

職場満足度調査のポイント

令和7年9月29日（月）
14:30～15:00

公益社団法人日本医業経営コンサルタント協会 理事
医業経営アドバイザー
真鍋 一

1

目次

1. 医療機関としての将来計画作成
2. 職員という観点での経営参加
（アンケート調査の意味）
3. サンプル・結果分析
（どのような形での結果）
4. 課題解決
（アドバイザーとしての立場）

2

1. 医療機関としての将来計画の作成

管理・監督者の考え方

☞これが将来計画の基本となる

- 例：職員・患者の安全・安心の確保
- ・この場合→職員の協力が重要

医療機関の将来計画に基づきコンサルタントが分析する場合の視点

例：ヒト・モノ・カネ・情報の4点

(1) 内的要素（内部環境）

- ①ヒト・・・職員（ライフワークバランス・本人、家族の健康・生活向上）
 - 現在の労働条件の確認（就業規則・労働条件通知書等）
働くということで医療労務アドバイザーの視点も必要
 - 現在一番問題となっている人財確保
今後の人員計画・人財確保（中・長期計画）
場合によっては外国人の採用も検討
- ②モノ・・・建物・設備の現状整備（耐震上の確認、災害時の電力・水の確保）
機器等の物品の更新（耐用年数の把握）
 - 将来計画
どんな医療をしたいのか？
また、施設的な準備

3

③カネ・・・現在の財務状況（収支がどうか）

- 具体的な事例として
未収金回収・病床稼働率・外来患者数（外的要素との関係）
人件費
物価・光熱・水道費の上昇
経営の視点からどのように考えるか？
また、どのように対応するのか？

④情報・・・現状把握

- 本来の組織のあり方（業務文書と指揮・命令権）
- 客観的な資料・裏付け
- 患者の単価（診療科ごと）
- 患者数に対する人件費率

(2) 外的要素（外部環境）

- ①現在の地域の人員構成（現在の地域での診療状況）
- ②地域の将来計画（都市機能としての将来像）
行政の考え方と実現に関する準備
 - 各種補助金の活用
- ③機能分化
→地域での存在理由（集中と選択）

4

このような中で「企業は人なり」という言葉があるように内部環境の項目
すなわち「**ヒト**」についてその重要度を認識した

2.職員という観点

「職員の満足なしに患者の満足なし」

職員が何について満足で、また何が不満かを把握することが重要

やる気を起こさせる

「職員満足度調査」

・職員に対するアンケート調査 + ヒアリング

・内容としては

健康

業務（勤務）

将来

などの項目

大項目7題、小項目33題に基づき実施

最終的には「これからもこの病院で働き続けたいと思っていますか」

↓

キークエスション

つまり、「職員満足度調査」は職員の考えていることを引き出すことである

最初に一般的なアンケート調査を実施し、職員間に共通の認識があるか確認し

最終的にはその問題の原因を調べ解決し、働きやすいまた、将来に希望が持てる

職場を作ることである

そして、真実を述べることで本人がマイナスにならないようにする1つの手段である

5

アンケート用紙は以下のようなもの（A3サイズ）

〇〇医療勤務環境改善支援センター アンケート

※本調査は勤務センターが対象病院に対して実施するものです。従って貴院で既に改善にとりかかっている項目や、貴院と必ずしもマッチしない項目を含む場合があります。

※調査結果は産業経営アドバイザーが集計・分析を行い、回答にご協力頂いた皆様の組織の勤務環境を改善するために、大切に活用させていただきます。

※本調査は勤務センターが主体となって実施するものです。調査結果が医療監査や労務監査に利用されることはありません。

※アンケートへの回答は皆様の自由意志によります。回答しない場合や、回答内容によって不利益が生じることは一切ありません。

※本調査は無記名式です。名前の記入は必要ありません。

以上を前項に、下記1～6について、該当する回答を鉛筆もしくはシャープペンシルで塗りつぶしてください。
※本調査は機械にて読み取りをします。必要以上に削ったりせずに提出してください。

1 2 3 4 5 6

①医師 ②看護職員 ③介護職員 ④OT、PT、ST ⑤その他のメディカル ⑥事務系職員その他

⑦常勤 ⑧非常勤

⑨管理職区分 ⑩時間外手当の対象者でない ⑪時間外手当の対象者である

⑫在職年数 ⑬1年未満 ⑭2～3年未満 ⑮3～5年未満 ⑯5～10年未満 ⑰10年以上

⑱年齢 ⑲30歳未満 ⑳40～49歳未満 ㉑50～59歳未満 ㉒60歳未満 ㉓60歳以上

⑳性別 ㉔男性 ㉕女性

7. A～Gの総合評価
下記のA～Gの各項目について、総合的に5段階で評価してください。Gについては選んだ理由も記載してください。

あなたの職場では

①: そう思わない ②: 普通 ③: 非常にそう思う

A 勤務時間と休憩、休日・休暇が配慮されている

B 職員の健康支援が配慮されている

C 勤務環境（施設・前線部）の改善に取り組んでいる

D 業務手順・システムの整理が促進されている

E 気持ちのよい仕事の進められよう取り組んでいる

F 活躍できる職場になるよう取り組んでいる

G これからもこの病院で働き続けたいと思っていますか？

※選んだ理由について、具体的な記入をお願いします（項目Gについて）※

（記入欄）

〇〇医療勤務環境改善支援センター

8. A～Fの各項目について、該当するものをマークしてください。
5段階 ①: そう思わない ②: あまりそう思わない ③: 普通 ④: そう思う ⑤: 非常にそう思う

A 勤務時間と休憩・休日・休暇

1 あなたは、平均勤務時間が短縮されている

2 あなたは、勤務中の休憩時間が取れている

3 あなたの勤務時間外労働は少ない

4 あなたの勤務環境は楽である

5 あなたの勤務環境は、あなたが仕事を休んだ時のサポートがある

6 労働条件等について、入職時や変更時の際に説明・研修がある

B 職員の健康支援

7 あなたの職場は、あなたの健康について配慮している

8 あなたは、貴院への健康支援が満足している

9 あなたの職場では、自分の個人健康が守られている

10 あなたは、仕事と私生活とのバランスがよい

11 あなたの職場は、様々なハラスメントに対して相談ができる

C 勤務環境の改善（施設・前線部）

12 あなたは、夜間や夜勤で働くことが楽である

13 あなたの職場では、院内で持ち運びやすい食事ができるスペースがある

14 あなたは、自分の個人用ロッカーに満足している

15 あなたの職場の休館室や前線部は、男女別の配慮がなされている

16 あなたの職場では、職場の健康イベントが少ない

D 業務手順・システムの整理

17 あなたの職場は、自署等からの情報・協力体制が対比されている

18 あなたは、上場企業や大手企業との情報・業務提携が実現している

19 あなたは、本業の業務に専念できるように業務改善を行っている

20 あなたの職場は、業務改善のための意見が出しやすい

21 あなたの職場は、医療事故等に対して積極的に対応している

22 常勤・非常勤のスタッフ間でスムーズに意思疎通ができている

23 院内スタッフ・外部関係スタッフ間でスムーズに意思疎通ができている

E 気持ちのよい仕事の進め方

24 あなたの業務の内容や仕事は楽である

25 あなたの職場には、上司に対して気軽に相談しやすい雰囲気がある

26 あなたの職場では、あいさつが多く交わされている

27 スタッフ間の意思疎通を促すために、連絡会議を行っている

28 あなたの職場は、情報伝達や情報・伝達事項が的確に伝わっている

F 活躍できる職場の仕組み

29 あなたの職場は、目的の不明な院内業務・委員会が少ない

30 あなたの職場は、研修や教育・研修への参加がしやすい

31 あなたは、職場で期待されている役割や成果を達成している

32 あなたは、自分の能力開発に積極的である

33 あなたの職場は、あなたの能力開発に積極的である

(実績として)

医療勤務環境改善支援センター業務における 職員満足度調査 アンケート集計結果

▶ 令和7年3月31日 集計版 ◀

■ 対象：医療勤務環境改善支援センター（14都道府県）の業務として実施した、
病院57施設、合計17,116件

1. 全17,116件 回答者属性

職種	人数	割合
①医師	1657	9.7%
②看護職員	7128	41.6%
③介護職・看護補助職員	1511	8.8%
④OT・PT・ST	1454	8.5%
⑤その他コメディカル	2342	13.7%
⑥事務系職員その他	2955	17.3%
⑦未記入	69	0.4%

雇用形態	人数	割合
①常勤	13950	81.5%
②非常勤	2686	15.7%
③未記入	480	2.8%

管理者区分	人数	割合
①時間外手当の対象でない	3032	17.7%
②時間外手当の対象である	13160	76.9%
③未記入	924	5.4%

在職年数	人数	割合
①1年未満	1972	11.5%
②～3年未満	3082	18.0%
③～5年未満	2324	13.6%
④～10年未満	3551	20.7%
⑤10年以上	6103	35.7%
⑥未記入	84	0.5%

年齢	人数	割合
①30歳未満	3838	22.4%
②～40歳未満	3983	23.3%
③～50歳未満	4445	26.0%
④～60歳未満	3265	19.1%
⑤60歳以上	1490	8.7%
⑥未記入	95	0.6%

性別	人数	割合
①男性	4145	24.2%
②女性	12857	75.1%
③未記入	114	0.7%

2. アンケートの構成

大項目7題（A-G）と大項目それぞれに関連する小項目33題

大項目	関連小項目
A 勤務時間と休憩、休日・休暇が配慮されている	6題
B 職員の健康支援が配慮されている	5題
C 勤務環境（施設・制度面）の改善に取り組んでいる	5題
D 業務手順・ストレス軽減が配慮されている	7題
E 気持ちのよい仕事の進められるよう取り組んでいる	5題
F 活躍できる職場になるよう取り組んでいる（29-33）	5題
G これからもこの病院で働き続けたいと思っていますか？	—

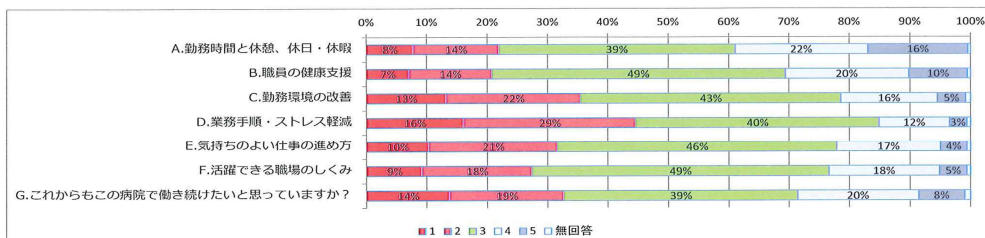
各項目5段階評価「①そう思わない←→③普通←→⑤非常にそう思う」

回答者の属性と各項目の回答を**キーエスチョンとなる大項目G**と相関分析し、各項目の満足度と大項目Gとの関連性（重要度）を算出することで、働き続けたい職場にするために必要なことを導く

3. 総合評価

大項目7題の総合評価

	1 (不満)	2	3	4	5 (満足)	無	平均 満足度	重要度
A 勤務時間と休憩、休日・休暇	1332	2431	6695	3765	2813	80	3.25	0.44
B 職員の健康支援	1207	2352	8324	3487	1656	90	3.12	0.46
C 勤務環境の改善	2258	3816	7384	2721	796	141	2.76	0.51
D 業務手順・ストレス軽減	2756	4883	6900	1975	496	106	2.56	0.56
E 気持ちのよい仕事の進め方	1770	3647	7922	2925	752	100	2.84	0.57
F 活躍できる職場のしくみ	1576	3118	8424	3117	778	103	2.91	0.60
G これからもこの病院で働き続けたいと思っていますか？	2356	3246	6629	3412	1305	168	2.89	-
計	13255	23493	52278	21402	8596	788	2.90	0.53



- 大項目全体の平均満足度は**2.90** キークエスチョンとなる大項目Gの平均満足度は**2.89**
- 最も不満の件数が多く、満足度が低い大項目は『D 業務手順・ストレス軽減』
- 働き続けたいと思うかに最も相関する重要度の高い大項目は『F 活躍できる職場のしくみ』
- 約33%の職員が、これからもこの病院で働き続けたいと**思っていない**

4.課題解決

——アドバイザーとしての立場——

課題として出てきた問題に対して

アドバイザーとしては「課題を抽出」しその課題を明確にし、それに対して支援をする

- ☞あくまで主体は医療機関であり、決定・実施についても医療機関が判断する
- アドバイザーはPDCAサイクルを通して医療機関を支援する

一方コンサルタント業務の場合には

- ☞出てきた課題に対して具体的な解決方法を示し、課題解決の進行について確認をし結果を導きだしていく**(伴走型支援)**
- ☞この場合には、専門的な知識を持った者をグループに入れその課題について常時対応・確認を行っていく

11

ご清聴ありがとうございました

12