

刊行にあたって—— 003

序章 令和な若者の傾向と対策—— 006

chapter 1 成長を促す

- 01 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—— 014
●まずはこれをやってみよう分解ワーク
- 02 打たれ弱い若手スタッフへの指導は、
どうすればよいでしょうか—— 020
●成長 & 貢献確認ワーク
- 03 スタッフにセミナーを受けさせても
成長がみられない……—— 026
●何をしてほしいの？ ワーク
- 04 モチベーションの低い歯科助手への対応を教えてください—— 032
●過去→現在→ベネフィットワーク
- 05 報・連・相のできるスタッフを育てたいです—— 038
●ハウレンソウ収穫表ワーク
- 06 人事評価の導入で成長を促すことはできるでしょうか—— 044
●評価基準を分解してみようワーク

chapter 2 変化を促す

- 07 勤務医が歯科医院の方針に従わない！—— 052
●「よい〇〇」とは何か？ ワーク
- 08 院長と勤務医の価値観が合わない……—— 058
●好きなコト分解ワーク

- 09 初診の患者さんの行動変容を促したいです—— 064
●感情を聞いてひっくり返しワーク
- 10 自由診療の患者さんの行動変容を促したいです—— 070
●つかみトークからニーズ引き出しワーク
- 11 “指示待ち”の姿勢を改めさせたいです—— 076
●よい提案を吸い上げようワーク
- 12 キャリアの長いスタッフのやり方を改める
よい方法がありますか？—— 082
●スタッフの「いいとこ出し」ワーク

chapter 3 医院力を高める仕組み作り

- 13 スタッフが積極的に学べる仕組みを作りたいです—— 090
●やるべきことを自立的に整理するワーク
- 14 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 —— 096
●ガイドラインを作ろうワーク
- 15 新人スタッフの受け入れ態勢を作るために必要な準備—— 102
●「すぐできることリスト」を作ろうワーク
- 16 スタッフが将来像を明確に描くための目標設定法—— 108
●「妄想の予約」をしてみようワーク
- 17 臨床デビューのタイミングを図るには？—— 114
●「仕事の棚卸し」をしてみようワーク
- 18 スタッフへのクレームを防ぐ方法—— 120
●「クレームのカルテ集」を作ろうワーク

デザイン●安倍晴美 イラスト●笠間慎太郎