

Contents

発刊にあたって	3
Profile	6

第1章 人材マネジメントの本質と課題

1	人材は歯科医院最大の課題 頑張りすぎ院長が疲れる理由	10
	高屋 翔 (京都府・高屋歯科医院)	
2	人をサイエンスする心理学・組織論の基本 難しい理論を「医院あるある」で読み解く	23
	園延 昌志 (東京都・Well-being Dental Clinic)	
3	心理学で人間関係をほどく イライラ・モヤモヤの正体を知る	38
	塚本 有希 (京都府・高屋歯科医院)	
4	聴き方・伝え方の科学 院長とスタッフのすれ違いはなぜ起きるのか	50
	穴沢 有沙 (神奈川県・横浜関内矯正歯科ブランシュ)	
5	採用の科学 やめないスタッフをどう見極めるか	63
	新見 隆行 (群馬県・明治歯科診療所)	
6	育成の科学 「教えても伝わらない」をなくす方法	74
	馬場 聡 (福岡県・はち歯科医院)	
7	評価とモチベーション 公平さと成果は、なぜ両立が難しいのか	91
	渡部 平馬 (新潟県・大通り歯科)	

第2章

チームと仕組みで医院を変える

1

医院を支えるチーム作り

**役割分担・人の動かし方・
小さな組織運営のコツ**

106

下所 由美子 (沖縄県・泉崎ファミリー歯科)

2

患者体験と人材マネジメントの関係性

歯科医院のサービス設計

120

猪原 光 (広島県・猪原 [食べる] 総合歯科医療クリニック)

3

AI時代のHRM

ChatGPT 活用から評価 DX まで

134

佐野 泰喜 (東京都・株式会社 HAMIGAKI)

4

ケーススタディ：年商1億円未満医院の突破口

実際に「人」で変わった医院のリアルな事例

「院長の言葉」が届かなくなった日

——年商1億円の壁は、人の壁だった

144

猪原 健 (広島県・猪原 [食べる] 総合歯科医療クリニック)

KPI 設計がもたらす従業員満足と顧客満足の好循環 ..

152

浅野 惇太 (愛知県・あさの歯科クリニック)

5

まとめ

**明日からできる「再現性のある仕組み」
リスト**

161

下所 由美子 (沖縄県・泉崎ファミリー歯科)