

# まさこの歯科クリニック

歯科医院改革コンサルティング☆スタッフ育成 BRILLIA☆

## 歯科医院スタッフ研修 2023年3月～2024年3月

日時	研修形式	内容	準備	備考
2023/3/29	訪問① 4時間	1. 患者満足度を考える 2. 歯科医院における接遇コミュニケーション 3. TBI・OHI 4. プロービング 5. 超音波スケーリング	医院で販売している歯ブラシ・歯磨剤 プローブ 超音波スケーラー 顎模型	課題
2023/5/18	訪問② 4時間	1. 患者さんに寄り添う言葉の使い方 2. プロービング 3. 超音波スケーリング 4. 術者ブラッシング 5. 機械的歯面清掃	プローブ 超音波スケーラー 顎模型 普段使用している PMTC 機材	課題
2023/6/22	オンライン① 2時間	1. 歯周基礎知識 2. 最新歯周病因論 3. 患者さんに歯周疾患・歯周治療を説明しよう		課題
2023/8/	訪問③ 4時間	1. 患者さんに説明しよう 2. SRPに必要な知識① 3. テクニカルスキルのチェック 4. シャープニング 5. SRP	グレーシーキュレット シャープにングストーン 抜去歯牙（滅菌済み） 顎模型	課題
2023/10/	訪問④ 4時間	1. 患者さんに説明しよう 2. SRPに必要な知識② 3. テクニカルスキルチェック 4. シャープニング 5. SRP	グレーシーキュレット シャープにングストーン 抜去歯牙（滅菌済み） 顎模型	課題
2023/12/	オンライン② 2時間	1. SRP 戦略 2. 歯科衛生士過程 3. 歯周治療のゴールとメンテナンスのスタート	実際の患者さん情報収集	課題
2024/3/	訪問⑤ 4時間	1. 歯科衛生過程（予防歯科） 2. 実際の患者さんの症例検討 3. メンテナンスにおけるテクニカルスキル 4. 個別のテクニカル指導	実際の患者さんの情報収集	課題



# 2023/3/29①まさこの歯科クリニック

☆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：



## 研修内容とタイムスケジュール

- ① 13:30～14:00 (30)  
自己紹介・他者紹介・ステップアップシートによる目標設定・個性チェック
- ② 14:00～14:45 (45)  
患者目線、患者満足を考える（まさこの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 14:45～16:00 (45)  
歯科医院における接遇コミュニケーション・五感を鍛え患者さんに好かれるスタッフになる（今の自分に意識すべきことチェックして患者さんに「また来たい」と思ってもらえるためには？）
- ④ 16:00～16:30 (30)  
TBI・OHI オーラルケア製品の基礎知識（歯ブラシ・歯磨剤について）  
ブローピング・超音波スケーラーの知識
- ⑤ 16:30～17:30 (60)  
ブローピング・超音波スケーリング実習

## 次回までの課題

- ① 2023年4月5日（水）：「研修後の感想」
- ② 2023年4月26日（水）：「研修の振り返り」
- ③ ステップアップシートによる目標設定
- ④ 個性チェック
- ⑤ 次回の研修 2023年5月18日(木)13:30～17:30

研修後の感想☆4月5日（水）締め切り	研修の振り返り☆4月26日（水）締め切り
<a href="https://forms.gle/dQ9Z5Rz2EwgvcnDR8">https://forms.gle/dQ9Z5Rz2EwgvcnDR8</a>	<a href="https://forms.gle/Anvcu2zjxVb4oRMA7">https://forms.gle/Anvcu2zjxVb4oRMA7</a>
	

ステップアップシート☆4月12日（水）	エゴグラム交流分析☆4月2日（日）締め切り
<a href="https://forms.gle/umBAHdJ1sGhS51ZN7">https://forms.gle/umBAHdJ1sGhS51ZN7</a>	<a href="https://forms.gle/kUPixBHPVnUUzdHz9">https://forms.gle/kUPixBHPVnUUzdHz9</a>
	

## 自己紹介・他者紹介

### 自己紹介

あなたはどんな人ですか？「私は〇〇です！」

〇〇に入る言葉を20個書き出してみましょう！制限時間5分


まさこの歯科クリニックの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・尊敬できる場所・すごいところ・素敵だと思うところ
院長	
事務長	


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。

## 患者目線、患者満足を考える

患者さんから選ばれる 歯科医院 になるために

歯科医院の現状

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いかもしれません。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。

色々な患者さんの立場を理解する

あなたが「患者さん」「お客さん」の時のことを思い出してみましょう！（患者さん・お客さんの立場）

利用して良かったお店や施設

利用して良くなかったお店や施設

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

まさこの歯科クリニックにいらっしゃる患者さんの期待とは？

まさこの歯科クリニックにいらっしゃる患者さんの不安・不満・不信とは？

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

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

---

キャンセルがあった時、どう捉えますか？



## 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応対（主体的行動） 目配り・気配り・心配り
受付応対	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”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

#### 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と聞くことは、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、場を浄め、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、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。明るく元氣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

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のでしょうか？

- 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連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」を変えて愛されるスタッフになる方法

「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！

---

見たくて表現してみよう！

- 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・PMT C など）、診療室退出、会計・次回予約

「聞こえ方」を変えて愛されるスタッフになる方法

「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・PMT C など）、診療室退出、会計・次回予約

「触れ方」「感じ方」を変えて愛されるスタッフになる方法

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（パキューム・スケーリング・SRP・PMT C 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？相手のとる様々なリアクション 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	話の途中で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	目を細め、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。	

## 信頼関係を築く基盤となる3つのスキル

ミラーリング：鏡のように動作や姿勢をペーシングする

ミラーリングとは、相手の動作や姿勢、また表情も含む相手のボディランゲージに合わせていくことです。例えば相手が足を組んで椅子に座っているのであれば、あなたも足を組んで鏡に映っているように合わせていきます。また手を組んで考え始めたら、あなたもさりげなく手を組んで相手に合わせます。この他、相手の背筋や首の傾きなどの動作を合わせていきます。表情も大切なポイントで、真剣な表情になったら、あなたもその表情で対応し、明るい表情になったら明るい表情で対応していきます。ラポール形成の達人たちは、相手への観察が細やかなのが特徴で、相手の口角やまばたきの速さといったことも観察し、ペーシングしていきます。

以下の項目がミラーリングの対象です。

- 姿勢
- 動作やジェスチャー
- 表情
- まばたきの速度

実際には、相手との立場というのも考慮してください。相手があなたよりも役職が上だったり、お客様であれば、相手が足を組んだからといってあなたも組んでしまえば失礼になります。こういう場合には手を組むというやり方で相手に合わせていきます。またミラーリングは相手より少し遅れて合わせていく自然な流れで行うのが現実的です。すぐに合わせようとすると相手が違和感を持ちます。ミラーリングしようと思うより、相手と「ラポールを築こう」「安心感をもって信頼してもらうおう」という意図を持って取り組んでください。

マッチング：視覚情報以外の非言語をペーシングする

マッチングとは、目に見えてこない非言語へのペーシングです。例えば、話すスピードや声の大きさなどがその対象になります。あなたにも経験があると思いますが、自分と話すスピードが極端に異なる人と話していると、自分の理解を無視して勝手に話を進められた感覚がでてきたり、自分のペースが崩れて、もどかしさや不快を感じてしまうといった会話のケースです。

話の内容ではなく、こういった非言語の情報が私たち人間を不快にしてラポール形成ができない要因になってしまいます。コミュニケーションの達人は、こういったことを熟知しています。まずは声についてのポイントです。

- 話すスピード（速さ遅さ）
- 声の大きさ（大きい小さい）
- 声のトーン（高い低い）
- 声の音色（音質：かすれた音、甲高きなど）

電話対応など視覚情報でミラーリングできない時は、特に意識を向けてペーシングしていきます。また、相手の明るさや静けさといった雰囲気やエネルギー、そして感情に合わせていくこともマッチングの対象です。ミラーリング同様、生理的で本人が無自覚な無意識にペーシングしていきます。

「沈黙」も大切なペーシングの対象です。場が持たず、つい何かを言いたくなる時が私たちにはあります。この時は相手なりに何かを考えたり、想いを巡らせてたりしていますので、その世界観を尊重していく「沈黙」にペーシングしてください。

またクレームなどで、相手が感情的に話し始めたなら、冷静な声で対応するとますます悪化してしまう場合があります。お客様のその感情や発しているエネルギーにペーシングして、会話を進めていきます。

なんでもないことを当たり前にするのではなく、感謝の出来事にしていき、その物事や人に対して温和に対応できるあなたの視点を習慣にしてください。

バックトラッキング：言葉そのものをペーシングする

バックトラッキングとは、相手の言ったことを活用し、相手が使った言葉をそのまま繰り返して会話を進める手法です。相手の言葉を活用しながら、会話を進めていきますが、相手が言いたいことや意味ではなく、相手が使った言葉そのままを使うのがポイントです。

相手「家族は大事だね」→ あなた「家庭は大事ですよ」

相手「仲間は大事だね」→ あなた「友達は大事ですよ」

相手「ビジネスでは結果が大事だからね」→ あなた「仕事は結果が大事ですからね」

このような活用の仕方では損をします。相手が「家族」という言葉を使ったら「家族」、「仲間」と言ったら「仲間」、「ビジネス」といったら「ビジネス」というように、相手が使った言葉をそのまま活かしていきます。

また、相手が話した「事実」を繰り返したり、話の中に出てきた「感情」を繰り返したり、相手の話が少し長くなったら、話を要約してバックトラッキングしていくのも効果的です。

バックトラッキングを活用することで、

- 「自分の話を聞いてもらえている」という安心感
- 「自分のことを理解してくれている」という信頼感
- 「大事にしてもらえている」という充実感

といった感覚が、相手が話すごとにどんどん広がり深くなっていきます。

バックトラッキングをすることで、相手の問題や課題を理解することにも役に立ちますし、相手も自分の思考や感情を整理することにも役立ちます。地味なスキルだと思われる方も多いのですが、ミラーリング、マッチング同様に相手とラポールを築く際に大変有効なテクニックの一つです。

基本的には、相手の言葉を使って会話を進めていくのが基本です。例えば仕事の場面で、あなたが上司の場合です。部下が「部長、〇〇社から受注がありました！」と、嬉しそうに報告してきたら、「やったな！」という言葉を使う前に、「受注があったか、やったな！」と、相手の言葉を使って、会話を進めていきます。

「良かったな！」「やったな！」とその喜びを表現せず、まずは相手が使った言葉「受注があった」をそのまま繰り返して会話を進めていくのがコツです。ちょっとした瞬間ですが、相手には話を「聴いてもらえている」という感覚を生み出すことができます。

#### 相手の五感のタイプを理解する

私たちは五感（視覚、聴覚、触覚、嗅覚、味覚）を通して、外的な情報や内的な情報を処理しています。実践的な心理学では、さらにこの五感を「視覚タイプ」「聴覚タイプ」「身体感覚タイプ（触覚、味覚、嗅覚を含む）」の3つに区分しています。

もちろん人は全ての情報を活用していますが、人にはその情報処理を行う際のクセがあることがわかっています。つまり、以下の3つのタイプです。

- 視覚情報を優位に処理しやすい視覚タイプ
- 聴覚的に情報を処理しやすい聴覚タイプ
- 身体感覚的に情報を処理しやすい身体感覚タイプ

例えば、「視覚タイプ」「聴覚タイプ」「身体感覚タイプ」の3人が、会話で話がわからない状態を表現しようとするると以下のよう表現する傾向があります。

視覚タイプの人、「話が見えない」「話の焦点がぼやけている」

聴覚タイプの人、「話がガチャガチャしてうるさい」「何を『言っているか』わからない」

身体感覚タイプの人、「話がかめれない」といった表現です。

このように、同じことを表現しているのですが、情報を処理しようとする際に、その人がよく使っている脳のタイプが、自覚することなく動き始めます。

この五感タイプが見分けられることができると、ラポール形成がうまくできます。逆に、このタイプをわからずに話を進めていくと、あなたの想いがうまく伝わりません。違いが、見えてきますか？ 聞きとれますか？ 実感できていますか？

わかりやすい文章や面白い小説は、「視覚表現」「聴覚表現」「身体感覚表現」が散りばめられ、読者の脳をフルに刺激していると言われます。しかし、私たちが何かを伝えようとする、無意識に自分のタイプを優先的に使って、情報を処理してしまいます。ラポール形成したい相手がどの感覚を優位的に使い、情報を処理しているかを知るには、「目の動き」「言葉」「手の動き」などを観察することで見分けることができます。

これらの特徴を理解し、相手の言語、非言語にペーシングしていきます。



## ポジション（座る位置）

### 正面に座る「対面型」

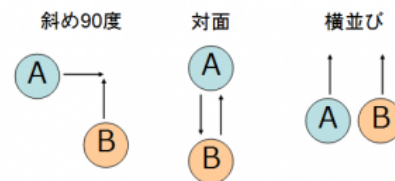
文字通り、カウンセラーとクライアントが向かい合って座る方法になります。

#### 正面に座るメリットとは？

正面に座るこの位置関係での最大のメリットは相手の表情や視線を情報としてキャッチすることが出来る点です。正面に座ることで、顔や目線から読み取ることのできる情報が非常に多くクライアントの感情と表情の連動などを洞察することが可能となります。

#### 正面に座るデメリットとは？

視線を浴びることで緊張状態に陥ってしまうこともあります。特に初対面で患者の緊張状態を促進してしまうと、話しをし辛くなってしまいうという致命傷になりかねません。多くの情報をキャッチしたい方は、対面型で座る場合もあります。対面型で行う場合には「パーソナルスペース」の概念が大切になるでしょう。



### 横に座る「90度型」

横とは、真横ではなくお互いの目線が「90度の位置で交わるような座り位置」になります。これを90度型と呼びます。

#### 90度型に座るメリットとは？

この90度型は、相手の目線がずっと合うことはなく、自然な会話を生みやすいです。また、会話のなかで表情を見たいときには表情を見ることができます。緊張状態は和らぎやすく、コミュニケーションがスムーズになります。また、適度な距離感にいることにより安心が生まれやすくなります。

#### 90度型に座るデメリットとは？

対面型に比べるとどうしても視線や目の動きなどの表情を洞察することが難しくなります。また、机の大きさによっては距離が近くなり過ぎることがあるため、パーソナルスペースに敏感な患者には不向きな面もあります。

### 真横に座る「平行型」

これは真横に座る位置関係になります。

#### 平行型のメリットとは？

一般的には恋人などが座る位置関係になると思います。真横に座ることにより、相談をする側が視線のプレッシャーを全く受けることはなく、お互いが同じモノを見ることが可能となります。

#### 平行型のデメリットとは？

真横に座るといふ距離は彼氏・彼女などの恋人や夫婦などの座り位置です。その距離感を感覚的に理解している人は多いです。そのため、この座り位置そのものに違和感を感じる人もいるため、適切ではない位置だということがいえるでしょう。

## パーソナルスペース（距離）

### ① 公衆距離：3.5m以上

講演会や演説などの公式な場で見られ、話す側と聞く側との間に必要とされる広さです。自分と相手との関係が公的な関係ある時に用いられます。社会距離以上に相手と離れているために、相手の顔や表情がよく見えず個人的なやり取りすることができない距離感です。

### ② 社会距離：1.2～3.5m

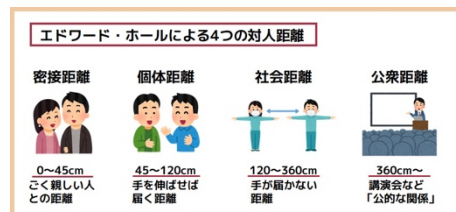
会社の業務などで同僚や上司・取引先などと接するときに取られる広さです。机越しの対面での商談などが挙げられます。仕事の会議や打ち合わせなど、ビジネスや形式的な場面でよく使われる距離感です。

### ③ 固体距離：45cm～1.2m

お互いの表情が読み取れる距離感でありながら、自分と相手が手を伸ばせば触れることができる広さです。友人や会社の同僚など親しい人であればここまで入っても不快にならないことが多いです。レストランやカフェでテーブル越しに話すくらいの距離感です。

### ④ 密接距離：0～45cm

家族や恋人など極めて親しい関係性の人が入ることを許される範囲です。この距離は特に会話をするというよりも配偶者や恋人へのスキンシップや子供を抱きしめたり、抱っこして保護したりが容易にできるような範囲です。



## 合わせる 8 つのポイント

### 【体の姿勢や手足の動き】

もっとも簡単な方法で、相手が足を組んでいたらこちらも組む、頬づえをついていたらこちらもつく…のように、体の姿勢や手足の動きをさりげなく合わせるようにすると、一体感が生まれる。

### 【表情】

相手が笑顔ならこちらも笑顔に。すこしうつむき加減で元気がなさそうなら、こちらの表情も抑え目にするように合わせていくと、安心感が生まれる。

### 【声】

声の大きさ、トーン、リズムなどを合わせる。人は機嫌よく話すとき、声は大きめで、トーンは高く、リズムカルに話す。一方、悩み事を抱えているとき、声は小さめで、トーンは低め、リズムはゆっくりになる。声の大きさやトーン、リズムの変化は無意識であることが多いため、さりげなく合わせると効果的。

### 【呼吸】

相手の肩や胸の動きを観察して、相手に呼吸を合わせていく。特に、相手がゆっくり呼吸をしているときは、ペースをあわせると安心感が生まれる。呼吸も無意識に行っているため効果的。

### 【話の内容】

相手が、「今日は暑いですね」と言ったら「そうですね。暑いですね」のように、話の内容を合わせていくニュアンス。

### 【言葉づかい】

相手が「ビックリした」と言ったら、「驚いた」ではなく「ビックリ」、「美しい」なら「きれい」ではなく「美しい」、「ムカつく」なら「嫌い」ではなく「ムカつく」のように言葉づかいを合わせていくと、親近感を持つ。専門家同士だと、専門用語を使って会話をしたほうが親近感が沸くし、相手が専門的な知識を持っていなければ、相手が分かる言葉を使うと良い。

### 【感情】

相手が興奮気味ならこちらも興奮気味に、相手が落ち着いた感じならこちらも落ち着いた感じにすると共感している感じになる。また、「楽しい」「うれしい」「緊張する」「困っている」「悩んでいる」など、相手が使う感情言葉に合わせて言葉を選べど、さらに共感性が生まれます。

### 【価値観】

「価値観」とは、相手が大切にしている考え方のこと。相手が話す内容に合わせていくと、自然な流れで、価値観を合わせていくことになる。

価値観とは

「大切にしていること」

お口の中の価値観

芸能人のように輝くような口元にしたい・芸能人ほどでなくても人に自慢できる口元にしたい・思いっきり笑うことの出来るきれいな口元にしたい・健康的な口元にしたい・食べ物を美味しく噛めるようにしたい・お口の中のトラブルがないようにしたい・できるだけ自分の歯が長持ちするようにしたい・むし歯さえなければ気にならない

歯科治療における価値観

自分に合った治療かどうか・治療の期間（時間・回数）・治療にかかる費用・人から見られた時の審美性・噛み合わせの状態・家族や友人への理解・金属アレルギーの不安・長期的な健康・職場や仕事への影響・治療を行う価値・むし歯の不安・歯周病の不安・二度と再治療をしたくない

## 木戸に立てかけし衣食住

距離を近くするための話題として、昔から言われているのが「木戸に立てかけし衣食住」。

多少のバリエーションがありますが、季節、道楽、ニュース、旅、天気、家族、健康、仕事、衣料、食、住居の頭文字をとったものです。会話のキャッチボールが成り立つためには共感が必要です。これらの話題は、誰でも広く関心を持ちやすいテーマなので、共感されて話が広がりやすいトピックとなります。覚えておいて損はないと思います。

### き（季節）

「今月入ってから暑い日が続いていますね〜。」

「今年はホワイトクリスマスになりそうな寒さですね。」

手紙を書くときでも、まずは時候の挨拶から。季節は会話のきっかけの鉄板です。

### ど（道楽）

「最近、海外ドラマにはまっています〜。」

「お休みの時は何をして過ごしますか？」

社会人ならゴルフなど、相手と共通にできる趣味があれば、なお盛り上がります。患者さんに、ダイビングから乗馬、登山から落語、洋楽からマンガまで、本当に多趣味な人がいました。初対面の相手でも警戒心なく盛り上がって距離を縮めることができるのは、何より趣味の話。だから、どんな患者さんとも話が合せられるよう何でもやるんだ。と考えるのも良いかもしれません。

### に（ニュース）

「ヨーロッパでまたテロらしいですね。物騒になりましたね。」

「芸能人〇〇が結婚するんですって。知ってました？」

誰もが関心を寄せる時事ネタはやはり鉄板。ただ、経済ネタや芸能ネタのように、相手によっては関心がないニュースもあるので、TPOによってジャンルを変えるのも大事。

### た（旅）

「やっぱり今行くなら沖縄がいいなあ。国内でもリゾート気分が味わえて。」

「この間イギリスに行ってきたんですが、やっぱりあちの食べ物には口に合わないですね。」

旅行は楽しい思い出や出会いがたまっているもの。話を聞くだけでもその体験が共有できる気がします。お互いに行ったことがある場所ならなおさら。行った時間は違っても、一緒に行ったかのように思い出を共有でき、距離が近くなるかもしれません。

### て（天気）

「今日は午後からは晴れてくるみたいですね。」

「この間の集中豪雨、知り合いの家が水浸しになったんですよ。」

天気もまた定番。誰も毎日チェックするから、老若男女を問わず使える話題。使いやすいが話題の広がりが少ないのが難点。

### か（家族）

「お子さんはもうおいくつになれましたか？」

「うちの子、来週が合格発表でドキドキです。」

家族がいる相手には、家族ネタは鉄板です。ただ、相手と内容によっては「いつ結婚するの?」「子供はまだ?」など、聞くのが失礼になる質問も。家庭に関しては、自分のことを話すのはいいですが、それが自慢に聞こえたり相手のプライベートに立ち入ったりと、失礼な質問をとらないように気をつけることも大事。

### け（健康）

「最近また風疹が流行ってるらしいですね。予防接種にいかれましたよ。」

「先日人間ドッグに行ったら、体重が5kgも増えてまして〜。」

身体の話は、誰も関心事。一般的に年齢が高くなるほど健康に心配が増えるので、年配者ほど話題になりやすい傾向かも。お年寄りの井戸端会議が病院で繰り広げられている場合がよくありますが、話題の定番はやはり健康です。病气やケガが自慢をする人もいます。

### し（仕事）

「最近の仕事の調子はどうですか？」

「このところ残業が多くて睡眠時間があまりとれなくて〜。」

「最近忙しい?」は、社会人なら挨拶のように使われる言葉です。仕事の中身や成果は、雑談のテーマとしては理解ができなかったり面白くなかったりするので、どちらかといえば苦労話や失敗談の方が共感が得られやすい。

---

### 衣（ファッション）

「今年は白が流行っているみたいですが、なかなか流行に敏感ですね。」

「真っ赤なネクタイですね。今日の会議は積極的に、という意思表示でしょうか。」

女性にとっては定番の話題ですが、男性のなかではそれほど話題にはなりませんね。ただ、ファッションにこだわりがある男性は、自分のファッションについて褒められると顔が明るくなります。

---

### 食（食べ物）

「2丁目にできた新しいラーメン屋、おすすめですよ。」

「田んぼに囲まれた中にある、まさに隠れ家のうどん屋、知っていますか？」

人間の生理的欲求のひとつの食欲。距離を縮めるには食事からと言います。話題としての食も、明るい話になることが多いのでおすすめです。よかった話は自慢に聞こえる場合も多いですが、食べ物なら誰でも手が届くことなので、超高級店など金が絡まない限りは無難な話題となります。

---

### 住（住まい）

「今月から一人暮らしを始めたんですよ。意外にお金がかかるもんですね。」

「家をたてようと思っているんですよ。文教地区といえほどのあたりでしょうか？」

「どちらにお住まい？」も「出身はどちら？」と同じくらい鉄板ワード。住まいや生活の話はプライベートの話ではありますが、聞かれてもそれほど気にする人がいないので、相手の人となりを知るにもいい質問です。

### タブーな話題。「政宗の皿」

逆に、気の置けない関係でない限りは避けた方がよい話題は「政宗の皿」こちらも頭文字で、政治、宗教、野球、サラリーとなっています。これらの話題は、個人のプライバシーや思想、信条に関わるもの。よって譲れないラインたつて意見が対立しやすいので、どちらか、あるいはお互いが幸せな結論になってしまう可能性がある話題です。

---

### 政（政治）

支援している政党や政策は、人によって様々です。「今の政権は腐ってる」というような政権批判や、「〇〇党は・・・」のような、自分の立場では当たり前のことや、新聞にいつも書いてあることも、支持層にとってみれば琴線に触れる批判であるケースも。政党の党員や支援者は意外に身近にいるもの。政治の話は議論をよぶため、職場であえて口にしないけど、実は・・・という人もいるわけです。「マスコミで報道される分には構わないけど、知っている人に面と向かって言われると耐えられない」となって、対立することもあります。

---

### 宗（宗教）

宗教はまさにイデオロギーの問題です。敬虔な信者にとっては、信じている宗教を批判されることは自分自身を否定されていることと同義です。「自分は無神論者だから問題ない」というわけにもいきません。熱心な信者にとっては、神の存在を信じていないこと自体、不快に感じてしまう場合も。また、相手の信教に中途半端に好意を示した場合には、その宗教に勧誘されたりと厄介な話にもなりかねないので、やはり避けるべき話題でしょう。

---

### の（野球）

相手と好きな球団が合っている場合は、逆に盛り上がる話題になるのが野球です。1 2球団もあるなかで相手と合致する確率は、普通に考えれば高いわけありません。もしかしたら、相手が合せてくれているのかもしれない。話題にする場合も、先に球団を尋ねてからが賢明かもしれません。いかも自分がどんなに好きな球団でも、相手にとっては憎い敵かもしれません。巨人などがまさにそうですが、人気球団ほどアンチも多いので要注意です。また、地元球団があるんだから、その地元球団のファンだろうという決めつけをしてしまうと、痛い目を見る場合もあるので要注意です。

---

### 皿（サラリー）

給料の話はまさにプライベートの話。片方が話題にすると、2人とも公開することになり自然と比較になります。比較した場合は、たいがい少ない方は劣等感を抱いてしまうことになります。世の中の人間の多くは「自分の努力や成果に応じた給料をもらっていない」と思っているもの。その不満の矛先が、給料が多い方に回ってしまうことも。

**実践ワーク＜相手に合わせて信頼関係を築こう！＞**

ペアになってワークを行います。

**【ペア編成】****【ワークでの注意事項】**

- 相槌禁止！！  
(例) へえ・なるほど・それで？・ハイ・うんうん・それから？・さすが・すごいですね・そしてそして？ など
- 自分から発する言葉禁止！！  
(例) 私もなんです・もっと知りたい！・私は違うのですが…・それ、私も…・どうなったんですか？ など
- 指示に従うこと  
指示に書いてないことはグッと我慢してくださいね
- 話を聞く位置  
座る位置とパーソナルスペース（距離）を把握しておく

**【ワーク手順】****ワーク①傾聴の大切さ**

A さん：「自分がなぜこの職業に就いたのか」を話しましょう。（1分間）

B さん：「ごんべん」か「しんじょう」の漢字を時間内にたくさん書きながら聞きましょう。

**ワーク②相手と（言葉以外を）合わせる**

A さん：「仕事をしていて嬉しかったこと」を話してみましょう。（1分間）

B さん：ミラーリング・ペーシングしながら聞きましょう。

**ワーク③相手の言葉をそのまま繰り返す**

A さん：「仕事で大切にしていること」を話してみましょう。（1分間）

B さん：バックトラッキングしながら話を聞きましょう。

**ワーク④相手の全てを合わせる**

A さん：「どんな自分になりたいか」を話してみましょう。（1分間）

B さん：ミラーリング・ペーシングとバックトラッキングをしながら話を聞きましょう。

---

**【ワークでの注意事項】**

- 相槌禁止！！  
(例) へえ・なるほど・それで？・ハイ・うんうん・それから？・さすが・すごいですね・そしてそして？ など
- 自分から発する言葉禁止！！  
(例) 私もなんです・もっと知りたい！・私は違うのですが…・それ、私も…・どうなったんですか？ など
- 指示に従うこと  
指示に書いてないことはグッと我慢してくださいね
- 話を聞く位置  
座る位置とパーソナルスペース（距離）を把握しておく

---

 ワーク①傾聴の大切さ

Aさん：「自分がなぜこの職業に就いたのか」を話しましょう。（1分間）

Bさん：「ごんべん」か「しんじょう」の漢字を時間内にたくさん書きながら聞きましょう。

<メモ>

---

 《感想》

---

 ワーク②相手と（言葉以外を）合わせる

Aさん：「仕事をしていて嬉しかったこと」を話してみましょう。（1分間）

Bさん：ミラーリング・ペーシングしながら聞きましょう。

<ミラーリングのポイント>見た目、姿勢、身振り、身体の動きなど… モノマネとは違う×

「相手のしぐさにさりげなく合わせる」→警戒心を取り除くことができる

しかし、あからさまに行くと相手に違和感を覚えさせかえって逆効果になることもある

=さりげなく行うのがポイント

=気持ちが通じ合っていく

自然に相手と似たしぐさや姿勢をとるようになる

例) 相手の表情に自分の表情を合わせる・同じタイミングでお茶を飲む・腕を組む足を組むなどの動作を合わせる

上手に合わせることで、相手の心理に大きな影響を及ぼすことができる⇒信頼関係の築かれるスピードが加速

(ペーシングの要素) フィジオロジー (生理現象)

表情の変化：笑顔、真剣な顔つき、暗い表情

姿勢や手足の位置：背筋の状態、首の傾け具合、手足の組み方などジェスチャー：手振り、身振りなど

呼吸の変化：速度（早い・遅い・一時停止）、リズム、呼吸の位置、呼吸の深さなど

感情：感情の起伏、感情の状況（テンション）、類似した体験と関連性、喜びのリアクションなどで共感を示す

声：トーン、テンポ、音質、音量、間合い、言葉の抑揚

言葉：優先的表象システム、キーワード、類似した体験と関連性（共通点）

---

 《感想》

---

ワーク③相手の言葉をそのまま繰り返す

**Aさん：「仕事で大切にしていること」を話してみましょう。（1分間）**

**Bさん：バックトラッキングしながら話を聞きましょう。**

<バックトラッキングのポイント>オウム返し：キーワードを返す・要約する・直前の語尾を返す

相手が話した内容を繰り返してフィードバックしていく会話の手法

相手に寄り添いながら話を聞いていくことが大事！相手の話した「事実」を繰り返す：反復する

話し手の言った言葉を、そのまま言ったとおりに繰り返す相づち

⇒自分の言葉を再び相手から聞かされた話し手は「そのとおり」と納得する人間は自分の言葉を否定できない

〈反復のポイント〉

タイミングを計る 「間」（息継ぎをしたり、言葉を選んだり、相手の反応を確かめている時）がチャンス！

.....  
《感想》

---

ワーク④相手の全てを合わせる

**Aさん：「どんな自分になりたいか」を話してみましょう。（1分間）**

**Bさん：ミラーリング・ペーシングとバックトラッキングをしながら話を聞きましょう。**

.....  
《感想》

## ブラッシング指導（TBI・OHI・術者ブラッシング）

### ブラッシング指導

ブラッシング指導は口腔内のプラークコントロールをはかり、歯肉を改善させたり、歯や歯肉の健康を保つことを目的にする指導で、入口はブラッシングのテクニック指導になります。ところで、カリエスも歯周病も直接の原因はプラークですが、生活習慣病とされているようにこれらの病因には生活習慣が深く関わっています。ですから、このプラークだけを相手にしているのではなく、食生活を主とする生活習慣も相手にすることが可能となります。ブラッシング指導は、つきつめようによっては、単に口腔内のプラークコントロールだけではなく健康生活習慣確立も可能となる指導なのです。

### 指導の組み立てと全体像

まずは患者さんをよく観察します。もちろん口腔内は特によく診、患者さんの病態を把握します。そしてその病因となるブラッシング上の問題点を探り、どのような指導をすれば効果的か、指導の方針を立てます。その後、実際に指導を行い、患者さん、口腔内がどんな変化をするかよく観察し、行った指導で効果があったかどうか、評価します。効果がないようでしたら、問題点を探り直し、指導方針を変え、また指導し直し、その変化を観ます。指導は全体としてこのように組み立て、何度も回を重ねていきます。

### ブラッシング指導で伝えたいこと

ブラッシングテクニック：歯ブラシの持ち方・ブラシの当て方・動かし方

患者さんの病態：鏡や写真などで患者さん自身の病態をみてもらいます。ただ、見てもらう示し方とタイミングは大切なポイントになります。希望を持って取り組めるようにしたいものです。×線像やプロービング値などいろいろな手段で1回でなく、患者さんが理解できるまでわかりやすく伝えます。

予後予測

### 効果的な指導のポイント

- より簡単に、楽に磨ける磨き方・磨けたことを確認
- プラス思考の指導
- わかりやすい目標設定
- 患者さんにどう伝わったかを確認

### ブラッシング指導の展開

- ブラッシングテクニックのチェック：磨けない原因を見つけ改善法を見つける
- 磨かない原因をみつけ対処法を共に考える
- 食生活のチェック：甘い物・食べるもの全体の内容・頻度
- 生活リズム・ストレス・生活環境（家族、仕事ほか）

### ブラッシング指導の実際

#### ① 目標を立てる

仕事や生活のサイクル・器用さ・熱心さ・問診票から得られる情報

#### ② 具体的な表現で伝え、実際にやってもらう

歯ブラシ：力加減・歯ブラシを動かす範囲

歯間ブラシ：使い方

フロス：フロスの働きを見せる・使い方・種類

#### ③ 指導後のチェックと指導の強化

- 1回だけでは伝わらない
- 患者さんへの問いかけによるチェック
- 染め出しによるチェック
- 実際にブラッシングしてもらう



## プロービング

目的：歯肉縁下の状態を探る

初期治療や外科処置の術前術後、メンテナンスなど歯周治療のあらゆる段階において歯肉縁下の状態や経過的な変化などを調べることを目的としている。プロービングは軟組織の診査とエックス線写真の読影によって、歯肉や歯頸部付近の状態、骨欠損の程度、歯根の形態などを把握してから行う。それによってプロービングの力加減や、挿入の方向に見当をつけることができ、診査の能率を上げることができる。

診査項目

- ポケットの存在部位、形態、深さ
- プロービング時の出血の有無
- アタッチメントレベル
- 根分岐部病変の有無
- 付着歯肉の幅

プローブの種類

プロービングエラー

- ⇒ 臨床所見とプロービングの深さが大きく違う
- ⇒ エックス線写真像とプロービングの深さが大きく違う
- ⇒ 前回と今回のプロービングの深さが大きく違う

歯肉の炎症の有無・プローブの大きさ・大きすぎる歯、不適合補綴物・プローブの垂直的、水平的なはみ出し・プローブの先端を根面に沿わせているか？・ポケット底部

プロービングエラーを回避するための対策

- 毎回同じ術者が測定する
- 測定者が適切な診査技術を身につけておく
- 測定値を正しく読み取る
- 病態によって測定値のとらえ方が変わることを理解しておく
- 基本的、特異的な歯根形態を把握しておく
- プロービングエラーが起こりやすい部位や形態を把握する
- エックス線写真や臨床所見で状態を確認して測定する
- 前回のデータを確認して診査する
- 毎回同じプローブを使用する
- 適切に管理されたプローブを使用する

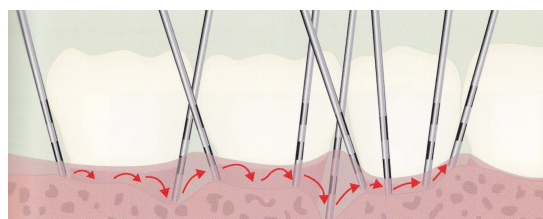
プロービング前

- ⇒ 患者さんへの十分な情報提供
- ⇒ 軟組織の検査
- ⇒ 口腔粘膜の検査
- ⇒ 歯肉のタイプを知る

基本的な使い方

**持ち方**：執筆状変法で軽く持ち、固定点をとって先端からの感触を捉える。測定部の移動と共に固定点を移動させ、先端を常に根面に適合させていく。

**プロービング圧**：プロービング圧はプローブの種類や術者の熟練度などによって変わりやすく、プロービング値の誤差に関係する。先端の直径が0.4mmのプローブで、20～25gの圧で測定する。いつも行っているプロービングの圧力が適正か時々チェックすることも必要。すべて一定の条件で測定することが望ましいのだが、炎症の程度や歯肉の状態、患者さんの痛みに対する感じ方などによってはプロービング圧を加減する必要もある。測定できないという場合もある。



**基本操作**：プローブ先端を根面に沿わせて上下にわずかに動かしながら歯の周囲を WalkingMethod（歩くように）測定する。それによって歯の周囲のポケットの形態を把握する。

**測定部位**：歯の周囲を WalkingMethod で測定し 6 点法で記録していく。最後臼歯部や孤立歯の場合は隣接面の測定をするので 6 点以上になる。1 点法の場合は一番深い測定値を採用する。

#### プロービングから得られる情報

ポケットの存在部位、形態、深さ

プロービングに影響を与える要因：プローブの種類、先端の太さ・プロービング圧・歯肉の性状・歯の形態・位置異常・傾斜・歯石の量・不適合な補綴物・術者の熟練度

#### プロービング時の出血の有無

炎症の発見：プロービング時の出血（BOP）は炎症が存在することに関して、発赤や腫脹などの肉眼的所見よりも早く出現します。そのため、歯肉の外観に惑わされず、そこに炎症があるかどうかを知ることができる。出血の程度は量的にわずかなものから瞬時に大量に出血するものまで差があるが、プロービング後 30 秒程度で出血が見られた部位を記録。

プロービング時の出血に対する判断事項：スケーリング・ルートプレーニング後の再評価でのプロービング時に出血が見られた場合どのような原因があるか考える。原因によって対応は変わってくる。

歯石の存在→先の細いエキスプローラーで根面を探って歯石が確認される時は再度スケーリング・ルートプレーニングを行う、あるいはフラップを開けるなどの対応をする

患者さんによるプラークコントロール（歯肉縁上）の状態は？→染め出しなどでプラークを確認し、ブラッシング指導を強化する

歯肉縁下プラークは？→歯肉縁下のクリーニング、洗浄

補綴物の適合や清掃性は？→付加的な治療が必要であるか、歯科医師の指示を仰ぐ

#### アタッチメントレベルの計測

疾患の進行程度をみる：アタッチメントレベルは、過去に歯周病がどのくらい進行していたか、また治療後の進行がなかったかを術前と比較するために計測。プロービング時にセメントエナメル境を基準として歯肉の退縮量を測定しておくことにより過去における歯周疾患による組織の破壊が分かる

アタッチメントレベルの読み方：アタッチメントレベルは基準点から測定した歯肉退縮値+プロービング値。この方法によりポケット底までの位置の変化を経時的に把握することができる。基準点からの値の増加が付着の喪失（過去における破壊）となる。歯肉辺縁の位置は歯肉の肥大や退縮によって変化するので術前術後のプロービング値を比較する（付着の喪失が進んでいないかを知る）には基準点（セメントエナメル境など）から計測しておく必要がある。同時に出血の有無も確認しておく必要がある。

#### 根分岐部病変の診査

根の立体像と病変を調べる：根分岐部病変の有無や程度は X 線写真のみでは判断できないので立体的な像を把握するためにファークーションプローブを併用する。

根分岐部病変の分類：根分岐部病変の進行度の分類にはいくつかの分類法がある。

#### ファークーションプローブの使い方

根分岐部病変の程度を垂直的、水平的に探る必要があることから、まずはプローブを歯肉縁下に挿入し、垂直的な深さを測定しておく。次にファークーションプローブで根分岐部の開口部から垂直方向に滑らせて根分岐部の位置を探るようにして歯肉縁下に入れる。開口部の位置を確かめてから水平に探る。また、下顎大白歯のルートトランクの長さは、頬側と舌側で異なる。上顎、下顎とも根分岐部の開口部の位置は基準からずれていることもあるので歯肉縁下を探ってよく確認する。

- テクニカルエラーを防ぐために
- エナメル突起（エナメルプロジェクション）の存在に注意

#### プロービングで得た情報の活用

- スケーラーの選択やスケーリング・ルートプレーニングに必要な時間
- スケーリング・ルートプレーニングの限界
- 患者指導の進め方や清掃器具の選択、確認

プロービング時の出血が意味することを患者さんに伝える

## 超音波スケーリング

### 超音波スケーラーの特徴

- 振動方式によって2種類に分かれる（ピエゾ式・マグネット式）
- 振動とキャビテーション効果で沈着物や内毒素を除去する
- 患者さんと歯科衛生士の肉体的疲労を軽減する器具である



図2-2 マグネット方式とピエゾ方式の振動様式の違い

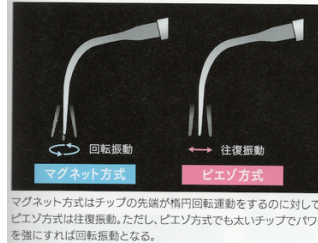


図2-3 チップの“面”



### 超音波スケーラーの効果：

- 術者の手指の力を必要とせず、強固な歯石除去から洗い流し作用など幅広く応用できる
- 根分岐部など手用スケーラーでは到達できないところにもアクセスすることができる
- 短時間で効果的であることから、時間短縮できる

### キャビテーション効果

キャビテーションとは水中で超音波が発信されたときに起こる「微細な泡立ち効果」のことで、これは振動によって流水の断面や向きが変化すると、その周辺に空洞部ができ、泡を引き起こすために起こる効果。水の分子と分子がぶつかり合うことによって衝撃が伝達され、超音波が届きにくい狭い部分（複雑な歯根面や深いポケット）などの微細な付着物を剥し洗い流す。

### エアスケーラーとの比較

- エアスケーラーやパワースケーラーとも呼ばれている
- タービン回路にハンドピースを取り付けて使用
- 削除量が多く効果的に歯石除去が可能
- 根面を傷つけるためデブリドメントには不向き
- 根面の露出していないエナメル質に局限した縁上歯石除去が用途となる
- 作業効率が良い（歯周治療以外の用途にも使用できる）
- 手軽に使用できる
- ハンドピースが高価なので感染管理にコストがかかる

	超音波スケーラー		エアスケーラー
	ピエゾタイプ	マグネットタイプ	
振動数	18,000～50,000回/秒		2,000～6,000回/秒
構造・特徴	●変換器がハンドピースに内蔵 ●チップだけの交換が可能	●金属、磁石が変換器として作用 ●チップと一体	●空気圧で振動 ●ハンドピースをタービン用コネクタに装着する
注意点	振動によって発熱するため、注水が必要		
製品例	●ピエゾマスター（松風） ●Varios750（ナカニシ） ●エナック（長田電機工業） ●ソルフィー（モリタ） ●スプラソンP-MAX（白水貿易）	●キャビトロン（デンツプライ三金） ●オドントソン（ヨシダ）	●Ti-maxエアースケーラー（ナカニシ） ●ソニックフレックス（KaVo）
チップの動き（一例）			

	音波スケーラー	超音波スケーラー
設置	タービン回路	単独
周波数	4,000～6,000Hz	25,000～40,000Hz
	回転数に応じて可変	固定
パワー	周波数と同じ振幅の変化	振幅の変化
チップの先端の動き	不規則な8の字	マグネット式：楕円 ピエゾ式：直線往復
効果	振動	振動＋キャビテーション ＋アコースティックマイクロス 트리ミング
用途	縁上スケーリング	縁上縁下全般

## 手用スケーラーとの使い分け

	長所	短所
ハンドスケーラー	各歯面に適合 根面の状態が感触で分かりやすい 深くて狭いポケットにも対応し得るスケーラーもある	術者の技術、熟練が必要 長時間の使用で疲れやすい シャープニングの影響が大きい 本数が複数必要
超音波スケーラー	多量で硬く沈着している歯石の除去が効率よく行えて疲れにくい 洗浄効果がある 患者さんの不快感が比較的少ない（使い方による）	歯石を除去している微妙な感覚が伝わりにくく、根面の変化がつかみにくい

	ハンドスケーラー	優位性	パワースケーラー
ブランク・歯石除去効果	○	=	○
探知能力	○	>	△
歯根面削除量		?	
臨床的効果（PPD,BOP）	○	=	○
根分岐部への到達性	△	<	○
最後方臼歯遠心面への到達性	△	<	○
狭く深い歯周ポケット	ミニスケーラー		プローチ型チップ
薬剤の応用	×	<	○
治療時間	長い	<	短い
疲労度	高い	<	低い
難易度		=	

## 禁忌・注意点

**禁忌**・・・心臓ペースメーカーの使用者（心疾患）エアスケーラーは禁忌ではない・伝染性疾患・呼吸器系リスク（呼吸器系疾患）・嚥下障害、開口障害・ポーセレンや接着性の補綴物・充填物・エナメル質脱灰歯

**注意**・・・インプラント・修復物・象牙質知覚過敏症・神経過敏症患者には事前に説明し同意を求める・脱灰部分は、再石灰化を破壊しやすいので十分注意する・急性症状を起こして腫れている歯肉は敗血症を起こす危険がある

## チップとパワーの選択

チップの選択の場合

動的治療の場合

- 縁上用の刃のない太いチップを、深いポケットに対する歯周治療の際に選択してはいけない
- 刃のついたチップを使用する場合には、十分シャープニングされたものを使う
- 歯肉縁下に対しても部位によりチップを区別して使う
- 患者さんの全身疾患、体調、知覚過敏を確認し選択する。なお施術を行う自分自身の体調にも注意する意識が必要。

メンテナンス

- 歯肉縁下に対しては専用のチップを使用する
- 人工物やインプラントの周りはそれに応じた各メーカー推薦のチップを使用すること
- 前歯、臼歯とチップを使い分ける。特に分岐部はファーケーションプローブを用いて水平的骨吸収の状態を確認すること。分岐部には、臼歯用の歯肉縁下用チップ出ないと細部まで到達し得ないし、痛みを与えることになるので注意

パワーの選択

動的治療の場合

- 歯石の硬さや量に応じて、徐々にパワーレベルを上げていく。歯石が多量に沈着しているからといって、いきなり最大パワーから始めることは危険
- 歯石が取れたらパワーを下げる
- SC>END>Perio モードの順

メンテナンスの場合

- 極小パワーを用いて可能な限りパワーを抑えることが重要
- 動的治療と違い比較的きれいな歯根面であることと、目的が細菌叢の破壊にあるため

使用前の確認

チップの取り付け

誤ったネジの食い込み、締め付けなどで装着できなくなることを避けるため、正しいチップの取り付け

注水の確認

キャビテーション効果に加え、チップを「冷却する」働きがある。振動によって発熱するので、歯や歯周組織にダメージを与えないように、十分な注水によってチップを冷却する必要がある。使用の際には、バキューム先端をチップに近づけすぎて水を吸引しすぎないようにする。

チップの変形と摩耗

各種メーカーのチップの消耗をチェックする

超音波スケーリングの実際

把持法

操作手順

口腔内にチップを入れ、フィットペダルを踏んでから、そっと歯にチップを当てて行く。

チップを先に歯に当てない。急な振動による痛み、患者さんが驚く

チップの当て方

側方圧

チップの角度

図3-17 根面への沿わせ方

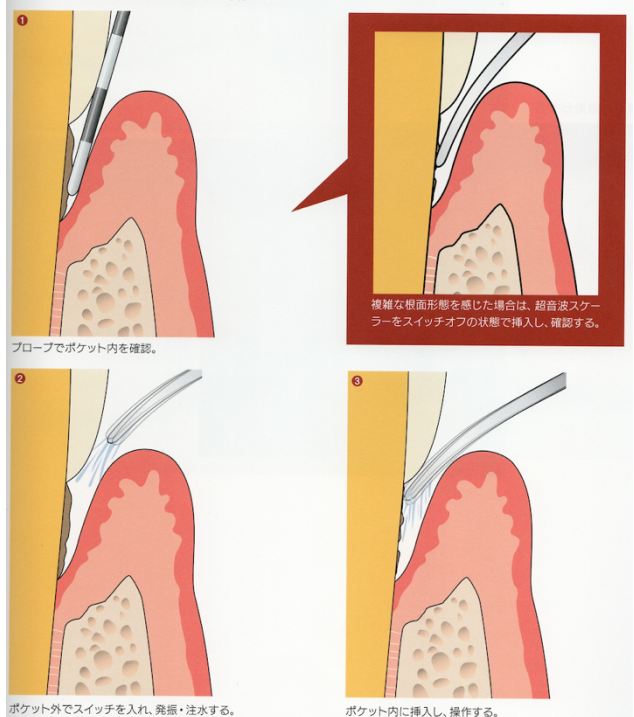


できるだけ歯軸と並行になるようにチップ先端を歯面に当てる。

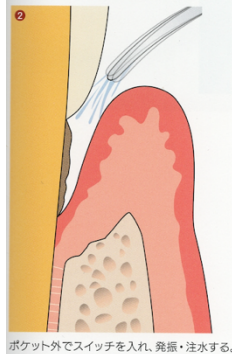


●ピエゾ方式では15°まで許容される。

図3-16 チップのポケットへの挿入と操作のしかた



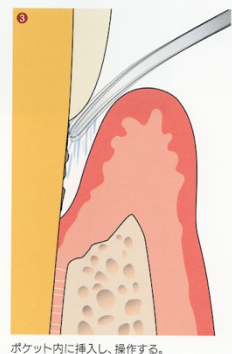
① プローブでポケット内を確認。



② ポケット外でスイッチを入れ、発振・注水する。



複雑な根面形態を感じた場合は、超音波スケーラーをスイッチオフの状態でも挿入し、確認する。



③ ポケット内に挿入し、操作する。

動かし方

ポジショニング

### 超音波スケーラーの正しい使い方

- 目的別にパワーを選択させる（歯肉縁上・縁下、スケーリング、デブライドメント）
- 歯肉縁上と縁下でパワーを変える（縁下は極小）
- 歯石が除去された後のきれいな歯面には同じパワーで施術しない（根面を傷つける・知覚過敏の原因）
- 把持する指に圧力を加えてチップの振動が有効に働かず、動きを抑えてしまうので、軽く把持
- チップの側面のみ歯面に当てる
- チップの先端が2 mm短くなったら処分（作業効率が50%以上低下）（メーカーのチップガードを使用）
- 用途や部位に応じた適切なチップの選択を行う
- 歯肉縁上と縁下では水量を調整する（目的が違う）

## 実習

### プロービング

計りで普段の自分のプロービング圧が何 g かチェックしよう！

相互実習（ペアで実習を行います）

患者役・術者役を決め、プロービングを体感する（各3分）

---

術者としての気づき

---

患者役としての気づき

### 超音波スケーラー

各ペアで実習を行います。

- ① 空き缶にて音の出ない角度をチェックし、マジックを除去する（5分）
- ② うずらの卵で殻の模様を除去する（5分）
- ③ 患者役・術者役を決め、超音波スケーリングを行う（各10分）

---

患者役としての気づき

---

術者役としての気づき