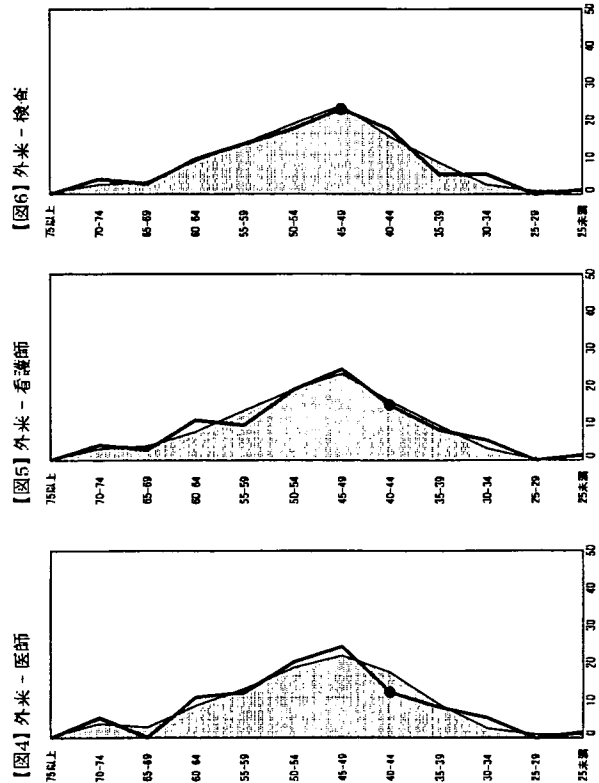
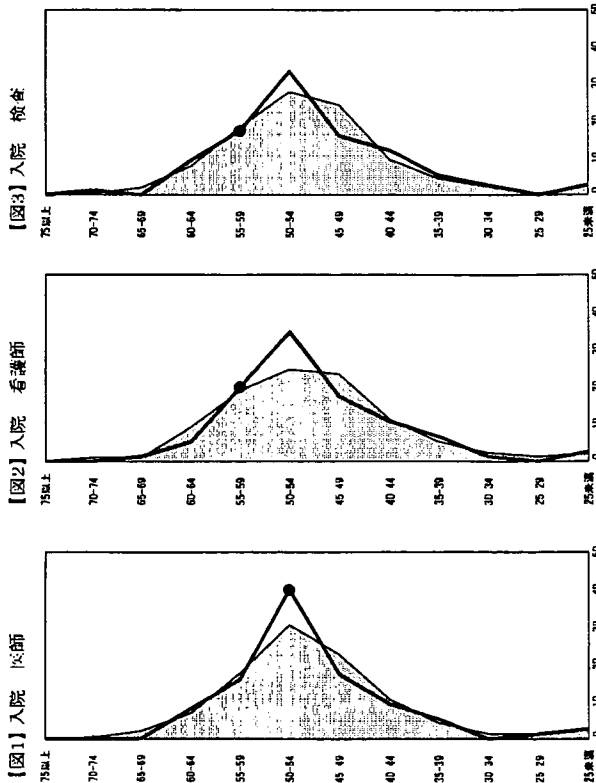


4. 医療スタッフ以外のサービレベル

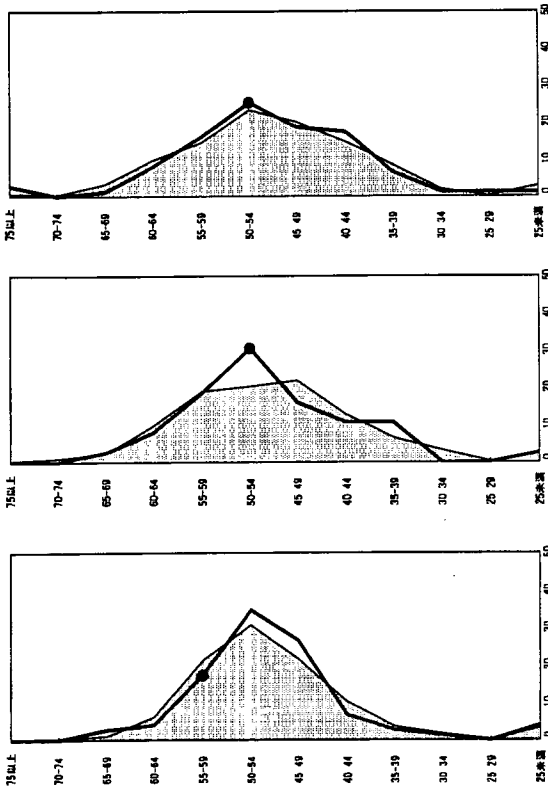
- 1.) 地区別 入院 入院手続き担当者のサービレベル(右-図1)
 【解説】入院患者さんの調査結果をもとにした、地区の施設における普施設の入院手続き担当者への評価を示している。図で面の部分は本調査に参加した施設すべての入院手続き担当者の偏差値分布を示している。線は地区の偏差値分布である。緑色の●は、普施設の入院手続き担当者の位置を示している。本調査に参加した全国の施設の中で、普施設の入院手続き担当者のサービレベルがわかる。
 【使用したデータ】 サービス実行ポイントで入院手続き担当者に関連するポイントを集計。(以下、同じ)
 【データの重付け】 あり(以下、同じ)
- 2.) 地区別 入院 医療スタッフ以外のサービレベル(右-図2)
 【解説】入院 入院 入院手続き担当者と同様である
- 3.) 地区別 入院 退院時説明者のサービレベル(右-図3)
 【解説】入院 入院 入院手続き担当者と同様である
- 4.) 地区別 外来 受付のサービレベル(右-図4)
 【解説】入院 入院 入院手続き担当者と同様である
- 5.) 地区別 外来 医療スタッフ以外のサービレベル(右-図5)
 【解説】入院 入院 入院手続き担当者と同様である
- 6.) 地区別 外来 会計のサービレベル(右-図6)
 【解説】入院 入院 入院手続き担当者と同様である



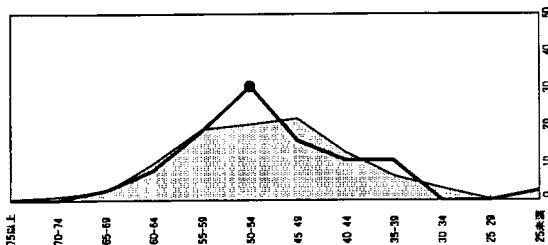
5.1-1 入院 印象と行為による施設の属性

- 1.) 地区別 入院 印象と行為による施設の属性(右-図1)
- 【解説】 入院患者さんの調査結果をもとに、全国9地区の施設を次の4つの属性で位置づけした。
 - ・全国レベルで、入院部門の印象が良いが実際のサービスレベルも高い施設
 - ・全国レベルで、入院部門の印象が良いが実際のサービスレベルは低い施設
 - ・全国レベルで、入院部門の印象のサービスレベルも低く、印象も悪い施設
- 【使用したデータ】 サービス印象ポイント、サービス実行ポイント(以下同じ)
- 【データの重付け】 あり
- 2.) 普施設が属する地区における、入院 印象と行為による施設の属性(右-図2)
- 【解説】 上記の日本全国の分布から普施設が属する地区を抽出した。普施設はやや大きな緑色で示されている。
- 【データの重付け】 上記データを使用。地区でのデータの重付けはしていない。

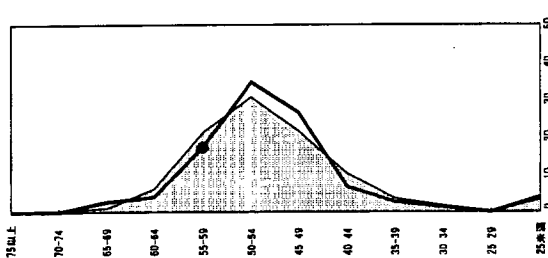
【図1】入院 入院手続き担当者



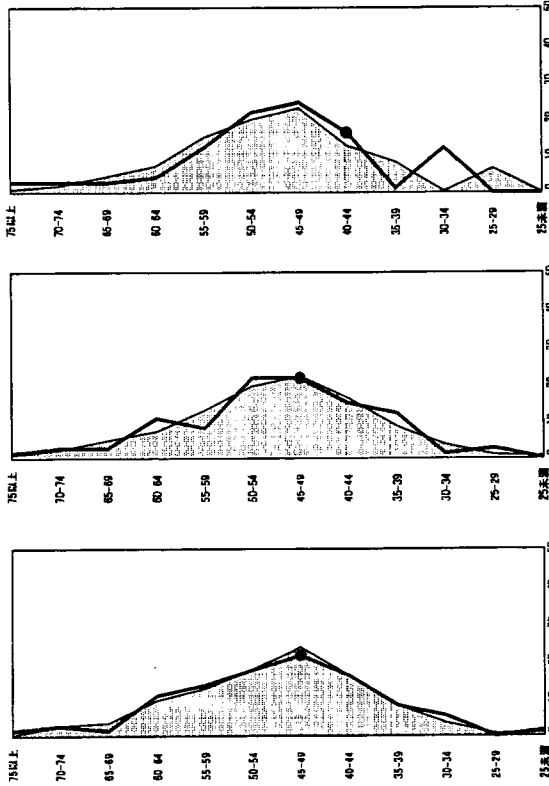
【図2】入院 医療スタッフ以外



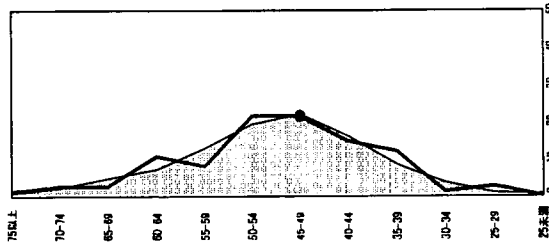
【図3】入院 退院時説明者



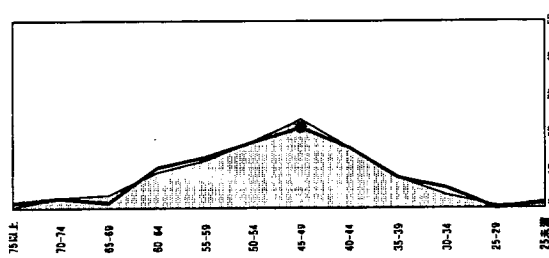
【図4】外来-受付



【図5】外来-医療スタッフ以外



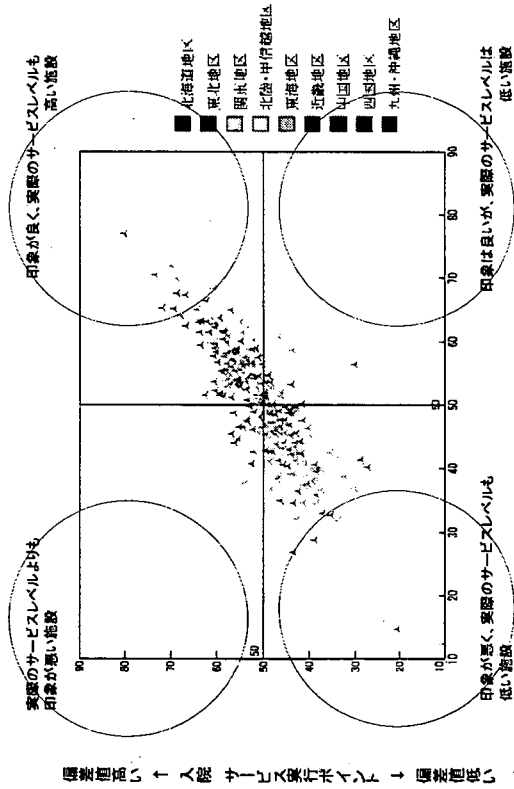
【図6】外来-会計



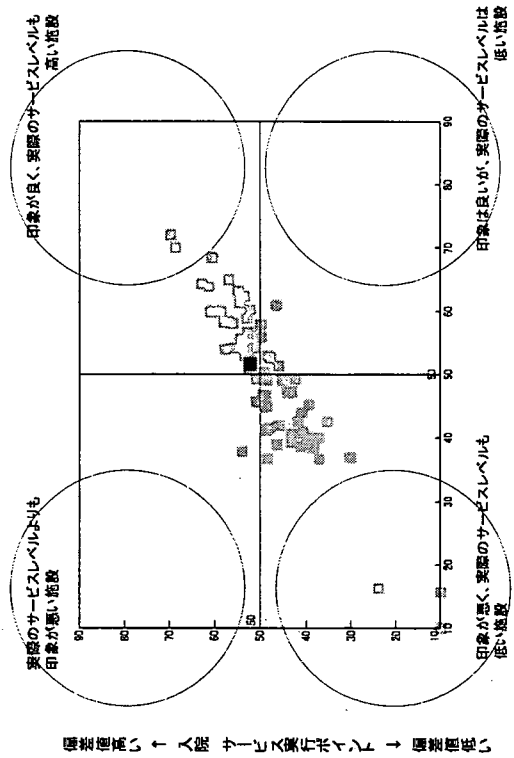
5.2 外来 印象と行為による施設の属性

- 1.) 地区別 外来 印象と行為による施設の属性 (右-図1)
 【解説】 外来患者さんの調査結果をもとに、全国の施設の施設を次の4つの属性で位置づけられた。
 ・全国レベルで、外来部門の印象が良く実際のサービスレベルも高い施設
 ・全国レベルで、外来部門の印象が良いが実際のサービスレベルは低い施設
 ・全国レベルで、外来部門の印象のサービスレベルよりも印象が悪い施設
 ・全国レベルで、外来部門の印象のサービスレベルも低く、印象も悪い施設
 【使用したデータ】 サービス印象ポイント、サービス実行ポイント(以下同じ)
 【データの重付け】 あり
- 2.) 曾施設が属する地区における 外来 印象と行為による施設の属性(右-図2)
 【解説】 上記の日本全国の分布から曾施設が属する地区を抽出した。曾施設はやや大きな緑色で示されている。
 【データの重付け】 上記データを使用。地区でのデータの重付けはしていない。

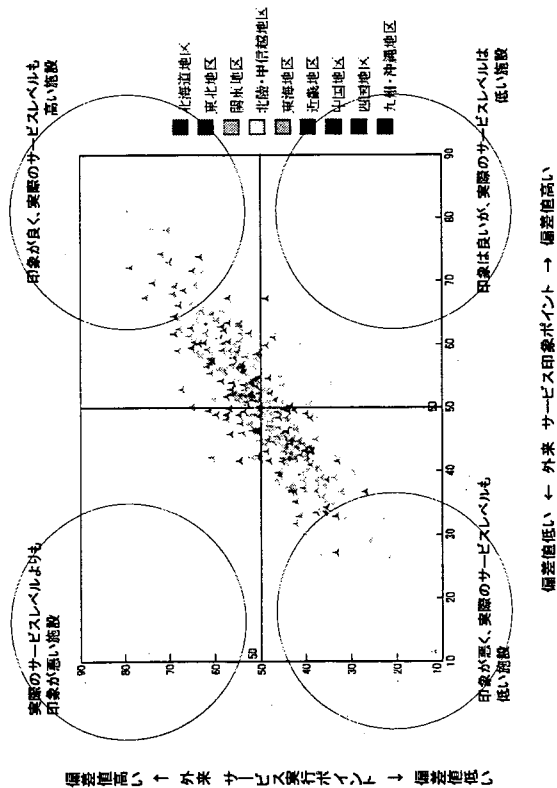
【図1】



【図2】

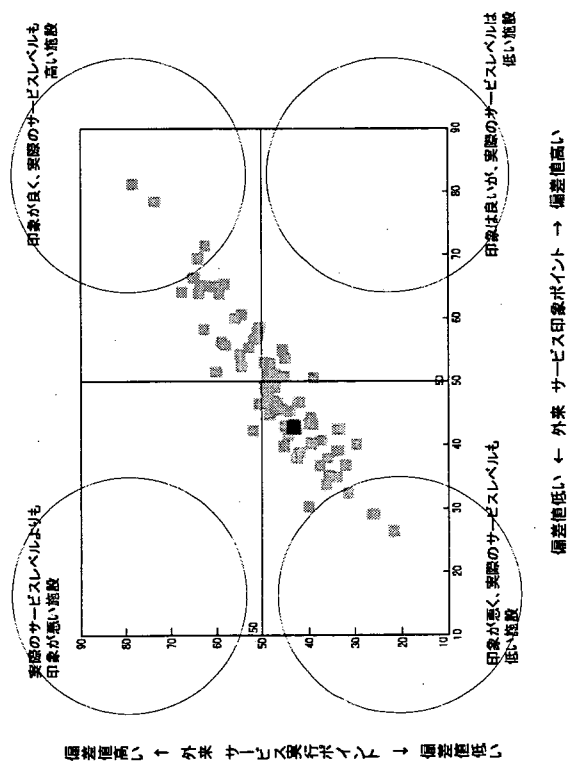


【図1】



偏差値高い ↑ 外来 サービス実行ポイント ↓ 偏差値低い

【図2】



偏差値高い ↑ 外来 サービス実行ポイント ↓ 偏差値低い

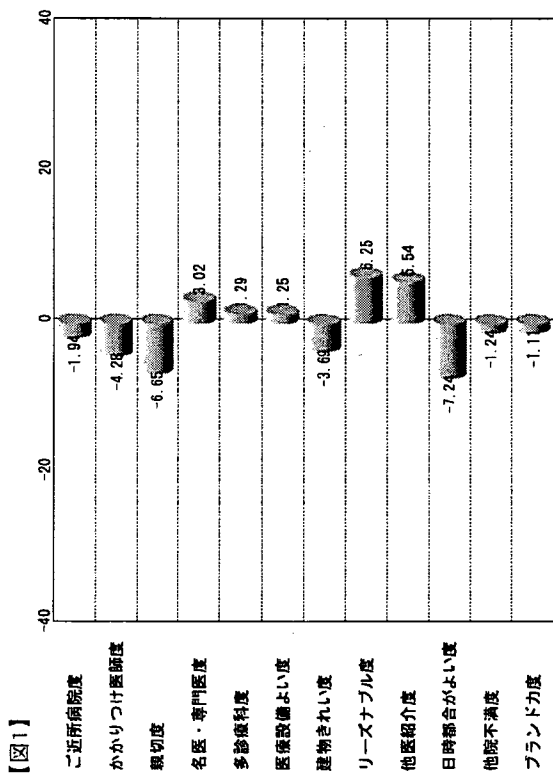
6.1-1 入院 病院選択理由 比較

1.) 地区別 入院 病院選択理由と貴施設の位置づけ(右-図1)
 【解説】入院患者さんの病院選択理由をもとに、地区における貴施設の患者さん集客の順位項目を示した。グラフは12の病院選択理由について、その理由を選択している患者さんが、地区平均よりも多いか少ないかを示した。地区平均を0とした時の貴施設のプラス、マイナスが表示されている。プラスが大きいほど、その理由で貴施設を選んでいる患者さんの比率が地区平均よりも多い、マイナスはその逆である。12項目中、その理由を選択した患者さんが規定の20件に満たない場合には、グラフは示されない、各項目名は、傾向をわかりやすく示すために、設問からラベルに変更した。
 【使用したデータ】入院調査票の病院選択理由
 【データの重付け】なし

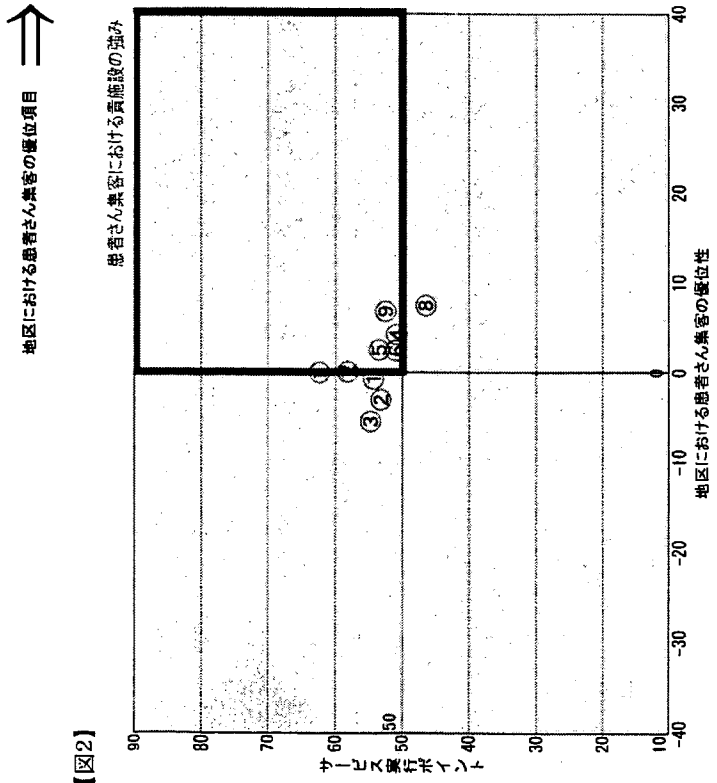
2.) 入院 集客の優位性とサービス実行ポイント(右-図2)
 【解説】上記、患者さん集客の優位性とサービス実行ポイントを示した。該当の理由で貴施設を選択している患者さんグループがサービスに満足しているかどうか分かる。図1と同様に、その理由を選択した患者さんが規定の20件に満たない場合には、グラフは示されない。
 右トボックスの中に位置する項目は、その理由で貴施設を選択している患者さんの数が多く、しかもその患者さんグループがサービスに満足している項目である。貴施設の集客における強みと考えられる。
 左上に位置する項目は、その理由で貴施設を選択している患者さんの数は少ないが、その患者さんグループがサービスに満足している項目である。過去にはこの項目が貴施設の魅力だったのが今はもつ違う場合、または、今後貴施設の魅力になっていく項目とも考えられる。
 右下に位置する項目は、その理由で貴施設を選択している患者さんの数は多いが、その患者さんグループがサービスに満足していない項目である。患者さん側からすれば(他にないから)仕方なく貴施設を選んでる理由とも考えられる。ここに位置する項目が多いことは病院経営にとって補手である。特に、ここに位置する項目を強みとする場合病院が迅速に容納した場合には、入館の患者さんを奪われてしまう危険性もある。早急にサービスへの満足度を高める必要がある。
 左下に位置する項目は、その理由で貴施設を選択している患者さんの数が少なく、その患者さんグループがサービスに満足していない項目である。ここに位置する患者さんグループも早急に満足度を高める必要がある。
 【使用したデータ】サービス実行ポイントと病院選択理由のクロス集計。
 【データの重付け】あり(地域)

※グラフ特性により、表中数値とグラフ上のデータラベル位置が一致しない場合がある。

項目ラベル	集客優位性 ポイント	サービス実行 ポイント
① 近所病院度	-1.94	49.14
② かかりつけ医師度	-4.28	48.03
③ 親切度	-6.85	53.17
④ 名医・専門医度	3.02	49.05
⑤ 多診療科目度	1.29	55.27
⑥ 医療設備よ度	1.25	52.73
⑦ 建物きれい度	-3.69	
⑧ リーズナブル度	0.25	44.60
⑨ 他施設介度	5.54	54.25
⑩ 日帰り手術がよ度	-7.24	
⑪ 他院不満足度	-1.24	60.75
⑫ ブランド力度	-1.11	50.54



【図1】



【図2】

6.2 外来 病院選択理由 比較

1.) 地区別 外来 病院選択理由と貴施設の位置づけ(右-図1)

【解説】 外来患者さんの病院選択理由をよとに、地区における貴施設の患者さん集客の順位項目を示した。グラフは12の病院選択理由について、その理由を選択している患者さんが、地区平均よりも多いか少ないかを示した。地区平均を0とした時の貴施設のプラス、マイナスが表されている。プラスが大きいほど、その理由で貴施設を選んでいる患者さんの比率が地区平均よりも多い、マイナスはその逆である。12項目中、その理由で貴施設を選んだ患者さんが規定の20件に満たない場合には、グラフは示されない、各項目名は、傾向をわかりやすくするために、設問からラベルに変更した。

【使用したデータ】 外来観客票の病院選択理由

【データの重付け】 なし

2.) 外来 集客の優位性と患者さん件数(右-図2)

【解説】 上記、患者さん集客の優位性とサービス実行ポイントを示した。該当の理由で貴施設を選択している患者さんグループがサービスに満足しているかどうか分かる。図と同様に、その理由を選択した患者さんが規定の20件に満たない場合には、グラフは示されない。

右トボックスの中に位置する項目は、その理由で貴施設を選択している患者さんの数も多く、しかもその患者さんグループがサービスに満足している項目である。過去にはこの項目が貴施設の魅力だったが今はもう違う項目がサービスに満足している項目である。過去にはこの項目が貴施設の魅力だったが今はもう違う場合、または、今後貴施設の魅力がなくなっていく項目とも考えられる。

右下に位置する項目は、その理由で貴施設を選択している患者さんの数は多いが、その患者さんグループがサービスに満足していない項目である。患者さん側からすれば「他にないから」仕方なく貴施設を選んでいる理由にも考えられる。ここに位置する項目が多いことは病院経営にとっての手である。特に、ここに位置する項目を強みとする競合病院が近隣に展開した場合には、大量の患者さんを奪われてしまふ危険性もある。早急にサービスへの満足度を高める必要がある。

左下に位置する項目は、その理由で貴施設を選択している患者さんの数が少なく、その患者さんグループがサービスに満足していない項目である。ここに位置する患者さんグループも早急に満足度を高める必要がある。

【使用したデータ】 サービス実行ポイントと病院選択理由のクロス集計。

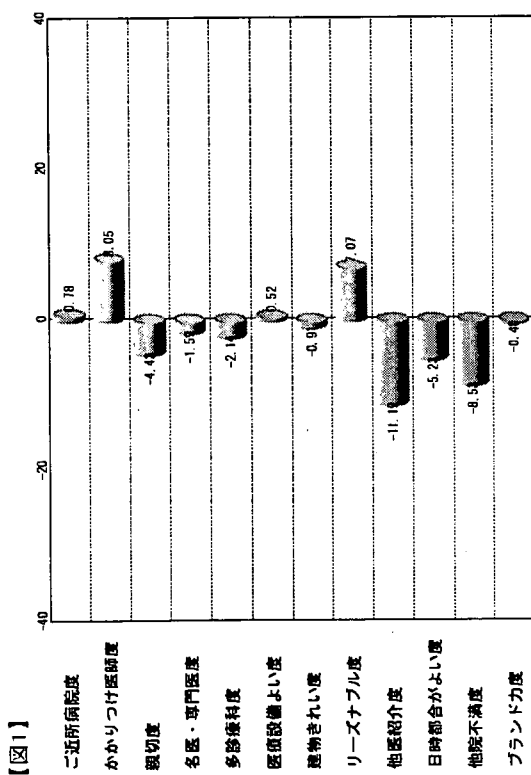
【データの重付け】 おり(地域)

※グラフ特性により、表中数値とグラフ上のデータラベル位置が一致しない場合がある。

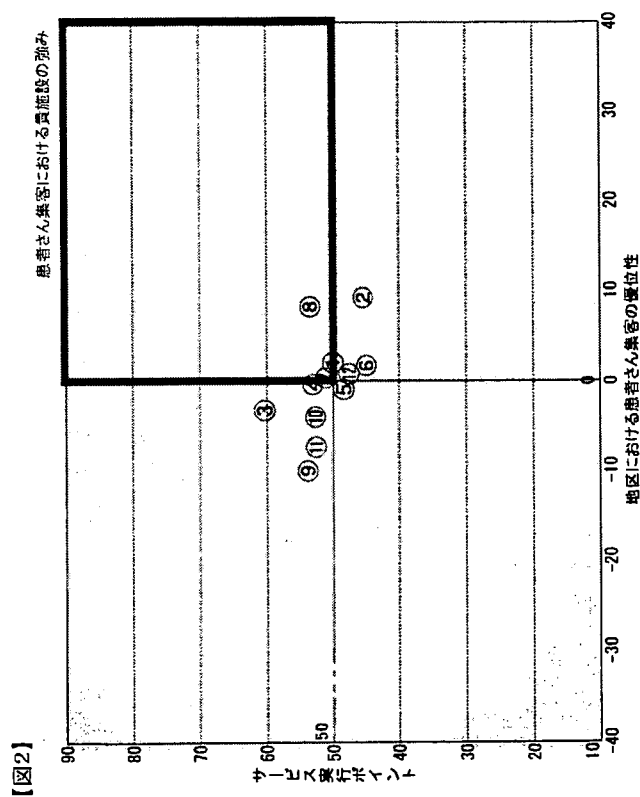
項目ラベル	集客優位性ポイント	サービス実行ポイント
① ご近所病院度	0.78	48.22
② かかりつけ医師度	8.05	43.64
③ 親切度	-4.43	58.71
④ 名医・専門医度	-1.59	47.90
⑤ 多診療科度	-2.14	43.22
⑥ 医療設備よい度	0.52	43.10
⑦ 建物きれい度	-0.91	45.95
⑧ リーズナブル度	7.07	55.25
⑨ 他医紹介度	-11.19	48.69
⑩ 日時都合がよい度	-5.23	47.52
⑪ 他院不満度	-8.53	47.41
⑫ ブランド力度	-0.40	42.47

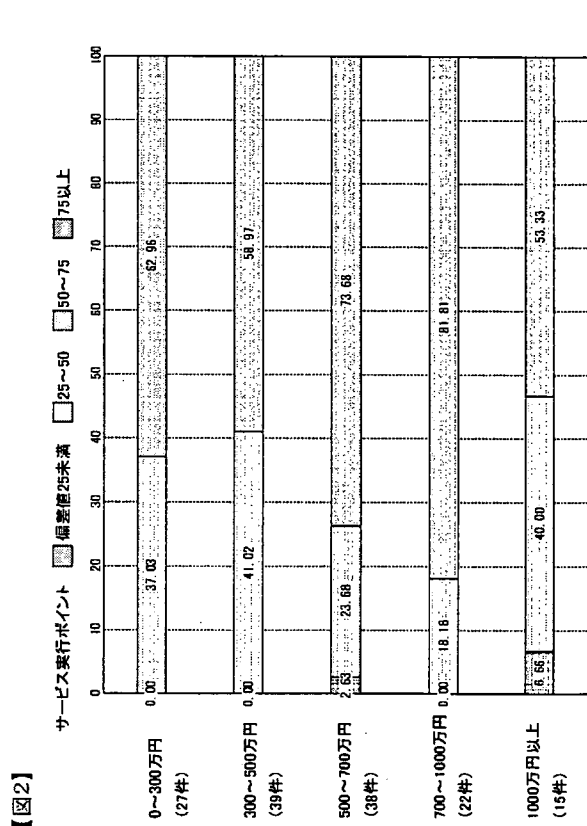
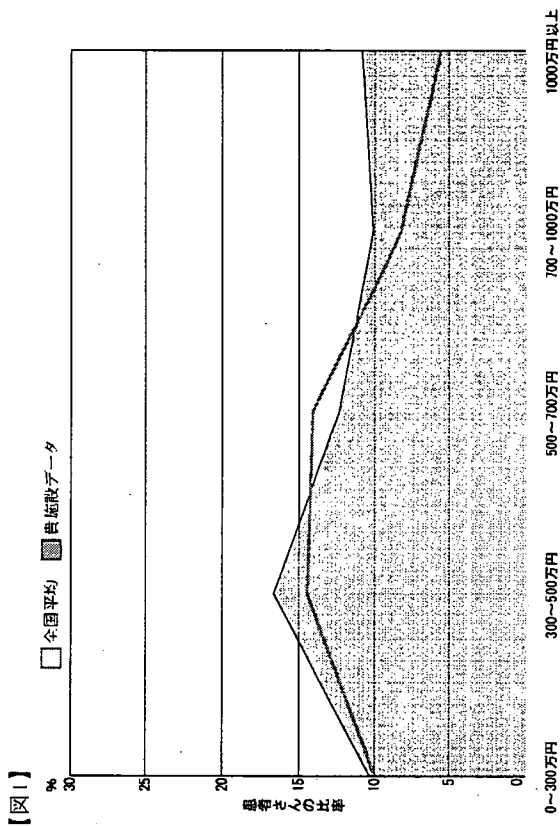
7.-1 入院 年収別 比較

- 1.) 地区別 入院 年収比較 (左-図1)
 【解説】 入院調査票をもとに年収比較を示した。5つに区分された年収の患者さんが地区平均と比較して多いか少ないかわかる。
 【使用したデータ】 入院調査票の年収
 【データの重付け】 なし
- 2.) 地域別 入院 年収別満足度(右-図2)
 【解説】 年収別に患者さんの満足度を示した。年収の下は実件数である。
 【使用したデータ】 リービズ実行ポイントと年収のクロス集計。
 【データの重付け】 あり(地域)



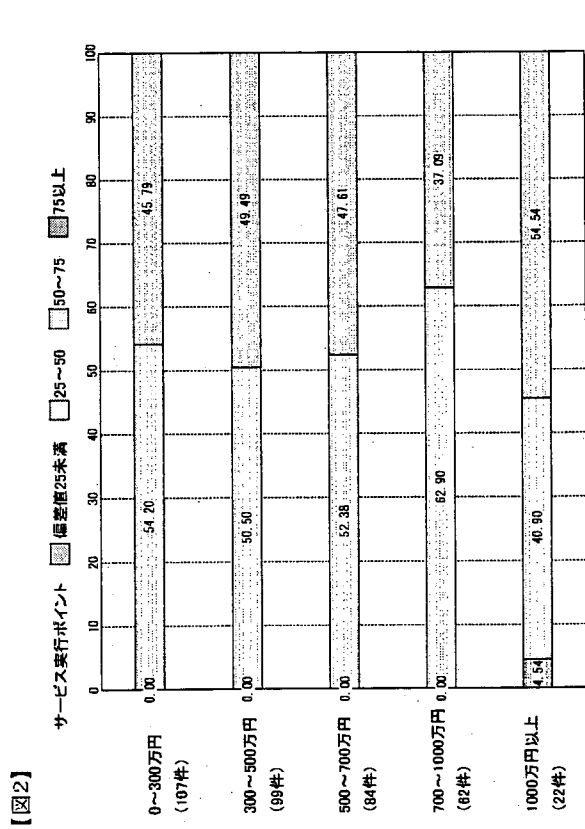
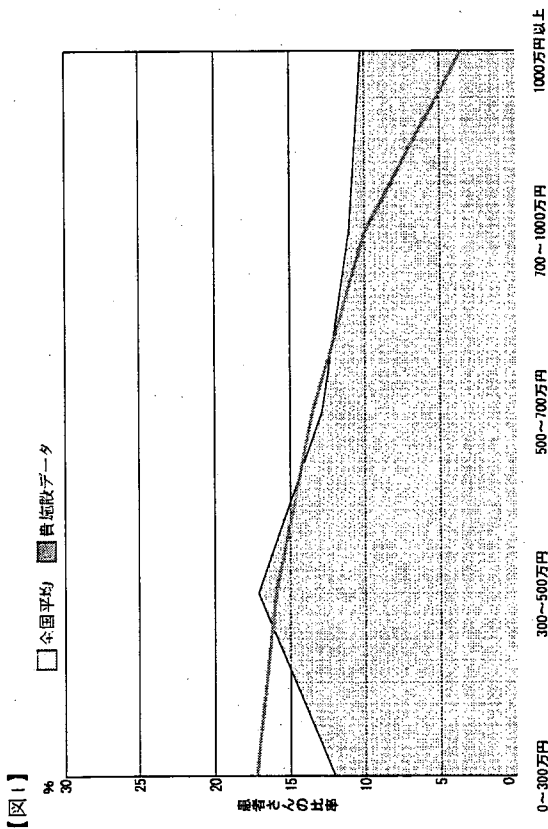
地区における患者さん集客の順位項目 ↑





7-2 外来 年収別 比較

- 1.) 地区別 入院 年収比較 (右-図1)
 【解説】 入院調査票をもとに年収比較を示した。5つに区分された年収の患者さんが地区平均と比較して多いか少ないかわかる。
 【使用したデータ】 入院調査票の年収
 【データの重付け】 なし
- 2.) 地域別 入院 年収別満足度 (右-図2)
 【解説】 年収別に患者さんの満足度を示した。年収の下は実件数である。
 【使用したデータ】 サービス実行ポイントと年収のクロス集計。
 【データの重付け】 あり(地域)



Ⅱ 職員満足度調査

1 調査マニュアル

2 調査票

3 報告書サンプル

安全文化調査・職員満足度調査実施要領

調査期間	平成18年2月 日 ～ 平成18年2月 日
調査票返送期限	平成18年2月 日 () ※遅れる場合は事務局までご連絡をお願いいたします。
調査対象	貴施設に勤務する全ての職員 ※雇用形態（委託、嘱託、常勤、非常勤等）を問いません ※事務職、清掃員、売店員等医療従事者以外の方も含まれます
ご準備いただくもの	① 回収箱（調査票を折り曲げずに入れることのできるもの） ② 職員名簿（配布・回収に使用するため）
配布方法	全ての対象者に以下3点を配布してください； ① 調査のお願い ② 調査票（安全文化調査・職員満足度調査各1枚ずつ） ③ 厳封用封筒
回収方法	各自記入の上、厳封用封筒に封入し、回収箱へ投函するようご指示をお願いいたします
調査票記載について 注意事項	回答者の皆様に以下を周知ください； ・ 調査票への回答は黒いボールペンで濃く記載してください ・ 調査票を折り曲げたり、複製したりしないでください
調査票返送	調査期間終了後、以下3点を下記調査事務局まで返送してください ① 回収した調査票入り封筒 ② 調査報告書（別添1） ③ 未配布の調査票及び封筒 ※ 伝票摘要欄に「安全文化・職員満足度調査」と記載してください ※ 恐縮ですが、返送は元払いにてお願いいたします。
問い合わせ先 調査票返送先	調査事務局（担当：奥村、清水） 〒351-0149 埼玉県和光市南2-3-6 国立保健医療科学院政策科学部 電話：048-458-6180 メール：sachikoshimizu@niph.go.jp

内部顧客（職員）満足度・患者安全文化調査 報告書

(病院名)

_____ 病院

1. 調査実施日

平成____年 ____月____日(____) ~ 平成____年 ____月____日(____)

2. 病院で配布した調査票配布数・回収数・回収率についてご記入ください。

総配布人数 (A)		人
総回収封筒数 (B)		枚
回収率 ((B) ÷ (A)) × 100		%

3. 各部門で配布した調査票配布数・回収数・回収率についてご記入ください。

回収数に関しては、調査票回収時に回答者がチェックした名簿の各部門人数をご記入ください。

部門名	配布数 (C)	回収数 (D)	回収率 ((D) ÷ (C)) × 100

* 欄が足りない場合は別紙を用いて補ってください

内部顧客（職員）満足度・患者安全文化に関する調査

調査票は第1部・内部顧客（職員）満足度調査と第2部・患者安全文化に関する調査に分かれています。
 同じ質問を繰り返している場合がありますが、調査票の信頼性及び妥当性の検討に用いますので、省略せず
 に全ての設問に回答してください。ご協力よろしくお願い致します。

第1部 内部顧客（職員）満足度調査

第1部では皆さんの日ごろの院内での仕事について、20分程度お聞きします。

各設問について、あなたの意見に最もあてはまると思うものを1つだけ選び該当する数字に○をつけてください。

A. 病院の経営全般についてお聞きします

	ちがう まったく	やや ちがう	どちら でもない	やや そうだ	まったく そうだ	該当 しない
この病院は医療サービスの質を高めるための努力をしている	1	2	3	4	5	9
① 病院の経営状態について数値で職員に説明している	1	2	3	4	5	9
② 病院の理念や方針に、患者さん満足的重要性が書いてある	1	2	3	4	5	9
③ 病院を改善や改革するための部門横断型の委員会やチームがある	1	2	3	4	5	9
④ 患者さんや地域とのコミュニケーションを高める印刷物配付や催事がある	1	2	3	4	5	9
⑤ 患者さんの苦情を受け付ける窓口がある	1	2	3	4	5	9

B. 設備や環境についてお聞きします

	ちがう まったく	やや ちがう	どちら でもない	やや そうだ	まったく そうだ	該当 しない
病院全体の設備や環境を整えることに職員全員が関心を持っている	1	2	3	4	5	9
① 病院全体で、患者さんの「待ち時間短縮」に取り組んでいる	1	2	3	4	5	9
② この病院では、検査や治療などに十分な検査機器や設備が整っている	1	2	3	4	5	9
③ 職員全員で、不審な人物、危険なものなどに注意を払っている	1	2	3	4	5	9
④ 職員は携帯電話の使用、ATM設置などの院内サービス向上の意見を述べられる	1	2	3	4	5	9
⑤ 患者さんからの苦情や希望は、患者さんのプライバシーを守って開示される	1	2	3	4	5	9
私の部署では、職員全員が設備や環境の整備を実践している	1	2	3	4	5	9
① 長く待っている患者さん、困っているような患者さんには職員が声をかけている	1	2	3	4	5	9
② 検査機器や設備に不具合などがあつたら迅速に対応できている	1	2	3	4	5	9
③ 廊下や階段にものが置かれている場合には、確認しすぐに処理する	1	2	3	4	5	9
④ 冷暖房や照明への患者さんからの希望は、すぐに対応する	1	2	3	4	5	9
⑤ 食事、売店などへの苦情や希望は、院内で連絡し改善策がとられている	1	2	3	4	5	9

C. 患者さんへの説明についてお聞きします

	ちがう まったく	やや ちがう	どちら でもない	やや そうだ	まったく そうだ	該当 しない
病院全体として患者さんへの情報提供の姿勢は十分だと思う	1	2	3	4	5	9
① 病院を紹介するパンフレットやホームページは十分に整っている	1	2	3	4	5	9
② 患者さんからの電話での問い合わせには、専門の職員が親切に対応している	1	2	3	4	5	9
③ 院内の案内板や掲示物はわかりやすく患者さんが迷うことはない	1	2	3	4	5	9
④ 患者さんの質問や相談を受け、適材適所につなぐ仕組みが機能している	1	2	3	4	5	9
⑤ 職員はインフォームドコンセントなど説明を十分にするための訓練を受けている	1	2	3	4	5	9

	ちがう	まったく	ちがう	やや	でも	どちら	そ	やや	まったく	し	該
	う	た	う	や	な	ら	う	や	た	な	当
私の部署では、職員が患者さんに説明しやすいように工夫している	1	2	3	4	5	9					
① 患者さんへの説明のために部署独自でプリントやビデオをつくっている	1	2	3	4	5	9					
② 私の部署では患者さんへの説明の不備もヒヤリハットの対象になる	1	2	3	4	5	9					
③ 私の部署では患者さんに「何でもお聞きください」という意思表示をしている	1	2	3	4	5	9					
④ 患者さんへの説明を向上させるためにロールプレイなどの訓練をしている	1	2	3	4	5	9					
⑤ 患者さんに説明する能力が向上することは部署内で評価される	1	2	3	4	5	9					
私は患者さんに対して十分な説明をしている	1	2	3	4	5	9					
① 私は患者さんに十分な説明ができる専門知識がある	1	2	3	4	5	9					
② 私は患者さんに説明するときには十分な時間を使うことができる	1	2	3	4	5	9					
③ 私は患者さんからうまく質問を引き出す会話の能力がある	1	2	3	4	5	9					
④ 私は患者さんとの会話では、プライバシーの保護に十分気をつけている	1	2	3	4	5	9					
⑤ 私は患者さんに対して十分な説明をすることは、業務上、重要だと考えている	1	2	3	4	5	9					

D. 検査・治療・処置についてお聞きします

	ちがう	まったく	ちがう	やや	でも	どちら	そ	やや	まったく	し	該
	う	た	う	や	な	ら	う	や	た	な	当
私の部署では患者さんの気持ちに配慮した仕事のやり方が重視されている	1	2	3	4	5	9					
① 私の部署では患者さんの本人確認をしないことは初歩的なミスだとされる	1	2	3	4	5	9					
② ついて、適切な声かけで患者さんが恥ずかしい思いをしないように配慮している	1	2	3	4	5	9					
③ 不安を取り除くために、検査・治療・処置の説明をした掲示物、印刷物等を用意している	1	2	3	4	5	9					
④ 私の部署の職員は全員、業務を行うのに必要な技術と知識がある	1	2	3	4	5	9					
⑤ 私の部署では、職員がお互いに協力し合って業務を行う	1	2	3	4	5	9					
私は患者さんの気持ちを考えて検査・治療・処置などの業務を行っている	1	2	3	4	5	9					
① 私は必要なときには必ず、患者さんの本人確認をしている	1	2	3	4	5	9					
② 私は患者さんが恥ずかしい思いをしないですむように気を配っている	1	2	3	4	5	9					
③ 私は頻繁に患者さんに、痛みや不快感があるか質問している	1	2	3	4	5	9					
④ 私は業務を行うのに必要な技術と知識がある	1	2	3	4	5	9					
⑤ 私には、業務を通じて技術と知識を向上させるための機会がある	1	2	3	4	5	9					

E. 部門連携についてお聞きします

	ちがう	まったく	ちがう	やや	でも	どちら	そ	やや	まったく	し	該
	う	た	う	や	な	ら	う	や	た	な	当
私の部署では他の部署と連携して仕事をすすめている	1	2	3	4	5	9					
① 私の部署では、他の部署と患者さんの情報を共有できている	1	2	3	4	5	9					
② 私の部署では、業務について他の部署と対立することはない	1	2	3	4	5	9					
③ 私の部署では、他の部署の改善や改革を参考にしている	1	2	3	4	5	9					
④ 私の部署は、患者さん満足創造について他の部署と連携している	1	2	3	4	5	9					
⑤ 私の部署では、他の部署に改善してもらいたいことを伝える仕組みがある	1	2	3	4	5	9					

	ち ま が う	ま つ た く	ち や が う	や や ど も な い	ど ち ら そ う だ	や や そ う だ	ま つ た く そ う だ	し な い	該 当
私の上司は他の部署と連携して仕事をすすめることに積極的である	1	2	3	4	5	9			
① 私の上司は、他の部署や職種と連携して医療サービスを提供するべきと考えている	1	2	3	4	5	9			
② 私の上司は、他の部署の仕事や業務を知ることが必要だと考えている	1	2	3	4	5	9			
③ 私の上司は、他の部署について正しい情報を持っている	1	2	3	4	5	9			
④ 私の上司は、他の部署を悪く言うことはない	1	2	3	4	5	9			
⑤ 私の上司は、必要なときには他の部署に改善をお願いする	1	2	3	4	5	9			
私は他の部署の人と話す機会が多い	1	2	3	4	5	9			
① 私は他の部署の人と、一緒に仕事をするのは楽しい	1	2	3	4	5	9			
② 私は他の部署の人から学ぶ事が多い	1	2	3	4	5	9			
③ 私は他の部署ともっと連携したほうが患者さん満足は高くなると考える	1	2	3	4	5	9			
④ 私は他の部署の人と患者さんについて話すとき、プライバシーに配慮している	1	2	3	4	5	9			
⑤ 私は自分から、他の部署の人に情報提供することを心がけている	1	2	3	4	5	9			

F. 安全と事故防止についてお聞きします

	ち ま が う	ま つ た く	ち や が う	や や ど も な い	ど ち ら そ う だ	や や そ う だ	ま つ た く そ う だ	し な い	該 当
この病院は患者さんと職員にとって安全である	1	2	3	4	5	9			
① 病院には安全と事故防止のためのマニュアルがある	1	2	3	4	5	9			
② すべての職員がそれぞれの業務に応じて、安全と事故防止の研修を受けている	1	2	3	4	5	9			
③ 実務に関わる職員で構成される安全と事故防止の委員会やチームがある	1	2	3	4	5	9			
④ ヒヤリハットなど、安全と事故防止のための全員参加型施策を行っている	1	2	3	4	5	9			
⑤ この病院で、万が一、事故があった場合、誠意をもって情報開示と思う	1	2	3	4	5	9			
私の部署には患者さんと職員の安全のために具体策がある	1	2	3	4	5	9			
① 私の部署では仕事量が適切に分配されている	1	2	3	4	5	9			
② 安全と事故防止のためのロールプレイなどを行っている	1	2	3	4	5	9			
③ 二重確認、他者による確認、復唱など日常行為での予防策が義務付けられている	1	2	3	4	5	9			
④ 私の部署には、仕事のために十分な人材がいる	1	2	3	4	5	9			
⑤ 私の部署では、おかしいと思うとき上位の人にでも意見を言うことができる	1	2	3	4	5	9			
私の上司は、部下の安全に配慮している	1	2	3	4	5	9			
① 私の上司は、部下の勤務状態や疲労具合をよく気にする	1	2	3	4	5	9			
② 私の上司は、仕事上の不安などについて相談にのってくれる	1	2	3	4	5	9			
③ 私の上司は、相手が誰であれ注意するべき時には注意する	1	2	3	4	5	9			
④ 私の上司は、自分の判断が誤りだった時、誰からの指摘であっても直ぐに正す	1	2	3	4	5	9			
⑤ 私の上司は、業務に対する経験が豊富である	1	2	3	4	5	9			
私は、この病院は安全だと思う	1	2	3	4	5	9			
① 私は、自分が院内感染をおこしたらどうしよう、と不安に思うことはない	1	2	3	4	5	9			
② 私は、自分が医療過誤をおこしたらどうしよう、と不安に思うことはない	1	2	3	4	5	9			
③ 私は、自分のヒヤリハットなどについて正直に申告できる	1	2	3	4	5	9			
④ 私は、他の人のヒヤリハットなどの報告を冷静に受け止め、そこから学ぶ	1	2	3	4	5	9			
⑤ 私は、必要なとき安全確保のために患者さんが嫌がっても面倒なことをお願いする	1	2	3	4	5	9			

G. 人材育成についてお聞きします

	ちがう まったく	ちがう やや	どちら でもない	やや そうだ	まったく そうだ	該当 しない
この病院は人材育成に力を入れている	1	2	3	4	5	9
① この病院は適切な人材を採用している	1	2	3	4	5	9
② この病院は、専門的な技術や知識を高める研修が行われている	1	2	3	4	5	9
③ この病院は、サービスや顧客満足を学ぶための研修が行われている	1	2	3	4	5	9
④ 職員が目標をもてるような制度や仕組みがある	1	2	3	4	5	9
⑤ 職員は多忙さではなく、成果で評価される	1	2	3	4	5	9
私の部署では職員が向上したり成長したりするチャンスがある	1	2	3	4	5	9
① 私の部署の職員用設備は十分である	1	2	3	4	5	9
② 私の部署には、技術や知識を高めようとしている人が多い	1	2	3	4	5	9
③ 私の部署では、内外の研修等へ参加する人が多い	1	2	3	4	5	9
④ 私の部署では、お互いにアドバイスやリクエストをすることが多い	1	2	3	4	5	9
⑤ 幹部経営者は私の職場をよく訪れる	1	2	3	4	5	9
私の上司は、私が向上し成長するように支援している	1	2	3	4	5	9
① 私の上司は、よく私に意見を求める	1	2	3	4	5	9
② 私の上司は、私の仕事について検討する時、私を検討の場に参加させる	1	2	3	4	5	9
③ 私の上司は、仕事上必要な情報はすべて伝えてくれる	1	2	3	4	5	9
④ 私は細部の判断を上司から任されている	1	2	3	4	5	9
⑤ 私の上司は頻繁に評価してくれる	1	2	3	4	5	9
私は、業務を通じて自己成長していると感じる	1	2	3	4	5	9
① 私は自分の仕事に誇りを感じている	1	2	3	4	5	9
② 私はもっと高度な業務や難しい仕事にチャレンジにしたい	1	2	3	4	5	9
③ 私が仕事上、他の人から受けている期待はちょうどよい	1	2	3	4	5	9
④ 私は上司や同僚から、適切に評価されている	1	2	3	4	5	9
⑤ 私は仕事上の疲れやストレスに悩まされることはない	1	2	3	4	5	9

H. 全般的にお聞きします

	ちがう まったく	ちがう やや	どちら でもない	やや そうだ	まったく そうだ	該当 しない
① 私は、現在の給与など報酬に満足している	1	2	3	4	5	9
② 私は、現在の職位や職務上の権限に満足している	1	2	3	4	5	9
③ 私は、この病院にいて、今後も専門的な技能や知識が向上する	1	2	3	4	5	9
④ 私は、職場の人間関係に満足している	1	2	3	4	5	9
⑤ 私は、医療過誤などの発生について不安になることはない	1	2	3	4	5	9
⑥ 私が、患者さんのためになることをしようとする時、妨害するものはない	1	2	3	4	5	9
⑦ 私は家族、友人、知人などが病気になったらこの病院にかかることを勧める	1	2	3	4	5	9
⑧ 私は病院勤務を希望する家族、友人、知人などにこの病院を勧めたい	1	2	3	4	5	9

第1部・内部顧客(職員)満足度調査は以上です。

続けて、次のページの第2部・患者安全文化に関する調査にお進みください。

職員満足度/サービスの質

1.1	調査概要	1
1.2	要約	4
1.3	総合ランキング 他施設との職員満足度の比較	5
1.4	職種別ランキング どの職種にターゲットを絞るべきか?	7
1.5	部署別ランキング どの部署にターゲットを絞るべきか?	9
1.6	ポータルフォリオ プライオリティの高い対策点は何か?	11
1.7	提供しているサービスの質の優れた点	13
1.8	提供しているサービスの質の劣った点	15

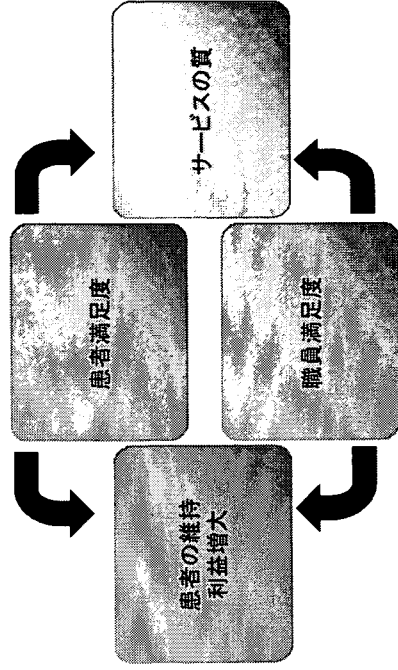


図 1.1 職員満足度と患者満足度の関連

1.1 調査概要

1.1.1 職員満足度の定義

- 職員満足度とは、「自分の仕事に満足している」と真にしている状況であり、それは心理的・生理的・環境面での組み合わせによるものです¹⁾。

1.1.2 職員満足度と患者満足度

- 病院の顧客満足というと、外部から病院を訪問なさる患者さんやその御家族の患者満足度が中心に考えられています。
- しかし、病院の職員が満足して働いていることが、患者満足度を上げるために重要であることが知られています²⁾ (図 1.1参照)。

1.1.3 調査目的

- 職員満足度とサービスの質を測定する質問票の開発

1.1.4 調査協力者

- 平成 16 年国立保健医療科学院安全管理研究科の研修に参加した病院の中から、ご協力頂いた 8 施設の従業員 4240 名
 - { 京都桂病院
 - { 岐阜赤十字病院
 - { 高知県立幡多けんみん病院
 - { 神戸労災病院
 - { 埼玉県立精神医療センター
 - { 千葉労災病院
 - { 藤枝市立総合病院
 - { 和歌山労災病院

1.1.5 調査期間

- 平成17年1月～2月

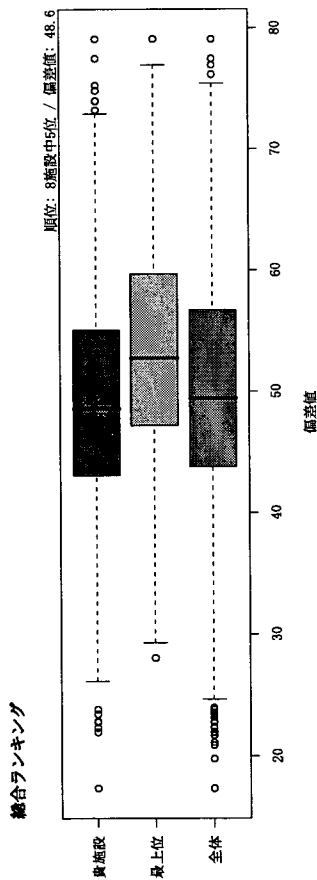
1.1.6 質問票

- 国立保健医療科学院で開発された質問票
- 付録3.2 (p. 36) に調査票を掲載

1.2 要約

- 貴施設の職員満足度の評価は8施設中5位でした。
- 対策が特に必要な職種は「医療スタッフ以外」、部署は「ボイラーム」です。
- 職員満足度を効果的に上げるには、「私の部署では仕事量が適切に分配されている」と「私は細部の判断を上司から任されている」という項目の評価を上げることが重要です。
- 次に、職員からみた提供しているサービスの質が高いと評価されている項目は、「この病院では、検査や治療などに十分な検査機器や設備が整っている」「患者さんからの苦情や希望は、患者さんのプライバシーを守って開示される」でした。
- 一方、サービスの質が低いと評価されている項目は、「食事、売店などへの苦情や希望は、院内で連絡し改善策がとられている」「私は患者さんに十分な説明ができる専門知識がある」でした。
- 貴施設の職員満足度とサービスの質を、さらに高めるために、本調査の結果が一助を担えることを願っております。

1.3 総合ランキング | 他施設との職員満足度の比較



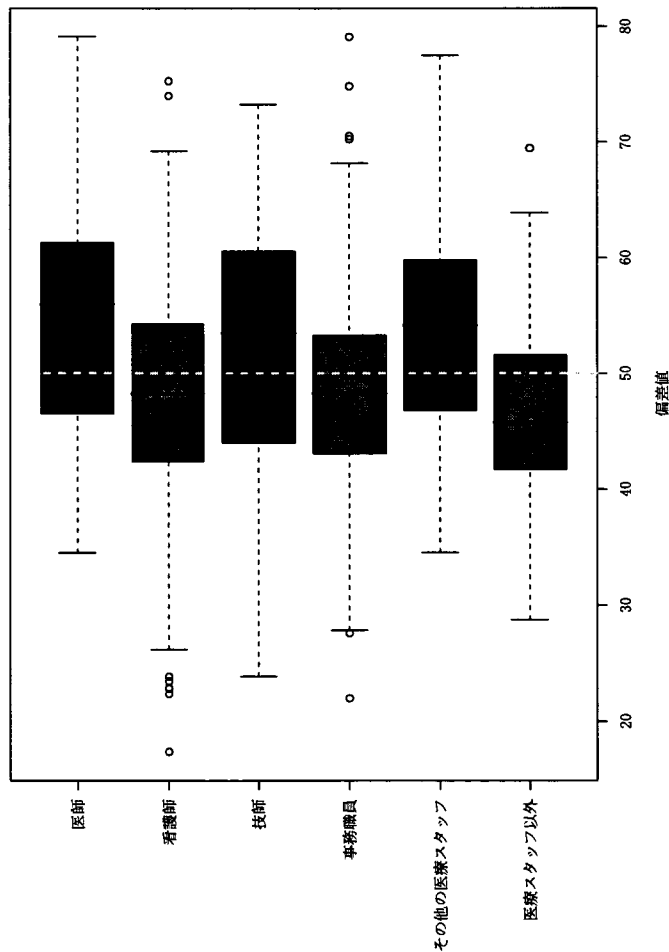
総合ランキング 解説

- 左図は職員満足度の総合評価の箱ひげ図です。
- 横軸は「偏差値」です。偏差値が高いほど、職員満足度が良好であることを示します。
- 図中には以下の3つの箱ひげ図が描かれています。
 - (a) 最上部 貴施設
 - (b) 中心部 職員満足度が最も優れている施設
 - (c) 最下部 8施設全体
- 貴施設の順位と偏差値は、箱ひげ図の中央値を元に、図右上方に掲載しています。
- 箱ひげ図の読み方は、付録 (p. 33) をご参照下さい。
- また、総合評価は、表 1.1 に掲載されている7項目から計算されています。

表 1.1 職員満足度の総合評価に利用した項目

私は自分の仕事に誇りを感じている
私はもっと高度な業務や難しい仕事にチャレンジしたい
私は、現在の給与など報酬に満足している
私は、現在の職位や職務上の権限に満足している
私は、この病院にいることで、今後も専門的な技能や知識が向上する
私は、職場の人間関係に満足している
私は家族、友人、知人などが病院にかかるところを勧める

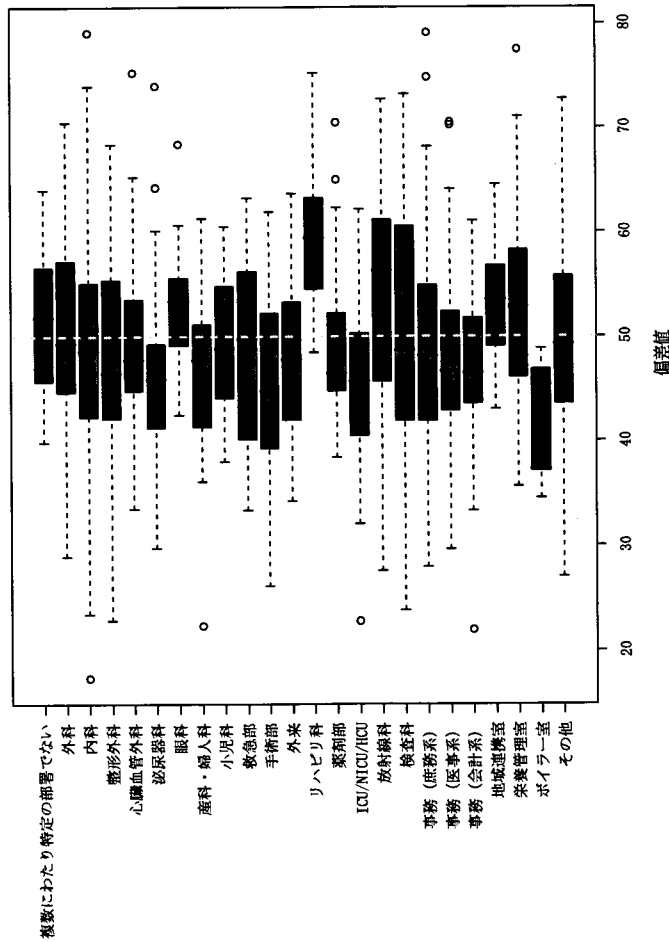
1.4 職種別ランキング | どの職種にターゲットを絞るべきか？



職種別ランキング 解説

- 左図は職員満足度を職種別に示した箱ひげ図です。
- 横軸は「偏差値」です。偏差値が高いほど、職員満足度が良好であることを示します。
- 偏差値の中央値が50よりも高い職種の箱ひげ図を青で表現しています。
- また、偏差値の中央値が50以下の職種を赤で表示しています。
- つまり、特に対策が必要な職種は赤色の職種です。
- なお、6名以上の有効回答が得られなかった職種は掲載していません。
- 箱ひげ図の読み方は、付録 (p. 33) をご参照下さい。

1.5 部署別ランキング | どの部署にターゲットを絞るべきか?



部署別ランキング 解説

- 左図は職員満足度を部署別に示した箱ひげ図です。
- 横軸は「偏差値」です。偏差値が高いほど、職員満足度が良好であることを示します。
- 偏差値の中央値が50よりも高い部署の箱ひげ図を青で表現しています。
- また、偏差値の中央値が50以下の部署を赤で表示しています。
- つまり、特に対策が必要な部署は赤色の部署です。
- なお、6名以上の有効回答が得られなかった部署は掲載していません。
- 箱ひげ図の読み方は、付録 (p. 33) をご参照下さい。