

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