



組織文化・職務満足 と 患者満足度(入院・外来)

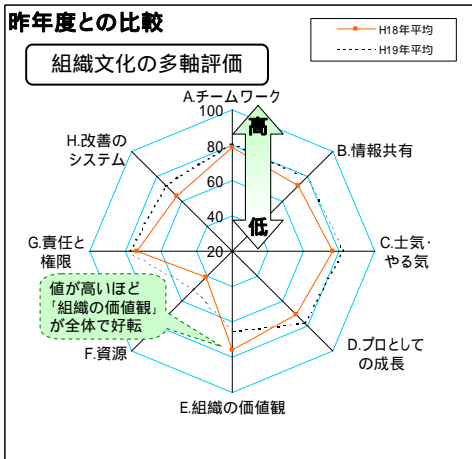
多施設調査 参加募集のお知らせ

病院最大の財産は人材です。

当該多施設調査は、各職種スタッフのモチベーション、チームワーク、職務満足や負担感などを含めて組織文化を分析し、患者満足度など受療者側からの評価と統合させた分析を行い、参加病院の経営改善に貢献することをめざしています。京都大学大学院医学研究科医療経済学分野の協力を得て、医療の質と経済性の改善について多角的な研究に取り組んで参りました。このたび、「職員の組織文化・職務満足」と「患者満足」との十数年以上に及ぶ全国多数の病院を調査した実績と成果を踏まえて、本年度の参加病院を募集致します。

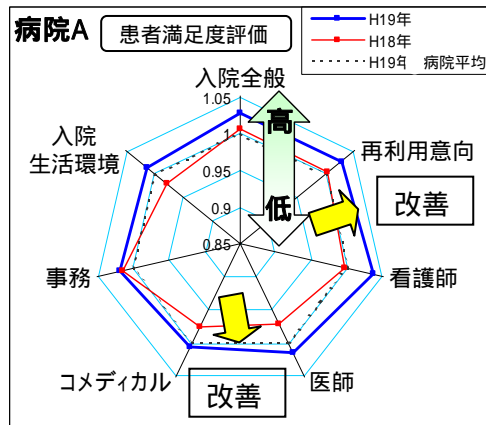
レーダーチャートの見方 (サンプル)

組織文化等レーダーチャート



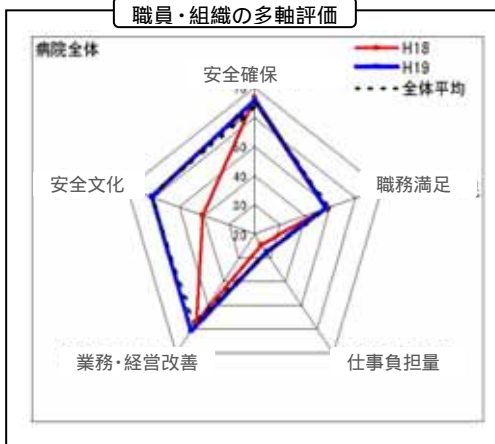
組織文化について示したレーダーチャートです。黒い破線が本年度の平均点を示し、赤い実線が昨年度の平均点を示しています。

患者満足レーダーチャート



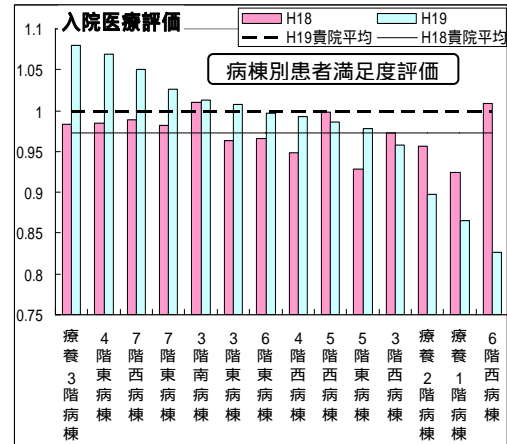
本年度参加の病院全体での平均点と、昨年度の得点を比較しています。黒い点線(1.0上)が本年度の平均点を示し、青い実線が本年度の貴院の得点を、赤い実線が昨年度の得点を示しています。

職員・組織の多軸評価



病院における職務満足度、仕事負担感や安全文化を可視化し、改善につなげることができます。

イメージ図



同じ病院においても、入院全体への満足度は、診療科や病棟で異なります。

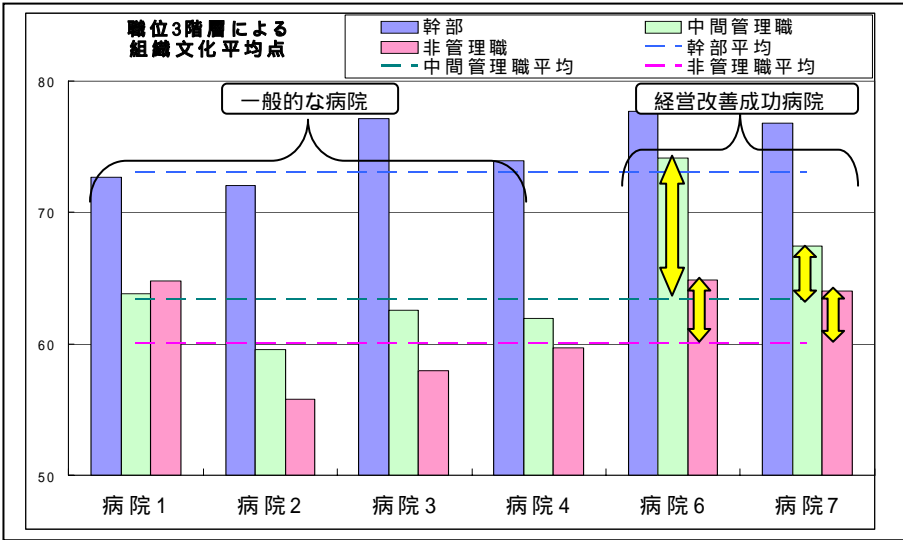
本調査では、診療科間での比較と病棟間での比較を行うことで、実務的なレベルでの患者満足度の比較が可能となります。

病院間比較

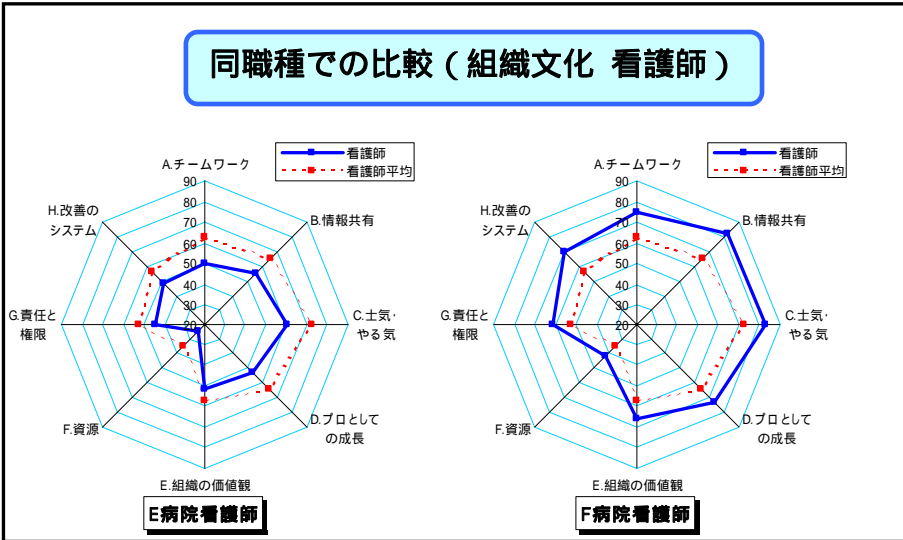
院内比較

部署間比較

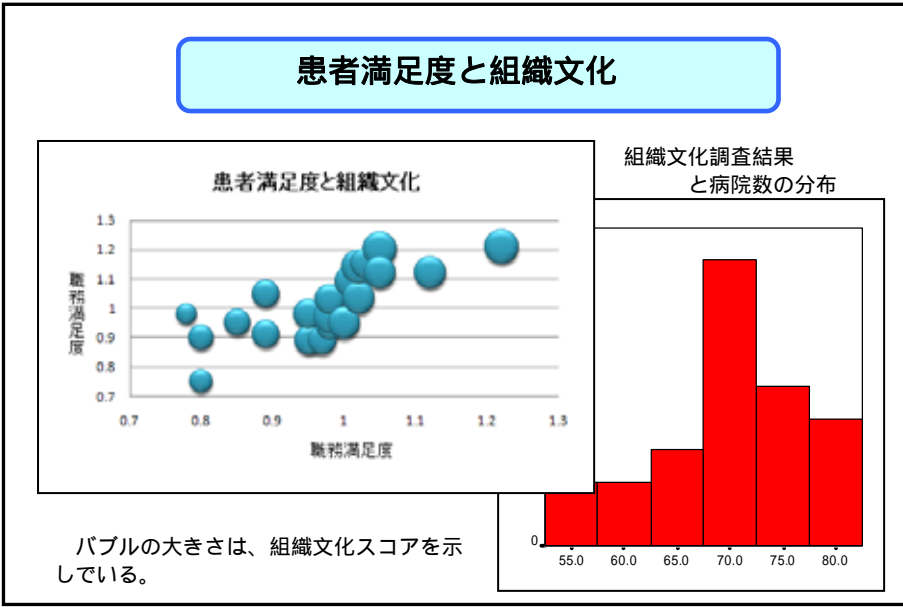
職種間比較



職位3階層別に職務満足度を多施設間で比較した図です。オレンジ色の線より右側の病院は、経営改善に成功した病院です。一般的な病院と比較すると中間管理職・非管理職の値が高いことがわかります。職務満足度は、経営にも大きく影響します。



同じ職種であっても、病院ごとに組織文化が違います。この調査では、同じ職種を病院間で比較することも可能となります。院内での比較のみならず、対外的な比較を行なうことで、改善点などをより具体的に発見することが可能になります。



左図のバブルチャートは、縦軸に職務満足度、横軸に患者満足度を示し、全体の平均を1とした場合の病院別の値を示した図です。職務満足度の高い病院は、患者満足度も高くなる傾向がみられます。左図のヒストグラムは、組織文化の平均値と病院数を示したものです。自院がどこに位置するかを把握することができます。

イメージ図

- 組織文化・職務満足と患者満足度 - 病院多施設調査

概要

【目的】経営改革や業務改善にきわめて重要な**組織文化・職務満足度**と**患者満足度**（患者による医療評価）の可視化と多施設間比較を通じて、組織の強みや弱みを診断し、医療経営の基盤強化や改善活動に結びつけていくこと。

【方法】 組織文化・職務満足度調査

各病院の調査実施担当者（各病院の職員）から、調査対象者に調査票を配布。

回答は無記名で、回答者各人が添付の封筒に厳封した上で、調査実施対象者が回収。

回収した調査票をまとめ、本調査事務局に送付。

調査結果について多角的に分析を行い、各病院に調査結果報告書を送付。

患者満足度調査（入院・外来）

各病院の調査実施担当者（各病院の職員）から、調査対象患者に調査票を配布。

回答は無記名で、回答者が添付の封筒に厳封した上で、郵送にて本調査事務局に送付。

調査結果について多角的に分析を行い、各病院に調査結果報告書を送付。

【調査実施期間】 1～2週間（組織文化調査）、1～2ヶ月（患者満足度調査）

【調査対象者】組織文化調査：**全職員** 患者満足度調査：**調査期間中に退院した患者及び外来患者**

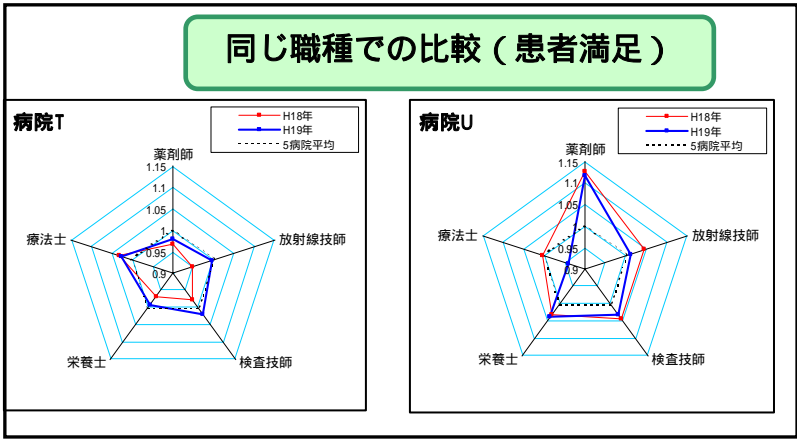
【受託調査費】詳細については、お問い合わせください。

当調査に関する組織文化・患者満足関係の近年の研究実績

- ・入院患者の医師、看護師への要望と患者満足度との関係. 2006 病院管理, 43(Supplement), p187
- ・病院組織の安全文化の評価および医療安全確保の取り組み状況との関連. 2006 病院管理, 43(Supplement), p115
- ・仕事の負担感の差異による安全文化と医療安全確保の取り組み状況の関連. 第1回医療の質・安全学会 学術総会 東京, 23-24 Nov. 2006. 予稿集, p172
- ・患者による病院医療評価の関連要因に関する研究. 第1回医療の質・安全学会学術総会 東京, 23-24 Nov. 2006. 予稿集, p208
- ・説明と同意および記録作成に要するコストの推計: 患者本位の医療の基盤整備に向けて. 第1回 医療の質・安全学会 学術集会, 東京, 23-24 Nov. 2006. 予稿集, p142
- ・病院安全文化の構造モデルの分析. 第2回 医療の質・安全学会 学術集会, 東京, 23-25 Nov. 2007 予稿集, p144
- ・入院満足度、患者特性および重要感の関係. 2007 病院管理, 44(Supplement), p97
- ・病院安全文化の構造モデルの職種別分析 2008 病院管理, 45(Supplement), p90
- ・Effects of patient demands on satisfaction with Japanese hospital care, Int. Journal of Quality in Health Care, 12(5), 395-401, 2000
- ・Influence of length of stay on patient satisfaction with hospital care in Japan, Int. Journal of Quality in Health Care, 14(6), 493-502, 2002
- ・Influence of organisational culture on evidence-based practices in infection control and prevention in Japanese teaching hospitals. The 22nd International Conference of the International Society for Quality in Health Care, Vancouver: Canada, 25-28 October, 2005.
- ・Development and validation of the hospital safety culture questionnaire. The 24th International Conference of the International Society for Quality in Health Care, Boston, U.S.A., 30 September - 3 October, 2007.
- ・Patient Perceived Priorities between Technical Skills and Interpersonal Skills: Their Influence on Correlates of Patient Satisfaction. Journal of Evaluation in Clinical Practice (in press). など多数

院内での比較

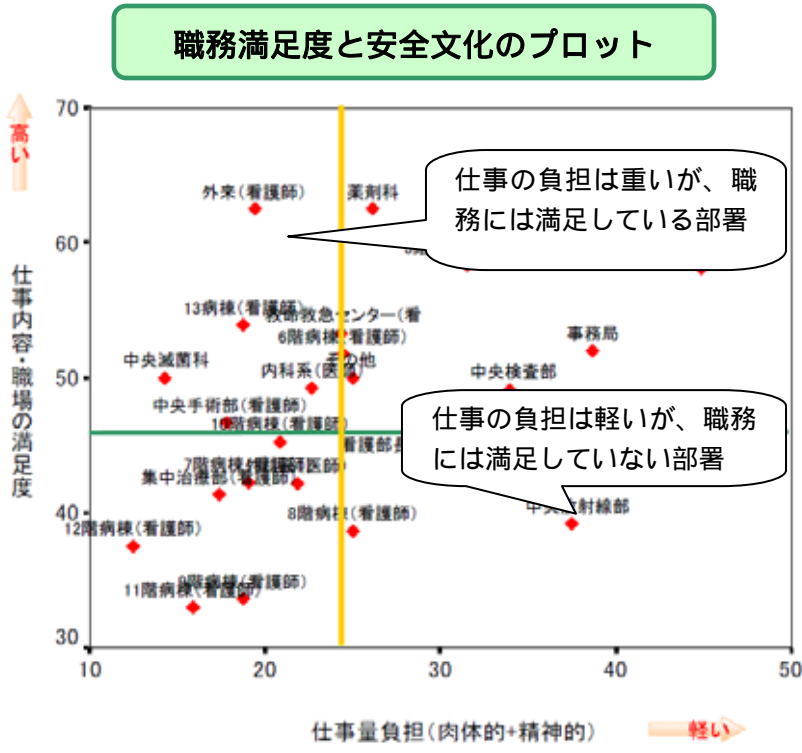
同じ職種での比較（患者満足）



医師や看護師への満足度だけでなく、**コメディカルスタッフや事務系、委託系の職員に対する満足度についても調査しています。**

コメディカルの比較をしています。病院Tでは、リハビリ関係の職員への満足度が高いですが、病院Uでは薬剤師への満足度が高い傾向にありました。

職務満足度と安全文化のプロット



両調査を同時に行うことで、このようなアウトプットも可能となります。

仕事量の負担が少ないほど、職務満足が高まる傾向が全体的には見られていますが、特定の部署では**仕事の負担が軽くても職務満足が低い部署が見られたり、逆に仕事の負担が高くても職務満足が高い部署も存在していました。**

こうした違いは、**部署ごとの組織文化の違いが、職員の意識の違いとして表れた**と考えられます。



【本調査に関するお問合せ先】
 特定非営利活動法人日本医療経営機構
 病院職員患者満足度調査（PSOC）係
 TEL:075-92- 8:76 FAX:075-92- 8:86
 E-mail : office@iryo-keiei.org
 〒606- 528 京都市左京区吉田中阿達町37-3-102