

平成30年度 職員満足度調査結果

ふくの若葉病院
業務改善委員会

1. 職員満足度調査の目的

病院が提供する医療の質は「職員に質によって決まる」といわれている。職員が意欲をもって働ける職場づくりは、病院経営の最重要課題である。職員満足度調査を行う目的は、職員の意見や要望を把握し、改善活動を行い、魅力ある職場づくりを目指すことにある。

2. 調査方法

職員満足度調査用紙：株式会社ケアレビューのものを利用

質問項目：27設問（総合評価2項目、勤務意欲9項目、組織制度12項目、社会性4項目）

回収率：96%

有効回答率：91%（89名の回答のうち無効回答4名） 85名のデータを基に分析を行った。

調査期間：平成30年4月17日～5月2日

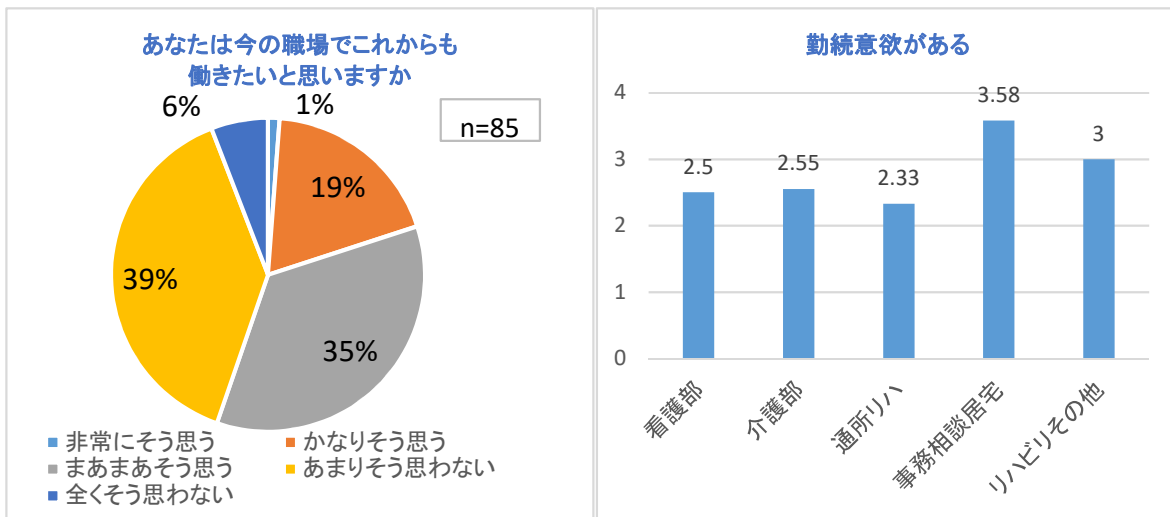
回答は5段階とし、「非常にそう思う」を5、「かなりそう思う」を4、「まあまあそう思う」を3、「あまりそう思わない」を2、「全くそう思わない」を1として標記し、集計した。

3. 評価方法

職員満足度を総合的に判断する設問として、「総合満足度」と呼ばれている2項「勤続への意欲」「職場推奨意向」を最重要視点と考え分析した。また、職員満足度として重要視点と考える項目「仕事のやりがい」や「働きやすい環境」「能力開発」「精神的な不安」の4項目を分析した。なお、「報酬」と「福利厚生」の2項目は分析しなかった。

4. 分析結果

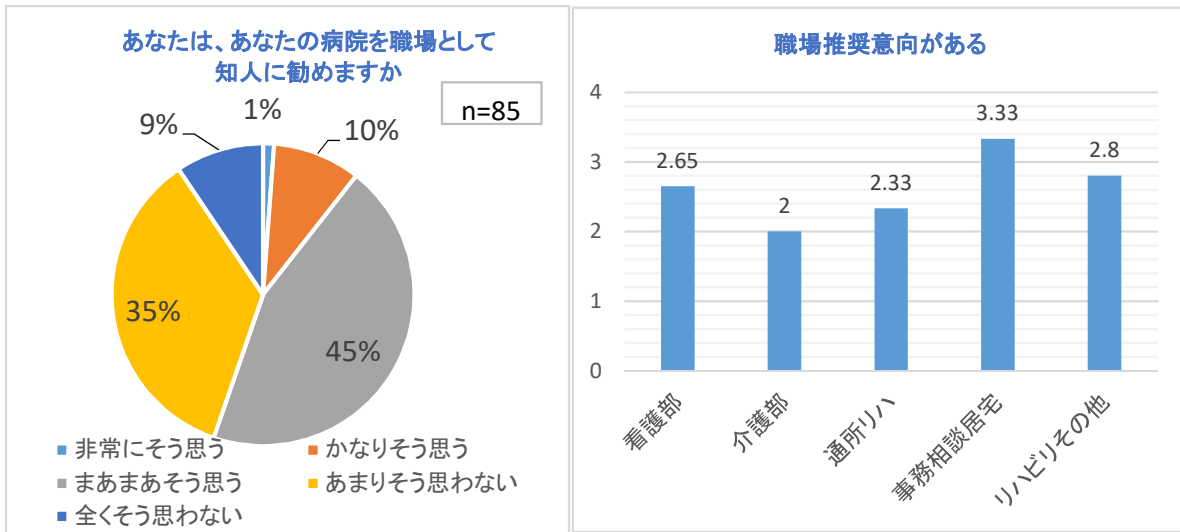
視点1 勤続意欲



勤続意欲のある職員は全体で55%と半数以上、残り45%の職員に離職の懸念がある。職種別では、事務・相談室・居宅が平均3.58と最も勤続意欲が高く、次にリハビリその他で平均3であった。低い部署は通所リハビリで平均2.33であった。カンファレンスなどで話し合い提供しているケア内容や業務整理などを行い、働きやすい職場をつくる必要があると感じる。

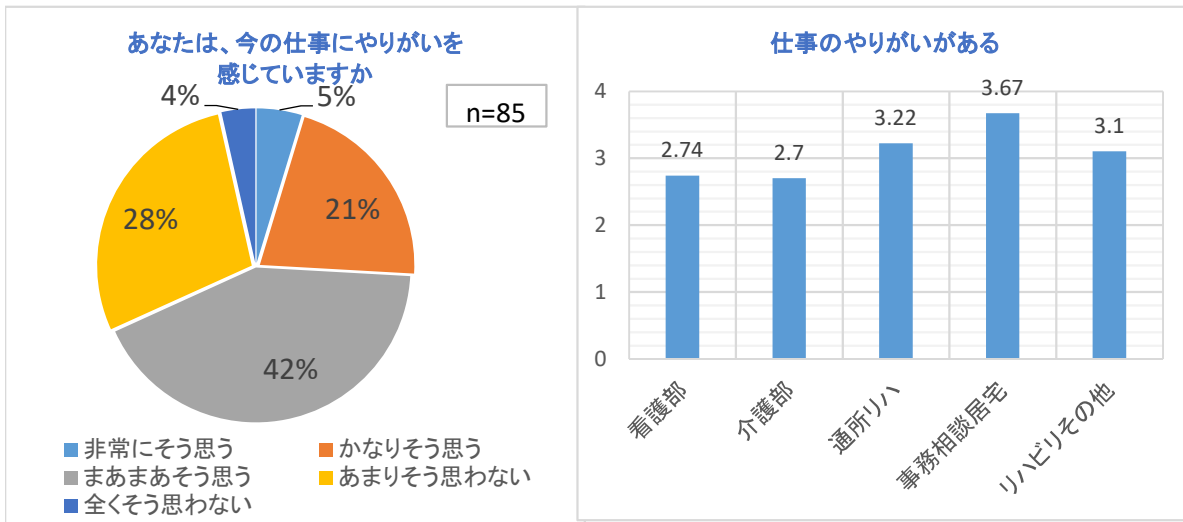
全国的な傾向として、病院のスタッフは「医療」や「患者」に対する思いは強いが、所属する組織へのロイヤルティ（忠誠心）が極めて低いといわれている。全国的に最も勤続意欲が高い病院は63%で、最も低い病院は24%と大きな開きがあり、当院は中間あたりと言えよう。

視点2 職場としての推奨意向



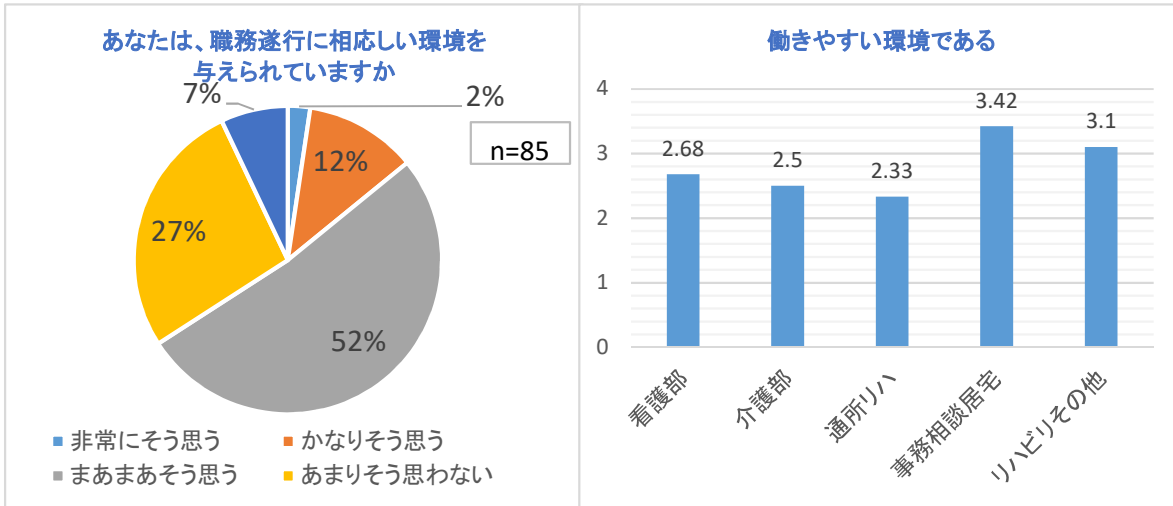
自分の病院を職場として知人に勧めたいと考える職員は全体で56%、残り44%の職員は自分の病院を勧めることを躊躇している。病院推奨意向が高いところは、事務・相談室・居宅で平均3.33と高い。病院推奨意向が低いところは介護部であり、平均2であった。介護職員の思いや考えを聞きながら業務負担や役割遂行など、自律できるよう支援が必要と感じる。一般に、職員満足度調査は患者満足度調査結果よりも病院間の差がはっきりと表れる傾向にあるが、内部事情をよく知る職員が下した評価であり、各病院の「医療の質」を測る上で極めて注目すべき指標と言われている。

視点3 仕事のやりがい



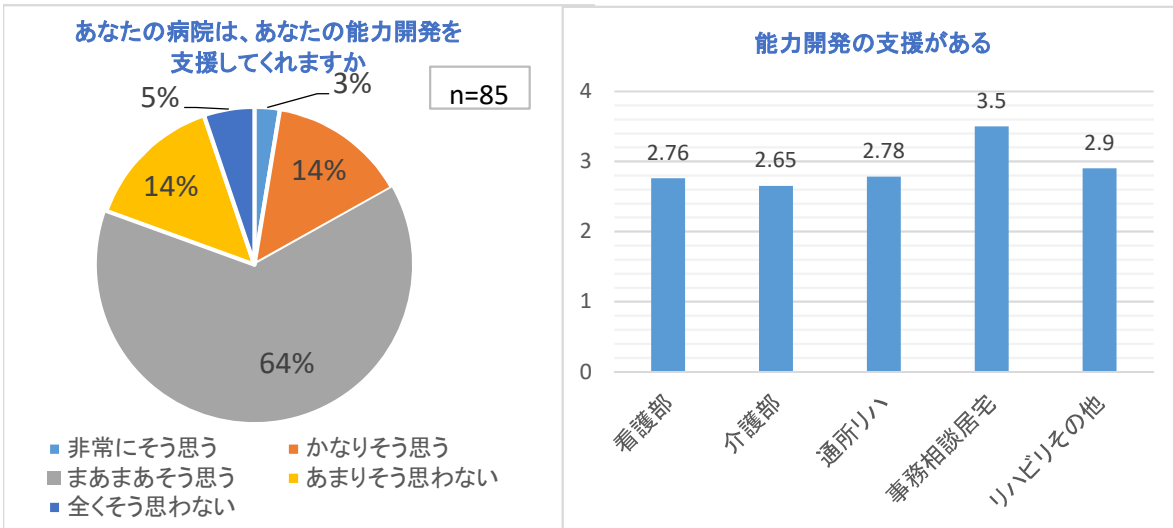
仕事にやりがいを感じている職員全体で68%、約2/3の職員がやりがいをもって就労している。職種別では事務部・相談部・居宅介護部が平均3.67と最も高く、次に通所リハビリ3.22であった。最も低かったところは、介護部で平均2.7、次に看護部2.74であった。通所リハでは、仕事のやりがいが高いが、勤続意欲が低い結果が見られる。業務改善、人的資源も含めて話し合うことが大切と感じる。また、看護職員、介護職員のモチベーションを高める対策が急務とされる。

視点4 働きやすい環境



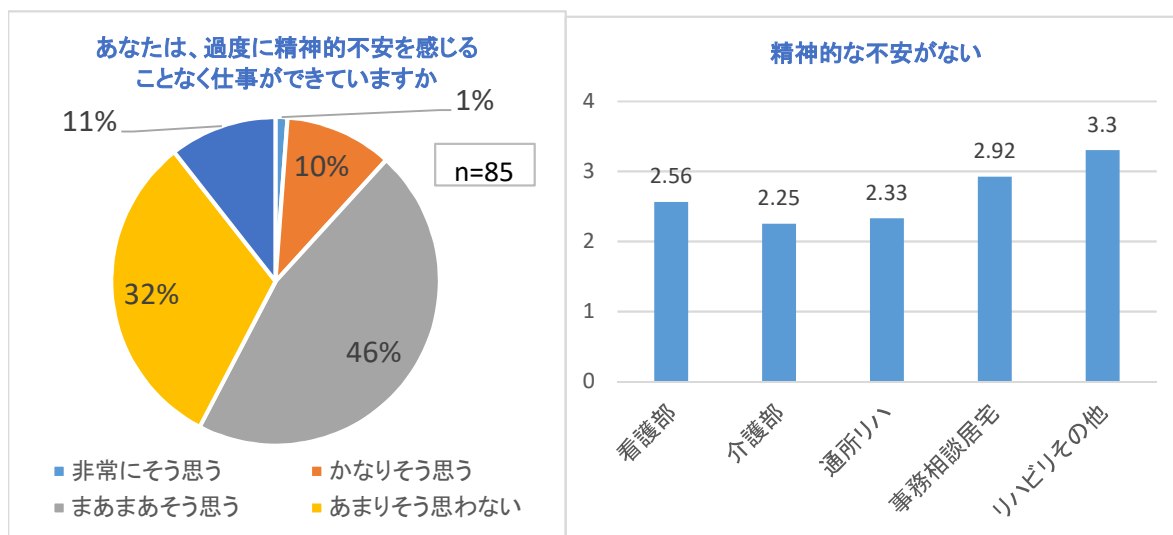
職務遂行に相応しい環境と感じている職員は、全体で66%であった。約1/3の職員が相応しくないと感じている。職種別では、最も高いところは事務・相談部・居宅で平均3.42で、最も低いところは通所リハビリで平均2.33であった。通所リハビリの設備、広さ、入浴設備（特浴がない）などの労働環境の不自由さがあると考えられる。通所リハビリにおいては、労働環境について話し合い、問題点を整理し改善を図ることが職員のモチベーションに繋がると感じる。

視点5 能力開発



この病院は能力開発の支援をしてくれると感じている職員が、全体で81%であった。職種別では、最も高いところは事務・相談部・居宅で平均3.5であった。最も低いところは介護部で平均2.65であった。次に看護部は2.76、通所リハビリは2.78であった。看護部・介護部では、個人のスキル、資格、強みなどを業務に活かせるような仕組み作りが必要と考えられる。例えば、院内資格認定制度（感染、医療安全、褥瘡ケア、呼吸ケア、緩和ケア、排泄ケア、認知症ケアなど）の導入を検討していくことも必要と考える。

視点6 精神的な不安



過度に精神的な不安を感じることなく仕事ができていると感じている職員は、全体で57%であった。精神的な不安を感じ仕事をしていると感じている職員は、43%であった。職種別では、最も精神的な不安がないと感じているところはリハビリその他で3.3、次に事務・相談部・居宅が2.92であった。精神的な不安があり仕事をしていると感じているところは、介護部で2.25、次に、通所リハビリが2.33であった。管理者は一人ひとりの精神的な不安を聞き、支援していく必要があると感じる。

5. 今後の取り組み

職務満足度調査結果は、各部署や業務改善委員会などで話し合い、改善事項、対策などに取り組むこととする。

6. 今後の課題

今回、初めて職務満足度調査を行った。回収率は96%と高かったが、属性選択欄の無効回答が4人いた。「書いた人を特定しても、病院としてのメリットはない」「個人評価は行わない」など事前に説明したが、躊躇された職員がいたことになる。今後、職務満足度調査をできるだけ意義のあるものにするためには、属性選択項目や設問項目の見直しや選択した理由を選べるようなものを追加したほうがよいと思われる。