

2017年度 医局員研修内容

『発想力、行動力、責任力ある
島根大学医学部歯科口腔外科学講座医局員になろう』

2017年4月1日版

関根浄治チェック済み

研修内容詳細

テーマ	項目	ねらい	概要
歯科口腔外科学講座を知ろう	組織・診療内容	歯科口腔外科で働く上での必要な基本的な知識を知る。	先輩医局員による講習 組織図、各部署の役割 診療内容、研究内容、教育内容の知識
	研究・教育	講座の大切な使命である研究・教育について考える。	それぞれにおいて大切なことは何か
	コンプライアンス	活動のよりどころとなるコンプライアンスに対する考え方を理解する	先輩医局員による講習
仕事のマナーの習得	仕事のマナーとスキル	組織で仕事をする上で、なぜマナーが必要かを考える。 社会人として必要な知識を理解し、 知っている→できるへ	服装、身だしなみ あいさつ 敬語・言葉づかい 電話対応 名刺交換 来客対応 クレーム対応 メール・文書の書き方(形式・文字訂正など) 報・連・相
仕事の進め方	仕事の進め方	社会人としての基本動作の型を学ぶ。	仕事とは組織全体の大きな仕事の流れの一部であること 仕事の優先順位、コミュニケーション力、PDCA指示、命令の受け方、情報共有化の重要性

医局員研修のねらい

基礎力①
ビジネスマナー
社会人として適切な立ち振る舞いの習得

基礎力②
仕事の進め方
仕事の目的、時間管理、
報・連・相ができる

ねらい: 自分の仕事を
遂行できるための
基礎力を身につける

基礎力③
当講座に関する知識
医局の方針、組織、制度、業績などを知る

基礎力④
口腔外科の基礎知識

報連相！これだけはやりなさい！

なぜ、正しい報告・連絡・相談が必要か？

→それは、医局の力を100%発揮するためです。

1

報告＝義務

報告とは

- 1. 結果を先に『簡潔に』
- 2. 長期の仕事には『中間報告を』
- 3. 『ミス』や『クレーム』は早く

→ 上司の関心事にあわせてするもの

2

連絡＝気配り

連絡とは

- 1. 面倒がらない
- 2. 言ったかではなく『伝わったか』を確認
- 3. お礼は早く

→ 相手の欲しいことを欲しい時に伝えること

3

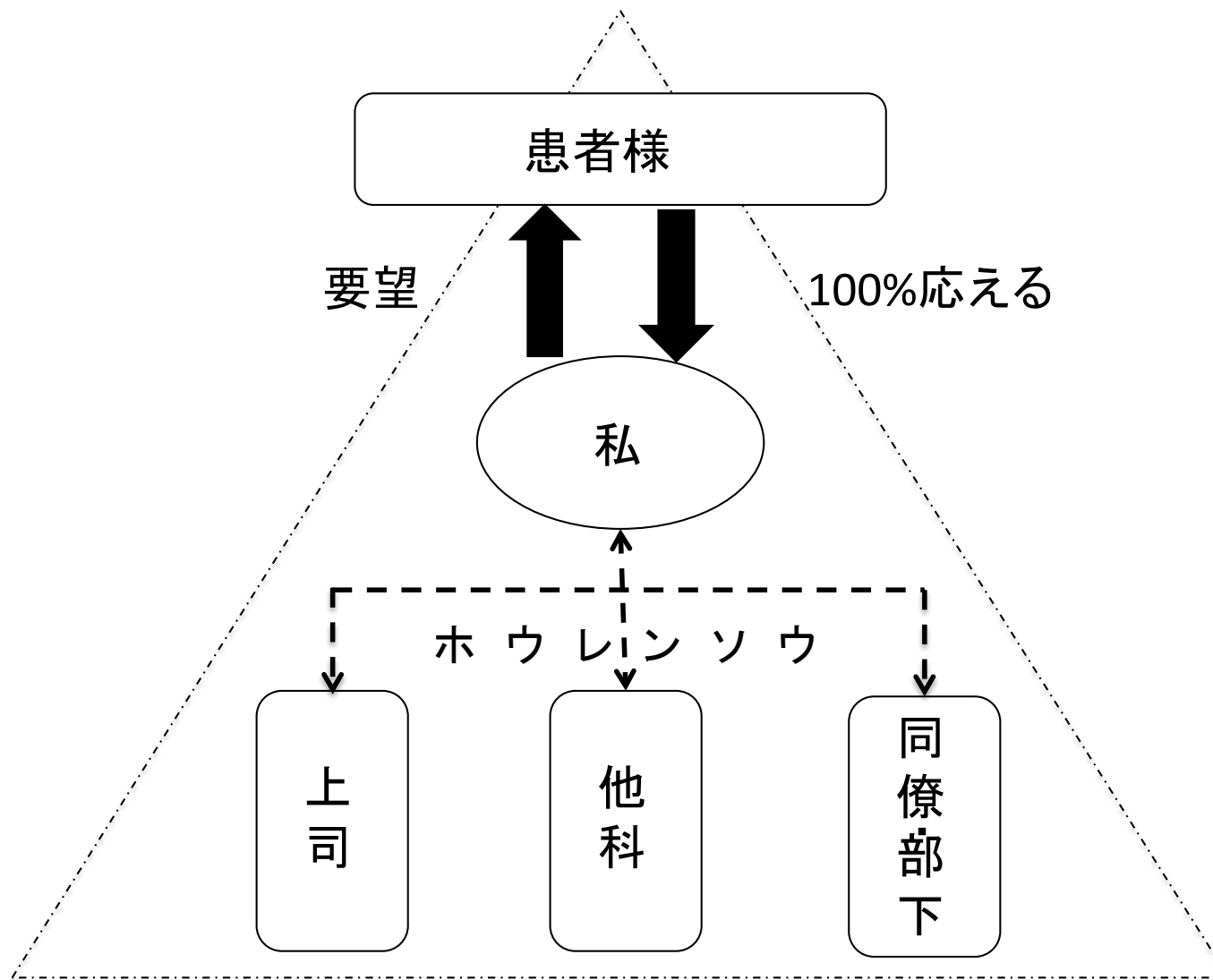
相談＝問題解決

相談とは

- 1. あらかじめ、相談する内容を整理する
- 2. ギリギリはダメ。余裕を持って相談を
- 3. 結果の報告とお礼は忘れずに

→ 人の力を借りて、自分が成長するチャンス

報連相



電話に出た人が医局の代表！

電話対応には、「正確」、「迅速」、「簡潔」、「丁寧」などが求められます。

1) 正確

- ・姿勢を正し、受話器は送話口と握りコブシーつほど開けて持ちます。
- ・左手に電話、右手はメモの用意をする。(左利きの方は、逆)
- ・相手にわかりやすい発音で、ゆっくり話し、相手が聞き取りにくいような言葉は使わない。
- ・食べながら、飲みながら、タバコを吸いながらの電話は避ける。

2) 迅速

- ・電話が鳴ったら、3回以内にでる。もし3回以内に出れなかった時は、「お待たせいたしました」と一言付け加える。

3) 簡潔

- ・時間をムダに使わないためにも、5W2Hはきちんとメモなどに書き、いい忘れなどないように準備しておく。
- ・相手の要求を正確に理解するためにも集中力や判断力を身につける。
- ・そのためにも、総合的な知識(医局の概要・診療知識・他科の概要と当科との関係など)を吸収する。

4) 丁寧

- ・医局の代表で電話にでているという気持ちを忘れない。
- ・言葉遣いに気をつけ、敬語をキチンと使って話ができるようにする。

各人で必ず守ること

《まとめ》

・相手によって態度を変えるようなことはせず、相手を、思いやり、心を開いて、好感をもたれる話し方を身につけましょう。

1. 朝はさわやかに！
『おはようございます。歯科口腔外科の田渕です。』
2. 3回以内に出るのがマナー
『ありがとうございます。歯科口腔外科の村田です。』
3. 4回以上鳴ってしまったら
『お待たせしました。歯科口腔外科の小池です。』
4. 取次ぎは素早く！
待っている人は長く感じている。もしくは気分を害している可能性あり。
5. 臨機応変に！
『会議中ですので』ではなく、『来客中ですので』など
6. 電話の詳細は正確に！
相手先・名前・電話番号・数字等は必ず聞くこと。そして、復唱して確認をすること。

改善を意識して仕事をしよう！

カ

簡単なことからでいい

もっとよくするには？を考えよう！

- ×言われたことを、言われたとおりに
- ×忙しいから、仕方がない

イ

いつも意識して

仕事の目的を明確にしよう！

- ×何のためにやっているのか？考えない
- ×本当に必要なのか？考えない

ゼ

全力をつくして

もっとよくするには？を考えよう！

- ×設備技術がたりないから無理
- ×時間がたりないから無理

ン

うーんと考えて

やり方を工夫しよう！

- ×頑張っ、なんとかしよう
- ×時間を使って考えることをしよう

なぜ計画をたてるのか？

計画を立てる3つの目的	目的達成のために 何をすべきか 明確にするため	変化があれば修正 すること	現状にあわない
	やることを具体化し 成功イメージを もつため	5W2Hを決めること	具体的になっていない
	言われたからではなく 自分自身に 約束をするため	持ち歩いて暗記しよう	机にしまって忘れて しまう

《5W2Hと3M》

仕事を行う上での3Mとは、ムリ・ムダ・ムラのことです。この3Mのない計画を立てて、目標達成のために仕事を遂行することが大切です。

また仕事を行う上で、常に5W2Hを意識し、確認しながら仕事を進めれば、失敗はなくなります。

What	仕事の内容	何をするのか、何から始めるのか。
When	期限	いつまでにするのか。
Where	仕事の場所	どこで仕事をするのか、情報はどこにあるのか。
Why	意義・目的	なぜこの仕事をするのか。
Who	担当者	誰がこの仕事に関係しているのか。
How	方法・進め方	どのようにすれば良いのか。
How much	予算	いくらかかるのか。

☆5W2Hを含め、仕事の内容や手順を整理し、自分なりのマニュアルを作り、仕事を遂行するようにしましょう。

とりあえず働いたか？よりも 成果を上げているか？が大事！

1

朝は、早く出勤する。
朝30分の余裕が、1日の仕事の質を高める！

2

やることを、全て書き出す。
朝頭の中で考えるだけでなく
書き出すことで、モレがなくなる！

3

やる順番と、時間を決める。
どの順番で、何時までにやるのか？
具体的に決めるほど、仕事は進む。

4

朝一番で、報連相をする。
伝えるべきこと、聞かれるだろうことは
自分からコミュニケーションする。

5

全力で仕事をする。
ボンヤリ仕事 / ダラダラ休憩
ペチャクチャおしゃべりは禁物

6

今日の振り返りをする。
計画通り仕事ができただか？
どうしたら、良くなるか？振り返って、明日に活かす！

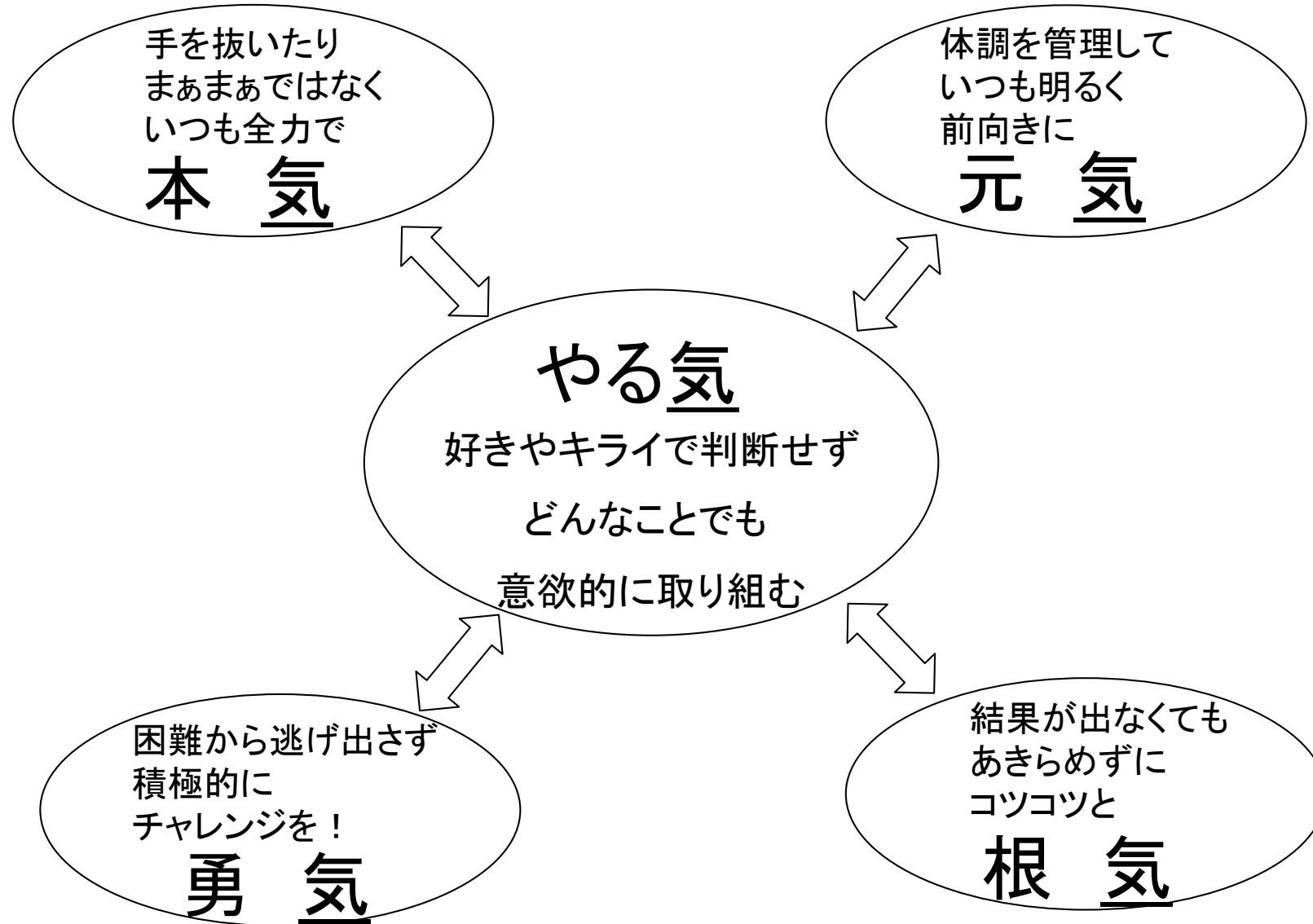
7

明日の準備をする。
机の上の整理整頓！明日の予定を確認
報連相が抜けていないか？も見直す！



就寝ZZZZZZ...

仕事は5つの気が大事



人材になるための7つの条件

Q：さてあなたはいくつクリアできていますか？

1. 明るく、元気なあいさつが出来る。
2. 言われなくても、自分で考え、行動できる。
3. 人はイヤがることでも、進んで取組める。
4. 常に『どうしたらできるか？』を考える。
5. 仕事の期限を、きちんと守ることができる。
6. ミスやクレームなどの報告を、すぐにできる。
7. 人が見ていなくても、手を抜かずに仕事ができる。

《Answer》

YESが7コの人

人財

講座が求めている、良い『じんざい』

自分で考えて
自分で成果を
上げられる人

YESが4～6コの人

人材

講座が求めている、普通の『じんざい』

言われたことなら
自分で
やりきれる人

YESが1～3コの人

人在

不況になると辞めてほしい『じんざい』

言われたことを
言われた通りに
やるだけの人

YESが0コの人

人罪

できるだけ早く辞めてほしい『じんざい』

言われたことも
できないのに
不満が多い人

あいさつ！これだけは守りましょう！

社会人として、あいさつはキチンとできていますか？

1. 朝一番は特に大切！明るく、大きな声で『おはようございます』
2. 自分から先に、相手の目を見て『おはようございます』
3. 返事を忘れず『はい』『わかりました』
4. 『行ってきます』『ただいま戻りました』を元気よく！
5. 『行ってらっしゃい』『お帰りなさい』で温かく！
6. 退社時は『お先に失礼します』で明るい締めを！

甘えた医局員になっていないか？

指示待ち タイプ

- × 言われていません
- × どうしましょうか？
- × 私がやるんですか？

受身の姿勢では
教えてもらえないのが社会です！

人のせい タイプ

- × 先輩も(昔から)やっています
- × みなさんそうしています
- × ○○さんに言われました

誰かのせいにしても
自分の評価が下がるだけです！

あきらめ タイプ

- × それは無理です
- × 難しいと思います
- × やったことはありません

あきらめてしまったら
それ以上は成長しません！

時間にルーズになっていないか？

×

始業時間を過ぎてから
準備を始める



始業前に
準備は終わらせる

×

会議やミーティングに
2～3分遅れる



少くならなら・・・と
軽く考えない！

×

報告すべき事項を
翌日(週)に持ち越す



報告してはじめて
仕事は完了する！

×

終了予定時刻に
終わらない



あと〇分
残り時間を意識する！

×

帰局予定時刻に
戻らない

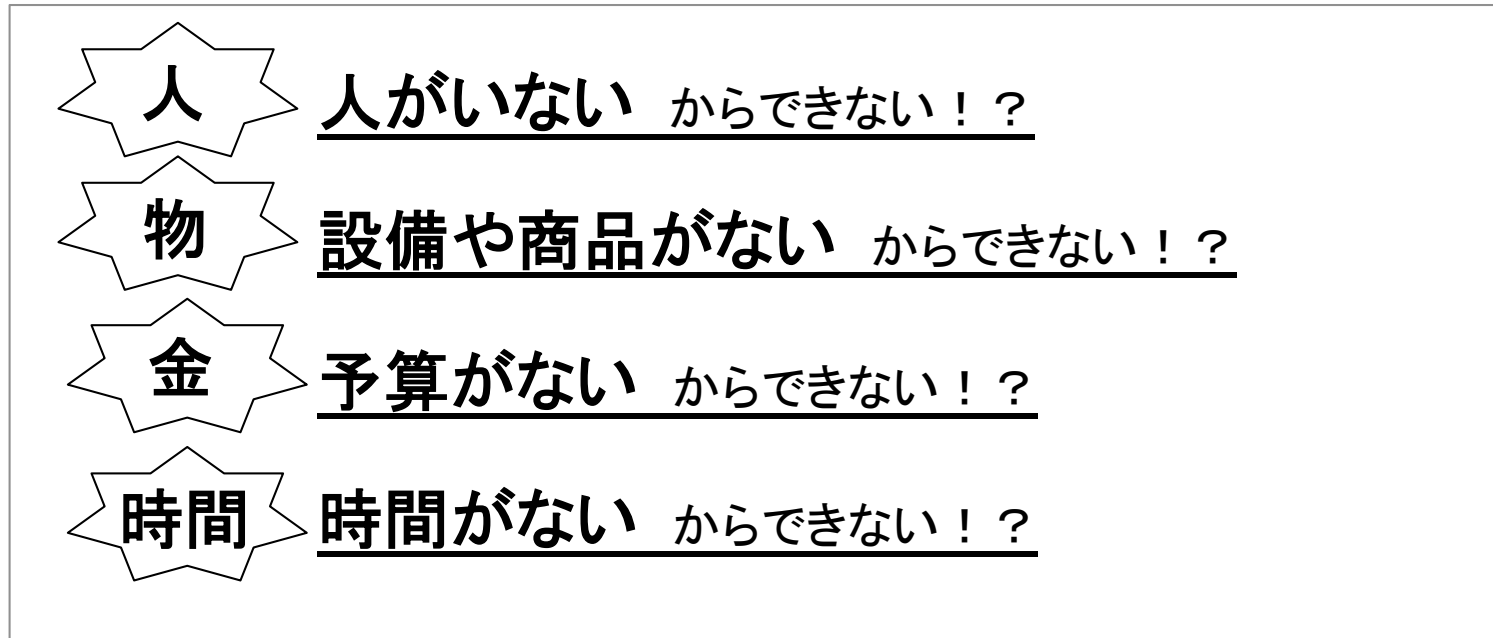


ダラダラせず
遅れるなら連絡する！

時間厳守で信頼される仕事をしよう！！

できない病にかかっていないか？

『〇〇だからできない』 ではなく…



どうすればできるのか？

知恵を出すのがあなたの仕事！

3ナイ言葉は『禁句！！』

分からないは禁句

そういう前に、**まず聞く。**



受身はダメ！
自分からどんどん聞いていく！

できないは禁句

そういう前に、**まずやる。**



難しいからこそ仕事
挑戦なくして成功ナシ！

向いてないは禁句

そういう前に、**まず努力。**



トコトン努力もせずに
向き不向きを決めるな！

患者満足 (Patient Satisfaction)

患者様に満足していただくために、何をどのように提供していくのかを考え、それを達成するための仕組みを作り上げる活動(PS)

1) 商売の基本

- 昔から商売の基本と言われている顧客満足 (Customer Satisfaction:CS) の『仕組み』を応用したものです。
- 『消費者主導』『マーケットイン』『お客様第一』などの言葉はいずれも顧客満足の追求を表現しています。

2) 患者様ニーズ

- 需要が高く、新しい患者様を次々に獲得できた時代はともかく、患者様に継続して通院して頂かなければ、病院経営の安定は図れません。そのときのキーになるのが患者満足です。

3) 問題 & 課題点

- しかし、実際にその活動を見ると、単なるスローガンやキャンペーンであったり、患者様相談窓口を設けたり、患者様満足度調査をすることで終わってしまうことも少なくありません。

4) PSの影響

- 患者様満足、不満足によってどのような影響があるのでしょうか？

《2つの注意点》

1. 不満を持った時に苦情を申し立てるのは一部の人に過ぎない。多くの人は黙って次回からの受診を停止する。
2. 不満を抱いた人の非好意的口コミは、満足した人の口コミよりも影響が大きい。

電話対応も然り

～利点～ 医局に利益をもたらす

満足していただいた患者様からは、継続的通院が得られ、口コミを通じて新患も獲得できます。

～汚点～ 医局に不利益を与える

反対に、患者様に不満足をもたらすと、次回受診の機会を失い、さらに強い口コミの影響で、潜在的な患者様も失うこととなります。



患者満足とは、**患者を思いやる対応**
と知るべし

「社会人の基本＝信頼される人間の基本」

知っているだけじゃダメ！ あなたはできていますか？

あいさつ・返事

無言、うつむきながらはダメ！

明るく、元気に、あいての目を見て
「おはようございます！」

無言、事務的に言うのはダメ！

何かをしてもらったら、心を込めて
「ありがとうございます！」

小さな声で、ボソボソとはダメ！

返事は、大きな声で、歯切れよく
「はい！」「わかりました！」

身だしなみ

自分なりの基準はダメ！

周囲から見て
清潔感ある髪型にする！

シワシワ、ヨレヨレ、クタクタはダメ！

信頼感を与える
きちんとした服装を心がける！

かかとの磨り減り、踏んづけはダメ！

こまめに洗う、磨くなど
靴を大切にする！

「社会人の基本＝信頼される人間の基本」

言葉づかい

間の抜けた言い方はダメ！

×おつかれさまでーす。

○おつかれさまです！

今を過去のことにしてはダメ！

×□□様で、よろしかったですか？○

□□様でよろしいですか？

目上の人に「ご苦労さま」はダメ！

×ご苦労様でした。

○お疲れ様でした。

名刺交換

相手が出すのを、待っていてはダメ！

自分から先に

ハキハキと名乗って渡す！

焦って、あたふたしてはダメ！

相手が先になったら、あわてず
「申し遅れました」を加える！

ていねいに扱わないとダメ！

座ったら、名刺入れに乗せて
机の上に置く！