

刊行にあたって .....	5
---------------	---

## 第1章 勤務医教育 Q&A

<b>総論</b> 勤務医の育て方 成富健剛 (なりとみ歯科) .....	14
<b>1</b> 知識はあっても治療技術が伴っていない勤務医の指導に悩んでいます .....	16
康本征史 (康本歯科クリニック) 黒飛一志 (㈱デントランス) 角 祥太郎 (㈱ clapping hands)	
<b>2</b> 能力や性格で教え方を変えるべきでしょうか .....	18
南 清和 (ミナミ歯科クリニック) 成富健剛 (なりとみ歯科) 木部功大 (グロースリンク税理士法人)	
<b>3</b> 勤務医の気持ちを把握する方法を教えてください .....	20
吉田洋一 (八戸総合歯科・矯正歯科) 岩田卓也 (東小金井歯科 CLINIC) 園延昌志 (オーラルビューティークリニック白金)	
<b>4</b> 勤務医の治療へのクレームを防止する方法はあるでしょうか .....	22
笠原一規 (かさはら歯科医院) 清水裕之 (しみずデンタルクリニック) 宮原秀三郎 (㈱ DBM コンサルティング)	
<b>5</b> 勤務医に組織運営マインドを身につけさせる方法を教えてください .....	24
椎名康雅 (スマイルデンタルクリニック) 中野善夫 (PMC ㈱) 藤井秀紀 (しんくら歯科医院)	
<b>6</b> 院長と勤務医で価値観を共有させることに苦労しています .....	26
南 清和 (ミナミ歯科クリニック) 根本和馬 (医経統合実践会) 岩田卓也 (東小金井歯科 CLINIC)	
<b>7</b> 長期にわたり勤務してくれる勤務医の育て方についてアドバイスをお願いします .....	28
康本征史 (康本歯科クリニック) 門田 亮 (デンタル・マネジメント・コンサルティング) 藤井秀紀 (しんくら歯科医院)	
<b>8</b> セミナー受講の費用は医院で負担すべきでしょうか .....	30
木村泰久 (㈱M&D医業経営研究所) 清水裕之 (しみずデンタルクリニック) 西村幸郎 (けやき通り歯科・矯正歯科)	
<b>9</b> 知識も技術も未熟なのに学ぼうとしない勤務医に困っています .....	32
森 昭 (森歯科クリニック) 宮原秀三郎 (㈱ DBM コンサルティング) 藤井秀紀 (しんくら歯科医院)	
<b>10</b> 勤務医が院長の方針に従わない場合、どうすればよいでしょうか .....	34
中野善夫 (PMC ㈱) 成富健剛 (なりとみ歯科) 森 照雄 (税理士法人イースリーパートナーズ)	
<b>11</b> 手が動かない若手勤務医への教育方法を教えてください .....	36
黒飛一志 (㈱デントランス) 南 清和 (ミナミ歯科クリニック) 園延昌志 (オーラルビューティークリニック白金)	
<b>トピック①</b> 院長の心のもち方 森 昭 (森歯科クリニック) .....	38

## 第2章 歯科衛生士教育 Q&A

- 総論 歯科衛生士の育て方 濱田真理子 (南エイチ・エムコレクション) ..... 42
- ① 教育に割く時間の確保が難しいのですが..... 44  
椎名康雅 (スマイルデンタルクリニック) 笠原一規 (かさはら歯科医院) 岡村乃里恵 (㈱ラ・プレシャス)
- ② 患者の行動変容を促す技術を習得させる方法がありますか ..... 46  
吉岡沙樹 (MDE協会) 花田真也 (はなだ歯科クリニック) 落合真理子 (K's シャープニング)
- ③ コミュニケーションの積極性を育成する方法がありますか ..... 48  
永井美也子 (上本町ヒルズ歯科クリニック) 北沢 伊 (齊藤歯科医院) 落合真理子 (K's シャープニング)
- ④ 「私、家では勉強できません」と言われてしまいました..... 50  
牧野泰千 (スマイルケア西八王子デンタルクリニック) 成富健剛 (なりとみ歯科) 岡村乃里恵 (㈱ラ・プレシャス)
- ⑤ 何度言っても同じミスを繰り返す歯科衛生士の指導に悩んでいます..... 52  
杉元信代 (㈱Himmel) 竹末寿子 (ゆりの木歯科医院) 園延昌志 (オーラルビューティークリニック白金)
- ⑥ 若いスタッフが打たれ弱いと感じます。どのような指導が有効でしょうか 54  
濱田真理子 (南エイチ・エムコレクション) 北沢 伊 (齊藤歯科医院) 吉岡沙樹 (MDE協会)
- ⑦ セミナーに行かせても成長がみられません ..... 56  
吉田洋一 (八戸総合歯科・矯正歯科) 永井美也子 (上本町ヒルズ歯科クリニック) 角 祥太郎 (㈱clapping hands)
- ⑧ 人事評価の導入で成長を促すことはできるのでしょうか..... 58  
笠原一規 (かさはら歯科医院) 中野善夫 (PMC㈱) 門田 亮 (デンタル・マネジメント・コンサルティング)
- ⑨ 院長の自己流の指導になってしまいます..... 60  
吉岡沙樹 (MDE協会) 齊藤 仁 (さいとう歯科室) 沢口由美子 (フリーランス歯科衛生士)
- ⑩ 継続的に学べる環境整備に苦労しています ..... 62  
笠原一規 (かさはら歯科医院) 清水裕之 (しみずデンタルクリニック) 成富健剛 (なりとみ歯科)
- ⑪ 小規模歯科医院での効率的な教育方法を教えてください..... 64  
伊藤祐子 (㈱グランジュテ) 成富健剛 (なりとみ歯科) 沢口由美子 (フリーランス歯科衛生士)
- ⑫ キャリアの長い歯科衛生士のやり方を改めるよい方法がありますか..... 66  
濱田真理子 (南エイチ・エムコレクション) 竹末寿子 (ゆりの木歯科医院) 藤井秀紀 (しんくら歯科医院)

- 13 教育用の書籍は買い与えるのか、貸し出すのか、どちらがよいでしょうか … 68  
杉元信代 (株 Himmel) 花田真也 (はなだ歯科クリニック) 沢口由美子 (フリーランス歯科衛生士)
- 14 高い向学心をもった歯科衛生士への指導のコツを教えてください …… 70  
落合真理子 (K's シャープニング) 斉藤 仁 (さいとう歯科室) 濱田真理子 (南エイチ・エムズコレクション)
- 15 臨床デビューのタイミングをどのように判断すればよいですか …… 72  
椎名康雅 (スマイルデンタルクリニック) 牧野泰千 (スマイルケア西八王子デンタルクリニック) 竹末寿子 (ゆりの木歯科医院)
- 16 “指示待ち”の姿勢を改めさせたいです。アドバイスをお願いします …… 74  
森 昭 (森歯科クリニック) 吉田洋一 (八戸総合歯科・矯正歯科) 杉元信代 (株 Himmel)
- トピック② 採用時から教育は始まっている 伊藤祐子 (株 グランジュテ) …… 76

### 第3章 歯科助手教育 Q&A

- 総論 歯科助手の育て方 伊藤祐子 (株 グランジュテ) …… 80
- 1 モチベーションが低い歯科助手に困っています …… 82  
牧野泰千 (スマイルケア西八王子デンタルクリニック) 河内洋順 (ふき歯科クリニック) 角 祥太郎 (株 clapping hands)
- 2 覚えが悪いうえ、メモも取ってくれません …… 84  
杉元信代 (株 Himmel) 伊藤祐子 (株 グランジュテ) 竹末寿子 (ゆりの木歯科医院)
- 3 医療従事者としてのコンプライアンスを遵守させたいのですが …… 86  
伊藤祐子 (株 グランジュテ) 小原啓子 (株 デンタルタイアップ) 山本裕次郎 (Medical support partner (株))
- 4 オンラインセミナーの活用方法を教えてください …… 88  
斉藤 仁 (さいとう歯科室) 黒飛一志 (株 デントランス) 木部功大 (グロースリンク税理士法人)
- トピック③ 事務長設置のススメ 今野賢二 (MOCAL (株)) …… 90

### 第4章 受付教育 Q&A

- 総論 受付の育て方 笠原一規 (かさはら歯科医院) …… 94
- 1 アポイントがうまく管理できない受付にはどのような指導が有効でしょうか …… 96  
西村幸郎 (けやき通り歯科・矯正歯科) 小原啓子 (株 デンタルタイアップ) 伊藤祐子 (株 グランジュテ)

- ② 報・連・相を実行してくれないため困っています ..... 98  
 根本和馬 (医経統合実践会) 河内洋順 (ふき歯科クリニック) 康本征史 (康本歯科クリニック)
- ③ 一般常識や接遇の基礎を身につけさせる指導方法を教えてください ..... 100  
 永井美也子 (上本町ヒルズ歯科クリニック) 山岸弘子 (敬語コミュニケーション講師) 伊藤祐子 (㈱グランジュテ)
- ④ 仕事はできるのですが、人見知りや激しい受付の指導に困っています ..... 102  
 山本裕次郎 (Medical support partner ㈱) 永井美也子 (上本町ヒルズ歯科クリニック) 杉元信代 (㈱Himmel)
- ⑤ 明るく、丁寧な接遇の身につけ方を教えてください ..... 104  
 森 昭 (森歯科クリニック) 山岸弘子 (敬語コミュニケーション講師) 押村憲昭 (かすみ・おしむら歯科)
- ⑥ 受付スタッフと診療室内との意思疎通に手を焼いています ..... 106  
 椎名康雅 (スマイルデンタルクリニック) 山本裕次郎 (Medical support partner ㈱) 伊藤祐子 (㈱グランジュテ)
- ⑦ あやふやな電話対応をきちんとさせたい! ..... 108  
 今野賢二 (MOCAL ㈱) 小原啓子 (㈱デンタルタイアップ) 押村憲昭 (かすみ・おしむら歯科)
- ⑧ 院内勉強会の内容についていけないスタッフがいます ..... 110  
 笠原一規 (かさばら歯科医院) 西村幸郎 (けやき通り歯科・矯正歯科) 黒飛一志 (㈱デントランス)
- ⑨ 「受付の目標設定」って? ..... 112  
 森 昭 (森歯科クリニック) 山本裕次郎 (Medical support partner ㈱) 根本和馬 (医経統合実践会)
- ⑩ マニュアルにはない事態にどのように対処すればよいでしょうか ..... 114  
 今野賢二 (MOCAL ㈱) 杉元信代 (㈱Himmel) 康本征史 (康本歯科クリニック)
- トピック④ 適材適所の人材配置 森 昭 (森歯科クリニック) ..... 116

## 第5章 スタッフ教育事例紹介

- ① 院長が変わり、仕組みを整えればスタッフ教育の自動化は可能 森 昭 (森歯科クリニック) 120
- ② 確固とした理念を徹底して伝え続け、充実した教育機会を提供する 笠原一規 (かさばら歯科医院) 124
- ③ マニュアルに沿って、新人が少しずつ、確実に成長できるシステムを構築 椎名康雅 (スマイルデンタルクリニック) 128
- トピック⑤ スタッフの能力を評価する際のポイント 椎名康雅 (スマイルデンタルクリニック) 134