

アチョ～

はいしゃさんの

女神さま

毎日が刺激的!



④ モチベーションを上げて 仕事に取り組もう

文・小原啓子 (歯科衛生士, マネジメントマスター)
イラスト・真砂 武

私は、フリーの歯科衛生士になってから気楽に歯科診療所に見学に行きますが、歯科医師と歯科衛生士の間に温度差があり驚くことがあります。熱血漢のすばらしい歯科医師なのに、スタッフが引いてしまっている……。Why? それはどこでわかるかというと、「患者さんとの視線の合わせ方」に表れます。「何かあったん?」と思わず聞いてしまいそうになるくらいに、患者さんと視線を合わせない。つまり患者さんに人間として対応しておらず、仕事が作業になってしまっている人がいるということです。「仕事、おもしろくないやろな～」といらぬ勘ぐりをして帰りますが、そのときにまちがいでなくその診療所にはないものが、「患者担当制」です。

やる気の向上は、何で起きるのか。ハーズバーク博士の「**動機づけ衛生理論**」では、働くモチベーションは、動機づけ要因である「仕事のやりがい」によるものだと述べています。つまり、**仕事そのもの・達成感・承認・責任・昇進・成果の可能性**をさしています。私は、「歯科衛生士を“患者担当制”にしてください」といろいろなところをお願いしています。なぜなら、

「患者担当制では、自分が任されている**仕事を意識**できます」

「患者担当制では、目標が明確です。患者さんの記録を見て確認でき、**達成感を味わ**えます」

「患者担当制では、自分自身だけでなく患者さんにも、歯科医師にも、スタッフにも、あなたがやっていることが、**あなたの仕事だと承認**されています」

「患者担当制では、**あなた自身の責任**において処置が行われます(先生への報告も忘れないでね)」

「患者担当制では、その成果が出たときに、患者さんからお礼や賞賛の言葉をいただけます。

また、それを見ていた歯科医師は、**あなたを一人前の歯科衛生士**として誇りに思えます」

そして、「**確実に出血がなくなった。動揺がなくなった。おいしく食事ができるようになった**」と**その成果を患者さんとともに喜ぶ**ことができます。

反対にいくら条件をよくしても当然のこととして受け止められ、反対に不満材料となる可能性があるのが、“衛生要因”である会社の方針、監督技術、作業条件、給与、対人関係です。驚いてしまいますよね、この理論。歯科衛生士は、とてもよい仕事です。そして、歯科医院を盛り上げるのも歯科衛生士の仕事です。「先生、あの患者さん、先生のあの一言に大変喜んでらっしゃいましたよ」「患者さんが、“君がいるから歯科医院に来るのが楽しみだ”と言ってたよ」なんて、毎日互いに動機づけ要因を使って、モチベーションを上げていく。これって最高の「働く環境作り」です。チョット知っているだけで確実に変わります。私たちの「歯科診療所」。

小原啓子 (おぼりけいこ)

● 広島歯科衛生士専門学校卒業後、広島口腔保健センター、広島歯科衛生士専門学校教務を経て、現在フリーランス。2004年産能大学(現：産業能率大学)経営情報学部卒業。2006年広島大学大学院社会科学部専攻卒業、マネジメント専攻卒業、マネジメントマスター。DMS Hiroshima代表

『患者担当制』にしてみよう!

