

医業経営情報

NO. 20

今回のテーマ：職員満足度調査について

最近よく患者満足度調査という言葉を目にすると思います。(財)日本医療機能評価機構による病院機能評価にも患者アンケートの実施を問う項目がありますし、雑誌等でも患者ニーズを反映した経営が必要と頻りに書かれています。

当事務所としても患者満足度調査については患者ニーズを的確に捉えるという観点から有効だと考えていますが、調査を実施するだけでは意味が無いと考えています。調査を実施し、患者さんが何を病院に期待しているのか、何に不満を感じているのか等を把握し、改善すべき事項を検討し、それを実施して、初めて意味があると考えています。

特に重要なのは改善すべき事項を検討するだけでなく、それをちゃんと実施するという事です。そして実際に実施をするのは理事長先生や事務長等の経営者サイドだけでなく、一般の職員の方々ですから、職員全員が患者さんの満足度を上げようと思わない限り、実効は上がらないと思います。

ところが、職員の多くに不満があり、いわゆる「やる気」が無く、毎日の勤務時間が早く終わることだけを考えるとしたら、患者さんの満足度を上げる事が出来るでしょうか。「やる気」のない職員は、それが態度に現れ、患者さんを満足させるどころか、不満を持たせる事になりかねません。

ですからまず、職員の多くが現在の職場に満足し、「やる気」のある雰囲気にする事が大切となってくるのです。そういう雰囲気が出来ている病医院が患者満足度調査を実施したのであれば、その調査結果を十分に活かせると思います。逆にいいますと「やる気」の無い雰囲気の病院では患者満足度調査に限らず、何をやっても十分な効果は生まれなないと思います。

以上の事から、職員満足度調査を行い、まず働く職員の満足度から改善すべきだと考えています。そこで当事務所の考える職員満足度調査を紹介いたします。

I 職員満足度調査におけるポイント

職員満足度調査にも患者満足度調査と同様にアンケート調査が有効な方法であると思います。問題は、どのような方法でどのような項目をアンケートするかです。

患者アンケートでは来院した患者さんに対してA4程度の用紙に、いくつかの項目を並べ、その一つ一つに

「1.非常に満足した 2.満足した 3.普通 4.あまり良くない 5.不満」といった選択肢と、「不満と回答された方はその理由をお書き下さい」等と書いた回答欄を用意するのが一般的だと思いますが、しかしこれではほとんどの患者さんが「3.普通」にチェックをつけてしまいがちですし、回答欄に理由をちゃんと書いてくれる患者さんも稀だと思います。患者アンケートは不特定多数を相手にしますし、アンケートに要する時間もあまり長くとれない為、このような手法でやるのは致し方無いところもあると思いますが、職員満足度調査にもこの手法を用いると、職員の「本音」を聞き出せないという難点があります。

ポイントその1：職員の本音を聞き出す事が大切！

職員の場合、対象者も限られていますし、会計待ち等の限られた時間で書いてもらうという訳ではありませんから、患者アンケートのような方法をとる必要はないと思います。

別の調査方法として面接という方法もありますが、これでは逆に職員の方が遠慮してしまい本音を聞き出す事は出来ないと思います。

やはり調査方法としてアンケート調査が一番適していると思われませんが、職員の本音を聞き出す為に最初は「無記名式」でやられるのがいいと思います。手書きでは筆跡から誰が書いたのかわかってしまう場合もありますので、インターネットを利用したアンケート調査をお勧めします。

インターネットを利用していると右図のような入力フォームをよく目にすると思います。

右図は厚生労働省のメール受付画面ですので、氏名や住所等を入力する欄がありますが、アンケートに利用する場合は、個人を特定できる項目を設けないのが一般的です。これですと投稿者のメールアドレスもわかりませんので、誰が書いたのか特定される事はありませんし、インターネットに接続できるパソコンであれば、自宅からでも書き込むことが出来ますので、職員の手の空いた時に書いてもらう事が出来ます。もちろん自宅にパソコンのない職員の為にインターネットに繋がったパソコンを個室に用意する等の配慮や、パソコンが出来ない職員の為に投書箱を設ける等の配慮も必要です。

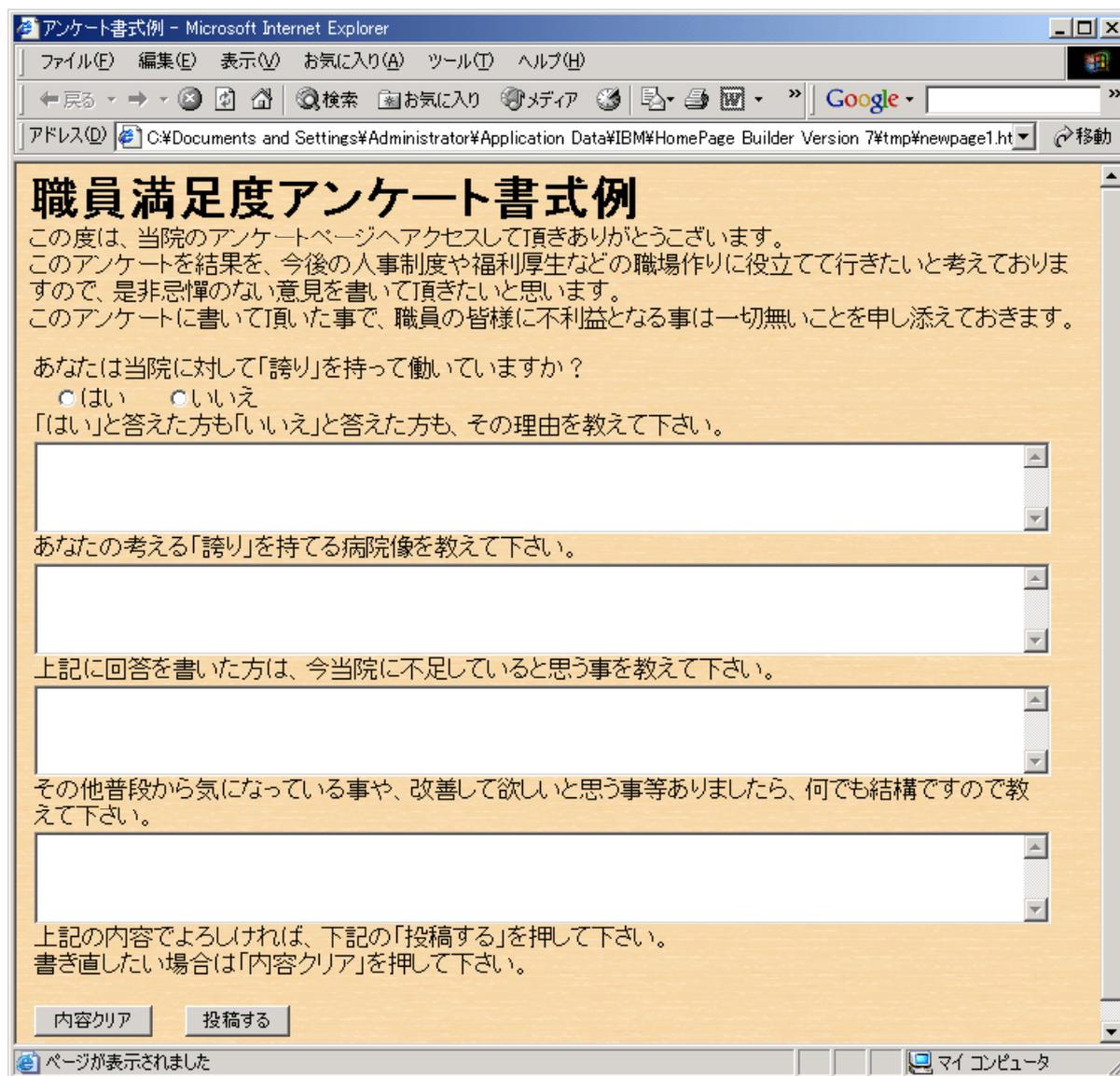
次にどのような項目をアンケートするかですが、一番大切なのは職員が働いている病

院に対して”誇り”をもっているかだと思います。職員が自分が働いている病院に対して”誇り”を持たないようだと当然「やる気」も出ません。

ちょっと大げさですが、職員の質が高く「やる気」もある病院の職員は、必ず職場に対して”誇り”を持っていると言っても過言では無いと思います。

ポイントその2：“誇り”を持てる職場にする事が大切！

上記の2つのポイントを考慮したアンケート書式の例は、下図のようになります。



アンケート書式例 - Microsoft Internet Explorer

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) お気に入り(A) ツール(T) ヘルプ(H)

戻る 検索 お気に入り メディア Google

アドレス(C) C:\Documents and Settings\Administrator\Application Data\IBM\HomePage Builder Version 7\tmp\newpage1.ht 移動

職員満足度アンケート書式例

この度は、当院のアンケートページへアクセスして頂きありがとうございます。
このアンケートの結果を、今後の人事制度や福利厚生などの職場作りに役立てていきたいと考えておりますので、是非忌憚のない意見を書いて頂きたいと思っております。
このアンケートに書いて頂いた事で、職員の皆様に不利益となる事は一切無いことを申し添えておきます。

あなたは当院に対して「誇り」を持って働いていますか？

はい いいえ

「はい」と答えた方も「いいえ」と答えた方も、その理由を教えてください。

あなたの考える「誇り」を持てる病院像を教えてください。

上記に回答を書いた方は、今当院に不足していると思う事を教えてください。

その他普段から気になっている事や、改善して欲しいと思う事等ありましたら、何でも結構ですので教えてください。

上記の内容でよろしければ、下記の「投稿する」を押して下さい。
書き直したい場合は「内容クリア」を押して下さい。

内容クリア 投稿する

ページが表示されました

そして最も重要なのは、調査結果をどう活かすかです。

理事長先生や事務長等の経営者サイドの他に、出来れば管理職の全員にも集まってもらい、実際に改善出来そうな事項の検討を行い、最低でも一つは実行に移すべきです。

職員に対してアンケート調査を実施しただけで、何一つ改善されないのであれば、次にアンケート調査を実施しても誰も本気で答えなくなるからです。何もしないのであれば最初から何もしない方がましだと言えます。

また、アンケート結果を院内報やポスター等で、必ず公表する必要があると思います。実際に投稿した職員は自分の意見がちゃんと経営者に届いたと思うでしょうし、投稿していない職員は実際に投稿した職員がいた事を知り、次からは投稿しようとするのではないのでしょうか。

それ以外にも職員間での話題になり、いろいろな所で意見が交わされるかもしれません。つまり自分達も考えるという「意識」を植え付ける事になると思います。その上、一つでも意見が取りあげられ、改善されたのであれば、職員の「やる気」も変わってくるのではないのでしょうか？

こうした小さい事を積み上げていくことで、初めて職員が”誇り”と思う病院になっていくのだと思います。

ポイントその3：寄せられた意見の最低でも1つは実行する事！

II 何故いま職員満足度調査が必要なのか？

今、病院経営は厳しい時代となり、赤字となる病院も多くなってきています。黒字の病院と赤字の病院で一番違うのは人件費率であり、どの経営者も必ず気にしています。しかし人件費率の高い病院も低い病院も一人一人の職員の給料はさほど変わらないと思われまます。しかも病院には人員基準がありますから同程度の病院であれば職員数もそれほど変わらないはずです。

そうだとすると何故人件費率が高い病院と低い病院が出てくるのでしょうか？

その答えは管理職の人数や医業収入の多寡にあると思われまます。管理職の人数については説明を省きますが、医業収入の多寡を決めるポイントは入院患者数、外来患者数、請求漏れの有無等があると思います。どれも理事長先生や事務長等の経営者サイドだけで解決出来る問題ではなく、職員全員（医師、看護師、コ・メディカル、医事課、総務課など）の協力なくして解決は出来ないと思います。つまり職員の質の問題と言えろと思われまます。

職員の質とは技術面はもちろん大切ですが、精神面も重要であると思われまます。精神面とは「やる気」の事です。先ほども書きましたが「やる気」のある職員は病院に対する”誇り”を持っているのではないのでしょうか。

もし現在働いている職員の多くが”誇り”を持っているのであれば、それは口コミで患者さん、その家族、実習生等に広がり、自然と病院の評判はよくなっていくと思われまます。そうなると職員は俄然「やる気」になってくるという良いサイクルが出来上がります。ところが、職員が不満を持って働いているのであれば、それが口コミで患者さん等に広がり、自然と病院の評判は悪くなっていきます。評判が悪くなると職員は”誇り”を持てろはずもなく、どんどんと悪いサイクルにはまっていきます。

ですから現在の職員の質に不満を感じている病院であればこそ、職員満足度調査を行

うことが必要であると考えています。

以上、「職員満足度調査について」まとめました。

今回は職員の質の向上には、まず病院に対して“誇り”を持てるようにする事が大切であり、その為に職員満足度調査が必要であるという、今までは違った視点から考えてみました。

ご意見やご指摘等がありましたら当事務所にご連絡頂ければ幸いです。今後の貴重な参考とさせて頂きたいと思えます。

平成16年5月27日

西岡秀樹税理士事務所

<http://www013.upp.so-net.ne.jp/nishioka/>

文責 西岡秀樹