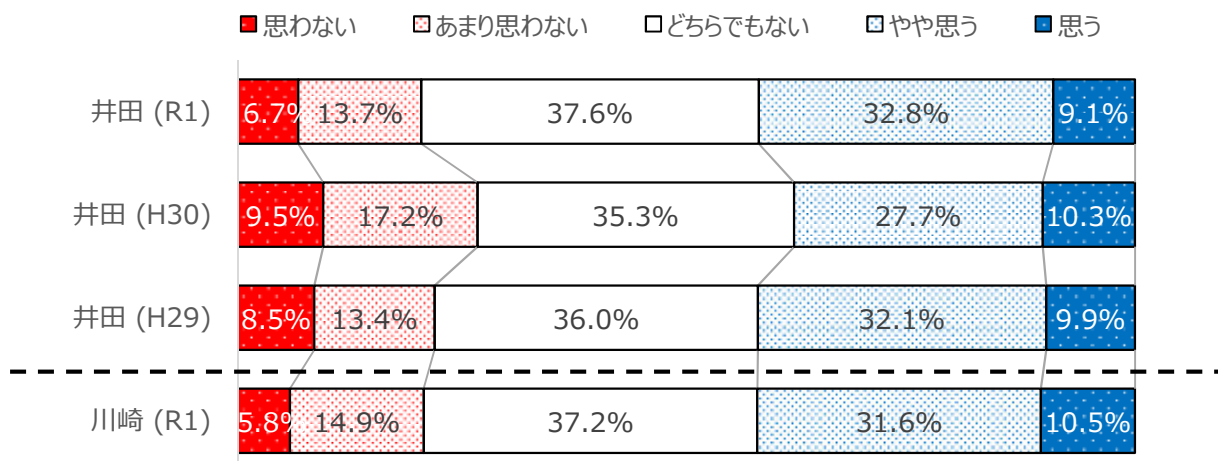
3-1. 上位職の仕事や処遇に魅力



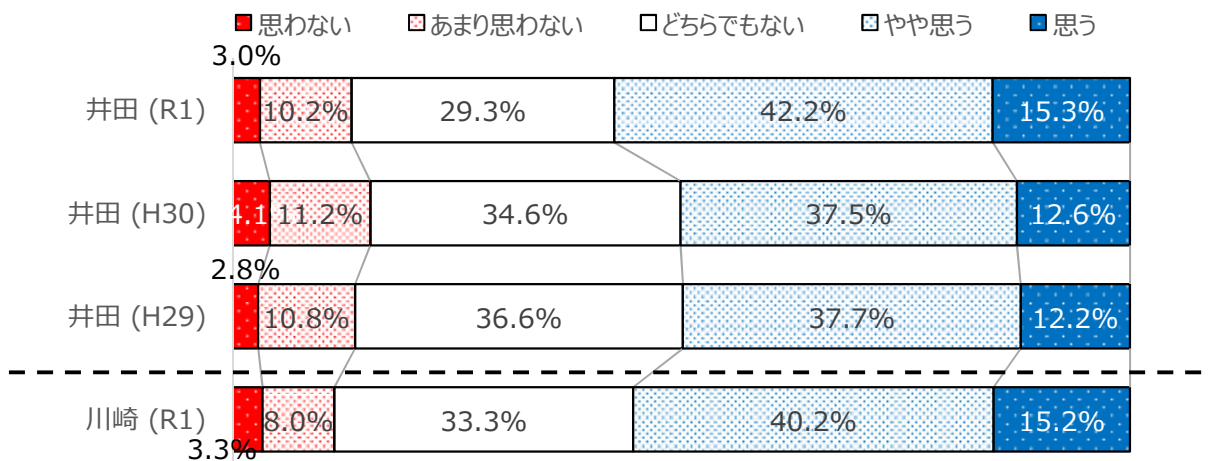
3-2. 責任ある職位に就きたい



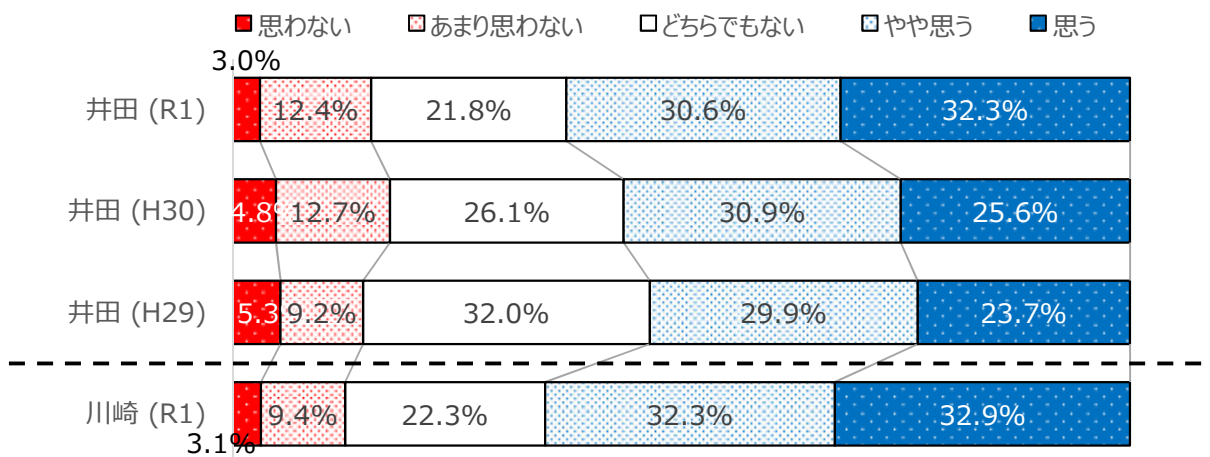
3-3. 現職位のまま、専門的な仕事がしたい



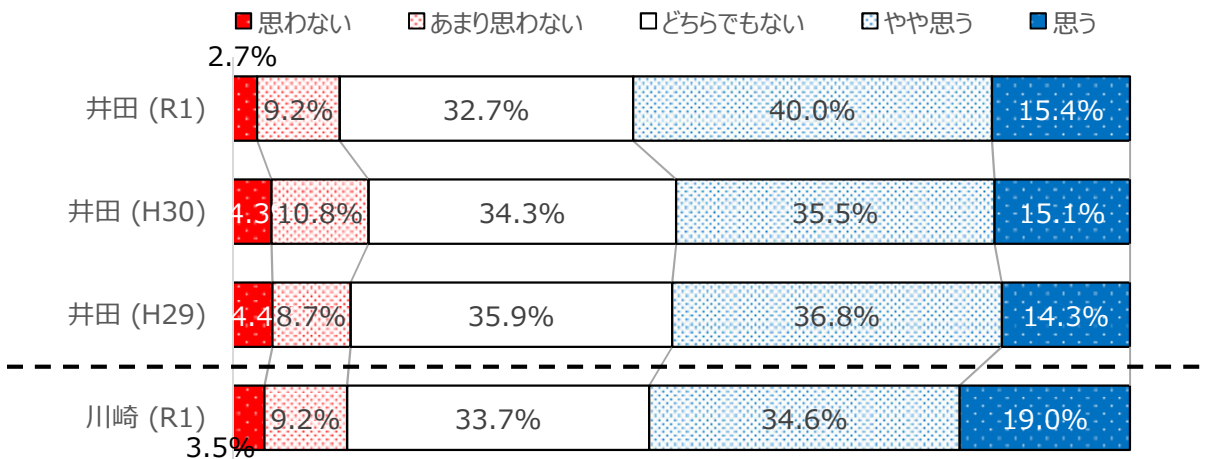
3-4.知識とスキルを100%発揮したい



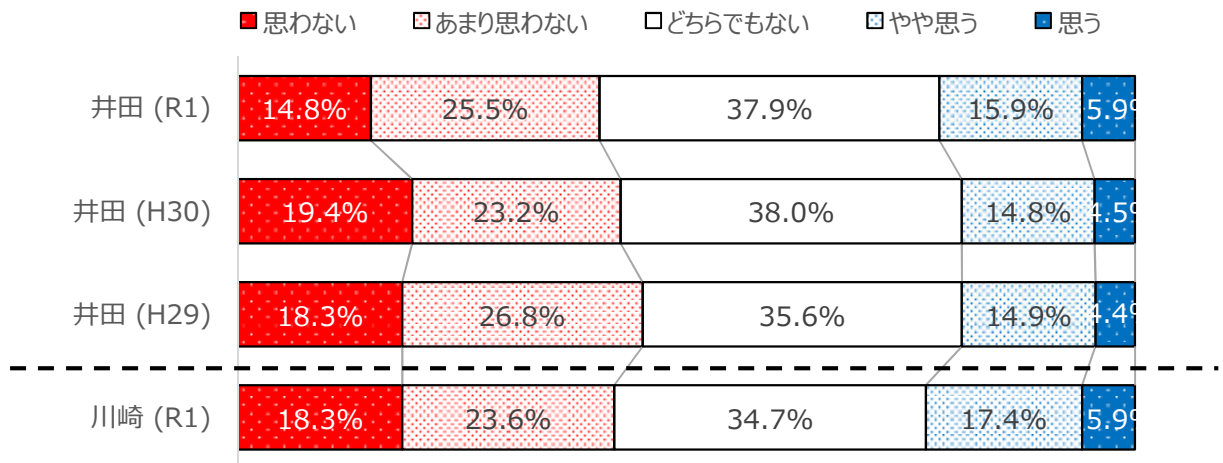
3-5.雑務を排除したい



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」「仕事と私生活のバランス」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」「ねぎらいの言葉」等の満足要因を高めていくことが、職場満足度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)	総合満足度が 「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ない	31.4%	77.0%	-45.6
4.人員は充足している	39.8%	84.3%	-44.5
6.業務に専念できる環境	62.2%	71.9%	-9.7
11.仕事と私生活のバランス	68.9%	62.1%	6.8
2.仕事や能力に応じた報酬(給与)	67.8%	57.9%	9.9
1.仕事の配分が適度	77.1%	60.7%	16.4
14.目標、目的を達成できている	62.2%	44.6%	17.6
17.やりたい仕事ができている	73.9%	55.7%	18.2
3.報酬以外でも適正に評価	67.8%	47.5%	20.3
10.職場で頼りにされている	58.8%	36.4%	22.4
12.仕事を通じ自分の成長を実感	80.7%	50.7%	30.0
7.職場の人間関係が良好	78.8%	38.8%	40.0
15.同僚・チームで連帯	83.2%	37.1%	46.1
13.社会の役に立っていると実感	85.7%	35.0%	50.7
8.上司からねぎらいの言葉	90.8%	35.0%	55.8
18.責任ある仕事を任せられている	77.3%	19.3%	58.0
16.情報が職場で共有されている	85.7%	25.0%	60.7
9.相談できる上司や同僚	90.8%	19.3%	71.5

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。

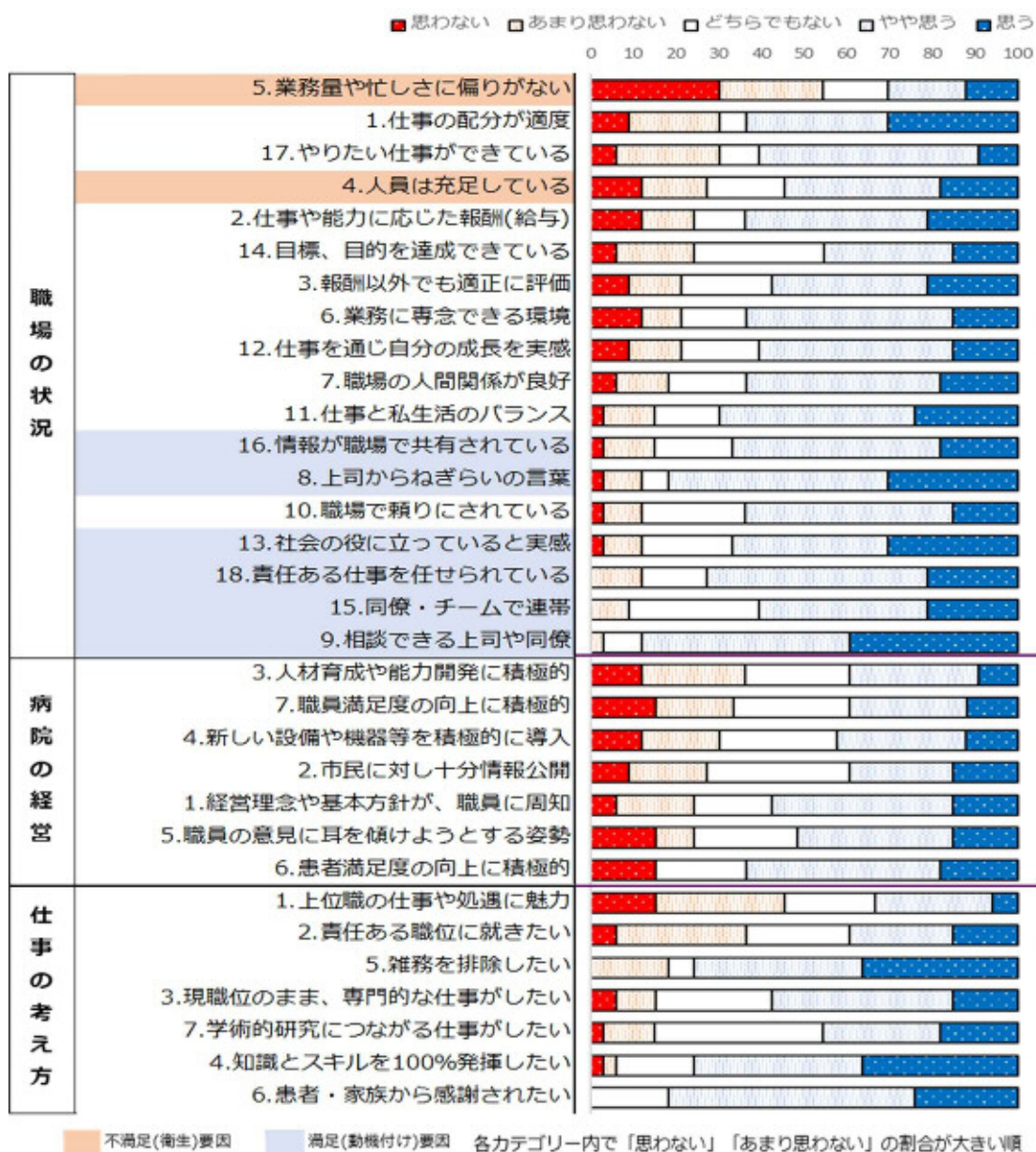
満足(動機付け)要因
充足されれば満足度が上がるが、
不充足でもある程度我慢できる。

(5) 「職場の状況」などの個別評価：職種別

① 医師

- 医師は回答数が少ないため、ある程度の幅をもって評価傾向をとらえる必要がある。
- 「忙しさに偏りなし」は半数以上が不充足と感じているが他職種に比べると、他に目立った不満足項目は見当たらない。
- 「報酬以外の適正評価」「自分の成長を実感」等は総合満足度との相関が高く、評価の改善が職場満足度の向上につながりやすいと思われる。一方、「相談できる上司や同僚」「ねぎらいの言葉」は「思う+やや思う」割合が8割を超えており、これらの満足要因は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ていきたい。

<カテゴリー毎の低評価ランキング>



① 医師 (つづき)

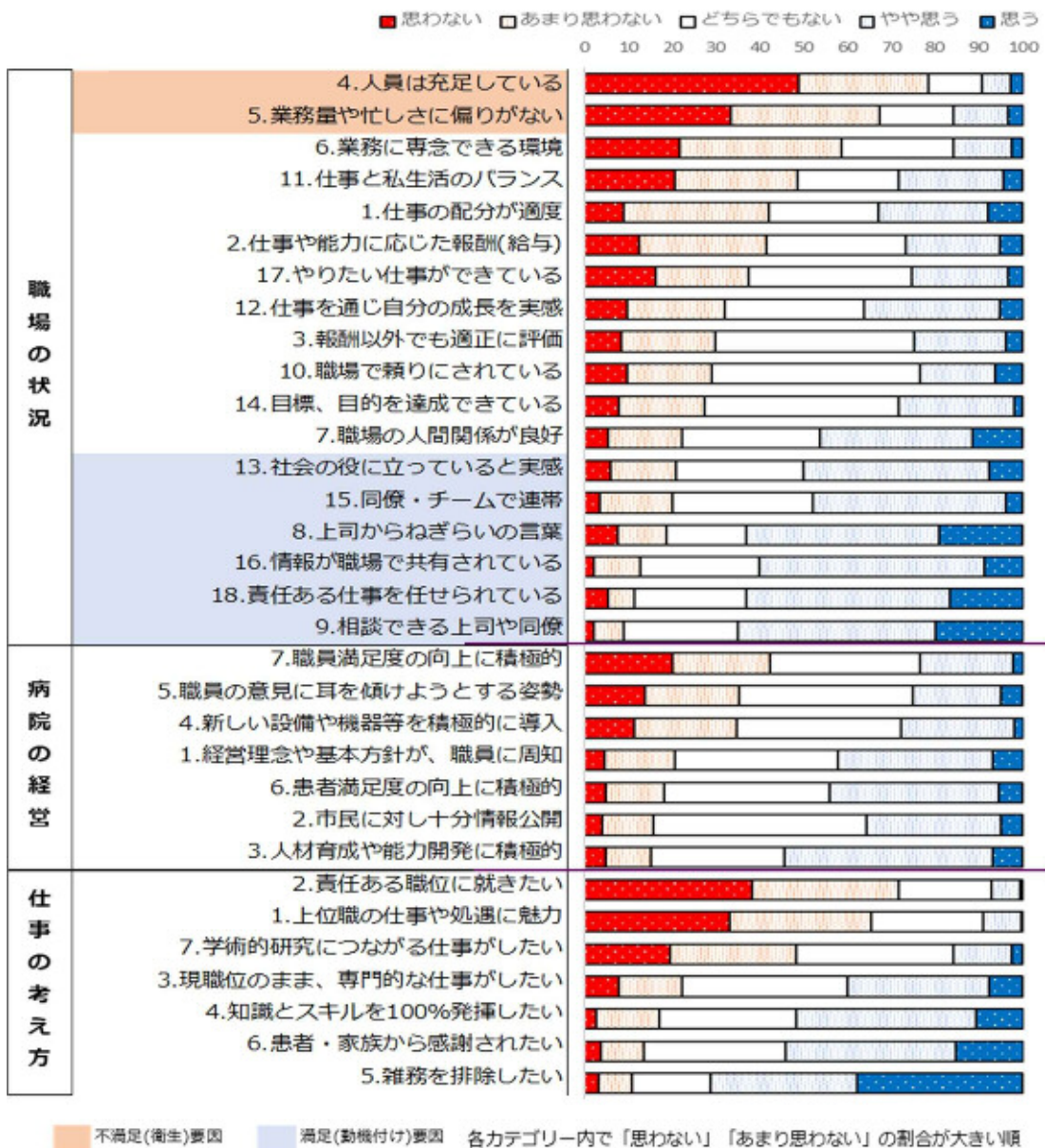
＜各項目と「総合満足度」との相関／「思う」「やや思う」割合の前年比較＞

	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	(33)	0.12	30.3%	7.4%	22.9
	1.仕事の配分が適度	(33)	0.10	63.6%	63.0%	0.6
	17.やりたい仕事ができている	(33)	0.28	60.6%	59.3%	1.3
	4.人員は充足している	(33)	0.24	54.5%	19.2%	35.3
	2.仕事や能力に応じた報酬(給与)	(33)	0.25	63.6%	53.8%	9.8
	14.目標、目的を達成できている	(33)	0.45	45.5%	66.7%	-21.2
	3.報酬以外でも適正に評価	(33)	0.68	57.6%	50.0%	7.6
	6.業務に専念できる環境	(33)	0.42	63.6%	37.0%	26.6
	12.仕事を通じ自分の成長を実感	(33)	0.77	60.6%	63.0%	-2.4
	7.職場の人間関係が良好	(33)	0.59	63.6%	77.8%	-14.2
	11.仕事と私生活のバランス	(33)	0.52	69.7%	63.0%	6.7
	16.情報が職場で共有されている	(33)	0.21	66.7%	77.8%	-11.1
	8.上司からねぎらいの言葉	(33)	0.56	81.8%	74.1%	7.7
	10.職場で頼りにされている	(33)	0.48	63.6%	74.1%	-10.5
	13.社会の役に立っていると実感	(33)	0.39	66.7%	81.5%	-14.8
	18.責任ある仕事を任せられている	(33)	0.56	72.7%	81.5%	-8.8
	15.同僚・チームで連帯	(33)	0.40	60.6%	85.2%	-24.6
	9.相談できる上司や同僚	(33)	0.57	87.9%	81.5%	6.4
病院の 経営	3.人材育成や能力開発に積極的	(33)	0.69	39.4%	44.4%	-5.0
	7.職員満足度の向上に積極的	(33)	0.64	39.4%	29.6%	9.8
	4.新しい設備や機器等を積極的に導入	(33)	0.43	42.4%	44.4%	-2.0
	2.市民に対し十分情報公開	(33)	0.63	39.4%	40.7%	-1.3
	1.経営理念や基本方針が、職員に周知	(33)	0.40	57.6%	44.4%	13.2
	5.職員の意見に耳を傾けようとする姿勢	(33)	0.62	51.5%	37.0%	14.5
6.患者満足度の向上に積極的	(33)	0.64	63.6%	50.0%	13.6	
仕事の 考え方	1.上位職の仕事や処遇に魅力	(33)	0.35	33.3%	25.9%	7.4
	2.責任ある職位に就きたい	(33)	0.27	39.4%	37.0%	2.4
	5.雑務を排除したい	(33)	0.02	75.8%	63.0%	12.8
	3.現職位のまま、専門的な仕事がしたい	(33)	0.15	57.6%	55.6%	2.0
	7.学術的研究につながる仕事がしたい	(33)	0.00	45.5%	55.6%	-10.1
	4.知識とスキルを100%発揮したい	(33)	0.43	75.8%	81.5%	-5.7
6.患者・家族から感謝されたい	(33)	0.47	81.8%	74.1%	7.7	

② 看護師

- 「人員は充足」について「思わない+あまり思わない」割合が約8割にのぼり、昨年からスコアも低下している。また、「忙しさに偏りなし」も7割近くが不充足としており両者に関連すると思われる「業務に専念できる」「仕事と私生活のバランス」等も評価が低い状況。看護師の場合「人員は充足」「忙しさに偏りなし」の低評価が職場満足度上昇の重しになっていることは明らかで、まずはこの2項目の不満解消が最優先課題となろう。
- 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)

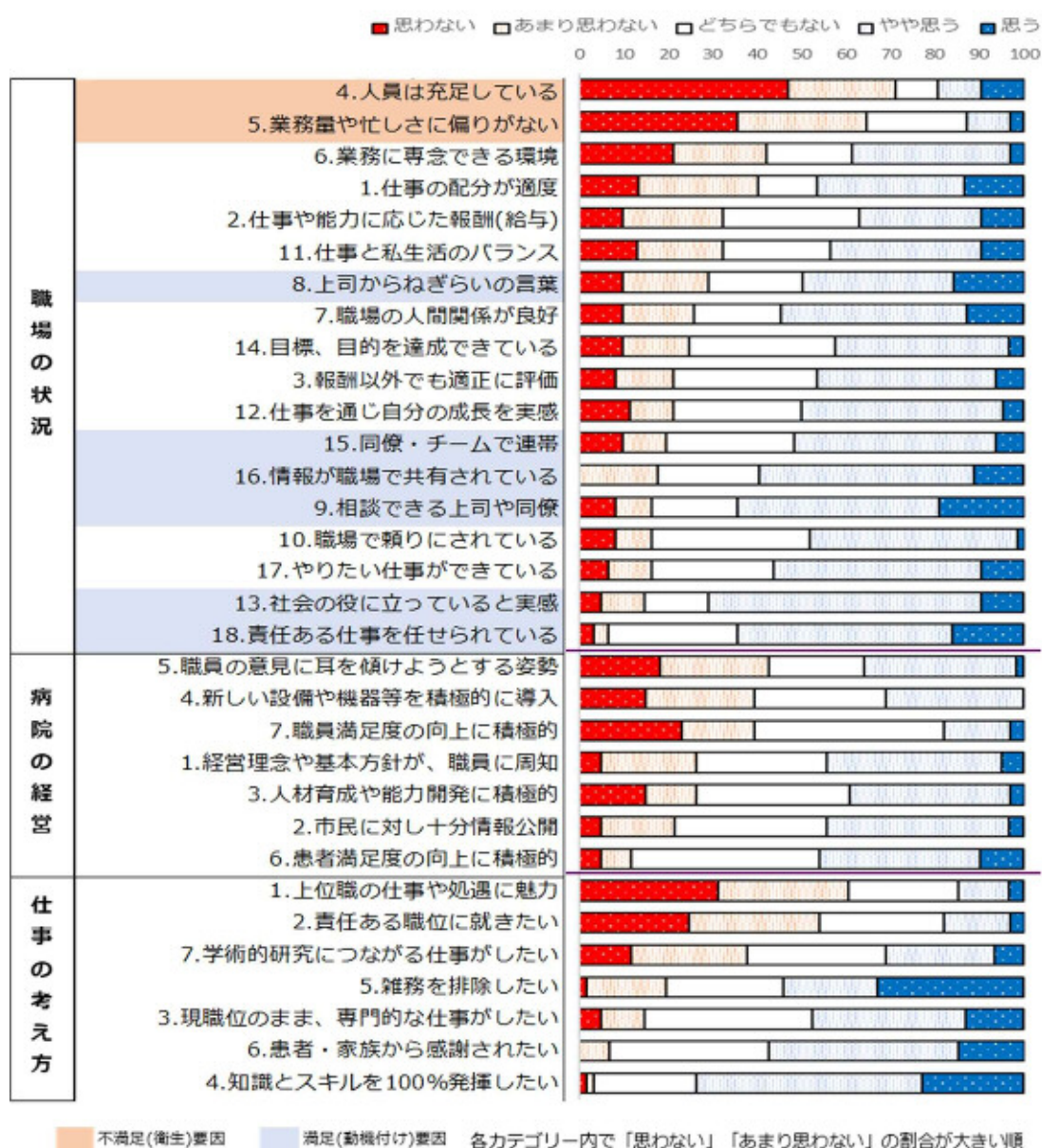
<各項目と「総合満足度」との相関／「思う」「やや思う」割合の前年比較>

	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	(203)	0.31	9.4%	16.6%	-7.2
	5.業務量や忙しさに偏りが無い	(202)	0.27	15.8%	15.8%	0.0
	6.業務に専念できる環境	(203)	0.49	15.8%	23.2%	-7.4
	11.仕事と私生活のバランス	(204)	0.41	28.4%	29.6%	-1.2
	1.仕事の配分が適度	(204)	0.45	32.8%	32.4%	0.4
	2.仕事や能力に応じた報酬(給与)	(203)	0.43	26.6%	24.4%	2.2
	17.やりたい仕事ができている	(204)	0.49	25.5%	30.1%	-4.6
	12.仕事を通じ自分の成長を実感	(204)	0.35	36.3%	35.2%	1.1
	3.報酬以外でも適正に評価	(202)	0.38	24.8%	25.2%	-0.4
	10.職場で頼りにされている	(204)	0.22	23.5%	30.5%	-7.0
	14.目標、目的を達成できている	(204)	0.32	28.4%	32.0%	-3.6
	7.職場の人間関係が良好	(203)	0.44	46.3%	51.4%	-5.1
	13.社会の役に立っていると実感	(203)	0.25	50.2%	47.0%	3.2
	15.同僚・チームで連帯	(204)	0.45	48.0%	48.0%	0.0
	8.上司からねぎらいの言葉	(204)	0.38	63.2%	58.3%	4.9
	16.情報が職場で共有されている	(204)	0.33	60.3%	62.8%	-2.5
	18.責任ある仕事を任せられている	(204)	0.11	63.2%	63.6%	-0.4
	9.相談できる上司や同僚	(204)	0.42	65.2%	65.2%	0.0
病院の 経営	7.職員満足度の向上に積極的	(204)	0.46	23.5%	22.3%	1.2
	5.職員の意見に耳を傾けようとする姿勢	(204)	0.41	25.0%	26.3%	-1.3
	4.新しい設備や機器等を積極的に導入	(204)	0.27	27.9%	31.2%	-3.3
	1.経営理念や基本方針が、職員に周知	(204)	0.26	42.2%	42.1%	0.1
	6.患者満足度の向上に積極的	(204)	0.27	44.1%	38.9%	5.2
	2.市民に対し十分情報公開	(204)	0.21	35.8%	40.1%	-4.3
	3.人材育成や能力開発に積極的	(204)	0.38	54.4%	55.5%	-1.1
仕事の 考え方	2.責任ある職位に就きたい	(194)	0.28	7.2%	7.7%	-0.5
	1.上位職の仕事や処遇に魅力	(194)	0.29	9.3%	5.7%	3.6
	7.学術的研究につながる仕事をしたい	(195)	0.08	15.9%	13.0%	2.9
	3.現職位のまま、専門的な仕事をしたい	(195)	0.16	40.0%	36.0%	4.0
	4.知識とスキルを100%発揮したい	(195)	0.17	51.8%	39.7%	12.1
	6.患者・家族から感謝されたい	(194)	-0.01	54.1%	48.4%	5.7
5.雑務を排除したい	(195)	-0.23	71.3%	65.2%	6.1	

③ 医療技術職員

































- 職場の状況に関しては、昨年よりスコアが上昇している項目も多い中、「人員は充足」は昨年より評価が下がり「思わない+あまり思わない」割合が7割を超えている。また「忙しさに偏りなし」も不充足割合が6割を超えている。医療技術職員ではこの2項目の低評価が突出しており、改善の優先度が高い。
- 両者への不満がある程度解消されてくれば「業務に専念できる」「仕事の配分が適度」の評価もおおのずと改善されてこよう。その上で、総合満足度と相関の高い「職場の人間関係」「やりたい仕事ができる」等の評価を向上させていくことが望ましい。

<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)

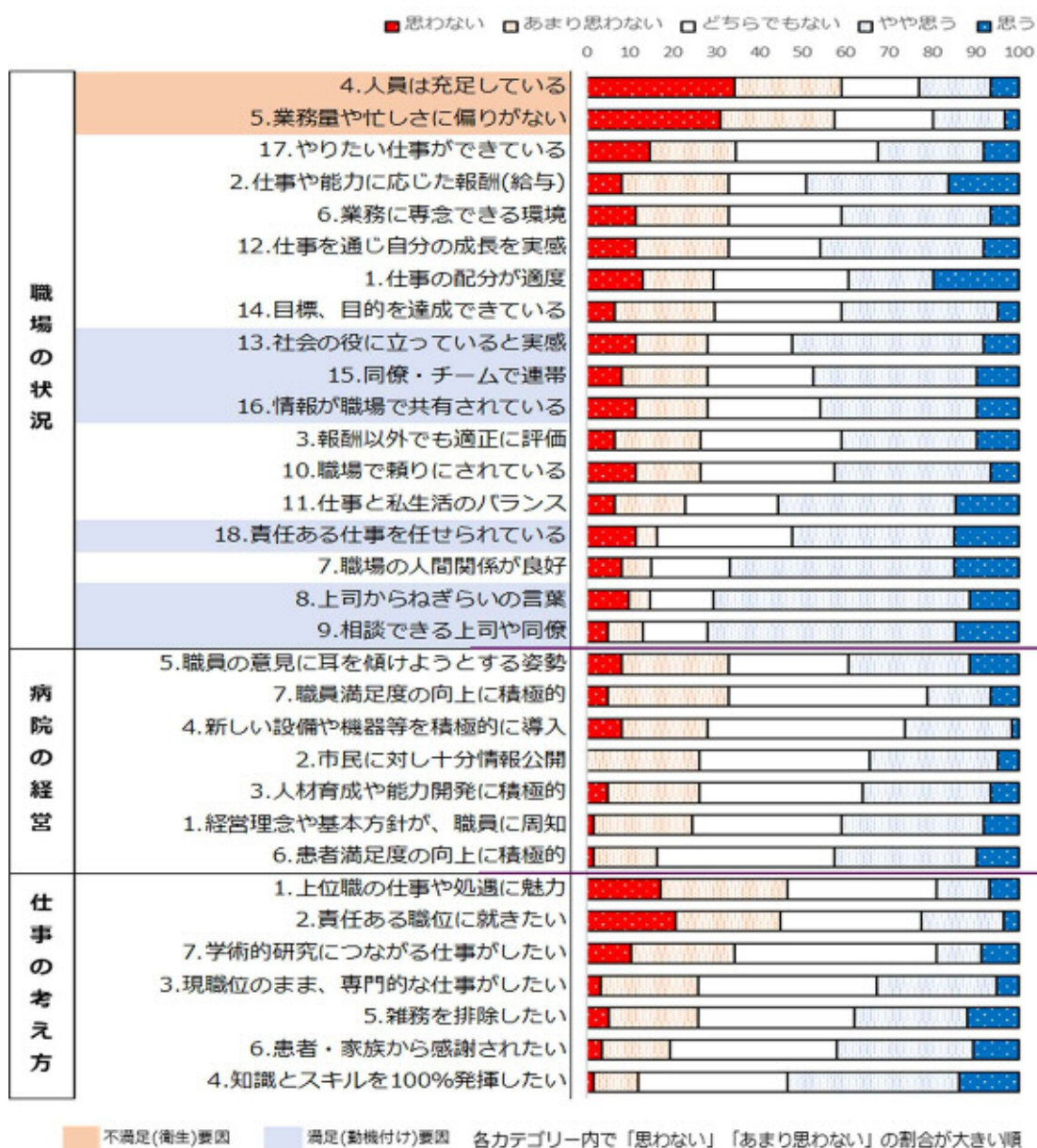
<各項目と「総合満足度」との相関／「思う」「やや思う」割合の前年比較>

	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	4.人員は充足している	(62)	 0.28	19.4%	27.6%	-8.2
	5.業務量や忙しさに偏りが無い	(62)	 0.20	12.9%	14.5%	-1.6
	6.業務に専念できる環境	(62)	 0.52	38.7%	43.4%	-4.7
	1.仕事の配分が適度	(60)	 0.58	46.7%	40.8%	5.9
	2.仕事や能力に応じた報酬(給与)	(62)	 0.62	37.1%	38.2%	-1.1
	11.仕事と私生活のバランス	(62)	 0.57	43.5%	46.1%	-2.6
	8.上司からねぎらいの言葉	(62)	 0.53	50.0%	48.7%	1.3
	7.職場の人間関係が良好	(62)	 0.76	54.8%	50.0%	4.8
	14.目標、目的を達成できている	(61)	 0.54	42.6%	34.2%	8.4
	3.報酬以外でも適正に評価	(62)	 0.50	46.8%	32.0%	14.8
	12.仕事を通じ自分の成長を実感	(62)	 0.65	50.0%	50.0%	0.0
	15.同僚・チームで連帯	(62)	 0.57	51.6%	46.1%	5.5
	16.情報が職場で共有されている	(62)	 0.55	59.7%	55.3%	4.4
	9.相談できる上司や同僚	(62)	 0.62	64.5%	64.5%	0.0
	10.職場で頼りにされている	(62)	 0.24	48.4%	37.3%	11.1
	17.やりたい仕事ができている	(62)	 0.77	56.5%	44.7%	11.8
	13.社会の役に立っていると実感	(62)	 0.56	71.0%	56.6%	14.4
	18.責任ある仕事を任せられている	(62)	 0.46	64.5%	59.2%	5.3
病院の 経営	5.職員の意見に耳を傾けようとする姿勢	(61)	 0.56	36.1%	34.2%	1.9
	4.新しい設備や機器等を積極的に導入	(61)	 0.38	31.1%	31.6%	-0.5
	7.職員満足度の向上に積極的	(61)	 0.59	18.0%	26.3%	-8.3
	1.経営理念や基本方針が、職員に周知	(61)	 0.24	44.3%	47.4%	-3.1
	3.人材育成や能力開発に積極的	(61)	 0.39	39.3%	35.5%	3.8
	2.市民に対し十分情報公開	(61)	 0.22	44.3%	32.9%	11.4
	6.患者満足度の向上に積極的	(61)	 0.30	45.9%	42.1%	3.8
仕事の 考え方	1.上位職の仕事や処遇に魅力	(61)	 0.24	14.8%	18.4%	-3.6
	2.責任ある職位に就きたい	(61)	 0.09	18.0%	21.1%	-3.1
	7.学術的研究につながる仕事をしたい	(61)	 0.01	31.1%	30.3%	0.8
	5.雑務を排除したい	(61)	 -0.25	54.1%	48.7%	5.4
	3.現職位のまま、専門的な仕事をしたい	(61)	 0.44	47.5%	40.8%	6.7
	6.患者・家族から感謝されたい	(61)	 0.09	57.4%	57.9%	-0.5
	4.知識とスキルを100%発揮したい	(61)	 0.15	73.8%	69.7%	4.1

④ 事務職員

- 事務職員は、昨年から総合満足度が低下しているが、職場状況に関する個別項目では「人員は充足」の評価が昨年から大幅に下がり、「忙しさに偏りなし」とともに「思わない+あまり思わない」割合が6割近くとなっている。
- 他には「やりたい仕事ができる」「業務に専念できる」で昨年よりスコアが大きく落ちているが、これらは総合満足度との相関も高めであり、「人員は充足」「忙しさに偏りなし」の不満足要因の改善と合わせて評価を上げていきたい。

<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	4.人員は充足している	(61)		0.33	23.0%	44.3%	-21.3
	5.業務量や忙しさに偏りが無い	(61)		0.41	19.7%	24.6%	-4.9
	17.やりたい仕事ができている	(61)		0.69	32.8%	45.9%	-13.1
	2.仕事や能力に応じた報酬(給与)	(61)		0.44	49.2%	42.6%	6.6
	6.業務に専念できる環境	(61)		0.56	41.0%	53.3%	-12.3
	12.仕事を通じ自分の成長を実感	(61)		0.57	45.9%	49.2%	-3.3
	1.仕事の配分が適度	(61)		0.46	39.3%	46.7%	-7.4
	14.目標、目的を達成できている	(61)		0.57	41.0%	47.5%	-6.5
	13.社会の役に立っていると実感	(61)		0.58	52.5%	41.0%	11.5
	15.同僚・チームで連帯	(61)		0.67	47.5%	52.5%	-5.0
	16.情報が職場で共有されている	(61)		0.50	45.9%	49.2%	-3.3
	3.報酬以外でも適正に評価	(61)		0.59	41.0%	39.3%	1.7
	10.職場で頼りにされている	(61)		0.63	42.6%	45.9%	-3.3
	11.仕事と私生活のバランス	(61)		0.52	55.7%	60.7%	-5.0
	18.責任ある仕事を任せられている	(61)		0.38	52.5%	57.4%	-4.9
	7.職場の人間関係が良好	(60)		0.68	66.7%	60.7%	6.0
8.上司からねぎらいの言葉	(61)		0.46	70.5%	60.7%	9.8	
9.相談できる上司や同僚	(61)		0.55	72.1%	73.8%	-1.7	
病院 の 経 営	5.職員の意見に耳を傾けようとする姿勢	(61)		0.61	39.3%	39.3%	0.0
	7.職員満足度の向上に積極的	(61)		0.50	21.3%	34.4%	-13.1
	4.新しい設備や機器等を積極的に導入	(61)		0.48	26.2%	35.0%	-8.8
	2.市民に対し十分情報公開	(61)		0.40	34.4%	34.4%	0.0
	3.人材育成や能力開発に積極的	(61)		0.51	36.1%	42.6%	-6.5
	1.経営理念や基本方針が、職員に周知	(61)		0.41	41.0%	34.4%	6.6
仕 事 の 考 え 方	6.患者満足度の向上に積極的	(61)		0.41	42.6%	47.5%	-4.9
	1.上位職の仕事や処遇に魅力	(58)		0.22	19.0%	13.1%	5.9
	2.責任ある職位に就きたい	(58)		-0.04	22.4%	11.5%	10.9
	7.学術的研究につながる仕事をしたい	(58)		-0.15	19.0%	18.3%	0.7
	3.現職位のまま、専門的な仕事をしたい	(58)		-0.09	32.8%	36.1%	-3.3
	5.雑務を排除したい	(58)		-0.39	37.9%	30.0%	7.9
	6.患者・家族から感謝されたい	(57)		0.07	42.1%	43.3%	-1.2
4.知識とスキルを100%発揮したい	(58)		-0.13	53.4%	54.1%	-0.7	

3. 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: 32%)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: 52%)、経営参画意向(思う+やや思う: 22%)に関しては昨年よりスコアが少し上昇している。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39%であった。
- 総合満足度については、看護師の「満足+やや満足」割合(23%)が全体平均より10ポイント近く低い状況が続いている。年代別では40代、他に常勤、病棟勤務の職員で満足度が低い。

<職種別評価>

① 看護師

- 総合満足度(23%)、仕事のやりがい(46%)、経営参画意向(17%)とも、全職種の中で最も評価が低く、職員全体の満足度向上の重しとなっている。
- 仕事のストレス状況は、ある(43%)、ややある(45%)で、要因としては「仕事の量」と答えた人が5割以上で最も多い。
- 離職意向の程度は、辞めたいといつも思う(28%)、ときどき思う(51%)で、理由としては「人手不足」が6割を超え、他の項目よりも圧倒的に多い。
- 職場の状況に関しては、ほぼ全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」は約8割が不充足としており、昨年から評価も下がっている。また「忙しさに偏りなし」も7割近く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い“不満足要因”と考えられ、その不充足状況がある程度解消されなければ、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」は、看護師におけるストレスや離職意向の圧倒的な要因でもあり、その改善により「業務に専念できる」「仕事と私生活のバランス」等の評価もおのずと上がってくると思われるが、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(61%)、仕事のやりがい(70%)、経営参画意向(52%)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(36%)で、要因としては「仕事の質」と答えた割合が4割を超える。
- 離職意向は、辞めたいと思う(6%)、ときどき思う(18%)で、理由としては「賃金が安い」「仕事の達成感がない」「当直や夜勤が辛い」等。
- 医師の満足度は高めで、現状では「忙しさに偏りなし」以外に目立った不充足項目は見当たらないが、「報酬以外の適正評価」「自分の成長を実感」等の評価が高まれば、さらなる職場満足度の向上につながると思われる。

③ 医療技術職員

- 総合満足度(38%)は昨年より8ポイント下がっているが、仕事のやりがい(64%)、経営参画意向(27%)はいずれも昨年より評価が上昇している。
- ストレス状況は、ある(33%)、ややある(36%)で、要因としては「職場の人間関係」を挙げる人が他職種よりもやや多い。
- 離職意向に関しては、いつも思う(16%)、ときどき思う(46%)で、理由としては「人手不足」「休暇が取れない」等。
- 職場の状況に関して昨年より評価が上がっている項目が多い中で「人員は充足」のスコアが低下し、「忙しさに偏りなし」とともに低評価が目立つようになった。また、ストレス要因や総合満足度との相関をみると「職場の人間関係」についても評価を改善していきたい。

④ 事務職員

- 総合満足度(37%)と仕事のやりがい(47%)で昨年よりスコアが低下しているが、経営参画意向(21%)は評価が上がっている。
- 仕事のストレス状況は、ある(29%)、ややある(43%)で、要因としては「雇用の安定性」を挙げる人が他職種より多い。
- 離職意向は、いつも思う(12%)、ときどき思う(48%)で、理由としては「賃金が安い」「人手不足」「職場の人間関係」等。
- 「人員は充足」の評価が昨年より大きく下がり、「忙しさに偏りなし」とともに6割近くが不充足と感じている。他には「やりたい仕事ができる」「業務に専念できる」についても昨年より充足度がかなり落ちているが、「人員は充足」「忙しさに偏りなし」の改善と合わせて評価を上げていくことが総合満足度の向上にも結びつこう。

(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。

看護師	<自由コメント例>
	<p><好意的コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・病棟内での人間関係は良好だと感じる。 ・緊張感のある仕事だからこそ笑顔で仕事をしたい。 <p><非好意的コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜勤の看護師を増やしてほしい。 ・人手不足により患者サービスが低下。 ・前年度の実績や数で見るとはならず、現状を知ってほしい。 ・自分の仕事に専念できない。雑務が多い。 ・配置替えの希望が通らない。年休が自由に消化できない。 ・中堅層がやりがいを持って仕事できる環境ではないと思う。 ・ベテランの扱いが酷いと感じるようになった。 ・仕事量に対する賃金が、他の病院と比べても安すぎる。 ・サービス残業はないと説明を受けて入職したが、実際はサービス残業ばかり。 ・残業をしているのに残業申請しづらい環境。 ・病欠による年休利用はやむをえないが、年休取得にバラつきがある。 ・有休を取れない分、お金で買い取ってほしい。
	<p style="text-align: center;"><改善に向けて></p> <p>◆看護師では、特に30歳未満の層で満足度が低かったり離職意向が高かったりしたが、今度は若手優遇などへの反発もあってか40～50代中堅層の不満が高まっているように見受けられる。時短・パート勤務者の時間外フォローや夜勤の増加などの負担を軽減できるよう、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希望も聞きながらスタッフ補充を進めていきたい。さらに、看護助手や事務職員へのタスクシフティングや本来の看護以外で慣例的な業務をやめていく等、看護師が患者ケアに専念できる環境づくりを進められれば、看護師本人だけでなく患者満足度の向上にもつながろう。</p>
<自由コメント例>	
医師	<p><好意的コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・全ての職員が明るく生き生きと働いて、輝ける職場になってほしい。 <p><非好意的コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・医師の業務上の問題点や不満などは医師個人の問題とみなされがち。 ・問題患者に介入するガイドラインや個々への介入をしっかりとしてほしい。 ・超過勤務の明細が示されない(どれだけ超勤して、どれだけ支払われているかが不明確)。 ・特に医師に、井田病院で働いていることに誇りが無いと感じる。 ・当直は日中～翌日通常業務(約32時間)を続けることになり、体力的に負担。 ・評価を記載する書類は提出しているが、周囲からどの程度の評価を受けているか知らないまま仕事をしている。
	<p style="text-align: center;"><改善に向けて></p> <p>◆病院全体あるいは他職種連携に関わる課題については医師個人ではなく部門として対応できるよう求める声が挙がっている。なお、医師は「当直や夜勤が辛い」を離職意向の理由とする人が多いが、特に当直・夜勤明けは周囲も医師の体調面に配慮しながら診療対応を求めるようにしたい。また、今後の目標設定につながる評価フィードバックがなされれば、職場満足度の向上にも結び付くモチベーションUPになると思われる。</p>
	<自由コメント例>

医療 技術職員	<自由コメント例>
	<p><非好意的コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・慢性的な人手不足が原因で仕事の質が落ちている。 ・退職者の補填がないまま業務量ほぼそのまま、対策や方針を職員に明示しない ・出勤簿や休暇届の方法がアナログで煩わしい。できればデジタルにしてほしい。 ・年功序列の昇進制度ではなく、試験を取り入れてほしい。 ・職場環境の閉塞感が非常に強いので、もっと積極的に異動を行うべき。 ・科内の上司間の仲が悪く、暗澹たる雰囲気漂っている。 ・他職種(看護部)との関係性が悪く、ストレスで仕事を辞めたいと感じる。 ・経営意識を全職員に持たせるイベントを何か開催できないか。 ・シューズや制服の新しいものが欲しい。 ・毎年行うこのアンケートの結果が少しも反映されていないと感じる。集計したアンケート結果についての討論などされないのであれば、アンケートを行うだけ時間も労力もムダだと思う。
	<p style="text-align: center;"><改善に向けて></p> <p>◆医療技術職員では人間関係が課題であったが、さらに人員の不足感が高まっている。職場の閉塞感が強い上に人手不足で殺伐とした環境下ではモラル向上は難しいので、組織の風通しをよくする人事異動や昇進制度が求められよう。ただ、部内の人間関係だけでなく一部でチーム医療の難しさを訴える声もある。</p> <p>◆「毎年アンケートを実施しても結果が少しも反映されない」といった意見も毎回見受けられる。今回、アンケートの回収数が昨年に比べ減っているが、職員アンケートが無意味と感じられないよう、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>
<自由コメント例>	
事務職員	<p><好意的コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・仕事にはやりがいも感じている。雰囲気もよいので救われている。 <p><非好意的コメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・適正な人員配置をお願いしたい(一定の職種に偏りすぎないように)。 ・他局から来た職員に対する研修もなく、職場内での人材育成が全くない。 ・時間外勤務が当たり前で、働き方改革(定時退社日、ワークライフバランスデー等)が実施されていない。 ・紙での処理が多すぎる。電子化が著しく低い。 ・特に非正規は給与も低く待遇も不安定なため、将来の備えとして副業を許可してほしい。 ・どの部署でも人員不足だが、定数が決まっていて解決に至らない。定数を見直していかねればならないのでは？
	<改善に向けて>
	<p>◆人手不足に関しては、各部署の定数や人員配置の偏りに疑問の声もある。また、事務職員では「雇用の安定性」がストレス要因として多く挙げられているが、仕事にやりがいを感じている職員は少なくないので、病院事務職としてのキャリアプランを描けるような教育・研修機会を提供できれば職場満足度の向上につながると思われる。</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																		