

문서번호	관리900-1000
보존기간	년
보고일자	2021. 10. 18.

관리과장	진료부장	원 장
		10/18 결재완료

간호과장

## - '21년 부산노인전문제2병원 - 직원만족도 설문조사 결과

- 설문기간 : 2021. 9. 13(월) ~ 2021. 9. 30(목) / 18일간
- 설문대상 : 총 50명 참여
- 조사방법 : 온라인조사(5점척도)
- 조치계획
  - 설문결과를 노인병원 경영 및 발전의 기초자료로 활용
  - 병원경영에 적극 반영 검토, 건의사항, 개선필요사항 등의 개선계획 수립 후 지속관리, 병원시책에 반영

# 1 개 요

## □ 조사목적

- 우리 노인병원 직원들의 입장에서 만족도 현황을 파악 및 분석하여 불만족스러운 원인을 발견하고 개선방안을 도출함으로써 직원만족도 향상 제고
- 조사결과의 결과를 통한 활용방향 제시 및 직원 만족수준을 파악함으로써 직원만족도 제고와 사기진작 방안 마련
- 직원들의 만족도가 향상으로 업무에 적극적인 자세로의 전환을 통하여 외부고객 만족도 향상에 기여

## □ 조사설계

- 조사대상 : 부산노인전문제2병원 전 직원
- 조사기간 : 2021. 9. 13 ~ 2021. 9. 30
- 조사항목 : 총 28문항(직무6, 인사 및 노무6, 조직6, 환경5, 교육5)
- 조사방법 : 온라인조사(5점 척도 측정)
- 표본분포 : 총 표본 수 50명

## □ 산출방법

- 5점척도 환산기준

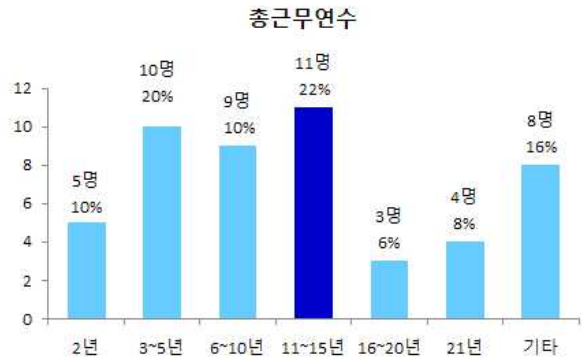
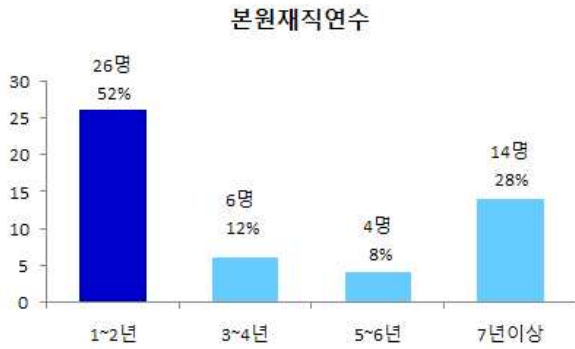
매우 그렇다	▷ 100점
그렇다	▷ 75점
보통	▷ 50점
아니다	▷ 25점
매우아니다	▷ 0점

$$\text{평균} = \frac{(\text{응답수} \times 100 + \text{응답수} \times 75 + \text{응답수} \times 50 + \text{응답수} \times 25 + \text{응답수} \times 0)}{\text{전체 응답수}}$$

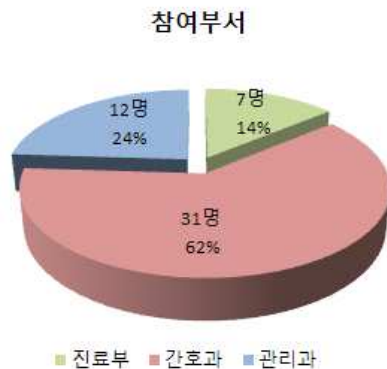
## 2 조사결과

### □ 조사 참여

○ 참여자 수 : 총 70명 중 50명(71%)



- 직원 만족도 조사는 조사 편의성 및 응답자의 비밀 보호 등을 고려하여 전산프로그램으로 설문조사를 이용하여 실시하였음.
- 참여자 중 본원에 재직기간이 1~2년인 직원이 52%(26명)으로 가장 많았고, 그 다음 7년이상 된 직원이 28%(14명)으로 응답하였음.
- 참여자 중 총 근무연수는 11년~15년인 직원이 22%(11명)으로 가장 높았고, 그 다음 3~5년인 직원이 20%(10명)으로 근소한 차이로 높았음.

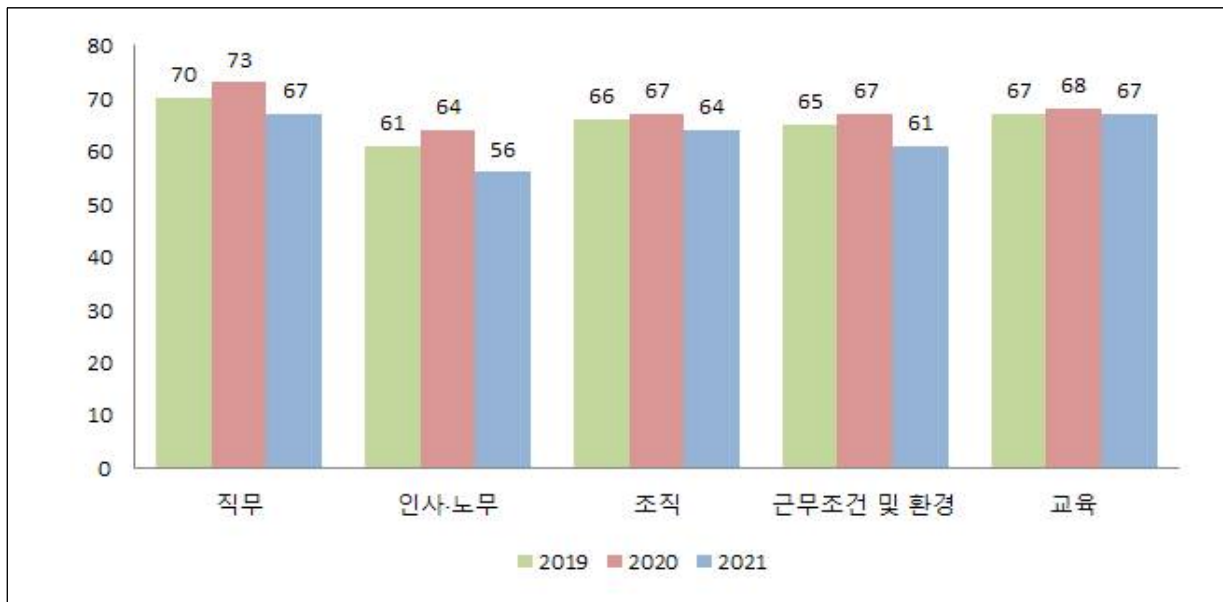


- 참여부서는 전체적으로는 간호과가 가장 높으나, 부서별로는 관리과 16명 중 12명(75%), 간호과 43명 중 31명(72%), 진료부 11명 중 7명(63%)로 부서별 참여율은 관리과가 가장 높게 참여하였음.

## □ 종합만족도

### ○ 결과총괄분석

구분	조사항목	2019년	2020년	2021년
평균만족도	직무	70점	73점	67점
	인사·노무	61점	64점	56점
	조직	66점	67점	64점
	근무조건 및 환경	65점	67점	61점
	교육	67점	68점	67점
전체평균만족도		66점	68점	63점



- ▷ 만족도 순위를 살펴보면 직무(67점), 교육(67점), 조직(64점), 근무조건 및 환경(61점), 인사·노무(56점) 순으로 조사됨.
- ▷ 내부직원 만족도 조사결과 평균 63점으로 전년도 조사결과대비 **5점 하락**한 점수가 나왔고, 전년도 조사결과와 비교해 보면 모든분야에서 점수가 전체적으로 하락 하였음.
- ▷ 하락폭을 보면 전년도 대비 교육부문이 **1점 하락**하였으며, **인사·노무** 부문이 **8점**으로 하락폭이 가장 컸음.
- ▷ 세부적으로 보면 가장 낮은 점수를 항목은 인사부문(승진 선발기준, 인사평가 공정성)으로 조사 되었음.

## □ 각 분야별 만족도 조사 분석

### ○ 직무 부문

항 목	매우 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다	만족도 점수
나의 업무에 대해 업무수행 절차와 방법을 소신 있게 결정할 수 있다.	0 (0.0%)	4 (8%)	17 (34%)	28 (56%)	1 (2%)	70.4
현재 나의 업무량은 적당한 편이다.	0 (0.0%)	11 (22%)	22 (44%)	16 (32%)	1 (2%)	62.8
나는 타 직종 또는 부서 내 직원들에 비해 내 업무에 자부심을 가진다.	0 (0.0%)	4 (8%)	23 (46%)	21 (42%)	2 (4%)	68.4
나는 담당자로서 내 업무에 맞는 적절한 책임과 재량권을 가지고 있다고 생각한다.	1 (0.0%)	6 (12%)	24 (48%)	18 (36%)	1 (2%)	64.8
우리 병원의 발전이나 업무개선을 위해 적극적으로 노력한다.	0 (0.0%)	3 (2.0%)	21 (31.4%)	24 (58.8%)	2 (7.8%)	70.0

- ▷ 직무부분은 조사항목 평균점수 중 가장 높은 점수(67점)을 기록하였음.
- ▷ 『나의 업무에 대해 업무수행 절차와 방법을 소신 있게 결정할 수 있다』라는 의견이 직무 부문 중에 가장 높게 70.4점으로 나타나며, 전체 조사항목 중에서도 가장 높은 점수를 받음.
- ▷ 그 외 『병원발전, 업무개선을 위한 노력』 70.0점, 『업무의 자부심』에 대해서도 68.4점으로 업무에 대한 책임과 자신의 능력에 대해 대체적으로 긍정적인 응답을 하였음.
- ▷ 직무부분에서 가장 낮은 점수를 받은 『현재 나의 업무량은 적당한 편이다』가 가장 낮은 62.8점의 만족도를 보였는데, 이는 작년부터 현재까지 지속되고 있는 코로나-19 감염병 확산에 따른 추가적인 업무 부담에 따른 영향으로 저조하게 나온 것으로 판단 됨.
- ▷ 업무의 생산성 향상을 위해 필요한 요소를 묻는 질문에 직종 간 업무협조가 가장 필요하다고 절반 이상 58%(29명)가 응답하였으며, 업무절차 개선도 24%(17명)로 필요하다는 의견이 있었음.
- ▷ 기타로 업무진행상황 공유가 필요하다는 의견도 있었음.

## ○ 인사·노무 부문

항 목	매우 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다	만족도 점수
업무성과는 적절하게 관리되고 반영 이 된다.	4 (8%)	9 (18%)	29 (58%)	7 (14%)	1 (2%)	56.8
우리 부서의 업무량에 따라 인력이 적절하게 배치되어 있다.	5 (10%)	7 (14%)	28 (56%)	10 (20%)	0 (0%)	<b>57.2</b>
인사평가제도는 객관적이고 공정하게 운영되고 있다.	6 (12%)	9 (18%)	27 (54%)	7 (14%)	1 (2%)	55.2
승진대상자 선발기준이 객관적이고 합리적이며 일관성이 있다.	8 (16%)	8 (16%)	27 (54%)	7 (14%)	0 (0%)	<b>53.2</b>
우리병원의 상벌제도는 공정하고 투명하게 이루어지고 있다.	5 (10%)	8 (16%)	29 (58%)	7 (14%)	1 (2%)	56.4

- ▷ 인사·노무 부문은 56점으로 지난해 64점에 비해 **8점 하락**하였고, 전체적인 만족도 부문중에서도 가장 낮은 만족도를 나타냄.
- ▷ 인사·노무 부문 중 『업무량에 따른 적절한 인력배치』가 **57.2점**으로 가장 높은 점수를 기록하였음.
- ▷ 조사항목 중 『승진대상자 선발기준이 객관적이고 합리적이며 일관성이 있다』가 **53.2점**으로 지난해 63.1점에 비해 9.9점 하락하여 하락폭이 가장 컸음. 이는 전체 항목중에서도 가장 낮은 만족도를 보였음.
- ▷ 두 번째로 낮은 조사항목은 『인사평가제도는 객관적이고 공정하게 운영되고 있다』가 55.2점으로 낮게 조사 되었음.
- ▷ 인사·노무 부문은 모든 항목이 전년도대비 모든 항목이 하락하였고, 직원들이 인사제도에 대해 대체적으로 불만이 많은 것으로 판단됨. 인사시스템의 공정성과 투명성을 위해 노력하고 인사제도 방향을 재설정하여 정책에 반영 될 수 있도록 노력이 필요할 것임.
- ▷ 협력적이고 동반자적인 노사관계를 위해 개선되어야 할 사항을 묻는 질문에 『사용자측의 정책개선』 38%(19명), 그 뒤로 『공정한 성과배분』이 32%(16명)으로 나타남.

## ○ 조직 부문

항 목	매우 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다	만족도 점수
효과적인 업무 수행을 위해 타 부서 또는 직종과 서로 협업을 잘하고 있다.	1 (2%)	3 (6%)	22 (44%)	22 (44%)	2 (4%)	<b>68.4</b>
경영진은 정책수립, 제도변경, 관심사항 등을 처리할 때 직원들의 의견을 수렴하고 반영한다.	4 (8%)	10 (20%)	18 (36%)	16 (32%)	2 (4%)	60.8
경영진에 대한 경영개선 방안 등 업무제안이 자유롭고 반영이 용이하다.	3 (6%)	13 (26%)	18 (36%)	14 (28%)	2 (4%)	<b>59.6</b>
경영진은 정책수립 시 조직의 발전을 위해 의사결정을 하고 있다.	2 (4%)	9 (18%)	21 (42%)	16 (32%)	2 (4%)	62.8
우리병원은 업무활동이 공식적으로 정해진 절차나 규정 또는 방법에 의해 수행된다.	2 (4%)	3 (6%)	20 (40%)	24 (48%)	1 (2%)	67.6

- ▷ 조직부문은 평균 64점으로 전년도에 비해 **3점 하락**하였음.
- ▷ 조직부문 중 가장 높은 점수는 『효과적인 업무 수행을 위해 타 부서 또는 직종과 서로 협업을 잘 하고 있다』가 **68.4점**으로 최고 점수를 기록하고, 차순위로는 『업무활동이 공식적으로 정해진 절차나 규정 또는 방법에 의해 수행된다』가 67.6점을 기록함.
- ▷ 『경영진에 대한 경영개선 방안 등 업무제안이 자유롭고 반영이 용이하다』가 **59.6점**으로 가장 낮은 만족도를 보였음.
- ▷ 조직 내 필요 개선사항으로는 장기근속에 따른 업무 고착화 32%(16명), 의욕 및 자부심 결여 30%(15명)으로 높은 비중을 차지하였음.
- ▷ 다음으로 실현가능성 있는 대안부재 24%(12명)이 나타났음.
- ▷ 기타 의견으로는 부서 간 소통 부재, 구체적인 급여, 승진 기준이 없다는 의견이 있었음.
- ▷ 경영진은 조직변화를 위해 직원들의 의견에 귀기울여 소통할 필요가 있으며, 직원들은 기존 업무방식의 틀 안에서 반복하기 보다는 새로운 전환을 통해 업무방식의 변화를 시도해 볼 필요가 있음.

○ 근무조건 및 환경 부문

항 목	매우 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다	만족도 점수
주변 작업환경에 대하여 전반적으로 만족한다.	1 (2%)	8 (16%)	20 (40%)	19 (38%)	2 (4%)	65.2
나의 근무시간은 동 직종 또는 타 직종에 비해 공정한 수준이다.	1 (2%)	4 (8%)	23 (46%)	20 (40%)	2 (4%)	<b>67.2</b>
우리병원 경영성과에 따라 적정하게 근무조건 및 환경이 개선되고 있다.	3 (6%)	14 (28%)	18 (36%)	14 (28%)	1 (2%)	58.4
우리병원은 직원의 성장을 지원해 준다고 생각한다.	5 (10%)	18 (36%)	15 (30%)	12 (24%)	0 (0%)	<b>53.6</b>

- ▷ 근무조건 및 환경 부문은 평균점수가 61점 으로 전년도 대비 **6점 하락**한 것으로 조사 되었으며, 최하위 점수 항목이 1개 포함되어 있어 향후 직원들의 만족도 향상을 위해 개선해야 될 항목이 많은 것으로 나타남.
- ▷ 조사항목 중 가장 높은 항목은 『나의 근무시간은 동 직종 또는 타 직종에 비해 공정한 수준이다』 으로 **67.2점**을 기록하였음.
- ▷ 가장 낮은 항목은 『우리병원은 직원의 성장을 지원해 준다고 생각한다』 으로 **53.6점**을 기록하며 낮은 점수를 받음. 이는 전년도 조사항목 중에서도 가장 낮은 만족도를 받았던 항목으로 올해도 전년도 대비 **5.2점이 하락**하여 전체 항목 중 낮은 만족도를 보이고 있음.
- ▷ 병원 내부에서 개선이 필요한 제도를 묻는 질문에 급여 30%(15명), 임금인상 30%(15명) 으로 전체 응답 중 대부분인 60%(30명)이 임금개선이 필요하다고 응답하였음.
- ▷ 그 뒤 복리후생 16%(8명), 승진제도 10%(5명), 자기계발지원 8%(4명) 순으로 나타남.
- ▷ 기타 의견으로는 ‘대학 학자금 지원 및 복지카드’ 의견이 있었음.



○ 교육 부문

항 목	매우 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다	만족도 점수
현재 실시하는 교육훈련 전반에 대하여 만족한다.	1 (2%)	4 (8%)	29 (58%)	13 (26%)	3 (6%)	65.2
받은 교육이 평소 생활이나 직무에 많은 도움이 되고 있다.	1 (2%)	3 (6%)	28 (56%)	15 (30%)	3 (6%)	66.4
법정, 필수교육을 온라인 교육으로 참여하는 것이 집체교육 보다 효과적이다.	0 (0%)	4 (8%)	25 (50%)	19 (38%)	2 (4%)	67.6
원내강사보다 외부강사 초빙 시 실질적으로 교육효과가 더 높다.	0 (0%)	10 (20%)	23 (46%)	16 (32%)	1 (2%)	63.2
법정, 필수교육이나 원내에서 주관하는 교육 참가는 공정하게 관리 및 반영되고 있다.	1 (2%)	0 (0%)	25 (50%)	21 (42%)	3 (6%)	70.0

- ▷ 교육부문은 전년도 대비 **1점 하락**으로 하락폭이 가장 낮음.
- ▷ 교육부문 중 가장 높은 점수는 『법정, 필수교육이나 원내에서 주관하는 교육 참가는 공정하게 관리 및 반영되고 있다』가 **70.0점**을 기록하였고, 가장 낮은 항목은 『원내강사보다 외부강사 초빙 시 실질적으로 교육효과가 더 높다』가 **63.2점**으로 조사됨.
- ▷ 올해는 코로나-19로 인해 원내교육이 대부분 진행되지 못하고, 대부분 온라인 교육으로 대체 된 부분에 따라 전반적인 교육부문의 만족도가 상승하지 못한 부분에 아쉬움이 있음.
- ▷ 원내자체 내에서 교육을 실시하는 것보다, 외부강사 초빙 시 교육효과가 높은 것으로 나오나, 온라인 교육의 편의성, 간편화에 대한 만족도는 높은 것으로 보임.
- ▷ 교육부문이 두 번째로 높은 점수를 받았으며, 전반적으로는 교육 부문에 만족을 하는 것으로 보임.

## 3 총괄분석

### ○ 직무 부문 : 부서간의 소통 필요

- 부서 간 유기적인 소통체계 구축과 업무절차를 개선하여 직원들간의 빠른 피드백을 통해 협동 업무를 수행하고, 부서간 협업을 효과적으로 이루어 질 수 있도록 개선할 필요가 있음.

### ○ 인사·노무 부문 : 인사제도 정책개선

- 객관적이고 공정한 인사 운영을 위해 체계적인 인사시스템을 설정하고 이를 병원정책에 반영될 수 있도록 노력이 필요함.

### ○ 조직 부문 : 업무 고착화에 대한 변화 필요, 경영설명회 개최

- 좀 더 나은 조직과 병원 경영을 위해 고착화, 정형화된 업무방식에서 벗어나 조직에 필요한 변화를 계획하고 관리 하여 새로운 경영변화를 시도해볼 필요가 있음.
- 전 직원대상으로 병원정책 및 경영설명회를 통해 직원들이 병원의 현황 등을 잘 알 수 있도록 노력할 필요가 있음.

### ○ 근무조건 및 환경 부문 : 체계적인 성과 관리 필요

- 급여인상, 승진, 복리후생 등 체계적인 성과관리가 필요.  
경영여건을 감안하고 물가상승에 따른 임금상승 또는 승진의 폭을 넓혀 조금이나마 직원들의 만족도와 책임감을 상승시켜줄 필요가 있음.

### ○ 교육 부문 : 비대면 교육 활성화

- 코로나-19로 인한 외부교육, 대면교육 제한에 의해 온라인 교육에만 국한되어 있어, 온라인 교육 외에도 비대면 교육을 통한 직무관련 교육프로그램의 추가적으로 검토, 계획할 필요가 있음.

보고자 : 관리과 김 현 아