

# 職員の満足度調査から職員食堂の メニューを増加したTQM活動

【所管・所属】 洛和会丸太町病院 TQM

【発表者】 瓦林孝樹

【共同研究者】 石束友輝、北風麻衣、平川香織  
榊容子 、明石理之

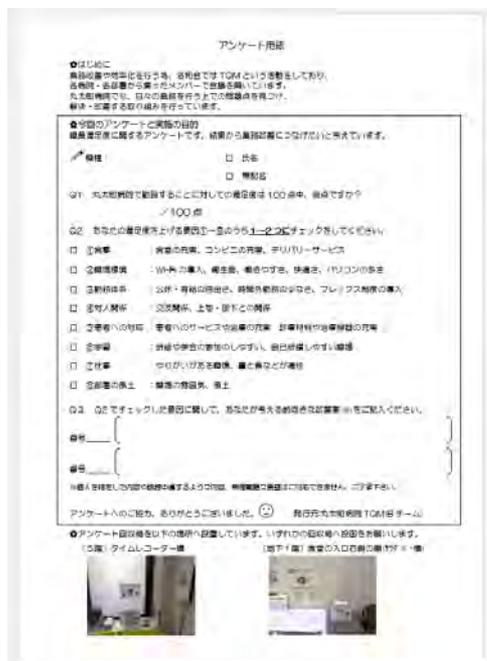
# 背景・目的

- ◆ 丸太町病院のTQM活動として、  
職員の満足度向上を目的とし、職員の満足度調査を実施
- ◆ 結果を分析・比較し、  
職員食堂に関わる満足度向上を選択・目的とした
- ◆ 活動を推進した成果を報告する



# 方法 職員への満足度調査

- ◆ アンケート用紙を作成し、職員に配布.
- アンケートBOXを設置し、投票を行った



アンケート用紙



アンケートBOX

# 方法 アンケートの内容①

Q2. あなたの満足度を上げる要因 1~2つ にチェックをしてください。

- ①食事 : 食堂の充実、コンビニの充実、デリバリーサービス
- ②職場環境 : Wi-Fiの導入、衛生面、働きやすさ、快適さ、パソコンの多さ
- ③勤務体系 : 公休・有給の自由さ、時間外勤務の少なさ、フレックス制度の導入
- ④対人関係 : 交友関係、上司・部下との関係
- ⑤患者への対応 : 患者へのサービスや治療の充実 診療材料や治療機器の充実
- ⑥学習 : 研修や学会の参加のしやすい、自己研鑽しやすい職場
- ⑦仕事 : やりがいがある職場、量

Q3. Q2でチェックした、項目に関してあなたが考える前向きな改善案をご記入ください。

【

】



# 方法 職員へのフィードバック

## ◆結果を職員食堂のデジタルサイネージに掲載

**アンケートについて**

たくさんの貴重なご提案をありがとうございます！

9月2日～9月10日に投函があったアンケートを無計しました。

今回は満足度とアンケートの意見を掲載いたしません。

丸太町病院 TQMEチーム 臨床検査部 六西 吉原  
リハビリ部 石原 志保 内科 平川  
医療科 平川

---

**満足度について**

ご回答数：41件  
(10件は無回答、回答率は80%)

満足度の平均：68±19点  
(9月2日～9月10日までの回答)

☆順次更新していきます。

**食事① 18件**

- コンビニの営業時間の延長
- 売り場の面積が狭い
- コンビニのメニューがいつも同じ
- 栄養のあるメニューが多いと嬉しい
- 美味しいものが食べたい！
- ドトールやスタバなどカフェの導入
- 市内の飲食店と提携し、デリバリーやキッチンカーでお弁当購入サービスを実施



**食事(13件)** TQMアンケート報告

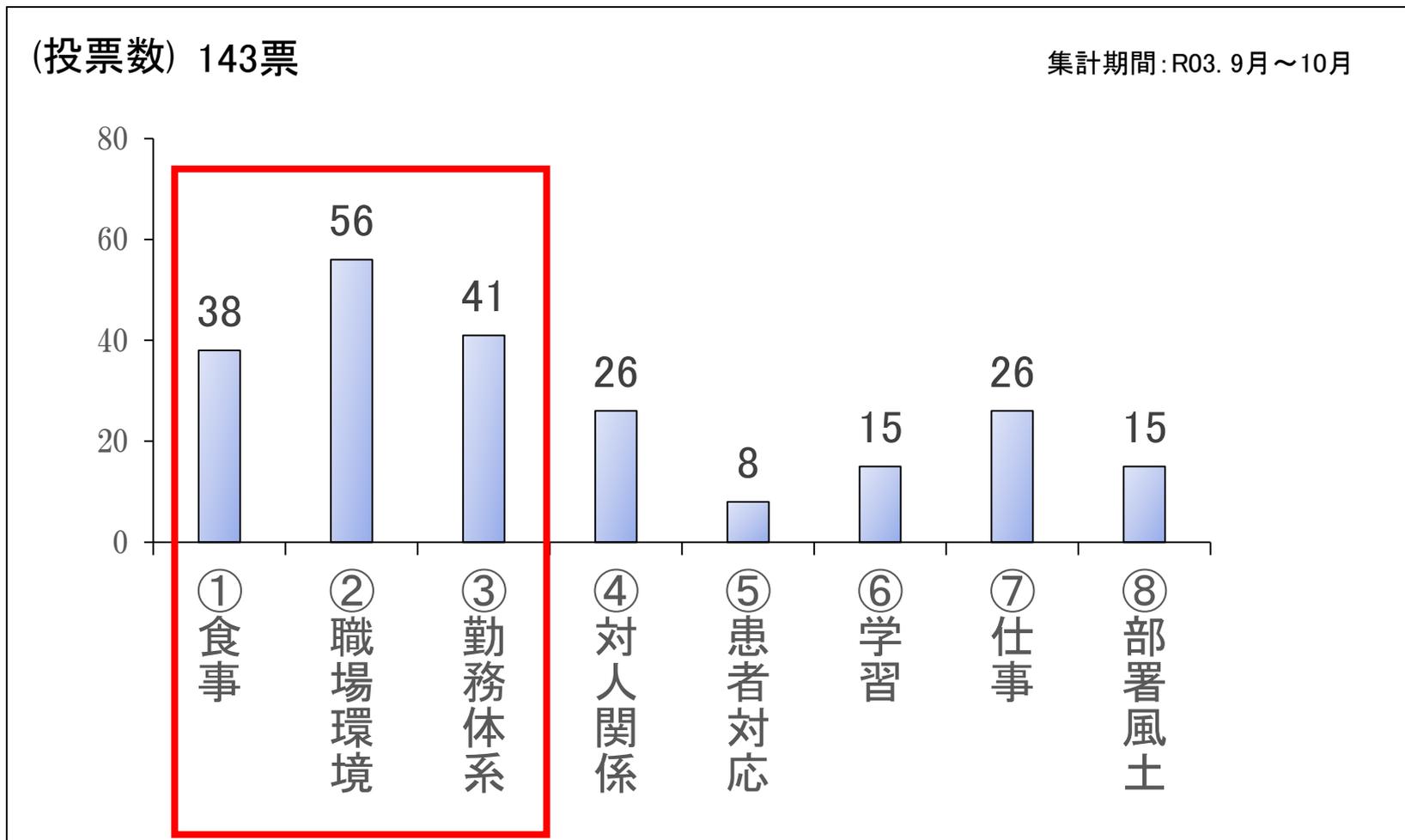
- 食事する休憩室が狭いと思います
- 食事時間どきに、カンファレンスルームを会議で使用するのはやめたほうがよいかもしれない
- 食堂メニューの拡張、営業時間の拡張、ランチの在庫増量
- コンビニ土日の営業時間を増やして欲しい
- 日曜日も平日同様にあけて欲しいです
- 夜勤の時の食事や、軽食の販売があれば嬉しい

## デジタルサイネージを使用したフィードバック

## ◆ デジタルサイネージを使用したアンケート結果報告やTQM活動報告は、現在も継続中

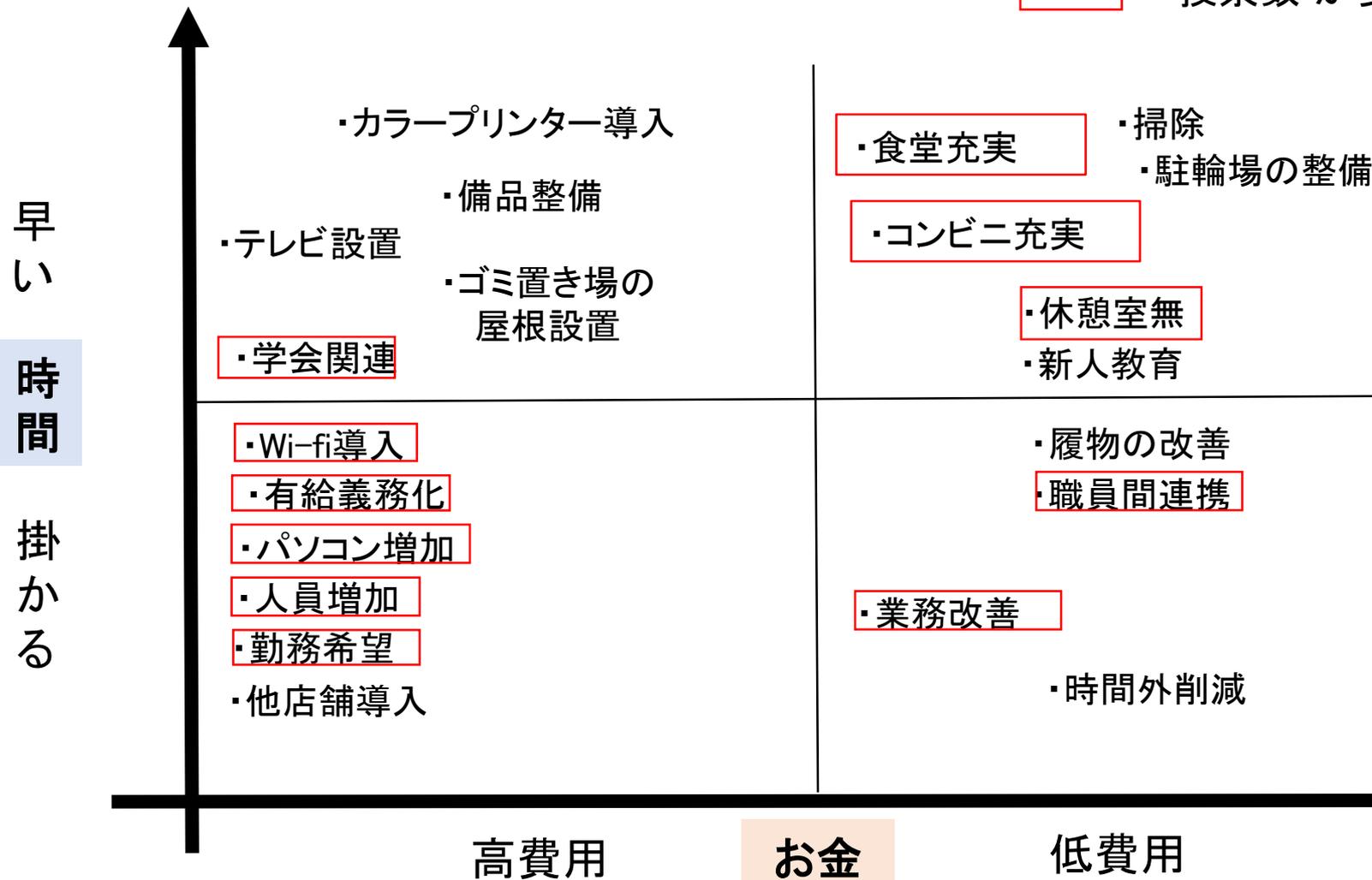
# 結果 職員への満足度調査

表 職員満足度向上の要因:集計結果



# 結果 職員への満足度調査

= 投票数が多かった要因



満足度調査内容のマトリクス分析

# 結果 職員への満足度調査

- ◆ 丸太町病院における満足度を高める項目は、  
食事・職場環境・勤務体系の票数が多かった
- ◆ 職員満足度調査結果からマトリクス分析を実施。  
満足度を高める活動の優先順位として、  
食堂の充実が挙げられた



# 方法 食堂の充実

- ◆メニューの増加，定食の内容変更，営業時間の延長などについて日清医療食品と会議を実施

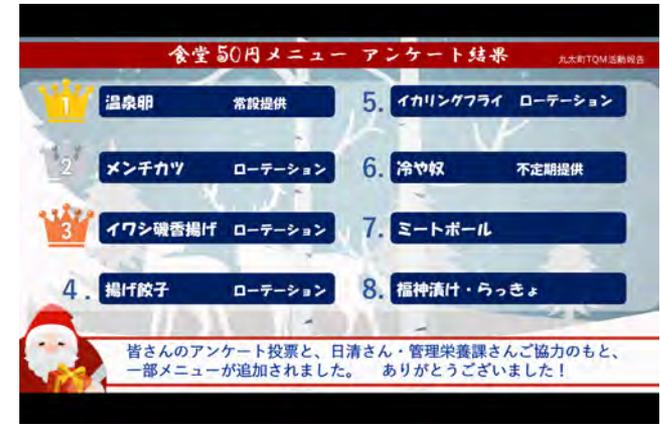
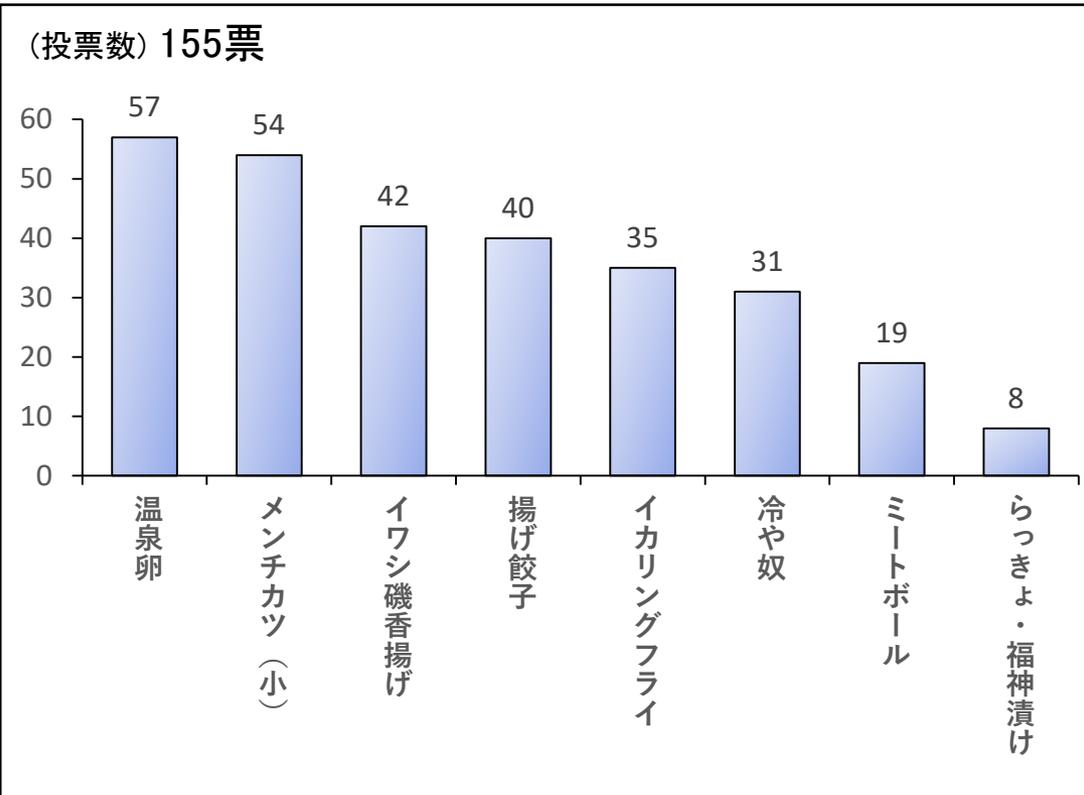


日清医療食品と会議

- ◆ 50円メニューという形で追加でき，内容を月別で変更する事が決定した
- ◆ グループセッションのアンケート機能を使用し，増加してほしいメニューについて職員の希望を募集した

# 結果 食堂の充実

表 50円メニュー:集計結果



## デジタルサイネージでのフィードバック

◆ アンケートで人気だったメニューから導入し、月別で50円メニューを変更した

# 結果 食堂の充実②



「なつかしのお子様ランチ」



「春の訪れ」



「日々の感謝をお食事で届けたい」

## 特別メニュー(おもてなし御膳)

- ◆ 日清医療食品が特別メニューを独自に提供するサービスが開始された

# 考察

## ◆ 職員満足度調査について

- ・職員満足度調査は、病院の強みと弱み、職員のモチベーションの状況が極めてはっきりとした形で可視化され、病院のマネジメントに非常に有効である
- ・医療の質と職員満足度は相関がある
- ・職員の意欲低下予防と信頼関係構築の為に、フィードバックすることが重要である  
(加藤良平: TEAM APPROACH 4, 2008)

## 今回の取り組み

- ✓ 多くの職員が、どのタイミングでも参加できる  
職員満足度調査のシステムを構築し、実施した
- ✓ 職員の投票によって食堂充実食堂のメニューが決定
- ✓ デジタルサイネージを使用し、職員にフィードバック



# まとめ

- ◆ 丸太町病院のTQM活動として、  
職員の満足度向上を目的とし、職員の満足度調査を実施した
- ◆ 職員の満足度を向上する要因として、食堂の充実が挙げられ、  
メニューの増加・フィードバックを行った
- ◆ 調査や投票を通じて職員の意見を反映する機会が得られ、  
職員の満足度を向上する一助となった

