歯科医院 スーパースタッフ育成塾
第3回のご案内

いよいよ、**『歯科医院　スーパースタッフ育成塾　第３回』**の開催も近づいて参りました。第3回の講座案内をいたしますので、内容をご確認の上、会場にお越しください。また、宿題シートに期日を記載しておりますので、あわせてご確認いただくようお願い申し上げます。

さて、今回の宿題は『院長へプラスのメッセージを発信する』『院長面談をする』という、おそらく多くの方が今まで行っていなかったことがあると思います。それだけに、最初はぎこちなく、どうしたらいいのか分からないということもあったかもしれません。

しかし、きっと徹底して実践をされた方は、様々なプラスの変化を感じることができたのではないでしょうか。講座でもお伝えしましたが、**スーパースタッフ**にとって**『院長先生の想い・考え』を知ること、理解すること**はとても大切です。

院長先生の目指す医院像、スタッフに求めていること等を理解し、共感し、同じ方向を向いて、理想の歯科医院の実現に努めるのが**スーパースタッフ**の大きな仕事です。そのような行動ができる**スーパースタッフ**になることによって、患者さまに対しても、他のメンバーに対しても、今まで以上の価値を提供することができるようになります。そして、何より**あなた自身の成長とやりがいにもつながる**はずです。

また、**行動は継続してこそ成果が出ます**。宿題のために数週間行動しただけでは、劇的な成果は生まれません。そして、わずか数週間だけの実践では真の**スーパースタッフ**となることはできません。第2回のゲスト講師である**西田さん**も、リーダーとしての行動を続けたからこそ、メンバーから厚い信頼を得ることができているのです。

この**スーパースタッフ育成塾**の大きな目的は、全3回の講座を通して、**スーパースタッフとしての正しいあり方、考え方、行動を学び、セミナー終了後も実践を続けていただくこと**で、医院にとって欠かせない**スーパースタッフ**に成長していただくことです。

ですので、宿題のためだけの行動となり、これで終わってしまっては意味がありません。せっかく始めた良い行動ですので、ぜひ、これからも継続して下さい。

また、次回には再び**テスト**を行います。今回も、**第１講座の終了後に実施**します。前回のテストと同様、内容は**第２回の講座内容全般から出題**されます。前回のご案内でもお伝えしましたが、テストに合格することを目標としながらも、講座の内容を自分に落とし込むことを意識して勉強をして頂きたいと思います。テストのためのテストではなく、**皆さんが理解を深めるためのテスト**と捉えて下さい。

そして、第3回でお伝えする内容ですが、今回は**「スーパースタッフとしてのあり方･考え方（第１回からの続き）」「仕事観伝達講座」「教育カリキュラム作成講座」**となっています。

中堅スタッフがスタッフ教育を行っていくことは非常に重要です。仕事のやり方だけでなく、仕事へのあり方（仕事観）まで伝えられるようになると、医院全体を底上げすることになります。同時に、中堅スタッフ自身が一番、成長するのです。

そのためには、中堅スタッフ自身がスーパースタッフとしてのあり方・考え方をしっかり固め、仕事観の伝え方をマスターすることで仕事観を伝えられるようになることが大事です。
また、教育カリキュラムを作成することで、仕事のやり方も中堅スタッフを中心として、しっかり教えられるようになると、新人スタッフの定着度と成長スピードが上がります。

今回はその具体的な方法をツールを含めて、お伝えしていきます。

いよいよ、**スーパースタッフ育成塾**も次回が最終回です。みなさんは、これまでの実践を通して、確実に成長されていると思います。これまでの学びを更に深めて、今後の飛躍につなげるためにも次回も全力で学ぶ姿勢でご参加下さいね！

それでは、皆様と再会できることを心より楽しみにしています！

経営戦略研究所　株式会社
歯科医院地域一番実践会　地域一番化マスター
岩渕龍正

認定テスト第2回のご説明（必ずお読み下さい）

前回同様に、第3回でも**修了認定テスト**が実施されます。

テスト時間は１５分間で、**第１講座の終了後**に行います。テスト勉強の参考となるように、勉強のポイントを下記に記載しました。**当日の講座前の時間は、テスト勉強よりも他院の皆さんとの名刺交換やコミュニケーションに充てていただきたい**ので、ぜひこちらを参考に事前勉強を頑張ってください！

＜テスト範囲＞

第2回の講座内容全般から

＜テスト勉強のポイント＞

１．「スタッフ面談マスター講座」について

・何のために面談をするのか。面談の目的を理解しておきましょう
・人称視点の意味を理解しておきましょう
・面談の流れの基本を復習しておきましょう
・面談のフォローアップについて内容を理解しておきましょう

２．「成長するスタッフ、成長しないスタッフ」「院長信頼関係構築講座」について

・成長するスタッフの特徴、習慣、思考を理解しましょう
・院長との関係で、スーパースタッフとしてのあり方、考え方とは？
・あなたが医院の中で取るべき行動、持つべき考えを振り返ってみましょう

３．「歯科医院経営数値マスター講座」について

・医院にとって重要な数値とは？それはなぜなのか？を理解しましょう
・医院にとって重要な数値の計算をできるようにしておきましょう

１．場所と日程の確認

日程をお忘れになっている方もいらっしゃると思います。
ご確認の上、お間違いなく、お越しくださいますよう、よろしくお願いします。

●大阪会場
日時：１１月８日（水）１３：００～１７：４５（受付１２：３０～）
場所：新大阪ブリックビル　３階　ラソンテ
大阪府大阪市淀川区宮原１丁目６番１　新大阪ブリックビル

●東京会場
日時：１１月９日（木）１３：００～１７：４５（受付１２：３０～）
場所：ＡＰ浜松町　Ｎ＋Ｏ会議室
港区芝公園 2-4-1 ダヴィンチ芝パーク B 館地下 1F

※各会場の地図をメールにてお送りしておりますので、当日は地図をご確認のうえ、お越し下さい。

２．第３回の講座内容

	テーマ	概要
第３回	**「スーパースタッフとしてのあり方･考え方（第１回からの続き）」「仕事観伝達講座」「教育カリキュラム作成講座」**	中堅スタッフの重要な役割として新人スタッフの教育・育成があります。教育・育成をするためにはカリキュラムが欠かせません。そのカリキュラムをどのように作成すればいいのかをお伝えします。 また、中堅スタッフが新人スタッフの仕事に対する意識をどのように引き上げるのか、その伝え方も重要ですので、お伝えします。

３．課題について

宿題１　*課題図書と感想文*

医院、スタッフをより良くすることができる優秀なスーパースタッフは実に多くの本を読んでいます。多い人になると**月に数冊**は読んでいます。
ところが、スーパースタッフは**ただ診療業務を一生懸命やる人に過ぎないと想っている人**はほとんど**本を読みません**。逆に、貴重な時間を役に立たないテレビドラマを見たり、雑誌を読むことに時間の多くを費やしています。**本を読まない人の多くは、成長しようという意識が低い**ように感じます。

今後、あなたが**スーパースタッフに成長していくためには、あなた自身の人間性向上と能力開発**を行っていかなければなりません。**自分を育てられない人はスタッフを育てることも、子供を育てることもできなく**なります。自分を育てる上で、**最もコストパフォーマンスに優れたものが本**だと思います。立派な人が何年もかかって試行錯誤したことが、たった数時間、１５００円程度で手に入るのです。

スーパースタッフ育成塾に参加された方が成長し、医院が伸びていくために、スーパースタッフ育成塾の参加者は、以下の書籍の中から**第３回までに最低３冊の課題図書を**読んで、**読書感想文を書いて、提出**していただきたいと思います。

提出期限：大阪・東京ともに１０月２４日（火）
ＦＡＸは　０４５－４４０－０３２２
Ｅ－ｍａｉｌは
ｓｕｐｅｒｓｔａｆｆ@ｃｏｎｓｕｌｄｅｎｔ.ｊｐ　まで
担当：池田　明子
提出物：読書感想文　１人３件（課題図書は次ページ参照）

宿題フォーマットは、データでご用意しています。
http://www.consuldent.jp/17superstaff　にアクセスしてファイルをダウンロードしてご利用下さい。

大変お忙しいことと存じますが、がんばっていただきたいと思います。
本を読むときは、**「この本に書いてある内容をいかに使うか」**ということを考えながら、読んでください。ただ、やみくもに読むのではなく**「スタッフと話すときに使えないか」「ミーティングで話すネタにならないか」「終礼で話すネタにならないか」「自分の人生に役立てられないか」「医院の運営・経営に活かせないか」**ということを考えながら読んでください。

課題図書について・・・以下から３冊を読んで感想文を提出

『７つの習慣』　キング・ベアー出版　スティーヴン・コヴィー【著】ジェームス・スキナー【訳】

『成功の９ステップ』幻冬舎　ジェームス・スキナー【著】

『「人望」とはスキルである』　光文社　伊東明【著】

『カリスマ教師の心づくり塾』　原田隆史【著】　日本経済新聞出版社

『人を育て、動かし、戦力にする　実戦　コーチングマニュアル』ダイヤモンド社　伊東明【著】

『すべてが見えてくる飛躍の法則 ビジネスは、〈三人称〉で考える。』石原明【著】アスペクト

『人を動かす』デール カーネギー【著】　創元社

『もし高校野球の女子マネージャーがドラッカーの『マネジメント』を読んだら』　ダイヤモンド社　岩崎 夏海【著】

『ＳＬＡＭＤＵＮＫ』井上武彦【著】

『ＧｏｏｄＪｏｂ』かたおかみさお【著】

『Ｎｏ．２理論』西田文郎【著】

宿題２　*スタッフ面談実践シート*

第１講座でお伝えしたように、スタッフを面談することが定着し、PDCA サイクルが回るようになると、劇的に成長スピードが早まります。

また、他にチーフが既に面談を行っているなどの理由で継続的に行わない場合でも、面談をすることで視野が広がり、あなたの成長につながります。

まずは宿題を通して面談を実践することで、実践のきっかけに、そして面談の定着への足がかりとして下さい。また、面談シートや、スタッフカルテもヤフーボックスへ入れていますので、ぜひ活用して下さい。（面談シートやスタッフカルテなどについては、提出は必須ではありません）

いきなり全員に行うことは難しい場合がほとんどですので、最低１人（できれば、５分間トークの相手）に対して実践して下さい。

※新人も後輩もいない場合には、練習として先輩や同期のスタッフでも可ですが、最初はやりやすい相手で行うことをおすすめします。

面談の振り返りをシートに記入することは、自分の気づきにも繋がりますので、ぜひ、全力で取り組んで下さい。

提出期限：大阪・東京ともに１０月２４日（火）
ＦＡＸは　０４５－４４０－０３２２
Ｅ－ｍａｉｌは
ｓｕｐｅｒｓｔａｆｆ@ｃｏｎｓｕｌｄｅｎｔ.ｊｐ　まで
担当：池田　明子

提出物：スタッフ面談実践シート　１人１部

宿題フォーマットは、データでご用意しています。
http://www.consuldent.jp/17superstaff　にアクセスしてファイルをダウンロードしてご利用下さい。

宿題３　*院長へのプラスのメッセージ実践シート*

第３講座でも申し上げたように、院長を変えることはできません。
しかし、院長が変わることはできます。
中堅スタッフが「院長を変えよう、変えよう」と一生懸命になればなるほど、院長は変わりません。
中堅スタッフが院長に対してプラスのメッセージを数多く発信し続ければし続けるほど、中堅スタッフが伝えることが院長の心に響いていきます。
もちろん、このプラスメッセージを実践し続ければ院長が必ず、変わるのかというと、そうではありません。
しかし、間違いない事実があります。
それは院長にプラスメッセージを発信し続けることによってマイナスは何もないということです。院長が変わるまでは行かないかもしれませんが、良いことしかありません。
家庭の中でも、母親が父親に対して、プラスのメッセージしか発信していなければ、父親は家庭を大切にし、仕事もより頑張ってくれる可能性は高まります。
また、母親が子供に父親のプラス面ばかりを伝えていれば、子供は父親を尊敬するようになるはずです。いつから、子供が父親を尊敬しなくなったのでしょうか？いつから、働く人は経営者を尊敬しなくなったのでしょうか？
そこには、経営者に対するプラスメッセージの不足が間違いなくあったのではないでしょうか？
最高のチームを作るためにも、院長と中堅スタッフ、院長とスタッフとの信頼関係は非常に重要です。その関係を構築するための土台として、中堅スタッフの皆さんが先ずは、この１ヶ月間、院長にプラスメッセージのみを発信し続けて欲しいのです。そして、実践していただいた結果、どのような変化があったかをレポートしてください。

実践していただく内容

１．医院・院長のプラス面を３０個、リストアップする

院長にプラスメッセージを伝えようと思ってから、その場で考えても、なかなか浮かびません。ですので、伝える前に医院、院長のいいところを３０個、リストアップしてください。
医院・院長のいいところ、頑張ってる所、努力してる所、成長してるところ？治療技術、患者さんへの対応、人柄、プライベートなども含めて考えてみましょう

２．１ヶ月間、１日１回、院長にプラスメッセージを伝える

プラスメッセージとは「褒める」「感謝する」「喜びの声を伝える」「励ます」「ねぎらう」「信頼を示す」ことです。

３．１ヶ月間、１日１回、スタッフの長所、成長、頑張ってる点を院長に伝える

院長はスタッフのミスしたところ、ダメなところ、できないところにどうしても目が行きがちになります。なぜなら、それが目立つからです。だからこそ、院長が見えないスタッフの長所、成長、頑張ってる所を１日１個で良いので、院長に中堅スタッフの皆さんから伝えてあげてください。

４．宿題：１ヶ月間、１日１回、スタッフに医院、院長のプラスメッセージを伝える

※前回は医院、院長についての否定的な発言をしないでしたが、今回はスタッフに院長の「いい所」「感謝する点」「頑張ってる所」「努力してるところ」「成長してるところ」を伝えてください。

５．１ヶ月間、院長には必ず、常に笑顔で接する

この１ヶ月間は院長にどんなに嫌なことを言われても、嫌なことをされても、院長がイライラしていても笑顔で接するようにしてください。イライラした態度で接しないようにしてみてください。その効果が実感できるはずです。

６．院長の誕生日は必ず、お祝いする（院長の幼少期の話しを聞く）

スタッフの誕生日はお祝いしていても、院長の誕生日をお祝いしていない医院は多いのではないでしょうか。宿題提出期限である１０月２６日（水）までに院長が誕生日を迎える医院は必ず、お祝いをしてあげてください。そして、それ以外の医院は今後、必ず、院長の誕生日はお祝いしてあげてください。そして、院長とスタッフの食事会の席（なければ作ってください）で、院長の幼少期についての話を色々、聞いてください。

提出期限：大阪・東京ともに１０月２４日（火）

ＦＡＸは　０４５－４４０－０３２２

Ｅ－ｍａｉｌは

ｓｕｐｅｒｓｔａｆｆ@ｃｏｎｓｕｌｄｅｎｔ.ｊｐ　まで

担当：池田　明子

提出物：院長へのプラスのメッセージ実践シート　１人１部

宿題フォーマットは、データでご用意しています。
http://www.consuldent.jp/17superstaff　にアクセスしてファイルをダウンロードしてご利用下さい。

宿題４　*院長面談実践シート*

第３講座でもお伝えしたように、ほとんどの中堅スタッフは院長の考えを理解していないし、院長の気持ちを理解していません。

院長の気持ちを理解していなければ、本当のスーパースタッフにはなれません。
スタッフの気持ちは理解できるけど、院長の気持ちは理解できない。
これではスタッフと院長の橋渡しをすることはできないからです。

中堅スタッフもスタッフと同じ雇われてる立場なので、スタッフの気持ちは理解しやすいです。しかし、経営者である院長とは立場が違うので、院長の気持ちを理解することは簡単ではありません。

簡単ではないのに、中堅スタッフは院長の考え、思いをじっくりと聞いたことがほとんどありません。スタッフの気持ちだって、定期的に面談して聞かないと分からないのに、立場の違う院長の気持ちは尚更です。

だからこそ、院長の考え、思い、気持ちを理解するための「院長面談」を実施してください。

これによって、院長の考え、思い、気持ちをしっかり理解していくことで、院長との信頼関係が構築されるはずです。

以下の要領で行ってください。

１．院長面談を行う日時を１週間以内に決める
※院長面談は絶対に１０月１１日以降にするようにしてください
※院長面談の時間は最低１時間以上、診療後に時間を取るようにしてください

２．１ヶ月間、院長にプラスメッセージを発信し続ける

３．面談の１週間前に院長の日頃の嫌な行動、してほしくない行動をリストアップする

４．以下の項目について、院長の話を１時間以上かけて、じっくり聞いてあげてください。
※院長の話しを聞くことが目的です。議論することが目的ではありません。反論したり、否定したりすることがないように気をつけてください。理解できない点はどんどん「なぜ、そう思ったんですか？」と質問してください。
※院長の気持ちを理解することが目的であることを忘れないで下さい。
※以下の項目について、話を聞いてください。
・どうして、院長は自分がリストアップした嫌な行動をしてしまうのか？
・どういう気持ち、思い、感情が裏にはあるのか？
・イライラするのはどういうことか？
・どういう思いで診療しているのか？患者さんへの思い
・どういう治療をしたいと思っているのか？今はそれとどう違うのか？

・スタッフにどういう行動をしてほしいと思ってるのか
・スタッフにどういう行動をしてほしくないと思ってるのか？
・どういう医院にしていきたいのか？今は、どれくらいかけ離れているのか？
⇒借金に対してのプレッシャーとはどういうものか？
・どうして借金してまで、やろうと思うのか？

提出期限：大阪・東京ともに１０月２４日（火）

ＦＡＸは　０４５－４４０－０３２２
Ｅ－ｍａｉｌは
ｓｕｐｅｒｓｔａｆｆ@ｃｏｎｓｕｌｄｅｎｔ.ｊｐ　まで
担当：池田　明子

提出物：院長面談実践シート　１人１部

宿題フォーマットは、データでご用意しています。
http://www.consuldent.jp/17superstaff　にアクセスしてファイルをダウンロードしてご利用下さい。

宿題５　*数値報告実践シート*

第３講座でもお伝えしたように、数字は非常に重要です。
どんなスポーツでも、今の得点差を意識しないでプレーしていては勝てるはずがありません。

しかし、歯科医院においてはスタッフが医院の数値を全く意識していないことがあります。
それは、スタッフが「医院がどうなろうと私には関係ない」という無関心から来るものです。

そのような状態では医院が良くなることは決してありません。
スタッフに医院の数値を意識してもらう一番、簡単な方法は毎日、医院の数値を伝えることです。

そして、必要であれば、中堅スタッフが数値の意味づけを行い、なぜ、その数値が重要なのかを仕事観に基づいて話をすることです。

それを中堅スタッフがするだけでも、スタッフにとっては「そうか、だから院長は●●を気にするんだ」ということがわかります。

毎日、終礼の場合は１日の数値、朝礼の場合は前日の数値をスタッフに報告し続けてください。
必ず、報告するべき数値は以下のようになります。
患者数、治療人数、リコール人数、急患人数、ＴＥＬキャンセル人数、無断キャンセル人数、新患数、再初診数

そして、報告し、意味づけをした結果をレポートとして提出してください。

提出期限：大阪・東京ともに１０月２４日（火）
ＦＡＸは　０４５－４４０－０３２２
Ｅ－ｍａｉｌは
ｓｕｐｅｒｓｔａｆｆ@ｃｏｎｓｕｌｄｅｎｔ.ｊｐ　まで
担当：池田　明子
提出物：数値報告実践シート　１人１部

宿題フォーマットは、データでご用意しています。
http://www.consuldent.jp/17superstaff　にアクセスしてファイルをダウンロードしてご利用下さい。

宿題６　*医院環境整備実践日誌（継続）*

第３講座でもお伝えしたように、医院環境整備は非常に重要です。
プロスポーツチームでも、ロッカールームの使い方が汚いチームは弱いチームだといわれています。

医院の物理的環境、心理的環境がスタッフのやる気に大きく影響します。
医院環境を整備することはスタッフが育つ土壌を耕すのと同じです。
スタッフが定着しない、スタッフが思うように育たない。
そんな悩みを問題を抱える医院の多くは、実は根本的な医院環境整備に問題があったりするのです。医院環境を整備することは時間がかかるし、根気が要ることです。更に、地味で成果が分かりづらいです。

だからこそ、誰からも褒められないかもしれません。
また、みんながやった方がいいと分かっていながらも、なかなか、できないことばかりです。みんなが見てみぬフリをしています。

そういう問題に立ち上がり、自分から行動する人こそが真のリーダーシップを破棄していく人に育つのです。本来であれば、このような環境整備は全員で行うのがベストです。

しかし、皆で役割分担してできるような既に幹部をされてるような方でも、是非、自分で行動してみてほしいのです。そうすれば、その影響は周りに波及します。

先ずは、自分で行動し続けることをオススメします。

そして、その実践した結果と気づき・変化を日誌として提出してください。

提出期限：大阪・東京ともに１０月２４日（火）
ＦＡＸは　０４５－４４０－０３２２
Ｅ－ｍａｉｌは
ｓｕｐｅｒｓｔａｆｆ@ｃｏｎｓｕｌｄｅｎｔ.ｊｐ　まで
担当：池田　明子
提出物：医院環境整備実践日誌　１人１部

宿題フォーマットは、データでご用意しています。
http://www.consuldent.jp/17superstaff　にアクセスしてファイルをダウンロードしてご利用下さい。