

# ①2022/12/14 10:00~13:00 (全体)

☆BRILLIA☆フリーランス歯科衛生士 大林尚子 (おおばやし しょうこ)

名前：

## 研修目的

歯科医療従事者に必要な接遇・マナーを身につけよう！



## 研修内容とタイムスケジュール

- ① 10:00~10:30 (30)  
自己紹介・他者紹介・目標設定
- ② 10:30~11:15 (45)  
患者目線、患者満足を考える (きわのもり歯科クリニックにいらっしゃる患者さんのことを考えよう！)
- ③ 11:15~11:30 (15)  
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のチェック)
- ④ 11:50~12:30 (40)  
五感を鍛え患者さんに好かれるスタッフになる (患者さんに「また来たい」と思ってもらえるためには?)
- ⑤ 12:30~13:00 (30)  
オーラルケア製品の基礎知識 (歯ブラシ・歯磨剤について)

## 次回までの課題

- ① 2022年12月28日(水)：「研修後の感想」
- ② 2023年1月18日(日)：「研修の振り返り」
- ③ 次回の研修 2023年1月25日(水)

【研修目的】きわのもり歯科クリニックにいらっしゃる患者さんへの対応を統一させよう！

研修後の感想☆12月28日(水) 締め切り	研修の振り返り☆1月18日(水) 締め切り
<a href="https://forms.gle/gq3iaj3SFEndX2d27">https://forms.gle/gq3iaj3SFEndX2d27</a>	<a href="https://forms.gle/jHgWREjoTmhK9LZs6">https://forms.gle/jHgWREjoTmhK9LZs6</a>
	



スタッフを紹介しよう！

他のスタッフのことを書き出してみましょう！制限時間5分「〇〇さんのここが好き！ここが尊敬できる！ここが素敵！」

スタッフ名	良いところ・尊敬できるところ・すごいところ・素敵だと思うところ
院長	

他者紹介：院長から順に、それぞれ一人一人の紹介を他のスタッフ皆さんでお願いします。

## 目標設定

### 自分の役割って？

人生における7つの役割	どんな自分でいたい？
子ども	
学ぶ人	
余暇を楽しむ人	
市民	
配偶者	
親	

### 働く人

きわのもり歯科クリニックで働く私はどんな私でいたいですか？

なりたい自分はどんな人ですか？

そのためには何をすると良いですか？

### 歯科診療ステップアップシート

自分の今のレベルをチェックしてみよう！

感想

## 患者目線、患者満足を考える

歯科医療の現状について（歯科業界の現状を知る）患者さんから選ばれる歯科医院になるために

ちなみに歯科衛生士の歴史とは…

歯科衛生士という資格は最初、アメリカで1913年に誕生したものです。1919年、アメリカに留学していた歯科医の岡田満氏が、アメリカにそのような資格があることを日本に伝えたことで、知られるようになりました。岡田氏は、のちに慶應義塾大学医学部歯科学教室の初代部長を務めた人です。

1921年になると、「歯科衛生婦」の名称で、養成が始まりました。このときが歯科衛生士の始まりと言っているかもしれませんが。当時はまだ、国家資格として定められていたわけではなく、民間の資格にすぎませんでした。また、どのような役割を担えばよいのかもあいまいであったため、ニーズは決して高くなかったと言われていています。そのため、現在では歯科衛生士が担当する職務も、当時は歯科医が行っていたと伝えられています。

国家資格として歯科衛生士が定められたのは、1948年のことです。第二次世界大戦が終わったあと、日本にはアメリカなど連合国軍が進駐してきました。その頃の日本の公衆衛生に問題がありました。そのままではよくないと考えた連合国軍総司令部（GHQ）の指導を受け、1947年、保健所の業務の1つに歯科衛生が入ることになりました。業務としては、虫歯にならないようにするにはどうすればいいか、その知識を普及させることが中心となっていたと言われていています。つまり、当時は保健所で働くことが多かったのです。その翌年、歯科衛生士法が定められ、このときから国家資格として制定されました。

1955年になると、歯科衛生士の役割に、歯科診療の補助が追加されることになりました。それまでは歯石を除去して歯槽膿漏を予防するといった口腔内ケアの業務などに限定されていました。追加されたことによって、保健所勤務にとどまらず、歯科が職域となるなど歯科衛生士の活動の幅が大きく広がることになりました。

また、年代を経るにつれ、歯磨きの大切さや食生活のあり方を伝える役割も担うようになっていきました。

さらに1989年には、歯科保健指導が追加されました。その結果、歯科衛生士の重要性はさらに大きくなりました。

2012年、初めて男性の歯科衛生士が誕生しました。まだ歯科衛生士の多くは女性が担っていますが、少しずつ男性歯科衛生士の人数は増えています。

歯科衛生士が誕生した理由、その後の流れを見ると分かるように、歯科衛生士に求められていたのは、歯と口腔内の健康を守ることです。その役割を通じて、公衆衛生の向上への貢献が期待されていました。そのためには予防措置をいかに講じるかが大切であり、その指導もまた、歯科衛生士の仕事として求められるようになっていったのです。今日、予防への意識が高まり、そのために歯科に通う人も増えています。歯科衛生士が誕生したときの原点は、ますます重要性を増しています。

---

患者さんに「また来たい！」「紹介したい！」と思ってもらえるようにするためにあなたにできることは何でしょうか？

---

患者さんの立場を理解しよう（患者さんの気持ちを考える）

---

歯科医院に来る理由は？

---

主訴以外の気持ち

## 医療サービスと企業サービスの違いとは

	企業サービス	医療サービス
生活者の立場	消費者・利用者	「 <input type="text"/> 」
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「 <input type="text"/> 」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 「 <input type="text"/> 」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 返金か再治療
利用した際	企業側 「 <input type="text"/> 」	患者さん 「 <input type="text"/> 」
お試し	試着・試食が出来る	お試し治療が出来ない

## 歯科医院にいらっしゃる患者さんの「不満・不安・不信」とは

---

あなたが休日友人とランチに行くなら？

---

今までに行ったことのあるお店で「もう二度と行かない」「次はないな」と思ったお店

---

また行きたい！あの人を連れてこよう！「行きつけのお店」

## 実際にネットで上がっているクレーム

別紙を読んでみよう！

---

感想→

## 患者満足とは

今までにお金をモノやサービス・満足したコト・リピートしていること

「不安」「不満」「不信」があったら、あなたはどうしますか？

## 患者満足は評価と期待

満足	期待		評価	
当然・当たり前	期待		評価	
不満	期待		評価	

## サイレントクレーマー

- 見えるクレーム
- 問い合わせのように見えるフレーム
- 見えないクレーム
- 歯科医院に対する苦情クレーム
- クレームやヒヤリハット
- 無断キャンセル

歯科医院におけるそれぞれの役割とは（DR・DH・DA チームワークを考えよう）

歯科医院のチームワーク

飛行機は飛んでいてこそ利益を生むものですが、歯科医院も診療室がスムーズに治療が行えていることです。飛行機が時刻通りに出発しなければ、現場は混乱しますし、後から飛ぶ飛行機にも影響がでます。スタッフが慌てることにより、普段では考えられない人的ミスが発生することも十分考えられるのではないのでしょうか。

歯科医院も全く同じではないのでしょうか。効率よくスケジュールをこなすことによって、時間にも心にも余裕が生まれます。余裕を持って治療を行えるからこそ、安全な医療が提供できるのではないのでしょうか。30分の治療を15分に省略するのではなく、30分の治療を30分でしっかり提供できることが医療現場での効率化です。そのためにトラブルを未然に防ぎ、無駄な時間をかけず、決められた医療を時間内に患者さんへ提供することを常に心がけています。

せっかくの旅行も飛行機トラブルでフライトが遅れたら「満足」できません。旅行先での「感動」も味わえません。「安心してフライトできるのかどうか」そんな心配すら出てきます。安心安全な歯科治療を患者さんへ提供するためにも、診療室の稼働率の向上に歯科医院で取り組んでいるはず。そのために大切なのが「チームワーク」なのではないのでしょうか。

#### それぞれの役割

歯科医師

歯科衛生士

歯科受付

事務

クリーンスタッフ

その他

#### 成果の出るチームになるには

成果の出るチーム	成果の出ないチーム
チームメンバー全員が動く	チームリーダーだけがチーム全体のことを考えている
チームの状況を全体的に見渡す視線を常に持ち合わせている	リーダーが中心となってチーム目標と各自の役割を設定
共通の目標に向かってすべき事をしながらお互いの仕事に対し相互にフィードバックをし続けている	リーダー以外のメンバーはお互いの役割や仕事の状況にはさして関心を示さず、自分に与えられた役割をただ黙々とこなしている



## 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のチェック）

### 医療接遇と接客マナーの違い

	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

### 接遇マナー 5 原則（表情・あいさつ・身だしなみ・話し方・態度）

#### 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“挨拶”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。

#### 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、頭髪や頭、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。

- ・ 頭髪・顔周辺・手周辺・足周辺・服装

#### 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。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。

- ・ 口角がしっかりと上がっている・目が輝いている・視線が合っている

#### 言葉遣い・話し方

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

#### 態度

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、おろそかにはしてはいけません。

## 職場の三原則

良い職場を作るための三原則。この3つを実践するだけで、どんな組織も必ず良くなる。  
この三間を大切に、整えていくことこそ環境が良くなる。

時を守り、場を清め、礼をただす

「時を守り」とは、時間や期限を守ることです。

時間を守ることは、相手の時間を大切にすることで、結果として相手を尊重することです。そして、それにより自分の信用を積み重ねることにつながります。普段の仕事を考えてみてください。朝の出勤、予約の時間、休み時間、提出物などの期限を守る……等、時間ギリギリに行動することのないようにしてください。

「場を清め」とは、3S（掃除、整理、整頓）です。

その意味は次の5Kで表されます。気づく人になれる、心を磨く、謙虚になれる、感動の心をはぐくむ、感謝の心がめばえる、ということです。職場での自分の身の回りを考えてください。掃除、ロッカーや机の中の整理整頓を心掛けてください。

「礼を正す」とは、挨拶をすること、返事をするということです。

挨拶は相手の人に心を開くという ことで、人間関係を構築する基本です。返事も同じで、気持ちの良い返事をすれば人間関係がよくなります。明るく元気よく挨拶や返事をできるようにしていきたいものです。

「机の上がかたづいていない」「時間ギリギリで余裕がない」「呼ばれても返事をしない」などの行動は、相手に不信感をあたえてしまうでしょう。自分の将来のために、すべての人が気持ちよく仕事ができるために、今日から「時を守り、場を清め、礼を正す」を実践していきましょう。

## 五感を鍛え患者さんに好かれるスタッフになる

### 五感を使ったコミュニケーションスキル（メラビアンの法則）

#### メラビアンの法則

コミュニケーションで相手に与える印象には、話の内容（言語情報）よりも表情（視覚情報）や口調（聴覚情報）の方が強く影響する。

その割合は、言語情報が【       】%、聴覚情報が【       】%、視覚情報が【       】%である

メラビアンの法則とは、人と人がコミュニケーションを図る際の割合で影響を与えていることを示した心理学上の法則です。アメリカの心理学者であるアルバート・メラビアンによって提唱されました。

コミュニケーションをとる際は話の内容が重要だと思いがちですが、実際には言語情報はわずか7%しか優先されていないことがわかりました。もちろん、話の内容を正しく理解したり伝えたりするために、言葉そのものが持つ意味は重要です。しかし、実際には聴覚と視覚から得る情報が93%優先される結果となり、言葉よりも「イメージ」が影響する可能性が非常に高いことを示しています。

#### あなたの五感チェック①

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時の安心できる距離は？

あなたの五感チェック②

テーマ毎に、A、B、C、Dの項目があります。イメージの強いものから順番に4点、3点、2点、1点と点数をつけましょう。最後に合計すると、どれが一番高い点数になるでしょうか？

- 1) 重要な決断を下すときは
  - A) 勘で決める（腑に落ちる感じ）（ ）点
  - B) 「聞いた感じ」のよさで決める（ ）点
  - C) 「見た感じ」のよさで決める（ ）点
  - D) その内容をよく調べて、検討してから決める（ ）点
  
- 2) 人と議論するとき、もっとも影響されるのは
  - A) 相手の声のトーン（ ）点
  - B) 相手の論点が見えているかどうか（ ）点
  - C) 相手の議論の論理性（ ）点
  - D) 相手の本当の気持ちとコンタクトがとれているかどうか（ ）点
  
- 3) 自分の気持ちは
  - A) 着る服や外見で、もっともよく表現している（ ）点
  - B) 感情を表すことで、もっともよく表現している（ ）点
  - C) 言葉の選び方で、もっともよく表現している（ ）点
  - D) 声の調子で、もっともよく表現している（ ）点
  
- 4) 私はどちらかというと
  - A) 与えられた状況にあう音楽を選ぶことが得意である（ ）点
  - B) 興味深いテーマに関係した話題を選ぶことが得意である（ ）点
  - C) 座り心地がいい椅子を選ぶことが得意である（ ）点
  - D) 魅力的で豊かな色の組み合わせを選ぶことが得意である（ ）点
  
- 5) 私が敏感なのは
  - A) 私はまわりの音に敏感である（ ）点
  - B) 私は新しい事実やデータを理解することが得意である（ ）点
  - C) 私は衣服の着心地に敏感である（ ）点
  - D) 私は色使いや部屋の外見に敏感である（ ）点

	1	2	3	4	5
A	△体感覚	●聴覚	■視覚	●聴覚	●聴覚
B	●聴覚	■視覚	△体感覚	○言語感覚	○言語感覚
C	■視覚	○言語感覚	○言語感覚	△体感覚	△体感覚
D	○言語感覚	△体感覚	●聴覚	■視覚	■視覚

△体感覚【     】点 ●聴覚【     】点 ■視覚【     】点 ○言語感覚【     】点

## 優位感覚の特徴

優位感覚	特徴
視覚優位	<ul style="list-style-type: none"> <li>● テンポが速く早口で話す（頭の中に見えているものを伝えるため）</li> <li>● 話がよく飛ぶ（頭の中の映像がどんどん切り替わるため）</li> <li>● グラフや絵・図などの視覚的表現をする</li> <li>● 絵で記憶する</li> <li>● 見かけを大事にする</li> <li>● 視覚を確保するために、上体や頭を直立させる。椅子には上体を前に乗り出している</li> <li>● 視覚は上方40度辺りに向きがち</li> <li>● 呼吸が浅い</li> <li>● 胸より上で手が動く。身振り・手振りが大きい</li> </ul>
聴覚優位	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 話す速さは普通。言葉を大切にし、論理的である</li> <li>● 言葉で伝えられたことを、そのまま容易に繰り返せる</li> <li>● 聴いて学習することが得意</li> <li>● 音楽を聴いたり電話で話したりすることが好き</li> <li>● 音に敏感。雑音があると集中できない</li> <li>● うんちくが好き。権威に弱い。</li> <li>● 目を左右に良く動かす</li> <li>● 胸で平らに呼吸する</li> </ul>
身体感覚優位	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 感じながら話すため、話すテンポは遅い</li> <li>● 感覚や感じに興味を持つ</li> <li>● 居心地の良さが大切</li> <li>● 視覚優位の人よりも、人の近くに立とうとする（触りたいから）</li> <li>● 目を下方に動かしやすい</li> <li>● お腹での呼吸が観察しやすい（深い呼吸）</li> </ul>

## 言語情報

言語から得られる情報には、話の内容や、言葉そのものも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た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ゲージとも呼ばれ、言葉では表現しにくい感情や考えなどを伝えるのにも効果的です。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」と口にしながらつまらなそうな表情をすれば、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。

## 3つの要素を揃えよう

メラビアンの法則を活用すると、自分の言いたいことを聞き手により正しく伝えることができます。このとき、「言語情報」「聴覚情報」「視覚情報」の3要素をしっかり揃えることを意識しましょう。たとえば、相手に感謝を伝えるときは明るい表情や柔らかい口調にする、不満を伝えるときはかたい表情や静かな口調にするなどです。3要素をきちんと揃えることで、「嬉しく感じている」「真剣に伝えたい」などをより強く伝えられるでしょう。

もし、どれか1つでも要素が矛盾していると、聞き手は混乱してしまいます。自分の言いたいことが正しく伝わらないだけでなく、「何となく信用できない」など相手に不信感を抱かせるきっかけにもなりかねません。自分では真剣に対応しているつもりでも、相手にそれが伝わらなければ意味がないのです。特にビジネスシーンでは、たった1度の失敗が取り返しのつかない事態を招くこともあります。円滑な信頼関係を築くためにも、3つの要素を心がけることが大切です。

## 「見せ方」

「あなたが患者の立場になった時に接して欲しいスタッフ像」を決めてみよう！

見た目で表現してみよう！

- 立ち方は？
- 歩き方は？
- 手の動かし方は？
- 姿勢は？顔の向き・腕、手先、指先、肩、背筋、背中、足先、など
- 顔の表情は？
- 目元・口元は？
- 顔の向きは？
- マスクは？
- グローブは？
- 白衣は？
- 髪型は？

あなたがイメージした最適な「見た目・態度・表現」を前に立って実際やってみよう。

## 《感想》

歯科医院で「見せ方」を変えてみよう！

- あなたの見せ方
- パンフレットやツールの見せ方
- 院内の装飾・配置・備品の見せ方
- 掲示物の見せ方
- 数字の扱い方

歯科医院の中で「見た目・態度・表現」をあなたが変えた方がよさそうだと思うところは？

ホームページ・パンフレット、電話対応、建物・外観・駐車場、エントランス・玄関、待合室、受付、問診票記入、診療室案内、診療室・ユニット、カウンセリングルーム・レントゲン室、視診・触診・検査、施術（バキューム・スケーリング・SRP・PMTC など）、診療室退出、会計・次回予約

## 「聞こえ方」

「見た目」で表現したあなたで、自分から発せられる声を「ゆっくり・やや低め」にコントロールしてください。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。

- ① 患者さんといつも声かけする「言葉」を録音しよう！
- ② 30%くらい低い声で、30%ゆっくり話した「言葉」を録音しよう！
- ③ 違いを比較してみよう

※最後のイントネーションを上げてみよう！

## 《感想》

歯科医院の中で「音・言葉・文章」を変えてみよう！

- あなたが使う言葉
- パンフレットやツールに使う言葉
- 院内で飛び交う言葉や音

歯科医院の中で「音・言葉・文章」をあなたが変えた方がよさそうだと思うところは？

ホームページ・パンフレット、電話対応、建物・外観・駐車場、エントランス・玄関、待合室、受付、問診票記入、診療室案内、診療室・ユニット、カウンセリングルーム・レントゲン室、視診・触診・検査、施術（バキューム・スケーリング・SRP・PMTCなど）、診療室退出、会計・次回予約

## 「触れ方」「感じ方」

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。

- ① 隣同士でペンや消しゴムなどの小さなものを受け渡ししてみよう。
- ② 受け渡しの際に感じる★圧(強弱・硬柔・速度・深度など)★温度(温冷)★湿度(乾湿)★動き(直線・曲線)★重さ(重軽)★位置(場所・広狭)などの感覚情報をキャッチし、どのような印象を持ちましたか？
- ③ 普段の診療で、患者さんに触れるタイミング、受け渡すタイミングを考えてイメージしよう

## 《感想》

歯科医院の中で「触れ方」を変えてみよう！

- あなたが発する触れ方
- 患者さんが触れるもの
- 触感
- 匂い・香り

歯科医院の中で「触れ方・感じ方」をあなたが変えた方がよさそうだと思うところは？

ホームページ・パンフレット、電話対応、建物・外観・駐車場、エントランス・玄関、待合室、受付、問診票記入、診療室案内、診療室・ユニット、カウンセリングルーム・レントゲン室、視診・触診・検査、施術（バキューム・スケーリング・SRP・PMTCなど）、診療室退出、会計・次回予約

## 観察力

相手の状態をよく観察し、言語と非言語との反応の違いや その特徴を見分けて相手の心の内や状態を理解すること 観察力とは、相手の心理状態を察する力である

【WORK】観察力を鍛えよう！

目の前にいる相手があなたをどう思っているか？相手のとる様々なアクション 25 パターンの中から、あなたを歓迎していると思われるものに○を、拒絶されていると思われるものに×をつけてください。（制限時間 2 分）

	相手のリアクション	答え
1	あなたが訪れると、あなたの顔を見て椅子から立ち上がった。	
2	あなたが話しているとき、じっと目を閉じたり、まばたきをしたりする。	
3	あなたがしゃべっているときは落ち着いて座っており、あなたの動きを追う以外はあまり動かない。	
4	手を振ってあなたの話をさえぎった。	
5	会話をしながらあなたの身体に軽く触れた。	
6	話の途中に電話がかかってきた瞬間、うれしそうな顔をして急いで受話器を取った。	
7	旅行や子どもの写真など、私生活に関わるものを見せようとした。	
8	あなたの話に 3 回以上うなずいた。	
9	動作が自然でリラックスしていた。	
10	眼を細め、眼孔が小さくなっていた。	
11	椅子に姿勢よく座り、前かがみになったり身を乗り出したりしていた。	
12	必要もないのに、メガネをかけた。	
13	あなたと似た動作をしたり、表情を真似したりした。	
14	あなたが話している最中、机の上のものを置き直したり引き出しを開けたりした。	
15	よりくつろげる場所の席に移動した。	
16	ジャケットやズボン、スカートなどからゴミを取るような仕草をした。	
17	ジャケットのボタンを外したり、ネクタイを緩めたりした。	
18	おかしいことを言わないのに笑った。	
19	書類や資料などを受け取る時に、必要以上にあなたの方に身を乗り出した。	
20	頭や鼻の周囲をさかんに触っていた。	
21	手や顔を隠さず、体と顔をあなたの方に向けていた。	
22	両手を頭の後ろで組んだ。	
23	腕を組まず、机の上などに軽く開いて置いていた。	
24	あなたの目の前で掛け時計や腕時計を見た。	
25	ふたりの間にあるコーヒークップや灰皿などを脇にどけた。	

## オーラルケア製品の基礎知識（歯ブラシ・歯磨剤について）

## 歯ブラシ

## 歯磨剤