



1

内容

研修を受けるにあたってグランドルール

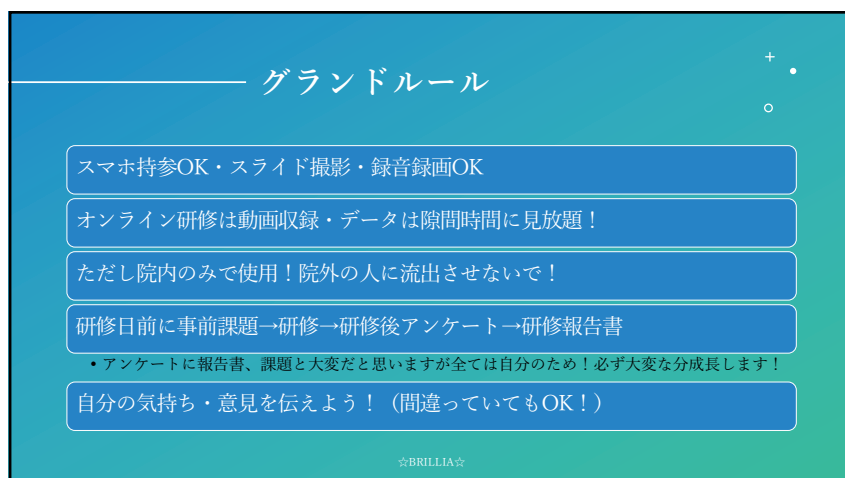
自己紹介・他者紹介

ジョハリの窓（自己開示・承認・フィードバック）

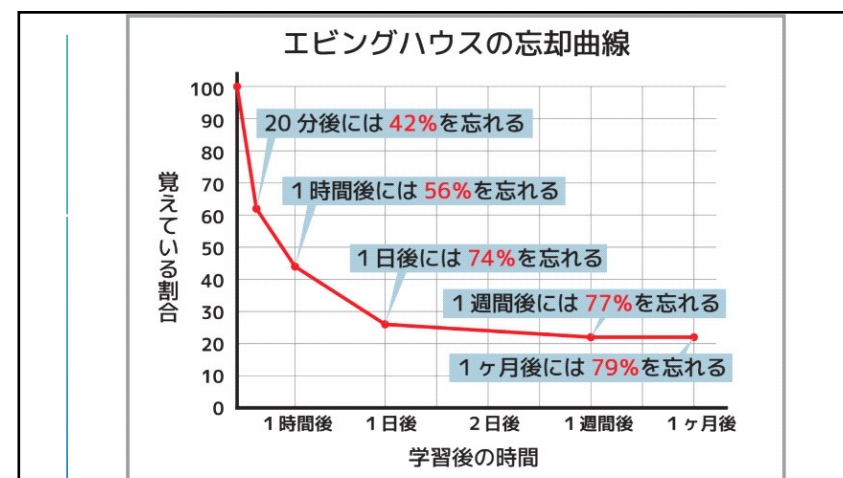
職場の三原則

チームワークと各スタッフの役割を考える

2



3



4

感想と振り返り

感想

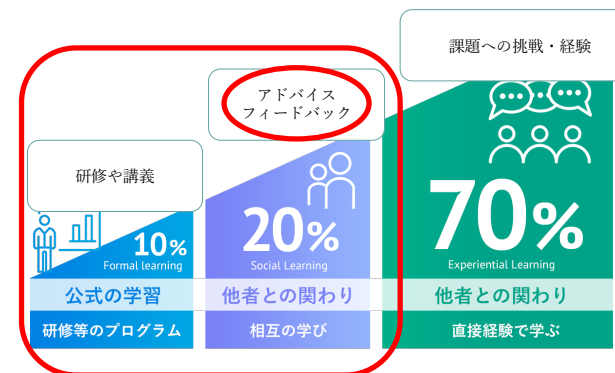
- 研修直後の率直な気持ちをすぐに残す

振り返り

- 忘れるからこそ思い出す作業でインプット

5

70 : 20 : 10 の法則



6

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

一人一人
発表していただきます！

BRILLIA

7

7

自己紹介は…

自己理解

自己開示

8

自己開示

自分の主観的世界や自分に関する情報について、他者に言語を介して伝える行為

聞く側

・どんな人なのか分かったと安心

言う側

・少し勇気がある。・相手の情報を得やすくなる

タブー

・自慢話ばかり・自分中心にならない



9

未来の自分をイメージして自己紹介

1年前、3年前、5年前の自分から今の自分を想像できていた？

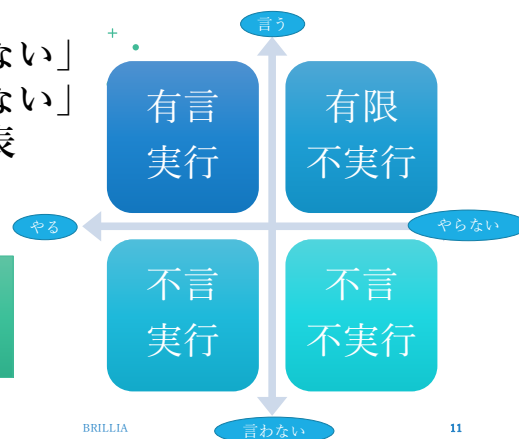
1年後、3年後、5年後、自分はどうなっているか分からない！

だからこそ、未来の自分をイメージして自己紹介をしよう！

10

「言う・言わない」
「やる・やらない」
マトリックス表

言っちゃおう！
やっちゃおう！
なっちゃおう！



11

守秘義務

守秘義務

個人情報の保護

カルテの記載

歯科衛生士の守秘義務

BRILLIA

12

12

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よう！

23/8/28 4時58分

★Brillia★

13

13

私は〇〇さん□□なところが…

好きです！

素敵です！

尊敬できます！

いつもすごいと思っています！

日頃、思っても言えないことを言ってみよう！

14

ジョハリの窓で…

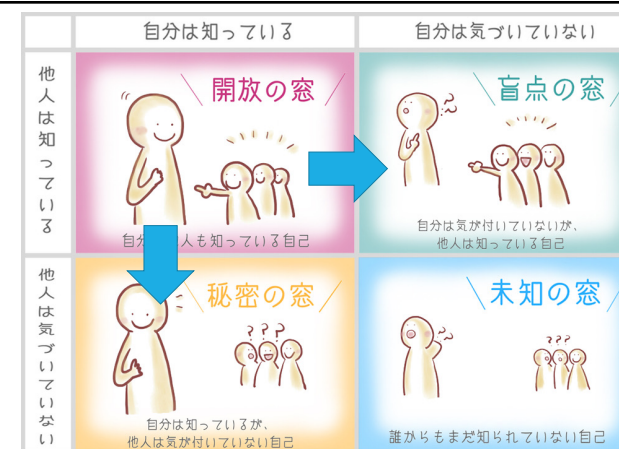
「他者から見た自分」を知ることができる

自分の心の解放度や自己開示、普段のコミュニケーションを把握できる

周囲とのコミュニケーション、関係性を改善できる

自己成長につなげられる

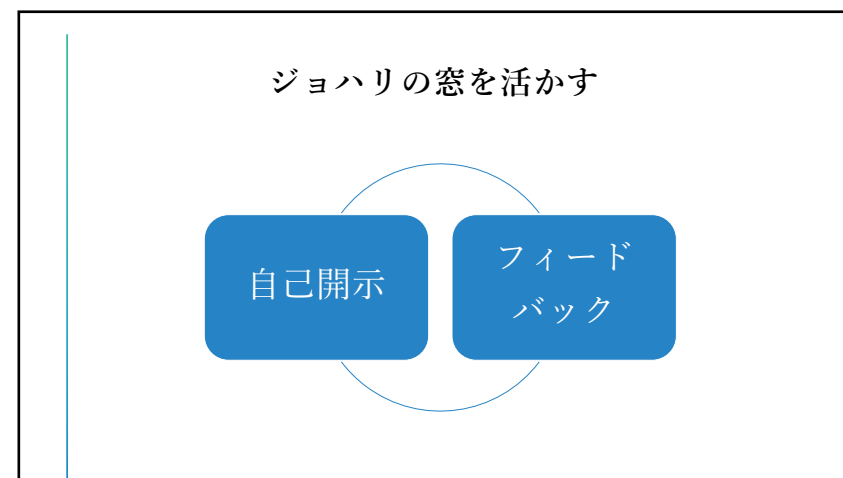
15



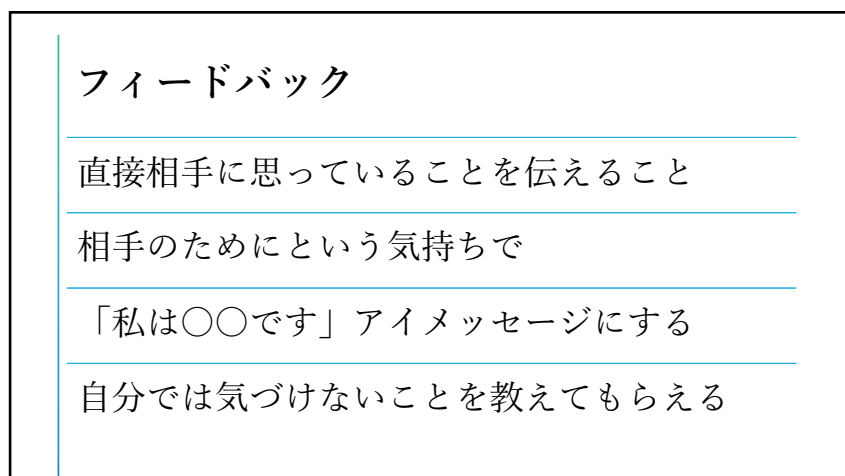
16



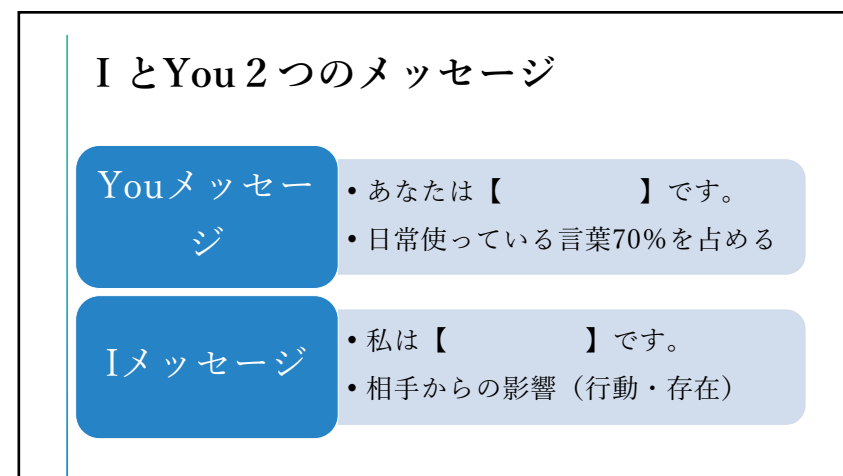
17



18



19



20

どのように言われたら気持ちが良いか？

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。

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。

21

どのように言われたら気持ちが良いか？

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。

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。

22



23

あなたが輝くと歯科医院が輝く

歯科医院で働くための3つの法則

人間関係

時間

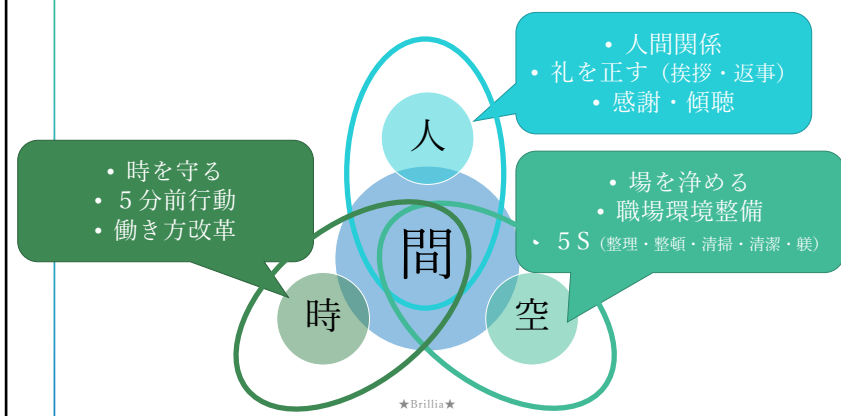
空間

★Brillia★



24

歯科医院で働くための3つの法則



25

時間を守る

★Brillia★
出勤時間

患者さんの予約時間

勤務時間内で行う業務

26

働き方改革で働きやすい環境に！

だからこそ、歯科医院で働くスタッフも勤務時間内で大きな成果を得られるような業務遂行が必須

勤務時間内にできることを増やしていく必要がある

日々成長していこう！

★Brillia★

27

空間美化

自分のものを
整える

割れ窓理論

3S

★Brillia★

28

★Brillia★ 自分のものを整える

- 職場の環境の中に私物
- 患者さん・スタッフと共有する場所
- 私物であっても誰かに見られている
- 見ているものに心も似てくる
- 物の乱れは心の乱れ



29

★Brillia★ 割れ窓理論



1枚の割られた窓ガラスをそのままにしていると、さらに割られる窓ガラスが増え、いずれ街全体が荒廃してしまうという、アメリカの犯罪学者ジョージ・ケリング博士が提唱した理論。

30

3S

整理

- 要るもの、急がないもの、当分要らないもの、要らないものに区分し、急がないものを保管し、要らないものを捨てること

整頓

- 今要るものを、いつでも、誰でも、すぐ（6秒以内）に取り出せるよう、定位置・定品・定量を決め、表示・標識をすること

清掃

- ゴミ・チリ・ホコリ・汚れなしのピカピカにすること

★Brillia★

31

職場の 人間関係

挨拶

笑顔

32



33

私たちはなぜ、
挨拶をするのでしょうか？

相手を認める行為

挨拶をしない

- ＝相手の存在を認めていない、
- ＝あなたのことに無関心ですよ

無関心とは「愛の反対」（マザーテレサ）

挨拶は愛、だから大切

★Brillia★

34

ながら挨拶

〇〇しながら挨拶をしていませんか？

- 歩きながら挨拶・パソコンをやりながら挨拶・書類やカルテに目を通してながら挨拶

挨拶する手間すら惜しい、あなたよりもこっちの方が大事

手を止め、足を止め、仕事を止め、相手と正対し、相手の顔を見て、挨拶する

★Brillia★

35

★BRILLIA★

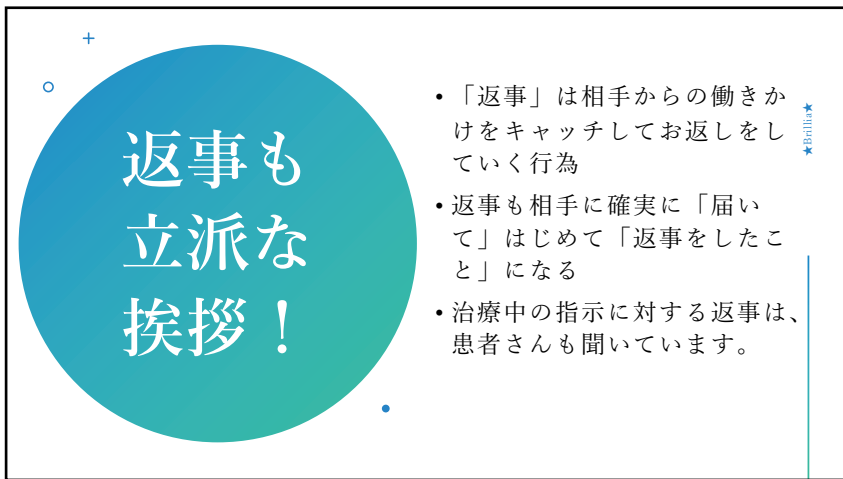
普段、名前を
呼ばれた時に
どんな返事を
していますか？

「はい」	「うん？」
「はいはい」	「なに！」
「は？」	「…」

+

。

36



+

○

返事も立派な挨拶！

- 「返事」は相手からの働きかけをキャッチしてお返しをしていく行為
- 返事も相手に確実に「届いて」はじめて「返事をしたこと」になる
- 治療中の指示に対する返事は、患者さんも聞いています。

★Brillia★

37

★Brillia★

返事「はい」の意味

- 「拝」：あなたが自立した人であると私は理解しました
- 「配」：あなたがこれから言おうとしていることを十分に配慮してお聞きします
- 「背」：あなたが言ったことを、私は責任を（背負って）持って聞き実行します

38

こんな時の返事は？

質問されたことの答えが分からなくて答えられない時

質問されたことの答えが分かっているが答えにくい時

意見を求められたが、相手の意見と違う時

★Brillia★

39

返事とその先の答えは別物でOK

質問されたことの答えが分からなくて答えられない時

「はい。今考えておりますので、もうしばらくお時間をください」

質問されたことの答えが分かっているが答えにくい時

「はい。ご質問のお答えが私には分かりかねますので、先生に確認いたします。」

意見を求められたが、相手の意見と違う時

「はい。〇〇さんはそうにお考えなのですね。私の考えをお伝えしてもよろしいでしょうか？」

★Brillia★

40

分離礼

～ 先 言 後 礼 ～

語先後礼・先言後礼「言葉が先、お辞儀は後」

一般的な挨拶「同時礼」

どちらが丁寧な挨拶でしょうか？

礼儀正しく感じますか？

たった1秒の時間の違い

より大切に思ってくださっている感が伝わる

★Brillia★

41

あいさつ4カ条

あ

・明るい声と明るい表情・アイコンタクト

い

・いつも・いつでも・誰にでも・どこでも

さ

・先に（先輩後輩関係なく気づいた方から）

つ

・続けて一言加えよう

★Brillia★

42

コミュニケーションの第一歩

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）

★Brillia★

43



44

笑顔の効果

☆BRILLIA☆

- 相手に安心感を与える
- コミュニケーションがスムーズになる
- 笑顔は周りに伝染する
- 免疫力がアップする
- 病気になりにくい

45

自分の表情に気をつけていますか？

忙しい時

邪魔された
くない時集中してい
る時イライラし
ている時気分が落ち
ている時

☆BRILLIA☆

46

あなたが輝くと歯科医院が輝く

歯科医院で働くための3つの法則

人間関係

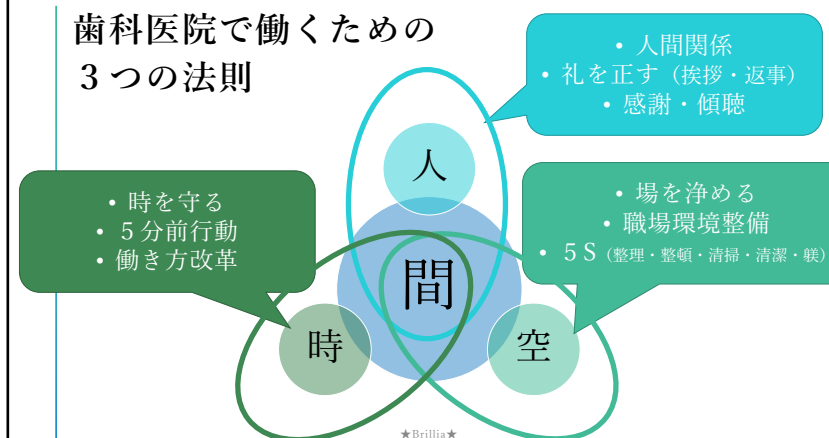
時間

空間

★Brillia★

47

歯科医院で働くための 3つの法則



48

承認（認める）

49

承認（認める）とは

相手が気づかない優れた能力、資質、業績（貢献）、成長、可能性などについて、その事実を本人に伝え、自覚させること

相手を人間として尊重するなら「ほめる」より「認める」ことの方が大切です。承認にはありのままを本人に認識させる誠実さがあります。

50

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

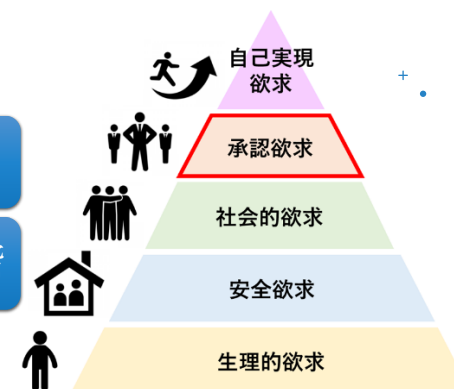
患者教育指導に活かす

51

認める

マズローの法則

人間の欲求5段階



52

魔法の言葉

心理学者アブラハム・マズロー：
欲求段階説の中で、私たちには
「人から認められたい（他者承認）」
「自分も自分を認めたい（自己承認）」という、**【承認欲求】**がある

「人間の持つ性情のうちでもっとも強いものは、【他人に認められること】を渴望する気持ちである。」
心理学者ウィリアム・ジェームズ

★Brillia★

53

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？

54

承認力 チェックシート (実施日) 氏名: _____ 実践している: (2点) 少しは実践している: (1点) 実践していない: (0点)

[illegible]

55

承認の3分類

存在承認

- 存在そのものを認めること
- 変化に気づいて伝えること
- 興味・関心を伝えること

行動承認

- 行動そのものを認めること
- 行動の変化を伝えること
- 相手の行動を望ましい方向へ導くこと

結果承認

- 結果そのものを認めること
- 行動の結果について伝えること

56

承認の目的

内発的モチベーションアップ

相手の行動を望ましい報告へ導く

良好な人間関係を形成する

57

承認の効果

自己肯定感（自尊心）・自己効力感
（有能感）を高める

主体的に努力し、成長するようになる
（自律）

人間的成長・働きがいの向上・潜在能力を発揮

組織パフォーマンスの向上

58

認める＝見て、留める＝見留める

『認める』ためには、まずそのもの（人、状況）を見ることが大事。そしてありのままを見たまに受け留めること。



【例1】PCRが改善した患者さん

・頑張りましたね。（ほめる、評価） ・まだもう少しですね。（ほめない） ・もっとできますよ。（励まし） ・今回は改善しましたね。（認める）



【例2】PCRが悪化した患者さん

・残念ですね。（解釈、思い込み） ・面倒でしたよね。（同情） ・このままじゃダメですね。（否定） ・悪化していますね。（認める）

★Brillia★

59

感謝
「ありがとう」

60

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

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いが、本当は奇跡の連続

★Brillia★

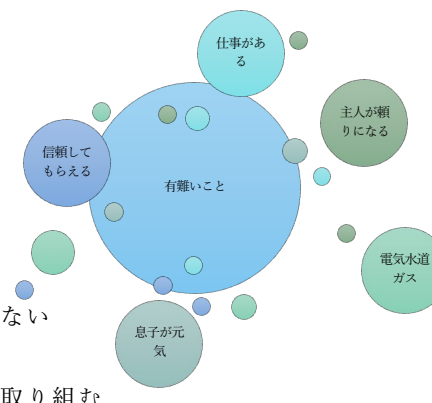


65

有難い経験

- 生きていることに感謝
- 当たり前に感謝
- 今は奇跡の連続
- 明日どうなるか分からない
- 人はいつ死んでもおかしくない
- 今を大切に生きる
- 自分にできることを精一杯取り組む

★Brillia★



66

「ありがとう」という気持ち【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



★Brillia★

67

相手が味方になってくれる伝え方の鉄則

「ありがとう」を伝える

自分のことを大切に思ってくれている

自分のことを認めてくれている

この人の話なら聞いても良いと思う

相手が喜び、自己重要感を与え、
結果的に自分の言うことも聞いてくれるようになる最強の言葉

★Brillia★

68

相手を尊重する気持ち

尊重とは

- 「価値あるもの」「尊いものとして重んずること」。もう少し噛み砕くと、「尊い＝大切・貴重」「重んずる＝大切に敬う」意味のため、「尊重＝大切なものとして敬う」と考えられます。

尊敬との違い

- 「相手の人格や功績などが優れていると認め、うやまう」「相手の行為や行動などに対して価値があるものとして、うやまう」こと。文法的には、相手を高める際に用いる言葉として知られています。
- 一方「尊重」とは、「相手の意見や権利などに価値があるとして重んじ、うやまう」ことを意味します。

69

他者を尊重する大切さ

価値のあるもの、尊いものとして重んずること

尊敬との違い（功績や優れていることを認めること）

相手の気持ちに配慮し、共感する姿勢

自分が正しい＝相手も正しい

他者の意見や気持ちを的確に汲み取る姿勢を続ける

★Brillia★

70

「感謝のワーク」

- 書いてみよう！
- 日常生活で、身の回りで「感謝できること」「ありがたいこと」はどんなことがあるでしょうか？
- 最低30個書いてみましょう（制限時間 5 分）

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

★Brillia★



71

「ありがとう」のバージョンアップ

承認

+

感謝

最高の言葉

自分も相手も
幸せになれる最高の言葉

★Brillia★

72

チームワークを 発揮するために

73

チームワーク

英語では「teamwork」直訳すると集団で行う作業

- ・チームの人々の統制のとれた共同作業。また、そのための団結力。

チームワークとは、

- ・おなじ方向に向かっているメンバー同士が互いの短所をおぎないあい、そして互いの長所を伸ばしあうことで一人ひとりの能力・結果の"足し算"ではなく、一人ひとりの能力・結果の"掛け算"で成果が生み出される力のこと。

74



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。

そのために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。

75



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」を当たり前を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、他の誰かのミスを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」として仕事をすること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。

76



77

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。



78

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

79

チームワークに必要な3つの視点

チーム視点

- チーム全体像を常にとらえる視点

全員リーダー視点

- 自らもリーダーたるべく当事者意識をもってチームの活動に貢献する視点

動的視点

- チームを「動き続けるもの、変わり続けるもの」として捉える視点

80

チーム視点

チームの状態を「私たちのチーム」として常に広い視野で全体を把握しながら見る、チームの全体像を常に捉える視点です。

「チーム視点」がないと、仕事を一人一人が抱え込み、情報共有が全く生まれない「属人化・個業化」状態が起きてしまいます。（※属人化：当人以外では分からない状態 ※個業化：一人だけで仕事を抱え込み、他のスタッフがどんな仕事をしているのか分からない状態）

チームの一員にいらながらも常にチーム全体をみる「チーム視点」を手放さないようにすることが大切。

81

全員リーダー視点

字通り、全員がリーダーとして当事者意識をもってチームを率いるイメージを持つ視点。

不確実性・複雑性が高まる状況では、ある特定の個人に頼るのではなく、チームに属する全員がリーダーとなり、各々が必要なリーダーシップを発揮する方がチームの成果を最大化するのにつながる。

82

動的視点

チームを「動き続けるもの、変わり続けるもの」として捉える視点。

次々と変化する環境下で、チームは常に「動き続けるもの、変わり続けるもの」であるとして、環境の変化を捉えながら、自分自身も行動を変えていく必要がある。

83

チームワークに必要な3つの視点

チーム視点

- ・ チーム全体像を常にとらえる視点

全員リーダー視点

- ・ 自らもリーダーたるべく当事者意識をもってチームの活動に貢献する視点

動的視点

- ・ チームを「動き続けるもの、変わり続けるもの」として捉える視点

84

チームワークを生み出す3つの行動原理

目標を握り続ける

動きながら課題を探し続ける

相互にフィードバックし続ける

85

チームワークを生み出す3つの行動原理

目標を握り続ける

- 「できなかったことができる」を増やそう

動きながら課題を探し続ける

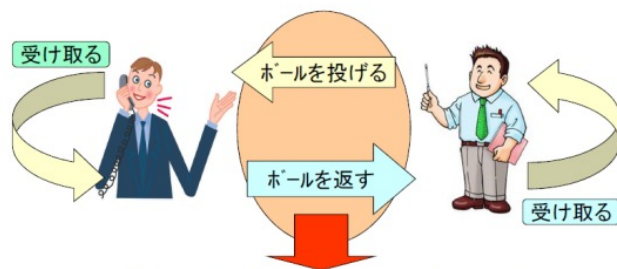
- 「改善できることがないか」探そう

相互にフィードバックし続ける

- 「アイメッセージ」で伝え合おう

86

コミュニケーションはキャッチボール



言語や非言語のボールをキャッチボールする

★Brillia★

87

あなたの真意や本意がしっかりと伝わること
相手の真意や本意を理解すること

- ★ 見つける能力
- ★ 魅せる能力
- ★ 聞き取る能力
- ★ 話す能力
- ★ 感じとる能力
- ★ 触れる能力



88

チームワークに必要なコミュニケーション力

对患者さんのイメージ

院内のイメージ（メンバーがチームとして相手を尊重）



89

患者さんに対して必要な要素

患者さんの都合やタイミングを考慮

常に患者目線で判断する

患者さんの本心や要望を聞き出す

専門家として一方的に押し付けない

90

スタッフ間に対して必要な要素

常に仲間として相手を尊重する気持ち

自分の意見を分かりやすく伝える

相手のことを理解しようと努める

対話重視の姿勢

91

それぞれの役割

歯科医師・歯科衛生士・歯科助手・歯科受付

92

それぞれの役割

歯科医師

- 患者様の口腔内の全ての管理をし、治療全般に携わりながら、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一番の仕事です。
- 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役割も果たします。
- 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指していきます。

歯科衛生士

- 患者様の口腔内の病気を予防し、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。
- 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。
- 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、患者様と一緒により健康な歯を目指していきます。

歯科助手

- ドクターのアシスタントとして、患者様の治療に携わっています。スムーズな診療を行えるようにサポートしています。

歯科技工士

- 歯科医師の指示書にしたがって、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。

歯科受付

- 最初に患者様とお会いすることになるのが受付スタッフです。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行っております。

93

常勤・非常勤の違い

勤務時間の違い

- 歯科医院の就業規則に則った勤務時間
- 週40～44時間

常勤のメリット

- 安定した月収
- 福利厚生の実施（健康保険・年金・有給休暇）
- キャリアアップ

非常勤のメリット

- 短時間勤務が可能
- 歯科衛生士の場合一般的な時給よりも時給が高い

94