巻頭言
foreword

職場環境はコミュニケーションで変わる

佐野 幹夫
公益社団法人日本診療放射線技師会　副会長

放射線業務を医療技術として提供してきたアナログ時代は過ぎ去り，技術革新・デジタル化が進み，放射線業務も「サービス」という概念で認識されている．われわれ診療放射線技師は，高度な専門技術に加え安心を提供し，思いやりのある対応が求められている．医療安全においてもTeam STEPPSなどの考え方から，職員間のコミュニケーションは最大の対策と言っても過言ではない．このような背景を考えるに，今の医療現場においてコミュニケーションスキルを磨くことは必須であり，そのスキルによって業務の円滑化，そして患者の安心・安全・信頼へつながるといえよう．さらにこれらに対して組織的に取り組めば，職場環境は良い方向へシフトすることであろう．そして相互コミュニケーションを組織強化のツールとして人財育成に取り組むことで，職場環境は必ず改善されると考えている．

「教育」において，診療放射線技師として撮影技術や臨床的知識（テクニカルスキル）の教授はもちろん大切であるが，医療人として最優先しなければならないのは“患者”である．医療現場では常に患者の状況（体調・感情）をくみ取り，ささいな行動や表情に注意を払い対応することが求められている．故に，職場ではコミュニケーションや状況判断・チームワークなどに代表されるノンテクニカルスキルの支援をベースに，人財育成（新人教育）を教育の基本として展開するべきである．細かな気付きや配慮を促すように教育担当者（プリセプター）が指導，そしてサポートや助言を行い，患者から求められているニーズに応えられる人財を育ててほしいものである．そして現在の医療現場は「失敗が許されない医療」であり，リスクを回避するためにもコミュニケーションスキルを身に付けるべきなのである．

私自身，本会が主催する管理者を対象としたマネジメント関連の各種セミナーで，「部下のモチベーション（やる気）を上げるにはどうしたら良いか？」という質問を耳にする．組織活性化の解決策となるような“部下のやる気スイッチ”を入れる秘策が何かあるかのように会員の皆さんからよく質問を受ける．私はそんな秘策は持っていないし，特筆するような画期的な策は何もしていないと答えている．ただ言えることは，彼ら自身が私のモチベーションそのものであるということだ．つまり，仕事を頑張ろうとするスタッフ（部下）をいかに支援するか，そして活躍の場をどのように提供するかが，私自身のモチベーションになっているのである．このような姿勢でスタッフと常に向き合った結果が，彼らの活発な行動につながったと考えている．つまり部下の行動（やる気）をどうするかなど相手に視点を置くのではなく，まずは自分自身の行動や言動を見詰め直すべきではないかと答えている．

そもそも教育の目的とは何であろうか？なぜ新人技師の教育をプリセプターに任せるのであろうか？教育についてよく誤解されるのは，新人教育の目的は「いかに新人を早く一人前にするか」ではないということである．本来の目的は「プリセプターが組織全体を意識し，いかに新人との架け橋になれるか」であると考えている．もちろん主役は新人技師だが，教育のターゲット（目的）はプリセプターなのである．教育システムの中でプリセプターに視点を当て，彼らが新人技師と接する中で試行錯誤しながら成長する，つまり新人を“教育”しながらプリセプターも“共育”することを目的に，教育を位置付けている．「プリセプターが新人技師と“共に育つ”」ことが，人財育成の基本的な考え方である．もう一つ重要なことは，人財育成ではスキルより「信頼」がモノをいうのである．最近の傾向として「何を教わるか」より「誰に教わるか」が彼らには重要なことなのだ．「誰々上司の下で働きたい，誰々先輩と一緒に仕事がしたい」など，自分の意見をしっかり持っているスタッフが多いということである．

近年，医療機関に対する患者さんの考え方は大きく変貌している．病院で医療費を払う行為は「医療サービスに代金を支払う」と捉えている．患者さんが医療機関を訪れるのは自身の病気を治すことであり，検査をして治療を速やかに行うことが目的である．だが「医療サービス」に満足な結果が得られなければ「高い」と感じるであろうし，満足すれば「安い」と判断するであろう．しかし，現実はどんなにわれわれ医療者が努力しても，全てに良い結果が出るとは限らないのも事実である．

コミュニケーションとは，その人間の生き方そのものであり，スキル向上は生き方を教えることと捉えている．そして現在の学校教育において，新人技師が実践に即したコミュニケーションスキルを向上させる教育制度になっていない現状を見れば，職場における人財育成「教育」は必要不可欠である．またそれこそが患者から求められる人財（診療放射線技師）であり，職場に教育の文化が根付けば，良い職場環境をつくるサイクルにつながるものと確信している．