

0-1

歯科診療所における変革のインパクト

○河野佳苗，畠山知子，藤田昭子，石田 眞南，平石美和子，宮本麻美，小原啓子

株式会社デンタルタイアップ

索引用語：理念創造型経営，変革，5S活動（整理・整頓・清掃・清潔・躰），診療時間の短縮，総収入の増加

目的：歯科診療所における勤務環境の問題は山積している。私たち医療従事者は、「患者のために」という思いが強いがゆえに、労働超過に起因する離職率の高さがある。慢性的な人手不足が危惧されているが、これからもより一層加速する生産年齢人口の減少による課題が散見される。女性が多い歯科診療所においては、勤務環境はライフステージの影響を受けやすい。その対応が経営を安定させる鍵となる。それらの改善成果を分析し報告する。

対象と方法：5S活動から取り組む理念創造型経営を目的とした変革を継続する歯科診療所において、環境変化の考察を行い変革プロセス¹⁾を経た組織の成長や経営成果を整理した。「変革継続と経営成果」「働き方改革と総収入」や「従業員や顧客満足と総収入」などの関係について64歯科診療所のアンケート調査と経営実績を統合して分析を行った。演者全員利益相反はありません。

結果：変革を継続すると総収入等直接的な経営成果が上が

り、職務満足や人材の定着、主観的well-beingを醸成した。変革が軌道に乗ると診療時間の短縮や従業員・顧客満足を介した総収入の増加が重回帰分析とSEMによるパス解析の結果、認められた。

考察：理念創造型経営を目的とした勤務環境の改善にチーム一丸体制で取り組むことで、効率的に働ける環境となる。医療の質が上がることで患者満足度が高まり、結果として経営が安定する。

結論：この分析結果は、歯科診療所の変革を通じた働き方改革の実現を実証するものであり、変革プロセスの妥当性を示唆している。歯科診療所におけるマネジメントを導入した結果が、ヒト・モノ・カネ・情報に与えるインパクトを示すものである。

文献：1)小原啓子，松坂文則，河野佳苗，池内麻衣：はいしゃさんの働き方改革，医歯薬出版，東京，2018。