



1

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！

2

歯科医療のホスピタリティ

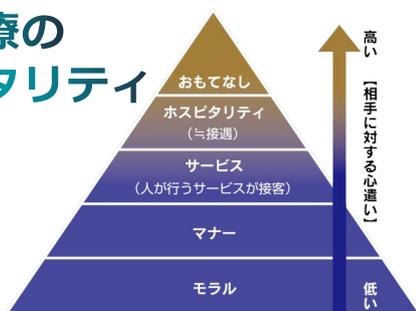


3

患者さんに愛される
ホスピタリティを考えよう！

4

歯科医療の ホスピタリティ



5

サービス (ホスピタリティではない)	ホスピタリティ
<ul style="list-style-type: none"> いつでも、どこでも、誰にでも マニュアル化され、その進捗が優先されていく 自己評価できない、しない サービスを受ける人に無責任で、雇用主に責任がある すべきこと、せねばならないこととする 相手の都合を無視して、自らの利益拡大・効率アップを目指す 	<ul style="list-style-type: none"> 今、ここで、この人に 柔軟に個別対応されることが大切にされる 自己評価が必要 自ら責任においての心の技術 したいことをする、したいこととする 相手と自分の世界 (調和的関係性の創造を目指す)

サービスとホスピタリティの違い

6

ホスピタリティにつながる3段階のサービス



2023/02/16

7

第一段階のサービス

当たり前であり、当然しなればいけないサービス

- 商品・サービスを購入していただいたお客様へ、支払っていただいたお金の対価として当然しなればいけない行為

第一段階のサービスの例)

- 商店にて→レジで商品を包装をしてお渡しする
- レストランにて→注文されたお料理をお出しする

2023/02/16

8

第二段階のサービス

お客様の満足度を高めるサービス

- 「気づき」が含まれた、良い印象を与えるサービス。笑顔で対応する、素早く対応する、丁寧に対応するなど、お客様が購入されたモノやサービスを実際によく利用・享受していただくための行為です。カスタマー・サティスファクション（顧客満足）につながる。

第二段階のサービスの例)

- 商店にて→購入商品の用途をお聞きし、プレゼントであればそのプレゼント用紙を添える
- 雨が降って入れば、商品のあった袋が濡れないようにビニールを被せる
- 壊れやすいものであれば、丁寧に梱包する
- レジが混んでいれば、後で並んでいるお客様にお詫言をする
- レストランにて
- アレルギーや苦手な食材をお聞きしてから料理を提供する
- お子様がいらっしゃれば、子供用のイスや食器を用意したり、おもちゃをプレゼントする
- 外で待っているお客様に寒い場合はストーブやひざ掛け、温かいお茶を用意する

2023/02/16

9

第三段階のサービス

お客様が欲しいことを真剣に考え、お客様が求めている要望を超えたサービス

- 自分の期待や要望を超える以上の期待をこえて、お客様に最高の体験を行う。異なるサービス提供ではなく、第三段階につながるようなサービスを提供することが、お客様の満足につながる。感動を生むことができる。そしてその結果として、売上げ・収益向上を達成することができる。

第三段階のサービスの例)

- 商店にて
- 商品を一袋だけ購入したお客様にもおかわり、2袋目にお店で包装で包装された
- 購入後、返金を済ませたことのお知らせの手書きのメモをお渡された
- レストランにて
- 料理を注文したお客様に食事をする前に、お話を聞いていたお料理のサイズで分らないお客様とデザートサービスしてもらった
- 季節限定のデザートを提供すると、入りの口を調整ができて、「おもしろいデザートだね」とお褒めされた
- いつもはドリンクサービスで2時間ほどサービスをお待ちしていたが、その日は忘れてしまったので、2時間待たせてもらった
- などなど、お客様が求めているサービス以上のことを提供するが、ホスピタリティの第三段階のサービスといえるでしょう。

マニュアルでは従業員に伝達させることは難しく、ホスピタリティのサービスを提供するためには、ある程度の自由な裁量を持たないと、できないサービスなのです。

2023/02/16

10

相手に喜んでいただけるために自分は何ができるのか？



2023/02/16

11

観察力→読む



2023/02/16

12

相手に喜んでいただけるために自分は何ができるのか？



患者さんに愛されるホスピタリティを考えよう！

- 【Work】ホスピタリティって何だろう？

13

ホスピタリティって何だろう？

- ① 予約に遅れてきた方（20代）に対して...
- ② 治療のシステムにて対応しにくい方（50代）に対して...
- ③ 待合室で不注意で物を壊した方（10歳前後）に対して...
- ④ いつまでもうがいでいて、治療が進まない方（60代）に対して...
- ⑤ 治療の説明をしている途中で「もう死ぬかもしれないから...」と言った方（80代）に対して...

14

患者さんとの信頼関係 傾聴の大切さ

15



16

信頼関係を築くとは？

- 初対面で会話が盛り上がらない
- 出会った人となかなか距離が縮まらない
- いつも人間関係がうまくいかない
- なかなか自分の話を聞いてもらえない
- 相手のことを知りたいのに心を開いてくれない

17

瞬時に信頼関係を築こう

- 初めての人もすぐに打ち解け、話が盛り上がる
- 周囲との距離が縮まり、信頼を得る
- 人間関係の悩みから解放される
- 相手の思っていることをスムーズに引き出す
- 頑なだったあの人が、あなたに心を開いてくれる

18

〈ラポール〉

「信頼関係」「心の触れ合い」「響き合い」「通じ合い」「心と心の架け橋」

心を通じ合わせ信頼しあえて相手を受け入れている状態
(心のキャッチボール)

自分の言いたいことが十分に相手に伝わっているという感覚
相手の言いたいことが手に取るように伝わってくるといった感覚
響き合った感覚、コミュニケーションが高まりあっていく感覚

コミュニケーションにおいて相手に何かを働きかけるためには、
まず、相手が自分に対して心を開いていることが重要

19

〈ラポール〉

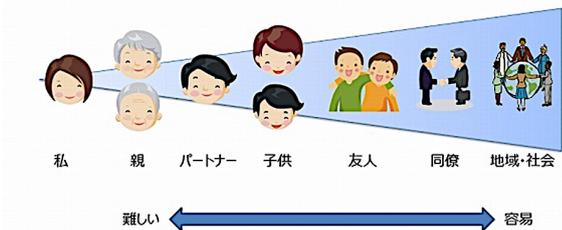
「信頼関係」「心の触れ合い」「響き合い」「通じ合い」「心と心の架け橋」



医療従事者は特に信頼感や安心感のある
打ち解けた状態を作り出すことが重要

20

五感を使ってコミュニケーション



21

歯科医療で必要な信頼関係とは？



22

信頼関係を築くために必要な考え方

- 相手を尊重すること
- 類似性の法則を理解すること
- ペーシングとリーディングのフレームを持つこと

23

相手を尊重する

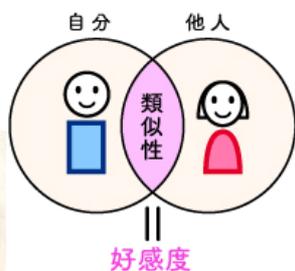


24

類似性の法則

人は自分と似たものに安心感や好感を持つ

類は友を呼ぶ



25

ペーシングとリーディングのフレームを持つこと



26

信頼関係を築く基盤となる3つのスキル 3つのペーシング

ミラーリング

マッチング

バックトラッキング

27

相手に合わせて信頼関係を築こう！



ミラーリング

- 動作や姿勢を相手に合わせて、警戒心を取り除く
- あからさまに行くと相手に違和感や不快を覚えさせ、かえって逆効果になることも

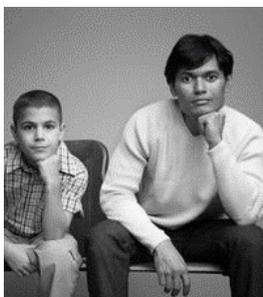
マッチング

- 相手のスピード（ペース）に合わせて話し方
- 相手の声の大きさも合わせることも重要

バックトラッキング

- 相手の口にした言葉の中からキーワードを入れて応対すると、相手は自分の話をよく聞いてもらっているという感じを受ける
- 「事実」「感情」を繰り返す
- ときおり話の内容を「要約」して返す

28



ミラーリング

- ミラーリングとは、目の前にいる相手の姿勢に鏡のように合わせます。鏡のように合わせることによって、話し相手は自分と似ている・近い・同類であるという感覚を持ち、親近感・安心感をいだきます。

具体的な行動としては、座り方や身振り・手振り、顔きなどに合わせます。相手が顔を触ったら、自分も同じ箇所を触るなど、相手に違和感を感じさせない程度に、鏡のように合わせていきます。

また逆に、違和感を与えることで、相手を不快にさせたり緊張や警戒心をさせないためです。例えば、落ちついて話す人に、早口で話しかけるシーンをイメージして下さい。恐らくお互いに、噛み合わないと感じるはずです。

- 本当に仲の良い夫婦などは、仕草が似てきます。
- 逆に言えば、相手に合わせるという形から入ることで、信頼関係を築くことができます。

29



マッチング

- 1. 相手の話し方のスピードやリズムなどに合わせる

ゆっくりめに話す方には、ゆっくりめに。少し早く話す方には、少し早めに話します。これだけでも、相手と自分の間に親近感が生まれます。この親近感が、さらに心の距離感を近づけてくれるのです。

- 2. 相手の声の大きさや高低に合わせる

大きな声の方には大きめの声で、小さい声の方には小さい声で話します。さらに心の距離感を近づけていきます。

それらも身につけていくことで、相手にとって話しやすい存在・安心して心を開ける存在・自分のことを話してもいいと思える存在になることも出来るのです。

30



バックトラッキング (オウム返し)

- 相手の発した言葉をそのまま返す事を言います。
- 会話の例を出しますと、このような流れになります。
 - 友人「この前横浜に行ったんだ」
 - 私「横浜に行ったんだね」
 - 友人「あの街がとてきれいだっだよ」
 - 私「きれいだっんだね」
- このような流れで、バックトラッキングを行います。
- 下記の事に気をつけると、さらに効果的なコミュニケーションが出来るでしょう。
- 相手の感情にバックトラッキングする
- 相手の言葉にバックトラッキングする
- そうすることで、信頼関係を築きやすくなります。
- なぜならば、バックトラッキングをすることで、コミュニケーションの相手は次のように感じるからです。
- 自分の話を聞いてくれている
- 肯定的な感情になる
- (相手の言葉を繰り返していますので、「そんなんです」という肯定的な反応になります)

31

相手の五感のタイプを理解する

VAK理論	取り込む 情報収集/Input	考える 内部処理/Process	伝える 情報発信/Output
視覚 Visual	見る・観る 目に映る	イメージする 映像・写真などを思い出す	絵を描く 色やカタチの説明をする
聴覚 Auditory	聞く・聴く 文字を読む	意味を考える 予測する	話す・歌う 文字を書く
体感覚 Kinesthetic	触る・嗅ぐ 食べる 心を読む	味わう 感情を考える 直感を考える	カラダを動かす 感情を示す ボディラングージ

32

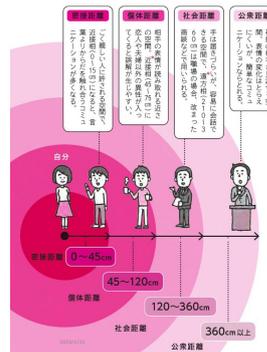
居心地のいい環境設定

平並法	対面法	90度法
<ul style="list-style-type: none"> 隣に並んで座る方法です。両者が最も親しくなれます。恋人同士の様子です。 お互いが共通の事を見ることが出来ます。しかし、共通の事がないとき、それぞれの考えは平行線のままになってしまい、けっして交わりません。 	<ul style="list-style-type: none"> 正対して座る方法です。両者が緊張関係となります。上司が部下に指導・命令するような場合です。 お互いが見ているものが全く異なります。共通のものを見ていることになりません。 	<ul style="list-style-type: none"> 90度あるいは120度の角度にて座る方法です。両者がリラックスできます。 お互いが共通のものを見ることが出来ます。必要によっては相手のことも見ることが出来ます。 レストランの席り方などに用いられています。



33

パーソナルスペース



人は無意識のうちに、相手との新陸度に応じて、自分との接近を許す心理的距離を使い分けている。



34

信頼関係を築く 8つのポイント

コミュニケーションは量より質



身体・手足の動き	表情	声	呼吸
話の内容	言葉遣い	感情	価値観

35

患者さんの価値観 <口腔の健康>

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	むし歯さえないければいい

36

患者さんの価値観 < 歯科治療 >

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	

2023/01/25

37

< きどにたてかけし衣食住 >



2023/01/25

38

ラポールの形成と傾聴スキルを身に付けよう

1. Aさん：「自分がなぜこの職業についたのか」を話します。（1分間）Bさん：「こんべん」「しんによう」沢山の漢字を思い出してください聞きながら聞きましょう。どんな感じがしてでしょうか？
2. Aさん：「仕事をしていて楽しかったこと」について話します。（1分間）Bさん：ミラーリングしながら聞きましょう。<ミラーリング> 見た目・姿勢・身振り・手振り・表情・仕草・身体の動きなど...どんな感じがしてでしょうか？
3. Aさん：「仕事で大切にしていること」を話します。（1分間）Bさん：バックトラッキング（オウム返し）をしながら聞きましょう。<バックトラッキング> キーワード（単語、固有名詞など）を返す・要約する・直前の語尾を返す...どんな感じがしてでしょうか？
4. Aさん：「どんな自分になりたいか」を話します。（1分間）Bさん：ミラーリングとバックトラッキング（オウム返し）をしながら聞きましょう。どんな感じがしてでしょうか？

2023/01/25

39

【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

2023/01/25

40

ラポールの形成と傾聴スキルを身に付けよう

1. Aさん：「自分がなぜこの職業についたのか」を話します。（1分間）Bさん：「こんべん」「しんによう」沢山の漢字を思い出してください聞きながら聞きましょう。どんな感じがしてでしょうか？
2. Aさん：「仕事をしていて楽しかったこと」について話します。（1分間）Bさん：ミラーリングしながら聞きましょう。<ミラーリング> 見た目・姿勢・身振り・手振り・表情・仕草・身体の動きなど...どんな感じがしてでしょうか？
3. Aさん：「仕事で大切にしていること」を話します。（1分間）Bさん：バックトラッキング（オウム返し）をしながら聞きましょう。<バックトラッキング> キーワード（単語、固有名詞など）を返す・要約する・直前の語尾を返す...どんな感じがしてでしょうか？
4. Aさん：「どんな自分になりたいか」を話します。（1分間）Bさん：ミラーリングとバックトラッキング（オウム返し）をしながら聞きましょう。どんな感じがしてでしょうか？

2023/01/25

41



42

敬語の特別な働き

患者さんのプライドに配慮する働き

患者さんを安心させる働き

患者さんに節度ある言動をさせる働き

43

患者さんのプライドに配慮する働き

初診の患者さんに対して...

- 「ちょっと待っててくださいね～」
- 「恐れ入ります。3分ほどお待ちいただけますか。」

44

患者さんを安心させる働き

敬語が使えるスタッフ

一定レベルの教養がある

院内教育がしっかりしている

敬語が使えないスタッフ

教養がない

院内教育を受けていない

45

患者さんに節度ある言動をさせる働き

「扱われように振る舞う」→「大切な患者さんですので、大切な人として接していますよ」

医療従事者を困らせる行為が減る

迷惑な嫌な人であるという認識の下で接すると、ますます迷惑で嫌な部分を見せなくなる

大切な人として接していけば、患者さんは自然と変わってくる

46

敬語の基本分類

尊敬語

• 相手側または第三者の行為・ものごと・状態などについて、その人物を立てて述べるもの

謙譲語

• 自分側から相手側または第三者に向かう行為・ものごとなどについて、その向かう先の人物を立てて述べるもの

丁寧語

• 自分側の行為・ものごとなどを、話や文章の相手に対して丁寧に述べるもの

丁寧語

• 話や文章の相手に対して丁寧に述べるもの

美化語

• ものごとを、美化して述べるもの

47

敬語

原形	尊敬語	謙譲語
会う		
言う		
行く		
いる		
聞く		
来る		
知る		
する		
寝る		
食べる		
見る		
読む		

48

敬語の早見表

原形	尊敬語	謙譲語
会う	お会いになる	お目にかかる・お会いする
言う	おっしゃる	申し上げる・申す
行く	いらっしゃる・おいでになる	うかがう・参る
いる	いらっしゃる・おいでになる	おる
聞く	お聞きになる	うかがう・拝聴する
来る	いらっしゃる・おいでになる	うかがう・参る
知る	ご存知	存じる
する	なさる	いたす
寝る	お寝になる	うかがう
食べる	召し上がる	いただく
見る	ご覧になる	拝見する
読む	お読みになる	拝読する

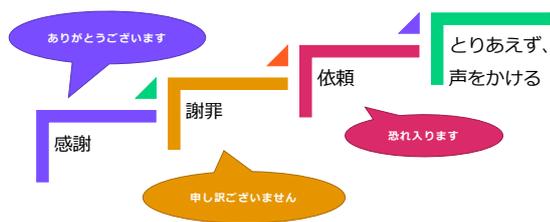
49

「すみません」の4段活用



50

「すみません」の代わりに



51

イマドキ言葉を使っていませんか？

- ✓よろしかったでしょうか？
- ✓○○になっております
- ✓○○円からお預かりします
- ✓うがいのほうは大丈夫ですか？
- ✓院長が○○みたいなことを申しているのですが...
- ✓これって、○○じゃないですか〜
- ✓電動歯ブラシ？って色々出ているじゃないですかあ
- ✓保険内の治療でも、全然大丈夫ですよ。
- ✓○○してもらっていいですか？
- ✓わりとおススメです
- ✓私的にはおススメですよ。
- ✓改めてお知らせするカタチになります
- ✓ら抜き言葉 (食べれる・見れる・出れる)
- ✓レタス言葉 (食べられる・見られる・出られる)
- ✓若者言葉 (超〜・ヤバイ・マジ・マジっすか・なにげに・微妙に・っていうか・なんつうか)

52

医療従事者に相応しくない言葉遣い

患者さんから教えていただく

「親しい」と「馴れ馴れしい」は違う

専門用語はなるべく使わない

耳が遠い方に話しかける

53



歯科医院で使われている間違い敬語

54

- ・保険証の方をご持参くださいませ。→保険証をお持ちくださいませ。
- ・1万円からお預かりいたします。→1万円お預かりいたします。
- ・今日の治療は、終わりになります。→本日の治療は、終わりです。
- ・先生がいらっしゃるまでお待ち下さい。→先生が来るまでお待ち下さい。
- ・次回の治療について、伺われましたか？→次回の治療について、お聞きになりましたか？
- ・当院のホームページは拝見されましたか？→当院のホームページは、ご覧になりましたか？
- ・薬局の場所は、わかりますか？→薬局の場所は、おわかりですか？
- ・こちら診察券になります。→こちら診察券です。
- ・11時に患者の山本さんが参られます。→11時に患者の山本さんがいらっしゃいます。
- ・1時間はお食事を頂かれないでください→1時間はお食事を召し上げらないでください。

2023/1/25

55

語尾まできちんと話すようにしましょう

- 私では分からないんですが...

 - ・私では分かりかねますので、ただいま確認してまいります。

- その歯ブラシはちょっと切らしているんですが...

 - ・ただいま、そちらの歯ブラシは切らしておりますが、来週月曜日に入荷する予定です。

- 院長は治療中なんですが...

 - ・院長はただいま診察中ですので、後ほどこちらからご連絡いたします。

- 保険証がないと全額負担向ですが...

 - ・保険証をお持ちでない、全額負担していただくこととなりますが、いかがなさいますか？

2023/1/25

56



丁寧な敬語を使うべきテーマ

- 人の生死に関わること話すとき
- 大災害や被災者について話すとき
- 個人情報に関わること

2023/1/25

57



患者さんの気持ちを和らげる

2023/1/25

58

尋ねるとき

- うかがいたいことがあるのですが、
- お尋ねしたいことがあるのですが、
- 教えていただきたいことがあるのですが、
- お差し支えなければ、

2023/1/25

59

依頼するとき

- 恐れ入りますが、
- お手数をおかけしますが、
- ご面倒でなければ、
- お時間がありましたら、
- ご都合がよろしければ、
- お忙しいところ申し訳ないのですが、

2023/1/25

60

断わるとき

申し訳ありませんが、
 ご意向に沿えず、申し訳ございませんが、
 お役に立てずに申し訳ないのですが、
 お役に立ちたいのですが、
 ほかならぬ〇〇さんのご依頼をお断りするのには心苦しいのですが、
 すぐに治療をさせていただきたいのですが、
 お辛いのが分かるだけに、心苦しいのですが、

61

相手に確認するとき

私どもの説明不足だったかもしれませんが、
 言葉が足りなかったかもしれませんが、
 説明が十分ではなかったかもしれませんが、
 行き違いがあったかもしれませんが、

62

院内の人に対して

すみませんが、
 忙しいと思いますが、
 迷惑をかけて申し訳ないのですが、
 手が空いたときでいいのですが、

63

シーン	具体例
ものを尋ねる	・差し支えなければ ・失礼ですが ・ご迷惑でなければ ・おうちがほしい (教えていただきたい) ことがあるのですが
依頼する	・恐れ入りますが ・お手数おかけしますが ・ご面倒でなければ ・ご都合がよければ ・お忙しいところ申し訳ありませんが
断る	・あいにくですが ・せっかくですが ・ご意向に沿えず ・申し訳ありませんが ・ (〇〇さんのご依頼をお断りするの) 心苦しいのですが
改善してほしい	・説明が十分ではなかったかもしれませんが ・私どもの説明不足だったかもしれませんが ・言葉が足りなかったかもしれませんが
援助を申し出る	・お力になれることがあれば ・私にできることがあれば ・もしよろしければ

64

クッション言葉

- 問診票への記入を依頼するとき
 - お手数をおかけしますが、こちらの問診票にお書きいただけますか？
- 相手の携帯電話番号を尋ねるとき
 - お差し支えなければ、携帯電話の番号を教えてくださいませんか？
- 診療時間が過ぎてから来院した人を断わるとき
 - せっかくお越しいただきましたのに、大変心苦しいのですが、先ほど診療時間が終了いたしました。本当に申し訳ございません。

65



66

相手に共感する

相手の身になって相手の気持ち、感情を分かろうとする

相手の心の世界をあたかも自分自身のものであるかのように感じようとする

相手を思いやる心、感情的思いやりなど感情面に対する対応

人間関係の構築を行う上で重要

同感や同情とは違う

2023/01/25

67

共感しよう！

同情	同感	共感
<ul style="list-style-type: none"> 「あら、まあ、お気の毒に。可哀想に〜」 自らの体験に基づき、自らの尺度に基づいた感情であり、相手の体験に基づいた感情と一致するとは限らない。あくまでも自分のなかで生じた感情にすぎない。 	<ul style="list-style-type: none"> 「あ〜私もそうなんです！同じですね。」 自らの体験に基づき、自らの尺度に基づいた意見であり、相手の体験に基づいた意見と一致するとは限らない。あくまでも自分のなかで生じた意見にすぎない。 	<ul style="list-style-type: none"> 「お話しくださった辛さとは、このような感じなのですね」 自らの体験に基づいた尺度ではなく、相手の体験を共有し、相手の感情や思いを相手と同じように感じることに。

2023/01/25

68

共感が信頼関係をつくる

相手の気持ちを言葉に表して共感する

痛みを訴えてきたら	不安な気持ちを訴えられたら	喜びを話してくれたら
<ul style="list-style-type: none"> つらかったですね おつらいですね よく我慢なさいましたね それは大変でしたね 	<ul style="list-style-type: none"> 話して下さって良かったです 話して下さってありがとうございます それは不安（心配）でしたね 	<ul style="list-style-type: none"> 嬉しいお話ありがとうございます それは嬉しいです

2023/01/25

69

【WORK】共感を伝える言葉

<p>歯の痛みを訴えたら...</p> <ul style="list-style-type: none"> 腫れでガンガン痛くなったんですね。辛かったですね どこが痛いかわからないんですね。つらいですね。 一晩中眠れなかったんですね。よく我慢なさいましたね。
<p>不安な気持ちを訴えられたら...</p> <ul style="list-style-type: none"> ご心配はよく分かります。話して下さって良かったです。 不安なお気持ちはよく分かります。話して下さったことに感謝します。
<p>喜びを話してくれたら...</p> <ul style="list-style-type: none"> 良く噛めるようになったんですね。嬉しいお話ありがとうございます。 良く噛めるようになったんですね。これからは美味しいものがたくさん食べられますね。 白い歯で気持ちが明るくなったとは、嬉しいです。何よりのお話です。

2023/01/25

70

相槌のレパートリーを増やそう！

相槌とは、会話中にしばしば挿入される簡投詞のこと。語源は鎧治で主導的な鎧治職と金数をはさんで向かい側に位置し、ハンマーを振る助手を指す言葉から。聞き手が話者に関心を持ち、理解していることを示す。

「ええ」「はい」「そうですか」以外の相槌、他にもありますか？

2023/01/25

71

患者さんの能力を問うような質問はしない

ただいまの説明で、ご理解いただけましたか？

お分かりになりましたか？

2023/01/25

72

患者さんの能力を問うような質問はしない

- 説明不足の点はありませんでしたでしょうか？
- 言葉が足りない箇所はありませんでしたでしょうか？
- もう一度、説明した方が良い箇所がありましたら教えてください。

73

相手を配慮した表現



直接的に、また露骨に言うのを避けて、遠回しに表現すること

74

相手を配慮した表現

- (1)()電話の声がよく聞こえないので、大きな声で話してください。
- (2)()電話が遠いようでございます。
- (3)()こちらでは、携帯電話は使用しないでください。
- (4)()携帯電話の電波がよく入る場所にご案内いたします。
- (5)()当院は完全予約制です。予約がないと拝見できません。
- (6)()当院は完全予約制です。よろしければ、ご予約を承ります。

75

相手を配慮した表現

- (1)(**A**)電話の声がよく聞こえないので、大きな声で話してください。
- (2)(**B**)電話が遠いようでございます。
- (3)(**A**)こちらでは、携帯電話は使用しないでください。
- (4)(**B**)携帯電話の電波がよく入る場所にご案内いたします。
- (5)(**A**)当院は完全予約制です。予約がないと拝見できません。
- (6)(**B**)当院は完全予約制です。よろしければ、ご予約を承ります。

76



77

どのように言われたら気持ちが良いか？

<p>1</p> <p>A : まだ出来てないの？早くして！ B : まだだけど、心配してるよ。間に合うようにしてくれると助かるな。</p>	<p>2</p> <p>A : こんなミス、ありえないよ。しっかり確認して。 B : ミスにガッカリしてるよ。しっかり確認してもらえると助かるけどな。</p>
---	--

78

IとYou 2つのメッセージ

Youメッセージ

- あなたは【 】です。
- 日常使っている言葉70%を占める

Iメッセージ

- 私は【 】です。
- 相手からの影響（行動・存在）

2023/01/25

79

どのように言われたら気持ちが良いか？

1

A（あなたは）まだ出来てないの？（あなたは）早くして！
B：まだだけど、（私は）心配だよ。間に合うようにしてくれると（私は）助かるな。

2

A：こんなミス、（あなたは）ありえないよ。（あなたは）しっかり確認して。
B：ミスに（私は）ガッカリしてるよ。しっかり確認してもらえると（私は）助かるけどな。

2023/01/25

80

Iメッセージを活用しよう！

自分の気持ちを伝える

• 自分の気持ちを伝えるということがとても大切です。自分の思ったこと・感じたことを伝えることで相手の理解が深まるきっかけとなるのです。自分の感じたことではなく、「普通、こんなことしないよね」というような一般論を言うとかえって相手の反発を招きやすくなります。

対等であることを意識する

• 自分の「言にくいこと」を伝えたら、相手の気持ちにも耳を傾けます。相手の気持ちに責任を感じてなんとかしようとする必要はありません。人として対等な立場からそれを受け止めて、相手を理解しましょう。

2023/01/25

81

【WORK】Iメッセージ

①定期的に検査に来てください。

- 定期的に検査に来てくださると、良い状態が維持できますので、私も安心です。

②今回は、歯がピカピカですね。

- 歯がピカピカに磨けていて、私も張り合います。

③いつも約束を守ってくださいね。

- いつも約束を守ってくださるので、嬉しいです。

2023/01/25

82

予約に遅刻！

Youメッセージ

- 「何で遅刻したのですか？」
- 「連絡してください」

Iメッセージ

- 「なにかあったのですか？」
- 「心配しておりました」

2023/01/25

83

YouメッセージをIメッセージに言い換えてみよう！

無断キャンセルが多いですね

- お手数おかけしますが、キャンセルをなさる時には、事前にご連絡いただけると助かります。

約束の時間に遅れるときは連絡してください。

- ○○さん、何かあったのではないかと心配しておりました。遅れるときには、ご連絡いただけると安心いたします。

携帯電話の電源をお切りください。

- ご面倒でも、携帯電話の電源をお切りいただくと、治療に集中でき、有難いのですが。

2023/01/25

84

具体的なIメッセージで伝えよう

(相手の) 行動

(あなたへの) 影響

(あなたの) 気持ち・感謝

85

褒めるとき

「あなたが手伝ってくれたおかげでうまくいきました。ありがとうございます。」

「歯磨きを頑張ってくれたおかげで、歯肉が改善しました。嬉しいです。」

「早くいらっしゃったおかげで、すぐに治療が始められました。ありがとうございます。」

86

気持ちを伝えるとき

忙しくて疲れているのは分かっているけど、出来ないと分かった時は、こちらにも段取りがあるので、早く言ってもらえると助かるな。

お忙しかったのでしょうか、歯間ブラシを使ってもらえると、嬉しいです。

お車を運転されていらっしゃったのですが、ご予約に遅れるときは、何かあったのではないかと心配しますので、ご連絡いただくと嬉しいです。

87

認め言葉 + 私の思ったこと

Youメッセージ

歯間ブラシが上手に使えるようになりましたね。頑張りましたね。

もう2年以上、虫歯の治療していませんよ。努力しましたね。

I (We)メッセージ

私もうれしいです

先方も改善して良かったと安心していましたよ

どうなるか私も心配していました

88

具体的なIメッセージで伝えよう

クッション言葉

相手の行動

あなたへの影響

あなたの気持ち・感情

89

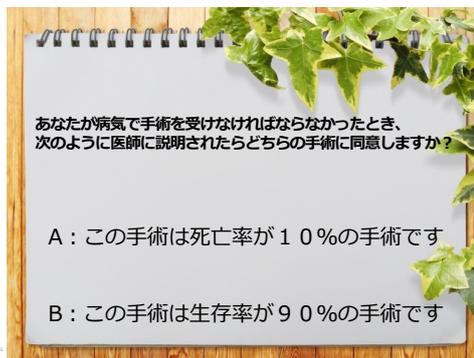


90

言葉の持つイメージを換える



91



92

言葉の持つイメージを換える



言葉には、イメージがある。
 歯科医院をはじめとする医療機関には、何らかの疾患や体調不安を抱えた患者が来院されるため、暗い言葉や、悪いイメージの言葉が増えてしまいがち。したがって、病状や治療の説明の場では適切な言葉を選択する必要があるが、それ以外の場面では良いイメージの言葉を用いるように心がける。

「わざわざ」という言葉は、悪いイメージに入るものです。
 「わざわざ」とは、「必要もないのに、意図的にことを行う様子」といった意味もあるため注意が必要です。
 日常で特段意識することなく使っている言葉の持つイメージを考え、
 ...その言葉が悪いイメージの時には、良い表現に言い替えるような工夫が求められます。

93

脳は否定形を理解できない

・脳には「否定形を理解できない」という特性があります。
 理解できないというよりも、「否定形」を理解するために、
否定されている内容や行動を一度イメージ化してしまうという表現の方が正確かもしれせん。

「ピンク色のハチマキを頭にしたパンダが机に座って勉強しているところをイメージしないでください」



94

言葉の持つイメージを換える

- うるさい! 黙って!
- ⇒ 静かにしましょう。
- 走ったり、暴れたら危ない!
- ⇒ ゆっくり歩こうね。落ち着こうね。
- なぜしないんですか?
- ⇒ どうしたら出来るようになりますか?

95

- | | |
|----------------|---|
| わざわざすみません | お心遣いいただき、ありがとうございます |
| そんな心配はしないでください | お気遣いいただき、恐れ入ります |
| ちょっと待っていてください | ただいま参ります |
| すみません | ありがとうございます |
| 携帯電話は禁止です | 携帯電話はあちらでお使いいただけます |
| 〇〇するとダメですよ | <input type="checkbox"/> 〇〇するといいですよ |
| 〇〇すると時間がかかります | <input type="checkbox"/> 〇〇すると早くできます |
| 〇〇だと効率が悪いです | <input type="checkbox"/> 〇〇だと効率がいいです |
| 〇〇されると困ります | <input type="checkbox"/> 〇〇していただくとありがたいです |

96

肯定的な言葉を遣おう

「30分は飲食しないでください」

- ⇒「30分後に飲食をお願いします」

「何で出来ないのだろう...」

- ⇒「どうやったら出来るようになりますか？」

「失敗したのでもう一度...」

- ⇒「念のために、より正確にするため...」

2023/1/25

97

イメージの良い（肯定的な）言葉を使おう

麻酔が切れるまで、食事しないでください

麻酔が切れてから食事してください

仮眠ですので、嘔まないでください

借眠め以外のところで嘔んでください（次には嘔めます）

走らないでください

ゆっくり歩きましょう

うるさいよ～ウロチヨロしないで～

静かにしてね。じっとしていようね。

疲れましたね。

頑張りましたね

ダメなところだらけだ

良くないがあります

まだまだ治りませんね

随分強って治しましょう

痛かったね、ごめんね～

頑張って、えらいね！

98

認める

マズローの法則

人間の欲求5段階



2023/1/25

99

認めるとは

- 承認欲求を満たしラポール形成
- コミュニケーションに活かす
- チームワークに活かす
- 患者教育指導に活かす



2023/1/25

100

相手を認める

- ① あなたは、いつも気持ちを込めて「あいさつ」していますか？
- ② あなたは、人と接する時、同じ目線に立って相手の名前を呼んでいますか？
- ③ あなたは、ちょっとした時に相手に声を掛けていますか？
- ④ あなたは、相手の見た目をそのまま素直に伝えていますか？
- ⑤ あなたは、相手に対して感じた興味や関心をそのまま素直に伝えていますか？
- ⑥ あなたは、相手を気づかっていますか？
- ⑦ あなたは、相手にお祝いの気持ちを伝えていますか？
- ⑧ あなたは、小さなことでも相手の行動に感謝していますか？
- ⑨ あなたは、相手の行動した結果が優れていたとき、それをほめていますか？
- ⑩ あなたは、相手の苦勞や骨折りに感謝し、いたわりの言葉をかけていますか？

2023/1/25

101

承認力チェックシート

普段から、あなたは相手を認めているでしょうか？

2023/1/25

102

相手を認める

- ① あなたは、いつも気持ちを込めて「あいさつ」していますか？
- ② あなたは、人と接する時、同じ目線に立って相手の名前を呼んでいますか？
- ③ あなたは、ちょっとした時に相手に声を掛けていますか？
- ④ あなたは、相手の見た目をそのまま素直に伝えていませんか？
- ⑤ あなたは、相手に対して感じた興味や関心をそのまま素直に伝えていませんか？
- ⑥ あなたは、相手を気づかっていますか？
- ⑦ あなたは、相手にお祝いの気持ちを伝えていませんか？
- ⑧ あなたは、小さなことでも相手の行動に感謝していますか？
- ⑨ あなたは、相手の行動した結果が優れていたとき、それをほめていますか？
- ⑩ あなたは、相手の苦労や骨折りに感謝し、いたわりの言葉をかけていませんか？

2023/01/25

103

魔法の言葉

基本になる5種類の「魔法の言葉」を押さえましょう。
具体的には以下の「5種類」の承認の言葉です。

感謝を伝える言葉	ありがとう、助かるよ、感謝しています など
労う言葉	お疲れ様、よく頑張ったね、頑張っているね など
助ます言葉	あなたなら大丈夫、きっとできるよ、応援しているよ など
信頼・期待の言葉	あなたに任せるよ、信じているよ、期待しているよ など
褒める・賞賛の言葉	すごいね！、さすが○○さん、素晴らしい など

2023/01/25

105

ありがとう

2023/01/25

107

信頼関係を高める「認める」3つの種類

存在承認	行動承認	結果承認
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 存在そのものを認めること	<input type="checkbox"/> 行動そのものを認めること	<input type="checkbox"/> 結果そのものを認めること
<input type="checkbox"/> 変化に基づいて伝えること	<input type="checkbox"/> 行動の変化を伝えること	<input type="checkbox"/> 行動の結果について伝えること
<input type="checkbox"/> 興味・関心を伝えること	<input type="checkbox"/> 相手の行動を望ましい方向へ導くこと	<input type="checkbox"/> 将来に対し良い結果を望むこと
夏を短くしたんですね。 大変ではなかったですか？ お仕事なのですね 大丈夫ですか？	失敗しなくなりましたね 歯磨ブラシ使ったのですね 予約を忘れずに来てくれたのですね 掃除してくれてありがとう	がんばりましたね 成績が良くなっていますね 練習の成果が出ましたね 出来るようになって嬉しいです

はつきりと挨拶をする、声をかける、あなたのことを覚えていてくださると伝える、など態度で存在を承認していくことも効果的

2023/01/25

104



106

ありがとうの反対の言葉

ありがとう、ありがたいを漢字で書くと

「有ること難し」



2023/01/25

108

ある時、釈迦が、阿難（あなん）という弟子に、「そなたは人間に生まれたことをどのように思っているか」と尋ねた。

「大変、喜んでおります」と阿難が答えると、釈迦は、次のような話をしている。

「果てしなく広がる海の底に、目の見えない亀がいる。その首亀が、百年に一度、海面に顔を出すのだ。広い海には、一本の丸太ん棒が浮いている。丸太ん棒の真ん中には小さな穴がある。その丸太ん棒は、風のまにまに、西へ東へ、南へ北へと漂っているのだ。

阿難よ、百年に一度、浮かび上がるこの亀が、浮かび上がった拍子に、丸太ん棒の穴に、ひょいと頭を入れることがあると思うか」

阿難は驚いて、「お釈迦さま、そんなことは、とても考えられません」。

「絶対にないと言い切れるか」

「何億年掛ける何億年、何兆年掛ける何兆年の間には、ひょっと頭を入れることがあるかもしれませんが、無いと言ってもいくらい難しいことです」

「ところが阿難よ、私たちが人間に生まれることは、この亀が、丸太ん棒の穴に首を入れることが有るよりも、難しいことなんだ。有り難いことなんだよ」と、釈迦は教えている。

109

私たちは毎日“当たり前”の中で生活している

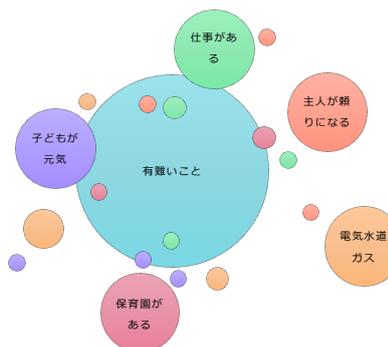
歩けるのが、あたりまえ。
 目が見え、耳が聞こえるのが、あたりまえ。手足が動くのが、あたりまえ。
 毎朝目覚めるのが、あたりまえ。食事ができるのが、あたりまえ。
 息ができるのが、あたりまえ。
 友達といつも会えるのが、あたりまえ。
 太陽が毎朝昇るのが、あたりまえ。
 うまれてきたのが、あたりまえ。
 夫（妻）が毎日帰ってくるのが、あたりまえ。
 誰しも、今日と同じ日が明日も繰り返されると思う。
 今日、誰かと出逢い、話し、笑い、食事をして、仕事ができる。
 今日と言う全く同じ日は二度と訪れない。
 こんな当たり前だと思うことが、本当は奇跡の連続



110

有難い経験

- ・ 生きていることに感謝
- ・ 当たり前に感謝
- ・ 人はいつ死んでもおかしくない
- ・ 今を大切に生きる



111

「ありがとう」と思う気持ち【感謝】

「ありがとう」と言ってもらえる、感謝されている
 「ありがとう」と伝える、感謝している

「ありがとう」と言うことは
 想像以上に自分自身が幸せをもたらしてくれる



112

「ありがとう」は相手も幸せにする

他人からの気遣いに対する感謝の言葉です。
 「この世で最も不幸な人は感謝の心のない人である」と言われます。
 何をしてもらっても、当たり前と思い、感謝の心がなければ、不平不満ばかり出て、幸せを実感することはできません。
 感謝できる人が幸せなのであり、その感謝を「ありがとう」という言葉で表すと、相手も「喜んでくれてよかった」とうれしくなります。
 これを仏教では「自利利他（じりりた）」と言います。
 自利とは自分の幸せ、利他とは他人の幸せ。
 自分の幸せがそのまま他人の幸せになり、他人の幸せがそのまま自分の幸せになるということです。
 「ありがとう」という5字は、不思議な働きがあります。

113

「ありがたいこと」を見つけるワーク

身の回りで「ありがたい」と思うことを
 3分でどれくらいかけるかチャレンジしてみよう！

たくさん有難いことに恵まれているけれど
 なかなか気づくまでに時間がかかります。



114

「ありがとう」のバージョンアップ

「〇〇してくれてありがとう」と相手の行動に対して言うのもいいんですけど、相手の性格とか存在に対して褒めてあげるともっといいんです。「〇〇してくれてありがとう。やさしいね」とか「〇〇してくれてありがとう。すごく頼りになるよ」とか。

このように行動+存在を褒めながら感謝を伝えることこそ合わせ技一本！相手の自己重要感を最高に高めます。お子さんに言うなら「生まれてきてくれてありがとう」「ママの子でいてくれてありがとう」などを伝えるのもいいですね。

これこそ、かけがえのない素敵な言葉だと思いませんか？

2023/1/25

115

「ありがとう」のバージョンアップ



2023/1/25

116



自分から「ありがとう」と伝えられる女性に...
そして、患者さんから「ありがとう」をもらえる
素敵な女性になってください♥

2023/1/25

117



ライフステージを区分する

幼年期 (0~6歳)	少年期 (6~15歳)	青年期 (15~25歳)	壮年期 (25~45歳)	中年期 (45~64歳)	老年期 (65歳~)
<ul style="list-style-type: none"> 無産期 乳房発育期 乳房列完了期 	<ul style="list-style-type: none"> 永久歯萌出開始期 側方歯群交換期 永久歯列完了期 				
育つ	学ぶ	巣立つ	働く	熟す	穏る

2023/1/25

118

幼年期をサポートする

受付 <ul style="list-style-type: none"> お母さんは大荷物 子どもの行動は読めない 死角には注意 	診療 <ul style="list-style-type: none"> 不安感を与えない うちの子大丈夫？お母さんは不安です。 お父さんお母さんを引き付けよう 子どもと親の関係 痛いのは嫌！ 肩だけでいい？ 	会計 <ul style="list-style-type: none"> 待合室全体を見渡して また来なくなるような声掛けを
---	--	--

2023/1/25

119

少年期をサポートする

受付 <ul style="list-style-type: none"> 親子関係には要注意 兄弟での来院も多いので、カルテの扱いは細心の注意を 明るく楽しい雰囲気づくり 	診療 <ul style="list-style-type: none"> 診療室には危険がいっぱい！子どもの目線で考える スキンシップを回りながらやさしく声かけ 突然の動きに要注意 子どもには分かりやすく、保護者には十分な説明を 	会計 <ul style="list-style-type: none"> 予約の取り方には要注意 見送るまでが歯科診療
--	--	---

2023/1/25

120

思春期の患者さんへの向き合い方

- その子の時間的、精神的なペースにこちらが合わせる
- 親の影響力が弱まり個性が優性になる
- 子どもとして接する？大人として接する？
- 保護者ではなく子どもを主人公にして向き合う
- よいところを見つけてほめる

2023/01/24

121

青年期をサポートする

- | 受付 | 診療室 | 会計 |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ブライドを傷つけない 誰かに頼ることが苦手な時期。 様子を見てこちらから声をかける | <ul style="list-style-type: none"> 患者の本音を聞き出せるような雰囲気 子ども扱いせず、大人と同じ呼び方で 生活習慣が確定する時期なので将来を見据えた改善を メンテナンスから適ざかりやすい時期 | <ul style="list-style-type: none"> 費用・治療機関などについて配慮を |



2023/01/24

122

壮年期をサポートする

- | 受付 | 診療 | 会計 |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 社会人・家族の一員として重要な年代 時間が大切 子どもや家族を含めた対応 | <ul style="list-style-type: none"> 同年代として自分にしてほしいことを優先 希望を聞き相手に合わせて柔軟に対応 多忙な人へタイムキーピング 妊娠中や子供連れに対する配慮を 専門用語は平易な言葉で確実に 相手を尊重した対応 治療の順番について ケアが大切な年代・正しい生活習慣を 審美性の重視する | <ul style="list-style-type: none"> 相手の生活リズムを配慮 予約の間隔 声かけは来院の継続につながる |

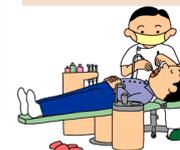


2023/01/24

123

中年期をサポートする

- | 受付 | 診療 | 会計 |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 患者さんの立場に立った設備も重要 患者さん一人ひとりを大切に 一歩踏み込んだ対応を カルテをしっかり読みましょう 失礼のない対応を | <ul style="list-style-type: none"> 体の状態・性格・病状はさまざま 気持ちは元気。でも体は弱えも...心遣いを忘れずに 患者さんから目を離さない 先を読む力をつける 説明大事 モチベーションが大事な時期です 処置が比較的多くなる時期。念入りなアフターケアが大事 謙虚な気持ちで、相手の立場に立った対応を | <ul style="list-style-type: none"> 先を読み、気が利く人になりましょう 患者さんの気持ちをくみ取る 忙しい人が予約を取りやすいような配慮を |



2023/01/24

124

高年期をサポートする

- | 受付 | 診療 | 会計 |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 相手の立場にたって、相手に恥をかかせないスペシャルな優しさで対応を 診療スタッフも受付に一步入れれば受付スタッフ 電話対応でははっきりを後端 スタッフ間の連携は何よりも大切 敬をの心で | <ul style="list-style-type: none"> 相手に歩調を合わせましょう 転ばぬ先の杖 さりげないフォローを 全身疾患の有無を確認 体調の変化を見逃さない 楽な姿勢で治療 何とかがあてたい！ 術後の説明は専門用語を使わず、わかりやすい言葉で 来たときと同じように、さまざまなフォローを | <ul style="list-style-type: none"> 帰るときには、また来たいと思わせる心配りで |



2023/01/24

125

歯科医院では老若男女問わずすべてのライフステージの方々と関わることが出来る

歯が生えていない赤ちゃんから寝たきりになられた高齢者までサポートできる仕事って素晴らしい！

2023/01/24

126