

# 2019年度 職務満足度調査報告

7月22日～8月19日まで当院では初めてとなる職員満足度調査を行いました。  
やりがいを感じている人（そう思う、ややそう思う）は53%でした。  
詳細は以下の図をご覧ください。  
より質の高い医療を提供する上で、職員の満足度も継続して調査していこうと  
思います。ご協力ありがとうございました。

対象職員	職員数	回収率
甲府共立病院 甲府共立診療所	552	52%

- 1 はじめに
  - (1) QI（Quality Indicator；質指標）とは
  - (2) 今回の調査の趣旨
- 2 対象と方法
  - (1) 調査期間
  - (2) 調査対象
  - (3) 調査方法
  - (4) 解析方法
- 3 結果
- 4 考察
  - (1) 回答率について
  - (2) 各項目について
  - (3) 今後の課題
- 5 結語

## 1.はじめに

### (1) QIとは

どうすれば質の高い医療を提供できるのでしょうか？そもそも医療の質とは何でしょうか？なにをもって医療の質を表すことができるのでしょうか？細かい解説をするとページがいくらあっても足りないのですが、医療の質を測定する指標としてQI（Quality Indicator；質指標）というものがあります。様々なQIがあり日本では厚生労働省主導のもと多くの医療機関が参加しQIを公開しています。また全日本民医連も独自の指標を作成するなどして、データを集計し質の改善に努力しています。

### (2) 今回の調査の趣旨

2016年度から職員満足度という指標が全日本民医連の新しい指標に採用されました。現時点では任意指標ということで参加病院数は少ないのですが、職員の満足度が高い方が医療の質が上がる、離職が減るといった研究報告もあるそうなので、委員会として調査を行うことにしました。また、同時期に行われたワークライフバランスのアンケート項目にはこの調査の質問項目が入っていませんでしたので独立した調査として行うことにしました。

## 2.対象と方法

### (1) 調査期間

2019年7月22日～8月16日

### (2) 調査対象

甲府共立病院、甲府共立診療所に勤務する職員552人とし、職種や常勤・非常勤などは区別しませんでした。

### (3) 調査方法

Google FormによるWebアンケートを使って行いました。QRコードを作成し、コードをスキャンすることでアンケート回答画面に接続できるよう設定しました。アンケート実施後、QRコードからアクセスできない職員が多いことが判明したため、院内情報系端末にアクセス可能なURLを表示しました。

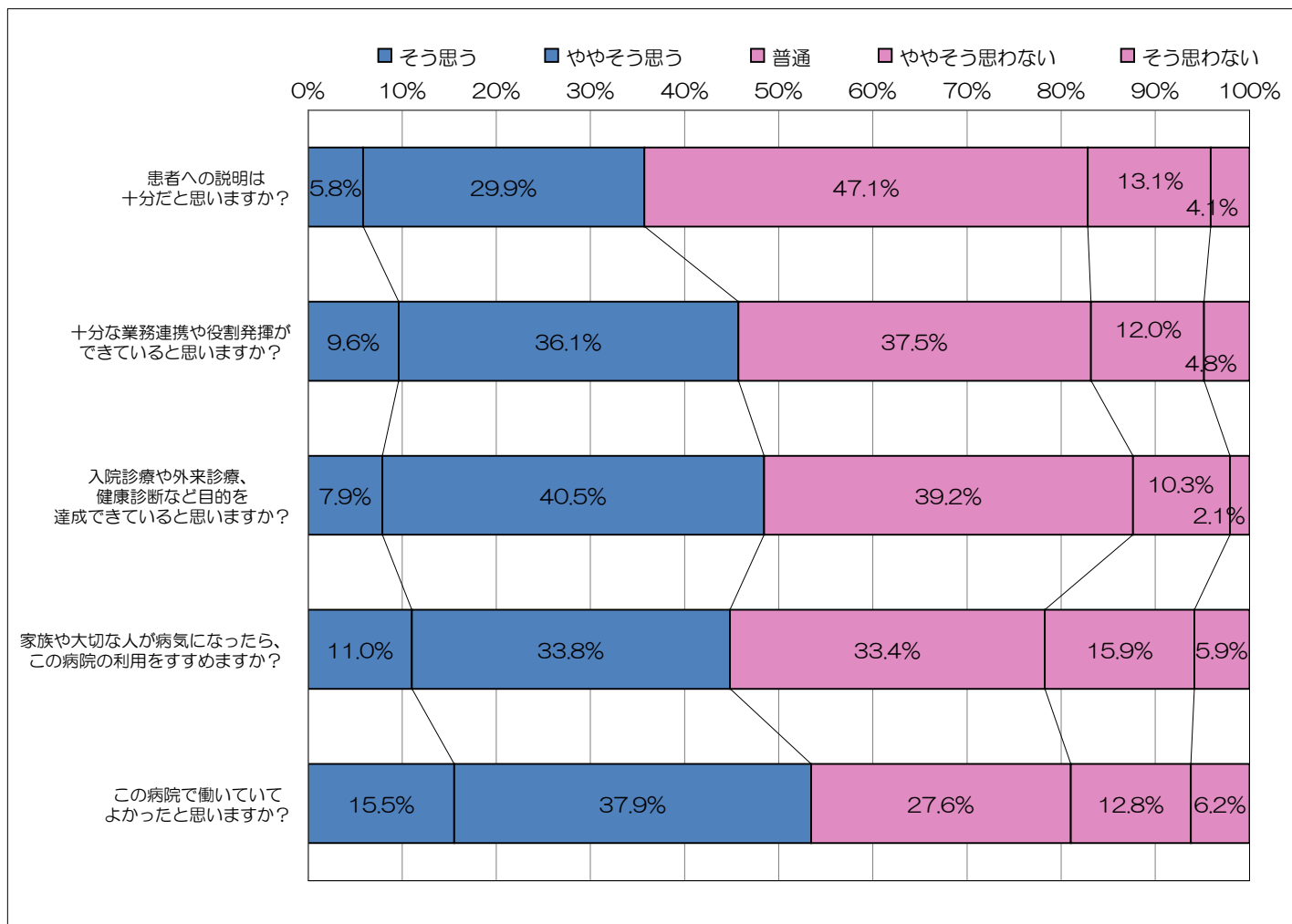
### (4) 解析方法

単純集計を行い、5段階評価のうち、「5.そう思う」と「4.ややそう思う」の割合を算出し全日本民医連の中央値と比較しました。

## 3.結果

有効回答数は291件、回答率は52%でした。「1.患者への説明が十分かどうか」は、5.そう思うと4.ややそう思うと回答したのは104件35.7%でした。同様に、「2.他の職場に対して十分な業務連携や役割発揮ができていますか」は、133件45.7%、「3.患者の目的達成」は141件48.5%、「4.大切な人に自院をすすめるか」は130件 44.7%、「5.やりがいを感じるか」は155件 53.3%でした。

		そう思う	やや そう思う	普通	やや そう思わない	そう思わない
①	患者への説明は十分だと思えますか？	5.8%	29.9%	47.1%	13.1%	4.1%
②	十分な業務連携や役割発揮ができていますか？	9.6%	36.1%	37.5%	12.0%	4.8%
③	入院診療や外来診療、健康診断など目的を達成できていると思えますか？	7.9%	40.5%	39.2%	10.3%	2.1%
④	家族や大切な人が病気になったら、この病院の利用をすすめますか？	11.0%	33.8%	33.4%	15.9%	5.9%
⑤	この病院で働いていてよかったですか？	15.5%	37.9%	27.6%	12.8%	6.2%



## 4. 考察

### (1) 回答率について

2017年全日本民医連参加病院の中央値は84%と本調査の54%に比べると高い値でした。アンケートに参加している職員はそもそも職務に対する満足度や貢献度が高い職員で、調査結果を良くしている可能性もあります。アンケートの信頼性を高める上でも回答率は高めていく必要があります。

### (2) 各項目について

「1.患者への説明」については、比較対象がないですが、他の質問に比べて達成度が35.7%と低い傾向がありました。満足度高めるために重要な項目かもしれません。2.業務連携、役割発揮は独自項目のため比較対象がありません。3～5については概ね全日本民医連の中央値とほぼ同様でした。

### (3) 今後の課題

初回の調査であり、まず実施し速やかに回収することを優先させたためアンケート項目は少なくしました。職種、部門、雇用形態などを調査しなかったこともあり、実際の改善活動に繋げるにはデータ不足とされます。次回からは、実際の改善活動を行う上でどういった因子が必要かを、ワークライフバランス委員会とも議論してからアンケート項目を決めたいと思います。

また患者満足度調査と異なり、今回はQRコードからWebアンケート画面に接続する方法で行いましたが、QRコードを読み込めない事例が見受けられました。まずアンケートの説明文にQRコードを読み込む方法を提示する必要だったと反省しました。同様にスマートフォンからアクセスできない職員向けの代替手法を事前に用意すべきでした。今後の調査ではすべての回答者にとって回答しやすいアンケートにしていこうと思います。

しかしWebアンケートで行ったため、集計作業は調査終了直後に完了し、迅速に調査結果を報告することが可能となりました。

## 5. 結語

職員満足度調査という新しいQIを測定しました。経年的に調査を行い、満足度を上げる取り組みに繋げ、当院の医療の質を上げていこうと思います。