

チームワークコミュニケーションの重要性

株式会社 デンタルタイアップ
日本歯周病学会認定歯科衛生士
産業カウンセラー・2級キャリアコンサルタント技能士
畠山 知子

1. はじめに

歯科医院の使命は、歯科医療を通しての社会貢献にあります。加えて、来院患者の満足度を上げる事により、スタッフの成長を促すことにあります。

医療従事者の私達には、組織を理解しその成長とともにチームとしての在り方を考え、行動することが求められています。

まず、自分のおかれている状況を理解するために、外部環境を知っておきましょう。

2. 日本の社会情勢

社会の変動は、経営学において、まず人口動態で把握すべきと言われています(図1)。

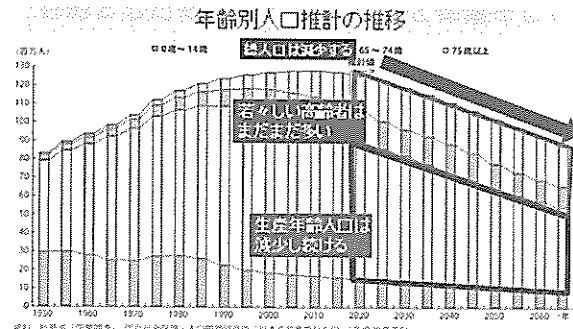


図1 年齢別人口推計推移

今後も高齢者率は高まりますが、実は高齢者数は変化しません。大きく減少が起きるのは生産年齢人口です。ここが日本の最大の問題となっています。その人材確保のために政府は出産・育児・介護対策を行っています。

3. 歯科業界の動き

日本の財政は厳しく、医療費削減の対策が必須となっています。元気な高齢者を増やし、健康寿命を引き延ばすため、その担い手となる女性の社会進出は必須であり、柔軟な雇用体制の整備が求め

られています(図2)。

歯科界も業界を挙げて歯科衛生士への職場復帰を支援しています。雇用にあたっては、勤務時間や業務内容など、柔軟に個別対応するしかありません。

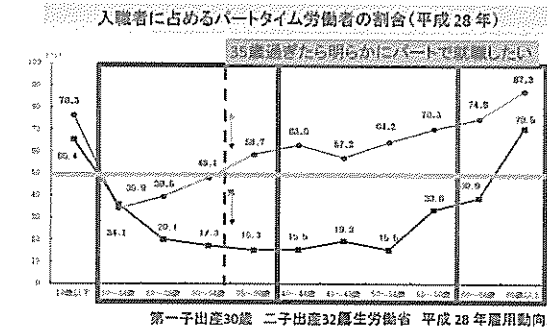


図2 入職者に占めるパートタイム労働者の割合

すべてのメンバーが常勤であれば、情報共有はスムーズですが、シフトを取り入れると難しい状況を作ります。

若い世代の離職を防ぐためには、教える方にゆとり世代の特性理解が必要です。この世代は教育内容が削減されたイメージがありますが、その時間を柔軟に生かして得意分野の能力を発揮します。例えばオリンピックのメダル数も過去最高を更新しています。生まれたときからインターネットが普及している環境(ミレニウム世代)ですから、情報の量やスピードは昭和生まれの方とは違います。学習の最初は成長が遅いのですが、その後急成長する傾向があります。そこを理解して見守れば、育成をうまく進めることができるでしょう。

平成29年度には、厚生労働省から日本歯科衛生士会に委託された「歯科衛生士に対する復職支援・離職防止等推進事業」が打ち出されています。

4. 組織の3要素

経営学では、組織には3つの要素が必要とされ、その内容は「共通の目的」、「協働」、「コミュニケーション」と言われています。

一つ目の「共通の目的」は理念です。理念は志を示します。二つ目の「協働」は共に働く意欲のことです。仕事は一人ではできません。それぞれの仕事はどれも尊く、対等の立場で協力して団結します。三つ目は「コミュニケーション」です。互いの配慮ある言葉かけや時間の確保が必要です。

5. 仕事の見える化

仕事は新人にも理解しやすいものであることが基本です。育成のためには教えやすい、学びやすい、引継ぎしやすいマニュアルが重要です。

マニュアルは、伝言ゲームや個人のメモ書きではありません。組織全体のノウハウを共有するためのものです。また、人は1回教えたとしてもすぐにはできません。歯科医院として合格基準を設定し、練習してもらうことが大切です。

マニュアルは職種や担当業務別に分類されていますので、いつでも見られるようにファイリングし、随時更新していきます(図3)。

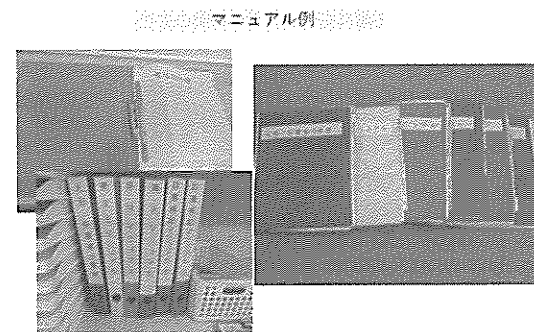


図3 マニュアル例

6. 新人育成

マニュアルを整備すると、新人育成に活用できます。図のようにマニュアルの項目をどの時期に誰が教えるかを計画して一覧にします(図4)。

これらの項目は、「星取り図」として4段階に育成状況を評価し、進捗を見える化します。

育成時には、業務項目の達成度を新人自ら自己成長として感じる機会にもなります。担当者のみならず組織全体で育成状況を知ることは仲間としての信頼が上がります。

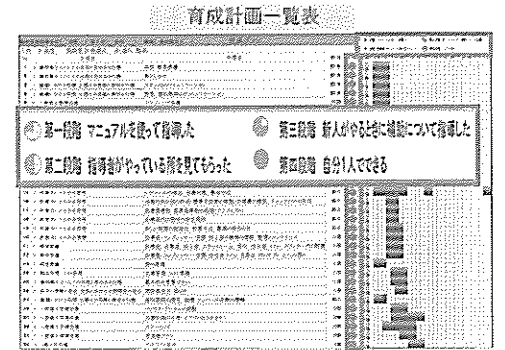


図4 育成計画一覧表

7. 歯科医院の5S

環境が整っていない歯科医院では、小さなトラブルが生じます。組織全体の環境を見直し、5Sを確認してみましょう(図5)。

5S定義 整理 整頓 清掃 清潔 躰

- ・整理とは・・・いらぬものを処分すること
- ・整頓とは・・・ほしいものが誰でも瞬時に取り出せる
- ・清掃とは・・・点検しながら綺麗にする
- ・清潔とは・・・消毒・滅菌・整理整頓清掃の維持
- ・躰とは・・・それぞれが尊重し、感謝し合う体制

単純化・効率化へ・・・プロ意識の向上

図5 5S定義 整理 整頓 清掃 清潔 躰

5Sには定義があります。「整理」は、いらぬものを徹底的に処分することです。物があふれかえっている歯科医院は意外に多いです。1年間1度も使用していない物品は、それだけで空間を圧迫します。「整頓」は、整理されたほしいものを誰でも瞬時に取り出せることです。整頓が進むことで仕事の効率が上がります。物の紛失や作業のミスは、物が多いことや置き場所が決まっていないことで起こります。次に「清掃」は点検しながら綺麗にすることです。人による差がないようにチェックリストなどを活用します。「清潔」は、歯科医院では消毒・滅菌ですが、本来は整理・整頓・清掃の維持です。最後の「躰」は、お互いへの尊重と感謝です。社会人としてのマナーや仕事の基本である報告・連絡・相談が求められます。

情報共有のためにスタッフルームは重要です。スムーズに診療を行うための準備やスタッフ間での打合せ、何気ない相談ができる場所だからです。机とイスを配置して、語れる環境を作りましょう。ホワイトボードで見える化をすると、情報共有が確実です(図6)。

スタッフルームのホワイトボード

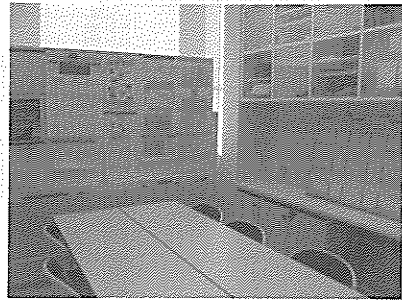


図6 スタッフルームのホワイトボード

5Sの活動は、まさに環境の改善です。第6次医療法改正では『医療従事者の勤務環境の改善に関する規定』が制定されました。働く環境の改善が、好循環のサイクルに繋がるとされています(図7)。

働く環境の改善からの好循環サイクル

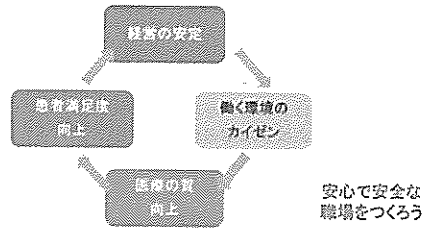


図7 働く環境改善からの好循環サイクル

歯科医院では、何をポイントに改善するかを具体的に紹介しましょう。

8. 診療での改善ポイント

診療において重要なことは、予定通りに治療が進んでいるかということです。それには4つのポイントがあります。カルテファイル内の情報整理です。書類別が時系列に揃っているかです。カルテファイルを見て5秒で患者さんの説明ができれば合格です(図8)。

カルテファイル内の整理

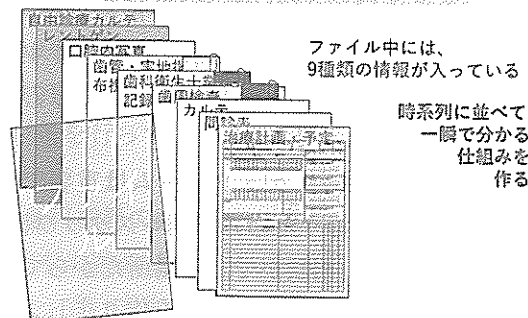


図8 カルテファイル内の整理

2つ目に今日行う治療が一瞬でわかる仕組みがあるかです。治療計画や予定は誰が見てもわかることが大切です。患者対応にムラがなくなり、患者さんの安心にも繋がります(図9)。

治療計画予定表

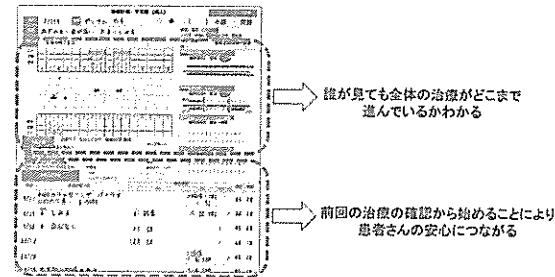


図9 治療計画予定表

次に、前日には、打合せやカルテチェックを済ませておく必要があります。担当者は事前に治療内容のチェックを行い、疑問点は打合せで確認しておきます。4つ目は朝礼です。変更や周知事項がある場合はこの時間で徹底させます。診療を時間通りに進めるためには、業務記録や消毒の対応があるため5分前終了が基本です。

私共の変革を行っている歯科医院では1年以内に67%の歯科医院が診療終了後10分以内に帰ることができる状態になっています(図10)。

変革する歯科医院の片付け時間の変化

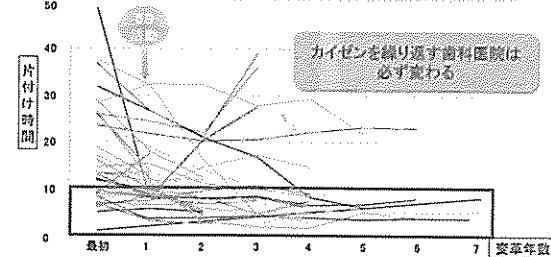


図10 変革する歯科医院の片付け時間の変化

9. 働く環境整備の必要性

マズローの5段階欲求

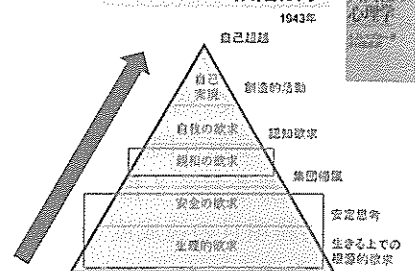


図11 マズローの5段階要求

人間の欲求は、マズローの5段階欲求説にあるように、低段階層の欲求が満たされると、より高次

の階層を求めるとされています。第3段階の『親和の欲求』が集団帰属の欲求です。低次の『生理的欲求』や『安全の欲求』が満たされないと組織への愛着や仲間意識は生まれません(図11)。

10. チームワークにおけるコミュニケーション

チームワークとは、一つの目的を達成するために複数の人が力を合わせて物事を成し遂げることにあります。それを円滑に進めるには他人との意思疎通であるコミュニケーションは不可欠です。

生理的・安全の欲求を満たしているならば、今度は個々のメンバーに対する信頼を深めるための個別対応のコミュニケーションが求められます。コミュニケーションの基本は、相手の対応に求めるのではなく、自分が相手に合わせた対応をすることです。物事の考え方や価値観の違いにより、行動や言動には人それぞれ違いがあります。個人が自己理解を深めることで、他者への理解が深まり、相互理解へと進みます。

今回は、自己理解と他者理解を深めるためにYAO教育コンサルタント研究所の八尾芳樹先生の著書『ビジネスパーソン52の人格サブパーソナリティ』を参考に実習しました。このサブパーソナリティとは、日本人のありがちな性格を表したもので52種類を基本にしています。その中から、各自で10種類を選んでいただくことで、自分を客観的に見つめることができます。選んだものは、それから4つの行動パターンに分類し、それぞれの特徴を知っていただきました。自分の行動パターンと照らし合わせて、他の方との交流により価値観の違いにも気づき、他者理解に繋がったのではないかと期待します(図12)。

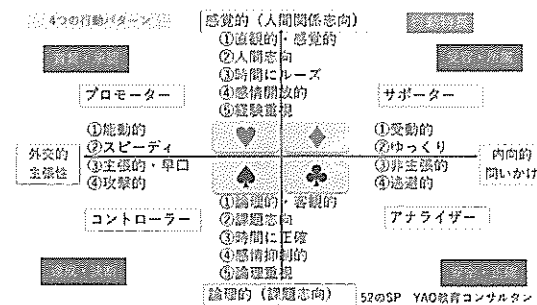


図12 4つの行動パターン

誰にでも強みと弱みがあります。それぞれの強みを活かす方が、創造性を広げられます。個人の弱みを組織が強調すると、本人の良い面が発揮しに

くくなり、後ろ向きの行動をとることがあります。本人の強みを活かした適材適所に配置していきましょう。育成担当者は、強みを活かすことも役割です。

おわりに

日々業務を行っている私達には、『コミュニケーション』が一番身近なテーマです。いろいろな考え方がありますが、組織としてもいつでもアンテナを高くして、情報をキャッチする体制に整えることが大切です。このような歯科衛生士会の研修も新たな情報キャッチの機会となります。皆様の職場の歯科医院で講演の内容が少しでもお役に立ちましたら幸いです。

参考文献

- 1) 総務省:国勢調査 年齢別人口推計,2017.
- 2) 国立社会保障・人口問題研究所:日本の将来推計人口,2017.
- 3) 総務省:労働力調査 年齢別男女就職率の変化,2017.
- 4) 厚生労働省:雇用動向調査,2016.
- 5) 公益社団法人日本歯科衛生士会:歯科衛生士の人材確保・復職支援等に関する検討会報告書,2017.
- 6) 厚生労働省:歯科衛生士に対する復職支援・離職防止等推進事業,2017.
- 7) C.バーナード 組織の3要素,1938.
- 8) 厚生労働省:医療分野の「雇用の質」向上のための勤務環境改善マネジメントシステム導入の手引き(改訂版),2016.
- 9) 小原啓子 藤田昭子 石田真南:はいしゃさんの仕事カイゼン術,医歯薬出版,2016.
- 10) 小原啓子 河野香苗 池内麻衣 他:はいしゃさんの働き方改革,医歯薬出版,2016.
- 11) A.H.マズロー(小口忠彦訳):改訂新版 人間の心理学 モチベーションとパーソナリティ,産業能率大学出版,1987.
- 12) 八尾芳樹:ビジネスパーソン52の人格 セルバ出版,2018.
- 13) D.メリル・R.リード:ソーシャルスタイル理論,1968.