

あなたも今日から歯科医療人 最初の一步を踏み出すための心構え

- ① 歯科医療人としての心構え
- ② 患者さんや他の医療職種との会話の心得
- ③ 普段の会話と歯科医療人としての会話の違い
- ④ 患者さんと適切な医療会話ができることの重要性
- ⑤ 職場内での会話力を身につけましょう
- ⑥ 歯科医療人としての会話で気をつけること
- ⑦ 相手に合わせたコミュニケーションを心がけましょう
- ⑧ 医療会話は、なぜ難しい？
- ⑨ 患者さん対応で新人に不足していること
- ⑩ 患者さんの不安な気持ちを理解しましょう
- ⑪ 話が伝わりやすい人・伝わりにくい人がいます

医療現場でのコミュニケーション の種類 患者さんの時々のニーズに応じた コミュニケーションを

- ① 医療現場でのコミュニケーション（広義）の種類
- ② 医療現場でのコミュニケーションの種類：
コミュニケーション（狭義）とは
- ③ 医療現場でのコミュニケーションの種類：
インストラクションとは
- ④ 医療現場でのコミュニケーションの種類：
メディカルサポートコーチングとは

患者さん接遇時のコミュニケーション 患者さん対応の良し悪しが「患者満足度」 を決める！

- ① 歯科医療接遇と会話
- ② 歯科医療接遇と医療会話は表裏一体

- ③ 接遇、会話時に特に配慮が必要となる患者さん
- ④ 患者さんに逆効果になる言葉とは

患者さんとの信頼関係の構築 患者満足度は段階を踏んだ信頼関係の構築 から

- ① 患者満足度が医療機関の評価を決めます
- ② 患者さんとの信頼関係は、段階を踏んで築くもの
- ③ 患者さんの年代別アプローチの基本

チーム医療を乱す言葉と会話 こんなNGトークに気をつけて

- ① 上目線
- ② 自己中心的な会話
- ③ おもいやり0会話
- ④ 後輩や新人の傍若無人トーク
- ⑤ 对患者さん、職場内での会話①
[スタッフとしてのNGリアクション]
- ⑥ 对患者さん、職場内での会話②
[患者さんの不満や不信感が生まれるNG言葉]

効果&難易度別コミュニケーション スキルの色々 場面に応じて組み合わせたり、使い分けま しょう

- ① コミュニケーションスキルを学び、実践しましょう
- ② 最初に習得しておきたい2つのコミュニケーションスキル
- ③ シーンに応じて身につけておきたいコミュニケーション
スキル

付録：医療会話力チェックリスト

注文票

品名	税込価格	冊数
信頼が生まれ、育つ 歯科医療会話の教科書	7,920 円	



インターアクション株式会社

東京都武蔵野市境南町 2-13-1-202
TEL 070-6563-4151 FAX 042-290-2927
http://interaction.jp



INTERACTION

BOOK INFORMATION

スタッフが**歯科医療現場**での
コミュニケーションの**基本**を**学べる**
書籍をお探しの院長先生に贈ります！



信頼が生まれ、育つ

歯科医療会話 の教科書

全歯科医療スタッフ必修！

安心と信頼の歯科医療は、スタッフの医療会話力から始まります

本書で学べるのは…

- ① 患者さんと会話する際の「聴き方」「話し方」「伝え方」などの基本的コミュニケーションスキルから行動変容を促す際の関わり方まで
→ 全歯科医療スタッフ必修の各種スキルに関する基本知識、習得方法、使い分け、使用時のコツがわかる。
- ② チームワークの強化や情報共有、院内の人間関係の構築について
→ 基本的コミュニケーションスキルの習得は、患者さんだけでなく、チーム内での円滑なコミュニケーション、円滑な診療にも役立ちます。



著者 濱田真理子 (エイチ・エムズコレクション代表取締役社長)

有限会社エイチ・エムズコレクション代表取締役／一般社団法人エムズワークス代表理事。歯科衛生士として現場からキャリアをスタートし、1994年に起業。以来、医科・歯科・美容業界における人材育成、組織改革、スタッフ教育の仕組みづくりに30年近く携わる。「人を責めず、仕組みを変える」を信条に、現場の声に寄り添ったコンサルティングや研修、講演活動を全国で展開。多忙な医療現場に“やさしく強いチーム”を育てる専門家として支持されている。著書に『人材から人財へ育て上げる36の秘訣』『結果が出る！歯科衛生士を院内で教育する仕組みづくり』（クインテッセンス出版）など多数。

スマホで
今すぐチェック！

全ページの
雰囲気わかる
立ち読みは
こちらから



定価：7,200 円＋税、B5サイズ、104ページ、ISBN 978-4-909066-76-3 C3047





接遇



応対

から



行動変容の促進

まで



「医療会話」のための

コミュニケーションスキルが身につく一冊

6 歯科医療人としての会話で気をつけること

患者さんの感情を無視しない

歯が痛くて患者さんが不安を感じているような場合、説明もせずに「大丈夫です」といふ会話でもよいでしょう。このような場合は、特に相手の感情に寄り添い、適切な会話でサポートすること・不安を安心に変える信頼関係を築く必要があります。たとえ、まだ自身に自信がなくても、不安な表情を患者さんに見せることはよいことにはなりません。



例) 予備検査患者さんや来院した患者さん
例) 歯痛に引っ張られずに笑顔で検査をする
例) 不安な表情した患者さんが安心して
例) 「大丈夫です」といわれなくても話を聞く

わかりやすい言葉を使って説明する

私たちは、治療計画や治療プロセスに関する情報を患者さんやその家族と共有するための説明を行い、信頼関係を築いた上で意思決定のサポートをすることが求められます。医学用語や専門用語は、一般の人々には理解しにくい場合があります。専門用語を避け、理解しやすい言葉で説明することが重要です。



患者さんの不安を安心に変えるのは歯科の診療内、つまり、あなたの仕事です。現在の患者さんの感情的な面に配慮し、その感情に寄り添う歯科医療人として適切なコミュニケーションをとることが重要です。

第1章

あなたも今日から 歯科医療人

歯科医療人としての心構えから、
「医療会話」と「普通の会話」の違い、
「医療会話」がなぜ重要か
などをアドバイス

第2章

医療現場での コミュニケーションの種類

各種場面のニーズに応じた
「適材適所」のコミュニケーションスキル
を紹介

1 歯科医療接遇と会話

歯科医療接遇とは「歯科の現場で医療人が患者さんをもてなすこと」といえる場合があります。
「接」：まじわる、もてなす
「遇」：もてなす、扱う

どんな仕事にも心構えといふのが必要です

患者さんと関わる時には、笑顔や丁寧な身だしなみであることが大切です。おまじとして、患者さんは死んでいるように見られることがあります（接遇・会話）。不衛生では、その歯科医院に不安を感じてしまいます（接遇）。どんなに患者さんのことを想っていてもケアの質が下がれば、患者さんは死んでいると感じます（会話）。患者さんに対してよい印象を与えることも必要です。



患者さんとの会話で気をつけたい4つのこと

患者さん接遇時には、常に下記の5つに注意をして会話しましょう。

①丁寧な言葉遣いと態度の保持
患者さんとの会話では、常に丁寧な言葉遣いをお願いします。敬語を使うことで、患者さんに対する敬意を示し、安心感を与えることができます。「かしこまりました」「ご了承ください」など丁寧な言葉遣いのある言葉を使うことで、患者さんがリラックスできる環境を作ります。

②笑顔と清潔な身だしなみ
笑顔は必ず、明るい挨拶で接することが大切です。また、清潔な身だしなみを意識することで、患者さんに対してプロフェッショナルで信頼できる印象を与えます。歯のケアや歯のケアのために、見た目の印象が重要です。

③表情や態度に注意
患者さんと接する際、表情や態度に気を配ります。目を見て話すことで、誠実で真摯な態度を示すことができます。無表情や不親切な態度は、患者さんや家族に不安感を与える原因となります。

④態度に配慮する
患者さんに対して不機嫌な態度や無愛想な表情を見せないようにしましょう。態度は言葉以上に伝わります。患者さんが不安を感じないように、いつでも温かく、相手を見て接するよう心がけてください。

⑤心をとめて対応
患者さん一人ひとりに寄り添い、心をとめて対応をお願いします。患者さんの不安や疑問を理解し、少しでもリラックスできるように配慮することがよいコミュニケーションとなります。

第3章

患者さん接遇時の コミュニケーション

「歯科医療接遇」
の基本的な考え方、
信頼関係につながる接遇を解説

2 患者さんとの信頼関係は、段階を踏んで築くもの

信頼関係の構築（ラポール形成）とは、信頼と共感を基盤にした良好な人間関係を築くプロセスです。相手の感情や立場を理解し、信頼の構築が目的です。

信頼関係構築に必要な4つの要素

患者さんとの信頼関係を構築することは、歯科医院において非常に重要です。信頼関係がしっかりと築かれていれば、患者さんは診療に対して前向きな姿勢を示してくれます。また、スタッフと患者さんの間に良好なコミュニケーションが築かれることで、治療の効果も高まります。

信頼関係構築に必要な4つの要素は以下の通りです。
信頼関係とは、お互いの誠実さや安心感に基づいた関係性。
構築とは、時間をかけて積み重ねていくプロセスです。

STEP 1：最初の信頼関係の構築（信頼関係の構築が加速する技法を活用）

信頼関係の土台を作るために相手と共感し、安心感を与えることから始めます。相手の感情や立場を理解し、信頼の構築が目的です。

STEP 2：信頼（人は自分を理解してくれようとする人を知りたい）

相手の話をしっかりと聞き、相手の意見や気持ちに共感します。これにより相手は自分が尊重されていると感じ、信頼が深まります。

STEP 3：低える（わかりやすい説明は、相手の理解を深める）

自分の考えや気持ちを相手にわかりやすく伝えます。透明性を持ち、正直に話すことで、信頼感が高まります。

STEP 4：相互理解（インプットとアウトプットを通じてお互いの理解を深める）

互いの意見や価値観を理解しあうことが大切です。共通の認識を持つことで、信頼関係が強化され、長期的な関係の基盤が築かれます。

印象について：印象形成と印象強度
「印象」は患者さんとの信頼関係を築く上でとても大切です。第一印象は出会って数秒で決まり、笑顔や挨拶、声のトーンなどが影響します。「印象形成」はその後のやりとりを通して「話しやすい」「信頼できそう」と感じてもらう過程です。

STEP 1：第一印象：患者さんがあなたに会った最初の数秒で感じる印象です。

STEP 2：印象形成：第一印象を感じた後、患者さんがあなたとのやりとりを通して「この人は○○なんだ」と感じるようになる過程です。

STEP 3：印象強度：相手にどんな印象を持ったかによって、自分の振る舞い方が変わります。

そして「印象強度」とは、相手の印象によって態度が変わること。例えば、人によっては笑顔がなくなり、硬い表情になる人もいます。印象が強く、相手は「この人は信頼できる人なんだ」と感じるようになります。印象が強いほど、相手は「この人は信頼できる人なんだ」と感じるようになります。印象が強いほど、相手は「この人は信頼できる人なんだ」と感じるようになります。

第5章

チーム医療を乱す 言葉と会話

対先輩・後輩・患者さんへの
NGトークと改善ポイントがわかる

3 シーンに応じて身につけておきたい コミュニケーションスキル

SKILL 1 ミラーリング

方法 相手の動きを模倣する
相手の動きや言葉から相手の気持ちや感情を読み取る。相手の話の方向性やトーンを合わせる。

例) 笑顔・ラポールの確立
会話を進めて「無意識のレベルで良好な関係性（信頼・ラポール）」に導きます。信頼感や親近感を醸成させます。

SKILL 2 ペーシング

方法 相手のリズムに合わせる
相手の声や、話すスピード、声の大小、音程、リズムなどを合わせることで相手に「自分と似ている」と感じてもらいます。相手の話の方向性やトーンを合わせる。

例) 声：明るい・普通・低い
声のスピード：速い・普通・遅い
音程：高い・普通・低い

結果 相手とペースを合わせることによって相手の感情に寄り添うことができる。

相手のペースを尊重すると話の内容と手振る相手の本意の気持ちに気づくことができます。

例) 大丈夫ですと言っているけれども、不安な表情しているなど

第6章

効果&難易度別 コミュニケーションスキルの いろいろ

身につけておくで役立つスキル
を紹介

SKILL 3 バックラッキング：信頼

方法 相手の言葉を繰り返す（すらすら・復唱）する
信頼すること、信頼が深まります。こちらの言葉が理解されている場合は、確認することでお互いの認識を合わせ、修正が可能になります。

3種類のバックラッキングがあります。
① 事実バックラッキング（会話の中で事実を確認する）
② 感情バックラッキング（会話の中の感情を確認する）
③ 要約バックラッキング（会話を要約して確認する）

<会話例>
D H： こんにちは、お元気ですか。最近、何かありましたか？
患者： いままであった大層に会社で頑張っていました。
D H： いままであった大層に会社で頑張っていました。（事実バックラッキング）
患者： そうなんです。業務も忙しくて、大層に頑張っていました。（感情バックラッキング）
D H： そうなんです。業務も忙しくて、大層に頑張っていました。（要約バックラッキング）

結果： 相手は「こんにちは」と聞いています。この言葉が理解されていることがわかります。

「私の話をしっかりと聞いてくれて、理解しようとしてくれてる」と相手に感じてもらえます。