



1



2



3



4

BRILLIA 歯科医院専門
スタッフ育成-BRILLIA-の理念

歯科医院で働くスタッフを輝かせ
患者さんの口腔から健康を寄与する

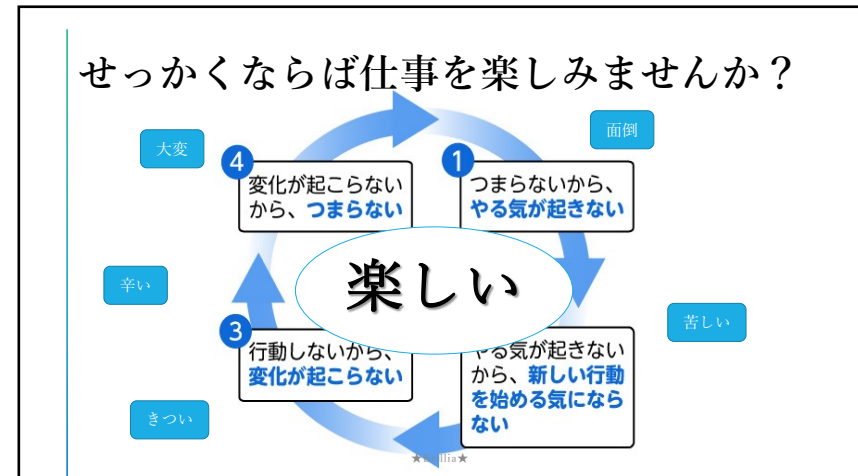
やる気なし
指示待ち
スタッフ

患者さんが
会いたくなる
スタッフへ

★Brillia★



5



6

仕事で得られる楽しさ

成長感

新しい発見・気づき

第三者からの評価

給料が増える

新しい出会い

仲間との信頼関係

達成感

★Brillia★

7

グラントルール

スマホ持参OK

スライド撮影・録音
録画OK

データは隙間時間に見放題！

ただし院内のみで使用！
院外の人に流出させない

研修
→研修後アンケート
→研修報告書

ブラッシング指導
オンデマンド教材

★Brillia★

8

ブラッシング指導セミナー

資料パスワード『8020』

2023/2/26分動画パスワード『0226』

2023/1/15分動画パスワード『0115』



★Brillia★

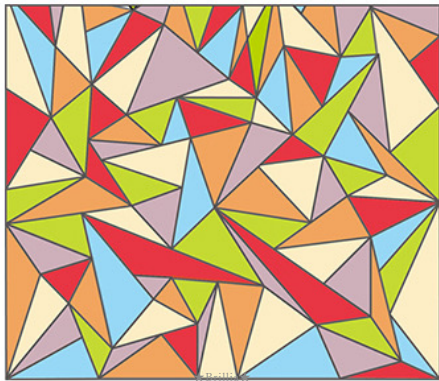
9

エビングハウスの忘却曲線



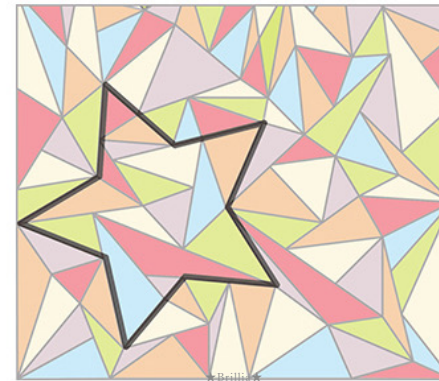
10

☆ ← 同じ星の形を見つけよう



11

☆ ← 同じ星の形を見つけよう



12

いきなり自己紹介では、
何を話せばいいかわからない！
だから、事前にアンケートを行いました！

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

★Brillia★

13

私は○○です。

1. 私は中学1年生息子の母親です。
2. 私は歯科助手、歯科受付の経験があります。
3. 私は心理学が好きです。
4. 私は家族を大切にしています。
5. 私はビデオ鑑賞にハマっています。
6. 私は人とのつながりに感謝しています。
7. 私はすべての出来事に意味があると思っています。
8. 私は人間が好きです。
9. 私はメンテナンスが大好きです。
10. 私は歯周治療が大好きです。
11. 私はキャンプが好きです。
12. 私はフランクに人と接します。
13. 私は人見知りです。
14. 私は洞察力があります。
15. 私は面倒くさがりです。
16. 私は自分から行動することに勇気があります。
17. 私は客観的に見る事が出来ます。
18. 私は一人の時間が好きです。
19. 私は人に教えることが好きです。
20. 私は褒めがありません。



★Brillia★

14

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「私は○○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？



★Brillia★

15

自己紹介は…

自己理解

自己開示

★Brillia★

16

★BRILLIA★

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！

★BRILLIA★

17

★BRILLIA★

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

18

★BRILLIA★

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！	

19

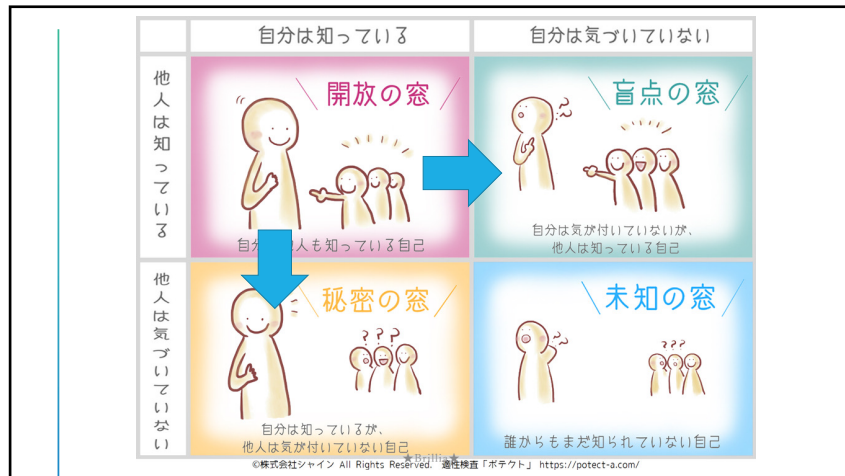
★BRILLIA★

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

★BRILLIA★

20



21



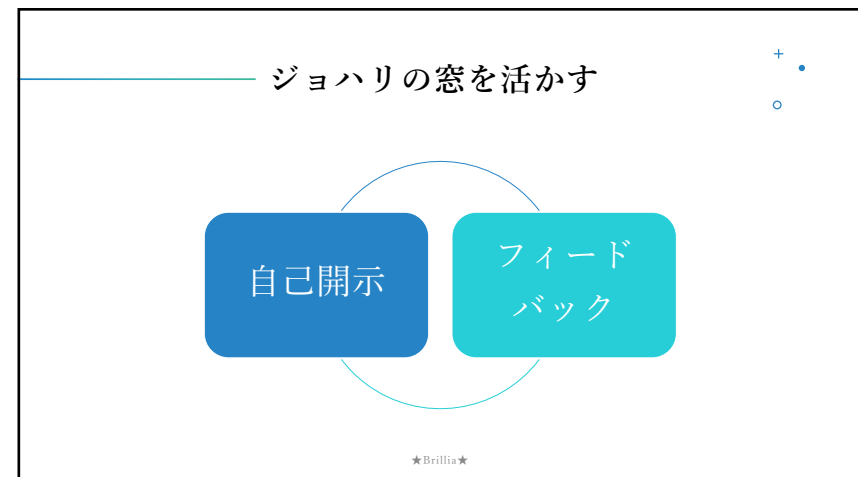
22

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

★Brillia★

23



24

フィードバック

直接相手に思っていることを伝えること

相手のためにという気持ちで

「私は〇〇です」アイメッセージにする

自分では気づけないことを教えてもらえる

★Brillia★

25

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）

★Brillia★

26

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。

★Brillia★

27

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。

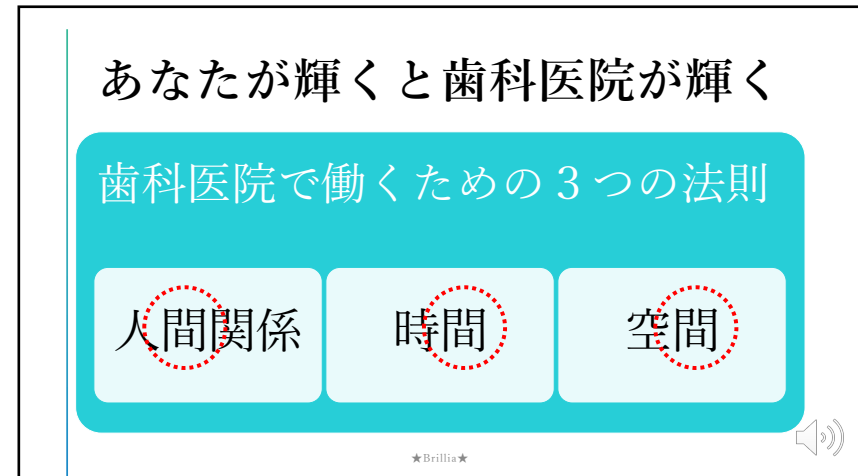
B：ミスに（私は）ガッカリしてるよ。しっかり確認してもらえると（私は）助かるけどな。

★Brillia★

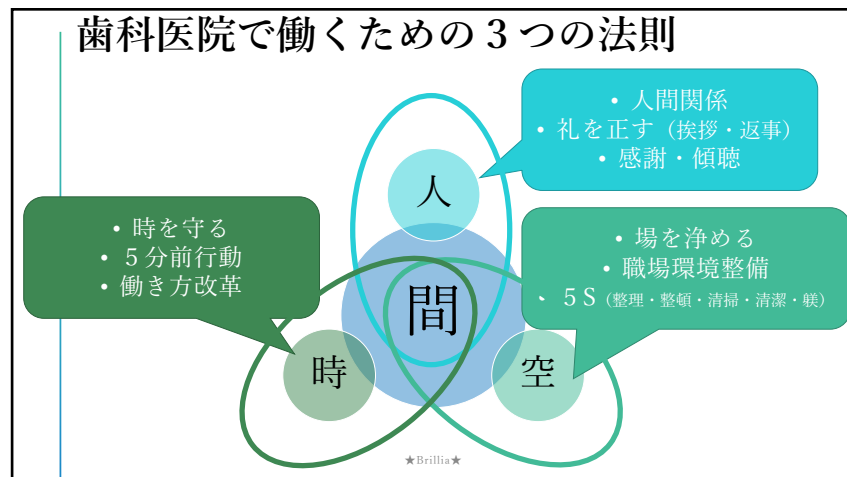
28



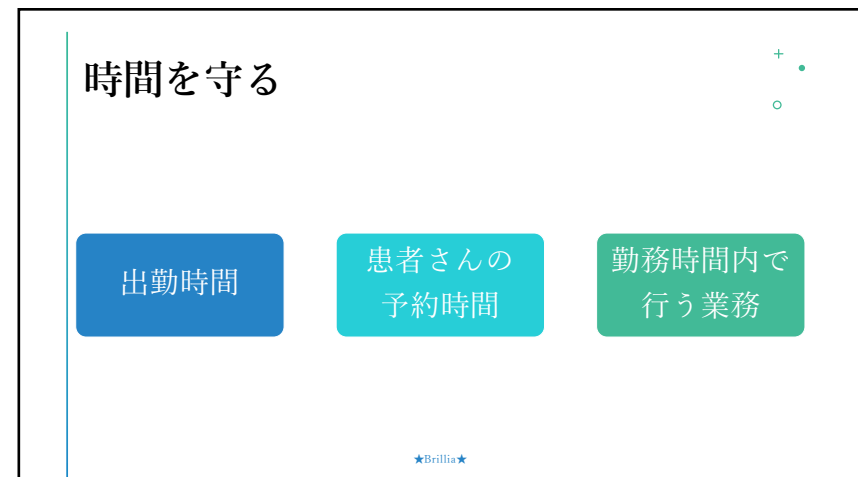
29



30



31



32

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★

33

空間美化

自分のもの
を整える

割れ窓理論

5S

★Brillia★

34

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

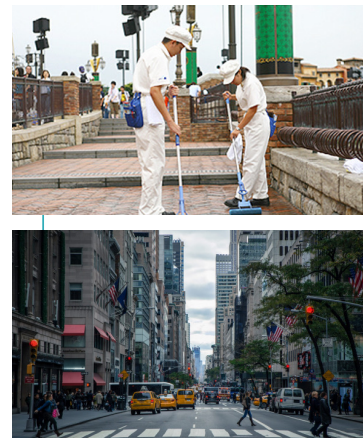


★Brillia★

35

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。



★Brillia★

36



37



38



39



40

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★

41

挨拶

★BRILLIA★



42

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★

43

ながら挨拶

〇〇しながら挨拶をしていますか？

- 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

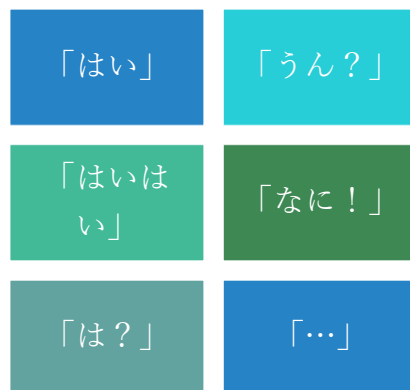
挨拶する手間すら惜しい、あなたよりもこっちの方が大事

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★

44

普段、名前を呼ばれた時にどんな返事をしていますか？



★Brillia★

45

返事も立派な挨拶！

★Brillia★

- 「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。

46

返事「はい」の意味

★Brillia★

- 「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

47

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★

48

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。〇〇さんはそのよ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★

49



50

笑顔の効果

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

☆BRILLIA☆

51

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☆

52

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★

53

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★

54

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★

55

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

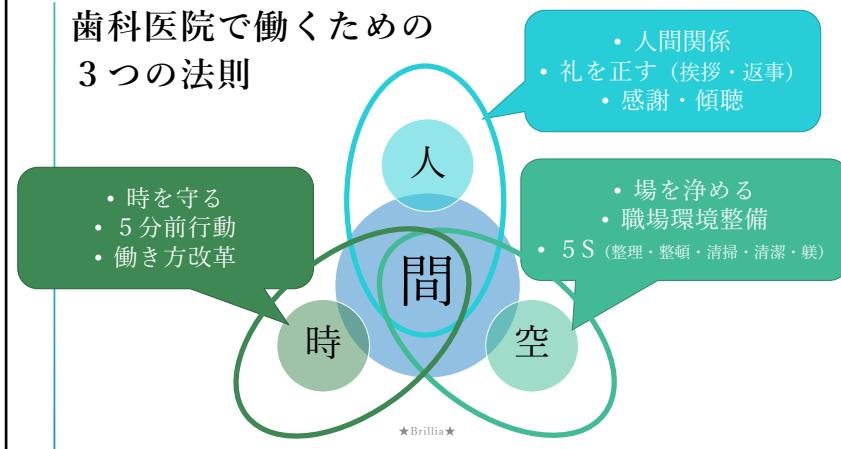
時間

空間

★Brillia★

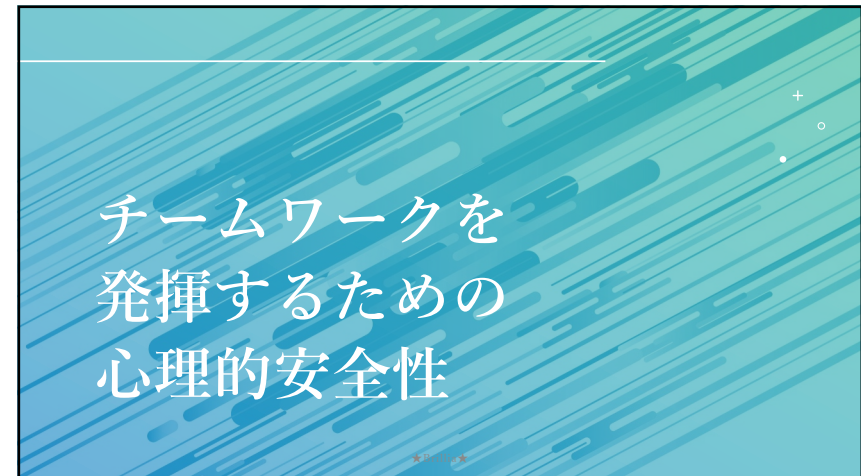
56

歯科医院で働くための 3つの法則



57

チームワークを 発揮するための 心理的安全性



58

チームワークに必要なコミュニケーション力

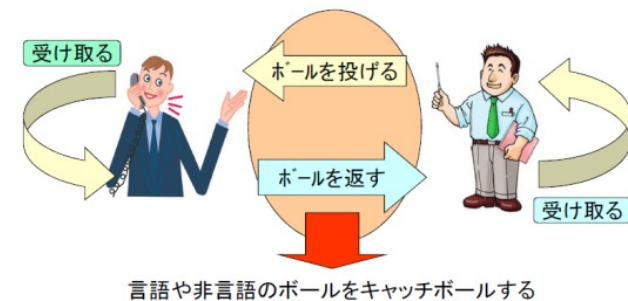
対患者さんのイメージ

院内のイメージ (メンバーがチームとして相手を尊重)

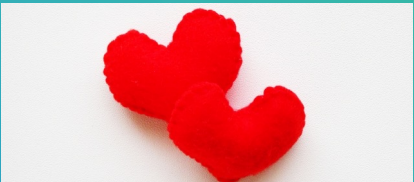


59

コミュニケーションはキャッチボール

Copyrights 2011. Office-partner.
★Brillia★

60



あなたの真意や本意がしっかりと伝わること
患者さん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

★Brillia★

61

患者さんに対して

相手の都合やタイミングを 考慮すること	常に相手視点で見て 判断すること
相手の本音や要望を 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

★Brillia★

62

スタッフ間に対して

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

★Brillia★

63

★Brillia★

+ . コミュニケーションの成果は「あなたが
。 何をしたか？」よりも
「相手が何を受け取ったか？」によっ
て変わる

64

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



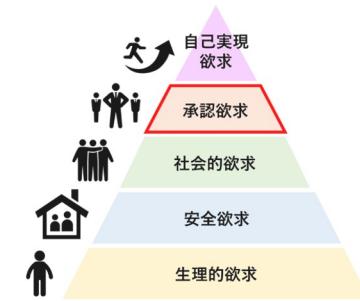
★Brillia★

65

認める

マズローの法則

人間の欲求 5 段階



★Brillia★

66

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★

67

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★

68

患者さんとの距離を縮める

レベル0：初対面

・お互いの名前も分からない状態

レベル1：名刺交換

・名前や勤務先など最低限の情報を交換する関係

レベル2：世間話

・当たり障りのない食べ物好き嫌いや出身地、出身校の話をする関係

レベル3：自分の考え

・自分が肯定している欠点の話をする関係

レベル4：周辺の話

・趣味の話、家族について話をする関係

レベル5：深刻な話

・不安や悩み、コンプレックスについて話をする関係

歯科医療従事者の私たちは、患者さんの方から自己開示してくれる関係性になれることが理想です

★Brillia★

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？

★Brillia★

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)

初級	問いかけ	具体的な言葉かけ	患者さん	スタッフ
挨拶する	あなたはいつも気持ちよく挨拶してくれますか？	「おはようございます」「こんにちは」「お疲れ様です」「お先に失礼します」「お先に失礼します」「お先に失礼します」「お先に失礼します」		
名前を呼ぶ	あなたは人と話す時、用件以外に相手の名前を呼んでいますか？	「〇〇さん、おはようございます」「〇〇さん、お疲れ様です」「〇〇さん、お先に失礼します」「〇〇さん、お先に失礼します」		
声をかける	あなたはちょっとしたときに相手に声をかけていますか？	「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」		
見た目を伝える	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？	「今日の髪型が素敵ですね」「髪型が素敵ですね」「髪型が素敵ですね」「髪型が素敵ですね」		
興味・関心を伝える	あなたは相手に興味・関心を伝えることができますか？	「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」		
気づかう	あなたは相手に気づかっていますか？	「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」		
お祝する	あなたは相手に祝いの気持ちを伝えていますか？	「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」		
相手の存在に感謝する	あなたは相手に感謝の気持ちを伝えていますか？	「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」		
行動を事実として伝える	あなたは相手の行動を事実そのままに伝えていますか？	「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」		
行動をほめる	あなたは相手の行動に対して心から褒めていますか？	「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」		
率先行動を伝える	あなたは相手の行動に対して率先行動を伝えていますか？	「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」		
心強さを伝える	あなたは相手の行動に対して心強さを伝えていますか？	「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」		
安心を伝える	あなたは相手の行動に対して安心感を伝えていますか？	「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」		
クワクワ感を伝える	あなたは相手の行動に対してクワクワ感を伝えていますか？	「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」		
相手の行動に感謝する	あなたは相手の行動に対して感謝を伝えていますか？	「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」		
安心を伝える	あなたは相手の行動に対して安心感を伝えていますか？	「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」		
結果を事実として伝える	あなたは相手の行動に対して結果を事実そのままに伝えていますか？	「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」		
結果をほめる	あなたは相手の行動に対して結果をほめていますか？	「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」		
結果を伝える	あなたは相手の行動に対して結果を伝えていますか？	「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」		
結果をねぎらう	あなたは相手の行動に対して結果をねぎらっていますか？	「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」「おはようございます」		

感謝
「ありがとう」

ありがとう

★Brillia★

73

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」

ありがとう

★Brillia★

74

熊本地震 2016年4月 2016年4月

- 2度の震度7を経験
- 「死ぬかも」



75



近所の築年数の古い家はこのような状態でした

★Brillia★

76



★Brillia★

77

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。

恩ができるのが、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。

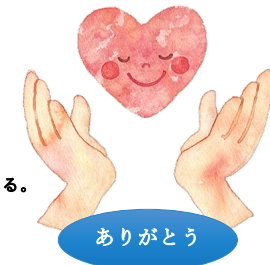
夫（妻）が毎日帰ってくるのが、あたりまえ。

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

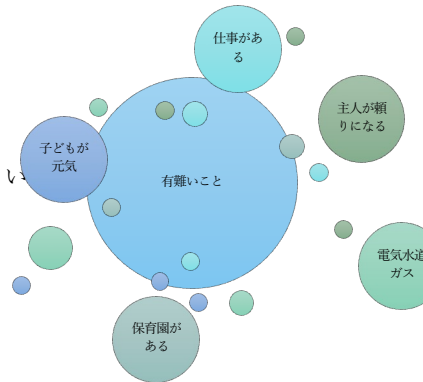


★Brillia★

78

有難い経験

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



★Brillia★

79

「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★

80

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★

81

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★

82

「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れど
なかなか気づくまでに時間がかかります。

★Brillia★



83

「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★

84

町田駅前矯正歯科

楽しく輝いて働こう！

★Brillia★

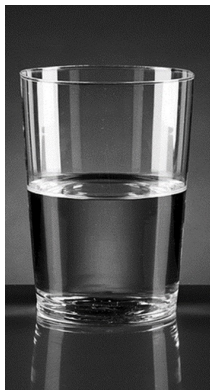
85



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♥

★Brillia★

86



肯定的な見方を身に
つけよう！

- コップに水が…
- 半分しか入っていない
- 半分も入っている

同じことを体験していても、人それぞれの価値観という枠組み（フレーム）で判断するので、
ある人にとって良い出来事でも、別の人にとっては最悪の出来事にもなるのです。

87

砂漠で喉の渇きを癒やしたい



88

