

## 病院医療における職務満足と 患者満足との多軸的關係

徳永 淳也\*<sup>1</sup> 萩原 明人\*<sup>2</sup> 今中 雄一\*<sup>3</sup> 信友 浩一\*<sup>4</sup>

### I 目 的

従来から、病院医療に携わる職員の職務満足に関する研究は、職務満足の低さが離職や欠勤などに繋がり病院経営に直結するため医療サービスの質に関わる重要な問題として取り組まれてきた。高田らは、年齢や職業上の地位、病院内の所属部署の違いなどが看護婦の職務満足に有意な影響を及ぼす要因であることを明らかにした<sup>1)</sup>。しかし、これまでの先行研究では、看護婦の職務満足項目内で、主に全体的な職務満足に影響を与える要因を特定するに留まっている。職務満足度の高い医療従事者は、患者の医療に対する満足度と正の関連を示すことが今中によって示唆されている<sup>2)3)4)</sup>。また、Weismanらは避妊指導についての看護婦の職務満足と患者の医療満足の直接的な関係を検討した結果、職務満足と患者満足には有意な正の関連がみられたと報告している<sup>5)</sup>。しかし、全体的な病院医療に対する満足項目のみを患者満足として設定しており、患者満足ならびに職務満足間の多軸的な相互の関連性について詳細な検討は加えられていない。

さらに、看護職以外にも病院医療には、病院経営陣、医師、事務職員、その他の医療スタッフなど様々な職域の医療従事者が携わっている。Linnらは、大学病院における内科医の職務満足と患者の医療満足の間に高い相関があり、患者の治療継続性やその他の受療状況に関わる指標と有意な関連を示していることを明らかにし

た<sup>6)</sup>。しかし、職務満足および患者満足を構成する各領域がどのように相互に影響を及ぼすのかに関しては不明である。このように病院医療に携わる各職種の職務満足を向上することも患者の病院医療に対する総合的な満足度を高める上で極めて重要な影響を及ぼすものと考えられる。とりわけ、病院経営を指揮する首脳陣の現場の医療サービスに対する姿勢は、提供される医療の質の向上にとって特に重要な役割を担うと考えられる。池上らは、病院首脳陣の職務満足と患者満足の関係について、首脳陣の管理姿勢や体制に対する考え方と総合的な患者の医療満足との関連を示唆している<sup>7)8)</sup>。しかし、医療サービスの質の改善に資するための詳細な知見を得るには、これまでの先行研究で用いられてきた包括的な指標ではなく、患者満足指標ならびに職務満足指標が、各々の特徴を捉えた多軸的な複数の領域で構成されている指標を用いることが必要である。さらに、職務満足に関しては各職種間で満足度に関する共通の評価尺度を作成することにより、職種ごとの職務満足の特徴を把握することが可能となるとともに、職種ごとに影響を与える患者満足項目を明らかにすることができると考えられる。

そこで、本研究では病院首脳陣および看護婦のどのような側面の職務満足項目が、主要な病院医療に関する患者満足項目に有意に関連しているかを検討することを目的とする。

\* 1 九州大学大学院医学系研究科医療システム学教室大学院生

\* 2 同助手

\* 3 同助教授

\* 4 同教授

## II 対象および方法

### (1) 調査対象

対象となった病院は、参加任意の国公立33病院、民間43病院の合計76病院で、平均病床数は、 $484 \pm 256$ 床であった。調査期間は、1996年2月から3月までの約1ヵ月間である。解析対象とした医療従事者は、調査期間に対象病院に在籍した理事長、副理事長、病院長、副院長、看護部長、事務部長などの病院首脳陣547人、管理職の立場にない一般看護婦2,340人である。また、調査期間に対象病院を退院した患者5,730人(男性2,824人、女性2,906人、平均年齢 $52.6 \pm 21.8$ 歳)を対象患者として、自記式質問票を配付し郵送により回収した。

### (2) 調査項目

調査に使用した病院首脳陣および看護職員に対する職務満足に関する調査項目は、「医療サービスの質」、「患者との関係」、「病院の物的資源」、「病院の人的資源」、「職場の相互関係」、「職場における地位」、「自律・裁量権」、「職場における敬意」、「プロとしての成長」、「個人・生活(報酬、職務の安定性、自由時間、ストレス)」、「総合的な職務満足度」の11スケール、合計31項目で構成した。一方、病院医療に対する患者満足は、「入院医療の総合評価」、「健康の改善」、「事務職員の対応」、「看護ケア」、「医師の対応」、「医療スタッフとの関係」、「医療についての説明」、「医療を提供する体制」、「入院生活の

快適さ」、「病院の評判」の10スケール、合計38項目で構成されている質問紙を用いて調査した。

### (3) 統計解析

データは、職務満足ならびに患者満足の各項目の平均得点を求め、病院ごとに集計した。その後、患者の医療満足度を目的変数とし、病院首脳陣、一般看護婦、患者のそれぞれの基本属性を強制投入しコントロールした上で、ステップワイズ法による重回帰分析を行い、患者満足の各領域に有意な関連を示す病院首脳陣と一般看護婦の職務満足の領域を特定した。

## III 結 果

本調査における回収率は、病院首脳陣86.9%、看護婦89.6%、患者56.2%であった。本研究で用いた病院首脳陣、看護婦および患者に対する質問紙を構成する各スケールの信頼性係数(クロンバックの $\alpha$ )を表1、および表2に示した。病院首脳陣では、全てのスケールで概ね0.6を超えていたが、看護婦の「地位」および「自律」のスケールで0.5を下回っていた。一方、患者満足の全スケールで0.8を超えており高い内部的一貫性を示していた。

病院首脳陣を対象とした解析結果を図1に示した。患者満足の「入院医療の総合評価」に有意に関連していたのは、病院首脳陣の「病院の物的資源」と「職場の相互関係」に対する満足であり、どちらも正の関連を示していた。さらに、患者満足の「入院生活の快適さ」に有意に関連していたのは首脳陣の「病院の物的資源」

表1 職務満足スケールの信頼性係数

| 職務満足スケール    | 病院首脳陣 | 看護婦  |
|-------------|-------|------|
| 医療サービスの質(2) | 0.69  | 0.63 |
| 患者との関係(3)   | 0.56  | 0.70 |
| 物的資源(2)     | 0.75  | 0.79 |
| 人的資源(3)     | 0.78  | 0.81 |
| 職場の相互関係(3)  | 0.76  | 0.70 |
| 地位(3)       | 0.72  | 0.46 |
| 自律(2)       | 0.58  | 0.45 |
| 敬意(3)       | 0.77  | 0.63 |
| プロとしての成長(3) | 0.83  | 0.77 |
| 個人・生活(4)    | 0.68  | 0.67 |
| 総合的な満足度(4)  | 0.84  | 0.74 |

注 ( ) 内は項目数を示す

表2 患者満足スケールの信頼性係数

| 患者満足スケール      |      |
|---------------|------|
| 入院医療の総合評価(4)  | 0.87 |
| 健康の改善(3)      | 0.88 |
| 事務職員の対応(2)    | 0.88 |
| 看護ケア(4)       | 0.94 |
| 医師の対応(4)      | 0.95 |
| 医療スタッフとの関係(3) | 0.90 |
| 医療についての説明(3)  | 0.88 |
| 医療についての印象(6)  | 0.92 |
| 入院生活の環境(6)    | 0.88 |
| 病院の評判(3)      | 0.93 |

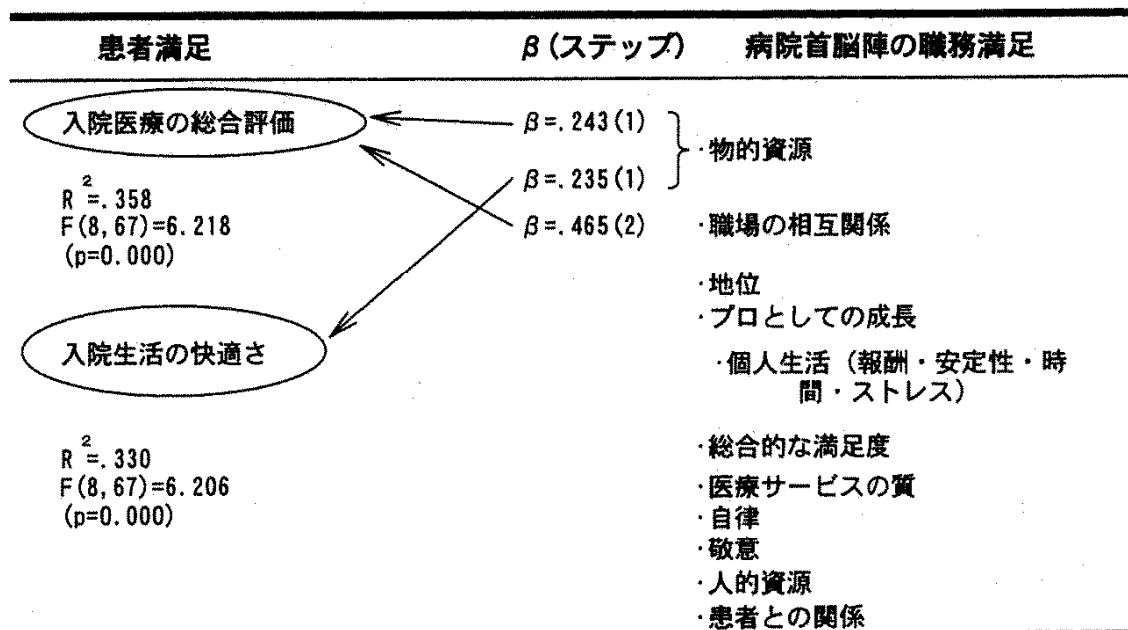
注 ( ) 内は項目数を示す

に対する満足であり、「病院の物的資源」に対する満足度が高いほど、患者の「入院生活の快適さ」に対する満足度が高いという結果であった。

一般看護婦の職務満足と患者満足間の解析結果を図2に示した。患者満足スケールの「入院医療の総合評価」と「看護ケア」の双方に有意に関連していたのは、「プロとしての成長」なら

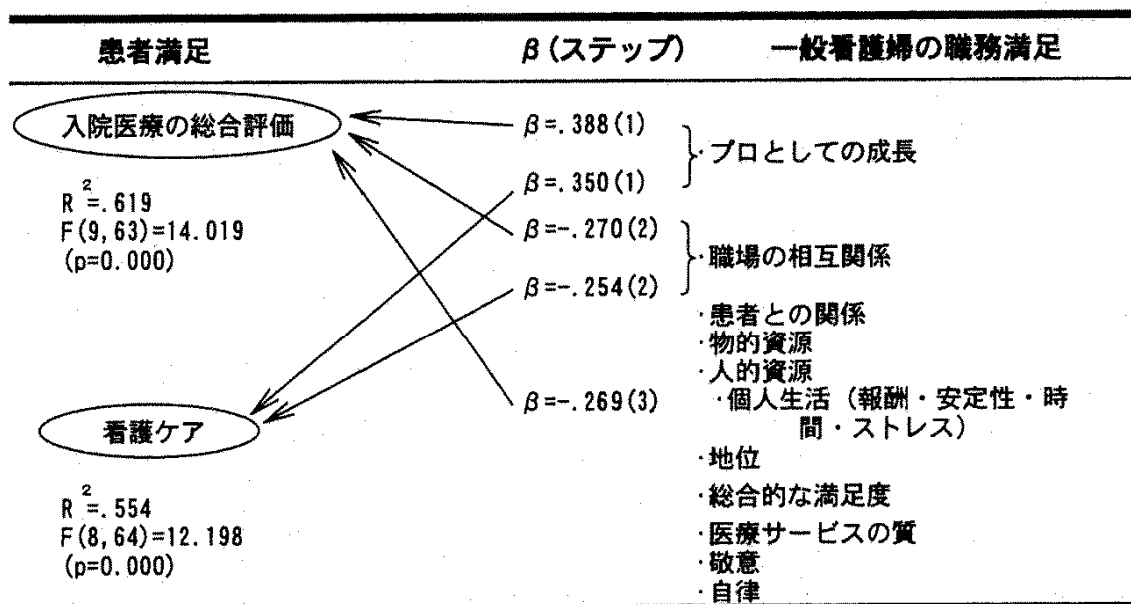
びに「職場の相互関係」の各職務満足のスケールであり、「プロとしての成長」に対する満足度が高いほど、また「職場の相互関係」に対する満足度が低いほど、患者の「入院医療の総合評価」と「看護ケア」に対する満足度が高い傾向にあった。一般看護婦の「個人生活」に対する職務満足は、患者の「看護ケア」に対する満足

図1 病院首脳陣の職務満足と患者の医療満足の関係



注 患者と首脳陣の基本属性を強制投入によりコントロールした上で、ステップワイズ法によって首脳陣の職務満足に関する変数を選択した

図2 一般看護婦の職務満足と患者の医療満足の関係



注 患者と看護婦の基本属性を強制投入によりコントロールした上で、ステップワイズ法によって看護婦の職務満足に関する変数を選択した

と有意に関連していた。

#### Ⅳ 考 察

本研究では、入院医療に対する患者満足に影響を与える医療従事者の職務満足領域を明らかにすることを目的として調査を行った。調査では、患者が入院した病院以外の機関へ患者からの回答を直接郵送回収し、入院医療に対する正確な患者満足を把握するよう努めた。

本研究で用いた職務満足指標は、Stampsらの開発した医療従事者の職務満足度指標〔①給料(9項目)、②専門職としての地位(8項目)、③医師と看護婦の関係(3項目)、④看護管理(10項目)、⑤自律(5項目)、⑥看護業務(6項目)、⑦看護婦相互の関係(7項目)〕を内包する領域で構成されており<sup>9)</sup>指標内容の妥当性も十分具備しているものと考えられる。

これまで、病院首脳陣の職務満足と患者の医療満足の関連を多軸的に検討した研究は、あまりみられなかった。池上らは、病院首脳陣の管理姿勢と患者満足の関係を検討し、専門職者重視、直接管理、組織としてのアイデンティティ、家族的管理、の4つの要素から管理姿勢を構成している<sup>7)8)</sup>。その中で、専門職者重視の姿勢、病院の基本方針や理念の職員への周知徹底に関する項目、健全な労使関係の確立に対する認識、患者の意見や要望に対する適切な対処、などの項目が患者の医療全体に対する満足度と高い関連を示したことが報告されている。患者満足項目は、回答の信頼性が検討され良好な結果が得られているが、分析手法や結果の詳細と共に病院首脳陣の職務満足項目との関連については不明のままである。本研究では、首脳陣の職務満足項目の内、患者の「入院医療の総合評価」に有意に関連しているのは「病院の物的資源」ならびに「職場の相互関係」に対する満足度であることが明らかとなった。病院の「物的資源」に対する首脳陣の職務満足は、病院の施設、環境、設備の整備充実に対する満足の高さを示すと考えられ、患者満足の「入院生活の快適さ」に対しても同様に有意な影響を示していたもの

と考えられる。さらに、「職場の相互関係」は、病院首脳陣にとって病院の管理運営上極めて重要な項目の一つである。「職場の相互関係」に含まれている病院首脳陣間の良好な相互関係や病院内の他部門との協調は、病院経営を円滑に行うためには不可欠であり提供される医療サービスの質を維持向上していくためには必須の項目と考えられる。これらの結果は、患者に医療行為を直接行う専門職としてではなく、病院首脳陣の管理者としての特徴を捉えていると考えられる。

一方、患者の医療満足項目のうち「入院医療の総合評価」に影響を及ぼしていた看護婦の職務満足領域は、「プロとしての成長」、「職場の相互関係」、「個人生活(報酬・安定性・時間・ストレス)」の各項目であった。「プロとしての成長」は、看護婦が専門職として技能を認められ、同僚からプロとして良い刺激を受け、専門技術や能力を発揮できることに対する満足度の高さを示しており、Goodellらの研究結果とも一致している<sup>10)</sup>。患者満足の「入院医療の総合評価」、「看護ケア」と職務満足の「職場の相互関係」の関連は、病院首脳陣の分析とは異なる結果を示している。医療現場では、所属部所内の看護婦間の、あるいは他部門のスタッフとの協調性や相互関係を重視しすぎれば、実際の看護パフォーマンスの低下に繋がりやすいと考えられる。しかし、職場の相互関係が過度に悪化すれば、結果的に医療サービスの質を低下させる原因になるとも考えられ、本研究で得られた患者の医療満足と職場の相互関係との因果関係は、今後慎重に検討していかなければならないと考えられる。

さらに、看護婦の「個人生活(報酬・安定性・時間・ストレス)」に対する職務満足が低いほど「入院医療の総合評価」に関する患者満足が有意に高いという結果が示された。これは、患者満足を達成するための医療現場での多岐にわたる看護婦の業務負荷の一端を示しているのかもしれない。

患者の「看護ケア」に対して最も強い関連を示していたのは、看護婦の「プロとしての成長」

であった。看護婦の職務満足は、病院首脳陣の分析結果と比較してより専門職としての職務特性を反映した結果が得られたと考えられる。これらの結果から、看護はプロフェッショナリズムに深く根ざした業務であり職務を通して看護技能・技術を伸ばせる職務環境を作る必要性が示唆され、それらに組織的に取り組むことにより患者の病院医療に対する満足も高めていくことが可能になると考えられる。

最後に、本研究では病院首脳陣と一般看護婦の職務満足の患者満足に対する多軸的な関連領域を特定し、患者満足に影響を与える各職種ごとの職務満足領域を検討した。その結果、患者満足に対する有意な影響を及ぼす職務満足領域を特定した。今回は分析を行っていないが患者の高い医療満足は、医療従事者にとって職務上の“報酬”となり、結果的に職務満足を高めることになる可能性も示唆されており<sup>5)</sup>、患者満足と職務満足間の相互の影響については今後、詳細な検討を加える必要があるものと考えられる。本研究で使用した、職務満足および患者満足スケールの信頼性、妥当性の検証と共に、今回は分析に加えなかった病院首脳陣と一般看護婦以外の医療従事者の職務満足と患者の医療満足との関連性についても詳細に検討を加える必要がある。

#### 参考文献

- 1) 高田貴美子, 草刈淳子, 川口孝泰: S大学医学部付属病院に勤務する看護婦の職務満足に関する検討, 日本看護研究学会, 18(1), 53-62, 1995.
- 2) 今中雄一: 医療の質の評価と改善—病院の顧客 (CUSTOMER) の再考—, 病院, 56(1), 87-91, 1997.
- 3) 今中雄一, 鈴木寿一, 信友浩一, 他, 病院職員の質改善活動, 職務満足度と患者満足度との関係, 日本公衆衛生学雑誌43 (10特附): 339, 1996.
- 4) Yuichi Imanaka, Akihito Hagihara, Junya Tokunaga, Koichi Nobutomo, et al. How Patient Satisfaction is Influenced by Job Satisfaction and Organizational Environment for Quality Improvement in Hospital Care. Proc. 14th International Conference of International Society for Quality in Health Care Conference. 310, 1997.
- 5) Weisman C, Nathanson C: Professional Satisfaction and Client Outcomes. A Comparative Organizational Analysis, Medical Care, 23(10), 1179-1192, 1985.
- 6) Linn LS, Brook RH, Clark VA, Davies AR, Fink A, Kosecoff J: Physician and Patient Satisfaction as Factors Related to the organization of Internal Medicine Group Practices, Medical Care, 23(10), 1171-1178, 1985.
- 7) 池上直己, 吉田理恵, 河北博文: 病院組織における管理姿勢. 病院管理, 25(1), 5-12, 1988.
- 8) 池上直己, 河北博文: 患者満足度と病院の管理姿勢, 日本病院会, 13-19, 1987, 7月.
- 9) Stamps PL, Piedmont EB, Slavitt DB, Haase AM: Measurement of Work Satisfaction among health Professionals, Medical Care, 16(4), 337-352, 1978.
- 10) Goodell T, Coeling H: Outcomes of Nurse's Job Satisfaction, Journal of Nursing Administration, 24(11), 36-41, 1994.