

# 職員満足度調査のまとめ



[令和3年12月実施]

茅ヶ崎市立病院  
業務改善・サービス向上委員会

## もくじ

はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・	2
調査の概要・・・・・・・・・・・・・・・・	3
(1) 実施時期	
(2) 実施方法	
(3) 調査項目	
(4) 調査の結果	
(5) 回答の概要	
調査の結果 [所属長] ・・・・・・・・	6
1. 病院内全体の傾向	
(1) 仕事全般に対する回答の傾向	
(2) 労働環境全般に対する回答の傾向	
(3) 職場全般に対する回答の傾向	
(4) 所属職員に対する回答の傾向	
(5) 仕事の量に対する満足度	
(6) 仕事の質に対する満足度	
(7) 労働時間に対する満足度	
2. 設問別の傾向	
調査の結果 [所属職員] ・・・・・・・・	13
1. 病院内全体の傾向	
(1) 仕事全般に対する回答の傾向	
(2) 労働環境全般に対する回答の傾向	
(3) 職場全般に対する回答の傾向	
(4) 所属長に対する回答の傾向	
(5) 仕事の量に対する満足度	
(6) 仕事の質に対する満足度	
(7) 労働時間に対する満足度	
2. 設問別の傾向	
(参考)	
所属長用調査票・・・・・・・・	20
所属職員用調査票・・・・・・・・	22

## はじめに

茅ヶ崎市立病院は、平成 16 年 4 月の新病院全面開院以来、「健やか・共創」をテーマにした基本理念・基本方針のもと、地域の基幹病院としての役割を果たすため診療機能を強化し、早急に入院治療の必要な患者さんを中心に、より質の高い急性期医療の提供に努めてまいりました。結果、現在では地域医療支援病院、災害拠点病院、DMAT 指定病院、がん診療連携指定病院等多くの機能を担う病院に成長しました。

地域医療支援病院として、患者さんが住み慣れた場所で安心して過ごせるような地域完結型の医療をめざし、地域の中核病院として診療の充実、医療の質の向上に今まで以上に積極的に取り組んでまいります。

医療の質とは、患者さんへの診療を中心として、施設面の整備、療養環境の充実、さらには職員の接遇など、病院を取り巻くハード面・ソフト面を包含するものです。これらすべてについて職員一人一人が創意工夫し、日々切磋していくことが、本院の基本理念である「健やか・共創」を実現するための方策であり、市民の皆さまから信頼される市立病院を築き上げることにつながるものと考えています。

この度は、よりよい医療サービスの提供を目指して、職員の労働環境等整備の参考とするため、本院に在籍する全職員が、自身の職場や業務についてどのような思いを抱いているか、という調査を行うこととなりました。このまとめを常に見据え、患者さんに安心していただける、喜んでいただける、ご満足いただける医療サービスを提供できるよう引き続き努力していきたいと思います。

令和4年3月

茅ヶ崎市立病院  
業務改善・サービス向上委員会

## 調査の概要

### (1) 実施時期

市立病院全職員      令和3年12月13日(月)～24日(金)      12日間

### (2) 実施方法

調査は無記名方式で、実施期間中に在籍していた職員を対象とし、実施しました。

調査方法は、電子申請システムを使用し、インターネット環境にて行うことで、職場のインターネット端末及び自身のスマートフォンからの回答も可能としました。

また、各部署の所属長とそれ以外の職員で回答フォームを分け、別に集計を行いました。

### (3) 調査項目

質問項目の分野は仕事面、環境面、職場面のほか、所属長へは自身の所属職員について、所属職員へは自身の所属長についてとなっており、それぞれに具体的な質問を設けて4段階で評価させました。

段階別の評価基準は次の通りです。

4	3	2	1
非常にそう思う (満足)	そう思う (普通)	そう思わない (不満)	全くそう思わない (非常に不満)

### (4) 調査の結果

7頁以降の調査の結果では、すべての調査項目を分野別に分け、所属長・所属職員それぞれ分野ごとの回答を合計したものを算出しております。

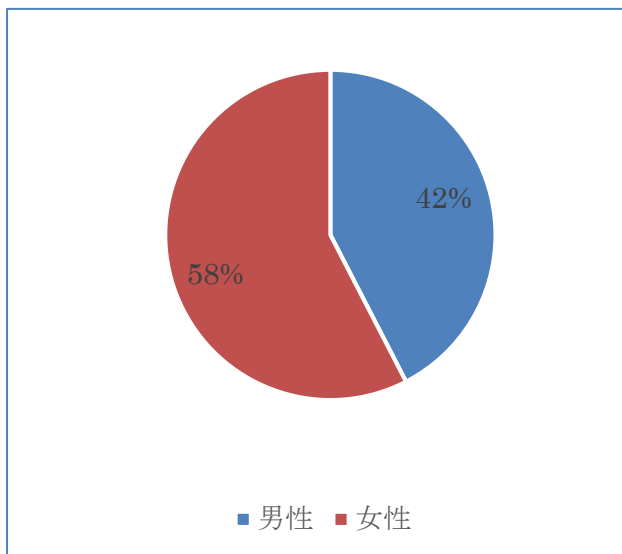
また、設問ごとの回答状況についても、所属長・所属職員それぞれにまとめたものを作成しました。

## (5) 回答の概要

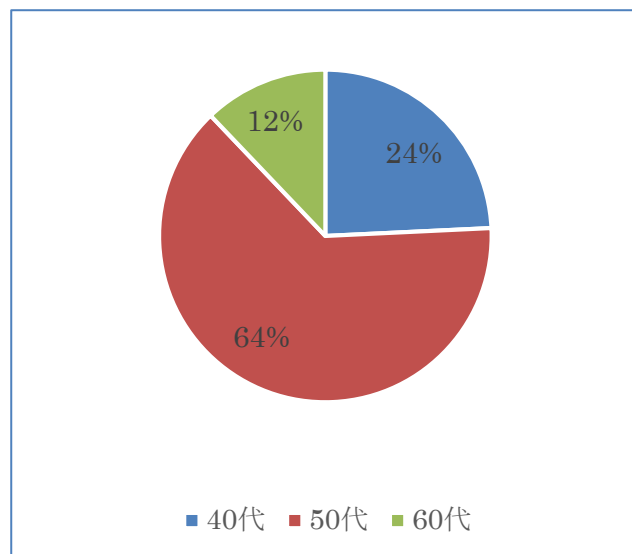
### 1. 所属長

	実人数	回答数	回答率
診療部	27 人	9 人	33.3%
中央診療部	7 人	5 人	71.4%
薬局	1 人	0 人	0.0%
看護部	19 人	17 人	89.5%
事務局	3 人	2 人	66.7%
合計	57人	33人	57.9%

[回答の男女比率]



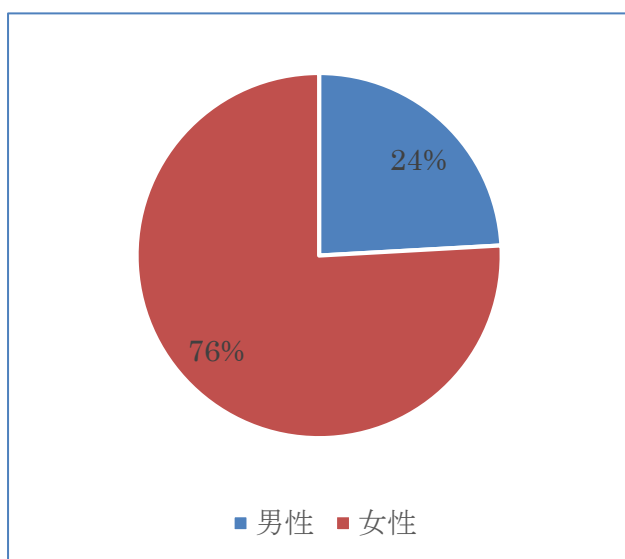
[回答の年代比率]



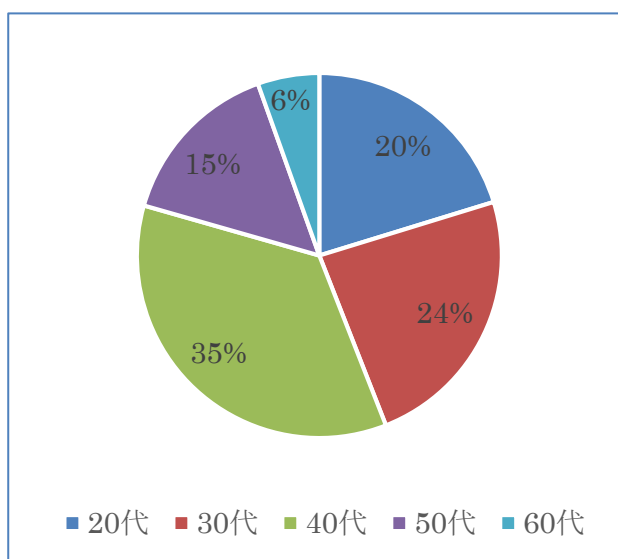
## 2. 所属職員

	実人数	回答数	回答率
診療部	45人	6人	13.3%
中央診療部	66人	55人	83.3%
薬局	20人	12人	60.0%
看護部	343人	210人	61.2%
事務局	39人	28人	71.8%
合計	513人	311人	60.6%

[回答の男女比率]



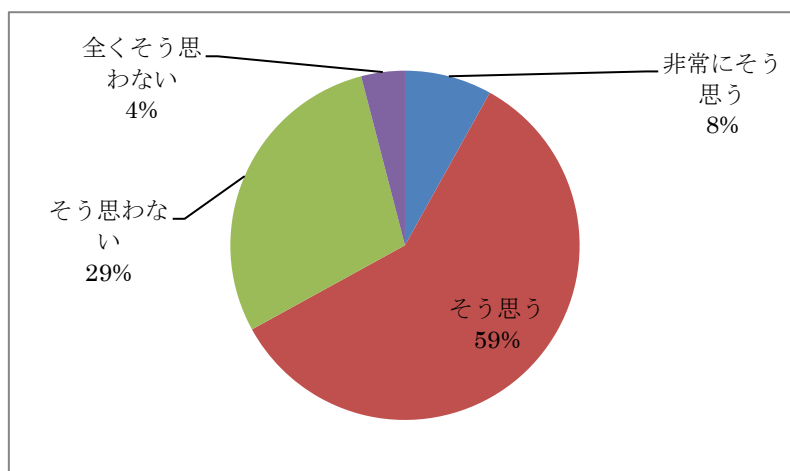
[回答の年代比率]



## 調査の結果 [所属長]

### 1. 病院内全体の傾向

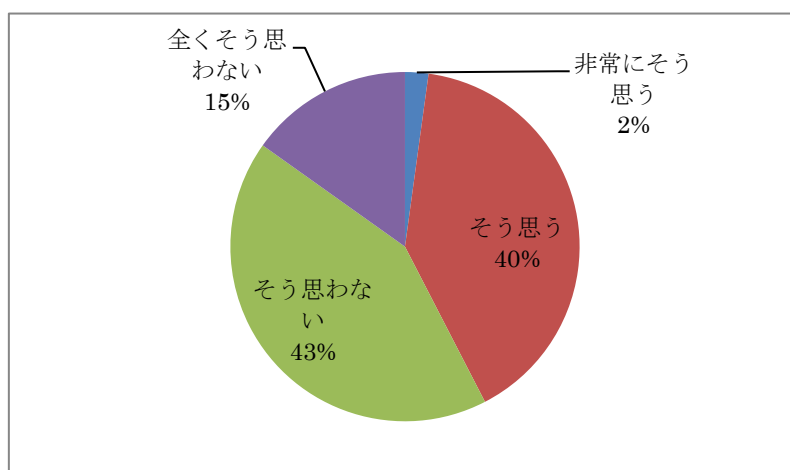
#### (1) 仕事全般に対する回答の傾向



仕事全般については、約70%の職員が満足していると回答しました。

自分の仕事にやりがいを感じており、仕事において自分の能力を生かしていると考えている職員が過半数をしめている結果となりました。また、ほとんどの職員が自分の仕事に誇りを持っていると回答しました。

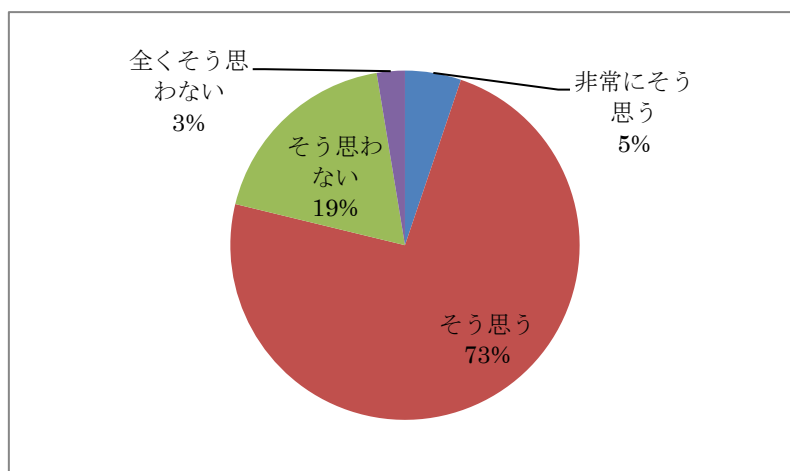
#### (2) 労働環境全般に対する回答の傾向



労働環境全般については、約半数の職員が不満を抱えている結果となりました。

特に、時間外勤務や休日勤務について、やや負担に感じている職員が多い傾向にありました。

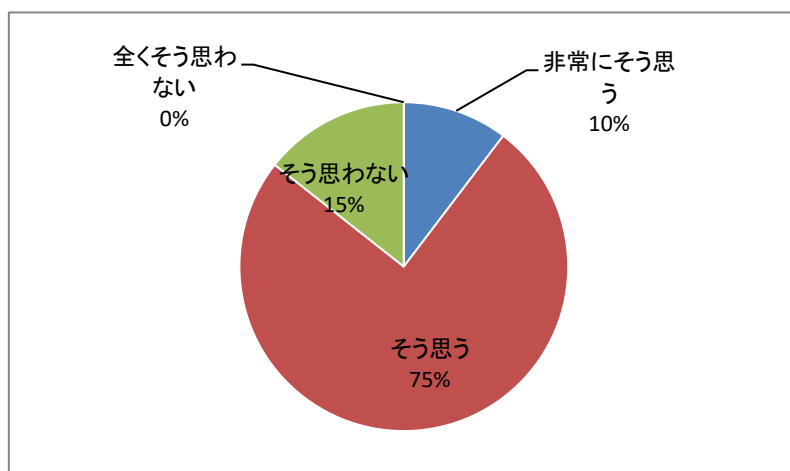
### (3) 職場全般に対する回答の傾向



職場全般については、約80%の職員が満足している結果となりました。

特に、お互いに助け合い、協力し合える体制ができているため、職場内の人間関係については、おおむね良好であると回答している職員が多数となりました。

### (4) 所属職員に対する回答の傾向

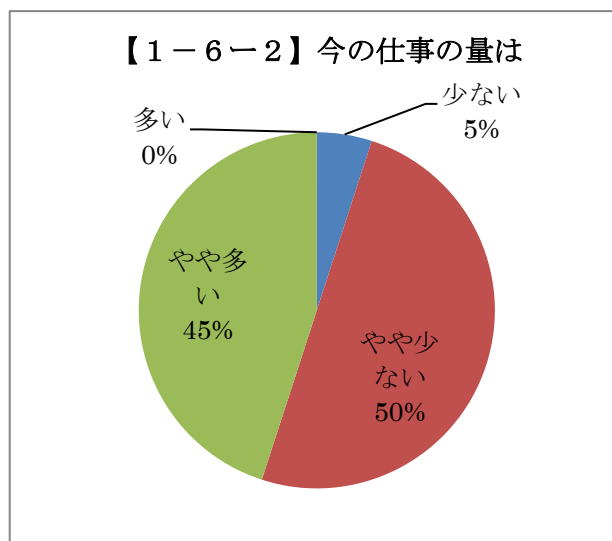
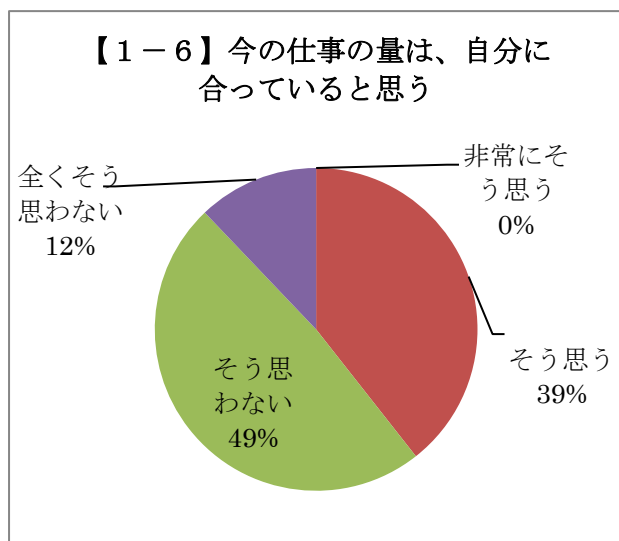


自身の所属職員については、おおむね満足している結果となりました。

特に、現在の所属の職員は、自分の指示を正確に理解し、実行しているという設問については、多くの職員がそう思うと回答していました。



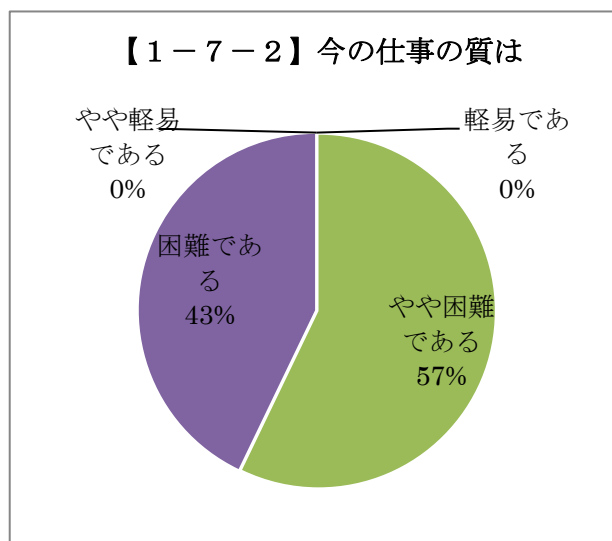
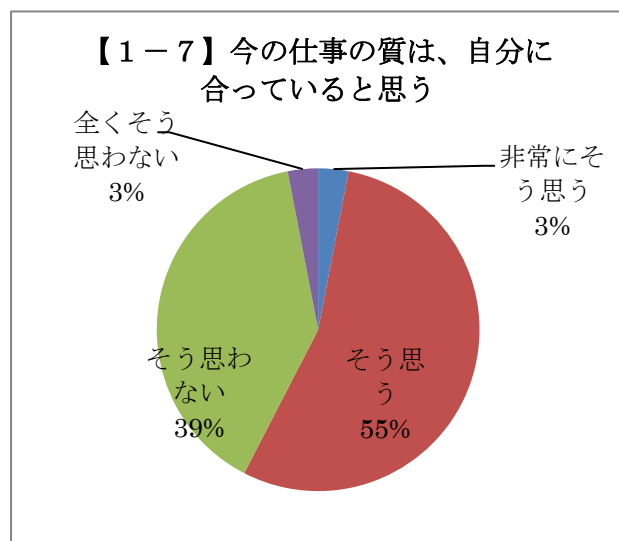
## (5) 仕事の量に対する満足度



仕事の量については、半数の職員が不満に感じている結果となりました。

【1-6】の設問でそう思わない、全くそう思わないと回答した職員に、【1-6-2】についても質問したところ、仕事量はやや少ないと感じている職員が多く見られる結果となりました。

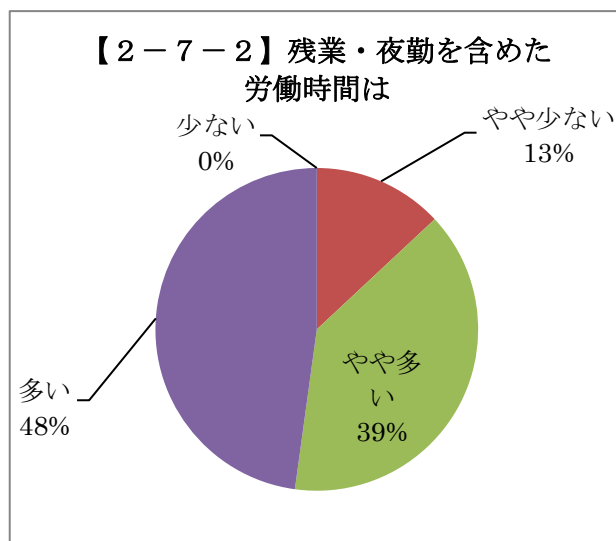
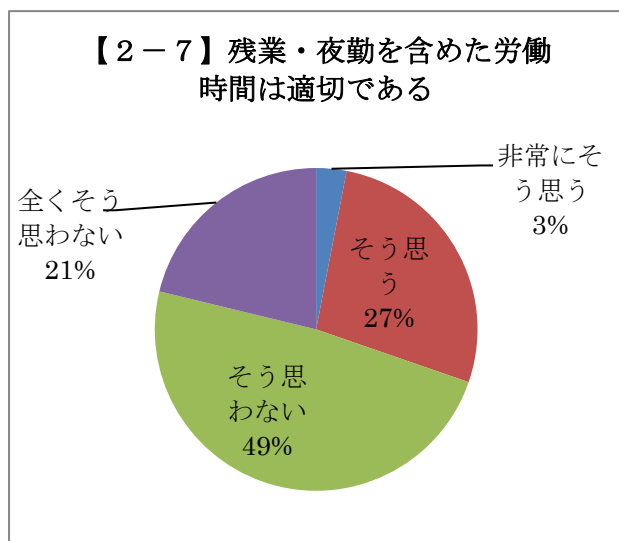
## (6) 仕事の質に対する満足度



仕事の質に対しては、約60%の職員が満足していたものの、約40%の職員が不満を抱えている結果となりました。

【1-7】の設問でそう思わない、全くそう思わないと回答した職員に、【1-7-2】についても質問したところ、不満を抱えている職員の多くが、仕事が困難であると感じていることがわかりました。

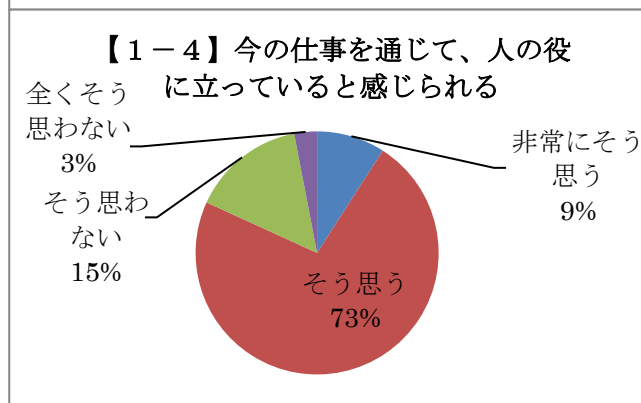
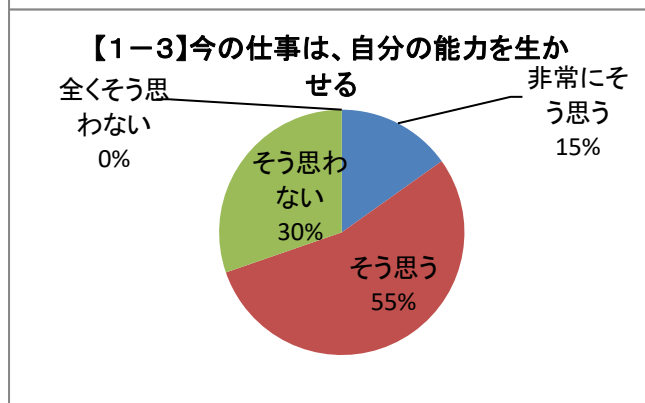
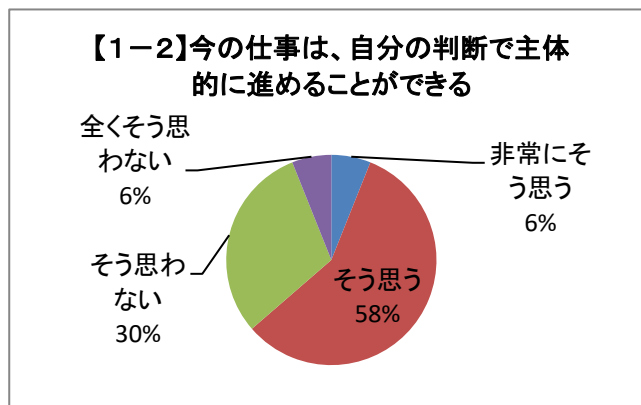
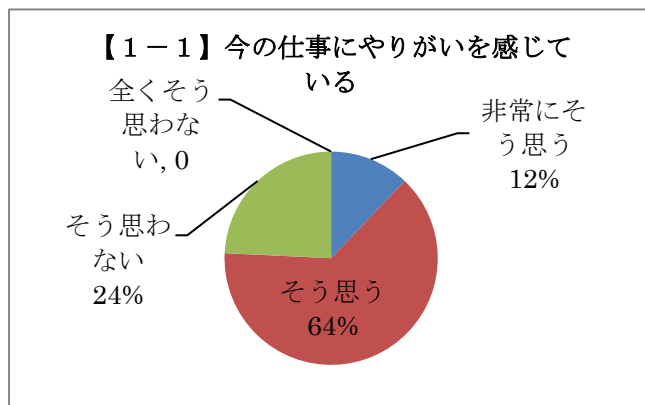
## (7) 労働時間に対する満足度



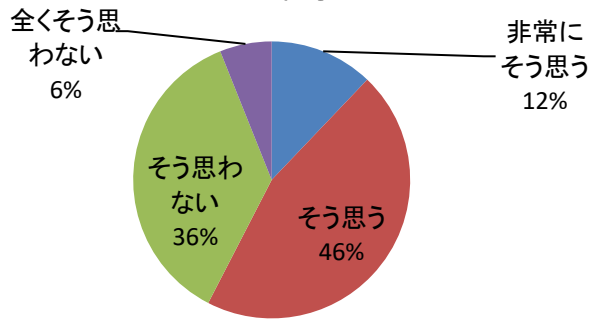
労働時間については70%の職員が不満を抱えている結果となりました。

【2-7】の設問でそう思わない、全くそう思わないと回答した職員に、【2-7-2】についても質問したところ、不満を抱えている職員の多くが、労働時間が多いと感じていることがわかりました。

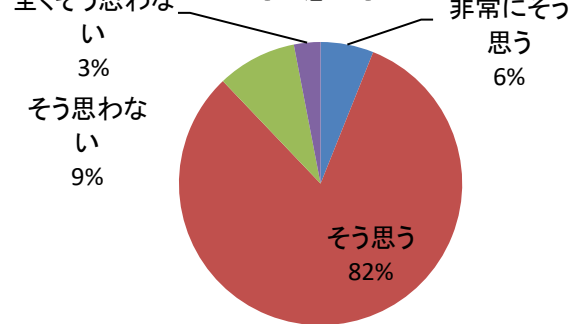
## 2. 設問ごとの傾向



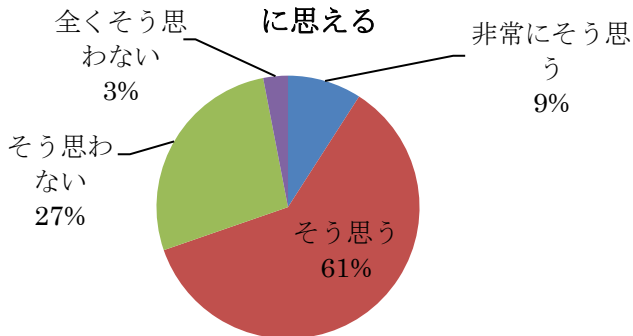
【1-5】今の仕事を通じて、充実感を感じられる



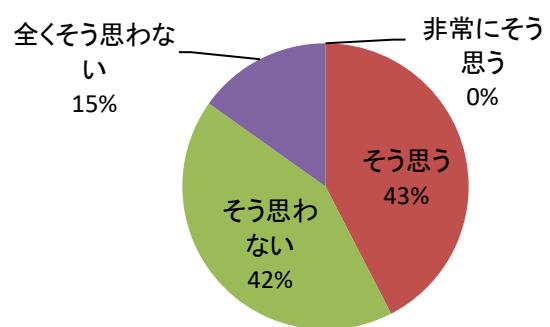
【1-8】今の仕事を通じて、より成長できると感じる



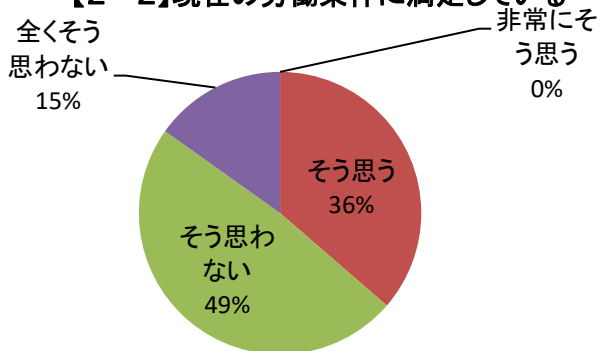
【1-9】自分の仕事について誇りに思える



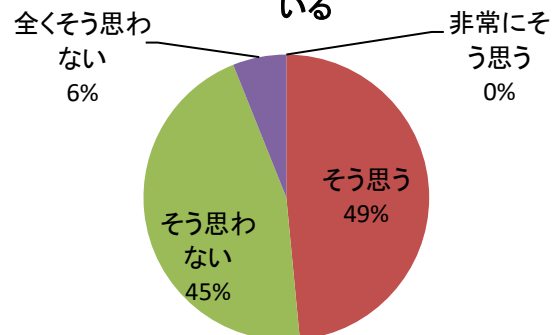
【2-1】現在の給与に満足している



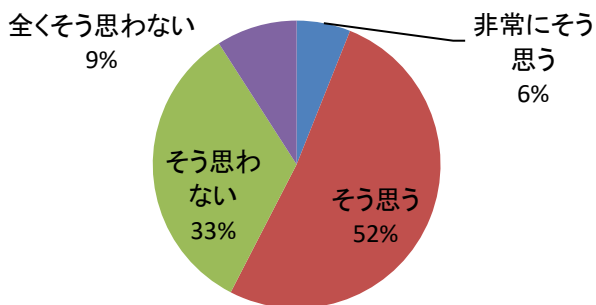
【2-2】現在の労働条件に満足している



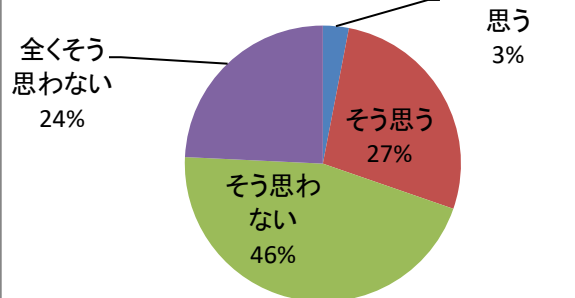
【2-3】昇給や昇格が適切に行われている

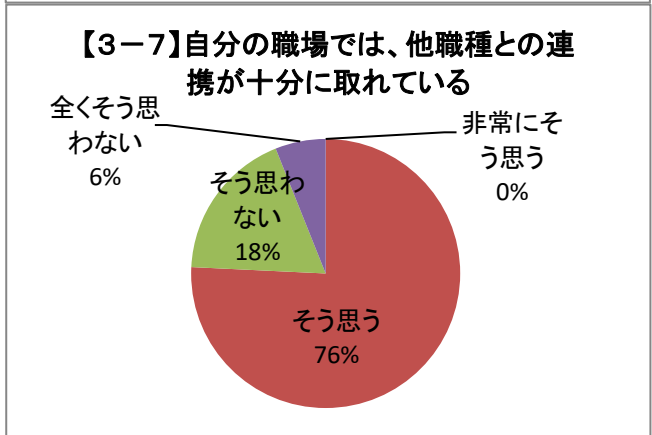
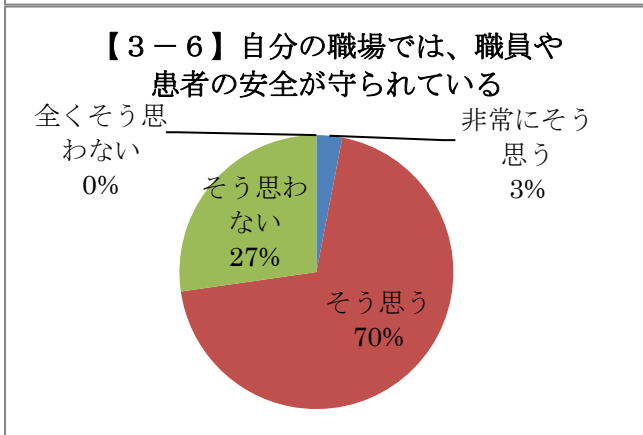
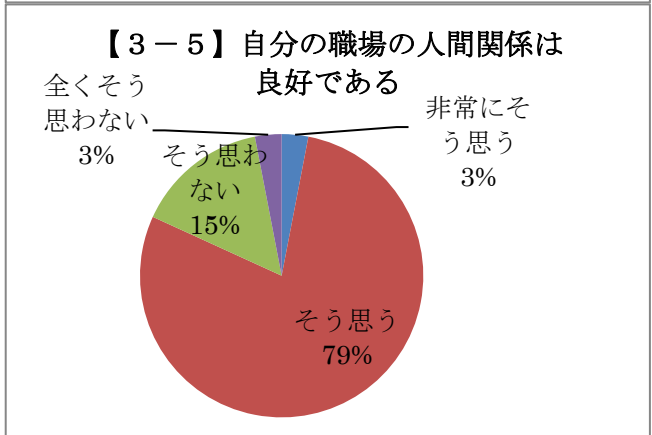
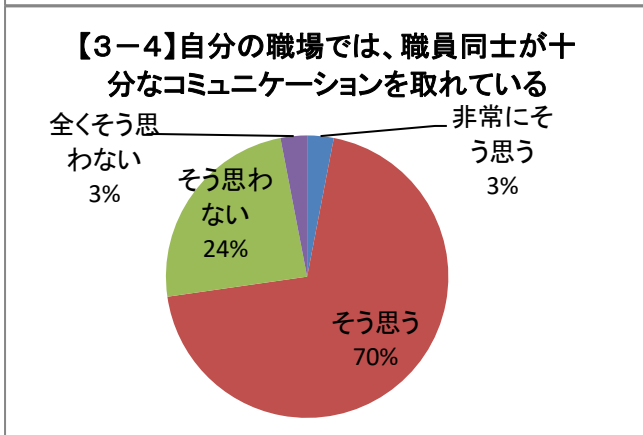
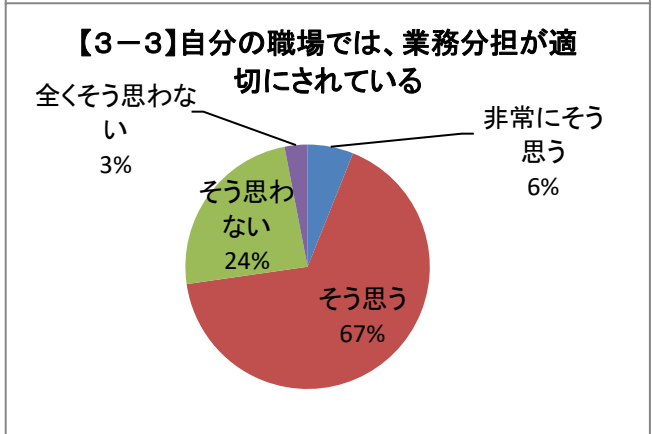
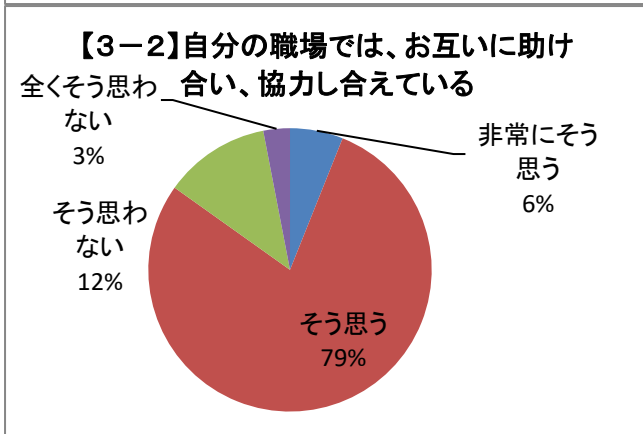
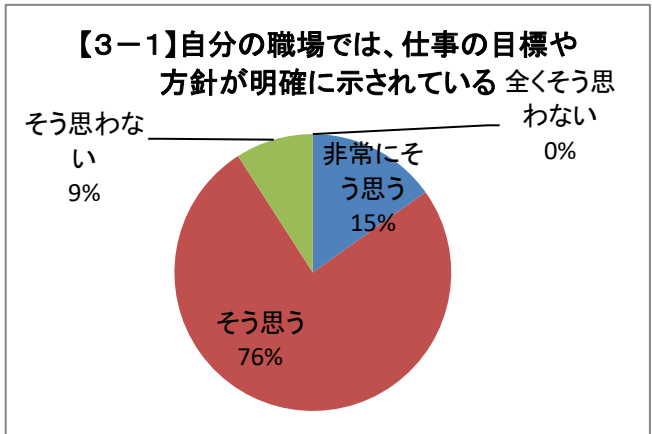
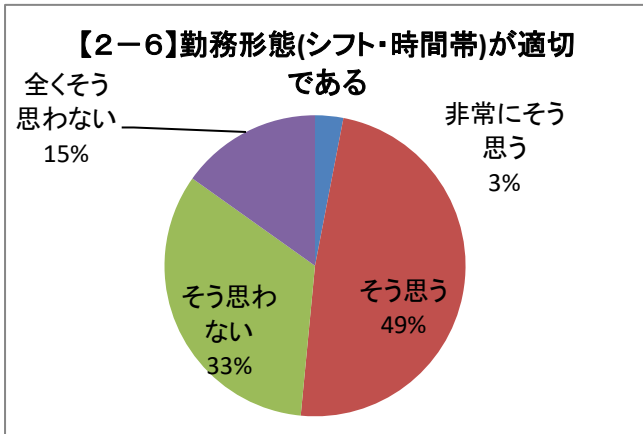


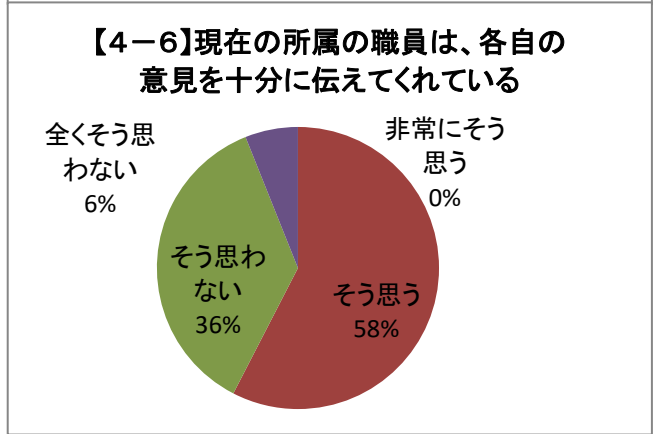
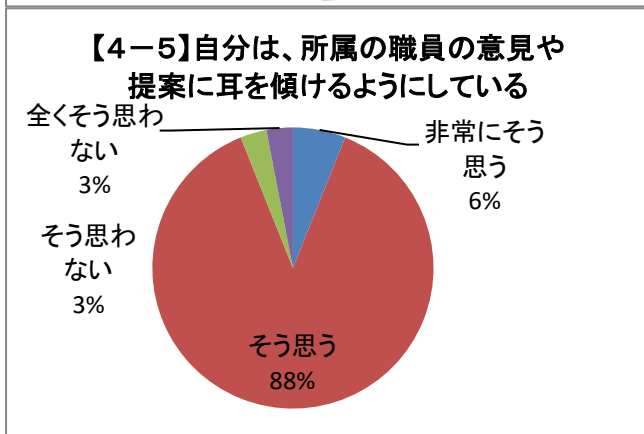
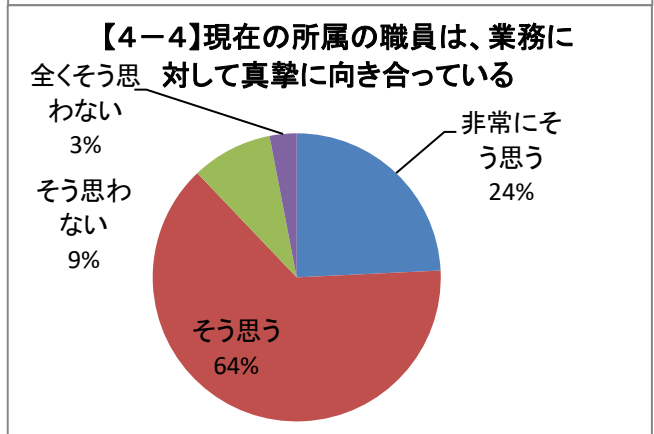
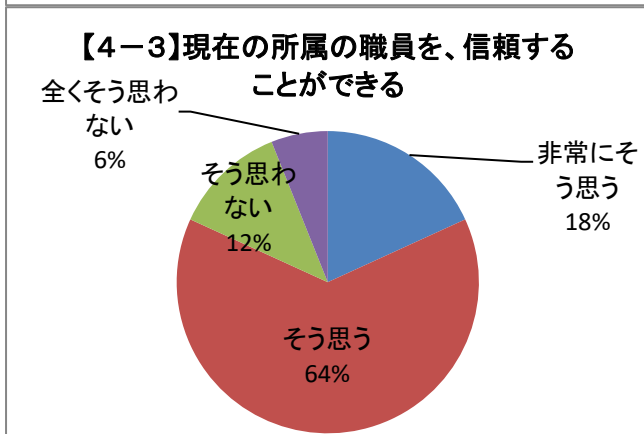
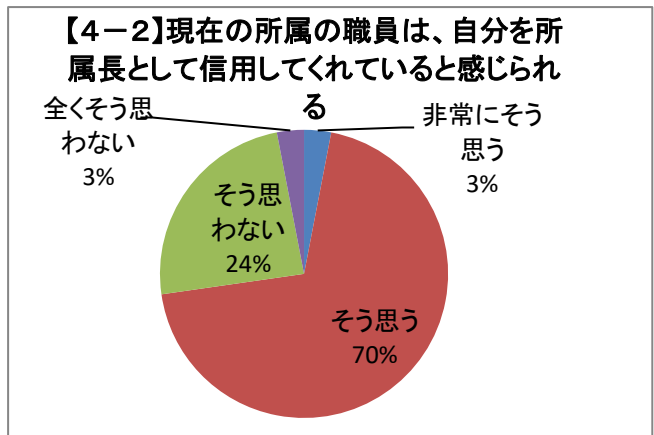
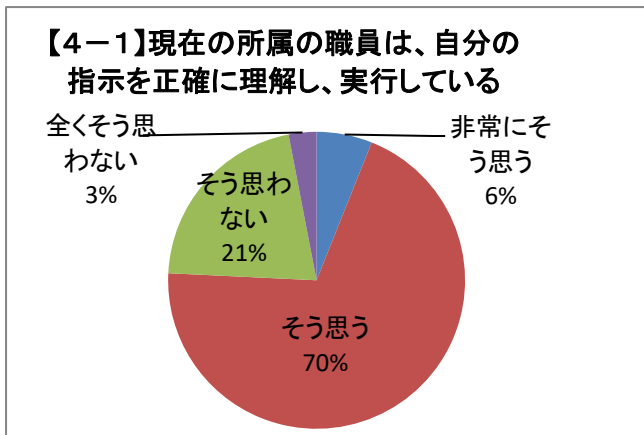
【2-4】仕事の成果や自分の能力について、正当な評価を受けている



【2-5】休日や休暇を満足に取得できている





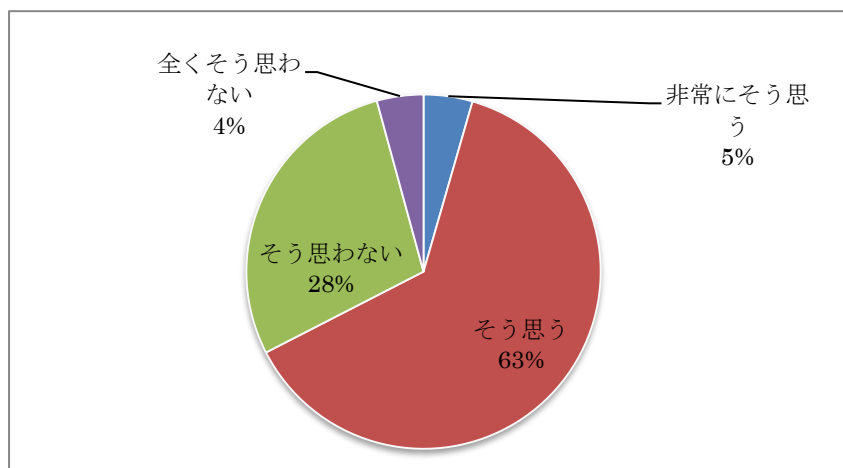


※設問【1-6】、【1-6-2】、【1-7】、【1-7-2】、【2-7】、【2-7-2】は前掲のため省略しております。

## 調査の結果 [所属職員]

### 1. 病院内全体の傾向

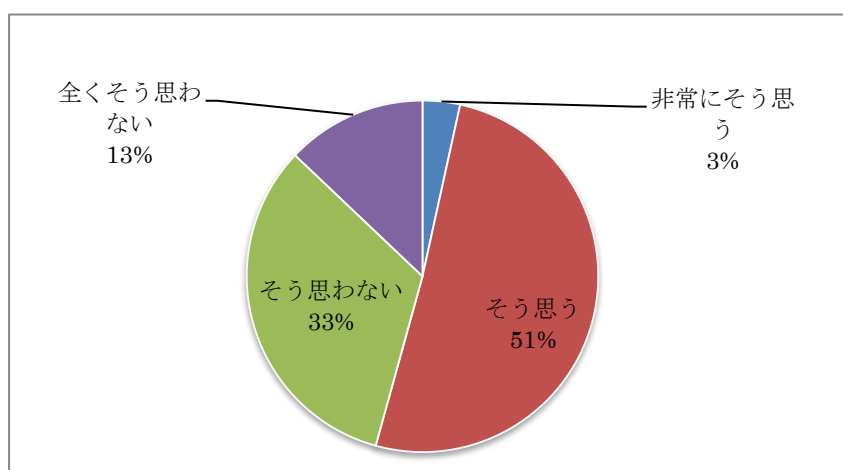
#### (1) 仕事全般に対する回答の傾向



仕事全般については、約70%の職員が満足していると回答しました。

自分の仕事にやりがいを感じており、仕事において自分の能力を生かしていると考えている職員が過半数をしめている結果となりました。また、ほとんどの職員が自分の仕事に誇りを持っていると回答しました。

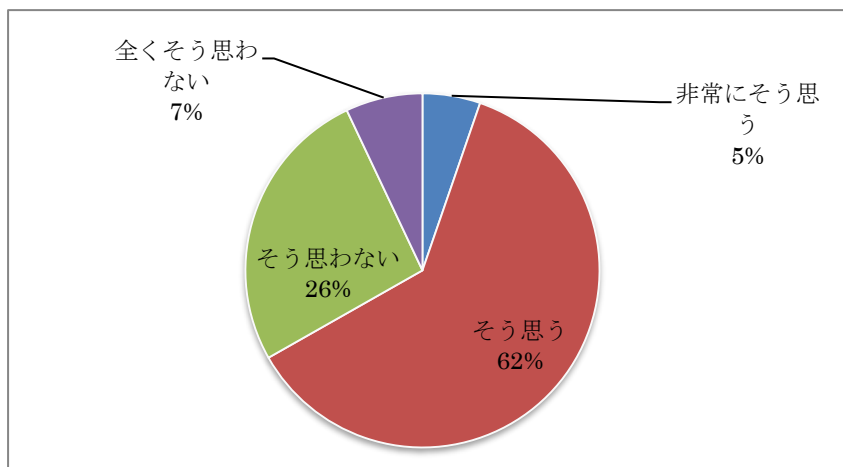
#### (2) 労働環境全般に対する回答の傾向



労働環境全般については、約半数の職員が満足している結果となりました。

特に、仕事の成果や自分の能力について、正当な評価を受けていることについてはほとんどの職員が満足している一方、労働時間の長さ、休日の取得について、やや不満に感じている職員が多い傾向にありました。

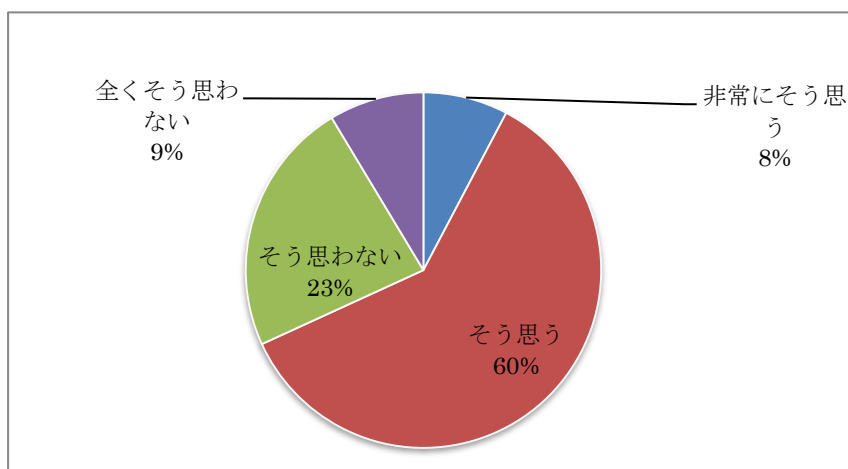
### (3) 職場全般に対する回答の傾向



職場全般については、約70%の職員が満足している結果となりました。

特に、お互いに助け合い、協力し合える体制ができているため、職場内の人間関係については、おおむね良好であると回答している職員が多数となりました。

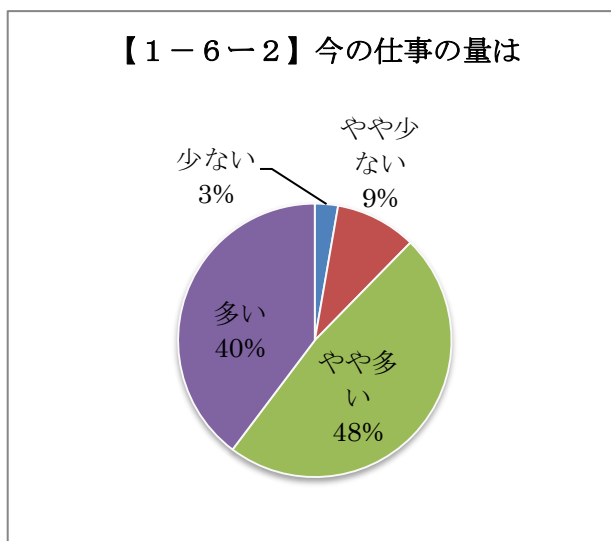
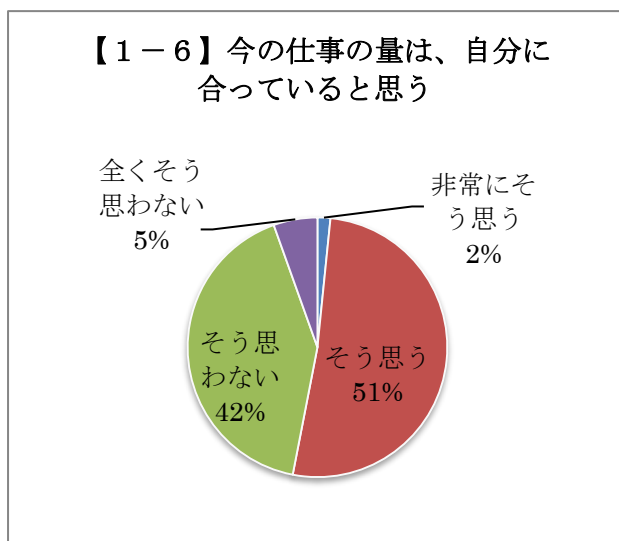
### (4) 所属長に対する回答の傾向



自身の所属長については、約70%の職員が満足している結果となりました。

特に、自分の所属長が専門分野の知識や技術を有していると感じるかという設問には、ほとんどの職員がそう思うと回答していました。また、現在の所属長・上司は、所属職員の過ちや失敗を非難するのではなく、学びの機会として用いてくれていると感じている職員が多く、所属長と職員間のコミュニケーションはおおむね良好であることがわかりました。

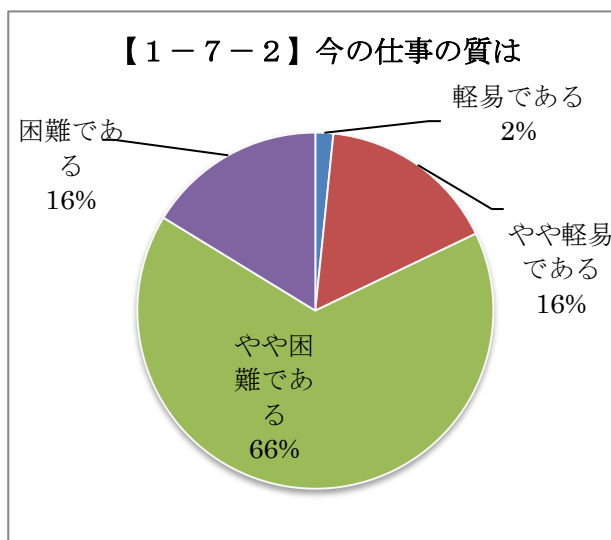
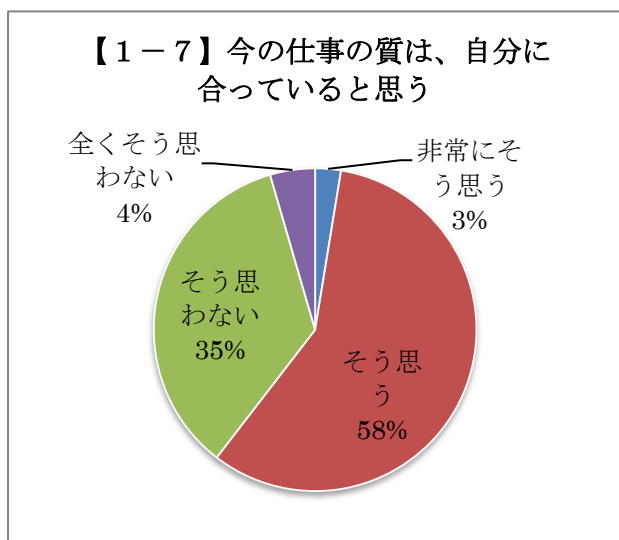
## (5) 仕事の量に対する満足度



仕事の量については、約半数の職員が不満に感じている結果となりました。

【1-6】の設問でそう思わない、全くそう思わないと回答した職員に、【1-6-2】についても質問したところ、仕事量はやや多く感じている職員が多く見られる結果となりました。

## (6) 仕事の質に対する満足度



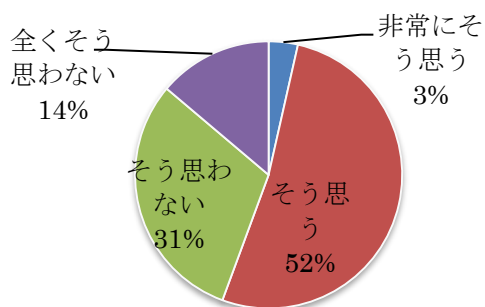
仕事の質に対しては、約60%の職員が満足していたものの、40%の職員が不満を抱えている結果となりました。

【1-7】の設問でそう思わない、全くそう思わないと回答した職員に、【1-7-2】についても質問したところ、不満を抱えている職員の約80%が、仕事が困難であると感じていることがわかりました。

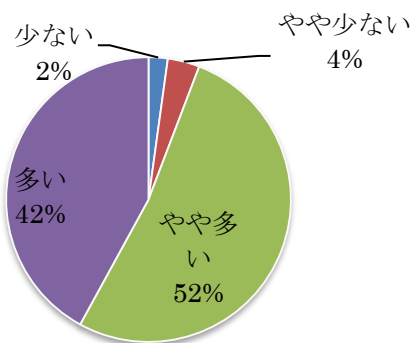


## (7) 労働時間に対する満足度

【2-7】 残業・夜勤を含めた労働時間は適切である



【2-7-2】 残業・夜勤を含めた労働時間は

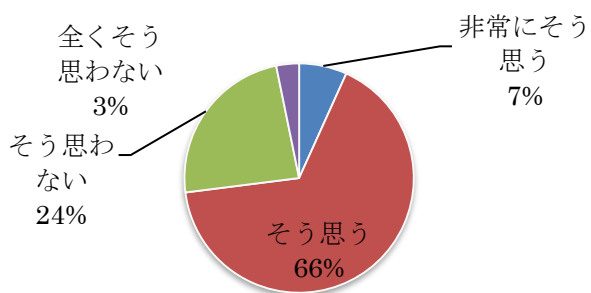


労働時間については約半数の職員が不満を抱えている結果となりました。

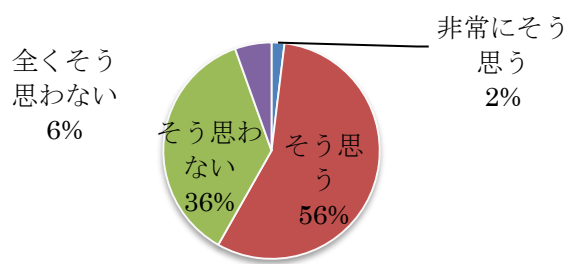
【2-7】の設問でそう思わない、全くそう思わないと回答した職員に、【2-7-2】についても質問したところ、不満を抱えている職員のうち多くは労働時間が多い、と感じていることがわかりました。

## 2. 設問ごとの傾向

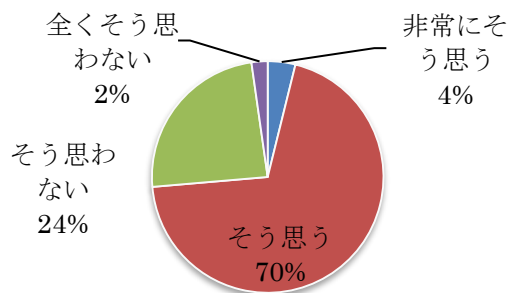
【1-1】 今の仕事にやりがいを感じている



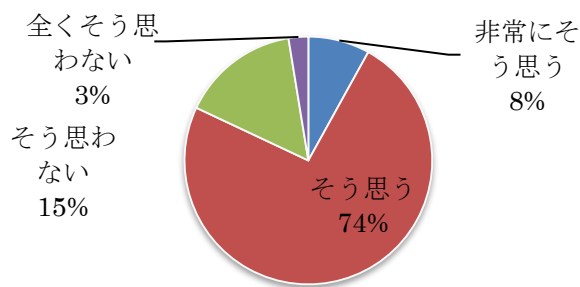
【1-2】 今の仕事は、自分の判断で主体的に進めることができる



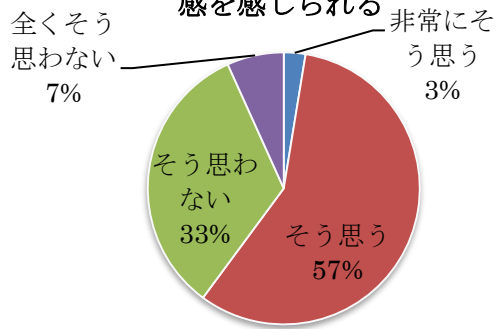
【1-3】 今の仕事は、自分の能力を生かせる



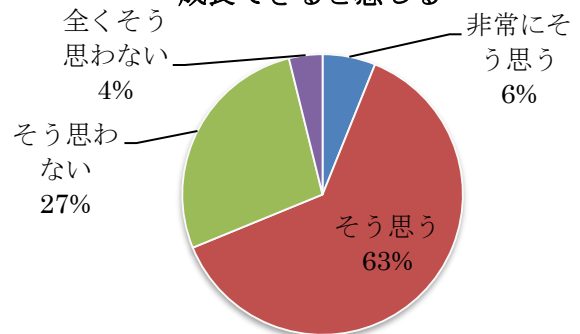
【1-4】 今の仕事を通じて、人の役に立っていると感じられる



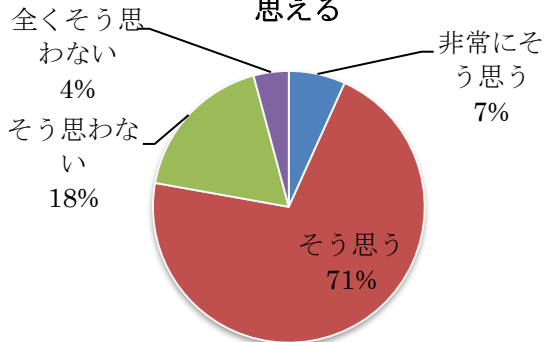
【1-5】今の仕事を通じて、充実感を感じられる



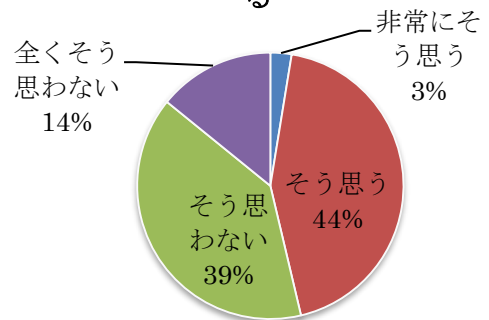
【1-8】今の仕事を通じて、より成長できると感じる



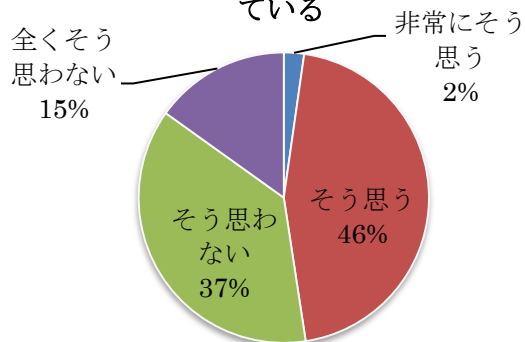
【1-9】今の仕事について誇りに思える



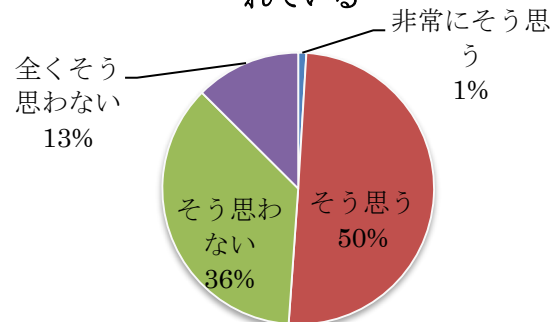
【2-1】現在の給与に満足している



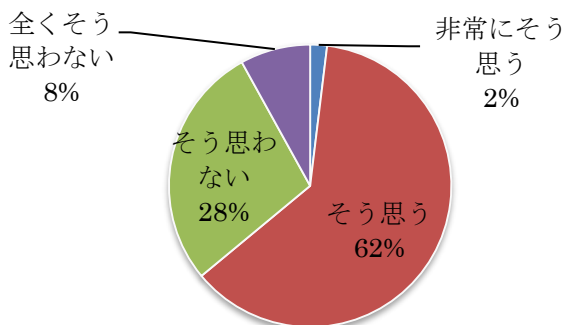
【2-2】現在の労働条件に満足している



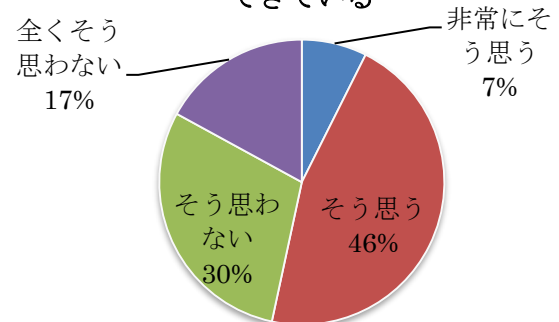
【2-3】昇進や昇格が適切に行われている



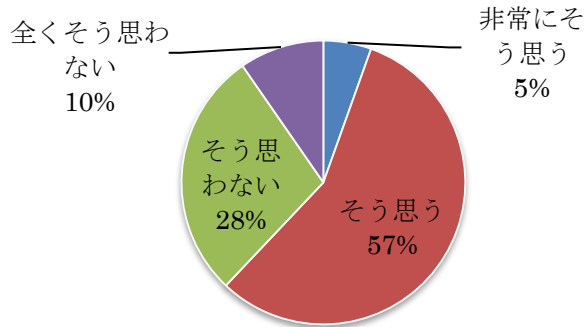
【2-4】仕事の成果や自分の能力について、正当な評価を受けている



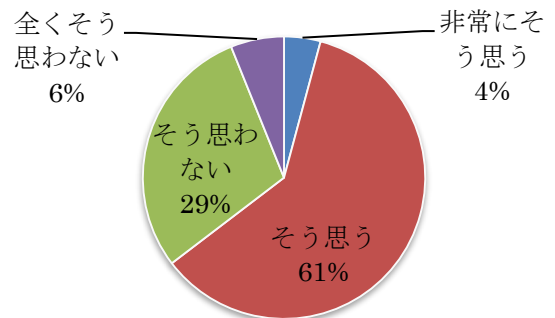
【2-5】休日や休暇を満足に取得できている



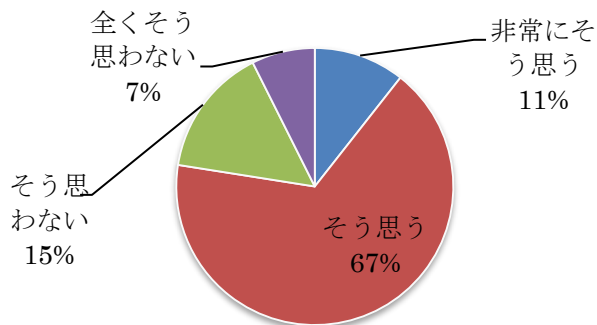
**【2-6】勤務形態(シフト・時間帯)が適切である**



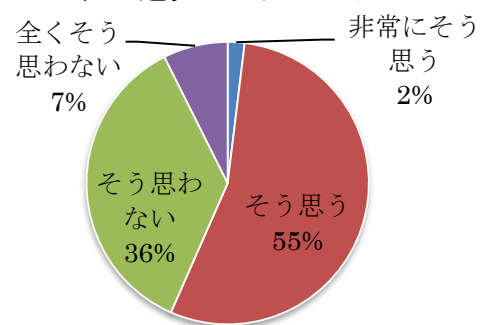
**【3-1】自分の職場では、仕事の目標や方針が明確に示されている**



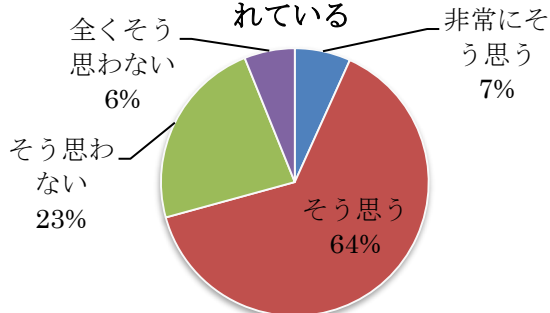
**【3-2】自分の職場では、お互いに助け合い、協力し合っている**



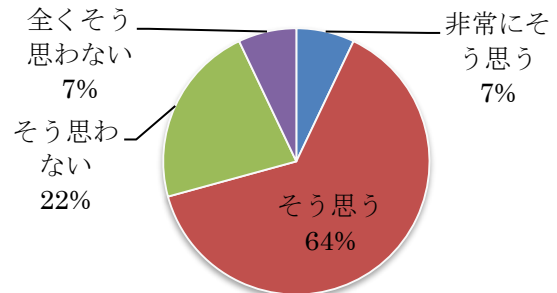
**【3-3】自分の職場では、業務分担が適切にされている**



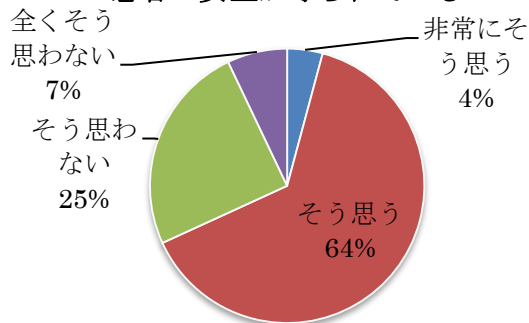
**【3-4】自分の職場では、職員同士が十分なコミュニケーションを取れている**



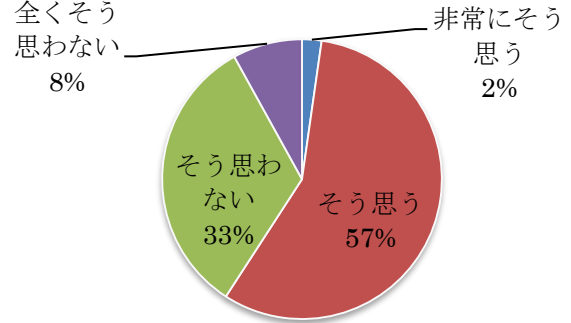
**【3-5】自分の職場の人間関係は良好である**



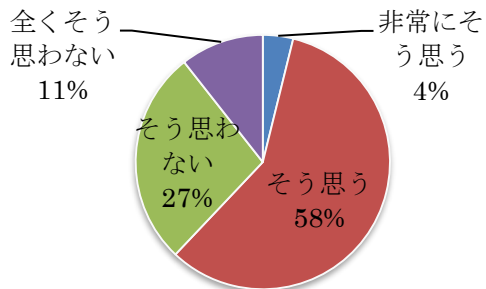
**【3-6】自分の職場では、職員や患者の安全が守られている**



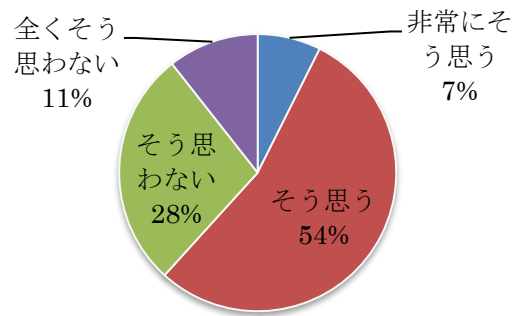
**【3-7】自分の職場では、他職種との連携が十分に取れている**



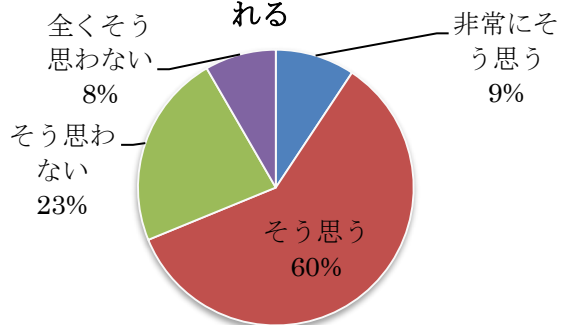
【4-1】現在の所属長・上司は、所属職員の適正に合わせた適切な業務配分を行っている



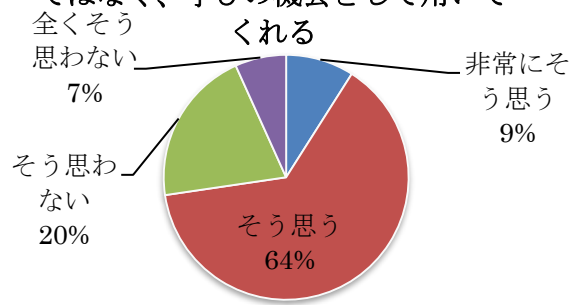
【4-2】現在の所属長・上司は、さまざまなことを相談しやすい



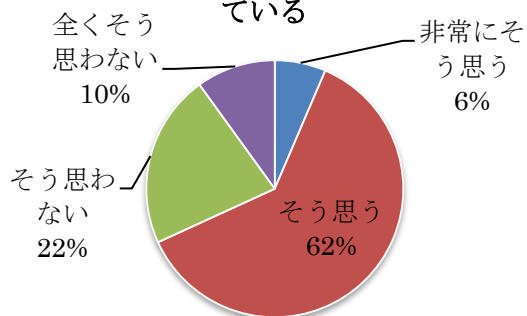
【4-3】現在の所属長・上司は、相談ごとに対して親身に対応してくれる



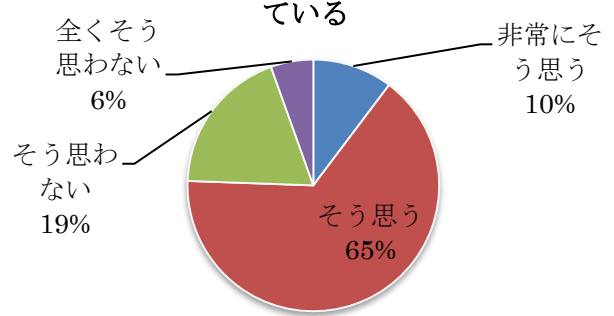
【4-4】現在の所属長・上司は、所属職員の過ちや失敗を非難するのではなく、学びの機会として用いてくれる



【4-5】現在の所属長・上司は、全ての所属職員に分け隔てなく接している



【4-6】現在の所属長・上司は、専門知識や技術を十分に持ち合わせている



# 職員満足度調査

所属長用
------

【1】 自分自身の属性について、以下に回答してください。

A: 性別 ①男 ②女

B: 年齢 ①20代 ②30代 ③40代 ④50代 ⑥60代

C: 所属 【    】部

【2】 次の設問について、現在の自分の気持ちに最もあてはまる数字に○印をつけてください。

4. 非常にそう思う 3. そう思う 2. そう思わない 1. 全くそう思わない

### I. 自分自身について

#### 【自身の業務について】

1. 今の仕事にやりがいを感じている	4	3	2	1
2. 今の仕事は、自分の判断で主体的に進めることができる	4	3	2	1
3. 今の仕事は、自分の能力を生かせる	4	3	2	1
4. 今の仕事を通じて、人の役に立っていると感じられる	4	3	2	1
5. 今の仕事を通じて、充実感を感じられる	4	3	2	1
6. 今の仕事の量は、自分に合っていると思う	4	3	2	1
6-2. 設問6で1、2と回答した方…	少ない	やや少ない	やや多い	多い
7. 今の仕事の質は、自分に合っていると思う	4	3	2	1
7-2. 設問7で1、2と回答した方…	軽易である	やや軽易である	やや困難である	困難である
8. 今の仕事を通じて、より成長できると感じる	4	3	2	1
9. 自分の仕事について誇りに思える	4	3	2	1

#### 【給与・処遇・福利厚生について】

1. 現在の給与に満足している	4	3	2	1
2. 現在の労働条件に満足している	4	3	2	1
3. 昇進や昇格が適切に行われている	4	3	2	1
4. 仕事の成果や自分の能力について、正当な評価を受けている	4	3	2	1
5. 休日や休暇を満足に取得できている	4	3	2	1
6. 勤務形態(シフト・時間帯)が適切である	4	3	2	1
7. 残業・夜勤を含めた労働時間は適切である	4	3	2	1
7-2. 設問7で1、2と回答した方…	少ない	やや少ない	やや多い	多い

<b>Ⅱ. 職場環境について</b>				
<b>【職場について】</b>				
1. 自分の職場では、仕事の目標や方針が明確に示されている	4	3	2	1
2. 自分の職場では、お互いに助け合い、協力し合っている	4	3	2	1
3. 自分の職場では、業務分担が適切にされている	4	3	2	1
4. 自分の職場では、職員同士が十分なコミュニケーションを取れている	4	3	2	1
5. 自分の職場の人間関係は良好である	4	3	2	1
6. 自分の職場では、職員や患者の安全が守られている	4	3	2	1
7. 自分の職場では、他職種との連携が十分に取れている	4	3	2	1
<b>【所属職員について】</b>				
1. 現在の所属の職員は、自分の指示を正確に理解し、実行している	4	3	2	1
1. 現在の所属の職員は、自分を所属長として信用してくれていると感じられる	4	3	2	1
3. 現在の所属の職員を、信頼することができる	4	3	2	1
4. 現在の所属の職員は、業務に対して真摯に向き合っている	4	3	2	1
5. 自分は、所属の職員の意見や提案に耳を傾けるようにしている	4	3	2	1
6. 現在の所属の職員は、各自の意見を十分に伝えてくれている	4	3	2	1

## 職員満足度調査

**所属職員用**

【1】 自分自身の属性について、以下に回答してください。

A：性別    ①男          ②女

B：年齢    ①20代    ②30代    ③40代    ④50代    ⑤60代

C：所属    【                      】部

【2】 次の設問について、現在の自分の気持ちに最もあてはまる数字に○印をつけてください。

4. 非常にそう思う    3. そう思う    2. そう思わない    1. 全くそう思わない

### I. 自分自身について

#### 【自身の業務について】

1. 今の仕事にやりがいを感じている	4	3	2	1
2. 今の仕事は、自分の判断で主体的に進めることができる	4	3	2	1
3. 今の仕事は、自分の能力を生かせる	4	3	2	1
4. 今の仕事を通じて、人の役に立っていると感じられる	4	3	2	1
5. 今の仕事を通じて、充実感を感じられる	4	3	2	1
6. 今の仕事の量は、自分に合っていると思う	4	3	2	1
6-2. 設問6で1、2と回答した方…	少ない	やや少ない	やや多い	多い
7. 今の仕事の質は、自分に合っていると思う	4	3	2	1
7-2. 設問7で1、2と回答した方…	軽易である	やや軽易である	やや困難である	困難である
8. 今の仕事を通じて、より成長できると感じる	4	3	2	1
9. 自分の仕事について誇りに思える	4	3	2	1

#### 【給与・処遇・福利厚生について】

1. 現在の給与に満足している	4	3	2	1
2. 現在の労働条件に満足している	4	3	2	1
3. 昇進や昇格が適切に行われている	4	3	2	1
4. 仕事の成果や自分の能力について、正当な評価を受けている	4	3	2	1
5. 休日や休暇を満足に取得できている	4	3	2	1
6. 勤務形態(シフト・時間帯)が適切である	4	3	2	1
7. 残業・夜勤を含めた労働時間は適切である	4	3	2	1
7-2. 設問7で1、2と回答した方…	少ない	やや少ない	やや多い	多い

Ⅱ. 職場環境について				
<b>【職場について】</b>				
1. 自分の職場では、仕事の目標や方針が明確に示されている	4	3	2	1
2. 自分の職場では、お互いに助け合い、協力し合っている	4	3	2	1
3. 自分の職場では、業務分担が適切にされている	4	3	2	1
4. 自分の職場では、職員同士が十分なコミュニケーションを取れている	4	3	2	1
5. 自分の職場の人間関係は良好である	4	3	2	1
6. 自分の職場では、職員や患者の安全が守られている	4	3	2	1
7. 自分の職場では、他職種との連携が十分に取れている	4	3	2	1
<b>【所属長・上司について】</b>				
1. 現在の所属長・上司は、所属職員の適正に合わせた適切な業務分配を行っている	4	3	2	1
1. 現在の所属長・上司は、さまざまなことを相談しやすい	4	3	2	1
3. 現在の所属長・上司は、相談ごとに対して親身に対応してくれる	4	3	2	1
4. 現在の所属長・上司は、所属職員の過ちや失敗を非難するのではなく、学びの機会として用いてくれる	4	3	2	1
5. 現在の所属長・上司は、すべての所属職員に分け隔てなく接している	4	3	2	1
6. 現在の所属長・上司は、専門知識や技術を十分に持ち合わせている	4	3	2	1