

歯科医院で

はじめて

教育担当になったら



読む本

4月から新人が入るけど何から
教えたらいいの？
教育担当と言われてもやったこと
ないからどうしていいか不安。
どこから手をつけて、どんな
準備をしたらいいのだろう。

入社前に準備しておくことは？
院長に聞いてお行きたい3つのこと
教育で大切なのは信頼関係と〇〇
社会人・医療人としての基礎を設定
知識・説明・技術に分けて教育する
教える側の心構えとは？
新人メンバーと長く働くための
最初の心構えと研修スケジュールを
徹底公開！

自信をもって教育できる！

はじめに

人の育て方やマネジメントは専門学校では教えてくれません。
しかし、医院によっては3年もすれば立派な先輩として扱われ、春に入社する新人DHを育てる。
そんな立場になることも多いです。

患者さんを担当していてもまだまだわからないことがある。それなのに、人を育てる立場になっているそんな歯科衛生士を多く見てきました。
そして、入社した新人を育てることができず、教える側も、教えられる側も辛い思いをしてしまいます。それはとても残念なことです。

年々「人を育てること」への関心が高まっており、さらには、卒後2年目からマネジメントについて学びにくるというケースも増えてきています。

人手不足だからこそ、入社した新人が退職しないよう育てていくことと、既存スタッフが継続して働けるしくみを作っていく必要があります。
これからは、知識と技術に加え、管理能力が備わっており、人から頼られ、信頼される魅力ある女性であることを目指してください。

歯科医院で新人教育を任されることになった方へ向けた「人材育成に必要なこと」についてまとめます。

この資料は、DHマネジメント協会のメールマガジンで
執筆した内容をPDFにまとめたものです。

・ワーク用の用紙・レポート提出シート・ロールプレイング評価の
見本を添付しています。活用は個人の判断にお任せします。

医院の人材育成に少しでもお役に立ちましたら幸いです。

一般社団法人DHマネジメント協会 塚本千草

1. 新人教育を頼まれた

まずはやってみよう!

4月から入社の人がいる医院では、3月ころ突然言われるのは「新人教育担当ね」という院長からの指令。「え?」と思いながらも質問するタイミングもなく、何をしたいかもわからず、任せられるというか、丸投げされたように受け取ってしまうほど、急にその日がやってくる。

そんな経験をした人も多いのではないのでしょうか。そんな時は、断るのではなく、まずはやってみることをお勧めします。

選ばれる人は育てられる人

なぜ断らずにやってみることをお勧めするかというと、「人を育てられる人」は「選ばれる人」になるからです。これからの時代は歯科衛生士としての知識と技術に加え、人を育てられる人、つまり、管理能力がある人が、選ばれます。人を育てられるということは、相手からも信頼される存在であり、頼られる存在です。

人と関わりながら関係性を築きながら周りとの協調性を大切にしながら仕事ができる人とも言えます。

2. 医院の目指す方向を確認する

最初は確認から始める

「新人教育担当ね」と突然の指令にも焦らず、新人DHが入社するまでに準備しておけばどっしりと構えて、新人DHを迎えることができます。まず最初にすることは「医院の目指す方向を確認する」「歯科衛生士に求める人材像を確認する」「いつまでにどこまでできるようになってもらいたい確認する」です。

最低この3つは明確にするため、院長に確認しておきましょう。

(確認1) 院長はどんな歯科医院づくりをしたいのですか？

おおよその場合は、医院のウェブサイトに医院の理念として掲載されていることが院長の求める医院づくりです。歯科医院のスタッフが向かう方向は、医院の理念です。理念をもとに歯科衛生士として何ができるのかを考え、行動することが歯科衛生士の目標になります。

(確認2) 院長は歯科衛生士にどんなことを求めていますか？

院長が望む歯科衛生士像はどのようなものか？どんなことを求めているかが明確になっていることで、新人DHに院長の思いを伝えることができるようになります。

求められる人材像に向けて、教える側も明確な目標を提示することができますし、新人DHも明確な目標を持つことができます。どこに向かえばいいのか？
がわかるからこそ、目標が立てられるのです。

(確認3)いつまでにどこまでできるようになってもらいたいですか？

院長が望む歯科衛生士像がわかったら、新人DHは、いつまでにどこまでできるようになってもらうことが理想なのかを共有していきます。

新人DHのデビューは3か月なのか、1年なのか、医院によっても院長の考え方によっても様々です。また、新人DHによっても習得期間は様々ですので、あくまでも理想として、どのくらいの期間でどこまでのことができるようになってほしいのかを共有しておくことで、目標や計画が立てやすくなります。また、最初はどの業務をできるようになってもらうと良いかも共有しておけば、教える側も優先順位を考え、計画することができます。

5W1Hを意識する

5W1HとはWho（だれが）When（いつ）、Where（どこで）、What（なにを）、Why（なぜ）、How（どのように）を指し示す言葉です。

5W1Hを意識して新人教育を考えると、やること、伝えたいことが明確になり、「なぜやるのか？」をきちんと説明することができるようになります。

何か考える時や説明するときは5W1Hを意識してみてください。

3.目指す方向に合わせて 目標設定をする

目標設定をする

①医院の向かう方向がわかり、②歯科衛生士に求めていることがわかり、③いつまでにどこまでできるようになってほしいのかがわかることで、教える側と教わる側（新入社員）の目標をつくることができるようになります。①～③が不明確な状態で新人教育がスタートしてしまうと、どう育てていけば良いかわからず、迷いに迷ってしまうのです。院長の考えを理解し、それを新人DHに伝えていくことが教育担当者の役割でもあります。

ここで、大切なのは、あくまでも医院の考えに沿って、新人教育をしていることを明確にすることです。

「主任DH」の私が新人教育をしているのではなく、「医院の方向性」や「院長の考え」「院長の求める人材像」をもとに、新人教育がある。このスタンスをぶらさないようにすることが新人教育成功のポイントです。

そして、ここから、教える側として（主任DH）の目標をつくる。さらに、新入社員（新人DH）の目標をつくることができます。

教える側(主任DH)の目標

目標は、教える側も教わる側もつくることが必要です。5W1Hの考えをもとに、誰が、いつ、どこで、何を、なぜ、どのようにして新人研修を行い、教えていくのかを明確にします。

そのことによって、新入社員にとっても、誰が、いつ、どこで、何を教えてくれるのかがイメージできます。そして数か月先のイメージができることで頑張ってみよう！という気持ちも最大化されます。

例)

入社初日(1日目) 担当主任

医院スタッフの紹介、医院の全体の見取り図、受付周りの仕事、消毒室の説明、スタッフルームの説明、教育計画の説明、目標の説明と共有

(2日目) 担当主任

患者誘導、診療補助見学、キャビネット内説明、片付けと準備、医院清掃と朝の夜の準備

(3日目) 担当 歯科助手チーフ・受付チーフ

目標の確認、面談、石膏注入、感染管理業務、アポイント業務、電話対応

上記のように具体的に今日は何を行い、どこまで教えていくか、教える側として目標を作成します。最初は5日間分の目標や計画を立ててみると、それ以降の計画の立て方もわかるようになります。

また、立てた目標や計画は、入社初日に説明しましょう。

新入社員(新人DH)の目標

入社初日に、指導者としての目標や計画を説明ができたならその計画をもとに、新入社員（新人DH）の目標を一緒に立てていきます。

例えば、教える側（主任DH）の目標に対して

入社初日（1日目）

- ・明日朝までに、医院スタッフの名前を覚える
- ・今週中に、医院の全体の見取り図を理解する
- ・本日中に、受付周りの仕事の全体像を把握する
- ・今週中に、消毒室の見取り図を覚える
- ・本日中に、スタッフルームのルールを知る
- ・本日中に、教育計画を理解する

と目標を立てることができます。この時のポイントは、「いつまでに」という期限が入っていることです。「本日中にとか明日の朝までに」「○/○」と期限を入れることで、できているかどうかを確認しやすくなります。

いつまでにと入っていない場合、「まだ覚えていません。これからやるつもりでした」という言い訳が出やすくなります。

「明日の朝までに」と本人が決めることによって、「では、明日の朝、覚えているか確認しますね」と目標の達成度を確認することができるようになります。

また、2日目に行うことも事前に目標として説明していれば、明日のために、「片付けと準備を見学する」「患者誘導で気をつけていることを聞く」など予習を兼ねた目標も設定することができるようになります。

事前に準備をし、教育計画を立てることで教育効果も高まることがわかると思います。

4.目標達成のためのスケジュール管理

カレンダーでスケジュール管理

新人の入社2、3日は意識して教育を行えるのですが、日々の忙しさの中、ついつい優先順位を下げてしまうこともあります。今日教えておきたかったことが、診療が忙しくて教えられなかった。急患対応でほとんど話ができなかったなど。もちろん医院へ来院される患者も大切ですが、新人教育も重要事項です。

なので、研修のスケジュール管理は欠かせません。いつまでに何を教えるか？いつまでに何を提出してもらうかなどは、スケジュールをあらかじめ決めておき、優先的に時間を作るようにします。

例えば、カレンダーにレポートの提出日を記入したり、実習の日を記入したり、面談の日を記入しておきます。そうすることでお互いに忘れることなく、スケジュール管理ができます。少なくとも「今日は何をするんだっけ？」ということがなくなる。そんな些細なことがとても大切です。カレンダーに教育のスケジュールを書き出し、スケジュール管理を行いましょう。

また、スケジュールは、医院のスタッフみんなが見える場所へ掲示することで、周りも協力的になってくれます。「今日は面談の日だから、優先してね」と言った声上がるようになってきます。新人教育は一人で行うものでなく、医院全体で行うものです。

5.新人教育の最初に行うこと

「社会人・医療人としての基礎」

最近の若い子は・・・という言葉聞く機会も多いですが、若い子と一括りにせず、まずは、社会人として、医療人として基本的ことをできるようになってもらいたいものです。

例えば、

- ・目を見て挨拶ができる
- ・相手を思いやる行動が取れる
- ・感謝の気持ちを伝えることができる
- ・謝罪の念を伝えることができる

など。医院の文化としてメンバー全員が行なっている社会人として、医療人としての基本の心構えを示すことが最初のスタートです。

どんなに知識や技術があっても社会人として医療人としての基本的なことができていない場合、組織の中で一緒に働いていくことは難しいでしょう。医院の文化としてみんなで守っていることを明確に書き出し、入社初日に渡せるように準備しておきましょう。

「挨拶しない」「謝らない」「笑顔がない」などの細かなことを指摘するのは、する方もされる方も嫌なものです。みんなが気持ちよく働くための「社会人・医療人の基本」を作成してみてください。

参考になるのは、経済産業省が提唱している「社会人の12の基礎能力」です。看護学校では、すでに取り入れられており、臨床実習などに用いられています。

<http://www.meti.go.jp/policy/kisoryoku/>



診療の補助

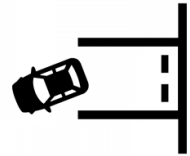
毎日が忙しい診療だからこそ、診療補助にすぐにでもついてもらいたい気持ちもありますが、一通りの流れの理解、準備品の理解、材料の場所を説明して、見学を経て初めて診療補助ができるようになります。

昔のように、「見て覚える、やりながら覚える、失敗して覚える」も良い場合もありますが、辛い経験ですぐに辞めてしまうことがないように、長く働き続けてもらうために、教育のしくみの中で順序立てて育てていくことを意識しましょう。

また、診療補助についての教育は、歯科助手に任せることも一案です。歯科衛生士は日々の診療で患者さんを担当しており、新人DHにつきっきりで指導することも難しいこともあります。計画を伝え、診療補助の専門家に任せることで、医院全体で新人を育てる意識も芽生えます。



C O L U M N



車の運転免許を取るには？

車の免許を取るには、まずは教習所で学科講習をうけます。
車の基本的構造や大切な交通ルールの「知識」を学び、その後、
車の動かし方、走行の基本を学びます。

その後、本当に路上に出しても良いかの見極め試験に合格して、
初めて仮免許を取得することができます。

正しい知識を習得し、それを理解しているか試験を行い、実際に
技術の練習をおこなう。

車の動かし方も交通ルールも分からないのにいきなり、運転をする
ことがないのと同様に、患者さんの口腔内をいきなり触ることは
ありません。

医療であればなおさらです。

新人教育で、どこから何を教えていけば良いか迷ったら、運転免許の
取得の流れを思い出してみてください。きっとヒントになります。



歯科衛生士業務

運転免許証の取得の流れと同様に、知識→説明ができる→技術→実践ができるの順番で教育計画を立ててみると、何から始めれば良いか明確になります。忙しいからまずは診療補助からという理由ではなく、新人DHがデビューするまでに習得しておきたいことをベースに考えることが大切です。

例えば、小児患者の小窩裂溝填塞（シーラント）ができるようになることを目標にしたとします。

教える順序としては、①知識 ②説明 ③技術です。

①知識の復習

①の知識は、学生の頃に学んでいます。全て最初から教えるのではなく、本人に知識に関する学習をしてもらいます。学生時代の教科書を参考にしてもらったり、医院にある製品の説明書や説明媒体を参考にしてもらったりして、基礎知識と、自医院で使用している製品について調べてきてもらい、レポートを提出してもらいます。

レポート内容は、

- (1)基礎知識
- (2)医院で使っている製品の特徴
- (3)保護者への説明方法（話し言葉で記入）
- (4)施術後の説明（注意点）

をまとめるなど、具体的な項目を提示した方が内容も具体的になります。提出されたレポートの内容を確認しながら、追加したい情報を追記したり、誤った情報がないかチェックをします。そして、次に②の説明です。

②説明できるか確認する

正しい知識を習得したら、今度はそれを相手にわかりやすく説明できることが必要です。子供のシーラントの場合は、保護者への説明が必要です。媒体や資料を用いて説明のロールプレイングで確認を行います。

その際に、お手本としてどのように説明をしているか先輩のあなたがデモンストレーションを行うことが良いでしょう。

口頭で説明できるだけではなく、ユニットで患者さんの背後から話しかけない、目線の高さを考えるなど、実際のシチュエーションを想定してロールプレイングを行うことでより効果が期待できます。

③技術の練習

技術の練習でもどのような注意点があるかなど説明を踏まえながら、お手本として先輩がデモンストレーションを行ったのちに技術の練習に入ります。どんなところを注意すれば良いのか、施術時のポイントはどんなことを伝えることで、スムーズに練習に入ることができます。練習を重ねて技術が合格したら、一連の流れでロールプレイングを行うことで患者さんへ自信をもって説明・実施ができるようになります。

知識・説明・技術に分けて目標設定を行うことで得意分野と苦手分野もわかりやすくなります。

6.教える側の心構え

相手の立場に立って考える

新人教育を任されることになり、教える側になったら、「教わる側」つまり新人DHに成長して欲しいという気持ちをもって接することが大切です。新人教育の成功は、教える側の力量に左右されます。どんなにモチベーションの高い新人でも、教える側にこの気持ちがなければ、育つことはないでしょう。

教える側として自分が「知っていること」と「教えられること」は違うことを認識してください。知識があるからといって、それを人に教えることができるわけではありません。教えるとは、相手に理解してもらうことです。

それには、今自分が持っている知識以上の知識が必要になります。そして、その知識を人に伝えるためには、教えられる側の立場に立って情報をまとめておく必要があります。教えられる側の立場に立ち、相手と同じ目線から物事を考える努力をすることで、相手に伝わる説明ができるようになります。

これは歯科衛生士と患者さんとの関係でも同様です。専門用語を並べて説明しても、患者さんは理解してくれません。相手に合わせた説明が必要です。

一人ひとりの個性を大事にする

また、自分と相手は違う人間であり、「相手の立場に立って考える」という認識が、教える側に必要なスキルですが、「このくらいはわかっている」「これくらい知っているだろう」「できるだろう」という思い込みをもってしまうのも事実です。ある程度、仕事ができるようになり、教える側に立つと、自分ができなかったころのことをつい忘れてしまうのもよくあることです。

自分と相手は違います。性格、年齢、出身、価値観、など、自分と全く同じ人はいないように、新人DHもそれぞれ個性があり、教える相手はさまざまです。

だからこそ、「自分と相手は違う」と認めただけで、「相手の立場に立つ」努力をすることが大切です。

新人はどんな人なのか、どんなことを考えているのか、現状の知識、技術はどのくらいなのか、どう伝えれば相手が理解できるのか、どのようにすればサポートすることができるのか、と考えると、教える内容は同じでも、教えていくなかで相手の立場に立った目線があれば、伝え方も教え方もそのスピードも変わってくるのです。

さいごに

歯科医院で新人教育を任されることになった。右も左もわからない状態から少しはどこから進めていけば良いかイメージができたのではないのでしょうか。

基本的な流れや手順があることはとても大切なことですが、新人DHといっても人それぞれ個性が違います。医院にすぐに馴染む人もいれば、そうでない人もいます。覚えるスピード個人差があります。基本的な型を持ちながら、相手に立場に立って教育プログラムを考えることが大切です。

院長から「新人教育担当ね」と言われたら、断らずにぜひチャレンジしてみてください。

歯科医院ではじめて新人教育を任されたら読む本
一般社団法人DHマネジメント協会 塚本千草

医院の目指す方向



どんな歯科医院づくりをしたいのですか？



歯科衛生士にどんなことを求めていますか？



いつまでにどこまでできるようになってもらいたいですか？

目標設定(主任DH)



教える側(主任DH)の目標



入社初日(1日目)



2日目



3日目



4日目



5日目

目標設定(新入社員DH)



新入社員(新人DH)の目標



入社初日(1日目)



2日目



3日目



4日目



5日目

レポート提出シート

年 月 日 回目 提出者 () 評価者 () 合格・再提出
知識試験：記入評価
テーマ：
製品知識 ・ 基礎知識 ・
テーマについて下記のキーワードを使用して、レポートを作成しなさい ()
指導者コメント欄

ロールプレイング(評価)

年 月 日 回目 受験者 () 評価者 () 合格・再試験
テーマ：

合格基準：全ての項目が8点以上

	評価項目	大変良い	良い 向上できる	回数を重ね 向上できる	改善点がある	練習が必要	メモ
1	話す位置	10	8	6	4	2	
2	自己紹介	10	8	6	4	2	
3	説明する概要	10	8	6	4	2	
4	ツールの活用	10	8	6	4	2	
5	表情 アイコンタクト	10	8	6	4	2	
6	声の大きさ	10	8	6	4	2	
7	話す速さ	10	8	6	4	2	
8	話の長さ	10	8	6	4	2	
9	正しい知識	10	8	6	4	2	
10	一方的でないか 質問を受けつけたか	10	8	6	4	2	
11							
指導者総合コメント欄							

