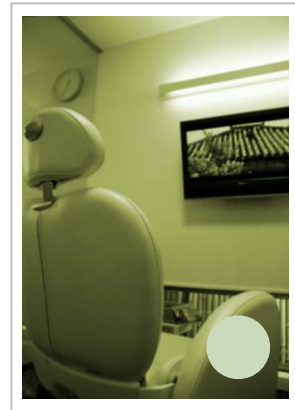
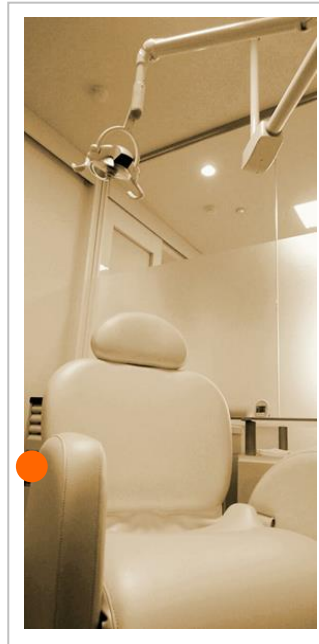




患者のデンタルIQ 歯科医師のデンタルEQ

向上プログラム 妊婦検診カウンセリング
「リコール率はデンタルIQ向上の証、自費率は信頼が深まった証」



デンタルEQを高めるマインドセット - One Actionに向けて -

『“伝えたい”メッセージと“伝わる”メッセージの違い』 P.1

ビジョナリークリニック実現セレクション

『患者が聞きたい説明と聞きたくない説明の違い

～ 妊婦検診カウンセリング ～』 P.5

転ばぬ先のQ & A コーナー P.30

●まとめ P.34

●ワンモア
「ビジョナリークリニック」の先にあるもの P.36

『“伝えたい”メッセージと“伝わる”メッセージの違い』

こんにちは、丹羽浩之です。

インターネットの時代になって、Webサイトやブログが登場し、歯科医院にも今までになく医院紹介、自己紹介する機会が増えました。もちろん、Web以外にも医院パンフレット、名刺などにも掲載されていることと思います。

某Web調査会社の報告では、Webサイトの中で一番よく見られるページは、トップページの次は、**プロフィール**や**医院方針**でした。

自分自身が患者の立場になったとき、見も知らぬその医院のどこが気になるか？ と言えば「どんな先生なのか？ スタッフなのか？」で、その結果もうなづけます。

例えば、Webサイトの某院長による医院方針を見ると次のように書かれています。

サンプルのため、 途中飛ばします

当院では『無痛治療
の健康を保つことは難
防中心の歯科医院にしたいと考えております。

けではお口の本当
らない」ための予

また、患者さんとのコミュニケーションを大切にし、患者さんの笑顔のあられる、歯科医院を目指しております。そのため、患者さんとのコミュニケーションをより深めるために、当院ではカウンセリングも実施しております。

これを見て、皆さんどう思われるでしょうか？

「患者さん目線の言葉で、簡潔にまとまっているな」
「イマドキの歯科医院にはよくあるメッセージだな」

さまざまな感想があると思います。大事なのは、同業者がどう思うかではなく、歯科に対して素人の患者さんがどう思うかです。

同業者である医院や先生が「納得」や「感心」しても、患者さんは「納得」も「感心」もしない。その違いは、その人が今いる心理ステップの状態です。

今回のカウンセリング【会話例Ⅱ】では、2つのゴールを設定しています。1つは、患者さん自身が定期メンテナンスに来るための動機付けを明確にすること(垂直展開)。もう1つは、患者さんのご家族にも来院してもらうこと(水平展開)。

今回のカウンセリングは、慣れてきたら10~20分程度でスムーズに行えるようになります。しかし、最初から完璧を目指すのは、少々難解でしょう。

医院側が、慣れない口調とたどたどしい調子でカウンセリングを行えば、患者さんはそれだけでうんざりしてしまいます。そこで、【会話例Ⅱ】では、前半と後半に分けています。まずは、**第一の前半部分のゴールまで**(【会話例Ⅱ】内の***** **前半終了** *****のところまで) 行うことからスタートしてみてください。(後半部分は応用編です) 詳しくは、後ほど述します。

では、まずは通して紹介します。【会話例Ⅱ】における状況設定場面は、次のとおりです。

■今回の会話例における状況設定■

<患者さん>

- 初めての妊娠で、現在、妊娠5か月
- 現在、口腔内に問題を抱えているわけではないが、無料で検診を受けられることを知って、軽い気持ちで来院
- これまでメンテナンスは受けたことがなく、治療のためだけに歯科医院は通っていた

<タイミング>

- 母子手帳に付いている受付票をみて、妊婦検診を受けることに

<医院側の目的>

- 第一目的**：患者さんの不安を解消し、患者さんの真の要望を共有し、定期来院(垂直展開)につなげる
- 第二目的**：患者さんの家族を巻き込む(水平展開)

<場所>

- チェアサイドかカウンセリングルーム(カウンセリングルームのほうがじっくり話ができるため、望ましい)

<カウンセリング所要時間>

- 前半、後半で各々10分程度

【会話例Ⅱ】

医 院：川崎さん（仮名）、こんにちは。
検診、お疲れさまでした。検診が無事に終わりましたので、この場で大きく2つのお話をさせていただきたいと思います。1つ目は今日の検診結果です。そして2つ目は生まれてくる赤ちゃんのことについてです。時間的には10分ほどですが、体調は問題ないですか？

お母さん：はい、大丈夫です。よろしく願いします。

医 院：はい、分かりました。途中、気分が優れない等がありましたら、遠慮なさらずにおっしゃってくださいね。

お母さん：ありがとうございます。

医 院：では、まず1つ目、検診の結果をお話させていただきます。お調べした結果、むし歯はありませんでした。良かったですね。

お母さん：そうですか！ それは安心しました。

医 院：そうですね、良かったですね～。若干、歯垢が溜まっている箇所がありました。これも先ほどご説明させていただきました方法で、適切に歯みがきを行っていただくと良いと思います。

「入口」基本ポイント①

① 医院の話をおくことによる患者さんの利益を語る

▶ 妊婦である患者さんの最大の関心事であり、患者さんのメリットになるキーワードを端的に伝える。

② 気のきいた一言は「共感」を高めるアイズブレイク

▶ 特に妊娠中の女性の体調や苦痛感は、他者には理解されにくいもの。そこに気遣いが見えると、「共感」→「安心感」は一気に高まる。

お母さん：分かりました。妊娠すると歯が弱くなると思っていたものですから、心配していましたが、良かったです。

医 院：歯が弱くなると言われますと？

お母さん：そう言われていますよね？ 確か子供に養分を吸い取られてしまうので、歯がモロくなるとか聞いたような・・・。

医 院：なるほど、確かにそう思っておられる方が多いですね。

お母さん：違うのですか？

医 院：そうですね、確かに妊娠中はむし歯や歯周病などのリスクが高まりますが、それは歯がモロくなるからではありません。

むし歯や歯周病は、むし歯菌や歯周病菌などの細菌と、お母さんの体の免疫力とのバランスが崩れることにより、引き起こされる感染症です。

このバランスが妊娠中には崩れやすい、というのがそれらの発病に大きな影響を与えています。

お母さん：と、言いますと？

医 院：お口の中の環境は、お母さんの生活習慣の影響を強く受けています。例えば、妊娠するとつわりで口の中に歯ブラシを入れることができなくなったり、妊娠後期になると、お腹が大きくなり、動きづらくなりますのでお口のケア

心理ステップカウンセリング 「ポイント A」

「入口」基本ポイント②

①患者さん自身に関わる“質問”で会話に引き込む

▶患者さん自身の言葉を受け止めるだけで、会話は自然と患者さんに関わる内容になります。結果、患者さんは医院の話に「関心」を抱かざるをえません。それが、自然と医院が伝えるべき「本題」を聞いてもらえる姿勢につながります。

心理ステップカウンセリング 「ポイント B」

もつい、怠りがちになってしまうことも多くなります。

また、子宮が大きくなるにつれて胃も圧迫されるようになりますので、一度にたくさんの量を食べることができなくなり、それが結果として、食事や間食の増加につながることも多いです。つまり、妊娠によって、これまでの生活習慣が変わり、お口の中が不衛生になりやすくなります。その結果、免疫力のバランスが崩れ、むし歯や歯周病を発症させてしまうのです。

お母さん：なるほど・・・そういうことなんですね。

医 院：川崎さんの場合は、幸いにしてもし歯や歯周病には侵されていませんが、今後、お腹が大きくなるにつれて、そのリスクは高まりますので、念のため、出産前にもう一度、検診にお越しになられた方が安心かと思いますが、いかがですか？

お母さん：そうですね、その方が良さそうですね。

医 院：分かりました。それでは後ほど、次回の検診のご予約をお取りしますね。1つ目のお話は以上ですが、何か質問はございますか？

お母さん：いいえ、大丈夫です。よく分かりました。

第一ゴールの「本題」応用ポイント①

- ①デンタルIQ教育は、患者さんの誤解を改めること
- ②患者さんの「関心」がある話題で、デンタルIQ教育を促す
- ▶「入口」できちんと患者さんの「関心」を高めることに成功しているため、医院側の話に患者さんは「納得」するだけ。

第一ゴールの「出口」基本ポイント①

- ①医院がしてほしいことを明言する
- ②1つの話に対し、1つの結論をつける
- ▶今回のカウンセリングは、医院側に2つのゴールがある。それを患者さんには「入口」で2つ話があると明言した。患者さんは、たいてい2つの話でも混乱する。故にせめてここでは、「納得」を高められるよう話は、1つずつ完結させる。

第一ゴールの「出口」基本ポイント②

- ①□院がしてほしいことを明言する
- ▶行動レベルまで具体的にすることで、患者さんは“なぜそれをやらなきゃいけないか？”“何をやらなきゃいけないのか？”を具体的にイメージできる。

**サンプル表示のため、
ここまでです**