

## 株式会社 デンタル タイアップ

「仕事の見える化」の第一歩

# マニュアル作りから人財育成への応用

～理念をみんなの心に抱き、チーム一丸で目標に向かうための航海図を創ろう～

**日 時** 2015年1月18日（日）AM 9:30～PM 16:30

**会 場** 広島県広島市 「RCC文化センター」

**講 師** 佐伯 光規 様・松本 憂子 様・北郷 梨奈 様・鬼本 園子 様・佐野 春菜 様・岡本 奈甫 様

(佐伯歯科医院 / 兵庫県神戸市)

**主催者講師スタッフ** 小原 啓子・畠山 知子・小泉 智美・藤田 昭子・石田 眞南 (株式会社 デンタルタイアップ)

### セミナー風景

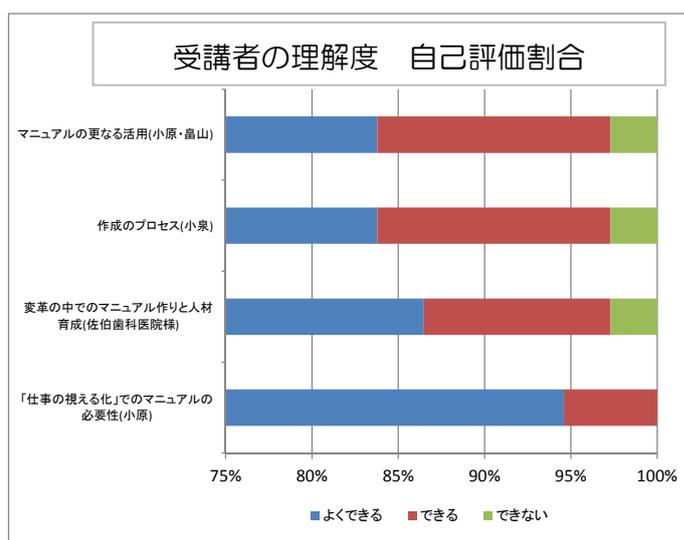
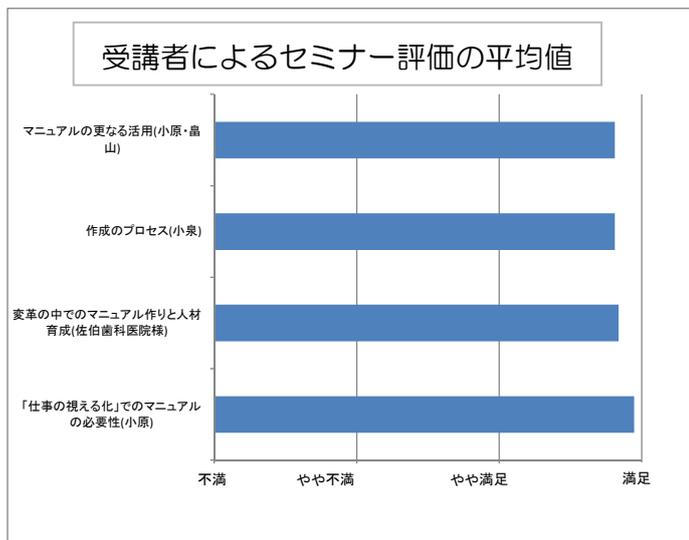


## Seminar Report

### 主旨

理念に沿った組織を作るには、歯科医院のチーム力を高める必要があります。そしてチーム力を高めるには誰もが不安なく働けるようなマニュアルが不可欠です。しかし、マニュアル作りには、組織としての志、作成するための時間と根気が必要です。この度のセミナーでは、マニュアルを作るための準備、ミーティングの在り方、分かりやすいマニュアルを書くための工夫、マニュアルを使った人材育成プログラムの立て方などを、具体的実践的にお伝えします。また、「佐伯歯科医院」さんでは、組織をマニュアルで標準化。スタッフを「人財」として成長させる仕組みを実践編としてご報告頂きます。

### アンケート結果



### セミナー参加者の声

- マニュアルを実際につくってみたりとイメージしやすいセミナーで楽しかったです。作るとなると大変だと思いますが、今日学んだことを生かせればと思います。ありがとうございました。
- とても勉強になりました。ありがとうございました。他の歯科医院さんのことも聞けてよい1日になりました。明日からの改善につなげたいと思います。
- 本日はありがとうございました。現在、マニュアルがない状態で業務などを行っていて確立していない部分がたくさんあります。マニュアルの大切さが、この研修会でよく分かりました。また、マニュアルの作成の仕方がまったく分からない状態でしたが、実際体験することができ、とても理解することができ明日から活用していきたいです。
- とてもワクワクさせてもらえるセミナーでした。ありがとうございました。作成プロセスの体験では優柔不断な所が明確になり、不安な気持ちにもなりましたが、スタッフ一丸となってマニュアルを作成したいと思います。
- ありがとうございました。スタッフに必要なお話がたくさんありました。私自身も気を引き締めて、これから、5Sからマニュアル作りと取り組んで行きたいと思っています。
- まだまだ理念が浸透していないと感じています。抵抗にあっても、スタッフとコミュニケーションを重ね、乗り越え、マニュアル作りを進めていきたいと思いました。
- 分かりやすかったです。マニュアルの大切さ、必要性、重要性がより分かりました。今後に生かしていきたいと思います。
- 今回マニュアル作成後の活用方法を学び、明日からスタッフにシェアしていき、改善、改良を重ねていきたいです。
- マニュアルを作成していく中で、辛くなっているスタッフがありますが、私自身もです。今回改めて、マニュアルの大切さを学ぶことができ、もう少し頑張っ作りあげない!!という気持ちになることができました。出来上がったマニュアルの活用も今後考えていきます。本日はありがとうございました。
- この度のセミナーでマニュアルがどんなに必要なのかということがよく理解できたのと、それを作成していく難しさも分かりました。なかなか困難だと思いますが、医院に戻ったらスタッフ皆と進めていきたいと思っています。
- それぞれ知識、価値観の違う新人を、どれだけ早く育てることができるのが大切だと感じました。
- 限られた時間の中で、内容の濃い素晴らしい講演でした。次回、他のスタッフにも参加してほしいと感じました。

## Seminar Report

<p>とても分かりやすく、他院さんの発表も聞けてよかったです。</p>
<p>参加したかったセミナーを受講させて頂いて感激です。「マニュアルを作るぞー」と思っておりましたが、まずは5S だなどと思いました。3月のセミナーに参加させて頂きたいと院長にお願いしてみます。</p>
<p>抵抗勢力の出ないやり方があれば嬉しいです。本日はありがとうございました。</p>
<p>マニュアルを重要性、必要性をしっかりと理解することができました。また、実際の佐伯歯科医院さんのマニュアル作りについての発表を聞いて、大変だけどもメリットもたくさんあることが分かりました。新人育成で少し考えるところがあったのですが、マニュアルを作る事が重要だと改めて分かりました。本日はありがとうございました。</p>
<p>4年位前にマニュアルを作成しました。放置されたまま、改正せず使用し、改正箇所は、結局口頭でしておりました。今後は改正をし、不足しているものは新しく作ると思います。以前作ったものは、改正のことまで考えず、エクセルで作り、コピーペーストの繰り返しで改正が億劫になっているのも正直な所です。マニュアルの見直しを頑張ります。ありがとうございました。</p>
<p>今年から新しく歯科衛生士さんが入ってくるので、新人育成を積極的に取り組んでいこうと思います。マニュアルも改正できる所は改正して、今以上に使いやすく分かりやすいものにしなないといけないと感じました。</p>
<p>私達はこれからマニュアル作りをしていくこととなりますが、今回のセミナーに参加させて頂き、改めてマニュアルの必要性を実感しました。今回学んだことを医院に持ち帰り、しっかりと活かせるようにしていきたいです。</p>
<p>1日を通して、なぜマニュアルが必要か、マニュアルがあることのメリットなどを知ることができ、少しでも早く作成したほうがいいのだと実感できました。グループワークでは他院の方と話し合いながら行うことができ、とても楽しく学ぶことができました。</p>
<p>マニュアル作成の重要性を改めて理解できました。今後、自分の勤めている医院をより良く、新人スタッフが安心して長く勤務できる環境作りに努力していきたいです。これから大変だと思いますが、スタッフと協力して乗り越えていきたいです。今日はありがとうございました。</p>
<p>実際にマニュアルを作成している最中でしたので、とても勉強になりました。また、CD-Rで手順表などのツールを頂けたのがとても嬉しいです。早速使います。ありがとうございました。</p>
<p>マニュアル作りは大変勉強になりました。初めて出会った方と一緒に作れたことが嬉しかったです。</p>
<p>仕事を視える化することで、歯科医療を安全・安心に行う手助けになると感じました。</p>
<p>私の勤務している歯科医院では、マニュアルの作りなおしをしています。受講させてもらい、とてもよい刺激になりました。明日、医院に帰ってから、スタッフの皆と話したいです。今日はありがとうございました。</p>
<p>大変なことを行わなければいけないというプレッシャーがありましたが、お話を聞く事で少し楽になった気がいたします。</p>
<p>マニュアルを作成する大変さが分かりました。また、マニュアルがあることによって医院での仕事が分かりやすくなるのだと思いました。</p>
<p>マニュアルは以前からあるといいなと思っていました。自分が新人の時は、とても苦労したことを思い出します。これからの方に長く仕事をしてもらうために頑張ろうと思いました。</p>
<p>分かりやすかったので、良く理解できました。</p>
<p>マニュアルの作成手順が実習を通じて分かったのでとてもよかったです。思っていたよりも難しかったのですが、よいマニュアルをみんなで作って、新人に分かりやすい歯科医院になりたいと思いました。</p>
<p>とても分かりやすかったです。すでに院内にマニュアルがありますが、作り手の方へ感謝したいと思いました。</p>
<p>マニュアルの活用方法がよく分かっていなかったのを知れて良かったです。私自身、新人として分からないことがありましたので、そのことを今日のセミナーを通してマニュアル作成に生かしていけたら良いなと思いました。</p>