

## 患者満足度・職員満足度調査を受けて

### － 選ばれる病院を目指して－

～生長会府中病院の事例～

生長会府中病院 クオリティ管理センター

部長 野村 真美

大阪薬科大学卒業後総合商社管理薬剤師を経た後、府中病院薬剤部へ入職。

2011年よりクオリティ管理センター兼務。

2013年日本医療機能評価機構主催・医療クオリティ マネジャー養成セミナー受講。

医薬品安全管理者・医療安全管理者を経験。2017年より現職。



#### 【病院基本情報】

住所：〒594-0076 大阪府和泉市肥子町 1-10-17

病床数：380 床

診療科：内科、呼吸器内科、循環器内科、消化器内科、血液内科、糖尿病内科、神経内科、外科、消化器外科、乳腺外科、内視鏡外科、心臓血管外科、整形外科、形成外科、脳神経外科、脳内科、小児科、皮膚科、泌尿器科、産科婦人科、眼科、リハビリテーション科、放射線科、救急科、麻酔科、病理診断科、放射線治療科、腫瘍内科、リウマチ科

外来患者数：827.0 人/日

職員数：1099.8 名（常勤換算）

## 1. 病院概要

府中病院は、大阪府南部和泉市にある380床の一般病院です。

**府中病院** 所在地:大阪府和泉市



診療科目:30科  
一般病床:380床  
回復期リハ病床26床  
ICU・HCU計14床  
含む

7:1入院基本料

大阪府がん診療拠点病院 地域医療支援病院  
日本医療機能評価機構認定病院(H25.11更新)

平均在院日数:12.9日(平成29年度)

病床利用率:94.4%(平成29年度)

職員数:1099.8名(常勤換算値)

7:1 入院基本料を取得、地域支援病院の使命として地域の医療機関との連携強化・救急医療及びがん医療の充実に取り組んでいます。

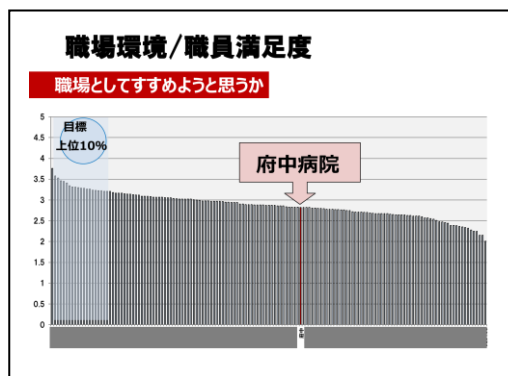
平均在院日数 12.9 日（平成 29 年度）、病床利用率：94.4%（平成 29 年度）と非常に忙しい病院ですが、職員 1099.8 名（常勤換算）が一丸となり、選ばれる病院を目指し日々の課題に取り組んでいます。当院の特徴として、臨床心理士（常勤 1 名・非常勤 1 名）、スピリチュアルカウン

セラール（非常勤2名）、コーチングマネージャー（非常勤1名）医療対話推進者（常勤7名）が在籍していることが挙げられます。

## 2. 調査方法

府中病院では以前より外部機関による「患者満足度調査」及び「職員満足度調査」を行っていましたが、①企業への信頼性 ②ベンチマークの実施 ③データ処理の信頼性 ④安価なことから平成28年度医療機能評価機構による「患者満足度・職員やりがい度調査」試行時より参加することにしました。

アンケートは患者・職員共にWebは利用せず、用紙の配布・回収、職員による代行入力で実施しました。今年3回目の参加になりましたが、大きな混乱もなく終了しています。平成29年度職員満足度は151施設中の中ほどというベンチマークの結果を真摯に受け止めました。



## 3. 職員満足度向上のために

府中病院には患者支援室や患者サービス向上委員会がありますが、職員満足度の改善を行っていく部門は無かったため、病院全体で考え、当部署がサポートを行ったことを発表致します。

平成28年度、「地域を元気にするために重要な府中病院6つの柱」として ①救

急医療、②高度専門医療、③医療安全、④地域貢献、⑤人材育成、⑥職場環境 を掲げ、BSCを作成。「学習と成長の視点」の基本戦略として「プロフェッショナルの育成」「働きやすい職場環境づくり」が制定されました。

安定した企業で高い報酬をもらうという金銭的条件で職員の満足度は向上せず、真の満足は安心感・幸福感・達成感・など精神的な要求を満たすことにあるのではないかと考え、当部署では、非金銭的報酬—ABCDEに着目して活動を開始しました。

### A : Acknowledgement 職員への承認

当法人は平成13年より職員の優れた行動・態度を評価し称えることを目的とした「ベストサービスカード」表彰制度を取り入れています。



ベストサービスカードというのは、日常の業務態度によって患者や職員に誠実に接し安心感や満足感を与えていると判断できたときに「今の良かったよ」「ありがとう」の気持ちを添えて職員に手渡されるカードです。毎年1回、各施設で一番獲得枚数の多い職員が「優秀職員」として表彰され、賞金と優秀職員バッジが授与されます。府中病院では平成24年度よりこの活動を活発化させ、平成29年度より「ベストサービスカード配布率の向上」を病院全体の目標に掲げ、各部署で終礼

時「ベストサービスカードを手渡せるような行動に出会わなかったか？」と一日を振り返る、スタッフの配布状況を可視化する、など各部署が啓発活動を実施しました。また毎月の総配布枚数・評価者を当部署において集計、結果を全部署にフィードバックし意識付けを行いました。

他部署との比較（ベンチマーク）や経年変化を「医療の質 Action」としてポスター掲示も行い活動の見える化にも務めました。

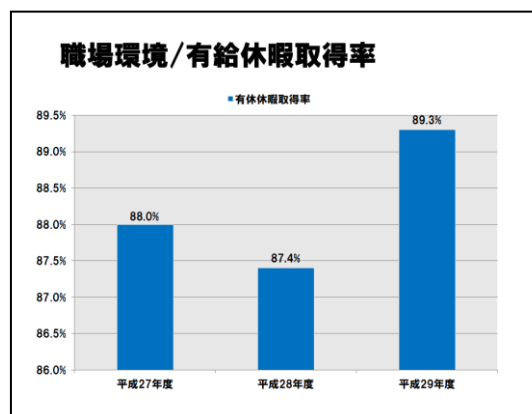


## B : Balance of Work and Life 仕事と生活の調和

病院は日々の業務が患者状況に委ねられることが多く、安全で質の高い医療を行うために自分の時間を割いてしまうことを厭わない傾向が強い職種が多く働いています。

組織が自らワークライフバランスの重

要性に目を向けない限り職場環境改善の方向に進むことは難しいと考え、病院は平成28年度の6つの柱の一つに「職場環境」を制定しました。これをすべての職種で推進するために、ワークライフバランスと職員の健康増進に本気で取り組むことになり、超過勤務時間の削減・有給取得率の向上を目指し医療診療部も含め全部署が目標設定を行いました。No 残業 Day の設定、お誕生日前後の有給休暇使用、連続5日以上休暇の強制取得など、先にワークライフバランスに取り組んでいた看護を参考に各部署がアクションプランを考案し実行しました。



他部署との比較（ベンチマーク）や経年変化を「医療の質 Action」としてポスター掲示も行い活動の見える化にも務めました。

## C : Culture 組織文化（風土）

目標に向かって協力し、達成感を味わうことができるためには強力なイベントが有効ではないかと考え、予てから温めていた企画「オープンホスピタル」を開催することに決めました。職種横断的なプロジェクトチームが立ち上がり、安全性を考慮した子供も大人も楽しめるブースが複数企画・立案されました。オープンホスピタルは組織文化の向上だけでなく、地域に根ざした活動にも繋がる大イベン

トとなりました。「泉大津市立中学校の吹奏楽部」にも応援を頂き平成 29 年度は 36 ブース 1,321 名の来場、平成 30 年度は「和泉市の歯科医師会」「JA いずみの」も協力、34 ブース 1,378 名の来場がありました。法人理念である「地域と職員とともに栄えるチーム」が実践出来たのではないかと考えています。

**地域貢献/オープンホスピタル 34ブース**

**府中病院オープンホスピタル 2018**

**10月21日(日) 11時開場**

第1部 11時30分～12時00分  
第2部 12時00分～16時00分

- ドクターと一緒に！内視鏡体験
- ドクターと一緒に！心臓カテーテル体験
- 看護を体験してみよう！
- 医師師つてこんなお仕事！  
～お薬子を使って楽しく体験～
- 超音波（エコー）って何？超音波検査体験
- 赤ちゃんのお世話体験をしよう・・・等

**来場者数 1,378名**

#### D : Development キャリア開発

病院は専門職の集まりで、技術向上に関しては部署や自身が計画的に行っています。しかし非専門性の教育に関しては病院主体で実施していく必要があると考え、新たに 2 つの研修を計画・実施することにしました。人材育成—とりわけ次世代のリーダー養成は重要であると考え、当院非常勤コーチングマネジャー（医師）と診療技術部副部長（臨床検査技師）と私の 3 名で人材育成プロジェクトを立ちあげました。真のリーダー育成には次期管理

**人材育成/次世代リーダー研修 多職種参加型**

**次期管理職の育成 60分**

**主任が対象 平成29年～**

職の立場（主任）に対する年間を通じた継続的な研修が必要だと考え、平成 29 年度は事務及びコメディカルの主任 17 名に対し、毎月 1 回、60 分、勤務時間内での研修を実施しました。「リーダーシップ」「フォロワーシップ」「チームビルディング」をテーマに全 9 回座学とグループワークの組み合わせ研修を行いました。

手探りで始めた研修でしたが、他職種との定期的な意見交換は人材育成のみならず風土作りにも貢献したのではないかと考えています。アンケート結果で受講者全員が「この研修を他のスタッフにも勧めたい」と答えていることから研修の満足度は高かったと感じています。今年度は更に看護師も含む新たな 16 名の主任・リーダー層を対象に開催すると共に前年度対象者に対するフォローアップ研修も行い非専門性のキャリアアップを行っています。

府中病院は関西空港から比較的近い位置にあることから、外国人の受診者の増加を鑑み職員対象に英会話教室を立ち上げました。講師は病院の中で英会話能力が高い職員が努め平成 29 年度は「初心者コース」を月 1 回 平成 30 年度は「初心者コース」に加え「ハイレベルコース」も立ち上げ英語のスキルアップの機会を作る研修も行っています。

**人材育成/外国人患者受入れ対応**

**外国語勉強会（2クラス）**

- ESSクラス（English Skill Up eminar）  
20名 60分/1回  
外国人患者の受入れ風土を築くことが目的
- 院内英会話勉強会（実践クラス）  
9名 60分～120分/回  
日常会話レベルで外国人患者の対応を目的

**平成29年～継続 計15回/月2回**

この研修は非専門性のキャリアアップだけでなく、福利厚生の一環にもなっているのではないかと考えています。他言語の要望も多く今後の課題です。

#### E : Environment 労働環境

患者に安全で質の高い医療を提供するために、現場のスタッフが困っていること・改善してほしいことなど広く意見を吸い上げ、病院経営につなげていくことを目的に平成 30 年度「職員の声」システムを構築しました。既存の「出来事報告書」システムに組み込み 8 月より運用を開始しています。まだまだ周知が不十分で参考意見が集まっていますが、来年度は「職員支援室」を立ち上げ産業医や臨床心理士の力も借りて心も体も含めた職員サポートが必要だと思っています。

病院では日々、色々なトラブルがあり法律に関わる問題もかなり発生します。今まではその大半はベテラン事務職員や現場の医師・看護師が処理していました。しかし対応に時間や人手が取られ職員には多くのストレスが掛かっていました。小さなトラブルが訴訟に繋がってしまう場合もあります。

また患者の自己決定権や延命処置などに関わる倫理問題も多く発生しています。早期解決のためには専門家による法的判断が欠かせなくなってきたことより、医療専門の相談に当たって頂くため平成 28 年度より医師資格のある弁護士と顧問契約を結びタイムリーに的確な判断をして貰えるようになりました。事例に対応するときの後ろ盾が出来たことにより職員は患者に安心して向き合える環境が整ったと考えています。

## 4. まとめ・今後の課題

私達の取り組みはまだ「職員の満足向上のための活動に着手」し始めただけで、結果には結びついてはいません。また今回様々な改善活動を行いましたが、自己満足に過ぎないのかもしれない。病院が職員の幸せを一番に考えていること、それが職員に伝わっていることが大切なのではないかと考えています。私達は職場風土醸成の仕組みをこれからも考え続けていきたいと思っています。

2019 年 2 月発行

「満足度・やりがい度活用支援」活用事例集 vol. 4

発行：

(公財) 日本医療機能評価機構

〒101-0061

東京都千代田区神田三崎町 1-4-17

東洋ビル

TEL : 03-5217-2320(代)

/03-5217-2326(評価事業推進部)