

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 2017年1月22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 井上 広美 様（医療法人社団 ふじい歯科 / 兵庫県川西市）

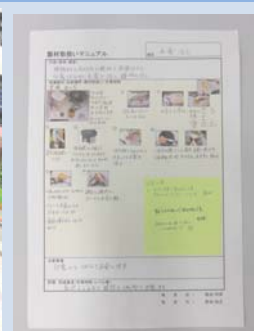
主催者講師スタッフ

小原 啓子・畠山 知子・河野佳苗・藤田 昭子・石田 真南・池内麻衣（株式会社 デンタルタイアップ）

セミナー風景



Seminar Report



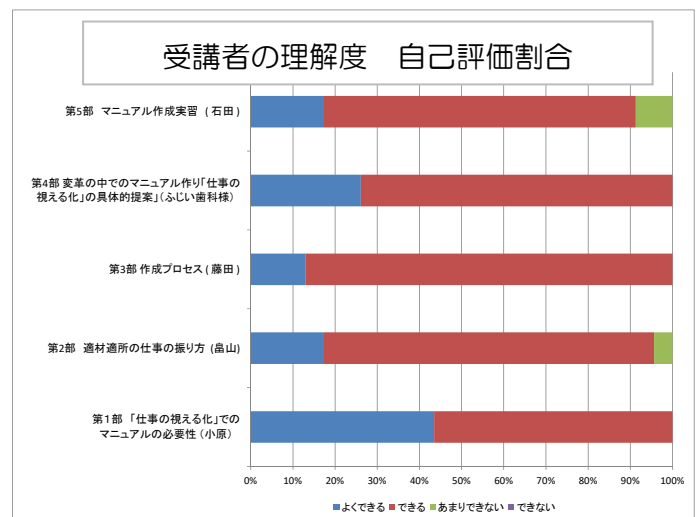
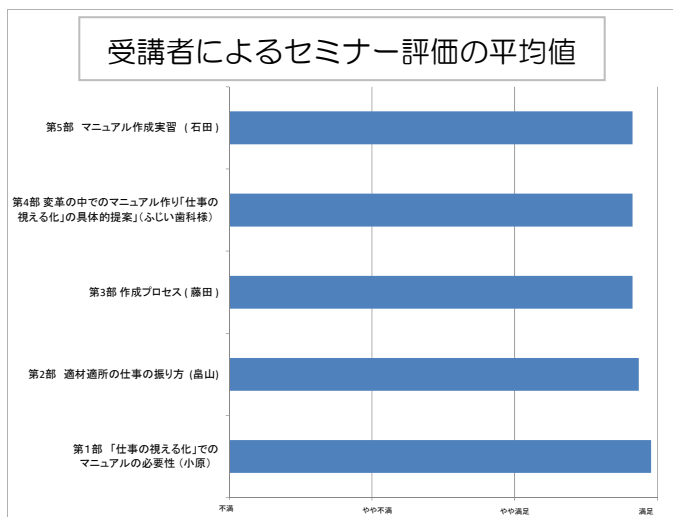
Seminar Report



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した。

アンケート結果



セミナー全参加者の声

マニュアルセミナーに参加させて頂いて何回か聞いたことも改めて必要性のあるものだと知ることができました。マニュアル作成の段階に入っていますが、一度はじめの所から見直すことができました。
とても勉強になりました。今までどのようにマニュアルを作っているのか迷っていたところだったので、今回のセミナーを受講させて頂き、少し道が見えてきたような気がいたしました。ありがとうございました。
新人に教えることは、相手のことを考えて作成することが大切だと改めて思いました。新人さんが増えると作業が増えてしまうと思っている自分でしたが、マニュアルを作成することは、全体の意識の一年となることもありとても大切だと思いました。また作成する側も改めることができるのでいい機会だと思いました。
マニュアル作成の本を読んだだけでは、困難なことしか思いつきませんでした。小原先生はじめ、皆さんのお話を聞き、少し楽しみになりました。いただいた資料で進めてまいります。色々とお気遣いいただきありがとうございました。
本日参加するまでは、マニュアルがないのが普通だと思っていましたが、皆で協力し合い、目標を明確にしていくことと、日々コツコツ作り上げていく大事さを学びました。
実際にマニュアル作成を行ったり、順序、重要性について詳しく知ることが出来ました。診療をスムーズに行うためにも新人育成のためにも、計画的に誰が見てもわかり易い説明内容でマニュアル作成していこうと思いました。
今までマニュアルは作っていましたが、細かく出来ていたわけではなく、足りない部分もあったと感じることができました。新人が見たときにすぐに分かるようなマニュアルを作ることができるよう医院全体で協力してマニュアル作成にのぞみたいと思いました。
変革に取り組み始めている医院のスタッフの皆さんの様子を知ることができました。すぐにはできないけれどもひとつずつ着実に完成させていくのだということが分かりました。
作成実習は、他院の話も聞けたりするのですごく良かったです。今はマニュアル作りを中断していますが、再度見直しをして育成につながれるようなマニュアルに仕上げたいです。
教育実践が伴った意義あるすばらしいセミナーでした。ありがとうございました。
マニュアルの必要性と重要性が分かりました。人の分類は案外当たっているものだと、そしてその対応の必要性も分かりました。
マニュアル作成は奥が深いと思いました。できるマニュアルから実践していきたいと思います。
マニュアル作成は今ある物をただ書き直すれば良いと思っていました。マニュアルが正しくあることで医院が変われるもののひとつになるのだと思うと、これから作成する上で不安もありますが、良い物も作りたいたいという思いも沸いてきました。
今日は、参加させて頂きありがとうございました。まだ一年も経ってなく、まだまだやらなくてはいけないことだらけですが、みんなで協力しながら、マニュアル作りがしていけたらいいなと思います。これからもご指導宜しくお願い致します。
マニュアルの必要性を感じる事ができました。しっかり考えをまとめて実践していきたいと思います。
マニュアル作成のプロジェクトリーダーとして参加させていただきましたが、自分ひとりでやるが増えていくのかと思うと不安でした。しかし、今回のセミナーで受付、DH、Dr.それぞれが同じ目的を持ち、協力していくことで一つのマニュアルを作ることができるということが分かり、今後のマニュアル作りやスタッフ間の接し方などで参考にさせていただこうと前向きに考えることができました。
マニュアルがある事で、全体の内容を確実に知ることができるので必要であることがわかりました。新人育成の必要性を感じていますが、今一つ理解していなかったのが明日からもう一度考え直してみます。
マニュアルを以前から作るように言われて作りましたが、その時は必要性の意図がわからず、やっていることを記入した状態でした。セミナーを受けて重要性をすごく感じました。
丁寧に詳しく講義していただきました。
この度はセミナーを開いて頂きありがとうございました。一度中断してしまったマニュアル作成を今回こそは完成までもっていきたく前向きになれるセミナーでした。誰かがやる人任せにするのではなく、みんなで協力して作成していきたいです。本日は本当にありがとうございました。
本日も一日ありがとうございました。中断されているマニュアル作りを再開させるにあたって今回の研修はとても意味のあるものでした。早速マニュアル担当者と話し合い一歩踏み出していきたいです。

Seminar Report

今日はありがとうございました。マニュアルを作らないといけないことはわかっておりましたが、どこから手を付けて良いかわからなかったので少し霧が晴れたようで良かったです。

マニュアルの大事さ、そして分かりやすい作り方、今後マニュアル作りを作成してそれを活用できるよう頑張りたいと思います。一度作成してみると作り方が分かり不安がなくなりました。

作成をやり出したばかりのマニュアルのヒントをたくさん学びました。グループワークも皆さんと楽しく出来ました。明日からの自分の力になれたと思います。

今日一日たくさんのお話を聞いてマニュアルの重要性、5Sの大切さを学ぶことが出来ました。ここで学んだことをこれからの診療で活かせるよう復習をし、しっかり自分の知識としてマニュアル作りが出来るよう活かしていきたいと思います。

ひとつひとつわかり易くまとめ、説明されていたので全体的にわかり易かったです。これから自分たちが何をすべきかが分かったので、まず5Sからとりかかれましたらと思いました。

皆様からのご質問・回答

No.	項目	内容
1	質問	マニュアルは一週間で完成と聞きましたが、回覧は2週目からですか。
	回答	2週目からです。月火水で回覧し木金土で訂正追加してください。
2	質問	・マニュアルの作り方（治療以外） ・マニュアルを作っていくにあたってのスタッフへの周知、お願いの流れ。
	回答	マニュアル作成についての説明を行って全体周知をまず行ってください。あとは、マニュアル作成進捗表に則ってください。
3	質問	時間がなくてマニュアル作成ができないが、3、4ヶ月で作成を完了できる所を細かく知りたいと思いました。
	回答	日々コツコツと仕事を積み上げていくことが大切です。時間はつくるものだと思えばいいと思います。
4	質問	マニュアル作成についてもっと深く知りたいと思いました。まずは始めてみて具体的な疑問点をさねばなりません。
	回答	作成してみて、何か疑問が出ればご連絡ください。
5	質問	・マニュアル作成についてどう書いた方が一番見やすいか。 ・マニュアル改正を行った場合、ミーティングでの発言の仕方。
	回答	・写真やイラストを入れ絵本のように考えて頂いて大丈夫です。 ・医療法で定められているヒヤリハットからカイゼンを進められて、その内容をミーティングで発言しマニュアルを改正します。
6	質問	・マニュアルの作成や回覧の時間をどのように作っていくか。 ・就職したてのスタッフにどこまで任せていくか。
	回答	・時間は作るものです。1日のうちの空き時間を朝の段階で確認されてください。 ・教えたはしからチェックして、任せていきます。広く浅くではなくて、1日同じ処置を繰り返して実施して頂き、自信をつけてさし上げてください。
7	質問	マニュアル作りに対してなかなか進まない方がいる場所の声掛けなど、いくつか対応法があれば知りたい。
	回答	完成度を上げる必要はなくメモのかわりに第一弾で記入するぐらいのつもりで書いて頂いてください。「組織は、戦略に従う」です。組織は計画を立てればそのように実践されていきます。

Seminar Report

8	質問	<ul style="list-style-type: none">・マニュアル作成がない又は、作成中の場合、ソフト順位表での育成プログラムはその順序に従うべきか。・育成時間は具体的にいつするのか。
	回答	<ul style="list-style-type: none">・そのとおりです。・空いている時間を有効に使います。朝の段階で時間を確認してください。

アンケートにご協力頂きましてありがとうございました。

