

図 II・2-1-13 責任者に対する総合評価 MAP

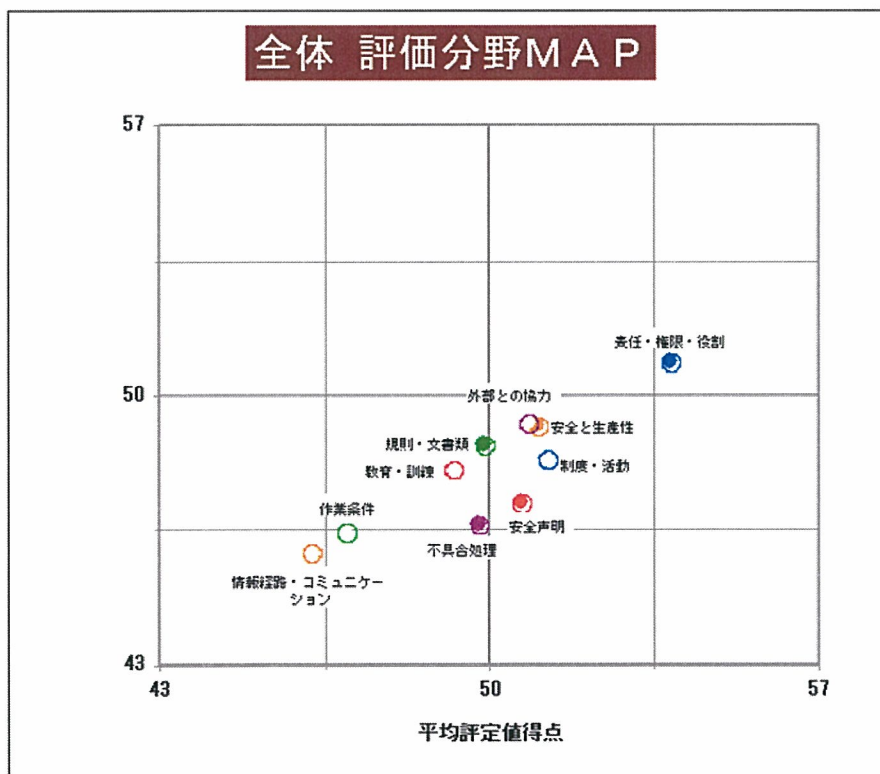


図 II・2-1-14 総合評価分野 MAP

3. 評価マップのまとめ

安全文化に関する組織の総合評価 MAP は、縦軸に層間評価ギャップ得点 (G 得点) を横軸に項目評定値得点 (E 得点) をとる・そして、この2つの次元から対象組織の相対的位置を見出すというものである。

層間評価ギャップ得点 (G 得点) について、その平均値 50 を中心として上位-下位に分け、それぞれ G タイプ、g タイプとする。この G タイプは層間でのギャップが小さいことを示し、g タイプはギャップが大きいことを意味する。

同様に、項目評定値得点 (E 得点) も平均値 50 を中心として上位-下位に分け、それぞれ E タイプ、e タイプとする。この E タイプは項目評定値が高いことを示し、e タイプは評定値が低いことを意味する。

これら G 得点、E 得点に従った各タイプを組み合わせることによって、安全文化レベルに関して4つのタイプ (GE型、Ge型、gE型、ge型) が構成され、すべての組織はいずれかのタイプに分類されることになる。

この分類を当該病院組織の結果にあてはめてみると、ge型とgE型の中間に位置していることが分かる。いずれにしても、この組織の特徴として、各層間のギャップが大きいことが問題である。各層間のコミュニケーションの機会を多く作り、お互いの行動や考え方を理解できるような組織作りを目指し、情報伝達ルートやミーティングの場の設定を行うと、組織としてまとまりが深まっていく可能性がある。

II-2-2 勤務と生活と健康に関する調査報告

A. 調査目的

本調査では、病院職員の勤務と生活と健康に関する質問紙調査を行い、職員の健康状態の実態を把握することを目的とする。

B. 方法

1. 対象病院及び調査対象者の概要

対象病院は、152床の循環器専門病院で、診療科は、内科、外科、小児科、放射線科、麻酔科を標榜している。病床数は、ICU11床（MICU3床を含む）、CCU10床、成人病棟94床、小児病棟37床（うちNICU10床）である。医療スタッフの構成は、医師51名、看護師153名、看護助手21名、薬剤師8名、検査技師22名、放射線技師11名、管理栄養士1名であった。また、事務系のスタッフは36名である。診療体制は、チーム医療の形をとっている。看護師の勤務は変則2交代制で、日勤が08:00-16:20、日勤準夜が08:00-19:20、準夜深夜が19:00-08:40である。

今回の調査対象は、医師を含む全病院職員である303名とした。

2. 調査方法

調査方法は、無記名の自記式質問紙法で、記入後は封筒に入れ封をしてもらい、各部署の担当者が回収した。なお、勤務と生活と健康の実態を把握する質問紙は、CFSI（Cumulative Fatigue Symptoms Index：蓄積的疲労兆候インデックス）¹⁾を使用した。CFSIは、81項目からなる調査票で、気力の減退、一般的疲労感、身体不調、イライラの状態、労働意欲の低下、不安感、抑うつ感（状態）、慢性疲労徴候の8

因子のパターンから精神的、身体的側面および職場の雰囲気・モラルなどの社会的側面の負荷の状況・程度を評価することができる。

2. 回答者の概要

回収数（率）は、226名（75.1%）で、有効回答数は、回答に不備があった4件を除く222件であった。男女の内訳は、男性が47人、女性が175人であった。職種は、医師16人、看護師158人、医師、看護師以外の医療職31人、事務系18人であった。年齢層別の人数を、表II-2-2-1に示す。

表II-2-2-1 年齢層別人数

年齢層	人数
～19歳	1
20～24	52
25～29	71
30～34	40
35～39	18
40～44	20
45～49	7
50～54	6
55～	7
合計	222

C. 結果と考察

回収された調査用紙を分析するに当たり、性差を考慮し、男女別に平均訴え率を算出した。また、勤務、職種の違いにより、その健康状態も異なることが予測されたため、勤務部署ごと（例：成人混合病棟、ICU、小児混合病棟など）に結果を算出した。特に、訴え率の高かった部署については、以下のとおりとなる。

勤務部署ごとの結果として、成人混合病棟に

勤務する看護師(女性)が身体的な面と不安感、抑うつ感の訴えが高かった。また、ICUに勤務する看護師(女性)の労働意欲の低下がしている結果となった。さらに、小児混合病棟に勤務する看護師(女性)は極端な応答パターンを示しており、早急な改善を必要と考えられた。職種別では、男性看護師は、不安感が大きく、仕事のやりにくさなどを抱いている可能性が示唆され、女性看護師は、慢性的な疲労徴候が高めであった。

CFSI に関しては、質問紙の調査のみではなく、職場環境の実態把握、関係者へのヒアリングなど、労働状況を総合的に把握すること、そして、日常条件なども含めて、対象となった人々の勤務と生活に関する情報を収集していくことが重要となる。今回の基礎調査結果をもとに、平成19年度の調査では、職場環境の実態調査、生活時間調査など様々な調査結果との統合を図っていくことで、勤務と生活と健康に関する情報を総合的に把握することが可能であると考えられる。

引用参考文献

- 1)越河六郎・藤井亀著：労働と健康の調和 CFSI (蓄積的疲労徴候インデックス) マニュアル、労働科学研究所出版部、2002年

II-2-3.患者満足度

A.目的

医療および看護の現状や問題点、病院設備の usability を患者側から把握し、病院におけるどのような医療サービス項目に対して満足しているか、患者満足度の構造を明らかにする。

B.調査方法

1. 調査用紙の作成

「患者満足度調査導入による病院の経営改善に係わる研究」*で使用した調査用紙を参考に作成した。

アンケートの項目は、医師の病状説明や説明時の態度などに関する項目、看護師の説明、療養生活の援助に対する納得度などに関する項目、病院施設の使いやすさやプライバシーの保護などに関する項目から構成される。なお、調査用紙を P52～P63 に示す。

*：厚生労働省委託調査：平成 14 年；九州大学大学院医学系学府 医学経営・管理額講座 高木安雄

2. 調査方法及び対象

調査用紙は、患者の退院決定時に看護師が患者へ配布するように依頼した。質問紙票への記入は基本的には患者本人が記入するものとし、患者本人が記入できないときには、代理人に記入を求めた。なお代理人へは、出来る限り患者の意見を反映して記入するように求めた。また、記入後は、質問紙票を封筒に入れ封をして退院時にナースステーションに提出するように指示をした。

調査は、2003 年 12 月の 1 ヶ月間に実施し、対象は、全病棟に入院していた患者を対象とした。

C. 結果

回答者数は 103 名であった。

1. 患者自身について

調査用紙への記入者は、ほぼ 80%が患者自ら記入をしていた（図 II-2-3-1）。また、回答者の 74%が男性で（図 II-2-3-2）、年齢は 50 歳代、60 歳代、70 歳代が多い傾向であった。

2. 医師について（図 II-2-3-9, 図 II-2-3-10, 図 II-2-3-11）

医師の説明を受けた患者のほとんどが説明に納得していた。また、医師の応答、信頼感についても、90%以上の患者が納得をしていた。

3. 看護師について（図 II-2-3-12, 図 II-2-3-13, 図 II-2-3-14）

看護師の説明・支援を受けた患者のほとんどが、納得をしていた。また、看護師の応対、信頼感についても、説明は、90%以上の患者が納得をしていた。

4. 薬剤師・技術者について（図 II-2-3-15, 図 II-2-3-16, 図 II-2-3-17）

薬剤師・技術者の説明を受けた患者のほとんどが、納得をしていた。また、薬剤師・技術者の応対、信頼感についても、説明は、90%以上の患者が納得をしていた。

5. 受付・会計の職員について（図 II-2-3-18）

受付・会計の職員に対しても患者のほとんどが、納得をしていた。

6. 療養生活の快適性、室内施設について

療養生活の快適性（図 II-2-3-19）については、約 60%の患者が納得をしていたが、その反面約 30%の患者が納得をしていなかった。納得をしていない内訳は、室内の明るさ、空調、備品の配置など、室内の環境に関する項目が多い傾向にあった。室内施設の快適性（図 II-2-3-20）については、納得せず、全く納得せずなど、納得をしていない患者が、半数を超える結果となった。納得をしていない内訳は、トイレの清潔感、談話室の広さ、喫茶や売店（地下 1 階）に関する項目が多い傾向にあった。

診察室・検査室（図Ⅱ-2-3-21）については、80%以上の患者が納得をしていた。

さらに、移動の安全性・利便性（図Ⅱ-2-3-22）については約60%の患者が納得していた反面、約30%の患者が納得をしていなかった。納得をしていない要因の多くがエレベーターの利便性に関してであった。

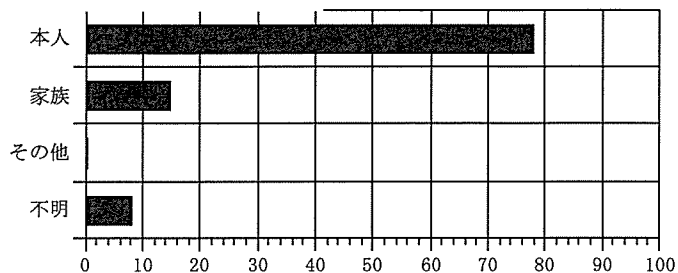
7. 個人情報・プライバシーについて

診療記録の入手（図Ⅱ-2-3-24）については、70%以上の患者が納得をしていた。また、プライバシーの保護（図Ⅱ-2-3-25）に関しても80%以上の患者が納得していた。

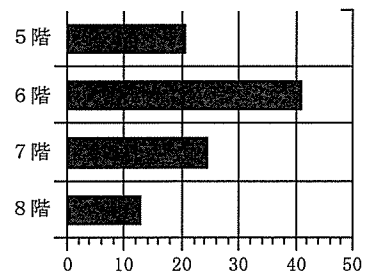
8. 退院後の支援（図Ⅱ-2-3-26）について

退院後の支援に関しては、80%以上の患者が納得をしていた。

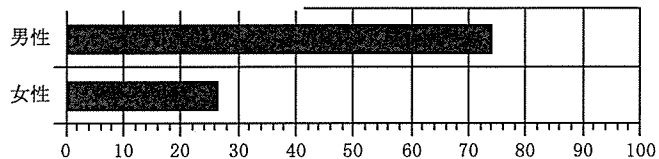
図Ⅱ-2-3-1.記入者



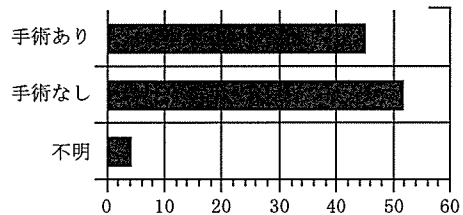
図Ⅱ-2-3-4.入院病棟



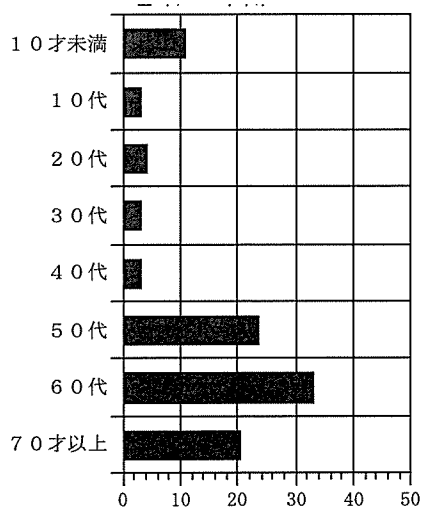
図Ⅱ-2-3-2.患者の性別



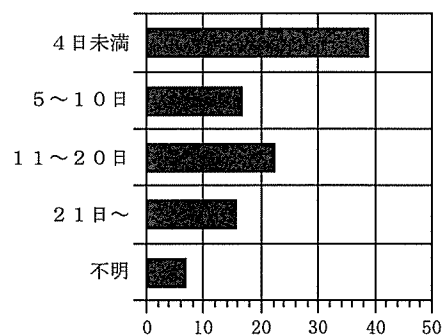
図Ⅱ-2-3-5.手術の有無



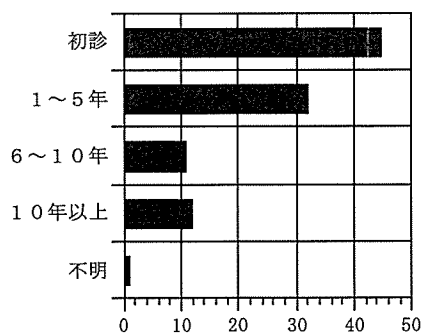
図Ⅱ-2-3-3.患者の年齢



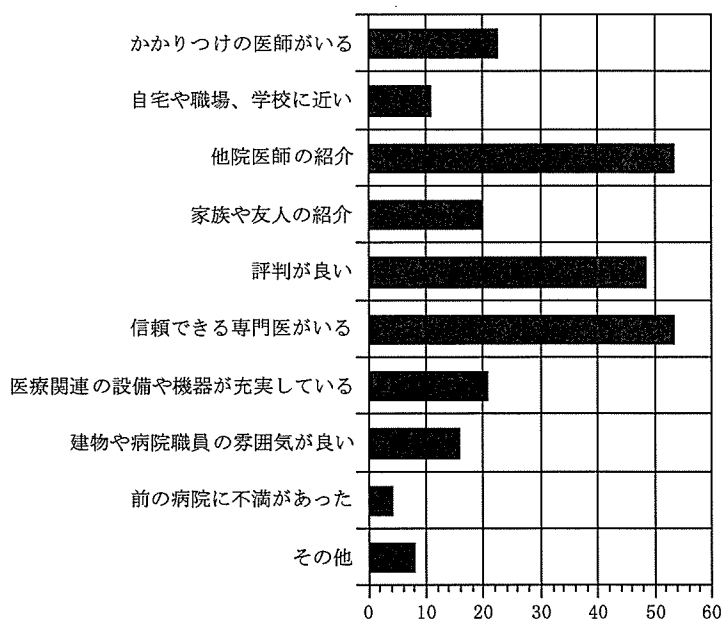
図Ⅱ-2-3-6.入院期間



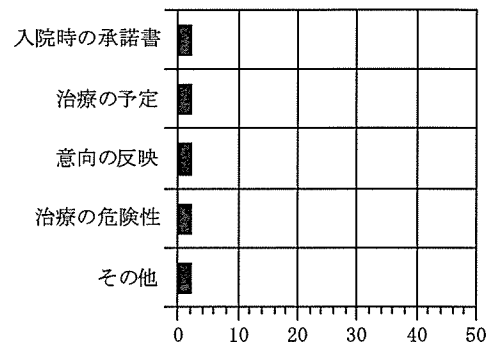
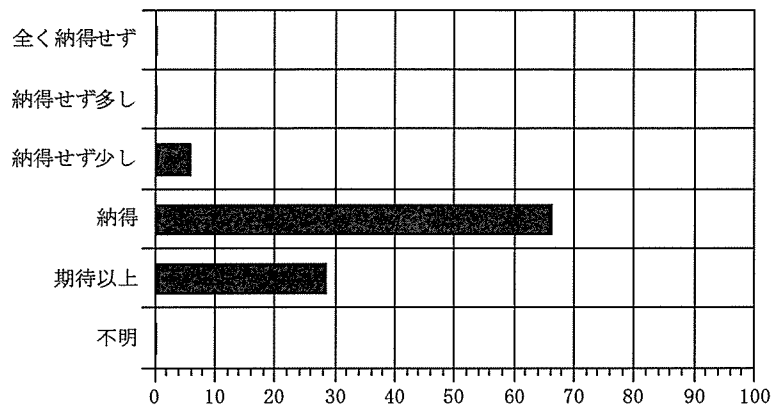
図Ⅱ-2-3-7.受診期間



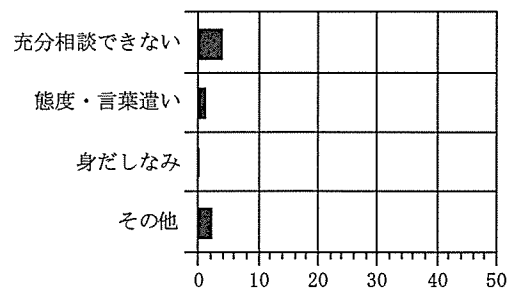
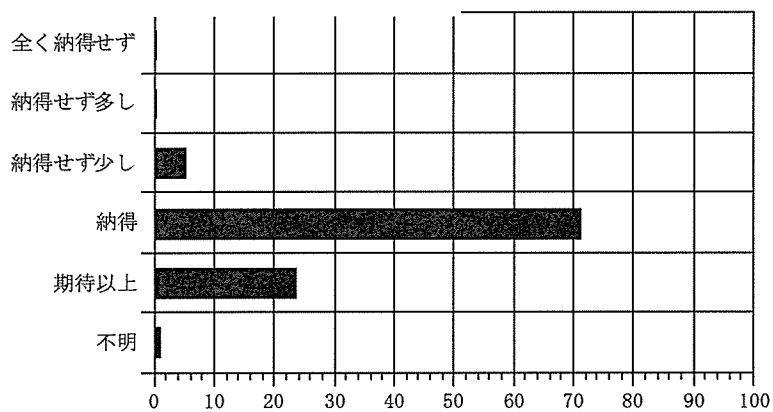
図Ⅱ-2-3-8.当院の選択理由



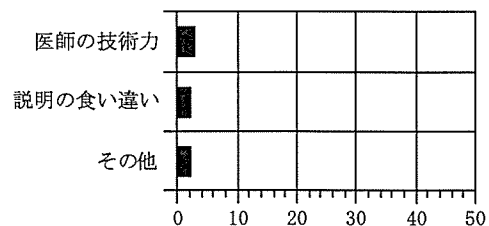
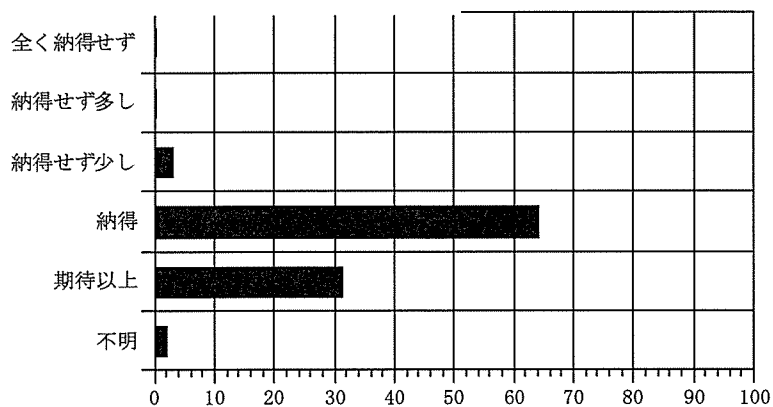
図Ⅱ-2-3-9.医師の説明



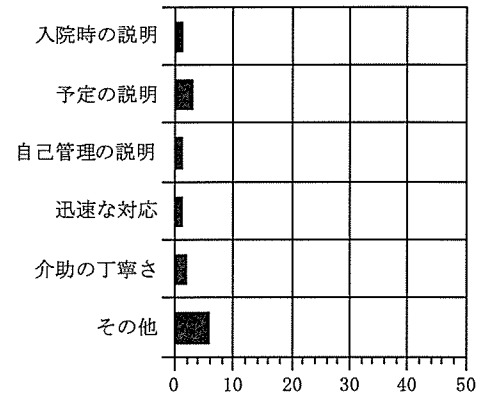
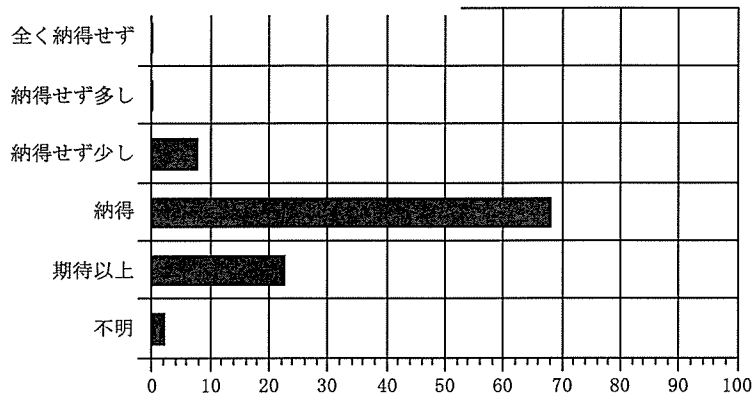
図Ⅱ-2-3-10.医師の応答



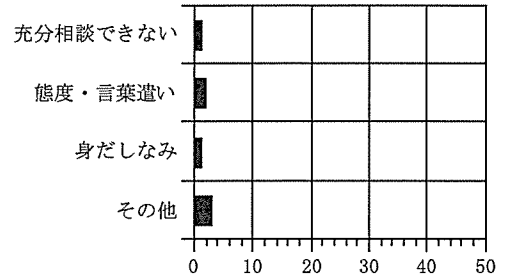
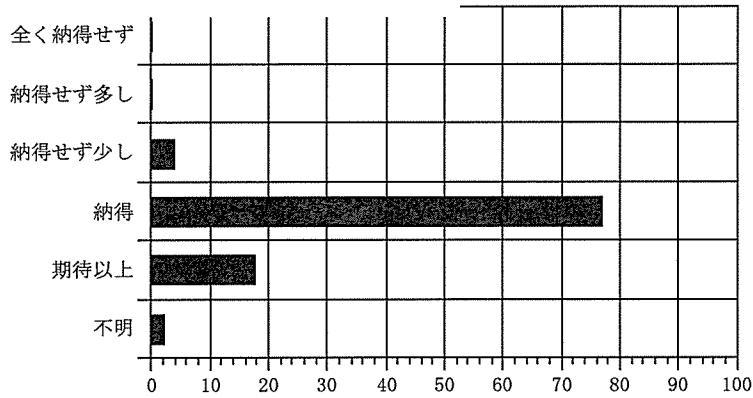
図Ⅱ-2-3-11.医師の信頼感



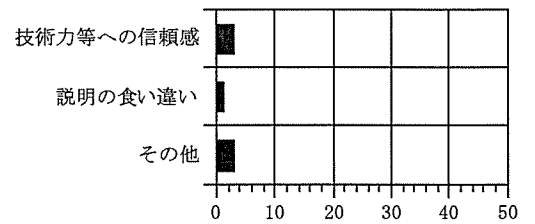
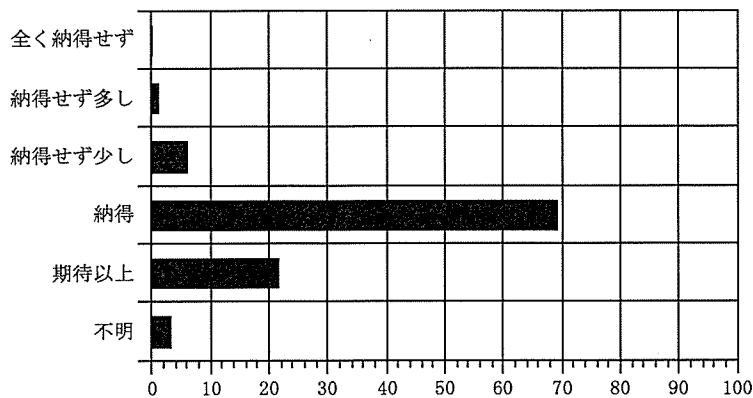
図Ⅱ-2-3-12.看護師の説明・支援



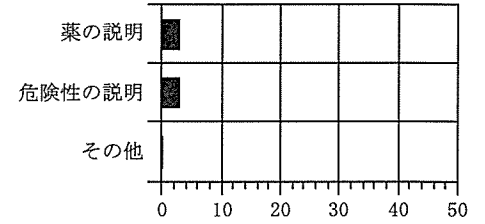
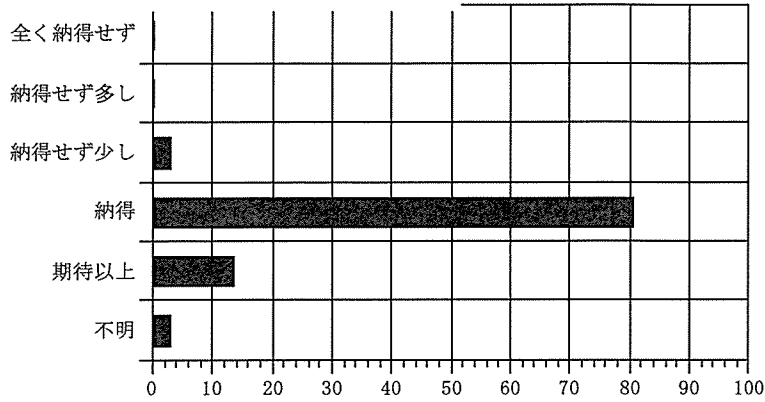
図Ⅱ-2-3-13.看護師の応答



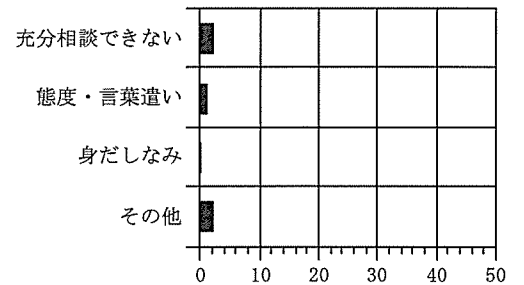
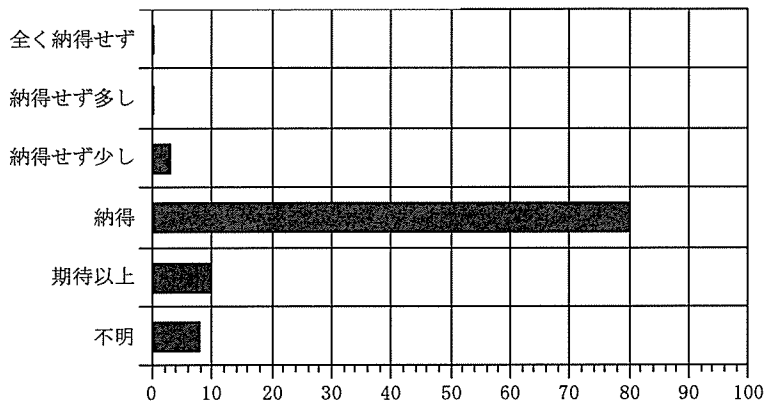
図Ⅱ-2-3-14.看護師の信頼感



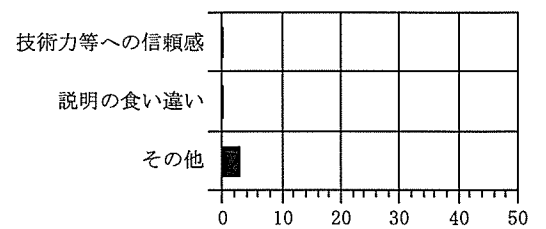
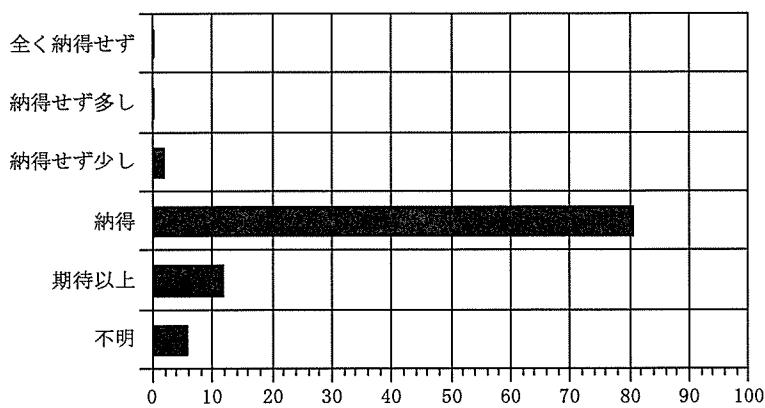
図Ⅱ-2-3-15.薬剤師・技術者の説明



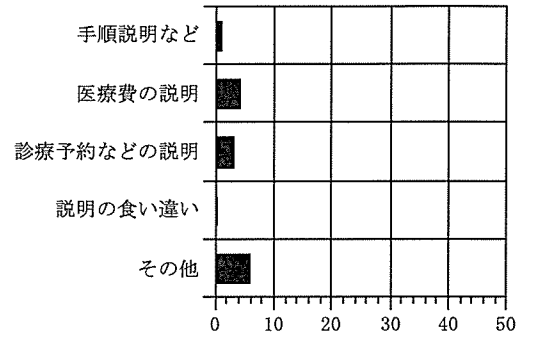
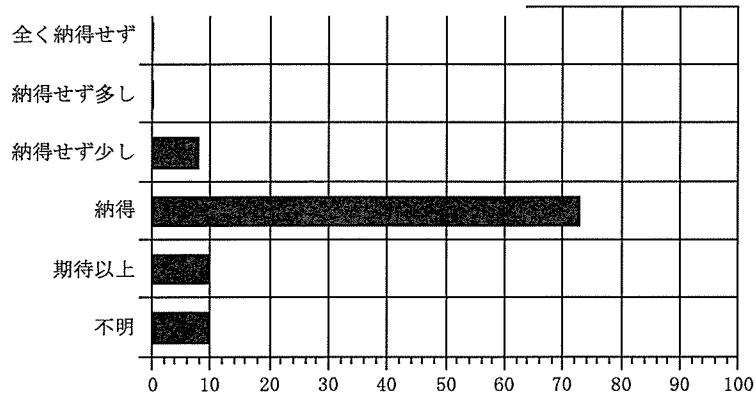
図Ⅱ-2-3-16.薬剤師・技術者の応答



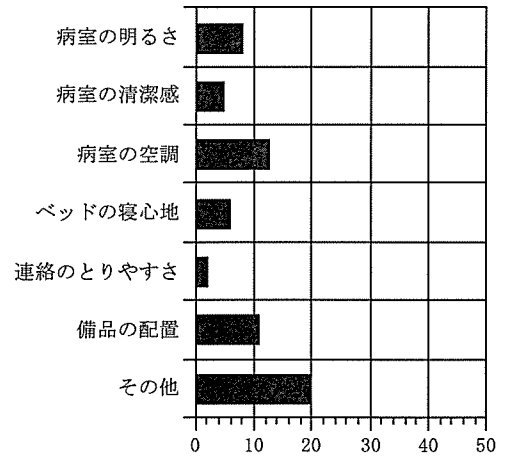
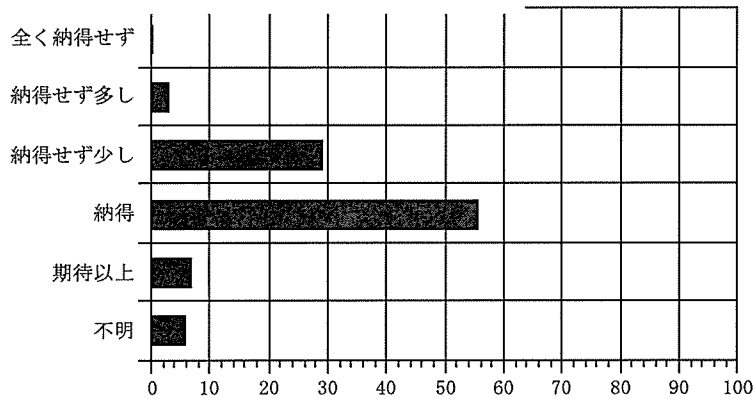
図Ⅱ-2-3-17.薬剤師・技術者の信頼感



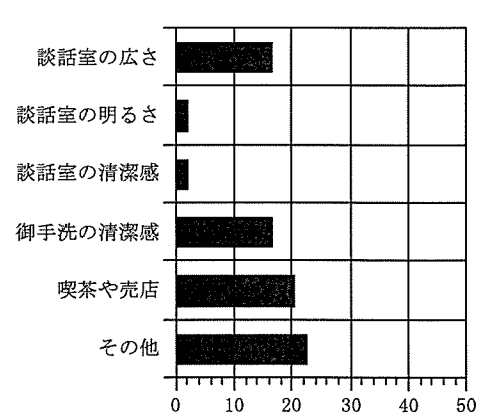
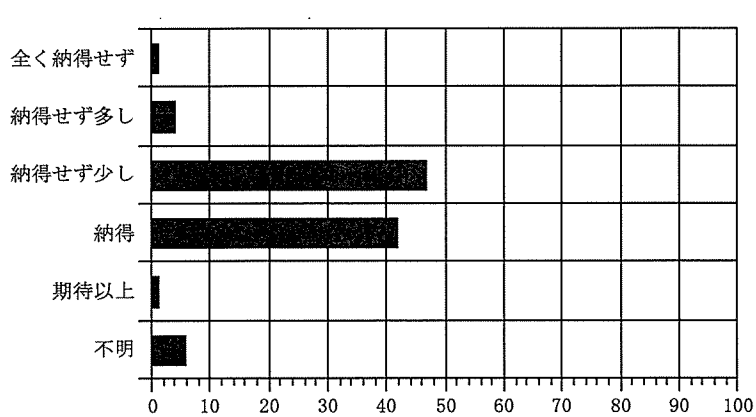
図Ⅱ-2-3-18.受付・会計の職員



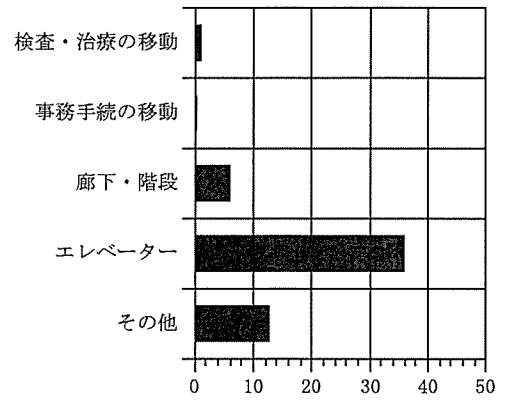
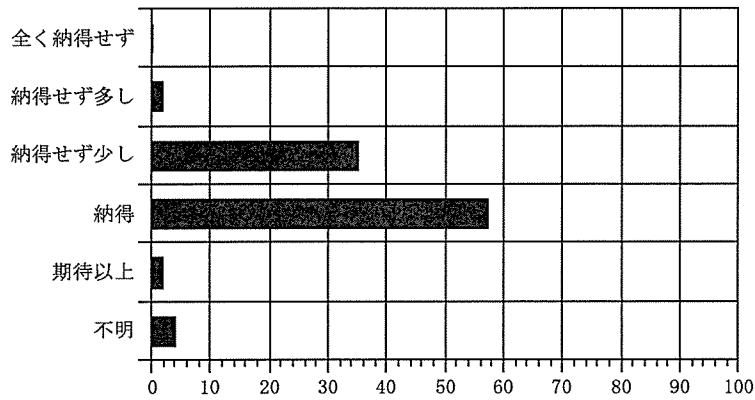
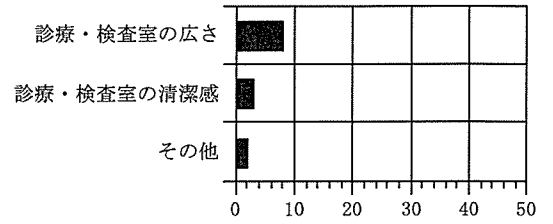
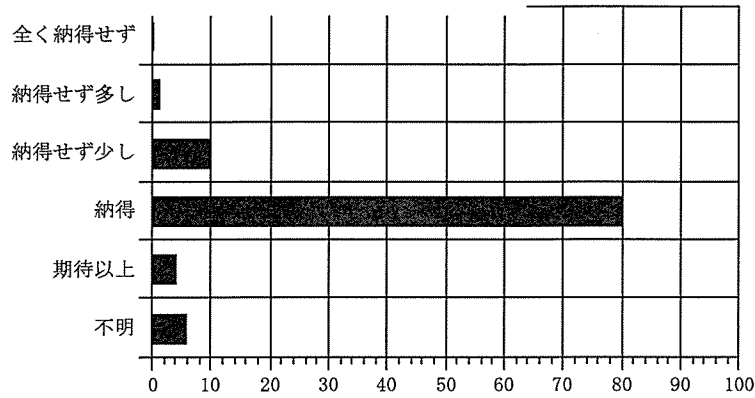
図Ⅱ-2-3-19.療養生活の快適性



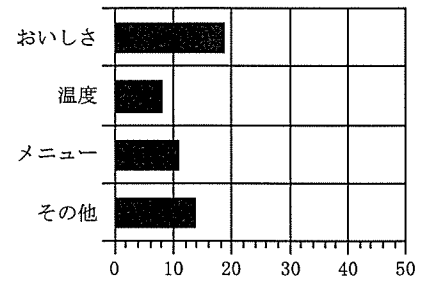
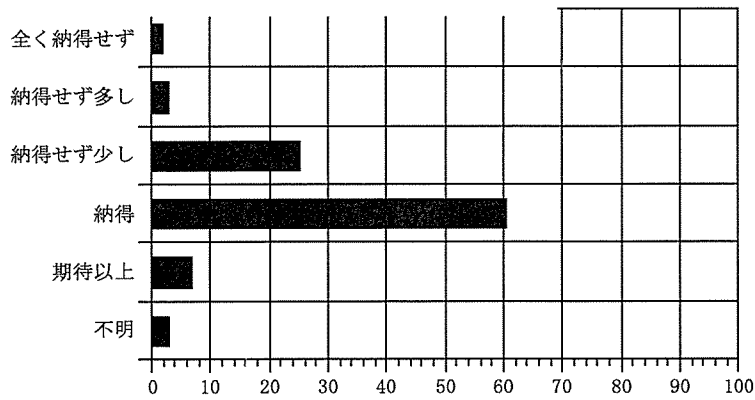
図Ⅱ-2-3-20.院内施設の快適性



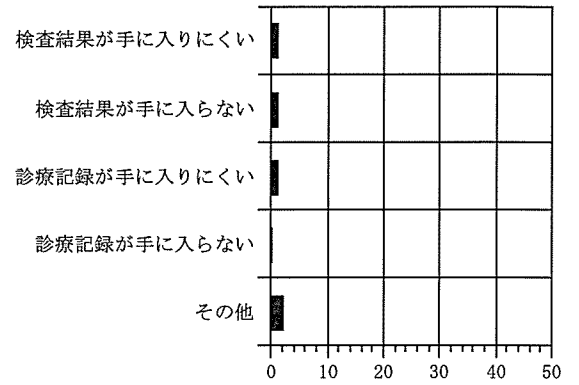
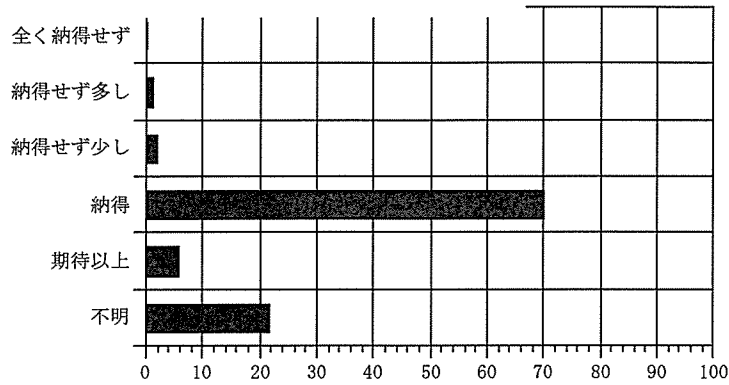
図Ⅱ-2-3-21.診察室・検査室



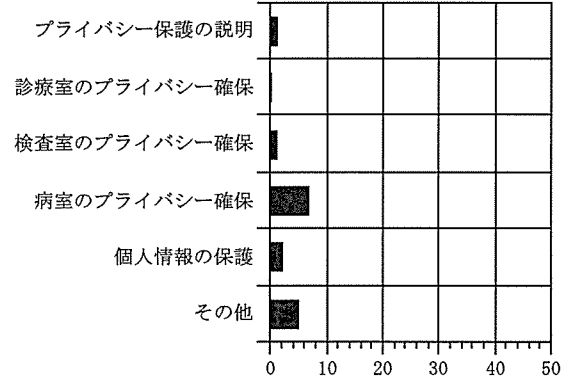
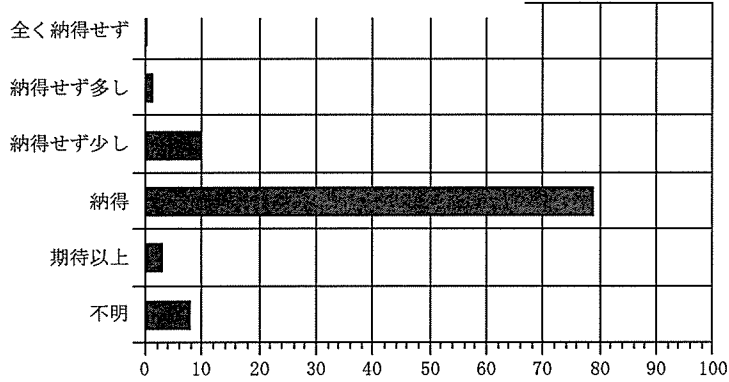
図Ⅱ-2-3-23.療養生活の食事



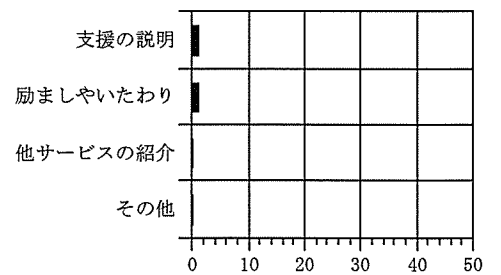
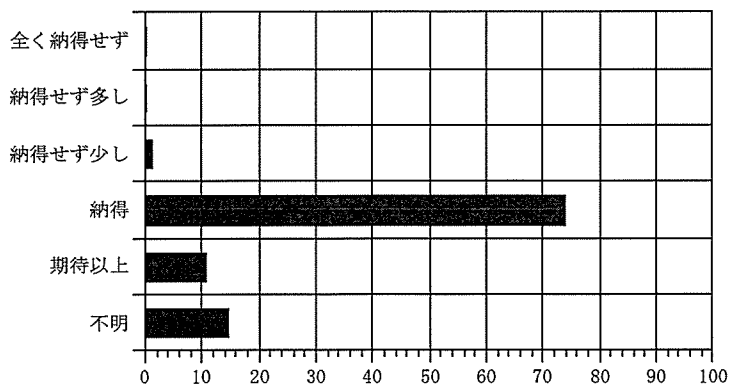
図Ⅱ-2-3-24.診療記録等の入手



図Ⅱ-2-3-25.プライバシーの保護



図Ⅱ-2-3-26.退院後の支援



資料：調査用紙

○このアンケートに記入される方はどなたですか。下記の番号に○をつけて下さい。

1. 患者様本人 2. 御家族 3. その他

I. 患者様自身について

患者様自身のことについてお答えください。(あてはまる番号に○を1つお付け下さい)

A 性別・年齢

1. 男性 2. 女性

1. 10代以下 2. 10代 3. 20代 4. 30代 5. 40代 6. 50代 7. 60代

8. 70歳以上

B 今回のアンケートに記入された方は

1. 患者様本人 2. 御家族 3. その他

C 今回、何階に入院されましたか。

() 階

D 今回の入院で手術をお受けになりましたか。

1. 手術した 2. 手術なし

E 現在の入院期間

1. 4日未満
2. 5日以上10日未満
3. 11日以上20日未満
4. 20日以上

E はじめて当病院を受診してからの期間

1. 初診
2. 1～5年
3. 6～10年
4. 10年以上

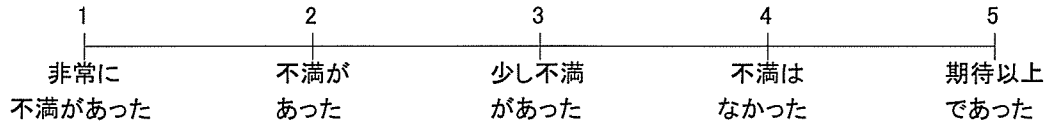
F 当病院を選択した理由

1. かかりつけの医師がいる
2. 自宅や職場、学校に近い
3. 他院医師の紹介
4. 家族や友人の紹介
5. 評判が良い
6. 信頼できる専門医がいる
7. 医療関連の設備や機器が充実している
8. 建物や病院職員の雰囲気が良い
9. 前の病院に不満があった
10. その他(具体的に)

II. 病院職員についてお伺いします

問1 医師についてお伺いします。

- ① 医師の病状・治療方法などの説明のわかりやすさ・丁寧さについて不満を感じましたか。
(番号に○を1つお付け下さい)



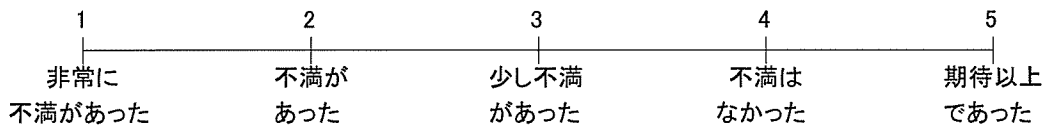
不満を感じた方に伺います。(上で1から3を選んだ方)。

該当する問題点は次のどれでしょうか(いくつでも○をお付け下さい)。

1. 入院時の承諾書に関する説明
2. 治療の予定についての説明
3. 治療方法についてあなたや家族の意向の反映
4. 治療の危険性についての説明
5. その他(下の空欄に具体的にお書き下さい)

()

- ② 本人・家族から医師への相談に対する応答・態度について不満を感じましたか。
(番号に○を1つお付け下さい)



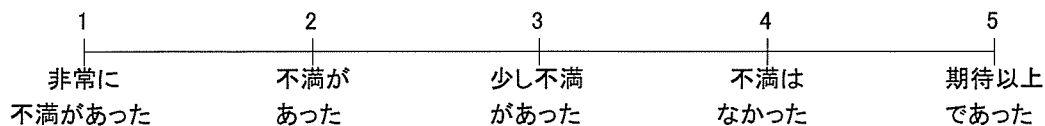
不満を感じた方に伺います。(上で1から3を選んだ方)。

該当する問題点は次のどれでしょうか(いくつでも○をお付け下さい)。

1. 相談したい時に充分相談できない
2. 相談する時の医師の態度・言葉遣い
3. 医師の身だしなみ
4. その他(下の空欄に具体的にお書き下さい)

()

③ 医師の信頼感について不満を感じましたか。
(番号に○を1つお付け下さい)



不満を感じた方に伺います。(上で1から3を選んだ方)。

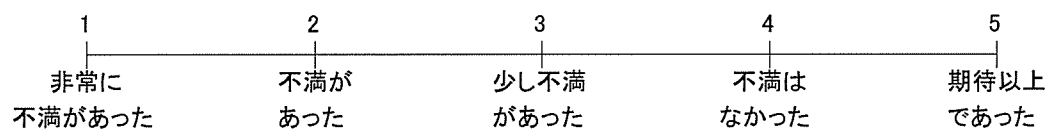
該当する問題点は次のどれでしょうか(いくつでも○をお付け下さい)。

1. 医師の技術力などへの信頼感
2. 医師毎の説明の食い違い
3. その他(下の空欄に具体的にお書き下さい)

()

問2 看護職(看護師など)についてお伺いします。

① 看護の方法の説明や療養生活の支援について不満を感じましたか。
(番号に○を1つお付け下さい)



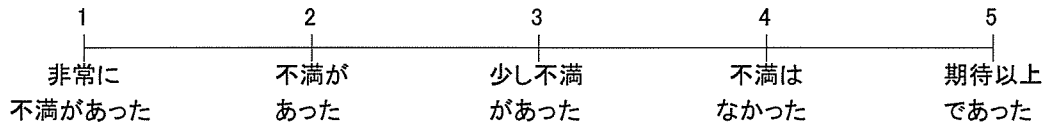
不満を感じた方に伺います。(上で1から3を選んだ方)。

該当する問題点は次のどれでしょうか(いくつでも○をお付け下さい)。

1. 入院時の看護師の説明
2. 食事、入浴、内服薬、検査など予定の説明
3. 安静度や自己管理の説明
4. ナースコール等への迅速な対応
5. 清拭・御手洗などの介助の丁寧さ
6. その他(下の空欄に具体的にお書き下さい)

()

② 本人・家族から看護職（看護師など）への相談に対する応答について不満を感じましたか。（番号に○を1つお付け下さい）



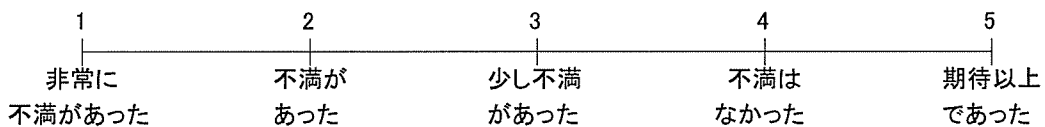
不満を感じた方に伺います。（上で1から3を選んだ方）。

該当する問題点は次のどれでしょうか（いくつでも○をお付け下さい）。

1. 相談したい時に充分相談できない
2. 相談する時の看護職（看護師など）の態度・言葉遣い
3. 看護職（看護師など）の身だしなみ
4. その他（下の空欄に具体的にお書き下さい）

()

③ 看護職（看護師など）の信頼感について問題がありましたか。
（○を1つお付け下さい）



不満を感じた方に伺います。（上で1から3を選んだ方）。

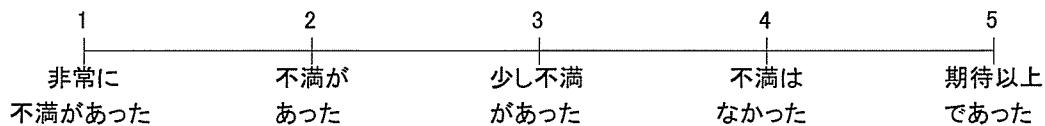
該当する問題点は次のどれでしょうか（いくつでも○をお付け下さい）。

1. 看護職（看護師など）の技術力等への信頼感
2. 看護職（看護師など）毎の説明の食い違い
3. その他（下の空欄に具体的にお書き下さい）

()

問3 薬剤師（薬局職員）及び医療技術者（検査技師や放射線技師、理学療法士など）についてお伺いします。

① 薬局における説明、医療技術者の検査など方法等の説明について不満を感じましたか。
(番号に○を1つお付け下さい)



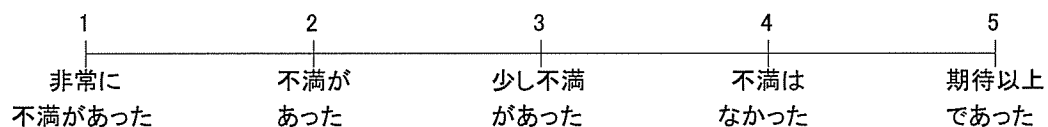
不満を感じた方に伺います。(上で1から3を選んだ方)。

該当する問題点は次のどれでしょうか(いくつでも○をお付け下さい)。

1. 薬（服用方法、効き目、副作用）に関する説明
2. 検査、治療機器の使用上の危険性に関する説明
3. その他（下の空欄に具体的にお書き下さい）

()

② 本人・家族から薬剤師・医療技術者への相談に対する応答について不満を感じましたか。
以下の項目についてお答え下さい。(番号に○を1つお付け下さい)



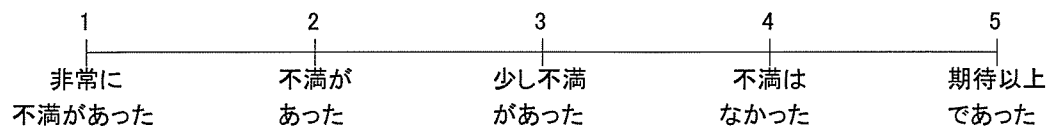
不満を感じた方に伺います。(上で1から3を選んだ方)。

該当する問題点は次のどれでしょうか(いくつでも○をお付け下さい)。

1. 相談したい時に充分相談できない
2. 相談する時の薬剤師・医療技術者の態度・言葉遣い
3. 薬剤師・医療技術者の身だしなみ
4. その他（下の空欄に具体的にお書き下さい）

()

③ 薬剤師及び医療技術者の信頼感などについて問題を感じましたか。
(番号に○を1つお付け下さい)



不満を感じた方に伺います。(上で1から3を選んだ方)。

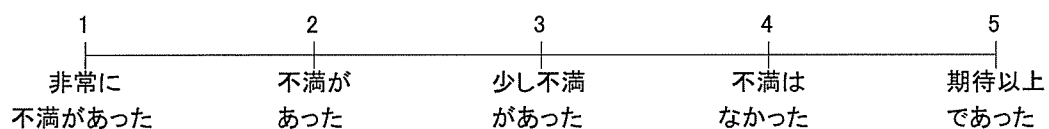
該当する問題点は次のどれでしょうか(いくつでも○をお付け下さい)。

1. 剤師及び医療技術者の技術力等への信頼感
2. 薬剤師・医療技術者毎の説明の食い違い
3. その他(下の空欄に具体的にお書き下さい)

()

問4 受付や会計の職員について伺います。以下の項目について不満を感じましたか。

(番号に○を1つお付け下さい)



不満を感じた方に伺います。(上で1から3を選んだ方)。

該当する問題点は次のどれでしょうか(いくつでも○をお付け下さい)。

1. 診療から会計までの手順説明や院内設備の掲示
2. 会計時の医療費の説明
3. 会計時の次回診療予約などに関する説明
4. 受付や会計の職員毎の説明の食い違い
5. その他(下の空欄に具体的にお書き下さい)

()