



患者様の“こころ”を動かす
リコール率UP接客術



株式会社D.HIT

歯科衛生士 狩谷 悦子

自己紹介

Career

アパレルのお仕事

歯科助手

歯科衛生士免許取得

都内クリニックに勤務

フリーランスとして活動

臨床/教育/講師/その他

現在のお仕事



臨床

月間個人売上：250～300万円

リコール率：90%/AVE



育成

D.HIT

Career Training




狩谷式DHトレーニングの講師として
歯科衛生士の育成を行っています。

目次

- 👉 歯科衛生士が目指すもの
- 👉 患者様との信頼関係のつくり方
- 👉 リコール率UPのポイント
- 👉 やってはいけないこと
- 👉 歯科衛生士の“あり方”
- 👉 成果の指標

DHは何を目指すべきか

私たち歯科衛生士は  予防 のプロ。

予防は  患者様 自身が変わらないといけない。

最大の目的は 患者様の  ところ を動かすこと。

信頼関係を築こう



聴くことに徹する



伝え方に気を配る



気持ちの変化を察知する

信頼関係を築こう

根本関心（本音）を優先させる。



★ブラックインサイト★
（裏の顔・欲求に寄り添う）

顕在意識（表）

ホワイトニングしたい
きれいになりたい

潜在意識（裏）

騙されたくない
本当に白くなるのか

信頼関係を築こう（アクション）



Give ! Give ! Give !

やってはいけないこと



押し

NG

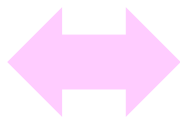
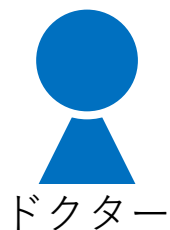


聞かれていない事を話す

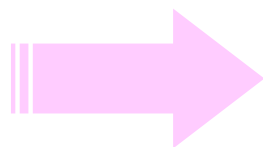


知識を振りかざす

歯科衛生士としてのあり方



ドクターは診断・治療をする人
患者様と向き合う関係



DH

歯科衛生士は予防を司る人
患者様の横でサポートする

患者様と一生付き合っていく存在

成果の確認方法

「もっと早くあなたに出会いたかった」

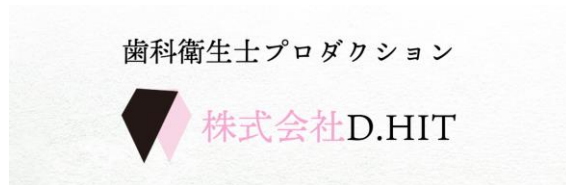
「そんな話初めて聞きました」

「最初からあなたに相談に乗ってもらいたかった」

「歯医者で初めてこんなことまで話しました」

「一生あなたについていきます(笑)」

ちょっと宣伝させてください。



D.HIT
Career Training

The text "D.HIT" is in a large, bold, sans-serif font. Below it, the words "Career Training" are written in a smaller, elegant, cursive script.

D.HIT

Career Training

キャリアコーチ
との無料面談で
自分の可能性を
発掘しましょう！

主語が“わたし”になった時、
なりたい自分に少し近づく。



歯科衛生士のためのキャリアトレーニング4つのコース

狩谷式DHトレーニング

歯科衛生士のトッププレイヤーを目指す！

- ✓ 歯科衛生士の保険点数算定
- ✓ コンサル・コミュニケーション力
- ✓ 業務ノート、メモの取り方



チーフ・マネージャー育成コース

クリニックのNO.2としてチームマネジメントを極める

- ✓ マネジメント
- ✓ コミュニケーション
- ✓ 採用・教育



在宅ワーク/副業

クリニックの採用支援/売上UPマネジメントをオンラインとWEB媒体を使用して行います。

- ✓ 売上UPコンサル
- ✓ 予実管理
- ✓ 採用支援
- ✓ マーケティング支援



キャリアコーチング

自己分析～自分のスキルの棚卸をし、コーチと共に今後のキャリア設計を行います。

- ①自己分析～キャリア戦略設計
- ②転職サポートorキャリアアップ



定期検診中のシルハの活用方法

定期検診編

歯科衛生士 中尾 麻里絵



Profile

歯科助手歴 8 年

歯科衛生士歴 8 年

現在

都内クリニックに勤務

株式会社D.HIT所属

今まで 3 件の歯科医院に勤務

クリニックで行ってきたこと 【2年間】

- ・ かかりつけ強化型診療所の申請
- ・ 歯科衛生士担当制の実現
- ・ 歯科衛生士インセンティブ制度の導入
(歯科衛生士自費診療全般、補綴、インプラントなどのコンサルテーション)
- ・ オフィスホワイトニングの導入
- ・ 感染管理の徹底
- ・ スタッフ教育
- ・ シルハの導入

Today's topic

① 定期検診中のシルハの活用方法

② モチベーションの確認

③ シルハと補綴カウンセリング

④ Q & A

①定期検診中のシルハの活用方法

検診のお知らせ

検査結果を比較しよう





TRY

定期検診中にも活用させよう

定期検診のお知らせ

こんにちは。

定期検診の時期が近づいて参りましたのでご連絡させて頂きました。
大変お手数ではございますが、ご予約のお電話を
お願い致します。

※ご自分のお口のリスク

予防のために、

ご自身のお口のリスクを知ることは大切です。

むし歯のリスク、歯周病のリスク


を知るための唾液検査をご希望される方は

歯磨き、飲食を2時間前までに済ませてから

ご来院ください。

ご来院心よりお待ちしております。

リコール間隔は、
主に3ヶ月、4ヶ月、
6ヶ月の方もいる



検査を行ってみませんか？
→再検査を行いましょう

1. 歯磨きのタイミングについて

朝：起床時・朝食後 (5) 分くらい

昼： 昼食後 (5) 分くらい

夜：就寝前・夕食後 (5) 分くらい

2. 歯ブラシ以外の清掃用具の有無

NO YES (フロス 夜は毎日使っています)

3. 間食について

NO

YES

とくに
時間帯は決めていないです。

→間食の種類：チョコレート おもに

→間食のタイミング：

4. よく飲む飲み物

お茶、コーヒーは毎日飲む

5. 喫煙の有無

NO YES (いつから：)

6. 禁煙期間

7. お口の中が乾燥しやすいと思ったことはありますか？

NO YES

8. 鼻詰まりはありますか？

NO YES (花粉症があり、1年中)

9. お口が閉じにくく、いつもお口が空いていますか？

NO YES

10. 歯ぎしりなどの癖はありますか？

歯ぎしり ・ 食いしばり ・ 頬杖 (口呼吸)

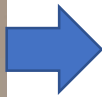
11. お仕事について

デスクワーク・接客業など

学生、喉が強い

12. 食事について

自炊している・外食が多い・ご家族の誰かが作ったものを食べる



関心度高い

歯磨きのタイミング

朝昼夜：約5分

歯ブラシ以外の清掃用具の有無

あり：フロス (夜毎日)



高リスク

鼻詰まりあり、お口が

いつも空いている

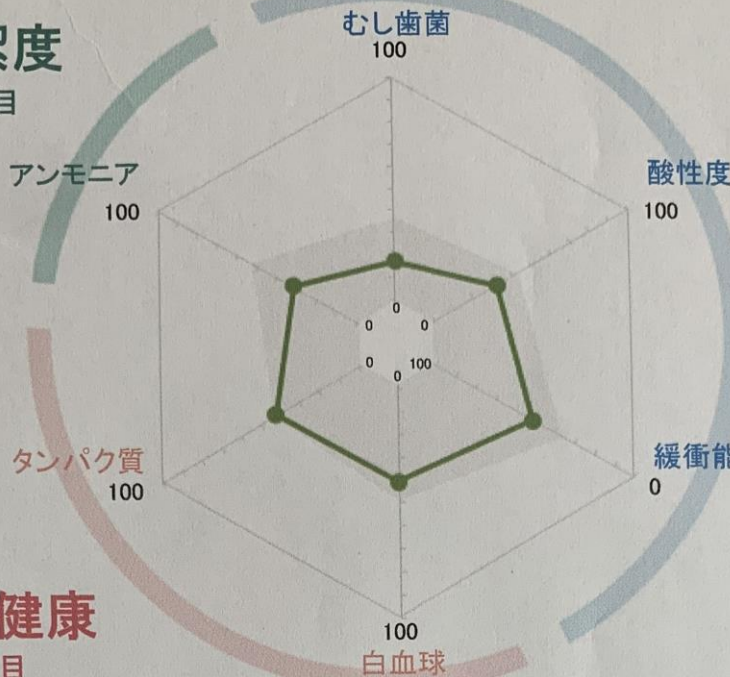
口呼吸あり

口腔清潔度

に関する項目

歯の健康

に関する項目



2021/06/08 13:40 27°C

これまでの研究で得られた平均値

歯ぐきの健康

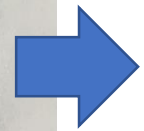
に関する項目

※グラフの見方：六角形が小さいほど、お口の健康状態が良いことを示しています。
測定結果は、唾液を試験紙に滴下した際の色調を百分率で示しています。(実際の菌数や濃度などではありません)

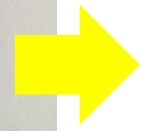
歯の健康	むし歯菌	17	少なめ 平均値：37	むし歯菌数は少ないですが、偏った食生活や歯ブラシがしっかりとできていないとむし歯になってしまいます。定期的なケアが必要です。
	酸性度	32	低め 平均値：43	唾液の酸性度は低いです。酸性度は食生活、ストレス、歯磨きの行い方などで簡単に変わってしまいますので定期的なケアが必要です。
	緩衝能	51	強め 平均値：36	緩衝能（酸に対する抵抗力）は強く良い状態です。良い状態を維持するために定期的な検診が必要です。

歯ぐきの健康	白血球	41	平均レベル 平均値：49	白血球量は平均レベルですが、出血があると歯周炎の可能性がります。プラークコントロールが必要です。
	タンパク質	42	平均レベル 平均値：43	タンパク質量は平均レベルです。

口腔清潔度	アンモニア	32	少なめ 平均値：53	口腔内の細菌総数が多いと、唾液中のアンモニアが多くなり、口臭などの原因になることが知られています。
-------	-------	----	---------------	---



低リスク



やや低め

1. 歯磨きのタイミングについて

朝: 起床時・朝食後 (5) 分くらい

昼: 昼食後 (5) 分くらい

夜: 就寝前・夕食後 (5) 分くらい

2. 歯ブラシ以外の清掃用具の有無

NO YES (フロス 歯のす)

3. 間食について

NO

YES

→間食の種類: チョコ、クッキー、パイ

→間食のタイミング: おやつはお昼に。夜は21時あたりにパイとおやつ

4. よく飲む飲み物

お茶 or 水

5. 喫煙の有無

NO

YES (いつから:)

6. 禁煙期間

7. お口の中が乾燥しやすいと思ったことはありますか?

NO

YES

8. 鼻詰まりはありますか?

NO

YES

1年中。花粉症が原因かと思われる

9. お口が閉じにくく、いつもお口が空いていますか?

NO

YES

10. 歯ぎしりなどの癖はありますか?

歯ぎしり・食いしばり・頬杖・口呼吸 (ほとんどないと思います)

11. お仕事について

デスクワーク・接客業など

学生。勉強が忙しい。バイトもしている(夜)

12. 食事について

自炊している・外食が多い・ご家族の誰かが作ったものを食べる

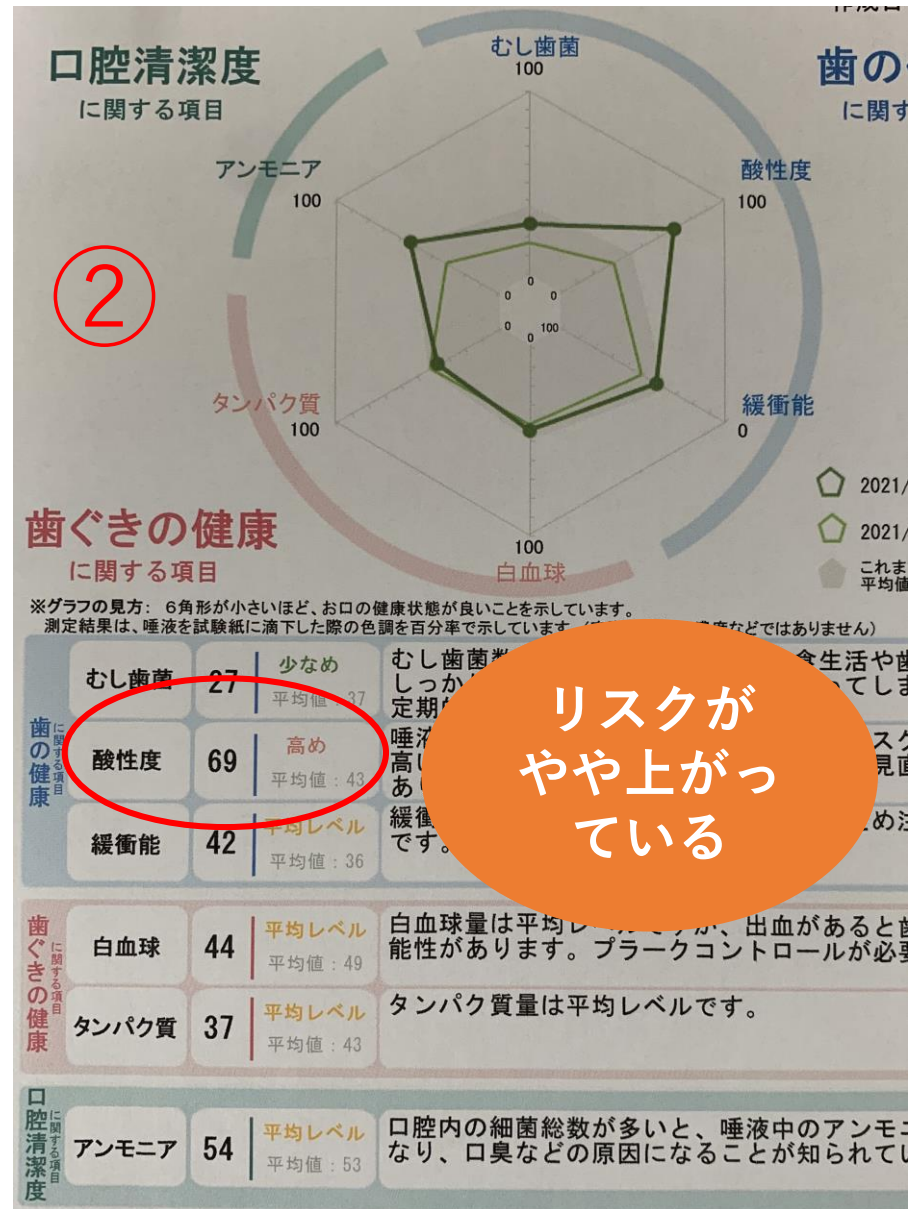
前回とほぼ同じ内容
だけど、
新しい情報が聞ける

改善されたポイント
口呼吸なし

新しい情報
勉強が忙しい
アルバイトもしている



低リスク



リスクがやや上がっている

②モチベーションの確認

患者さまの観察

行動変容ステージ



患者背景

現病歴、既往歴

アレルギーの有無（薬剤・食物）

服用している薬

過去に歯科にかかった歴史

《生活環境》

学校

仕事

家族構成

食事について

運動習慣、睡眠についてなど

仕事、食事については なぜ聞く？

→ 口腔衛生指導につなげるため

デスクワーク、サービス業、テレワーク、
職場に行くのかなど
休憩の有無

食事
ひとり暮らしなら、炭水化物中心になりやすい
栄養バランスは取れているか



栄養不足からくる口腔内の症状

ビタミンB2（皮膚、髪、粘膜、爪の健康を維持する）

主に鮭、豚肉、まいたけなど

ビタミンB6（脂肪代謝、免疫機能の維持に関わり、皮膚や粘膜を正常に保つ）主にマグロ、ささみ、ニンニク

ビタミンC（コラーゲンの合成により皮膚を正常に保ち、出血を抑制する）

主に緑黄色野菜

不足すると口内炎、口角炎の原因に

亜鉛（体内で作ることができない必須微量ミネラル。体の成長と維持に欠かせない栄養素）主に牡蠣、かたくちいわし、うなぎなど

不足すると、味覚障害、舌痛症など

患者様の変化の観察

仕事

就活、就職、転職、離職、キャリアチェンジなど


学校

入学、卒業、試験など

その他

引っ越し

結婚、離婚、妊娠、出産、育児、介護、病気など

A top-down view of a wooden cutting board surrounded by a variety of fresh fruits and vegetables. The items include carrots, apples (red and green), a bunch of purple grapes, a red apple, two dark purple eggplants, radishes, a dragon fruit, a banana, lemons, yellow bell peppers, asparagus, green beans, cherry tomatoes, and a pumpkin. The central text is in white Japanese characters.

体の健康はお口から

行動変容ステージモデル

無関心期

ハミガキ興味なし

6ヶ月以内に行動を変える気がない時期
行動の変容に無関心

Point

行動（歯を磨く）を変化させることのメリットや変わらなかつた場合のデメリットを伝える

※この時期は歯の磨き方を伝えても全く興味なしです

関心期

ハミガキしよう
かな、、、

6ヶ月以内に行動を変える気がある時期

行動を変える意思はあるが実行する意思はない

Point

行動を変える提案をする

準備期

ハミガキをしては
いる

1ヶ月以内に行動を変える気がある時期

行動を実行したいと思っている

Point

(磨いたことを) 行動を褒める。認める

行動期

毎食後磨く努力
はしている

行動を変えて6ヶ月以内の時期

行動を続ける自信がない

Point

ハミガキを継続できていることを褒める

維持期

セルフケアの定着

行動を変えて6ヶ月以上の時期

行動を続けられる自信がある

Point

続けていることのメリットを伝える

③ シルハと補綴カウンセリング

補綴のカウンセリングでは

カリエスリスク、歯周病リスクが低い状態
になった時に行う

プラークコントロールが良好な状態

1. 歯磨きのタイミングについて

朝：起床時・朝食後 (1-2) 分くらい
昼： () 分くらい
夜：就寝前・夕食後 (1-2) 分くらい

2. 歯ブラシ以外の清掃用具の有無

NO YES

3. 間食について

NO

YES

→ 間食の種類：時2

→ 間食のタイミング：

4. よく飲む飲み物

ジュース 最も

5. 喫煙の有無

NO

YES

6. 禁煙期間

7. お口の中が乾燥しやすいと思ったことはありますか？

NO

YES

8. 鼻詰まりはありますか？

NO

YES

9. お口が閉じにくく、いつもお口が空いていますか？

NO

YES

10. 歯ぎしりなどの癖はありますか？

歯ぎしり・食いしばり・頬杖・口呼吸

11. お仕事について

デスクワーク・接客業など

12. 食事について

自炊している・外食が多い・ご家族の誰かが作ったものを食べる

歯磨き：朝、夜食後約1~2分
歯ブラシ以外は使用していない
よく飲むもの：ジュース、エナ
ジードリンク、お茶
口呼吸の癖あり
食事は、炭水化物中心

全体的に
高リスク

口腔清潔度

に関する項目

アンモニア

100

タンパク質

100

歯ぐきの健康

に関する項目

むし歯菌

44

酸性度

74

緩衝能

61

白血球

70

タンパク質

100

口腔清潔度

アンモニア

73

むし歯菌

100

歯の

に関する項目

酸性度

100

緩衝能

0

2021/0

これまで

平均値

むし歯菌 44
酸性度 74
緩衝能 61
白血球 70
タンパク質 100
アンモニア 73

なり、口臭などの原因になることが知られてい
臭検査をお勧めします。

1. 歯磨きのタイミングについて
 朝：起床時・朝食後 (2-3) 分
 昼：昼食後 (2-3) 分
 夜：就寝前・夕食後 (5-10) 分

2. 歯ブラシ以外の清掃用具の有無
 NO YES ()

3. 間食について
 NO YES ()
 →間食の種類：特に食パン
 →間食のタイミング：

4. よく飲む飲み物
 ジュース (レモン) はよく、減らして、お茶は水も飲む。

5. 喫煙の有無
 NO YES (いつから) :

6. 禁煙期間

7. お口の中が乾燥しやすいと思ったことはありますか？
 NO YES ()

8. 鼻詰まりはありますか？
 NO YES ()

9. お口が閉じにくく、いつもお口が空いていますか？
 NO YES ()

10. 歯ぐきなどの癖はありますか？
 歯ぐきしり・食いしばり・頬杖・口呼吸 歯ぐきしり

11. お仕事について
 デスクワーク・接客業など PC中心

12. 食事について
 自炊している・外食が多い・ご家族の誰かが 自炊している

歯磨き：毎食後
 磨いている時間にも変化あり
 間食は食べなくなったそう
 よく飲むもの：ジュースはたまに
 飲むそうだが、減らして水も飲む
 ようになった

改善傾向が見られる

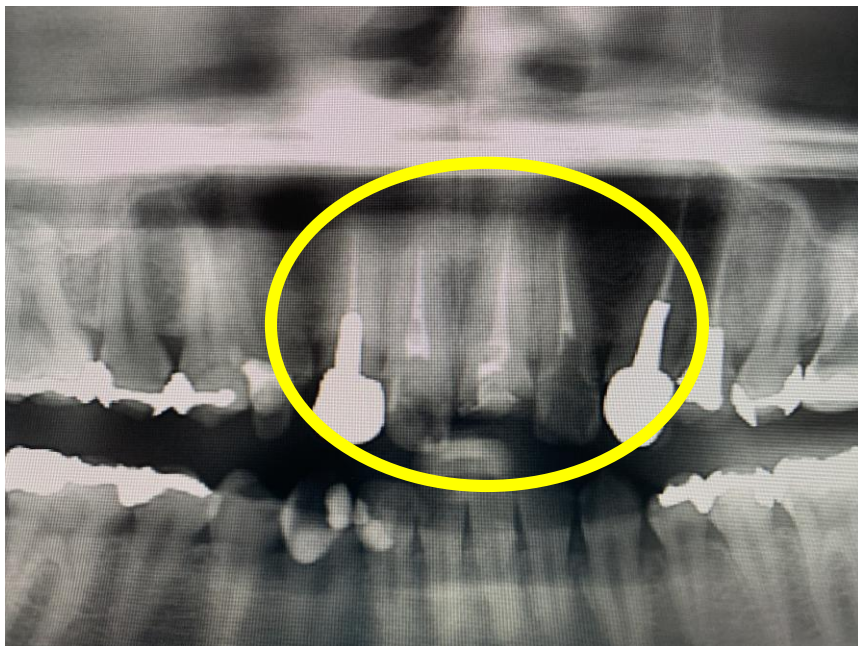
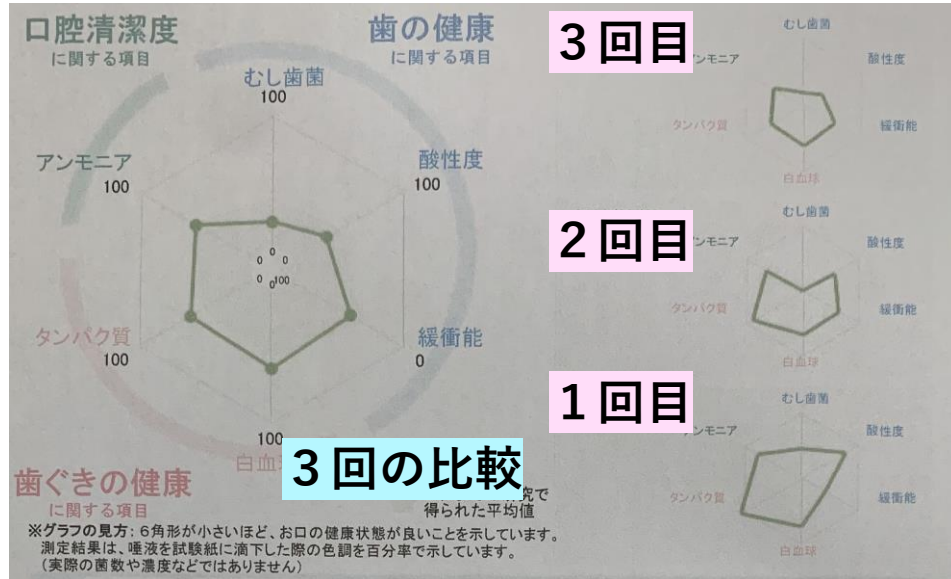
食事は変わらず



むし歯菌 17
 酸性度 30
 緩衝能 48
 白血球 58
 タンパク質 54
 アンモニア 50

カルテNo.	氏名 様																		
部位	上顎	右側	8	7	6	5	4	3	2	1	1	2	3	4	5	6	7	8	左側
治療内容	<h1>同意書へのサイン</h1>																		
治療計																			
保証期																			
支払様																			
医療紛争時の対応																			
説明内容																			
ご確認	<input type="checkbox"/> 費用 <input type="checkbox"/> 費用 <input type="checkbox"/> 医療紛争時の対応について理解しました。																		

同意 治療を受けるにあたり上記内容を理解し納得したことに相違ありません。



④ Q & A

Q

カリエスリスクの高い方はどれくらいの間隔で唾液検査をすると良いですか？

A

まずは1ヶ月後にもう一度検査をすることをお勧めします。

できることから始めて、変化を確認してみましょう。

Q & A

Q

唾液検査の結果でカリエスリスクが明らかに高いかたの結果がむし歯菌が0や1と出るのですが歯磨きをせずに来院を進めたほうが良いですか？

A

歯磨きは2時間前まででOKです。

カリエスが口腔内にたくさんあってもむし歯菌の数が少なく出るときはあります。

または直前に水を飲んだり、歯磨きをしてしまったことも考えられます。

1. 歯磨きのタイミングについて
 朝: 起床時・朝食後 (2-3) 分くらい
 昼: 昼食後 () 分くらい
 夜: 就寝前・夕食後 (2-3) 分くらい

2. 歯ブラシ以外の清掃用具の有無
 NO YES ()

3. 間食について
 NO YES ()
 甘味の、フルーツなど
 → 間食の種類: 職場でもお菓子、家で帰るとお菓子
 → 間食のタイミング: 30分おきに 10時、12時、15時、18時、21時

4. よく飲む飲み物
 コーヒー or 水 → 水?

5. 喫煙の有無
 NO YES (いつから:)

6. 禁煙期間

7. お口の中が乾燥しやすいと思ったことはありますか?
 NO YES ()

8. 鼻詰まりはありますか?
 NO YES (アレルギー?)

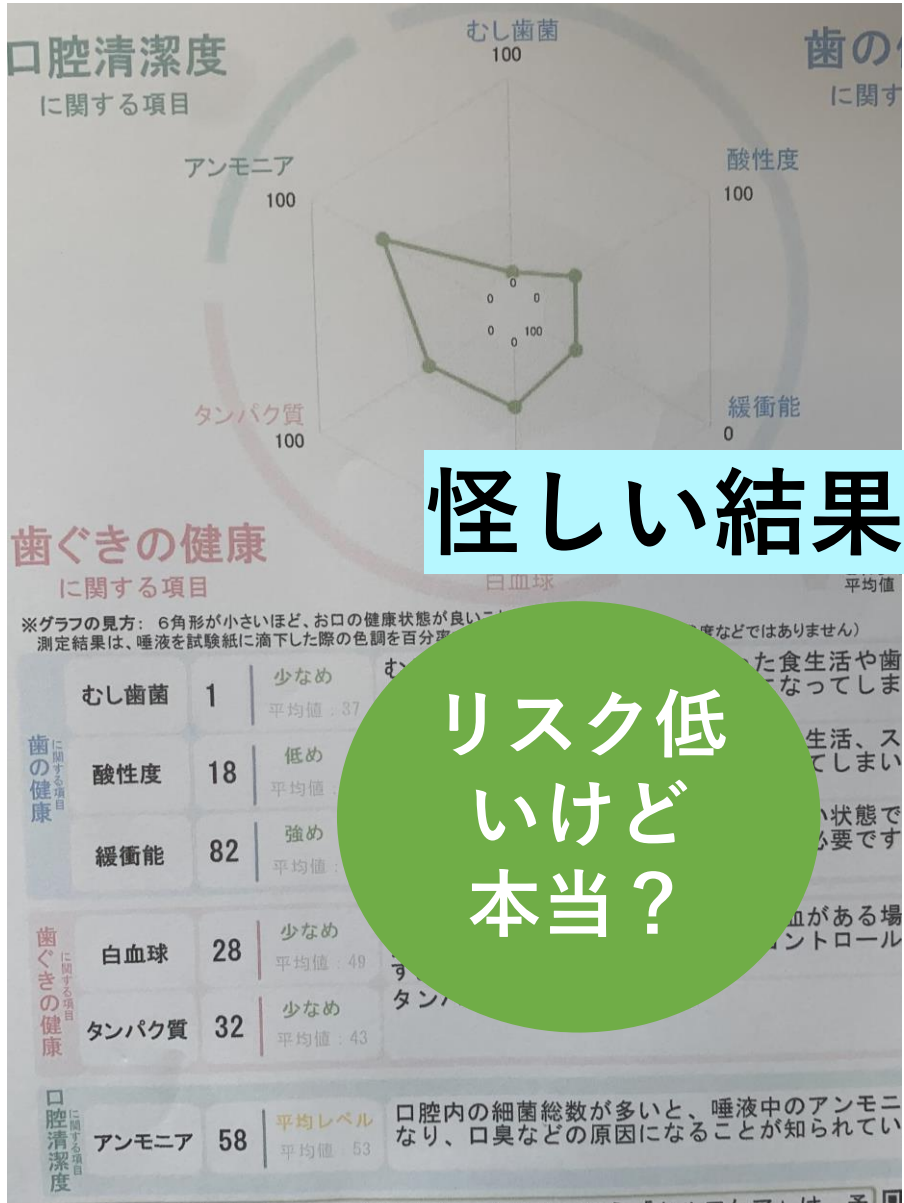
9. お口が閉じにくく、いつもお口が空いていますか?
 NO YES (3ヶ月に3回と言われている)

10. 歯ぎしりなどの癖はありますか?
 歯ぎしり・食いしばり・頬杖・口呼吸

11. お仕事について
 デスクワーク・接客業など

12. 食事について
 自炊している・外食が多い・ご家族の誰かが作ったものを食べる

わりと
高リスク



怪しい結果

リスク低いけど
本当?

まとめ

定期検診中でもシルハの結果の比較を行うことは大切

モチベーションの確認には患者さまの変化に気づき、
患者背景をインタビューし、

多角的な角度から口腔衛生指導を行う

補綴のカウンセリングにはリスクが低くなった状態で
行う

誰でも簡単にできるシルハを活用した口腔衛生指導

シルハの検査結果をモチベーションアップへ繋げる方法

定期検診中のシルハの活用方法

シルハをうまく活用させよう

Thank you
very much♥♥

