

職員やりがい度調査事例報告

～国立病院機構 横浜医療センターの事例～

独立行政法人国立病院機構 横浜医療センター

事務部企画課 斉藤貴之

2007 年 国立病院機構 横浜医療センター 診療情報管理士 入職

2012 年 国立病院機構 栃木病院（現：栃木医療センター）

事務部企画課 専門職 就任

2018 年 国立病院機構 横浜医療センター

事務部企画課 診療情報専門職

医事室長 就任



【病院基本情報】

住所：神奈川県横浜市戸塚区 3-60-2

病床数：510 床

診療科：内科/心療内科/精神科/神経内科/呼吸器科/消化器科/循環器科/アレルギー科/リウマチ科/小児科/外科/整形外科/形成外科/脳神経外科/呼吸器外科/心臓血管外科/小児外科/皮膚科/泌尿器科/産婦人科/眼科/耳鼻咽喉科/リハビリテーション科/放射線科/ 歯科/歯科口腔外科/麻酔科

外来患者数：827 人

職員数：979 人

1. 病院概要

当院は、昭和 18 年戸塚海軍病院として創設し、国への移管を経て現在は厚生労働省が所管する独立行政法人国立病院機構横浜医療センターとして、510 床、32 診療科、救命救急センターを有する急性期医療機関である(図 1)。運営方針としては「1. 患者さまの目線にたち、国民に満足される安心で質の高い医療の提供、2. 政策医療の提供、3. 臨床研究を通じた情報発信などわが国の医療向上への貢献、4. 教育研修を通じた質の高い医療人の育成などを目指し、経営の効

率化と共にナショナルセンターを含む法人内の広汎で質の高い政策医療ネットワークを生かして成果を挙げ国民の付託に応えていきたい」とを運営方針としている。



図 1 横浜医療センター

2. 取り組み

(1) 経緯

患者満足度調査については、毎年10月に各国立病院機構病院において、入外患者を対象とした調査を行い、国立病院機構本部が結果報告・分析をとりまとめているが、職員のやりがい度調査については実施されていなかった。また、令和元年度の病院目標「患者および職員の満足度向上」と合致したこともあり、調査の実施を幹部会議により決定した。

(2) 体制・準備・回答管理

特別な委員会や部会は組織せず、準備・広報・集計・分析等は事務職員2名が担当。調査期間は7月1日から7月23日の23日間、調査対象は病院職員と併設する附属看護学校職員、非常勤職員含む約1,000人とした。回答方法はWEB回答のみとし、イントラネットにて回答用URL、QRコードを配信する方法とQRコードを貼り付けた案内文を対象職員に配布を行った(図2)。回答管理については、職種・性別・年代・雇用体系のセグメントを設定し、事務担当職員が日次チェックを行い、回答率の低い部門に対しては、職場長へ調査協力の依頼をかけ、回答数の増加を図った。



図2 イン트라ネットでの案内

3. 調査結果

回答数は790件、対象職員の約80%の回答率であった。設定質問の全体サマリ結果は下図の通りであった(図3)。

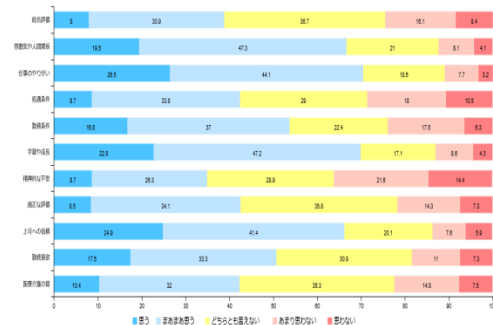


図3 職員やりがい度調査結果

(1) 設問結果

設問	調査結果
雰囲気や人間関係	やりがい度 高
仕事のやりがい	
学習や成長	
上司への信頼	
総合評価	やりがい度 低
処遇条件	
精神的な不安	
適正な評価	
医療介護の質	

表 各設問の調査結果

サマリからは、表のような情報が得られたが、「上司への信頼度は高いが、適正な評価をされていない」という矛盾した結果もあった。ベンチマークとしては平均値以上…であったが、「果たして喜ぶべき結果なのか？」あくまで、調査参加病院間のベンチマークであり「やりがい度の高い病院である」と位置付ける証明ではないことは、病院幹部も認識しているところである(図4)。

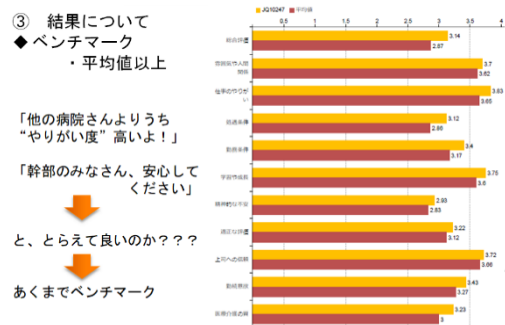


図4 ベンチマーク結果

属性比較からは、興味深い結果が表れた。総合評価において、年代比較では30～50代において年代が上がるにつれ、やりがい度値が下がり(図5)、雇用体系比較では常勤のやりがい度は平均値以上だが、非常勤では平均値以下。仕事のやりがいを対象とした分析では、医師・看護師・コメディカル・介護職員は平均値以上だが、事務職は平均値以下など、様々な観点からの分析結果を確認できた(図6)。気になるところとしては、非常勤職員のやりがい度が総じて平均値以下であったことである。このことは、診療報酬に係る施設基準の安定した非常勤職員の配置に影響してくると考えられるので、軽視できないところでもある。

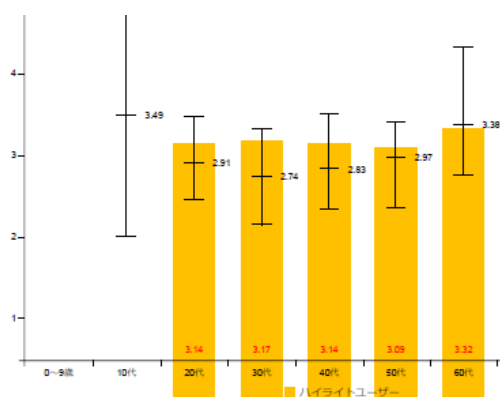


図5 ベンチマーク結果
(総合評価・年代別)

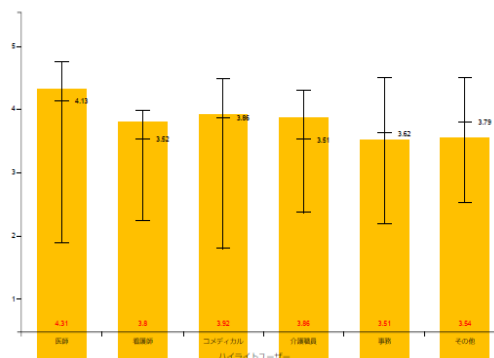


図6 ベンチマーク結果
(仕事のやりがい・職種別)

(2) 自由記載の結果

今回調査でとりわけ目を引いたのは、「不満や改善してもらいたい点をお聞かせください」という自由記載に対する回答であった。回答数は約200件超であり、各職種より様々な意見を引き出すことができた。あらかじめセグメント(職種・年代・性別・雇用形態)設定を行い、Ⅰ処遇関係 Ⅱ対人関係 Ⅲ建物・設備関係 Ⅳ給与関係 Ⅴその他に自由回答を仕分け整理した。「Ⅰ処遇関係」の医師要望では、フレックスタイムの導入、届出書類の簡素化、増員要求。看護職からは交代勤務の変更要望(2交代⇒3交代 or 3交代⇒2交代)、休暇取得、連休取得要望が多くを占め、コメディカルからは超過勤務の削減や事務クランク配置の要望などが見られた。「Ⅱ対人関係」では、一方からの意見ではあるが、パワーハラスメントと疑われるような事象の訴えもあった。その他では、患者用シャトルバスや立体駐車場の導入案、ペーパーレス促進、建物内の環境衛生徹底の提言など、様々な意見が見受けられた。

4. 調査後の取組み

(1) 結果の共有

今回は初回調査ということもあり、調査結果については幹部職員のみでの共有

にとどめ、全職員への公表は次回以降に検討するとした。自由記載回答については慎重に対応することとし、優先度の高い意見・要望に関しては、病院幹部より担当する部門の職場長や委員会の委員長に情報を伝え、改善に向けた早急な取り組みを指示した。

(2) 改善への取組

自由記載回答の集計結果より、処遇関係の意見・要望が多かった。寄せられた具体的な意見・要望についての記述は割愛するが、パワーハラスメントやモラルハラスメントと疑われる事象や、職場長や副職場長の労働基準法の認識不足と思われる言動などがあげられた。これらについては、職場長の各種ハラスメントおよび、労働基準法等の理解が必要であると考えられた。対策としては、職員教育研修委員会を組織し、各部門の職場長および副職場長を対象とし、各種ハラスメントおよび労働基準法関連の理解を深める研修を実施できる体制づくりが重要と考え、今年度においては委員会の設置および研修企画等を準備しているところである。

5. 調査の振り返り

(1) アンケート回答率確保

約 1,000 人を対象とした回答数は 790 件、約 8 割の高い回答数となった。WEB 回答のみを採用した結果、事務系職員は自身のデスク上 PC 端末からの WEB 回答が多く、自身の端末を貸与されていない医療系職員は QR コードを使い、自身のスマートフォンやタブレットからの WEB 回答が多かった。当初、調査方法は「アンケート用紙を配布・回収の調査方式を採用したほうが回答数を得られるのでは？」との意見もあったが、印刷・配布・回収・集計の事務作業時間の効率化を優先し、WEB 回答のみを採用した。結果

としては、高い回答率の獲得と本調査における人件費の縮減に繋がった。前述でも述べたとおり、1,000 人対象の調査で担当事務職員 2 名の配置での実施が可能であり、複雑・専門的な集計もなく、迅速に院内分析を行うことができた。

(2) 参加して良かった点

本調査は、参加施設間のベンチマークではあるが、自院職員のやりがい度を様々な角度から客観的に見ることができた。また、自由記載からはネガティブな意見も多々あったが、職員からの貴重な意見を聞くことができ、職場長が各種ハラスメントと働き方改革について再認識する契機となる意見を伺えたことが参加して良かった点としてあげられる。また、自由記載の回答促進のために、匿名性の担保に関する案内を徹底することで、様々な意見を聞くことができた(図 7)。

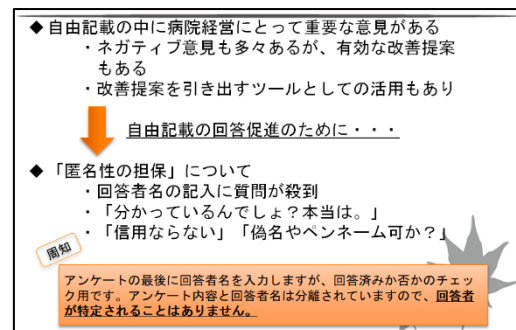


図 7 自由記載欄の取り扱いについて

6. 課題とまとめ

設問別ベンチマークについては、調査参加病院間での当院の立ち位置を客観的に把握することができた。調査前の予想に反して、全項目で平均値以上となったが、“本調査のベンチマークで得られた数値=職員やりがい度”と理解すべきではないことは前述した。属性比較でも分かるように、職種や年齢、雇用形態といったセグメント別でやりがい度の“バラツキ”は様々である。職員のやりがい度調査の次

回課題は、やりがい度が低いセグメントに対し、有効なフォローアップを行い、結果、やりがい度アップにつなげられるかが課題と考える。また、自由記載からは有用・有効な意見や改善提案が見られことから、次回調査でも継続して実施したい。

初回の調査ではあったが、職員の満足度評価を客観的に見出すことができ、また、貴重な意見や提案も引き出すことができた。今後は定期的に調査を実施し、職員やりがい度・満足度の改善を行い、それが患者の満足度につながり、地域から信頼され愛される病院になるよう努力したい。

2020 年 12 月発行

「満足度・やりがい度活用支援」活用事例集 vol. 17

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）