(寄稿)

組織風土と医療経営

京都大学大学院今中教授の研究によると、職務満足度が高い病院は患者満足度が高いという正の相関が見られ、職務満足度は、「プロとして成長できる環境や成長可能な職務についているか」「コミュニケーションやチームワークが良いか」という側面が大きく関連しているようです。

また、患者満足度は、「同じ病院内や診療科内であっても患者の年齢層の違いで評価が異なり、年齢層が高くなるにつれて、評価が甘くなる傾向がある」という結果も同研究の中で得られています。

最近、他病院の指標をもとにした分析手法、特にDPC分析など、病院経営に結びつきやすい指標に関しては、積極的に取り入れられています。しかし、患者満足度や職務満足度など組織運営に関係する指標をもとにした分析を取り入れている病院は、まだまだ少数派ではないでしょうか。

前述のとおり、患者満足度は評価者の年齢層により、評価傾向に差があることや、首脳陣の職務満足度は、総じて他の職員より高いという特徴があることから、単純に院内に比較指標を求めることは、思わぬ誤解を生じさせる可能性があります。誤解を生じさせるリスクは、他病院との比較分析により低減することができます。

組織風土の改善は、容易なことではありません。しかし、経営改善や業務改善に取り組む意識の高さは、職務満足度が重要なファクターの一つです。これにより、解決できるテーマも少なくありません。経営改善に悩む医療機関においては、他の医療機関と比較して、自らの病院がどの位置にいるのかを、まず、確認することが解決の手がかりになると考えられます。

本稿は、患者満足度及び職務満足度の大規模調査から得られた研究をもとに京都大学大学院医学研究科医療経済学分野 教授 今中 雄一氏に寄稿いただきました。研究結果を盛り込みつつ、組織風土と病院経営の関係や病院マネージメントのあり方など、経営のヒントが多く盛り込まれた内容となっております。

(市川)

2013年6月14日

Healthcare note

(No. 13-09)

寄稿者名：
京都大学大学院医学研究科
医療経済学分野
教授 今中 雄一

編集主幹：
野村ヘルスケア・
サポート&アドバイザー
市川 剛志

野村證券株式会社
金融公共公益法人部