

スライ

ドNo

- 2 今回のテーマは、治療中の対応についてです。  
前回のテーマは、治療に入る前の話でしたね。では進めていきたい  
と思います。
- 3 さて、この画像ですが、ここはどこだと思いますか？
- 4 ここで少しワークをしてみましょう。  
**スライドを読み上げる**
- 5 **スライドを読み上げる**  
最初は個人で考えて、後でグループになって共有しましょう。  
では、4つの出来事を紹介します。
- 6 では、1つ目です。  
あなたは、予約時間にヘアサロンに来ました。そして椅子に案内さ  
れ座っています。  
でも、もう10分ほど放置状態が続いています。不快に感じるこ  
とや、なぜ？と思うことをレジユメに書いて下さい。  
時間は1分です。思いついたことを幾つでも書いてください。」

Hints

- 4 この場面では、グループになる必  
要はありません。
- 6 1つの出来事に付き1分の時間をと  
りましょう。  
正解不正解はありません。自由に  
書き出してもらいましょう。

7 では、2つ目です。  
あなたがカットをしている時に  
店員さんが話しかけてきました。  
このような会話です。（5秒ほどスライドをそのままに）

さて、あなたはどんな感想を持ちましたか？  
先ほどと同じく1分間を時間をとります。

8 では、3つ目です。  
シャンプーの時に顔にタオルをかけてくれました。不快に感じるこ  
とは何があるのでしょうか？  
1分間で書きだしてみましよう。

9 最後の4つ目の出来事です。  
スタッフの人が商品を薦めてきました。  
このような会話です。（5秒ほどスライドをそのままに）

あなたは何か不快に感じるのでしょうか？  
同じく1分間で書き出してください。」

終了です。1分間経ちました。

7 以下同じ要領で進めましよう

8 例)  
タオルをかけてほしくなかった  
タオルがズレて気になる  
タオルが匂う

それではスライドを見てください。

- 10 皆さんには、ヘアサロンで起こった4つの出来事について、どんな不快な気分になるのか？なぜと思う疑問を書き出してもらいました。

今からグループごとになり、どんな意見があるのか？共有してください。時間は8分です。

出来事の1番から順番に1つずつ進めてください

はい時間になりました。どんな意見が出たのか？グループから発表をお願いします。

- 11 発表ありがとうございました。さて、ここで質問です。この4つの出来事は、どこか他の所でも起こりそうです。

どこで起きそうだと思いますか？

- 12 答えは歯科医院です。4つの出来事。私たちの医院でも起こりがちだと思います。

- 10 できれば3人1組でグループを組み、グループで考えましょう。

参加メンバーが少ない場合は全員で話し合います。時間は8分にこだわる必要はありません。5分から10分ほどがいいと思います。

- 11 察しのいい人が答えを言ったら、「さすがですね♪正解です」と言って先に進んでください。

答えが出そうにない時は、先に進めましょう

13 この4つの出来事と似たようなことが私たちの医院でも起こっていたら、患者さんを不快な気分させているかもしれません。  
気を付ける必要がありますね。

14 ポイントはスタッフの対応が次回来院の鍵を握っている！ということです。

16 だから、今回のテーマはこちらです。  
治療中に意識せずに患者さんに不快な思いをさせてしまわないように、考えていきましょう。

16 「先ほど、ヘアサロンと似たようなことが歯科医院でも起きるかもしれないという話をしました。

先ほどのワークの4つの出来事が、歯科医院で言うと何に近いかを考えてみます。」

(3秒待つ)

17 例えば、こんな風になると思います。  
予約時間に来たけれど放置 は、ユニットに導入されたけど放

16 余裕があれば、だれかを指名して  
答えをもらうのも有りです

置・・・。

18 残りの出来事は、こんな風に置き換えられそうです。患者さんを不快にさせる可能性が高いと言えます。

19 では、ワークをして対応策を考えてみましょう。  
どのようにしたら患者さんは不快な気分にならないでしょうか？  
4つの出来事について対応策を話し合ってください。  
1番から順番にやってください。  
先ほどのグループになって行います。時間は1項目2分です。

(2分ごとに知らせる)

20 はい、時間になりました。それではグループから発表をお願いします。

発表ありがとうございました。

では、ここまでのまとめをします。

21 まず、4つの出来事の共通点を考えてみます。

読み上げてください

19 まず2分ごとに知らせます。延長をおねがいされることがあれば追加しましょう。全部で10分程がいいと思います。

- 22 4つの出来事の共通点は、患者さん側の立場になり切れていないことだと思います。
- 23  
それで、患者さんを私たちが知らないうちに不快にさせてしまい、患者さんは、不快だと言い出しづらいためにサイレントクレーム化します。
- 24 患者さんに、良い歯医者さんだな、と思ってもらうには、どうしたらよいでしょうか？
- 25 患者さんの立場を理解して行動することが大事だと思います。そうすることで、患者さんは安心し、私たちに信頼してくれるようになります。  
それが、リピーターや口コミや紹介につながってくるんだと思います。
- いいでしょうか？先に進めまーす！
- 26 患者さんを不快な気持ちにさせないために、もうひとつ大切なこと

があります。

27 それは、患者さんのしぐさを読み取ることです。

28 特に、痛みについては注意した方がいいでしょう

29 患者さんのしぐさは色々ありますが、

30 ボディランゲージとなり、私たちに何かを伝えています。

31 患者さんの痛みのメッセージは、手にも現れやすいので気を付けてみる必要があるでしょう。

32 例えば、握りこぶしです。

この握りこぶしが患者さんのどんな気持ちを表すかを考えながら、事例を1つ見てみましょう。

33 みなさん、スライドの内容を読んでください。  
(10秒待つ)

33 ここは、参加者メンバーに黙読してもらいましょう

34 この事例で大事なのはこの青い所だと思います。この青字に、握りこぶしの意味が表れているかもしれません。

握りこぶしは、我慢しているサインの1つではないでしょうか。

35 では、ワークで話し合いましょう。患者さんの痛みに対するサインにどう対応すればよいか？を考えてみましょう。

36 こんな時、どう応待すれば患者さんの不快感や恐怖感を少しでも和らげることが出来るでしょうか？

グループで話し合ってください。時間は3分でお願いします。

37 3分経ちました。

それでは、出てきた意見を教えてください。

発表ありがとうございました。

38 ここで、質問です。握りこぶし以外の痛みのしぐさは、どんなものがあるでしょうか？」

(5秒待つ)

35 冒頭のWORKグループ分けでOKです。

この発表はメモを取りましょう。

32 だれかを指名してください！

この質問は割と回答が出やすい質問なので、誰でも大丈夫です。

例えば、右手で左手をぎゅっとつかんだりして、痛みや痛みへの恐怖を散らそうとしたりするかもしれません。胸のあたりで手を組んだりすることもあるかもしれません。

39 【痛み】に対するサインは、他にもあると思います。大事なものは、そういう患者さんのしぐさを見落とさないようにすることだと思います。

そして、なによりそれに対する対応が大事です。

サインを見落とさないで対応すると、患者さんは気づいてくれたことに対する気遣い、声をかけてくれた心配りに感謝します。

その結果、満足度がすごく上がるといわれています。

治療中は患者さんの顔周りばかり見てしまいがちですが、手の様子にも気を配った方が良さそうです。できれば、今日出てきた幾つかの対応法を全員が実践できるようにした方が良いと思います。

40 それでは、今日のまとめです。

もちろん足、顔など全身がサインを発します

39 ここは、伝えたいメッセージになります。

気付いて、行動に移せることがセットになる必要があります。

医院としての対応法を今日決めるのか？決めないのか？は院長と事前に相談・確認しておいた方が良いでしょう。

41 治療中の患者さんは、色んな理由から

42 どうしても受け身になってしまいます。

受け身になっているからこそ、不安であり、不快な気分をもつ可能性が高くなります。

ここで、受け身である患者さんの本音を3つ紹介します。

43 1つ目です。

**読み上げてください**

こんな状況を目にしたことはありませんか？

44 2つ目です。

**読み上げてください**

45 3つ目です。

**読み上げてください**

46 紹介した3つの事例からわかるように、患者さんはどうしても受け身になります。だから、私たちは、患者さんが良い治療だったと思ってくれるように誘導する必要があると思います。

47 具体的には、この3つが大切になってくると思います。今日考えたことばかりです。

**一つずつ読み上げてください**

48 この3つを実践することで、患者さんの不快がなくなれば、安心から信頼度が増して、

49 本音をドンドン話してくれるようになり、

50 患者さんにとって歯医者さんに通うことが楽しみになるに違いありません。

そうなれば素晴らしいことですし、私達も嬉しいですね。

51 今日の内容は以上です。

今日の気付きをレジユメにまとめてください。書き終わったら本日のミーティングを終わります。

おつかれさまでした。