

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

2006/1/20

長崎大学大学院医歯薬学総合研究科
健康予防科学講座 口腔保健管理学分野

蔵満 正樹

1. 研究の目的

- 歯科医療職は、ストレスを受けやすい職業といわれるが、なかでも、スタッフの勤務態度や人間関係は、医院経営者の大きなストレス要因となっている。また、スタッフの意欲向上のための研修や勤務環境の見直しだけでは、十分に効を奏しない場合もある。仕事に対する不満には、個人特性の影響があるのではないかとと思われる
- そこで、質の高い歯科医療環境を整える上で重要な、スタッフの仕事に対する不満度と個人要因の関係性について、調査・分析を行った。

※なお、過去の研究には、ストレス要因(ストレッサー)やストレス耐性をスキル課題とする研究は多いが、個性とストレス反応の関係性からの調査・研究は、少なくとも歯科におけるものは例をみない。

何が原因で...



不満度が上がるのか？



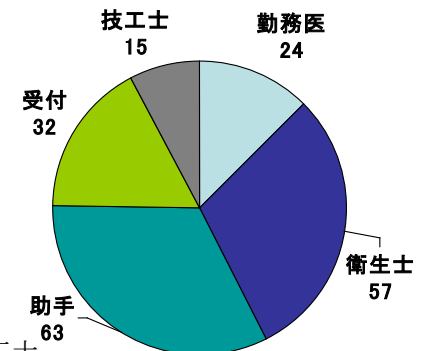
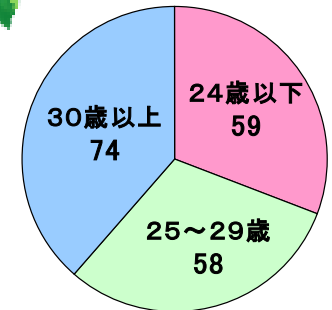
質の高い
安定した医療チームを
つくるためには・・・

2. 調査方法

- 一般歯科医院**29医院**に勤務する**スタッフ191名**に対し、
- 「個性＆ストレス調査」と「仕事に関する不満度調査」の**2つの調査**を実施した。

◆ 医院所在地は、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。

◆ 医院のスタッフ数は、平均6.6人。
最少2名、最大23名、最頻値6名



※備考：医師は勤務医。衛生士不在の医院あり。技工士は院内ラボの技工士

調査方法

1:「個性とストレス」調査

FFS(Five Factors and Stress)質問紙

80問 各3択 (内10問が、ストレス状態をチェック)

⇒スタッフ191名、および、院長29名に実施

2:「仕事に対する不満度」調査

TIMEサーベイ 質問紙

40問 各4択

⇒スタッフ191名に実施

「ストレス状態」の把握

- FFS質問紙におけるストレス状態調査は、「ストレス」という概念を最初に定義し、ストレス理論を確立したハンス・セリエ博士 (Hans Selye 1907～1982) である「非特異性疾患」という考えに基づいている。

1944年、セリエは「非特異性疾患」という考えをイギリスの科学雑誌『Nature』に発表した。「すべての病気は、その原因が異なっても、同じ過程をたどって病変を起こす」という見解。

調査方法の概要: 1-1

「ストレス状態」に関する質問内容

ストレスに関する質問は、次のような内容で構成されている(10問)

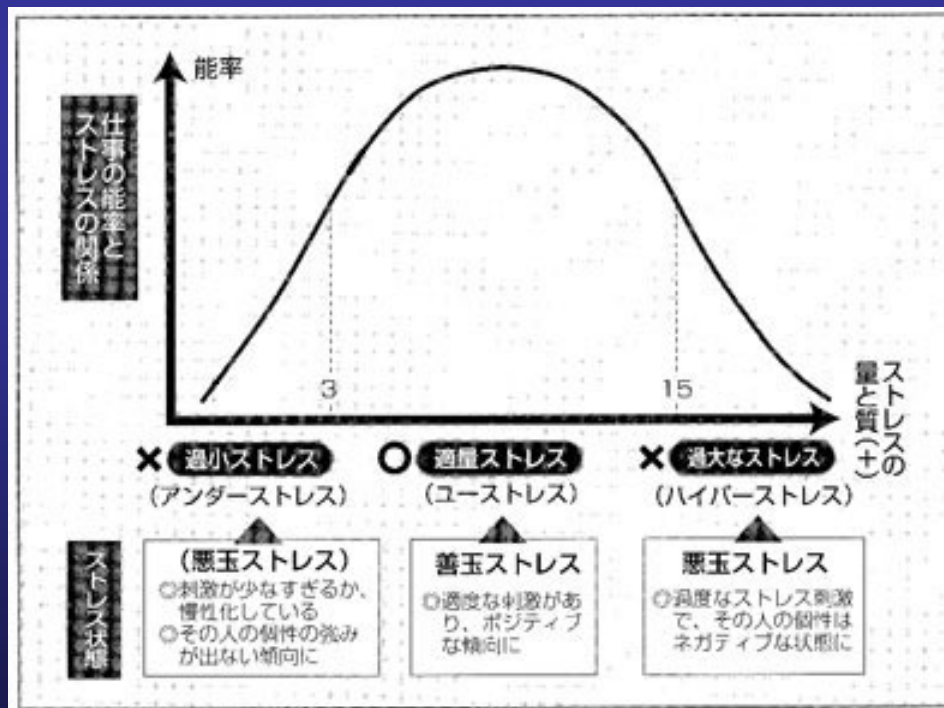
※回答は、「はい」「どちらとも言えない」「いいえ」の3択

- ①涼しい日でも汗をかくことがある
- ②便秘や下痢をしやすい
- ③目が疲れやすいと感じる
- ④食欲がないと感じることが時々ある
- ⑤スッキリした気分が目覚めることが少ない
- ⑥肩や首が凝ることがよくある
- ⑦カゼをひきやすい
- ⑧胃や腸には自信がない
- ⑨頭痛に悩まされることがよくある
- ⑩なかなか寝つけないことがある

調査方法の概要: 1-1 「ストレス状態」の結果分類

- FFS理論によるストレス状態分析は、S値(0~20ポイント)として示され、以下のように分類される。

- ◆アンダーストレス状態 : 0~3 (過小刺激状態)
- ◆ユーストレス状態 : 4~12 (適量刺激状態)
- ◆ハイパーストレス状態 : 13~20 (過大刺激状態)



過小のストレス アンダーストレス状態	適量のストレス ユーストレス状態	過大のストレス ハイパーストレス状態
<p>外力 内力</p>	<p>外力 パワーストレス 内力</p>	<p>外力 内力</p>
例: 寝たきりの生活が続く→筋力の衰弱	例: 体力に合った運動を定期的にする→運動能力が伸びる	例: 急激に過剰な運動をして心臓発作を起こした

調査方法の概要: 1-2

「個性」の把握

- FFS理論は、ハンス・セリエに師事し継承した小林恵智によって、「ストレス反応は、心理学的には特異的であり、個別的である」という“人によって反応が異なる”ことを体系づけた理論である。
- FFS理論による個性(個別的思考行動特性)は、
A:凝縮性 B:受容性 C:弁別性 D:拡散性 E:保全性の
5因子の強さ(0~20ポイント)で示される。

FFS理論では、「ストレス状態によって、個性はポジティブな反応とネガティブな反応を起こす」としている。

調査方法の概要: 1-2

「個性」に関する質問内容

個性に関する質問は、次のような内容で構成されている(抜粋)

※回答は、「はい」「どちらとも言えない」「いいえ」の3択

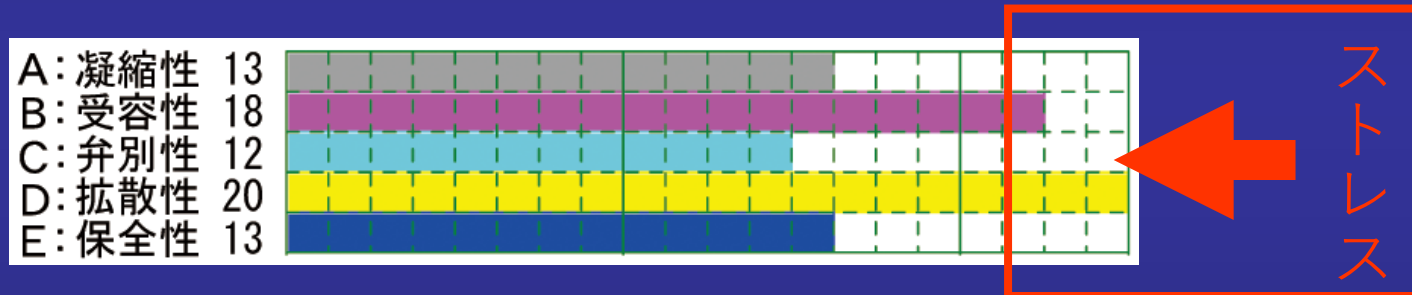
- ①時間の約束には特に厳しい
- ②他人に対する思いやりは強い
- ③感情的な会話は少ない
- ④欲しいものはすぐ手に入れないと、気がすまない
- ⑤争ってまで自分の考えを通すのはきらい
- ⑥相手の話に影響を受け、共感しやすい
- ⑦感動しやすく涙もろい
- ⑧思っている事をなかなか口にだせない事がある
- ⑨子供や他人の世話をするのが好き
- ⑩少数派になるより、多数派でいることの方が好き

調査方法の概要: 1-2 「個性」の結果分類

1) 『最大個性因子』別 A/B/D/E

心理的ストレスは、5因子の中で最も高い因子から、ストレスの影響を受けやすいとされることから、スタッフの個性分類とした。

◆(例)最大個性因子=D: 拡散性が5因子の中で最大である個性



2) 『弁別性の高低』別

※特に、弁別性因子:Cに関しては、C値の高低によって区分した。

◆0～11 point : 論理的思考に不向きな個性

◆12～20 point : 論理的思考に向いている個性

FFSマトリクス

K. Kobayashi (1983)による

原因子		A 凝縮性	B 受容性	C 弁別性	D 拡散性	E 保全性
ユーストレス状態	ポジティブ反応	道徳的 規範的	寛容的 肯定的	理性的 分析的	創造的 積極的	順応的 持久的
		(社会性)		(論理性)	外向的(適応性)内向的	
特性	ネガティブ反応	指導的	養育的	論理的	活動的	協調的
		独善的	介入的	機械的	衝動的	拒絶的
ディストレス状態		(非社会性)		(非論理性)	(非適応性)	
		支配的 排他的	自虐的 逃避的	詭弁的 確率的	破壊的 反抗的	妥協的 従属的
判断軸		善・悪	良・悪	合・否	好き・嫌い(快・不快)	
影響因		教育		環境	遺伝	
ストレス要因		否定	無視	不合理	拘束	自由

人格

性格

気質

調査方法の概要: 2

「仕事に対する不満度」の把握

- TIMEサーベイは、組織人事監査協会(会長: 小林恵智)の組織体監査手法の一つである。
- 「TIME Survey」は、チームの活性化度を分析する調査手法である。「TIME」は、T(チームワーク)、I(イノベーション)、M(モチベーション)E(エデュケーション)の頭文字をとったものである。

調査方法の概要:2

「不満度」に関する質問内容

不満度に関する質問は、次のような内容で構成されている(概要)

※回答は、「ハイ」「どちらかといえばハイ」「どちらかといえばイイエ」「イイエ」の4択

◎仕事について (10問)

◎職場について (6問)

◎院長について (8問)

◎人事運営について(8問)

◎組織運営について(8問)

合計40問である。

	※回答に際して… 質問は全部で40問あります。回答は4択です。 それぞれの質問に対し該当する回答No1～4に○印をつけてください。 TIMEサーベイ調査票(一部)	ハイ	どちらか といえば ハイ	どちらか といえば イイエ	イイエ
	■仕事（あなたの業務）について				
1	あなたの現在の仕事は、あなたが「やりたいこと」に近いですか？	1	2	3	4
2	あなたは、現在の仕事であなたが持っている能力(個性、知識や技能)を十分発揮できていますか？	1	2	3	4

調査方法の概要: 2 「不満度」に関する結果の見方

- 「不満度」は、
各設問の回答(4択)をポイント換算し、

ハイ	:	1 point
どちらかと言えばハイ	:	2 point
どちらかと言えばイイエ	:	3 point
イイエ	:	4 point

合計ポイントを不満度として「従属変数」とした。



合計40問であることから、
最小値は、40 point、最大値は、160 point

分析結果

「個人要因」と「不満度」

歯科スタッフの“仕事に対する不満度”と関連がみられた(T検定による)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。

Comparison of average job dissatisfaction level

Table 3

Attribute	Category	No.	Average Dissatisfaction Level	Significance (t-test) * ANOVA
Average Total Score		191	80.0	
Staff Attribute				
Sex	Female	166	81.2	P<0.05
	Male	25	72.0	
Age	Under 24	59	82.0	n.s*
	25 to 29	58	77.1	
	30 or older	74	80.7	
Occupation	Employed Dentist	24	72.7	n.s*
	Hygienist	57	80.8	
	Assistant	63	81.8	
	Reception	32	82.4	
Locality	Technician	24	76.1	n.s*
	Eastern Japan	58	81.7	
	Central Japan	18	77.7	
	Osaka	56	79.2	
Stress Level	Western Japan	59	79.8	P<0.001*
	Understressed	17	75.1	
	Eustressed	130	77.4	
	Hyperstressed	44	89.5	
Personality Factor A	A = Largest	3	89.0	n.s
	Other	188	79.9	
Personality Factor B	B = Largest	68	75.3	P<0.05
	Other	123	82.6	
Personality Factor D	D = Largest	49	84.0	n.s
	Other	142	78.6	
Personality Factor E	E = Largest	83	82.0	n.s
	Other	108	78.5	
Personality Factor C	Under 12 points	142	82.3	P<0.01*
	12 points or more	49	73.4	
Office Manager Attribute				
Stress Level	Understressed	68	86.4	P<0.001*
	Eustressed	90	75.7	
	Hyperstressed	33	78.7	
Personality Factor A	A = Largest	9	73.7	n.s
	Other	182	80.3	
Personality Factor B	B = Largest	93	79.3	n.s
	Other	98	80.6	
Personality Factor D	D = Largest	37	72.2	P<0.01
	Other	154	81.9	
Personality Factor E	E = Largest	76	83.6	P<0.05
	Other	115	77.6	
Personality Factor C	Under 12 points	124	79.5	n.s
	12 points or more	67	80.9	

◆多変量解析＜ロジスティック分析＞

調整要因：性別／年齢G別／職務別／院長E因子

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。

不満度に関連する要因	調整オッズ比 Adjust OR ※	95.0%CI 信頼区間	
		下限	上限
1. Staff: Stress group	4.320	1.854	10.065
2. Staff: factor B group	3.135	1.519	6.469
3. Staff: factor C type	2.405	1.070	5.407
4. Manager: Stress group	2.680	1.294	5.549
5. Manager: factor E type	2.949	1.475	5.895

要因1：スタッフのストレス状態

要因2：スタッフの個性因子B

要因3：スタッフの個性因子C

要因4：院長のストレス状態

要因5：院長の個性因子E

0)ハイパーストレス状態ではない

0)Bが最大因子である

0)Cが12以上

0)アンダーストレス状態ではない

0)Eが最大因子ではない

1)ハイパーストレス状態

1)Bが最大因子ではない

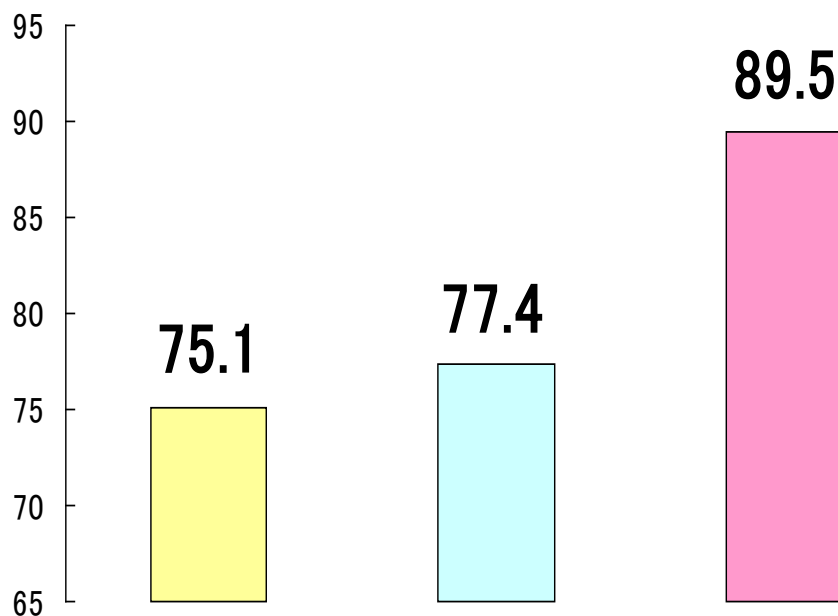
1)Cが12未満

1)アンダーストレス状態

1)Eが最大因子である

◆要因1:

スタッフの「ストレス状態」と“不満度”の平均値の比較



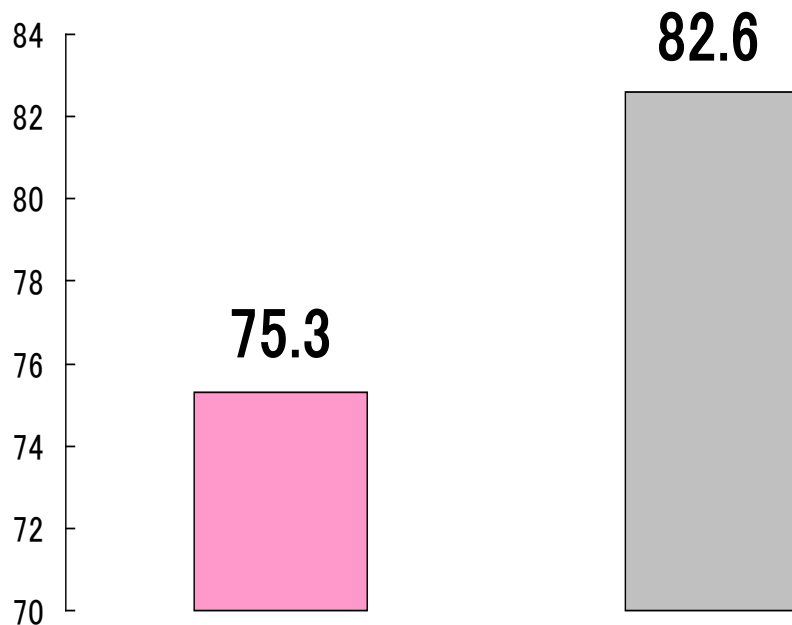
ストレス状態	understress	Eustress	hyperstress
回答者数	17	130	44

ハイパーストレス状態の“不満度”平均値は89.5、ユーストレス状態の“不満度”平均値は77.4で、有意確率が0.001であった。過大なストレス状態であれば不満度も増大する傾向を示した。

有意確率／0.001

◆要因2:

スタッフ個性因子「B: 受容性」と“不満度”の平均値の比較



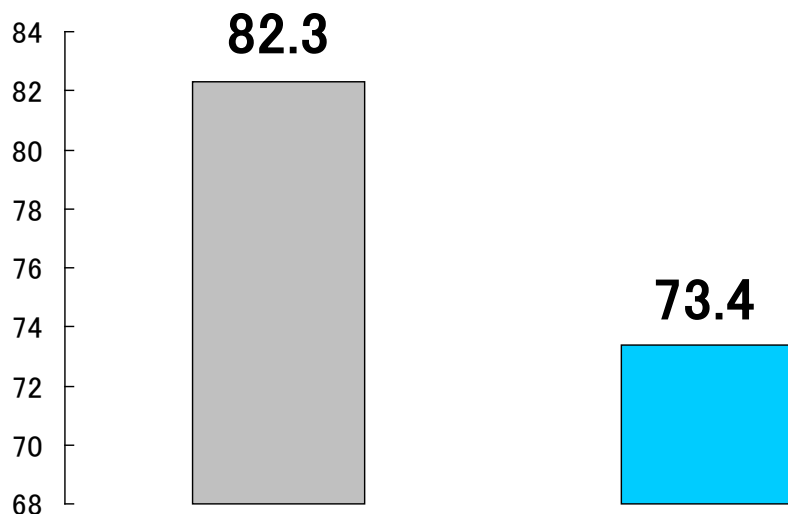
スタッフ個性	B : 受容性が最大因子	それ以外の個性
回答者数	68	123

B: 受容性が最大因子のスタッフの“不満度”平均値は75.3、それ以外の個性のスタッフの“不満度”平均値は82.6で、有意確率が0.05であった。B: 受容性が最大因子のスタッフは、それ以外の個性のスタッフより“不満度”は低い。

有意確率／0.05

◆要因3:

スタッフ個性因子「C: 弁別性」と“不満度”の平均値の比較



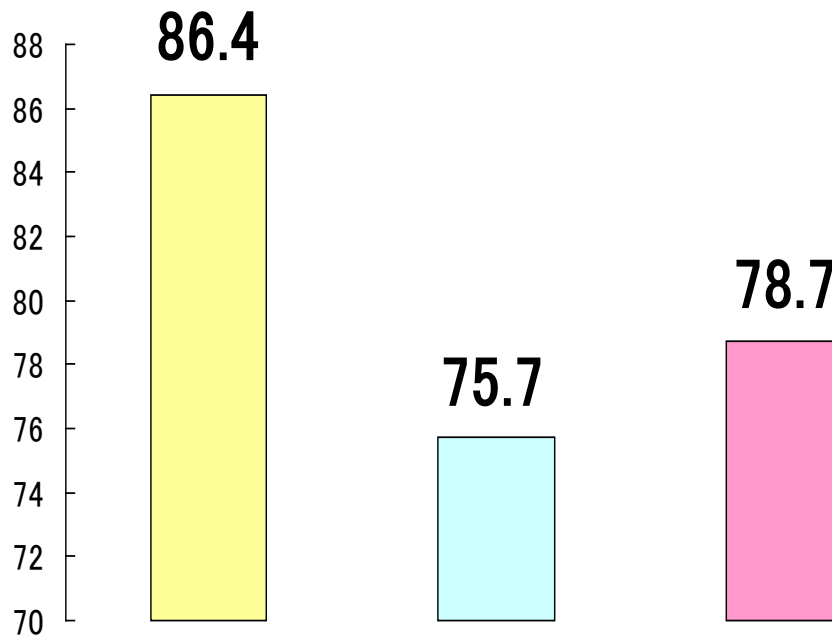
C: 弁別性が12未満のスタッフの“不満度”平均値は82.3、C: 弁別性が12以上の“不満度”平均値は73.4で、有意確率が0.01であった。C: 弁別性が高いスタッフは、“不満度”は低い。

スタッフ個性	C : 弁別性が12未満	C : 弁別性が12以上
回答者数	142	49

有意確率／0.01

◆要因4:

院長の「ストレス状態」とスタッフの“不満度”の平均値の比較



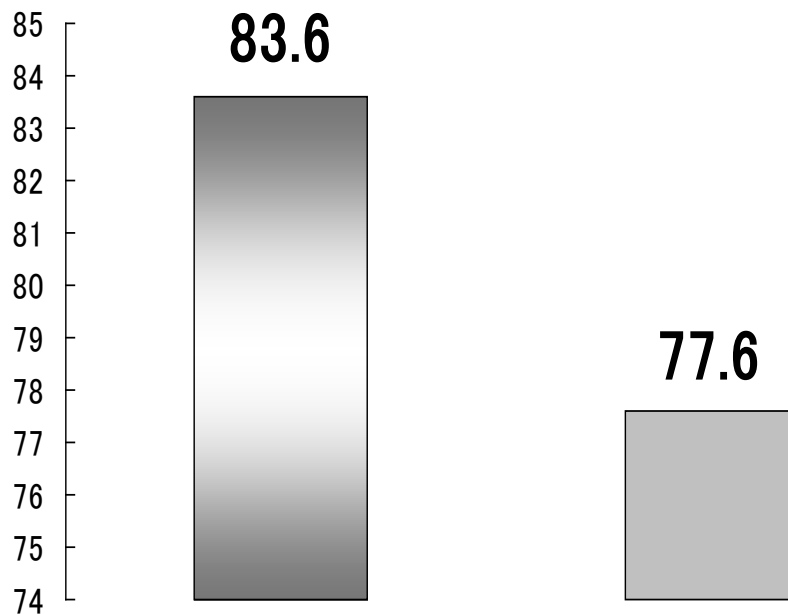
ストレス状態	understress	Eustress	hyperstress
回答者数	68	90	33

アンダーストレス状態の“不満度”平均値は86.4、ユーストレス状態の“不満度”平均値は75.7で、有意確率が0.001であった。過小なストレス状態であれば不満度が増大する傾向を示した。

有意確率／0.001

◆要因5:

院長の個性「E: 保全性」とスタッフの“不満度”の平均値の比較



スタッフ個性	E : 保全性が最大因子	それ以外の個性
回答者数	76	115

E: 保全性が最大因子である院長の場合、スタッフの“不満度”平均値は83.6、それ以外の個性である院長の場合、スタッフの“不満度”平均値は77.6で、有意確率が0.05であった。院長の個性がE: 保全性が最大因子の場合スタッフの“不満度”は高い。

有意確率／0.05

考 察 1／3

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。

考 察 2／3

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。

よって、人事運営および組織運営においては、BとC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。

考 察 3／3

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。





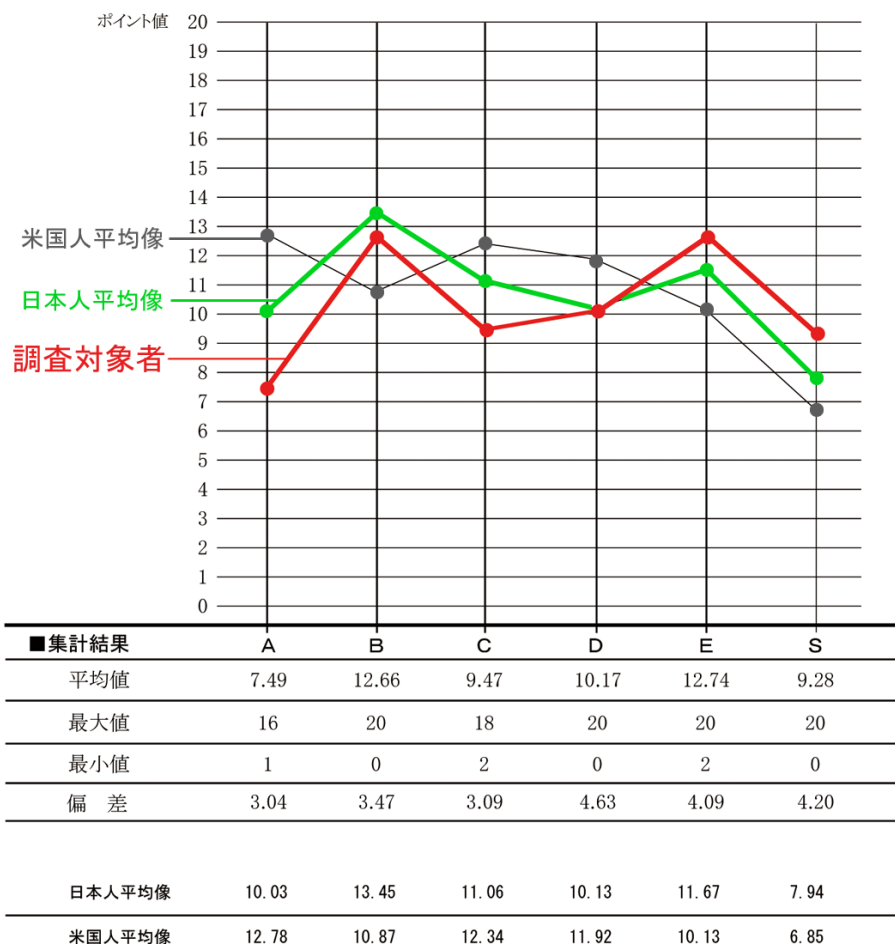
◆調査結果／補足：「個性調査」

「個性、ストレス度」 度数分布

対象者数：191名						
F	F	S	度 数 分 布			
点数	A	B	C	D	E	S
	凝縮性	受容性	弁別性	拡散性	保全性	ストレス度
20		2		1	4	1
19		2		4	3	
18		7	1	8	19	4
17		11	1	7	9	2
16	1	20	4	12	25	4
15	2	23	3	4	14	8
14	3	23	9	11	15	16
13	5	19	11	10	15	9
12	10	16	20	14	16	17
11	11	8	25	21	18	13
10	18	27	19	16	10	22
9	13	13	25	11	12	10
8	25	4	18	12	8	23
7	29	5	21	10	5	9
6	24	6	20	15	4	18
5	22	1	2	10	5	5
4	10	1	5	9	6	12
3	6	1	2	5	1	2
2	9		4	8	1	10
1	2			1		2
0		1		1		3
平均	7.51	12.67	9.46	10.14	12.75	9.28
偏差	3.033	3.466	3.091	4.618	4.091	4.197

調査対象者の集合個性、ストレス度

日本人平均像と米国人平均像との比較



※全国平均・米国平均とも、組織人事監査協会の資料による。

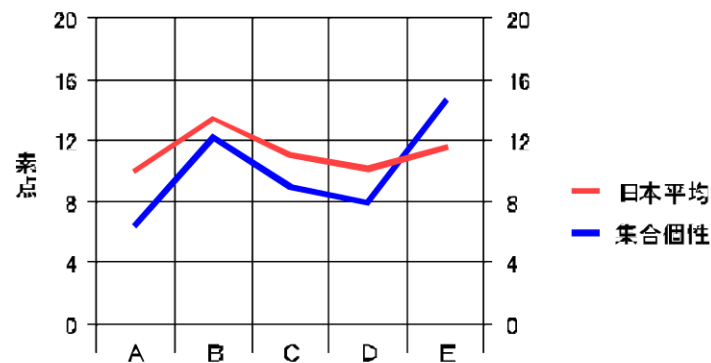
長大歯学部4年次学生(平成16年度)

クラス集合個性

FFS平均値の比較

対象者合計

58 人



平均

6.5 12.2 9.0 7.9 14.5

ストレス平均

9.9

偏差

2.7 3.2 2.9 4.4 4.3

ストレス偏差

4.2

対象

10.0 13.4 11.1 10.1 11.5

点差

-3.5 -1.2 -2.1 -2.2 3.0

長大歯学部4年次学生(平成16年度)

実習G別集合個性(例)

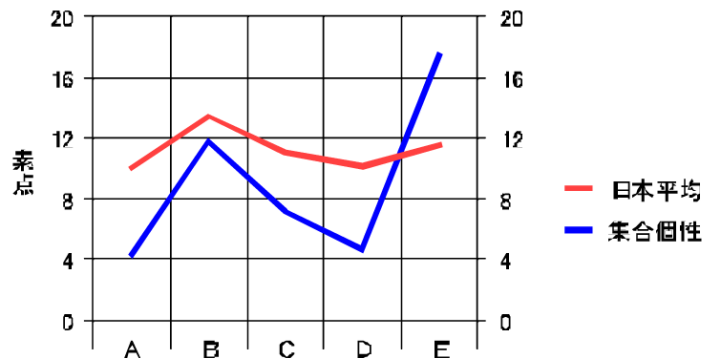
テーマ1-1／近郊実習選択G
保全性G

テーマ1-2／離島実習選択G
受容性G

FFS平均値の比較

対象者合計

6 人



平均	4.3	11.8	7.2	4.7	17.5
偏差	2.4	3.5	1.7	3.2	2.0

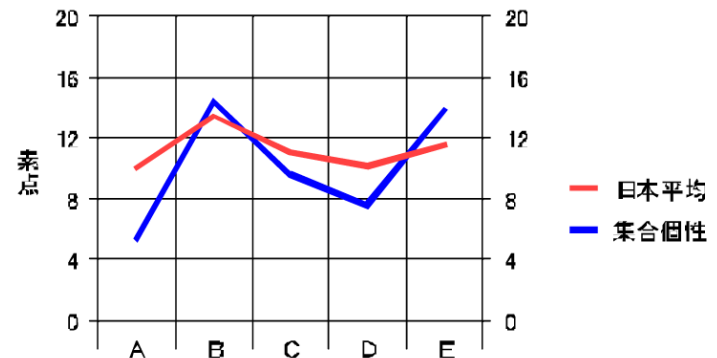
スレス平均	11.2
スレス偏差	3.8

対象	10.0	13.4	11.1	10.1	11.5
点差	-5.7	-1.6	-3.9	-5.5	6.0

FFS平均値の比較

対象者合計

5 人



平均	5.4	14.4	9.6	7.6	13.8
偏差	1.5	2.9	2.1	4.5	2.6

スレス平均	5.8
スレス偏差	3.5

対象	10.0	13.4	11.1	10.1	11.5
点差	-4.6	0.9	-1.5	-2.5	2.3

参考データ

(1)ある衛生士校1年生 各年次集合個性:

	A	B	C	D	E	Stress
2002年 (57名)	5.8	11.6	7.5	11.3	13.4	8.8
2003年 (50名)	6.6	11.8	8.9	11.8	13.1	8.8
2004年 (52名)	6.1	12.0	8.5	12.6	14.8	9.6
2005年 (46名)	6.2	11.5	9.1	10.9	12.9	8.7
調査対象者平均	7.51	12.67	9.46	10.14	12.75	9.28
日本人平均像	10.03	13.45	11.06	10.13	11.67	7.94

いずれの年度も、社会性 (A・B) が低く、弁別性 (C) が低く、適応性 (D・E) が高い。調査対象者と比較してもその傾向は顕著である。今後の教育課題は、衛生士としてのスキル教育と同時に、社会性と弁別性を高めるカリキュラムの導入が必要と思われる。

(2)長崎大学歯学部学生 集合個性:

	A	B	C	D	E	Stress
2002年 4 年生 (64名)	6.8	12.3	9.8	10.8	12.7	9.0
2002年 6 年生 (51名)	7.4	12.1	9.7	10.8	12.9	8.2
調査対象者平均	7.51	12.67	9.46	10.14	12.75	9.28
日本人平均像	10.03	13.45	11.06	10.13	11.67	7.94