

初診カウンセリングの アドバイスシート

アークレイマーケティング株式会社

2017年4月

はじめに・・・

昨今の歯科を取り巻く環境の変化から、歯科医院の経営を安定させるために「予防歯科」の強化が注目されてきています。

予防歯科の主役はスタッフであり、一人ひとりの役割が非常に重要となっています。

しかし、ベテランから若手までさまざまな方がクリニックで業務されている中、スタッフ全員が一定のレベルで患者に「予防歯科」や「セルフケア」を説明、提案していけるようにするには、スタッフ教育に多くの時間を費やす必要があります。

そこで、大事なことは、予防歯科を提案するスタッフ向けの「統一のフォーマット」を作成し、誰でも一定のレベルに直ぐに到達できることにあると私たちは考え、本書を作成しました。

本書は、初診時カウンセリング時に必要なポイントをアドバイスシートという形でまとめたものです。

添付の『初診時のカウンセリング チェックシート』と『初診時のカウンセリングシート_担当者記入用』をより良く活用していただくためにご活用ください。

本書はこんな悩みを抱えているあなたのお力になれると思います。

- ・ **スタッフの知識は大丈夫だろうか？**
- ・ **言葉遣いに失礼はないだろうか？**
- ・ **質問に対する受け答えは大丈夫だろうか？**
- ・ **予防歯科に関する商材をうまく提案できているだろうか？**
- ・ **教える時間がなかなか取れない…**

本書をご活用いただき、あなたの医院のオリジナルな「統一フォーマット」作成に、お役に立てれば幸いです。

2016年12月 「知らないと損する予防歯科」スタッフ一同

目次

1. 初診カウンセリングを行う前の事前準備	4
① シナリオ作りをし、毎回同じセリフを使うこと（最重要！！）	4
② 名刺を用意しましょう	4
③ カウンセリングシートの準備は OK ですか？	4
④ 基本の時間設定は 20～30 分を目安にしましょう	5
⑤ カウンセリングルーム = 個室があるのが理想的です	5
⑥ 説明用の資料	5
2. 初診カウンセリングの流れ	6
① 患者の話を正しく聴く	6
1) まずはとにかく主訴を確認	6
2) 主訴以外の口腔内で気になる悩みを聴きだす	7
3) 前回の治療歴	7
4) ホームケアの現状を把握しましょう	8
5) 既往歴と服用薬、喫煙の有無は治療の方向性を決めるポイントです	8
まとめ) 初診カウンセリングは、その後の診察で得られる情報量を飛躍的に増やします！！	8
② こちらの言いたいことを話し、それがきちんと伝わったか確認する	8
1) 予防歯科の説明なしでは患者に「治療が長い」と勘違いされてしまいます	9
2) 一方的な説明は NG です。患者の共感を引き出す話し方をしましょう	9
3) 患者は自分がされている検査の内容を分かっていない！	10
4) 患者本人の意思確認を忘れずに！	10
3. カウンセリング時の質問の基本テクニック	11
① 聴き出す技術 1 ～観察	11
② 聴き出す技術 2 ～第一印象がモノを言う自己紹介	12
③ 聴き出す技術 3 ～患者を話す気にさせる最初の質問	12
④ 聴き出す技術 4 ～患者への質問はクッション言葉、前置きを上手く使う！	13
⑤ 聴き出す技術 5 ～共感が大事	13

1. 初診カウンセリングを行う前の事前準備

初診カウンセリングで必要な準備はできていますか？

初診カウンセリングを行う前に以下の6つの内容を準備して取組みましょう。

① シナリオ作りをし、毎回同じセリフを使うこと（最重要！！）

初診カウンセリングを行う前に、予め自分のシナリオを作っておくことが大事です。

※患者が話す内容によって、カウンセリングの内容は変わってきます。

しかし、その一方で、初診時のカウンセリングは確認したい項目は固定されています。

毎回同じセリフを使うことで、自分のどの言葉に患者が反応しているかを見極めることができます。

この言い回しにはほとんどの患者が共感してくれる、

このセリフは分かりにくいみたいだ、などという情報を集めましょう。

② 名刺を用意しましょう

他のことに気が散っていることも多い初対面の患者に、

口頭だけで名前を覚えてもらうのは困難です。

初診カウンセリングで、

「これから何かあればカウンセリング担当者に言えばいいんだ」ということが患者に伝われば、名刺は大事に持ち帰ってもらえます。

患者の声をひろう窓口がカウンセリング担当者に絞られていけば、

患者も気兼ねなく希望を伝えることができます。

③ カウンセリングシートの準備はOKですか？

カウンセリングの内容を正しくドクターや歯科衛生士に伝える為にシートを準備しましょう。

患者のカルテと一緒に保管できるものがないでしょう。

※注意点!!

カウンセリングシートは机の上など患者に見えるところで書いてしまうと、患者の注意がそちらに向かってしまいます。

バインダーに挟んで自分だけに見える位置で記入しましょう。

④ 基本の時間設定は 20～30 分を目安にしましょう

長引けば口腔内の診査も含めた時の拘束時間が長すぎてしまい、患者が疲れてしまいます。

質問の仕方や深めていくべき話と切り上げるべき話の判断の仕方がうまくなってくれば、時間もコントロールできるようになってきます。

カウンセリングの途中で制限時間がきてしまった場合は問診を優先させると良いでしょう。

口腔内を診るのに必要なことを優先的に聴き、診療方針などの説明はドクターや衛生士に頼みましょう。

⑤ カウンセリングルーム = 個室があるのが理想的です

周りの音が気になったり自分の話が他の患者に聞こえる心配がある状態では、患者もなかなかリラックスすることができません。

個室が無い場合では、パーティションで視線をさえぎるとか、出来るだけ人の導線にない場所を選ぶとか、できるだけ患者に配慮した環境を作りましょう。

⑥ 説明用の資料

カウンセリング時に使うパワーポイントや患者に渡す診療方針説明用のレジュメなどは是非多くのスタッフで話し合っって作成してみてください。

医院の実態に即した最適なオリジナルのものが出来上がりますし、

何よりスタッフそれぞれが日常感じている意見を交換する貴重な場になります。

2. 初診カウンセリングの流れ

初診時のカウンセリングは以下の流れで進めることが大事です。

- ① 患者の話を正しく聴く
- ② こちらの言いたいことを話し、それがきちんと伝わったか確認する

① 患者の話を正しく聴く

1) まずはとにかく主訴を確認

主訴はどの部位で、いつからどんな風に、どれくらいか、と順に深めていくと良いでしょう。

※ポイント①

いきなり「今日はどのようなことが気になっていませんか？」と伺うよりも、「問診票には〇〇と書かれていますか、詳しく教えていただけますか？」というように、問診票を一読したことが伝わる話し方が患者も好印象をもってくれます。

※ポイント②

この時は患者が使った言葉を歯科用語に言い直したりせずに、患者のニュアンス通りに受け取ると良いでしょう。

例)「痛くはないけどしみる」、「ずきずきする」

同じように「痛い」と言われた時にも、冷たいもので痛むのか、熱いもので痛むのか、深く掘り下げましょう

※ポイント③

専門用語を使わず、患者が理解できる言葉を使うことも重要です。

2) 主訴以外の口腔内で気になる悩みを聴き出す

主訴を伺ったあとに、「他にはありませんか？」と繰り返していきます。

※ポイント

患者の「気になる」という言葉に注意しましょう。

例えば「他に気になることはありませんか？」と伺った時に、

「そういえば最近歯が黄ばんできたように思います。」と

患者が答えたとしましょう。

その「気になる」が、

「他にはないかと聞かれたから答えただけ」のレベルなのか、

「ホワイトニングをして白くしたい」レベルなのかは、

さらに質問をして見極めが必要です。

3) 前回の治療歴

主訴などの現在の口腔内の症状以外に、前回の患者の歯科治療歴も

聴きだしましょう。

例) 直近で歯科医院を受診したのはいつ頃でしょうか？

その時にはどのような治療をされましたか？

前回の治療歴を伺うことで、患者の口腔内の状態を予想することができ、

これまで歯科医院とどのような付き合い方をしてきたのかのスタンスが分かるでしょう。

特に治療途中でやめてしまった経験がある方の場合は、今後通院を続けていただくために必要なものを探るヒントにもなります。

4) ホームケアの現状を把握しましょう

どのような歯ブラシを使い、または歯ブラシ以外の補助具を使って、どの位の時間、1日に何回ケアしているか、伺いましょう。そして、その理由も聞いてみてください。

※ポイント

いくら正しいTBIをしても、そのホームケアに至った患者なりの理由が解決していなければなかなか受け入れてもらえません。この時はあくまでも「現状を把握する」ことが目的ですので、正しいホームケアの仕方を話す必要はありません。正しいホームケアの指導（TBI）は、口腔内の診査をして現状が分かった後（患者が自分の口腔内の「悪さ」を実感した後）の方が受け入れてもらえます。

5) 既往歴と服用薬、喫煙の有無は治療の方向性を決めるポイントです

既往歴と服用薬は、治療を進める上で欠かせない情報です。また、喫煙の有無も口腔内の現状、今後の治療の予後に大きく関わります。喫煙歴、1日の喫煙本数を詳しく伺いましょう。

まとめ) 初診カウンセリングは、その後の診察で得られる情報を飛躍的に増やします！！

1)から5)までの情報を得ておいてからパノラマを1枚撮影してください。そのレントゲン画像から読み取れるもの、予測できることが、確実にそして大幅に増えることは間違いありません。是非実感してみてください。

② こちらの言いたいことを話し、それがきちんと伝わったか確認する

患者の話をして全て聴き終わったら、いよいよ次はこちらの伝えたいことを話す番です。患者に予防歯科の良さを知ってもらい、心からあなたの歯科医院の方針に共感して通院を続けてもらうためには、初診時のカウンセリングからしっかりと予防歯科という考え方を伝えることが大切です。あなたの医院の予防歯科の考え方を伝える5つのポイントをお伝えします。

1) 予防歯科の説明なしでは患者に「治療が長い」と勘違いされてしまいます

予防歯科では、必ずしも最初に主訴の治療から始めるのではなく、まず歯周病治療や TBI で口腔内の衛生管理を行ってから虫歯治療にとりかかることを基本としています。

そういった診療方針は本格的な予防歯科に初めて来院される患者にとっては遠回りで長いものに思われがちです。

予防歯科という概念を初診時から患者に伝えることはとても重要なのです。患者に正しい予防歯科の知識を与えるのも歯科医院の大きな使命です。

2) 一方的な説明は NG です。患者の共感を引き出す話し方をしましょう

「質問」を効果的に使って、患者の「健康なお口になりたい」という気持ちを引き出しながら会話をしましょう。

※注意点

どんなに立派な治療方針を患者に訴えかけたところで、それが患者一方的になっていては価値観の押しつけだという印象を与えかねません。

例えば、「当院では痛いところだけ治すのではなく根本からお口の問題を解決することを方針としています。そのためには…」と

淡々とマニュアル通りの説明をし続けてはいけません。

実際に患者から聞いた治療歴を例にあげたり、「～～と思われませんか？」と質問形式で語りかけたりして、その都度患者の反応を確かめながら会話してみてください。

実際の自分の例が話題になったり、途中で問いを投げかけられたりして患者が話す機会ができると、患者はこちらの話に集中して共感してくれやすくなるのです。

3) 患者は自分がされている検査の内容を分かっていない!

大まかに治療方針の説明をして患者のリアクションをみたところで、初診の診察でどのような検査をするのかを案内しましょう。

※ポイント

「歯周病の検査を受けられたことはありますか？」という質問よりも「歯茎をチクチクと触って歯茎の溝の深さを測る検査をしたことがありますか？」と聞いた方が患者は理解しやすいです。

今後患者が納得して予防歯科に向き合うことができるかどうかは、予防歯科への入り口である初診時に何のためにどのような検査をするのか、患者自身に理解してもらうことにかかっているとでもいいでしょう。

4) 患者本人の意思確認を忘れずに！

治療方針と検査内容の説明が終わったところで一度患者の意思を確認しましょう。

※注意点

残念ながら予防歯科という考え方を患者に強要することはできません。

どんなに話をしても「痛いところだけ治療してくればいから」という患者も一定数存在します。

予防歯科という治療方針を知った上で、患者自身が自らの意思でその方針に同意し治療を受けることが大切です。

初診カウンセリングで患者とうまくコミュニケーションがとれていれば、初診患者の8~9割に予防歯科という考え方を理解し、共感してもらうことができます。自信を持って取り組みましょう。

3. カウンセリング時の質問の基本テクニック

カウンセリングを行うにあたっては、うまく説明することよりも、

うまく相手の話を聴き出すことの方が先決です。

効果的な質問をすることによって患者自身に気持ちよく話をしてもらいながらも、会話の主導権はこちらが握っている状態を作りましょう！！

ここでは、質問に必要な5つのポイントについてお示しします。

① 聴き出す技術 1～観察

カウンセリングを始める前に・・・

まず初診患者が待合室にいる様子を観察しましょう。

○落ち着いているか、そわそわしているか。

○顔が腫れていたり、明らかに具合の悪そうな表情をしていたりしていないか。

○せっかちそうか、それともおっとりしたタイプの方か。

カウンセリングを始める前に患者を観察すると、患者と直接話し始める前に対策を練ることができます。

患者が記入した問診票にもかなりの量の情報が詰まっています。

主訴はもちろん、服用薬や既往歴の確認。問診票に書かれた細かい言葉の選び方。

また患者の性格は字にも現れることが多いので、是非チェックしてみましょう。

「とにかく早く治療してほしい」と書いているのは何か理由があるのかな？

（たとえばそれが単に歯医者が嫌だからなのか、仕事が忙しいからなのか、転勤などの予定があるのかなどでこちらの対策も変わってきます）。

疑問点はできればカウンセリング前に整理しておいて聞き逃しのないようにしましょう。

② 聴き出す技術 2～第一印象がモノを言う自己紹介

初診患者は少なからず警戒心を持っています。

患者に気持ちよく話をしてもらうためには、自己紹介をしましょう。

※ポイント①

カウンセリングルームに案内した患者は「今から何が始まるの?」と不思議そうにされることが多いものです。

ですからまずは、自分が何者で、なぜカウンセリングをするのか、から話しましょう。

例) 名乗って基本の自己紹介をした後に、

「カウンセリング?と思われるかもしれませんが、歯医者ではなんとなくドクターに言いたいことを遠慮してしまったり、少し話ただけですぐに治療が始まって不安に感じたりという経験をされる方が実は多いんです。」と続け、その問題を解決するためのカウンセリングであることを紹介する。

※ポイント②

実際の患者さんの声としてこういうものがありますよ、と例に挙げることと、患者の声を拾うシステムがこの歯科医院にはあると明確にすることがポイント。自己紹介でうまく「ツカミはOK!」に持って行きましょう。

③ 聴き出す技術 3～患者を話す気にさせる最初の質問

自己紹介が終わったら、主訴などを詳しく患者に訊いていく前に、意図的に患者に「はい」と答えさせましょう。

例) 「患者さんの不安をなくして安心して通院してもらえるように、当院ではお口を拝見する前にまずこういったカウンセリングの時間をとっています。今から詳しくお話を聴かせていただいてもよろしいですか?」

不思議なことに、患者自身が「はい」という言葉を発することが、無意識のうちに自分の警戒心をとき、話をする心の準備をしてくれるきっかけになるのです。

④ 聴き出す技術4～患者への質問はクッション言葉、前置きを上手く使う！

前置き言葉やクッション言葉の引き出しはできるだけ多く持っておいて、大事なことにズバツと切り込んでいきましょう。

例) 役立つ前置きやクッション言葉。

「立ち入ったことをお伺いしますが…」

「失礼なことをお伺いするかもしれませんが…」

「お差し支えなければ…について教えていただけませんか？」

⑤ 聴き出す技術5～共感が大事

患者は自分の話をする時に「こんなこと言っているんだろうか」「こんな話をして恥ずかしい」「怒られたらどうしよう」と不安な気持ちを抱えていることも多いものです。

患者が話すことに対して、「それは大変でしたね。」「かなりお辛かったですね。」などと適宜共感の言葉をはさんでいくと、どんどんと話を進めてくれます。

※ポイント

言葉もできるだけ患者が使っている言葉使いと同じものを使いましょう。

「右下の奥歯がズキズキして…」と話してくれた患者に対して

「はい、右下の臼歯が痛むということですね」と不必要に自分の言葉に言い直さないようにしましょう。

無意識のうちに相手の心のひっかかりとなり、「なんだか話しにくい人」という印象につながってしまいます。

最後に・・・

カウンセリングとは"スキル"であり、何より練習が大事です。

最後にお伝えしておきたいことは、カウンセリングは"スキル"であるということです。

スキルは練習して身に着けるものです。

もともとの得意不得意だけではカウンセリングはできませんし、最初から上手なカウンセリングをするのはとても難しいものです。

逆にいえば、練習さえすれば誰でも上達します。

最初はいっぱいいっぱいになってしまうこともあるでしょうが、かまいません。

繰り返すうちに"型"ができ、どんな患者でも対応できるようになっていきますので、繰り返し練習をしましょう。

この『初診カウンセリングのアドバイスシート』が、

あなたの医院オリジナルの『型』の作成に少しでもお役に立てれば幸いです。

本文書の著作権について

本文書の著作権はアークレイマーケティング株式会社に帰属します。

私的かつ非商業目的で使用する場合、その他著作権法により認められる場合を除き、複製、公衆送信、改変、切除、転載等の行為は著作権法により禁止されています。

免責事項

アークレイマーケティング株式会社は、本文書の内容に誤りや欠陥があった場合にも、いかなる保証もするものではありません。

本文書をご利用いただいたことにより生じた損害につきましても、弊社は一切責任を負いかねます。

また、本文書の情報は、予告なく変更または削除する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

改訂履歴

日付	バージョン情報	内容
2016年12月12日	Ver.1.00	初版作成
2017年4月25日	Ver.1.01	文書の書式・改行調整 P.18 著作権の帰属、免責事項について追記

発行元・お問合せ先：

アークレイマーケティング株式会社

ヘルスケアチーム

東京都新宿区四谷 1-20-20 大雅ビル 4 階 〒160-0004

電話番号: 050-5527-7700

メールアドレス: oralhealthcare@arkray.co.jp