歯科医院地域一番実践会　セミナーへご参加の皆様へのお願い

本日は、歯科医院地域一番実践会のセミナーにご参加をいただき、誠にありがとうございます。歯科医院地域一番実践会は皆様がセミナーに集中できる環境づくりに努めております。下記のセミナー参加にあたっての望まれる姿勢とルールをお読みいただき、ご参加される皆様のご協力をお願いしております。

1. 他医院のスタッフの人とも積極的に名刺交換や会話をしましょう

日頃、医院での仕事はいつものメンバーとのコミュニケーションが中心になりがちです。もちろん医院のチームメンバーから気遣いを受けたり、メンバーから教わることは数多くあります。それだけでなく、本日はセミナーに参加をしようとする意識の高い人たちの集まりです。このように医院以外のところで歯科医院で働いている意識の高い人と話を出来る機会はそんなに多くはありません。
またとないチャンスです。まずは隣の人と積極的に名刺交換や挨拶をしてみましょう。
多くの人が歯科医院での仕事に本当に真剣に取り組んでいることを知ることが出来るでしょう。

2.「不平、不満、愚痴、文句」は慎みましょう

参加者スタッフ同士の会話において、自分の医院の「不平、不満、愚痴、文句」を言うことは慎みましょう。どこの医院も完璧というところはありません。探せば一つや二つは出来ていないところは出てくるでしょう。しかし、その出来ていないところをいくら人に話しても、何も解決しません。
医院のことを話すときには、自分自身や相手の成長や医院の発展を考えた視点を持つ事が大切です。そのような視点でお互いに話をしていきましょう。医院のよいところや、どうすれば医院がもっとよくなるのかを話し合うことでお互いに成長をしていくのが歯科医院地域一番実践会のセミナーなのです。

3. お互いの給与を話し合うのはやめましょう

給与に関して興味があるのはわかります。しかし給与は地域や職種、医院によって違いが生じるのが当然なのです。単純に金額の差を比較しても何も良いことはありません。
そして、お互いの給与を知って自分の方が低ければマイナスに感じる人もいると思います。歯科医院地域一番実践会のセミナーはあくまで自分自身や医院を良くするための場であり、現在の給与を比べて一喜一憂する場ではないのです。
今だけではなく、将来のために何を実践していくべきかを話し合っていきましょう。

4. セミナーの宿題、レポート作成を診療時間中にやるのは慎みましょう

皆さんは今回、セミナーに参加をされましたが、普段は自分の医院の一員です。ということは、医院での業務をまず第一に取り組むのが当たり前のことです。
そうしないと自分の医院のスタッフに迷惑がかかったり、患者様に迷惑がかかってしまうことがあるかもしれません。
自己成長は自分の時間に投資をして取り組むことが必要なのです。もちろん院長や他のスタッフの了解を得て、時間を作って取り組むのであれば問題はないでしょう。

5. ネットワーク、宗教、その他、勧誘活動はしないでください

歯科医院地域一番実践会のセミナーには前向きで行動的な参加者がたくさんいます。それは非常に良いことで、それがセミナーの原動力にもなっています。しかしセミナー会場でのネットワークやその他の勧誘活動により、万が一にも被害を受けられてしまった方がいると、セミナーに参加したことがかえってマイナスになってしまいます。
実践会としても対応のしようがありません。ですからセミナー参加者の間での勧誘活動はしないようにしてください。

6. セミナー、講義内容に関する質問、ご意見は実践会までご連絡ください

セミナーに関して、また講義内容に関して、わからないことや質問などが出てくる場合もあると思います。その際に講師に直接連絡をしてもいいのかと迷ってしまうという声を頂いております。講師は普段、コンサルティングなどに出ているケースが多く、そのためメールの確認、返信などが迅速にできないことも多々あります。
ですから講義内容なども含めてセミナーに関することは、すべて実践会が承っています。

ご質問などは実践会事務局宛て info@consuldent.jp までお願いをします。

講義内容などは必ず講師に確認を取ってお返事をしていますのでご安心ください。

歯科医院地域一番実践会
経営戦略研究所株式会社
staff@consuldent.jp
TEL 045－440－0312
FAX 045－440－0322

「レベルアップ実践事例報告」（宿題集）の使い方

その１．必ず全てのページに目を通してください。

この宿題集は全ての育成塾生の「汗と涙の結晶」です。１枚１枚にその人の仕事への情熱が込められています。全てのページに目を通す価値がありますので「こんな内容を提出してくれてスゴイな、ありがたいな」という気持ちを持って、全てのページに目を通して頂きますよう、よろしくお願いします。

その２.「うちの医院で実践してきたい内容はどれか？」という視点で読むようにしてください。

レベルアップ“実践”事例報告の名の通り、これらの取組みは「実践してなんぼ」です。「こんな取組みやってる医院があるんだ～」で終わるものではありません。目を通しながら「この取組みはうちの医院でも、ぜひやってみたい！」という視点で読むようにしましょう。

その３．育成塾に参加していないメンバーにも読んでもらってください。

これは何も育成塾に限らず、全てのセミナー、勉強会で言える事ですが、育成塾に参加しているメンバーと、育成塾に参加していないメンバーでは「仕事に対する意識の温度差」が生じる可能性があります。その温度差を最小限のものにするためにも「育成塾に参加している他の医院の方々も、これだけ素晴らしい宿題を提出されていますので、ぜひ皆さんも読んでください！」と、育成塾に参加していないメンバーにも伝えた上で、宿題集を読んでもらいましょう。

その４．最低でも１度は、医院全体でミーティングを開催し「この宿題集の中から、医院で何を取り組んでいくか？」を話し合ってください。

やはり育成塾メンバーだけで、医院で新たな取組みを実施していく事は難しいと思われますので「その３」でも書いたように、育成塾生でないメンバーにも宿題集を読んでもらった上で、医院の全体ミーティングにて「この宿題集の中から、医院で何を取り組んでいくか？」を具体的に話し合ってください。

その５．ご自身で「この宿題の内容スゴイな！この内容について詳しく教えてもらいたいな！」と思った内容を書いた育成塾生に、休憩中などに積極的に質問しましょう。

この育成塾の会場内は、言うなれば「宝の山」です。宝の山が眼前にあるのに何も行動に移さない人など居ないのですから、ぜひ積極的に「宿題集に書いてある、この内容について、もっと詳しく教えてください！」と行動するようにしてください。

育成塾は講師だけで成果を作り出すのではなく、参加している全てのメンバーで作り出していくものだという事を決して忘れないでください。

2026 新人スタッフ育成塾

ゲスト講師5人がタッグを組んで 新人スタッフをサポート&セミナーを盛り上げます！

ゲスト講師 共通テーマ

「新人の今の行動が、未来の成功をつくる」

共通テーマをもとに、ゲスト講師5人がバトンを繋ぐように、
それぞれの経験・失敗・挑戦から学んだことをお話します！

新人時代にどんな行動をしてきたのか。どんな考え方で壁を乗り越えてきたのか。
同じテーマでも、講師によって見える景色は違います。
だからこそ、"自分に響く学び"がきっと見つかるはずです！



新人スタッフが安心して学び、成長できるように、経験豊富な5人のゲスト講師が
それぞれの強みを活かして全力でサポートします！

ゲスト講師



洲鎌 美鳴

堺口オオマチ歯科・矯正歯科
役職：管理栄養士・DA・TC・受付
・MRCエデュケーター
勤務歴：2年目
ちょっと先を歩いた先輩として、全力でサポートします！



竹中 菜那

堺口オオマチ歯科・矯正歯科
役職：歯科衛生士
勤務歴：2年目
1年前の私は、今の自分を想像もしていませんでした。勇気を出して学び、行動したことで見える景色が変わりました。この貴成塾が皆さんにとって、自分の可能性を広げるきっかけになりますように！皆さんにお会い出来るのを楽しみにしております！



木下 あゆみ

医療法人志絋会 おざき歯科医院
役職：秘書・事務局
勤務歴：1年8ヶ月
新人の皆さんの"できます"を一緒に乗り越える60分間をお届け致します。ぜひ会場でお会いしましょう！



春日 芽衣子

春日歯科医院
役職：歯科助手
勤務歴：1年(2027新から勤務予定)
歯医者で働いていなくても、新人スタッフ声規塾生を取れた！「今、できること」に焦点を当ててアイディアを提案します！



吉永 芽唯

医療法人かがやき歯科クリニック
役職：管理栄養士・TC
勤務歴：4年目
4年前の自分に伝えたいことを、今の皆さんに届けます。"今の行動が未来の成功をつくる"、この具体的な方法をお伝えします！

新人スタッフの成長をサポートする 2つの取り組み

1 ショート動画配信（週1回）

新人さんのリアルなお悩みに対して、
ゲスト講師が1分程度のショート動画で回答！



得えばこんな内容…

- モチベーションの保ち方
- 失敗した時どうしていた？
- 1年目の時に悩んでいたこと
- 自信がない時の考え方　など
- 人間関係の乗り越え方

"新人だからこそ感じる悩み"に、リアルな経験をもとに答えます！

配信スケジュール

週1回お届け！

気軽に学べるから
続けやすい！

2 LINEお悩み相談室

LINE公式アカウントを通して、
新人さんがいつでも相談できる環境をつくります！

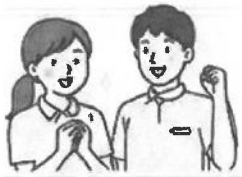
- 小さな悩みでもOK！
- 「これ聞いていいのかな？」もOK！
- ゲスト講師陣がみんなでサポート！



あなたの悩みに
寄り添い、
一緒に考えます！

相談はいつでもOK！

ひとりで悩まず、
気軽に相談してください♪



新人さんの"今の悩み"に寄り添い、ともに成長していきます！

この取り組みは、新人スタッフが安心して働ける環境をつくり、
一人ひとりが自信を持って成長していけるよう応援するためのものです。
私たちゲスト講師5人がチームとなって、全力でサポートします！

参加者専用LINEはこちら

みなさんのご参加を心よりお待ちしています！

第１講座

相手に応えるスタッフになる

歯科医院地域一番実践会
地域一番チーフディレクター　　萩原 直樹



コミュニケーション

心理的に使える会話術

・相手の話を深堀り

・質問に集中しない

・相手の回答から

（　　）

基本は「なぜ？」×５回

（　　）的な心理から

（　　）心理に変わる

会話

正しい（　　）が大切

自分の（　　）を添えてから意見を聞こう

正しい質問　＝　正しい（　　）

得られるものは自分次第

自己肯定感

Q. 自己肯定感の持ち方は？

（　　）
「したい」と「したくない」
（　　）
「幸せ」と「不幸」
の選び方

自己肯定感が

（　　）＝　自信・希望

（　　）＝　無気力・絶望

（　　）ということの重要性

だめな時も（　　）する

✗「自分はなんてダメなんだ」

○「『自分はなんてダメなんだ』

と、今、自分は（　　）」

なぜダメか？？

（　　）が重要

短所を（　　）に変える

例）

怒りやすい　→　情熱的

のろま　　→　落ち着いている

せっかち　　→　すぐ動ける

例：　短所　→　長所

変えてみよう！！

（　　）がわかれば対応できる

タイプによって（　　）が分かれる

その対応を知るだけでも気持ちが軽くなる

合わない人は必ずいる

自分を（　　）こと

ただし（　　）が試される

某スーパーチェーンでの性格診断

問1　Ａ　・　Ｂ

問2　ａ　・　ｂ

あなたの回答　（　　＋　　）

（　　）の必要性

（　　）コントロールを覚える

業務を詳しく（　　）する

（　　）というものは存在しない

存在するのは（　　）だけである

将来予測

具体的にどのような目標をもつべきか？？

実践事例を読んでみる

まずは周りを(　　)してみる

自分がなりたい・(　　)自分を想像してみる

なりたくない自分

①

②

③

相手の考えを理解する

その立場になった自分を(　　)する

人はその(　　)になって初めて相手の気持ちを理解できる

例：先輩になって初めて
先輩の愛情が分かる

困ったときには次回からどうすればよいかを
(　　)してもらう

１回目は仕方ない

２回目、３回目で必ず(　　)する

(　　)さを身につける

（　　）が違うことがある

自信の持ち方

（　　）の目・（　　）の目・（　　）の目

自信がある人とない人の資質に大きな違いはない

（　　）の持ち方、ものの（　　）が違うだけ

自信がない人の特徴

背筋が丸まっている
視線・目線が泳ぐ
人と目を合わせない
表情が固い/ぎこちない
小股で歩く
体を小さく見せるように座る

自信がある人は自分の言葉を大切にしている

自信のない人は(　　)が弱い

自信のある人は発信力が強い

違いは(　　)でしかない

自分の考え方を持っている

自分に(　　)を持つ

「あの時より酷くない」と
思える(　　)を持つこと

うまくいかない時があるから

うまくいったときの(　　)がわかる

(　　)がないところに成長はない

準備をしなくても、
いきなり成功することは大した事ない

人生は(　　)

何度でも(　　)は来る

挑戦

誰か一人、(　　)に話せる人を選ぶ

やる気の温度差がある場合は
温度が近い人から(　　)

巻き込み時の注意は下記の3つ
①(　　)をする
②(　　)をする
③(　　)を求めない

目標は(　　)

差がつくのは(　　)の差

少しの差が数年後には大きな差

他人事ではなく(　　)でとらえる

第２講座

ゲスト講師をお迎えして

かがやき歯科クリニック
歯科栄養士・ＴＣ　吉永　芽唯さん

memo

第３講座

頼られる先輩スタッフになる

歯科医院地域一番実践会
地域一番チーフディレクター　　萩原　直樹



新人スタッフへの影響力

新人は、最も(　　)入社したスタッフの
影響を一番受ける

直近スタッフの(　　)、(　　)、(　　)を
そのまま新人は継承する

新人が入社した際に、最も責任が大きいのは
(　　)スタッフだと認識する

新人スタッフの目標となる

新人に求める(　　)を実践する

社会人の評価は自分の努力の
(　　)が評価される

教育では自分の実践・結果量の
(　　)が、新人に伝わる

新人の時に言われた一言

「（　　）が評価することを忘れるな」

新人から

「●●さんなら言われても仕方ないな」

「●●さんのアドバイスは、しっかり聴こう」

と（　　）されなければ、そのアドバイスが
（　　）される事はない

先輩の（　　）を見て、新人は育つ

２年目、３年目スタッフの仕事に取り組む姿勢が、医院の（　　）をつくる

（　　）と社会人の違い、（　　）への姿勢を
入社初期に教えられないと新人の成長は
（　　）遅れる

新人に社会人としての常識や(　　)を教えるためには、まずは先輩がしっかり(　　)している必要がある

そして自分自身が(　　)方向性が明確になっている事が重要

メンバーの(　　)、(　　)を絶対に言わない

言いたい事は、(　　)に対して言う

特に(　　)がいる前で、他のメンバーの悪口、陰口を言ってはならない

「私が居ないところで、私も同じように悪口を言われているのではないか・・・」と(　　)にさせるから

採用する＝(　　)を預かる

職場での在り方＝(　　)の在り方

（　）口、（　）口を言い続ける？

（　　）、（　　）への愚痴・不平・不満・文句は絶対に言わないと誓う

新人に（　　）概念を植え付けてしまう

あこがれるスタッフはどんな人？？

・他人の（　　）ばかりの人？

・笑顔で人の（　　）を見つける人？

（　　）の考え方

上司にしてもらった事（　　）を後進に伝える義務があると考える

自分自身が医院の（　　）を創っていく自覚をする

成長に対して誰よりも（　　）になる

技術、知識に自信がないと指導出来ない

＝新人の（　　）にはなれない

先輩自身がプロとして、言われる前に、
（　　）に練習、勉強するレベルになる

成長し、(　　)いく先輩スタッフを見て

「私も将来、〇〇さんみたいになりたい！」

と、(　　)を上げる存在になる

頼れる先輩になる

先輩スタッフとして、どうあるべきか

〇と×を明確に伝える

(　　)なものはダメと言える(　　)

(　　)だけでは、人は育たない

職場の仲間は「仲良しクラブ」ではない

(　　)気持ちがあれば、(　　)事も言える

段取り（　）割　実行（　）割

実行する前から結果は決まっている

走りきる時間を決めて走る

その時々のモチベーションに（　　）

人のせいにしない

１年を振り返った時に

「●●をした」と明確に（　　）よう

日々過ごしていく

最初に×を伝える5項目

(　　)を守る

(　　)を守る

(　　)を取る

(　　)

人の話を(　　)姿勢

(　　)、勉強する姿勢があるか

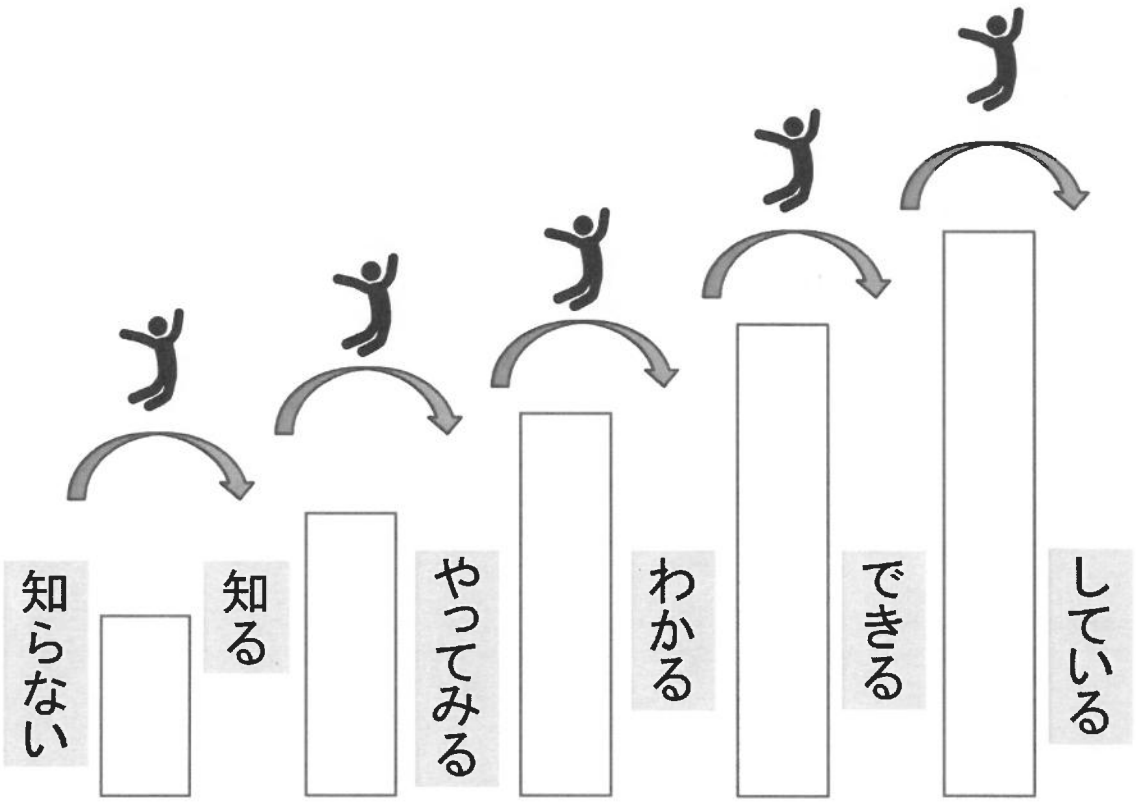
院内(　　)が守られているか

医院理念・(　　)に則した言動が出来ているか

(　　)に左右されない要素で評価を下げる人材は、必ず(　　)

これらの要素について出来ていない点があれば、(　　)指導する

(　　)を認識して乗り越える



伝え方を学ぶ

（　　）と（　　）

ティーチング：

部下に対して「ああしなさい、こうしなさい」と

（　　）を出すこと

メリット：明確な（　　）がある

デメリット：受動性、（　　）心

コーチング：

「あなたはどう思う？あなたならどうする？」と

質問をしながら、部下から自分の（　　）や

（　　）を引き出していく

メリット：（　　）性、行動力を引き出す

デメリット：即効性がない、（　　）がない

ティーチとコーチの(　　)が大切

伝え方には(　　)がある

コーチングを学ぶ機会は少ない

＝(　　)には身につかない

コーチングに関する(　)を読む

コーチングの(　　)を受ける

学んだことを実践してみる

人を伸ばす力をつける

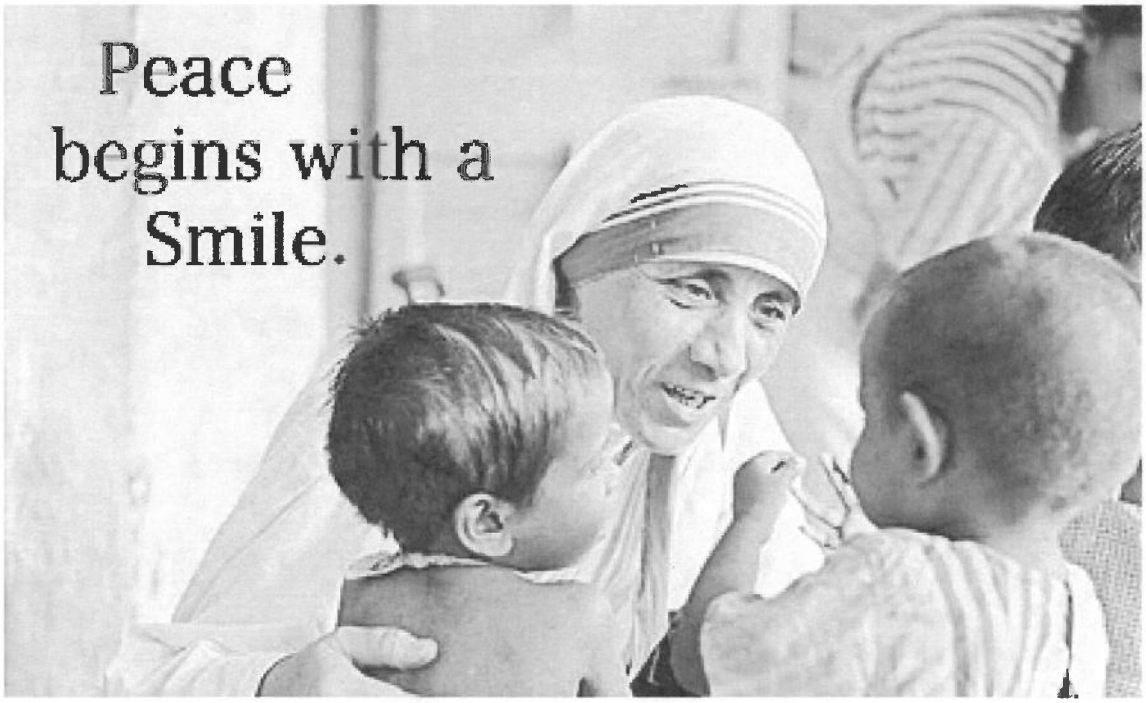
力のある基準の高いスタッフほど
他人に(　　)なりがち

褒める・(　　)・感謝する
この３点を惜しまない

褒め惜しみをしない

出来ない点が1だとしたら、良い点、出来るようになった点を(　　)見つけてあげる

愛情の反対は“(　　)”



褒めない、叱らない、言わないというのは、
最も(　　)ということ

先輩も後輩も(　　)も同じ

変化の重要性

現状を打破するために必要なことは
（　　）ことである

変化のプロセスを理解するために
現状維持（　　）を知る

イギリスの自然科学者
チャールズ・ダーウィンの言葉
『最も強い者が生き残るのではなく、最も賢い者が生き延びるでもない。唯一生き残るのは・・・　（　　）

あなたがこれから頼られる先輩スタッフに成長していく上で、変化していく必要があると思っている事を、思い付く限り書いて下さい

例）「提出物はしっかり期限内に出す」「毎週●時間は練習、勉強する」など

□

□

□

□

□

□

□

□

□

□

また違う日々・人に(　　)

変化を求める人に(　　)は訪れる

毎日を大切にしてください

人は変われる　そう思ったときから

人は変われる　自分を信じ続ければ

人は変われる　かすかでも希望があれば

人は変われる　悔しい思いを忘れなければ

人は変われる　運命の出会いがあれば

人は変われる　迷いがなくなったとき

人は変われる　自分を疑わなければ

人は変われる　今の自分に満足しなければ

人は変われる　苦しんでもがいている時こそ



職人気質のこだわり屋

客観的に物事を捉えることに長けているので、戦略立案、数字分析に向いています。例えば、原価管理、販促検証など、分析をする仕事で大きな力を発揮します。また大きな視点では、時流に合わせた業態作りや、自社の強みを活かした店舗作りなどが得意です。
一人で黙々と仕事をするのも好きで料理人の職人にも多いタイプです。

得意な仕事 ： 数字分析･戦略立案　　スペシャリスト（職人的料理人）

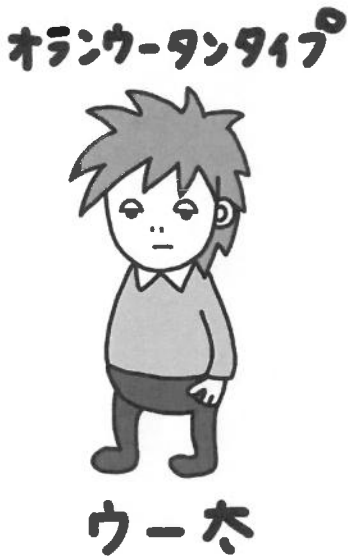
苦手な仕事 ： チーム作り

一匹狼ですが、何か？

オランウータンタイプの最大の特徴は個人主義です。類人猿の中で唯一単独行動をしています。他者とのコミュニケーションはあまり得意とはいえず、自分の意見を曲げることが嫌いです。

納得出来れば、それでいいんです

大切なものは「納得」です。できるだけ客観的な情報をたくさん集め、自分の頭で考え、納得した上で行動します。時には「頭で考えすぎて行動に移るのが遅い」という傾向に陥ることもあります。



干渉されるのは嫌いです

個人主義のオランウータンが他人に求めるほとんど唯一のものが「余地」です。他人との適切な距離感が保たれることを望みます。他人が「自分の世界」「自分の時間」を乱してくることを嫌うのです。

共感フレーズ

「納得」「冷静」「余地」

〈アドバイス〉

数字分析が得意なだけに物事の判断基準を論理的に「正しい」かだけに重点を置く傾向があります。逆に言うと人が心情的にどう思っているか、チームワーク上どうなるかを考えずに進めることがあります。論理的な観点と感情論をうまくバランスをとることが必要です。



平和主義の安定志向

日常の安定を望んでいることもあり単調な作業の繰り返しの仕事でも飽きずに続ける根気強さがあります。また事前準備を周到にするタイプで、企画をする前にどんな準備がいるか等を考え、チーム内で全員の意見を聞きながら調整をしていくことも得意です。規律を重んじる傾向がありお店でのルール作りや、皆が仕事をしやすい環境の土台作りなども得意です。

得意な仕事：チームの調整役・計画立案　　単調作業（毎日の仕込み）

苦手な仕事：リーダー・新規開拓

安心、安全、変わらぬ平和な毎日が大切

朝起きてから寝るまで、変わらぬ日常を淡々と繰り返していきたいというのがゴリラタイプの根底にある願いです。イレギュラーな事故やトラブルで日常が壊れてしまうと動揺する臆病な一面があります。

互いの立場を尊重したい

家族や会社などのグループ内でも年長者を立て、心から敬って接することが出来る一方で、自分や仲間に対して敬意を欠いた態度を取る人に対しては怒りを覚えることもあります。



社会のルールは守りましょう

自分の所属する集団の秩序と調和を何よりも大切にします。自己主張するよりも周りの意見や行動に合わせることを優先します。周囲からは「自分の意見がない」と見られることもしばしばあります。

共感フレーズ

「内気」「調和」「敬意」

〈アドバイス〉

常に周りを気遣い「調和」を重んじるあまりに、自分の意見がないと思われる場合があります。特にリーダーのポジションにいるゴリラは、部下から「何を考えているの？」「どっちの方向に行きたいのか示して欲しい」と思われることもしばしばです。しっかりと自分の意見を主張することも意識しましょう。



勝ち負け重視の積極屋

考えるよりも即行動。何か新しい企画や、新店立ち上げの時など、先陣を切って切り開いていくのに適任です。組織的に周りを巻き込みながら引っ張っていくのも得意ですのでリーダーにも向いています。プロジェクトの立ち上げには必ず一人このタイプを入れておきましょう。

得意な仕事 ： 新規出店･企画リーダー

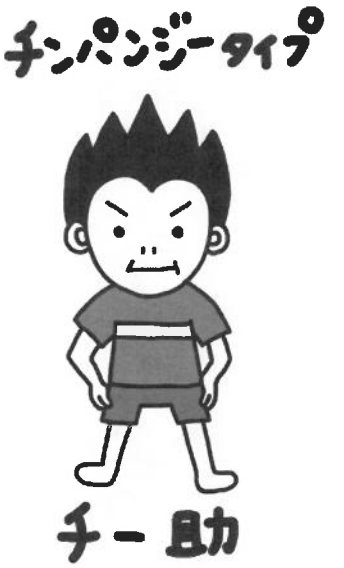
苦手な仕事 ： 単純作業

いろいろ考える暇があったら、即行動

恋愛でも仕事でも、とにかく情熱的で積極的に行動します。感情的でやや怒りっぽい面も持っていますが、ケンカをしても関係性を修復にはかる豊かなコミュニケーション力を持っています。周りの人を巻き込む社交性を活かし、スピード感を持ってぐいぐい前に進めることが得意です。

結局人生、勝つか負けるかなわけだよね

自分以外の全ての他人をライバルだと捉える傾向にあります。組織内での地位や上司の命令にも敏感で、上昇志向が強いのもこのタイプです。



どう？すごいでしょ？私がやったんだよ

もっとも嬉しいことは「褒められる」ことです。仕事はもちろんのこと、飲み会やサークルなどあらゆる場面で目立ち周囲から称賛を得ることが大好きです。

共感フレーズ

「勝利」「称賛」「開拓」

〈アドバイス〉

自分の意見が通らなかったり、思うようにいかないとつい感情的になって攻撃的になることがあります。「怒らないこと」ということをテーマに感情的にならず、常に一歩ひいた状態で物事を考えてみるクセづけをすることが必要です。また同じことの繰り返しが苦手で、ついつい手を抜いてしまいがちになります。突発的なことに対処出来てしまうだけに事前準備なども苦手な傾向があります。



感情豊かな話好き

相手の感情を察することが得意です。チーム内の人間関係のトラブルなどではボノボがいると解決したり、円滑になります。
またお客様が求めているサービスを敏感に感じ取ることも出来、接客面でのサービス向上のアイディア立案なども得意です。

得意な仕事：コミュニケーション　　サービス能力

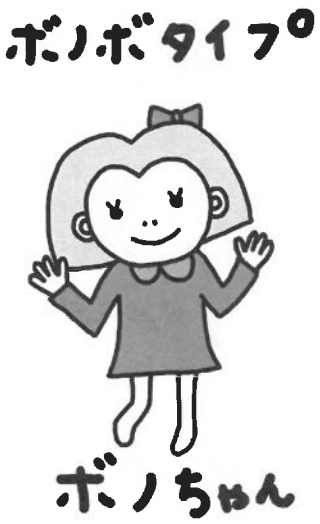
苦手な仕事：論理的分析

うんうん、わかるわかる、そうだよね

目の前の相手の心に寄り添い、同調することが得意です。無理しなくても自然と相手の気持ちに共感ができます。ボノボ同士が話し始めると特に話題がなくても何時間でも話し続けることが出来ます。

嫌われていないかな？怒ってないかな？心配だなぁ

他者に対して「一緒にいて欲しい」「共感して欲しい」という欲求が強いので、いつもより元気のない挨拶をされただけでも「嫌われたかな…」と些細なことが心配になったりもします。相手への依存度も強くなる傾向にあります。



かわいい、すごーい、大好き

周囲からみると一貫性がとれていないことが少なくありません。論理立てて物事を進めたり自分の仕事を人に説明するのは苦手です。

共感フレーズ

「共感」「感心」「依存的」

〈アドバイス〉

感情に重きをおくあまり非常に依存的な体質を持っています。大好きなリーダーのためになら頑張れるけど、一度嫌いになると仕事を頑張れなかったりと、感情への依存度が高く、仕事の質もそこに左右されがちです。好き嫌いだけではない論理的な価値観も持ちながらバランス良く仕事をする必要があります。

憧れるのをやめましょう。
憧れてしまったら超えられないので。

《大谷翔平》

数字はそんなに悪くなくても、
こういう成績に対してすごく悔しいなと思えることが、
何よりもいいことだったと思っています。

《大谷翔平》

小さなことを積み重ねることが、とんでもないところへ行くただ一つの道。

《イチロー》

人生・仕事の結果＝考え方×熱意×能力

《稲盛和夫》

正解を求めるのではなく、
その時に感じたり、思ったりしたことが大切だと思っています。

《芦田愛菜》

白って200色あんねん。

《アンミカ》

私たちは前に進み続け、新しい扉を開け、新しいことをする。
なぜなら私たちは好奇心旺盛で、好奇心がいつも新しい道へと導いてくれるから。

《ウォルト・ディズニー》

失敗したところでやめてしまうから失敗になる。
成功するところまで続ければ、それは成功になる。

《松下幸之助》

大切なのは、どれだけ多くのことをしたかではなく、
どれだけ心を込めたかということです。

《マザー・テレサ》

僕自身、“考え”は生き物だと思っている。

《長谷部誠》

Stay hungry, stay foolish.
（ハングリーであれ。愚か者であれ。）

《スティーブ・ジョブズ》

人生は喜ばせごっこ

《やなせたかし》

ビジネスマナー・チェックリスト

――人前の社会人になるために―

●次の内容について，「はい」の場合は，□欄に「✓」を記入してください。

① 社会人としての心構え，医院・職場の基本ルールやマナーがわかっているか。

□１．学校と職場(医院)の基本的な違い(社会・ビジネス・労働)をわかっているか。

□２．医院のルール(就業規則)をきちんと理解しているか。

□３．職場の規律・マナーを守り，お互いに協力して仕事をしているか。

□４．患者様や外部の人に対して，常に感謝の気持ちを持って，
笑顔と正しい言葉づかいで接しているか。

□５．仕事の基本(正確・迅速・丁寧)を常に守っているか。

□６．仕事に責任を持ち，積極的に取り組んでいるか。

□７．自分の能力を高め，仕事の改善に努めているか。

□８．職場のすべてにコスト(原価)がかかっているが，いつもコスト意識を持って
作業をしているか。

□９．「報・連・相」(ほう・れん・そう)（報告・連絡・相談）がビジネスの基本で
あることを知っているか。

□10．また，いつも「報告・連絡・相談」を心がけて実行しているか。

② 仕事の正しい進め方を理解しているか。

□１．自分の仕事をきちんと理解しているか。

□２．仕事の流れを把握しているか。

□３．挨拶から診療に至るまで，正しい手順で作業を進めているか。

□４．仕事の内容や期限などのポイントをきちんと理解しているか。

□５．期限・納期を守ろうとしているか。

□６．PLAN→DO→SEE→CHECK の仕事の基本的な進め方を実行しているか。
□PLAN　──仕事の内容・目的を確認し，作業の具体的な計画を立てているか。
□DO　　──立てた計画にしたがって，作業を実行しているか。
□SEE　　──実行した結果を受け止めているか。
□CHECK ──反省・チェックして，次の仕事に役立てているか。

□７．５Ｓ(整理・整頓・清掃・清潔・しつけ)をいつも心がけているか。

□８．いつも問題意識を持ち，仕事の改善に努めているか。
□現在の仕事のやり方の問題点＝ムダ・ムラ・ムリを見つけ，もっと良い方法はないか，考えているか。

□９．報告・連絡・相談をいつもすみやかに行っているか。

□10．わからないこと，疑問に思ったことは上司・先輩にすぐに質問しているか。

□11．上司に呼ばれたら，すぐ「はい」と返事をして，ノートまたはメモを用意して，上司のところへ行っているか。

□12．途中で口出しせずに最後まで聞くことができるか。

□13．上司の指示・命令にメモを取りながら，聞くことができるか。

□14．わからないことは再度確認し，意見があれば率直に述べているか。

□15．仕事の報告・連絡・相談は，口頭だけでなく，メモや資料・レポートなどを用意して行っているか。

□16．報告および報告書の書き方の基本を理解しているか。
□報告および報告書作りは，結論→理由→経過の順で要領よく簡潔に行っているか。
□報告および報告書作りは，５Ｗ３Ｈをいつも念頭に入れて行っているか。
WHO？(だれが＝主体・相手)
WHEN？(いつ＝期日・時間)
WHERE？(どこで＝場所)
WHAT？(なにを＝対象・要件)
HOW？(どのようにして＝処理方法)
WHY？(なぜ＝目的と根拠)
HOW MUCH？(いくら＝金額)
HOW MANY？(いくつ＝数量)
これらは日報，出張報告，ビジネス文書，電話連絡，部下への指示など，

あらゆる報告・連絡・相談に必要な要件である。

□事実をありのままに報告しているか。

□ミスやトラブル，問題が発生したときは，いっときも早く上司に報告しているか。

□17. 同僚や上司とのチームワーク，コミュニケーションを大切にする姿勢や気配りがあるか。

□18. ミーティングを効果的に進めているか。

□ミーティングの目的・テーマは事前に明確になっているか。

□ミーティングの日時・場所は事前に連絡されているか。

□ミーティングの資料はきちんと用意されているか。

□事前に資料を集め，自分の考え・意見・報告事項をまとめてあるか。

□ミーティング開始３分前に集合しているか。

□他人の発言をよく聞いているか。

□要点はメモを取っているか。

□自分の意見は簡潔にはっきり述べているか。

□短時間で終わる努力をしているか。

□19. 医院で作成する書類の正しい書き方を理解しているか。

□在庫発注書・指示書の正しい書き方を理解しているか。

□報告書・ヒヤリハットの正しい書き方を理解しているか。

□20. 電子メールの書き方とマナーを理解しているか。

□件名は具体的に書いているか。

□重要なポイントを最初に書いているか。

□書き出しの挨拶文句や敬語は簡潔に書いているか。
（「いつもお世話になっております」で十分）。

□長い文章は改行をしているか。

□署名をきちんと入れているか。

（参考）
- １行の最大文字数は全角で 30 字～35 字程度にする。
- 句読点などの位置で改行すると読みやすい。
- 段落ごとに空白行を入れる。
- 署名は４行以内で。
- 文字化けが発生する文字や記号（機種依存文字）は使わない。

③ 職場での人間関係を大切にしているか。

□１．笑顔で接し，話し合うようにしているか。

□２．まごころ，ユーモアを持って接しているか。

□３．約束や礼儀を守っているか。

□４．相手の意見を尊重しているか。

□５．話し合う機会や職場の行事に積極的に参加しているか。

□６．ほかの人の迷惑にならないようにいつも気を配り，気をつけているか。

■以下の人は論外で，たとえほかの能力があっても，すべての評価が最低ランクになるだけでなく，場合によっては懲戒解雇対象となる。

□１．医院，職場，上司，同僚のかげ口，悪口を言っている人

□２．公私混同をしている人

□３．自分本位で人の迷惑を考えない人

□４．感情に走って，自分の気持ちを抑えられない人

□５．人のミスを攻撃したり，人のやることにすぐケチをつけたりする人

□６．責任を他にすぐ転嫁する人

□７．昼食時間を守らないなど，時間にルーズな人

□８．口先ばかりで誠実さがなく，約束も守らない人

□９．医院の機器（パソコン等）や器具・備品を無断で勝手に私的に利用する人

④ 職場の規律を守っているか。

□１．就業規則をきちんと守っているか。

□２．職場や医院の内容・できごとをむやみに外部に話したり，機密事項を漏らしたりしていないか。

□３．出勤時の規律を守っているか。

□遅刻しそうなときや，やむを得ない事情で急に休みを取るときは，必ず始業前に上司に電話で連絡を入れているか。

→上司から，伝達事項や詳細確認の必要な場合があるので，一方的なメールでの連絡で済ますことはせず，必ず電話で連絡をとる。

□無断欠勤は絶対にしてはいけないことを知っているか。

□出勤したら，上司・先輩・同僚に挨拶しているか。

□４．勤務中の規律を守っているか。

□雑談・笑い・私語・長話をつつしむように常に心がけているか。

□医院を離れるときは，たとえ短時間でも，行き先と戻る時間を上司に伝えているか。

□外出するときは，上司の許可を必ず得ているか。また戻ったら報告しているか。
□外出先で用事が長引くときは，途中で連絡を入れているか。
□診療中にどうしても電話を私的に利用したいとき，上司に申し出ているか。
□私用でやむをえず外出するときは，上司の許可を得ているか。
また，タイムカードを出入時に必ず押しているか。
□医院のパソコンを使って，院内・院外へ私的なメールを送ったりしていないか。
□医院のパソコンを私的に利用して，業務に無関係なインターネット検索等の作業を個人的にしていないか。
□医院のコピー機，ＦＡＸ，プリンター等を勝手に私的に利用していないか。
□昼食休憩の時間をオーバーに取っていないか。

□５．退社するときの規律を守っているか。
□最後に退社するときは，医院の必要設備の電源スイッチを切り，施錠をして，再確認して退社しているか。
□院長・上司・先輩・同僚に退社の挨拶をして帰っているか。
□外出して，退社時間が過ぎてしまい，そのまま帰宅するときは，事前に上司の許可を必ず得ているか。
□翌日に休みをとる場合は，事前に上司に申し出て許可をとっているか。
上司は仕事の引き継ぎを手配しているか。

□６．休暇を取るときの規律を守っているか。
□事前に医院および上司の了解を取っているか。
□他の人の負担が大きくならないように，バランスを考えて取っているか。
□行き先または連絡先を上司にはっきり伝えているか。
□休暇中にトラブルが起きないように，仕事の引き継ぎをきちんとしているか。

⑤ 職場のマナーを身につけているか。
□１．挨拶をきちんとしているか。
□出勤したとき／仕事中に人に話しかけるとき／出かけるとき／戻ったとき／上司・先輩が出かけるとき／上司・先輩が戻ったとき／来客があったとき／退社するとき，それぞれ正しい言葉で挨拶をしているか。
□職場の１日は挨拶で始まり，挨拶で終わることを知っているか。
□挨拶は，明るく元気に，相手より先にしているか。
□「自分の知らない人」にも「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」ときちんと挨拶をしているか。

□２．正しいお辞儀のしかたを知って，実行しているか。

□３．人に不愉快な思いをさせない服装・身だしなみをしているか。
□明るく清潔で機能的な身だしなみをしているか。
□身だしなみは人柄を反映することを自覚しているか。

□４．正しい言葉づかいをしているか。

□職場での正しい言葉づかいの知識を持っているか。
□呼称の使い方を知っているか。
□丁寧な言葉づかいをしているか。
□相手にわかりやすい言葉で話しているか。
□乱暴な言葉づかい，幼稚な言葉づかいをさけるようにしているか。
□院外の人に，仲間言葉や院内の専門用語を使わないようにしているか。

□５．敬語を正しく使っているか。
□相手を大切に思い，尊敬する気持ちを言葉で表すものが敬語であることを知っているか。
□尊敬語・謙譲語・丁寧語を理解し，使い分けて話しているか。
□「クッション言葉」（申し訳ございませんが，あいにくでございますが，恐れ入りますが，お手数ですが，失礼ですが，など）をきちんと使っているか。

⑥ 正しい電話の取り方・かけ方をしているか。
□１．電話の応対の心構えを知って，実行しているか。

□２．電話の正しい受け方のポイントを知って，実行しているか。

□３．電話の正しい取り次ぎ方のポイントを知って，実行しているか。

□４．電話の正しいかけ方のポイントを知って，実行しているか。

□５．電話での伝言の正しい受け方を知って，実行しているか。
□電話は，医院にとってたいへん重要なコミュニケーションツールであることを理解しているか。
□電話に出たら，医院の代表として応対しているか。
□医院にある電話機の機能をよく知っているか。
□相手を長時間待たせないように配慮しているか。
□どんな電話も誠意を持って受け答えしているか。
□電話が鳴ったら，すぐに受話器を取り，医院名・自分の名前を名乗っているか。
□受話器を取ったとき，すぐにメモを取るようにしているか。
□相手の名前・会社名をしっかり確認しているか。
□金額・日時などの数字や固有名詞は復唱して確認しているか。
□名指しされた人が不在のときや話中のとき，代わりの者でよいか，戻り次第または終わり次第電話させるか，相手の意向を確認しているか。
□名指しされた人が不在のとき，伝言もれがないようにメモを必ず取っているか。
□電話を取り次ぐ場合，相手に同じことを２度も言わせないように，名指しされた人に正確に伝えているか。
□電話のたらい回しは絶対にしないようにしているか。
□こちらから電話をかけるとき，要件を事前にメモして要領よく話すようにしているか。

⑦ 正しく患者様への応対をしているか。

□１．患者様のお迎えとご案内のしかたを知って，実行しているか。

□２．正しい医院紹介のしかたを知って，実行しているか。

□３．正しい患者様のお見送りのしかたを知って，実行しているか。

⑧ 正しい名刺交換のしかたを知って，実行しているか。

□１．正しい名刺の準備を知って，実行しているか。

□２．正しい名刺の出し方を知って，実行しているか。

□３．正しい名刺の受け取り方を知って，実行しているか。

□４．正しい名刺の整理のしかたを知って，実行しているか。

⑨ 医院訪問のマナーを知って，実行しているか。

□１．医院訪問の正しいアポイントの取り方を知って，実行しているか。

□２．医院訪問の正しい準備を知って，実行しているか。

□３．訪問先での正しいマナーを知って，実行しているか。

□４．訪問先での帰り際の正しいマナーを知って，実行しているか。

エピローグ　全４回、よく頑張りましたね！

全４回に渡る新人育成塾を修了したあなたへ

新人育成塾の全てのプログラムを終えた今、どのような気持ちですか？
育成塾第１回の日のあなたと比べて、どのような変化があったでしょうか？

育成塾全４回を通して、私があなたに最もお伝えしたい事は、最終回の最後で流れるムービーメッセージです。言い換えれば、このメッセージを最後にあなたにお伝えするために育成塾は存在しているのです。

あなたがこのメッセージからひとつでも多くの気づき、学びを得られたとしたら、私はとても嬉しいです。
医療現場は常に緊張感が漂い、時間に追われ、素早い判断と、迅速な動作が求められる世界です。

そのような中では、時に院長先生から厳しい態度を取られ、先輩スタッフも自分の仕事で精一杯ですから、フォロー出来る余裕がない、しかも、そもそも歯科医院という場所に進んで来院したいと思っている患者様などいませんから、あなたが何も悪気が無かったとしても、患者様からクレームを戴（いただ）いてしまう、という事が良くあると思います。

あなたが仕事の中でモチベーションが下がる要因は、数多くあるのです。

そのように短期的視野で見るとモチベーションが下がる要因が数多く存在する日々の仕事の中で、モチベーションが上がる方法があるとすれば「１年後、５年後にこうなりたい！」という“長期的な目標を立てる”という事だとお伝えしました。

“目の前に起こっている出来事は確かに辛いこと、苦しいこと、悲しいことかも知れないけど、５年後に私はこうなりたいから、今は頑張って乗り越えていこう！”

このような気持ちこそが、日々の仕事の中で、下がりそうなモチベーションを再び上げていくのです。

そして、この育成塾に参加されたあなたは、もうひとつモチベーションを上げる方法がある事を知りました。
それは「自分と同じ環境、同じ立場で頑張っている仲間の存在」です。

エピローグ　全４回、よく頑張りましたね！

育成塾がこれだけ医院様、参加者の方々から支持して頂ける理由は「ゲスト講師」と「グループ制」にあります。

実際に歯科医院で活躍しているスーパースタッフのお話を聴いたり、他院で働いている参加者の宿題集を読む事で「自分も頑張っていると思ったけど、他の医院にも、これだけ頑張っている人がいるんだな！」という刺激になったと思います。そしてそのような刺激的な出会いによって、最初は不安を抱えて参加し始めた育成塾も、回を重ねる毎に次回の開催が楽しみになり、もしかしたらあなたも

「今は大変だけど、あと何日で育成塾があるから、それまで頑張ってみよう！」

と、自身を奮い立たせ、育成塾に参加後、再びモチベーションが上がり、翌日からの診療に臨む・・・という事があったかも知れませんね。

しかし今年の育成塾は今回をもちまして、終了します。

「育成塾最終回の後、モチベーションが保っていけるか心配」

このような不安を持っているかも知れないあなたに、私からご提案したいのが今後も様々なセミナーに参加するという方法です。

歯科医院地域一番実践会では、この「歯科医院新人スタッフ育成塾」の他に「新人トレーナー育成セミナー」「歯科医院スーパーＴＣ育成塾」「歯科医院スーパースタッフ育成塾」「歯科医院地域一番実践経営塾」などのセミナーがありますので、院長先生やご自身の今後の展望に合わせたセミナーのご参加をご検討頂ければと思います。

育成塾開催期間、ただセミナーを受けるだけでなく、毎回の宿題にも熱心に取り組んで下さり、心から感謝致します。あなたのおかげで、今年の育成塾も素晴らしいセミナーになりました。

本当にありがとうございました！　SEIZE THE DAY！！

歯科医院地域一番実践会
地域一番チーフディレクター　萩原　直樹

＜第1講座　相手に応えるスタッフになる＞

コミュニケーション
質問を想定
表層
深層
質問力
意見
回答

自己肯定感
仕事
人生
高い
低い
認める
客観視
思っている
リフレーミング
長所

違いを知る
タイプ
対応
ぶらさない
仕事力
役割分担
感情
把握
事実
解釈

将来予測
真似
なりたくない

相手の考えを理解する
想像
立場
アドバイス
挽回
臨機応変
着眼点
鳥
魚
虫

自信の持ち方
気持ち
見方
発信力
わずか
良いイメージ
経験
コツ
痛み
経験
チャンス

挑戦
日常的
巻き込む
相談
情報共有
結果
エベレスト理論
習慣
自分事

＜第3講座　頼られる先輩スタッフになる＞

新人スタッフへの影響力
直近に
発言
行動
仕事観
直近

新人スタッフの目標となる
3倍量
10分の1
3分の1
相手
評価
実行
背中
文化
学生
仕事
3倍
マナー
理解
目指す
悪口
陰口
本人
新人
不安
人生
未来
悪
陰
院長
医院
固定
批判
良い面
ペイフォワード
以上
文化
どん欲
目標
自発的
輝いて
モチベーション

頼られる先輩になる
ダメ
組織
優しい
真剣な
厳しい
8
2
振り回されない
答えられる
時間
期限
メモ
身だしなみ
聴く
練習
ルール
方針
経験
伸び悩む
厳しく
壁
知識
行動
気づき
技術
習慣

伝え方を学ぶコーチングとティーチング
コーチング
ティーチング
具体的な指示
回答
依存
意見
考え方
自発
答え
バランス
順序
自然
本
セミナー

人を伸ばす力をつける
厳しく
認める
3つ
無関心
愛情がない
職場

変化の重要性
変わる
プログラム
変化できる者である

今を大切にする
出逢う
変化