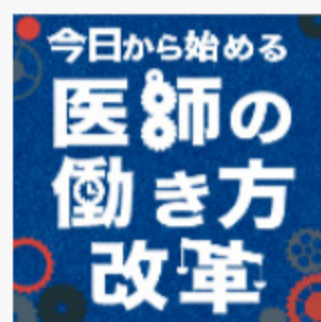


スタッフの本音を引き出すコツ【今日から始める「医師の働き方改革」】第8回

公開日：2022/02/17

[■インデックスページへ戻る](#)

医師への時間外労働の上限規制の適用が、ついに2024年4月からスタート。2021年夏時点では、まだ新型コロナ対応に迫られる医療現場も多く、対応は困難を極めると予想されます。本連載では、2012年にメディカル・ワークライフバランスセンターを開設し、働き方の満足度アップや超過勤務時間削減を成功させた長崎大学病院の事例を中心に、医師個人とチームが主体になって行う働き方改革を、実践しやすいツールと一緒にご紹介します。



第8回 スタッフの本音を引き出すコツ

医師の働き方改革を進めるうえでは、スタッフ同士の信頼感の醸成が重要です。とくに役職者は部下の本音を聞き出すことが求められます。長崎大学病院・高度救命救急センターで働き方改革に取り組んで成果を上げつつある田崎 修氏に、部下との円滑なコミュニケーションのコツを聞きました。

—働き方改革のための意見集約はどのように行ったのでしょうか？

年次や役職にかかわらず、広く意見を聞きました。年長者が必ずしも「正解」を知っているだけではないので若い先生からも積極的に意見を聞いています。年長者として、若い先生に何ができるのかを常に考えています。

具体的には、全員と1対1で話す時間をつくり、聞ける範囲でプライベートなことも聞いています。子供が受験で塾の送り迎えが必要、といった事情を知っていれば、カンファレンスを欠席した場合などもフォローがしやすくなります。新型コロナウイルス感染症の影響で、学会や会議がほとんどオンラインになり、浮いた移動時間を若手医師や学生への教育に充てられるのはありがたいですね。

◆本音を引き出すためには

働き方改革という正解のない取り組みの中では、スタッフからさまざまな意見を集め、その中で最適に近いものを探していく、というプロセスが必要です。長崎大学病院・高度救命救急センターでは以下のようなツールでスタッフの意見を集めました。

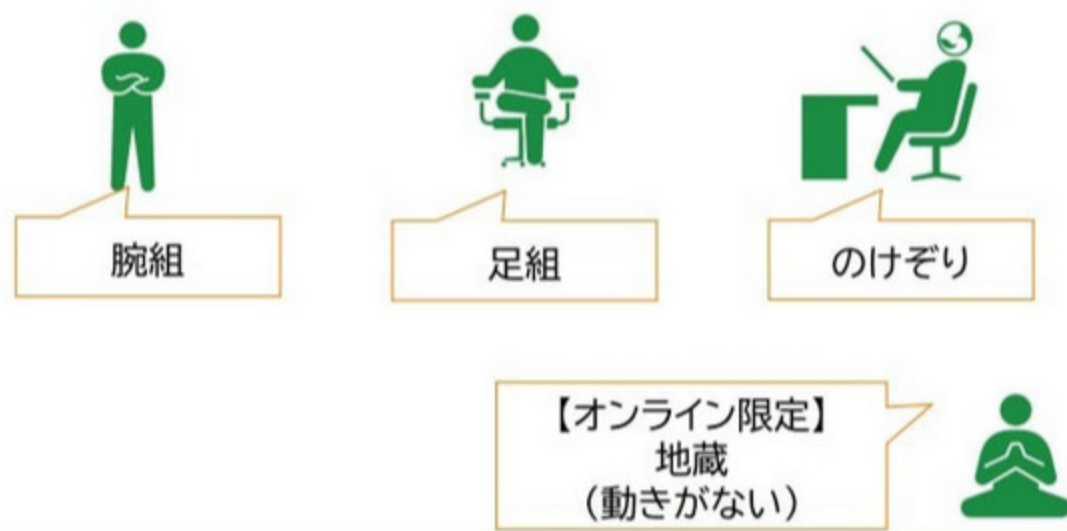
【会議時に付箋を使う】

テーマごとに意見を付箋に書いて貼り出します。話したことと違って書いたものは残るため付度によって意見が消えることがなく、若手の方や新人が意見を出しやすいのです。また、付箋に書き出すことで、「書かれた意見」と「書いた人」を分離し、意見のみについて議論できる効果もあります。

【聞く態度】

1対1で話を聞く際には、聞く態度が重要になります。面談で話すときはもちろん、日常業務で話し掛けられたときも、一度手を止めて、相手の目を見て話し、メモを取るなど相手の話に集中します。腕組み、足組み、背もたれに寄り掛かった姿勢は相手に威圧感を与えるため、避けます。

話しにくい雰囲気とは？



聞き手としての態度によって話にくくなるだけでなく、相手が聞いてくれているかわからないため、話し手の話も長くなります。聞いていることを相手にも伝わるように表現しましょう。

ワーク・ライフバランス社資料より

オンラインの場合、とくに表情が伝わりにくいので、上記に加えて大きめにうなずくなどのオーバーリアクションを心掛けましょう。オンライン会議が増える中では、ぜひこうしたコツも意識してみてください。

[■ページTOPへ](#)

講師紹介



堀江 咲智子（ほりえ さちこ）氏
株式会社ワーク・ライフバランス コンサルタント
中小企業診断士

[略歴]

全国の医療機関・製薬メーカーなどでコンサルティングや講演を行っている。コンサルティングでは担当チームのモチベーションを上げながら、楽しく働き方を見直す手法が特長。気合いややる気に頼らず仕組み自体を変えることで本質的な解決ができるようアドバイスするなど、周囲を巻き込みながら全社的に最適な方法を提案している。経営者や役員との対談依頼も多く、経営戦略とワーク・ライフバランスの関係性などを受け入れやすい形でわかりやすく伝える。インプットを増やしてアウトプットの質を高めれば、日本の産業はこれからもっと伸びる！と考え、日々邁進中。

バックナンバー

- ▶ 第8回 スタッフの本音を引き出すコツ **NEW**
- ▶ 第7回 「申し送り」時間が3割減った秘訣
- ▶ 第6回 院内連携をスムーズにした「申し送りノート」と「多職種合同カンファ」
- ▶ 第5回 長崎大学の働き方改革、最初の一步は「整理整頓」
- ▶ 第4回 なぜ、働き方改革は「現場主体」でないといけないのか？

[先頭](#) [前](#) [1](#) [2](#) [次](#) [最終](#)

[■インデックスページへ戻る](#)

[■ページTOPへ](#)

☒ 掲載内容はケアネットの見解を述べるものではありません。（すべての写真・図表等の無断転載を禁じます。）
本コンテンツに関する下記情報は掲載当時のものです。

[データ、掲載内容、出演/監修者等の所属先や肩書、提供先の企業/団体名やリンクなど]