

蔵満正樹 論文内容の要旨

主 論 文

A Study of Personal Attributes Affecting the Job Dissatisfaction Level of Dental Staff

歯科スタッフの仕事に対する不満度に影響を与える
個人要因に関する研究

蔵満 正樹 福田 英輝 新庄 文明

日本歯科医療管理学会雑誌・第 40 巻第 4 号：299 - 308 (2006)

長崎大学大学院医歯薬学総合研究科医療科学専攻
(主任指導教員：(代理)熱田 充 教授)

緒 言

歯科スタッフのストレスは、転職志向を招くだけでなく、精神面の健康や仕事に対する満足度を低下させているとの報告がある。院長は、スタッフの働く意欲を向上させるためや、不満をもつスタッフを離職させないために、勤務環境や勤務条件の見直しや、スキル研修を繰り返している。しかし、現実的には、それらの改善策が十分に効を奏しない場合がある。その要因は何か。これが、本研究の発端である。

1979 年から米国・国防総省でチーム編成に採用された F F S 理論 (Five Factors and Stress) は、個性とストレスの関係をもとに、労働強化という過去の手法に因らず「人と組織の生産性」をあげる実践法である。1984 年以降、日本においても数多くの大手一般企業で採用されているが、歯科における調査・研究はない。

そこで、このたび、質の高い医療環境を整える上で重要な、歯科スタッフの最適な採用と教育を考えるために、F F S 理論を応用して、歯科スタッフの仕事に対する不満度と関連する個人要因に関する調査・分析を行った。

対象と方法

一般歯科医院に勤務するスタッフ 191 名に対して、個性とストレス状態調査と仕事に関する不満度調査の二つの調査を 2001 年から 2004 年にかけて実施した。また同時に、院長 29 名に個性とストレス状態調査を実施した。

調査対象の 29 医院の所在地は、青森、栃木、東京、千葉、静岡、愛知、三重、大阪、徳島、福岡、宮崎の 11 都道府県であった。

個性とストレス状態の調査には FFS 理論に基づく FFS Q シート (80 問) を採用し、仕事に関する不満度の調査には TIME Survey (40 問) を採用した。

歯科スタッフの“仕事に関する不満度”と関連がみられた要因を独立変数、不満度を従属変数として、ロジステック分析を実施した。

結 果

不満度が「80 以上」であることと関連する要因のオッズ比は、「ハイパーストレス状態」が 4.3、「個性因子 B (受容性) が最大ではない」が 3.1、「個性因子 C (弁別性) が 12 未満」が 2.4、「院長がアンダーストレス状態」が 2.7、および「院長の個性因子 E (保全性) が最大である」が 2.9 で、いずれも有意であった。

考 察

本研究の結果は、歯科スタッフの仕事に対する不満度に影響を与え得るいくつかの個人要因の特定することにより、不満を軽減させて医療環境を整える上で重要な示唆を与えるものであった。

スタッフのストレス状態が不満度と関連することは、スタッフが「ハイパーストレス状態か否か」を知る必要性を示唆していると考えられる。「ディストレス状態だから、ネガティブな心理的ストレス反応をしている」と捉えることによって、不満をあらわにするスタッフに対して、「ダメなスタッフ」とのレッテルを貼ったり、周囲に愚痴を漏らし、組織全体がディストレス状態になることを防ぐことが可能となる。

スタッフの個性が不満度と関連すること、つまり個性因子 B (受容性) と個性因子 C (弁別性) が高い者の不満度が低いという結果は、B と C が高いことが、歯科スタッフとして安定して仕事をするための個人要因であることを示唆している。これらの個性因子は情動的で反射的な適応因子ではなく、環境や教育によって後天的に形成される社会的で論理的な個性因子であることから、B と C が高い人材を“採用”するだけでなく、B と C が高い人材へと“教育”することが可能である。さらに、B の高いスタッフが適正なストレス状態 (ユーストレス状態) である時に、不満度が 71.4 と最も低いことから、人事運営および組織運営においては、B の高いスタッフのストレス・マネジメントを最適化することが大切だといえる。

院長のストレス状態と個性がスタッフの不満度に影響を与えることについて、院長のアンダーストレス状態とは、院長自身がやる気や目標を喪失していたり、慢性的なディストレス状態であると考えられることから、今後は、まず、院長自身のストレス・マネジメントが大切であることを示しているといえる。また、院長の個性因子 E (保全性) が最大である場合に、スタッフの不満度が大きいという結果は、院長が自己保身したり、チャレンジ精神にかける態度や行動が、スタッフのやる気をなくす要因となることを理解しておく必要があると考えられる。

以上のことから、より安定した医療チームをつくるためには、スタッフおよび院長自身の個性にも着目し、個別に最適なストレス・マネジメントを行っていく必要があることが、本研究の結果、示唆された。