

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

長崎大学大学院医歯薬学総合研究科医療科学専攻
株式会社ヴィ・コーポレーション
蔵満 正樹

日本歯科医療管理学会雑誌・第40巻第4号
(平成18年2月25日発行)

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FFS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、FFS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、ロジスティ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。(Table 1)

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。

Table 1: Adjusted multiple logistic analysis of dissatisfaction level factors

Attribute	Adjusted OR*	95.0% CI (Confidence Interval)	
		Lower limit	Upper limit
1. Staff: Stress group	4.32	1.854	10.065
2. Staff: Factor B group	3.135	1.519	6.469
3. Staff: Factor C type	2.405	1.07	5.407
4. Manager: Stress group	2.68	1.294	5.549
5. Manager: Factor E type	2.949	1.475	5.895

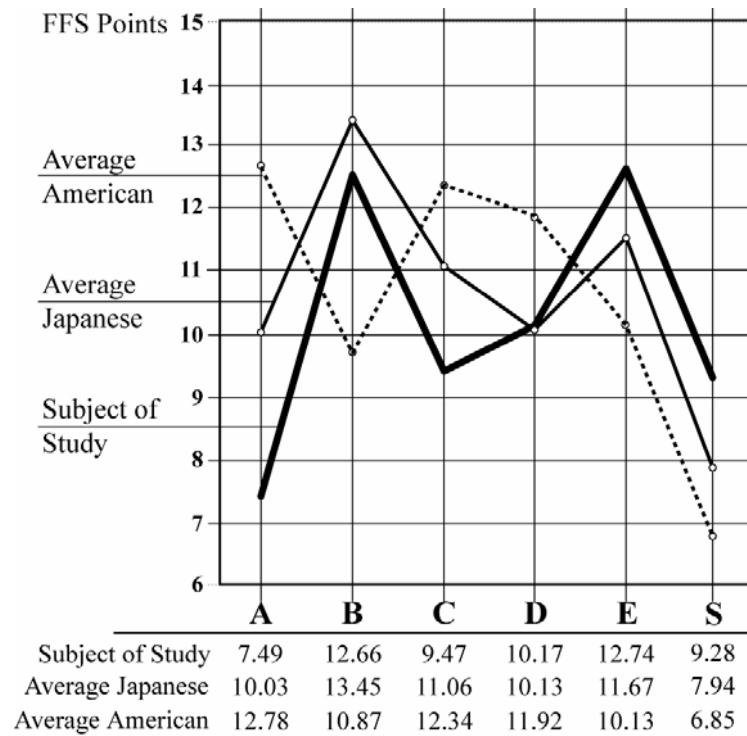
Table 2: Comparison of average job dissatisfaction level

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	
	Technician	24	76.1	
Locality	Eastern Japan	58	81.7	n.s*
	Central Japan	18	77.7	
	Osaka	56	79.2	
	Western Japan	59	79.8	
Stress Level	Understressed	17	75.1	P<0.001*
	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	

Table 3: Comparison of average job dissatisfaction level

Staff Attribute				
Personality Factor A A = Largest	Understressed	0	-	n.s
	Eustressed	1	94.0	
	Hyperstressed	2	86.5	
Personality Factor B B = Largest	Understressed	6	75.2	P<0.05*
	Eustressed	44	71.4	
	Hyperstressed	18	84.7	
Personality Factor D D = Largest	Understressed	3	72.0	n.s
	Eustressed	33	82.0	
	Hyperstressed	13	91.9	
Personality Factor E	Understressed	7	83.9	P<0.05*
	Eustressed	57	78.7	
	Hyperstressed	19	91.5	
Personality Factor C 12 points or more	Understressed	7	72.4	n.s
	Eustressed	27	74.2	
	Hyperstressed	15	72.6	

Figure 1: Comparison of FFS scores between the subjects and national average scores in Japan and the US



* Data for average Japanese and average American provided by the Personnel Analyst Association of Japan.