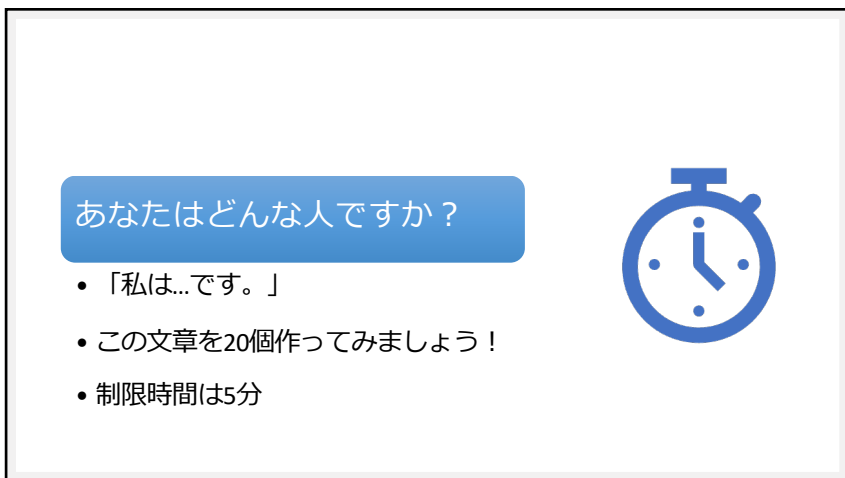


1



2



3




4

**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？



5

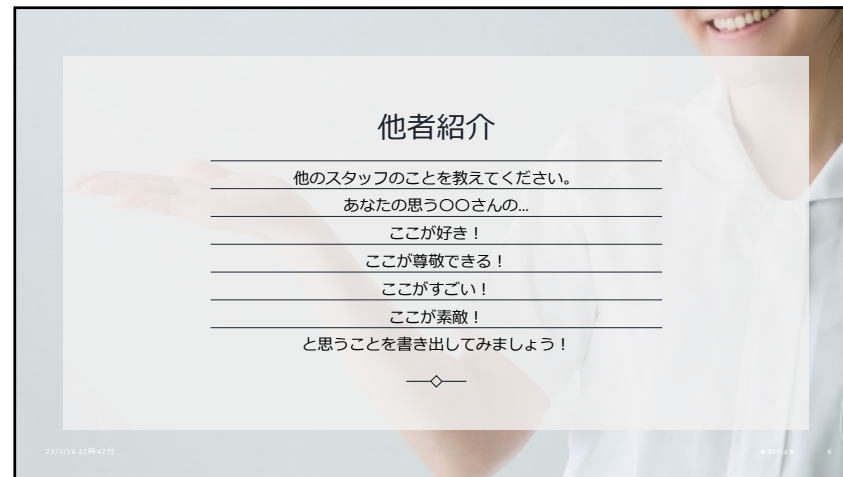
**他者紹介**

他のスタッフのことを教えてください。  
あなたの思う〇〇さんの...

ここが好き！  
ここが尊敬できる！  
ここがすごい！  
ここが素敵！

と思うことを書き出してみましょう！

—◇—

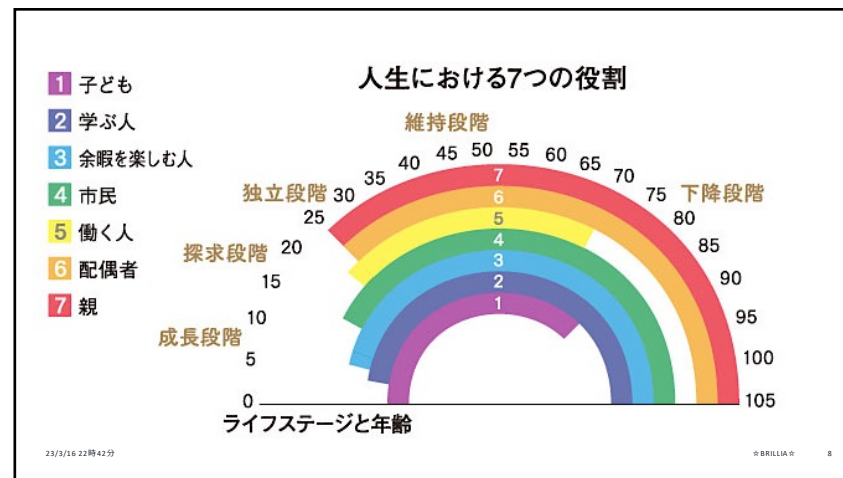


6

**目標を立てよう！**

—◇—

7



8

### ちなみに私、大林は...

—◇—

職業人	• 口腔から健康を寄与できる人
パートナー	• 一緒に楽しく人生を歩む
子供	• 親を安心させる
親	• 優しさと愛で包み込んでサポート
社会人	• 快く募金できる人

23/3/16 22時42分 BRILLIA 9

9

## 「どんな自分」になりたい？

どう見えるか？  
 どんな言葉を使うか？  
 どんな雰囲気か？  
 考え方はどうか？  
 どんなことをするか？

23/3/16 22時42分 BRILLIA 10

10

### ステップアップチェックシート

—◇—

- 姿勢・身だしなみ
- 専門知識
- トータル技術
- 自己啓発
- 業務内容
- コスト意識

患者さんとのコミュニケーション  
 スタッフ同士のコミュニケーション  
 歯科医師とのコミュニケーション



23/3/16 22時42分 BRILLIA 11

11

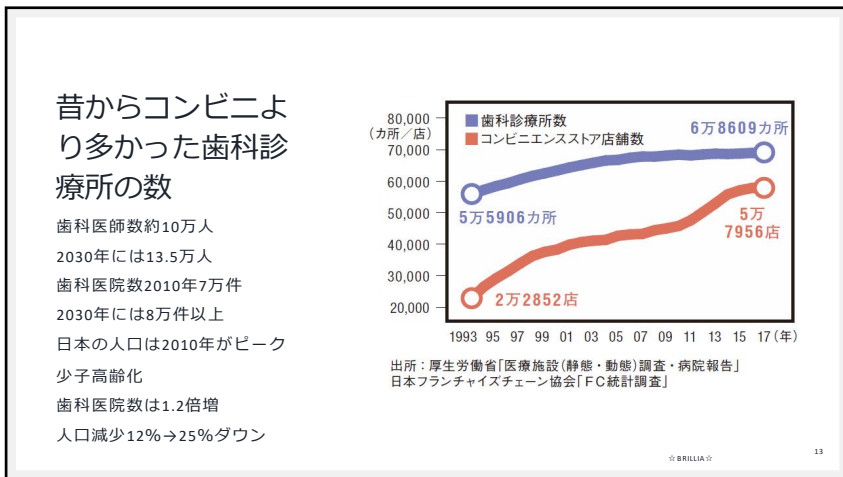
## 患者目線、患者満足を考える

—◇—

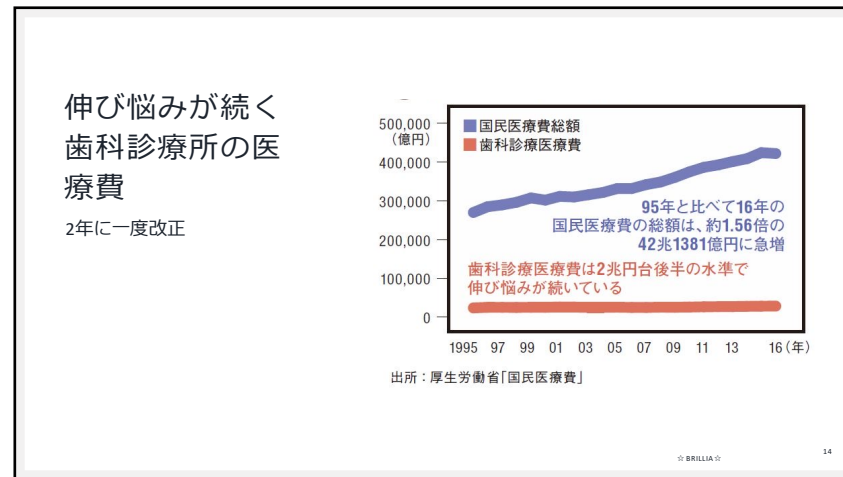
きわのもり歯科クリニックにいらっしゃる患者さんのことを考えよう！

23/3/16 22時42分 BRILLIA 12

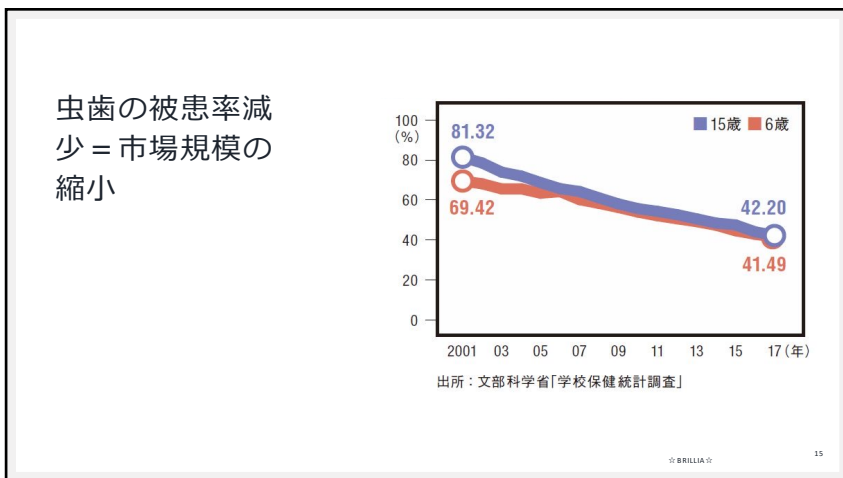
12



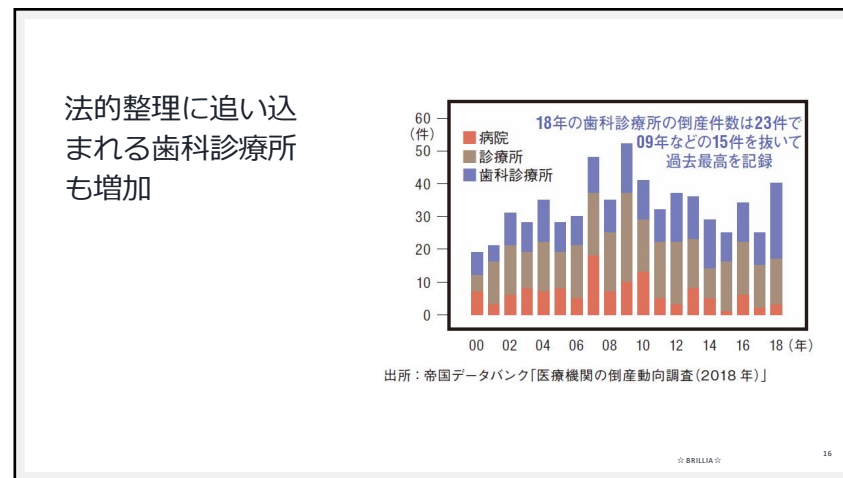
13



14



15



16

## 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が多い(患者の負担)

23/3/16 22時42分 BRILLIA 17

17

## 歯科衛生士

### — 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、専任立ち会いは不要となった。

歯科衛生士は70年近くに誕生  
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

23/3/16 22時42分 BRILLIA 18

18

## 患者さんから選ばれる歯科医院になるために (きわのもり歯科クリニック周辺の歯科医院数)

23/3/16 22時42分 BRILLIA 19

19

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?

23/3/16 22時42分 BRILLIA 20

20

## みなさんが心がけていることは？

歯科医院で患者さんと接するとき、どんなことを意識していますか？

21

## 患者さんの立場を理解しよう

(きわのもり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)



23/3/16 22時42分

BRILLIA 22

22

歯科医院に来る理由は？

## 患者さんの主訴



23/3/16 22時42分

BRILLIA 23

23

主訴以外

歯科受診歴

主訴以外の悩み

理想のお口

過去の歯科治療経験

治療の希望

23/3/16 22時42分

BRILLIA 24

24

### 患者さんとお客さんの持っている気持ちの差って何？



「不安」  
「心配」

患者さん



「楽しみ」  
「ワクワク」

お客さん

23/3/16 22時42分 BRILLIA 25

25

### 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際は割引で買える	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、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「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

23/3/16 22時42分 BRILLIA 26

26



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

23/3/16 22時42分 BRILLIA 27

27

### 患者満足

◇

---

歯科医院にいらっしゃる患者さんの「不満・不安・不信」とは

---

患者満足とは

---

サイレントクレマー

---

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）

23/3/16 22時42分 BRILLIA 28

28

歯科医院にいらっしゃる患者さんの  
「不満・不安・不信」とは

23/3/16 22時42分 BRILLIA 29


29

1度行ったお店

◇

もう2度と行かない  
次はないな

また行きたい!  
あの人を連れて  
こよう



23/3/16 22時42分 BRILLIA 30

30

1回しか行かなかったお店

◇

二度とないな  
と思ったこと

気分が悪く  
なったこと


嫌な思いをし  
たこと

23/3/16 22時42分 BRILLIA 31

31

行きつけの美容室

なぜ  
「行きつけ」  
ですか？



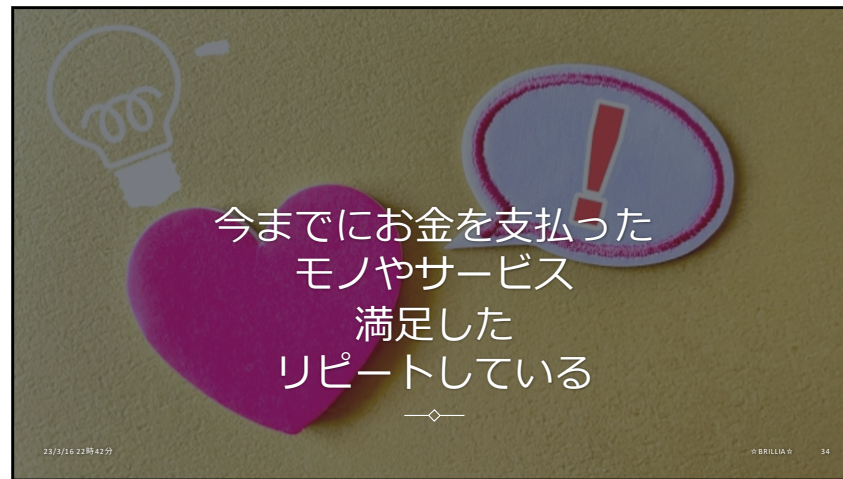
23/3/16 22時42分 BRILLIA 32

32





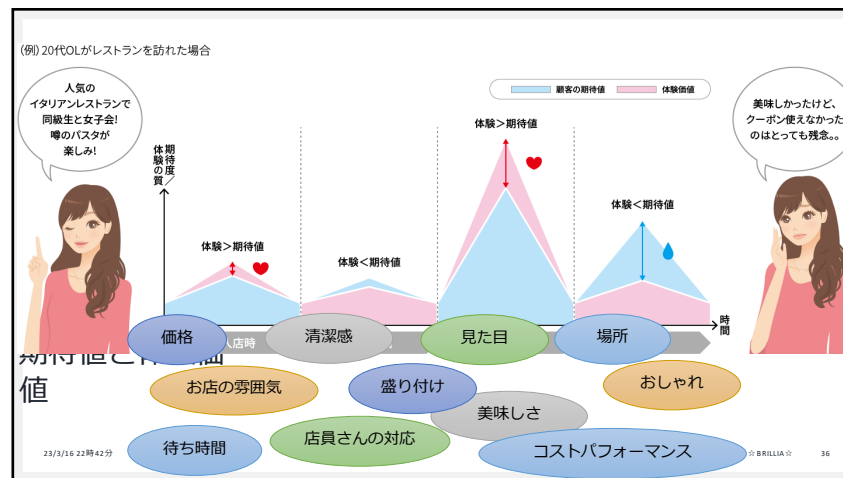
33



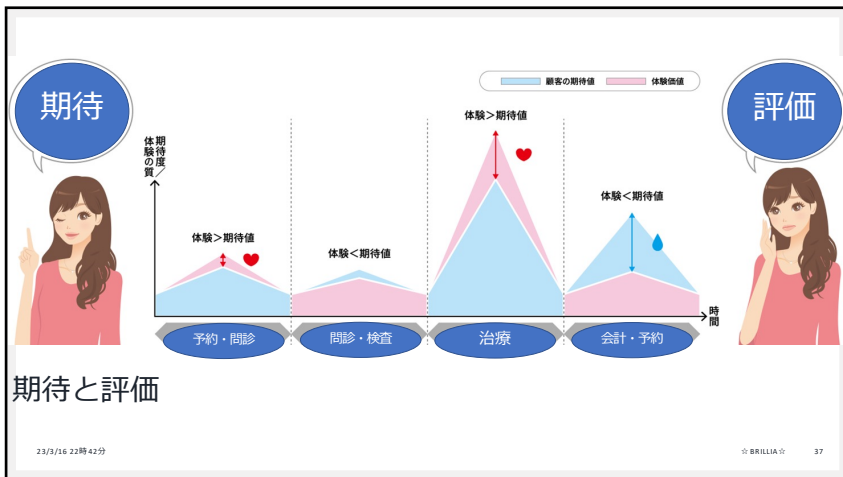
34



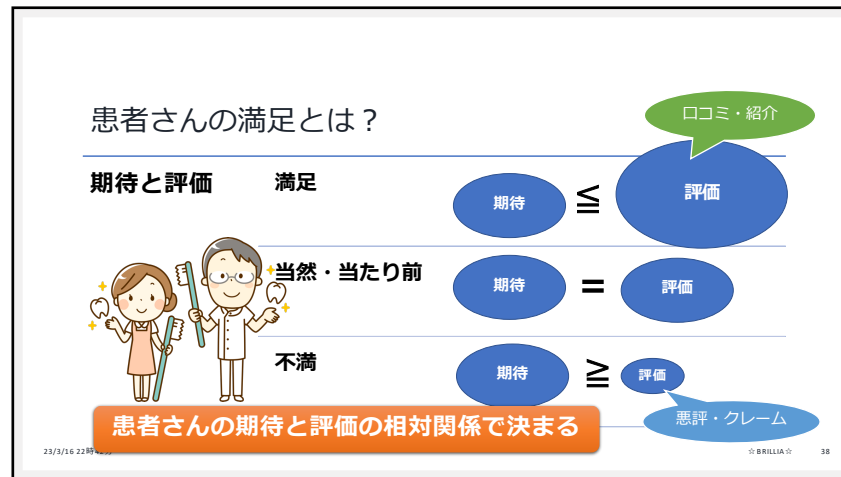
35



36



37



38

- ### 患者が歯科医院へ期待する項目
- ・ 歯科疾患に対して、専門家としての適切な処置・アドバイスをしてほしい
  - ・ 自分の症状をよく理解できるよう説明をしっかりとしてほしい
  - ・ 診察は清潔な場所で受けたい
  - ・ 親しみを持って、尊敬できる裏表のない人柄の医師であってほしい
  - ・ 出来れば痛くない治療を希望。治療技術の向上に努力している医師であってほしい
  - ・ スタッフも心のこもった丁寧な対応をしてほしい
- 23/3/16 22時42分
- BRILLIA
- 39

39

### 歯科医院に対する期待度

	期待度の高い項目	期待度の低い項目
1	歯科医師の適切な指導力・アドバイスカ	待ち合室の快適さ
2	症状への理解度向上	待ち時間の少なさ
3	診察室の清潔さ	診察室の快適さ
4	歯科医師の人間性の良さ	医師と自分の相性
5	痛くない治療技術	最新の治療機器
6	歯科スタッフの親切な対応	場所の利便性
7	歯科医師との話しやすい雰囲気	治療期間の説明
8	詳細な治療内容の説明	待ち合室の清潔さ

23/3/16 22時42分

BRILLIA

40

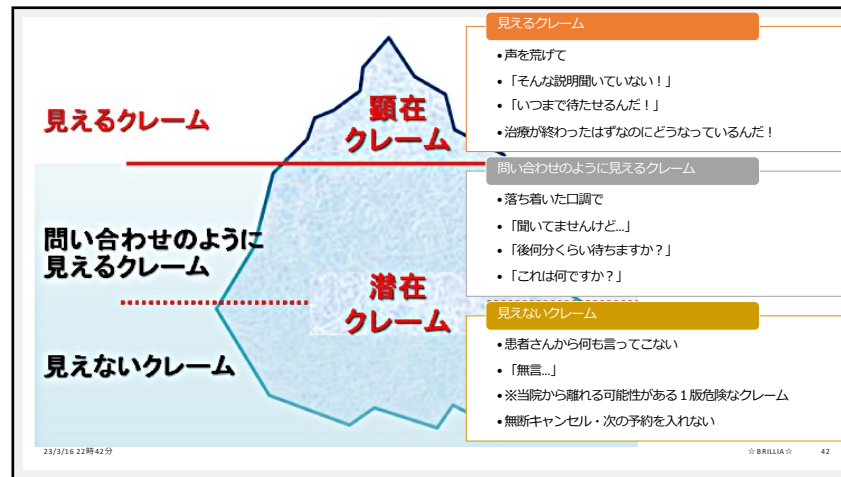
40

### 実際に来院患者が感じた満足度

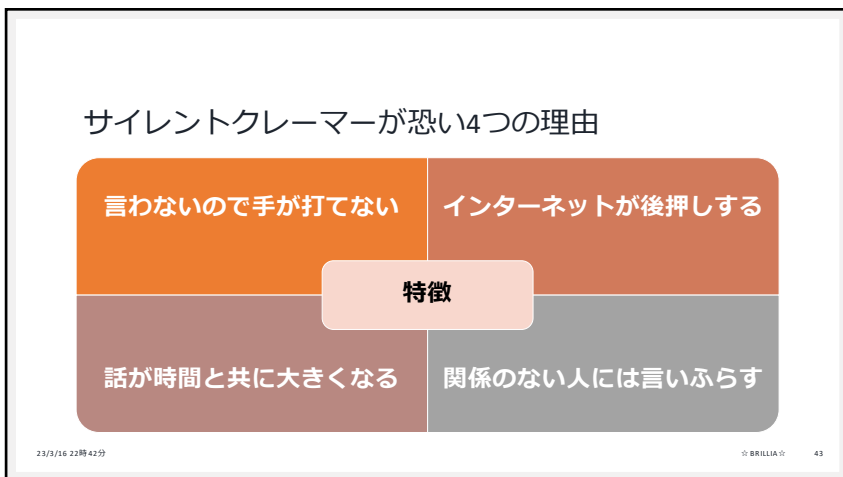
	満足度の高い項目	満足度の低い項目
1	診察室の清潔さ	治療期間の説明
2	待合室の清潔さ	最新の治療機器
3	スタッフの親切な対応	痛くない治療
4	診察室の快適さ	医師と自分の相性
5	受付の親切な対応	待ち時間の少なさ
6	場所の利便性	歯科医師のプロとしての自信・態度
7	詳細な治療内容の説明	治療への理解度
8	歯科医師の人間性の良さ	歯科医師との話しやすい雰囲気

23/3/16 22時42分 BRILLIA 41

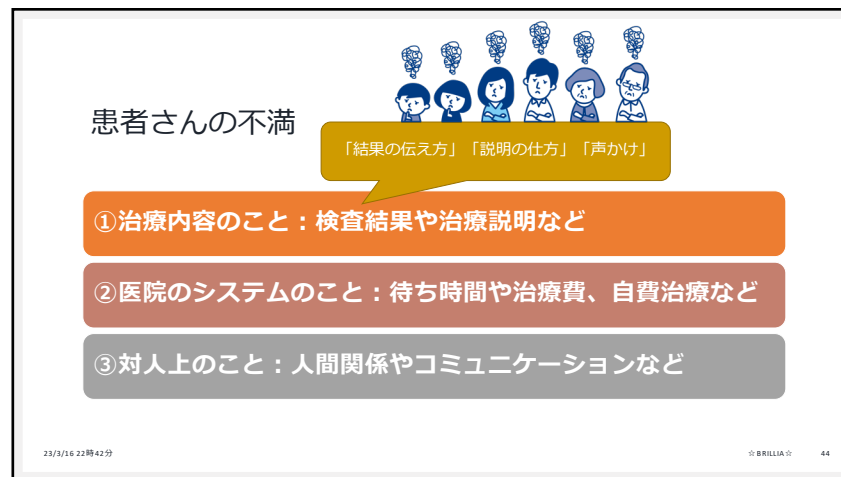
41



42



43



44

### 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？

23/3/16 22時42分 BRILLIA 45

45

### 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
<b>特徴</b>	
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

23/3/16 22時42分 BRILLIA 46

46

### 患者と医療側との関係段階

トラブルが生じる  
クレームが生じる  
不満を感じる  
コミュニケーションミス

☆

ミスコミュニケーション  
誤解  
すれ違い

23/3/16 22時42分 BRILLIA 47

47

### 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。

23/3/16 22時42分 BRILLIA 48

48

## 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)

23/3/16 22時42分

BRILLIA 49

49



色々な人たちが飛行機が到着するたびに規則性を持って同じ作業を繰り返し、また次の飛行機を待ち構えます。  
飛行機は飛んでいてこそ利益を生むもので、地上に着陸している状態ではまったく価値がありません。そのため多くのスタッフが力を合わせて次のフライトの準備を整えています。この飛行機の考え方は、歯科医院にも通じるものがあります。

飛行機を飛ばすには、様々な職種と多くの人達のチームワークが不可欠です。「飛行機は安全に飛んで当たり前」と思われていますが、その当たり前の安全を確保するに全員が自分の与えられた仕事をしっかりとこなし、尚且つ周りとの連携、つまり「チームワーク」をととても大切にしています。

23/3/16 22時42分

BRILLIA 50

50



飛行場と同じで、歯科医院でも様々な職種の人たちが働いています。それぞれが与えられた役割をしっかりとこなすことは当然であり、それだけでは患者さんに「安全」を当たり前提供することはできません。  
例えば「あなた」は完璧に仕事をこなしていたとしても、他の誰かがミスをしてしまうこともあるでしょう。患者さんから見れば、誰がミスをしたのかは関係なく、「歯科医院がミスをした」と考えます。しかし、他の誰かのミスは個人の責任と捉えず他のみんなでカバーできたとしたら、個人のミスも歯科医院というチームで見れば、それはミスではなくなります。  
飛行場と同じで、医療は「安全な治療を提供して当たり前」な職場です。一人一人が歯科医院というチームの一員として自覚を持ち、他のメンバーへの気配りを持って「チーム」として仕事をするのがとても重要なことです。高いレベルのチームワークを常に持ち安全を「当たり前」に提供できる医院であり続けたいと考えています。

23/3/16 22時42分

BRILLIA 51

51



23/3/16 22時42分

BRILLIA 52

52

## 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分できっち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です。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。

BRILLIA 53

53

## それぞれの役割

歯科医師	歯科衛生士	歯科助手	歯科技工士	歯科受付
<ul style="list-style-type: none"> <li>患者様の口腔内の全ての管理をし、治療全般に関わりながら、患者様の要望やその人に最適な治療を提供するのが歯科医師の1番の仕事です。</li> <li>スタッフと連携しながら、一人の患者様に対してチームで取り組む際の中心的な役割も果たします。</li> <li>患者様の良きホームドクターとして、一人一人に動機付けをし、健康な歯になるためレクチャーを行い、患者様と共に健康な口腔環境づくりを目標としています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>患者様の口腔内の増殖を予防し、歯や歯ぐきにこびりついた歯垢や溜まった歯石を取り除き、予防処置を行います。</li> <li>また、患者様の良き相談相手となり、一人一人に合った予防プログラムを歯科医師と連携し作成していきます。</li> <li>そして患者様へより健康な歯になるためのレクチャーを行い、患者様と一緒に健康な歯を目標としています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ドクターのアシスタントとして、患者様の治療に関わっています。スムーズな診療を行えるようにサポートしています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>歯科医師の指示にしたがって、入れ歯、歯の被せ物、歯の詰め物、矯正装置などの作成や加工、修理を行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>最初に患者様とお会いすることになる受付スタッフです。患者様のスケジュール調整と予約管理、カルテの管理を主に従ってまいります。</li> </ul>

BRILLIA 54

54

## きわのもり歯科クリニックのスタッフの役割

歯科  
医師
歯科衛  
生士
受付
事務

BRILLIA 55

55

## 歯科医院スタッフの役割 <歯科医師>

患者さんのお口の中の痛み・不安を取り除く。	第一印象で安心感を与える	心のゆとり、精神的なゆとりを持って働く	患者さんの口腔内診察、説明、治療	予約の調整
歯科衛生士に指導・指示	治療	口腔内の診査・診断・治療計画立案、ほぼ全ての処置	スタッフへの指示、スタッフ教育、患者への説明、患者との信頼関係構築	医師経歴、業種とのやり取り、他院への患者の紹介など
特に患者への説明、信頼関係の構築に力を入れて仕事している	全体のマネジメント、経営者、治療を行う	治療、説明、スタッフへの指示		

BRILLIA 56

56

### 歯科衛生士の役割

患者さんのお口の中の悩みを知り親身に寄り添う	癒しを与える	また来たいと思わせる	患者ごとの距離感を大事にする
患者さんの症状を初めに聞く役割	不安・不信任を与えない	患者さんの気持ちを考える	歯石取り・ブラッシング指導
歯周検査・治療・口腔内清掃指導・口腔ケア製品の指導	患者誘導・問診・歯科医師への情報伝達・診療補助・物品の管理	Drの補助・予防的な処置(歯石取りなど)・道具の準備・片付け	Drのアシスタント・患者さんへの処置(Drからの指示に対する処置スクリーニングなど)・患者さんへの説明

23/3/16 22時42分 BRILLIA 57

57

### 歯科受付の役割

診療室内の歯科医師や歯科衛生士につなぐ橋渡し	患者さんの立場になって真の声を聞く	患者さんに声をかける最初の人	患者さんと先生、歯科衛生士をつないでくれる	歯科医師、歯科衛生士との橋渡し
細かい配慮	相手の立場になって考えるように	患者を迎え入れる窓口としての挨拶対応、電話対応	カルテ作成、電話対応、予約管理、窓口商品の販売など	歯科医院の顔
患者さんとDr、DHの取り次ぎ役	情報入力、会計、電話対応、リコールハガキ、準備など	患者さんへの明るい声かけ、お待たせすることのないう心がける		

23/3/16 22時42分 BRILLIA 58

58

### 事務

裏方で雑用係も行う	誰かがやらなくてはならないポジション	給与関係・労務関係の書類作成	ホームページ・SNS管理
物品買い出し、注文	業者にお金の振り込み	レジのお釣りを作る	その他諸々の書類作成
広告などの考案、作業、対応	経理・カルテ管理と整理	業者、来客への対応	

23/3/16 22時42分 BRILLIA 59

59

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

23/3/16 22時42分 BRILLIA 60

60

**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！

61

**接遇の基本**

---

医療接遇と接客マナーの違い

---

接遇マナー5原則（表情・あいさつ・身だしなみ・話し方・態度）

---

五感を使ったコミュニケーションスキル（メラビアン法則）

23/3/16 22時42分 BRILLIA 62

62

**医療接遇と  
接客マナーの違い**

23/3/16 22時42分 BRILLIA 63

63

**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**

**歯科医院での接遇**

	接客マナー	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

23/3/16 22時42分 BRILLIA 64

64



# 接遇マナー 5原則

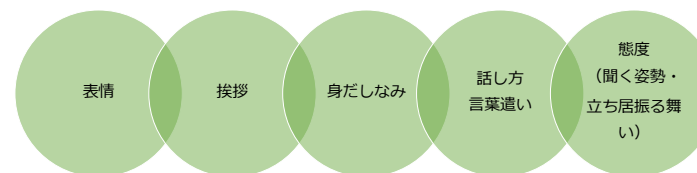
(表情・あいさつ・身だしなみ・話し方・態度)

23/3/16 22時42分

BRILLIA 65

65

## 医療における接遇マナー 5原則



23/3/16 22時42分

BRILLIA 66

66

## 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。

23/3/16 22時42分

BRILLIA 67

67

## 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、かしくまった硬い挨拶は、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、この意識は常に持っておかなければいけません。

23/3/16 22時42分

BRILLIA 68

68

あいさつは アイコンタクトで つぎに いとも アイコンタクトで つぎに

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

相手を確認 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

23/3/16 22時42分

BRILLIA 69

69

### 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）

23/3/16 22時42分

BRILLIA 70

70

### 挨拶の使い分け

- おはようございます**
  - 「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**
  - 「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**
  - 「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せんが、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。

23/3/16 22時42分

BRILLIA 71

71

### 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

23/3/16 22時42分

BRILLIA 72

72

## 身だしなみ

頭髪	顔周辺	手周辺	足周辺	服装
<ul style="list-style-type: none"> <li>髪が長すぎない</li> <li>整髪料をつけすぎている</li> <li>髪が汚れている</li> <li>髪が目に被っていない</li> <li>患者さんに髪が触れない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>目やに、食べかすなどがついていない</li> <li>化粧が派手すぎない</li> <li>歯は処理している</li> <li>口臭に注意している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>爪は長すぎない</li> <li>手をよく洗っている</li> <li>消毒している</li> <li>ネイルをしていない</li> <li>アクセサリーをしていない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>靴が汚れていない</li> <li>安全かつ動きやすい靴を履いている</li> <li>靴の踵を踏んでいない</li> <li>スポンの靴が床につけていない・ほつれていない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>襟、袖口が汚れていない</li> <li>シワがない</li> <li>スポンの裾が長すぎない</li> <li>患者さんの怪我につながるものを身につけていない</li> <li>動きやすく安全な格好をしている</li> </ul>

23/3/16 22時42分

BRILLIA 73

73

## 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なりません。

- 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

23/3/16 22時42分

BRILLIA 74

74

## 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

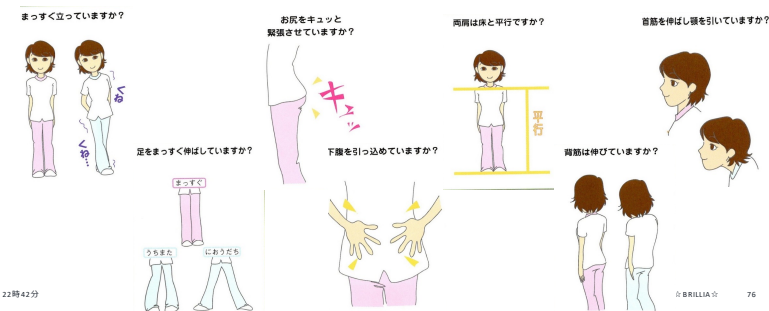
ちなみに、患者様の話をしっかり聞くことは、信頼を得てもらえるだけでなく、患者様1人1人を理解すること、興味を持つことにも繋がるため、おろそかにはしてはいけません。

23/3/16 22時42分

BRILLIA 75

75

## 立ち姿勢のポイント



23/3/16 22時42分

BRILLIA 76

76

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？

—◇—

77

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

聴覚要素

視覚要素

話の内容

78

五感を使った  
コミュニケーションスキル

23/3/16 22時42分

BRILLIA 79

79

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  
？

五感

聴覚  
耳で聞く音

視覚  
目で見る色・形・大きさ

嗅覚  
鼻でかくにおい

味覚  
舌で味わう味

触覚  
鼻や舌で触る質感・温度

23/3/16 22時42分

BRILLIA 80

80

## 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た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。

23/3/16 22時42分 BRILLIA 81

81

## “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** ・あなた自身の触れ方を変える・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

23/3/16 22時42分 BRILLIA 82

82

視覚	聴覚	身体感覚
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>

あなたの印象が格段に変化！

—◇—

23/3/16 22時42分 BRILLIA 83

83



見せ方

—◇—

23/3/16 22時42分 BRILLIA 84

84



85

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

© BRILLIA 23/3/16 22時42分 86

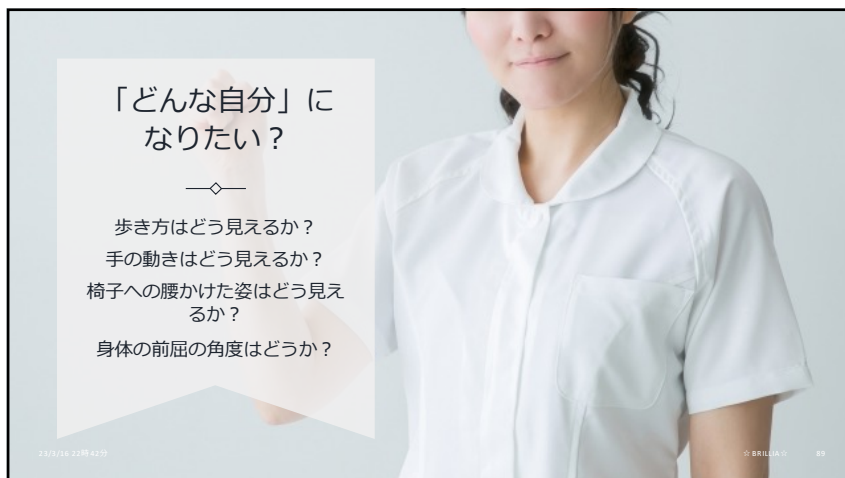
86



87



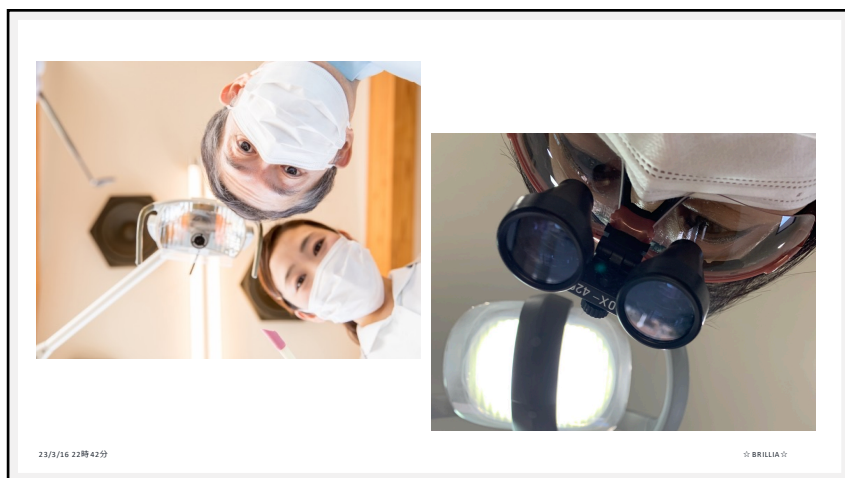
88



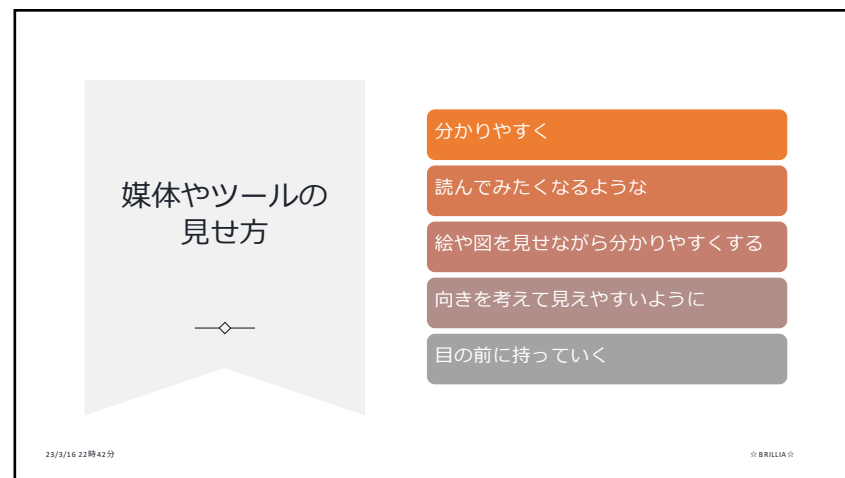
89



90



91



92

院内の装飾・配置・備品などの見せ方

- 季節ごとに変わる
- おススメなどコメントがある
- おもちゃの置き方→おもちゃ入れを作る
- 整理整頓
- スリッパを並べる
- 机箱がきれい
- スピットンの周辺
- おススメの歯ブラシ、金額などしっかりと記載する
- 待合室の椅子はキレイか
- ごちゃごちゃ通かない、すっきりさせる
- 清潔感

23/3/16 22時42分 ☆BRILLIA☆

93

掲示物の見せ方

- 定期的に更新する
- きちんと整理されていて見やすい
- 患者さんの目に行くような位置に掲示する

23/3/16 22時42分 ☆BRILLIA☆

94

聞こえ方

23/3/16 22時42分

95



音・言葉・文章

23/3/16 22時42分 ☆BRILLIA☆ 96

96



音・言葉・文章

音	言葉	文章
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 圧・音程・スピード・リズム・ピッチ・音量</li><li>・ 音が聞こえる位置・長さ・音色など</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 意味・解釈・エネルギー・態度との一致感などなど</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 潜在意識・暗示・明示・命令・否定命令</li><li>・ メタファー・質問などなど</li></ul>

23/3/16 22時42分 BRILLIA 97

97

問診票の記入 問診するとき

23/3/16 22時42分 BRILLIA 98

98

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！

23/3/16 22時42分 BRILLIA 99

99

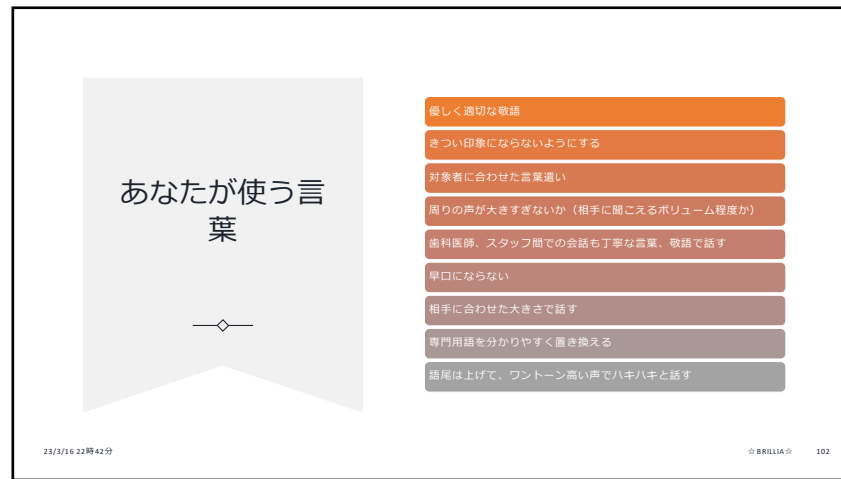
自分の声(会話)を録音して聞いてみよう！

23/3/16 22時42分 BRILLIA 100

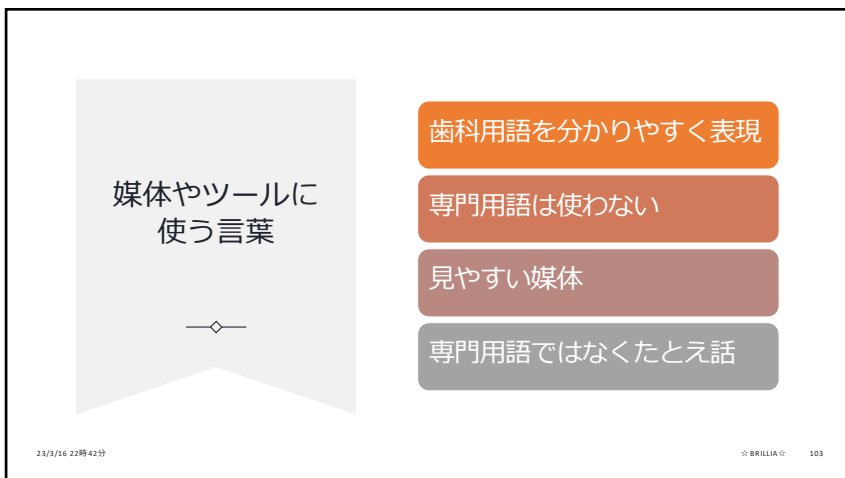
100



101



102



103



104



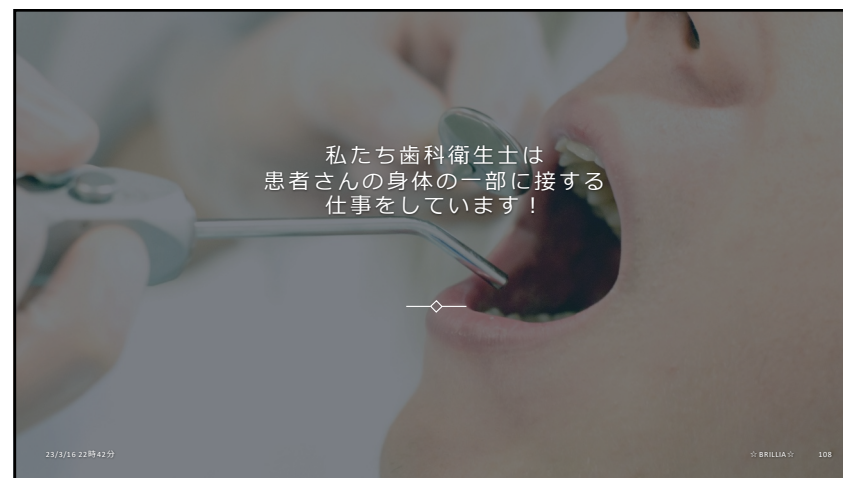
105



106



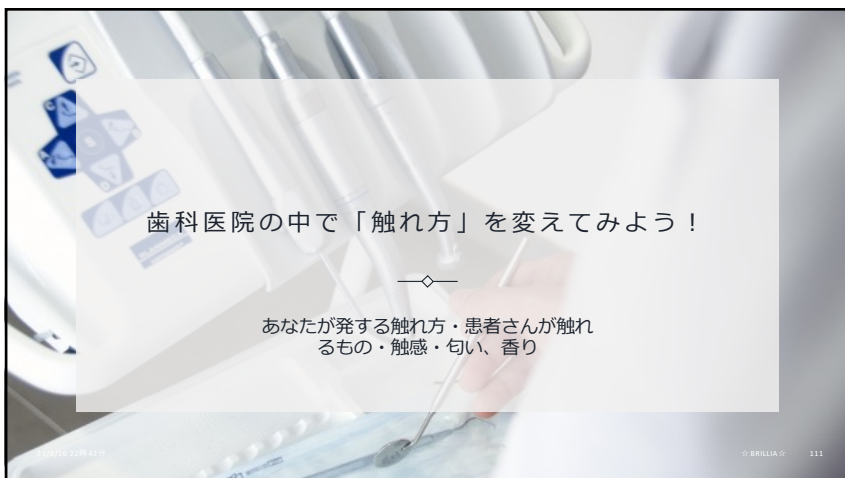
107



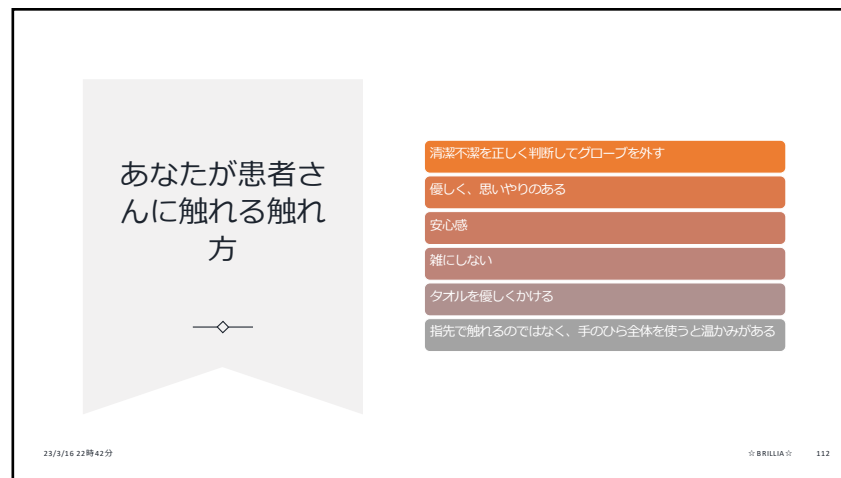
108



109



111



112

患者さんが触れるもの

- 顔にかけるとタオルが黒ずんでいないか
- ユニットがぬれたりしてないか、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

23/3/16 22時42分 ☆BRILLIA☆ 113

113

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
- クリーニング後はツルツ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

23/3/16 22時42分 ☆BRILLIA☆ 114

114

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・デューラ）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

23/3/16 22時42分 ☆BRILLIA☆ 115

115

あなたの印象が格段に変化！

視覚	聴覚	身体感覚
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>患者さんに触れた時一瞬「間」を空けてください。「間」は1秒でもいいです。</li> </ul>

23/3/16 22時42分 ☆BRILLIA☆ 116

116



117

### 相手の状態を見極める

楽しい時は笑顔になり、困ったときは首をかしげます。  
人は身振りや表情などの非言語によって自分の状態を表している。

**非言語の情報を観察することで、その人の状態を見分けることができる！**

普段と比べて顔色が悪い人を見て「大丈夫？」などと声をかけたり、  
いつもと違う話し方からウソをついているのが分かったりすること。

相手が言葉にしている状態を見分けるだけでなく、  
言葉に隠れているのは違う状態を見分けることもできる。

「元気です」と言っているけど、実際は元気がない  
「怒ってないよ」と言っているのに怒っている  
「楽しい」と言っているのに、つまらない  
「分かりました」と言っているのに、納得していない  
「大丈夫」と言っているのに、限界に来ている...

23/3/16 22時42分

BRILLIA 118

118

### 観察力を鍛えると得られるメリット

- 相手の状況が分かる
  - 人は、言葉以外にも、顔の表情や声のトーン、ジェスチャーなどで、私たちにさまざまなメッセージを送っている。
- 相手が言葉にしている「本心」が分かる
  - 顔の表情や声のトーン、ジェスチャーは、言葉と違って無意識的に動かしていることが多い。
- 次のコミュニケーション戦略を立てる手がかりになる
  - 自分がとった行動に対する、相手の変化が分かります。

23/3/16 22時42分

BRILLIA 119

119

### 相手のリアクションから考えを読み取る

- 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。
- 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。
- あなたがしゃべっているときは落ち着いて座っており、あなたの動きを追い追う以外にはあまり動かない。
- 手を振ってあなたの話をささげたり。
- 会話をしながらあなたの身体に軽く触れた。
- 話の途中で電話がかかってきた瞬間、うれしそう顔を急いで受話器を取った。
- 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。
- あなたの話に3回以上うなずいた。
- 動作が自然でリラックスしていた。
- 眼を細め、瞳孔が小さくなった。
- 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。
- 必要もないのに、メガネをかけた。
- あなたと似た動作をしたり、表情を真似したりした。
- 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。
- よりくつろげる場所の席に移動した。
- 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。
- 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。
- おかしいことを言わないのに笑った。
- 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。
- 頭や鼻の周囲をさかんに触っていた。
- 手や顔を隠さず、体と顔をあなたの方に向けていた。
- 両手を顔を後ろで組んだ。
- 腕を組まず、机の上などに軽く置いて置いた。
- あなたの目の前で掛け時計や腕時計を見た。
- ふたりの間にあるコーヒーカップや灰皿などを脇にどけた。

23/3/16 22時42分

BRILLIA 120

120

### 観察力


—◇—

言葉以外の表情やしぐさ、視線などで感情を示すことを符号化といい、それら符号を読み取る能力を符号解読能力と言います。

**奇数は歓迎・偶数は拒否**

**正解率が高い人**  
符号解読能力が高いと言えます。心配りができ、相手の気持ちを見抜く能力や自分の気持ちを伝える能力が高いと言える。

**正解率が低い人**  
まわりから「鈍感」で「デリカシーのない」人だと思われる恐れがあると云えます。少しずつ相手の表情や動作を読み取ることができるように努力しましょう。



23/3/16 22時 42分

121

## 仕草を読み取る力



23/3/16 22時 42分

122

### 観察力→読む




—◇—

23/3/16 22時 42分

123

### 五感を使ってコミュニケーション



私      親      パートナー      子供      友人      同僚      地域・社会

難しい ←————→ 容易

23/3/16 22時 42分

124