

第1講座
スタッフ面談マスター講座

歯科医院地域一番実践会
地域一番ディレクター 渡邊 健二



1. 5分間トークとの違い

- ・できれば()で、1回あたり()～()分の時間を使う

- ・より()な話をする

- ・できれば、()かつ()にやってほしい

→新人スタッフは3～6ヶ月は、5分間トーク、面談の()行うのがおすすめ

2. 面談の必要性、メリット

- ・()、信頼関係がさらに深まっていく
- ・課題、()が伝えやすく、フォローもしやすい
- ・スタッフの()をより促せる
- ・継続的に行うことで、スタッフの()が上がる
- ・医院の取り組みや、改善()が上がる
- ・同じ意識の()、()が増える
- ・あなたの()が高まり、成長することができる

3. 三人称視点を身につける

・人称視点とは？

→視点の()＋思考する()の長さ

・一人称視点

→()で思考・行動している

→時間軸:()～1週間程度

・二人称視点

→()からどう見えているかも考え、思考・行動することができる

→時間軸:1週間～1ヶ月

・三人称視点

→自分と相手＋()がどう見ているかも理解して、思考・行動している

→時間軸：数ヶ月～数年

・三人称視点になるには、必要性を理解して、()・()し続けること

→今回の宿題の学びを実践・継続

→「()がより良くなるには？」

→「()ならどうする？」

→「()ならどう考える？」

・院長のことを()し、理想の医院像を()する

4. 聴き方、質問の基本

- ・基本スタンスは傾聴・共感

→()、()は非常に重要

- ・最初から()しない

「()、そう考えていたんだね」

「()、分かるよ」

- ・()、()を癖にする

- ・()

- ・()クエスチョン、()クエス
ションを使い分ける

→()に答えられる質問(オープン)から、
()な質問(クローズド)の順番で聞く

・相手の考えを()質問、()質問など、
質問力を磨く

「～さんは()？」

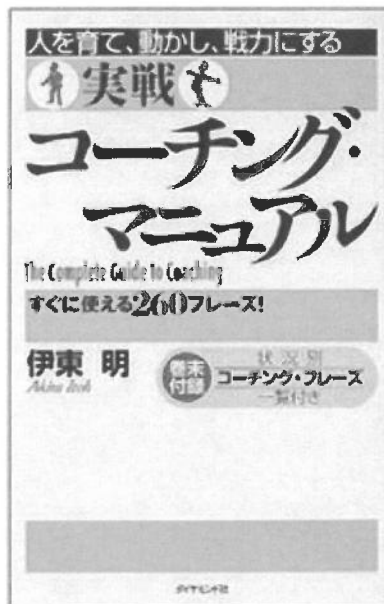
「～さんは()と思う？」

「～さんは()(になりたい)の？」

「～さんがAさんの()だったらどう思う？」

「 」 「 」

→テキストのコーチング本を参照



人を育て、動かし、戦力にする
実戦コーチング・マニュアル
伊東明(著)



Communication skills that boost
your team member's growth
ヤフーの1on1
部下を成長させるコミュニケーションの技法
本間浩輔
1on1とは、1対1の目的があり、ヤフーによって個人の能力は大幅に向上し、1on1によって組織の成長が加速する。1on1の目的を明確にすることで、成長はより速く進みます。週1回、30分の「部下のための時間」が人を育て、組織の力を強くする。オライオン社

ヤフーの1on1——部下を成長
させるコミュニケーションの技法
本間 浩輔(著)

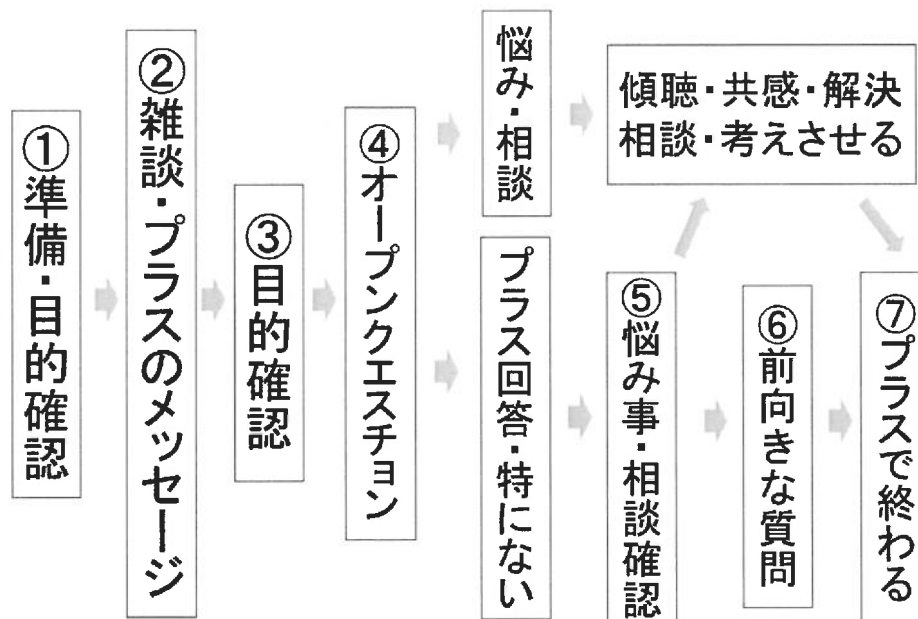
・()が難しい問題、相談があった場合は？

→まずは聴いてあげるだけで OK

→院長、他のスタッフと()して解決

→あなたが()・()する必要がある

5. 初回面談の流れ



① 事前準備・目的確認

- 1) 全体MTGで目的の説明
- 2) スタッフカルテの作成
- 3) 面談シートの作成

→面談シートは毎回使用し、スタッフカルテと一緒にファイリングすると便利

・最大の目的は、信頼関係を深める()とすること

→()する(ほめる、ねぎらう)

→理解、共感する

②雑談・プラスのメッセージ

・まずは()から始めて、緊張を解く

・日頃の頑張りを承認する

→「いつも、●●を頑張っていて()よね」

→「いつも●●してくれて、()」

③目的の確認

- ・後輩相手：見本のフロントトークをそのまま使って
OK
- ・先輩や同期相手：一緒に()したい、
()してほしいというスタンス
- ・院長や他のスタッフには()にならないことも
約束する

④オープンクエスチョン→⑤悩み確認

- ・「最近、(仕事は)()」
- ・特に()は問題解決できなくても良い

「話してくれてありがとう。すぐには解決は難しいかもしれないけど、今後も()考えていこう。私にできることは()するね。また相談していこう」

「でも、そんな悩みがありながらも、いつも()よね。ありがとう。」

「何か悩んでいること、困っていることはある？」

「どんな()ことでもいいよ」

※表情を良く()すること

・悩みが出なかった場合には、()クエスチ
ョンへ

・悩みがない場合

「悩みがないなら()！もし、また何かあれば、いつでも相談してね」

⑥前向きな質問

・医院の()を聞く

「●●さんから見て、もっとこうしたら医院が良くなるんじゃないかな～って思うことは、()」

「どんな()ことでもいいよ！」

→今の()視点が分かる

・()の課題を聞く

「●●さんが、個人的に課題に思っている事って()がある？」

→初回は()するだけでもOK

→信頼関係ができている場合には、初回から課題を()

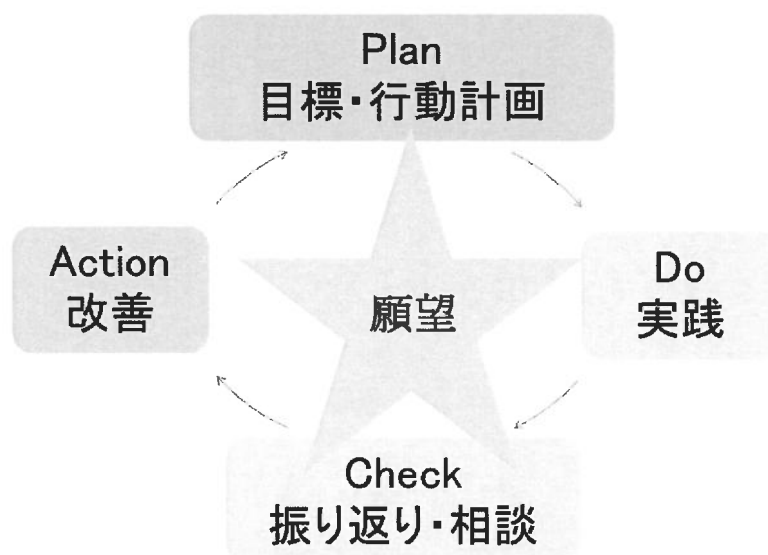
⑦プラスで終わる

- ・言い忘れがないか確認後、()して終わる
- ・常にマイナスなスタッフ

→最近の()、嬉しかったことを聞いてみるのも有効

6. 2回目以降の面談の目的

- ・面談を定着させ、()サイクルを回し、スタッフと医院の()サイクルを実現

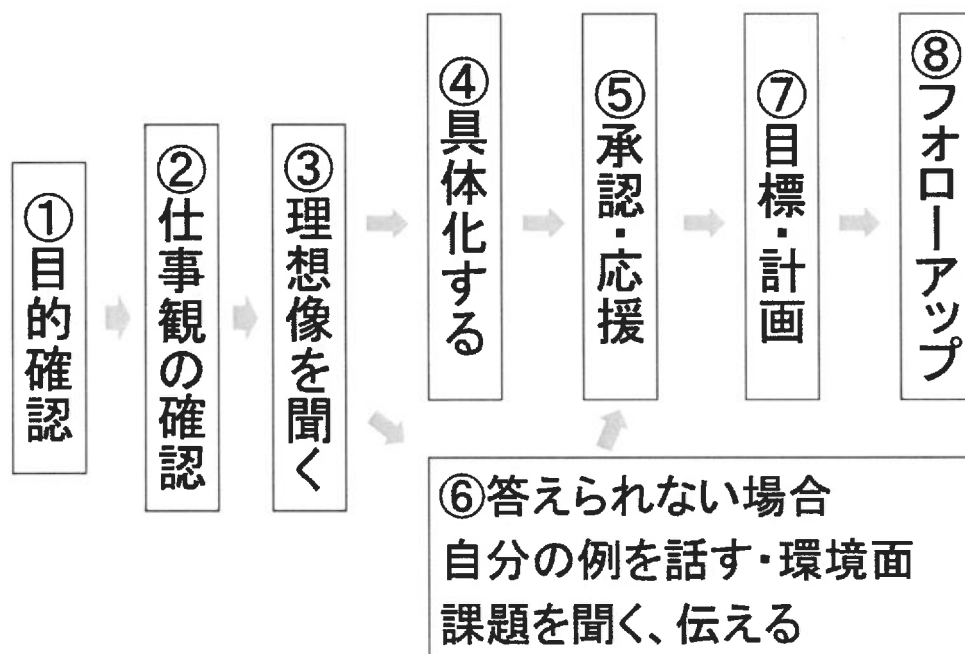


7. 願望の明確化・共有

・ほとんどのスタッフが、真剣に()

→願望の明確化、実現の()となる

●2回目以降の面談



①目的の確認

「前は、今の●●さんの考えをより知ることが目的だったけど、今回は、●●さんの()について聞きたいんだけど、いくつか質問させてもらってもいい？」

② ()の確認

「今まで、あまり考えたことがないことかもしれないけど・・・

●●さんって、()働いていると思う？」

→答えられなくても、どんな答えでも、()しない

③ ()の理想像を聞く

「●●さんは、()年後はこうなっていたいとか理想像はある？」

→スタッフとしてだけでなく、理想の()像、人間像でもOK

④ クローズドクエスチョンで()

「こんな()になりたいとかは？」

「信頼されるDHって()DH？」

「もっと()にはどう？」

「医院での()とか、()はこうなっていたい？」

・感情を()してもらうのも有効

「そうになったら、仕事()？」

「どんな()で働けそう？」

→()感を感じることができたら大成功

⑤ 承認・応援をする

「()そういう理想を持って働くって、大切だよね！」

「そうなれたら、楽しそうだよねー！ ●●さんなら、きっと()と思うよ！ 私も応援するね！」

⑥考えても、何も答えられない

- ・()の例を語ってみる
- ・過去の()を思い出してもらう
- ・面談後に考えてもらう

「結構難しいよね。せっかくの機会だから考えてみて
もいいと思うよ。また()！」

- ・()面について聞く

「こんな()にしたいなとかはある？」

「医院がどんな()なら、笑顔で()仕事
できそう？」

「その状態だったら、～さんはどんな風に働いてい
る？」

「仕事も充実していると思う？」

「どんな風に充実してる？」

「なるほどね、そんな医院を創っていきたいね」

「()、そういう状況を作れるように頑張っていけたらいいね～！」

※()願望を少しでも引き出したら、ひとまず成功

8. 目標設定、計画

⑦目標設定、計画を立てる

・一緒に、()を考える

「じゃあ、()そうなれるとしたら、いつ頃までに
そうなりたいと思う？」

「その状態が()だとすると、今はいくつ位だと思
う？」

「いきなり100とか90ではなくて、()でも
近づくためにはどうしたらいいと思う？」

「()こととか、()なことでできることは、
どんなことがありそう？」

「●●からやってみたらどう？」

「()なら出来そう？」

「じゃあ、それからやっていこうよ！」

・願望が出てこなかった場合や2回目以降は、
()から目標設定

・皆さんが、目標設定の()を知って導いてあげる

●目標設定の5W1H

- ・()？(実行すること)
- ・()？いつから？(時間、期限)
- ・()？(頻度、量、時間)
- ・どこで？(場所)
- ・どのように？(方法)
- ・誰と？(協力者は必要？)
- ・なぜ必要？何のために？(目的)

- ・励まし、()の約束

「私もサポートするから頑張ろう！

今後()ようにするね！私に出来ることがあれば、いつでも言ってね。」

- ・仕事を頼んだり、課題を与えたら()の約束
をしておく

→「サポートするためにも、進捗の報告を週1回は
()してもいい？」

9. フォローアップ

- 1) ()を始めたかどうか
- 2) 方向性、()は正しいか
- 3) 励まし、()の承認、助言
- 4) ()、改善、次の行動

■全員への意味付け（終礼や全体ミーティングで）

※全員へ説明する前に、面談する相手に事前に伝えていきましょう。

「現在参加している宿題で、5分間トークに加えて、個別面談を行うこととなりました。まずは、5分間トークを行っていた●●さん相手にさせていただこうと思います。念のため、全員へご報告させていただきます。」

「なお、目的はコミュニケーションを深めること、一緒に医院の取り組みや個人の課題について相談することなどです。ですので、今後全員で行うことも考えています。院長先生と相談して、またご報告させていただきます。以上です。」

■初回面談のフロントトーク・目的説明の例

「今日は診療結構忙しかったね～。最近体調は大丈夫？」
（※最初は、何でもいいので、雑談から入って、場を温めるとよい）

・緊張しなくていいと伝えてあげる

「緊張している？初めての機会だもんね。ただ、別に評価に繋がるわけでもないし、リラックスしてもらって OK です。気楽な感じでやっていきましょう。では、面談を始めさせてもらいますね。よろしくお願いします。」

・面談の目的（事前に伝えていても、再度伝えましょう）

「最初にこの面談の目的を確認したいと思います。大きく分けて3つあるんだけど、1つ目はコミュニケーションを深めたいということが目的です。みんなの話を個別に聞くことで、今まで以上にみんなのことを理解できれば良いなと思っています。」

「2つ目は、普段、悩んでいることとか、不安に思っていること、課題に思っていることの相談や、解決のサポートができればと思っています。全てがすぐに解決できる訳ではないと思うけど、一緒に考えるだけでも、役に立てるんじゃないかなと思うし、サポートできればと思っています。」

「3つ目は、より良い職場作りのためです。みんなが楽しく笑顔で、やりがいを持って働けたり、仕事を通して成長できる、メンバー全員で高め合えるような職場を実現することに役立てれば良いなと思っています。」

「それが、結果的に患者様への貢献に繋がると思うし、医院にとっても、みんなにとって

も意味のある時間にしていきたいと思います。」

「最後に、この場で話したことに関しては、伝えて欲しくないことまで、そのまま全てを院長先生に伝えるということはないので、できれば何でも本音で、気軽に話してくれたら嬉しいです。もちろん、話したくないことは話さなくてもいいので、そこは自分で判断してね。」

「じゃあ、今日は初回なので、いくつか質問してもいいですか？」(Yes をもらおうと良い)

【2回目】面談の目的説明トーク例

(※毎回雑談などから入る方がいい。このシートでは割愛。)

「さて、今日は2回目の面談になりますが、よろしくお願いします。」

「前は、●●さんが考えていることとかについて質問をさせていただきました、色々話してくれてありがとう。」

■前回の問題、悩みが解決されていない場合

「話してくれた問題解決については、もしかしたら時間がかかるかもしれないけど、一緒に頑張って解決するために、また今後も相談させてください。」

■2回目の目的を話す

「2回目の今回は、ちょっと前回とは変わって、●●さんの将来こととか、今後の課題や目標について簡単に話を聞きたいのと、相談したいと思っています。それほど難しい質問ではないと思うんだけど、順番に質問していてもいいですか？・・・ありがとう。

「じゃあ、最初に聞きたいんだけど・・・これはあまり考えたことがないかも知れないけど、●●さんって、何のために働いていると思う？」

※以下、テキスト本文を参照

スタッフカルテ（秘）

作成日： 年 月 日

氏名： (才)		入社： 年 月 日	職種：Dr/DH/DA/受付/TC/DT
最終学歴			前職
家族構成	あり・なし（婚姻歴：有り・なし） 子供： 人 同居人：		
長所（人間性・性格面・スキル面・医院への貢献など）※最低30個			
短所（伸びしろ）			
今後1年間で、期待すること、成長して欲しいこと			
■院長から		■幹部から	
備考欄			

何のために働いている？

20 年現在の「将来の夢」「5年後の理想の姿」は？

■プライベート

■仕事面

現在の仕事をする仕事観・目的・目標は？

本人が自覚している現在の課題は？それに対しての行動は？（近い将来の課題・目標は？）

スタッフ名：		面談担当：	面談実施日：	年	月	日
はじめての面談前にやることチェック						
☐ スタッフカルテの記入 ☐ 初回面談の目的を確認 ☐ テキストを復習 ☐ 全員に意味付け、目的説明						
褒めたいこと ねぎらい 最近の成長						
質問すること 聞きたいこと						
メモ欄						
次回までの 取り組み・課題						
確認事項 業務連絡						
備考欄						院長確認
						済・未定・しない

スタッフ面談シート（ 回目） 面談日： 年 月 日

スタッフ名：	面談担当：	面談実施日： 年 月 日
--------	-------	---

面談前のやることチェック

☐ 今回の面談の目的を確認 ☐ スタッフ面談シート記入 ☐ 前回の面談シートの確認

メモ欄 (面談時使用)					
次回までの 取り組み・課 題・期日等 (面談時使用)					
伝えたいこと (事前準備)					
質問すること 聞きたいこと (事前準備)					
褒めたいこと ねぎらい 最近の成長 (事前準備)					
確認事項・業務 連絡 (事前準備)					
備考欄	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:80%;"></td> <td style="width:20%; text-align: center;">院長確認</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">済・未定・しない</td> </tr> </table>		院長確認		済・未定・しない
	院長確認				
	済・未定・しない				

●相手に考えさせる質問例

「どうしたら良いと思う？」（意見を聞く）

「～さんは、どうなったらいいと思うの？」（理想の将来像を想像）

「理想の状態を10としたら、今は何点くらい？」（数値化して客観視する）

「1点だけでも上げるとしたら、何があれば上がるかな？」（小さな行動を明確化）

「ほんの少しでも、その理想の状態に近づくためにはどうしたら（何をしたら）いいと思う？」（小さな行動を明確化）

「もし解決したとしたら、何があったから解決したと思う？」（解決した状態を仮定）

「もしできるとしたら、何があれば（どうなれば）できると思う？」（手段の仮定）

「もし、～さんがそれについて、ほんの少しでも何かできるとしたら？」（自分の行動に焦点を当てる）

「それをクリアするためにはどうしたらいいと思う？」（解決案を考えさせる）

「Bさんの立場に立ってみると、どう思うかな？」（他者の視点を与える）

「いつもそうなの？うまく行っているときはない？」（良い例外を考えさせる）

「本当にそうなのかな？別の可能性があるとしたらどうだろう？」（他の視点はないか）

「別な方法があるとしたら？」（別の手段を考えさせる）

「まずやってみるとしたら、どこからならできそう？」（できる範囲を確認）

「他には？」（思いっただけ出してもらうために、繰り返し使用）

「もう1回やり直せるとしたらどうする？」（失敗の後の復習・改善の質問）

「それって、本当にいつもダメなの？」（良い例外を探す質問）

「それを具体的にすると？」（具体化の質問）

「そうなったら、どんな気分で仕事をしてる？」（理想のイメージ）

「理想が実現したとしたら、今の医院と違うところは？」（理想のイメージ）

「何かサポートしてもらえたら助かると思うことはある？」（協力出来る事を探す質問）

■プラスの面を探してもらう質問

「今回のことの、プラス面を探すとするとどんなところ？」

「今回のことから学べることはどんなことだと思う？」

「●年前から、ほんの少しでも成長した所ってどこだと思う？」

「最近嬉しかったことは？」

「今日良かったことは？」

「仲間や患者様に感謝されたことは？」

「最近うまくできたことってどんなこと？」

「最近、成長したなあっていうことってある？」

「今年に入って新しくできるようになったことってある？」

「ここは意識して頑張ろうって思っていることは？」

「ここだけは自信が持てるかなってことは？」

第2講座
ゲスト講師をお迎えして

医) 白愛会・ヒデ歯科クリニック
マネージャー
小久保 千春さん



MEMO

MEMO

第3講座
成長するスタッフの特徴
院長信頼関係構築講座
医院経営数値マスター講座

歯科医院地域一番実践会
地域一番ディレクター 渡邊 健二



1. 成長するスタッフの特徴

- ・今回の宿題を通して大きく成長するスタッフが数多くいた
- ・日々の()レベルと成長度合いは比例する
- ・講義の内容を振り返っている
- ・()実践するかを考えている
- ・医院環境整備実践日誌の取組み方と日々の取組みレベルは比例する
- ・()をしっかりつけること
- ・()が多い＝高い基準で取り組んでいる
- ・〇の()を高める人が成長する

- ・3行の欄が書けている
- ・()と()を整理している
- ・消毒室、スタッフルームの()に重点的に
取組んだ人が成長
- ・「意識する」「頑張る」ではなく、具体的な
()にする人が成長
- ・()をしっかり実践する人ほど成長
- ・スタッフの()を見つける努力

2. なぜ、成長するのか？

- ①○がつくことで()を実感
- ②×がつくことで()する
- ③×がつくと「どうしたら○になるのか？」

改善策を考える

⇒()が形成される

④改善策を実行する

⇒()が磨かれる

⑤()が磨かれる

⇒医院環境整備の目的はキレイにすることではなく、気付き力が磨かれる

⇒「こうした方が良いのでは？」と
()なことに気づけるようになる

⇒気づいたらすぐに自分で行動して改善する力が身につく

- ・医院環境整備を実践すると()が良好になる

⇒スタッフ勤続年数長期化の方向へ

- ・プラス言葉実践でマイナス言っていないから変化なしでなく()を伝える

- ・院長の考えを()ようになる

⇒自分に焦点が当たると不満が出る

- ・マイナス言葉を我慢するより、()の言葉を増やす

- ・プラス言葉実践を()でも実行すると、良いことが起きる

- ・良い()が身につく

3. 成長を実感出来ないスタッフ

- ・〇ばかり＝基準が()

⇒同じことをしては()はない

- ・3行の欄があまり書かれていない

- ・「()」しか書かれてない

- ・できてないことを指摘して、自分じゃなく他のスタッフに()

⇒自分が医院を良くするという()の不足

- ・周りが()くれない、()してくれないことに焦点を当ててしまう

4. 今後の基準

- ・どうしたら、もっと()？

- ・どうしたら、もっと効率的になるか？
 - ・どうしたら、もっと()が減るか？
 - ・どうしたら、もっと()が上がるか？
- ⇒取組み、教育、治療の精度

1. 院長との関係性を構築する

- ・()と()は変えられない
- ・変わる()を与えることはできる
- ・上的人是()と思う
- ・()も同じように考える
- ・青竹の大家さんとの関係が参考になる
- ・()はエネルギーを奪い
()はエネルギーを与える
- ・()を下げる人もいる
- ・()には必ず、そういう人がいる
- ・スーパースタッフは院長の()を理解し、院長への()を伝えないといけない

・院長の機嫌を()のではなく、機嫌を()アクションを起こす

・なぜ、院長は()なのか？

・院長だから頑張るのは()？

・当たり前なのに()できないと
関係は崩壊していく

宿題: 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」

宿題: 1ヶ月間、1日1回、スタッフの長所、短所、成長、頑張っている点を院長に伝える

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

宿題: 1ヶ月間、院長には必ず、常に笑顔で接する

宿題: 院長の誕生日を必ずお祝いする(院長の幼少期の話を聞く)

2. スーパースタッフとしての視点

・スーパースタッフは()と同じ視点ではいけない

・医院を()チームだと思う

・中堅スタッフはチームの()

・メンバーにも()チームだと思ってもらうことが重要

- ・()チームを作るのがスーパースタッフの仕事

- ・「そんなに頑張って、なんの意味があるの？」

3. 院長の気持ちを理解する

- ・チームはどこを目指すのか？

- ・()が望む姿が医院の共通のゴール

⇒滅菌レベル

⇒治療レベル

⇒待ち時間

⇒医院の規模

- ・ほとんどの中堅スタッフは院長の()を理解できてない

- ・ほとんどの中堅スタッフは院長の()を聞いたことがない

・考えを理解する前に()を理解する

宿題: 1ヶ月間、プラスメッセージを実践した後に、院長の気持ちを1時間以上かけて、ひたすら聞く

・話す前に院長の改善してもらいたい言動を書いてみる

⇒どうして、院長はそのような言動をしてしまうのか？

⇒どういう気持ちが裏にはあるのか？

⇒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？

スタッフへの思い

⇒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？

医院への思い

⇒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？

4. 院長の問題をどう伝えるか？

・院長の問題は()言って改善されないなら諦める

- ・()にも、諦めるように伝える
- ・なぜなら、()にできること、やるべきことは他に山のようにあるから
- ・伝える前に()をしっかりと把握する
- ・伝える際には、事実関係を伝え、()の事情や理由を聞く
- ・スタッフの()も認め、()を約束する
- ・院長の()も分かることを伝える
- ・「 」に改善してほしいと伝える
- ・院長は()を言ってメンバーのやる気を削ぐ時がある

- ・院長に最後は全て()が集まるから
- ・大切なのは()に出来ることをどれだけやれるか

宿題:毎日、1日の数値を終礼か翌日の朝礼で報告する

⇒患者数、治療人数、リコール人数、急患人数、TELキャン人数、無断キャン人数、新患数、再初診数

⇒院長先生と共有する数値を確認

1. 最大のコストとは

Q. 歯科医院の最大のコストは？

- ・()が最大のコスト
- ・()していない時間が最大のコスト
- ・()が稼働していない時間を作らない
- ・アポイントのとり方は非常に重要

2. アポイントの重要性

- ・ 枠の設定は適切か？
- ・ () 枠はないか？
- ・ 診療 () 間際のアポが切られてないか？
- ・ () 枠に不自然な空きがないか？
- ・ () なアポがないか？
- ・ しっかりしたアポイントがしっかりした医院を作る
- ・ アポの状況を () が頭に入れることで動きが改善する

- ・全員で()する
- ・アポ帳を配って翌日までに予習する

3. 来院患者数

- ・来院患者数を把握する
- ・保険中心の医院は1日の患者数が
()に直結する
- ・ここがスタッフの()とぶつかる
- ・スタッフを増やす、枠を削る前にやることがある
- ・()、()で改善する

- ・どのようにすれば改善できるのか、()
を知ることが重要
例) クリーンスタッフ、急患枠、司令塔など

4. 新患者数

- ・歯科医院経営で最も重要な数字
- ・1日患者数 $\div$ 月の()
- ・紹介ありの新患者数 $=$ ()
- ・新患のTELがかかってくるまでに
()のコストがかかっている
- ・新患を断る $=$ ()を捨てている

5. 待ち時間

- ・新患の急患を入れると待ち時間が長くなる・・・()も遅くなる
- ・()できるスタッフを増やして動きを効率化すれば待ち時間も減る
- ・急患を自分たちで()ことが重要
⇒特に根治中の中断
- ・待ち時間が()以上になるとクレームが出る
- ・待ち時間が20分以上になると()も減る傾向にある
- ・待ち時間が0でも紹介は増えない

- ・()を計測する
- ・お通し率＝(時間通り(5分以内目安)にお通し出来た人数÷1日の患者数)×100

6. キャンセル率

- ・キャンセル率＝(当日のキャンセル数(Telキャンセル数＋無断キャンセル数)÷予約患者数)×100

- ・キャンセル率は患者様の()
- ・キャンセル率()以上は要注意
- ・高いキャンセル率は悪循環の根源
- ・治療の()が伝わっていない

7. リコール反応率

・リコール反応率＝(リコール来院人数÷リコール予定患者数)×100

・リコール反応率が60%以下だとリコールが増えない

・集計が難しい場合はリコール数をカウント

・信頼は()と()に比例

・正確な集計、予約確定率

メッセージの記入率・記入内容

・()ことの徹底度合いが成果の差

8. 自費率

- ・集計していない場合は自費の重要性を確認
- ・()の大切さを理解してもらうこと
- ・保険は()の治療
- ・患者数を増やし続けるには限界がある
- ・3つのために()割合を増やしていく
- ・自費感想文は説得度が増す
- ・症例集は信頼度が上がる
- ・()ことをきちんとできる医院が成果を出す

9. コスト意識

- ・スタッフがコスト意識を持つことは重要
- ・自分たちと医院は()
- ・()を作成する
- ・機械の費用、修理代、薬剤の費用をテプラで貼る

数値計算式

お通し率＝(時間通り(5分以内目安)にお通し出来た人数÷1日の患者数)×100

・自費率＝自費金額÷(保険点数×10＋自費金額)

・キャンセル率＝(当日のキャンセル数(Tel キャンセル数＋無断キャンセル数)÷予約患者数)×100

・リコール反応率＝(リコール来院人数÷リコール予定患者数)×100

スーパースタッフ育成塾の修了要件

今回のスーパースタッフ育成塾では、素晴らしいスーパースタッフが育ってほしいという思いから、**修了要件**を定めました。

その修了要件とは・・・

ずばり！

- ・スーパースタッフ育成塾の全回出席
- ・宿題・課題の全提出
- ・テストの成績が60点以上

であることです。この条件をクリアした方には、歯科医院地域一番実践会から「**修了証**」を発行します。詳しくは次のとおりです。

全回出席

修了要件を満たす出席率は80%、つまり全回参加です。受付で受講票を提出してください。ただし、**特別な事情による遅刻・早退は可能**です。その際は、実践会までご連絡ください。

宿題・課題の全提出

宿題・課題は全て提出していただくことが**条件**となります。

各医院により状況が違いますので、結果重視ではなく**プロセス重視**です。結果が出てなくても、実行できなくても、**結果を出すため・実践するために最善を尽くしたかどうか**が**重要**になります。

例えば、医院で個人面談をする態勢が整わず、実践できなくても、実践に向けて取り組んだこと（準備、勉強など）をレポート提出していただければ大丈夫です。詳しい宿題については、講座中にお伝えします。

宿題の提出とテストの成績60点以上

提出していただいた宿題とテストを**実践会で採点**します。

宿題に関しては考え方を身につけ、各項目実践した内容、実践のために準備や勉強を行ったことがわかるように記載いただけましたら、**掲載量に関わらず提出が出来たこと**といたします。大切なことは**中堅スタッフとしての考え方を身につけること、1歩でも前進するために実践をすること**だと考えこのような基準を設定しております。

優秀者

宿題：ほぼ全ての項目に充実した内容が書かれている。他の参加者が読むことで学びになる内容になっており、ピックアップ掲載の対象となる。

テスト：80点以上

修了証発行基準

宿題：各項目実践した内容、実践のために取り組んだこと、講座内容の気づきなどが各項目1行でも記載されている。

テスト：60～79点

不合格・・・宿題が提出出来なかった。

テスト：59点以下

第2回・第3回では、**前回の講座内容を復習するためのテスト**を行います。テスト内容は講座中にお伝えします。テスト時間は、**第1講座開始前の15～20分**を予定しています。**特別な事情により間に合わない場合は、対応いたします**ので、実践会までご連絡ください。

それでは、上記の修了要件をクリアし、「**スーパースタッフ育成塾修了証**」を手に入れるため、**積極的に参加してください！** 期待しています。

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2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11月2日（月）

提出方法は Google フォームを利用します。

提出物：読書感想文 1人3件（課題図書は次ページ参照）

ページ数制限：8枚まで/1冊

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活用するか」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

- ① 『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】
- ② 『成功の9ステップ』 幻冬舎 ジェームス・スキナー【著】
- ③ 『「人望」とはスキルである』 光文社 伊東明【著】
- ④ 『カリスマ教師の心づくり塾』 日本経済新聞出版社
原田隆史【著】
- ⑤ 『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】
- ⑥ 『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。』 アスペクト 石原明【著】
- ⑦ 『人を動かす』 創元社 デール・カーネギー【著】
- ⑧ 『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】
- ⑨ 『SLAMDUNK』 井上雄彦【著】
- ⑩ 『Good Job』 かたおかみさお【著】
- ⑪ 『No. 2 理論』
現代書林 西田文郎【著】



【サンプル】スーパースタッフ育成塾 読書感想文シート

医院名： _____ 氏名： _____

書籍名： _____

この本の中で自分に影響を与えたコトバ、文章

この本を読むことで得られた自分の気づき、学び

この本から学んだことで実践することを最低1つ

現在の実践状況、その結果・効果

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は「スーパースタッフ育成塾 終了後のご案内」のメール内のサイトからダウンロードできますので、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）に対して実践してください。

※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、全力で取り組んでください。

提出期限：大阪・東京ともに11月2日（月）

提出方法は Google フォームを利用します。

提出物：スタッフ面談実践シート 1人1部

ページ数制限：8枚まで

【サンプル】

スーパースタッフ育成塾 スタッフ面談実践シート

医院名： _____ 氏名： _____

面談をしたスタッフについての情報（職種・勤務歴・伝えたかったこと、聞きたかったこと、課題とっていたこと）

面談を行うにあたって、どのような準備を行いましたか？それによってどんな気づきがありましたか？また、今後どのような準備を行おうと思いますか？

実際に面談をして、どのような事を聴き、どのような事を伝えることができましたか？また、スタッフの面談前後の様子はいかがでしたか？

面談をして、どんな成果、気づきがありましたか？また、今後の課題はなんですか？それをどうクリアしようと思いますか？具体的に記入して下さい。

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られし続けるほど、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られれば院長が必ず、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、親同士がお互いにプラスのメッセージを発信していけば、お互いに家庭を大切にし、仕事もより頑張っていこうと協力出来る可能性は高まります。

また、子供に父（母）親のプラス面ばかりを母（父）親が伝えていけば、子供はそれぞれの親を尊敬をする可能性は高まるはずです。

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、経営者がやってくることは当たり前と感じ、経営者に対するプラスメッセージが不足している現状があるのではないのでしょうか？

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、成長してる所、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」「努力してる所」「成長してる所」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のでしょうか。宿題提出期限である11月2日（月）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11月2日（月）

提出方法は Google フォームを利用します。

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

ページ数制限：8枚まで

【サンプル】

スーパースタッフ育成塾 院長へのプラスのメッセージ実践シート

医院名： _____ 氏名： _____

1. 医院・院長のプラス面を最低30個、リストアップする（医院・院長のいいところ、頑張ってる所、努力してる所、成長してる所？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」をどのように実践しましたか？それによってどんな気持ち、行動の変化が自分とメンバー、院長にありましたか？

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」をどのように実践しましたか？それによってどんな気持ち、行動の変化が自分とメンバー、院長にありましたか？

4. 「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」をどのように実践しましたか？それによってどんな気持ち、行動の変化が自分とメンバー、院長にありましたか？

5. 「1ヶ月間、院長には必ず、常に笑顔で接する」をどのように実践しましたか？それによってどんな気持ち、行動の変化が自分とメンバー、院長にありましたか？

6. 「院長の誕生日は必ず、お祝いする」を実践できましたか？実践できた場合、それによってどんな気持ち、行動の変化が自分とメンバー、院長にありましたか？誕生日があっても、なくても、これを機会に色々、院長のことを聞いてみましょう。

院長の誕生年月日は？

院長の出身地は？

小さい頃は何になりたかった？

どんな子供だった？

どんな両親、家庭だった？

どんな習い事をしてた？

初恋は？

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週間以内に決めてください。

※院長面談は絶対に10月24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

※面談の参加者は今年のスーパースタッフ育成塾参加者のみとしてください

2. 1ヶ月間、院長にプラスメッセージを発信し続けてください。

3. 面談の1週間前に自分が気になる院長の行動を1つ書き出してください。

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ください。

※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？

5. 院長と話した後に、3で出した行動がなぜ起きてしまうのか、自分なりに考えてみてください。

提出期限：大阪・東京ともに11月2日（月）

提出方法は Google フォームを利用します。

提出物：院長面談実践シート 1人1部

ページ数制限：8枚まで

【サンプル】スーパースタッフ育成塾 院長面談実践シート

医院名： _____ 氏名： _____

1. 院長面談を行った日時と場所、参加者は？

開催日時：

場所：

参加者：

2. 自分が気になる院長の行動 1 つ書き出す（面談の 1 週間前に行う）

3. 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。

・ どうして、院長は自分が書き出した気になる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

・ どのような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？

・ スタッフにどのような行動をしてほしいと思ってるのか？

・ スタッフにどのような行動をしてほしくないと思ってるのか？

・ どのような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？

4. 院長面談を行って、どのような気づき、学び、変化が自分の中にありましたか？

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「医院がどうだ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キャン人数、無断キャン人数、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11月2日（月）

提出方法は Google フォームを利用します。

提出物：数値報告実践シート 1人1部

ページ数制限：8枚まで

【サンプル】スーパースタッフ育成塾 数値報告実践シート

医院名： _____ 氏名： _____

医院の数値を毎日、終礼または朝礼で報告したことでスタッフに何か変化はありましたか？

医院の数値を毎日、終礼または朝礼で報告したことであなた自身は何か気持ち、行動の面で変化はありましたか？どんな気づき、学びがありましたか？

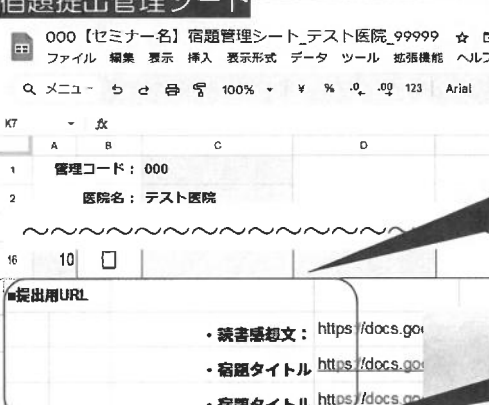
あなたは数値を報告するだけでなく、スタッフにどのように数値の意味づけをしましたか？

数値報告以外に、アポイント帳、アポの入れ方、来院患者数、待ち時間、キャンセル率、新患数、リコール反応率、自費率、コスト意識を改善するために実践したことがあれば教えてください。また、そこから得られた気づき・学びも教えてください。

宿題提出用の Google フォームの URL は、【宿題提出管理シート】に掲載しています。
【宿題提出管理シート】は、セミナー開催日にお送りしたご案内メールからアクセスできます。

- ① ご案内メール内の【宿題提出管理シート】にアクセス
- ② 管理シートのタブを確認
 - 提出単位（医院／チーム／個人）ごとにタブが分かれている場合があります
 - 【該当回のご自身の名前のタブ】を開きます
- ③ 宿題フォームから提出
 - 開いた【該当回のご自身の名前のタブ】のシート下部にある各宿題のリンクから、該当するフォームにアクセスして提出します

宿題提出管理シート



000【セミナー名】宿題管理シート_テスト医院_99999 ☆ 田
 ファイル 編集 表示 挿入 表示形式 データ ツール 拡張機能 ヘルプ

🔍 メニュー 100% 123 Arial

K7 管理コード: 000
 医院名: テスト医院

提出用URL

- 読書感想文: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1...>
- 宿題タイトル: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1...>
- 宿題タイトル: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1...>

第3回_テスト全体 第3回_テスト太郎 第3回_テスト次郎 第2回_テスト全体 第2回_テスト太郎 第2回_テスト次郎 第1回_テスト全体

シートは個人別に作成されています。他の方との共有禁止
 使い方などの詳細は6 ページ先を参照

宿題提出フォームの掲載場所
 →セミナー当日送信メール内【宿題提出管理シート】
 →シート内【該当回のご自身の名前のタブ】ページ下部

タブの数や並びは、セミナーごと・提出単位によって異なります
 【該当回のご自身の名前のタブ】を選択

各宿題の Google フォームの URL をクリックし、新規作成用フォームにアクセス

- ① フォームの上部に記載の、2種類ある提出方法を確認する

【セミナ一名】 宿題名 宿題提出フォーム

■宿題の提出方法

提出方法①

①Wordで編集して提出する場合 (PCで宿題作成する場合)

1. こちらのリンクより、Wordのテンプレートファイル
2. 上記1のファイルを編集後、PDF形式で保存
3. 本フォームで「**Word等で宿題を編集し、PDF形式で**」
ファイルを提出

※提出後の差し替えを行う場合は、1度宿題の取消し

提出方法②

②Googleフォームから提出する場合

- 1.本フォームで「**Googleフォームから入力を行う**」
 - 2.メールで提出内容のPDFファイルのリンクが送られ
- ※提出後に修正を行う場合は、提出後のメール内にある
ってください

提出方法①

Wordで編集してPDFで提出する

《こんな方におすすめ》

- ・イラストや画像を多く挿し込みしたい
- ・シートに直接文章を入力して、しっかり

作り込みたい

⇒次のページを参照

提出方法②

Google フォームから提出する

《こんな方におすすめ》

- ・スマートフォンから簡単に提出したい

⇒4 ページ先を参照

提出方法①：Word で編集して PDF で提出する場合

■宿題作成手順

- ① 提出したい宿題の Google フォームの URL をクリックし、新規作成用フォームにアクセス
- ② Word のフォーマットをダウンロードする
(ダウンロードはセミナー開催日にお送りしたメールもしくはフォームからダウンロード可能)

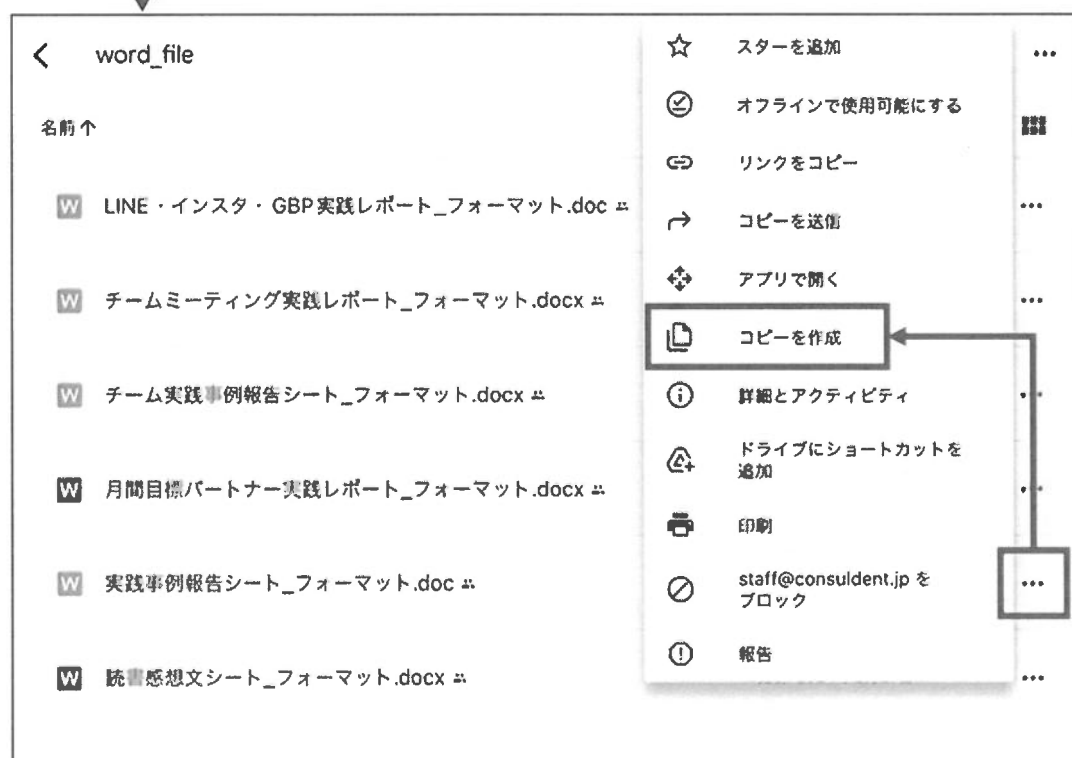
【セミナー名】_宿題名_宿題提出フォーム

こちらのリンクから Word のフォーマットを
コピーor ダウンロードしてください

■宿題の提出方法

①Wordで編集して提出する場合 (PCで宿題作成する場合にお勧め)

1. こちらのリンクより、word のフォーマットファイル をダウンロード
 2. 上記1のファイルを編集後、PDF形式で保存
 3. 本フォームで「Word等で宿題を編集し、PDF形式で提出する」を選択し、上記2のPDF
ファイルを提出
- ※提出後の差し替えを行う場合は、1度宿題の取消しを行い、再度送信を行ってください



メールに記載されているリンクより、Google ドライブに遷移して該当のファイルをコピーまたはダウンロードしてください

※メールのリンクをタップすると、Google ドライブアプリに切り替わり、フォーマットが保存されているドライブへ遷移します

- ③ ダウンロードした Word のフォーマットを使って、宿題を作成してください。
※宿題が完成し、提出するまではフォームは使いません。
フォーマットをダウンロードしたらそのまま閉じてください。
※宿題タイトルや設問等、フォーマット内にある文言は削除したり、変更しないでください。

宿題作成時の注意事項

- ・動画や音声を提出したい場合、YouTubeに限定公開でアップして、QRコードまたはURLをWordのシートに記載するようにしてください。
- ④ 提出したい宿題の Google フォームの URL をクリックし、新規作成用フォームにアクセス
- ⑤ フォームに医院名・氏名等必要項目入力後、【宿題提出方法】で「Word 等で宿題を編集し、PDF 形式で提出する」を選択⇒次へ

宿題提出方法 *

☒ Word等で宿題を編集し、PDF形式で提出する

☐ Googleフォームから入力を行う

次へ

フォームをクリア

- ⑥ 提出前に宿題を PDF に変換する。変換方法はフォーム内のリンクを参照
※PDF 変換後、入力した文章や画像がズレていたり、途切れていないか確認をしてください。

Word等で編集した宿題の提出

宿題を提出する際は、OSや端末の互換性による不具合を防止するため、**PDF形式への変換**をお願いします。
各ソフトやアプリでの対応方法は、以下のリンクを参照してください。

- WordのPDF変換方法(Windows)
- WordのPDF変換方法(office 2019 for Mac 以降)
- WordのPDF変換方法(office 2016 for Mac 以前)
- KeynoteのPDF変換方法
- Word for iPadのPDF変換方法
- Android版WordのPDF変換方法
- GoogleドキュメントのPDF変換方法

※Googleドキュメントは「ダウンロード」を実行すると画像ズレが発生する可能性があるため、必ず上記リンクの方法で保存をお願いします

宿題の添付 *

↑ ファイルを追加

戻る

送信

フォームをクリア

- ⑦ 【宿題の添付】に PDF 変換した宿題を追加し送信ボタンを押す
- ⑧ 送信後、宿題提出管理シートを確認し、反映されていれば提出完了（3 ページ先を参照）

※PDF は提出後の再編集ができません。内容を修正したい場合は一度提出を取消後、Word データを修正し、新規作成用フォームから提出してください。

※送信後、即時の自動返信メールは配信されません。

正しく提出が受け付けられた場合は、直近の提出状況をまとめたメールをお送りします。

ただし反映に時間差が生じることがあるため、提出状況は「宿題提出管理シート」でご確認ください。

提出方法②：Google フォームで編集して提出する場合

■宿題作成・提出手順

- ① 提出したい宿題の Google フォームの URL をクリックし、新規作成用フォームにアクセス
- ② フォームに医院名・氏名等必要項目入力後、【宿題提出方法】で「Google フォームから入力を行う」を選択⇒次へ

- ③ 各項目に入力する。画像をアップロードする場合は【写真添付①～③】に挿入する
※iphone で撮影した写真は通常 HEIC 形式で保存され、Google フォームからはアップロード不可
フリーソフトなどで JPEG や PNG に変換してからアップロードをすること
- ④ 送信ボタンを押す
※送信した内容は自動で PDF データに変換されます。
一部の宿題を除き Google ドキュメントは生成されませんのでご注意ください。
- ⑤ 送信後、宿題提出管理シートを確認し、反映されていれば提出完了（2 ページ先を参照）
※送信後の自動返信メールは配信されません。

《作成時の注意点》

この画面が表示された場合について

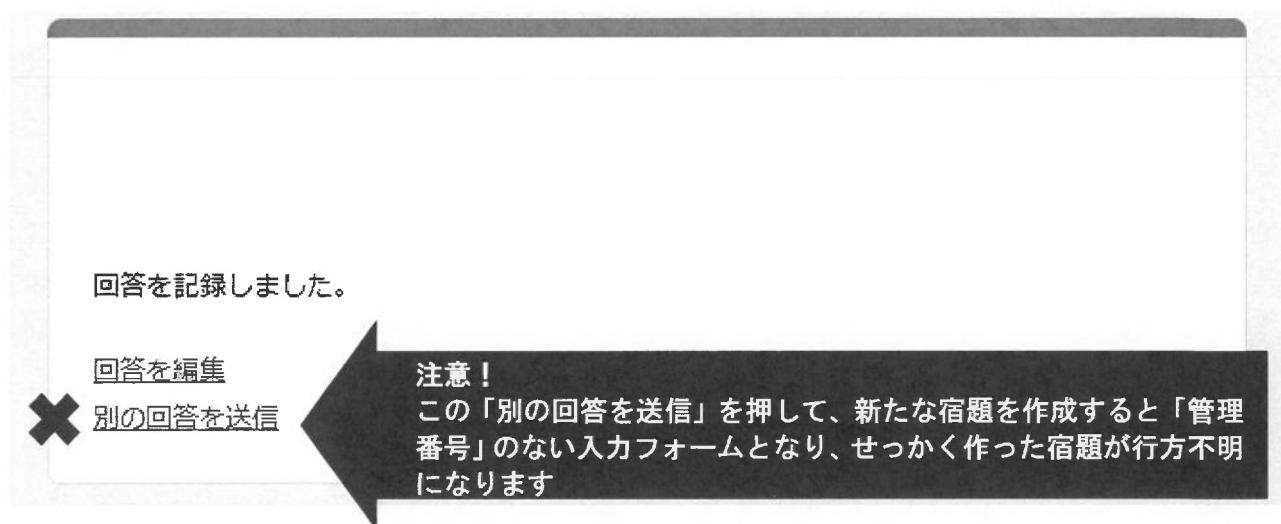
- ・ 以前の入力を再編集する場合：[以前の下書きを使用]
- ・ 新規作成したい場合：[続行]

※[続行]の場合、途中まで入力していた内容は保存されないで破棄されます。ご注意ください。

■再編集方法

宿題提出管理シート内の「Google フォーム（再編集用フォーム）」の「リンク」より再編集して送信
※画像の差し替えはできません。提出後の宿題で画像の差し替えをしたい場合は、一度宿題の提出を取り消し新規作成用フォームから改めて提出してください。

《再編集時の注意点》



送信後、上の表示となりますが、「別の回答を送信」でフォームを移動すると、管理番号のない入力フォームとなります。

新規作成の場合は必ず、新規提出用 URL からフォームを開いてください。

宿題提出管理シートと宿題の取り消し方法について

■宿題提出管理シート

宿題の提出状況は【宿題提出管理シート】で確認できます。

【宿題提出管理シート】は、セミナー開催日にお送りしたご案内メールからアクセスできます。

【宿題提出管理シート】

シート名は変更しないでください

000【セミナー名】宿題管理シート_テスト医院_99999 ☆ 田 田

ファイル 編集 表示 挿入 表示形式 データ ツール 拡張機能 ヘルプ

メニュー 100% 122 Arial

医院宿題										
NO	取消し	種別	印刷番号	ファイル名	提出者	提出方法	Googleフォーム	提出物URL	ID	※盲検元禁止
1	☐	医院の良いところ50	000-01	000-01【セミナー名】宿題タイトル_テスト医院	テスト名前	フォームで提出	リンク	リンク		
2	☐									
3	☐									
4	☐									
5	☐									
6	☐									
7	☐									
8	☐									
9	☐									
10	☐									
11	☐									
12	☐									
13	☐									
14	☐									
15	☐									
16	☐									
17	☐									
18	☐									
19	☐									
20	☐									
21	☐									

第1回_医院全体 第1回_TEST太郎

Google フォーム ⇒ 再編集用フォーム
提出物 URL ⇒ 提出した宿題 PDF※
※この PDF が実践会へ提出となります。

リンク先へアクセスするときは
○：カーソルを合わせて表示されるリンク先をクリック
×：リンクのダブルクリック（リンク先の表示がされません）

第〇回_医院全体（医院単位の宿題があるセミナーのみ）

⇒医院単位で提出する宿題が表示されます

第〇回_氏名

⇒個人で提出する宿題が表示されます

（※経営塾のみ：チームの宿題は提出者の個人名シートの上に自動反映されます。）

開催回数に応じてシートのタブが増えていきます。

※タブのタイトルを変更しないでください！提出宿題の自動反映がされなくなります。

【補足】

- 上記の宿題管理シートは見本となります。セミナーによって内容が異なる場合がございます。
- 宿題提出管理シートの名前、グレーの箇所は編集や削除をしないでください。
- 宿題提出管理シートにデータが無い宿題に関しては、実践会で提出を確認することができません。間違いなく提出されているか、必ず確認してください。
- セミナーにより宿題の提出件数に上限を設けています。上限を超過している場合は宿題提出管理シートのリストの上から上限件数分を有効とさせていただきます。詳しくは各宿題の説明ページをご確認ください。

■提出した宿題を取り消したい場合

宿題提出管理シートのB列【取消し】にチェックを入れる

000【セミナー名】宿題管理シート_テスト医院_99999 ☆ 田 田

ファイル 編集 表示 挿入 表示形式 データ ツール 拡張機能 ヘルプ

Q メニュー 100% 123 Arial 11 B I U A

14

管理コード: 000

医院名: テスト医院

※グレーアウトしているセルは、記述内容の変更や削除はできません

シートの行削除はしないでください
【取消し】チェックを行ってください

NO	取消し	種別	印刷番号	ファイル名	提出者	提出方法	Googleフォーム
1	☒	医院の良ところ50	000-01	000-01【セミナー名】宿題タイトル_テスト医院	テスト名前	フォームで提出	リンク
2	☐						

チェックを入れると行全体がグレーになります。

※誤って取消しチェック☑を入れてしまった場合は、再度チェック☑を外していただければ問題ありません。

取消し後、改めて提出する場合は、新規提出用フォームから提出してください。

■（経営塾：実践事例のみ）取消しのチェック・PDF 掲載不可について

管理コード: 999

医院名: TEST 歯科クリニック

※グレーアウトしているセルは、記述内容の変更や削除はできません

提出したくない宿題の「取消し」にチェックを入れると、未提出扱いとなります。

NO	取消し	PDF 不可	種別	印刷番号	タイトル
1	☒	☐	実践事例報告	999-03	【経営塾ベーシックコース】実践事例報告
2	☐	☒	実践事例報告	999-04	【経営塾ベーシックコース】実践事例報告
3	☐	☐	実践事例報告		
4	☐	☐			

「PDF 不可」にチェックを入れると、対象の宿題が PDF 掲載されることはありません。

■（経営塾：実践事例のみ）添付資料の提出について

- 実践事例の添付資料は実践事例の提出フォームよりご提出いただけます。

※1度添付をしたファイルは、再編集時にフォーム上から削除ができません。

提出の取消しを行いたい場合は、宿題提出管理シートより該当宿題の Google フォームに入り、取り消しをしたい添付資料番号にチェックをお願いします。

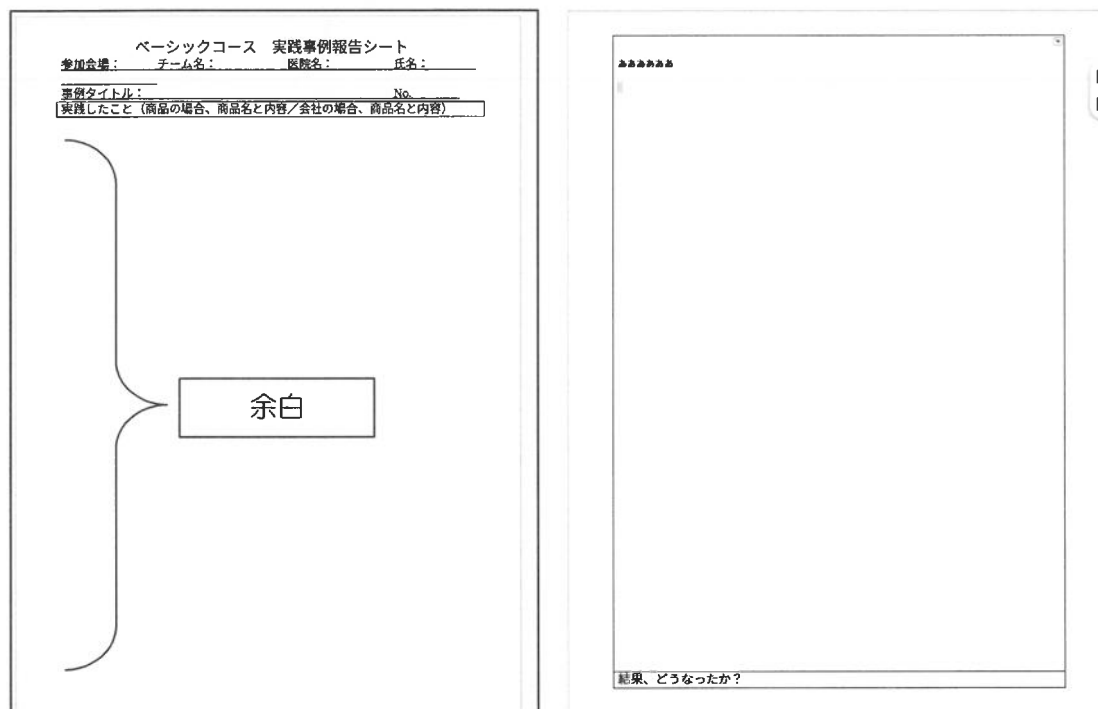
添付資料の提出取消し

※1度添付をしたファイルは、再編集時にフォーム上から削除ができません。
提出の取消しを行いたい場合は、該当する物にチェックをお願いします。

添付資料① 添付資料② 添付資料③ 添付資料④ 添付資料⑤

提出取消し ☒ ☐ ☐ ☐ ☐

Google ドキュメントで宿題を作成時、途中で改ページされ、余白ができる場合があります。



下記設定をすると改善されます。

「表示形式」タブ→「表」→「表のオプション」→「行のはみ出しを許可」にチェック



宿題作成時の注意点（個人情報・著作権画像の削除依頼）

提出された宿題の中から選定し、採用した宿題を参加者の皆様に提供します。

そのため、採用された場合に公開できない内容については、必ず事前に削除したうえでご提出ください。

個人情報（例：患者様のお名前や顔写真、医院に所属していない研修生の情報など）

著作権で保護されている画像（例：漫画やキャラクターの画像など）

Q & A

Google フォーム

宿題のことで困ったときはコチラ
(WEB マニュアル・よくある質問)



【画像がアップロードできないときは】

1. スマートフォンからアップロードしている場合
 - ・PC でアップロードを再度試す
 - ・ネットワーク環境が整っている（Wifi につながっている）場所で再度試す
 - ・時間をおいて再度試す
2. webp で保存した画像の場合
 - ・その画像をスクリーンショットした画像をアップする
 - ・webp から jpeg に変換する方法を試す
(右記 URL を参照) <https://win10labo.info/webp-jpg/>
→フリーの変換サイトなどで変換することが出来ます
3. 画像ファイル形式（HEIC）の場合
GoogleForm が対応しておらず、うまく保存されない
 - ・その画像をスクリーンショットした画像をアップする
4. G アカウント内の不要な画像データ（ゴミ箱の中も含め）を削除し、十分な容量を確保する

【フォームから[送信]をクリックしたのに、自動返信メールがこない？】

提出後すぐの自動返信メールは配信されません。

ご提出後、直近の提出状況をまとめてお知らせいたします。

提出後すぐに提出状況を確認したい場合は、ご自身で宿題提出管理シートをご確認ください。

【添付した画像がエラーになった場合、通知はされる？】

「Google フォームから入力を行う」で提出した場合に添付した画像がエラーになっている場合のみそちらをお知らせする自動返信メールが届くようになっています。

その場合、提出した宿題を一度「取消し」していただき、新規フォームから再提出してください。

【Google フォームにアクセスできない場合】

Google にログインできているか確認する

宿題提出例
(過去の優秀なものから一部抜粋)

スーパースタッフ育成塾 スタッフ面談実践シート

病院名:  かがやき歯科
 氏名: 吉永芽唯

面談をしたスタッフについての情報(職種・勤務歴・伝えたかったこと、聞きたかったこと、課題と思っていたこと)

<職種> スマイルクリエーター <勤務歴> 1年 <山下さんにした理由> 1人目は、5 分間トークを続けていた山下さんです。ここ半年間で、山下さんが大きく成長する姿を沢山見ました。第 1 回の 5 分間トーク実践シートで、山下さんの今後の課題で、「目標設定を自分で出来るようになる」というのを書きました。いざやり立ちをしたら、今までの成長スピードを落とさないよう、自分で目標を立てて行動に移していかなければいけないため、そこをサポートしたいという目的があります。また、やり立ちとして環境が変わった中、今山下さんが困っていることはいないか、やり立ちした山下さんには医院がどんなふうに見えているのかを知っておきたい、今回面談相手を選びました。	山下愛菜花(やました まなか)  那須舞望(なす まいみ)  <職種> 歯科衛生士 <勤務歴> > 2 年 <那須さんにした理由> 2 年目になっても成長スピードを落とさず、努力を怠らない那須さんを見ていて、本当に素晴らしい後輩を持ったなと感じます。那須さんは周りをよく見て、気遣いが出来る長所があります。しかし、2 年目になっても後輩もでき、仕事も任せられるようになった今、今までよりも目が行くところや気になってしまふことが増えてしんどくなっているのか、心配なところがあります。ここでは、那須さんが今不安に感じていることはないか、今の自分の現状や、医院の現状についてどう思っているのかを知っておきたい、今回面談相手を選びました。
---	--

伝えたかったこと 山下さん ・良いところ、長所 30 個 ・独り立ちしてから成長 ・私が期待すること ・医院が山下さんに期待していること	那須さん ・良いところ、長所 30 個 ・後輩が出来てからの先輩としての成長 ・私が期待すること ・医院が那須さんに期待していること
聞きたかったこと 第 1 回 ・今悩んでいること、困っていること ・後輩が来てからの先輩としての成長 ・私が期待すること ・医院が那須さんに期待していること	第 2 回 ・何のために仕事をしている？ ・今後先輩とどう関わっていききたい？ ・どんな先輩になりたい？ ・今の課題は？ ・5 年後の理想像は？ ・理想の状態で 100 点だとするならば、今は何点？ ・理想になるために今必要なことは？
課題と聞いているところ 山下さん ・物事を端的に伝える力を身に付けてほしい ・即時行動、報連相を徹底的に出来るスタッフになってほしい	那須さん ・良いところ、長所 30 個 ・後輩が出来てからの先輩としての成長 ・私が期待すること ・医院が那須さんに期待していること

面談を行うにあたって、どのような準備を行いましたか？それによってどんな気づきがありましたか？また、今後どのような準備を行おうと思いますか？

【事前準備】

場所と時間の確保

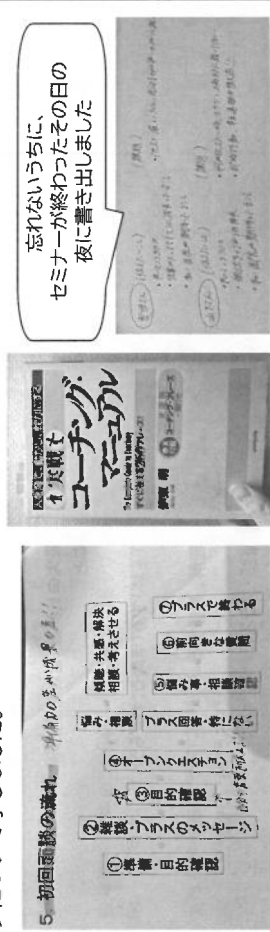
事前に日程調整をし、2 回目面談は 2 週間後に設定しました。また、話す場所も人目に入らないカウンセリングルームを選びました。

事前学習

①セミナーのテキスト復習…まずは、記憶が新しいうちに、セミナーから帰ったその日の夜にテキストの復習を行いました。そして、山下さん、那須さんに伝えたいことや面談の流れなどをあらかじめ決めて紙に書き出しました。

②続けている 5 分間トークでの反省…今も続けている 5 分間トークの反省を活かせるよう、前回書いた課題のレポートや、5 分間トークの記録を見直しました。

③コーチングの本を読む…セミナーで紹介された「コーチング・マニュアル」の本を読み、コーチングについて学びました。



全体周知で面談の意味付け

全体チャットで、面談をすることの目的(コミュニケーションを深めること・不安や悩みの解消・一緒に医院の取り組みや個人の課題について相談すること)を周知しました。そうすることで、「なにか手伝えることがあったら言うてね!」と、面談に対して協力してくださる先輩もいらっしゃる、より面談がしやすい環境を整えることが出来ました。

面談シート・スタッフカルテの作成

セミナーで出てきた面談シートとスタッフカルテの作成に取り掛かりました。山下さん、那須さんの良いところ 30 個上げる時も、スラと出てきてあっという間に 30 個埋まりました。話したいこと、伝えたいことを紙に書き出したことで、頭の中が整理され、面談をよりスムーズに行うことが出来ました。また、今回は 2 人と面談をしたため、それぞれと話した内容が混じることなく、正確に記録することが出来ました。

スライド作成

面談当日がスムーズに話せるようにと、スライドで視覚的に分かりやすくして話しやすい環境が作れるように、スライドを作成しました。内容は、面談の目的、良いところ 30 個、質問事項などです。5 分間トークの反省点であった「目的を伝える時メッセージだけで、直接伝えられなかった」というのを活かして、今回はメッセージではなくスライドを使って直接お話ししました。



目標設定の紙の用意

面談の最後に、今後の目標と目標達成するための行動目標を立ててもらうために、書き込む用の紙を用意しました。

今後の目標とそれについての行動目標を考えよう！

目標

や
き
ま
め

行動

や
き
ま
め

今後の目標とそれについての行動目標を考えよう！

目標

や
き
ま
め

行動

や
き
ま
め

↑面談1回目

質問内容を事前に伝える

今までの5分間トークとは違い、面談と聞くと「何言われるんだろう…」と緊張させてしまうかも知れません。そこで、事前に話したい内容や質問を送ることで、「これについて話せばいいんだ」と質問に対しての準備をすることが出来ますし、「緊張しなくていいからね」というのを伝えることも出来ました。

院長・幹部に2人に対しての期待していることを聞く

これは、8月に行った、1.2年目さんに「医院の目標・院長の仕事観を伝える」という実践をしたときに、院長と幹部から2人に対しての期待している事のアンケートをとっていたため、再度そこらを確認してもらうような流れになりました。(詳しくは読書感想文「No.2 理論」に記載しています)

第1回目の面談で動画撮影



【気づき】

“準備力の差が成果の差”であることを実感しました

これはセミナーの中で渡邊さんが言っていた言葉ですが、今回面談をするために入念に準備したこと、この言葉の意味を実感しました。事前に2人の良いところを考え、話す内容や伝えたいことを準備する。そしてどのような流れや話し方で面談を行うかをテキストや本で振り返るなど準備を入念にすることで、話す内容に深みが出たり、面談がスムーズに行えるなど、面談の時間がより意味のあるものになりました。以前は「その場で話せばなんとかなる」と思っていたこともありましたが、準備を重ねるほど相手の思いを引き出せることに気づきました。これからも、意味のある面談を提供できるように、事前の準備を大切にして面談に挑みたいと思います。

【今後の準備】

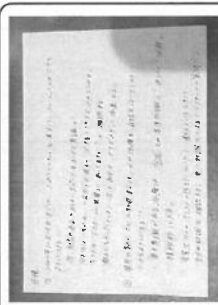
当院では、毎月1回、幹部スタッフが継続的にスタッフ面談を行っています。面談するのは私ではないですが、そんな中でも自分から出来ることは何か考えました。この面談の目的は、“コミュニケーションを深めること”、“医院の取り組みや個人の課題について相談すること”です。私はこれを日々の診療の中でやっていきたいと思っています。スタッフとコミュニケーションをとることは出来るので、今後の課題は“医院の取り組みや個人の課題について相談すること”です。具体的に何を指すかというと、診療中の小さなミスを指摘せずにそのままになってしまっていることがある、ということだと思います。いつも伝える時間がないから、代わりに自分がやって終わってしまっている。カルテのチェック漏れや、補充漏れなど、何か大きなミスではないですが、小さいことでも改善をしないといずれ大きなミスに繋がります。今後は、この反省を活かして、小さなミスでも必ず相手に伝えようと思います。そのミスの原因が個人の注意不足であれば、改めて指摘することが出来ますし、補充など、医院の仕組みが原因であれば、医院の取り組みとして改善しなくてはなりません。これを徹底することで、面談の目的である“医院の取り組みや個人の課題について相談すること”が日常的に行えるのではないかと思います。面談をすることとは少し違いますし、今は私はこの取り組みしかできませんが、今自分から出来ることを見つけて行動していきたいと思っています。実際に面談をして、どのような事を聞き、どのような事を伝えることができたか？また、スタッフの面談前後の様子はいかがでしたか？

【山下さん】

聞いたこと

第1回目

- 今悩んでいること、困っていることではないか？
- 石膏が中々上手くいかない。同期との関係性。
- 山下さんから見た医院の改善点は？
- 教える立場の統一
- 今後の目標は？
- フィットシールへの苦手意識克服。入力の理解を深めスピードを上げる
- そのために必要な行動は？
- 目標シートに「今後の目標とそれについての行動目標」を記載



第2回目

- 前回の目標の振り返り
- 以前は苦手意識を持っていた処置にも積極的に取り組むようになった
- 教えてもらったことを実習生さんに教える、といった知識をアウトプットすることを意識した
- 入社して半年たつので、改めて目標設定をすることとモチベーションを維持することの重要性を実感した
- 何のために仕事をしている？
- 院長や先輩の期待に応えるために、今できる目の前の業務に精一杯取り組んでいる
- 今後先輩とどう関わっていききたい？
- 今後は自分が先輩を支えて、先輩を育成できる存在になりたい。そのために今は、診療内外でのコミュニケーションを重視して、ドクターや先輩との連携を強化している。
- どんな先輩になりたい？
- 先輩と後輩の間に立ち、橋渡しとなるような存在になりたい。縦の繋がりを強化して医院全体の成長をサポートしたい。
- 今の課題は？
- 患者様との積極的なコミュニケーションをとる
- 周囲の状況を把握して、臨機応変に対応できるようになる
- ルールをフル活用する。先輩スタッフの行動をよく観察して、動きから学ぶ
- 5年後の理想像は？
- DA、受付どちらも自信をもって対応できるようになっていたい
- どんな質問に対してもすぐに答えられる存在になっていたい
- 理想の状態で100点だとするならば、今は何点？
- 5点！
- 理想になるために今必要なことは？
- 目標シートに「今後の目標とそれについての行動目標」を5W1Hで記載



伝えたこと

★山下さんの良いところ・長所30個

まなちゃんの良いところ30選！

1. 笑顔が素敵で、みんなの心を和ませる。
2. 机の上がいつも整頓されていて、見やすい。
3. 先生の話すことに真剣に耳を傾ける。
4. 分からないところは、積極的に質問する。
5. 授業中に集中して取り組む。
6. 友達と協力して作業ができる。
7. 先生から褒められると、嬉しそうに笑う。
8. 机の周りには、自分の持ち物や、必要な資料が整然と並んでいる。
9. 授業中に、先生の話をよく聴く。
10. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
11. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
12. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
13. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
14. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
15. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
16. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
17. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
18. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
19. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
20. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
21. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
22. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
23. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
24. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
25. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
26. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
27. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
28. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
29. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
30. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。

まなちゃんの良いところ30選！

1. 笑顔が素敵で、みんなの心を和ませる。
2. 机の上がいつも整頓されていて、見やすい。
3. 先生の話すことに真剣に耳を傾ける。
4. 分からないところは、積極的に質問する。
5. 授業中に集中して取り組む。
6. 友達と協力して作業ができる。
7. 先生から褒められると、嬉しそうに笑う。
8. 机の周りには、自分の持ち物や、必要な資料が整然と並んでいる。
9. 授業中に、先生の話をよく聴く。
10. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
11. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
12. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
13. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
14. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
15. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
16. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
17. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
18. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
19. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
20. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
21. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
22. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
23. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
24. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
25. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
26. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
27. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
28. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
29. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
30. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。

まなちゃんの良いところ30選！

1. 笑顔が素敵で、みんなの心を和ませる。
2. 机の上がいつも整頓されていて、見やすい。
3. 先生の話すことに真剣に耳を傾ける。
4. 分からないところは、積極的に質問する。
5. 授業中に集中して取り組む。
6. 友達と協力して作業ができる。
7. 先生から褒められると、嬉しそうに笑う。
8. 机の周りには、自分の持ち物や、必要な資料が整然と並んでいる。
9. 授業中に、先生の話をよく聴く。
10. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
11. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
12. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
13. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
14. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
15. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
16. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
17. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
18. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
19. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
20. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
21. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
22. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
23. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
24. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
25. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
26. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
27. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
28. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
29. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
30. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。

★同期との関係についての考え方

山下さんの同期は歯科衛生士です。研修期間中はDA業務をどの職種も行うのですが、独り立ちをした後は、お互いがそれぞれの職種に分かれて動きます。考え方が変わったり、仕事に対する熱の入り方にも差が出てきてしまいう時期なので、この時期は同期との関係性で悩む人も増える傾向にある気がします。山下さんも、この時期ならではの同期との関係性で悩んでいました。そこで私が伝えたのは、「この人はこういう考え方なんだ」とどこか他人事で割り切って考える、ということです。これは私が新人の時に同じ悩みを抱えていた時に、先輩から教えてもらった考え方です。深く共感せず、どこか他人事くらいで見ていた方が、確かに気持ちに楽になったことがありました。もちろん、大切な同期なので、寄り添う気持ちは忘れず、でも深入りしすぎない、「この人は私と違うんだな」という考えがあれば、相手の言動に振り回されずに、自分がしんどくならなくて済むことを伝えました。

★独り立ちしてからの成長

- ✓消極的な姿勢から積極的に物事にチャレンジできるようになった！
- ✓「どう動いたら診療がスムーズに回るか」と診療全体を見ようとする 3 人称視点で考える癖がついてきた！
- ✓自身が患者様と話すときの声や表情に出ていて、とても気持ちのいい対応が出来ている！
- ✓山下さんの成長したところはもともととありますが、主にこの3点が私の中の大きな成長だったため、この3つを中心に伝えました。
- ✓私が期待している事
- ✓山下さんの今までの「何事にもチャレンジする精神」、「諦めずに努力し続ける姿勢」をこれからも継続させて、その行動で他の新人さんを引っ張っていきける存在になってほしい。
- ✓コミュニケーション能力が高く、相手への気遣いもできるため、それを活かして今後入ってくる後輩と先輩を繋ぐ架け橋となる存在になってほしい。
- ★医院から期待されていること
- ✓今医院で一番若くて、そして一番伸びしろがある存在。他の人よりも沢山色々なことを吸収して、どんどん成長していく姿を見せ続けてほしい。

面談後の一言

苦手を克服しよう頑張っている姿を見る日が多くなりました！
山下さんは、自分の中で苦手だと思ったことに対して避けてしまいう癖がありました。しかし、この面談で「このままではいけない」と思ってくれたみたいで、次の日から苦手なフィットシールの処置に自分から進んでアシスタントにしたり、入力も「まずは自分でやってみます！」と悩みながらも立ち向かう姿を見せてくれました。そして、書いた目標がいつでも目に入るようにiPadの裏に挟んで視覚的な意識づけもしてくれました。山下さんの、やる気と決めたことに対してすぐ行動できる力は、本当に素晴らしいし、見ている私まで嬉しくなり、面談をしてよかったなと心から思いました。



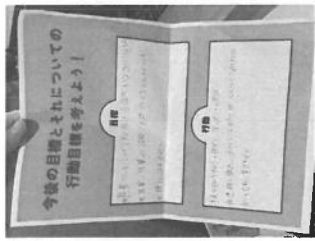
GOOD

(那須さん)

聞いたこと

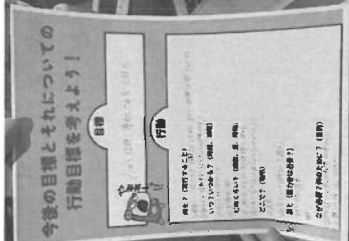
第1回

- 今悩んでいること、困っていることはないか？
- 新人教育について
- 那須さんから見た医院の改善点は？
- 何か課題や伝えたいことがあるのなら、人伝ではなく直接伝えてほしい
- 休日の活動(セミナーや行事参加など)を院内で共有したい
- 診療後の勉強会の目的をもっと明確に伝えて参加したいと思ってもらえるような雰囲気を作る。勉強会のアプローチ方法を変える。
- 勉強会で得た知識を活かせるよな、その後の取り組みまで仕組み化したい
- 今後の目標は？
- ケア1列めさせるようになる
- 赤丸患者(指名患者)を獲得することにご協力ください
- そのために必要な行動は？
- 目標シートに「今後の目標とそれについての行動目標」を記載



第2回

- 前回の目標の振り返り
- 診療後遅くなくてもカルテチェックは怠らなかつた
- ケア1列めするのにも必死になってしまいがちだが、この2週間は必死になっていても周りのスタッフや患者様に目をつける意識が出来た
- 何のために仕事をしている？
- 人のため、人に喜んでもらいたい、患者様の役に立つため
- 今後先輩とどう関わっていききたい？
- 先輩の意見をうのみにしない、本当にそれであっているのか？自分の考えを持って意見を言うようにしたい
- どんな先輩になりたい？
- 声をかけやすい先輩、関わりやすい先輩
- 5年後の理想像は？
- 計画を実行する中心メンバー、リーダーになっていきたい
- 理想の現状が100点だとするならば、今は何点？
- 60点！
- 理想になるために今必要なことは？
- 目標シートに「今後の目標とそれについての行動目標」を5W1Hで記載



伝えたこと

★那須さんの良いところ・長所30個

那須さんの良いところ30選！

1. 笑顔が素敵で、みんなの心を和ませる。
2. 机の上がいつも整頓されていて、見やすい。
3. 先生の話すことに真剣に耳を傾ける。
4. 分からないところは、積極的に質問する。
5. 授業中に集中して取り組む。
6. 友達と協力して作業ができる。
7. 先生から褒められると、嬉しそうに笑う。
8. 机の周りには、自分の持ち物や、必要な資料が整然と並んでいる。
9. 授業中に、先生の話をよく聴く。
10. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
11. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
12. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
13. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
14. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
15. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
16. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
17. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
18. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
19. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
20. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
21. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
22. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
23. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
24. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
25. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
26. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
27. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
28. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
29. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
30. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。

那須さんの良いところ30選！

1. 笑顔が素敵で、みんなの心を和ませる。
2. 机の上がいつも整頓されていて、見やすい。
3. 先生の話すことに真剣に耳を傾ける。
4. 分からないところは、積極的に質問する。
5. 授業中に集中して取り組む。
6. 友達と協力して作業ができる。
7. 先生から褒められると、嬉しそうに笑う。
8. 机の周りには、自分の持ち物や、必要な資料が整然と並んでいる。
9. 授業中に、先生の話をよく聴く。
10. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
11. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
12. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
13. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
14. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
15. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
16. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
17. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
18. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
19. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
20. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
21. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
22. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
23. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
24. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
25. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
26. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
27. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
28. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
29. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
30. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。

那須さんの良いところ30選！

1. 笑顔が素敵で、みんなの心を和ませる。
2. 机の上がいつも整頓されていて、見やすい。
3. 先生の話すことに真剣に耳を傾ける。
4. 分からないところは、積極的に質問する。
5. 授業中に集中して取り組む。
6. 友達と協力して作業ができる。
7. 先生から褒められると、嬉しそうに笑う。
8. 机の周りには、自分の持ち物や、必要な資料が整然と並んでいる。
9. 授業中に、先生の話をよく聴く。
10. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
11. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
12. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
13. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
14. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
15. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
16. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
17. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
18. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
19. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
20. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
21. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
22. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
23. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
24. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
25. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
26. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
27. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
28. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
29. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。
30. 先生から話を聞いたら、積極的に返答する。

★新人教育について

那須さんは新人の頃から自分に厳しく、妥協を全く許さない真面目で努力家なスタッフです。そんな彼女だからこそ、他人のことも厳しい目で見えています。その分、新人さんのことを誰よりもよく見て、練習も夜遅くまで付き合ってくれてあげたりと、「新人さんの成長のために」最大限動けるところが、那須さんの良いところなんです。しかし、そんな那須さんだからこそ、少し心配なところがあります。それは、「厳しいがゆえに見切りをつけたのが早いこと」です。これはまだ実際に何かあったわけではないですが、那須さんと今まで話してきた中で、この危なさを感じる発言が多々ありました。教育は諦めないことが大切です。新人さんも様々なため、熱い気持ちをもって取り組んでくれること、そうではない子もいます。今後那須さんが教育をするときに、後者のような子が来たとして

も、諦めずに教育をしてほしいという想いがあります。今回の面談で、新人教育に対しての相談事があったため、これを機に、私からも「那須さんの新人さんのために動けることの素晴らしさ」を伝えるとともに、「教育は諦めないことが大切である」こともしっかりと伝えました。

★後輩が出来てから先輩としての成長

- ☑ 新人さんのために何が出来るかを考えてそれを実際に行動に移すことのできる行動力がある
- ☑ 幹部や教育担当者への報道相が徹底されている
- ☑ 教える力が身につけている
- ☑ 新人さんにとつて話しやすい存在になっている
- ☑ 新人さんのことをよく見てくれるため、具体的に褒めることが出来ている
- ★私が期待している事

☑ これからも成長を止めず、さらに発言力をもって、医院を引っ張っていく中心人物になってほしい

★医院から期待されていること

- ☑ 次は中堅としての視点を身に付けて、若い世代を引っ張り、いずれは医院の中心人物となる存在になってほしい

面談後の様子

診療中の動きがさらに良くなりました！

那須さんはケア側から治療側に戻ってきてても、状況をすぐ把握して瞬時に動いてくれます。元々周りをよく見て動いてくれる子でしたが、面談をした後の動きがさらに良くなりました。自分だけでなく、コールド周りに指示を飛ばして他の人のフォロウをしたり、ケア列を回しながら患者様と向き合ったり、今までよりもさらに“周りを見て動く”という意識が上がったのが那須さんの行動に現れていました。また、「週に1回以上は自己研鑽に充てる」という目標も立てていましたが、それも宣言した通り、診療後残ってSRPの練習をしていました。那須さんの良いところは、有言実行できることです。そんな那須さんを見て、「私ももっと頑張ろう」、と勇気ももらいました。

面談をして、どんな成果、気づきがありましたか？また、今後の課題はなんですか？それをどうクリアしようと思いますか？具体的に記入して下さい。

【成果・気づき】

■目標に対しての行動を5W1Hで細かく設定したことで次の行動を明確にすることができた
これまでは「頑張ります」「意識します」といった抽象的な表現が多かったのですが、5W1Hで目標を書き出したことで、「いつ・どこで・何を・なぜ・どのように」を具体的に考えられるようになっていました。そして実際に行動に移して目標達成のために頑張っている2人の姿を見て、目標は“立てること”よりも、“どう行動に落とし込むか”が大切だと改めて感じました。

■山下さんの目標の進捗状況や自分の状態を私に報道することを約束

山下さんが決めた目標に対しての進捗状況を報道相をしてもらう約束をしました。そうすることで、山下さんにも「見られている意識」が生まれ、やると決めたことを継続して行えるようになりま

■時間軸を長くして目標を立てることで今の自分に足りないことがはっきりする

面談をした2人から、「短期目標だけでは見えてこなかった課題も、5年後という長い視点で考えることで、今の自分に足りないことが明確になり、目標を立てやすくなった」と感想をもらいました。そして、2人が「今のままでは達成できない」と気づいて、自ら行動を変えていく姿を見て、目標の立て方ひとつで人はこんなにも意識が変わるのだと実感しました。課題図書でも学びましたが、時間軸を長く持つことは、“今の自分を客観的に見る力”を育てることもあります。これから後輩と目標を立てる時は、時間軸を長くして考えさせる、というのを大事にしていきたいです。

■「5分間トーク」と「面談」の違いを実感

5分間トークは、短い時間で相手と気軽に話すことで、ちょっとした変化や感情に気づける時間でした。短い時間でも「最近どう？」と声をかけることで、相手の表情や言葉のトーンから今の状態を感じ取ることができ、信頼関係を深めるきっかけになりました。

面談は準備を念入りにして、時間をしっかりと確保し、目標や課題、医院の課題を一緒に考える大切な時間でした。日常会話や5分間トークでは出てこない悩みや本音を聞くことができ、2人の変化や考え方をより深く理解することができました。

5分間トークで信頼関係を築き、そのうえで、面談でより深いところまで話し合う。今回のスーパースタッフの課題を通して、「5分間トーク」と「面談」の違いを実感すると共に、後輩の成長を支えるにはどちらも必要不可欠であることを実感しました。

【今後の課題】

面談で出た問題点をそのままにしない！タスクに挙げて解決策を考え上に報告する

■教える側の教育をする

山下さんから出た医院の改善点です。“教える側の教育”は当院でもずっと課題として挙がっているものです。

＜問題点＞

人によってテストの合格基準が違う、上のスタッフと下のスタッフで処置の流れや器具の使い方の認識のずれがある(特に産休明けのパートスタッフ)

＜具体案＞→教育リーダー、幹部に相談

- ◎一度、処置の流れや使う器具などの認識があっているか全体勉強会などで確認をする時間を設けたり、テスト形式にして知識の統一を図る
- ◎処置のテストで使うチェックリストを作成する

■仕組化でさそうなことを相談

那須さんから出た医院の改善点です。

＜仕組み化したもの＞

- ①休日の活動(セミナーや行事参加など)を院内で共有したい
- ②勉強会のアプローチ方法を変える(診療後の勉強会の目的をもっと明確に伝えて参加したいと思ってもらえるように)
- ③勉強会で得た知識を活かせるよな、その後の取り組みまで仕組化したい

＜具体案＞→幹部に相談

- ①セミナー参加を報告するチャットを作る
- ②どんな内容なのか、どの部門に聞いてほしいのか、どのくらいの時間なのか、など詳細を明確にしたうえで伝える
- ③勉強会報告書、課題を出す、テストをする、などして知識を振り返る機会を作る

■面談と5分間トークを仕組化する

この面談を通して、5分間トークと面談は後輩の成長を支える上でどちらも大切であることを学びました。今、当院の新人教育の過程に週1回の面談がありますが、5分間トークは入っていない。これは改善の余地があると思います。

＜仕組み化したもの＞

週1回面談を毎日5分間トークに変え、その中で月に2回の面談を加える

＜具体案＞→幹部、教育担当者に相談

教育担当者が基本は担当する。面談内容が記録できるシートなどを作成して、教育担当者全員と幹部だけに共有できるようにする

面談をして、これだけの改善点が見つかり、さらに具体案まで出すことが出来てよかったです。今回出た案を早速、教育リーダーや幹部ミーティングで議題として挙げて、さらにいい方法がないか、実行できそうかを練って、医院のさらなる成長に貢献していきたいと思っています。

スーパースタッフ育成塾 院長へのプラスのメッセージ実践シート

医院長名：新江古田こばやし歯科クリニック 氏名：古澤花音

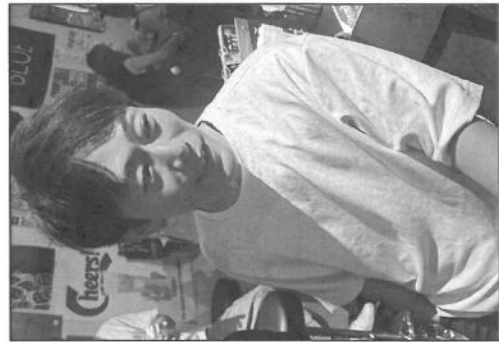
1. 医院長のプラス面を最低30個、リストアップする（医院長のいいところ、頑張っている所、努力している所、成長しているところ？治療技術、患者さんへの対応、人柄、プライベートなども含めて考えてみましょう）

- ・患者さんから信頼されている
- ・いつも医院長をより良くするために色々考えている
- ・丁寧な治療と説明があるからこそ患者さんがたくさん付いてくるんだと思う
- ・入社したての時アシストで私に足りない部分を優しく詳しく教えてくれた
- ・いつも気軽に話しかけてくれる
- ・人柄がとても良い
- ・ミーティングのときにいつも患者さんのために色々考えていて患者さん思い
- ・院長自身がネガティブな発言をしない
- ・穏やかで話が上手
- ・医院長の成長を考え、みんなの成長のサポートをしてくれる
- ・人ではなく仕組みで解決しようとしている
- ・数値ベースでロジカルに話をするのでわかりやすい
- ・好奇心旺盛
- ・毎朝早くきて、夜も遅くまで残っているのに疲れたと一切言わない
- ・怒りや不満を態度に出さずにどんなスタッフにも平等に接する
- ・常に向上心があったってなんでも恐れずチャレンジする精神、勉強熱心
- ・仕事に関心だけでなく、スタッフの人生やその家族の人生までも豊かにしようとするサポートしてくれる

- ・毎日メンテのカルテチェックを全員分してる
- ・家族との時間も大事にしている
- ・よく声を掛けてくれる
- ・簡単な情報伝達で理解が早い
- ・職場の環境をよりよくするために改善をしようとしてくれるように感じる
- ・新しい取り組みを考えてくれる
- ・スタッフのことを考えてくれる
- ・信頼できる
- ・猪突猛進
- ・チャレンジ精神旺盛

- ・頑張っているスタッフを評価してくれる
- ・患者さん、スタッフのために現状に満足せず進化をもとめている
- ・セミナー等に参加させてくれる
- ・新しいことをやってみる、取り入れてみる姿勢がすごい
- ・冷静かつ温かく見守ってくれる
- ・話し方がすごく上手で分かりやすい
- ・患者さんへの説明は、論理的かつ寄り添っている
- ・プライベートな失敗も含めて共有してくれるので、いい意味で気を使わない
- ・新人教育のマニュアル、カリキュラムがしっかりしている
- ・どの医院長の院長よりも誇りに思っている

- ・こばやし歯科クリニックで働けて良かったと思っている



2. 「1ヶ月間、1日1回、院長にプラスメッセージを伝える」をどのように実践しましたか？それによってどんな気持ち、行動の変化が自分とメンバー、院長にありましたか？私は朝院長にあいさつするときに一緒にプラスメッセージを伝えるようにしました。院長は毎朝カルテの確認をしています。そのため朝7時に医院長に来ていただきます。なので私もいつも10分早く来るようにしました！その時に話せる機会を設けていただき朝院長にあいさつをするときにプラスメッセージを伝えようと決めました！



～自分の行動の変化～朝早く起きて行動することで一日のスタートが早くなるので行動に余裕ができるようになりました。また他のスタッフよりも先に来ることでスタッフ全員にこちらから挨拶ができるようになりました。今まではカルテを確認することはできていたが、その方の次のアポやリスク高いところをDrと確認はできていませんでした。ですが朝早く来ることでその日の患者情報を確認しDrとの連携もスムーズに行うことができるようになりました！

～自分の気持ちの変化～朝はどよりとした気分になりましたが、一番先に院長に元気よくあいさつすることで、今日も一日頑張ろう！とプラスでメッセージを伝えることでコミュニケーションが必然的に生まれました。そうすると院長の話す機会が増えるので院長の考え、方針をより理解し汲み取ることができるようになりました！

～メンバーの行動の変化～院長と毎朝会話しているのを続けていると一人のスタッフに「古澤さん院長と仲いいですね！」と喜んでくれました。また朝患者情報を確認する時間が確保できるようになり、その様子を見たスタッフから「古澤さんが朝院長に患者さんのこと確認しているの見て、分からないことがあったら気軽に聞いていいんだって思えて私も最近聞くようにしてます！」と話してくれました。私がその時に院長に質問していた内容を他のスタッフも聞いていて「私もそれ分らなくて教えてください」と後から話しかけてくれたスタッフもいました！患者情報はとても重要です。DrとDHで治療内容や今後の治療方針を共有することは大切です。私の行動でほかのスタッフにいい影響を与えられたことがとてもうれしかったです！

～メンバーの気持ちの変化～先輩が院長と話していることで、「こういう話をしていくんだろ」「自分も話せるようになりたい！」「相談しやすい職場なんだな」と思ったと教えてくれました。ですが逆に「自分も話したいけどどうすればあんな風に話せるんだろ」と自分と比べてしまったり話してくれた方もいました。後輩の性格や職場の雰囲気によって「憧れ・安心」と「焦り・不安」の二つに変化するのを知りました。そのスタッフには「院長とこういう話をしたよ」と伝えたり「今度一緒に院長にはなしてみようよ！」と誘ってみました！そこで院長と話す機会を設け、スタッフの疑問や不安を解消するのと同時に院長とは気軽に話せるというイメージ作りをすることできました！

～院長の行動の変化～院長に毎日伝えることで、院長もプラスのメッセージを伝えてくれるようになりました！「あの時にどう対応するのがいいかな」など伝えてくれるようになりました！「古澤さんのこういうところは僕も見習いたいです」など伝えてくれるようになりました！また院長との距離が近づくことでお互いに話しやすくなり報告・連絡・相談がスムーズに行えるようになりました。

～院長の気持ちの変化～「面と向かって言われることはめったにないで恥ずかしいけどうれしい！他のスタッフにも伝染

してくれると良いかなと思います。

スタッフ間で「ありがたう」は当たり前になってほしい
と思ってます。たまにスタッフを見てても、ありがたうを
言わない人とかいて、いやそはありがたうでしよって思
うことが多々あります。僕もありがたうの催促はしてい
かな。

先輩がそれに気づいて、ありがたうの催促をしてくれると
医院全体が雰囲気を感じます。

この前、五分間トークをスタッフと何人かでやったけど
やっぱり「褒める、認める、承認する」はすごく大事だな
と思いました。以前は、こういう風になってほしいからそ
う褒めるっていうのをやってたけどそれはやめようと思
いました。褒めるってすごく難しいことだから。承認するこ
とはけっこう簡単に言うことができる。「すごい頑張ったよ
とか。でも「えらいよね」「すごいね」とかは言えない。具体的に褒めるのは難しいなって思
いました。なので今回色々具体的に褒めてくれたと思って。自分は褒めるのがすごく苦手だから
ら。自分としてはスタッフをしっかりと見て承認しようと思って、計算で褒めるのは絶対相手にわ
かるからこうなってるってほいから言おうは辞めて、普段思ってることは口に出さそうと思いました。」

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」をどのように
実践しましたか？それによってどんな気持ち、行動の変化が自分とメンバー、院長にありまし
たか？

診療終わりに時間を取っていただき、院長にスタッフの成長を伝えるようにしました！
最初は診療終わりに院長にスタッフの成長、頑張っている点を伝えるだけでしたが、伝えるとブラ
スのメッセージが返ってくることに気づきそのプラスのメッセージをそのスタッフにも伝えよう！
と思いました。私が一年目の時先輩から「院長が古澤さんのことについて言っていてすごい褒めてた
よ」と教えてくれました。そのときすごいうれしかったのを覚えています。私も同じようにやりた
いと思いこの行動を決めました！

私が院長にスタッフの成長を伝える

院長からそのスタッフに対してのプラスのメッセージがでる

院長からでたプラスのメッセージを私がそのスタッフに伝える

一回目の講義の第二講座で習った「間接褒め」を行いました！

～自分の行動の変化～

これをルーティン化することによって日頃の診療から、相手をよく観察しようと思えることでス
タッフのプラスの面が目に入るようになりました！また目に入ることで「こうするともっと良くな
る」「ここはこうしたほうがいい」など改善点も一緒に出てくるので、相手の成長をサポートする
機会も増えました！マイナスイラストではなくプラスの状態で入るのサードタッチ法、応援型
フィードバックを使いまして！また、スタッフが頑張っているのを見ると、自分も頑張ろう！と思
えるようになりました。

褒めることで相手をよく見る→関わる→自分も成長するといういい循環が生まれました！

～自分の気持ちの変化～

スタッフに院長が言っていたプラスの言葉を伝えたら相手は嬉しそうにしてくれます。するとそこ
らまで優しい気持ちになることができました。褒めることで会話が生まれコミュニケーションも増
えました！また今まで以上に頼ってくれるようになり、不安なことや分からないことなど声を
かけてくれるようになり、距離が縮まっているのが身にしみて感じました。また自分が褒める
ことで相手のいい部分を見つけれられる＝心に余裕があるように感じました！なので先輩として医院
に貢献できていると感じることができ自己肯定感も上がりました！



～メンバーの行動の変化～

スタッフに私が感じた成長した点と、それを伝えた院長から
のプラスのメッセージを2点伝えると
・いい行動をするスタッフが増えそれが定着した
・自発的に動くようになった
・周りの影響も出た
・挑戦する姿勢が見受けられた
・〇〇ができるようになった！と教えてくれるように
なった

このような行動の変化がありました！最後の「できるように
なったことを伝えてくれる」ことでこちらも褒めやすくなり
ます。また絶対に見てくれるという安心感ができるので
スタッフも色々なことに挑戦しやすくなったと思います！

～メンバーの気持ちの変化～

スタッフに間接的にプラスのメッセージを伝えようと

・もっと頑張ろう！また褒めてもらいたいモチベーションが
上がりました

・「認めてもらえた」「見てもらえている」と感じてうれしい
です！

・自信ができました！

・安心感や信頼感が生まれました。

・前向きな気持ちになりました。
と教えてくれました！



～院長の行動の変化～

最初は私が成長した点を伝えるとプラスのメッセージをくれて
いましたが、そのプラスのメッセージを直接スタッフに伝えているところが見受けられました！！
やはり院長から褒められるのとスタッフに褒められるのでは少し変わります。

院長から褒められると
組織のトップから褒められることで組織で認めら
れた感覚が強くなります。
○行動の変化
・仕事の質を上げようと思えるようになる
・リーダーシップや主体性が出るようになる
・ほかの人の見本になろうとする

先輩から褒められると
身近な人に褒められた安心感が強くなります。
○行動の変化
・先輩のようになりたいと意欲がわく
・もっと質問や相談をしやすくなる
・チームの中で協力的になれる

○気持ちの変化
・自分の努力が上にもちゃんと伝わっていると感じ
てうれしくなる
・責任感が上がる。自身がつく
・「もっとは頼みたい」「期待にこたえられよう
になりたい」と思う

○気持ちの変化
・「ちゃんと見てくれている」「受け入れられてい
る」と感じて安心する
・緊張が和らぎ楽しみやすくなる
・自身がついて仕事も前向きになる

院長から褒められると→自信と責任感が育つ
先輩から褒められると→安心感とやる気が育つ

～院長の気持ちの変化～

院長に気持ちの変化を聞きました。

『当院は個室だし1階と2階に分かれてから目に見えないからスタッフのいいところを教えてください
て助かりました。「新人スタッフが今これを練習してこれができるようになった」とか、「実習
生に今これを教えてここまでできるようになった」っていうのを古澤さんが教えてくれて、僕に
伝えるように本人にも伝えてあげてほしいなと思いました。頑張った人にそれが伝わるのは本人
にとってもすごくうれしいことだからね。』

褒めることは相手の成長と関係性の向上を生むということに気づきました！！

お互いが褒めることで相手もほかの人を褒めるようになり、プラスの連鎖が生まれました！医院の雰囲気も明るくなり、またお互いの距離が縮まるので話しやすい雰囲気づくりをすることができました！

4. 「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」をどのように実践しましたか？それによってどんな気持ち、行動の変化が自分とメンバー、院長にありましたか？私は医院から駅まで自分が帰る準備ができた一人帰って帰りました。ですが帰ろうとしているスタッフと一緒に帰ると声をかけ、その駅までの道で医院・院長のプラスのメッセージを伝えることにしました！その時一緒に帰ったスタッフと写真を撮ることも心がけました！



～自分の行動の変化～

スタッフに医院・院長のいいところ伝えようと思うと自然に院長のことをよく見るようになりました！院長の行動、言葉を観察することでいいところが多々見えてくる！観察力が回り周りのこともよく見えるようになり視界が広がりました！また人のいいところを探しているとなんとなくさんいいところは見つけたり自分のポジティブな行動や言葉が増えました！



～自分の気持ちの変化～

一緒に帰ることでプライベートの話や世間話もできてコミュニケーションが深まりました！仕事面と少し違う一面も知ることができてとても楽しかったです。また仕事終わりに少し話すことで仕事モードからの切り替えることができて気分転換にもなりました。また仕事中伝えにくかったことや、ささきは助かりました！など感謝を伝えたりすることができました。また帰り道で少し話すことで翌日も声をかけやすくなりました！



～メンバーの行動の変化～

メンバーに院長のプラスメッセージを伝えることで「院長ってそんな一面あるんだ」と知り院長に対するイメージが以前よりもプラスになります。不満や距離感が減り話しかけやすくなり、院長と他スタッフが話しているところをよく見るようになりました！またスタッフも院長のいいところを見ようとするようになり医院全体が悪いところを見るのではなくお互いのいいところを見つめる雰囲気になりました！

～メンバーの気持ちの変化～

一緒に帰っている最中の会話でも「じゃあ私も頑張ってみようかな」や「院長もいろいろ頑張っているんだね！」などの会話が生まれました！院長の行動に疑問を抱いていたスタッフはその行動の理由を知り「院長厳しいけど私たちにためなんですね」と言ってくれたスタッフもいました！

それを聞いて院長が以前から言っていたナンバー2の定義の「院長の考え、方針を理解し、院長との懸け橋となる潤滑油のような存在」の土台に立てた気がしました！

～院長の行動の変化～

スタッフから院長に話しかけることが増えるのでコミュニケーションが必然的に生じます。スタッフの考えや医院の雰囲気もよくなってきていることがお互いに知ることができ医院の雰囲気もよくなってきていました。また院長のほうからスタッフに話しかけることも増え時折笑いながら話しているのが見受けられました！

～院長の気持ちの変化～

院長に気持ちの変化を感じられたかは正直分からなかったです。「診療の中で実際に僕が感じられたかは正直分からなかったです。すみません。でもありがたい。ほめるよりありがたいかも。ナンバー2にもでてくるけどいわけゆるボイスチャレンジというやつですね。僕が自分で自分のことフォローしてると嘘っぽいじゃないですか。それをほかの人が言ってくれているのは結構ガラッと変わるのかなと。」



人のいいところを見つけてそれを伝えることで自分自身の行動も前向きで周りを動かすものに変わっていききました。スタッフは院長のいいところを聞くことで「信頼→前向きに受け止める→積極的な行動」の流れに変わっていききました！

5. 「1ヶ月間、院長には必ず、常に笑顔で接する」をどのように実践しましたか？それによってどんな気持ち、行動の変化が自分とメンバー、院長にありましたか？

～自分の行動の変化～

自分が笑顔でいようと意識するために声のトーンや言葉の選び方を気を付けました。「ありがとう！とすぐ伝えたり、困っている人を見つけたら「なにかあった？」と声をかけるようにしました！また人の表情をよく見るようになりました。相手がどんな表情をしているかよく観察することで空気を読みながら声をかけたりできるようになりました。また忙しかったりイライラしそうな時でも笑顔でいようと意識していたので自分の気持ちを落ち着かせたりして切り替えが早くできるようになりました！それが自信、自己肯定感につながりました！

～気持ちの変化～

笑顔でいることを意識することで自分自身も脳が「楽しい」「安心している」と感じストレスが減ることを「幸せを引き寄せる笑顔の法則」という本を読んで知りました！

「笑顔は表情筋を使います。この表情筋と幸福感はとても密接な関係にあります。「嬉しい気持ち」や「幸福な気持ち」を感じながら笑っている人の脳を調べると前頭前野が活性化している反応がみられます。」と書いてありました。前頭前野が活性化しストレスが減ることによって集中力や判断力も上がり正確な判断ができます。週末等は疲れたままになってきて集中力が下がりがややすいですが、笑顔でいることで患者さん一人一人に集中し診療することで患者満足度アップにも繋がりました。

～院長の行動の変化～

スタッフがピリッしている院長も笑顔が減ってきてしまいましたが、常に笑顔で接することで院長の笑顔も増えました！また声をかけられることが多くなりました！笑顔でいることで話しかけやすそうに思ってもらえたり認めてくれたりする機会が増えました！またその分コミュニケーションも増えるので褒めてくれたりしてくれる場所がなくなりました！また私以外の他のスタッフに対しては笑顔で話しているところがよく見られるようになりました！話しているスタッフもみんな笑顔でわたしたちまで嬉しい気持ちになりました！

～院長の気持ちの変化～

「にやかな人はしゃべりかけやすい」と思っています。忙しくてきびきびしているのは本気で

幸せを
引き寄せる

笑顔の
法則



著者 山崎 幸子
監修 山崎 幸子
発行 山崎 幸子

「笑顔は表情筋を使います。この表情筋と幸福感はとても密接な関係にあります。「嬉しい気持ち」や「幸福な気持ち」を感じながら笑っている人の脳を調べると前頭前野が活性化している反応がみられます。」と書いてありました。前頭前野が活性化しストレスが減ることによって集中力や判断力も上がり正確な判断ができます。週末等は疲れたままになってきて集中力が下がりがややすいですが、笑顔でいることで患者さん一人一人に集中し診療することで患者満足度アップにも繋がりました。

やってくるからいいと思うけど、それ以外の時はみんなにここにこしてくれと助かります。ここにこしているって安心感があるし受け入れ態勢みたいなのも感じます。

例えば目が合ったときにお辞儀したりとかいいかもね。睨むよりは全然。周りに安心を与える意識的にいいなと思う。自分もそうしようと思った。」



～メンバーの行動の変化～

院長が笑顔でスタツプに接することでもスタツプもムカッとする。ところが減り笑顔も増えました！

一方が強欲なミスが起きやすくなり、医師の雰囲気も悪くなり悪循環する。患者さんの対応が雑になり、この状況でも常にスタツプの誰か一人が笑顔でいることでそのスタツプに接したスタツプは笑顔が染み込みます。緊張や不安が和らぎ空気が柔かくなります。心理学的にもミラクル効果といふ人は無意識に相手の表情を真似して同じような感情を感じる傾向があるそうです。そうすることで気持ちを切り替えることができ、他のスタツプにもまた伝染していきます。これを毎日意識することで常に余裕を持った診療ができます。これを毎日意識することで常に余裕を持った診療ができます。

き、びりびりした霧困気になって、すぐに気持ちスタツプみんななりまいた！

～メンバーの気持ちの変化～

自分が常に笑顔でいることでほかのスタッフにも笑顔で接することができるようになり、頼ってくる人が多くなりました！やはり笑顔の人には安心感と信頼感が生まれます。すぐ仕事ができる人でもいつも不機嫌だったり、むずとしていたりと怖い印象を持つため頼りにくいです。ですが話がしやすい雰囲気を作ることでこの人なら受け止めてくれるという安心感を持たせることができました！また話しかけてくれたスタッフの不安な点や疑問点を知ることができるので一緒に練習したり共有がしやすくなりました！そのことを改めて美感し笑顔でいることをずっと続けていこうと思います！

私が笑顔で院長に接する

院長が笑顔になり院長も他のスタッフに笑顔で接する

スタツフもみんな笑顔になる

—

6. 「院長の誕生日には必ず、お祝いを」を実践できましたか？実践できた場合、それによってどんな気持ち、行動の変化が自分とメンバー、院長にありましたか？誕生日があっても、なくても、これを機会に色々、院長のことを聞いてみましょう。

院長の誕生日は？

1979年2月3日節分の日！

院長の出身地は？

千葉県柏市小・中学校3年生の時に父親の転勤で福岡県の福岡市に引っ越し、4年生を過ごしたそうです。福岡の小学校では各クラスに障害のある子が一人いるというクラスで院長はその子と仲が良かったと話していました。結構遊んでいたのも普段とは違う遊びも体験できたそうです。その子と一緒に過ごす時間はかけがえのないものでその後の人間関係にも影響があったという。5年生になったときまた柏市に戻り、その時にいろいろな人から「さようなら」といわれ小5なりに別れはさみしいなと感じたそうです。



小さい頃は何になりたかった？

野球選手になリたカッタソウデス。小學校で野球をしていてその後また大學でも始めたソウデス。ムツゴロウ王国に働きたいと思っていたソウデス。獣醫にもなりたかったといっていました。

歯医者になった理由

職業に直結する大学に行きたかったのでそうなると思学部歯学部薬学部獣医学部か選択肢がなかった。獣医は動物が好きだったので殺すことはできないと思って、医者はじいちゃんか医者だった。たから同じじゃないほうがいいかなと思い、薬学部は薬覚えるの大変そうとなり歯学部を選んで、消去法だそうです。

どんな子供だった？

キックベースを校庭でやっていた時に、友達が蹴ったボールが院長の目に当たり、目から血がたぐりざん出でてそこから視力が落ちたそうです。その日の夜にボールをぶつけた男の子が泣きながら一人一人で謝りに来て、普通だったから親と謝りに来るところだと思ふんですけれど、その子は一人で来て、院長は親に謝れって言われたから謝りに来たんじゃないかと思う、「すごいな、いい経験をしたな」と思ってたと話していました！

その事故の2、3か月後に今度はトイレで友達と閉じ込めあいっこをやっていてトイレの扉の上から脅かそうとした際に力ギをかけるところに足をかけて上から驚かそうとしたら、友達が思いっきり尻を叩けたので、院長はそこから落ちて力ギに部分に太ももが引っ掛かり真ん中でバクッと割れたそう。その友達が後ろからまぼも太ももが割れたままだと痛いので閉じたまま歩いて向かって友達にぶさぶさ垂れた血をふきながらうけてきてくれたそうです。優しい友達に言われたと院長は言っていますが、怪我が悲惨過ぎて聞いていてくとも顔をゆがめてしまいました。随分やんちゃな小学生時代を過ごしていたそうですがとても楽しそうに話していました。

どんな両親、家庭だった？

親から勉強しろと言われたことが一回もなく超放任だったそうです。もともと院長は負けず嫌いで運動でも勉強でも基本的には一番じゃないと嫌な性格なので、両親が言わなくてもやっていたとおっしゃっていました。柏に住んでいたころは、二階にじいさんばあさんが住んで院長の面影がいてお兄さん、院長で住んでいました。お兄さんは3つ違いのお互い負けず嫌いなので小さい頃はいつでも仲が悪かったそうです。乳歯のBからBまでお兄さんの隣りで四本折れたそうです。今は仲良く通っていてお兄さんは単身赴任で大阪に行っていますが、たまに会うとおっしゃっていました。

どんな面白い事をしてた？

書道、野球、サッカー、プール、塾、英会話を習い、中学校ではスカウトが来て卓球部に入学したそうです。そこでも市で優勝して星のほうまでいったそうです。

初恋は？

初恋は小学校高年くらいで仲の良かった女の子と
言っていました。一番初めに付き合ったのは中学二
年生で、その子とは同じ高校にも行ったそうです。
その子とは高1,2くらいまで付き合い、別れた後院長
の友達とその子が付き合い合ったそうで、色々面倒くさ
くなってしまい勉強に走ったそうです。



戻るとしたらいつに戻りたいですか？

「特に戻りたいタイミズングとかはないです。あ、でも初めて付き合った彼女と同じ高校いいってないかったらどういう人生になっただのかとは思いますが、同じ高校に行ったら勉強に走ったわけでもなし、じゃなかったら別の人生も歩んでいたわけでもない」

これらのことを聞きながらご飯を一緒に食べました！話し終わったあとは「話しやすかったー！」

医 院 名：その歯科クリニック 氏 名：島彩芽

1. 院長面談を行った日時と場所、参加者は？
開催日時：10/27（月）
場所：院長室
参加者：DH 島
2. 自分が気になる院長の行動1つ書き出す（面談の1週間前に行う）

院長の気になる行動は「最近終礼に参加していないところ」です。
終礼で院長がいないので早く帰りたいという気持ちがあるのか、まとめる人が居ないからなのか最近の終礼雰囲気あまり良くありません。「今日も院長おらんのか〜」という声も先輩からもよく聞かれています。
今回この面談で直接聞いて確認しようと考えました。

3. 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。

・どうして、院長は自分が書き出した気になる行動をしてしまうのか？
院長からは、スタッフが自分の存在を負担に感じていそう、むしろ“スタッフだけで生産的に完結してほしい”という意図があることを教えていただきました。また、良かれと思ってスタッフが関わったことがかえって空気を重くしてしまうことがあり、申し訳なさやしんどさを感じている。このやり取りを通して、「行動の裏には相手なりの思いや背景がある」ということに改めて気づきました。院長の“任せたい”という思いと、“関わると空気が悪くなるかも”という葛藤が重なっていたのだと思います。

・どういう気持ち、思い、感情が裏にはあるのか？
院長の行動の裏には、「スタッフのために良い方向へ導きたい」「効率的に物事を進めたい」という前向きな意図があると感じました。
しかし、過去に良かれと思って関わったことがうまく伝わらず、結果的に場の雰囲気が悪くなってしまった経験があったのがきっかけに「また同じような空気になるのでは…」という不安や、「自分が入ることでスタッフがやりにくくなるかもしれない」という遠慮の気持ちの重なり、終礼への参加を控えるようになったとのことでした。

・イライラするのはどういうことか？
診療中にイライラすることはほとんどない。焦っているだけで、怒っているわけではない！
本来の意味で“イライラする”のは、スタッフが自分のことだけに集中して、周囲の状況や仲間への配慮が欠けている時だそうです。
院長にとって大切なのは、単に作業をこなすことではなく、チームとして助け合いながら動く姿勢

そのため、誰かが第一領域しか見られず、他者を思いやる視点を失っている時に、もどかしさや悲しさを感じてしまうとのことでした。

院長のイライラの根っこには、「もっとチームとして連携してほしい」「お互いを支え合う現場でいたい」という強い願いがあると分かりました。
感情の表れ方は“イライラ”に見えても、実際は“理想のチーム像とのギャップに対する悔しさ”や“スタッフへの期待の大きさ”が背景にあるのだと思いました。

・どういう思いで診療しているのか？患者さんへの思い
年々変わってきているがもちろん患者さん、地域ファーストの診療に変わりはない！
スタッフと患者さん、地域がもっと仲良しになってほしい！！最近毎日日に日にスタッフファーストになっている
地域医療に従事している自分たちがと患者さん、地域の人とって括っていたけど、その中にスタッフも入れてみんなで地域をあげていこうぜ！！と考えている！

・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？
治療に関しては、勤務医の時に最新治療や最新線を取り入れてた。自分の技術を磨くことで患者さん喜んで社会に貢献してると思ってたけれど、振り返ると全く違ってた。

★大事なのはやり方じゃなくてあり方！★
やり方を追い求めてやっていった時は一喜一憂していた。落ち込むことも多かった。やり方ではなくあり方が一番大事！
だからこそスタッフが大事！院長が最先端を頑張ることはそこに直結しないと思った。もっと歯を治したい！とかではなくみんなとワイワイ仲良く良く働きたい！

★治すことではなく守ること★
理想とするのはカリエスのコントロール、P、DH 主体で患者と繋がって年をとっていくこと。
現在は治療何れも入っているのは理想からかけ離れている状態。できるだけタービンは握りたくない！！（泣）地域の人を守ること地域活性化、スタッフみんながそれに寄与することに繋がる！

・スタッフにどういう行動をしてほしいと思ってるのか？
★気配り・目配り・心配り★
みんなにはこの3つは常に意識して欲しい。これは患者さんにももちろん、スタッフ同士でも！

★人を想ってほしい★
スタッフみんなには人を想ってほしい！人を想うっていうのは家族を思うように、スタッフのことを思って欲しい
自分の家、親よりもスタッフと一緒にいる時間があるからせつなく一緒にいるのだから楽しく過ごしたい！誰かの誰かの文句言っているとかは本当に辞めてほしい。

・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？
★不平不満愚痴★
言葉にすることで周りに伝染するから絶対にやめて欲しい。公に言葉にして発言するのならプラスだけれどコソコソ言い合うのは最悪。その歯科のみんなにはそんな人になって欲しくない！

・どういう医院にしていきたいのか？今は、どれくらいがけ離れているのか？

⇒借金に対してのプレッシャーとはどういうものか？

(理想) 前向きで、自分自身のこととみんなのことを想って地域の人なことを思っていてほしい。そして社会の中で自分がどうゆう立場なのかを理解して貢献して欲しい！！それが地域貢献本来の意味だと思う。

(現状) マイナスの空気があるけど不平不満流れているような状態な気がする…。180 度ぐらい理想とは離れている。

(借金について)
借金は現在もある。けれど全く気にしてない！むしろこれからのその歯科クリニックの新しいチャレンジに向けて増やそうと思っている。

けど今瀬戸際になつてる状態。去年と今年の売り上げの減ってたら銀行からのチェックが入る。売り上げをバンバン上げるのではなく、スタッフの退職が続いて今は大変だけど未来のためにキープして欲しい！！

・ どうして借金してまで、やろうと思うのか？

開業をしたいなというイメージはずっとあった。若かったから自分の城を持ちたいみたいなイメージ！歯医者は開業してる人が周りに圧倒的に多くて、当時そんな大変だと思っていなかったし周りに開業してる人もいたのでモデルとなる目標にする人達はいっぱいいた。

当時の勤務先の医院もチャレンジとか学ぶことなどやりたい事を自由にさせてくれていたので学びがすごく多かった。

勤務医時代、名古屋に勉強しに行っていた。その先生方達と今もお世話になっているヘルスケアの藤本先生が親交があった為ヘルスケア診療を知ること！それから今の医院理念が本当に大切だということに気づいた。

開業した当時は地域の人達や、仲間を集めて世の中を変えたい！ぐらいのイキっていた(笑) 使命感と根拠の無い自信があった。

そうやってセミナーとか外部に向けてのアンテナを張ってなければ、院内だけでしか治療を出来なくなつてたと思う。沢山の時間を使って色んなところに行っていた。今より体力もあったし！あの時の学びが今を支えてくれている！

4. 院長面談を行って、どのような気づき、学び、変化が自分の中にありましたか？

(感想)

院長は“関わりたくない”のではなく、「良かれと思ってやったことが裏目に出てしまう悲しさ」や「マイナスな雰囲気をつくりたくない思いやり」から距離を取っていたのだと思います。
院長の行動の裏には「チームの雰囲気大切にしたい」「自分の行動で誰かを嫌な気持ちにさせたくない」という優しさや葛藤があると感じました。

(気づき)

院長との面談を通して、これまで自分が「院長の行動＝気持ち」と短絡的に捉えていたことに気づきました。私は「終礼に参加されない＝関心がない」「イライラしている＝怒っている」と思い込んでいましたが、実際に話を聞くと、その裏には“嫌な空気を作りたいくない”“効率的に進めたい”“スタッフの負担を減らしたい”という優しさや責任感がありました。

正直、最初は「どうして終礼来てくれないんだろう」と不満の気持ちもありました。けれど、話を通して“見えていなかった部分”を知ること、見え方が変わりました。行動の背景には必ず理由や想いがあるのだと再確認しました。

表面だけを見て判断するのは、とてもつまらないことだと感じました。
また、院長自身も「自分の言葉がどう受け取られているか」を気にしておられ、“プラスに伝えたいの”に、マイナスに伝わってしまうことへの悩み”を抱えていることを知り、
「院長も私達と同じように悩みながらチームを想っているんだ」と気づくことができました。

(学び)

★人の行動の背景には必ず思いや目的がある！

これまでは目に見える結果や行動に目が行きがちでしたが、そこに至るまでの感情や背景を理解することが、信頼関係づくりの第一歩なのだと感じました。また、院長も私たちと同じように“より良くしたい”という想いを持っておられることが分かり、立場に関係なく、誰もが安心して意見を言える「心理的安全性」の重要さを体感しました。

「安心して話せる空気」があれば、マイナスに見える行動さえも対話のきっかけに変わることを実感しました。そして、相手の言葉の裏にある本音を引き出すには、“どう聞か” “どんな表情でうなずくか”といった自分の関わり方がとても大切だと感じました！

★「伝える」より「伝わる」を意識する

院長が「プラスに言いたいのに、マイナスに伝わってしまう」と話しておられたことで、“伝えること”と“伝わること”は違うということを実感しました。

同じ言葉でも、受け取る相手の状況や感情で全く違う意味になる。だからこそ、伝える前に「相手は今どんな気持ちかな？」と想像することが大切だと学びました。

私自身も「伝えた＝伝わった」と思い込まないよう、相手の反応まで見て、初めてコミュニケーションが完成するという意識を持ちたいと思いました。

★リーダーも人間であるという気づき

面談をして初めて、院長も“完璧な人”ではなく不安や迷い、焦りを感じながら日々チームを導いているということを知りました。「立場が上＝強い人」ではなく、「支えられている人」でもあるのだと分かりました。これからは「どう伝えたら院長が動きやすくなるか」まで考えられる人でありたいと思います。

★「心理的安全性」は写えるものでもある！

以前は、「安心して話せる空気がほしい」と思っていました。面談を通して、「その空気をつくるのは自分自身でもある」と気づきました。私が先に笑顔で声をかけると、誰かがどうを伝える、否定せずに聴く。そうした一つひとつの行動が、誰かにとっての“話しやすさ”になる。
“心理的安全性”は「もらうもの」ではなく「与え合うもの」だと学びました。

★課題の本質は“行動”ではなく“心の状態”

院長が「みんなが自分のことしか見れていないときにイライラする」と言っていた言葉が印象的でした。その言葉を聞いて、「問題は行動そのものではなく、相手の思いややる心の状態」にあるのだと感じました。表面的に行動を直しても、心の在り方が変わらなければ、また同じことが起きる。「行動を変えよう」より「心の向きを揃えよう」と意識することが、これからの組織作りに必要だと感じました。

★見方を変えることで、人は変わって見える

これまでの私は、行動の「結果」だけを見て判断していましたが、見方を変えるだけで、同じ行動が全く違う意味を持つことを学びました。「終礼に出ない＝関心がない」ではなく、「空気を乱したくない」という優しさかもしれない。そうやって視点を養ってみることで、相手への理解が深まり、自分の心も穏やかになりました。人間関係のズレは「事実」ではなく「解釈」の違いから生まれるのだと感じました。

(自分自身の変化)

面談をきっかけに、自分の中で大きな変化がありました。以前の私は、「なぜこうしないんだらう」と相手の行動だけを見てモヤモヤしていました。今は「もしかしたらこういう理由があるのかも」と一度立ち止まって考えられるようになりました！また「どうしてそう感じたのですか？」と自然に掘り下げた聞けるようになり、対話の深さが変わりました。

院長を「上司」としてだけでなく、「一緒に医院を良くしていく仲間」として見られるようになったことで、私自身の話し方や表情も柔らかくなり、以前よりも落ち着いて話せるようになりました。「相手を理解しようとする姿勢」が、結果的に自分の安心感にもつながることを感じています。気づきや違和感を「指摘」ではなく「共有」と捉えられるようになったことで、医院全体の空気も、少しずつ前向きに感じられるようになりました。



(今後の課題)

課題①この面談を通して、ただ行動を変えるのではなく、まず「お互いを理解すること」がチームづくりの土台になると感じました。これからは、「行動→感情→背景→意図」という流れを見える化し、スタッフ全員が安心して意見を合える仕組みを作っていきたいです。院長もスタッフも、それぞれが「良くしたい」という思いを持っている。その思いがすれ違わないように、気持ちを共有できるチーム文化を育てていきたいと思っています。「伝える勇氣」と「聴く優しさ」、その両方を大切にしていきたいと思います。

課題②先輩に頼ってしまってた

終礼が上手に進まないのはまとめる人が居ないからだと考えてしまっていました。その考えが他人任せになっていったと反省しました。まず自分から発信していく必要があると思いました。

(問題解決の為に)

1★終礼の雰囲気

今回の面談を通して、「院長が終礼に参加されない」という行動の背景には、「嫌な空気を作りたいくない」「無理に院長が場を引っ張るより、スタッフが主体的に話せる時間にしたい」という思いがあることを知りました。

しかしその一方で、スタッフ側では「院長がいないと締まらない」「雰囲気がだらけてしまう」といった声もあり、現状ではその意図が十分に共有されていないことが問題だと感じました。

私は2年目で、まだ先輩も少なくほとんどが先輩という立場の中で、マイナスイな雰囲気をつくってしまう先輩に対しても、もどかしさを感じていました。

そんな中で院長と話し合い、「上から（院長）と下から（私）でWアプローチしていこう！」という方向性が決まりました。

院長が上から全体を支え、私が下から「空気を動かすきっかけ」をつくることで現状を変えていこうと考えました。

まず私が取り組んだのは、協力してくれる仲間づくりです。同期がいない中で1人で全員を巻き込むことは難しいと感じたため、思いを共有できる先輩2人と院長を交えた「若手ミーティング」を開催しました！



若手ミーティングの目的は、今の院内の状況を打開すること！！「今、何に悩んでいるか」「今の雰囲気をどう感じているか」を率直に出し合い、どうすれば現場を少しでも明るい方向に動かせるかを一緒に考えました。

ミーティングで共有したチームの目標は、

「マイナスな空気を、プラスの空気が上回る状態をつくること！」マイナスな態度や言葉に引っ張られるのではなく、前向きな人が周りに影響を与えて打ち消す、そんな流れをつくることを目指すことに決定しました！

今はまだ取り組みを始めたばかりですが、

若手同士で声をかけ合い、小さな変化を積み重ねていくことで、院長が安心して終礼に参加できる空気を自分たちでつくっていきたいと考えています。

“上からの働きかけ”と“下からの追い上げ”で少しずつでも医院全体をプラスの方向へ動かしていけるよう、実践を続けていきます！！

2★終礼のリーダーになる

先輩に頼ってしまっていたので、まず自分が終礼な時のリーダーとなることを心掛け始めました。良い雰囲気を私から発信できるようにしたいです！

医院名: 医院の数値を毎日、終礼または朝礼で報告したことでスタッフに何か変化はありましたか？

■小機能■機械的歯面清掃■顎顔面管理料
■メンテナンスセリング数■自費クラウンの本数■リカバリー回数
以上の6項目を朝礼時に報告しています。
目標数値や達成状況は、以下の表を見て、毎日全員で確認しています。

集計担当者 集計方法 現在の数値	機械的歯面清掃		顎顔面矯正管理		自費クラウン		リカバリー回数
	曜日	小機能	掃	理料	セリング	の本数	
集計方法 現在の数値	小田さん	小田さん	小田さん	小田さん	小田さん	小田さん	アポデント 3,736,942,105 あと 0.26315769473684 2件
	バレット	バレット	バレット	バレット	バレット	バレット	
	559	502	392	392	15	11	
	350	594	482	482	10	10	

残りの目標数値
月間の目標数値
数値報告は、その日の朝礼担当が行う決まりになっています。なので、私は数値を毎日出す役割を担いたいと思います、前任の先輩に言われて変わってもらい、毎日数値に触れるようにしました。

今までの問題点として、小機能・機械的歯面清掃・顎顔面矯正管理料の3項目の目標数値に対して、1日平均どのくらいの数値を出せば達成できるかを全員が把握できていなかったことがありました。理田は数値が3桁なので単純にわかりづらいということです。そうすると、残り1週間など、月の終盤になって、「数値がクリアできない！」と焦りだす、という光景が多々ありました。

その問題を解決するために、私は終礼で1日平均何件の数値を上げれば目標が達成できるかを毎日報告しました。そうすることで、目標達成までの数値がより具体的にになり、全員が月始めから数値を意識して取り組むことが出来るようになりました。

数値が苦手なスタッフは多くいますが、より具体的に目標を提示し、自分事として考えられるように工夫すれば、数値から逃げずに目標達成のために取り組めるのだと学びました。

医院の数値を毎日、終礼または朝礼で報告したことであな自身は何か気持ち、行動の面での変化はありましたか？どんな気づき、学びがありましたか？

数値を意識する癖ができました

今までは、朝礼や全体ミーティングで報告している数値を見ても、正直あまり分かっておらず、ただ漠然と「すごいんだろうな」としか思っていませんでした。しかし、今回をきっかけに数値に沢山触れたことで、数値の意味や目的を考える癖ができました。良い結果も悪い結果も、すべてに必ず理由があることに気づき、数字に隠された医院の現状を考える習慣が身につきました。数値を学んだことで、以前よりも冷静に現状を分析し、具体的な行動目標を立てられるようになったと思います。

数値の意味に興味を持つようになりました

これまでは数値を「ただの結果」として見ていましたが、今はその裏にある意味や目的を考えるようになりました。数値を通して、医院の成長や課題を客観的に見ることができるようになったと感じます。また、ただ数字を見るだけでなく、「なぜその結果になったのか」「次にどう活かせるか」を考えられるようになったことで、日々の行動に目的意識が生まれました。数値を通して、自分自身の成長や医院全体の変化を感じ取れるようになったことが、今のやりがいにもつながっています。

数値って楽しい！

数値を意識し始めてから、数値を見ることが楽しくなりました。みんなで目標を共有し、達成のために協力し合う。そして、少しずつ数字が伸びていくのを見ると、チームとしての一体感を

感じます。努力が目に見えて結果に表れると、「また頑張ろう」という前向きな気持ち自然と湧いてきます。

行動

数値を毎日チェックするようになりました

今ではアポを見る回数と同じくらい、隙間時間さえあれば数値を確認しています。1日だけでも、数値は変化します。今まで結果として見てきた数値は、日々の小さな積み重ねからくるもので、それが結果を大きく左右するのだと日々実感しています。数値を他人事とは考えず、自分のこの一つ一つの行動が医院の未来に繋がっていることを自覚してこれからは仕事に取り組みたいです。

新たな集計表を3つ作成

自費の数値を追っているとき、自分でも「この数値うちでだてないな、気になるな…」と思うことが増えました。そこで、事務長の吉川さんと協力し、●年次集計、●欠損年次集計、●自費金額月次集計の3つの集計表を新たに作成しました。そうすることで、TCメンバーの結果が今まで以上に詳しくわかり、今後の課題や目標を新たに見つけることが出来ました。

1人の行動が医院全体の行動に！数値は医院全体の努力の証

自分自身で数値が理解できると、「目標達成したい！」という気持ちが強くなりました。そこから、まずは自分が行動する！と、苦手意識のあった数値でも、使命感を持って行動することが出来ました。以前は「誰かが出してくれるもの」と思っていました。自分がやらなきゃ」という思いに変わり、そこから積極的に動いたり全体に声をかけ続ける、というのを繰り返していると、どんだ他のスタッフも意識がついてきて、今では医院全体で数値アップのために取り組むことが出来ています。どこか他人事だった数値も、今では医院全体の努力の証だと感じるようになりました。数値を意識することで、スタッフ同士の声かけや協力の仕方にも変化が生まれ、医院全体の意識が一段と高まってきたと思います。

気づき・学び

院長が大切にしている数値を知ることが出来ました

前回のセミナーで、「院長が大切にしている数値は何か聞いてみたいよ」というのがあったため、医院に帰って聞いてみました。院長は、のべ患・新患・稼働率を大切にしていると言っていました。

のべ患…人の役に立てたかに直結している

新患者…地域の評判の指標、どのくらい話題になっているか、価値を感じているかがわかる稼働率…どれだけ多くの人の役に立てたか、医院の生産性がどのくらい上がったかが分かる

以上の、院長の思いが分かりました。院長はもちろん経営者として数値を意識していますが、その根本には、「どのくらい人の役に立っているか？」というのを数値を通して見ていることを知りました。どんな瞬間でも、“人の役に立つ”という院長の仕事観がぶれないことに、誇りを感じました。

行動目標が具体的にになる

以前は「頑張る」「気を付ける」といった曖昧な目標が多かったのですが、今では「〇件増やす」「〇%改善する」といった明確な目標を立てられるようになりました。数値をもとに考えることで、日々の行動に目的と方向性が生まれています。目標がはっきりすると、何を優先すべきかが見えてきて、改善のスピードも上がりました。小さな変化でも結果に表れると、自分の行動が医院全体に貢献している実感が持てるようになりました。

数値を知ることが自己成長に繋がる

数字を見るとき、自分の行動や結果を客観的に振り返ることができ、何ができていて、何が足りないかが明確になります。感覚ではなく根拠をもとに考えることで、成長のスピードが確実に上がっていると実感しています。

あなたは数値を報告するだけでなく、スタッフにどのような数値の意味づけをしましたか？

<1年目スタッフに向けて数値の勉強会開催>

当院には、毎月コンサルタントの山本さんが来て、ミーティングをしてくださいます。初めは、必ず医院数を振り返る時間があります。そこに出現している数値の意味や医院に与えている影響を新人さんはまだ理解できていません。ミーティングで周知される数値は、医院にとって重要な数値で、院長が大切にしている数値でもあります。なので、その数値の意味を理解し、落とし込んでもらうために、新人さんに数値の勉強会を行いました。

数値の勉強をしよう！

01 数値の勉強

数値の勉強をしよう！

数値の勉強をしよう！

初めての勉強会なので、なるべくわかりやすいように簡単な文章で作りました。また、自分事として考えられるように、いつもの働きがどんな形で数値に現れているのか、実際の数値を出しながら行いました。これをきっかけに数値に慣れてもらいたいと思います。

そして、今回は初回だったので大分簡単に仕上げたので、今後もタイミングごとにレベルを少しずつ上げながら、何度も勉強会を開いていきたいと思っています。継続して数値に触れることで、数値に慣れ、日々の仕事やモチベーションアップに活かせるくらいまで数値を好きになってくれるらと思います。

<TC 数値勉強会>

TC メンバーに数値の意識をもってもらいたいというのと、今の医院の自費率がどのくらいなのか、そこに TC はどのくらいの影響を与えているかを知ってもらうために TC 数値勉強会を行いました。基本的には補綴コンサルをしてもらっているため補綴の自費率を中心に行いました。



当院には TC が 5 名いますが、そのうち 3 名は今年の 5 月に TC デビューをしています。デビューしたてでは数値の意識というよりは、まずは成功体験を積んでもらう方に注力しています。

そこから半年がたち、経験も十分積むことが出来たので、そろそろ数値に目を向けて、意識をもってコンサルに入ってもらいたいという思いがあります。私自身、数値を意識した段階から、成約率も伸びたため、他 3 名にもそうなるってほしいと思います。なので、この数値勉強会で現状について知ってもらい、最後に「毎月の個人目標に目標成約率をあげてほしい」とお願いしました。TC として、数値を意識することはとても大切です。この勉強会をきっかけに、これからは TC チーム全員で数値を意識しながら医院の自費率を上げていきたいと思っています。

<毎週土曜日の朝礼で数値の意味付け>

当院では、項目別月間目標を 6 項目挙げて、目標達成のために日々頑張っています。その数値報告を毎日朝礼で行っていますが、その数値の意味は何なのか、どんな影響を医院に与えるのかというのが、なかなか分かっていないスタッフもいるのは、きつていないスタッフもいる現状です。新人さんも独り立ちしたいというタイミングでもありましたが、全員で目標数値達成のために意識を高く持って行動したいと思い、実行

に移しました。

項目別月間目標の項目を決めているのは、院長を含む幹部メンバーです。数多くある医院の数値の中から選出されたこの 6 項目には、選ばれた理由があります。その理由には医院の今の状況や、院長・幹部の想いがあります。それを他のメンバーにも知ってもらうために、なぜこの 6 項目にしたのか、というのを院長や幹部メンバーに聞いて、その内容もスライドに盛り込みました。

リカバリー

リカバリー

リカバリー

自費Crの本数

自費Crの本数

自費Crの本数

メンテカウンセンシング

メンテカウンセンシング

メンテカウンセンシング

小機能

小機能

小機能

機械的歯面清掃

機械的歯面清掃

機械的歯面清掃

顎顔面矯正管理料

顎顔面矯正管理料

顎顔面矯正管理料

周知の方法

スライドを全体チャットに送る。朝礼の時にそのスライドを各自見てもらいながら、私が口頭で説明を行う。

タイミング

全員出勤日の土曜日。朝礼で項目別月間目標を報告する前に、スライドで数値の意味を説明し、意味付けが出来たタイミングで実際の数値を皆で確認する。そうすることで、数値がより落とし込みやすくなる。

<四半期ごとに全体ミーティングで DA 部門からの数値報告>

当院では、女性大半が苦手意識を持つ数値という分野を少しでも克服し、数値を意識できるスタッフを育成するために、「数値分析セッション」を四半期毎に行っています。これはあらかじめ担当スタッフがテーマに応じた医院数値を集計し、部門別にその数値をもとにディスカッションし、原因を分析し、数値を向上させるための対策を講じ、実践する決定事項を増やせるところまで行うものです。今年は 3 年目の 3 人で担当しました。

実際に数値が見れるようになると客観的な評価が出来るようになるため、視点が変わっていき、そこからどうやって数値が向上するのかを考えられるようになるため、実践に繋がりがやすくなります。そして医院数値が自分事となり、深みを増して仕事が行えるようになっていいう目的で行いました。

【内容】

第 1 回 全体ミーティング(2024/11)

■セカンドコンサル数 ■初診からの歯並び相談 ■Google 口コミ数 ■お通し率

第 2 回 キックオフミーティング(2025/1)

■セカンドコンサル数 ■矯正検査数 ■Google 口コミ数

第 3 回 入社式(2025/3)

■今までの数値の後追い ■新お通し率 ■リカバリー率

【第1回 全体ミーティング(2024/11)】

DA は治療のアシスタントが主のため、医院数値の
中でも DA がよく関わっている数値を挙げました。セ
カンドコンサル数、初診からの歯並び相談数(矯正)、
Google 口コミ数は 7-10月の 4 カ月間。お通し率
は8, 9月の数値を出しました。

そして、数値を出すだけではなく、なぜその数値に
なったのかを考察するところまでを行いました。それ
をもとに、部門で話し合いたい内容を決定しました。
そして、部門で話し合ってきた案に優先順位を立て
て実践に移しました。

【第2回 キックオフミーティング(2025/1)】

第2回では、第1回の時に実践に移した結果、どのような数値の変化があったかを出しまし
た。数値の振り返りになるとともに、実践した結果が数値に現れていることを周知すれば、数値
への関心やモチベーションを部門全体で強めることが出来ます。そして、その結果をもとに、再
度考察や改善案を話し合いました。

【第3回 入社式(2025年3月)】

①入社式では、新人さんも数値セッションに参加しま
す。新人さんに対して、数値の話をしなきゃなりしても何
が何だか分からなくなるはずです。せっかく参加して
くれるのであれば、少しでも数値の意味を分かって
上で参加してほしいと思い、数値セッションの前に、
数値の意味を伝える時間を作りました。

特にこれからの仕事でよく見聞きする数値であ
る、キャンセル率・お通し率・べ患者数を挙げました。そして、その数値の意味や私たちの働きが、
どのように影響しているのかを分かりやすく説明しました。

そうしたこと、新人さんに少しでも数値の意味を知ってもらえかけに、なぜ数値を
先輩は大事にしているのかを、話し合いの現場を見て感じてもらうことが出来ました。

②数値セッションでは、「数値に対しての話し合いはしっかりとできており、タスクも沢山上がるの
にその後追いが十分に出来ない」という当院の課題に着目しました。そこで、3回目では、
今まで挙げたタスクがそのまま放置されるのを防ぐために、1, 2 回の数値セッションを振り返
り、今まで上げたタスクの確認を最初に行いました。



今まで出した数値を振り返り、タスクを整理したことで、皆で進捗を確認することが出来、「タス
クを上げたまま放置」を防ぐことが出来ました。

数値報告以外に、アポイント帳、アポの入れ方、来院患者数、待ち時間、キャンセル率、新患者数、リ
コール反成率、自費率、コスト意識を改善するために実践したことがあれば教えてください。ま
た、そこから得られた気づき・学びも教えてください。

<アポイント帳・アポの入れ方>…アポチャエックを担当

私はセミナーの課題をきっかけに、アポチャエックの担当をすることになりました。アポチャエックを
担当することで、導入の抜けや時間配分のズレなどのミスを防ぐことができます。実際に、混み
合う時間帯を把握して準備を整えておくことで、患者様をお待たせせずにスムーズに診療へご
案内できたことがありました。このように、アポチャエックはトラブルを未然に防ぐ重要な役割を
果たしていると実感しています。

<来院患者数>…毎日の来院患者数をチャエック

今まで来院患者はあまり意識しておらず、医院でも特に周知はされていませんでした。しかし、
過去のスーパースタッフの課題を見ても、朝礼で来院患者数を周知するのはスタッフの意
識の統一になったり、患者対応の準備力が高まったりと、メリットが沢山あることを知りました。
そこから、私は今、毎日来院患者数を確認するようにしています。今後は、朝礼の数値報告の中
にも来院患者数の報告を取り入れることを仕組に出来るよう、幹部に提案する予定です。

<待ち時間>…患者様への声掛け徹底

当院には、毎日平均約 140 名の患者様が来院されます。そのため、忙しい時間帯によっては
導入遅れが出たり、チャエでの待ち時間が増えたりしてしまいます。“待たせる”という行為は、
患者様に迷惑をかけ、クレームにも繋がってしまいます。しかし、100%待ち時間を減らせるこ
とは中々できません。そこで私は、待ち時間が出たとしても待っている感を感じさせないため
に、以下の 3 つのことを徹底して行いました。

①予約時間より5分過ぎたら患者様に声掛けに行く

予約時間よりも 5 分過ぎで、まだで導入出来なそうであれば、受付で待っている患者様に「治
療が少し押していて、あと 5-10 分ご案内に時間がかかりそうなのですがお時間大丈夫です
か？」と声をかけることを徹底しました。この時の声掛けのポイントは 3 つあります。

1. どのくらい待ち時間が出そうか時間を言う…人は、「何分待つか分からない」という、状況の
不透明さがあると不安やストレスを増幅させます。そこで、時間を指定することで、その不安を
少しでも軽減させることが出来ます。

2. この後予定がないか聞く…この後予定がないかも必ず聞きます。同時に何人もの導入遅れが出
てしまった場合、予定がある方から優先的に導入になったり、ドクターの治療スピードも変わ
ってくるため重要です。そして何より、患者様への配慮に繋がります。

3. 私たちスタッフが直接声をかける…一時期、掲示板で導入状況を伝えるのはどうか？という
意見も上がりましたが、却下されました。理由は、やはりスタッフが直接声をかけることに意味
があるからです。たとえ導入が遅れたとしても、直接声をかけることで、患者様は「ちゃんと気に
かけてくれているんだ」と感じ、それが信頼につながります。

以上の声掛けは私だけではなく、他の DA、受付さんにも協力してもらい、コールで指示を飛ば
すなどして医院全体で取り組むことが出来ました。

②チャエ内で患者様と話す時間を増やす

チャエ内での待ち時間を感じさせないために、“患者様を一人にしない”ことを徹底しました。そ
のためには、お話しします。次回予約が決まっていなければアポ取りをし、することがなければ何
かお口のことで聞いておきたいことはないか、または、プライベートな話をするようにしました。
そうすることで、患者様を放置することなく、待っている感を感じさせない環境を提供すること
が出来ました。

③待ち時間をカルテに記載して全員が把握できるようにする

もし仮に導入遅れやチャエでの待ち時間が出てしまった場合、次同じことが起こらないよう、カ
ルテに待って貰った旨を記載しました。そうすることで、次のスタッフがいつもそのことを

医院全体がメンテコンサルを意識できるよう毎日呼びかけ、自分から行動し続けた結果、他のメンテコンサルも意識が高まり、8 カ月連続で目標未達成だったのが、9、10 月と連続で目標達成しています。以前に比べ、コールでも「メンテコンサル行きます」という声も増えて、医院全体の意識が上がっています。

お通し率を出すのは初めての取り組みだったため、まだまだ正確ではありません。今の課題を一つずつ解決し、正確な集計法を見つけて仕組みに落とし込んでいけるよう取り組み中です。

	5分以内の購入	5分以上10分以内の購入	10分以上購入して購入
月	78.31%	14.67%	7.02%
火	71.55%	17.55%	10.86%
水	76.11%	15.24%	8.65%
金	71.41%	18.41%	10.18%
平均	73.21%	15.11%	8.66%

＜第一講座 スタッフ面談マスター講座＞

1. 5分間トークとの違い

個室

20

30

長期的

継続的

全員

両方

2. 面談の必要性、メリット

コミュニケーション

改善指導

成長

定着率

スピード

仲間

協力者

視点

3. 三人称視点を身につける

高さ

時間

自分中心

今

相手

周り

考え

行動

医院

三人称視点

院長

理解

共有

4. 聴き方、質問の基本

うなづき

あいづち

否定

なるほど

そうだね

笑顔

微笑み

アイコンタクト

オープン

クローズド

自由

具体的

知る

考えさせる

どう思う

どうしたらいい

どうしたい

立場

他には？

具体的には？

解決

協力

成長

勉強

5. 初回面談の流れ

スタート

承認

雑談

素晴らしい

ありがとう！

相談

協力

筒抜け

どう？

初回

一緒に

協力

頑張ってくれている

小さな

観察

クローズド

良かった

改善点

どんなことがある？

小さな

人称

個人

どんなこと

把握

伝えてOK

承認

良かったこと

6. 2回目以降の面談の目的

PDCA

成長

7. 願望の明確化・共有

考えたことがない

サポーター

今後

仕事観

何のために

否定

中長期

5

女性

具体化

スタッフ

どんな

具体的

役割

立場

イメージ

楽しい

気分

ワクワク

いいね！

なれる

自分

ワクワク

聞かせてね

環境

職場

雰囲気

楽しく

一緒に

前向きな

8. 目標設定、計画

スモールステップ

もし

100

ほんの少し

すぐできる

簡単

どのくらい

今の課題

コツ

何を

いつ

どのくらい

サポート

声をかける

報連相

お願い

9. フォローアップ

行動

やり方

プロセス

振り返り

＜第三講座 成長するスタッフ、成長を実感出来ないスタッフ＞

1. 成長するスタッフの特徴

取組み

何のために

○×

×

基準

気付き

改善策

3S

行動、仕組み

挨拶

プラス

2. なぜ、成長するのか？

成果

反省

考える習慣

実行力

気づき力

些細

人間関係

プラス

考えて聞く

笑顔と感謝

プライベート

習慣

3. 成長を実感出来ないスタッフ

低い

成長

良かったこと

やらせる

自覚

動いて

協力

4. 今後の基準

良くなるか

ミス
精度

<第三講座 院長信頼関係構築講座>

1. 院長との関係性を構築する

過去
他人
きっかけ
何もしてくれない
院長
不満
感謝
モチベーション
組織
気持ち
感謝
伺う
良くする
孤独
当たり前
感謝

2. スーパースタッフとしての視点

スタッフ
自分の
2年生
自分の
強い

3. 院長の気持ちを理解する

院長
考え
気持ち
気持ち

4. 院長の問題をどう伝えるか？

3回
スタッフ
自分たち
事実
院長
問題点
改善
気持ち
3つのため
言いづらいこと
責任
自分たち

<第三講座 歯科医院経営数値マスタ ー講座>

1. 最大のコストとは

人件費
稼動
Dr

2. アポイントの重要性

空いてる
終了
DH
無理
全員
予習

3. 来院患者数

医業収入
利害
スキルアップ
仕組み
解決策

4. 新患者数

新患者
満足度
1万円以上
皆のお金

5. 待ち時間

帰り
説明
減らす
20分
紹介
お通し率

6. キャンセル率

不満足度
10%
重要性

7. リコール反応率

期間
回数
細かい

8. 自費率

歯
最低限
自費
細かい

9. コスト意識

運命共同体
コスト表