



1

フリーランス歯科衛生士 大林尚子

歯科医院で働くスタッフを輝かせて患者さんの口腔から健康を寄与する

- 歯科医院専門スタッフ育成講師
- 九州看護福祉大学（実習助手）
- ライオン歯科材株式会社契約歯科衛生士
- 熊本市内2件歯科医院契約（臨床歯科衛生士）

23/3/30 10時24分 ★Brillia★ 2

2



3

歯科医院で働くスタッフを輝かせ 患者さんの口腔から健康を寄与する

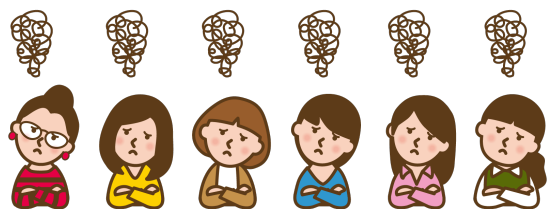
やる気なし指示待ちスタッフ → 患者さんが会いたくなるスタッフへ

歯科衛生士 大林尚子

4

早速ですが、皆さんの自己紹介を！

え！いきなり言われても...自分の紹介は名前と何を紹介すればいい???



BRILLIA

5



いきなり自己紹介では、
緊張しますし、何を話せばいいかわからない！

あなたはどんな人ですか？

- 「私は...です。」
- この文章を20個作ってみましょう！
- 制限時間は5分

BRILLIA

6

私は〇〇です。

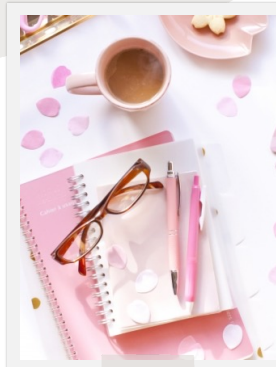


- | | |
|----------------------------|---------------------------|
| 1. 私は小学6年生息子の母親です。 | 11. 私はキャンプが好きです。 |
| 2. 私は歯科助手、歯科受付の経験があります。 | 12. 私はフランクに人と接します。 |
| 3. 私は心理学が好きです。 | 13. 私は人見知りです。 |
| 4. 私は家族を大切にしています。 | 14. 私は洞察力があります。 |
| 5. 私はビデオ鑑賞にハマっています。 | 15. 私は面倒くさがりです。 |
| 6. 私は人とのつながりに感謝しています。 | 16. 私は自分から行動することに勇気がいります。 |
| 7. 私はすべての出来事に意味があると思っています。 | 17. 私は客観的に見ることが出来ます。 |
| 8. 私は人間が好きです。 | 18. 私は一人の時間が好きです。 |
| 9. 私はメンテナンスが大好きです。 | 19. 私は人に教えることが好きです。 |
| 10. 私は歯周治療が大好きです。 | 20. 私は裏表がありません。 |

BRILLIA

7

20個書けましたか???



どんなことでも良いのですが...なかなか自分のことって、自分では伝えにくいものなんです。

さあ、書いた中から、私（大林）や他のスタッフに教えたい「私は〇〇です」を5つ発表してください♪

ところで、もう一度、自分で書いた20個、見てみてください！

ポジティブな得意や長所を書いているものに○で囲んでみてください。

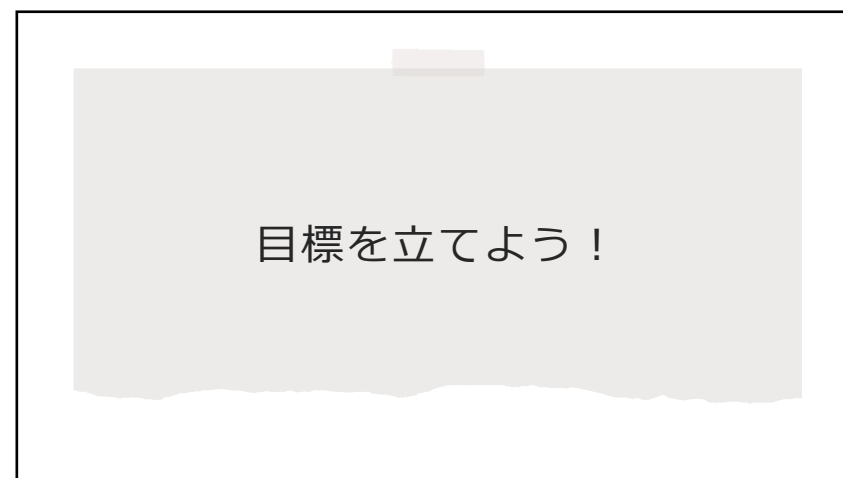
○は何個中いくつありましたか？

BRILLIA

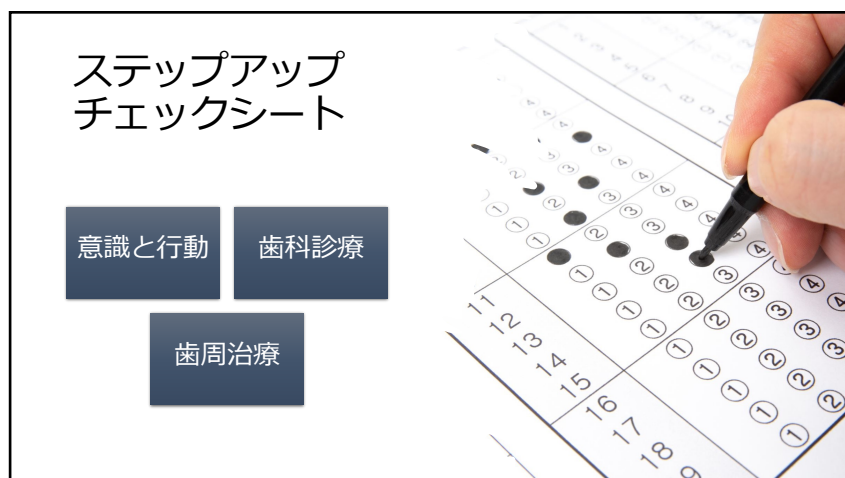
8



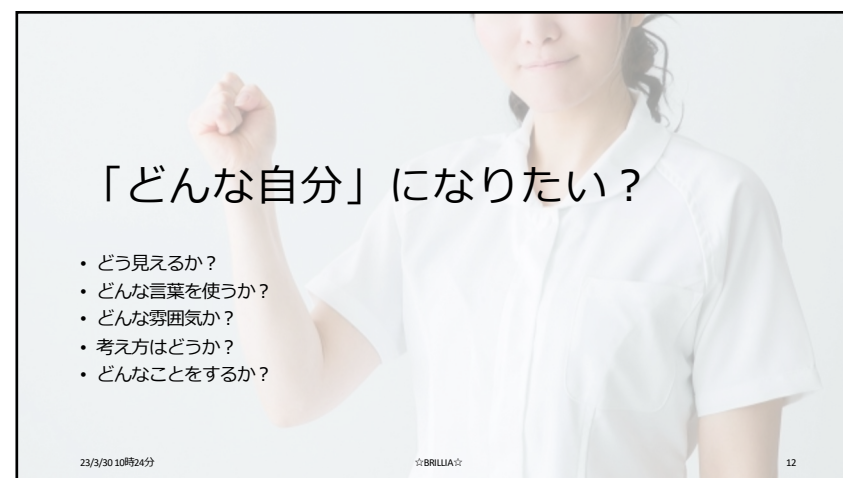
9



10



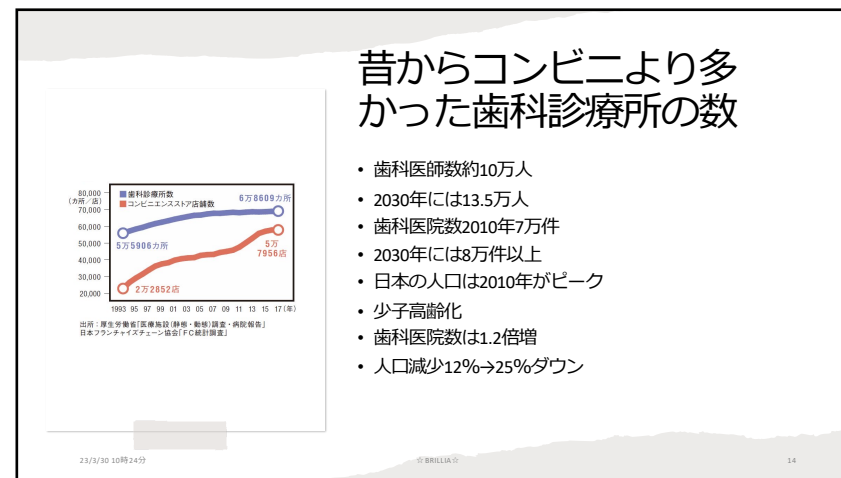
11



12



13

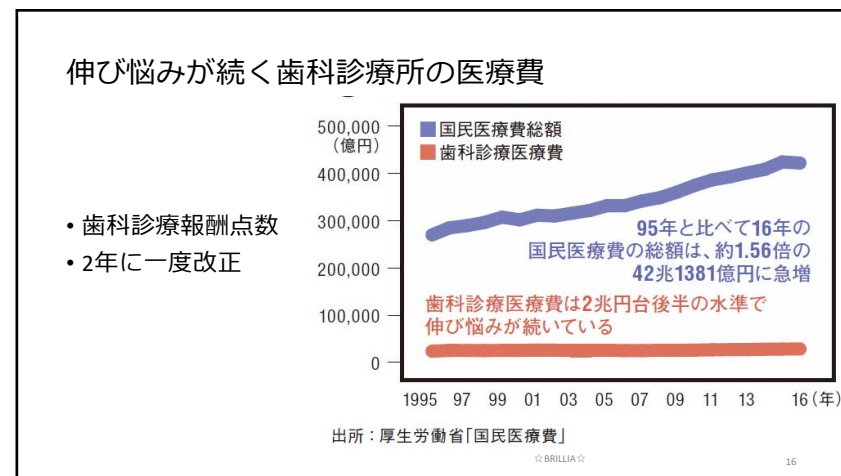


14

- 歯科医師数約10万人
- 2030年には13.5万人
- 歯科医院数2010年7万件
- 2030年には8万件以上
- 日本の人口は2010年がピーク
- 少子高齢化
- 歯科医院数は1.2倍増
- 人口減少12%→25%ダウン

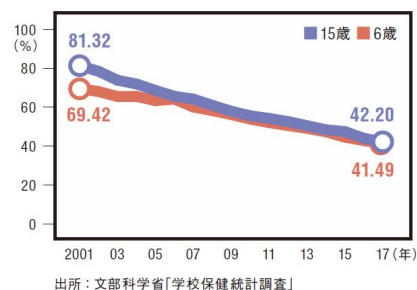
歯科医過剰は政策失敗が原因？	
1960年代	食生活の変化で「むし歯の洪水」⇒ 歯科医不足
1970年	厚生省(現厚生労働省) 「1985年までに人口10万対 歯科医師数 ⇒ 50人に 」
～1979年	歯科大学数 7校⇒29校に
1980年	目標達成⇒大学は潰せない ので医師が過剰に
現在	歯科医師数 10万7443人(2020年)

15



16

虫歯の被患率減少 = 市場規模の縮小



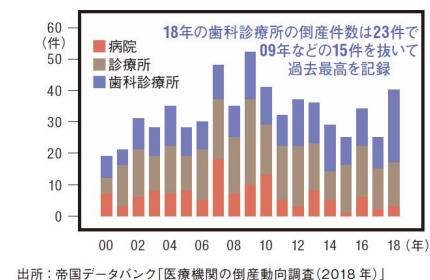
23/3/30 10時24分

☆ BRILLIA ☆

17

17

法的整理に追い込まれる歯科診療所も増加



23/3/30 10時24分

☆ BRILLIA ☆

18

18

歯科医療の進歩

アマルガム充填・メタルコア

歯科医師の治療技術アップ

昔は患者一人に対して時間をかけられない（歯科医師数の増加）

コンビニより多い歯科医院の立地件数

むし歯の治療は健全な歯まで削る

未処置歯に比べ治療した歯の方がむし歯リスク歯周病リスク高

治療より予防

他のどの科より治療時間回数が多い（患者の負担）

23/3/30 10時24分

☆ BRILLIA ☆

19

19

平均的な歯科治療の相場

	保険診療	自費診療
軽～中度の虫歯 (詰め物)	樹脂 金属製 1000-4000円	セラミック 4万円～
重度の虫歯 (被せもの)	銀 歯 4000-7000円	セラミック 10万円～
総入れ歯	プラスチック製 1～2万円	チタン製 25～50万円
インプラント	×	30万円～
ホワイトニング	×	1万円～

監修：今枝誠二

20

◆歯科治療費（診療単価）の国際比較◆

〈根管治療（歯の神経の治療）の場合〉		〈歯石除去の場合〉	
日本：	5,839円	日本：	732円
ドイツ：	14,146円	ドイツ：	1,779円
フランス：	43,920円	フランス：	3,114円
スイス：	36,601円	スイス：	4,626円
カナダ：	52,764円	カナダ：	6,366円
アメリカ：	108,011円	アメリカ：	12,566円
イギリス：	92,220円	イギリス：	13,630円

※平成14年1月1日～6月30日の間に適用される基準外国為替相場および裁定外国為替相場の為替レートで算出

21

歯科衛生士

- 歯科衛生士は70年近く前に誕生
- 最初はアメリカ1913年に誕生
- 1921年「歯科衛生婦」民間の資格
- 2012年男性歯科衛生士誕生
- 歯と口腔内の健康を守ること
- 予防への意識が高まり、歯科衛生士の重要性は高まっている

—
歯科衛生士の歴史

- 1948年 ● 歯科衛生士が誕生
むし歯などの口腔疾患で歯を失う人が多かったため、保健所でフッ素塗布などの歯科予防処置をおこなうことが歯科衛生士の主な役割だった
当時は都道府県知事免許で修業年限も1年だった
- 1955年 ● 歯科衛生士の定義を「者」から「女子」に変更
歯科衛生士の業務に歯科診療補助を追加
歯科衛生士が歯科医院や病院で働くようになった
- 1983年 ● 歯科衛生士の修業年限を2年に引き上げ
- 1989年 ● 歯科衛生士の業務に歯科保健指導を追加
- 1992年 ● 歯科衛生士が厚生労働大臣免許（国家資格）に
- 2004年 ● 歯科衛生士の修業年限を3年に引き上げ
経過措置期間を経て2010年度入学者からすべて3年以上に
- 2014年 ● 歯科衛生士の定義を「女子」から「者」に変更
歯科衛生士が予防処置をおこなう際の、歯科医師の「直接の」指導が不要に
歯科衛生士が歯科予防処置をおこなうには、引き続き歯科医師の指示が必要だが、常時立ち会いの必要なくなった

22

患者さんの立場を理解しよう

まさこの歯科クリニックにいらっしゃる患者さんの気持ちを考える

23/3/30 10時24分

☆BRILLIA☆

23

23

歯科医院に来る理由は？

患者さんの主訴



23/3/30 10時24分

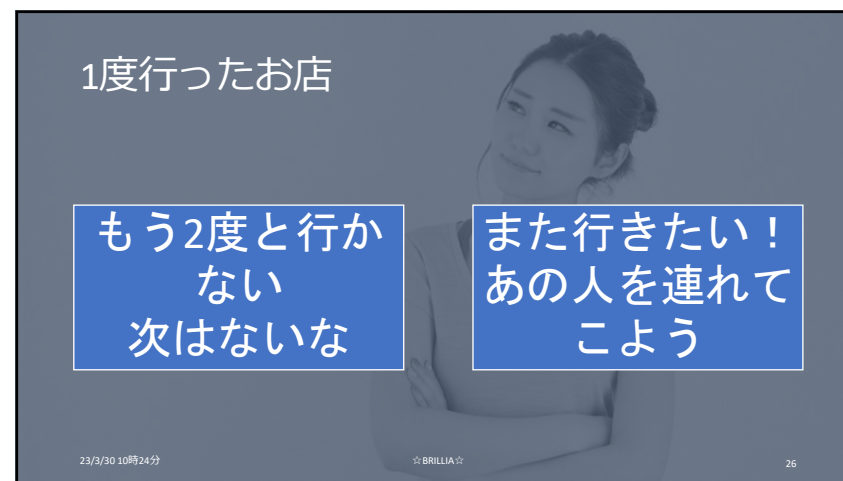
☆BRILLIA☆

24

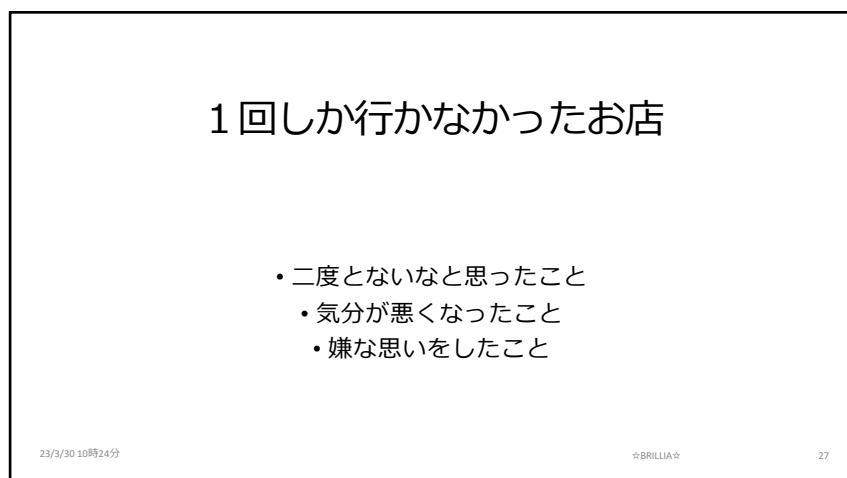
24



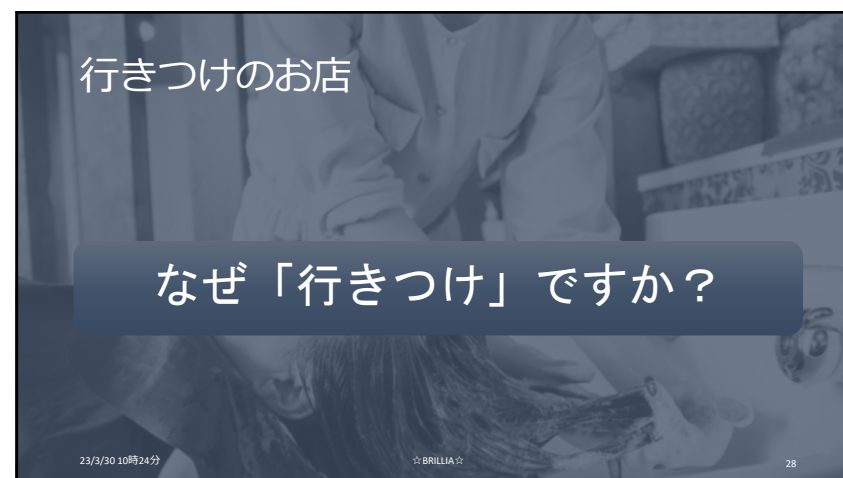
25



26



27



28

患者さんとお客さんの持っている気持ちの
差って何？



29

企業サービスと医療サービスの違い

	企業サービス	医療サービス
生活者の立場	消費者・利用者	患者
購入	自分が好きな時に好きなものを買う 買わなくてもよい	患者さんの想いを尊重し、 最終的には医師が正確な判断を行って 適切な医療を提供するため、 中断することは適さない
値段に対して	同じ商品をバーゲンの時は 割引で買える	保険診療の場合は割引がない
不満足に 対して	気に入らなければ返品し、 返金してもらえる	気に入らなくても元に戻せない 返金が再治療
利用した際	企業 「ご利用ありがとうございます」	患者さん 「ありがとうございました」
お試し	試着・試食が出来る	お試し治療が出来ない

23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

30

30



直接、患者さんから
「ありがとう」と
言ってもらえる素敵な仕事

☆BRILLIA☆

31

31

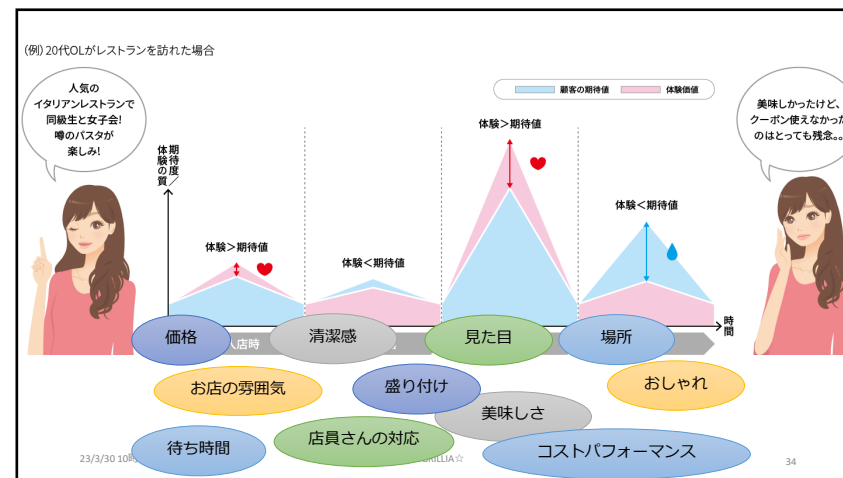


32

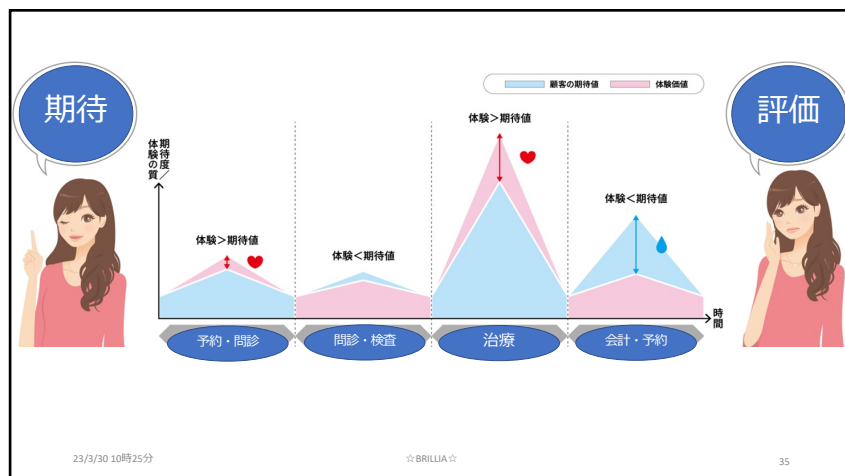
32



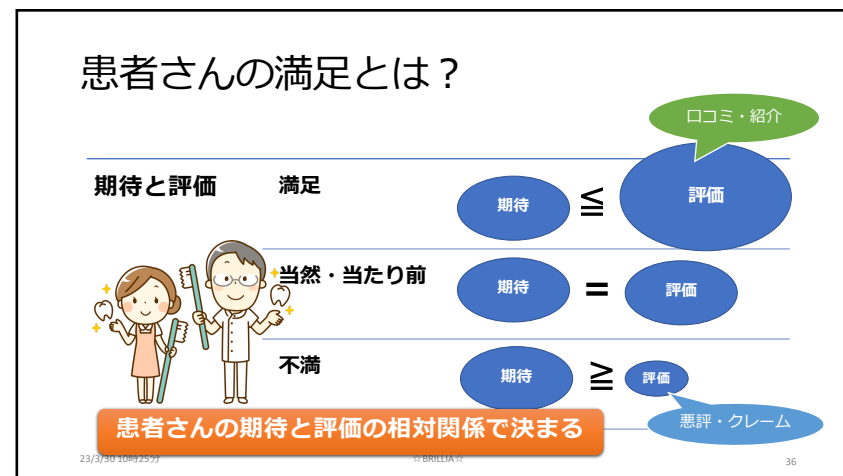
33



34



35



36

歯科医院にいらっしゃる患者さんの 「不満・不安・不信」とは

23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

37

37

ネット上に掲載された クレームの数々...

- 配布資料を読んでみよう！



23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

38

38

サイレントクレマー

23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

39

39

見えるクレーム

顕在 クレーム

問い合わせのように 見えるクレーム

見えないクレーム

潜在 クレーム

見えるクレーム

- 声を荒げて
- 「そんな説明聞いていない！」
- 「いつまで待たせるんだ！」
- 治療が終わったはずなのにどうなっているんだ！

問い合わせのように見えるクレーム

- 落ち着いた口調で
- 「聞いてませんけど...」
- 「後何分くらい待ちますか？」
- 「これは何ですか？」

見えないクレーム

- 患者さんから何も言っていない
- 「無言...」
- ※当院から離れる可能性がある1版危険なクレーム
- 無断キャンセル・次の予約を入れにくい

23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

40

40

サイレントクレマーが怖い4つの理由

言わないので手が打てない

インターネットが後押しする

特徴

話が時間と共に大きくなる

関係のない人には言いふらす

23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

41

41

サイレントクレマー

この1ヶ月の間にクレームやヒヤリハットはなかったですか？

無断キャンセルはありましたか？

キャンセルが出ると、あなたはどのように思いますか？

23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

42

42

歯科医院のキャンセル

歯科医院は

1日3件のキャンセルや予約変更だけで月に約33万円
1年にすると 約396万円もの損失 を被っています。

☆BRILLIA☆

23/3/30 10時25分

43

歯科医療従事者の 接遇マナー

今の自分に足りないものがないかチェックしよう！

44

歯科医院での接遇

歯科医院での接遇は痛みや辛さ、不安や緊張といった負の状態にある患者さんへの理解や気配り、心遣いが大切

	接遇マナー	医療接遇
挨拶	背筋を伸ばす・お辞儀の角度・手の位置を意識	相手の緊張や不安、威圧を与えないことを大切にする
身だしなみ	不快感を相手に与えない清潔感	リスク管理・医療安全につながっている（清潔、安全、機能的である重要性を理解）
言葉遣い 表情	敬語の使い分け 明るく元気がある	敬語の使い分け＋節度を保つ言葉遣い 相手の状態に合わせた言葉遣い 表情（笑顔だけではない）
態度	型通り・事務的な対応（マニュアル重視）	相手の状態を把握した対応（主体的行動） 目配り・気配り・心配り
受付対応	マニュアル通りの対応（相手の気持ちは重視されない）	常に待合室の状況を把握→目配り 診療室までの時間を伝達→気配り 患者さんの状況に合わせた言葉遣い→心配り 患者さんから得た情報の伝達・スタッフ間との連携→主体的行動

23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

45

医療における接遇マナー 5原則



23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

46

表情

患者様にとって親しみやすい表情は、やはり柔らかい笑顔です。

- ・口角がしっかりと上がっている
- ・目元が輝いている
- ・視線が合っている

一方で、辛そうだったり、疲れていそうだったりする表情は、患者様に不安な気持ちや不快感を与えてしまいます。

47

挨拶

- ・患者様と目を合わせる
- ・ゆっくりハッキリと、にこやかに声をかける
- ・目線の高さに合わせる（車椅子、イスに座っている患者様の場合）
- ・逆に、かしこまった硬い挨拶は、親しみにくい、話しかけづらいといった印象を与えてしまいます。
- ・挨拶の“挨”には“心を開く”、“拶”には“心に迫る”という意味があり、この意識は常に持つておかなければいけません。

48

あいさつはアイコンタクトで

つぎはさきにつづよう

挨拶

人としての基本行動

エチケットマナーの第1歩

コミュニケーションの第1歩

相手を認め 自分も認めてもらうための第1歩

人間関係を円滑にする潤滑油

人間関係や区切りやメリハリをつける手段

小学校PTA

23/3/30 10時25分 ☆BRILLIA☆

49

コミュニケーションの第一歩

～ 先 言 後 礼 ～

地声よりもワントーン高く	声色はあたたかく	語尾を少し上げる
相手を見る	作業をしている手を止める	患者さんの反応を確認（余韻を大切に）

23/3/30 10時25分 ☆BRILLIA☆

50

挨拶の使い分け

おはようございます	こんにちは	こんばんは
「おはようございます」という言葉は、クリニックの診療開始時間から10時半くらいまでの間に、患者様へ挨拶をするときに使用します。 - クリニックの中には、従業員同士の挨拶として、時間帯に関係なくこちらの言葉を使用しているところもあるため、混同しないように注意しましょう。	「こんにちは」は、10時半頃から夕方くらいまでの明るい時間帯に使用する言葉です。	「こんばんは」は、夕方以降の暗い時間帯から使用する挨拶の言葉です。 - クリニックによっては使用しないこともあります。遅くまで診療している場合は、外の明るさを考慮して「こんにちは」と使い分けましょう。

23/3/30 10時25分 ☆BRILLIA☆

51

身だしなみ

歯科医院の接遇における理想的な身だしなみは、頭髮や頭、白衣（ユニフォーム）などにおける清潔感と、安全面に配慮した機能性を兼ね備えたものを指します。

- 頭髮・顔周辺・手周辺・足周辺・服装

23/3/30 10時25分 ☆BRILLIA☆

52

身だしなみ

頭髪	顔周辺	手周辺	足周辺	服装
- 髪が長すぎない - 整髪料をつけすぎでない - 寝癖がついていない - 明るいい色すぎない - 前髪が目にはかかっていない - 患者さんに髪が触れない	- 目やに、食べかすなどがついていない - 化粧が派手すぎない - 歯は処理している - 口臭に注意している	- 爪は長すぎない - 手をよく洗っている - 消毒している - ネイルをしていない - アクセサリーをしていない	- 靴が汚れていない - 安全かつ動きやすい靴を履いている - 靴の踵を踏んでいない - スポンの裾が床についていない・ほつれていない	襟、袖口が汚れていない - シワがない - スポンの裾が長すぎない - 患者さんの怪我につながるものを身につけていない - 動きやすく安全な格好をしている

23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

53

53

髪型



23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

54

54

髪型&メイク



23/3/30 10時25分

55

話し方・言葉遣い

医療現場における接遇では、当然適切な敬語を使いながら、適宜親しみを持って患者様と話すことが大切です。“患者様”と“友達”の、ちょうど中間くらいの方と接するイメージを持ちましょう。よって、以下のような言葉遣いは避けなければいけません。

- 友達口調
- 馴れ馴れしい呼び名（ニックネームなど）
- よそよそしい口調
- 専門用語
- 命令口調
- 子どもと接するような口調 など

23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

56

56

態度（聞く姿勢）

医療現場における接遇では、しっかりと患者様の声に耳を傾ける姿勢が求められます。

- 例えば、患者様の話を聞く際は、**上半身が常に相手側に見えるように意識しましょう**。後ろから話かけられたからといって、首だけで振り返って話すのはNGです。

また、自身の話を聞く姿勢をチェックする際は、横から見て以下のポイントが一直線になっているかどうか確認しましょう。

- 耳・肩・腰・膝・かかと

ちなみに、患者様の話をしっかり聞くことは、信頼を得てもらえるだけでなく、患者様1人を理解すること、興味を持つことにも繋がるため、おろそかにしてはいけません。

23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

57

57

態度（立ち居振る舞い）



23/3/30 10時25分

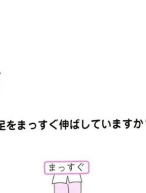
☆BRILLIA☆

58

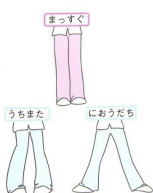
58

立ち姿勢のポイント

まっすぐ立っていますか？



足をまっすぐ伸ばしていますか？



23/3/30 10時25分

両肩は床と平行ですか？

首筋を伸ばし頭を引いていますか？

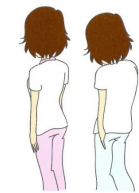
お尻をキュッと緊張させていますか？



下腹を引っ込めていますか？



背筋は伸びていますか？



59

59

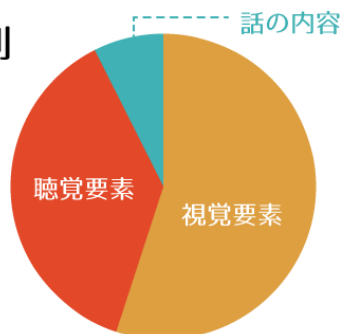
五感を鍛え患者さんに
好かれるスタッフになろう

患者さんに「また来たい」と思ってもらえるためには？

60

メラビアンの法則

人の第一印象は初めて会った時の
3～5秒で決まり、
その情報のほとんどは
「視覚情報」から受け取られている



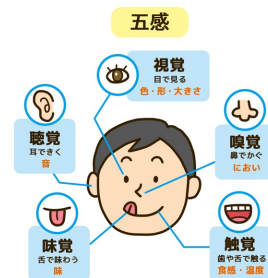
61

61

あなたの五感チェック

小学校3年生の頃の担任の先生
はどんな先生だった？

プライベートで初対面の人と会
ったときの安心できる距離とは
？



23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

62

62

メラビアンの法則



言語情報

言語から得られる情報には、話の内容や、言葉そのものが持つ意味などが当てはまります。たとえば、メールやSNSなどを使って相手とコミュニケーションをとる場合、そこには基本的に文字しか存在しません。事実を明確に相手に伝えることができますが、声や表情など非言語コミュニケーションが存在しないため、本心や含みを持たせないことなどがうまく伝わらないケースも多いです。

聴覚情報

聴覚から得られる情報には、声の大きさやトーン、速さや口調などが該当します。話の内容はさておき、怒ったような話し方なのか、明るく話しているのかなど、話し手の感情を読み取りやすいです。顔の見えない電話などでは、基本的に聴覚情報から多くの情報を得ることになります。

視覚情報

視覚から得られる情報には、相手の表情やジェスチャー、視線の動きなどが当てはまります。これらはボディラングージとも呼ばれ、言葉では表現しにくい感情や考えなどを伝えるのに効果的です。メラビアンの法則によれば視覚情報が影響する割合は非常に大きく、たとえば「楽しい」と口にしながつまらないような表情をすれば、聞き手は「つまらないんだな」と判断する可能性が高いとされています。

23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

63

63

見せ方

23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

64

64



65

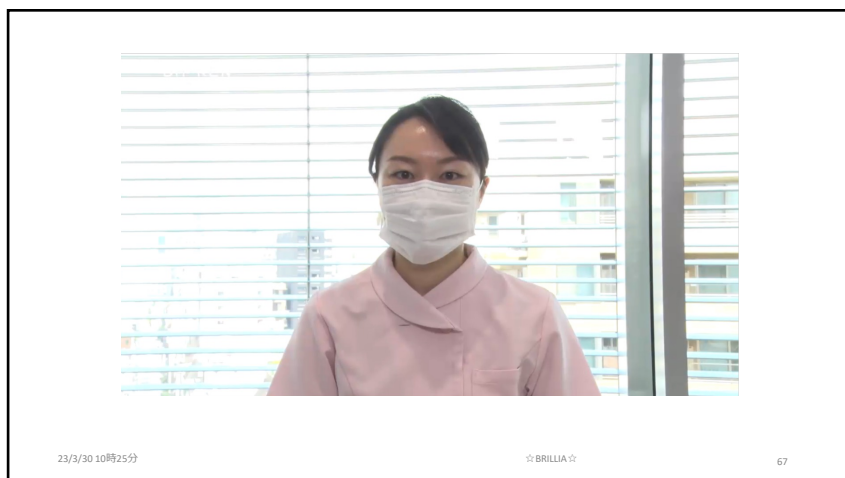
安心	アンシン	安心	安心
安心	安心	安心	安心
安心	安心	安心	安心
あんしん	安心	安心	安心
安心	安心	安心	安心
安心	安心	安心	安心
安心	安心	安心	安心
安心	安心	安心	安心

☆ BRILLIA ☆

23/3/30 10時25分

66

66



67



68



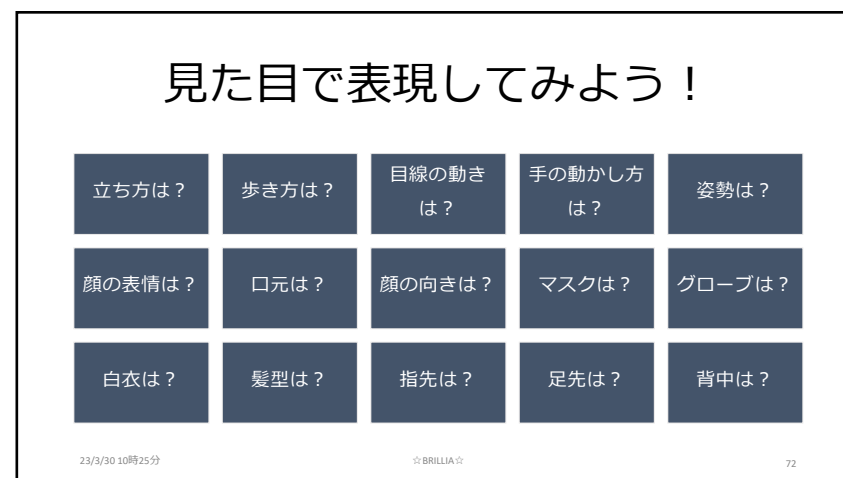
69



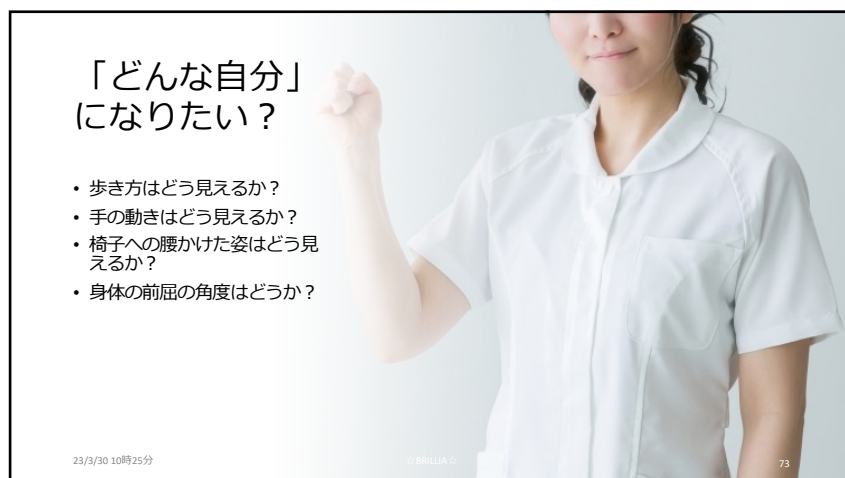
70



71



72



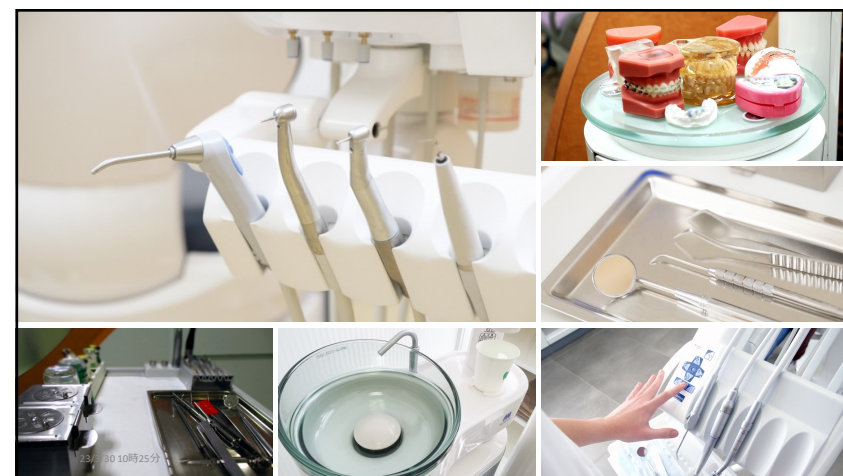
73



74



75



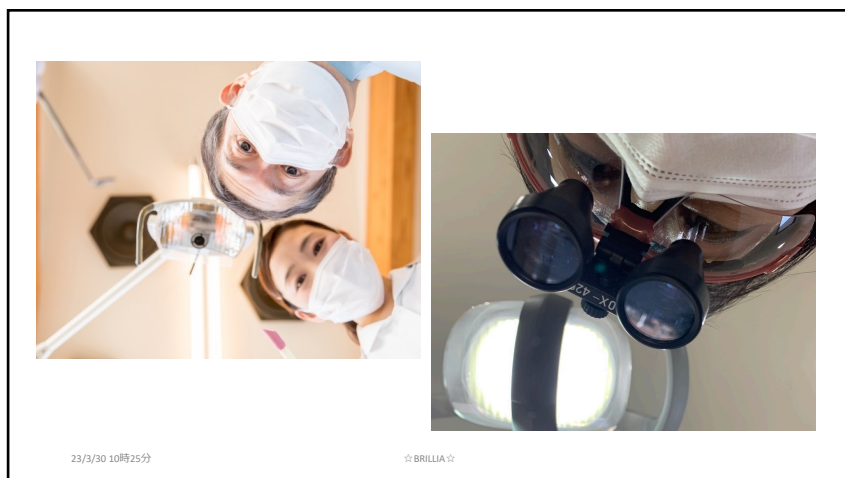
76



77



78



79

媒体やツールの見せ方

分かりやすく

読んでみたくなるよ
うな

絵や図を見せながら
分かりやすくする

向きを考えて見えや
すいように

目の前に持っていく

80

院内の装飾・配置・備品などの見せ方



23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

81

掲示物の見せ方



23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

82



23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

83

83



音・言葉・文章

23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

84

84

音・言葉・文章

音	言葉	文章
・ 圧・音程・スピード・リズム・ピッチ・音量 ・ 音が聞こえる位置・長さ・音色など	・ 意味・解釈・エネルギー・態度との一致感などなど	・ 潜在意識・暗示・明示・命令・否定命令 ・ メタファー・質問などなど

23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

85

85

問診票の記入 問診するとき

23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

86

86



自分が意識しているよりも30%くらい
低い声でゆっくり話してみよう！

23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

87

87

自分の声(会話)を録音して
聞いてみよう！

23/3/30 10時25分

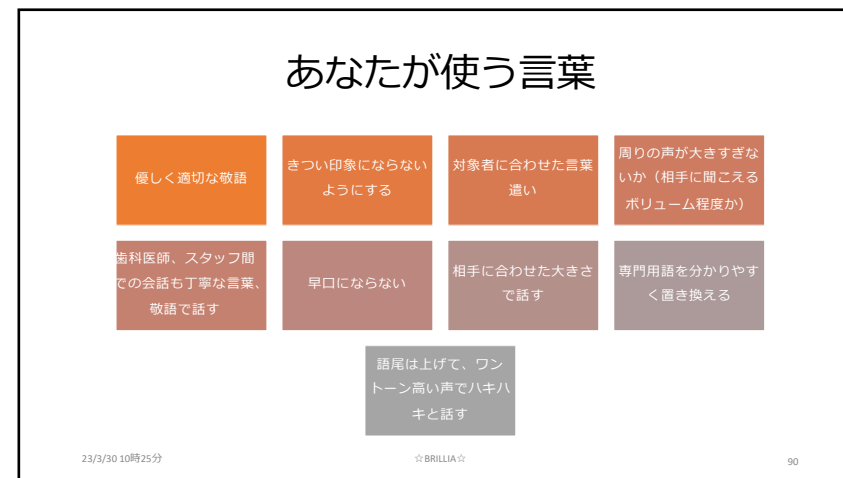
☆BRILLIA☆

88

88



89



90



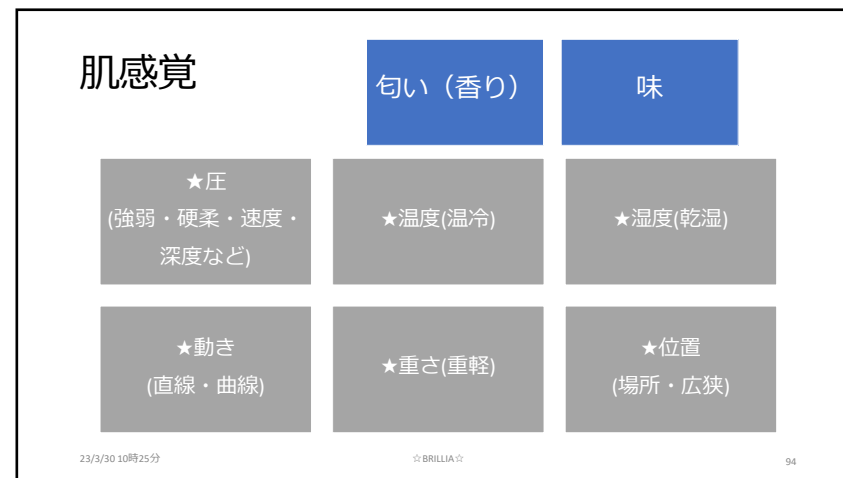
91



92



93



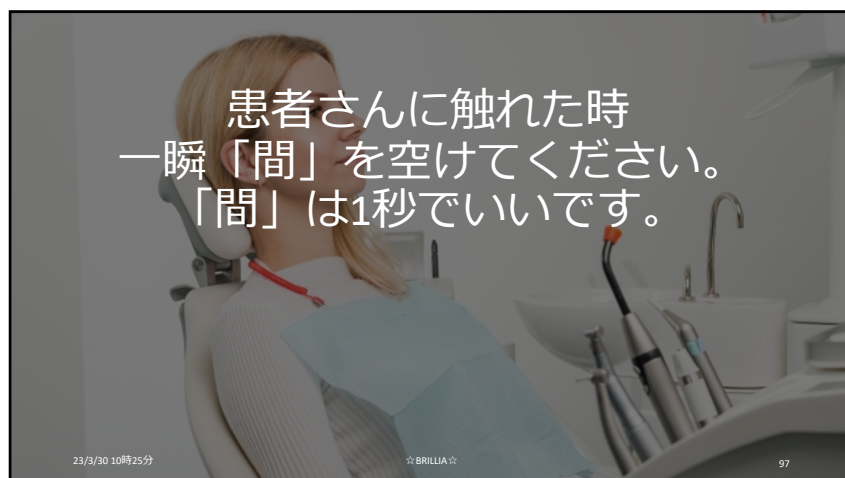
94



95



96



97

パーソナルスペース

- 人は無意識のうちに、相手との新睦度に応じて、
- 自分との接近を許す心理的距離を使い

新睦距離 (Intimate Distance): 非常に近い距離で、顔と顔が近づく距離。通常、0.5m以内。恋人や家族など、非常に近い関係の人としか使えない距離。

親体距離 (Personal Distance): 相手の表情が見え、声もよく聞ける距離。通常、0.5m～1.2m。家族や友人など、親しい関係の人としか使えない距離。

社会距離 (Social Distance): 相手の顔が見え、声もよく聞ける距離。通常、1.2m～3.6m。仕事上の関係や、知人など、社会的な関係の人としか使えない距離。

公衆距離 (Public Distance): 相手の顔が見えず、声もよく聞けない距離。通常、3.6m以上。公共の場や、知らない人など、社会的な関係の人としか使えない距離。

自分

新睦距離 0～45cm

親体距離 45～120cm

社会距離 120～360cm

公衆距離 360cm以上

23/3/30 10時25分 ☆BRILLIA☆ 98

98



99

あなたが患者さんに触れる触れ方

清潔不潔を正しく判断してグローブを外す	優しく、思いやりのある	安心感
雑にしない	タオルを優しくかける	指先で触れるのではなく、手のひら全体を使うと温かみがある

23/3/30 10時25分 ☆BRILLIA☆ 100

100

患者さんが触れるもの

顔にかけ
るタオルが
黒ずんでい
ないか

ユニットがぬ
れたりして
いないか、汚
れていないか

清潔で安全

埃、毛玉（ひ
ざ掛け）、水
滴など注意

ユニットに前
の患者さん
の体温が残
っていたら嫌

隣がおじさん
だったら嫌

肌触りの良い
タオル

安全に考慮し
、温かみのある
形や色

23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

101

101

触感

患者さんに前
以ってどん
な作業をする
か、どうなる
のかを伝えな
がら作業する

ユニットの椅子

クリーニング
後はソルソル
実感できると
嬉しい

冬のミラーの
冷たさ

鏡は指紋を拭
きとって

23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

102

102

臭い・香り・味

玄関、トイレ
、診療室

薬剤の臭い

スピットンの
臭い

強い味（レジン
・デュラ）は前
以って患者へ
伝える

浸麻液に注意

薬品の味

染め出し液の
味

歯磨剤を使用
する際、どん
な味が苦手か
を確認しておく

23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

103

103

あなたの印象が格段に変化！

視覚

- あなたがやってみた最適な「見た目・態度・表現」で患者さんの前に立って臨床にあたってみてください。

聴覚

- 自分が意識しているよりも30%くらい低い声でゆっくり話してください。

身体感覚

- 患者さんに触れた時一瞬「間」を空けてください。「間」は1秒でいいです。

23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

104

104

“五感”をフル活用
あなたが患者の立場になった時、接して欲しい医療スタッフ像・医院像
を考えてみましょう。

①見せ方を変える

・あなたの見せ方・チラシやツールなどの見せ方・院内の装飾・配置・備品
の見せ方・広告物の見せ方・数字の扱い方

②言葉や音を変える

・あなたが使う言葉を変える・チラシやツールに使う言葉を変える・院内で
飛び交う言葉や音を変える

③触れ方を変える

・あなた等の触れ方を変える・患者が触れるものを変える・触感を変える

その他

・匂いを変える・味を変える

23/3/30 10時25分

☆BRILLIA☆

105