歯科医院地域一番実践会　セミナーへご参加の皆様へのお願い

本日は、歯科医院地域一番実践会のセミナーにご参加をいただき、誠にありがとうございます。歯科医院地域一番実践会は皆様がセミナーに集中できる環境づくりに努めております。下記のセミナー参加にあたっての望まれる姿勢とルールをお読みいただき、ご参加される皆様のご協力をお願いしております。

1. 他医院のスタッフの人とも積極的に名刺交換や会話をしましょう

日頃、医院での仕事はいつものメンバーとのコミュニケーションが中心になりがちです。もちろん医院のチームメンバーから気遣いを受けたり、メンバーから教わることは数多くあります。それだけでなく、本日はセミナーに参加をしようとする意識の高い人たちの集まりです。このように医院以外のところで歯科医院で働いている意識の高い人と話を出来る機会はそんなに多くはありません。
またとないチャンスです。まずは隣の人と積極的に名刺交換や挨拶をしてみましょう。
多くの人が歯科医院での仕事に本当に真剣に取り組んでいることを知ることが出来るでしょう。

2.「不平、不満、愚痴、文句」は慎みましょう

参加者スタッフ同士の会話において、自分の医院の「不平、不満、愚痴、文句」を言うことは慎みましょう。どこの医院も完璧というところはありません。探せば一つや二つは出来ていないところは出てくるでしょう。しかし、その出来ていないところをいくら人に話しても、何も解決しません。
医院のことを話すときには、自分自身や相手の成長や医院の発展を考えた視点を持つ事が大切です。そのような視点でお互いに話をしていきましょう。医院のよいところや、どうすれば医院がもっとよくなるのかを話し合うことでお互いに成長をしていくのが歯科医院地域一番実践会のセミナーなのです。

3. お互いの給与を話し合うのはやめましょう

給与に関して興味があるのはわかります。しかし給与は地域や職種、医院によって違いが生じるのが当然なのです。単純に金額の差を比較しても何も良いことはありません。
そして、お互いの給与を知って自分の方が低ければマイナスに感じる人もいると思います。歯科医院地域一番実践会のセミナーはあくまで自分自身や医院を良くするための場であり、現在の給与を比べて一喜一憂する場ではないのです。
今だけではなく、将来のために何を実践していくべきかを話し合っていきましょう。

4. セミナーの宿題、レポート作成を診療時間中にやるのは慎みましょう

皆さんは今回、セミナーに参加をされましたが、普段は自分の医院の一員です。ということは、医院での業務をまず第一に取り組むのが当たり前のことです。
そうしないと自分の医院のスタッフに迷惑がかかったり、患者様に迷惑がかかってしまうことがあるかもしれません。
自己成長は自分の時間に投資をして取り組むことが必要なのです。もちろん院長や他のスタッフの了解を得て、時間を作って取り組むのであれば問題はないでしょう。

5. ネットワーク、宗教、その他、勧誘活動はしないで下さい

歯科医院地域一番実践会のセミナーには前向きで行動的な参加者がたくさんいます。
それは非常に良いことで、それがセミナーの原動力にもなっています。しかしセミナー会場でのネットワークやその他の勧誘活動により、万が一にも被害を受けられてしまった方がいると、セミナーに参加したことがかえってマイナスになってしまいます。
実践会としても対応のしようがありません。ですからセミナー参加者の間での勧誘活動はしないようにして下さい。

6. セミナー、講義内容に関する質問、ご意見は実践会までご連絡下さい

セミナーに関して、また講義内容に関して、わからないことや質問などが出てくる場合もあると思います。その際に講師に直接連絡をしてもいいのかと迷ってしまうという声を頂いております。講師は普段、コンサルティングなどに出ているケースが多く、そのためメールの確認、返信などが迅速にできないことも多々あります。
ですから講義内容なども含めてセミナーに関することは、すべて実践会が承っています。

ご質問などは実践会事務局宛て staff@consuldent.jp までお願いをします。講義内容などは必ず講師に確認を取ってお返事をしていますのでご安心ください。

歯科医院地域一番実践会
経営戦略研究所株式会社
staff@consuldent.jp
TEL　045－440－0312
FAX　045－440－0322

萩原　直樹（はぎわら　なおき）歯科医院地域一番チーフディレクター

【略歴】
千葉県出身。大学を卒業後、**２２歳でスリランカ人と二人で紅茶の輸入会社を起業**。当時、日本にほとんど浸透のしていなかったスリランカの地域特定茶葉を選定し、ブランド企画、商品流通ライン設計、各種輸入業務を実施。飛び込み営業も含め、**東京を中心に約８０社との契約を結ぶ**。銀座の某デパートにおいては月間優秀商品賞を受賞。しかしパートナーとの文化的ビジネス感覚の違いから、わずか一年で全権を譲渡しパートナー解散。その後、紅茶会社で培った営業力を武器に大手求人広告会社へ入社。在籍中は**営業としてグループＭＶＰ、チーフとしては全社ＭＶＰを受賞。１８ヶ月連続売上・新規数字目標達成　記録**を持つ。その後、上記広告会社から独立した採用コンサルティング会社の立上げコンサルタントとして勤務。在籍中は大手ナショナルチェーン企業を担当し、組織の仕組化を提案。人材採用部門だけでなく、より経営に近いビジネスをしたいと考えていたところ、経営戦略研究所に出会う。岩渕と会話をし、ここに自分の一生の道があると感じる。**採用の仕組、組織設計を９年間経験しており、ヒトに関する提案が得意。**培った知識と経験で医院の“仕組みづくり”にあたる。５年連続社内MVPを受賞し殿堂入り。執行役員として活躍中。

【萩原直樹をより知って頂くために】

■紅茶ビジネスとの出会い

「新しい会社作ってみる？」

外語大学を卒業してベンチャー商社で働いていた私は悶々とした毎日を過ごしていました。内定時に話を聞いていた英語の仕事が全くない、せっかく親にお願いして学んだ知識が全く活かせない、など**不満だらけ**でした。今振り返ると**自分を仕事に合わせるということができていない**、どこにでもいる新卒学生でした。
外語大を卒業した私は多くの海外人脈を持っていました。その中にスリランカ人がおりました。このスリランカ人は実家が裕福で現地に多数の農園コネクションを持っており、日本に流通していない茶葉を手に入れられるとのことでした。ちょうどその頃日本の野菜業界では生産者の写真を出した農園限定野菜が売れ始めていました。
「いけるかもしれない。」と思った私はすぐに会社を辞めて、**スリランカ人と起業**準備に入りました。「新しい会社作ってみる？」この言葉が出てからたった一ヶ月で退職、会社をスタートしました。まず**商品設計、ブランドポリシー設定、パッケージデザイン、対象顧客を決定**していきました。登記に関しては専門家にお願いをして、本来業務である商品開発、営業に注力をしました。そして商品が１０種類できたところで営業を開始。私とパートナーのスリランカ人しかいませんので、私が**ありとあらゆる企業に飛び込みや電話営業**をかけました。商品に自信があったため１日数十件と挨拶にいきました。しかし、**反応はゼロ。**

企業：**「なにこのメーカー？見たことも聞いたこともないよ。」**

と**味見していただけることもなく各企業から断られ続け**ました。
　私：「どうか一度飲んでみていただけませんか。味は確かですから。」
企業：**「認知度がない商品は美味しくても売れないから駄目**だよ。何かプロモーションとかできる体力はあるの？」

もちろんそんな資本はあるわけもなく、沈黙を守るだけ。そんな営業が続き、**全く売れないまま、気づけば３ヶ月が経過**していました。正直、心身ともに疲弊していました。心の癒しである友達からの誘いは手持ち金がないため「忙しい。」の一言で断り続けていました。**営業費用は日に日にかさみ、どんどん手元資金が減少**していきました。「とにかく売らなきゃ」という焦りがさらに押し売り営業を加速させ、**「売れない→売りたいと気持ちが前に出る→顧客がそれを感じて売れない」**の悪い循環に入っていきました。
営業資金が底をつきそうな私は空いている時間で営業資金を稼ごうと思いました。**“仕事を維持するために仕事をする”**ことを決めました。考えてみれば基本的には飛び込み営業ばかりをしているので朝、晩は空けようと思えば調整がつく手帳を見て一層むなしくなりました。
そこで私が選んだのが**牛乳配達と英会話講師バイト。**
牛乳配達は朝が早い。５時３０分開始で、８時までには終了するので、着替えがあっても９時からは仕事ができる。
売れないことに悩んでいる夜の時間は英会話講師バイトにあてました。
この２つのバイトが私の生活を支えました。そしてこの**ダブルワークが私の本職を救うきっかけを与えた**のです。

牛乳配達をしていた時、新商品の提案をすると**大体の顧客が「別にいらない。」**と答えます。牛乳配達は一度購入すると定期配送になるからです。でも**一人のおばあちゃんは新商品を提案する度に買ってくれました。**なんでこのおばあちゃんは常に買ってくれるのだろう。そんなことをじっくり考えている余裕もない私は毎回「ありがとうございます！」と言葉を残して、逃げ去るように牛乳瓶を積んだ軽トラックに乗り込んでいました。

一方、英会話講師バイトでは英会話だけでなく中学校３年生の受験対策指導をしていました。ここでも問題が発生。**生徒が私になつきません。**特に思春期の女子生徒には嫌われていました。休み時間には楽しそうに笑っているのに授業が始まった途端に無表情になり、**私の目を見てくれません。**質問をしても**「わかりません。」としか答えません。**ただでさえ、紅茶ビジネスでうまくいっていない私は精神的にかなりまいっていました。どうしたら会話してくれるのだろうか…。
ある朝、牛乳配達をしながら「何をどうすればいいのだろう。」と悩みながら例のおばあちゃんの家に訪問しました。どこに行っても私の商品は売れていなかったので、ふとおばあちゃんに質問をしてみました。

私「**なんでおばあちゃんは飲まないのにいつも新しい商品を買ってくれるの？**」
客「だって萩原さんは**話を聞いてくれる**から。お駄賃あげなきゃ。」

ん？聞く？？

実は最初は配りきっていた牛乳類も、飲むヨーグルトなど新商品が出るごとにおばあちゃんが買ってくれるため、定期配送する商品が増えていました。ついには**おばあちゃんだけでは飲みきれない量**になってしまいました。そのためおばあちゃんが商品を私にくれるようになったのですが、さすがに商品をもらって、飲んですぐ立ち去るのは申し訳ないと思って、おばあちゃんの家に毎回５～１０分程度いたのです。ただ隣に座っていて、汗をぬぐいながら、最近勝手に住み始めた猫の話、カラスがゴミを狙ってくるからネットを作った等のたわいもない話を聞いているだけでした。自分にとっては休憩時間のようにただ聞いていただけですが**“聞くことが価値”**になっていたようです。そしておばあちゃんの話に対して**何も文句をつけずに聞いた**ことが嬉しかったようです。

そうかぁ、そういえば自分の商品をアピールするばかりで聞くことをしていなかったな。

茶葉の大きさによる味の違いや湿度による変化など**専門知識で説明していれば良いと考えていた**のです。自分が発言してた会話の中には

商談時　　「御社に置いていただければ弊社の**商品は必ず売れます。**」

英会話講師時「うちの英会話塾では**このレベルまでできないとダメ**だよ。
　　しっかり言う通りに覚えてきてね。」

こんな発言ばかりでした。これを機に**意識を変えてみました。どんなに話したくても話を聞く。**「話すは技術、聞くは器」「真の饒舌は口べたにあり」などという言葉もあります。**話したい、突っ込みたい気持ちをこらえて、こらえて聞きました。**商談では「聞いたことない紅茶だ。」と言われれば「その通りです。」と答え、「どこにも売ってないじゃないか。」と言われても「その通りです。」と返しました。しかし私は最後に一つだけ言葉を残すようにしました。

「全て〇〇様のおっしゃる通りです。お話いただき大変参考になりました。ただ、**私どもの紅茶は日本で私からしか買えない**、聞いたこともない、売れてもいない高質な紅茶なのです。**どのように捉えるかは御社次第**です。ありがとうございました。」

すると希少性を感じた特定の企業は試してみたいと急にオファーをしてきたのです。この時私が**商談時に話した割合は１割程度**しかありません。**会話のほとんどが購入する顧客の不安について**だったのです。顧客の話を全部聞いてみると意外に**顧客によって不安の着眼点が違う**こともわかりました。味、商品の見た目、値段、認知度、その全ての質問に対して丁寧に答えていきました。**先方が納得するまで情報提供**をしました。すると今までにはない反応が見えてきたのです。今まで１件も契約とれなかったのが嘘のようにその後半年間で約８０社と契約を結ぶことができました。
英会話講師でも**無理な宿題や要求をこちらからはせずに、どこまでできるか、何をしたいかという質問**をするようになりました。そうすると自分から「先生に相談したいことがある。」と声をかけられるようになりました。あんなに冷たく、声のトーン、目つきもきつかった女生徒も心を開いてくれたのです。そして全員が一丸となって勉強した結果、全員が志望校に合格しました。生徒は**やらされるのではなく、自分からやることを望んでいた**のです。

その後もおばあちゃんが買う商品を休憩がてら飲み続けたのは言うまでもありません。考えるきっかけをくれたおばあちゃん、ありがとう！

■解散！？

ようやく手にした顧客。全クライアントに初回納品が終了。あっという間に売れた店舗も出てきたため、追加受注。早速パートナーのスリランカ人に確認すると「在庫がない。」というのです。
「あれ、**１ヶ月前に注文しておいたはずの商品だけどどうした**の？」と聞くと「注文したはずなんだけどな…。」と怪しい答え。

まさか。。。

ここから納品遅れが発生し始めました。営業に特化し、商品管理は**パートナーに任せ、全く見れてなかった**のです。怒った顧客に対して必死に謝罪をしましたが、**信頼は揺らいだ瞬間に一気に吹き飛びました。信頼は蓄積型だけど無くなるのは一瞬。**関係が良好だった企業の担当者には電話すらつながらなくなりました。その後何度も在庫管理や危機意識に関して話をしましたがお互い感情で話をしているため、すれ違い、私が会社から籍を抜く形で二人の関係は終了しました。

■ あてのない転職

一社一社に退職することを詫びて、途方に暮れながら、英会話の先生と牛乳配達を続けていました。この時はさすがのおばあちゃんも「お気の毒様。」のみ。そんな私は一時的に世間一般から見るとフリーター状態。
夢のある会社経営から思わぬ転落…。どうしよう…。なんなんだ…。

求人雑誌を眺めているとまさに今手にしている求人雑誌を発行している会社で求人をしているではありませんか。しかも大手広告企業、高月給！私は即座に応募しました。営業力には自信がありました。なんといっても誰も知らない商品を売っていたのですから、ほとんどの方が知っている商品を売れないわけがないと思っていました。**営業で身につけたトークとヒアリング力を用いてなんとか入社**まで無事にたどり着きました。この時に様々なことを学んだ牛乳配達と英会話講師を退職しました。

しかし、**待っていたのは地道な営業活動**。「広告営業はかっこいい提案営業」なんて考えていた自分に冷めるぐらいの地道さ。**週５００件電話、５０件の飛び込み。**ビルの上から下までしらみつぶしに名刺とパンフレットを配っていく。商談が生まれない限りは行動件数をとにかく増やす。ただよく考えたらプロモーションは会社がやってくれて、商品パンフレットも揃っているので昔に比べたら精神的には楽しかったのです。体力的には厳しかったですが（笑）。

ここで「**数は質を凌駕する**」という言葉を学びました。
毎日が研修やロープレで**学んだことの実践、実践、実践**でした。

楽しみながらやっていたので成績もどんどん上昇していきました。営業を始めて**３ヶ月で初めてグループ内ＭＶＰ**を取りました。この時は本当にうれしかった。生まれて初めてたくさんの人に「おめでとう！」と言われた快感が忘れられず、その後は全国でＭＶＰを取ることを目標に営業活動をし続けました。

でも**目標はすぐ忘れてしまう**のです。
「この前達成したいと思っていた事ってなんだっけかなぁ。**なんかいいこと考えていたんだけどな。まいっか。**」という具合に。そんなことを繰り返していた自分を駄目だと感じていた時、一冊の本に出会います。それが**望月俊孝さんの著書“魔法の宝地図”**です。
ご存知ですか。**目標を張り出すだけ目標達成する手法**です。そんな馬鹿なと思いながら始めましたが**効果は絶大**。当時張り出していた**20個近い目標が全て叶った**のですから。営業部門だけではなく、**チーフ部門でも全社ＭＶＰを獲得**することができました。**目標は忘れてしまうので常に張り出して自分の潜在意識に訴え続けることが大切**だと認識しました。

■ コンサルティング業務への出会い

営業、その後採用コンサルタントの合計９年間勤務してきた中で採用業務ではたどり着けない経営の分野にとても強い興味を持つようになりました。様々な知識を学ぶために大学院に通い始め、ＭＢＡを取得。その時に経営戦略研究所に出会いました。最前線の現場で仕組みをつくるコンサルティング。どんなことをするんだろう。ホームページを見て胸がわくわくしました。代表の岩渕と会話をすると「弊社は売上目標を立てません。売上を考えるのではなく、クライアントの成長を第一に考えるのです。」という言葉をいただきました。売上目標を追い続けてきた人生でしたのでこの言葉が心に響きました。クライアントのために仕事をしよう、したい、この想いが経営戦略研究所への入社を叶えました。

中澤　裕太朗（なかざわ　ゆうたろう）歯科医院地域一番実践会　地域一番ディレクター

【略歴】
京都府出身。中学１年生の冬から宮崎県に転校し、高校時代までを過ごす。中学時代、高校時代はサッカーに没頭し、中学時代には県大会２回優勝、高校では３位入賞を果たす。レギュラーとして活躍し、県選抜にも選ばれる。大学は、大阪の関西大学に入学。卒業後は、飲食業界に入社。入社１年目から店舗経営に携わり、１年後に店舗責任者に就任。その後、レストラン業態・カフェ業態の新規店舗・不採算店舗の立て直しを中心に業務を行い、マーケティング・マネジメントの両面での店舗経営の経験を積み、店長就任後、五期連続赤字だったのを昨年対比 200%の実績を作り、４期連続黒字にさせる。その後、「自分を更に成長させたい」、「色んな業界の人と仕事をしたい」という想いからコンサルティング会社に転職。特に、人材育成、評価制度、組織の最適配置を中心としたコンサルティング業務を担当。コンサルティングチームのグループリーダーとして、新規事業を一から立ち上げ、１年で０から 4000 万の受注を果たし、社内のコンサルティングチーム部門の中で社内で過去１位の売上を達成。自分のこれまで培ってきたマーケティング・マネジメントの経験を活かして１人でも多くの先生達の支援をしたいと想い、経営戦略研究所の門を叩く。

【中澤裕太朗をより知って頂くために】

■幼少期

■「点が取れない、、」

この言葉は、小学校時代にサッカースクールに通い痛感した初めての挫折したときの心の声です。サッカーは、小学３年生の冬に始めました。

「ストライカーになりたい！」

本当は、テレビでみていた三浦和良選手・ゴン中山選手のような点を取って、チームメイト・観客から祝福され輝いている姿を夢みて、サッカーを始めたのにもかかわらず始めてみると中々上手くいきませんでした。

シュートを打っても入らない。
そもそも、シュートにいくまでに敵にボールをとられてしまう。

サッカーは、11 人で試合をするのでやはり中々ゴールを決められないと、チームメイトも必死に試合に勝とうとしているので後ろから野次がとんできます。

「何回外すねん！決めろよ！」

辛かったですね。
関西弁なので、特に心に刺さるきつい言葉を浴びたこともありました。そのときは、試合終わりに見えないところで、三角座りをして四隅で何度も泣いたこともありました。チームメイトにばれないように、顔を洗って、そのままピッチに戻ったこともありました。

そんな中、今でも覚えているのは、試合後、試合会場から家に帰る車の中で私に母親・父親がかけてくれた言葉です。

「１つ１つ練習して、１個ずつ上手くなればいい」
「ただ、そのためには人よりたくさん頑張らないといけないね」

その言葉を聞いたとき少年時代の私はもう一度、頑張ってみようと決意をしたことを覚えています。

そこから、帰ってすぐに、机に向かいノートを開きその時思いつく限り、やることを書き殴りました。

・とにかく、誰よりも長く練習する
・朝誰よりも早く行き、一番最後までボールを蹴る
・サッカースクールがないときは、空き地でボールを蹴る
・自分のどの動きが悪いかをチームメイトに聞く
・試合も、お父さんが来てくれる時はビデオを録画してもらい、自分の動き、ボールをうけるときのタイミングをみる
・本を買ってみる
・プロ選手のボールをもらう動き方の違いを勉強する
それをノートに書いて、その日からサッカー日記をつけることにしました。

そんな日々が続く中、

小学４年生の県大会への出場をかけた試合。
残り試合時間５分　私はベンチで勝利を願っていました。0-0 の緊迫したゲーム展開の中での、コーナーキック。そのとき私は監督から呼ばれました。「点をとるぞ！！」その思いで、ペナルティーエリアに向かいました。左コーナーキックのセンタリングから、ボレーシュートでのゴール。

その試合は 1-0 で勝つことができました。その年、初めて決めたゴールでした。
自分自身、涙が出るほど嬉しかったですが何より嬉しかったのは、チームメイト全員がかけよって祝福してくれたことでした。

「頑張ってたの見てたからなー！嬉しいわ！ナイスシュート！」

試合では、厳しい言葉をかけられていたメンバーからも温かく祝福してくれたのです。

「１つ１つ積み上げた努力を、人は見ている。」
「だから、１つ１つチャレンジすることが大切なんだ。」

そのとき喜びの感情の中で、この想いが心に残ったのを覚えています。日々の努力は、中々実ることはないけれどもこういうちょっとした経験の際に、実ることがある。だからこそ、見えない努力は続けたほうが良いんだなとこのとき心に刻みました。

■今日から、あなたたちは経営者です。

関西大学を卒業して、レストラン業態を中心とした飲食事業会社に内定を貰いました。

「今日から、あなたたちは経営者です」

この言葉は、配属先が決まった矢先、突然本社に収集され入社１カ月前の３月に社長から言われたメッセージです。

「新卒だけで運営するお店をあなたたちに提供する。店舗デザイン、メニュー、売上管理すべて任せる。」

衝撃的でした。そんな会社聞いたことがないと思いながらもめちゃくちゃ内心ワクワクしたことを覚えています。自分たちで、店舗デザインを考えて、デザイナーと打ち合わせし、お店の理念・コンセプト、それに合わせたメニュー構成、店舗 BGM を考え、売上シミュレーションを何度も試行錯誤して考えたのちに、４月中旬に出店。

全然上手くいきませんでした。

オープン当初は、「新卒だけで運営するお店？」と話題性もありたくさんのお客様に来ていただけましたが、想定していたオペレーションに負担がかかり、提供時間が遅れ、クレームの嵐。「まだ？」、「何分待たせるんだ！」、「ふざけるな！」
ひたすら謝り、毎日営業終わりに反省会の日々。
その影響からか、５月以降の売上が全然あげられず、赤字が続く月が２か月続きました。
理想と現実は、こんなにも違うのか。経営、売上を上げるのはこんなにも難しいのか。自分の甘さを痛感した日々でした。

なんとしても V 字回復しないといけない。でも、どうすればいい？？
お金がないので、ホットペッパーなどの媒体への広告費もかけれないし、店頭で呼び込みをいくら頑張っても来ない。そんな日々を毎日過ごしていました。その頃は、休みなく働いていたこともありストレスで、胃腸炎にかかるスタッフもでてきていました。なんとかしないといけない。予算はなく、自分達の足で出来ることは何か。そのとき提案した内容が、「周辺の会社への企業訪問」でした。新卒という売りを最大限にだして、話を聞いてもらおう。予算を最低限に抑えて出来る唯一の方法でした。

正直に言うと、これで売上をとれないと
本当に終わりだという想いで、必死に最短で資料を練りました。店舗のこだわり、１分動画を作成し、期間限定の団体特別クーポンのチラシを作成。ターゲットは、普通に行っても絶対に聞いてもらえないのは分かっていたので人事部宛てに、訪問をすることにしました。なぜなら、新卒に対して一番関心を寄せているのは、人事の特に採用部門だからです。彼らは、採用する新卒、また採用した新卒の離職率が自分の評価に関わることを知っていたので新卒だけのお店に興味を持つ可能性があることを仮説していました。

夏の 40 度の炎天下の毎日、ランチ終わりにスーツに着替え、ディナーの仕込みまで１時間半毎日、25～30 件まわり、ディナーを 24 時までする日々が続きました。

「新卒だけの店？何それ？おもしろいじゃん！」
「うちの新卒を連れてみせにいくよ！」
「うちの新卒と交流してくれない？」

そんな声が少しずつ増えだし、団体客が増え月に最大 750 人の最大実績を残すことができました。

■私を変えた１つの行動

その後、幾つかの店舗を経験した後カフェ業態の不採算店舗の立て直しを命じられ新大阪の店舗に異動をしました。そのときの店舗は女性スタッフが８割、15 人ほどいました。不採算店舗ということもあり、スタッフの環境も最悪な状態でした。私が来る前の店長は、私と入れ替わるタイミングで退職するということで店舗に入り、挨拶をしたときにはスタッフからは警戒心 MAX で受け入れられたことを覚えています。

ほとんど女性スタッフであったこともあり、モチベーションを維持するのが大変難しく、シフトをだしても
・急に LINE での当日欠勤連絡
・連絡なしの遅刻、
・遅刻しても顔もみずに「すいません、遅れました」
・周りのスタッフも人数が少ない中での仕事に不満な雰囲気
・指導をすると、泣いてしまう

どうしたものか、、、、

そう思い考えたのが、このマネジメント方法でした。
それは、「とことんスタッフの話をきくこと」でした。

決めたことは、毎日、自分から笑顔で挨拶し、出勤時の声かけ、退勤時、まかないの時間。ひたすら話を聞きました。そして、もう一つ大事にしていたことは「スタッフとフラットに接すること」です。そこに上下関係をもうけないように心がけました。

これは、効きました。

実は、話の中で、仕事の話はほとんどしていません。例えば、学校のこと、彼氏のこと、最近楽しかったこと、むかついたこと、悩んでいること、最近のドラマ、好きな音楽、好きな芸能人、そんな仲の良い友達と話す内容から話すことからはじめました。

「そうだよね、そう感じるよね。」
「へー！！、なんでそう思ったの？」
「めちゃくちゃそれ良いね！それ教えてよ！」

話す機会が増えることで少しずつ何かが変わり始めました。仲良くなったあとは、少しずつ仕事での動きが変わり始めたのです。

「店長、何かすることはありますか？」
シフトがきついときに、頭を抱えていたら
「店長、私この時間帯ならいけますけど入りましょうか？」
こんな声をかけてくれるスタッフが現れました。そうすると、それは伝染していき他のスタッフからも声をあげてくれるようになります。あるとき、声をかけてくれたスタッフに聞いてみました。
「●●さん、もっとサービスを良くしていきたいんだけど今よりもよくするためにはどうしたらいいと思う？」

そうすると、「お客様の案内手順は、このほうがいいと思うんですけど」、「片付けの導線はこうしたほうがもっとホールにでる回数増えるので、接客できると思います。」

自分が気づかないことをたくさん話してくれたのです。

そこで、それを実践して、また課題を一緒に考えて、上手くいったことを店舗のルールにしていきました。そこまでいくと、私も店舗で働くのが楽しくなっていました。そこからスタッフは、1人も辞めることなく私の店長時代をチームとして全うしてくれる。そんな店舗が生まれたのです。

スタッフの提案をどんな提案でもまずは、受け入れてみる。そうすることによって、スタッフが主体的になって自分から意見を言うようになりました。そのために、スタッフの話を聴くことの重要性を知りました。

■コンサルタントへの道

新大阪での店長を続ける中で、駅内工事を行うことから半年間店舗を閉めることとなりました。その告知があってから3か月前、自分は別の店舗に行くのか、新しい道に進むのかを考えるようになりました。理由は、「自分を更に成長させたい」、「色んな業界の人と仕事をしたい」という気持ちの高ぶりに加えデータを分析して、新しいマーケティング・マネジメントの提案ができる人材になりたいという想いが強くでてきていました。飲食店でも、商品分析、原価管理、人件費、販促分析など色々なITを利用したデータ活用を行いますが、そのようなデータを利用した人材のニーズが高まることを感じていたからです。そんな中、知人から紹介されたIT業界のコンサルティング会社に入社することになりました。

「新しい環境で頑張るぞ！！」
そんな勢いに満ちた気持ちは、入社直後に崩れ去ることになります。

10歳程違う敏腕コンサルタントについて業務を行うことになりました。ITスキル、クロージングスキル、プロジェクトマネジメント力は社内一の実力。仕事をもらうも、ことごとく粉砕。先輩に確認をすると「甘い」、「自分で全部やれ」の毎日、そんな日々を過ごした1カ月後先輩から、明日から、1人でまわってこいと言われました。始めは、足が震えたのを覚えています。

でも、今ではわかるのが、やらざるを得ない環境でしか人は成長しない。
自分の頭で考えて、自分で乗り越えないと何も始まらない。

そんな当たり前のようで、大切なことを先輩は教えてくれていたんだと気づきました。先輩はとても厳しかったですが、コンサルタントとしての顧客の対応、提案の付加価値を背中で全て教えていただきました。その先輩をモデリングしたことによって、自分のすべきことがわかったのです。

そこから、実践を続けて案件数を増やし、社内でもセミナー活動を進めるようになった頃、新規事業のグループリーダーに抜擢されるようになります。
コンサルタント人生の中で、はじめにこの先輩に出会えたこと、この経験は非常に自分の中で大きな出来事でした。

■300万のコンサルの壁

新規事業では、主に人事情報を利用して人材育成、評価制度、組織の人員配置を提案するコンサルティング業務を担当しました。これまでは、導入支援として100万円ほどのコンサル料金での支援体系での会社体制でしたが、新規事業では3か月300万の導入支援を中心にコンサルを狙うことに方針となりました。受注はできたものの300～400万円のコンサルティングの価値をどう限られた時間で創出するのか、これを一から考えないといけない。はじめは、試行錯誤の連続でクライアントにも最低限の支援しかできず、頭をかかえた日々が続きます。

そんなある日、社長が飲みに誘ってくれた日がありました。

社長：「中澤くん、最近どう？」

私：「いやー、300～400万円のコンサルの価値をどうだすのか悩んでいます」
社長：「そっか、コンサルタントはあるべき姿を明確にして、それを導くことが仕事だよ。ちゃんとそのレールは見えてる？」

そう言われたときに、目の前のことだけに必死になっていた自分に「はっ」と気付くことになります。今のやるべきことにしか焦点があっておらず、長期的に考えた目指すべき行動を取れていなかったのです。その事に気づいてからは、お客様の目指すべき未来、そして今の問題の背景をしっかりと聞き、そのためには何をするべきかを徹底的に話すことに注力するようになります。提案する前に、話を聴くこと。これまでの経験が紐づいた時でした。あるべき姿から逆算して、今何をするべきか。毎回の打ち合わせから今の現状のズレを調整し、やるべきことを明確化していく。
この型ができたときに、顧客・営業時のコンサル提案の道筋が評価されその年、受注件数20社以上、4000万以上の売上を達成することとなります。また、その手法に関しては私自身があみだし、今まで社内に流通していない画期的な手法となりました。ありがたいことに顧客も増えた中、メンバーも増えコンサルタントとして、4年間勤務してきた中でグループリーダーを務め、メンバー管理などをする中で、「もっと密にクライアントの成長を長期的に１案件、１案件コンサルティング支援をしたい」という想いが芽生えました。

■経営戦略研究所との出会い
そんなときに、岩渕龍正を知ることになります。
「歯科業界には、岩渕さんというすごいコンサルタントがいるよ、彼はすごいよ」そう話を聞きました。どうすごいのか興味を持ち調べてみたところ、

・「売上目標なし」
・「業績に向き合うのではなく、クライアントにとことん向き合う」
・「社内で売上の話をするのではなく、クライアントがどうすれば成長するのかを徹底的に話合う」

自分がまさにやりたいコンサルティング支援でした。「ほんとにそんな会社があるのか」そう思いました。今までそんな会社を見たことも聞いたこともなかったからです。そこからすぐに赤本を購入し読み込み、また経営研究所の皆様とお話をするうちに、「密にクライアントの成長を１案件、１案件長期的にコンサルティング支援をしたい」これを叶えられるのはここしかないと思い、経営戦略研究所に入社。

多くの歯科医院を地域一番にしてきた岩渕メソッドと、私が培ってきた経験、特に店舗でのマーケティング・マネジメントの経験、コンサルタントしての経験を活かし、「１人でも多くの人に人生をより良くするためのサポートをしたい」そんな環境・成果をあげられるコンサルタントを目指し、地域一番医院創りに励んでいます。
現在は、１億医院から９億医院までの規模の医院を担当し、月に１００名ほどのスタッフと面談を実施。２０２０年、２０２１年は、社内でＭＶＰを受賞。２０２１年、２０２２年、２０２３年、２０２４年スーパースタッフ賞受賞。

第１講座

スーパーTCになるための考え方

歯科医院地域一番実践会
萩原　直樹

■スーパーTC育成塾の目的

・3ヶ月間で(　　)のTCを育成する

・スーパーTCになるための(　　)を身につける

・TCの(　　)、(　　)を知ってほしい

■スーパーTCとは？

① TCに必要な(　　)、(　　)、(　　)を身につけている

② 患者様と医院に(　　)している

③ TC自身が(　　)を感じている

→結果、医院全体に(　　)の影響を与え、医院にとって(　　)な存在

■TCを導入すると

・患者さんの(　　)が高くなる

・患者さんの治療への理解が深まり、(　　)率が低下する

・(　　)率が高くなる

・(　　)率が上がる

→(　　)して治療、予防を受けるように

■あなたは、TC育成塾でどんなことを学び、どんなTCになりたいですか？

【宣言！】どんなTCになるのか、力強く書きましょう！

私は＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿なTCになる！

■最高の学びを得ていただくために・・・

・(　　)して参加しましょう！

・身体を(　　)、(　)をしっかり出す

・3つのポイント

→全力で(　　)する

→全力で(　　)

→全力で(　　)

・(　　)で、(　　)取り組もう！

1．まずは現在地を知ろう！

・スーパーTCになるためには、(　　)が最も重要

・(　　)と(　　)は違うことを知ろう

・(　　)やっていないことは、
患者様の前でも(　　)

→今日から3ヶ月間、スーパーTCとしての
(　　)、(　　)、(　　)を常に意識

①積極性チェック

Q. どれくらい、演習に(　　)取り組みましたか？

Q. 積極的に自分を(　　)とした？

Q. 積極的に相手を(　　)とした？

②第一印象のチェック

Q. 自分の第一印象に、どのくらい（　　)を置いて挨拶をした？

Q. (　　)は本当に全力？

Q. (　)を見て挨拶、会話をした？

Q. あなたの(　　)は？

・(　　)がどうしたいかではなく、
(　　)さんから見てどうか？

・あなたは医院の(　)であるという(　　)

・10代、20代は(　　)見られるより、
(　　)見られるように努める

Q. 明るい(　)、(　　)で話した？

Q. (　　)遣いは適切？

③聴く姿勢のチェック

Q. 自分の聴き方にどのくらい(　　)いましたか？

※詳しくは第三講座で！

TC 基礎テスト

１．ＴＣの役割とは何ですか？あなたが思うイメージを書いてください

２．カウンセリングとは何をすることだと思いますか？あなたが思うイメージを書いてください

３．カウンセリングの中で患者様にアピールすることができる「あなたの歯科医院の良いところ」を５つ書いてください

（１）

（２）

（３）

（４）

（５）

４．患者様にアピールすることができる「あなたの歯科医院のＤｒの良いところ」を５つ書いてください

（１）

（２）

（３）

（４）

（５）

５．大半の患者様が自費治療ではなく、保険治療を選択するのはどうしてだとあなたは思いますか？

６．あなたが患者様から信頼されるために意識してやっていることを５つ書いてください

（１）

（２）

（３）

（４）

（５）

７．あなたが実際にしている行動に〇をつけてください

（１）定期健診について

・３ヶ月に１回、自分の時間とお金を使って、勤務先以外の歯科医院に定期健診に自費で通っている
・３ヶ月に１回、自分の時間とお金を使って、勤務先以外の歯科医院に定期健診に保険を使って通っている
・勤務先の歯科医院で定期健診に自分の時間とお金を使わないでやってもらっている
・定期健診には行っていない

（２）読書について

・３ヶ月に１冊程度、自分を高めるための本を読んでいる
・１ヶ月に１冊程度、自分を高めるための本を読んでいる
・本はほとんど読まない

2. TCとしての考え方の基本

Q1. TCの役割とは何か？

×　自費を(　　)する人

○　医院と患者様の(　　)

○　患者様の人生の豊かさを真剣に考える、
良き相談者・(　　)

Q2. カウンセリングとは何か？

×　自費を(　　)すること

【カウンセリングの全体像】

理解 信頼関係 安心	➡	予防啓蒙 治療の理解	➡	情報提供 相談
初診時		2ndコンサル		補綴コンサル

・患者様を(　　)し、信頼関係を築きながら(　　)を与え、(　　)する場

・TCとして最も大切な心構え

→目の前の患者様の(　　)を願う

・(　　)は、確実に相手に伝わる

・スーパーTCは(　　)を持っている

・TCという仕事の(　　)を理解し、
(　　)と(　　)を持つ

Q3. 医院の良いところは？

Q4. 医院のDrの良いところは？

・あなたはどのくらい医院のこと、院長のことが
(　　)ですか？

・(　　)関係がないと成功しない

・今まで、どれだけ理解しよう、
信頼しようと(　　)してきましたか？

・まずは、(　　)歩み寄る

・院長やDrのことを(　　)する努力

・(　　)もTCを信頼しないと成功しない

Q5. 保険を選択するのはなぜ？

△（　　）から

○ そもそも自費の存在を（　　）

○（　　）を感じていない、知らない

・高いか、安いかを判断するのは
（　　）ではない

・（　　）は関係なく、良いモノを求めている人は多い

・大切なのは（　　）をすること

→売り込み、押し売りとは（　　）

Q6. 患者様から信頼されるためにしていること

・スーパーTCは患者さんのことも、仕事のことも、医院のことも(　　)

・スーパーTCは、(　　)と(　　)を分けて考えていない

Q7. あなたが実際にしてる行動は？

×（　　）よければ良い

○（　　）な視野を持つ

→すぐにやらなくても(　　)ことに力を入れる

	緊急	緊急でない
重要	緊急＋重要	緊急ではないけど重要
重要でない	緊急だけど重要でない	緊急でなく重要でない

第２講座

これだけはやってほしい！
初診カウンセリング実践のポイント
&
ロールプレイング

歯科医院地域一番実践会
中澤　裕太朗

0. 修了要件・宿題・心構えについて

・結果ではなく、プロセス重視

(　　)初診カウンセリングの場所がないので、できませんでした。

(　　)場所がなく、初診カウンセリングができなかったけれども、こんな練習や準備をしました。

・テクニックを学ぶのは悪くない

・患者様を思いやる気持ちとテクニックの両方が必要

・TC は兼任？　専任？

→はじめは(　　)で OK

・できれば(　　)に絞って(　　)を積む

・完璧主義をやめる

1．初診カウンセリングとは

・初診カウンセリングの目的は、

①患者様の（　　）を把握する

②患者様を（　　）にさせない

③情報をDr、他のスタッフに（　　）

・TC導入は（　　）の協力が必要

2．カウンセリングルームについて

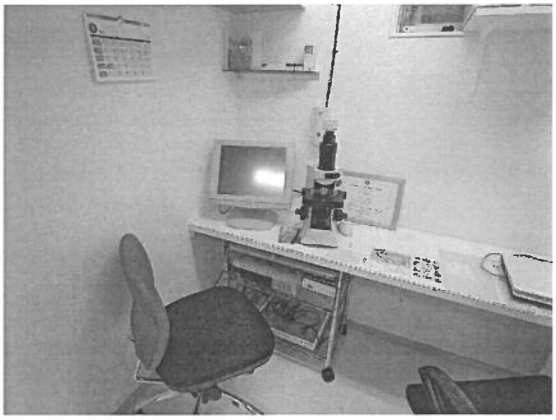
・カウンセリングルームは（　　）に

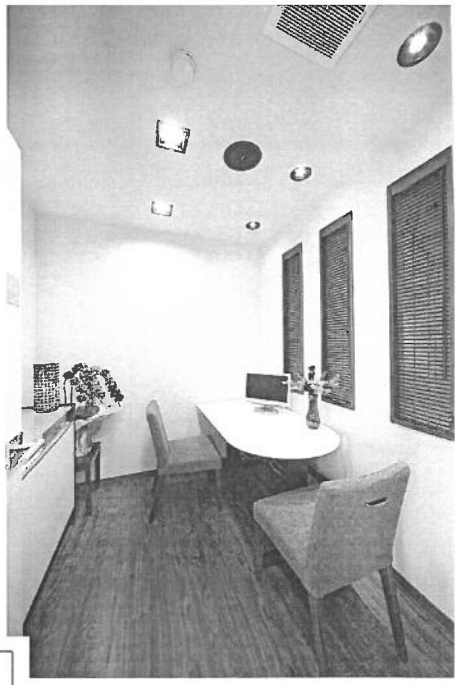
（机の上、イス、床などゴミが落ちてない程度でOK）

・おしゃれである必要はない

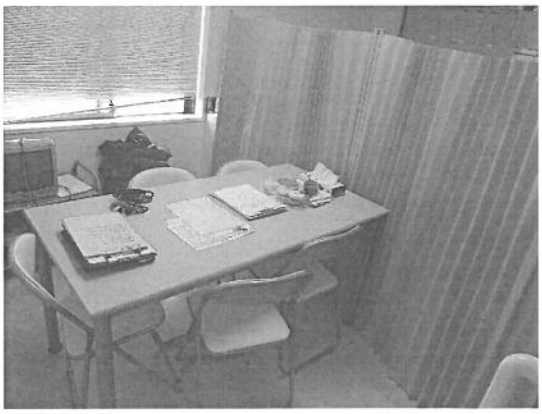
・広さは、1500×1800あればOK

（単位はミリ）





スタッフルームを使用した例



レントゲン室を使用した例

初診カウンセリングの流れ

①予約（ネット・電話）
②来院・受付・準備
③患者様の導入
④始めにやること
⑤カウンセリング質問
⑥終わりにやること
⑦検査・治療へ

3．TC導入のために受付ですること

・初診カウンセリングの（　　）を取る

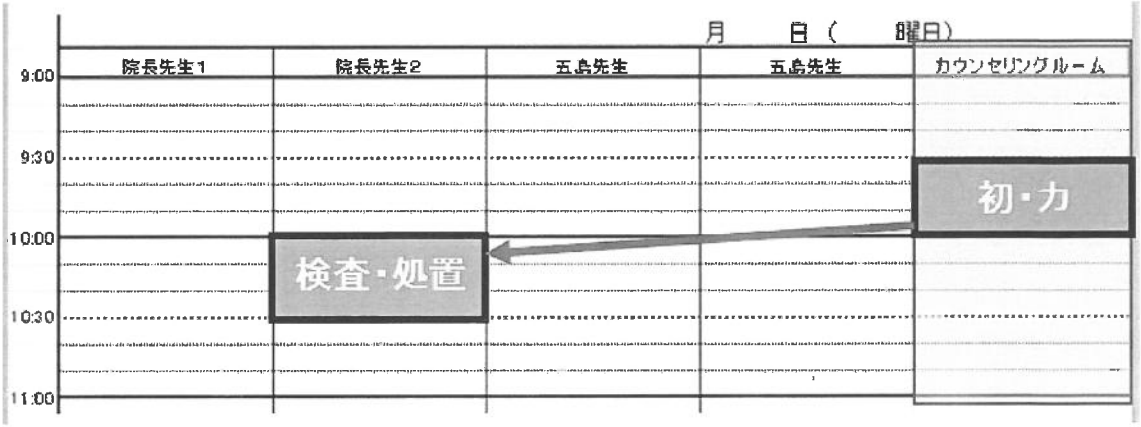
・基本（　　）分
（問診票を書く時間を含める）

・初期は成人の患者を対象とする

・カウンセリングの時間はミーティングで決める。

・アポ帳に(　　)を取る

・カウンセリングで30分枠、検査・処置枠で30分～60分



・ネット予約は(　　)しておく

例）問診票記入やご希望をお聞きするため、

●分前に来院できる時間をご予約ください

・守れない、遅れた、急患の患者さんは

(　　)に行う

・セカンドコンサルとセットでもよい

・問診票はコピーを(　　)きれいに

・(　　)を活用する

・どんな問診票、スマイルチェックシートがいいかは院長たちと(　　)する

・裏面のスマイルチェックシートは(　　)やすい

4. カウンセリングシートを受け取ったら

・カウンセリングの前に(　　)と(　　)を確認

・相手のことに(　　)をもつ

→(　　)があると話しやすい

→お互いに

→(　　)が生まれる

→(　　)をどう作るか

・問診票のチェック項目

①(　　)

⇒(　　)名前、自分や身内と同じか

②(　　)(近いか、遠いかなど)

③(　　)

④(　　)

⑤(　　)

⇒問診票で詳しくわからなくてもよい

⑥(　　)

⑦女性の場合、妊娠中かどうか

⇒(　　)を心配する人が多い。

・スマイルチェックシートの確認

①(　　)が高そうかどうか

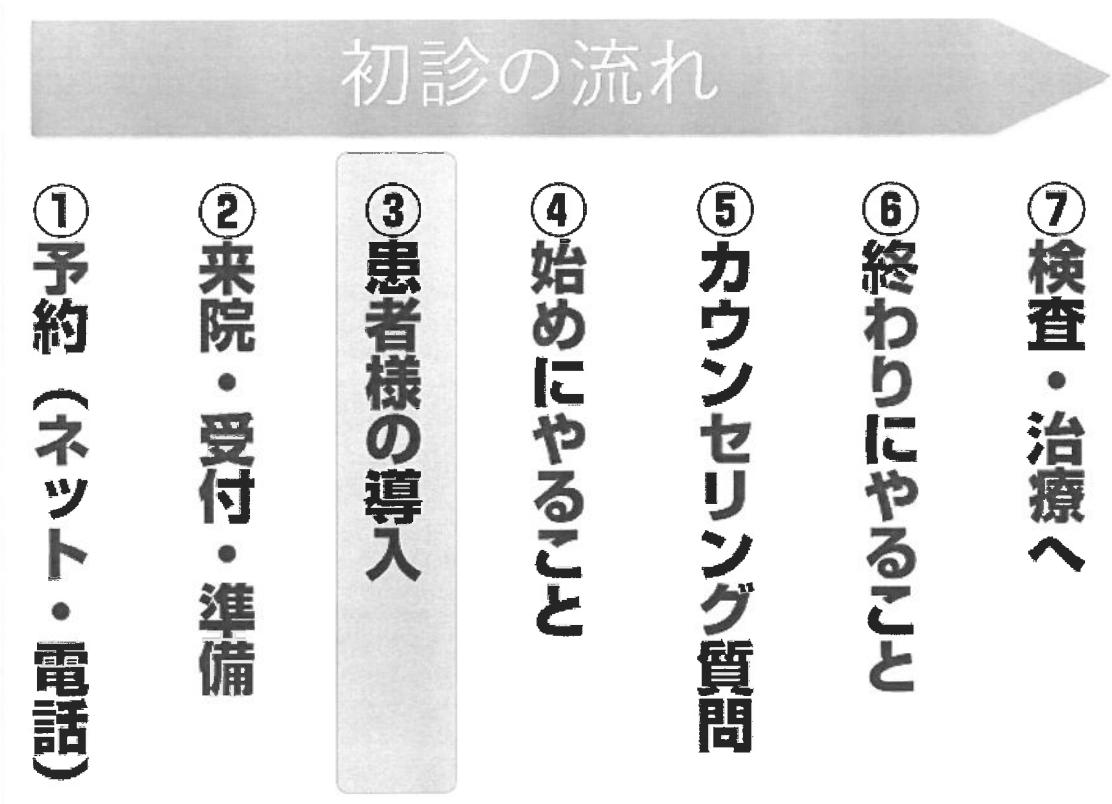
②(　　)のチェック項目を見ておく

4．あなたはご自分の口もとが気になりますか？
□ はい　□いいえ

5．口もとが気になり始めたきっかけは何ですか？
□写真を見て　□人に言われて
□鏡を見て　□雑誌を読んで

6．いつ頃から気になりはじめましたか？
□数ヶ月前から　□２～３年前から　□子供の頃から

7．あなたは次のどのことが気になりますか？
（クリーン）
□口臭　□ヤニ　□歯の汚れ　□歯石
□歯茎が赤い　□はれている　□時々出血する
（ビューティー）
□歯の色　□歯の形　□歯のすき間
□歯並び
□かぶせたものの色　□かぶせたものの形
□歯ぐきの色　□歯ぐきの形



5. 患者様を案内する

①(　　)を正しく呼ぶ

②カウンセリングがあることを伝える

(　)「カウンセリングがあるので、どうぞ」

(　)「●●さん、先ほど書いていただいた(

　　)について、(　　)を訊かせていただい

でもよろしいですか？」

・TCが患者さんの所まで行くと親切

③カウンセリングルームへ案内する

★カウンセリングルームに入ったら

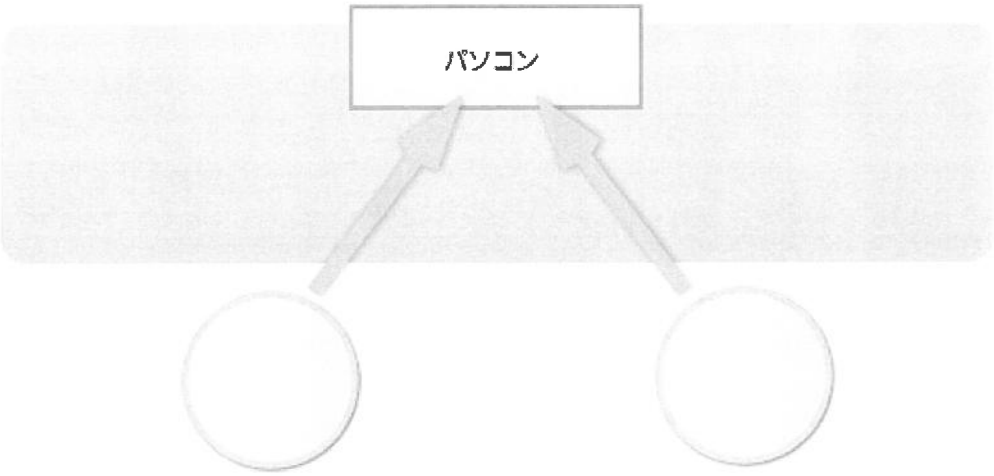
・患者様を(　　)ことが重要

・かばんなどの(　　)を持っていないか

・どこに置いたらいいか迷っていないか(

　)

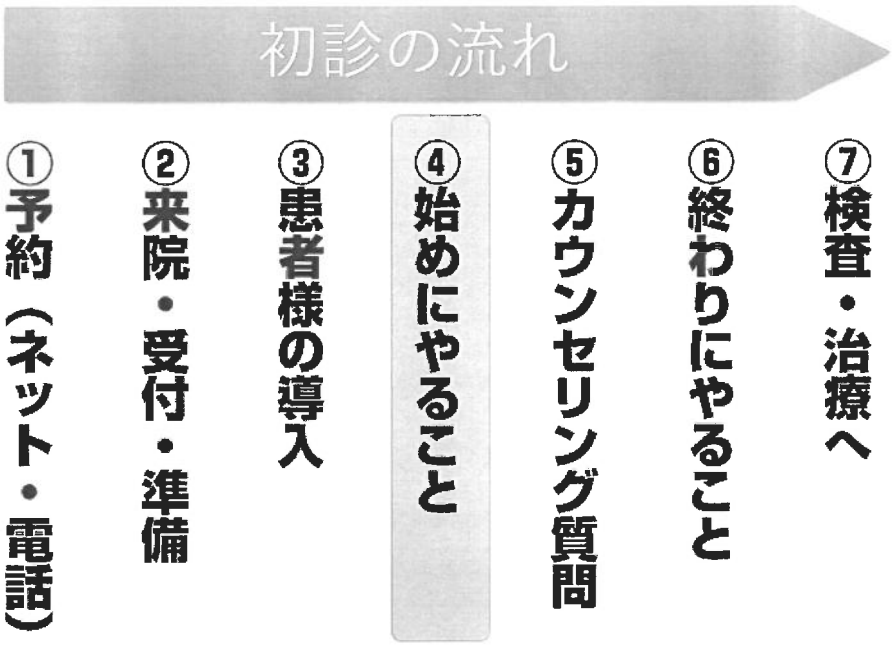
・(　　)は明確に指示する

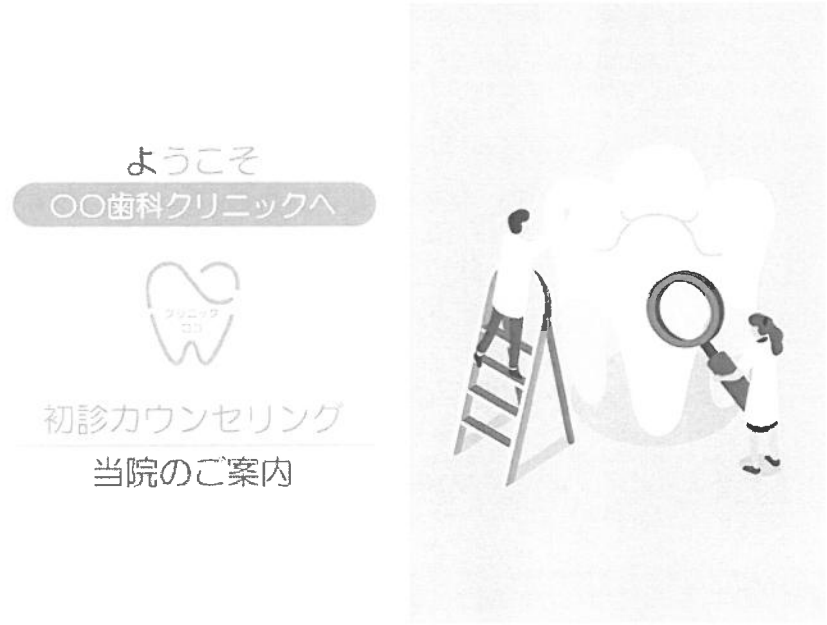


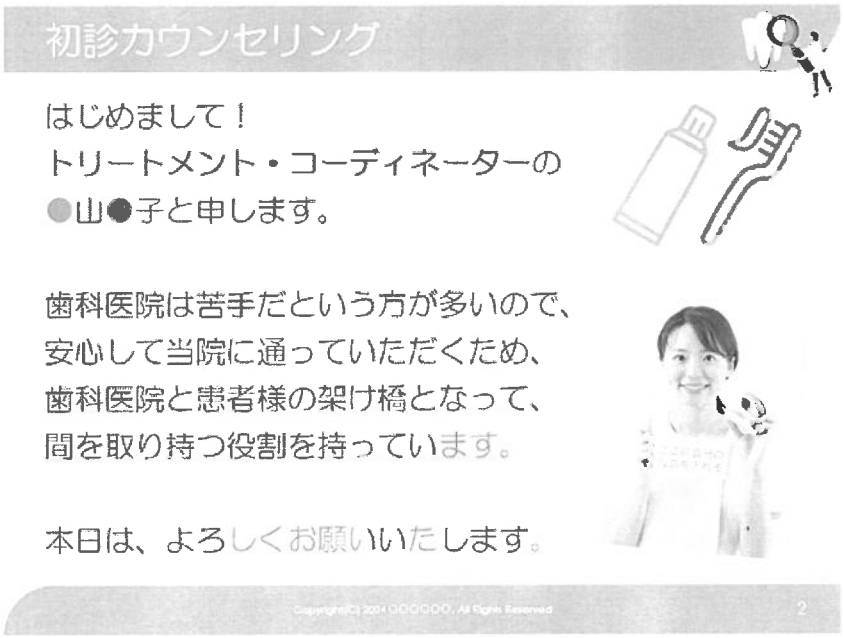
・あまり位置を気にしすぎない。

・聴く(　):話す(　)

6. 患者様を安心させる







・「はじめまして。私、TC の●●と申します。よろしくお願い致します（名刺）」

・来院したことを（　　）
⇒「本日はお忙しい中、ありがとうございます」、「お時間を取っていただき～」「雨の中～」

⇒ねぎらうことで相手の（　　）を認める

・立場を説明することで（　　）を提供できる

・TC なんて（　　）の人が知らない
⇒（　　）を知ってもらうチャンス！

・カウンセリングの最初はイエスを取ることからスタートする（　　）

・ルーティーン

・「TC ってまだまだ多くの方が知らないんですよ」

・「歯医者さんで始めにこんな部屋で話をするの、初めてじゃないですか？」

・（　　）のことを言う

⇒心の中で「　　」を（　）回言ってもらう

・イエスを3回取れるなら、どんな内容でもよい
※（　　）の話題でもOK

・信頼関係が築けるほめ方は第3講座で紹介します

・導入部の最終目的は、カウンセリングの（　）をもらうこと

7．同意をもらう

初診カウンセリング

検査・診療を始める前に、
いまのお口の状態などについて、
お話しをお聞きしたいので、
よろしくお願いいたします。

☑お痛みなどは大丈夫ですか？
☑話せないほど痛い、ということはないでしょうか？

Copyright(C) 2024 ○○○○○○. All Rights Reserved. 3

・拒否する人は（　　）いない

・痛くてしゃべれない人も、ほぼいない

・痛くてどうしようもない人は Dr の指示を仰ぐ

・（　　）とやる

初診の流れ

①予約（ネット・電話）
②来院・受付・準備
③患者様の導入
④始めにやること
⑤カウンセリング質問
⑥終わりにやること
⑦検査・治療へ

8. 初診カウンセリング質問の構成

カウンセリングの質問-6項目

①主訴
②主訴以外の悩み
③理想のお口の状態
④これまでの不満
⑤来院経路・理由
⑥その他・希望など

・カウンセリング本編は、「（　　）の質問」をすることがポイント

・初診カウンセリングは、基本、こちらが（　　）になる

・どんどんカウンセリングシートを埋めていく

9．主訴の確認

・ちゃんと（　　）に目を落とす

・どこまでカウンセリングで訊くかは院長と事前に決めておく

・基本的に訊くこと

⇒どの（　　）が

⇒どのように、どの（　　）

⇒（　　）

・(　　)

⇒「そうなんですか」「それは大変でしたね」

⇒相手の様子をしっかりと(　　)する

・痛いから来院するのではない

・「痛くて～ができない」「ひょっとして～じゃないか」「もっと～になりたい」

・(　　)を知る

→発言に基づく患者様の来院した(　　)・気持ち・(　　)を知る

→寄り添う気持ち

・あくまで(　　)。診査や診断の場ではない

・「ここなんですよ」と口を開けられたら

⇒ちょっと覗いてみる(　　)をする

⇒うろたえない。堂々とする

⇒「う～ん、なるほど。そこなんですね。では、

(　　)」

・わからないことを質問されたら

⇒わからない場合は(　　)

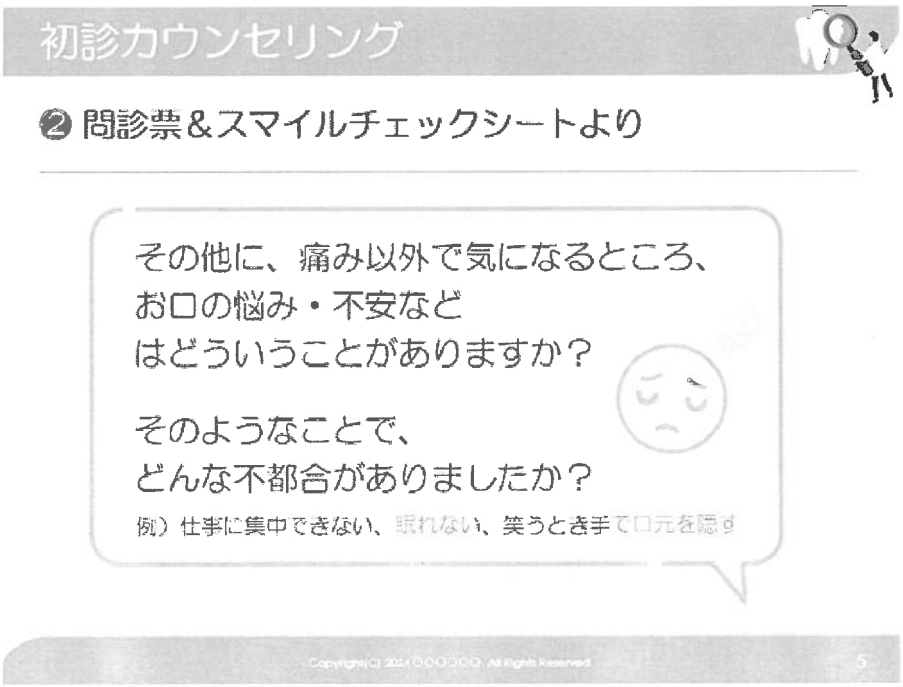
⇒「では、Dr に(　　)おきます。

あとで、Dr から(　　)しますね」

月刊雑誌『ｎｉｃｏ』は
知識を増やすのに便利。
クインテッセンス出版

⇒あとで質問の答えを Dr から教えてもらい、メモして(　　)を増やす

10. 主訴以外の悩みの確認



・患者様の（　　）をよりよくするために訊く

・主訴以外に悩んでいるかもしれない

→宿題の読書感想文で学ぶ

・スマイルチェックシートを活用する

・（　）番と（　）番

⇒「ここにチェックをいただいていましたが、どのあたりが気になりますか？」

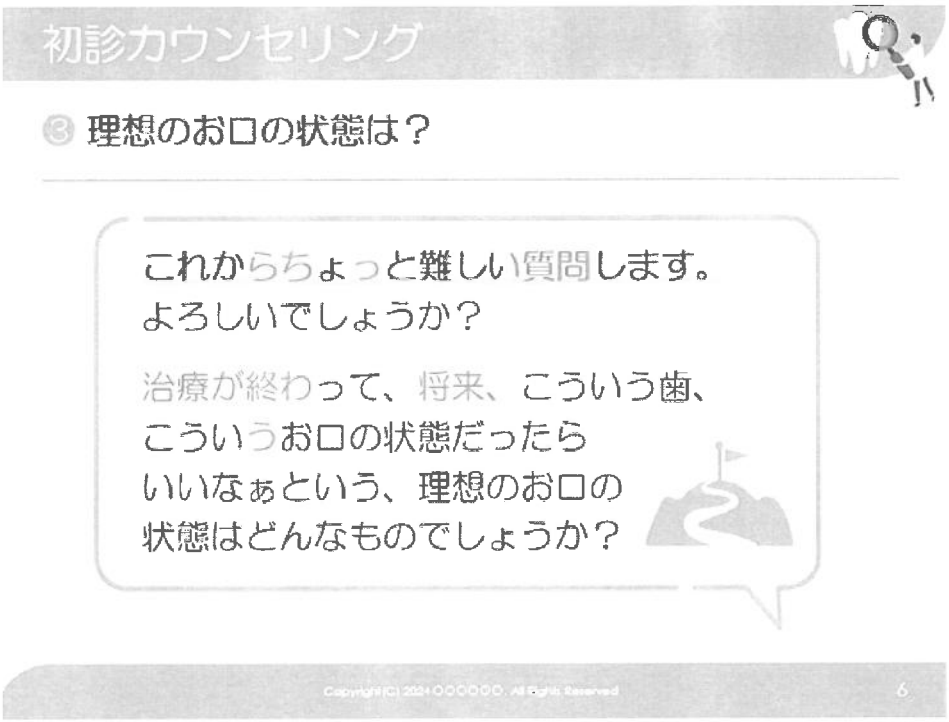
・(　)番

⇒1つ1つ、チェックが入っているところを確認していく

・魔法の言葉「　　」

・主訴と主訴以外をじっくり訊くと(　　)分くらい経つことが多い

11. 理想のお口の状態



・考えてくれやすくなるポイント

⇒「　　」

（心構えをさせる）

⇒「治療が終わられて、5年、10年、15年と、まだまだ人生が続くわけですけど・・・」

⇒（　　）を取る

・お年寄りには無理しない

・スマイルチェックシート（　）番

・（　　）の状態を伝えてみる

⇒「入れ歯にはなりたくないですよね」

⇒「また、痛いのを繰り返したりもイヤですよね」

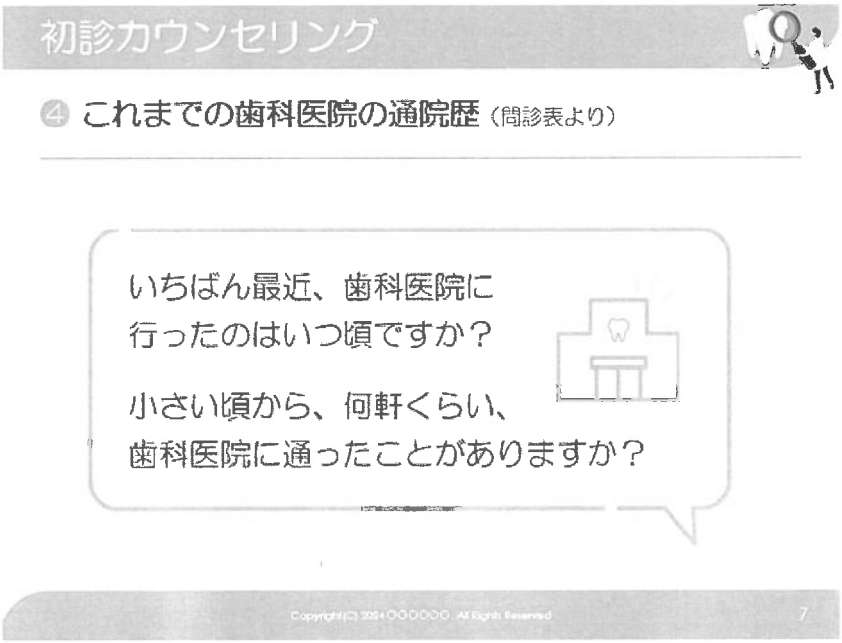
・（　　）でまとめてあげる

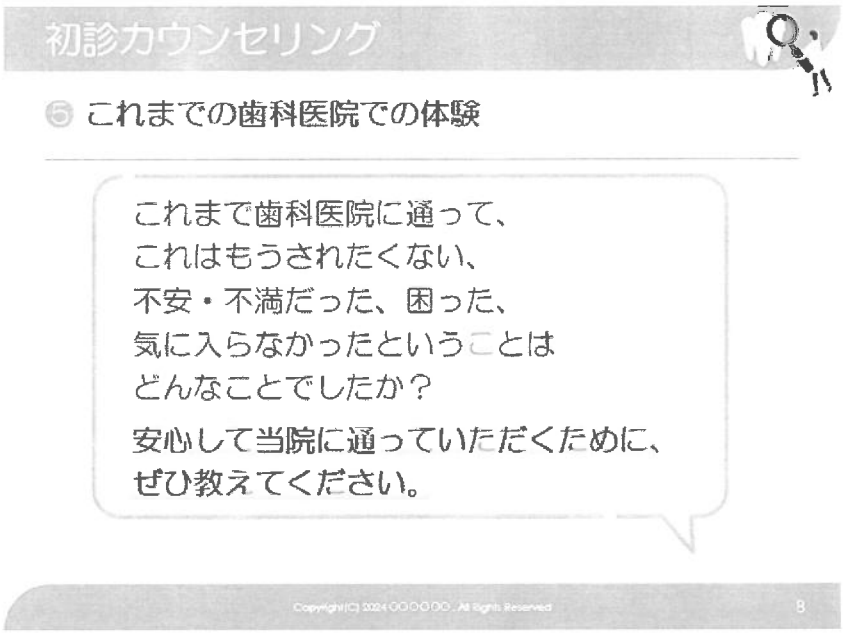
・答えるのが難しい場合

⇒「（　　）、どういうふうになっていたいですか？」（近い（　　））

⇒（　　）の理想のお口の状態を言う

12. これまでの不満を聴く





・頭を切り換える「次の質問ですが…」

・少しずつ（　　）に戻って、思い出しやすくする

・問診票から最近の（　　）をチェック
⇒「そのときは、どんな治療をされたんですか？」

・「これまで、小さい頃から、（　　）くらい歯科医院に通ったことがありますか？」

・「これまで●軒歯科医院に通った中で、こういうことをされてイヤだった、不満だった、不安だった、困ったということは何ですか？」

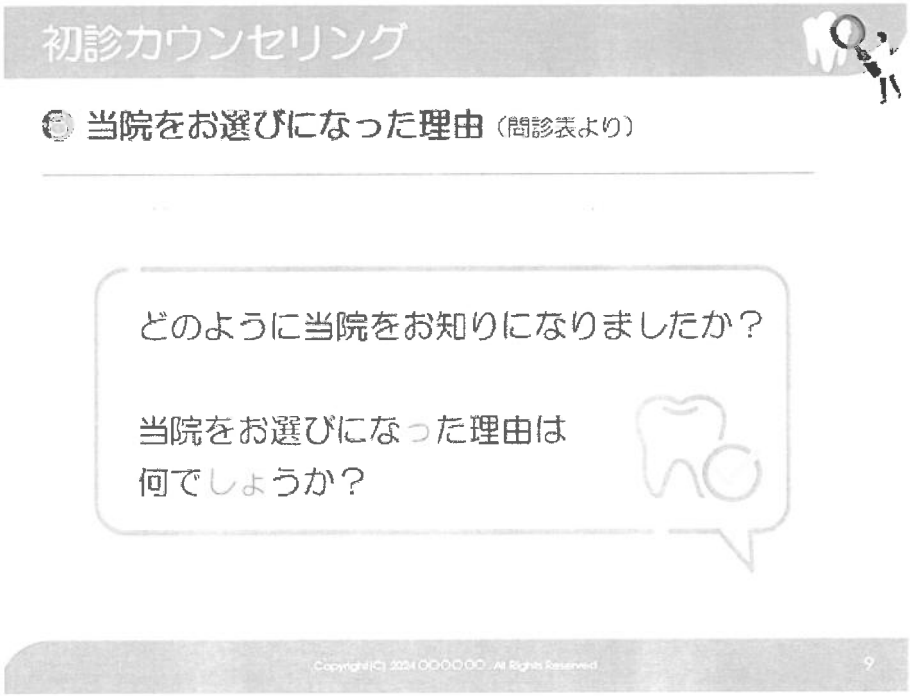
・「　　」

・答えがつまる人には自分の（　　）を話す

⇒「そういうことってないですか？」
⇒「（　　）ことでもいいですよ」

・(　　)して●●様に通っていただくために教えてほしいという(　　)を伝える

13. 来院経路のチェック



・ちゃんと問診票に(　　)

・紹介者には(　　)

⇒医院のことをどう聞いてきたのか

⇒医院への(　　)がわかる

⇒（　　）が大きい分、裏切られたら怖い

・ネットなら検索（　　）も訊く

⇒素直にお願いする

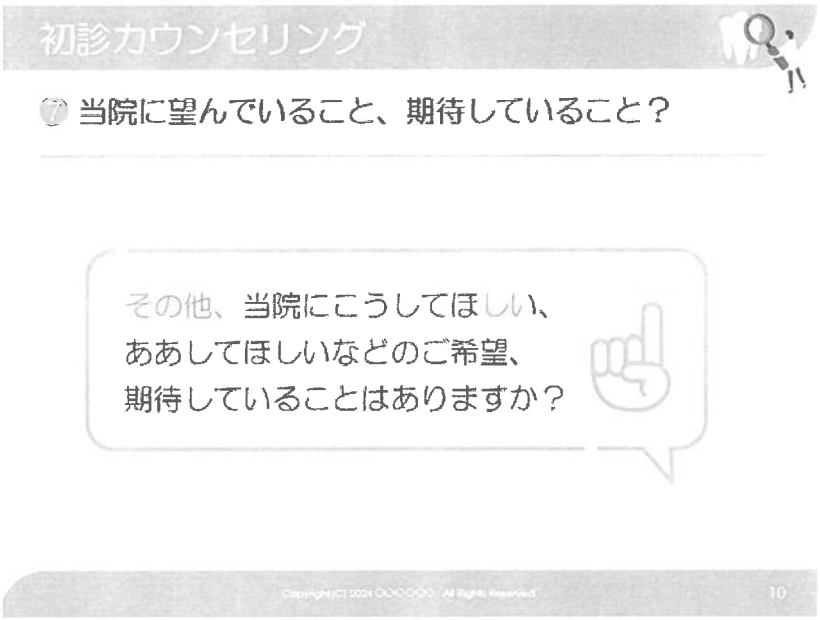
⇒「今後の参考のために・・・」

⇒教えてくれたら（　　）を忘れない

・「近いから」「院前を通って」

⇒「前からご存じだったんですか？」

14. その他、望んでいることを聴く



・「（　　）言っておきたいこと、質問したいことはありますか？」

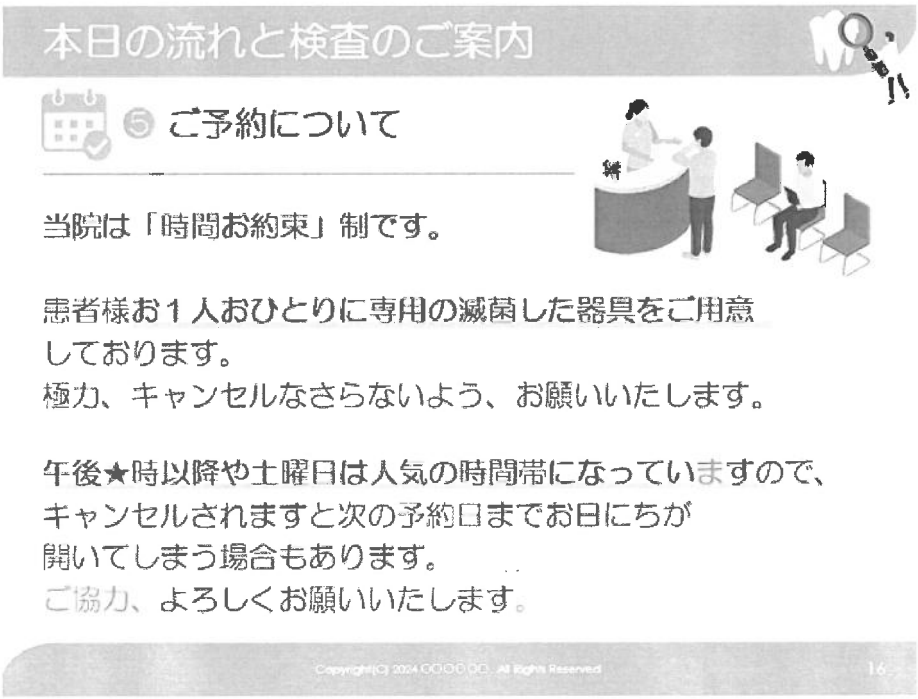
・「あとは大丈夫ですか？」

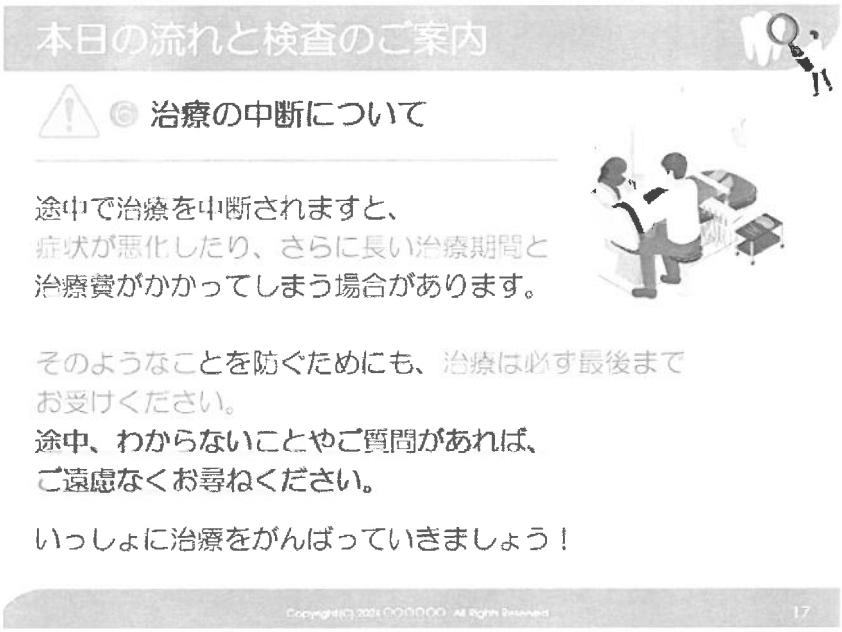
・人は同じ（　　）をしても（　　）をするときがある

・（　　）のことを言われたら
⇒ただ知りたいだけの人も多い

・「後々、治療が進んだときにしっかりご説明します」

15. 初診カウンセリングの最後に伝えること





・本日の流れ

・予約制、キャンセル、中断について説明

・予約制の（　　）を伝える

・一方的なお願いより、相手の（　　）を取る

（　）「ご連絡ください」

（　）「ご連絡（　　）」

・時間があれば、院長、スタッフ紹介、医院案内

・院長、スタッフ紹介などは待合室にいるときにアルバムや配布資料として設置してもOK

・医院の（　　）を伝える

16．カウンセリングが終わったら

・カウンセリング終わったら、（　　）を述べる

・検査の準備をしている間はカウンセリングルームで待ってもらう

・時間が（　　）残っているなら待合室に戻ってもらってOK
⇒素直に従ってくれる人がほとんど

・（　　）に情報を伝える

・何を知りたいのか、Drやスタッフと事前に打ち合わせしておく

初診カウンセリングシート

おなまえ	No.	20　年　月　日	担当者

初診カウンセリングを始める前に

□問診票(裏面記入済み)・カルテ　□あいさつ　□名刺　□立場の説明　□患者様の同意を得たか？

Q1．主訴（問診票を確認）

・[illegible]が痛い。
・1年前、レントゲン撮ってもらって、[illegible]が痛ってると言われた
→中断。

現病歴

Q2．主訴以外のお口の悩みなど（問診票・スマイルチェックシート確認）

・[illegible]が、ズレた。かみ合わせが気になる。歯ならび
・歯石がつきやすいので気になる。
・口臭があるのかないのか気になる（以前、ちくのうなので）
・歯が黄色いのが気になる。

Q3．理想のお口の状態

・自分の歯でずっとしたい
・抜きたくない。
・入れ歯は嫌だ。

Q4．これまでの歯科医院の通院・不満などの体験（通院歴は問診票を確認）

・以前はみなと歯科に行ってた（10年前）
・藤沢の歯科に行ってた。半年に1回検診してた。（1年前）
・手袋のにおいがキツイ。

Q5．当院を知ったキッカケ。お選びになった理由（問診表のチェック欄参照　ご紹介者の確認）

・院長のことは幼少の頃から知っている。昔から吉田医院の先生夫婦知り合い。

Q6．その他、当院に望んでいること・期待していること。予約希望日時など

5月までに主訴やってほしい。白内障手術後にその他の悪いところを
全部治したい。他の患者さんに使った手袋は使わないでほしい。

Q7．その他、なんでもメモ欄・備考

・5月に白内障の手術をする（15～21日）
・すごい怖がり、やさしくしてほしい。
・[illegible]…2本抜いて、下が挺出してきた。上は補った方が良いと伝えた
次回以降相談。

最終チェック

☑これまでの確認　□治療の流れの説明　□キャンセルポリシー説明　□名刺・初診パックを渡す

[redacted]で一番歴史と実績のある矯正歯科

一人ひとりに合ったオーダーメイドの総合歯科医療

歯科が大切にしている 3つのポイント

[redacted]歴史を礎に、豊富な実績と先進の技術や治療法を取り入れた矯正治療

専門性の高いトータル治療を行うオーダーメイドの総合歯科医院です。

患者さまの安心・安全を第一に考えた快適な医院づくりに努めています。

院長 [redacted]

岩手医科大学歯学部卒業。東北大学病院矯正歯科にて研修。令和3年6月に長島歯科・矯正歯科として事務リニューアル、院長継承。

所属学会

厚生労働省指定	日本矯正歯科学会 会員
歯科医師臨床研修 指導医	日本成人矯正学会 会員
国際二院インプラント学会 認定医	日本口腔科学会 会員
日本睡眠学会 認定歯科専門医	日本歯周病学会 会員
睡眠歯科学会指導医	日本睡眠歯科学会 会員
インディアナ大学ホワイトニングフェロー	日本顎変形症学会 会員

私の夢は、来院していただく患者さまの虫歯がなくなり、痛みがあってから来院するのではなく、虫歯にならないような環境を作り、メインテナンスへ楽しく来てもらうような病院を作り、自信を持って大きな口で笑えるような「スマイルを作る」お手伝いをより沢山の方にすることです。様々な患者さまの期待に応えられるようにスタッフ全員で全力でサポートしていきます。

専用駐車場 20台以上

初診Webご予約 矯正相談のみ 受け付けています

[redacted]

より多くに方の笑顔と幸せを作り 地域の方から愛される医院に

[redacted]て開業しました。専門分野である矯正歯科からインプラント、虫歯・[illegible]、小児歯科、セラミック治療（メタルフリー）、いびきや歯ぎしり、睡眠呼吸症候群の治療など、一人一人のお悩み・要望に応える幅広く質の高い歯科医療により、前橋・新前橋・高崎市などの地域だけでなく、桜木県など遠方からも多くの方にお越しいただいております。これまで培ってきた多数に渡る実績に加え、進歩する知識・技術の研鑽も怠ることなく、これからも親足度が高い歯科治療を提供できる歯医者を目指し続けます。

診療時間	月	火	水	木	金	土	日・祝
09:00～13:00	●	●	●	—	●	▲	—
15:00～18:30	●	●	●	—	●	▲	—

休診日 木曜・日曜・祝日　▲土曜は9:00～12:30／14:00～18:00
（祝日がある週の木曜は診療）

歯科医院 地域一番実践会
www.consuldent.jp

診療案内
一般歯科 歯周病治療
予防歯科 も行っている、
総合歯科医院です。
成人矯正
目立ちにくい白色のワイヤーや、マウスピース等、質の高い矯正治療をご提供します。
保険の矯正治療
当院は自立支援医療の指定医療機関です。専門性の高い特殊な矯正も行います。
小児歯科
怖くない、お子さまのペースに合わせた優しい診療を心がけています。
小児矯正
成長に合わせて適切な時期に始めることで、正常な発育を促すことができます。
いびき・無呼吸症候群の治療
日本睡眠学会認定歯科専門医が対応します。
インプラント
国際口腔インプラント学会認定医がより精密の高い治療を行います。
審美歯科、ホワイトニング
体への安全性も考慮した、健康的できれいなお口づくりをお手伝いいたします。
入れ歯
患者さまのお悩みを解消するぴったりな入れ歯をご提案しています。
訪問歯科
ご自宅や施設に伺い、診療所と同じレベルの歯科治療や口腔ケアを行います。
矯正治療
先進設備で高精度の科学的データに基づいた噛み合わせ
豊富な経験と実績をもち、質の高い矯正治療で数多くの患者さまの治療を行っています。
「正しい発育」へ軌道修正する小児矯正
成長に合わせて適切な矯正治療を行い、抜歯リスクを抑えたり、費用負担を抑えることができます。
保険で矯正治療を行えます※特殊な症例に限る
当院は自立支援医療（育成・更生）の指定医療機関に指定されています。
高圧蒸気滅菌器
高圧蒸気で滅菌する機器です。強力な殺菌効果でウィルス等を根こそぎ退治してくれます。
口腔外バキューム
治療中に飛び散る粉塵や、細かな物質を吸引し、診療室内をクリーンに保つことができます。
歯科用3D（立体）CT
頭部全体を映し出すことで骨根レベルで診断ができ、より高度な矯正治療が可能となります。
光学3Dスキャナー
高精度・短時間で口腔内3D画像を撮影できます。患者様の負担が大幅に軽減されました。
マイクロスコープ
60倍近く視野を拡大することが可能で、複雑な根管内の治療など、さまざまな治療精度を向上させます。
で一番初めに矯正治療を始めた、矯正歯科・
歴史と実績のある！
矯正から一般治療までトータルケア
矯正治療中に、むし歯や歯周病などの治療も並行して行い、お口の環境を整えます。歯並びをきれいにした後にホワイトニングも行えます。
※マウスピース矯正の場合は矯正治療中にホワイトニングも可能です。
一人ひとりにより効果的な予防プランを
唾液検査などの科学的データに基づいた予防。小児期から正常な発育を導くことで悪い歯並び・睡眠時無呼吸症候群の予防をサポート。よりよい生涯のために、お口だけでなく全身の健康を守ります。
完璧したキッズルーム完備
育児中も安心して通院できるよう保育士による無料の託児サービス（予約制）を行っています。
お近くでは唯一の睡眠学会の歯科専門医がいびきや無呼吸症候群の専門的な治療を行っております。
1 初診カウンセリング
予診票に記入していただき、お困りごとや質問をお伺いします。
2 検査
レントゲン・口腔内写真など各種検査を必要に応じて行います。
3 オーダーメイドの治療計画の説明
検査の結果を分析し、治療方針を提示し、治療方法、期間、費用の説明をします。
4 治療開始
準備に基づいて治療を開始します。
5 治療終了 予防メンテナンスへ
治療が終わってからも定期的に来院していただく定期検診を大切に考えています。
矯正歯科の治療の流れ

第３講座

信頼関係が深まるコミュニケーション術
&
患者様にファンになってもらおう！

歯科医院地域一番実践会
萩原　直樹

1. カウンセリングへの姿勢

・うまくいかなかった時の(　　)が大切

× 私の存在が否定された

× 私には向いてないんだ

× 私には(　　)、できない

○ (　　)もっとうまくできるだろう？

○ 前回より(　　)良くなったことは？

○ (　　)が見つかって良かった！

2. 信頼関係をつくる「聴き方」

・まずは心構え、次にテクニック

・聴き方で、信頼関係構築の(　　)と(　　)が変わる

・当たり前のことを、(　　)で行うことが力をつける秘訣

・(　　)(信頼関係)を形成する

≒「(　　)が合う・(　　)が合う」

・最大のポイントは(　　)

①(　　)を持って、(　　)する

・(　　)、声の(　　)、(　　)、態度

→何を考えている？どんな(　　)？

→(　　)を感じる

②(　　)で共感を示す

・相手の(　　)に合わせた表情をする

・コツは、(　　)にすること

③「(　　)」「(　　)」を効果的に

→「あなたの話、(　　)、(　　)よ」という合図

→相手のリズムに(　　)

→話す(　　)、(　　)も合わせると有効

④(　　)(オウム返し)

・相手の(　　)、(　　)まで言うと効果的

⑤話を(　　)・(　　)する

→「特に(　　)●●ですか？」

→「(　　)●●なのですか？」

→「では、●●ということですね。」

・(　)を(　　)してあげる

3. ほめ力を磨く！

①(　　)したことをほめる

・長く放っておいて、「批判される」「怒られる」と思っている人が多い

→(　　)をほめ、足が遠のくことに(　　)

「歯科医院に通うのは、あまり好きではないですか？・・・そうですよね、つい足が遠のいちゃいますよね、(　　)。」

「でも今回、頑張ってご来院されたのは良かったと思いますよ！早く治療した方が歯にとってもいいですから！（　　)と思います。」

②(　　)に行っている場合にもほめる

「素晴らしいですね！」

「すごく(　　)なので、続けて下さいね！」

「●●さんのように歯を大切にして頂けることは、
私達にとってすごく(　　)ことなんです！」

③(　　)を入れている場合にほめる

・入れた当時の、選択と(　　)をほめる

・口腔内、口腔内写真を見た時でも良い

・自分の過去の決断に(　　)人が結構多い

・(　　)でさらっと(　　)してあげると喜ぶ

④アクセサリーや持ち物、服装など

・目についたものをほめる

・ここでも(　　)が大切

「(　　)な●●ですね」

「(　　)関係のお仕事ですか？」

・「ほめ力」の鍛え方

4. 患者さんをファンにする心理学

・人間は、(　　)で行動する動物

・人間の(　)の特徴を知ることで、患者さんを理解しやすい

・心理と行動の(　　)を理解することで、コミュニケーションの達人となる

①(　　)の法則

⇒人は何かを与えられると、何かを(　　)という心理が働く法則

(実験1)募金の例

空港で募金を集める際、通行人におもむろにバラを渡し、募金をお願いした実験。

（実験2）飴玉とチップの額

・あるレストランにての実験。
食後に『飴玉』を客に出すことで、チップの額にどのような影響を及ぼすか、3つの渡し方で調べた。

A）1つずつ飴玉を手渡した。

B）飴玉の数を2つずつに

C）まず1つずつ渡す。離れるそぶりを見せてから、わざわざ戻ってきて、2個目の飴玉を「特別」に渡した

→プレゼント、量、（　　）が影響

・まずは患者さんに（　　）

・「（　　）」

例）TCとして成長、自分の時間を使う、名前を覚える、患者さん情報を覚える、手書きの資料を作成、趣味を体験、お手紙・お祝い・・・etc

はじめまして、トリートメントコーディネーターというカウンセリングの資格を取得しました。

私のモットーは、"笑顔"でみんなを幸せにすることです。

人の温かみは心を豊かにし、素直な気持ちになれます。

1. 私は、いつでもどんな時もあなたを安心させる笑顔で皆様を幸せにします！！

2. カウンセリングでじっくりお話をお聞きします。

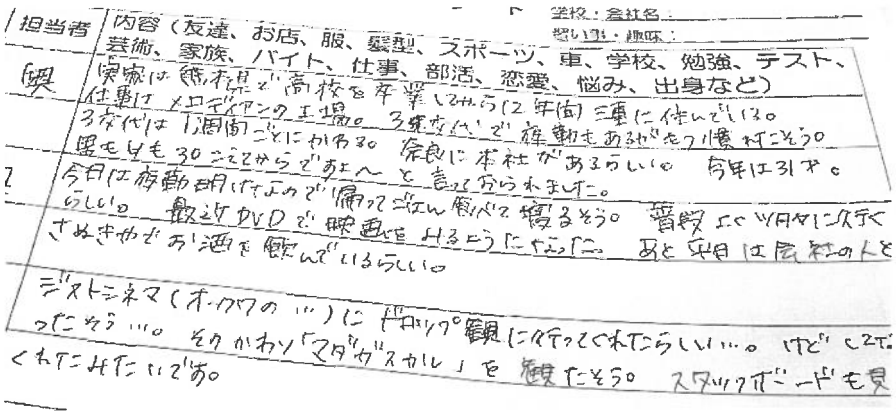
3. あなたのお口の不安・悩みを一緒に解決します。

ご紹介カード

歯医者さん探しに迷われている方、ぜひさこだ歯科医院にお越しください。お待ちしております。

ご紹介様 ＿＿＿＿ 様 ▶ ご紹介された方 ＿＿＿＿ 様

・コミュニケーションシートも有効



・患者様(　　)を作っているスタッフも

②(　　)の法則

・人が人を好きになる5つの条件

(1)外見的魅力

→ルックス、清潔感、(　　)

→(　　)など、できることを

(2)類似性(共通点)

→自分と(　　)があると、人は好意を抱きやすい

→最も(　　)で、効果抜群！

→自分の(　　)体験

→趣味、家族構成、住所など(　　)いい

→共通点を(　　)こともできる

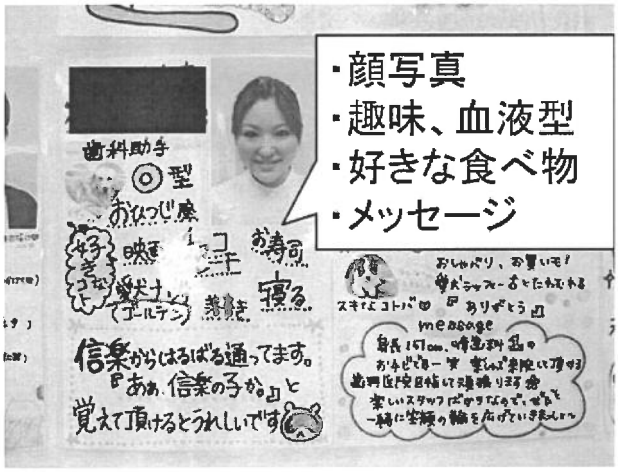
→次の(3)自己開示にもなる

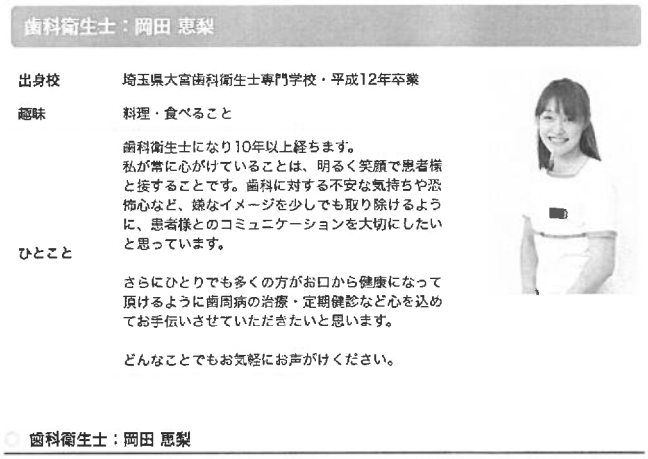
(3) 自己開示

・自分の(　　)を伝える

→適度な自己開示は、関係性が深まり、好意を持ちやすい

→(　　)の法則も働く





歯科衛生士：岡田 恵梨

出身校	埼玉県大宮歯科衛生士専門学校・平成12年卒業
趣味	料理・食べること
ひとこと	歯科衛生士になり10年以上経ちます。 私が常に心がけていることは、明るく笑顔で患者様と接することです。歯科に対する不安な気持ちや恐怖心など、嫌なイメージを少しでも取り除けるように、患者様とのコミュニケーションを大切にしたいと思っています。 さらにひとりでも多くの方がお口から健康になって頂けるように歯周病の治療・定期健診など心を込めてお手伝いさせていただきたいと思います。 どんなことでもお気軽にお声がけください。

歯科衛生士：岡田 恵梨

岡田 恵梨
の
やりがい

(4)接触頻度

・接触頻度と、好意の度合いは(　　)

→カウンセリング以外の時も(　　)を呼んで(　)をかける

・初診～補綴まで、(　　)が担当するのが望ましい

→補綴コンサル(　　)より成果が出る

(5)共同作業

・共同作業を行うと好かれやすい

→理想の口腔内を(　　)目指す

→一緒に(　　)、一緒に(　　)

→このスタンスを伝えておくと良い

「今後も相談しながら、ぜひ(　　)良い状態を目指しましょうね」

「●●さんの理想の状態を実現するために、これから一緒に頑張っていきましょうね。(　　)します！」

「●●さんの歯を守るために、私たちも全力で頑張りますね」

5. 患者様を理解する

・会話がうまくいかない理由

・患者さんを知ると、(　　)がアップ

・どんな(　)なんだろう？

・どんな(　　)？

・どんな(　　)を持っている？

・最初は(　　)を絞る

→まずは、30～40代の子持ち女性

→日頃抱えている、悩み、(　　)、 関心事などに詳しくなる

・(　　)や(　　)のことに強くなる

・幼児教室、塾、幼稚園、小学校、中学校、高校、大学、習い事、企業など

・ターゲット層の患者様に(　　)

・地域新聞に目を通す

6. 自分が医院のファンになる

・ブランドショップの販売員

→自社ブランドに対する(　　)、知識、興味は
　確実に成績に(　)が出る

→愛着なければ成果は(　　)しない

・商品知識が豊富なのは(　　)

・ブランドと同様に・・・

→医院にも「歴史」がある

→「こだわり」がある

→創業者（院長）の「想い」がある

→TCはこれらを理解し、医院に愛着を持ち、理解を深めることが大切

・医院ヒストリーをまとめてレポート

・院長の話を聞いて、自分に落しこむ

・自分に何ができるのか？
・これから何をするのか？
・これから何を止めるのか？

・自分はどうしたいか？
・今からTCになるにあたっての初心

・医院の良いところを知る、考える

・患者様に伝えられる「医院の良いところ」を最低50個リストアップ

・医院ヒストリーを聞く際に、院長に報告する

・ぜひ、(　　)をして下さい

ロールプレイ演習資料

（指示があるまで見ないでください）

歯科医院スーパーＴＣ育成塾　第１回　ロールプレイ

演習 ①

※TC役への指示
・次ページの問診票とスマイルチェックシートを見る。

※患者役への指示
・患者役はこのページを見る。
・患者役は問診票とスマイルチェックシートも見てください。
（設定にないことは想像して演じてください）

患者さん基本設定

名前	新田哲子（にった・てつこ）
年齢	３４歳・女性
家族構成	夫（３６歳）、５歳の男の子が１人
仕事など	パートとして少しおしゃれなカフェで接客を担当している。

問診表についての情報（これをもとに患者さん役を演じてください）

① 主訴：右下・奥のほうが２日前にズキズキ痛かった（今はちょっとマシ）。正確な部位はわからない。
② 痛くなった当日に行きたかったが、家庭の事情で忙しく来院できなかった。
③ どうせ治すなら、もし他に悪いところがあればいっしょに治したいと思っている。
④ その他「歯の色」にチェックしたのは着色。お茶、コーヒー、ワインはよく飲む。また、歯石も気になる。
⑤ ホームページで来院。Ｙａｈｏｏ！で検索したと思う。キーワードは、「歯医者さん　クチコミ」で検索した。
⑥ 以前に通っていた医院は、あまり治療の説明してくれなかったし、雰囲気もよくなかった。

スマイルチェックシートについての情報

① ４番で「いいえ」を選択しているのは、歯並びが気にならないから。
② ５番と６番にチェックがないのは、４番で「いいえ」を選択しているから。
③ ８番にチェックが入っているのは、とくにやる気がすごくあるわけではないが、ちょっと興味があるから。

年　月　日　　担当：　　カルテ No

問診表

★★歯科医院

(フリガナ)		男	生年月日　(満 34 歳)
お名前	新田 哲子	女	明・大・昭・平 51 年 9 月 11 日
ご住所	〒		お電話番号 012 (345) 6789 携帯番号（緊急連絡先として） 090 (123) 4567
ご勤務先（学校名）		E-mail	

どうなさいましたか	☑歯が痛い（ しみる、 ズキズキいたい、 かむと痛い、 はれた、その他） □口臭がある □歯ぐきから血が出る □口の中にできものがある □入れ歯が合わない／入れ歯を入れたい □顔がはれている ☑歯石を取りたい □検診をしてほしい ☑その他（ 歯の色 ）
当院をお知りになった理由は	□家族からの紹介 □知人からの紹介（紹介者のお名前： ） □院前を通って □医療機関からの紹介 □タウンページ □バス案内 ☑ホームページ（Yahoo! Google その他）□その他（ ）
前回歯科治療を受けられたのは？	□当院で（ 年 月前） ☑他院で（ 2 年 月前）
その時の感想は？	□痛かった □痛くなかった ☑怖かった □優しかった □通院が大変 □便利だった ☑説明してくれなかった □よく理解できた □その他（ ）
診療についてご希望があれば	□ 月 日までに治療を終えてほしい □ 一度にたくさん治療し、来院回数を少なくしてほしい □ 来院の回数は増えても、一度の治療は少しずつにしてほしい □ 極端に“こわがり”なので、注意してほしい □ 痛いところ、困っているところだけを治してほしい □ 痛いところ、困っているところだけでなく、お口の中全体を治してほしい ☑ 自分の歯についてのカウンセリング（相談）の時間を設けてほしい
予約についてのご希望があれば	・来院できる時間帯 □午前 時頃 ☑午後 3 時頃 ・来院できる曜日 ☑月 □火 □水 □木 □金 ☑土
現在の健康状態は	□良好 ☑普通 □不良 ※女性の方のみ □妊娠中（ ヶ月）
今までにかかった病気は	☑特になし □糖尿病 □心臓病 □高血圧 □低血圧 □腎臓病 □肝臓病 □結核 □肝炎 □その他（ ）
次のようなことがありますか	□傷が化膿しやすい □ジンマシンがでやすい □湿疹が出やすい □口内炎にかかりやすい □薬過敏（薬品名： ） □下痢しやすい □喘息がある □風邪を引きやすい □血が止まりにくい □薬を飲むと胃が悪くなる □花粉症である □その他（ ）
現在飲んでいる薬はありますか	☑飲んでいない □ビタミン剤 □ホルモン剤 □血圧の薬 □糖尿病の薬 □その他（ ）
以前に歯を抜いたことがありますか	☑いいえ □はい ⇒その時異常はありましたか？ □気分が悪くなった □血が止まりにくかった □その他（ ）
血圧の状態は	□高い ☑普通 □低い 最高： 最低：

その他、気になることやご希望がございましたら、ご記入下さい

裏に続きます

スマイル・チェックシート

1. あなたはご自分の歯の本数をご存知ですか？
   □はい　☑いいえ
   現在の歯の本数は＿＿＿本だと思う

2. あなたは８０歳のときに、何本歯を残したいですか？
   私は８０歳の時に 20 本歯を残したい

3. あなたはご自分の歯を残すために、定期的に歯のクリーニングを受けたいと思われますか？
   ☑はい　□いいえ
   その理由は？ 時間があるならそうしたい。自分の歯を残したいので。

4. あなたはご自分の口もとが気になりますか？
   □ はい　☑いいえ

5. 口もとが気になり始めたきっかけは何ですか？
   □写真を見て　□人に言われて
   □鏡を見て　□雑誌を読んで

6. いつ頃から気になりはじめましたか？
   □数ヶ月前から　□２～3年前から　□子供の頃から

7. あなたは次のどのことが気になりますか？
   (クリーン)
   □口臭　□ヤニ　☑歯の汚れ　☑歯石
   □歯茎が赤い　□はれている　□時々出血する
   (ビューティー)
   ☑歯の色　□歯の形　□歯のすき間
   □歯並び
   □かぶせたものの色　□かぶせたものの形
   □歯ぐきの色　□歯ぐきの形

8. ホワイトニング（歯を白くする）に興味がありますか？
   □ある　☑わからないので説明して欲しい　□ない

歯科医院スーパーＴＣ育成塾　第１回　ロールプレイ

演習 ②

※TC役への指示
・次ページの問診票とスマイルチェックシートを見る。

※患者役への指示
・患者役はこのページを見る。
・患者役は問診票とスマイルチェックシートも見てください。
（設定にないことは想像して演じてください）

患者さん基本設定

名前	原口和実（はらぐち・かずみ）
年齢	４９歳・女性
家族構成	子どもは独立していて、夫と２人暮らし。
仕事など	専業主婦。茶道、華道が趣味。インドア派。

問診表についての情報（これを元に患者さん役を演じてください）

① 主訴：治療していたところがしみたり、何だかズキっとしたりすることもあるので調べてほしい。
② 実は、以前の医院で左上６番が治療途中のまま。また、治療した右上２番が変色してしまっている。できれば白いものに変えたい。
③ 歯医者さんは苦手。小さい頃の悪いイメージがある。
④ 来院のきっかけは知り合いの**村田さん**に教えてもらった。村田さんは、当院のことを「しっかりと説明してくれるし、話も聴いてくれる。痛くない。歯医者さんっぽくなくて、雰囲気も明るくていいよ」と言っていた。
⑤ 以前に通っていた医院は、自宅からちょっと遠かったので治療途中のまま通わなくなってしまった。

スマイルチェックシートについての情報

① ８番ホワイトニングに「ない」のチェックがあるのは、ただ必要性が分からないだけ。

年　月　日　　担当：　　カルテ No

問診表

★★歯科医院

（フリガナ）	ハラグチ カズミ	男	生年月日　（満 52 歳）
お名前	原口 和実	女	明・大・昭・平 35 年 1 月 10日
ご住所	〒		お電話番号（　　） 携帯番号（緊急連絡先として）（　　）
ご勤務先（学校名）		E-mail	

どうなさいましたか	☑歯が痛い（しみる　ズキズキいたい　かむと痛い、　はれた、その他） ☐口臭がある　☐歯ぐきから血が出る　☐口の中にできものがある ☐入れ歯が合わない／入れ歯を入れたい　☐顔がはれている ☐歯石を取りたい　☐検診をしてほしい　☐その他（　　）
当院をお知りになった理由は	☐家族からの紹介　☑知人からの紹介（紹介者のお名前：　　） ☐院前を通って　☐医療機関からの紹介　☐タウンページ　☐バス案内 ☐ホームページ（Yahoo!　Google　その他）☐その他（　　）
前回歯科治療を受けられたのは？	☐当院で　（　　年　　月前） ☑他院で　（1 年 2カ 月前）
その時の感想は？	☐痛かった　☐痛くなかった　☐怖かった　☐優しかった　☑通院が大変 ☐便利だった　☐説明してくれなかった　☐よく理解できた ☐その他（　　）
診療についてご希望があれば	☐　　月　　日までに治療を終えてほしい ☐　一度にたくさん治療し、来院回数を少なくしてほしい ☐　来院の回数は増えても、一度の治療は少しずつにしてほしい ☐　極端に“こわがり”なので、注意してほしい ☐　痛いところ、困っているところだけを治してほしい ☐　痛いところ、困っているところだけでなく、お口の中全体を治してほしい ☑　自分の歯についてのカウンセリング（相談）の時間を設けてほしい
予約についてのご希望があれば	・来院できる時間帯　☐午前＿＿時頃　☐午後＿＿時頃 ・来院できる曜日　☐月　☐火　☐水　☐木　☐金　☐土
現在の健康状態は	☐良好　☑普通　☐不良　※女性の方のみ　☐妊娠中（　　ヶ月）
今までにかかった病気は	☑特になし　☐糖尿病　☐心臓病　☐高血圧　☐低血圧　☐腎臓病 ☐肝臓病　☐結核　☐肝炎　☐その他（　　）
次のようなことがありますか	☐傷が化膿しやすい　☐ジンマシンがでやすい　☐湿疹が出やすい ☐口内炎にかかりやすい　☐薬過敏（薬品名：　　）　☐下痢しやすい ☐喘息がある　☐風邪を引きやすい　☐血が止まりにくい ☐薬を飲むと胃が悪くなる　☐花粉症である　☐その他（　　）
現在飲んでいる薬はありますか	☐飲んでいない　☑ビタミン剤　☐ホルモン剤　☐血圧の薬　☐糖尿病の薬 ☐その他（　　）
以前に歯を抜いたことがありますか	☐いいえ　☑はい　⇒その時異常はありましたか？ ☐気分が悪くなった　☐血が止まりにくかった　☐その他（　　）
血圧の状態は	☐高い　☑普通　☐低い　最高：＿＿　最低：＿＿

その他、気になることやご希望がございましたら、ご記入下さい

裏に続きます

スマイル・チェックシート

※わかるところをチェック、またはご記入ください。

1．あなたはご自分の歯の本数をご存知ですか？

☐はい　☑いいえ

現在の歯の本数は＿＿＿本だと思う

2．あなたは８０歳のときに、何本歯を残したいですか？

私は８０歳の時に＿＿＿本歯を残したい

3．あなたはご自分の歯を残すために、定期的に歯のクリーニングを受けたいと思われますか？

☐はい　☐いいえ

その理由は？ わからない

4．あなたはご自分の口もとが気になりますか？

☑はい　☐いいえ

5．口もとが気になり始めたきっかけは何ですか？

☑写真を見て　☐人に言われて
☐鏡を見て　☐雑誌を読んで

6．いつ頃から気になりはじめましたか？

☑数ヶ月前から　☐２～３年前から　☐子供の頃から

7．あなたは次のどのことが気になりますか？

（クリーン）
☐口臭　☐ヤニ　☐歯の汚れ　☑歯石
☐歯茎が赤い　☐はれている　☐時々出血する

（ビューティー）
☑歯の色　☐歯の形　☑歯のすき間
☐歯並び
☐かぶせたものの色　☐かぶせたものの形
☐歯ぐきの色　☑歯ぐきの形

8．ホワイトニング（歯を白くする）に興味がありますか？

☐ある　☐わからないので説明して欲しい　☑ない

歯科医院スーパーＴＣ育成塾

ツール集

年　月　日　　担当：　　カルテ No

問診票

★★歯科医院

（フリガナ）		男	生年月日　（満　歳）
お名前		女	昭・平・令　年　月　日
ご住所	〒		電話（携帯）番号 —　—
ご勤務先（学校名）		E-mail	

どうなさいましたか	□歯が痛い（　しみる、　ズキズキいたい、　かむと痛い、　はれた、その他） □口臭がある　□歯ぐきから血が出る　□口の中にできものがある □入れ歯が合わない／入れ歯を入れたい　□顔がはれている □歯石を取りたい　□検診をしてほしい　□その他（　　）
当院をお知りになった理由は	□家族からの紹介　□知人からの紹介（紹介者のお名前：　　） □院前を通って　□医療機関からの紹介　□タウンページ　□バス案内 □ホームページ（Yahoo!　Google　その他）□その他（　　）
前回歯科治療を受けられたのは？	□当院で　（　　年　　月前） □他院で　（　　年　　月前）
その時の感想は？	□痛かった　□痛くなかった　□怖かった　□優しかった　□通院が大変 □便利だった　□説明してくれなかった　□よく理解できた □その他（　　）
診療についてご希望があれば	□　　月　　日までに治療を終えてほしい □　極端に“こわがり”なので、注意してほしい □　痛いところ、困っているところだけを治してほしい □　痛いところ、困っているところだけでなく、お口の中全体を治してほしい □　自分の歯についてのカウンセリング（相談）の時間を設けてほしい
予約についてのご希望があれば	・来院できる時間帯　□午前＿＿＿時頃　□午後＿＿＿時頃 ・来院できる曜日　□月　□火　□水　□木　□金　□土
現在の健康状態は	□良好　□普通　□不良　※女性の方のみ　□妊娠中（　　ヶ月）
今までにかかった病気は	□特になし　□糖尿病　□心臓病　□高血圧　□低血圧　□腎臓病 □肝臓病　□結核　□肝炎　□その他（　　）
次のようなことがありますか	□傷が化膿しやすい　□ジンマシンがでやすい　□湿疹が出やすい □口内炎にかかりやすい　□薬過敏（薬品名：　　）　□下痢しやすい □喘息がある　□風邪を引きやすい　□血が止まりにくい □薬を飲むと胃が悪くなる　□花粉症である　□その他（　　）
現在飲んでいる薬はありますか	□飲んでいない　□ビタミン剤　□ホルモン剤　□血圧の薬　□糖尿病の薬 □その他（　　）
以前に歯を抜いたことがありますか	□いいえ　□はい　⇒その時異常はありましたか？ □気分が悪くなった　□血が止まりにくかった　□その他（　　）
血圧の状態は	□高い　□普通　□低い　最高：＿＿＿　最低：＿＿＿

その他、気になることやご希望がございましたら、ご記入下さい

カルテ No.

年　月　日

小児用問診票

歯科医院

（フリガナ） お子様のお名前		男 女	生年月日　（満　歳） 平成　年　月　日
保護者のお名前		続柄	お子様の通う学校名
ご住所	〒		お電話番号 （　） 緊急連絡先 （　）

どうなさいましたか	□ムシ歯の治療をしたい　□歯肉炎の治療をしたい □歯並びが気になる　□歯ぐきから血が出る　□検査をしてほしい □フッ素を塗ってほしい　□その他（　）
どこがお痛みですか 痛み方は	左上 ｜ 上前 ｜ 右下　□歯　□歯肉 左下 ｜ 下前 ｜ 右下　□あごの関節　□その他（　） □今日はじめて　□数日前から　□ずっと痛い　□時々痛い □ズキズキ痛い　□なんとなく痛い　□冷たい物がしみる　□熱い物がしみる
これまでに病気にかかったことはありますか	□ない あてはまるものに☑ □心臓病　□腎臓病　□肝臓病　□糖尿病　□高血圧　□ぜんそく □アレルギー体質　□その他（　）
現在も通院中の方は医院名をご記入ください	病院名：　病名：　担当医名：
今まで薬を飲んで副作用が出たことがありますか	□ない □ある（薬品名　症状　）
現在飲み続けている薬はありますか	□ない □ある（薬品名　病名　）
麻酔の注射をしたことがありますか その時異常は	□ある　□ない □ある　□ない
ケガをした時に血が止まらなかったことがありますか	□ある　□ない
現在の健康状態は	□良好　□普通　□悪い □その他（　）
治療に対する希望	□現在気になるところだけでよい　□全体的に治療したい　□相談して決めたい
来院時間の希望	□特にない　□午前　□午後　□月・火・水・金・土
当院をお知りになった理由は	□知人・家族からの紹介（ご紹介者名：　） □ホームページ　□院前を通って　□その他（　）

初診カウンセリングシート

おなまえ	No.	20　　年　　月　　日	担当者

初診カウンセリングを始める前に

□問診票(裏面記入済み)・カルテ　□あいさつ　□名刺　□立場の説明　□患者様の同意を得たか？

Q1．主訴（問診票を確認）
（今日は●●ということですが…）

現病歴（必要なら記入）

Q2．主訴以外のお口の悩みなど（問診票・スマイルチェックシート確認）
（その他に、痛み以外で気になるところ、お口の悩み・不安などはどういうことがありますか？そのことでどんな不都合がありましたか？）

Q3．理想のお口の状態
（将来「こういうふうになったらいいなぁ」という理想のお口の状態はどんなのですか？）

Q4．これまでの歯科医院の通院・不満などの体験（通院歴は問診票を確認）
（いちばん最近、歯科医院に行ったのは●●頃なんですね。これまで歯科医院に通って、これはもうされたくない、不安・不満だった、困った、気に入らなかったということはどんなことでしたか？）

Q5．当院を知ったキッカケ。お選びになった理由（問診表のチェック欄参照　ご紹介者の確認）
（当院は●●でお知りになったのですね？　HPなら検索エンジンは？　キーワードは？）

Q6．その他、当院に望んでいること・期待していること。予約希望日時など
（その他、当院にこうしてほしい、ああしてほしいなどのご希望、期待していることはありますか？）

その他、なんでもメモ欄・備考

最終チェック

□これまでの確認　□治療の流れの説明　□キャンセルポリシー説明　□名刺・初診パックを渡す

スマイル・チェックシート

1．あなたはご自分の歯の本数をご存知ですか？

□はい　　□いいえ

現在の歯の本数は＿＿＿＿＿本だと思う

2．あなたは８０歳のときに、何本歯を残したいですか？

私は８０歳の時に＿＿＿＿＿本歯を残したい

3．あなたはご自分の歯を残すために、定期的に歯のクリーニングを受けたいと思われますか？

□はい　　□いいえ

その理由は？＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

4．あなたはご自分の口もとが気になりますか？

□ はい　　□いいえ

5．口もとが気になり始めたきっかけは何ですか？

□写真を見て　　□人に言われて

□鏡を見て　　□雑誌を読んで

6．いつ頃から気になりはじめましたか？

□数ヶ月前から　□２～3 年前から　□子供の頃から

7．あなたは次のどのことが気になりますか？

(クリーン)

□口臭　　□ヤニ　　□歯の汚れ　　□歯石

□歯茎が赤い　　□はれている　　□時々出血する

(ビューティー)

□歯の色　　□歯の形　　□歯のすき間

□歯並び

□かぶせたものの色　　□かぶせたものの形

□歯ぐきの色　　□歯ぐきの形

8．ホワイトニング（歯を白くする）に興味がありますか？

□ある　□わからないので説明して欲しい　□ない

治療方針のご案内

～必ずお読みください～

① まずはお話を聞かせてください

よい治療を行うには技術以外に、患者様のお気持ちを知ることも重要なことです。お口の治療をするだけでは、その場限りの治療しかできず、いずれまた、虫歯や歯周病になる可能性があります。患者様がどのようなご希望、ご不満をお持ちなのか、私たちがしっかり把握することが大切です。そこで、カウンセリングを実施し、お口について気になる点や治療のご希望を詳細にお伺いします。

② 検査を行います

患者様のお口の状況を正しく理解することも、最善の治療を行うためにはとても重要です。痛いところだけを検査して、治療しても、初期の虫歯や進行する歯周病をみつけることはできません。そこで、様々な検査をして、お口の病気を早めにみつけ、早期治療と予防によって、健康なお口を生涯にわたって維持していただきたいと思っています。

③ 何度でもご説明いたします

インフォームドコンセント（説明と同意）という言葉のように、患者様の現状をよりわかりやすく、検査結果を踏まえて、しっかりと説明いたします。わからないところは何度でも納得のいくまで説明をいたします。

④ 複数の治療法をご説明いたします

同じ症状でも治療の方法はさまざまです。どのような治療法があり、それがどんな利点があり、欠点があるか、すべてわかりやすくご説明いたします。
それらを正しく理解していただいた上で、患者様ご自身で治療法をご選択いただきます。

⑤ 治療終了がゴールではありません

当院は、虫歯や歯周病が治ったら、それでおしまいとは考えません。痛くなってから歯医者さんにくるの繰り返しでは、お口の中がボロボロになっていくだけです。そうならないためにも、４ヶ月に１度（頻度は患者様によって違います）は当院の快適な個室で予防のクリーニングを受けてください。そうすることで、長くお口の健康が保てます。

ご予約のキャンセル・遅れる場合につきまして

- 当院では、患者様おひとりごとに、器具の滅菌など、時間をかけて準備をしています。ご連絡なく治療のお約束をキャンセルされるのが続くと、次回のお約束を取り兼ねる場合がございます。キャンセルされるときは、必ずご連絡くださいますよう、お願いいたします。お仕事などでご都合が悪く、お約束の時間に 10 分以上遅れる場合も、必ずご連絡くださいますよう、お願いいたします。

ようこそ
○○歯科クリニックへ

初診カウンセリング
当院のご案内

初診カウンセリング

はじめまして！
トリートメント・コーディネーターの
●山●子と申します。

歯科医院は苦手だという方が多いので、
安心して当院に通っていただくため、
歯科医院と患者様の架け橋となって、
間を取り持つ役割を持っています。

本日は、よろしくお願いいたします。

Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

初診カウンセリング

検査・診療を始める前に、
いまのお口の状態などについて、
お話しをお聞きしたいので、
よろしくお願いいたします。

☑お痛みなどは大丈夫ですか？
☑話せないほど痛い、ということはないでしょうか？

Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

初診カウンセリング

❶ 問診票より

今回はどうされましたか？

お痛みの場合、どの部分が、どのように、
いつから痛み始めましたか？

Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

初診カウンセリング

❷ 問診票＆スマイルチェックシートより

その他に、痛み以外で気になるところ、
お口の悩み・不安など
はどういうことがありますか？

そのようなことで、
どんな不都合がありましたか？
例）仕事に集中できない、眠れない、笑うとき手で口元を隠す

Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

初診カウンセリング

❸ 理想のお口の状態は？

これからちょっと難しい質問します。
よろしいでしょうか？

治療が終わって、将来、こういう歯、
こういうお口の状態だったら
いいなぁという、理想のお口の
状態はどんなものでしょうか？

Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

初診カウンセリング

❹ これまでの歯科医院の通院歴（問診表より）

いちばん最近、歯科医院に
行ったのはいつ頃ですか？

小さい頃から、何軒くらい、
歯科医院に通ったことがありますか？

Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

初診カウンセリング

❺ これまでの歯科医院での体験

これまで歯科医院に通って、
これはもうされたくない、
不安・不満だった、困った、
気に入らなかったということは
どんなことでしたか？
安心して当院に通っていただくために、
ぜひ教えてください。

Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

初診カウンセリング

❻ 当院をお選びになった理由（問診表より）

どのように当院をお知りになりましたか？

当院をお選びになった理由は
何でしょうか？

Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

初診カウンセリング

❼ 当院に望んでいること、期待していること？

その他、当院にこうしてほしい、
ああしてほしいなどのご希望、
期待していることはありますか？

Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

本日の流れと検査のご案内

今ここです

- 初診カウンセリング
- 検査・応急処置　※痛みがあれば
- 検査結果のご報告・治療
- 治療・治療方法のご説明
- 定期検診へ
- **治療した歯をしっかりキープ**

Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

本日の流れと検査のご案内

❶ カウンセリングにつきまして

初診時、２回目来院時、
つめもの・かぶせものの治療の前など、
患者様からお聞きしたいこと、
お伝えするべきことがあるときなどに
カウンセリングの時間を設けています。

一方的な治療ではなく、十分に納得、安心された上で
治療を進めていきたいと思っています。
いっしょに理想のお口になるためにがんばっていきましょう！

Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

本日の流れと検査のご案内

❷ お口全体のレントゲン写真

歯科治療は、
目に見えない部分（歯の神経や骨）の
状態を知ることがとても大切です。
カウンセリングの後、お口全体の
レントゲン写真をお取りします。

イヤリングなどのアクセサリーはお外しください。

放射線の量は、従来の●分の１ですので安心です。

Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

本日の流れと検査のご案内

❸ 口腔内写真

患者様に、ご自身のお口の状態を
知っていただくため、口腔内写真を
撮影します。
少し大きな鏡が入りますので、
がんばってください。

また、お口・お顔の形を知るためと、
カルテの取り違えを防ぐために、
お顔の写真を１枚お撮りします。
ご協力、よろしくお願いいたします。

Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

本日の流れと検査のご案内

❹ お口の中の検査・応急処置

日本人が歯を失う原因の半分以上は
むし歯ではなく、歯周病です。
大切な歯を守るため歯周ポケットの
検査も行ないます。
また、プラーク（歯垢）を取り、
顕微鏡を使って歯周病菌の検査もします【無料】。

初回来院では、検査を中心に行ないます。
痛みがある場合は痛みを取る応急処置を行ないます。

Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

本日の流れと検査のご案内

❺ ご予約について

当院は「時間お約束」制です。

患者様**お１人おひとりに専用の滅菌した器具をご用意**
しております。
極力、キャンセルなさらないよう、お願いいたします。

午後★時以降や土曜日は人気の時間帯になっていますので、
キャンセルされますと次の予約日までお日にちが
開いてしまう場合もあります。
ご協力、よろしくお願いいたします。

Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

本日の流れと検査のご案内

❻ 治療の中断について

途中で治療を中断されますと、
症状が悪化したり、さらに長い治療期間と
治療費がかかってしまう場合があります。

そのようなことを防ぐためにも、治療は必ず最後まで
お受けください。
途中、わからないことやご質問があれば、
ご遠慮なくお尋ねください。

いっしょに治療をがんばっていきましょう！

Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

院長 ●●●● について

略歴

昭和○○年○月
▲▲歯科大学 歯学部卒業
平成○○年○月
★★歯科クリニック 開業

所属学会・認定医など

日本歯科医師会
アメリカ歯周病学会
アメリカインプラント学会
日本矯正学会
日本顎咬合学会認定医
日本口腔インプラント学会
国際歯周病内科学研究会

Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

スタッフ紹介

Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

設備のご紹介

❶ シンプル＆モダンな待合室

当院では待っていただいている時間を
心地よくお過ごしいただけるように
してあります。

おいしいお水もご用意していますので、
リラックスしてお待ちください。

Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

設備のご紹介

❷ 安心のきれいなスリッパ

いつでも清潔なスリッパで
快適に診療を受けていただけるよう、
殺菌スリッパをご用意しました。

使用後はすべて、
１つ１つ消毒しているので安心です。

Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

設備のご紹介

❸ カウンセリングルーム

患者様がしっかりと治療の流れや内容を
ご理解していただけるように、専用の
カウンセリングルームがあります。

しっかりと安心できる治療のため、
納得の説明をいたします。

Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

設備のご紹介

❹ 位相差顕微鏡

実は、歯周病は感染症なのです。
当院では、歯周病菌がいるかどうかを
確認できる専用の顕微鏡があり、

患者様ご自身の目で確認を
していただけます。

Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

設備のご紹介

❺ おいしいお水

受付カウンターの脇に
ウォーターサーバーを設置しております。

おいしいお水ですので、
診療前後のくつろぎのいっぱいを
お楽しみください。

Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

設備のご紹介

❻ デジタル・レントゲン

デジタルレントゲンを採用しております。
通常のレントゲンの被爆量よりも
１０分の１です。

また、モニターで拡大して見ることが
できるので、わかりやすいと好評です。

Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

設備のご紹介

❼ モニターでむし歯確認！

患者様は小さいむし歯だと思っていても、
実際には大きなむし歯のこともあります。

当院では、むし歯の状態をモニターに
拡大して映して、患者様自身の目で
確認していただけます。

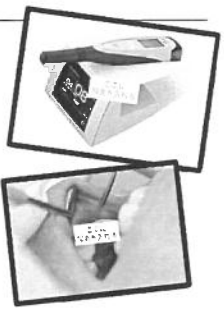
Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

設備のご紹介

❽ レーザーでむし歯確認！

むし歯の深さを測るレーザー測定値を
導入しています。

むし歯かどうかより正確にわかり、
より正確な処置をすることが
可能ですし、歯を削ることが
最小限にできます。



Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

設備のご紹介

❾ エアロクリーンシステム

当院では、特別な空気清浄機を
導入しています。

マイナスイオンを大量に発生し、
花粉・ウイルスや細菌を除去し、
清潔で安心できるクリーンな環境を
提供しています。

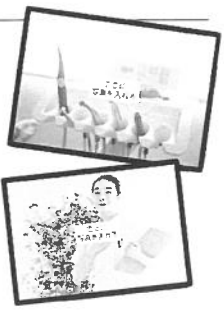
Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

設備のご紹介

❿ 安全・安心の滅菌システム

衛生面にも万全を期するためで
オートクレーブ（高圧蒸気滅菌器）で
完全滅菌しています。

院内感染を防ぐための施策を
適宜行っております。



Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

検査の準備

それでは、レントゲンの準備をして参りますので、
少々お待ちください。

横の壁に、これまでの「患者様の声」などがありますので、
ぜひお読みになって、お待ちください。

**いろいろとお話しを聴かせていただき、
ありがとうございました。**

Copyright(C) 2024 OOOOOO. All Rights Reserved

初診カウンセリング
マニュアル

（スライド使用バージョン）

初診カウンセリングマニュアル（ＰＣ）

目的

初診カウンセリングの目的は２つあります。１つは、患者様のことを知るため。もう１つは、関係性の構築です。「患者様のこと」とは、主訴・歯科治療に抱いているイメージ・治療の際に苦手なことや不安なこと・人柄・生活環境・当院に望んでいること・その他質問したいこと、などです。これらをＤｒが治療する前に聞き出し、治療を効率よく行えるようにします。また、治療計画を立てる際にも役立ちます。初診カウンセリングだけで１００％聞き出すことは難しいですが、おおよそのことがわかるだけでも、治療がスムーズになります。さらに、質問と対話を通して、患者様に安心感を提供し、患者様と医院側の間に信頼関係を作ります。初診カウンセリングによって築く信頼関係が、「歯医者さんは恐い、キライ」という考えを取り除き、患者様と医院が長期的なお付き合いをする第１歩になります。

準備物チェック

患者様にお渡しするもの		
□	医院案内（1 部）	この２つを「初診パック」という
□	治療方針のご案内（1 部）	
□	名刺（1 枚）	
コーディネーターの持ち物		
□	電源がオンになっていて、起動しているパソコン	
□	画板	
□	初診カウンセリングシート（1 枚）	
□	ボールペンまたはシャーペン（１本以上）	
□	蛍光ペン（１本。何色でもよい）	
□	Ａ４の紙（１枚以上）	
□	探針	
□	模型	
その他		
□	カルテ（受付から渡してもらう）	
□		
□		
□		

Copyright © Super TC Training Program, All rights reserved.

初診カウンセリングの概要

主訴を把握して、患者様の要望を聞き出すこと。人となりも理解することで、どのような点に注意したらよいのか、治療を進めていく上で把握していた方がよいことも聞き出す。「この医院は今までの医院とは違う」「話を聞いてくれた」と思ってもらえる対話をする。

手順1	カウンセリングの準備	カウンセリングルームのデスクをきれいにし、必要な準備物を配置する。
手順2	カルテの把握	受付から問診表を渡してもらって、書かれていることを読む。裏面のスマイルチェックシートが記入されているか、確認する。未記入は差し戻し、記入してもらう。
手順3	患者様の導入	問診表でお名前を確認し、正しくお名前をお呼びして、カウンセリングルームにご案内する。荷物がある場合は、荷物を置くカゴに置いてもらう。
手順4	あいさつ	患者様が座ったら、着席。その後、あいさつと自己紹介、コーディネーターの立場、初診カウンセリングの目的を伝える。
手順5	同意をもらう	初診カウンセリングを実施するために、患者様から同意をもらう。痛くて話せない場合は、この時点で中止して、ドクターにその旨を伝える。
手順6	主訴の確認	問診表を確認しながら、主訴の確認をする。どの部位か、痛みはあるのか、いつから痛むのか、どのような状況でそうなったのか、主訴の概要を把握する。
手順7	主訴以外の悩み確認	主訴の話が深まったら、その他のお口の悩み・気になっていること、生活上の不都合を確認する。スマイルチェックシートも活用しながら、患者様と対話する。
手順8	理想のお口の状態	主訴や主訴以外の悩みなどを確認したら，患者様にとっての「理想のお口の状態」を把握する。治療後も人生が続く中で、どのようなお口でありたいのかを質問する。

Copyright © Super TC Training Program, All rights reserved.

手順9	通院歴の確認	問診表を見ながら、前回の歯科医院にかかったのがいつなのか確認する。そのときの感想（治療や医院のこと）も訊く。
手順10	これまでの歯科に対する不満などの把握	患者様はこれまで、いくつかの歯科に通っているはず。小さい頃から現在までに経験した歯科で不満だったこと、イヤだったこと、絶対されたくないことを把握する。
手順11	当院の選択理由確認	問診表を見ながら、どのようにして当院を知ったのかを確認する。紹介なら、誰からか、その方が当院をどのように言ってくれたのか。ネットの場合、検索手段を訊く。
手順12	当院への望みの把握	手順１１の話をまとめて、確認したあと、今度は当院へ望んでいることを把握する。「他には？」を繰り返し、患者様の当院への期待と望みを理解する。
手順13	予約希望時間の確認	問診表を見ながら、２回目以降、来院するのに都合がよい曜日や時間帯を確認する。その際、患者様のお仕事について、質問できる場合は質問する。
手順14	これまでの確認	患者様の主訴、主訴以外の悩み・不安・質問、歯科への不満、当院への望みについてまとめながら、患者様が同意しているか、確認する。
手順15	治療の流れの説明	全体の治療の流れを理解していくために説明をしていく。患者様が理解しているか、方針に賛同しているか、様子に注意すること。
手順16	本日の流れ	１つ１つ、当院のシステムを理解していくために説明をしていく。患者様が理解しているか、方針に賛同しているか、様子に注意すること。
手順17	予約制について	これを説明する目的は安易なキャンセルを防ぐことである。当院に来ることの重要性、人気の時間帯はキャンセルすると次の予約が難しいなど真実を説明する。

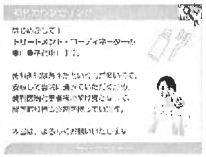
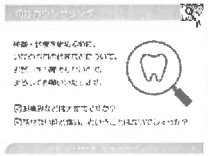
Copyright © Super TC Training Program, All rights reserved.

手順18	治療の中断について	治療の中断は患者様にとっても医院にとってもプラスにならない。どちらにもメリットがないことを防ぐことは大切である。
手順19	院長紹介	院長が歯科医療に情熱を持っていること、技術向上に熱心にしていることを強調し、院長の素晴らしさを伝えることで、通院する熱心さが上がる。
手順20	スタッフ紹介	スタッフの素晴らしさを伝えることで、当院で治療を受けることに安心感を得てもらう。
手順21	設備紹介	時間が余った場合は、医院の設備紹介をする。これはスライドを一緒に見ていく程度でよい。
手順22	初診カウンセリングの終了	『初診パック』を患者様にお渡しし、検査にお呼びするまでお待ちいただくことを伝えてから、初診カウンセリングを終了する。

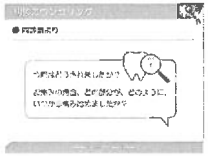
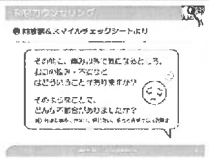
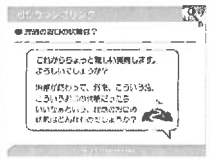
初診カウンセリングの予定時間	
１．電話予約の場合	３０分（問診表記入時間含む）
２．急患で当日来院した場合	３０分（問診表記入時間含む）
３．初診来院時にカウンセリングできなかった場合	１５分で終わってもＯＫ
４．子どもの初診の場合	３０分（問診表記入時間含む）

Copyright © Super TC Training Program, All rights reserved.

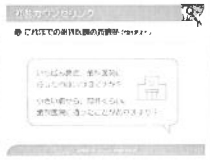
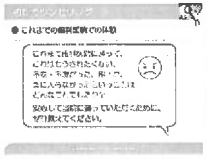
初診カウンセリング（ＰＣ）の話法

手順3	 ※この時点でスライドを立ち上げておく	（お名前をお呼びした後、患者様の近くで控えめに） 「まず診療を始める前に、今のお口の状態などについて、さっき書いていただいた問診表に従って、いくつかご質問したいのですが、よろしいですか？」 ※OKなら「こちらへどうぞ」などとカウンセリグルームに案内する。 ※手荷物があるか確認する。ある場合「お荷物などはこちらに（手で指し示す）置いていただいて、こちらに（イスを手で指し示す）お掛けください」などと伝える。
手順4		（患者様が座ったら、自分も着席する） 「お話しをお伺いいたします、トリートメント・コーディネーターの●●と申します」と名刺を出しながら言う。 「トリートメント・コーディネーターという言葉を聞くのは初めてですか？（相手はＹｅｓなはず）　最近、普通の病院でも増えているのですが、歯科医院と患者様の間を取り持つ役割をしています。歯医者さんは恐いとか、何をされているのかよくわからないというのが一般的なので、当院はそういうことをできるだけ避けて、安心して通っていただくためにコーディネーターというのがいます」 ※「歯医者さんで始めにこんな部屋で話をするの、初めてじゃないですか？」という話もよい。多くの人は初めてだが、まれに初めてではない人がいる。その患者様はかつて意識の高い歯科医院に通っていたことがわかるので、気を引き締める。
手順5		「それでは、先ほどお伝えしたとおり、お口の状態などについてお話しをうかがいたいのですが、今、お痛みとかはどうですか？（ちょっとだけ間を取る）　もし『しゃべれないくらい痛い！』というのでしたら、お話しはやめようと思うのですが、大丈夫ですか？」 ※痛みのためにＮｏなら、カウンセリングを中止し、その旨をＤｒに伝える。

Copyright © Super TC Training Program, All rights reserved.

手順6		（手順５でＯＫだったら） 「それでは今から１５分か２０分くらい、よろしくお願いいたします（笑顔）。まずですね、今日は…（問診票に目を落としながら）…、「歯が痛い」ということですけれども、どのあたりですか？」 ※　いつから、どの部位がどのように痛いのか、状況も丁寧に訊いていく。 ※　脱離なら、どこがとれたのかを尋ねる。
手順7		（次の質問の前にいったん確認を取る） 「わかりました。今、●●が★★ということですね」 「その他に、痛み以外で、気になるところ、お口の悩み、不安なこととかは、どういうことがありますか？」 「なるほど。～～ですか。どうしてそう思われるのですか？」 ※　どうしてそう思うのか、理由もきちんと質問すること。 ※　必要なら着色、ヤニの場合、１日のコーヒーやタバコの量を把握する。 （スマイルチェックシートを見ながら） 「先ほど記入していただいた裏面には●●のところにチェックが入っていますが、どういうことですか？」 ※　「他にはありますか？」など、ちょっとしつこいくらいに確認するとよい。最後にぽつんという言葉がすごく大切な場合が多いからである。 ※　話の流れに応じて「治療が終わっても、定期的にクリーニングを行うのが大事です」というメッセージも伝えておくとよい。
手順8		「これから、ちょっと難しい質問をするのですが、いいですか？　★★さんは、（カルテや問診表を見て）…え～と、今▲▲歳なんですけど、治療が終わったとしても、５年、１０年、１５年と人生が続いていくわけですが、こういう歯、こういうお口の状態だったらいいなぁという、理想のお口の状態はどのようなものですか？」

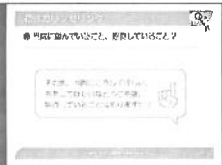
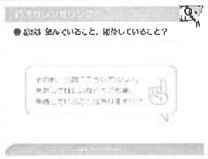
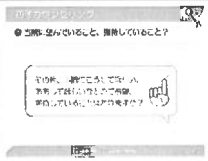
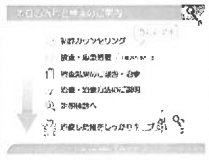
Copyright © Super TC Training Program, All rights reserved.

		※　高度な質問なので、歯に対する意識が低い人は答えるのが難しい。その場合は、「入れ歯とかも平気ですか？」「できれば、歳をとっても自分の歯でいたいですよね？」「歯周病なども恐いですよね？」などアシストする。 ※　「他には？」を使うこと。 ※　積極的な患者様の場合、理想のお口の状態が出たら、「そのために、これから気をつけていこう、やっていこうということはありますか？」と質問する。 ※　手順８の締めは、「それでは、～～～というふうになっていればいいんですよね」というように，話をまとめてあげる。
手順９		（未来に飛んだ患者様の意識を、今度は過去に向けていく。問診票を見ながら）「前回、歯医者さんに行ったのは、●●頃なんですね？」 ※　前の医院の状態が訊けそうなら 「そこはどんな医院だったんですか？」 ※　チェックなしは「前回、歯医者さんに行ったのはいつ頃ですか？」
手順１０		「ところで、これまでに、小さい頃から何軒くらい、歯医者さんに行ったことがありますか？」 （患者様が答えたら） 「●回ですか。それでは、これまで歯科医院に通って、これはイヤだった、不満だった、気に入らなかった、ということはどんなことがありますか？　できるだけ●●さんに安心して当院に通っていただくために、ぜひ、そういうことを知っておいて、Ｄｒやスタッフと共有したいのですが…（少し間を置いて）…どんなことがありますか？」 ※　「他には？」を使うこと。ただ、しつこくもなりすぎてはいけない。 ※　それでも反応がない場合は、すぐに手順１１に移行する。

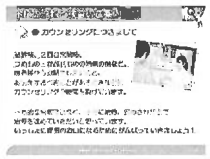
Copyright © Super TC Training Program, All rights reserved.

手順１１		「なるほど、そういうことがあったんですね。教えていただき、ありがとうございます。これらはＤｒなどに伝えておきますね。それで……（問診票を見ながら）…、当院へは●●で知って、いらっしゃったんですね？」と伝える。 ※　知人紹介の場合「その方は、当院のことをどのようにおっしゃっていましたか？」「なるほど、それは嬉しいです！（笑顔で）　ありがとうございます。よろしければ、その方のお名前を教えていただけますか？　今度、お礼の言葉をお伝えしようかなぁと思いまして…」 ※　家族紹介の場合の例「奥さまですね。ちなみに…、奥さまは当院のことをどのようにおっしゃっていましたか？」「そう言っていただけて、とても嬉しいです。そういう喜びの声を聞けると、私たちも励みになります」 ※　インターネットの場合、検索手段を質問する。「Ｙａｈｏｏ！とかＧｏｏｇｌｅですか？（Ｙｅｓだったら）、ちなみに、Ｙａｈｏｏ！とＧｏｏｇｌｅのどっちですか？　よろしければ、今後の参考に調べたときのキーワードなどを教えていただければ、と思うのですが？（相手が答えるまで待つ） ※　近くで建物や医院存在を知っていたら、「あ、お近くだったんですね」などと、会話の流れに合わせておけばよい。

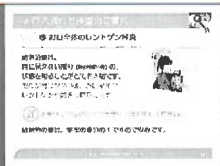
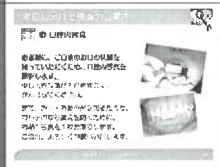
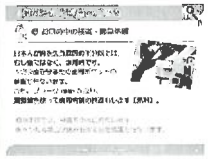
Copyright © Super TC Training Program, All rights reserved.

手順１２		※　「それで、先ほど、～～～～のようなこと（手順１０で出たことをいつかピックアップする）がイヤだということなのですが、他に何か、当院にこうしてほしい、ああしてほしい、などのご希望、お望みなことはありますか？」 ※　手順１０の逆を当院に求めているはずだが、他にあるかもしれないので、手順１２を省略せず、訊いておくこと。 ※　「他には？」を使用する。質問が同じでも、答えが違う場合はあり得る。 ※　粘り強く、聞き出すこと。こちらで勝手にないだろう、と思わない。
手順１３		（問診票を見ながら、希望の曜日・時間帯を聞き出す） 「来院できる時間帯は●曜日の★時くらいですね。受付に伝えておきます。 ※　スライドは手順１２と同じ状態でよい。 ※　「午後●時以降など、人気の時間帯の場合は、必ずお約束ができるとは言えないのですが、できる限り努力します」などのフォローがあってもいい。
手順１４		（これまでの対話をまとめて、カウンセリングを終わらせる方向に向かう。記入した初診カウンセリングシートを見ながら、これまでの確認） 「それでは、今回は●●の件で来院されて、★★が気になるということですね。わかりましたと」 患者様がうなずいているか、観察をする。首をかしげたり、ちょっと違うなという表情の場合は、注意して、「～～ですよね？」と再確認する。 ※　スライドは手順１２と同じ状態でよい。
手順１５		「次に、当院の治療の流れをご説明しますね。当院はしっかりと説明をして、患者様の同意のもとで、いっしょに治療に取り組んでいきます」 （左から１つ目と２つ目あたりを指し示しながら） 「まず、１回目、つまり今日はこの初診カウンセリングと検査、痛みがあれば応急処置を行ないます」

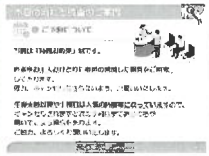
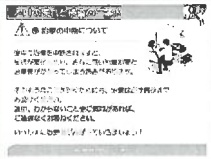
Copyright © Super TC Training Program, All rights reserved.

		（左から３つ目あたりを指し示しながら） 「２回目に来院したときは今日の検査の結果をお伝えします」 （左から４つ目あたりを差し示しながら） 「そして、治療が進むにつれて随時、必要な説明を行ないます」 （左から５つ目あたりを指し示しながら） 「最後に、治療が終わっても、これで終わりではなくて、人生は続いていきます。歯磨きしていても自分で取り切れないものもありますから、お口のクリーニングをした方がいいんですね。当院で皆さんにお伝えしているのは●ヶ月に１回です」 ※　仕事で忙しそうな雰囲気のある患者様には 「●ヶ月に１回というのが理想なんですが、お仕事もありますし、なかなか難しいと思うのですが、●ヶ月に１度がいいと私たちはおすすめしています」 （画面をクリックして） 「痛いときに治療するのではなく、痛くなる前に予防して、治した歯をしっかり守っていきたいですね」
手順１６		「それでは、本日の流れを検査のご案内をいたします」 「今、『初診カウンセリング』といって、お話しを訊かせていただいています。これからも、順次、必要に応じて、こうしたカウンセリングを設けていきます。診療室でドクターからする場合もあります」 「わからないところはあれば、お気軽に質問してくださいね。理想のお口の状態を目指して、いっしょにがんばっていきましょうね」

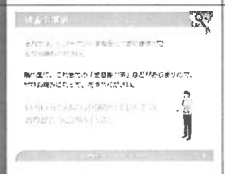
Copyright © Super TC Training Program, All rights reserved.

手順16		「カウンセリング後、レントゲンを撮ります。歯科治療は、目に見えない部分（歯の神経や骨）の状態を知ることがとても大切です。カウンセリングの後、お口全体のレントゲン写真をお取りします。放射線の量はこれまでの●分の１になっているので、安心です」
手順16		「次に、ご自身のお口の状態を知っていただくため、口腔内写真を撮影します。少し大きな鏡が入りますので、がんばってくださいね」 「また、お口・お顔の形を知るためと、カルテの取り違えを防ぐために、お顔の写真を１枚お撮りします。よろしいでしょうか？」 ※ここは許可を取っていた方が無難。
手順16		「次に、お痛みのところなど、お口の中を診ていきます。実は、日本人が歯を失う原因の半分以上はむし歯ではなく、歯周病なんです。だから、大切な歯を守るため歯周ポケットの検査も行ないます。ちょっとチクっとするかもしれませんが、大丈夫です。もし、ガマンできない場合はおっしゃってくださいね」 「また、プラーク（歯垢）を取り、顕微鏡を使って歯周病菌の検査もします。これは無料になります」 「このように、初回来院では、検査を中心に行ないますね。もちろん、痛みがある場合は痛みを取る応急処置を行ないます。どうして検査だけが中心になるかと言うと、歯科は目に見えない歯の根っこの部分や骨が治療の重要な部分に関わってくるからなんです。ですから、なるべくしっかりと検査する必要があるんです」 「ここまでで何かわからないことはありますか？」 ※質問があるなら受け答えする。質問がない場合はそのまま次の手順に移る。

Copyright © Super TC Training Program, All rights reserved.

手順17		「当院はお１人おひとりに滅菌した器具をご用意して、適切な治療を行なうために、時間お約束制になっています。ですので、できるだけキャンセルはお避けください。ただ、いろいろとお仕事だったり、用事ができることもありますよね。もし、お約束の時間に間に合わないとか、ご都合が悪くなってしまった場合は、ご連絡いただけますか？」 ※「ご連絡ください」より「ご連絡いただけますか？」の形にして、連絡の了解をもらう。
手順18		「また、治療の中断についてですが、これもできるだけお避けください。ここに書いてあるとおり、いったん中断すると、悪化したり、治療の期間がさらにかかったりします」 「何かわからないことや質問したいことがあれば、ご遠慮なく、スタッフや歯科医師までご質問くださいね。最後まで、いっしょに治療をがんばっていきましょう！」
手順19		※　ここから先は時間が余ったらでもよい。 「当院の院長は●●です。いろいろと勉強熱心で、治療の技術を日々磨いています。わからないことは何でも聞いてください。とてもはりきっちゃいますから♪」
手順20		「スタッフは私も含め、次のようなものがおります。私たちも歯科医療のプロとして、日々、知識や技術の向上に努めていますので、よろしくお願いいたしますね♪」

Copyright © Super TC Training Program, All rights reserved.

手順21		※　ここからは先はさらに時間が余ったらでよい。 ※　すべて読み上げるだけでよい。 「当院の設備は次のようなものがあります」
手順22		「それでは、レントゲンの準備をして参りますので、少々お待ちください。横の壁に、これまでの「患者様の声」などがありますので、ぜひお読みになって、お待ちください」 「この封筒に医院案内などが入っておりますので、待合室でお待ちのときに、ぜひお読みくださいね。（ここで初診パックを渡す）いろいろとお話しを聴かせていただき、ありがとうございました」

諸注意

※　手順３がファーストコンタクトのため、品のよい明るさで応対すること。
※　手順５で同意をもらえない場合、痛さのため続行不能の場合はカウンセリングを中止し、迅速に担当するドクターに伝えること。
※　手順１３で知り得た曜日・時間帯などの情報は必ず受付に伝えること。
※　手順１４では、患者様がうなずいているか注意して見ておくこと。
※　患者様との対話の流れによって、必ずしも手順どおりに行かないこともあるが、臨機応変に対応すること。
※　急患で当日来院の場合、手順２２で長く待ってもらう可能性があることを伝える。
※　２回目以降の来院で、初診カウンセリングをする場合、手順６の主訴は既に把握しているはずなので（カルテ参照）、手順７以降に力を入れる。
※　チェアサイドで行う場合は、寝かさず、エプロンもつけないで行うこと。

Copyright © Super TC Training Program, All rights reserved.

初診カウンセリング
マニュアル

（スライド未使用バージョン）

初診カウンセリングマニュアル

目的

初診カウンセリングの目的は２つあります。１つは、患者様のことを知るため。もう１つは、関係性の構築です。「患者様のこと」とは、主訴・歯科治療に抱いているイメージ・治療の際に苦手なことや不安なこと・人柄・生活環境・当院に望んでいること・その他質問したいこと、などです。これらをＤｒが治療する前に聞き出し、治療を効率よく行えるようにします。また、治療計画を立てる際にも役立ちます。初診カウンセリングだけで１００％聞き出すことは難しいですが、おおよそのことがわかるだけでも、治療がスムーズになります。さらに、質問と対話を通して、患者様に安心感を提供し、患者様と医院側の間に信頼関係を作ります。初診カウンセリングによって築く信頼関係が、「歯医者さんは恐い、キライ」という考えを取り除き、患者様と医院が長期的なお付き合いをする第１歩になります。

準備物チェック

患者様にお渡しするもの		
□	医院案内（1 部）	この２つを「初診パック」という
□	治療方針のご案内（1 部）	
□	名刺（1 枚）	
コーディネーターの持ち物		
□	電源がオンになっていて、起動しているパソコン	
□	画板	
□	初診カウンセリングシート（1 枚）	
□	ボールペンまたはシャーペン（1 本以上）	
□	蛍光ペン（1 本。何色でもよい）	
□	Ａ４の紙（1 枚以上）	
□	探針	
□	模型	
その他		
□	カルテ（受付から渡してもらう）	
□		
□		
□		

Copyright © Super TC Training Program, All rights reserved.

初診カウンセリングの概要

主訴を把握して、患者様の要望を聞き出すこと。人となりも理解することで、どのような点に注意したらよいのか、治療を進めていく上で把握していた方がよいことも聞き出す。「この医院は今までの医院とは違う」「話を聞いてくれた」と思ってもらえる対話をする。

手順1	カウンセリングの準備	カウンセリングルームのデスクをきれいにし、必要な準備物を配置する。
手順2	カルテの把握	受付から問診表を渡してもらって、書かれていることを読む。裏面のスマイルチェックシートが記入されているか、確認する。未記入は差し戻し、記入してもらう。
手順3	患者様の導入	問診表でお名前を確認し、正しくお名前をお呼びして、カウンセリングルームにご案内する。荷物がある場合は、荷物を置くカゴに置いてもらう。
手順4	あいさつ	患者様が座ったら、着席。その後、あいさつと自己紹介、コーディネーターの立場、初診カウンセリングの目的を伝える。
手順5	同意をもらう	初診カウンセリングを実施するために、患者様から同意をもらう。痛くて話せない場合は、この時点で中止して、ドクターにその旨を伝える。
手順6	主訴の確認	問診表を確認しながら、主訴の確認をする。どの部位か、痛みはあるのか、いつから痛むのか、どのような状況でそうなったのか、主訴の概要を把握する。
手順7	主訴以外の悩み確認	主訴の話が深まったら、その他のお口の悩み・気になっていること、生活上の不都合を確認する。スマイルチェックシートも活用しながら、患者様と対話する。
手順8	理想のお口の状態	主訴や主訴以外の悩みなどを確認したら，患者様にとっての「理想のお口の状態」を把握する。治療後も人生が続く中で、どのようなお口でありたいのかを質問する。

Copyright © Super TC Training Program, All rights reserved.

手順9	通院歴の確認	問診表を見ながら、前回の歯科医院にかかったのがいつなのか確認する。そのときの感想（治療や医院のこと）も訊く。
手順10	これまでの歯科に対する不満などの把握	患者様はこれまで、いくつかの歯科に通っているはず。小さい頃から現在までに経験した歯科で不満だったこと、イヤだったこと、絶対されたくないことを把握する。
手順11	当院の選択理由確認	問診表を見ながら、どのようにして当院を知ったのかを確認する。紹介なら、誰からか、その方が当院をどのように言ってくれたのか。ネットの場合、検索手段を訊く。
手順12	当院への望みの把握	手順１１の話をまとめて、確認したあと、今度は当院へ望んでいることを把握する。「他には？」を繰り返し、患者様の当院への期待と望みを理解する。
手順13	予約希望時間の確認	問診表を見ながら、２回目以降、来院するのに都合がよい曜日や時間帯を確認する。その際、患者様のお仕事について、質問できる場合は質問する。
手順14	これまでの確認	患者様の主訴、主訴以外の悩み・不安・質問、歯科への不満、当院への望みについてまとめながら、患者様が同意しているか、確認する。
手順15	治療の流れの説明	『治療方針のご案内』をいっしょに見ながら、本日の治療と検査の流れ、その目的をお伝えする。患者様が納得しているか、反応に注意する。
手順16	キャンセルポリシー	『治療方針のご案内』の最後にある「キャンセルポリシー」をいっしょに確認する。予約制であること、必ず連絡がほしいことについて、依頼質問で同意をもらう。
手順17	初診カウンセリングの終了	『治療方針のご案内』（３つ折りする）と『医院案内』を患者様にお渡しし、診療室にお呼びするまでお待ちいただくことを伝えてから、初診カウンセリングを終了する。

Copyright © Super TC Training Program, All rights reserved.

初診カウンセリングの予定時間

１．電話予約の場合	３０分（問診表記入時間含む）
２．急患で当日来院した場合	３０分（問診表記入時間含む）
３．初診来院時にカウンセリングできなかった場合	１５分で終わってもＯＫ
４．子どもの初診の場合	３０分（問診表記入時間含む）

初診カウンセリングの話法

手順３	（お名前をお呼びした後、患者様の近くで控えめに） 「まず診療を始める前に、今のお口の状態などについて、さっき書いていただいた問診表に従って、いくつかご質問したいのですが、よろしいですか？」 ※ＯＫなら「こちらへどうぞ」などとカウンセリグルームに案内する。 ※手荷物があるか確認する。ある場合「お荷物などはこちらに（手で指し示す）置いていただいて、こちらに（イスを手で指し示す）お掛けください」などと伝える。
手順４	（患者様が座ったら、自分も着席する） 「お話しをお伺いいたします、トリートメント・コーディネーターの●●と申します」と名刺を出しながら言う。 「トリートメント・コーディネーターという言葉を聞くのは初めてですか？（相手はＹｅｓなはず）　最近、普通の病院でも増えているのですが、歯科医院と患者様の間を取り持つ役割をしています。歯医者さんは恐いとか、何をされているのかよくわからないというのは一般的なので、当院はそういうことをできるだけ避けて、安心して通っていただくためにコーディネーターというのがいます」 ※「歯医者さんで始めにこんな部屋で話をするの、初めてじゃないですか？」という話もよい。多くの人は初めてだが、まれに初めてではない人がいる。その患者様はかつて意識の高い歯科医院に通っていたことがわかるので、気を引き締める。
手順５	「それでは、先ほどお伝えしたとおり、お口の状態などについてお話しをうかがいたいのですが、今、お痛みとかはどうですか？（ちょっとだけ間を取る）もし『しゃべれないくらい痛い！』というのでしたら、お話しはやめようと思うのですが、大丈夫ですか？」 ※痛みのためにＮｏなら、カウンセリングを中止し、その旨をＤｒに伝える。

Copyright © Super TC Training Program, All rights reserved.

手順６	（手順５でＯＫだったら） 「それでは今から１５分か２０分くらい、よろしくお願いいたします（笑顔）。まずですね、今日は…（問診票に目を落としながら）…、「歯が痛い」ということですけれども、どのあたりですか？」 ※　いつから、どの部位がどのように痛いのか、状況も丁寧に訊いていく。 ※　脱離なら、どこがとれたのかを尋ねる。
手順７	（次の質問の前にいったん確認を取る） 「わかりました。今、●●が★★ということですね」 「その他に、痛み以外で、気になるところ、お口の悩み、不安なこととかは、どういうことがありますか？」 「なるほど。～～ですか。どうしてそう思われるのですか？」 ※　どうしてそう思うのか、理由もきちんと質問すること。 ※　必要なら着色、ヤニの場合、１日のコーヒーやタバコの量を把握する。 （スマイルチェックシートを見ながら） 「先ほど記入していただいた裏面には●●のところにチェックが入っていますが、どういうことですか？」 ※　「他にはありますか？」など、ちょっとしつこいくらいに確認するとよい。最後にぽつんという言葉がすごく大切な場合が多いからである。 ※　話の流れに応じて「治療が終わっても、定期的にクリーニングを行うのが大事です」というメッセージも伝えておくとよい。
手順８	「これから、ちょっと難しい質問をするのですが、いいですか？　★★さんは、（カルテや問診表を見て）…え～と、今▲▲歳なんですけど、治療が終わったとしても、５年、１０年、１５年と人生が続いていくわけですが、こういう歯、こういうお口の状態だったらいいなぁという、理想のお口の状態はどのようなものですか？」 ※　高度な質問なので、歯に対する意識が低い人は答えるのが難しい。その場合は、「入れ歯とかも平気ですか？」「できれば、歳をとっても自分の歯でいたいですよね？」「歯周病なども恐いですよね？」などアシストする。 ※　「他には？」を使うこと。 ※　積極的な患者様の場合、理想のお口の状態が出たら、「そのために、これから気をつけていこう、やっていこうということはありますか？」と質問する。 ※　手順８の締めは、「それでは、～～～というふうになっていればいいんですよね」というように，話をまとめてあげる。

Copyright © Super TC Training Program, All rights reserved.

手順９	（未来に飛んだ患者様の意識を、今度は過去に向けていく。問診票を見ながら） 「前回、歯医者さんに行ったのは、●●頃なんですね？」 ※ 前の医院の状態が訊けそうなら 「そこはどんな医院だったんですか？」 ※　チェックなしは「前回、歯医者さんに行ったのはいつ頃ですか？」。
手順１０	「ところで、これまでに、小さい頃から何軒くらい、歯医者さんに行ったことがありますか？」 （患者様が答えたら） 「●回ですか。それでは、これまで歯科医院に通って、これはイヤだった、不満だった、気に入らなかった、ということはどんなことがありますか？　できるだけ●●さんに安心して当院に通っていただくために、ぜひ、そういうことを知っておいて、Ｄｒやスタッフと共有したいのですが…（少し間を置いて）…どんなことがありますか？」 ※　「他には？」を使うこと。ただ、しつこくもなりすぎてはいけない。 ※　それでも反応がない場合は、すぐに手順１１に移行する。
手順１１	「なるほど、そういうことがあったんですね。教えていただき、ありがとうございます。これらはＤｒなどに伝えておきますね。それで……（問診票を見ながら）…、当院へは●●で知って、いらっしゃったんですね？」と伝える。 ※　知人紹介の場合「その方は、当院のことをどのようにおっしゃっていましたか？」「なるほど、それは嬉しいです！（笑顔で）　ありがとうございます。よろしければ、その方のお名前を教えていただけますか？　今度、お礼の言葉をお伝えしようかなぁと思いまして…」 ※　家族紹介の場合の例「奥さまですね。ちなみに…、奥さまは当院のことをどのようにおっしゃっていましたか？」「そう言っていただけて、とても嬉しいです。そういう喜びの声を聞けると、私たちも励みになります」 ※　インターネットの場合、検索手段を質問する。「Ｙａｈｏｏ！とかＧｏｏｇｌｅですか？（Ｙｅｓだったら）、ちなみに、Ｙａｈｏｏ！とＧｏｏｇｌｅのどっちですか？　よろしければ、今後の参考に調べたときのキーワードなどを教えていただければ、と思うのですが？（相手が答えるまで待つ） ※　近くで建物や医院存在を知っていたら、「あ、お近くだったんですね」などと、会話の流れに合わせておけばよい。
手順１２	「それで、先ほど、～～～～のようなこと（手順１０で出たことをいつかピックアップする）がイヤだということなのですが、他に何か、当院にこうしてほ

Copyright © Super TC Training Program, All rights reserved.

	しい、ああしてほしい、などのご希望、お望みなことはありますか？」 ※　手順１０の逆を当院に求めているはずだが、他にあるかもしれないので、手順１２を省略せず、訊いておくこと。 ※　「他には？」を使用する。質問が同じでも、答えが違う場合はあり得る。 ※　粘り強く、聞き出すこと。こちらで勝手にないだろう、と思わない。
手順１３	（問診票を見ながら、希望の曜日・時間帯を聞き出す） 「来院できる時間帯は●曜日の★時くらいですね。受付に伝えておきます。 ※「午後●時以降など、人気の時間帯の場合は、必ずお約束ができるとは言えないのですが、できる限り努力します」などのフォローがあってもいい。
手順１４	（これまでの対話をまとめて、カウンセリングを終わらせる方向に向かう。記入した初診カウンセリングシートを見ながら、これまでの確認） 「それでは、今回は●●の件で来院されて、★★が気になるということですね。わかりましたと」 ※　患者様がうなずいているか、観察をする。首をかしげたり、ちょっと違うなという表情の場合は、注意して、「～～ですよね？」と再確認する。
手順１５	（治療方針のご案内を渡して） 「それでは、これが当院の治療方針になります。まず、『初診カウンセリング』といって、お話しを訊かせていただきました。これからも、順次、必要に応じて、こうしたカウンセリングを設けていきます。診療室でＤｒからする場合もあります。次に、お痛みのところなど、お口の中を診ていって、歯周病の検査などもします。全体を診させてください。例えば、風邪で内科に行ったときに、内科の先生が聴診器を当てて音を聞いていて『これは大きな病気だけど、今回は風邪で来ているんだから、まぁいいか』なんて、普通はないですよね？　そういうのがあったら、逆にイヤじゃないですか。なので、全体を検査して、他に悪いところがないかを診ていきます」 「もちろん、途中で質問したいこと、不安に思ったことは、Ｄｒやスタッフに遠慮なくおっしゃってください。きちんとお答えしていきます」 「治療が進んでいくときに、必要であれば、複数の治療パターンをお伝えしていきます。きちんと説明して、●●さんが納得する方法で進めていきたいと思っています」

Copyright © Super TC Training Program, All rights reserved.

	「最後に、治療が終わっても、これで終わりではなくて、人生は続いていきます。歯磨きしていても自分で取り切れないものもありますから、お口のクリーニングをした方がいいんですね。当院で皆さんにお伝えしているのは４ヶ月に１回です」 ※　仕事で忙しそうな雰囲気のある患者様には、 「４ヶ月に１回というのが理想なんですが、お仕事もありますし、なかなか難しいと思うのですが……、いちおう、４ヶ月に１度がいいと私たちはおすすめしています」
手順１６	「当院は予約制になっています。どうしてかというと、患者様お１人ずつに専用の滅菌した器具を用意していますので、その準備があるからです。なので、次の時間のお約束をとるのですが、もし、ご都合が悪くなってしまったら、ご連絡いただけますか？」 ※　キャンセルポリシーを伝えるのは、無断キャンセルを避けるためである。依頼質問で同意を取ることで、無断キャンセルが減る傾向がある。 ※　たいていの場合、Ｙｅｓと言うので、心配はいらない。
手順１７	「では、いろいろお聞かせいただいて、ありがとうございました。（『医院案内』と『治療方針のご案内』を封筒に入れて、渡しながら）しばらくしましたら、診療室にお呼びいたしますので、もうしばらく、待合室でお待ちください。ぜひ、これをお待ちになっているときにお読みくださいね」

諸注意

※　手順３がファーストコンタクトのため、品のよい明るさで応対すること。
※　手順５で同意をもらえない場合、痛さのため続行不能の場合はカウンセリングを中止し、迅速に担当するドクターに伝えること。
※　手順１３で知り得た曜日・時間帯などの情報は必ず受付に伝えること。
※　手順１４では、患者様がうなずいているか注意して見ておくこと。
※　患者様との対話の流れによって、必ずしも手順どおりに行かないこともあるが、臨機応変に対応すること。
※　急患で当日来院の場合、手順１７で長く待ってもらう可能性があることを伝える。
※　２回目以降の来院で、初診カウンセリングをする場合、手順６の主訴は既に把握しているはずなので（カルテ参照）、手順７以降に力を入れる。
※　チェアサイドで行う場合は、寝かさず、エプロンもつけないで行うこと。

Copyright © Super TC Training Program, All rights reserved.

スーパーＴＣ育成塾の修了要件

今回のスーパーＴＣ育成塾では、素晴らしいＴＣが育ってほしいという思いから、**修了要件**を定めました。

その修了要件とは・・・

ずばり！

・スーパーＴＣ育成塾の全回出席
・期限を守って宿題・課題の全提出
・宿題とテストの成績がオールＢ以上

であることです。この条件をクリアした方には、歯科医院地域一番実践会から**「修了証」を発行します**。詳しくは次のとおりです。

全回出席

修了要件を満たす出席率は１００％、つまり全回参加です。

受付で受講票を提出してください。

ただし、**特別な事情による遅刻・早退は可能**です。その際は、実践会までご連絡ください。

宿題・課題の全提出と期限厳守

宿題・課題は全て提出していただくことが**条件**となります。各医院により状況が違いますので、結果重視ではなく**プロセス重視**です。結果が出てなくても、実行できなくても、**結果を出すため・実践するために最善を尽くしたかどうかが重要**になります。

例えば、医院でセカンドカウンセリングを行なう態勢が整わず、実践できなくても、実践に向けて取り組んだこと（準備、勉強など）をレポート提出していただければ大丈夫です。詳しい宿題については、講座中にお伝えします。

また、**期限は必ず守って**ください。**締切日必着**ですので余裕を持ってご提出ください。期限に遅れてのご提出は認められません。

毎回「忙しい」「宿題をする時間なんてない」と訴える方がいらっしゃいますが、そんなことはありません。上手に時間を使えばきっとできるはずですし、**みんな忙しいのです**。過去、ご家庭がありお子さんも２人いて、医院にフルタイム出勤をしている方でも、立派に宿題をやり遂げられていました（さらに、パソコンが苦手だからと休日にパソコン教室まで通われていました）。ですから**「時間がない」という言い訳はできません**。がんばってください！

宿題とテストの成績がオールＢ以上

提出していただいた宿題とテストを**実践会で採点**します。

Ａ・・・宿題：ほぼ全ての項目に充実した内容が書かれている。他の参加者が読むことで学びになる内容になっている。
テスト：８０点以上
Ｂ・・・宿題：必要最低限のことは書かれているが、内容があまり充実してるとは言い難い。他の参加者が読んでも、あまり学びにはつながらない。
テスト：６０～７９点
Ｃ・・・宿題：空欄が多く、書かれていても１・２行で、やる気が感じられない。
テスト：５９点以下

全ての宿題・テストがＢ以上であることが**修了証の発行条件**となります。

第２回・第３回では、**前回の講座内容を復習するためのテスト**を行ないます。テスト内容は講座中にお伝えします。テスト時間は、**第１講座開始後の１５～２０分**を予定しています。**特別な事情により間に合わない場合は、対応いたします**ので、実践会までご連絡ください。

それでは、上記の修了要件をクリアし、「歯科医院スーパーＴＣ育成塾修了証」を手に入れるため、**積極的に参加してください**！　期待しています。

歯科医院 地域一番 実践会
www.consuldent.jp

宿題１　*課題図書と感想文（２冊分）*

患者様をより幸せにすることができるスーパーＴＣは実に多くの本を読んでいます。多い人になると**月に数冊**は読んでいます。
ところが、ＴＣはただ自費や医院のことを**説明する仕事に過ぎないと想っている人**はほとんど**本を読みません**。逆に、貴重な時間を役に立たないテレビドラマを見たり、雑誌を読むことに時間の多くを費やしています。**本を読まない人の多くは、成長しようという意識が低い**ように感じます。

今後、あなたが**スーパーＴＣとして成長していくためには、あなた自身の人間性向上と能力開発**を行っていかなければなりません。そのためには、まず、「知識・経験への挑戦」を行わなければなりません。「知識・経験への挑戦」を行う上で、**最もコストパフォーマンスに優れたものが本**だと思います。立派な人が何年もかかって試行錯誤したことが、たった数時間、１５００円程度（文庫なら５００～６００円程度）で手に入るのです。

歯科医院スーパーＴＣ育成塾に参加された方が成長し、医院が伸びていくために、スーパーＴＣ育成塾の参加者は、添付してあります。**２冊の課題図書を**読んで、**読書感想文を書いて、提出**していただきたいと思います。

提出期限：大阪・東京ともに３月２４日（火）
提出方法はGoogleフォームを使用すること。
※別ページ「宿題提出マニュアル」をご確認ください。
提出物：読書感想文　１人２冊分（課題図書は次ページ参照）

本を読むときは、**「この本に書いてある内容をいかに使うか」**ということを考えながら、読んでください。ただ、やみくもに読むのではなく**「患者さんと話すときに使えないか」「何か話のネタにならないか」「ＴＣ業務に活かせないか」「自分の人生に役立てられないか」「医院の運営・経営に活かせないか」**ということを考えながら読んでください。

※課題図書はできるだけ早く（第１回が終わったその日のうちなど）入手してください！　入手が遅れると書店で品切れになったり、本が届くまで時間がかかったりする場合があります。
※「本が入手できなかったから、書けなかった」という方がいます。しかし、ほとんどの方が書けていますので特別扱いはできません。
※入手はネット、書店、ブックオフ（中古本）、各出版社です。

≪１冊目（３冊のうちどれか１冊を選択）≫

伊東明　【著】
『聞く技術が人を動かす』
（光文社 知恵の森文庫）

毎年、多くの方が自己紹介シートで「コミュニケーションができない」「苦手だ」と書いていらっしゃいます。その状況を解決するための方法がこの本にはあります。ＴＣ業務だけでなく、日常にも活かせるヒントがいっぱいです。同じ著者で Kindle 版がよい方は『「聞き出す」技術』でも可です。

松本幸夫　【著】
『人を動かす聞く力&質問力』
（知的生きかた文庫）

「『聞く技術が人を動かす』は読んだことがある」という方はこちらをオススメします。かぶっているところもありますが、ＴＣ育成塾の復習にもなることが書いてあります。文庫本はコンパクトなので、いつでもかばんの中に入れてちょっとの隙間時間に本を読めて便利です。

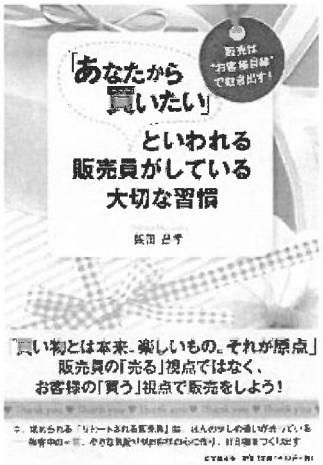
藤木健　【著】
『聞くスキル　聞き出すスキル』
（リックテレコム）

上記２冊よりも少し難しい感じがするかもしれません。上記２冊のうち、どちらかを読んだことがあるという方はこちらを呼んでもいいでしょう（文庫本ではないので少し高いですが、その場合は中古本の購入を検討してください）。

≪２冊目（３冊のうちどれか１冊を選択）≫

吉野真由美　【著】
『魔法の営業プレゼン術』
（ダイヤモンド社）

「営業」というタイトルに敏感にならないでください。単に営業をするための本ではありません。この本には、いかにわかりやすく自分たちが伝えたいことを伝えるか、患者様にわかっていただくかが詳しく載っています。こちらを第一候補としてください。なお、Kindle 版があるのでスマホやタブレットでも読めます。



柴田昌孝　【著】
『「あなたから買いたい」と言われている販売員がしている大切な習慣』
（同文館出版）

「販売」というタイトルに敏感にならないでください。「業種が違うから」という言い訳もしないでください。相手に大切なことを伝えるということについては同じです。必ず役に立つところがある本です。補綴コンサルはまだしたことがない、補綴物の説明をする自信があまりないという方はこちらから。

Ｄｒ．ヒロ　【著】
『思い通りに人を動かすヤバい話し方』
（フォレスト出版）

少しくだけた本も入れておきます。上記の１つ目、２つ目がいいのですが、手に入らない方、どうしても本が苦手だという方はこちらのほうが読みやすいかもしれません。タイトルに釣られて読めば人の操作ができる、などとの思い上がらないようにしましょう。

【サンプル】ＴＣ育成塾　読書感想文シート

医院名：　　氏名：

選んだ書籍名（必ず記入）：

この本の中で自分のＴＣ業務に影響を与えたコトバ、文章
この本を読むことで得られた自分のＴＣ業務への気づき、学び
この本から学んだことでＴＣ業務で実践することを最低１つ
現在の実践状況、その結果・効果

宿題２　*地域情報源*

第３講座でも申し上げたように、**地域の情報に詳しくなる**ことは**メインターゲットである３０代～４０代の子供がいる女性**との信頼関係を強固にする上で、**非常に重要**です。

患者様が関心があることに関心を持つことは非常に重要です。
患者様が関心を持っているのは歯ではないのです。
日々の生活を豊かにすることなのです。

では、患者様が日々の生活をどのように送っているのかをどれだけ知っているでしょうか？

２０代の女性スタッフの日々の生活と４０代の女性の日々の生活には大きな隔たりがあるはずなのです。

その隔たりが信頼関係の構築を妨げてしまいます。
２０代の女性が普通に生活しているだけでは、４０代女性の日々の生活を理解することは難しいです。

だからこそ、**３０代～４０代の子供がいる女性が日々の生活の中で関心を持っていることを調べる**のです。そして、これを一度、作成すれば、これから入ってくるスタッフが地域の情報を知る上でも、大いに参考になるのです。

そして、これは**多くの患者様から情報を収集**し、**多くのスタッフと話し合いながら作成**してみて下さい。

提出期限：大阪・東京ともに３月２４日（火）
提出方法はGoogleフォームを使用すること。
※別ページ「宿題提出マニュアル」をご確認ください。
提出物：地域情報源　各院１部

【サンプル】ＴＣ育成塾　地域情報源

医院名：　　氏名：

患者様、スタッフの皆から話を聞いて、できるだけ詳しく書いてみましょう。

どこの幼児教室が人気か？その理由は？どんな幼児教室なのか？どんなことをしてるのか？月謝はいくらぐらいなのか？

地域の人が通ってる幼稚園・保育園の件数と名前。どこの幼稚園が人気か？その理由は？どんな幼稚園なのか？子供を幼稚園に通わせる上で、具体的にどのような悩み、喜びを持ってるのか？

地域の人が通ってる塾の件数と名前。どこの塾が人気か？その理由は？どんな塾なのか？子供を塾に通わせる上で、具体的にどのような悩み、喜びを持ってるのか？

地域の人が通ってる小学校の件数と名前。どこの小学校が人気か？その理由は？どんな小学校なのか？子供を小学校に通わせる上で、具体的にどのような悩み、喜びを持ってるのか？

どの習いごとが人気か？その理由は？どんな習いごとなのか？子供を習いごとに通わせる上で、具体的にどのような悩み、喜びを持ってるのか？

地域の人が通ってる中学校の件数と名前。どこの中学校が人気か？その理由は？どんな中学校なのか？子供を中学校に通わせる上で、具体的にどのような悩み、喜びを持ってるのか？

地域の人が通ってる高校の件数と名前。どこの高校が人気か？その理由は？どんな高校なのか？子供を高校に通わせる上で、具体的にどのような悩み、喜びを持ってるのか？

どこのお店で買い物をしてるのか？その理由は？どんなお店なのか？買い物をする上で、具体的にどのような悩み、喜びを持ってるのか？

医院の近くにある大学の件数と名前。それはどのような大学か？地域の人が通ってるのはどこの大学か？偏差値は？どのような学生が通ってるのか？

医院の近くにある大きな企業は何か？どんな企業か？業務内容、従業員数、売上は？

医院のある地域の大きなイベントには何があるか？
どのようなイベントか？

現在、建設中の建物は何の建物か？マンションなのか、企業なのか、ショッピングセンターなのか？マンションならばいくらぐらいのマンションか？企業ならどのような企業、会社、お店が入居するのか？ショッピングセンターならどんなショッピングセンターができるのか？いつ完成なのか？

３０代―４０代の子供を持つ女性が上記の他に日々の生活の中で、どのようなことに不安、悩み、怒り、喜びを感じてるか？

宿題３　*医院ヒストリーシート*

第３講座でも申し上げましたが、**医院を理解すること、院長を理解することはスーパーＴＣになるために絶対に必要**なことです。

あなたはどれだけ医院のことを知っているでしょうか？
あなたはどれだけ院長のことを知っているでしょうか？

もし、医院、院長のことをあまり知らなければ、どうやって、**医院・院長の魅力、他の医院との違い**を患者様に伝えることができるのでしょうか？

ＴＣを成功させるためには、院長とＴＣとの信頼関係が大切だと申し上げました。
あなたはどれだけ院長を信頼できているでしょうか？

院長が私を信頼してくれないんだ！

あなたはそう言うかもしれません。
しかし、そういう話はもう、終わりにしましょう。

大切なのは、「あなたが何をするのか」ということです。
あなたができることはきっと、まだまだあるはずです。

どれだけ医院のこと、院長のこと、本当に理解してるでしょうか？試しに、この「医院ヒストリーシート」を作成してみて下さい。
このシートを作成するために院長としっかり、話をしてみて下さい。
きっと、今まで知らなかった院長の姿が見えてくるはずです。

その姿が見えた時、あなたのスーパーＴＣへの第一歩が始まるのです。

提出期限：大阪・東京ともに３月２４日（火）
提出方法はGoogleフォームを使用すること。
※別ページ「宿題提出マニュアル」をご確認ください。
提出物：医院ヒストリーシート　各院１部

【サンプル】ＴＣ育成塾　医院ヒストリーシート

医院名：　　氏名：

※院長先生に話を聞いて（インタビュー）、できるだけ詳しく書きましょう。

医院名：		院長名：
院長の出身大学：	年齢：	趣味・特技：
医院住所：		開業年月日：
資格など：		

医院の名前の由来、院長先生はなぜ開業しようと思ったのか？また、なぜ今の場所に開業したのか？

医院の理念は？院長が歯科医師になろうと思ったのは？どうして、そのような理念になったのか？

開業当初、どんな苦労や喜びがあったのか？

院長の治療、患者様に対する想いは？院長の治療に対するこだわりは？

院長は何に喜びを感じ、何に怒りを感じるのか？

院長がスタッフにこうしてほしいと思ってるのは何か？

院長がスタッフにこれはしてほしくないと思ってることは何か？

院長はどんな思いで今回、自分にＴＣ育成塾に参加してもらおうと思ったのか？自分にこれからどんなことを期待してるのか？
院長は５年後、１０年後、この医院をどのようにしていきたいのか？
ここまで医院ヒストリーを院長から聞いて、自分に何ができるのか？これから何をしようと思うか？これから何を止めるか？
ここまで医院ヒストリーを院長から聞いて、自分はこれから医院をどうしたいか？

今からＴＣになるにあたっての初志（ここまで医院ヒストリーを聞いて、これからＴＣになるにあたって、最初に思い立った純真な心に思い決めた目的や目標、心の持ち方。信念。）

宿題４　*医院の良いところ５０*

第３講座でも申し上げましたが、ＴＣが患者様に語れる医院の良いところをきちんと把握しておかなければ、患者様に医院の良さを伝えることなど、できません。

全ての組織が完璧でないのと同じように、あなたの歯科医院も完璧ではありません。足りないところ、ダメなところ、悪いところがあって当然です。

しかし、**大切なのはあなたが何に焦点を当てているのか**ということです。

あなたが悪いところばかりに目を向けているのか、
あなたが良いところばかりに目を向けているのか、

あなたはどちらでしょうか？

悪いところばかりに目を向けていれば、患者様の悪いところばかりに目が行ってしまい、これからどうやって良くなって行くかという方向に患者様の目を向けることが本当にできるのでしょうか？

悪いところばかりに目が行って、もしかしたら、**医院の本当の良いところを見れてない**ということはないでしょうか？

きっと、**知らないだけで、あなたの医院にもたくさん、良いところがある**はずです。**スタッフ皆で話し合って、患者様に伝えられる医院の良いところを５０個以上**、出してみてください。

そして、その**良いところをどんどん伸ばして**いくきっかけにしてください。

提出期限：大阪・東京ともに３月２４日（火）
提出方法はGoogleフォームを使用すること。
※別ページ「宿題提出マニュアル」をご確認ください。
提出物：医院の良いところ５０　各院１部

【サンプル】

ＴＣ育成塾 患者様に伝えられる医院の良いところ５０

医院名：　　氏名：

患者様にカウンセリングの時に話ができるような、医院の良いところを具体的に５０個以上リストアップしてみましょう。どんなことでもいいので、とにかく書き出してみましょう。

医院の良いところ５０

宿題５　*初診カウンセリング・ミーティングシート*

今回の講座中でも申し上げましたが、**カウンセリングなどのＴＣ業務は医院のシステムに深く関わってきます**。ですから、ＴＣだけでなく、院長・Ｄｒをはじめ、歯科衛生士、受付、アシスタントなどとどのように連携をするのか、あらかじめ決めておく必要があります。

そのために、今回は「初診カウンセリング・ミーティング実践シート」を宿題にします。まずは、**院長先生（または他のスタッフの方たち）といっしょに、初診カウンセリングでの情報の共有方法などを決めて**ください。

いつから始めるのか、どこでやるのか、どのくらいやるのか、初診カウンセリングではどのような情報がほしいのかを**決めておかなければ、「やってみたけどあんまり意味ないね」となり、やがてはカウンセリングそのものがフェードアウトしてしまう**危険性があります。

繰り返しますが、初診カウンセリングは大切な医院システムの一部なのです。ですから、しっかりとルールを決めて、実行しなければなりません。**どのようなことをミーティングで話し合えばいいのかは「ミーティングシート」に載せていますので、参考にしてください。**

なかなか話し合う時間を作るのは大変かもしれませんが、ＴＣの成長、**医院の発展のため、院長先生にはぜひご協力をお願い致します。**

提出期限：大阪・東京ともに３月２４日（火）
提出方法はGoogleフォームを使用すること。
※別ページ「宿題提出マニュアル」をご確認ください。
提出物：初診カウンセリングミーティングシート　各院１枚

【サンプル】ＴＣ育成塾

初診カウンセリング・ミーティングシート

医院名：　　氏名：

初診カウンセリング・ミーティングを実践した日付・参加者
＿＿年＿＿月＿＿日　開始時刻＿＿＿＿＿　終了時刻＿＿＿＿＿ 参加者の役職・氏名
話し合う項目の例（いろいろ話し合ってください。話し終わったらチェック）
□ いつから初診カウンセリングを実施するか（まだ実施していない場合） □ 誰がやるか（ＴＣ育成塾参加者以外でもやる人がいたら） □ どこでやるか（カウンセリングスペースがない場合） □ どの患者様に実施するか（すべての新患か、再初診は、急患は） □ どの時間帯に実施するか（すべての時間帯か、夕方までか） □ 何分くらい行なうのか（マニュアルを参考に） □ どのように行なうか（パソコンでスライドか、カウンセリングシートのみか） □ 問診票（従来のままでいいか、修正するか、新規か） □ スマイルチェックシート（従来のままでいいか、修正するか、新規か） □ 初診パックはあるか（ないなら、作るかどうか） □ 院長、Ｄｒとの連携（カウンセリングからどのような情報がほしいか） □ 受付との連携（カウンセリングの予約枠をアポ帳に新たに作るか、アポをどう取るか、カウンセリング後どんな情報がほしいか） □ カウンセリング内容（どんな、どのレベルの質問までＴＣが担当するのか） □ 口腔内写真（全員に撮影するのか、いつ撮るのか、プリントアウトして渡すのか） □ 位相差顕微鏡（全員に見せるのか、いつ実施するのか、誰がやるのか、どこでやるのか） □ その他、初診カウンセリングを実施するにあたって、医院で決めたいこと
話し合って気づいたこと、医院で実践する決定事項

宿題６　*初診カウンセリング録音録画＆実践シート*

学んだことは実践しなければ身につきません。水泳を畳の上で練習しても実際に泳げないのと同じで、初診カウンセリングも実際にやっていなければ感覚はつかめないものです。歯科医院はいろんな患者様がいらっしゃいます。その１人ひとりに、臨機応変に対応していく必要があるのです。

まず、**ロールプレイまたは実際の初診カウンセリングを録音（よりよいのは録画）して自分の話す様子をチェック**してください。実際のカウンセリングを録音・録画するときは患者様に「今後のご説明・対応向上に役立てるために録音させていただいてもよろしいでしょうか？」とお断りをしておくほうがよいでしょう。

初診カウンセリングを行なっている方は、今回の内容を参考して、自分なりの改善・工夫を重ねていってください。自分なりのスタイルを作り出すのも、大切です。どんどん、成功と失敗の経験を積んでいきましょう。

初診カウンセリングをまだ行なっていない場合は、「宿題５」で必要な事項をミーティングで決めた後、カウンセリングを実践してください。とにかく第１歩を踏み出すことが大切です。もっとも避けなければならないのは、せっかく学んだことを実践しないことです。実践が不安ならば、マニュアルを読み込んだり、先輩にロールプレイの患者役を頼んだりして、練習をして、本番に臨みましょう。

初診カウンセリングができなかったという人は、初診カウンセリング実施に向けて、どんな準備をしたのか、**どんな勉強や練習を行なったのかを書いて、提出してください。**

提出期限：大阪・東京ともに３月２４日（火）
提出方法はGoogleフォームを使用すること。
※別ページ「宿題提出マニュアル」をご確認ください。
提出物：初診カウンセリング実践シート　１人１部

【サンプル】

ＴＣ育成塾　初診カウンセリング　録音＆実践シート

医院名：　　氏名：

初診カウンセリングの録音（または録画）を聞いた感想・改善点
初診カウンセリングを実践した場所（チェックを入れる）
□チェアサイドで　□カウンセリングルーム（スペース）で
初診カウンセリングの平均時間。全部で何回できたか
平均＿＿＿＿分　　初診カウンセリング回数＿＿＿＿回
初診カウンセリング実践内容（自分でベストだったと思うもの）
性別（男性・女性）　年齢＿＿＿代 ●カウンセリング内容（主訴、お口の悩みなど）・様子。どんなことに気をつけながら実践したか、カウンセリングで自分なりに工夫したことは何か。
その他、初診カウンセリングについて気づいたこと・改善点など

宿題７　*認定テストを合格するためのテスト勉強*

ＴＣになるためには、必要な基礎知識があります。Ｄｒ並みに深い知識は必要ありませんが、**患者様に正しい情報を伝えるためには、それなりの知識が必要**なのです。その知識を勉強して、より早くスーパーＴＣになってください。次回のテストの一部は、この歯科の基礎知識から出題されます

テキストに**歯科に関する基礎知識はこの宿題説明のあとに載せています**。医院や先生によって考え方の異なるところもあるかもしれませんが、その場合は医院や先生の方針に従ってください。

また、講座中にご説明したとおり、**今回の講座内容からも出題されます**。こちらがメインです（テストの８～９割はテキストから出ます）。しっかりと復習してください。次のＴＣ育成塾まであまり期間がないので、すべての宿題やった上に、テスト勉強まではハードかもしれません。しかし、今回の講座はただのカウンセラー養成講座ではなく**“スーパー”ＴＣ育成塾**なのです。

４ヶ月間という短期間でスーパーなＴＣになるために、ぜひがんばってください！

テスト実施日：大阪会場４月１５日（水）
東京会場４月１６日（木）
テスト開始時間：第１講座開始後すぐ（午後１時）。１５分間
テスト範囲：第１回の内容および歯科の基礎知識

宿題 WEB マニュアル
よくある質問はコチラ

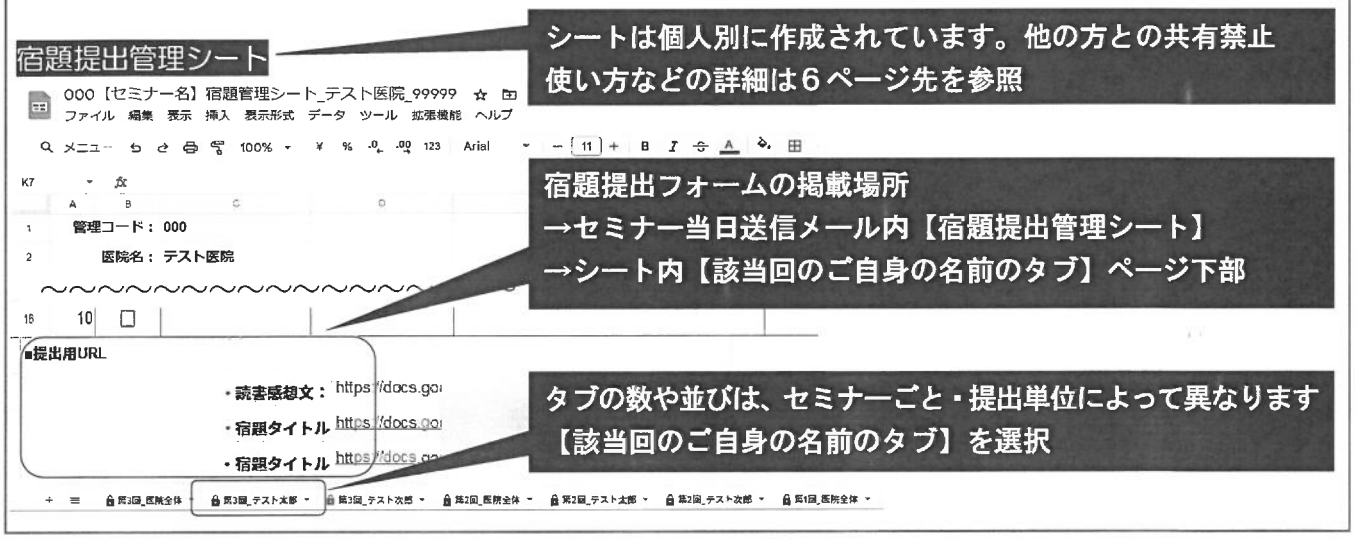
宿題提出マニュアル

宿題提出用の Google フォームの URL は、【宿題提出管理シート】に掲載しています。
【宿題提出管理シート】は、セミナー開催日にお送りしたご案内メールからアクセスできます。

① ご案内メール内の【宿題提出管理シート】にアクセス

② 管理シートのタブを確認
- 提出単位（医院／チーム／個人）ごとにタブが分かれている場合があります
- 【該当回のご自身の名前のタブ】を開きます

③ 宿題フォームから提出
- 開いた【該当回のご自身の名前のタブ】のシート下部にある各宿題のリンクから、該当するフォームにアクセスして提出します



各宿題の Google フォームの URL をクリックし、新規作成用フォームにアクセス

① フォームの上部に記載の、２種類ある提出方法を確認する

【セミナー名】_宿題名_宿題提出フォーム

■宿題の提出方法

提出方法①
①Wordで編集して提出する場合(PCで宿題作成する場
1.こちらのリンクより、Wordのテンプレートファイル
2.上記1のファイルを編集後、PDF形式で保存
3.本フォームで「Word等で宿題を編集し、PDF形式で
ファイルを提出
※提出後の差し替えを行う場合は、１度宿題の取消し

提出方法②
②Googleフォームから提出する場合(スマホで宿
1.本フォームで「Googleフォームから入力を行う」
2.メールで提出内容のPDFファイルのリンクが送られ
※提出後に修正を行う場合は、提出後のメール内にあ
ってください

提出方法①
Word で編集して PDF で提出する
《こんな方におすすめ》
・イラストや画像を多く挿し込みしたい
・シートに直接文章を入力して、しっかり作り込みたい
⇒次のページを参照

提出方法②
Google フォームから提出する
《こんな方におすすめ》
・スマートフォンから簡単に提出したい
⇒4 ページ先を参照

提出方法①：Word で編集して PDF で提出する場合

■宿題作成手順

① 提出したい宿題の Google フォームの URL をクリックし、新規作成用フォームにアクセス

② Word のフォーマットをダウンロードする

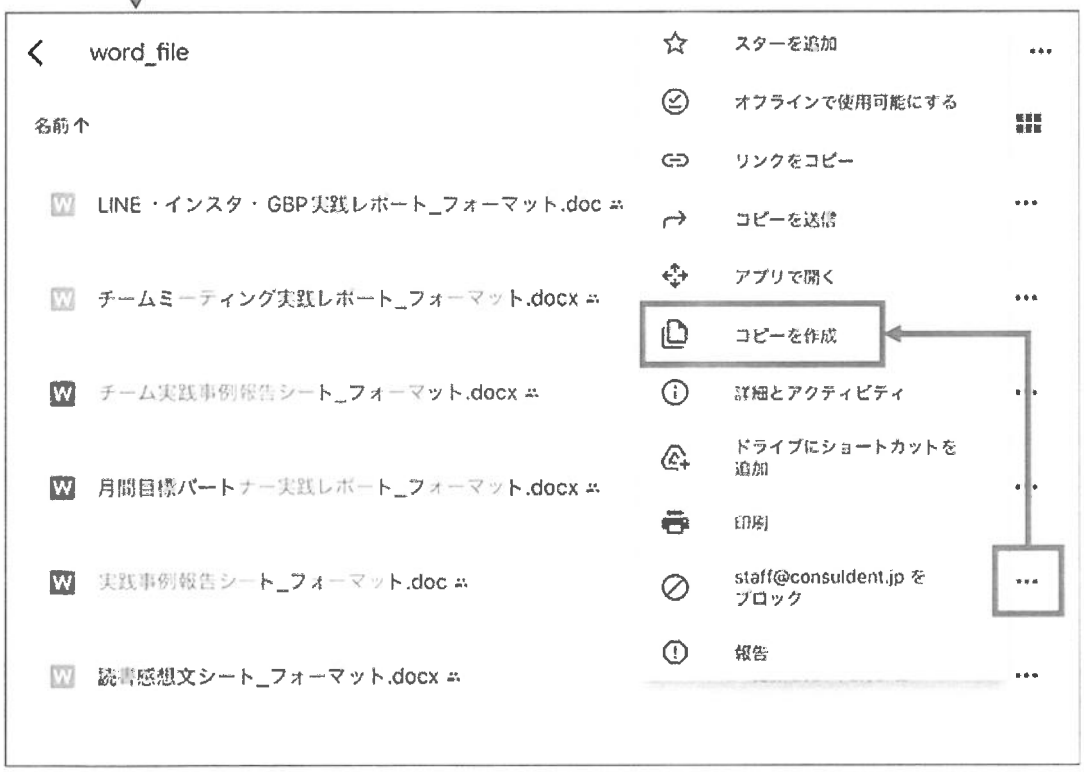
（ダウンロードはセミナー開催日にお送りしたメールもしくはフォームからダウンロード可能）

【セミナー名】_宿題名_宿題提出フォーム

こちらのリンクから Word のフォーマットをコピーor ダウンロードしてください

■宿題の提出方法

①Wordで編集して提出する場合 (PCで宿題作成する場合にお勧め)
1.**こちらのリンク**より、word のフォーマットファイル をダウンロード
2.上記1のファイルを編集後、PDF形式で保存
3.本フォームで「**Word等で宿題を編集し、PDF形式で提出する**」を選択し、上記2のPDFファイルを提出
※提出後の差し替えを行う場合は、１度宿題の取消しを行い、再度送信を行ってください



メールに記載されているリンクより、Google ドライブに遷移して該当のファイルをコピーまたはダウンロードしてください

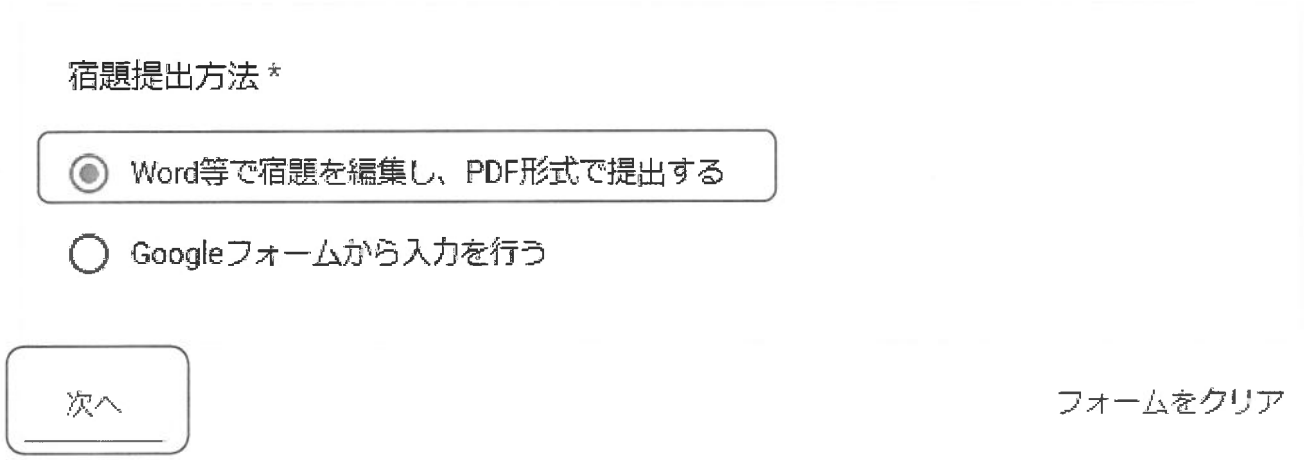
※メールのリンクをタップすると、Google ドライブアプリに切り替わり、フォーマットが保存されているドライブへ遷移します

③ ダウンロードした Word のフォーマットを使って、宿題を作成してください。
※宿題が完成し、提出するまではフォームは使いません。
フォーマットをダウンロードしたらそのまま閉じてください。
※宿題タイトルや設問等、フォーマット内にある文言は削除したり、変更しないでください。

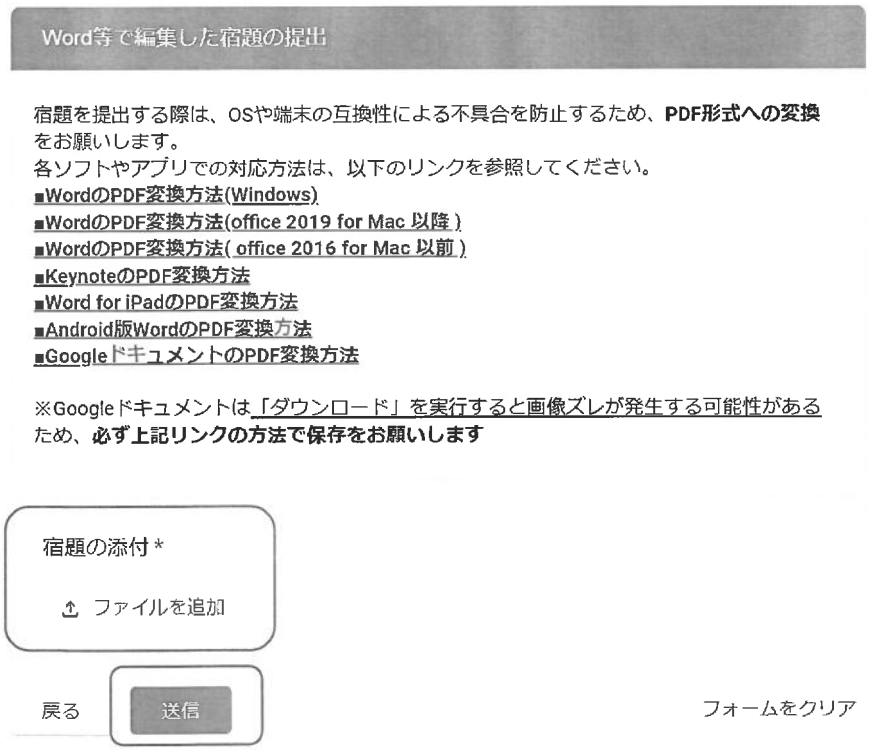
宿題作成時の注意事項

・動画や音声を提出したい場合、ＹｏｕＴｕｂｅに限定公開でアップして、ＱＲコードまたは URL を Ｗｏｒｄのシートに記載するようにしてください。

④ 提出したい宿題の Google フォームの URL をクリックし、新規作成用フォームにアクセス
⑤ フォームに医院名・氏名等必要項目入力後、【宿題提出方法】で「Word 等で宿題を編集し、PDF 形式で提出する」を選択⇒次へ



⑥ 提出前に宿題を PDF に変換する。変換方法はフォーム内のリンクを参照
※PDF 変換後、入力した文章や画像がズレていたり、途切れていないか確認をしてください。



⑦ 【宿題の添付】に PDF 変換した宿題を追加し送信ボタンを押す
⑧ 送信後、宿題提出管理シートを確認し、反映されていれば提出完了（3 ページ先を参照）

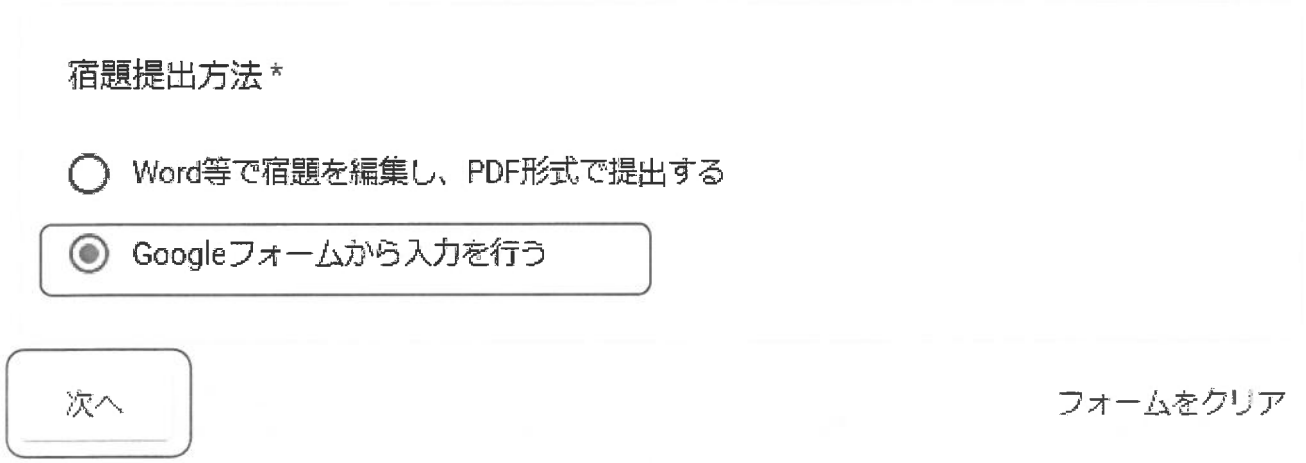
※PDF は提出後の再編集ができません。内容を修正したい場合は一度提出を取消後、Word データを修正し、新規作成用フォームから提出してください。

※送信後、即時の自動返信メールは配信されません。
正しく提出が受け付けられた場合は、直近の提出状況をまとめたメールをお送りします。
ただし反映に時間差が生じることがあるため、提出状況は「宿題提出管理シート」でご確認ください。

提出方法②：Google フォームで編集して提出する場合

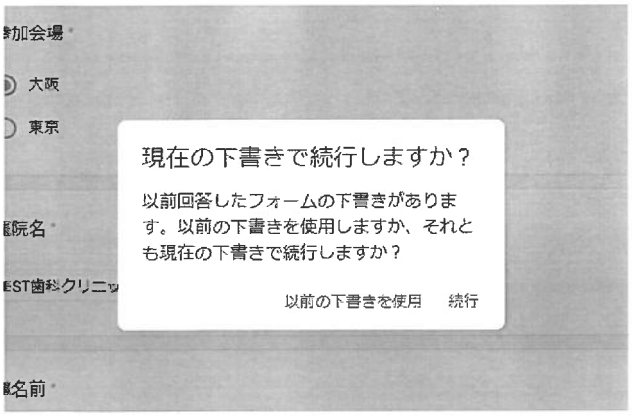
■宿題作成・提出手順

① 提出したい宿題の Google フォームの URL をクリックし、新規作成用フォームにアクセス
② フォームに医院名・氏名等必要項目入力後、【宿題提出方法】で「Google フォームから入力を行う」を選択⇒次へ



③ 各項目に入力する。画像をアップロードする場合は【写真添付①～③】に挿入する
※iphone で撮影した写真は通常 HEIC 形式で保存され、Google フォームからはアップロード不可
フリーソフトなどで JPEG や PNG に変換してからアップロードをすること
④ 送信ボタンを押す
※送信した内容は自動で PDF データに変換されます。
一部の宿題を除き Google ドキュメントは生成されませんのでご注意ください。
⑤ 送信後、宿題提出管理シートを確認し、反映されていれば提出完了（2 ページ先を参照）
※送信後の自動返信メールは配信されません。

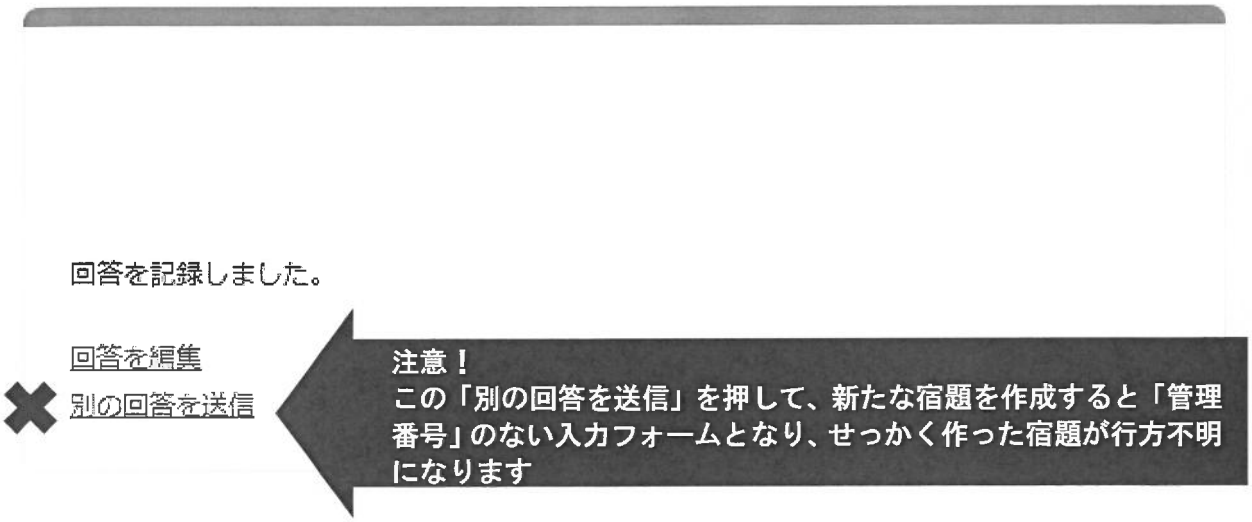
《作成時の注意点》



この画面が表示された場合について
・以前の入力を再編集する場合：[以前の下書きを使用]
・新規作成したい場合：[続行]
※[続行]の場合、途中まで入力していた内容は保存されてないので破棄されます。ご注意ください。

■再編集方法
宿題提出管理シート内の「Google フォーム（再編集用フォーム）」の「リンク」より再編集して送信
※画像の差し替えはできません。提出後の宿題で画像の差し替えをしたい場合は、一度宿題の提出を取り消し新規作成用フォームから改めて提出してください

《再編集時の注意点》



送信後、上の表示となりますが、「別の回答を送信」でフォームを移動すると、管理番号のない入力フォームとなります。

新規作成の場合は必ず、新規提出用 URL からフォームを開いてください。

宿題提出管理シートと宿題の取り消し方法について

■宿題提出管理シート

宿題の提出状況は【宿題提出管理シート】で確認できます。

【宿題提出管理シート】は、セミナー開催日にお送りしたご案内メールからアクセスできます。

【宿題提出管理シート】

シート名は変更しないでください

000【セミナー名】宿題管理シート_テスト医院_99999

管理コード：000

医院名：テスト医院

※グレーアウトしているセルは、記述内容の変更や削除はしないでください

医院宿題

NO	取消し	種別	印刷番号	ファイル名	提出者	提出方法	Googleフォーム	提出物URL	ID ※書換え禁止
1	☐	医院の良いところ50	000-01	000-01【セミナー名】宿題タイトル_テスト医院	テスト名前	フォームで提出	リンク	リンク	[illegible]
2	☐								
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9	☐								
10	☐								
11	☐								
12	☐								
13	☐								
14	☐								
15	☐								

Google フォーム ⇒ 再編集用フォーム

提 出 物 URL ⇒ 提出した宿題 PDF※

※この PDF が実践会へ提出となります。

リンク先へアクセスするときは

○：カーソルを合わせて表示されるリンク先をクリック

×：リンクのダブルクリック（リンク先の表示がされません）

第1回_医院全体　第1回_TEST太郎

第○回_医院全体（医院単位の宿題があるセミナーのみ）

⇒医院単位で提出する宿題が表示されます

第○回_氏名

⇒個人で提出する宿題が表示されます

（※経営塾のみ：チームの宿題は提出者の個人名シートのみに自動反映されます。）

開催回数に応じてシートのタブが増えていきます。

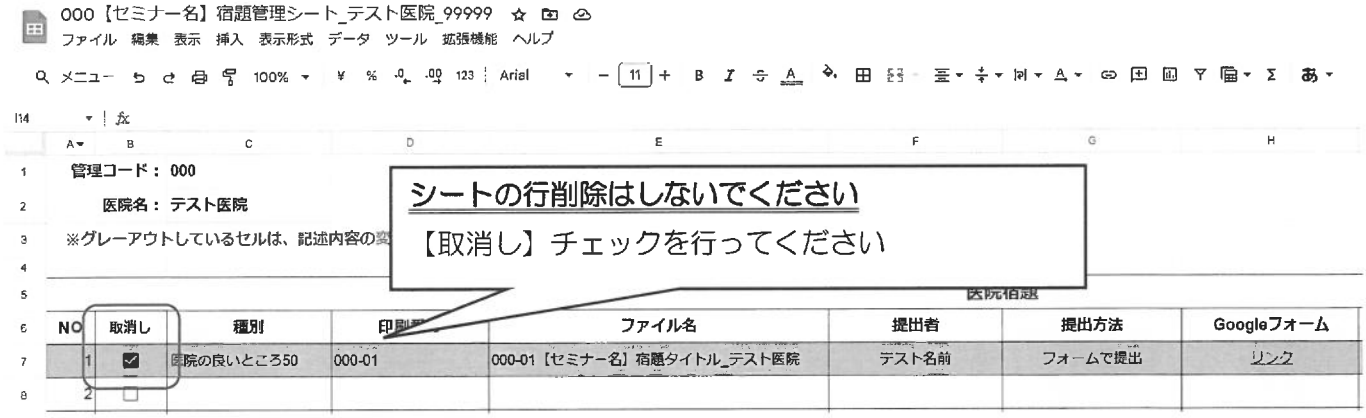
※タブのタイトルを変更しないでください！提出宿題の自動反映がされなくなります。

【補足】

- 上記の宿題管理シートは見本となります。セミナーによって内容が異なる場合がございます。
- **宿題提出管理シートの名前、グレーの箇所は編集や削除をしないでください。**
- 宿題提出管理シートにデータが無い宿題に関しては、実践会で提出を確認することができません。
  間違いなく提出されているか、必ず確認してください。
- セミナーにより宿題の提出件数に上限を設けています。上限を超過している場合は宿題提出管理シートのリストの上から上限件数分を有効とさせていただきます。詳しくは各宿題の説明ページをご確認ください。

■提出した宿題を取り消したい場合

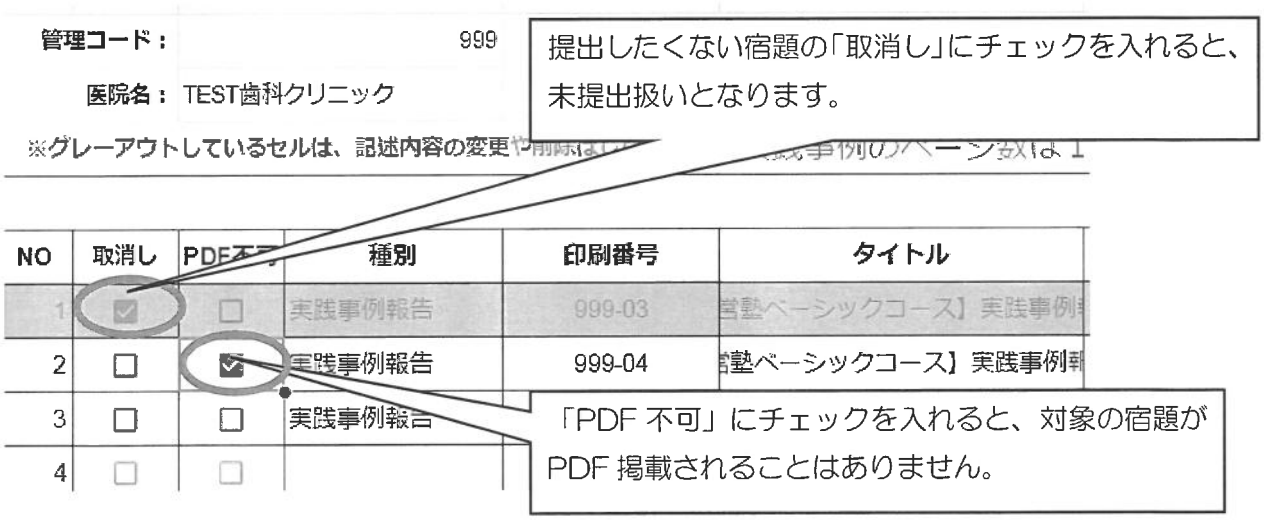
宿題提出管理シートのＢ列【取消し】にチェックを入れる



チェックを入れると行全体がグレーになります。
※誤って取消しチェック☑を入れてしまった場合は、再度チェック☑を外していただければ問題ありません。

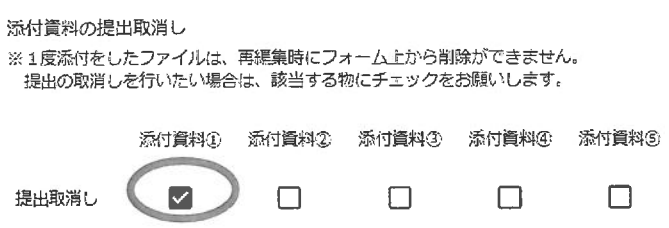
取消し後、改めて提出する場合は、新規提出用フォームから提出してください。

■（経営塾：実践事例のみ）取消しのチェック・PDF 掲載不可について

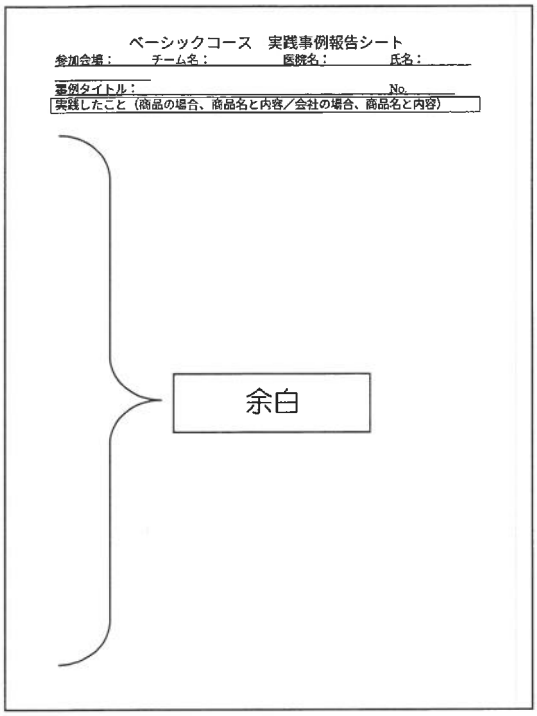


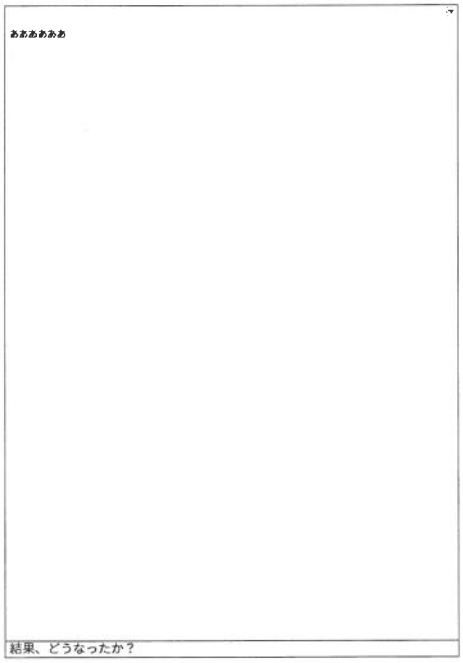
■（経営塾：実践事例のみ）添付資料の提出について

・実践事例の添付資料は実践事例の提出フォームよりご提出いただけます。
　※１度添付をしたファイルは、再編集時にフォーム上から削除ができません。
　提出の取消しを行いたい場合は、宿題提出管理シートより該当宿題の Google フォームに入り、
　取り消しをしたい添付資料番号にチェックをお願いします。



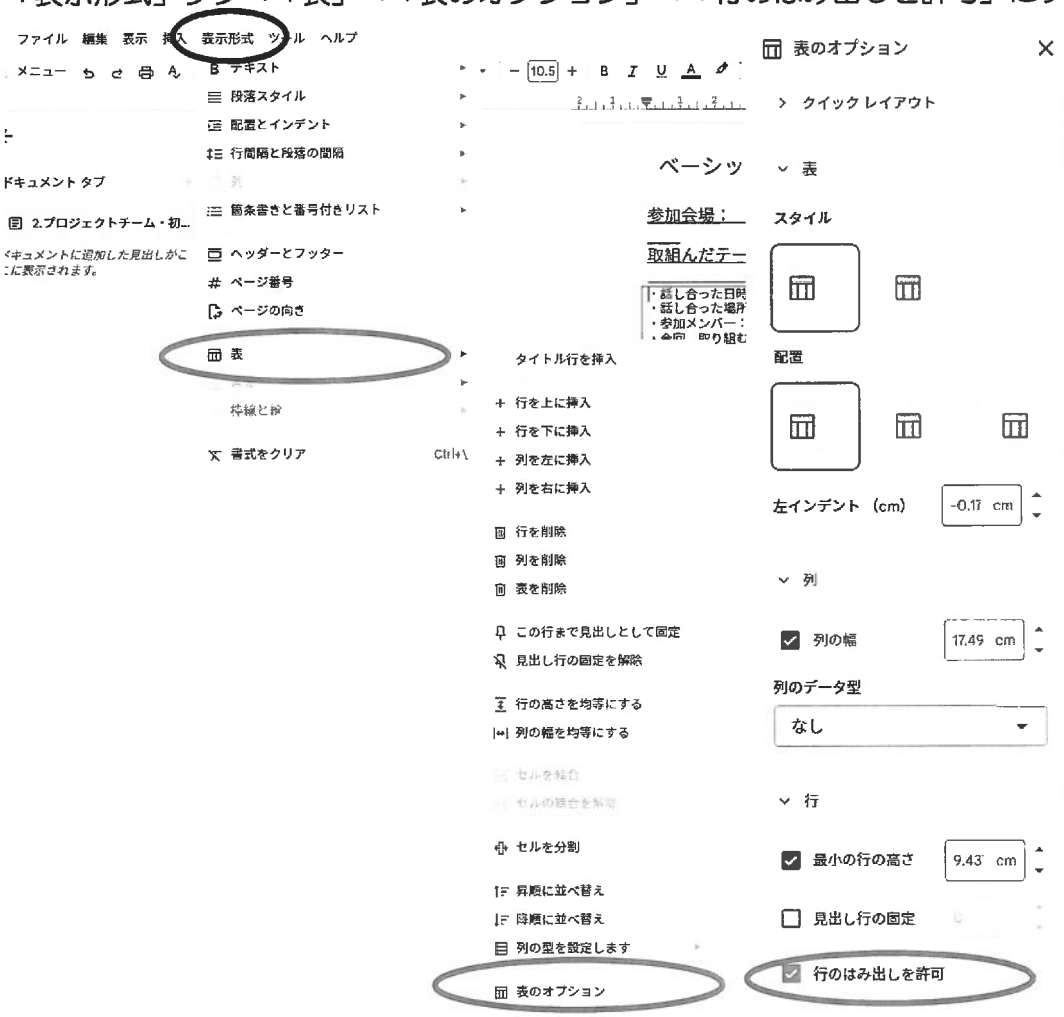
Google ドキュメントで宿題を作成時、途中で改ページされ、余白ができる場合があります。





下記設定をすると改善されます。

「表示形式」タブ→「表」→「表のオプション」→「行のはみ出しを許可」にチェック



宿題作成時の注意点（個人情報・著作権画像の削除依頼）

提出された宿題の中から選定し、採用した宿題を参加者の皆様に提供します。
そのため、採用された場合に公開できない内容については、必ず事前に削除したうえでご提出ください。

個人情報（例：患者様のお名前や顔写真、医院に所属していない研修生の情報など）

著作権で保護されている画像（例：漫画やキャラクターの画像など）

Q&A

宿題のことで困ったときはコチラ
（WEB マニュアル・よくある質問）

Google　フォーム

【画像がアップロードできないときは】

1，スマートフォンからアップロードしている場合
- PC でアップロードを再度試す
- ネットワーク環境が整っている（Wifi につながっている）場所で再度試す
- 時間をおいて再度試す

2，webp で保存した画像の場合
- その画像をスクリーンショットした画像をアップする
- webp から jpeg に変換する方法を試す
  （右記 URL を参照）　https://win10labo.info/webp-jpg/
  →フリーの変換サイトなどで変換することが出来ます

3．画像ファイル形式（HEIC）の場合
GoogleForm が対応しておらず、うまく保存されない
- その画像をスクリーンショットした画像をアップする

4．G アカウント内の不要な画像データ（ゴミ箱の中も含め）を削除し、十分な容量を確保する

【フォームから[送信]をクリックしたのに、自動返信メールがこない？】

提出後すぐの自動返信メールは配信されません。

ご提出後、直近の提出状況をまとめてお知らせいたします。
提出後すぐに提出状況を確認したい場合は、ご自身で宿題提出管理シートをご確認ください。

【添付した画像がエラーになった場合、通知はされる？】

「Google フォームから入力を行う」で提出した場合に添付した画像がエラーになっている場合のみそちらをお知らせする自動返信メールが届くようになっています。
その場合、提出した宿題を一度「取消し」していただき、新規フォームから再提出してください。

【Google フォームにアクセスできない場合】

Google にログインできているか確認する

(参考用)歯科の基礎知識を勉強するための資料

※あくまで参考用です。歯科の基礎知識は医院でそれぞれ勉強してください。歯科医療に携わって半年未満など、各自、医院でこんな形で問題集を作り、勉強してみてはという提案にすぎません。次回のテストの８割は初診カウンセリングの内容で、歯科の知識は２割ほどです。基本的な知識に自信がない場合は勉強しておいてください。

『「歯科」本音の治療がわかる本』より

※空欄のところは、空欄に当てはまる適切な言葉を答えてください。同じ番号には同じ言葉が入ります。

１．定期的なクリーニングの目的は？

２．人が歯を失う理由を割合が大きい順に答えなさい？

３．かみ合わせの要になる一番大事な歯であり、一番早くダメになりやすい歯は？

４．両隣の歯を削って支えにして抜けた歯を補う処置の事を？

５．治療がやり直しになる原因の三割以上は何によるものか？

６．削って修理した歯は．再治療が避けられないのです。このため年を取るにつれて歯の治療は大きくなっていきます。（　①　）が（　②　）に、（　②　）をかぶせた歯が失われ（　③　）に、（　③　）の土台になった歯が失われ（　④　）に変わっていく

７．むし歯と歯周病は、何によって生ずる感染症か？

８．メンテの通院で何をするかは、患者の状態によって異なるが、どの患者の場合にも（　①　）は欠かせない

９．歯と歯ぐきのすき間の検査のことを何というか？

１０．歯周病になると歯と歯肉のすき間に深い溝ができるが、この溝の事を何というか？

１１．歯科衛生士が使用する、歯石を取る器具の事を？

１２．むし歯を引き起こす菌のことを何というか？

１３．歯ならびは（　①　）的な影響をハッキリと表す

１４．下アゴの骨が上アゴに対して大きい事を何と言うか？

１５．歯の溝は深く、複雑な形態をしている。その為、歯ブラシでは取りきれないプラークが侵入して虫歯になることがある。そこをあらかじめ塞いでしまう事を？

１６．かみ合わせたとき下の前歯が上の歯より前方に出ている事を？

１７．うまく歯肉組織から生え出してくることができずに歯肉の下に埋まっている歯のことを？

１８．むし歯のリスクのことを何というか？

１９．むし歯は（　①　）が中心になってつくる（　②　）によって起こる

２０．唾液を採取し、詳しく調べることで．個人個人違う虫歯の原因をつきとめることができる検査のことを何というか？

２１．歯の組織からミネラルが奪われることを何というか？

２２．プラーク中に溶け出したミネラルが再び歯の組織に戻ってくることを何というか？

２３．歯科医師が使用する歯を削る器具のことを何というか？

２４．特にむし歯になりやすい部分を３箇所答えよ

２５．印象を取った後、金属が入るまでの仮のフタのことを何というか？

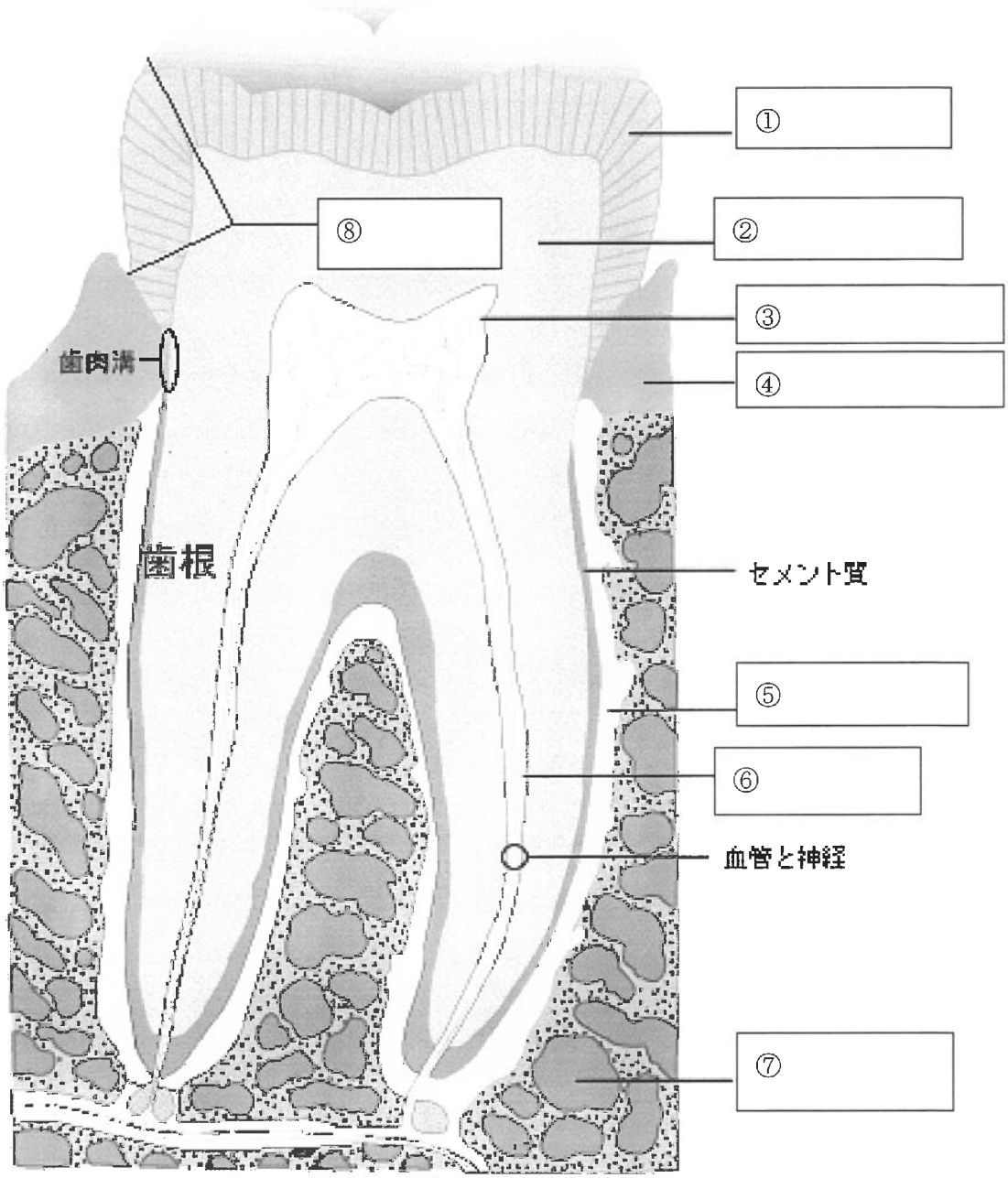
２６．歯の虫歯の所を削ったあとの穴のことを何というか？

２７．歯周病は細菌がつくる（　①　）によって起こる病気である

２８．歯周病を悪化させることに関わりの深いリスク因子は何か？

２９．歯の内部（歯髄腔）において存在する組織のことを何というか？

３０．次の空欄に当てはまる適切な言葉を答えなさい。



３１．歯がなんとなくしみる。冷たいものを食べたときや、意図して息を強く吸ったときにしみる。これは何らかの原因で（　①　）が露出しているから。
３２．（　①　）が露出するのは、むし歯によって（　②　）が失われたときや歯ぐきが下がって（　③　）が露出したときである。
３３．歯を削る理由を挙げなさい
３４．歯が折れたり欠けたりした状態を何というか？
３５．歯と歯肉に近い部分についた歯垢（プラーク）の中にいる細菌によって引き起こされる病気を（　①　）という。歯肉に炎症がおきた状態を（　②　）、歯槽骨などを支えている組織全体が崩れてしまう病気を（　③　）という。
３６．むし歯が進み歯髄が感染、壊死、変性した場合に行う歯の根の治療を何というか？
３７．根管治療（歯の根の治療の際）、歯髄（歯の中の神経や血管などの組織）などを取り除いてきれいになった歯の根の中に、細菌等が入らないように詰め物をする治療のことを何というか？

３８．

図のように、Ｘ線写真で．歯根の先端周囲が影のように黒く見えるものを（　①　）という。

３９．進行したむし歯の歯髄（歯の中の組織）を取り除くこと。俗に「神経を取る」といわれる処置を何というか？
４０．歯根部分の歯質（セメント質や象牙質）が溶けて抜けやすくなってしまうことを？
４１．かぶせた歯の問題点を答えよ
４２．歯周病で歯がグラグラ揺れるのはなぜか？
４３．ひどくなった歯周病の兆候を３つあげよ
４４．歯全体を覆うかぶせ物のこと。歯の治療などで削った部分が多く詰め物ができない場合に使用されるものを？
４５．奥歯のむし歯を削り取った部分を埋める詰め物のことを？
４６．虫歯が進んで削る部分が多い場合．歯の４面を覆って修復する詰め物のことを？
４７．歯肉に包まれて歯を支えている土台のことを何というか？
４８．抜歯後の処置として考えられるものを３つ答えよ
４９．ブリッジがダメになる理由を答えなさい

５０．（　①　）終了後に、（　②　）と呼ばれる治療器具などで．歯の根に残っている歯垢によって汚染・軟化したセメント質や象牙質を除去し歯の根を平滑に仕上げることを（　③　）と言う

『いつまでもきれい　歯の健康』より

１．歯冠部がほぼ侵されるのは、Ｃ１～Ｃ４のどれか
２．エナメル質を侵されるのは、Ｃ１～Ｃ４のどれか
３．歯髄まで侵されるのは、Ｃ１～Ｃ４のどれか
４．象牙質まで侵されるのは、Ｃ１～Ｃ４のどれか
５．修復材の種類を答えよ
６．Ｃ２の治療で用いられるもので（　①　）は．かむ面のむし歯が比較的小さいときに使われ、（　②　）はむし歯の面積がもっと広い場所に使う。
７.むし歯に侵された部分をもとの歯の形に復元するのが（　①　）。前歯の場合は（　②　）と呼ぶ。奥歯では金属を使うことが多く、前歯の場合は歯の色に近い合成樹脂の（　③　）や（　④　）というセラミックを使うことが多い

８．歯周病の段階

（　①　） 歯肉に歯垢がたまり．歯肉が赤くはれたり歯みがきで出血し．口臭もある。歯周病の初期。	⇒	（　②　）軽度 歯肉の炎症が進み．歯周ポケットが深くなる。（　③　）を溶かしはじめるため歯が動くことも。	⇒	（　②　）中・重度 （　③　）の破壊が進み．歯の根が露出し．歯がぐらつく。歯肉がぶよぶよしてうみが出る。

９．歯周病の原因をあげなさい
１０．軽度の歯周病の治療方法を答えなさい
１１．顎関節部の痛みがある、開口障害がある、口を開閉する時に音がするなど、あご周辺の機能障害の総称を？
１２．一般に「受け口」と言われ、噛み合わせが逆になっている（上の前歯よりも下の前歯が前に出ている）状態の不正咬合を？

１３．下の前歯に比べ、上の前歯が前に出ている状態。一般に出っ歯といわれる歯並びのことを？
１４．顎のスペースに対して歯が並ばず、歯が重なり合っている状態で．一般に乱杭歯と呼ばれるものを何というか？
１５.歯をかみ合わせても上下の前歯や横の歯が接触せず､開いた形になってしまう事を？

１６．噛み合わせが著しく深い状態を何というか？
１７．歯列矯正のメリットを３つ以上あげよ
１８．歯列矯正のデメリットを３つ以上あげよ
１９．矯正治療に必要な情報を集めることを精密検査というが、これはどのような検査をするのか？
２０．ＰＭＴＣの手順を答えなさい
２１．むし歯が痛い時は、むし歯が（　①　）まで達していることが考えられる
２２．Ｃ１の基本的な治療の流れを答えなさい
２３．Ｃ１の治療において使われる修復材の種類を２つ答えよ
２４．Ｃ２の基本的な治療の流れを答えなさい
２５．Ｃ２の治療において使われる修復材の種類を２つ答えよ
２６．Ｃ３の基本的な治療の流れ答えなさい
２７．Ｃ４の治療において、抜歯をした場合は（　①　）などで補う
２８．「補綴」とはどういう意味か？
２９．「歯肉炎」とはどんな状態か、簡単に説明せよ
３０．「歯周炎（軽度）」とはどんな状態か、簡単に説明せよ
３１．「歯周炎（中・重度）」とはどんな状態か、簡単に説明せよ
３２．歯科矯正に用いる代表的な装置として（　①　）があります。（　①　）とは、歯科矯正を行う時、歯に直接取り付ける装置です。それぞれの歯に装着し、各（　①　）を連結して歯を正しい位置に移動させることで、歯科矯正が行われます。このような（　①　）の中で、歯の裏側（舌側）に装着するものが（　②　）と呼ばれます。（　②　）を用いることで、表側から見えない位置に（　①　）を装着することができ．目立たずに歯科矯正の治療を進めることができます。そして、（　②　）を用いて行う歯科矯正が（　③　）と呼ばれます。
３３．舌側矯正の長所を１つ、短所を１つ答えよ
３４．あごを拡げて歯を並べる『保存』の立場に基づく非抜歯矯正を何というか？
３５．おもなクリーニング方法には
　・歯垢・歯石を除去する（　①　）
　・嗜好品による沈着物を除去する（　②　）
　・歯の間、表裏をみがく（　③　）

インプラント

（医院によって使用していない、または見解が異なるものがあるかと思います。基本用語の整理という位置づけで学んでください）

１．インプラントのメリットを３つ以上あげよ
２．インプラントのデメリットを２つあげよ

専門用語

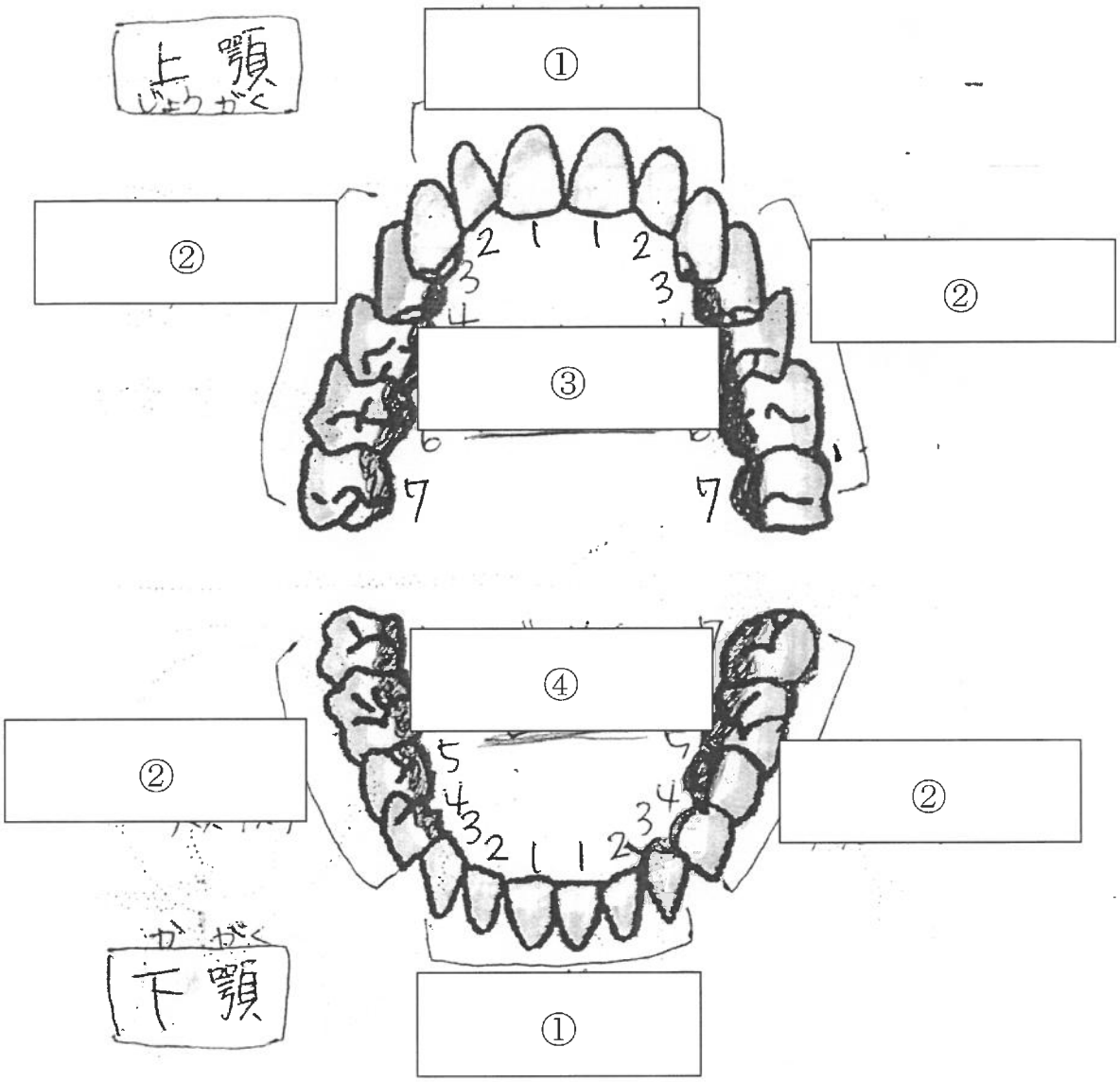
（医院によって使用していない、または見解が異なるものがあるかと思います。基本用語の整理という位置づけで学んでください）

次の略語の意味を答えよ

１．Ｐ－ＥＸＴ
２．ＲＣＴ
３．ＲＣＦ
４．ＰＺ
５．ｉｍｐ
６．ＥＸＴ
７．Ｇ－ＥＣＴ
８．Ｓｅｔ
９．カリエス
１０．ＥＭＲ
１１．支台（コア）
１２．ｔｅｋ
１３．ＰＤ
１４．ＳＰ
１５．ＰＭＴＣ
１６．ＳＣ
１７．ＴＢＩ
１８．プラーク
１９．基本検査
２０．歯周精密検査
２１．デンタル
２２．パントモ
２３．ｂｉｔｅ（バイト）
２４．咬合床（こうごうしょう）
２５．排列（はいれつ）
２６．クラスプ
２７．シェード
２８．シェードガイド
２９．ダツリ
３０．仮着（かちゃく）
３１．セメントアウト
３２．コンタクト

３３．欠損
３４．埋伏（まいふく）
３５．切開（せっかい）
３６．生活歯（せいかつし）
３７．失活歯（しっかつし）
３８．浸麻（浸潤麻酔）・伝麻（伝達麻酔）
３９．ＳＲＰ
４０．ＦＯＰ
４１．フラップ手術
４２．ＨＢＶ
４３．ＨＣＶ
４４．ＨＩＶ
４５．ナート
４６．上顎
４７．下顎
４８．頬側（きょうそく）
４９．唇側（しんそく）
５０．口蓋側（こうがいそく）
５１．舌側（ぜっそく）

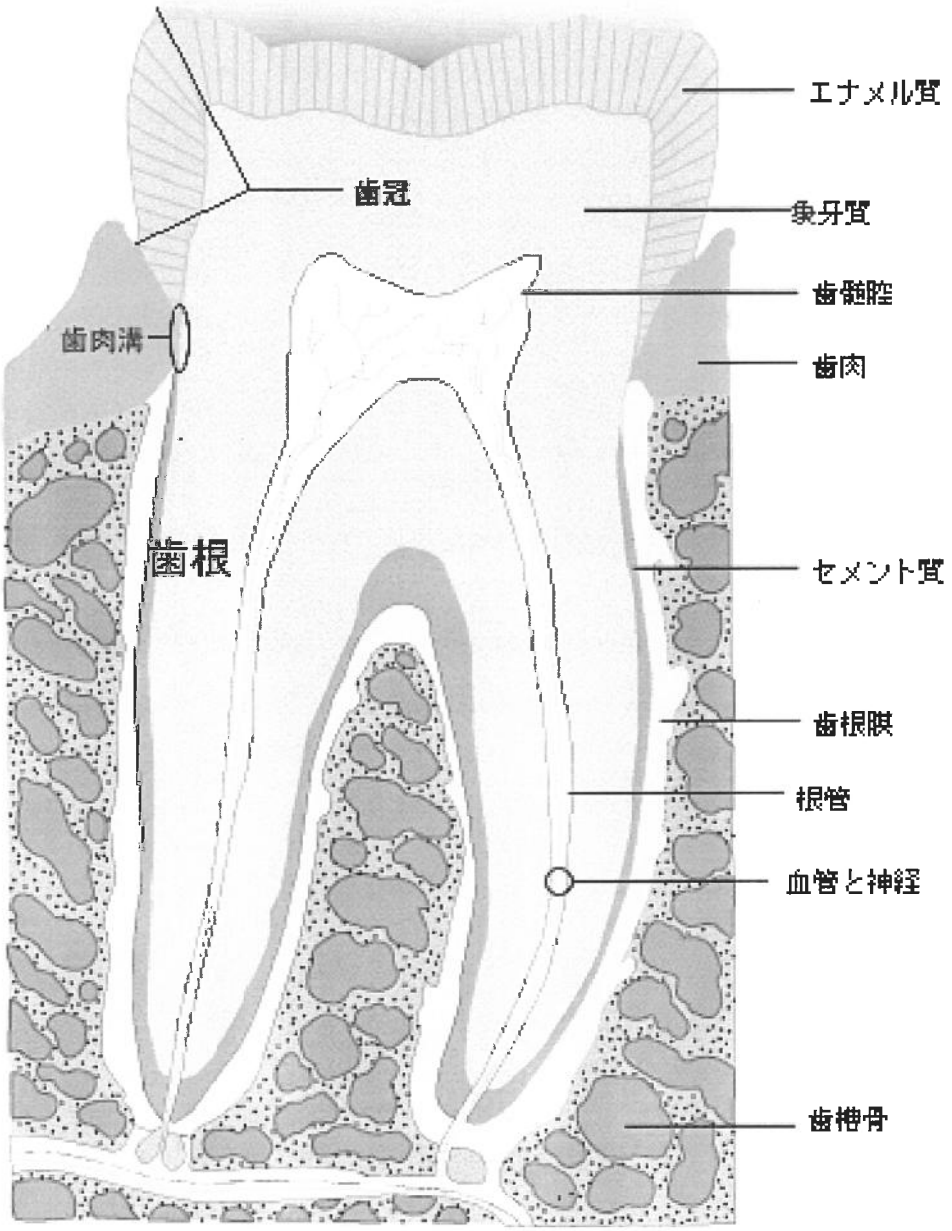
５２．各名称を答えよ



『「歯科」本音の治療がわかる本』より

１．バイオフィルムを破壊し除去すること
２．歯周病→むし歯→破折や事故による外傷
３．第一大臼歯
４．ブリッジ
５．むし歯の再発
６．①インレー　②クラウン　③ブリッジ　④部分入れ歯
７．バイオフィルム
８．①ＰＭＴＣ
９．（ポケット）プロービング
１０．歯周ポケット
１１．スケーラー（キュレット）
１２．ミュータンス菌
１３．遺伝
１４．下顎前突（かがくぜんとつ）
１５．シーラント
１６．反対咬合
１７．埋伏歯
１８．カリエスリスク
１９．①ミュータンス菌　②バイオフィルム
２０．サリバテスト
２１．脱灰（だっかい）
２２．再石灰化
２３．タービン
２４．奥歯のかみ合わせの面による溝の部分
　　隣り合う歯と歯の間
　　奥歯の外側にある溝
２５．デュラシール
２６．窩洞（かどう）
２７．バイオフィルム
２８．喫煙習慣
２９．歯髄

３０.



３１. 象牙質

３２. ①象牙質　②エナメル質　③歯根

３３. ①かぶせて形を回復する　②かぶせて外見をよくする　③ブリッジを支える
④入れ歯を動きにくくする　⑤金属の詰めものをする、など

３４. 歯折

３５. ①歯周病　②歯肉炎　③歯周炎

３６．根管治療
３７．根管充填
３８．根尖病変
３９．抜髄（ばつずい）
４０．歯根吸収
４１．①かぶせた金属の中でむし歯がひろがる　②神経を取った歯では、根の先の病気をつくりやすい　③神経を取っていない歯でも、歯髄がダメになりやすい　④歯ぐきの病気になりやすい　⑤かみ合わせの調整をじゃましやすい　⑥歯と硬さが違うので、長年のうちに磨耗によって不調和が生じる　⑦かぶせた金属が腐蝕する　⑧セラミックの歯がこすれ合う歯を磨耗させる、など
４２．骨の支えがなくなるから
４３．①独特のひどい口臭　②歯ぐきから膿や血が出る　③指で押すと歯が動いて．歯ならびが変わる、など
４４．クラウン
４５．インレー
４６．アンレー
４７．歯槽骨
４８．①ブリッジ　②義歯　③インプラント、など
４９．①支えにした歯の歯周病　②支えにした歯根の先の病気　③支えにした歯のむし歯　④支えにした歯が割れる　⑤ブリッジ自体の破壊
５０．①スケーリング　②キュレット　③ルートプレーニング

『いつまでもきれい　歯の健康』より

１．Ｃ４
２．Ｃ１
３．Ｃ３
４．Ｃ２
５．コンポジットレジン
６．①インレー　②アンレー
７．①クラウン　②ジャケット冠　③レジン　④ポーセレン
８．①歯肉炎　②歯周炎　③歯槽骨
９．①歯みがきが不十分　②歯ぎしり　③疲れやストレス　④全身疾患（糖尿病）など
１０．①毎日のブラッシングで歯垢を取り除く　②スケーラーで歯石を取る　③ルートプレーニングで歯根部の歯石を取る
１１．顎関節症
１２．反対咬合
１３．上顎前突（じょうがくぜんとつ）
１４．叢生　（そうせい）

１５．開咬
１６．過蓋咬合（かがいこうごう）
１７．①自分の歯で健康的なかみ合わせになれる　②歯の病気になりにくくなる　③口元が美しくなる　④体調がよくなる　⑤唇が閉じやすくなる、など
１８．①矯正装置がわずらわしい　②期間が長い　③歯みがき．食事がたいへん　④費用がかかる、など
１９．①歯や顔の写真を撮る　②歯やあごの骨のレントゲンを撮る　③歯型をとる
※この他に．おとなの場合は④歯肉の状態を調べる　⑤歯の治療具合を調べる　⑥親知らずの生え方を調べるなどがある
２０．①歯のチェックと歯石除去　②クリーニング　③フッ素塗布、など
２１．象牙質
２２．①むし歯を削る　②修復材を詰める
２３．コンポジットレジン（ＣＲ）など
２４．①むし歯を削る　②型をとって詰めものをはめる
２５．インレー．アンレー
２６．①根管拡大をする　②根管を消毒する　③根管充填をする　④クラウンをかぶせる
２７．①ブリッジ
２８．歯を補うこと
２９．歯肉が赤くはれ．歯をみがくと出血する
３０．歯周ポケットが深くなり．歯槽骨も溶けはじめる
３１．歯の根が露出し．歯がグラグラする
３２．①ブラケット　②リンガルブラケット　③舌側矯正
３３．長所…装置が目立たず．矯正していることを気付かれない
　　短所…発音がしにくい．歯がみがきにくい．費用が高め
３４．床矯正
３５．①スケーリング　②エアフロー　③ポリッシング

インプラント

１．①両隣りの歯を削らなくてもいい　②抜いた歯の部分だけの治療で終了できる　③入れ歯よりも違和感がない　④見た目が自分の歯のように見える　⑤入れ歯による顎の骨の吸収を防げる、など
２．①骨が十分ないと治療ができない　②外科的手術が必要である　③保険が適用されないので高額になる、など

専門用語

１．抜髄（歯の神経をとる治療）
２．根治（歯の根の中の治療）
３．根充（歯の根の中に薬を入れる治療）
４．形成（歯を削って形を整えること）
５．印象（歯の型どりをすること）
６．抜歯（歯を抜く治療）
７．歯肉切除
８．かぶせもの（補綴物）をセメントでつけること。義歯完成の意味もある。
９．むし歯のこと
１０．歯の根の長さのこと
１１．歯の根の中にたてる人工の土台のこと
１２．仮歯のこと
１３．義歯のこと。デンチャーともいう
１４．消毒のこと
１５．プロの機械を用いて歯のクリーニングをすること
１６．歯石（汚れが固まったもの）をとること
１７．ブラッシング指導のこと
１８．歯についている汚れのこと
１９．Ｐ検ともいう。歯肉の深さ（歯周ポケット）や歯の動揺度、出血の有無を調べること
２０．歯肉の深さ（歯周ポケット）をより細かく調べること
２１．歯の部分的なレントゲン写真のこと
２２．あご全体が写る大きいレントゲン写真のこと。オルソともいう
２３．歯の咬み合わせをとること
２４．入れ歯型の咬み合わせをとる装置
２５．入れ歯の人工の歯を並べること
２６．入れ歯についている金具のこと。キャストクラスプとワイヤークラスプがある
２７．歯の明彩度のこと
２８．歯の色の見本
２９．かぶせもの（補綴物）がとれてしまったこと
３０．かぶせものや仮歯を仮に着けること
３１．仮歯やかぶせものを仮着している時に、それを外し．中についているセメントをきれいにとること
３２．歯と歯の接点のこと
３３．歯がないこと
３４．歯肉の中に歯が埋まっている状態のこと。親知らずにみられる事が多い。歯が半分

だけ埋まっている状態のことを半埋伏という

３５．メスで歯肉を切ること

３６．神経がある歯のこと

３７．神経がない歯のこと

３８．麻酔のこと

３９．歯肉の深部にある歯石を除去すること。麻酔をしてから行なう事もある

４０．フラップ手術のこと

４１．歯肉を切開して歯の根の部分を露出させて骨の形態を整えたり、深い部分の病巣を取り除く手術

４２．Ｂ型肝炎のこと

４３．Ｃ型肝炎のこと

４４．エイズのこと

４５．外科処置の時に縫合糸で歯肉を縫うこと

４６．上の歯のこと

４７．下の歯のこと

４８．ほっぺた側のこと

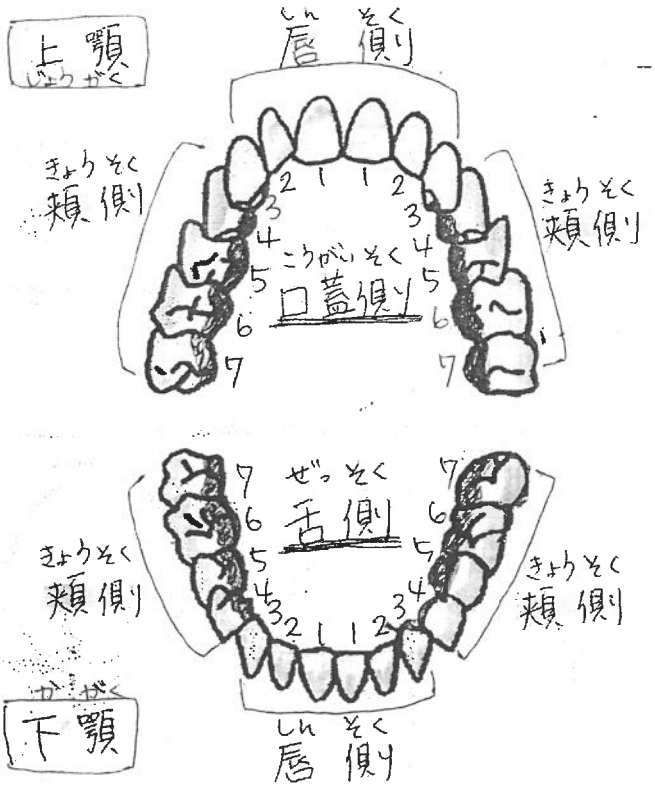
４９．くちびる側のこと

５０．上あご側のこと

５１．べろ側のこと

５２．①唇側　②頬側　③口蓋側　④舌側

５３．



宿題提出例

（過去の優秀なもの）

TC育成塾　読書感想文シート

医院名：　その歯科クリニック　　氏名：山田　葵

選んだ書籍名（必ず記入）：「聞く技術」が人を動かす

この本の中で自分のTC業務に影響を与えたコトバ、文章
第１章 ～会話を豊かにする基本テクニック～ ・あらかじめ決められた答えの中からどちらか選択して答えさせるのがクローズド・クエスチョン ・相手がどう答えるかが決まっていない質問はオープン・クエスチョン ・初対面の相手やまだ打ち解けていない相手から話を聞き出す時は最初にクローズド・クエスチョンを使って回答の範囲を狭めてあげると相手はグッと答えやすくなる ・相手が話したいのは、きっとこんなことだろうなと常に意識する ・次の話題へ移る前に、なるべくこの話を深めようと常に意識する ・相手の気持ちを意識して聞いているか？ ・されると、楽しい質問リストを作ってみる 第２章 ～信頼を勝ち取る心理テクニック～ ・聞き上手 は相づち上手 ・バリエーションを増やし的確なタイミングで打つことによって会話は確実にイキイキしたものにかわってくる ・話のポイントを繰り返す ・オウム返し→リピート ・相手の言ったことをそのまま相手に返してやるだけ ・リピートするキーワードは感情のセリフ ・相手の気持ちや言葉を別の言葉に置き換えて返してあげるのがポイント ・相手の気持ちを理解したうえでアドバイスを与えたり、感情を受け止めてから別の提案をすることにより感情的な"きしみ" "軋轢"を避けることができる まずは相手の気持ちに共感し、受け入ること ・ポジティブなエネルギーを二倍、三倍にしてフィードバック ・完全質問はあなたにお尋ねしていますとはっきりしている形式　答える側にプレッシャーがかかる ・不完全質問は相手側として見れば聞いているのか、聞かれていないのかがはっきりしない、つぶやき ・「ロールプレイ」とは問題を抱えている者どうしの立場を逆転させ、たがいが相手の立場になって演技する 第３章～相手の無意識に訴える身体テクニック～ ・非言語コミュニケーションは声のトーン、身振り手振り、相手との距離やポジションのとり方 ・九三パーセントが非言語的な情報をもとにした判断 ・純粋な言葉による判断は七パーセント ・真正面のポジションは非常にやりにくいもの。対決のポジション ・真横ポジションは友人、恋人、親しい上司・同僚・後輩ビジネスの関係を超えた心を許しあえる人物→相談事や悩みごとを聞くときに最高の威力を発揮するポジション ・メリットは聞き手話して双方の顔や表情が見えないこと→リラックスして話すことができる ・斜めポジションは顔全体をじっと見られるのではなく横顔だけなので心理的にずいぶん楽→話して聞き手の双方にとって話に集中することができる ・相手との距離がおよそ 15cm から 46cm の空間を親密空間→親、配偶者、子供、恋人、親友だけ ・相手との距離が近い=親密な相手から深い話を聞きだすとき ・相手との距離が遠い=社交的、表面的な話を聞くとき ・正面のなわばりは 1m、横は 30cm ・話を聞きやすい環境づくり→照明の明るさ・暗さ、周囲の雑音の多さ・少なさ、店自体の広さ・狭さ

なども重要な要素
・ミラーリングとは相手の仕草やポーズ顔の表情まで丸ごと真似るテクニック
・相手が笑顔なら聞いても笑顔に
・相手が悲しそうなら聞き手も悲しそうな表情
・声のトーンの高い低いによって相手に与える印象がまるで変わってきてしまう
・相手と同じトーンで喋る
・アイコンタクトは 2 秒合わせて 1 秒外す法則
・楽しい話には速く浅めのうなずきで話を促進し、深刻な話ではゆっくり深めのうなずきで相手の考えや気持ちを受け止めるのだと
・小さな質問を重ねていく クローズド・クエスチョンを使う
・相手の意見なり主張をちゃんと聞く
・励ますときに「なぜなら」、「なぜかというと」の後に述べるそれだけで、相手の受ける印象が変わる

第 6 章～あくびが出そうな話・耳障りな話をどう聞く？～
・喜びのエネルギーを、増幅して相手に返す
・悩みを打ち明けられるのは信頼されている証拠
・「共感」と「同情」はまったくちがうもの
・相手が喜んでいることをそのまましっかり聞き入れてあげることが共感
・哀れだ、みじめだなと、聞き手の側から感想を述べることが同情

この本を読むことで得られた自分のTC業務への気づき、学び

★ただ話をするために質問をすればいいわけではない！

「初対面の相手やまだ打ち解けていない相手から話を聞き出す時は最初にクローズド・クエスチョンを使って回答の範囲を狭めてあげると相手はグッと答えやすくなる」
→自分の初診カウンセリングの時を振り返ると主訴がどうなのか、相手がどんな人なのか深堀をしすぎてしまうとオープン・クエスチョンが多くなりたくさん患者さんから話さないといけない。
患者さんの立場からするとまた答えないといけない面倒さが出てくる。
次々に話を進めるのではなく一つ一つに共感していくことが大切だと思った。
ただ気になるところだけを話すのではなく話を大きく膨らませて患者さんの生活背景や患者さんのことを知りつつも自分の話もして相手にも知ってもらうチャンス！

「聞き上手は相づち上手」
→話の内容により相づちのとり方も変わってくる。
とり方により相手も自分の話を聞いてくれてるという認識を持つのでどんどん話したくなる。この人に話したい！と思ってもらえるようになる。

「リピートするキーワードは感情のセリフ」
→相手がいちばん伝えたい内容になると思うので痛いなど、怖いなど繰り返して再度聞いてあげるのと共感することで相手の気持ちが和らぐと思った。

「声のトーンの高い低いによって相手に与える印象がまるで変わってきてしまう」
→カウンセリングをする内容によっては深刻な話であったり、患者さんと話す中で楽しい話が出てくるので全てトーンを高くするのではなく状況によって変える必要がある。
自費の話をしている時は高額になってくるので声のトーンを高くしてしまうと押し売りになってしまう。

「悩みを打ち明けられるのは信頼されている証拠」
→この人なら相談できると思ってもらえることで信頼感を得れるのと説明をすることで自費率のアップ

この本から学んだことでTC業務で実践することを最低1つ

☆カウンセリングルームの見直し
→机の上のものの整理
　模型の置き場所などが机の上にバラバラになってしまっている

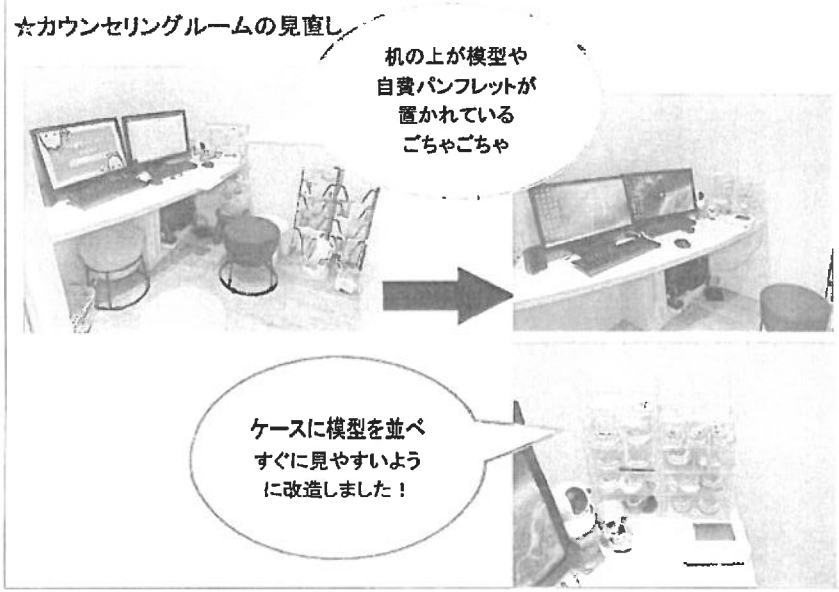
☆カウンセリングでのあらかじめの質問リストを用意する(クローズド・オープン)
(楽しい質問リストを作る)

☆話を聞いた後にメモをとる
(★アイコンタクトは 2 秒合わせて 1 秒外す)

☆スマイルチェックシートを作成し活用する(今まであまり活用出来ていなかった)

現在の実践状況、その結果・効果

☆カウンセリングルームの見直し



☆カウンセリングでの質問リスト

カウンセリング問診をとる時、紙の問診票を見ながら iPad に患者様が言っていることを書き込み、カウンセリングルームのパソコン画面でスライド説明をしています。
問診票は紙でカルテは iPad 管理とバラバラなので交互に見たりするので少し間があいてしまうことがありました。

別の iPad で初診カウンセリングスライドの説明

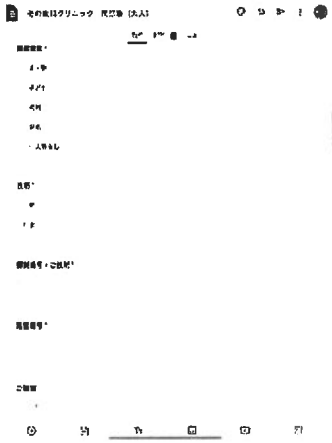
紙の問診票を持ちながら iPad のカルテにメモ

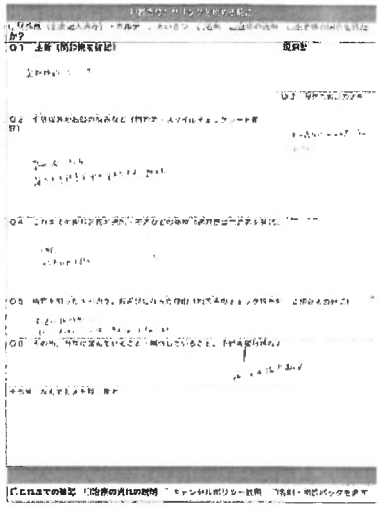
iPad のスライドに iPad のカルテに紙の問診票に、、、

いったりきたりでとても時間をとられてしまうのと、やりにくかったです。

そこで WEB 問診票を本格化し、iPad 1 台で内容がわかるようにしました！！

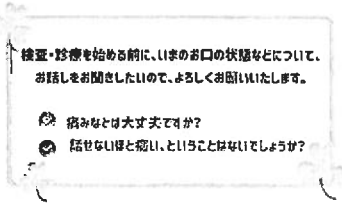
Google フォームでの問診票を入力してもらいます。





そして間があかないよう予め自分の中での質問リストを準備しました。

①検査・診療を始める前に今のお口の状態などについてお話をお伺いさせていただいてもよろしいですか？(クローズド・クエスチョン)

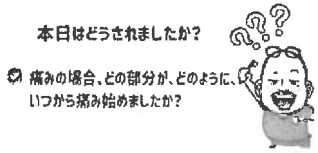


②痛みなどは大丈夫ですか？(クローズド・クエスチョン)

③話せないほど痛い、ということはないですか？(クローズド・クエスチョン)

3回 「はい」をもらってから次に入る

④主訴の問診(オープン・クエスチョン)
★1番大事なので必ず深堀をすること★
いつから？どのように？今まで同じことはあったか？



⑤主訴以外での患者様の気になるところ(クローズド・クエスチョン) 問診票にてこちらから言う

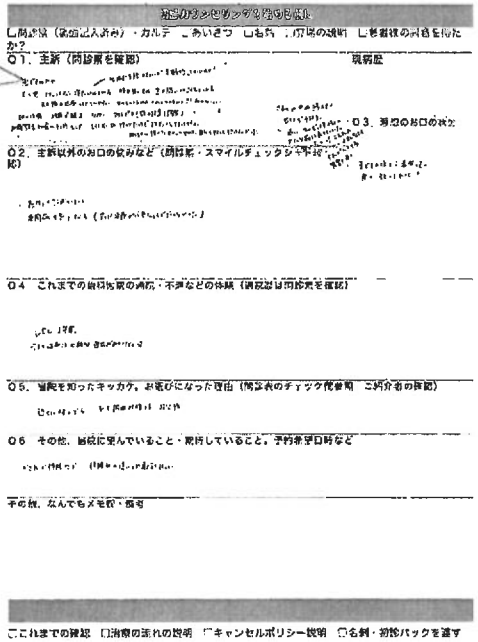
⑥今後の理想なお口の状態(オープン・クエスチョン)

とても大切なポイントです！

全てをクローズド・クエスチョンで質問しすぎてしまうと患者様からすると質問攻めに感じてしまう

→今までの自分の問診がただ聞くだけになってしまい、オープン・クエスチョンが多かった。
ただ質問すれば患者様のことがわかる！と勘違いをしていた。逆に聞きすぎてしまっていた。

聞いたのを全てメモに書いてしまっているのでどれがいちばん重要なのかわかりにくい



〇実際の初診カウンセリング〇

42 歳 女性

主訴
・歯茎のやせ
・むし歯 痛みはないがしみる

初診カウンセリングでの問診は主訴や主訴以外のことを聞けている。
だが、この患者様はゆっくり話す方で相手のペースに合わせすぎたのと、
話を広げすぎていること、全てを問診して記入できているが、初めの挨拶から 30 分経過しており、
パノラマ、口腔内写真、P 検をする時間が 30 分しかありませんでした。
話に夢中になってしまい時間を確認できていなかった。
またメモも言っていたこと全てを書いてしまいどれが 1 番重要なのかわかりにくく、Dr チェックの時に簡単に伝えにくかった。

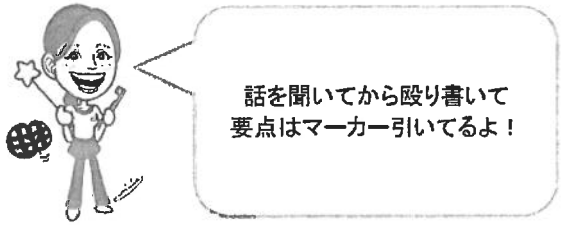
反省・改善点

カウンセリングの内容は全て聞けていたが、ペースがゆっくりな方にとってはポイントを絞って問診すべきだと思いました。
また、問診の内容を書くことに集中してしまい沈黙の時間が少しあった。
そのため予め自分が聞くことを決めるべきだと思いました。
メモの書き方も全て書くのではなく重要なポイントを話しながら自分の中でまとめて端的に書かないといけないと思った。

☆話を聞いてからメモをとる

(アイコンタクトは 2 秒合わせて 1 秒外す)

従来の問診のとり方では聞いたことをメモしないと！と思い、話を聞きながらメモをとっていました。
先輩 TC の問診のとり方をどのようにしているのかを直接聞きました。

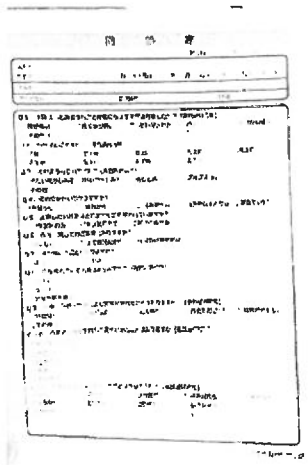


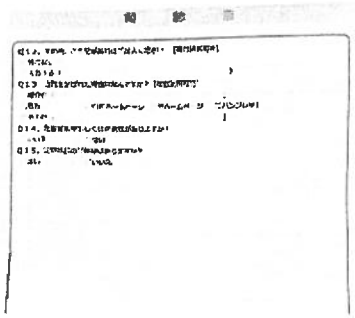
☆スマイルチェックシートを作成し活用する

今まで WEB の問診票をあまり活用ができていなくスマイルチェックシートも活用できていなかったため本格的に同時に始めることにした。

今までの問診票(紙の問診票)＋スマイルチェックシートを別で作ってしまうと患者様の書く量が多くなってしまうと考え WEB 問診票に内容を入れることにしました。

従来の問診票

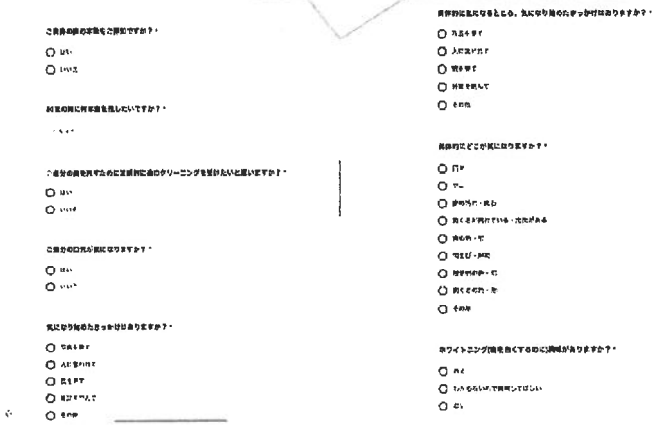




新しい問診票

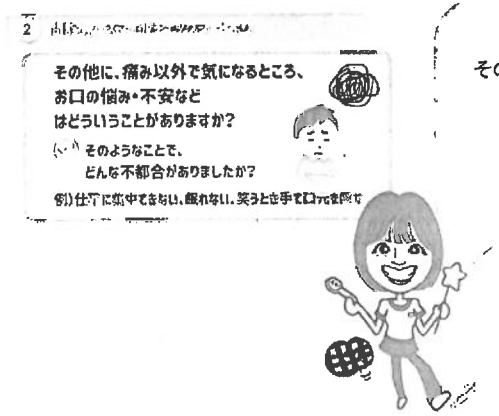
新しい問診票の QR コードです

スマイルチェックシートの内容を
問診票に組み込みました！



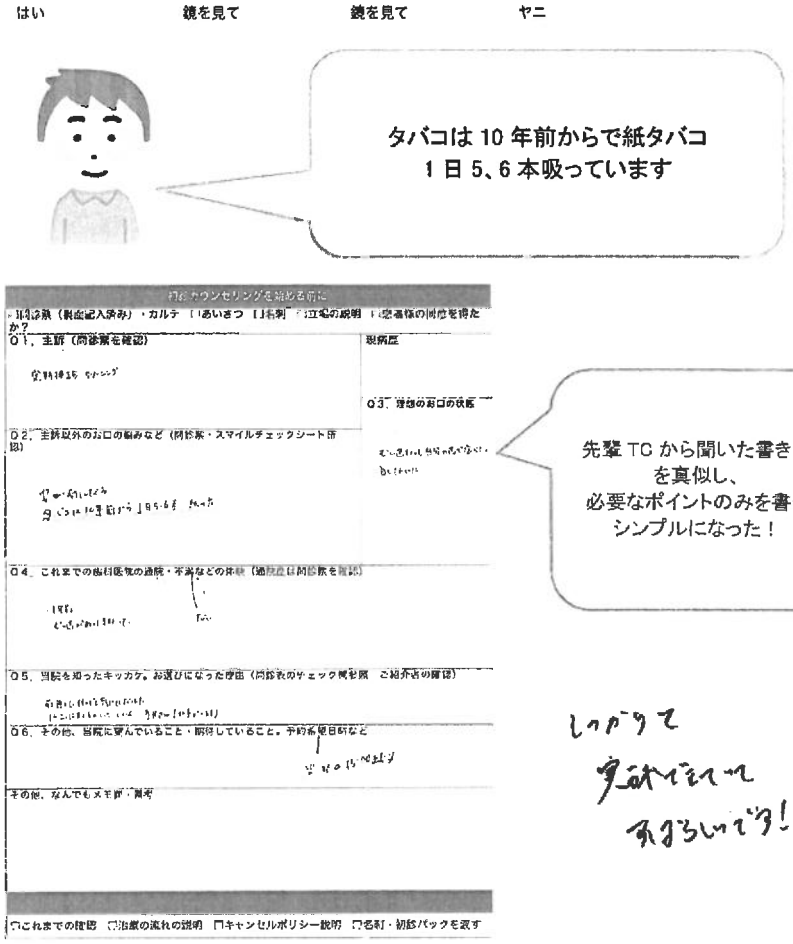
問診票に入れることで初診カウンセリング時に特に気になるところポイント絞って聞くことが出来る
→患者様からの要望・目的もわかる！

【実際のカウンセリング】



その他に痛み以外で気になるところ
お口の悩み・不安で
ヤニが気になるとの事ですが
タバコ吸われるんですね！
いつから吸ってますか？

実際の問診票の回答



ポイントを絞って書くことで院長、ドクターチェックの時も端的に言いやすくわかりやすくなった！！

ＴＣ育成塾　読書感想文シート

医院名：　はれのひデンタルクリニック　　氏名：本多紗弥香

選んだ書籍名（必ず記入）：思い通りに人を動かすヤバい話し方

この本の中で自分のＴＣ業務に影響を与えたコトバ、文章

・うまく話をするために必要なスキルは、「適切な言葉の使い方」ではなく、「適切な印象の与え方」
・ポジショニングを作れば、相手の受け止め方、信頼度が変わる。
・メラビアンの法則＝7-38-55 の法則
　人の印象に占める割合は、言語情報 7%、聴覚情報 38%、視覚情報 55%
・コミュニケーション能力は「場所選び」で測れる。
・相手の自尊心を満たすような話題から入る。
・人に好かれる１番のコツは、全員に媚びを売ること。
・根も葉もないお世辞は振りかざされた正論よりも 100 倍強力な真実になる。
・便利な誉め言葉「天才」「頭いいですね」「絶対成功するよ」
・ピグマリオン効果
・共感逆マウンティングを使う。（相手の見た目から話題を展開、万人受けするネタを使う）
・「分かりやすく言うと、〇〇みたいなものです」を使い誰でも分かりやすい話をする。さらに「なんとなく分かりました？」と付け加えると効果的
・例え話を使うと相手の記憶に残りやすい（〇〇で言ったら、〇〇みたいなもの）
・印象づけたいことを伝える時は、必ず例え話を入れて、相手の脳に映像を再生させることが大切。文字だけではなく画像を使うスライドを用いることが効果的。
・断定を避けて幅を持たせる。
・話に飽きさせないために質問を投げかけて頭を使わせる。
・会話の途中に 1～3 秒ほどの短い沈黙を挟むことで、聞き手の注意を惹きつけ、集中力を高め、自分の言葉の印象を強めることができる。
・聞き手の注意力が逸れたとき＝視線が逸れた時
・情報は少なくした方が刺さりやすい。
・一文を短くして話すには結論から話す。
・初回は早めに切り上げて全てさらけ出さずに温存しておくことで、また会いたいと思ってもらえる。
・あなたの話は世界一面白いと思いながら話を聞く。
・大きさ、テンポ、タイミングを操って頷く。
・状況や話の内容によって相槌を使い分ける。
・相手の話に合わせて表情を変えることで共感を伝えられる。
・ミラーリング効果を使うことで好感を抱かれやすい
・リラックスした姿勢、深い呼吸、ゆっくり大きく動くを意識して動じないメンタルを作る。
・会話のスピードを合わせることで親近感を高める。（ペーシング）
・少しペースを変えると主導権が握りやすくなったり、相手のペースをコントロールできるようになったりする。
・アンカリング効果は営業に最適
・ディドロ効果を利用
・希少性の原理を使う
・リフレーミングによって感じる価値は全く変えられる。

この本を読むことで得られた自分のＴＣ業務への気づき、学び

【言葉の使い方はどうでもよくて、どんな見た目の人が、どんな振る舞いで、どんな声の出し方で話すかが大切】

私はこれまで明るいトーン、笑顔、おもてなしを大切にして患者さんと接してきました。感じの悪い医院には自分自身が行きたくないため患者対応は人一倍意識しています。ですが、少し凝った話や質問などに答える時、日本語がぐちゃぐちゃになり、伝わりにくい話し方をしてしまうことがあり、それが悩みでもありました。「しっかり伝えたい！」と思い熱が入れば入るほど言葉がどもったり、変な敬語を使ったりして落ち込むことがありました。そんな中で、振る舞いや声の出し方が良い印象だと多少の言葉遣いは

軽減されて聞こえることを学んで、すごく励みになりました。もちろん正しい日本語を使うことは大切なので練習に励みたいと思いますが、それに捉われて他の部分が衰えないように、相手がどう捉えるかといった視覚、聴覚の部分を今後も大切にしていきたいと思いました。

【会話のスピードを合わせることで、会話をコントロールする（ペーシング）】

特に急いでいるわけではないけれど、相槌が早くて忙しない患者さんに対して、こちらも焦って話をしてしまい、どちらかというとペースをコントロールされていました。こちらが落ち着いて会話をすることで相手のペースをコントロールする側になることを意識してみようと思いました。

【適切なタイミングで間を使うことの重要性】

私は“沈黙”を作ることが苦手で、患者さんと話すときも「気まずくならないように話題を振らないと」という気持ちで話を続けてしまいます。結果、患者さんがただ話を聞くだけで終わってしまうこともあって、落ち着いて考える暇を与えられていなかったように思います。特に、重要な話をするときや聞き手の注意力が逸れてしまった時は、自分の言葉の印象を強めるために会話の途中に 1～3 秒程度の短い沈黙を挟み、聞き手の集中力を高めて落とし込めるようにしようと思いました。

【情報は最低限に、結論から話す】

私は、患者さんに何かを説明をする時、紙にまとめてどこから話すかを整理していました。忙しい中では全員にそれをする暇がなく、整理できていない時はぐだぐだと分かりにくい話をしてしまっています。日頃から自分の話したい事を端的に伝えることが苦手で、必要のない情報まで付け加えてしまっていました。さらに、重要なことは最後に伝えたほうが記憶に残りやすいと思っていたので、結論で会話を締めていました。これからは結論から話し、必要ない情報を省いて説明ができるように一文を短くして話すことを意識しようと思いました。

【印象づけたいことは、例え話と視覚情報を使う】

私はもともと別の仕事をしていて、今の職場に歯への知識が全くない状態で入社しました。素人で１から覚えたことばかりだったのでイメージできないことがたくさんありました。だからこそ、患者さんの気持ちも分かります。口頭でお話をしても理解できていない人がほとんどです。実際、治療の説明はきちんとしていますし納得頂いてから行なっていますが、治療を終えてから「結局なにをしていたの？」と聞かれることも少なくはないです。この本を読んで、例え話や視覚情報を用いることは本当に大切だなと改めて思いました。視覚から情報を得ることで印象づき、歯への意識も変わると思います。自分自身が素人であることを利用して、分かりやすい資料作成に努めていきたいと思いました。

【一目で分かる外見よりぱっとみでは分からない内容を褒める】

私は、患者さんに口腔内の状態を確認した後、なるべく一言、歯と関係ない話をするように心がけています。患者さんの緊張を解いてリラックスしてもらうためです。その時に、「その服素敵ですね」とか、「髪色が綺麗ですね」とか目に見える情報を褒めていました。その時の患者さんはだいたい「ありがとうございます！」と嬉しそうに答えてくれるだけで会話は終わってしまいます。褒めているはずなのに思うように会話が続かないな…と思っていましたが、この本を読んで自分の話し方に問題があったと気づきました。“身に着けている物“ではなく、”その人のセンス、人柄“を褒めて信頼関係を構築しようと思いました。

【話を面白く聞く３つの技術を使う】

リアクションや相槌はあった方が話している側も嬉しいため、意識してきた部分でした。共感が伝わるように、なるべく目線を合わせて、相手と同じ表情やテンションで話すようにしています。よりこの技術を磨くために、『使い分け』を意識してみようと思いました。特に頷きのテンポとタイミングは私の中で課題だと感じました。要所要所の頷きと小刻みな頷きを使い分けることで相手に寄り添っていることを伝えられるようにしたいです。また、頷きのタイミングは、食い気味で頷く癖があり、まだ話が終わっていないのに、分かったような雰囲気を出してしまうことがありました。患者さんの不信感に繋がらないように、タイミングはしっかり見極めようと思いました。

この本から学んだことでＴＣ業務で実践することを最低１つ

① 自分のポジショニングや振る舞いを見直す。
② 間を意識して落ち着いた対応をする。
③ 短い文章でまとめる練習をする。
　自分の話したいことを端的に伝えるために、結論から話す練習をする。
④ 初診カウンセリングのスライドに画像を加える。
　分かりづらいところをイメージしやすくしたり、視覚的に印象づける。
⑤ 患者さんに“根も葉もないお世辞”を使う。
⑥ 問診やカウンセリングの際、気を付けていることをスタッフや院長に聞いてまとめる。

現在の実践状況、その結果・効果

① **自分のポジショニングを見直す。**　スナでるな！

自分の見た目や話し方などの印象はどのような印象を持たれるかをスタッフに聞いて改善してみました。

〈意見〉　〈改善〉

○顔回りの髪の毛が目にかかって少し暗い印象

○顔回りの髪の毛をピンで留めて前髪を切った。

○話すスピードをもう少し遅くした方が落ち着いた印象になる。

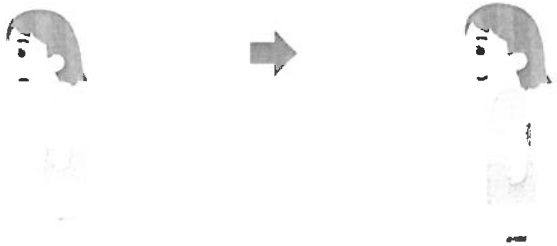
○話すスピードを遅くして、間を取ることを意識して話すようにした。

○マスクをしているのでもっと思いっきり笑うといい

○マスクをした状態で、鏡の前で笑う練習をした。

○背筋が丸まっているので自信がないように見える。

○自分の中で楽な姿勢を見つけて、姿勢を正すようにした。



これらの意見をもとに実践してみました。
今までは、院長が話す時はしっかり聞いているのに、私が話すときはあまり目を合わせてくれない人や集中して聞いてくれない人がいました。ポジショニングを意識するようになってから、挨拶の時点で目を変えて話を聞いてくれる人が増えたように感じます。自分自身にも自信がついて、ハキハキと喋れるようになりました。また、受付では、入ってきて私の顔をみると笑顔になってくれる人や「いい笑顔だね」「いい対応してくれるよね」と言っていただくことが増えました。

① **間を意識して落ち着いた対応をする。**
自分の患者対応を録音して分析してみました。

すばらしいポイントをおさえているわ！

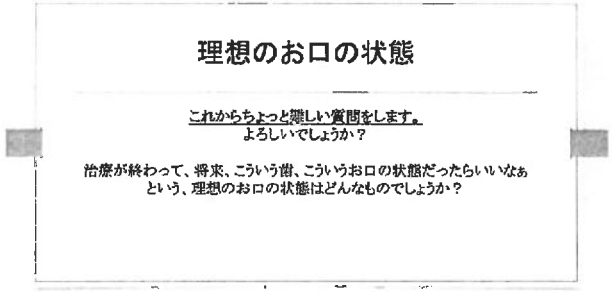
- 焦って話している。
- 患者さんからの聞き返しが多い。
- 患者さんも急ぐ素振りを見せている。
- 患者さんの言葉に被せるように相槌を打っている。

録音したものを聞いてみて、自分の対応によって相手を急かしてしまっている現状が見られました。相槌やリアクションを意識しすぎてか、相手の言葉に被せ気味で食いついて反応するので、患者さんが戸惑っているようにも感じました。
そこで、相槌の際は、「はい…はい…」と声を出さずに、目や眉毛、頷きのみで間を持たせながら話を聞くことを意識しました。また、焦って話しているように感じるので、呼吸を整えながらゆっくりと会話をするようにしました。
患者さんから話をしてくれることが増えて、しっかり意思を組みとれているように感じました。

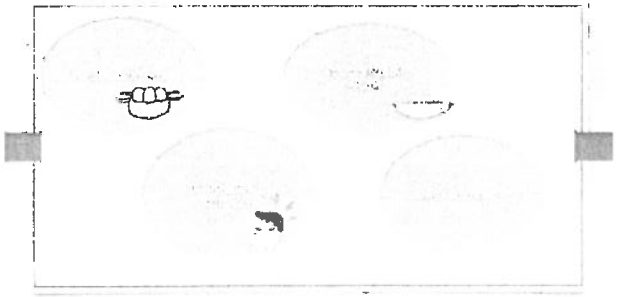
② **短い文章でまとめる練習をする。**
本にも記載があったように、毎日一文の日記を書き始めました。最初は今日あった出来事を並べてしまい修正したり書き直したりしていたが、毎日書くにつれて「今日はこれが印象的だった。」と重要なところを抽出してまとめる力がついてきました。
また、院長やスタッフへの情報共有をする時もまず結論から話すことを意識してみました。すると、聞き返されて何度か説明することが減り、忙しい中でも円滑なコミュニケーションをとることができました。

③ **初診カウンセリングのスライドに画像を加える。**
初診カウンセリングの講義で習った問診を実行するためにスライドを作成したのですが、見返すと文字のみで作成していて、分かりにくいところやイメージができないところがありました。実際、「難しい質問をします」と伝えているので戸惑う患者さんが多くみられました。そこで、画像を加えて補足説明ができるようにしました。画像を入れたことで、「私は歯をしっかり残したいです」と意識を高めてくれ、しっかり印象づいたと感じ嬉しく思いました。

（従来のスライド）
このスライドのみで説明をしていた。
戸惑う患者さんが多かったので、少し工夫をすることにした。



（改正後のスライド）
従来のスライドに付け加えて、「例えば」のスライドを入れた。



④ **患者さんに“根も葉もないお世辞”を使う。**
患者さんを褒める時に、外見から分かることではなく、ぱっとみでは分からないことを褒めることを意識してみました。

実際にこのような会話をしました。

名前：Aさん
年齢：６１歳
性別：男性
治療で来院

革の厚いスカジャンを着て来院。
私「あれ！もしかしてバイク乗られますか？」
A「え！なんで分かったの？！」

私「かっこいいジャケット着こなしてるからそうなのかな～って思いました！」
A「そうなんよ～！バイクいいよなぁ。好きなの？」
私「お父さんが乗ってる影響で好きなんです！あったかい時に風切るのって気持ちいいですよね！」
「ちなみに何乗られてるんですか？」
A「漢ＫＡＷＡＳＡＫＩ」
私「えー！かっこいい！センスありますねぇ～純正で乗られてるんですか？」
A「いやちょっといじって乗ってるんよ」
私「お～手先器用でさすがですね～」

このような感じで会話が弾み、最終的には「次はバイク乗ってくるから見る？」と言ってくれて、「実は医院のインスタ見たよ～」という話もしてくれました。患者さんは気分良く帰ってくれてこちらもとても嬉しかったです。信頼関係を構築するために、“褒める”ことはかなり効果的だと実感しました。これの積み重ねで歯医者に楽しく通ってもらい、患者さんにとって最善の治療ができるようにつなげていきたいと思います。

⑤ 問診やカウンセリングの際、気を付けていることをスタッフや院長に聞いてまとめる。
頷きや相槌を意識してよりよいカウンセリングをするために、先輩方の技術を学ぼうと思い、スタッフや院長に協力をお願いしました。当院では、今まで主なカウンセリングはＤＨやＤｒが行なっており、助手の私はあまりちゃんとやったことがありませんでした。患者さんのカウンセリングをする中で気をつけていることを聞き、アドバイスをもらいました。

・主訴に☑がついていても「他には？」と必ず聞くようにしている。
問診票以外に書き忘れていることや聞いてみると教えてくれることも多いそう。
・主訴は「いつから」「どんな時に」「何をしてたら」痛いのかを詳しく聞くようにしている。
痛みの説明ができない、分からない人も多いようで、そういった方には、冷水痛、温熱痛などこちらから詳しく聞いていくといいそう。
・既往歴は特にしっかり聞くようにしている。
☑がついていても間違えていたり、薬を書いていなかったりすることがある。薬について聞くときは、分かりやすく砕いた言い方で聞くようにしている。
例）抗血栓薬→血液をサラサラにする薬
・歯科の受診歴やいつぶりの受診かを尋ねる。
その際、どのように感じたか、嫌だったことなどを聞いて、そういう対応はしないようにする。
また、希望することを聞いて、重要なことはサブカルテに赤字で記入する。
・問診の際は、寄り添う声掛けを忘れない。
できるだけ患者さんの意思を尊重するようにしている。抵抗があることに対しては重要性を伝えたうえで、それでもやりたくない場合は無理強いしない。
・椅子の高さを患者さんの目線に合わせる。
些細なことだが、患者さんを見下ろすことがないように気を付けている。

先輩方は、私がＴＣ講習で習ったことを既に実践していて、とても参考になりました。
また、実際に問診の時間を見学して、対応を学びました。
今後実践していく上で、これらを意識しながら対応していきたいです。そのために、いつでも見返せるよう、いつも持ち歩いているメモ帳にまとめて貼りました。

TC育成塾　地域情報源

医院名：　その歯科クリニック　　氏名：山田　葵

患者様、スタッフの皆から話を聞いて、できるだけ詳しく書いてみましょう。

どこの幼児教室が人気か？その理由は？どんな幼児教室なのか？どんなことをしてるのか？月謝はいくらぐらいなのか？

学研スクエア 六甲道教室

対象 幼児・小学生・中学生

【教科・コース】
幼児：算数・国語、英語
小学生：算数・国語、英語、英会話
中学生：英語

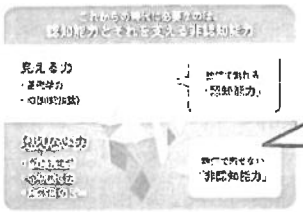
【学習日】
月　17:00～18:00 位まで
火　15:00～17:30 位まで
木　15:30～20:30 位まで
金　18:00～20:30 位まで

【学習コース】

0、1、2 歳
先生と一緒に親子活動

▸0・1・2 Petit Pas　▸未就園児のえいごコース

0、1、2 Petit Pas



認知能力は 3～4 歳児期に大きく伸びるが
非認知能力は2歳児期から徐々に発達し、
2 歳児でも自己主張と自己抑制が働く
非認知能力の土台は 3 歳までに作られる
0・1・2 歳は非認知能力を育みはじめる上
で大切な時期

○絵本の読み聞かせ　○手を動かすワーク　○教育・子育てのアドバイス

月 1 回(45 分程度)・小グループ活動
費用：1 回 1650 円　入会金不要

未就園児のえいごコース

★イーコラボ「言葉の身につき方」を徹底研究し、日本に住む子どもたちに最適な英語学習メソッド

使える英語の力を育てる
意味のある文脈＝絵本を中心に、聞く・話すの英語を楽しむ

Pre-Kids クラス（1～3 歳）では親子一緒のレッスンで、絵本の中の言葉や場面、発達段階に合わせた「歌あそび」「工作あそび」「ごっこあそび」を楽しみながら英語に親しんでいく

○教室＋Edu Talk(音声ペン)や CD を使った家庭学習「週 7 英語」で楽しくしっかり学べる
○子どもたちへの英語指導の経験が豊富な日本講師によるグループレッスンで英語を使いこなし伝えきる力をはぐくむ

週 1 回 グループレッスン 45 分
月謝　現月謝　8800 円
　　新月謝　9680 円
教材費 16500 円
入会金 5500 円

年少
楽しく学びの第一歩へ

▸年少のさんすう・こくごコース　▸未就園児コース

未就園児コース

クレヨン・はさみなどの道具の使い方や身じたくの仕方を学ぶ。
園生活にスムーズに入れるように、先生とお友だちの少人数の集団活動を経験し、集団生活のルールも身につける。
発達や生活に合わせて「ことば/もじ」「かず」「ちえ」「せいかつ」の 4 領域の教材をバランスよく学習

月 2 回 未就園児コース
月謝　現月謝 4400 円
　　新月謝 4620 円

年中
小学校入学に向けた土台作り

▸年中のさんすう・こくごコース

年中のさんすう・こくごコース

ひらがな 71 文字の読み書き、算数の基礎となる数や図形の課題などに取り組み、教科学習の土台をしっかり作る。

週 2 回 さんすう・こくごコース 30 分～ 50 分
月謝　現月謝 8800 円
　　新月謝 9680 円

週 1 回 さんすう・こくごコース
月謝　現月謝 6600 円
　　新月謝 6930 円

年長
小学校の入学準備を万全に

▶年長のさんすう・こくごコース　▶年長のえいごコース

年長のさんすう・こくごコース

こくごでは「ひらがな書き」「文の読み取り」、さんすうでは「数の合成・分解」や図形、時計などに取り組み、入学準備学習を進める。

週 2 回 さんすう・こくごコース 30 分～ 50 分
月謝　現月謝 8800 円
　　新月謝 9680 円

年長のえいごコース ：年長えいごコース・英語アドバンスコース・イーコラボから選べる

アルファベットを書くこと、単語を覚えることも目標。
英語のムービーを見たり、英語の歌を聞いたり、自分で英語を話してみたり、ゲームなどでアルファベットの形や単語を覚えたりといった体験自体を楽しみながら、ゆっくり確実に、英語に親しんでいく。

週 2 回年長のえいごコース 30 分～ 50 分
(さんすう、こくご、えいご)
月謝 現月謝 13200 円
　　新月謝 14520 円

週 1 回年長えいごコース
(さんすう、こくご、えいご)
月謝　現月謝 6600 円
　　新月謝 6930 円

英語アドバンスコース

英語を使いこなすために必要な4技能5領域「聞く・話す（やり取り）・話す（発表）・読む・書く」の力を、高いレベルで身につけられるコース。

週 1 回グループレッスン　50 分程度
月謝　現月謝　7700 円
　　新月謝　8470 円

イーコラボ

使える英語の力を育てる意味のある文脈＝ストーリー（物語・昔話）を中心に、4 技能（読む・書く・聞く・話す）+「話す（やりとり）」「話す（発表）」の 5 領域の英語力を身につける

週 1 回　グループレッスン 60 回
月謝　現月謝 8800 円
　　新月謝 9680 円
教材費　　16500 円

地域の人が通ってる幼稚園・保育園の件数と名前。どこの幼稚園が人気か？その理由は？どんな幼稚園なのか？子供を幼稚園に通わせる上で、具体的にどのような悩み、喜びを持ってるのか？

保育園 9 件

・さくら園六甲道園・八幡ぽっぽ保育園・八幡ピジョン保育園・石屋川保育園 ・オリンピア都こども園・光愛児園 ・石屋川 COCORO ・やはた桜保育所 ・誠佛保育園

幼稚園 5 件

・六甲ゆりかごこども園・八幡幼稚園・認定こども園高羽幼稚園 ・御影幼稚園 ・六甲幼稚園

【当院で通われてるのが多い保育園】

八幡ぽっぽ保育園 令和 2 年開園

〇園の特色
子ども一人一人を大切にし、保護者との信頼関係をしっかりと築き、地域に愛される保育園を目指す

教育方針

元気で思いやりのある子ども
自分の思いを素直に表現できる子ども
粘り強く最後までがんばる子ども

学校法人 八幡学園
八幡幼稚園・八幡ピジョン保育園

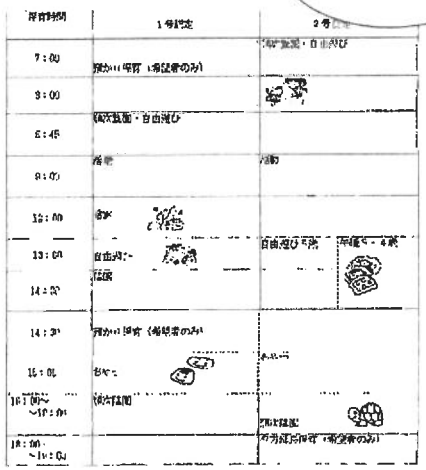
子育て支援事業の一環として令和７年度より「2 歳児プレクラス(満 3 歳児)」のひよこ組開設
○特徴○
遊びの中でいろいろな経験をしながら、ひとりひとり個性を伸ばし、心身ともに健康に育つよう願った保育
「ひよこ組」では、毎日幼稚園に通い、様々な行事などの活動を通して子どもたちの豊かな感性や情緒、健康な身体を育みます。
また、少しずつ園での生活に慣れ親しみ、先生やお友だちと信頼関係を構築しながら、翌年度から年少組さんへの進級に向けて、集団生活や基本的な生活習慣をみにつけていきます。
週 2 回コース・週 3 回コース・週 5 コースの 3 コースあるが、ひよこ組の 1 クラス。
各コースとも満 3 歳になった次の月に満 3 歳の 1 号認定に移行となり、次年度からは 1 号認定の年少組へ進級

★幼児部(1 号・2 号認定)
○特徴○
遊びの中でいろいろな経験をしながら、ひとりひとり個性を伸ばし、心身ともに健康に育つよう願った保育
友だちや保育者とかかわりながら、身近な自然などさまざまな環境の中で、園児が自分でみつけたり、驚いたり、確かめたり、さらに想像する、工夫する、我慢する、意欲的になる、思いやる気持ちを持つなどし、成長していけるよう願った保育

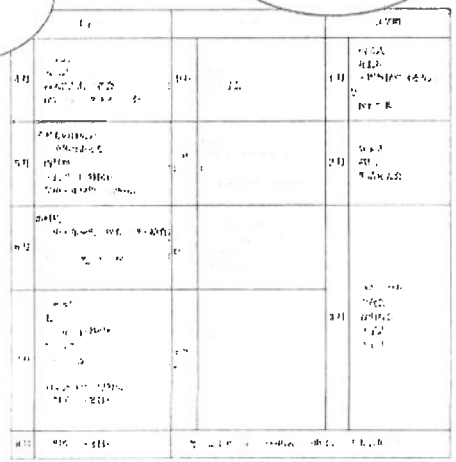
行事まで見てるのはすごい！

○週に 1 回「体育あそび」(3歳児～5歳児) 年少・年中・年長
○週に 1 回「英語あそび」(4歳児・5歳児) 年中・年長
○週に 1 回「かきかた」 (5歳児) 年長

1 日の流れ

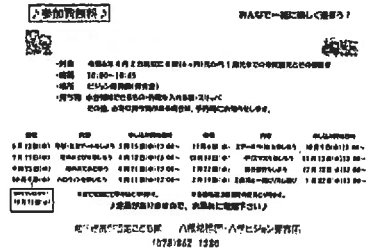


年間行事



送迎のバスが唯一なく、送り迎えが少し大変とのことでした。

★乳児部(3 号認定)
○特徴○
遊びの中でいろいろな経験をしながら、ひとりひとり個性を伸ばし、心身ともに健康に育つよう願った保育
友だちや保育者とかかわりながら、身近な自然などさまざまな環境の中で、園児が自分でみつけたり、驚いたり、確かめたり、さらに想像する、工夫する、我慢する、意欲的になる、思いやる気持ちを持つなどし、成長していけるよう願った保育



★ピジョンクラブ
0 歳児～1 歳児のお子様とその保護者を対象に、親子で一緒に色々な遊びをしたり、気軽に子育ての話をしたりするなど保護者同士の交流の場

★にこにこクラブ(2 歳)
他の親子や園児と共に幼稚園で遊んだり、気軽に子育てについて話し合う場

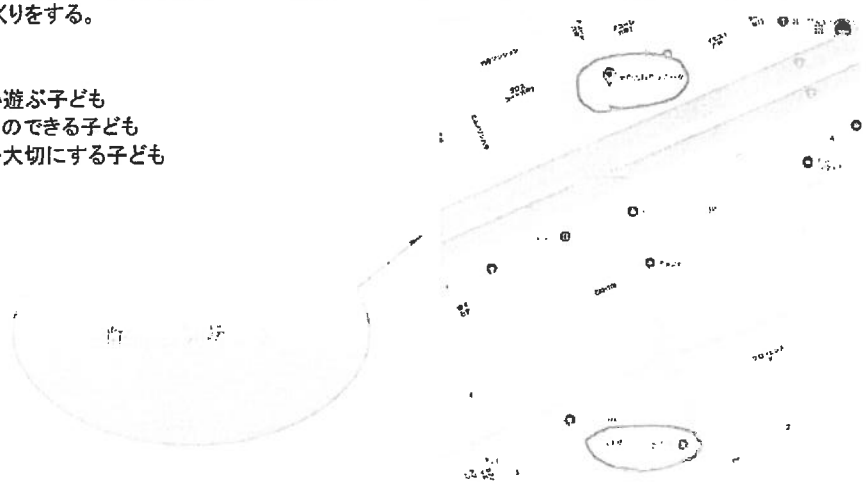
六甲ゆりかごこども園
社会福祉法人 ぶどうの枝福祉会が運営するこども園

経営理念　三方よし～子どもよし 大人よし 地域よし～
法人に関わる全ての人の、真の幸せを追求します

教育保育理念
生きる喜び・生きる力を育む。

方針
・豊かな愛情を持ち、子どものありのままを受け入れる事により、人に対する信頼感を育て心身の発達を促す。
・自然に触れる機会を多く持ち、草花や生きものの生命を知り、その生命の大切さを学び、遊びを充実させ豊かな感性を育てる。
・子育てを支援し、保護者ときめ細やかに連携して生活習慣の自立、心の自立を進め、明るく・楽しく・安全な環境づくりをする。

目標
・いっぱい遊ぶ子ども
・あいさつのできる子ども
・いのちを大切にする子ども



【人気な幼稚園】

学校法人高羽幼稚園 認定こども園 高羽幼稚園

「関係性で育てること」を大切にしています。
クラスだけにとどまらず、様々な年齢の子ども同士で交流をする。すべての先生、すべての子どもたちがお互いに関心を高めあう。全体で関わりあいながら、個を高めあう。
そんな教育をとおして、人を思いやる心を育んでいます。

園の特色

豊富な園外活動
子どもたちに様々な体験をしてもらうよう、園外活動を積極的に行っている
六甲山の緑豊かな自然の中にある「高羽六甲山冒険の国」にはアスレチックがあり、屋外で飯ごう炊さんをするなど体験を通して五感で得る一次体験を大切にした活動

朝の過程
美声学習、素話、歌唱、詩唱、呼吸法、当番発表、出席調べ、百玉そろばんなど行います。
日々の操り返しにより習慣化させることで意識を覚醒させ、脳の動きを活性化させる。

サーキット活動
様々な器具や遊具を使った運動により、走る、跳ぶ、渡るなどの動きを毎日繰り返して身体の使い方を自然と身につけ、動きに対する判断力を養い、また身体を動かすことで脳の神経細胞を増やします

積木
子どもたちに楽しく試行錯誤する場を与え、思考力を養うのに最適。好奇心を刺激しながら楽しく試行錯誤できる経験を積むことで想像力、空間力、空間認知能力を高めていきます

造形・絵画
クロッキー帳に鉛筆で好きな絵を描いていきます。鉛筆は描線が細いため綿密に描けます。観察力や注意力集中力を必要とし、細かく手を動かすことで脳が活性化させます

体育
ゲーム感覚で取り組むことで目標を立てて挑戦する意欲や、やればできるという自信と根気を育みます。専門講師による体育指導を基礎から実施

音楽
朗誦して歌詞の意味を一つひとつ考え、歌詞の中の情景を思い浮かべることで作者の想いをくみとる国語的な学びを実施。作者の想いを理解して歌うことで、子どもたちの感性を育みます。

英語
世界中の子どもたちが幼児期に母国語を習得するように、言語習得は8歳ごろが臨界期と言われています。
歌や踊りを通して自然に英語に親しみ、異文化と触れ合う事で英語の好きな子どもたちに育って欲しいと思っています。

数遊び
ゲームやワークを通して数を身近なものに感じながら学んでいきます。毎日の出席調べでは百玉そろばんを使って生活の中にある数字から数の概念を学びます。

日本舞踊・合気道・茶道
専門講師を招き、日本文化の美しい振る舞いや礼儀を学んでいます。正座、挨拶、入退室のときの礼儀といった「型」を専門講師に指導していただく中で、「型」を習得した先にある「型破り」を学んでいきます

人気な理由　わかりやすーいですね！

- 子どもを手厚くみてくれる
- 環境の良さ
- 教育熱心で座学がある

【子供を幼稚園に通わせる上で、具体的にどのような悩み、喜びを持ってるのか？】

○悩み○

- 日々の様子があまり見れない
- 参観がない

4月に入所予定の方
→離れることをしたことがない大丈夫か、ちゃんと先生怪我ないか見てくれるか

○喜び○

- お家では見れないことを保育園ではできている(家では食べないものを保育園で食べれている)
- 給食をしっかり食べている
- 日々の成長を感じる
- 楽しんで通っている
- 公立はお金もそんなかかることない
- イベント毎に手作りのプレゼントをくれる
- 先生がとても熱心
- 兄弟がいないため異年齢児と関わることができる

地域の人が通ってる塾の件数と名前。どこの塾が人気か？その理由は？どんな塾なのか？子供を塾に通わせる上で、具体的にどのような悩み、喜びを持ってるのか？

【塾の名前】13 件
・山本塾(御影、六甲道)・スクール IE ・ハッチリングジュニア ・SSS ・あんざんアカデミー ・御影学習教室(個人) ・学研教室 ・WinStar 個別 One 六甲 ・公文 ・若松塾 ・創学アカデミー岡本 ・浜学園 ・阪大塾

【公文(徳井交番前教室)】

KUMON は、公文式学習を通して、
「自分自身の生きる道を自らの力で切り拓いていける健全で有能な人材」の育成を目指しています。
できるだけ人生の早い時期に、「自学自習で高校教材」を学習する力を身につけることが、子ども達にとって、「最も役に立つ」と考えています。

公文式 4 つの特徴

1.個人別・学力別学習

一人ひとりの子どもの「学力に応じた学習」を行うのが公文式の学習法。

子ども(学習者)の学力は、それぞれの素質やそれまでの環境によって一人ひとり違います。年齢が同じというだけで学習内容を統一すれば、ある子にとっては難しすぎて自信を失わせたり、他の子にとっては簡単すぎて退屈だというようなことがどうしても起こってきます。学習を始めるにあたっては、一人ひとりのその時点の学力に応じた内容を与えなければならないのです。

公文式では、学習を始める時点での一人ひとりの学力はもちろん、学習開始後のそれぞれの習熟度に応じて学習を進めていきます。

公文式では、確実に 100 点を取れる段階の教材から出発し、常に自分の力にあった教材を自分のペースで解き進めることで、学ぶ楽しさとできる喜びを育みながら学力を高めます。これを公文式では「ちょうどの学習」と呼んでいます。

この、それぞれの子どもに「ちょうどの学習」により、年齢別による一斉授業の同一カリキュラムでは飽き足りない子も、学力不足で授業についていけない子も自らの能力を最大限に伸ばしていくことができるのです。

2.自学自習で進む

解き方や答えを「教えてもらう」という受け身の姿勢ではなく、自分の力で課題に取り組もうとする姿勢があってこそ学習意欲が芽生え、さらに先に進もうとする向上心が生まれます。公文式では、このような子ども達の「自ら学ぶ力」を大切にしています。

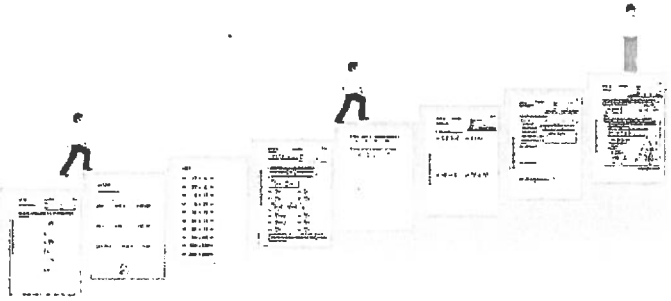
公文式では、学校のような一斉授業は行いません。教わるのではなく、一人ひとりが自分に与えられた教材を自分で考え、解き進んでいく「自学自習」の学習形式をとっています。
公文式の教材は、常に一人ひとりにあった「ちょうどの学習」ができ、次のステップに挑戦する意欲を育てるために、やさしい問題から高度な問題へ非常にきめ細かな「スモールステップ」で構成されています。

公文式では、できるだけ早く学校で習っているところより先の段階に、自学自習で進んでいくように導き、小学校・中学校のうちになるべく早く高校教材に進むことを目標にしています。これは、学年を越えたところを自習していくことを通じて学力に十分な余裕をもたせ、その余裕と自信によって自分の可能性を自らの力で追求していってほしいからです。

自ら積極的に学んでいく力は、やがて自分の夢や目標にチャレンジする力になっていきます。公文式で学んだ子ども達一人ひとりが、自身の生きる道を自らの力で切りひらいていける人材として成長していくことこそ、公文式の願いです。

3.スモールステップの教材

高校で学習する内容を目指して一人ひとりが無理なくスムーズに学習を進めていけるよう、すべての教材がやさしい問題から高度な問題へ、非常にきめ細かな「スモールステップ」で構成されています。



4.KUMON の指導者

手とり足とり教えるのではなく、子ども自身に自分の力で気づかせるように導くのは、「自分の力で解けた！」という喜びを味わって、自分で課題を克服していこうとする姿勢を身につけてほしい。
子ども達が自分の力で伸びていくために、「その子のできること」を見つけて、可能性を引き出す存在、それが KUMON の指導者です。

指導者やスタッフは、子ども達一人ひとりとしっかりと向き合い、その子の学力や個性・気持ちをきちんと把握した上で、常に「ちょうどの学習」ができるようサポートを行います。そして、ほかの誰かと比較するのではなく、その子自身の成長を認め、ほめ、励ましていきます。さらには保護者の方の相談に乗り、一緒になって子どもを見守っていきます。これが指導者の役割です。

【学習の流れ】

①教材セットを受け取る
・お子様用にセットされた当日分の教材を受け取る
・宿題を提出

②教材を学習する
・短時間の集中学習です。
・学習時間は当日の学習内容によってことなりますが、初めのうちは長くて 1 教科 30 分程度です。

③教材を提出する
学習した教材を採点してもらいます。英語や国語では、音読できることも大切にしています。

④訂正し、100 点にする
・間違いを訂正し、もう一度提出。すべての教材を 100 点にします。
⑤結果を記録する
・学習時間や点数などを成績表に記録します。
・複数教科の場合は、教科ごとに 1～5 の流れをくり返します。

⑥宿題を持って帰る
・学習効果を高めるため、また学習習慣をつけるために、宿題をお渡しします。

⑦ご家庭で、宿題をする
毎日ご家庭でも教室同じように、短時間の集中学習をします。
（次の教室日にこの宿題を提出します）

教室日時：火曜日・金曜日　14:30～18:30
対象年齢：幼児 3 歳～・小学生・中学生・高校生
教科：算数・数学、国語、英語
月額会費：入会金不要　幼児・小学生：7150 円　中学生：8250 円　高校生：9350 円

【子供を塾に通わせる上で、具体的にどのような悩み、喜びを持ってるのか？】

○悩み○

・集団か個別か迷った
・成績の伸び悩み
・時間とお金がかかる、自分の時間を削って疲れる

○喜び○

・テストの点数が上がると子どものやる気に繋がる
・試験に合格したりが嬉しい
・目に見えて成績が伸びることがある
・先生に相談できる、将来的な相談もできる

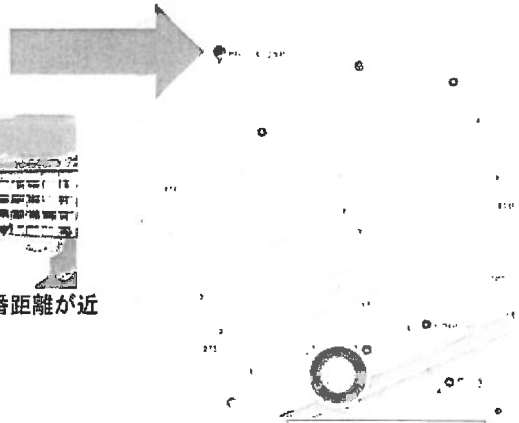
地域の人が通ってる小学校の件数と名前。どこの小学校が人気か？その理由は？どんな小学校なのか？子供を小学校に通わせる上で、具体的にどのような悩み、喜びを持ってるのか？

【小学校の件数】8 件
・成徳小学校・高羽小学校・西郷小学校・西灘小学校・御影小学校・摩耶小学校・美野丘小学校・稗田小学校

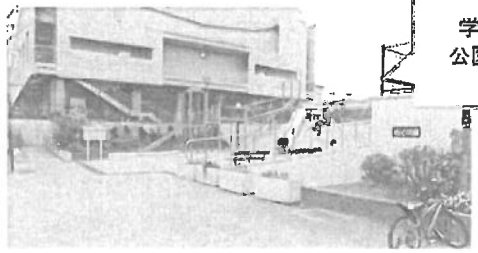
【人気な小学校】

★成徳小学校

その歯科クリニックより北へ徒歩5分以内で 1 番距離が近く、通学路になっている。



その歯科クリニック



学校の隣に公園がある！

○人気な理由○

・「鷹匠中学校」が人気で、そこに行くためにこの辺りの校区に住んでいる
・評判も良く荒れていない
・この辺りの物件が安い
・安心感がある
・学童がある
・校長先生が丁寧で優しい

POINT

【子供を小学校に通わせる上での具体的な悩み、喜びを持っているのか？】

○悩み○

・共働きをしてるため、朝子どもより早くに出るため鍵を閉めたり学童に行かなくなるから一人の時間が長くなってしまう。
・来年から担任制じゃなくなるので変わってしまうので不安
・坂の上にあるので通学が大変

○喜び○

・毎年成長が見れるのと精神的な部分でお姉さんになるし習い事も自分で成長していくのがみれて嬉しい
・友達に恵まれてる
・子どもたちが楽しく行ってる
・友達と仲良く遊んだり勉強したり色々な経験をしてくれる
・先生や近所の方が温かく協力的
・毎日友達と過ごすのが楽しく嫌がることなく通ってくれるのが何より。
・放課後も遊ぶ場所の選択肢が多く、毎日のように公園に遊びに行けることがありがたい

どの習いごとが人気か？その理由は？どんな習いごとなのか？子供を習いごとに通わせる上で、具体的にどのような悩み、喜びを持ってるのか？

【習い事一覧】
・ダンス・英語・ピアノ・空手・スイミング(セントラル)・そろばん・習字・バレエ・裁縫・ハンドメイド教室・ボクシングジム・テコンドー・テニス・サッカー・体操教室・野球・プログラミング・ミニバス

【人気の習いごと】
意見が多かったもの
★スイミング ★習字 ★ダンス ★ピアノ ★英語

習い事を始めた理由

・英語は将来役に立つとなり
・兄弟が始めたから
・本人がやりたいといったから
・お母さんがやらせてる
・みんなやってたから
・かっこいいから
・おばあちゃんがそろばんの先生
・6歳までに体の機能が作られると聞いた

セントラルウェルネスクラブ 24 六甲道

KIDS スクール(幼児～小学生)
・スイミングスクール
・体操スクール
・ダンススクール

スイミング
水泳を通して水の中で上手にカラダを操る能力や四泳法の技術を身につけよう

体育
鉄棒・跳び箱・マット運動を通して様々なスポーツに総ずる総合的な運動能力を身につけよう

ダンス
色々なジャンルのダンスにつながる基本ステップを学ぶ。音楽に合わせて思い通りにカラダを動かす能力や柔軟性を身につけよう

コーディネーション能力とは？

コーディネーション能力は、主に7つに分類され
これらの能力は、様々なカラダの動かし方を
経験することによって発達していきます。
この頃に多種多様な運動に取り組むことで
子供たちの可能性が広がります。

カラダを操る能力＝ コーディネーション能力

子供の発育・発達量の変化を表したもので、
コーディネーション能力に関わる「神経系」の要素は6～10歳頃までが、
最も急激に発達する時期であることが分かります。
コーディネーション能力は幼少期～児童期の運動経験によって
飛躍的に発達します！

“0 歳から一生涯の健康づくり”

4 世代が繋がるコミュニティる　たしかな知識で効果を実感

ライフスタイルに合わせて選べ

セントラルスポーツの指導理念

セントラルスポーツは、「運動技術」・「食育」・「礼儀作法やマナー」を柱に
お子様の豊かな人間性の形成と心身の健康を応援します。
さらに、様々なイベントや合宿、競技会活動を通じて自主性や積極性を醸成し、
豊かな人間性の形成と心身の健康を総合的に応援しています。

○人気な理由○

・周りの人がいるから目が行き届いてる安心感
・コーチが優しい
・遊びながらも楽しくできる

【子供を習い事に通わせる上での具体的な悩み、喜びを持っているのか？】

○悩み○

・コーチの話を聞いてない
・金額高い
・近くに遊び場があるから誘惑がある

○喜び○

・友達と楽しくやっている
・級ごとの目標に向かって頑張ってくれること
・字が綺麗に書けるようになったこと
・泳力アップ、社会性が身につく
・目の前にスーパーがあるから待ち時間買い物ができる
・通ってる友達の親に送り迎えをお願いしたり支え合える

地域の人が通ってる中学校の件数と名前。どこの中学校が人気か？その理由は？どんな中学校なのか？子供を中学校に通わせる上で、具体的にどのような悩み、喜びを持ってるのか？

【中学校の件数】12 件

灘区(5 校)
・鷹匠中学校 ・烏帽子中学校 ・長峰中学校 ・上野中学校 ・原田中学校

東灘区(7 校)
・本庄中学校 ・魚崎中学校 ・本山南中学校 ・本山中学校 ・住吉中学校 ・御影中学校 ・向洋中学校

【人気の中学校】

「鷹匠中学校」

その歯科クリニックの周辺校区は鷹匠中学校と烏帽子中学校の 2 校に分かれる

？どんな学校？
高羽小学校・成徳小学校の子達が鷹匠中学校へ
女優の戸田恵梨香さんが卒業生！

1 学年 9 クラス 1 クラス約 37 人 全校生徒 981 人

学業を優先して取り組んでおり、テスト前には先生に質問する機会が設けられている。
勉強熱心な家庭が多く、頭のいい子が非常に多く、試験も難しく平均点が高い。

一学期中間テスト 5～6 月に基本あるが、鷹匠中学校は中間テストがない。
初めてのテストは期末テスト。

国語、算数、社会、英語、理科、美術、技術家庭科、保険体育、音楽の
9 教科の期末テスト

《部活動》
○文化部 理科 合唱 吹奏楽 美術 書道

○運動部 バレーボール バスケットボール 陸上競技 剣道 野球 ソフトボール ソフトテニス サッカー 卓球

野球部、卓球部、剣道部、吹奏楽部、合唱が強くて有名

○野球部… 2024 年 10 月 6 日第 58 回神戸市中学校秋季野球大会 優勝
2024 年 11 月 11 日第 63 回 近畿六都市中学校 野球大会 優勝

○剣道部…2023 年 全国中学選抜卓球大会で、男子団体においてベスト 16 進出

○吹奏楽部…第 71 回兵庫県吹奏楽コンクール中学生 A 部門で銀賞
第 70 回兵庫県吹奏楽コンクール第 46 回神戸地区大会 G 金賞
第 68 回 兵庫県吹奏楽コンクール 第 44 回 神戸地区大会中学校 A・N 部門 金賞

○合唱部…　第 79 回関西合唱コンクール(第 77 回全日本合唱コンクール関西支部大会) 銀賞
第 78 回関西合唱コンクール(第 77 回全日本合唱コンクール関西支部大会) 銀賞

○人気な理由○

- 地域的に住民層が高く勉強に集中しやすい環境
- 勉強のレベルが高い
- 落ち着いている、荒れていない、治安いい
- 学区が人気で、勉強熱心な家庭が多い
- 勉強とスポーツに力を入れている
- 有名部活がある

【子供を中学校に通わせる上での具体的な悩み、喜びを持っているのか？】

○悩み○

- 人間関係の悩み
- 成績の伸び悩み

○喜び○

- 家が近いと友達と遊べる
- 先生がとても熱心！
- 楽しんで通っている

地域の人が通ってる高校の件数と名前。どこの高校が人気か？その理由は？どんな高校なのか？子供を高校に通わせる上で、具体的にどのような悩み、喜びを持ってるのか？

【高校の件数】5 件
・御影高校 ・葺合高校 ・六甲アイランド高校 ・神戸星城高校 ・新港橋高校

【人気な高校】

神戸市立六甲アイランド高校

→普通科単位制

平成 10 年に全日制普通科総合選択制高校として開設。

平成 17 年に全日制普通科単位制高校に改編された

普通科単位制

1 年では基礎的な科目を中心に幅広く学習
2 年からは各自の進路に合わせて 6 つの系・4 つのコースの中から自分の進路にあった系・コースを選び進路に必要な科目を選択できます。
多様な生徒の進路に対応できるように約 130 科目を設定している。
個々の生徒が進路に必要な科目を履修できるシステムです。

人文社会系

総合科学系

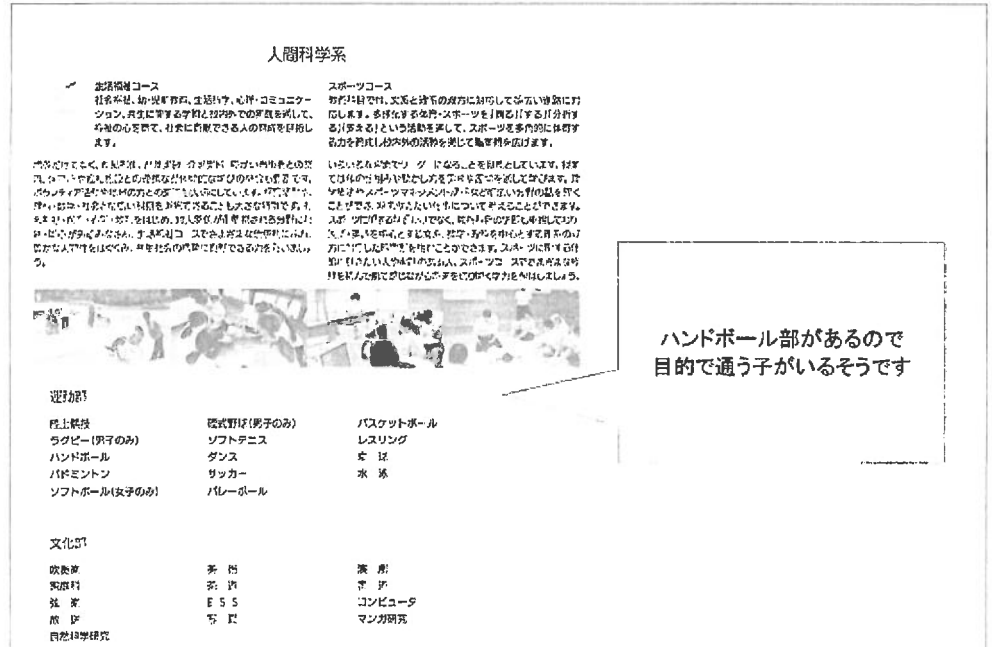
芸術系

ビジネス系

情報科学系

人気な理由

- 単位制である
- 駅から近い
- レベルも目指しやすい
- 校則そんなに厳しくない



人間科学系

生活福祉コース

スポーツコース

運動部

陸上競技	硬式野球(男子のみ)	バスケットボール
ラグビー(男子のみ)	ソフトテニス	レスリング
ハンドボール	ダンス	柔道
バドミントン	サッカー	水泳
ソフトボール(女子のみ)	バレーボール	

文化部

吹奏楽	美術	演劇
家庭科	茶道	書道
弦楽	ESS	コンピュータ
放送	写真	マンガ研究
自然科学研究		

ハンドボール部があるので
目的で通う子がいるそうです

【子供を高校に通わせる上での具体的な悩み、喜びを持っているのか？】

○悩み○

- 進路が不安
- 帰宅時間が遅くなる

○喜び○

- 先生が熱心
- 部活に取り組み頑張っている

どこのお店で買い物をしてるのか？その理由は？どんなお店なのか？買い物をする上で、具体的にどのような悩み、喜びを持ってるのか？

【買い物するお店の名前】

スーパー

・阪急オアシス ・コストコ ・コープ ・ダイエー ・たこいち ・ライフ ・パルヤマト ・関西スーパー ・パルヤマト ・ミスギヤ

薬局

・コスモス ・スギ薬局

★阪急オアシス　石屋川店

【人気な理由】 多く答えていたところ

- 便利
- お店が綺麗、見やすい
- 駐車場に屋根がある、2 時間無料
- 品揃えが多い
- 横にスギ薬局、CAFÉ がある
- 店外で新鮮な産地直送の野菜が販売してる

【買い物する上で、具体的にどのような悩み、喜びを持ってるのか？】

○悩み○

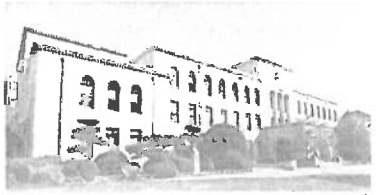
- 献立考えるのに悩む
- 食品の値上がり、物価高騰
- 安いと思っても産地が気になる中国産や安いと逆に何かあるかもと思ってしまう
- 前まであったのに急にお店にない状態が困る
- 重いもの買う時運ぶのが大変
- 家族が多いので買い物の量が多い

○喜び○

- 欲しいものが買える
- お買い得品が手に入った時
- スーパーが多いこと
- 質問に丁寧に答えてもらった時
- 取り扱って欲しい商品や店舗の要望などをお客様の声という紙に書くと対応してくれてありがたい

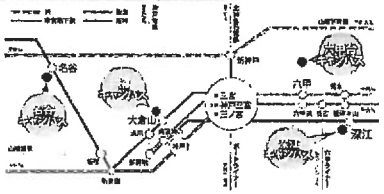
医院の近くにある大学の件数と名前。それはどのような大学か？地域の人が通ってるのはどこの大学か？偏差値は？どのような学生が通ってるのか？

【医院の近くにある大学】 4件



・神戸大学　偏差値 55.0～78
・神戸松蔭女子学院大学 偏差値　44.0～ 52.0
・神戸海星女子学院大学　偏差値 43～59
・甲南女子大学 偏差値 47～58

通っている方は★神戸大学



アンケートをとるとほとんどの大学生が神戸大学に通われている方でした。
県外から来てる方が多くこの六甲道・新在家付近に住んでいる。
関西圏では京大・阪大に次ぐ難関国立大学で

優れた特色と強みをもつ10学部15研究科1研究所が密に連携する総合研究大学

人文・人間科学系、社会科学系、自然科学系、生命・医学系の4つの学術系列のもと
各分野の一層の発展・充実を図り社会還元をめざす先端研究と
多様性・国際性・卓越性・柔軟性に富んだ教育を展開している。

学部	大学院
・文学部・国際人間科学部	・人文学研究科・国際文化学研究科
・法学部・経済学部・経営学部	・人間発達環境学研究科・法学研究科
・理学部・医学部(医学科、保健学科)	・経済学研究科・経営学研究科・理学研究科
・工学部・農学部	・医学研究科・保健学研究科・工学研究科
・海洋政策科学部	・システム情報学研究科・農学研究科
・海事科学部	・海事科学研究科・国際協力研究科
	・科学技術イノベーション研究科

○グローバルエンゲージメント
日本の玄関口として培われた国際性。神戸に息づくこの伝統がグローバルネットワークを育む土壌となっています。「知の創造」「知の継承と環流」「知の共有と国際協力」「人材の交流による知的国際貢献」及び「世界の潮流を自ら生み出す人材の養成」を国際交流の基本理念

○ダイバーシティ＆インクルージョン
神戸大学は、ジェンダー、性的指向・性自認、エスニシティ、文化、宗教、言語、出自、 年齢、学歴、心身の特徴などの属性や特性にかかわらず、一人ひとりを人間として尊重し、それぞれ の個性や能力を発揮できる学習・教育・研究・就労環境を整備している

医院の近くにある大きな企業は何か？どんな企業か？業務内容、従業員数、売上は？

神戸製鋼所

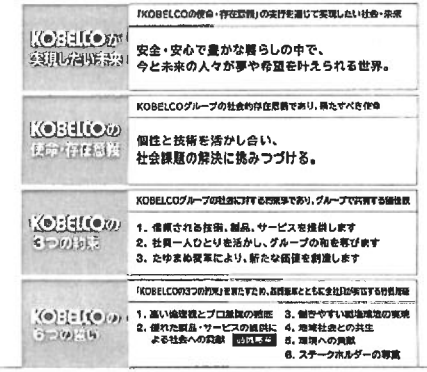
グループブランド KOBE LCO
創立 1905年9月1日
設立 1911年6月28日
資本金 2,509億円(2024年3月31日現在)
代表取締役社長　勝川　四志彦
従業員数 連結　38,050人(2024年3月31日現在)
　　単体　11,534人(2024年3月31日現在、出向者を除く

グループ企業理念

当社は2005年の創立100周年を機に、3つの企業理念を定めましたが、この理念の一層の浸透を図るため、2017年に当社グループの社会に対する約束事であり、グループ全社員で共有すべき価値観として、従来の3つの企業理念を「KOBELCOの3つの約束」と改称し、これらの約束を果たすためにグループ全社員が実践する行動規範として「KOBELCOの6つの誓い」を新たに定めました。

その後、2019年には、当社グループに対する社内外からの共鳴・共感を促し、Next100プロジェクトの更なる推進・浸透に繋げることを目的に、「社会的存在意義の明文化プロジェクト」を実施しました。当社グループが実現したい未来・社会像や、当社グループの使命・存在意義とは何かについて、若手・中堅12名によるワークショップで作成した素案をもとに、「KOBELCOの約束月間」に各職場で実施している「語り合う場」のなかで、グループ社員が議論を深めました。
それらのグループ社員からの意見を踏まえ、今般「KOBELCOが実現したい未来」「KOBELCOの使命・存在意義」を新たに定め、「KOBELCOの3つの約束」「KOBELCOの6つの誓い」と併せて体系化し、新たなグループ企業理念として2020年5月に制定しました。

この新たなグループ企業理念は、当社グループのあらゆる事業活動の基盤となるものであり、当社グループに属する全社員が物事を判断する際の拠りどころともなるものです。当社グループは、このグループ企業理念のもとサステナビリティ経営を推進し、株主様・投資家様、お客様、お取引先様、地域社会の皆様、グループ社員など、あらゆるステークホルダーの皆様から信頼頂いたうえで、事業を通じた環境・社会への貢献と持続的成長を目指してまいります。



事業内容

【素材系事業】

鉄鋼アルミ

鉄とアルミを製造する唯一のメーカーとして、最大限のシナジーを発揮。

素形材

自動車・航空機・鉄道・造船等の軽量化に資する分野に注力し国内トップクラスを堅持。

溶接

「世界で最も信頼される溶接ソリューション企業」としてアジアナンバーワンとなることを目指し、溶接材料、溶接ロボットシステム、施工技術などでの溶接のトータルソリューション展開を進めております。

【機械系事業】

機械

産業機械や圧縮機、エネルギー機器など幅広い製品メニューを揃えています。環境・エネルギー・自動車分野など成長市場におけるグローバル需要を取り込むべく、特長ある製品・技術の創出に取り組むと共に、ものづくり力の強化と最適生産体制の構築を図っています。

エンジニアリング

業界トップクラスの独自プロセスや、各種技術・ノウハウを組み合わせ、まとめるエンジニアリング力を有しています。幅広く変化する顧客ニーズに柔軟に対応し、付加価値あるソリューションを提供することで社会に貢献します。

建設機械

2016年4月1日、コベルコ建機(株)とコベルコクレーン(株)の経営統合により、ショベルとクレーン、2つの専門分野を持つことを強みとする建設機械メーカーとして、コベルコ建機は更なる価値創造と豊かな社会の発展を目指しています。「低燃費」「低騒音」といった従来からの環境技術の向上に加え、ハイブリッド技術の深化、ICTの活用、多様化する社会ニーズに対応する新製品・サービスの開発に取り組み、お客様のニーズにお応えしていきます。世界各地に現地法人・代理店網を構築し、地域や用途により異なるニーズに対応できるグローバルな体制作りを加速させています。

電力

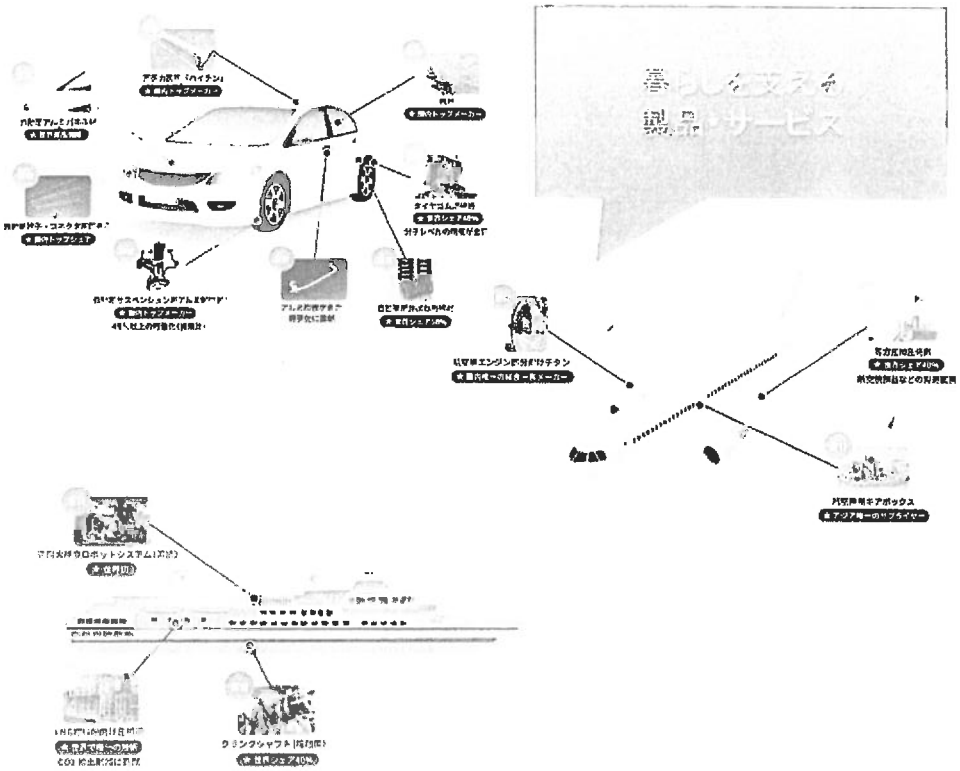
2002年度より電力供給事業を開始し、地域の電力の安定供給に貢献しています。更に現在、発電所の増設・新設計画を進めています。

企業情報

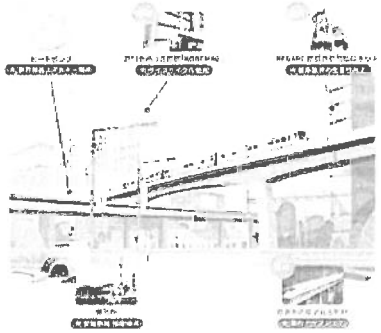
売上高(連結)	創立
24,725億円	1905年
従業員数(連結)	グループ会社
38,488人	251社

売上高/経常損益

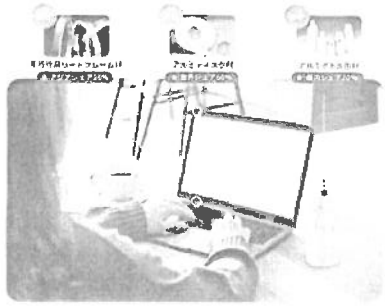
輸送機分野



エネルギー・インフラ分野



その他の分野



医院のある地域の大きなイベントには何があるか？
どのようなイベントか？

【成徳まつり】

1995 年に起こった阪神・淡路大震災。神戸市灘区の成徳地域は大規模な被災を受け、
復興のために地域の人たち皆がで何かができないかと考えてできたのが成徳まつり

地域の人々のつながりを何らかの形で継続したいという成徳小学校の同窓生の想いで始まった。
1997 年から始まり四半世紀以上、地域から愛されるまつり

おまつり当日は、模擬店の出店、ステージでは少年少女から高齢者までもが楽しめるプログラム
（ダンス、吹奏楽、和太鼓、ヨガ、マジック、ビンゴ）

地域の協力により運営

まつり開催には、八幡・徳井財産区管理会及び成徳ふれあいのまちづくり協議会、八幡・徳井自治会、灘区役所、灘警察署、灘消防署、灘消防団、そして、地域の約 100 店舗からのご協力を得て開催

第28回 成徳まつりプログラム

10:00~ 開会式 成徳ふれあいのまちづくり協議会
10:25~ 吹奏楽 烏帽子中学校
10:45~ 和太鼓 一輝太鼓道
11:00~ ダンス セントラルウェルネスクラブ24六甲道
11:10~ キッズダンス ダンススタジオA★'S（エースターズ）
11:30~ 会場の中から「先生」を探せ!(スタート) 成徳小学校　成徳まつり実行委員会
11:35~ チアダンス 神戸ストークスチアダンススクール
11:45~ キッズマット運動 レッツ・スポーツ健康塾
11:55~ 成徳特技ワングランプリ 成徳まつり実行委員会
12.15~ 会場の中から「先生」を探せ!(結果発表) 成徳まつり実行委員会
12:30~ ハンドベルコンサート 成徳ハンドベル（わくわくルーム前）
12:50~ バトントワラー 神戸龍谷中学校高等学校バトントワラー部
13:00~ チアリーディング 御影高校 応援部
13:20~
「ありがとう」に思いを込めて 成徳まつりNo.1を目指せ! 成徳まつり実行委員会
13:40~ アーティストステージ 羽生知央 / KOBernes♪
14:20~ 閉会のあいさつ 成徳ふれあいのまちづくり協議会
14:25~ お楽しみイベント ビンゴ!! 成徳まつり実行委員会

成徳小学校の生徒
が毎年描いている

金券(チケット)を初
めに購入し、商品と
引き換える！

30代—40代の子供を持つ女性が上記の他に日々の生活の中で、どのようなことに不安、悩み、怒り、喜びを感じてるか？

【30 代～40 代の子供を持つ女性が、上記の他に日々の生活の中で、どのようなことに不安、悩み、怒り、喜びを持ってるのか？】

○悩み○

・子どもの日々のおしゃぶりとミルクをやめさせたい
・物価高騰に脅えてる、お金がかかる
・何でも高くなりすぎてる
・友達をからかったりするのが悩み
・仕事の両立が大変
・離乳食の形状どうしたらいいかどのタイミングで変えたらいいか分からない

○不安○

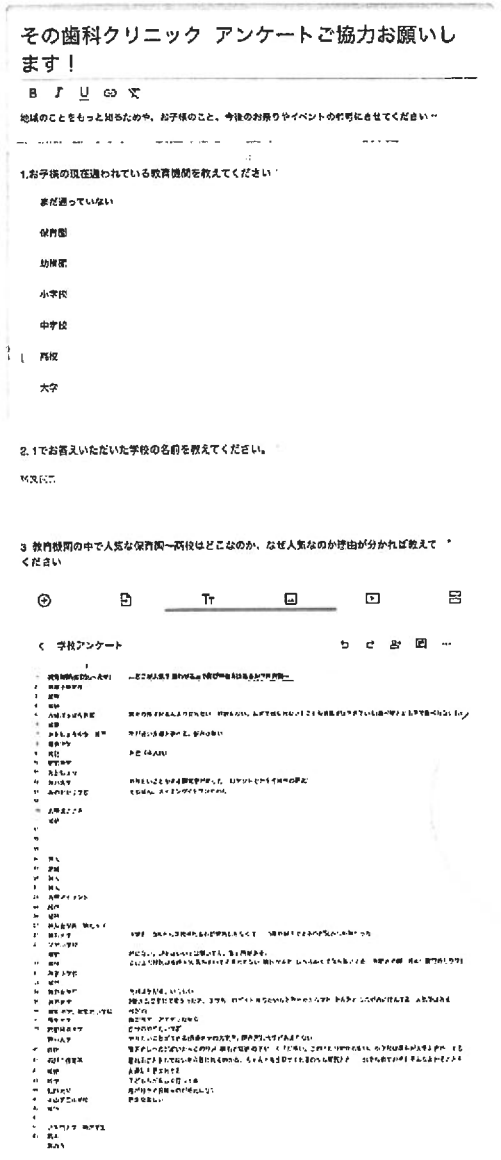
・子どもの安全が心配(事件や事故に巻き込まれないか)
・子どもの友達関係が心配
・赤ちゃんの時の睡眠大事と聞くけど自分の子あんまり寝ない大丈夫なのかな？

○喜び○

・友達が増えること
・自分から勉強したり、手伝えるようになったことが嬉しい
・お姉ちゃんになったなと成長を感じられる
・仕事してる時が楽しい
・学校のできごとを子どもが話してくれたり、お友達とやりとりしている姿を見ることができて嬉しい
・子どもの健康面、成長が喜び
・平凡が幸せ
・1 年でできることがどんどん増えていく

「怒り」はないとのこと

今回地域のことを調べるにあたり、Googleフォームを作成しお子様の定期検診の間やお会計待ちの間に答えて頂きました。
他にもお母様の定期検診時にも担当の衛生士からお話を聞き、スプレッドシートにも入力をしてもらいました！



今回地域のことを調べるにあたってお母さんたちにアンケートをとり、習い事や塾なども自分の時間が削れてしまうという意見も多く、その合間の時間を見てその歯科に来てくださっていること、お子様がたくさんいるお母さんだと連れてくるのも大変かと思います。
なので初診カウンセリングだけではなく労いの言葉をかけることが大事だと思いました。
また、予約の待ち時間があると患者さん、お母さんの負担になったり、それが通院する上でのマイナスになってしまうと遠のいて中断の原因にも繋がり兼ねない。
なので待ち時間が発生しないように個々のスキルアップも必要だが家族との信頼関係を築いていくことが大切だと感じた。
その歯科クリニックに来てくれてるお子様はアンケートを取ると近くの学校だけではなく、範囲広く来て頂いてることが改めて認識できたので労いの言葉というのは必ずいると思いました。

このように現状を知ると
どう患者様に接したらが
良いかわかりますね！

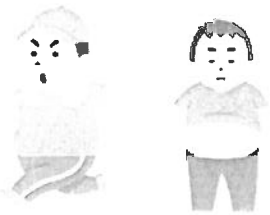
TC育成塾　医院ヒストリーシート

医院名：　その歯科クリニック　　氏名：　山田葵

※院長先生に話を聞いて（インタビュー）、できるだけ詳しく書きましょう。

医院名：その歯科クリニック

院長名：曽野偉錬



院長の出身大学：兵庫歯科学院技工士専門学校　松本歯科大学

年齢：　46 歳　　趣味・特技：ダイエットとリバウンド

医院住所：兵庫県神戸市灘区桜口町 1-12　　開業年月日：2015 年 6 月 2 日

資格：日本ヘルスケア歯科学会 幹部　・日本ヘルスケア歯科学会認証診療所
・アンチエイジング歯科学会 認定医　・インビザライン 認定医　・日本顎咬合学会　・小児歯科学会
・ICOI(国際インプラント学会)　・訪問口腔介助士　・食育指導士　・第二種滅菌技師

医院の名前の由来、院長先生はなぜ開業しようと思ったのか？また、なぜ今の場所に開業したのか？

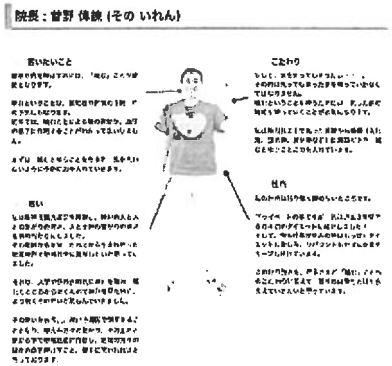
その歯科クリニックの名前の由来

その歯科クリニック
SONO Dental Clinic

・その は院長の名前(曽野 偉錬)
当時〇〇デンタルクリニックや〇〇ファミリー歯科という名前が上がっていた。
開業する前から小児歯科・高齢者歯科に注力することを決めていた！
若い人たちだけならいいが、高齢者に対するイメージを考え、「デンタルクリニック」よりも〇〇歯科。
シンプルな診療科目で高齢者にもわかりやすいように「その歯科クリニック」になった。
当時は全てカタカナともあった。カタカナの方がかっこいいとあったが、名前のかっこよさよりも馴染みやすさを選択し、「歯科」の文字をいれ、少し足掻いて「医院」ではなく「クリニック」にした。

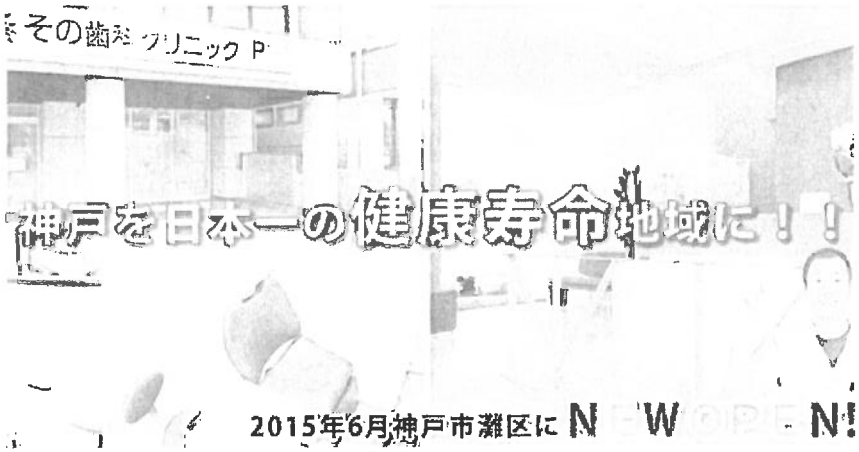
その歯科クリニックをなぜ開業しようと思ったのか？

阪神大震災を経験したことがかなり大きく、周りの神戸の状況や困っている人を目の当たりにし元々地元で何かやりたいというのが強かった。困っている人の力になる、逆に色んな人が力を貸してくれ、人との繋がりをとても感じた。
それを自分が介入することで地域に貢献できることを考えていた。
自分の想いだけではなく地域性として高齢者や小児がたくさんいるというのを知っていたから神戸市灘区で開業をした。



医院の理念は？院長が歯科医師になろうと思ったのは？どうして、そのような理念になったのか？

医院理念



その歯科クリニックの医院理念は **“神戸を日本一の健康寿命に”**

松本歯科大学卒業をして徳島大学病院では技工士の経験があったので補綴・インプラントたくさんしていた。
遠回りして色々な人に恩返ししないといけないという思いが強くてお金を稼ぐことに必死になっていた。
徳島大学病院卒業して、色々な分野をしている歯医者に就職したいと思っていた。
就職先ではたくさんの分野をしていた。インプラントや矯正を教えてもらった。

1番経験が大きかったのが「往診」
今まで口からものを何年間も食べれない方(胃瘻)を嚥下トレーニングをしてゼリーを食べれた瞬間にあまり意思疎通できない方だがとても喜んで泣いていた。家族の方もとても喜んでいた姿に感動をした。
世の中にこんなに困っている人がたくさんいる(往診含めて)。院長が頑張ればその方たちをちょっとした幸せを届けられると思った。やらないといけないと強く思った。

困ってる人を助けたい、みんなが困らないようにしたい。

自分自身が頑張って皆を救うことはできるけど困らないようにしたいのが想いで健康寿命を伸ばすことが重要
ドクター主体のクリニックではなく衛生士主体のクリニックを作らないといけないと思った。

根本は阪神大震災を経験し困ってる人が沢山いる、自分がそれに関わることが出来るかもしれないという思い、実際にその現場を目の当たりにして僕が頑張ったらその人たちを幸せに出来るかもしれない

歯科医師になろうと思ったのは？

おじいちゃんが元々産婦人科を台湾でしていた。日本に来て内科医をしていた。
院長が子どもの頃におじいちゃんの診察している横にずっといて、それが日常だった。
ある日おじいちゃんから「困っている人を助ける、こんな仕事をしろ」と言われてて医療に関わるということを自然に思っていった。
あまり勉強は好きではなかったが医者は勉強が必要…けど医療に関わりたい！
予備校の先生から「歯科技工士」のことを紹介してもらい、それが歯科への入口
歯科技工士として勤務していたが自分が作ったものはどう患者さんの口に伝わっているのかが知りたくなった。常に模型との会話、人と話すことがなく苦しさがあった。
患者さんとの関わりを持ちたいというのがあり大学に入り直した。

開業当初、どんな苦労や喜びがあったのか？

喜び

・開業時のその歯科の仲間を集める時の大塚さんとの出会い
・神戸市灘区の”六甲道”は歯医者も多く、苦労すると言われていた。開業することを反対されていたのに面接の応募が沢山あった
・開業当初内覧会を3日間行い、業者の方にも30人アポイントを取れたら大成功と言われていたが100人以上アポイントが取れた！

患者さんが来ないという予想をしてて構えてたけどその逆で患者さんがたくさん来てくれた。
初めから先頭になって前向きに院長も引っ張ってくれた大塚さん。
初めの仲間を集める時に大塚さんとの出会いが奇跡的な出会い。
少しずつアイテム増やし自分たちもできることが増えていくことで3人の喜び

クリニック、スタッフ、自分自身の成長がみんなの喜び

苦労

スロースタートだと思っていたが当時院長含めスタッフ3人でかなり忙しい時間からスタートだった。
チェアも2台で100人以上のアポイントで急遽チェアを1台増やした。
3人でやってててとてもしんどかった。
おじいちゃんが医療系の仕事をしていたが、あまり裕福ではなかった。
プレッシャーなどもあった。

初めだからお金を我慢したことがたくさんある、節約しようと声掛けてくれたのも大塚さん。
少しずつ器具が増えていったり、できなかったことができるようになってきた。
当時衛生士も若手だったのでバリバリできるような感じではなく、たくさん3人でセミナーにも受講した。
夜も遅く22時、23時にクリニック出てたりしていて寝に帰るだけだった。

一緒に働いてきた方がいなくなるのが毎回慣れなく、悲しい。

院長の治療、患者様に対する想いは？院長の治療に対するこだわりは？

患者様に対する想い

・できるだけ削らない。
・未病を未病のままにキープするような取り組みが大事→予防！
・その歯科クリニックから地域の方に発信していきたい
・ホームページにも記載してるようにコミュニケーションが大事。患者様と会話する

その歯科クリニックのスタッフ

患者さんに楽しく通院していただく環境を作っていく為には、まず院内のスタッフさんが楽しく働きやすい環境が必要であると考えます。

その為、その歯科クリニックでは、スタッフさん同士、仲間のコミュニケーションを大切にします。

チームとして一つの目標に向かって頑張っていけるような関係性を築いていきたいと考えています。

・歯科衛生士ともコミュニケーションをとってくれているのが財産→患者様にとってもいいメリットになる

治療に対するこだわり

・色々な分野で診療をしている(外科・矯正・小児・往診)
・色々な分野をしているからここだけをこうしたい！だけではなく、全体を通してどうするかを考えるのが大事だと思う

院長は何に喜びを感じ、何に怒りを感じるのか？

喜び

・1 歩 1 歩前に進んでいることを感じることが喜びに繋がる
・今まではお金がなくずっとクリニックで我慢していたことができるようになってきたり、みんなの成長が形として残ること
・スタッフみんなの成長が院長の喜び
・スタッフみんな仲がいいこと

怒り

・他の人がイラつく内容は院長はあまりいらつかない
・お腹が空いているのにご飯が食べれない時に怒りを感じる
・患者様から理不尽なことを言われると怒りを感じる時がある

院長がスタッフにこうしてほしいと思ってるのは何か？

みんなの成長がクリニックの成長

みんなの喜びとなる

・常に成長し続けて欲しい→どんなことでも学びに繋がる瞬間★
・医療人としてだけではなく社会人、人としてのを含めて人間力をたかめていってもらいたい

院長がスタッフにこれはしてほしくないと思ってることは何か？

成長を止めること！

20

日々成長する

成長こそが当院の最大の評価対象です。毎年少しづつでも成長を遂げる事が大事だと考えています。常に成長をしていこうとする考え方を持つ事が大事だと考えています。楽しみながらいきましょう。成長しなくなれば、現状維持すらありません。

行動指針より一部抜粋

・セミナーに参加=医療人としても大事だがそれだけではない
・人としての成長も必要

不平不満愚痴を言わない

行動指針より一部抜粋

4

他人の[illegible]見て理が[illegible]

人に対して不満に思う事こそ、形や見え方を変えた時に自分がしている事が多いです。周りにいる人は見事なまでに自分の鏡です。周りの人に対して不満を感じたらまず自分がしていないかを振り返り、同じ事をしないように意識しましょう。

6

自分の価値をアピールする

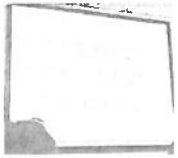
気づいた事を批判やグチ、陰口にとどめず、改善提案にして評価の対象にしてください。批判や陰口は、誰かの笑顔を奪い、医院の雰囲気を悪くし、人間的価値も下げてしまいます。同じ事に気づいても、そこに伴う行動で180°違う評価を受けます

11

相手の気持ちを考えた発言、行動をとる

自分の発言がどれくらいの影響力があるかを考えて発言しましょう。自分の思いを伝える事は大事です。提案の方法を考え、自分の思いを形にしましょう。不満をグチにせず、傾聴(よく聞く)、受容（受け入れる）、期待した上で、提案の仕方やタイミングを考え、発言、行動に移しましょう

23



マイナス言葉は刈り取りましょう

マイナス言葉を発している人に、それに置き換わるプラス言葉を教えてあげましょう。そして同時にマイナス言葉は刈り取りましょう。グチやマイナス発言は悪い影響しか与えません。組織を壊します。マイナス言葉がないだけで本当にいい雰囲気になります。

行動指針にもある通りで、今していることは地域貢献だけではなく、良い環境作り、良い職場作りをしたいと考えている。

マイナス面で悪い方向に足を引っ張ってしまうのであればそれはやめてほしい。
なぜならその歯科はまだまだ前に向かってより良い環境づくり、いい職場作り、地域貢献していくため

ただいるだけじゃなく、みんなで一緒に考えながら参加してくれたら嬉しいと思う。
みんなでやってるから不平不満愚痴を言う人はいらない。そんな人は前に進まない人になってほしくない。

マイナスのスタッフがいることで今後入ってくる子達がマイナスになってしまう

院長はどんな思いで今回、自分にTC育成塾に参加してもらおうと思ったのか？自分にこれからどんなことを期待してるのか？

自分から TC 受けたいと伝えてくれた。1 つ進んでる印だから頑張って欲しいと思う。
去年タイトルをとった大塚さんから聞いたり学んだりできるけど自分で実際にセミナーを受講するのはまた違うから学んだことを持ってチャレンジして欲しい！

自分自身興味ある、学びたいことが明白
今 3 年目で 3 年間振り返った時に 1 歩 1 歩前に進んでいってる、日々成長している！

矯正のコンサルを内容決めて直接患者様とも話して自分の中で必要なもの、足りないものを理解して噛み砕いていってる。

自比率も少し下がってきているからみんなで盛り上げていきたい！

院長は5年後、10年後、この医院をどのようにしていきたいのか？

地域にねずいたクリニックを作りたい

☆5 年後

根っこを太く伸ばしたいと思う
地域の人達と何か取り組みをし続けてたらいいな。
その歯科クリニックに行ったら〇〇がいる！〇〇を求めていくようなものは今もあるが 5 年後になるともっと増えていくような
“その歯科クリニック”としてしているが歯科以外での地域の人の場の繋がりを持ちたいと思っている

☆10 年後

今が丸々10 周年。×2 なので大きな組織になっていると思う。
今よりもできる事が沢山あるから地域の人達とスタッフと何かに参加したり、密に何かをやっていたい！
歯科だけではなく！
小さい子ども達と高齢者の触れ合いの場を作りたい。

歯科以外でも地域の方たちと関わりたい

ここまで医院ヒストリーを院長から聞いて、自分に何ができるのか？これから何をしようと思うか？これから何を止めるか？

常に院長の考えていることなどを理解し、行動する。
院長だけの夢ではなくクリニック全体の夢として叶えていきたい！
院長と自分だけがわかっていても意味がないので後輩たちにも院長の想いを伝えていくことが大切。

医療人としてだけではなく人として成長するためにはこのスーパーTC 育成塾にも参加し、自分自身を変えたいと思った。
患者様からの要望、目的を明確にしそれに応えれるようなカウンセリングであったり接し方を勉強していきたいと思った。
自分は資料やスライドを作成するのが強みなので患者様にわかりやすく和んでもらえるようにそれぞれ資料を作っていきたい。そしてスタッフみんなが使いやすい言いやすい資料を作成。

外へのイベントを積極的に調べ、提案することで院長の想いを実現することが出来るかもしれない。
参加出来るものはなるべく参加！！

1

笑顔を意識する

当院の仕事が楽しいのは、毎日クリニックに笑顔が多いからです。笑顔は楽しいことから出ることもありますが、笑顔を作ることで、楽しくすることもできます。仕事を楽しくできるのは自分次第です。
それぞれが自分で仕事を楽しくしていきましょう♪

1 笑顔を意識する

素晴らしいですね！

朝礼でも行ってるように朝からずっと笑顔で行くことが大切なので笑顔体操を続けていきたい。
みんなが笑顔になることで医院の雰囲気も明るくなる

2 感謝

感謝する

『ありがとう』という言葉は、発する人にも発せられる人にも良い影響を与えます。毎日心から感謝し、感謝を気持ちで伝える事が出来れば、人生は幸せであり、人間関係は良好になり、仕事もプライベートも必ず楽しくなります。

2 感謝

当たり前のことにも感謝すると記載がある通り、自分に何かしてもらった時感謝を伝えることでお互いが気持ちよくなるので小さなことでも感謝を伝える！

6

自分の価値をアピールする

気づいた事を批判やグチ、陰口にとどめず、改善提案にして評価の対象にしてください。批判や陰口は、能かの笑顔を奪い、医院の雰囲気を悪くし、人間的価値も下げてしまいます。同じ事に気づいても、そこに伴う行動で180°違う評価を受けます

6 自分の価値をアピールする

スタッフみんなでより良い医院作りを行うにあたりなにか意見があれば全員に共有し改善方法を一緒に考えていきたい。

20

日々成長する

成長こそが当院の最大の評価対象です。毎年少しづつでも成長を遂げる事が大事だと考えています。常に成長をしていこうとする考え方を持つ事が大事だと考えています。楽しみながらいきましょう。成長しなくなれば、現状維持すらありません。

20 日々成長する

私は日々小さなことからコツコツするタイプなので毎月、毎年常に学び自分の成長に繋げていきたい

22

プラス思考

自分の身の回りに起こることには、必ずプラスの要素とマイナスの要素を含んでいます。プラスの要素をイメージ出来れば、そこから新たな発見や成長、感謝が生まれてくるはずです。日々成長する為にも、愚痴、不平、不満泣き言を言わず、プラス言葉を使うようにしましょう。

22 プラス思考

プラス思考でいることは周りも自然とプラスにしていくので常にプラス思考！
「疲れた」もマイナス思考になるので「今日も頑張った！」と言えるようにしたい

ここまで医院ヒストリーを院長から聞いて、自分はこれから医院をどうしたいか？

今回インタビューするにあたり、地域の方々との触れ合いの場、歯科以外でも何かをしたいという想いがとても強かった。自分のため、クリニックのためではなく地域の方々みんなという考え。巻き込みたい。
院長の阪神・淡路大震災の経験から困った人を助ける、困らないようにしていくこと、未病は未病のままにというのも関連すると思った。
何事に対しても 1 人で全て成し遂げるものは難しい。周りを巻き込み、力を借りて行動することで結果につながってくる。
それを実現できるように我々スタッフの協力も必要だがみんなの認識が一致しているのかどうか。
院長の想いをどれだけのスタッフが理解をしているのかが重要になってくる。

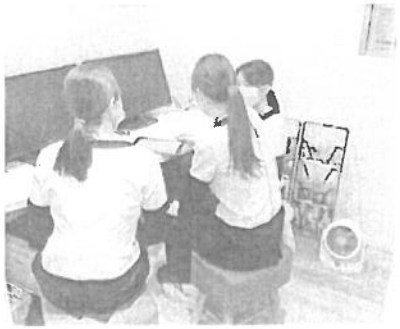
神戸市灘区の六甲道というエリアは歯医者が多いのでその歯科クリニックを知ってもらうには自分たちからクリニック外に出て地域の方へ触れ合いの場を作るべきだと思いました。
マルシェというイベントに参加をしているが、ボランティア活動だったりフリーマーケットなど大きいところでのイベントの参加をすることで知ってもらえるチャンスになる。

→今後も参加していきたい！！！！

マルシェでの交流で
パンフレットをお互い
置いています

またクリニック内でのイベントも充実させ、定期的に行うことでお子様がふらっと寄ってきてくれたり、周りに広めてくれるようなチラシや POP を作成し、街の掲示板などでも宣伝をしていきたい。

まずは今来ていただいている患者様を大切にし、スタッフみんなで成長し、クリニック全体を成長させたい。
院長の想いや夢を実現する手助けをしていきたい。



また、私と衛生士田中で矯正チームを組んでおり、
現在での資料をバージョンアップさせるために先輩を巻き込み
作成中になるので他資料でも充実させるよう進行形です！

今からTCになるにあたっての初志（ここまで医院ヒストリーを聞いて、これからTCになるにあたって、最初に思い立った純真な心に思い決めた目的や目標、心の持ち方。信念。）

長く安心して通っていただくための１番初めの初診カウンセリングでの充実さがかなり重要になってくる。
マスクをしているため表情がわかりにくい。目だけしか見えない。 素敵な取り組みですね！
常に笑顔！そのため朝礼での笑顔体操を取り入れた。

朝から笑顔でスタートすることでクリニックの雰囲気も良くなる、みんなのモチベーションになる！

患者様を尊重し、一緒に理想の描く未来を作っていきたい。

常に成長し続けるためにはたくさんの人とのコミュニケーションをとることだと思うので患者様はもちろん、スタッフや院長との日々の会話をとることが大事だと思った。

ＴＣ育成塾　患者様に伝えられる医院の良いところ５０

医院名：あもうホーム歯科クリニック氏名：道上　知佳

患者様にカウンセリングの時に話ができるような、医院の良いところを具体的に５０個以上リストアップしてみましょう。どんなことでもいいので、とにかく書き出してみましょう。

医院の良いところ５０

あもう

ホーム歯科クリニック

1 ホームズ寝屋川の店内にある！

ホームズ寝屋川店内２階に当院があります。ホームズには、スーパーやホームセンター、家具、家電、衣料品店、ペットショップ、自転車屋、カフェなどテナントが多く充実しています。駐車場が広く、840 台停めることができます！
保育園・小中学校区内にあるので家族で来てもらいやすい、ニッチな立地です。

2 医院の外装がおしゃれ！

患者さんに「カフェみたい！」と言っていただけることがあります(^^)

3 受付も、シックでおしゃれ！

同期の蒲田さん、私、院長です

ブラウンを基調としたデザインは、温もりや落ち着きがあります。

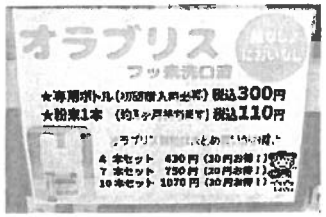
4 受付に大きな水槽がある！

見てくださる患者さんが多いです♪お子さんにも人気があります♪
いきものがかりが順番にえさやりしていて、私は金曜日を担当しています。

5 商品棚がピンク色でかわいい！

医院に入ると正面に商品棚があるので、華やかでみなさんの目に止まる商品棚です！
毎日、多くの方がご購入されます(*^_^*)

6 商品棚に手作りのＰＯＰがある！



新人セミナーに参加した際に作成したPOPを貼ってあります♪その後も患者さんの目に止まるように修正をしたり、新たに作成したPOPもあります★

7 期間限定の商品を販売している！

毎月のように新商品や期間限定のセットなどを販売しています！
今月はホワイトデーにちなんで、フッ素の商品やデンタルグッズ、お菓子が入ったセットを好評販売中です ・

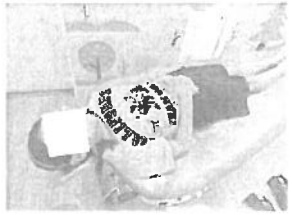
8 自動精算機がある！

患者さんと直接お金のやり取りがないので、差額が発生することがほとんどない。
患者さんに QR コードをお渡ししてご自身でお支払いいただいてます

9 最新の歯周病の機械“ブルーラジカル”を導入している！

ブルーラジカルは、歯周病の治療に用いられる超音波振動とラジカル殺菌を組み合わせた治療法です。重度歯周病の患者を対象とした非外科的治療法として、世界で初めて実用化されました。テレビで話題になり、お問い合わせをたくさんいただいています． 現在、京阪沿線では当院ともう一つの歯科医院で導入されていて、導入医院が少ないので近隣の方々のみならず、京都府や滋賀県など他県からもブルーラジカルの治療を希望されて来られています。

10 笑気麻酔がある！

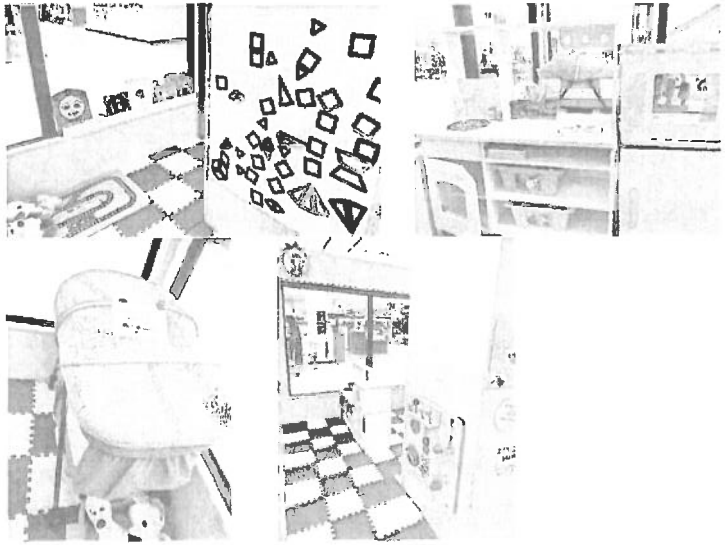


治療が初めての小児患者の子たちが、落ち着いてしっかり治療を受けることができる。
笑気麻酔を導入しているからという理由で来てくださる患者さんもいました♪

11 有資格者の保育士さんが常駐している！

月～土曜日の16時まで無料で保育サービスを利用できます。有資格者の保育士が常駐しているので保護者の方が安心して診療を受けていただくことができます。

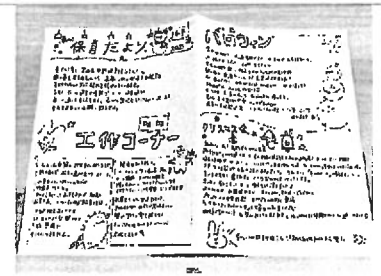
12 保育スペースが充実している！



13 小児向けのガチャガチャがある！

矯正や定期健診に通っているお子さんが3回に1回ガチャガチャができるので、とても楽しみにしています♪
夏休みの期間は"大玉ガチャ"といって中身がより豪華なガチャガチャを引くことができます

14 保育だよりがある！



年に4回季節ごとに保育士さんが作成しています！絵も手書きでとてもかわいいです(*^_^*)

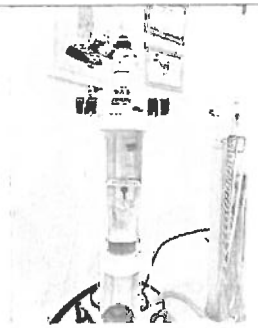
15 お子さんの製作物が飾られる！

保育士さんが折り紙を使う製作コーナーを作っています。毎月新しい製作内容でお子さんが楽しみに来られています！
医院に入ったらまず製作コーナーに向かうというお子さんも少なくありません(笑)
医院の壁面に飾られるので医院も明るくなり、作品を見ると心が癒されます(*^^*)

16 カウンセリングルームがある！

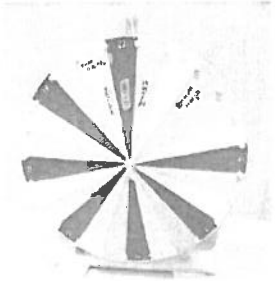
メインのカウンセリングルームと小児向けのカウンセリングルーム2つあります！！
個室になっており、患者さんに気兼ねなくお話しいただけます

17 EMS がある!



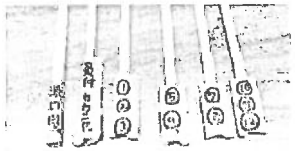
当院には5台あります！歯ブラシでは落としきれないバイオフィルムや着色を効率的に除去でき、歯や歯肉へのダメージを抑えることができます。

18 治療が終われば PM 時にダーツができる！



治療を終えて次回から定期健診になるときに、「お疲れさまでした、　」という想いを込めてダーツを回していただきます。歯ブラシや歯間ブラシ、フロスをプレゼントしています！！みなさんとても嬉しそうにしてくださいます♪

19 毎日、掃除当番をくじで決める！



毎日空いている時間に掃除を行っています。くじ引きを引き、どの場所を掃除するか決めています

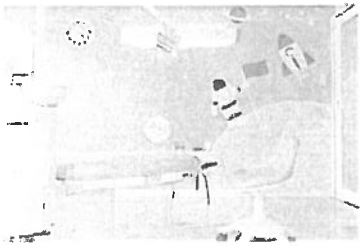
20 診療前に今日来る患者さんのカルテを確認している！

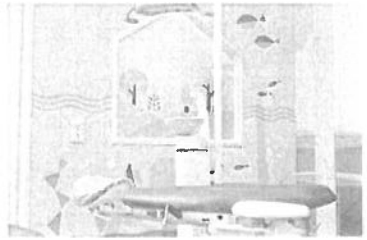
診療前にドクター含むスタッフみんなで集まり、今日来る患者さんのカルテを一人一人確認しています。
患者さんによって特記事項がある場合共有することができます。スタッフへのお知らせなどがある場合も発言します。

21 “どにゅさん”と呼ばれるポジションがある！

導入をメインでするポジションがあり、スムーズに導入できます。
担当の人は毎日代わります☆

22 小児向けのチェアがある！





23 ひざ上で診療を行っている！

当院でははじめから治療！ではなく、できる限りお子さまの様子を見ながらステップを踏んで治療を行っています。

24 各部署のミーティングと全体ミーティングがある！

さらにその月のミーティング担当の方がラインで内容をまとめてあげてくれるので、ミーティングに参加しない方にも共有することができます。

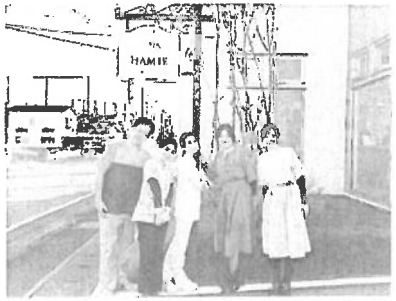
25 社内や社外からのセミナーがある！

院長や衛生士さん発信のセミナーが行われたり、社外からお招きし勉強会をすることがあります。

26 医院がセミナー代を負担して参加させてくれる！

医院でセミナー代を負担し参加させてくださるので、とても勉強になります(^o^)

27 毎年、他の歯科医院の見学に行っている！



医院見学へ行き、当院に取り入れるかどうかを考えたり、いろんなお話を聞き質問をして相談したり、貴重な経験をさせていただきます。当院に医院見学にいらっしゃることもあります。右の写真が当院に来られた時です。

28 外科のオペの先生が来ている！

主に親知らずの抜歯をする先生が来て治療をしてくださります。
患者さんの親知らずの状態によりますが、口腔外科のある病院へ紹介することができるので、喜んでいただけることが多いです！！

29 大人も子どもも矯正・アクティビティができる

大人も子どもも矯正前検査を行い、矯正ができます。小児の矯正アクティビティは、有資格者の保育士さんがトレーナーです。矯正中の方は、毎月に来ていただいてます。

30 小児向けのイベント、夏祭りとクリスマス会がある！

毎年、夏休みと冬休みの期間に実施しています！保育士さんが楽しく歯の知識を学べるように劇やゲームの内容を考え、啓蒙活動しています。来てくれたお子さんはみんな笑顔で楽しかったと言ってくれるので、私たちも頑張ってよかったなと思えます！！

31 年に一回社内旅行がある！

院長が日頃の感謝の気持ちをと、社員もパートさんも旅行に連れて行ってくださいます♪
普段仕事ではなかなか話せないスタッフの方とも話せる貴重な機会です。美味しいごはんを食べたり、いろんな体験をさせてくださるので、とても充実した時間を過ごすことができます(^o^)。

32 年に一回遠足がある！

みんなでバスに乗って日帰りで遠足に行きます！茶摘みをしたり、そばを麺から作ったり、藍染めを体験したり、和菓子を作ったり、普段できないことばかり体験させてくださります！行き帰りのバスでは院長が考えたゲームをみんなでして大盛り上がりしました♪

33 新人歓迎会がある！

3ヶ月の研修期間が終わり、正式に正社員として入社した際に歓迎会を開いてくださいました。院長の奥様が手作りで美味しいごはんをごちそうしてくださったり、研修期間中のムービーを作って流してくださったり、院長とスタッフの余興もあり面白くて大笑いしました。サプライズで家族からの手紙もあり、とても感動しました(T_T)

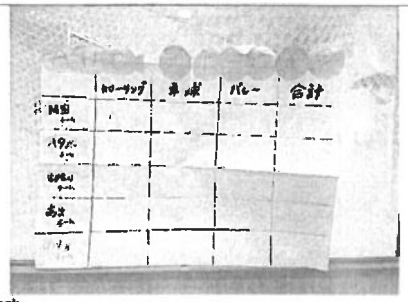
34 年始は習字で始まる！

毎年みんなで今年の漢字を書き初めをしています。私は、『勝』にしました！！何事にも勝つ という想いで選びました。

35 年末最終日は“アワード”で締めくくる！

毎年ホテルで豪華すぎる忘年会をしてくださります。去年はワインの格付けチェックをして大盛り上がりでした 2次会はホテルのおしゃれなバーでしてくださり、1年の疲れが飛んでいきます！！

36 毎年スポーツ大会がある！

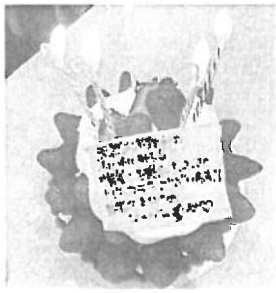


みんな全力で運動して、日頃の運動不足を解消できます

37 Tシャツでの診療月間がある！

スタッフ何名かでアイデアを出したデザインを組み合わせ作成しています！私もデザインを考案しました 夏とハロウィンの季節に手作りTシャツを着て、診療しています。

38 毎月、誕生日の人を祝ってくれる！



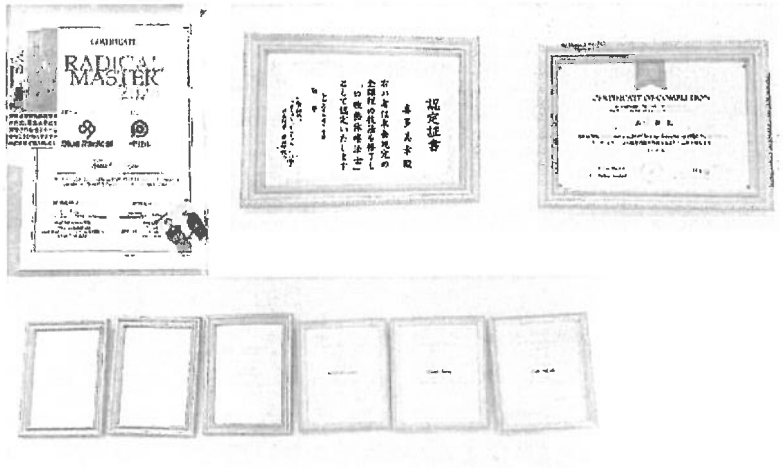
39 幅広い診療内容が提供できるところ！

一般歯科・予防歯科・小児歯科・小児矯正・矯正歯科・マタニティ歯科・歯周病治療・セラミック・インプラント・ホワイトニングなど治療内容が多岐にわたり、老若男女に幅広い診療内容が提供できるところが魅力的です！カウンセリングでしっかりお話ししてから治療に入れるので、患者さんの理解度も高いです。

40 患者さんに寄り添えるところ！

朝、診療前に早く集まって患者さんのカルテを確認し情報共有して、患者さんに寄り添うことをみんなで考えたり、カウンセリングを行うことで患者さんが何を求めて医院としてなにができるかを考え、患者さんに常に寄り添うことに重きを置いています。

41 院長・スタッフみんな勉強熱心！



常に新しいことに取り組む意欲をみんな持っています！積極的にセミナーに参加し、向上心がすごいです！

42 院長がメッチャ！おもしろい！

とにかく院長がおもしろいです(笑)私が入社を決めた理由の一つです(*^^*)たくさん笑かしてくださいます。

43 院長がキャラクターにしやすい！笑

土方です笑！

広報さんが作成されました！！すごすぎます。院長の誕生日にみんなで携帯の待ち受けにしました(笑)

44 院長がスタッフのことを家族のように大切にしている

何かあった時に相談に乗ってくださったり、体調を気にかけてくださったり、いろんな体験や経験をさせてくださったり、スタッフの人数が多く大変なこともある中で院長はみんなを大事にしてくださるので、感謝の気持ちでいっぱいです。

45 院長が新しい機器を導入している！

セミナーに積極的に参加し、ブルーラジカルや笑気麻酔など新しい機器をいち早く取り入れられているので自信を持って通ってくださってる患者さんにも新しい患者さんにも当院に来てほしいと案内することができます。

46 常に笑いのある医院！

院長・スタッフみんな個性豊かで、元気で明るいです。くだらないことで笑い合えます！
みんないつもニコニコしていて、笑顔が素敵です(*´∀`*)

47 仕事もイベント、プライベートも全力で取り組める!

仕事もイベントも来てくれる患者さんのためにたくさん考え、取り組んでいます。
プライベートで遊ぶときも1日スケジュールいっぱいで全力で楽しんでいます＼(^o^)／

48 アットホームでチームワークがいい!

スタッフ間の仲が良く、楽しいです。雰囲気がいい！患者さんや外部から来られた方にもいつも言っていただけます(*^^*)院長が医院ヒストリーでおっしゃられたアットホームな医院になっていて嬉しいです

49 スタッフみんなが相談を親身に聞いてくれるところ!

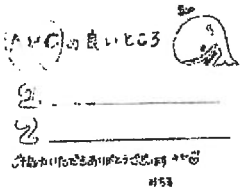
仕事のことで悩んでいると一緒に解決方法を考えてくれたり、女性スタッフが多いので体調のことやプライベートな部分も相談しやすく、みなさん頼りになります！！安心して働くことができています.

50 体調不良や休んだ時も助け合いながら診療する!

スタッフが休みになったとき、当番を交代したり、患者さんを代わりに診てくれたり、みんなで助け合いながら協力して診療しています！とても心強いです。

51 スタッフの頑張りを応援してくれる！

受付の馬越先輩がいつの間にか写真を撮って送って下さいました(T_T)このメッセージを見て、「よし、頑張ろう」と再度気合いを入れることができました！！診療後課題のために残っていたら、みなさん「頑張れ！」と声を掛けて下さり、お菓子やジュースの差し入れをいただきました(;。;)
本当にありがとうございます！！



スタッフの皆さんにもご協力いただきました♥
当院のキャラクター"ホッピーくん"書くの難しかったです(笑)

一番多かったのは「患者さんに寄り添えるところ」と「院長・スタッフ間仲が良く、雰囲気がいい」でした。
アンケートご回答いただきありがとうございました(*^_^*)診療時間にお時間いただくこともありました。みなさんの支えがあって頑張ることができました。ありがとうございます。

みなさんご協力いただき、ありがとうございました！！

TC育成塾　初診カウンセリング・ミーティングシート

医院名：　その歯科クリニック　　氏名：山田葵

初診カウンセリング・ミーティングを実践した日付・参加者

2025年 3 月 7 日　開始時刻 9:30　終了時刻 10:30

参加者の役職・氏名

院長(曽野偉錬)・歯科衛生士(大塚杏奈)・歯科衛生士(山田葵)

話し合う項目の例(いろいろ話し合ってください。話し終わったらチェック)

✓いつから初診カウンセリングを実施するか(まだ実施していない場合)
✓誰がやるか(TC育成塾参加者以外でもやる人がいたら)
✓どこでやるか(カウンセリングスペースがない場合)
✓どの患者様に実施するか(すべての新患か、再初診は、急患は)
✓どの時間帯に実施するか(すべての時間帯か、夕方までか)
✓何分くらい行なうのか(マニュアルを参考に)
✓どのように行なうか(パソコンでスライドか、カウンセリングシートのみか)
✓問診票(従来のままでいいか、修正するか、新規か)
✓スマイルチェックシート(従来のままでいいか、修正するか、新規か)
✓初診パックはあるか(ないなら、作るかどうか)
✓院長、Drとの連携(カウンセリングからどのような情報がほしいか)
✓受付との連携(カウンセリングの予約枠をアポ帳に新たに作るか、アポをどう取るか、カウンセリング後どんな情報がほしいか)
✓カウンセリング内容(どんな、どのレベルの質問までTCが担当するのか

話し合って気づいたこと、医院で実践する決定事項

当院は患者担当制となっており、基本的には DH 全員が初診カウンセリングを行いその流れで初診の資料採得を行っております。

【初診カウンセリングの流れ】

1. 待合室で問診表を記入していただく

2.その間にスタッフがカルテを作成する。
(ここまでは予約時間の 10 分前に来院していただき完結させる)

3.カルテ作成後スタッフがカウンセリングルームへ案内

4.初診カウンセリングを行う(初診スライドを用いて問診をし、カウンセリングシートに記入する)

5. 当院の紹介、これからの治療の流れ、キャンセルポリシー等まとめているスライド説明

6.チェアへ案内する

3～6 番までを 10 分で行います。

【今後したい流れ】

1. 紙問診を廃止！
   元々 先輩 TC が作成していた、Google フォームのウェブ問診票が上手く活用出来ていないため、再度 Web 問診の見直しをする。アップデートした Web を待合室で、患者様個人の携帯で入力してもらう

2.その間にスタッフがカルテを作成する。

(ここまでは予約時間の 10 分前に来院していただき完結させる)

3.カルテ作成後スタッフがカウンセリングルームもしくは、カウンセリングルームが空いていない場合はチェアサイドに案内

4.初診カウンセリングを行う(初診スライドを用いて問診をし、カウンセリングシートに記入する)

5. 当院の紹介、これからの治療の流れ、キャンセルポリシー等まとめているスライドを動画にしてみてもらう(その間にチェアの準備をし、情報をインカムにて院内へ共有)

6.チェアへ案内する

当院の紹介、これからの治療の流れ、キャンセルポリシー等まとめているスライドを口頭で説明しながら見ていただく)
ここまでを 15 分で行います。

【いつから初診カウンセリングを行うのか】
→現状維持(ただ初診カウンセリングの内容や項目を見直す)
全ての患者様へ実施

【だれがやるのか】
→実施する人は現状維持
現在は従来のカウンセリングであれば全ての衛生士が実施することができる。
ただ、内容を見直すにあたり、問診内容の見直し、スマイルチェックシート、初診カウンセリングシートの導入を皆が使えるようにミーティングで共有する。

【どこでやるのか】
→現状維持。
可能な限りは空いていたらカウンセリングルーム。
埋まっていたら、チェアサイドで行う。ただし、急患初診の場合はチェアサイドで行う。

【どの患者様に実施するのか】
→現状維持
全ての初診患者様(急患含む)
※飛び込み急患に関しては時間が許す範囲で可能であれば行う

【どの時間帯に行うのか】
→現状維持
当院の最終受付(18:00 まで行う)
最終受付時間を過ぎてからの飛び込み急患の方は内容を省略し、2 回目以降にお時間頂戴し実施する

【何分くらい行うのか】
→年齢に応じて時間配分決める
0-3 歳:30 分のアポイント内に実施

4-15 歳(中学 3 年):45 分のアポイント中で実施
15 歳以上:60 分のアポイントの中の 10 分程度を使用する

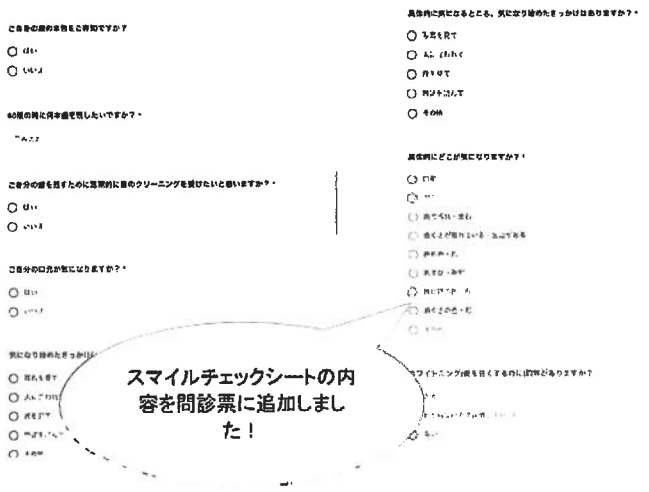
【どのように行うのか】
→年齢に応じて分ける
小児用を今後作りたい！
0-3 歳:問診表、食生活シート(新しく作成する)、初診カウンセリング(問診スライド作成する)、当院の説明とこれからの治療内容についての説明動画(赤ちゃん ver.)を用いて実施したい

4-15 歳:問診表、食生活シート(新しく作成する)、初診カウンセリング(問診スライドを作成する)、当院の説明とこれからの治療内容についての説明動画(小児 ver.)を用いて実施したい

16 歳以上(高校 1 年)問診表、スマイルチェックシート、初診カウンセリング(問診スライド作成する)、当院の説明とこれからの治療内容についての説明動画(大人 ver.)を用いて実施したい

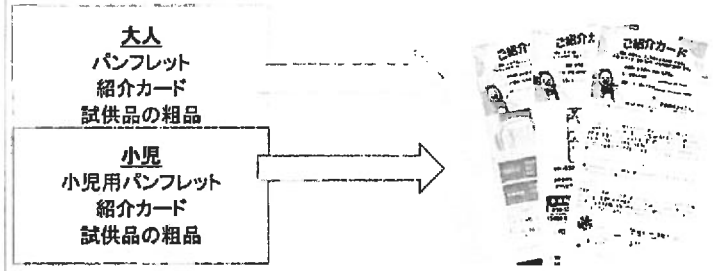
【問診票(従来のままでいいのか、見直すのか)】
→見直し、内容を変更する。
現在問題点としては、当院は iPad を使用しているが MIC は Android でないと難しいということ。
紙媒体にするにしても、タブレットにするにしても、今後対応できるよう内容を考えた。

【スマイルチェックシート(従来のままでいいのか、修正するか、新規か)】
→問診票が 3 枚となっており多く、スマイルチェックシートが使いたいが使用出来ていなかったので、Web 問診の中にいれこむ
そこから、必要な部分や修正箇所等、アップデートが必要であれば随時行う！



【初診パックはあるか】
昨年先輩 TC が初診コンサルのやり方を見直した際に初診パックを作成した。
こちらはこのまま継続しておこなうことになった！

初診パックの内容はこちら



《ご紹介カード》
表裏印刷にし、医院情報をいれました！

実際の 3 つ折りパンフレットはこちら▷▷▷

① 矯正パンフレット
矯正チームの DH3 年目山田、田中が作成しました。以前障害者歯科へ講演をしに行き、保護者の方へアンケートをとった際に、お子様の歯並びについて気にされていました。そのアンケートをキッカケに、歯列不正や態癖、習癖についてのパンフレットを作成しました！あまり馴染みのない MFT (口腔筋機能療法)についても知っていただきたいと考え簡単にまとめ、**矯正治療への入口として既存患者にも、潜在患者にも使用できるようにしました♪**

歯並びについてのイメージをもっていただいたり、態癖やMFT についてもわかりやすくするためにイラストを多くいれるようにしました！
実際のパンフレットはこちら→

【院長、ドクターとの連携(カウンセリング時どのような情報が欲しいか)】

・チェ
ア番号・名前・年齢・性別・主訴・職業(保険証のデータ)
・治療の希望(どこまでやりたいか)
→その人がどうなりたいのか、その人のゴールを知りたい！
・キャラクター（印象)→気難しそう、緊張している、明るい、素っ気ない、話しが長い等
・パノラマ、口腔内写真、基本精密検査を元に衛生士がある程度治療の予想(例 抜髄になりそうなど)、ある程度診断ができて予想ができたらいいなと。

ただ、話をしてたのを院長、ドクターに共有するだけでなく衛生士目線の診断が欲しい。
→間違ってても大丈夫！

【受付との連携(カウンセリングの予約枠をあらたに作るのか、アポをどうとるのか、カウンセリング後どんな情報がほしいのか)】

→現状維持
現在、受付が不在で衛生士のみで診療を行っている。ご予約をとるお電話の際に、必ず問診票をご記入していただきたいので 10 分前には到着してほしい旨をお伝えしている。

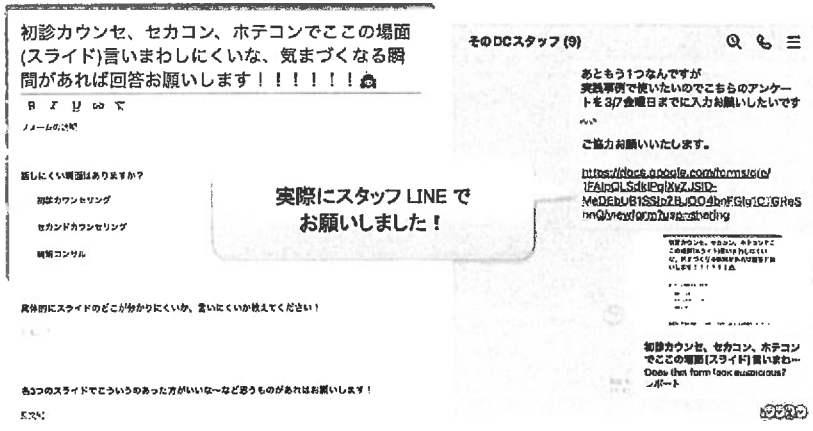
カウンセリングに関してはアポイント内で行う。ただし、小児の初診カウンセリングに関しては 30 分では足りないので、あと★プラス 15 分はカウンセリング枠で欲しいのが現状(いつもおしているので)

【カウンセリング内容】

問診票やスマイルチェックシートを元に初診カウンセリングスライドを用いて質問していく。
初診カウンセリングスライドを見直し、アップデートする

先輩 TC の方と相談し、スタッフにアンケートをとることにしました！ (初診カウンセリング・セカンドコンサル・補綴カウンセリング込)

アンケートの内容は、言いにくい場面があるか、気まづくなる瞬間はあるのか、こういうのがあったらいいなと思うことはあるのかを Google フォームでアンケートをとりました！



→アンケート結果

具体的にスライドのどこが分かりにくいか、言いにくいか教えてください！

6 件の回答

理想のお口のところあたり中々出てこない人がいて、少し沈黙になりがちかもしれないです。ですが言いにくいわけではないです！

ホテコンの表で、フルジルとかの~と保険の~が同じ表記で、いつも「ここは一緒なんですか？」と聞かれることが多い気がします

スライドの内容で言いにくいと感じることは特にありません。初診のスライドがテレビ画面で説明するものとキャンバで作成して下さったものと2つありますが現状キャンバの方を上手く活用出来ていなくて勿体ないと思いました。今後どっちのスライドを使うのか統一しても良さそうだなと思いました。

初診→スライドでの不安やこれしてほしくない≒医院にこうしてほしいこと。内容被るかなぁと思います。

セカンドコンサル:キッチンとお口の中の例え方が少し難しいです
根管コンサル:これが当てはまるとやり替え時ですのタイミングが難しいです

お皿の汚れ＝歯石などのところのスライドが少し青い回しが難しいです。

各3つのスライドでこういうのあった方がいいな～など思うものがあればお願いします！

6 件の回答

ホテコンのスライドに料金表が欲しいです。患者様にラミネートしたものを提示したり渡しますが見にくいと言う声を聞くことがあります。

セカコンの治療計画に入るタイミングがちょっと難しいです

初診カウンセリングのときに衛生士担当制の内容も伝えるのもいいのかなと思いました！

チェアサイドで初診カウンセリング行う場合、iPadの反応が悪さcanvaが開けないのでテレビのモニターに映せれば..(^^)

初診カウンセリングは全身疾患の問診があると良いと思いました。

再評価の結果や、治療計画を話すタイミングのスライドがあればスムーズかと思いました。

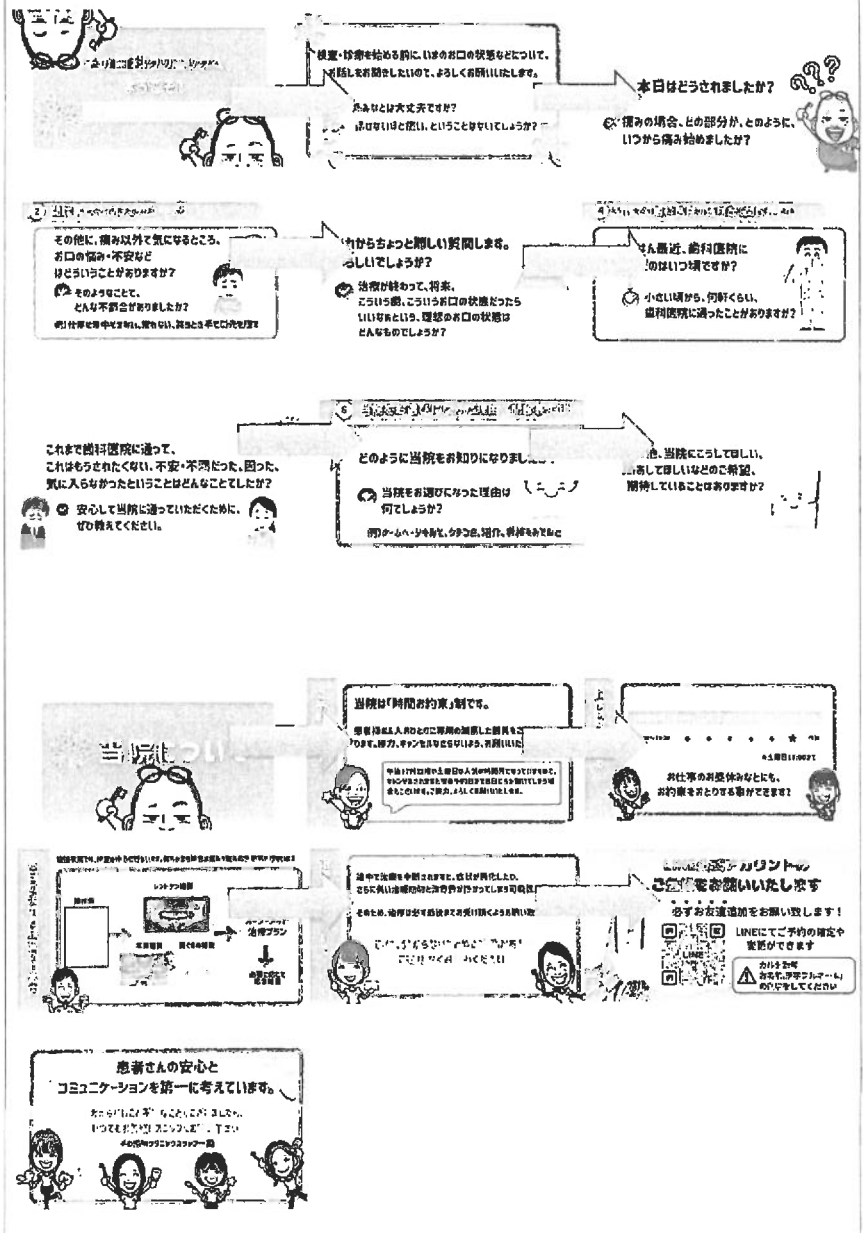
【やりずらいところ】

・衛生士担当制の内容も伝えるのもいいのかな
・チェアサイドで初診カウンセリングする際 iPad の反応の悪さ CANVA が開けないのでチェアのモニターに映せれば
・全身疾患のスライドがあれば

【改善策】

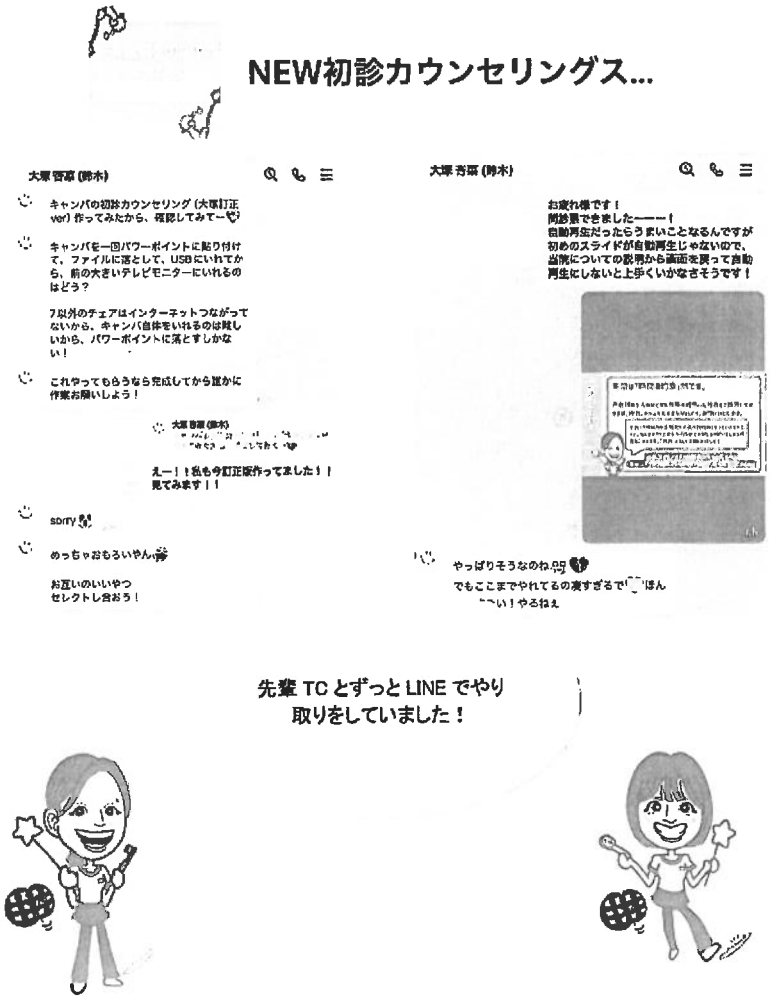
・理想のお口のところなかなか出てこない人がいて少し沈黙になりがち
・初診スライドがチェアのモニターで説明するものと今の CANVA の作成したもの 2 つあり、現在の CANVA のものが上手く活用できていなく勿体ない。統一した方が
・不安やこれしてほしくない≒医院にこうしてほしいこと内容被るかなあ

元々の初診カウンセリングスライド



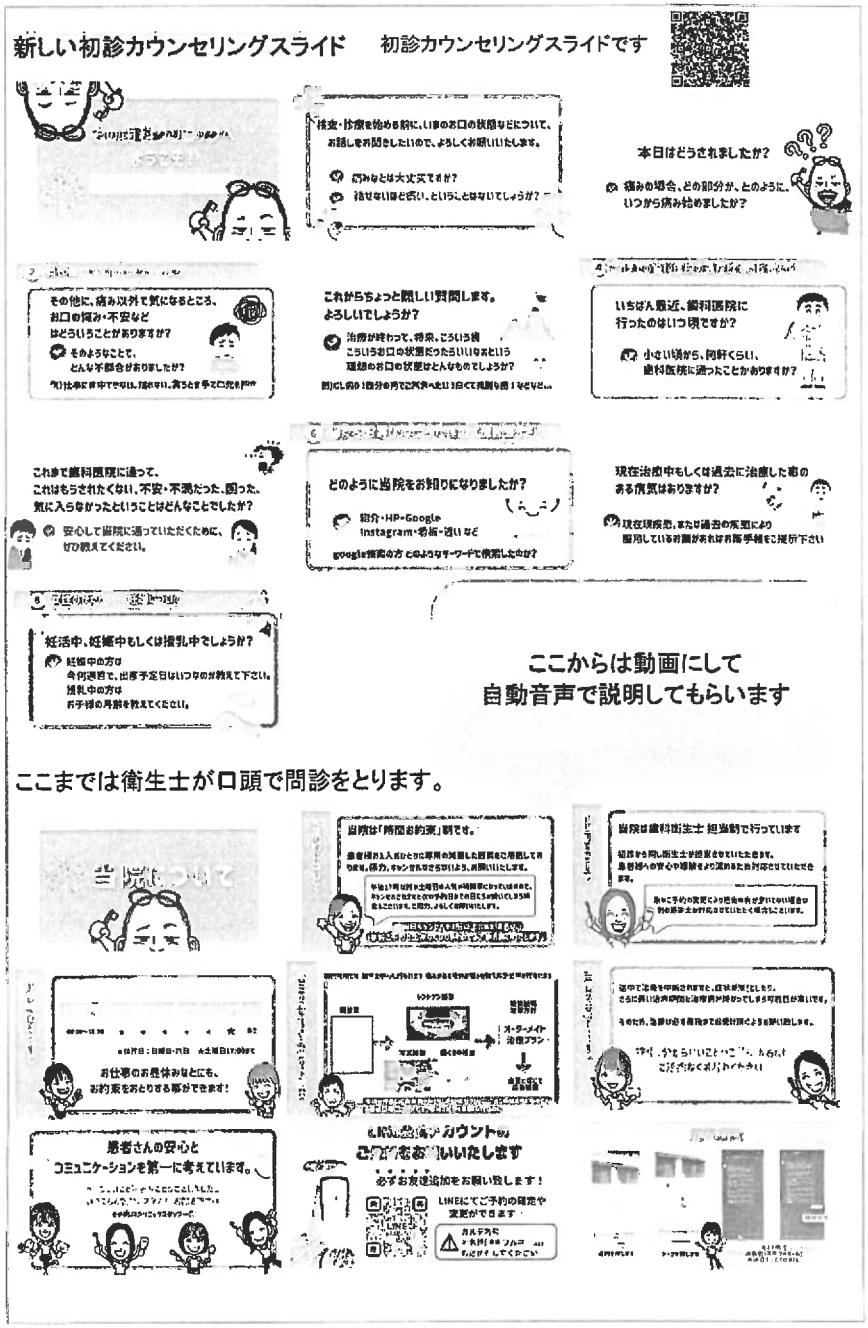
037-04【第17期スーパーTC育成塾】初診カウンセリングミーティングシート_その歯科ク...

ここから、TC の先輩と相談しながらみんなの意見を全て新しい初診カウンセリングスライドの中に入れてみました！



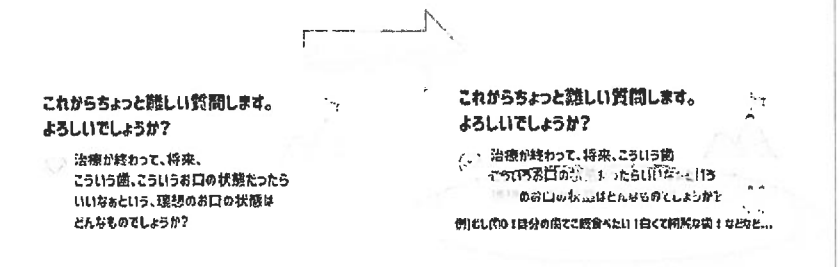
先輩 TC とずっと LINE でやり取りをしていました！

新しい初診カウンセリングスライド　初診カウンセリングスライドです



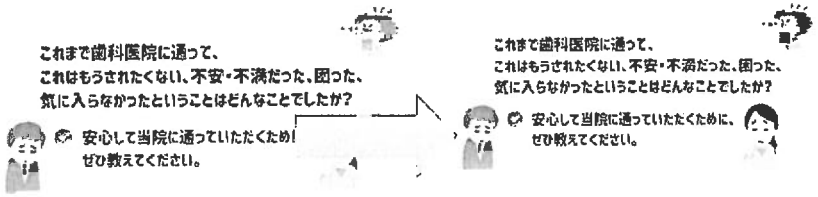
以前のものと変わったところ

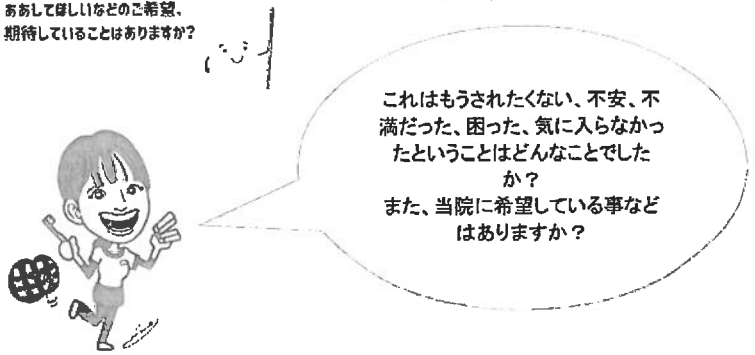
・理想なお口の状態でなかなか出てこない方沈黙になりがち



例えばの話を入れることで、想像がつきやすくなる！

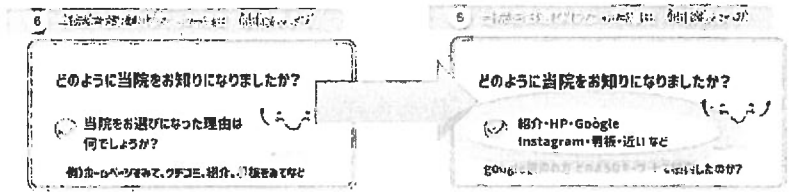
・不安やこれしてほしくない≒医院にこうしてほしいこと内容被るかなあ





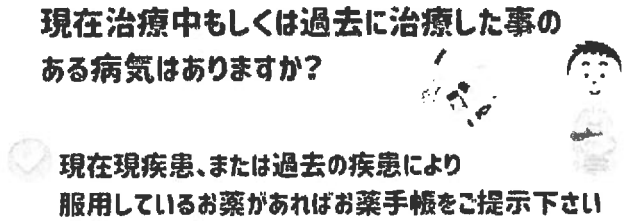
一つにまとめ、聞き方だけを変えました。

・当院を選んだ理由



問診票にも記載がない方もいるためよりこちらから提案しやすいように、患者様からも言いやすいように例を入れました。

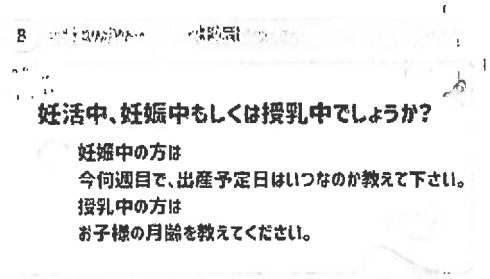
・全身疾患のスライドがあれば



問診票には記載する欄がありましたが、初診カウンセリングでの聞くタイミングがないとのことでスライドに新しく追加しました。

この時にいつ頃の病気なのか、お薬手帳の有無の確認をとることができるため漏れがなくなります。

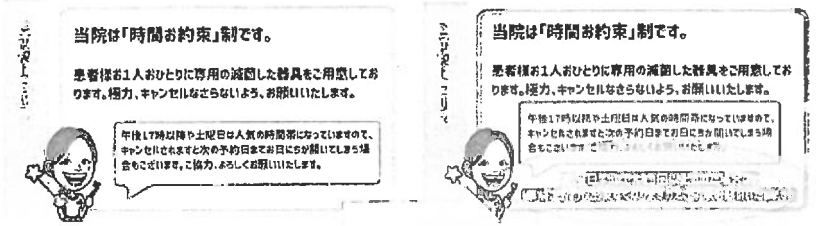
・妊娠中、妊活中の方へ



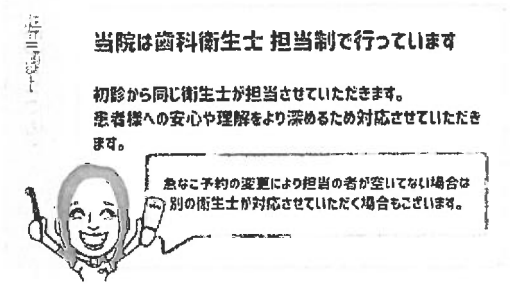
問診票には妊娠中の可能性があるかどうかの記載はありましたが、それ以外に
妊活中、授乳中、何週目、予定日、月齢の問診もできるようスライドに追加しました。

患者様からも伝えにくい場面であると思うのでこちらから伺うことでの伝えやすさを重視しました。

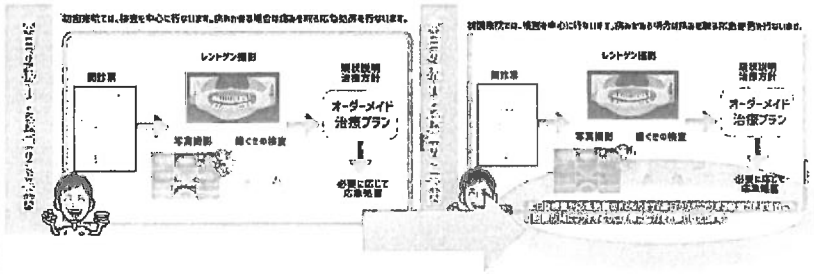
・キャンセルポリシーの内容



・衛生士の担当制の実施のご案内

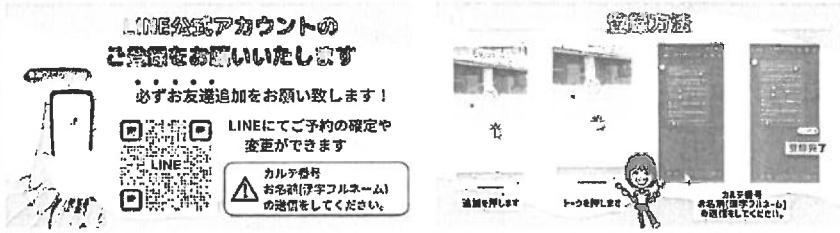


・本日の流れ



クリーニングを希望される方も多く、初診の電話をとる際にもお伝えはしていますが、
検査、応急処置がメインとなることを再度ご説明しています。

・LINE 登録のご案内



元々左の画面を出していたが、
患者様皆様がわかりやすくできるように一つ一つの工程をスクリーンショットし、スライドに載せました。
登録の仕方は自動音声が説明してくれます。

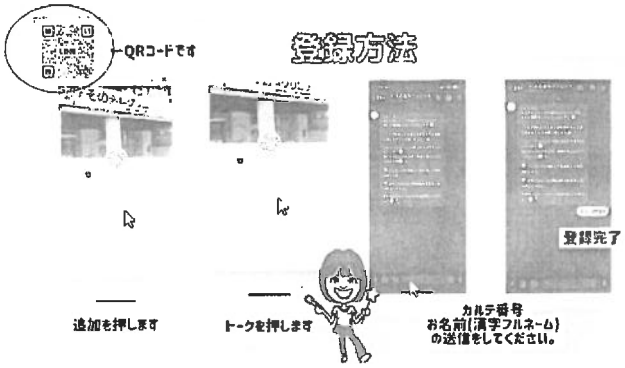
当院についての説明からは
ずっとしたかった動画を作成し
自動音声にて説明をしてもらいます！！
チェアの準備や、パノラマの設定を合間にし時間を有効活用します。

★実際に初診カウンセリングスライドを使用してみてどうだったか他スタッフに聞きました！

全身疾患や服用薬のスライドが新たに増えたことで問診し忘れることがなくなったのと、
自動音声が説明している間にチェアの準備ができるのでロスタイムが少なくなったのでよかったです。

動画の時にパノラマのセッティングやチェア、口腔内写真の準備を自分で用意することで患者様を待たせることなく時間が余るほどでした。
LINE の QR コードを患者様が読み取るのを間に合わなかったみたいです。

LINE の画面の切り替えが早かったとの事だったので
全画面に QR コードを追加しました！



スタッフからはとてもやりやすかったという意見がありました！
私も実際に使ってみて、「当院について」からの説明を動画にすることで次のする内容の準備ができ、ロスタイムなしで患者様をご案内できるということが、診療の流れも円滑に行えます。

1つ1つの取り組みが すばらしいですね。

ＴＣ育成塾　初診カウンセリング　録音＆実践シート

医院名：はれのひデンタルクリニック　　氏名：本多紗弥香

初診カウンセリングの録音（または録画）を聞いた感想・改善点

【よかった点】

●常に目をみて、相槌や共感をしながら話を聞けていた。
全体的に明るく話を聞くことができ、目や眉毛で共感を表すことができていた。子供の問診では、お子さんにも尋ねることも忘れず、お母さんから話を聞くことができた。共感する反応や眉の動きで患者さんに寄り添おうとする姿勢はできていた。リアクションをオーバーにしたり、気遣う言葉を使ったりできていた。「本日は○○を□□したいということでよろしいでしょうか。」と要約をして話をまとめることができていた。あまりにもわざとらしすぎると返って不信感に繋がるので『自然』な振る舞いを意識していきたい。

●“褒める”を意識して、患者さんとの距離を縮めることができた。
問診の前に患者さんの素敵なところを褒めて、話を聞きだすことができていた。イエス・テイキングを活用して３回はイエスをもらえるように意識できていた。自分の体験談を交えつつ、その後は必ず患者さんに話をしてもらうよう投げかけて患者さんの心を開けていたように感じた。雑談で終わらせないようにこちらの意図や必要な事柄をしっかり聞いてもらえるような力を付けることが次のステップとして必要だと思った。

【改善点】

●ペーシングが意識できておらず適切なタイミングで間をとれていなかった。
一生懸命話を聞こうとして、食い気味に相槌を打っている。患者さんが話している声よりも大きく相槌を打つため、戸惑っているような雰囲気があった。
課題図書にもあったように、１～３秒ほどの間を作って話すことで、注意を惹きつけ、集中力を高め、自分の言葉の印象を強めることができるので、間を意識することは私の課題だと思った。

●聞き漏れが多かった。
話し方や聞き方を意識するあまり、肝心の問診内容について深く聞けていない場面が多く見られた。後から動画を見返すと、『ここはもっと深く掘り下げた方がよかったな』とか『ここでこういう言葉を使ったら患者さんの意図をもっと聞けたかもしれないな』という課題がたくさんあった。ＴＣとして、初診カウンセリングの時になるべく濃い内容を話してもらえなければならないので、一つひとつを丁寧にじっくり聞くことを気をつけたい。間をとることが苦手な部分がここにも影響しているのかもしれないと思った。せっかちで早口な問診にならないように落ち着いて行なうことを心掛けたい。

初診カウンセリングを実践した場所（チェックを入れる）

☑チェアサイドで　□カウンセリングルーム（スペース）で

初診カウンセリングの平均時間。全部で何回できたか

平均　２０　分　　初診カウンセリング回数　１５　回

初診カウンセリング実践内容（自分でベストだったと思うもの）

性別（男性・女性）　年齢　30　代

●カウンセリング内容（主訴、お口の悩みなど）・様子。どんなことに気をつけながら実践したか、カウンセリングで自分なりに工夫したことは何か。

当院では、初診カウンセリングはDHが行なっており、今まで助手の私はきちんと行なったことがありませんでした。

そこで、まずは問診の際に、院長がどんなことを大切にしてほしいか、どのように患者さんと関わってほしいかなどの想いを聞きました。TCとして患者さんとの橋渡しになるためにも院長の想いを知っておくとは大切だと思ったからです。

主訴や現病歴、既往歴はもちろんだが、
歯科にどんなイメージを持っていて、
はれのひに何を期待して来院しているのか
を深堀りしてほしい。
そして、生活の状況などバックボーンを知りたい。
忙しいから頻繁には来れない、
理由があって短期間で終わらせたいなど…
それによって説明する治療計画が大きく変わってくるから。

患者さんに初診カウンセリングする際に、院長が大切にしてほしいところを特に丁寧に聞けるように気を付けました。

また、スタッフに問診をする際に気を付けていることを聞いたり、練習に付き合ってもらったりしました。

【スタッフが問診をする際に気をつけていること】

・主訴以外の症状も「他には？」と聞くようにしている。
問診票には書き忘れていることをここで教えてくれることもあるため。
・主訴に関しては、「いつから」「どんな時に」「何をしていたら」痛むのかを詳しく聞くようにしている。
痛みの説明ができない方も多いようで、そういう方には冷水痛や温熱痛などを尋ねて詳しく聞き取るようにしている。
・歯科の受診歴やいつぶりの歯科かを聞く。
前院での様子や嫌だったことなどを聞いて、ここではしないようにする。
・なるべく気になることはその場で答えるようにしている。
私の場合、分からないことは「分からないので後で先生に説明してもらいますね」ということが大事と教えてもらいました。
・椅子の高さを患者さんの目線に合わせる。
・寄り添う声掛けを忘れないようにしている。
・治療に関わるアレルギーがないかの確認をする。
アレルギーは書き漏れが多いので必ず言葉で確認するようにしている。
・普段の歯磨きはいつしているか聞いている。

その他にもたくさんあるようでしたが、DH の方々は日頃から行なっているので体に染みついているように見えました。私も練習を重ねてスムーズな問診ができるよう頑張ろうと改めて思いました。

模擬練習では、従来の問診とＴＣ講習で習った問診を両方取り組みました。いろいろなやり方を試して、当院としてのベストな方法を探りました。従来の問診では、スライドやスマイルチェックシートを取り入れておらず、聞き漏れがあったり、患者さんの意図を深堀りできていなかったりするなと感じました。

そこでＴＣ講習で習ったことを活かして、患者さんに問診をしました！

① 予約（ネット・電話・受付）

予約の時に聞くこと
- 名前
- 年齢（お子さんの場合）
- 症状（簡単に説明してもらう）
- 注意事項があればアポイントに記入
- 電話番号の確認

予約の最終確認をしていないと時間を間違えたり、トラブルにつながったりするため、必ず復唱
「では、○月□日、△時▲分でお待ちしております。」

最後に…
- 初診６０分であることを了承してもらう
- 問診票記入のために１０分ほど早く来てもらう
- マイナンバーカード、受給者証、お薬手帳の持参
- 当日は応急処置になることを伝える

トラブルにならないように注意事項をしっかり伝える

② 来院・受付・問診票の記入・準備

受付
- 服薬があるかの確認（あればお薬手帳預かりコピーの確認）
- TC の初診カウンセリングを希望するかを確認

問診票・スマイルチェックシートの記入
- カルテ作成の間にユニットやレントゲンの準備
- 記入漏れの確認、大事なところにマーカーを引く
- 既往歴がある場合は血圧を測ってお待ちいただく
- 紹介で来てくれている場合やご要望はインカムで全員に共有

カウンセリングをスムーズに開始できるように、問診票の大事そうなところにあらかじめ線を引いておく

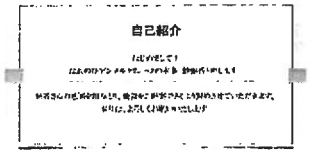
③ 患者様の導入

ユニットへご案内
「○○さんどうぞ」と名前で呼び、ユニットへ一緒に行く。
入ったらすぐ、患者さんが困らないように声掛けをする。
「お荷物があればこちらの籠にお入れください。」
「青色の席へ靴のままお座りください。」

患者さんが戸惑わないように先にお声がけをするようにしている

④ 自己紹介・アイスブレイク

自己紹介
PowerPoint で作成したスライドを用いて名乗る



イエス・テイキングを意識！

アイスブレイク
カウンセリング前に他愛ない会話を少し挟む。

⑤ カウンセリング質問

① 主訴
② 主訴以外の悩み
③ お薬や体の状態について
④ 理想のお口の状態
⑤ 通院歴
⑥ これまでの不満
⑦ 来院経路・理由
⑧ その他・希望など

共感・相槌・オウム返し・「他には？」

- 問診票とスマイルチェックシートをもとにスライドに沿ってお話を聞いていく。
- カウンセリングシートにできるだけ詳しく記入
  （大事なところにはマーカーを引く）

⑥ 終わりにやること

- 本日の流れと検査の説明
- 唾液検査、ダイアグなどの説明
- キャンセルポリシーの説明
  キャンセルポリシーの用紙と初診パックを渡す

⑦検査

レントゲンへ誘導
口腔内写真
歯式
歯周検査
スケーリング

DA、DH、Dr が関わるため情報共有がとても大切。「さっきも言ったんだけど…」と患者さんの不信感に繋がらならないようにカウンセリングシートは見やすく重要なところが一目で分かるように記入する。

⑧Dr チェック、今後の方針

院長の確認とお話
応急処置があればここで行う。

実際のカウンセリング

Webからのご予約だったため、事前情報は「名前」「左下が痛い。クリーニングをしてほしい。」のみ。

【問診票からの患者情報】

●36歳女性
●主訴
検診をしてほしい、左下が痛む
●当院を知ったきっかけ
子供が通院している。
●服薬
あり。(お薬手帳お忘れ)
●アレルギー
アルコールアレルギー、金属アレルギー

受付の時点では、あまり目が合わず、笑顔がない不安気な表情をしていた。
ネット予約のため声の雰囲気や話し方を掴めていない状態。

問診を見て考えた事

○来院時の表情が暗かったからあまり歯科が得意ではないかもしれない。
何気ない会話からして緊張をほぐそう。
○問診票はシンプルで詳しく書かれていないため、しっかり話を聞いて
メモをする必要があるな。
○どこかで見たことある顔だなと思っていたら、お子さんの通院で来られていたからか！
まずお母さんも来院してくれたことに感謝しよう。
○どうして自分も来ようと思ってくれたのかを聞いて期待に応えられるようにしよう。
○服薬があって薬の名前は書いてあるけれど、大きい病気にチェックがついていないから健康状態をしっかり確認する必要があるな。
○アルコールアレルギーだから治療の際に反応がでるようなものではないか詳しく聞かないとな。

最初、TCの練習をさせてくださいと断りを入れ、ご協力いただきました。

【ご案内から問診の流れ】
当院はユニットで初診カウンセリングを行なうことになったので、待合からそのままユニットへご案内
私「○○さん、お部屋までご案内させていただきます。
こちらへどうぞ。」
Kr「はい。」(特に表情が変わらず、この時も目は笑っていない)
—ユニットへご案内—
私「こちらのお部屋へお入りください。
お荷物があれば茶色の籠にお入れになって、靴のまま青色の席にお掛けください。」
Kr(特に戸惑う様子もなく着席)
私「○○さんこんにちは！本日はお忙しい中足を運んでくださってありがとうございます。」
「問診票について詳しくお話をお聞きしてもよろしいですか？」
Kr「はい。」
私「本日、問診をさせていただきます歯科助手の本多と申します。
よろしくお願いします。難しく考えずリラックスしながらお話聞かせてくださいね！」
Kr「よろしくお願いします。」
私「まずは、ご家族みなさんで来院してくださってありがとうございます！○○ちゃんと□□くん(子供たち)は歯磨き頑張っていますか？」
Kr(笑顔になってくれた)「いえいえ～。教えてもらった磨き方で頑張ってました。(笑)」
私「さすがですね～！○○ちゃんと□□くんは次回6月に予約でしたよね？元気な二人が恋しいです。」
Kr「そうですね～少し先だけど、忘れずに連れてきますね！」
私「お待ちしております。そういえば○○さん髪の毛染められました？」
Kr「あ、そうなんですよ～！
さっきちょうど染めてきたところです。」
私「やっぱり！
めっちゃ髪色綺麗ですね！その色とっても似合います～」
Kr「ありがとうございます～。
結構綺麗に入れてもらえました。」
私「私もその色にしたいんですけどなかなかそんな綺麗にならなくて…何色に染められているんですか？」
Kr「友達が染めてくれているので分からないんです。」
私「え！お友達美容師さんなんですか！？いいですね！」
Kr「そうなんです！自分のしたい色とかめっちゃ言いやすいです。」
私「たしかに。気楽に通えるしいいですね！」
Kr「はい、助かってます」

私「それでは、問診にうつらせていただきますね。」
本日は左下が痛むとご記入いただいていますが、どのあたりの歯が痛むか分かりますか？」
Kr「多分、左下の奥から二番目だと思うんですけど、いまいちはっきりは分からないです。」
私「そうですよね～。歯っていっても何本かあるし難しいですよね。お答えいただきありがとうございます。ちなみに、どんな時に痛みますか？噛むと痛いとか何もしなくても痛いなど詳しく教えていただけますでしょうか。」
Kr「うーん…たまに噛むと痛むけど、普段はそんなに気にならなくて、常に痛むわけではないです。」
私「なるほど。左下の奥から二番目が噛んだ時たまに痛むことがあるということでよろしいですか？」
Kr「はい。」
私「どのような痛みがありますか？ズキズキする感じ、じんわり

工夫・気を付けたところ
●緊張して来院してくださる方も多いので、不安感を解くために、常に笑顔で、声のトーンは高く。
●名前を正しく呼ぶ。
●安心していただける言葉をかける。
●患者さんが戸惑わないように声掛けをする。
●一言ねぎらいの言葉をかける。

工夫・気を付けたところ
●ご家族で来院してくれたことに感謝をする。
●事前に家族情報をインプットしておいて、会話に出すことで距離を縮める。
●最初はイエス・テイキングを活用してアイスブレイクをする。
●リアクションは多少オーバーぎみでも患者さんが気持ちよくなる反応を心掛ける。

工夫・気を付けたところ
●具体例をあげてクローズド質問をする。
●難しい質問の後は答えてくれたことに感謝をする。
●要約をして話を整理する。
●共感をしながら相槌を打つ。

061-01-03【第17期スーパーTC育成塾】初診カウンセリング実践シート_はれのひデン...

痛い感じ、響くような痛み、などいかがでしょうか？
Kr「噛んだ時にズキってなることがあるんですよ。」
私「それは大変でしたね。お食事の際お痛みは大丈夫でしたか？」
Kr「今日のご飯の時は大丈夫でした。」
私「ちなみに、いつごろから痛み出しましたか？」
Kr「ほんとに最近気になり始めて…節分の豆食べた時に痛いかもって思ったんですよ。(笑)」
私「え～それはびっくりしましたね。硬いもの食べた時あれ？ってなることありますよね～。」
Kr「歯医者行かなきゃ！って思いました。(笑)」
私「早めに来ていただいてよかったです。○○さんの歯の健康のためにもしっかり診させていただきますね！その他には検診希望ということでよろしいですか？」
Kr「はい。歯医者はだいぶ行ってないのでクリーニングをしてほしいです。」

私「スマイルチェックシートに歯の黄ばみが気になるとチェック頂いていますがこちらはどのようなところですか？」
Kr「全体的に歯が黄色いので白くできないですか？」
私「○○さんのお気持ちを衛生士にお伝えしておきますので、後ほど詳しくお話させてくださいね。
ホワイトニングは興味ありますか？」
Kr「気になってはいるんですけど値段次第で決めようと思ってます。」
私「かしこまりました。ホワイトニングの説明も後ほどさせていただきますね。」「他にはありますか？」
Kr「他は特にありません。」
私「かしこまりました。お話いただきありがとうございます。先生にも伝えて、まずは左下の痛みのところを優先的に治療させていただきますね。」
「お薬のところに記載があるのですが、こちらはどういったお薬ですか？治療に関わることもあるので教えていただいてもよろしいですか？」
Kr「はい。貧血の薬を飲んでいます。」
私「そうなんですね。貧血大変ですね。今日はご体調大丈夫ですか？」
Kr「はい。ありがとうございます。」
私「よかったです。何かあればいつでもおっしゃってくださいね。」
「もう一つ確認させて頂きたいのですが、アルコールアレルギーとありますが、消毒のアルコールのことでしょうか？」
Kr「あー！違います。お酒のアレルギーです。」
私「そうなんですね！院内のものは清潔を保つためアルコールで消毒をしておりますがそちらのアルコールは大丈夫ですか？」
Kr「はい。すみません紛らわしくて。(笑)」
私「とんでもないです！些細なことでもおっしゃってください！」

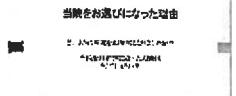
工夫・気を付けたところ
- 「他には？」で詳しくヒアリング
- メモを取って衛生士や歯科医に共有することを伝える。
- 分からないことは無理に答えない。トラブルに繋がることもあるため間違った情報を言わない。
- 薬、既往歴、健康状態の確認治療をする中で体調が悪くなる患者さんがおられるためしっかり確認して共有をしておく。

私「これから少し難しい質問になってしまうのですが、気楽に答えていただければと思います。
○○さんは将来的にどんなお口でいたいですか？」
Kr「…将来的に…（悩んでいる様子）」
私「難しいですよね。例えば、将来入れ歯になりたくないとか虫歯にならずにいたいとか…いかがですか？」
Kr「あ～そこにも書いたんですけど、入れ歯は絶対嫌です。」
私「あ、ほんとですね。すみません。スマイルチェックシートにもご記入いただいていましたね。確かに、入れ歯ではなくて自分の歯でおいしくご飯を食べたいですよね！」
Kr「うんうん。うちの親とかも大変そうなんで、自分はそうならないようにしたいです。」
私「歯医者に来られたのはいつぶりですか？」
Kr「2、3年ぶりとか？久しぶりです。」
私「そうなんですね！何軒くらい行かれたか覚えていますか？」

工夫・気を付けたところ
- 難しい質問の時は具体例を出して答えやすくする。
- 視覚的に印象づけるためにスライドにもイラストを加えた。
- 患者さんの気持ちにしっかり共感する。

Kr「そこまでは分からないです。」
私「そうですよね。難しいこと聞いてすみません。」
「今まで行った歯医者での経験について聞かせていただけますか？嫌だったことやお困りごとはありましたか？」
Kr「前行ってた歯医者はとにかく待ち時間が長くて、ほんっとうにめっちゃ待たされるんですよ。しかも全然予約取れなくてすごい先になるし、それでやめてこちらに来たんです。」（かなり強めに話されていた）

私「そうだったんですか。お忙しい中来てくださっているので当院ではそういったことがないようできるだけ配慮させていただきますね。何かあればいつでもお申し付けください。」
Kr「いえいえ。こちらは全然通わせてもらいます。皆さん親切だし、気にしないでくださいね。」
私「いえいえ、ありがとうございます。その他に何かありますか？」
Kr「それくらいですかね。」
私「かしこまりました。お子さんが来られていると思うのですが、どうしてこちらに通おうと思ってくださったのですか？」
Kr「子供を通わせてて、皆さん優しくて親身になって話を聞いてくれるし、説明をしっかりしてくれるからいいなーと思って来ました。あと個室なのも安心できるし恥ずかしくないので(笑)」



私「嬉しいお言葉ありがとうございます。期待に応えらえるよう精一杯頑張りますね！たしかに、地元だとお知り合いが隣にいたりすることもありますもんね～」
Kr「そうなんです！！個室じゃなかったらめっちゃ気まずいから…(笑)」
（かなり強めに話していた）
私「こちらもしっかり気を付けますね！」
「その他に、当院に期待していることはありますか？」

Kr「前のところはあまり説明がなかったのでしっかり説明してくれたら助かります。」
私「かしこまりました。一つひとつ丁寧にご説明させていただきますので安心してご来院ください。他にはありますか？」
Kr「大丈夫です。ありがとうございます。」
私「来院の希望日時はご記入ないですが、特に配慮しなくてよろしかったですか？」
Kr「基本的に大丈夫です。」
私「かしこまりました。
その都度何かあればおっしゃってくださいね。」
Kr「はい！ありがとうございました。」

工夫・気を付けたところ
- 院長が大事にしているところなので特に注意深く聞くように意識した。
- 待ち時間を気にするようだったのでマーカーを引いて情報共有。
- 患者さんが個室を推しているためプライバシーの保護や個室の扉を閉めてお話することを徹底する。
- 不安感が強い部分は特にミラーリングを意識して表情管理をした。

初診カウンセリング終了

この後、本日の流れ、キャンセルポリシーについて話し、衛生士に代わって検査を進めた。
最後にはドクターチェックをして、応急処置を行なった。
・初診カウンセリングシートを使ったことでスムーズに情報共有をできた。
・マーカーで重要な部分を分かりやすくしたことで、忙しい中でも気を付けた対応ができた。
・スライドに沿って話したことで聞き漏れが減った。

その他、初診カウンセリングについて気づいたこと・改善点など

カウンセリングの中で、細かなねぎらいの言葉を使えていることに気づいた。『自分ならこんな対応が嬉しい』ということを常に考えながら患者対応してきたので、その成果がでていると感じて嬉しかった。一方で、あまりにも下手に出すぎると、こちらの要求を聞いてほしい時に関わり方が難しくなるため、やりすぎには気を付ける必要があると思った。

『明るく、ハキハキ、笑顔、目線を合わせる』をできていたのでよかったと思う。患者さんの情報を話していただいていることへの感謝も忘れていなかったのは今後も大切にしていきたい。共感をすることで患者さんとの距離が一気に縮まる気がした。共感やイエス・テイキングなど講習で得た知識の積み重ねが患者さんの満足に繋がると実感した。全てを完璧に取り入れるにはまだまだ経験不足だが、少しずつスキルアップした問診をしていけるようにしたい。

改善点としては、緊張して焦ったせいか思っているよりも抜けているところがあった。まず、痛みが主訴であるのに、「今はお話できないほど痛いといったことはありませんか？」と声かけをせずに初診カウンセリングを始めてしまっていた。痛みがある患者さんにとって２０分のカウンセリングはとても負担になるので、この声掛けは重要だと思う。トラブルに繋がり兼ねないため、今後は抜けないように注意したい。「今一番気になっているところはどこですか？」というように絞っていく方法も使っていきたい。

また、「問診をしていきますね。」という機械的な言い方よりも「今お困りの症状についてお伺いしていきますね。お痛みは大丈夫ですか？」といった言い方の方が答えやすく緊張感がないため訂正したい。特に初対面の場合は少しの言い方の違いで人物像ができてしまうため、患者さんにとってよい印象でいられるよう、細かなところにも気を遣っていきたい。

さらに、患者さんの目を見ようとしすぎて、姿勢が丸まっていた。姿勢に関しては動画を撮って練習をしていたが話に夢中になると崩れていることに気づいた。『自信がなさそう』『だらしない』という印象にならないよう、もう一度姿勢を動画で確認するべきだと思った。

今回初診カウンセリングに挑戦させてもらって、たくさんのことを意識しながら実践することの難しさを感じた。これからも自分のやり方に満足せず、常にどうしたらよかったのか反省をする気持ちを大事にしたい。DH の問診を見学して、自分の固定観念に捉われない多様な接し方を学び続けていきたいと思った。

しっかり実践できていて素晴らしいです！
成長してみたね！

答え

＜第一講座＞

■スーパーＴＣ育成塾の目的
一人前
基礎
素晴らしさ
楽しさ

■スーパーＴＣとは？
考え方
スキル
知識
貢献
喜び
プラス
不可欠

■ＴＣを導入すると
満足度
キャンセル
リコール
自費
納得

■最高の学びを得ていただくために
リラックス
動かす
声
拍手
うなずく
笑顔
全力
楽しく

１．まずは現在地を知ろう！
考え方
知っている
できている
日頃
できない
考え方
行動
意識
本気で
伝えよう
知ろう
意識
笑顔
目
身だしなみ
自分
患者
顔
自覚
若く
落ち着いて
声
表情
言葉
注意を払って

２．ＴＣとしての考え方の基本
契約
かけ橋
パートナー
オススメ
理解
気づき
相談
幸せ
心の態度
利他の心
価値
自信
確信
好き
信頼
行動
自分から
理解
院長
高い
知らない
価値
あなた
金額
情報提供
全く違う
大好き
プライベート
仕事
目先
長期的
困らない

＜第２講座＞

０．修了要件・宿題・心構えについて
×
○
兼任
１人
経験

１．初診カウンセリングとは
願い、望み
不安
伝える
医院全体

２．カウンセリングルームについて
きれい

３．ＴＣ導入のために受付ですること
予約
３０
カウンセリング枠
注意書き
２回目
重ねず
スマイルチェックシート
相談
忘れられ

４．カウンセリングシートを受け取ったら
問診票
スマイルチェックシート
関心
共通点
安心
話しやすい環境
名前
珍しい
住所
年齢
仕事
主訴
来院経路
レントゲン
意識
４～７番

５．患者様を案内する
名前
×
○
問診票
お話し
気づかう
荷物
察する
座る場所
８
２

６．患者様を安心させる
ねぎらう
存在
安心感
９９．９％
業務内容
Yes セット
当たり前
はい、そうですね
３
服、持ち物

答え

同意

７．同意をもらう
９９％
堂々

８．初診カウンセリング質問の構成
６つ
聞き手

９．主訴の確認
問診票
部位
くらい
いつから
気づかう
観察
背景
理由
想い
カウンセリング
フリ
先生に伝えておきますね
仕方ない
伝えて
お答え
知識

１０．主訴以外の悩みの確認
人生
４
５
７
他には？
１０

１１．理想のお口の状態
ちょっと難しいことを訊きますが、いいですか？
間
２
逆
肯定形
治療が終わったら
未来
自分

１２．これまでの不満を聴く
過去
通院歴
何軒
他には？
体験談
ささいな
安心
想い

１３．来院経路のチェック
目を落とす
要注意
期待
期待
キーワード
感謝

１４．その他、望んでいることを聴く
他に
質問
違う答え
自費

１５．初診カウンセリングの最後に伝えること
意味
同意
×
○
いただけますか？
素晴らしさ

１６．カウンセリングが終わったら
感謝
１０分以上
院内

＜第三講座＞
1. カウンセリングへの姿勢
考え方
無理
どうしたら
少しでも
課題

2. 信頼関係をつくる「聴き方」
スピード
深さ
当たり前以上の基準
ラポール
うま
波長
共感
興味
観察
表情
トーン
仕草
感情
変化
表情
感情
大げさ
うなずき
あいづち
聴いています
分かっています
合わせる
ペース
トーン
繰り返す
感情
経験
具体化
要約
どの
どう
話
整理

3. ほめ力を磨く！
来院
来院
共感
分かります
素晴らしい
検診
良いこと
嬉しい
自費
決断
自信がない
笑顔
承認
観察
素敵
美容

4. 患者さんをファンにする心理学
感情
心
つながり
返報性
返したくなる
特別感
与える
私が与えられるものは？
ノート
好意
笑顔
身だしなみ
共通点
簡単
患者
何でも
作る
プライベート情報
返報性

答え

比例
名前
声
同じTC
だけ
一緒に
考え
悩む
一緒に
サポート

5. 患者様を理解する
共感力
人
ライフスタイル
悩み
ターゲット
ストレス
子育て
地域
質問する

6. 自分が医院のファンになる
愛着
差
長続き
当たり前
録音