

ひじい歯科医院 スタッフ研修①

楽しく輝いて働こう！

名前：

研修カリキュラム

	研修目的	研修内容
①2023年8月28日(月) 8:45~12:45 4時間	心理的安全性を育みチーム力を高める	グランドルール（研修の際の決め事） 自己紹介・他者紹介 自己開示・承認・ジョハリの窓・フィードバック 職場の三原則（人間関係・時間・空間） チームワークについて 各スタッフの役割とは
②2023年10月2日(月) 8:45~12:45 4時間	患者目線を考え、患者満足度を高める 歯科医療従事者の接遇マナー	患者目線と徹底的に考える キャンセルを考える 患者満足度を高めるためにできること メラビアンの法則 五感を使ったコミュニケーションを身につけよう
③2023年12月5日(火) 8:45~12:45 4時間	あなたの働く価値観 診療タイムマネジメント	「働く」とは？「働く」ことで得られること ひじい歯科で働くための価値観 優先順位を考える タイムマネジメント 無駄無理ムラを考える 時間をデザインしよう！
④2024年2月5日(月) 8:45~12:45 4時間	ホスピタリティ溢れる歯科医院にしよう！	ホスピタリティとは 観察力 敬語 傾聴 信頼関係を築くスキル 患者さんに寄り添った言葉掛けをしよう

グランドルール

- 研修中スマホでの写真撮影、動画撮影 OK・データはホームページ上にアップロードしいつでもダウンロード OK 観覧 OK
- 事前課題（研修前の研修内容の事前把握）
- 事後「感想」アンケート（研修を受けて1週間以内に「感じたこと」次回までの「意識行動宣言」）
- 振り返り報告書（研修後の課題「学んだことを自分の中で落とし込み成長しよう！」）

本日の内容

1. 研修を受ける際のグランドルール
2. 自己紹介・他者紹介・ジョハリの窓
3. 職場の三原則
4. チームワークとそれぞれの役割

研修アンケート（9月4日べ切）	事後報告書（9月25日べ切）
	

自己紹介

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

[illegible]

自己理解

あなたはどんな人ですか？自分がどんな人間なのか、何をしたい人間なのか、理解していますか？

これは地味に嫌な質問です。なかなかはっきりと答えられないし、答えようと思えば、何となくは言えますが、明確にこれとは言えません。照れくさいですし、言いにくい。よく自分のことが分かっていない。そんな人が多いと思います。

自分が何者か分かることを「自己理解」と言います。自己理解とは、自分の気質、性格、価値観、考え方、態度、行動などを深く知り、それを自分自身が納得して受け止める状態のことです。自己理解が進むと、自身の個性を把握し、何をやりたいのか、そのためにはどんな道筋で何をすると良いのかを知ることが出来るので、人生に迷いがなくなると言います。とても理想的ですね。

自己開示

自己開示とは、自分の内面を他者にさらけ出す行為のことである。例えば、初対面の人と会ったときに自分の生い立ちや趣味を伝えることも自己開示の一つ。自己開示により性格や考えなどの相互理解を深められ、相手に対する警戒心を和らげる効果がある。相手のことを知らないと警戒心を抱いてしまうため、良好な人間関係を築く上で自己開示は重要なポイント。

こちらが自己開示をすると、それに対して相手からも打ち明けてもらいやすくなる効果がある。例えば、「私はすごく方向音痴なんです」などと自分の情報を伝えることで、相手が「このように話してくれたのならば、私も自分の話をしよう」と感じ、相手も自己開示してくれます。これを「自己開示の返報性」といいます。自己開示をすると個人的な話を交換し合うことになり、関係構築の相乗効果が期待できます。相手に心を開いてもらいたいときには、まずは自分から自己開示すると良いですね。

自己評価

1年後、3年後、5年後、未来の自分、なりたい自分で自己紹介

「守秘義務」って何？

医療関係者には「守秘義務」というものがあります。守秘義務とは業務を通じて知った患者さんの情報を誰かに教えてはいけないということ。自分の家族や親しい友人にうっかり話してしまったり、あるいは患者さんの知人に質問され、善意で答えてしまったりするのも厳禁です。病院のトイレや、行き帰りのバス・電車内での、同僚との患者さんのウワサ話にも注意が必要です。他人はもちろん、どこに患者さんの家族がいらっしゃるかわかりません。

また、受付で病気や保険に関する質問を受けたときも大きな声で話すと他の患者さんに聞こえてしまいます。場合によっては、場所を移動することも必要でしょう。守秘義務が課せられるのは、医療関係者のほかにも弁護士やカウンセラーなど、業務上個人の秘密を知り得る立場にある人たち。一般の企業に勤める社員に対しても、就業規則などで守秘義務が徹底されています。

患者さんの情報をお預かりしているという自覚を強く持ちましょう。

個人情報の保護にも気を配りを！

プライバシー保護法で個人情報を守られている現代では、医療事務スタッフが扱うカルテ類に書かれた個人名や職業など、病歴には直接関係のないことでも他人に漏らしてはいけません。各医療機関で個人情報を取り扱う際も、その利用目的をできる限り特定し、必要な範囲を超えて個人情報を使用することは禁止されています。

また、患者さんの個人データを病院以外の場に提供することもできません。許されているのは業務委託している場合（アウトソーシングなど）や、特定の者との共同利用（調剤薬局など）で、その際も当初の目的以外に個人のデータを使用するのは禁じられています。ちょっとした気のゆるみで情報をもらすことがないようにしましょう。

カルテには何が記載されている？

手書きカルテは、何度も受診するうちにどんどん分厚くなっていきます。そこには病歴だけでなく、検査結果や投薬履歴、アレルギーの有無、飲酒や喫煙の習慣、患者さんが医師に話した悩み事まで細かく書かれているのです。

電子カルテの場合も同様で、初診時からのデータがすべて保存されています。カルテを閲覧できる人、あるいはコンピュータにアクセスできる人なら、全員が患者さんの個人情報を入手することができるわけです。

医療事務スタッフはカルテを管理する立場にいますので、自分自身が個人情報を保護するだけでなく、不当に情報を得ようとする人物がいないかどうかにも注意を払わなければなりません。

歯科衛生士の守秘義務

歯科衛生士の守秘義務の根拠は、歯科衛生士法になります。＜歯科衛生士法第13条の6＞

歯科衛生士は、正当な理由がなく、その業務上知り得た人の秘密を漏らしてはならない。歯科衛生士でなくなった後においても、同様とする。歯科衛生士が上記守秘義務に違反した場合、50万円以下の罰金が課されます（歯科衛生士法第19条1項）。

ひじい歯科医院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。

ジョハリの窓

ジョハリの窓とは心理学モデルの1つで、「自分から見た自分」と「他者から見た自分」の情報を切り分けることにより円滑なコミュニケーションを図るものです。1955年、米国・サンフランシスコ州立大学の心理学者であるハリ・インガム氏ジョセフ・ルフト氏が発表した「対人関係における気づきのグラフモデル」が、後に2人の名前をとって「ジョハリの窓」と呼ばれるようになりました。

対人関係において、人は以下の4領域を有しています。

【開放の窓】自分も、相手もよく知っている領域

自分も他人も知っている自己のことです。「相手から〇〇とされているかもしれない」という他人からの目、「自分にはこんな一面があるかもしれない」という自分の主観が一致している状態といえます。開放の窓が大きくなることで、相手に対する親近感や信頼感が高まり、コミュニケーションは円滑化します。

【秘密の窓】自分は知っているが、相手には隠している領域

自分だけが知っていて、他人にはまだ知られていない自己のことです。わかりやすい例として「トラウマ」や「コンプレックス」があげられます。秘密の窓は小さいほど良いとされ、秘密の窓が大きいということは「隠し事が多い」ともいえるため、なかなか相手に打ち明けて話せません。秘密の窓を小さくしてありのままの自分を見せることで、「開放の窓」が大きくなり、コミュニケーションが円滑になります。

【盲点の窓】相手は知っているが、自分は気付いていない領域

他人は知っているが、自分では気づいていない自己のことです。わかりやすい例として「思わぬ長所」や「思わぬ指摘」などがあげられます。ときどき「盲点だった…」という言葉を使うように、相手に言われてはじめて気づくケースが多いです。気づかないうちに相手を不快にさせていることもあるため、窓をできるだけ小さくしておくのが吉。しかし、盲点の窓は「自分で気づいていないと小さくできない」という欠点があるため、人に聞いて自分の盲点を探すことが大切です。

【未知の窓】自分も、相手も知らない領域

盲点の窓と秘密の窓を小さくして、開放の窓を大きくすると、未知の窓に気づけます。「まだ知らない自分」に気づくことで、自己成長のチャンスが訪れるのです。

良好かつ円滑な対人関係の構築には、この4つのうち「開放の窓：自分も、相手もよく知っている領域」を拡大していくことが重要です。

ジョハリの窓を活かすコツは「自己開示」と「フィードバック」

ビジネスでジョハリの窓を活かすうえでポイントとなるのが、会社・部署といったチーム内の「相互理解」。それを支えるのが、「自己開示」と「フィードバック」です。

職場における相互理解を深めるうえで重要となる「自己開示」と「フィードバック」の役割と、ポイントを押さえておきましょう。

①自己開示

自分の考えや感情、個人的な情報を他者に伝える「自己開示」。ジョハリの窓では、隠された窓（自分だけが自覚している自分）を開かれた窓（自他ともに認めている自分）へ拡張することを意味します。自己開示は本人の努力よりも、むしろ周囲の配慮が必要不可欠です。「自己開示しろ！」と求められて、自己開示ができるものではありません。本人が自己開示したくなるような安心安全な場が作られるよう、相手の発言を否定せずに尊重するなど、心理的安全性を担保するように意識しましょう。

②フィードバック

「フィードバック」は、相手に客観的な事実を伝えること。ジョハリの窓でいえば、気づかない窓（自分では気づいていない自分）を開かれた窓（自他ともに認めている自分）へ拡張してあげることです。上司から部下へのフィードバックの場合、部下には見えていない他部署での変化や顧客の声など、客観的な事実を伝えるはずが、評価や指示・命令になっているケースもあるので気をつけましょう。フィードバックの際は、「最近業績が下がっているから、新規顧客の獲得に力を入れるように」など主観的な評価や指示ではなく、「顧客（他部署？）から～（具体例）という声があったよ」など、本人が気づいていない一面に気づかせてあげることが大切です。

フィードバック

フィードバックとは、ある行動が及ぼした影響について、本人に伝えることです。フィードバックで重要なことは、率直に事実情報を伝えることです。私たちは「自分のことは自分でわかっている」と思いがちですが、意外と自分で気付いていない価値観や言動の癖があるものです。他者から見た自分を知ることは非常に有益です。お互いの認識に興味を持ち質問することで、相互理解を深めることにもつながります。

ジョハリの窓

		本人(回答者/部下)	
		知っている	知らない
相手(質問者/上司)	知っている	開かれた窓 (自他共に認めている自分)	気づかない窓 (自分では気づいていない自分)
	知らない	隠された窓 (自分だけが自覚している自分)	閉ざされた窓 (自分にも他人にも見えていない自分)

Diagram annotations: A red arrow labeled 'フィードバック' points from '気づかない窓' to '開かれた窓'. A red arrow labeled '自己開示' points from '隠された窓' to '開かれた窓'. A dashed red line connects '気づかない窓' and '隠された窓'.

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。

この三問を大切にし、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、3 S（掃除、整理、整頓）です。

その意味は次の5 K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。

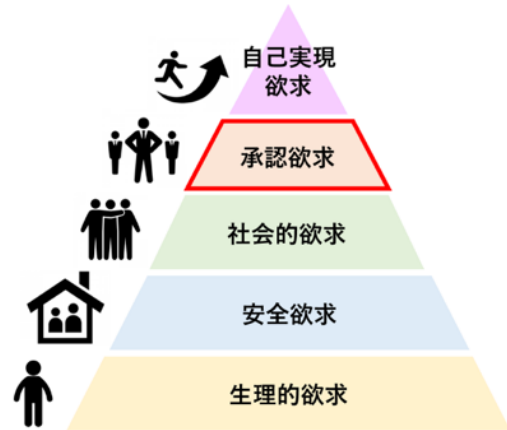
挨拶は相手の人に心を開くという ことで、人間関係を構築する基本です。返事も同じで、気持ちの良い返事をすれば人間関係がよくなります。明るく元気よく挨拶や返事をできるようにしていきたいものです。

「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。

認める

マズローの法則とは、人間の欲求は5段階のピラミッドのように構成されているとする心理学理論です。アメリカの心理学者、アブラハム・マズロー（1908～1970）が考案したもので、「マズローの欲求五段階説」「自己実現理論」などと呼ばれることもあります。

マズローの法則によれば、人間の欲求には「生理的欲求」「安全の欲求」「社会的欲求（所属と愛の欲求）」「承認欲求」「自己実現の欲求」の5段階があります（個々の詳細は後述）。そして、これら5つの欲求にはピラミッド状の序列があり、低次の欲求が満たされるごとに、もう1つ上の欲求をもつようになるのです。



1. 生理的欲求

ピラミッドの一番下の段にあたる、最も基本的な欲求が「生理的欲求」です。生理的欲求は、生命活動を維持するために不可欠な、必要最低限の欲求を指します。いわゆる「3大欲求」（食欲・睡眠欲・性欲）のほか、呼吸をしたい、排せつをしたい、水を飲みたいなどの欲求も、生理的欲求に該当します。

2. 安全の欲求

生理的欲求が満たされたら、次に問題になるのは「安全の欲求」です。安全の欲求とは、身体的に安全で、かつ経済的にも安定した環境で暮らしたいという欲求を指します。

3. 社会的欲求

社会的欲求とは、家族や組織など、何らかの社会集団に所属して安心感を得たいという欲求を指します。所属と愛の欲求と呼ばれることもあります。

4. 承認欲求

何らかの社会集団に所属し、社会的欲求が満たされていたとしても、まだ次のレベルの欲求が現れます。「承認欲求」です。承認欲求は、単に集団に所属するだけでなく、所属する集団の中で高く評価されたい、自分の能力を認められたい、という欲求です。

5. 自己実現の欲求

以上1～4のすべての欲求が満たされると、最後に残るのが「自己実現の欲求」です。自己実現の欲求とは、自分にしかできないことを成し遂げたい、自分らしく生きていきたいという欲求を指します。

承認力チェック

自分の承認力をチェックしてみよう！＜別紙参照＞※制限時間5分

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

普段から意識して承認力を高めていきましょう！

感謝する

「ありがとう」の語源は仏教の『盲亀浮木のたとえ』にあり、仏教では人間に生まれることは「有る」ことが「難しい」、「有り難い」ことだと教えられています。ここから他人から何かをしてもらえることは「有る」ことが「難しい」、「有り難い」こと、「ありがたいことです」となり、「ありがとう」となったそうです。

他人から何かしてもらったとき、私たちは自然に「ありがとう」と言います。

仏教の『盲亀浮木のたとえ』

ある時、釈迦が、阿難（あなん）という弟子に、

「あ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。その盲亀が、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、無いと言ってもよ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。

「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、当たり前と思ひ、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「喜んでもらえてよかった」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。

「ありがとう」は、相手を喜ばせるだけでなく、相手に自己重要感を与え、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です。周りの人に「ありがとう」を伝えることであなたの味方がどんどん増えるイメージです。

ありがとうワーク「感謝のワーク」

日常生活で「感謝できること」「ありがとうと言えること」はどんなことがあるでしょうか？最低 20 個書いてみましょう！

※制限時間 5 分間

【感想】

スタッフ間、患者さんとのコミュニケーション/自分も相手も幸せになれる言葉

「ありがとう」のバージョンアップ「認める（行動・存在・結果）」+「ありがとう」を 1 日 10 回言おう！

【課題】

1 日に患者さん・スタッフに「見留める」言葉を 10 回伝えよう！

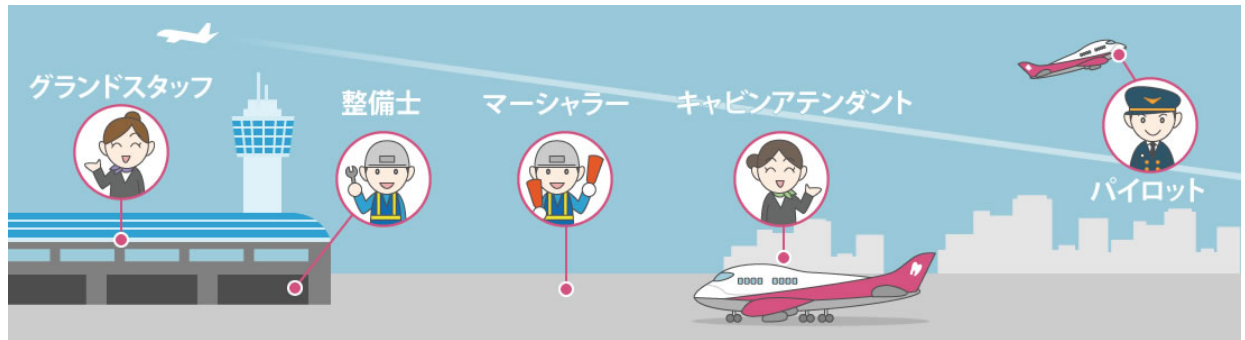
1 日に「ありがとう」を 30 回言おう！

1 日に「認める+ありがとう」を 10 回言おう！

ひじい歯科医院でチームワークを発揮しよう！

チームワークとは

おなじ方向に向かっていく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。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多くあります。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。



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。



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、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。

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

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：一人でだけ仕事を抱え込み、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。

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

- 文字通り、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。

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

- 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」とであるとして、環境の変化を捉えながら、自身も行動を変えていく必要がある。

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

- 常に目指すゴールはどこか、実現したいことは何かを全員で確認し合うなど「目標を握り続け」ながらチームで動いていくことが重要。
- チーム全員で情報の共有を行い、自分たちの今の立ち位置とゴールとの位置関係をみながら、時にはゴール設定は今のままで良いのか、見直していくことも必要。

動きながら課題を探し続ける

- チームでの課題解決において、解くべき課題やその時方が妥協なものなのかどうかを常に確認したり、修正したりして「動きながら課題を探し続ける」ことをしなければ、いつの間にか目標とズレた方向へ進んでいってしまう。
- 大まかな方向性を仮でも良いので定めて、やってみてから「これで行けるかな?」「ちょっと違うかな?」と修正してはまたやってみる。動きながら、常に課題はこれで良いのかと考え続ける。そうして深堀していくことで、課題の解像度が上がり、行動の制度も高まって、目標につながる効果的な課題解決ができる。

相互にフィードバックし続ける

- チームで動いている際は、それぞれがチームメンバーやチーム活動に対して、さまざまなことを思っているもの。ここでのフィードバックとは、「チームでの活動を通じて、それぞれが考えていること、感じていることを、チームメンバーに表明していくこと」
- 課題解決を行いながら、チーム視点で「相互にフィードバックし続ける」ことで、活動そのものやチーム内の関係を改善していくことにつながる。

チームワークに必要なコミュニケーション

コミュニケーションとは？

- ☐ 言葉のキャッチボール
- ☐ 「コミュニケーション」は、情報の伝達、連絡、通信の意だけではなく、意思の疎通、心の通い合いという意でも使われる。
- ☐ 歯科医院で働く場合では、わかりやすい指示を出したり文章を書くといった、正確な情報伝達が求められます。ただ、その背景には、何のための指示か、文章によって相手にどう動いて欲しいのか、といった『目的』や『考え』が必ずあるものです。突き詰めると、私たちは日々「人を理解すること」「人に（自分を）理解してもらうこと」。このためにコミュニケーションを行なっているのです。そして、その能力＝コミュニケーション能力とは、人を理解し、人に自分を理解してもらう能力のことだと言えます。

コミュニケーションの『2つの原則』

- (1) 相手の反応が、あなたのコミュニケーションである
- (2) 自分の言いたいことが、そのまま 100%伝わることはない

歯科医院で考えるコミュニケーションスキル

对患者さんで必要な要素

- ☐ 患者さんの都合やタイミングを考慮する
- ☐ 常に患者さん視点で見て判断すること
- ☐ 患者さんの本音や要望を引き出す会話力
- ☐ 一方的な都合で提案を押し付けないこと

対職場で必要な要素

- ☐ 常に仲間として相手を尊重する気持ち
- ☐ 自分の意見をわかりやすく伝えること
- ☐ 相手のことを理解しようと努めること
- ☐ 手段はどうかであれ対話重視の姿勢

それぞれの役割を考えてみよう！（歯科医師・歯科衛生士・歯科助手・歯科受付・他スタッフ）

歯科医師：

歯科衛生士：

歯科助手：

歯科技工士：

歯科受付：

他スタッフ：

常勤非常勤の違い

「常勤」と「非常勤」は、勤務時間数の違いです。勤務時間が事業所の就業規則に定められた所定労働時間に達している従業員、つまりフルタイムで働く職員は「常勤」とされ、達していない場合は「非常勤」と判断されます。たとえば、就業規則で所定労働時間が週 44 時間の事業所の場合、週 44 時間働く従業員は「常勤」、介護や育児の理由がない場合には、週 30 時間勤務する従業員は「非常勤」として扱われます。

常勤・非常勤のメリット・デメリット

事前アンケートの回答

「ひじい歯科」の働いていて素敵なおところ、好きなところ、尊敬できるところ、人に自慢できるところ

- スタッフ全員が患者様に対して親切、来院から帰るまでに気持ちよく挨拶できる、壁にはいろいろな情報が沢山貼ってあり動画が流れている、ユニットの座り心地がいい、うがい用の紙コップがかわいい、スタッフ全員での協力体制がしっかり出来ている、雰囲気明るい、メンテナンスに通われている患者様がとにかく真面目な人が多い！
- 時代の変化に対応して変化、インカム無しで声かけするので活気がある、お互いを尊重し合う、教え合い助け合う体制、思いやりを大切に、予防歯科診療は総合歯科診療(何でもやります！)、嫌な患者さんにも当院流を提案して同意頂けるならちゃんとやる、来院した方全ての方は院長が予防歯科を提案
- スタッフ皆それぞれいい所があり、スムーズに仕事ができる。助手さんが充実しており、以前より時間に追われる事なくできるようになった。子供の行事や病気などでも勤務調整をして頂けるので（ご迷惑はおかけしますが）働きやすいと思う。
- 患者さんとのコミュニケーションが活発 メンテの際のお渡しするものが豪華 SNSが活発 いろんなキャンペーンや企画で楽しくお得 先生、スタッフの仲が良い 全員が患者さん思い！
- スタッフがみんな優しい、明るい人ばかりで元気をもらえる、同世代も働いていて相談できる、若いスタッフから知らなかった知識を教えられる、担当としてやり甲斐を感じられる。
- スタッフの仲が良いと思います！ みんなで助け合っているところを尊敬しています。 患者様一人ひとりに丁寧に接しているところが自慢できるところなのではないかと思います。
- 情報を共有して、役割分担ができています。 子育て中に理解があり、 お休みなど、希望が言いやすい。 先生に話しかけやすい。 スタッフ皆、優しい。 仲が良い。
- スタッフみんな仲がいいと思います。お昼休みも色んな話をするととても楽しく過ごせています。Dr、歯科衛生士、歯科助手さんそれぞれがしっかり連携とれてると思います。
- 皆さん優しく分からないことは丁寧に教えてくださるのでとても働きやすい環境です。 患者様に対しても一つ一つ丁寧に対応しているため信頼があつちと思います。
- メンテナンス丁寧細かい 指導や説明資料の配布多いのでわかりやすい 資料が見やすい 予約時間のズレは小さい方 先生が必ずみてくれる 患者ファースト
- スタッフみんな仲がよく、分からないところはお互いに教えあったり助け合ったりのチームワークがしっかりしているところ
- 皆仲良い・働きやすい・お菓子アイス飲み物自由に食べ飲み放題・メンテの内容充実・自費が安い・平日休診日無い
- 患者さんからの信頼度が高く、 予防を伝えていけるところ、プロフィールキスマスターを導入してあるところ。・みんな仲が良いところ ・雰囲気がいいところ ・教え合いの体制でチームワークがとれているところ
- アットホームでスタッフがとても優しい人が多いです！雰囲気の良さが自慢です！

歯科医師

- 治療計画を立て実行をし、患者様の口腔内の健康を守る 患者様の要望やその人に最適な治療を提供する スタッフ全員と連携しながら、患者様に対してチームで取り組む際の中心的な役割
- 歯の治療、保健指導、健康管理など。 治療ではむし歯の処置や入れ歯・詰め物・冠・差し歯などの製作と装着、歯並びの矯正、抜歯やインプラントなどの外科的治療など。
- 個々の患者様に最適な治療を行い、患者様のニーズに沿った医療が提供できる事。医師が目標とする医院づくりを明確にして他のスタッフを導いていく事。
- 患者様の痛みや悩みを解決できる存在。虫歯の治療や根管治療など歯科医師にしか出来ない治療がたくさんあります。
- 医院理念、行動理念、経営理念において軸になり、 患者さんを健口に導くための治療計画をたてる存在
- 自費や矯正などの難しい説明はやはり院長からだ と患者様みんな安心感をもって聞いて下さる存在です
- 最終責任者。患者さんの要望を聞き、その方にあった最良の治療を判断し行う。
- 医院の大黒柱で、患者様の要望に合わせた治療や指導、管理を行う
- 全体を引っ張る 医院の顔 いないと何も始まらない
- 治療、メンテナンス、虫歯や歯周病の予防
- 治療全般に携わる、治療計画を立てる・治療全般 ・スタッフの管理
- 来院者の対応全般の責任者
- 患者さんの説明、治療

● 患者様の治療全般

歯科衛生士

- 患者様のお口の健康を支えるパートナー。ジムでいうところのトレーナーに似てる気がします。衛生士さんが勧めたデンタルグッズは助手も勧めやすいし患者様も安心して購入されるので、とても説得力があります！
- 患者様と歯科医師との架け橋になる存在。口腔ケアのプロフェッショナルと思います。患者様との距離が一番近いのでその方に合わせて対応できるスキルが求められる存在でもあると思います。
- 医院に来院される様々な背景を持った患者さまの口腔環境を健康に保つことと、基礎疾患のある患者様に関しても、適した処置やケアの指導を提供する事。
- 治療がスムーズにできるようにドクターの補助を行い、常に患者様に寄り添い患者様のお口の健康を守る手伝いをする
- 診療の肝心要 いらないと回らない医院の心臓部 メンテナンスや院長アシスタントを時間できちんと回す
- 患者さんの思いや考えを1番近くで聞ける存在。先生がスムーズに治療を行えるように補助をする。
- 患者さんの説明、メンテ、診療補助、受付フォロー、消毒滅菌、在庫補充、写真整理
- 歯科予防処置、歯科診療補助、歯科保険指導 患者さんの主訴をDrに的確に伝える
- 予防処置、診療補助、保健指導、患者さんの話を聴く
- 患者さんの健康価値観をあげ支援し続ける存在
- 患者様に寄り添いメンテナンス、指導を行う
- 来院者の状態を把握して院長に伝える役割・メンテナンス業務・保健指導
- 歯科衛生士業務。メンテナンス、
- メンテナンス、治療のサポート

歯科助手

- 衛生士や院長のサポートをする縁の下での力持ち 衛生士がしてほしい事に気づきキチンとサポートする 業務に衛生士がつくまでを繋ぎ準備が足りないようにする 衛生士から引き渡された説明サポートをきちんと行う
- 歯科医師、歯科衛生士、患者様がスムーズに行動できるようアシストするいわゆる縁の下での力持ち的な存在だと思います。行動の先読みができる力と視野を広く持つことが求められると思います。
- 歯科医師のアシスト、衛生士のアシスト、 準備、片付け、掃除、受付補助、補充、在庫管理、 患者様への説明。 全体を把握して、助けが必要な所をアシストする。
- ドクターや衛生士のサポートを行い、治療がスムーズに行えるようにつとめる 片付け、準備を素早く行い、患者さんの誘導までスムーズに行えるようにする
- 治療の補助や歯科衛生士のアシスト、受付業務などを含めて円滑に進むように外回り業務を行う。
- 先生や衛生士さんのサポート、スムーズに治療やメンテナンスができるように周りをよく見て動く
- 診療補助、受付フォロー、滅菌消毒、電話対応、口腔機能検査、説明、在庫補充
- 先生や衛生士のアシスタント。スムーズに診療が行えるようにサポートをする。
- 歯科医師、歯科衛生士がスムーズにお仕事ができるようにサポートする
- Drのアシスタント 口腔機能検査、フォロー 外まわり
- 来院者の対応を整理して衛生士や院長に伝える役割・ドクターや衛生士のサポート・受付サポート
- 先生と衛生士のアシスタント、外回り
- 医院内の状況把握して司令塔役
- 先生や衛生士のサポート

歯科受付

- 患者さんに最初に挨拶したりする機会が多いのでコミュニケーションをとったり、笑顔で対応することが大切 受付、業務内容入力・会計や予約管理、カルテ管理、電話対応などがありこれらをスムーズに行えるようにする
- 歯科医院における顔的な存在だと思います。患者様が診療室では中々言えないことを時には受け止めたり、電話対応では相手の顔が見えないからこそ言葉遣い・気配りなどのスキルが求められたりすると思います。
- 予約の管理や、レセプト入力の業務にあわせて、患者様の心配や不安な気持ちに最初に触れる役回りでもある。なんでも話せるような雰囲気づくりに関しても求められることも多い役割。
- 医院の顔！明るい笑顔と丁寧な電話対応で医院のレベルが問われるくらい大きな責任があるお仕事だと思います

- 医院の顔。来院された患者さんと最初にお会いするので、笑顔で接し少しでも不安や緊張を和らげる役割。
- 医院の窓口 医院の第一印象になる大事なポジション 予約を漏らす事なくきちんと取る
- 患者さんの受付案内や診察券・カルテの管理、会計業務、電話対応など
- 来院者の初期対応・ご挨拶・目配り・気配り・心配り
 - ・ レセプト業務・アポイント管理・会計
- 受付業務、中のフォロー、荷物受け取り
- お会計、予約管理、カルテ管理、
- 受付、予約、会計、電話対応
- 医院のイメージになる存在
- 患者さんの受付、会計
- ひじい歯科の顔

常勤スタッフ

- 一日を通して患者さんの特徴や治療の進み具合などの把握がしやすい。その時にいなかったスタッフに患者さんの特徴や治療方針を伝える事ができる。また、やり方が変わったり、新しく入った機材などがあればいなかったスタッフへ伝える。
- 仕事内容としては常勤も非常勤もいっしょだが、常勤は常に最初から最後までいることが多いため、スタッフ間で協力しながら責任を持って業務を行なっていくことが大切
- 非常勤のスタッフさんはだいたい午前中で帰られるので、午後に起こったことなどを常勤のスタッフから伝えて次の日から実行する。
- 医院の全般的な業務の流れと共に、患者様の把握にも努める。非常勤スタッフへの情報の共有化を念頭に、確実な申し送りを行う。
- 非常勤と仕事内容は変わりませんが、1日働いているため非常勤スタッフへの報連相はしっかりしないといけないと思います。
- 常にチームワークを大切に、患者様一人一人安心して診療が行えるように、また信頼していただける環境を作る
- 常勤の方がいつも出勤してくださるからパートという働き方が出来ます。とてもありがたいです。
- 普段の診察以外にもデンタルショーなど外部の講習会に積極的に参加されています。
- ひじい歯科のことを深く理解し、医院経営において自分ごととして考え行動していく・それぞれの業務に加え、ひじい歯科医院の更なる向上に責任をもって努める
- 全体を把握し、非常勤スタッフへの連絡や引き継ぎ。
- 常勤と非常勤の役割の違い分かりません
- 何でも全体を把握している頼れる存在
- 医院運営の主体
- 情報の共有

非常勤スタッフ

- 医院運営をする常勤スタッフのサポート役なので「非」常勤ですが… 衛生士は非常勤は経験値が高く技術力が高い(高くあって欲しい) 助手の非常勤は歯科業界経験浅い
- 限られた時間の中で常勤と同じように仕事をし、非常勤スタッフが担当した患者さんがいつ来られても、誰が担当しても把握できるようにわかりやすくカルテに記入しておく。
- 常勤スタッフの手の届かない部分や裏方をポイントポイントでしっかりと支える大事なポジション 時間でやらなきゃいけない事をきちんとやっている大事なスタッフ
- 出勤時間内にできる事は後に回さず、時間内に終わらせる。 途中の場合は必ず常勤スタッフへ引き継ぎ。 常勤スタッフが時間外労働にならないよう補助。
- ひじい歯科でのパートさんは全員他歯科医院での勤務経験がある方ばかりなので 各々の経験を活かし、ひじい歯科医院の更なる向上に努める
- 業務の中で、断片的にしか携われない場面も多々あると思う。情報の共有に努めながら、いかに効率良く業務を進めるかが問われる。
- 時間や日数が限られているため、いなかったときの連絡事項などの確認などをしっかり行い業務がスムーズに行えるようにする
- 助手さんが多いので診療が終わった後、会計を待っている患者さんに物品の説明や口腔機能フォローなど行っている。
- 短い時間でも患者様との時間を大切に、常勤スタッフと共に患者様に信頼していただける環境を作る
- 限られた時間がいかに医院に貢献できるかしっかりと考えて働くことが大切と日々感じます。

- 常勤スタッフでは補えない時間帯のアシストを行うことが多いと思います。
- 常勤スタッフと何ら変わらないですが、常勤スタッフのフォロー
- 情報の共有を出勤していないスタッフにも伝える
- 常勤スタッフと仕事内容は変わりません。
- 常勤と非常勤の役割の違い分かりません