

いざ、 初診カウンセリングへ

理屈と行動が繋がらない？

院長の思いに共感し、その必要性にも納得できた「初診カウンセリング」。そうは言っても、いざ導入となるとスタッフもなんとなく重い気分を漂わせることがあります。「頭じゃわかるけど、気分が乗らない……」と理屈と行動が繋がらないのは、「初診カウンセリング」に対するスタッフの誤解があります。

誤解の根本には、「初診カウンセリング＝説明」というリンクがあります。このリンクが解けないかぎり、スタッフは医院方針、治療法、歯周病に関する“間違いのない説明”が必要になると捉えます。スタッフは「あ～、しっかりと勉強し直さなければ……」と肩の荷を重く感じるでしょう。「頑張ればきっと楽しくなる」という確信があれば乗り越えられる苦労も、「これで本当に患者さんとの関係が変わるの？」という直観がチラチラとよぎります。このスタッフの根拠のない直観は、遠からず当たっているのです。

いわゆる“説明ありき”の初診カウンセリングでは、説明する側だけでなく説明される側（つまり患者さん）も気を重くします。患者さんの視点から考えてみれば、おわかりいただけるでしょう。多くの患者さんは、生まれてから今まで何度も歯科医院に通っていますが、ほとんどが初診カウンセリングを受け

兵庫県神戸市
ユメオカ LLP / 予防歯科医院構築コンサルタント

丹羽浩之 *Hiroyuki NIWA*



たことがありません。

そこで、「今から初診カウンセリングを行わせていただきますね」と言われ、医院方針や予防の重要性を説明された患者さんは、どう思うのでしょうか。「なんだ、この医院は。高い治療を受けさせようとしているのか?」、「予防? それをしないと叱られるの?」というように、勝手な想像が膨らみます。こうなってしまうと、歯科医院の説明なんてまともに聞くことはなく、不安ばかりが先行し、“構えて”しまうでしょう。

説明とは本来、相手の納得を得るために行うものです。しかし、初診カウンセリングの位置づけさえわからない患者さんに説明したところで、一体何に納得すればよいかもわかりません。そうすると、説明は“説得”だと受け取られてしまうのです。

まずは“安心感”を与えること

まだ初診カウンセリングが根付かず、歯科医院へ積極的に通う土壌ができていない現在の日本では、初診カウンセリングの最も重要な目的は患者さんに“安心感”を与えることとなります。「今日この医院に来た私の選択は正しいのか?」と自問する患者さんに、「この医院に決めて本当によかった」と安心してもらえれば、初診カウンセリングの目的を果たせた、といっても過言ではありません。

それでは、どうしたら患者さんに「安心感」を与えられるのでしょうか？ その答えは、歯科医院の「説明」ではなく、患者さんの「思いを聞いてあげること」からです。そうは言っても、不安で一杯の落ち着きのない初診の患者さんに、いきなり「今から、あなたの思いをお聞かせくださいね」と言っても、患者さんは面食らうだけでしょう。

カウンセリング時の第一声を大切に

最も重要なポイントはカウンセリング時の第一声にあります。例えば、「〇〇さん、こんにちは。歯は一度削ってしまうと、元に戻してほしいと言われてもできません。そこで、当院では、患者さんの思いを聞かせていただいて、今後の治療計画に反映していきます。そのため、初診の方は、最初に15分ほどお話を伺うようにしています。何かご質問はありませんか？」と言うのです。このように言われた患者さんは、初診カウンセリングの目的が自分のためにあると実感します。緊張し

て訪れた歯科医院でそのような一言を掛けてもらえると、患者さんは「ここに来てよかった。今度こそ自分に合った歯科医院かもしれない」と安心し、期待を膨らませるでしょう。

スタッフもまずこの第一声だけをスムーズに言えるように練習するのであれば、導入のハードルも下がります。患者さんの反応をみるうちに、肩の力を抜いて初診カウンセリングを行えると実感するでしょう。

もちろん、患者さんの思いの引き出し方や初診時に伝えるポイントなど、知っておくべきことはあります。しかし、患者さんとスタッフの双方がリラックスした空気でカウンセリングが始まれば、その後は“流れ”に任せるだけです。誰でも人を喜ばせたり、安心させることは気分がいいものですから、初診カウンセリングの目的である“安心感”を患者さんに与えることができるでしょう。

●
今回は、治療途中で予防意識を自然に高めるためのアプローチをご紹介します。

【読者限定のご案内】（※本連載での教材のご案内は本号をもって終了します）

「患者の心理ステップマスター」教材（特典付き）のご案内！

本記事で紹介した“患者の心理ステップマスター★初診カウンセリング導入パック”（19,800円 [税・送料込] 円 ※60日間の返金保証制度あり）を読者限定の特典付きでご案内します。教材は①初診カウンセリングの会話例と解説、②患者心理を記述した冊子（2冊）、③スタッフによる初診カウンセリング実演CD（2枚）、④初診カウンセリング用スライド（12頁）、及び特典の付録として⑤患者さんより圧倒的な信頼を得ている歯科衛生士と丹羽浩之との対談CD（2枚・6,980円相当）をご提供します。ご希望の方は、下記にご記入のうえ、ファクス（03-4570-5997 [24時間受付]）にてお申し込みください。

氏名：	医院名：
ファクス番号：	メールアドレス：
住所：（〒 ）	

※ご記入いただいたメールアドレスに、「初診スライド」(PowerPoint) をご送付いたします。

※ファクスの印字不良を避けるため、わかりやすくはっきりとご記入ください。

※本読者プレゼント企画は、2011年6月30日(木)で終了いたします。

予防管理型医院をつくるための無料コンテンツもあります。「ユメオカ」で検索→ <http://www.yumeoka.jp>

●本プレゼント企画につきましては、筆者ホームページ <http://www.yumeoka.jp> まで直接お問い合わせください。