

## 患者満足度・職員やりがい度活用支援を通して ～コロナ禍を超えて～

～宗教法人 在日本南プレスビテリアンミッション 淀川キリスト教病院の事例～

公宗教法人 在日本南プレスビテリアンミッション  
淀川キリスト教病院

クオリティ管理部長・統括副院長 鍋谷まこと

1988年 広島大学医学部卒業

1995年 神戸大学大学院卒業 医学博士取得

1995年 姫路市総合福祉通園センター、主幹医師

2003年 淀川キリスト教病院小児科

2010年 淀川キリスト教病院小児科部長

2012年 淀川キリスト教病院、ホスピス・こどもホスピス病院院長

2017年 淀川キリスト教病院、副院長

2019年 淀川キリスト教病院、クオリティ管理部長

2020年より現職



### 【病院基本情報】

住所：〒533-0024 大阪府大阪市東淀川区柴島1丁目7-50

病床数：581床〔一般：540床（ICU12床を含む）、緩和ケア：27床、障害児者：14床〕

診療科：35診療科 内科/循環器内科/呼吸器内科/腎臓内科/脳血管内科/神経内科/糖尿病・内分泌内科/血液内科/リウマチ科/消化器内科/腫瘍内科/精神神経科/小児科/産婦人科/外科/小児外科/消化器外科/呼吸器外科/乳腺外科/内視鏡外科/整形外科/脳神経外科/心臓血管外科/眼科/皮膚科/形成外科/泌尿器科/耳鼻咽喉科/麻酔科/病理診断科/放射線科/緩和ケア内科/リハビリテーション科/救急科/臨床検査科

外来患者数：1050人/日

職員数：1526人（2021.4現在）

## 1. 病院概要

淀川キリスト教病院は、戦後間もない1955年に米国のキリスト教会からの献金をもとに、医療施設が少なく戦争の被害も甚大であった大阪市東淀川区の地に、医療宣教師のブラウン先生により設立された全国でも数少ない宗教法人が運営母

体の病院です。最初是一个の診療所より出発したのですが、翌年76床の病院が開設されました。現在は人口18万人の大阪市東淀川区の地域医療を担う地域医療支援病院として機能しています。病床数はDPC算定病床540床、緩和ケア病棟27床、障害児者病棟（こどもホスピス）14

床、合計 581 床からなり、地域周産期センターとして NICU21 床を運用しており、主に急性期医療を中心に担いながら緩和医療にも力をいれています。(図 1)



図 1 淀川キリスト教病院 外観

## 2. 職員やりがい度・患者満足度調査の実施体制

2020 年度の職員やりがい度調査に関しましては、アンケートを常勤の職員約 1500 名に配布し、各部署に回収箱を設置して回収し、院内一斉メールで回答をお願いしました。自主的に 1316 名から回答があり、回答率は約 88%と高かったです。医師 149 名、看護師 651 名、コメディカル 217 名、事務 218 名と全ての職種で高い回答者数を得られました。また患者満足度調査に関しましては、コロナ禍において外来制限等を行っていた時期もあり、今回は入院患者のみの満足度調査を行いました。

## 3. 職員やりがい度調査 3 年間の結果

職員やりがい度評価における総合評価の平均得点については、3 年間で 2.89(2018) ⇒ 2.96(2019) ⇒ 3.07(2020) と上昇を認めました(図 2)。下位項目でも 7 項目で 2 年連続で改善を認めており、2 項目は横ばいでしたが、平均よりは高い値を維持できていました。

「雰囲気や人間関係」の項目では 3.68 ⇒ 3.71 ⇒ 3.74 と 2 年連続で改善、「処遇条件」の項目でも 2.57 ⇒ 2.61 ⇒ 2.71 と 2 年連続で改善を認め、「勤務条件」の項目でも 3.12 ⇒ 3.21 ⇒ 3.31 と 2 年連続で改善を認めました。また「適正な評価」の項目では 3.10 ⇒ 3.13 から今回一気に 3.23 まで改善を認めました。「上司への信頼」の項目でも 3.52 ⇒ 3.53 から 3.64 と今回一気に 0.1 以上改善を認めました。「勤続意欲」に関しましては 3.22 ⇒ 3.30 ⇒ 3.39 と順調に改善を認めており、最後の「医療・介護の質」の項目でも 3.22 ⇒ 3.23 から 3.32 と今回一気に 0.1 近くの改善を認めました。「仕事のやりがい」と「精神的な不安」の項目は横ばいでしたが、参加施設の平均よりは高い値を維持しております。一方で「学習や成長」の項目では 3.65 から 3.56 と大きく低下して、参加施設の平均 3.64 よりも明らかに低く、課題を認めました。

設問	前々回	前回	今回	参加病院平均点
総合評価	2.89	2.96	↑ 3.07	2.96
雰囲気や人間関係	3.68	3.71	↑ 3.74	3.63
仕事のやりがい	3.80	3.81	3.79	3.73
処遇条件	2.57	2.62	↑ 2.71	2.96
勤務条件	3.12	3.21	↑ 3.31	3.17
学習や成長	3.59	3.65	3.56	3.64
精神的な不安	2.88	2.94	2.93	2.75
適正な評価	3.10	3.13	↑ 3.23	3.15
上司への信頼	3.52	3.53	↑ 3.64	3.62
勤続意欲	3.22	3.30	↑ 3.39	3.29
医療介護の質	3.22	3.23	↑ 3.32	3.15

図 2 職員やりがい度調査結果 (2018~2020 年度)

## 4. 改善活動の具体的内容

職員やりがい度調査の結果をふまえて我々が取り組んだ内容を下記に紹介します。

### (1) クオリティ管理部門の充実

まず取り組んだのがクオリティ管理部門の充実です。医療安全課・教育研修課・

感染対策課がクオリティ管理部門の中にあるために、それぞれの専門分野に特化しながらも共通のデータ分析をもとに協働するようにしました(図3)。また、医療安全体制は人員を昨年度から1名増員して、全職員が持参できる医療安全ポケットマニュアルを作成するなどの強化に取り組み、職員の安心感の増強に心がけました。

特に2020年度はCOVID-19の感染対策に感染対策課のみならず病院全体で取り組みました。そのような状況の中で感染対策課が中心になって感染対策を徹底して行ったことは、かえって勤務意欲の向上や、医療の質の向上につながった可能性を感じました。

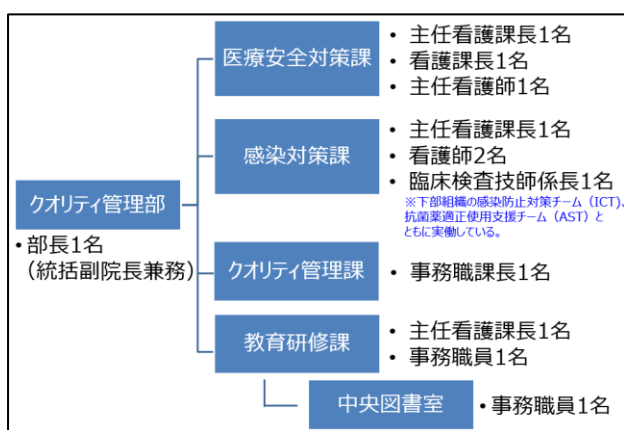


図3 クオリティ管理部門(2021年8月時点)

## (2) コミュニケーション教育の充実

従前から取り組んでいるのがコミュニケーション教育の充実です。当院は標語として『まず礼拝・互いに挨拶、愛のわざ』ということをあげており、従来から互いの挨拶や声かけの励行に努めてまいりました。最近では密になるような集会は行えない中で、今年度は特に院内IT環境を整備し「雰囲気や人間関係」の向上に取り組んでいるところです。また事務系職員も含めて階層別研修会の取り組みを2年前から始めて、各々のレベルにあった仕

事のやりがいを引き出すよう工夫しています。

## (3) 労働環境の改善

従前から労働環境の見直しも行ってまいりました。具体的には「処遇条件」や「勤務条件」などを高めるべく、残業等を減らす、Doctors Assistant や夜間看護補助を採用しワークシェアリングを推進するなど、労務管理の改善に取り組んできました。これは労働監督基準局の定期的な審査などもあって、2021年の前半は特に厳正に行いました。今後の働き方改革につながっていくと感じております。

また数年前から外部コンサルタントにも相談しながら、客観的指標を取り入れる、複数で評価する、段階に分けて評価するなど人事評価制度の見直しを行ってきたことが、「適正な評価」や「上司への信頼」などの項目を向上させることにつながったのではないかと感じております。メンタルヘルス推進課にも専任の心理士などを増員し、職員のメンタルヘルスに配慮して「雰囲気や人間関係」あるいは「精神的な不安」の向上に努めております。院内保育所や病児保育等の整備も数年前から積極的に行って「勤務条件」の向上に取り組んでおります。

## (4) ボランティア支援課の活用

コロナ禍において人と人とのぬくもりが感じにくい雰囲気を感じたため、積極的にボランティア支援課の活用を行いました。当院は我が国における病院ボランティア発祥のひとつであります。通常は約120名の登録ボランティアがおられます。コロナ禍ではあるのですが、感染対策を徹底した中で会議室を利用して季節ごとのバザーを行ったり、職員全員に手

作りの手書きのクリスマスカードを配布したり、新人職員には手作りのプレゼント（リース）配布したりしました。これらの取り組みは「雰囲気や人間関係」の向上に寄与したと考えられます。またコロナ禍の初期にマスクやガウンなどが不足していた時にはボランティアさんが手作りのPPE等の製作などを行ってくれたことも、職員の「仕事のやりがい」や「医療の質」の向上につながった可能性を感じています。

## 5. 今後の課題（職員やりがい度調査）

一方で「学習や成長」の項目は2019年度の3.65から2020年度は3.56と0.1近く低下し、平均点からも大きく下回りました。これはコロナの感染対策のために院外研修・出張の中止、院内でのMRさん訪問による説明会の中止、階層別研修会など外部講師による研修会の中止などを行ったことが影響していると考えられます。この課題解決のためには院内でのWebを使用する研修機会を増やしたり、院外でのWeb研修会等への参加を進めていくなどの取り組みを開始しております。

## 6. 入院満足度調査3年間の結果

総合評価に関しては同規模病院のなかで、上位でした。特に医師や看護師の評価は他院と比較して非常に高い結果でした。また事務、その他スタッフの対応も比較的上位に位置しております。「医師による診療・治療内容」、「看護師」、「事務職員」、「痛みや症状を和らげる対応」の各項目でコロナ禍にも関わらず2年連続上昇を認めました(図4)。

n=175

設問	前々回	前回	今回	参加病院平均点
総合評価	4.68	4.72	4.65	4.46
医師による診療・治療内容	4.68	4.70	↑ 4.78	4.58
看護師	4.75	4.77	↑ 4.82	4.61
事務職員	4.49	4.57	↑ 4.65	4.36
その他のスタッフの対応	4.52	4.59	4.58	4.40
痛みや症状を和らげる対応	4.57	4.60	↑ 4.61	4.42
プライバシー保護の対応	4.47	4.44	↑ 4.51	4.30
病室・浴室・トイレなど	4.58	4.53	4.47	4.12
食事の内容	4.04	4.09	3.95	3.76

図4 入院患者満足度調査結果(2018~2020年)

こうした高い患者満足度が得られた要因としては、先に紹介した職員やりがい度の向上が影響した可能性があります。患者満足度の向上には、まず職員やりがい度の向上が必要であることがよく言われていますがまさにその通りの結果であります。

その他に当院の特徴として全人医療の理念の徹底が関係している可能性もあり、ここで紹介させていただきます。全人医療とは「からだところとたましいが一体である人間(全人)にキリストの愛をもって仕える」ことで、65年前に初代院長ブラウン先生が病院の理念として掲げられ、それ以降継続して大切にしてきた理念です。具体的には毎日チャペルで礼拝を実施して時にはスタッフが聖書の中から感じたことをメッセージいたします。また年に1回の全人医療研修会を最重点研修と位置づけ研修会を実施しています。コロナ禍という前代未聞の事態においてこのような変わらぬ理念というものが、職員のメンタリティーの支えになったのではないかと感じています。

## 7. 今後の課題（入院患者満足度調査）

一方で入院満足度調査から見えた今後の課題もありました。「病室・浴室・トイレなど」、及び「食事の内容」では大きく評価を下げていました。この要因としては8年前の新築移転後、施設面では少しずつ問題も出てきてきたことが、「病室・浴室・トイレなど」、及び「食事の内容」の点数低下につながった可能性があります。また感染対策に集中するあまりこれらの点について気づかないうちに配慮が行き届いてなかった可能性もあり得ます。今回の調査でこれらの点が明らかになりましたので、早速職員皆で共有して改善に取り組んでいるところです。

## 8. まとめ

患者満足度・職員やりがい度調査を活用して、職場環境の改善に努めてきました。客観的な結果をもとに継続的な対策を講じることにより一定の効果が得られたと考えられます。また、2020年度はコロナ禍の影響や各種要因により、評価点が低下した項目が明らかになり、今後取り組むべき課題も明らかになりました。今後も患者満足度・職員やりがい度調査を適切に活用し、より良い病院を目指していきたいと考えています。

2021年8月発行

「満足度・やりがい度活用支援」活用事例集 vol. 23

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）