

3 普段の会話と歯科医療人としての会話の違い

★ 私たちの医療会話力が患者さんの総合評価に影響する時代です

治療に通う患者さんが医院側に求めるのは【機能品質】と【知覚品質】です。

【機能品質】：医療設備や医療技術、検査、診断の精度・医療機関が提供できる機能的な質のことです ➡ 提供価値です。

【知覚品質】：診察や治療・受付や会計など医療機関での治療や予防に関わる経験を通じて患者さん側が知覚する質のことです ➡ 情緒価値です。

医療機関が提供する治療やサービスから、患者さんたちが直接的に受け取る価値が「提供価値」で、その商品やサービスを通じた体験から感じる喜びが「情緒価値」です。そして両者を足したものが「歯科医院への総合評価」となります。

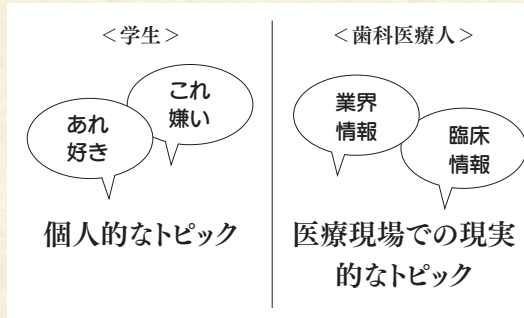
提供価値（機能品質）+ 情緒価値（知覚品質）= 歯科医院への総合評価

そして、医療機関への総合評価に大きく影響するのが、私たち歯科医療人の患者さんとの会話力（医療会話力）です。

★ 学生と歯科医療人（社会人）との会話の違いを意識しましょう

学生の時と歯科医療人（社会人）の会話には、いくつかの違いがあります。職場では学生時代とは違い、好き嫌いに関係なく、どんな人とも最低限の丁寧な会話が必要になります。また、その内容も P.11 に示すように医療現場特有のものになることを意識しましょう。

① 話題にするトピックの違いを意識しましょう



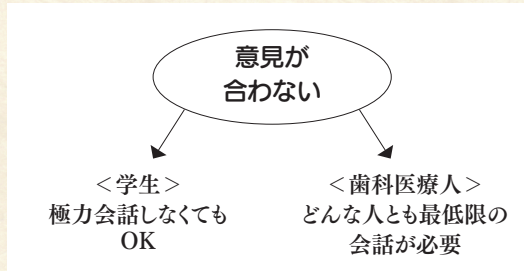
学生の時は学校や友人と学校、自分の好きなことなど、個人的なトピックが中心でした。歯科医療人（社会人）になると自分の属する組織に必要な情報・仕事のこと、業界の情報・臨床に関するトピックなど、現実的な話題が中心になります。

② 専門用語がお互いの共通言語となります



一般社会では、「業界用語」が働く仲間との共通言語として頻繁に使われます。歯科医療人の場合は、互いの共通言語は「専門用語」です。

③ 責任ある会話をしましょう



医療現場での会話は歯科医療人としての責任が生じることから、より慎重で丁寧で、相手に正しく伝わるような会話でなければなりません。

医療人として患者さんのプライバシーを守る

理解しよう

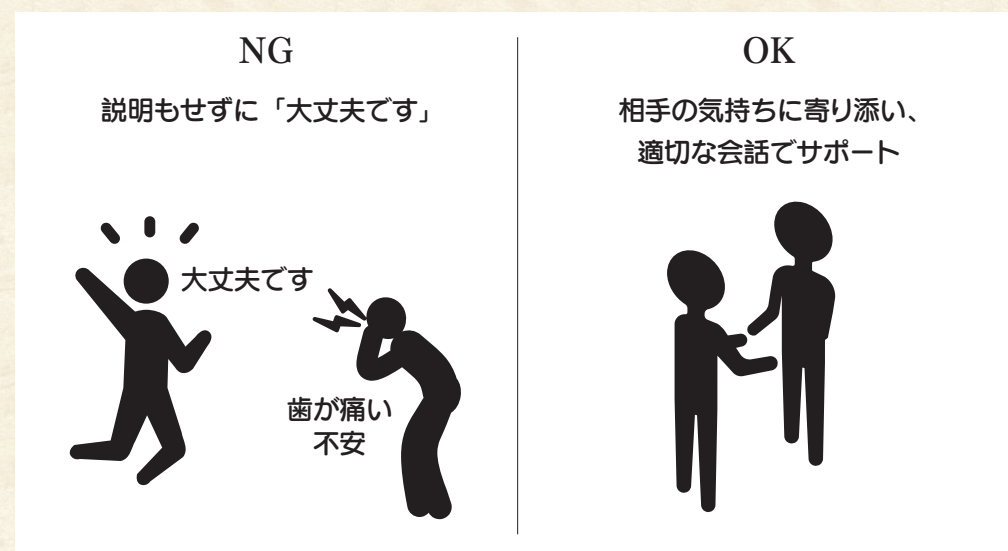
学生時代は恋バナや仲間に関する噂話も、特にネガティブな内容でない限りは外部に漏れても大きな問題は起こらなかった事でしょう。けれども、医療現場では患者さんの個人情報や治療情報は機密性が非常に高く、法律で保護されています。自分たちを通じて情報が漏れないよう、くれぐれも注意しましょう。今は、症例写真やSNSも患者さんの許可をとって掲載する時代です。

“普段の会話（友人や家族との会話）”と“歯科医療人としての会話”の違いを知り、自分の会話に責任を持ちましょう。

6 歯科医療人としての会話 で気をつけること

✧ 患者さんの感情を無視しない

歯が痛くて患者さんが不安を感じているような場合、説明もせずに「大丈夫です」という会話をしないようにしましょう。このような場合は、特に相手の感情に寄り添い、適切な会話でサポートすること・不安を安心に変える情報提供を行う必要があります。たとえ、まだ自分に自信がなくても、不安な表情を患者さんに見せることのないようにしましょう。

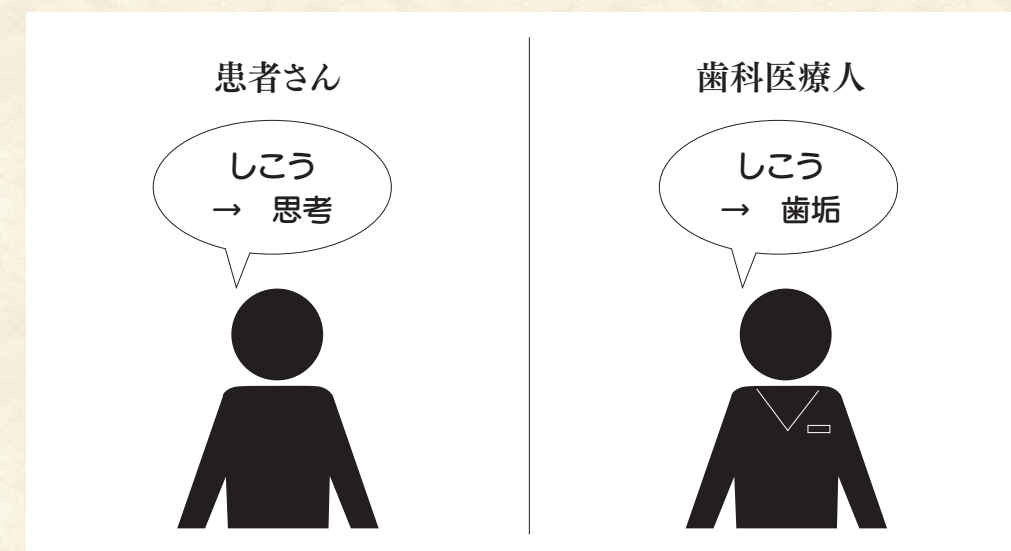


理解
しよう

- 例) 不機嫌な患者さんが目の前にいても
…例) 感情に引っ張られずに笑顔で挨拶をする
- 例) 不安な気持ちの患者さんが傍にいたら
…例) 「大丈夫です」と言われても話を聴く

✧ わかりやすい言葉を使って説明する

私たちには、治療計画や治療プロセスに関する情報を患者さんやその家族と共有するために説明を行い、信頼関係を築いた上で意思決定のサポートをすることが求められます。医学用語や専門用語は、一般の人々には理解しにくい場合があります。専門用語を避け、理解しやすい言葉で説明することが重要です。



患者さんの不安を安心に変えるのは既に給料の範囲内、つまり、あなたの仕事です。目の患者さんの感情的な面に配慮し、その感情に引っ張られず歯科医療人として適切なコミュニケーションをとることが重要です。

1

医療現場でのコミュニケーション（広義）の種類



医療現場には大別して4種のコミュニケーションがあります。

- ① インフォメーション
- ② コミュニケーション
- ③ インストラクション
- ④ メディカルサポートコーチング

その時、その患者さんに対し、何をめざすかでコミュニケーションの種類は変わります

医療現場での会話は専門的な用語や知識が多く、患者さんの状態や治療内容に関する正確な情報のやり取りが重視されます。また、患者さんの不安や感情にも配慮しつつ、効率的で短時間で伝えることが求められます。

① インフォメーション（不特定の患者さんに対して何かを伝える）

野球で例えると：ボールを投げる

相手に関係なく、必要な情報を一方的に伝えること。投げるボールのように、ただ情報を届けるだけ。

例：試合のルール説明や、相手チームの戦術に関する情報提供

会話例：「これで良かったら参考にしてください」（参考にしてくださいレベル）

不特定多数の患者さんに
何かを伝える時

→ インフォメーション



② コミュニケーション

野球で例えると：キャッチボール

相手との対話を通じて、互いの意見や感情を交換すること。キャッチボールのように、情報を双方向でやり取りする。

例：チームメイトとの作戦会議や、監督とのフィードバック

会話例：患者さんとの雑談含め、良好なやり取りをする会話

特定の患者さんと
会話を重ねる時

→ コミュニケーション



③ インストラクション

野球で例えると：バントの指示

明確に行動を促すこと。バントの指示のように、選手に具体的な行動を示し、実行させる。

例：ピッチャーへの投球フォームの指導や、守備位置の指示

会話例：「手術3日前は必ず渡した薬を飲んでください」など必ず守るべきことの指示命令

特定の患者さんに
重要なことを伝える

→ インストラクション



④ メディカルサポートコーチング

野球で例えると：選手にモチベーションを与える声援

選手が自分の力を最大限に発揮できるようサポートすること。コーチが選手を励ますように、患者さんが治療や予防に積極的に取り組むよう導く。

例：試合で自信を持つような声かけや、精神的なサポート。フォームが直るまで気持ちのサポートも含めて寄り添う感じ

会話例：患者さんが自ら歯科医院に通いたくなるような会話や患者さん自ら歯を磨きたくなるような会話

特定の患者さんの
行動変容まで支援する時

→ メディカルサポート
コーチング



2

医療現場でのコミュニケーションの種類： コミュニケーション（狭義） とは



言葉を使うコミュニケーション（バーバルコミュニケーション）
と言葉を使わないコミュニケーション（ノンバーバルコミュニケーション）があります。

★ バーバル（言語的）コミュニケーションとノンバーバル（非言語的）コミュニケーションの違い

① バーバルコミュニケーション：言葉を使って情報や意図を伝える方法です

【親和的コミュニケーション】と、言われています。医療現場では、治療内容や診断結果、指示を明確に伝えるために重要です。

例) 患者さんに言葉で口腔の状態を伝える

狙い：相手に心を開いてもらい、お互いに信頼関係を構築することが目的

手段：挨拶やお互いの理解を深める会話のこと。返事、復唱、記録、質問などを適宜繰り返して行います。

POINT

聴く・話す・理解する・傾聴するなど、様々な条件が総合的に影響します。

→話すことより「聞く」「聴く」を多くします

② ノンバーバルコミュニケーション：言葉を使わないコミュニケーション

【伝達的コミュニケーション】と、言われています。言葉以外の手段（表情、姿勢、視線、ジェスチャーなど）で感情や態度を伝えます。

例) 表情やジェスチャーによるコミュニケーション

例) 視覚的なコミュニケーション：顎模型を患者さんに見せて理解を深める

例) 文章によるコミュニケーション：症状を文字化して患者さんに伝える

狙い：患者さんの不安を和らげたり、安心感を与えるために不可欠です。言葉では表現しきれない部分を補完します。相手に正確にわかりやすく情報を伝達することが目的

手段：顎模型・スキャン画像・口腔内写真・動画などの媒体や文章による伝達手段を用います。

POINT

文章はまずは結論から。わかりやすく・簡潔に・相手の記憶に残るよう意識して書きます。

バーバルコミュニケーションとノンバーバルコミュニケーション
は、相互に補完し合うことで効果を発揮します

▶ バーバルコミュニケーション → 言葉を使うコミュニケーション



伝える力
聴く力
が大事



▶ ノンバーバルコミュニケーション → 言葉を使わないコミュニケーション

伝える力
理解させる
力が大事

表現やジェスチャーで表現



文書を通じて状況を説明



動画や映像を活用して説明



1 歯科医療接遇と会話



歯科医療接遇には【歯科の現場で医療人が患者さんをもてなすこと】という意味があります。

「接」：まじわる、もてなす

「遇」：もてなす、扱う

◆◆ どんな仕事にも心構えというものが大切です

患者さんと関わる時には、笑顔で清潔な身だしなみであることが大切です。ぶすっとしていては、患者さんは叱られているような気持ちになってしまいます（接遇＋会話）。不衛生では、その歯科医院に不安を感じてしまいます（接遇）。どんなに患者さんのことを想っていてもキツイ言い方をすれば、患者さんは叱られていると感じます（会話）。患者さんに対してふさわしい言葉遣いをすることも必要です。



◆◆ 患者さんとの会話で気をつけたい5つのこと

患者さん接遇時には、常に下記の5つに注意をして会話をしましょう。

① 丁寧な言葉遣いと尊重の気持ち

患者さんとの会話では、常に丁寧な言葉遣いを心がけましょう。敬語を使うことで、患者さんに対する尊重を示し、安心感を与えることができます。「かしこまりました」「どうなさいましたか？」など丁寧で配慮のある言葉を使うことで、患者さんがリラックスできる環境を作ります。

② 笑顔と清潔な身だしなみ

笑顔を決やさず、明るい表情で接することが大切です。また、清潔な身だしなみを意識することで、患者さんに対してプロフェッショナルで信頼できる印象を与えます。優しさや温かさを伝えるためには、見た目の印象が重要です。

③ 表情や眼差しに注意

患者さんと接する際、表情や眼差しに気を配りましょう。目を見て話すことで、誠実で真摯な態度を伝えることができます。無表情や不安げではなく、穏やかな表情で安心感を与えるよう心がけてください。

④ 態度に配慮する

患者さんに対して不機嫌な態度や無愛想な表情を見せないようにしましょう。態度は言葉以上に伝わります。患者さんが不安を感じないように、いつでも温かく、相手を尊重して接することが大切です。

⑤ 心をこめた対応

患者さん一人ひとりに寄り添い、心を込めた対応を心がけましょう。患者さんの不安や緊張を理解し、少しでもリラックスできるように配慮することが良いコミュニケーションを生みだします。

2

歯科医療接遇と医療会話は表裏一体



歯科医療接遇と医療会話は切っても切り離せない関係にあります。私たちは、患者さんとの信頼関係構築のために、お互いの考えや気持ちを共有する必要があります。

◆◆ 歯科医療接遇と医療会話の違い

歯科医療接遇と医療会話の違いは、患者さんとの関わり方にあります。歯科医療接遇では診療に伴う不安を和らげるため、丁寧で優しい態度や笑顔が求められます。医療会話では治療内容や症状の説明を明確に行い、患者さんが理解しやすいように情報を伝えることが重視されます。歯科医療接遇は「信頼関係の構築」、医療会話は「専門知識の伝達」が中心です。

◆◆ 患者さん誘導から見送りまでの接遇（バーバルとノンバーバルで行います）

患者さんの誘導から見送りまでの接遇をバーバル（言葉）とノンバーバル（非言語）＋αで区別してP.41にまとめました。

① 電話

バーバル 明確で丁寧な言葉遣い、必要情報の確認（名前、予約内容）

ノンバーバル 落ち着いたトーンで、相手に安心感を与える

＋α：かけ方・とり方・とりつぎ方

② 受付

バーバル 挨拶や患者さんの名前確認、案内（受付内容や待ち時間など）

ノンバーバル 笑顔で対応、患者さんに目を合わせて安心感を与える

＋α：挨拶・眼差し・丁寧な会話・正確な説明

③ 待合室

バーバル 必要な案内や確認（次の診察について）

ノンバーバル 静かな雰囲気を保ち、リラックスした姿勢で接する

＋α：声かけ・眼差し・しぐさ、他

④ 診療前

バーバル 症状の変化の確認や当日の治療内容を分かりやすく説明

ノンバーバル 穏やかな表情で患者さんの不安を和らげる、患者さんの反応に気を配る

＋α：声かけ・眼差し・説明をしてからエプロンを丁寧にかける、他

⑤ 診療中

バーバル 治療の進行状況の説明や、痛みの有無の確認

ノンバーバル 積極的に患者さんの体調を気遣い、適切な間合い、動作をする

＋α：観察・声かけ

⑥ 診療後

バーバル 当日の治療内容の説明や質問がないかの確認。今後の対応を丁寧に案内

ノンバーバル 優しい気持ちを込めて、患者さんを笑顔で見送る

＋α：声かけ・エプロンを丁寧に外す・忘れ物確認・お大事にどうぞの声かけ、他

⑦ 受付（退室後）

バーバル 診療終了後の支払い案内や次回予約の確認

ノンバーバル 予約・会計終了後に優しい眼差しで患者さんを送り出す

＋α：声かけ・眼差し・説明・丁寧な会話

1

患者満足度が医療機関の評価を決めます



患者さんの満足度は治療中断・定期来院・キャンセルと深く関係してきます。「事前の期待（来院前）」よりも「事後の期待（来院後）」が大きいことが患者満足度を上げるという理論を学びましょう。

患者満足度に影響を与えるものとは

本章では、信頼関係の構築や患者満足度についての考え方を学びましょう。学生時代は自分の頑張りは成績表で評価されました。その結果がどうあれ誰かに迷惑をかけることはなかったはずです。けれども、歯科というチーム医療の現場では、自分の発言や行動一つひとつが患者さんからの組織に対する評価に影響します。例えば、患者さんは自分が受けている医療のレベルを正確に把握することはできませんが、説明もなく施術が開始される・質問したら不機嫌な顔で説明されたなど、自分が大切にされているかどうかは評価できるはずです。

どれほど素晴らしい診断機器があっても、どれほど適切でレベルの高い治療が提供されても、患者さんの不安や不満が解消されない限り、患者さんは総合評価で歯科医院にマイナスをつけてしまいます。だからこそ、患者さんの治療中断対策・定期的来院・キャンセルにも影響する「患者さん満足度」という視点でコミュニケーションを学ぶ必要があります。

では、患者さんの満足度はどのように生まれてくるのでしょうか？

患者さん満足度理論の中に【事前の期待】と【事後の評価】の関係があります。

事前の期待には「大きい期待」「小さい期待」があります。この期待は患者さんの歯科に対する知識・歯科通院経験・事前の調査など患者さんの意識や気持ちによって差があります。

患者満足度が上がる時、下がる時

① 事前期待より事後評価が低いと患者さんの評価は「不満」

【状況】前述したように事前の期待が高かったにもかかわらず、治療結果や対応が期待以下だった場合、患者さんは満足感を感じにくくなります。例えば、治療前に患者さんが「この治療で完璧に治るだろう」と高い期待を抱いていた場合、治療後に期待していたほどの結果が得られなかった時、患者さんは不満を抱きやすくなります。

【考えられること】→ 他の医療機関へ転院

- ・過度な期待の設定：治療前に過剰に期待を膨らませるような説明をしてしまうと、実際の結果がそれに見合わないと感じられ、評価が下がります。
- ・説明不足：治療の進行状況や結果に関する説明が不足していると、患者さんは結果に対する理解が不十分になり、評価が低くなります。

【改善策】事前に患者さんが持つ期待を現実的なものに調整するために、治療の難易度や予想される結果を正直に説明することが重要です。過度に期待を高めず、患者さんの不安や疑問にもしっかりと応えましょう。

② 事前期待と事後評価が同じであれば、患者さんの評価は「普通」（特別何かがなければ引き続き通う）

【状況】治療前の期待と実際の結果が一致した場合、患者さんの評価は「普通」となります。つまり、期待通りに進んだが、特に感動的な成果もないという状況です。この場合、患者さんは治療が「普通」だったと感じ、満足でも不満でもない状態となります。

【考えられること】

- ・期待通りの結果：患者さんが思い描いていた通りの結果になった場合、特に良い点も悪い点も感じないため、評価は中立的なものとなります。
- ・改善の余地：期待通りの結果ということは、患者さんが満足するにはやや物足りない部分もあるかもしれません。差別化や驚きがないため、再評価やリピートにはつながりにくい可能性があります。

【改善策】「普通」＝満足ではありません。ちょっとした気配りや患者さんの期待以上の対応をすることで、患者さんの評価をより高めることができます。

2

患者さんとの信頼関係は、 段階を踏んで築くもの



信頼関係の構築（ラポール形成）とは、信頼と共感を基盤にした良好な人間関係を築くプロセスです。相手の感情や立場を理解し、積極的なコミュニケーションを通じて、信頼関係を深めることが目的です。

信頼関係構築に必要な4つの要素

患者さんとの信頼関係を構築することは、歯科医院において非常に重要です。信頼関係がしっかりと築かれていれば、患者さんは治療に対して前向きな姿勢を示してくれます。また、スタッフと患者さんの間に良好なコミュニケーションが生まれることで、治療の効果も高まります。

信頼関係構築に必要な4つの要素は以下の通りです。

信頼関係とは、お互いの誠実さや安心感に基づく関係性。

構築とは、時間をかけて積み重ねていくプロセスです。

STEP 1：最初の信頼関係の構築（信頼関係の構築が加速する技法を活用）

信頼関係の土台を作るために相手と共感し、安心感を与えることから始めます。相手の感情や立場を理解し、積極的な態度で接することが重要です。

☞ 信頼関係のスキル：第6章 skill①ミラーリング P.86 参照

skill②ペーシング P.86 参照

STEP 2：傾聴（人は自分を理解してくれようとする人を信頼しやすい）

相手の話をしっかりと聴き、相手の意見や気持ちに共感を示します。これにより相手は自分が尊重されていると感じ、信頼が深まります。

☞ 聴くスキル：第6章 skill③バックトラッキング P.87 参照

skill④うなずき P.88 参照

STEP 3：伝える（わかりやすい説明は、相手の理解を深める）

自分の考えや気持ちを相手にわかりやすく伝えます。透明性を持ち、正直に話すことで、信頼感が高まります。

☞ 伝えるスキル：第6章 skill⑤5W 1H P.91 参照

⑥メタファー P.92 参照

STEP 4：相互理解（インプットとアウトプットを通じてお互いの理解を深める）

双方の意見や価値観を理解しあうことが大切です。共通の認識を持つことで、信頼関係が強化され、長期的な関係の基盤が築かれます。

☞ 相手の立場に立つスキル：第6章 skill⑦メタモデル P.92 参照

skill⑧ポジションチェンジ P.94 参照

豆知識 ⑤

印象について：印象形成と印象態度

「印象」は患者さんとの信頼関係を築く上でとても大切です。第一印象は出会って数秒で決まり、笑顔や挨拶、声のトーンなどが影響します。「印象形成」はその後のやりとりを通して「話しやすい」「信頼できそう」と感じてもらう過程です。

STEP 1：第一印象：患者さんがあなたに会って最初の数秒で感じる印象です。

STEP 2：印象形成：第一印象を感じた直後、患者さんがあなたとのやりとりを通して「この人は〇〇な人だな」と感じるようになる過程です。

STEP 3：印象態度：相手にどんな印象を持ったかによって、自分の接し方が変わることを言います。

そして「印象態度」とは、相手の印象によって態度が変わること。怖そうな人には質問しづらくなり、優しくそうな人には気持ちを伝えやすくなります。もし印象が悪くなっていると感じたら、「不安なことがあれば教えてください」と声をかけたり、丁寧な対応を重ねることで回復できます。大切なのは誠実な対応です。一つひとつの接遇と会話を大切にしましょう。

先輩 ⇨ 後輩への会話

NG
トーク④ 後輩や新人の
傍若無人トーク

Pattern 1 【決めつけトーク】

NG ポイント

「この件に関しては●●すればいいじゃないですかあ」
「これだったら●●にするといいと思いますよ」



その原因

後輩が先輩よりも経験が浅いことを自覚せずに、自分の意見や方法が最善であるように主張することです。経験不足による自覚の欠如から生じていることが多くあります。

Pattern 2 【自己過信】

NG ポイント

「今回はたまたま患者さんが●●だったのでうまくいきました」
「私なら他の人より上手に●●できると思います」

その原因

後輩が自分の能力や知識を過大評価し、自己過信の態度を示すことがあります。自分は何をしても他の人よりも優れていると思い込んでいる人に多い発言です。

秘訣

謙虚で尊重のある話し方を心がけましょう。

例) 提案したい時: 「例えばこういう方法もありますが、どうでしょうか?」といった柔らかい表現で提案してみましょう。

Pattern 3 【解釈ミス】



NG ポイント

大役を終えた先輩に対して:

「どうなるかと思いましたが、先輩凄かったです」

(本人は褒めたつもり。先輩はどうなるかという言葉に不快を感じた)

講演を終えた先輩に対して:

「先輩、講演うまいですね」

(本人は褒めたつもり、先輩は偉そうに意見を主張されたと感じてしまった)

その原因

挨拶や返事など、日頃から先輩への十分な敬意や礼儀を欠いている後輩は、相手の経験や知識への尊重を欠いた発言をしがちです。

新人や後輩はここに注意!

実践
しよう

自分の意見や提案を述べる時には、タイミングを考えないと先輩から上目線と見なされることがあります。場違いな場面で自己主張が強すぎると反感を買うこともあります。これは後輩や仲間から【上目線】と注意される人の特徴です。その時の状況や相手との信頼関係などもあるでしょうが、どんな状況でも会話で【損】をしないように気をつけましょう。

理解
しよう

「そんなつもりで言っていません」というトラブルは、言葉や意図の伝達の誤解から生じます。言葉が相手に異なる意味や感情を引き起こしたり、非言語的な要素(表情やトーン)や文脈が誤解を生む原因となったりもします。また、聞き手が自身の価値観や経験を基に解釈し、意図と異なる受止め方をされることもあります。

上目線で損する人の特徴は、

- 相手の意見を軽視する: 会話中に相手の意見を否定したり、軽視する態度をとる
- 自己中心的な話し方: 自分の話ばかりをする、または自分の経験や知識ばかりをひけらかす
- 質問や返答が上から目線: 返答する際の言葉で相手に不快感を抱かせます
例) 「そんなこともわからないんですか?」
- 自分は忙しいアピール: 何かを頼もうとした時、質問した時に「今は忙しいから」と時間を割こうとしない
- アドバイスを押しつける=決めつけトーク: 自分の価値観や経験に基づいたアドバイスを強く押しつける会話

5 对患者さん、職場内での会話

① スタッフとしてのNGリアクション



CASE 1

患者さんとの会話に自信がない

NG 例

「多分●●だと思います」／「もしかしたら●●かもしれません」

☞ これらの表現は、確信が持てない印象を与え、患者さんに不安を感じさせる可能性があります。

改善ポイント

- ・患者さんにとって、信頼できる情報提供者として接することが大切です。そのため、確実な情報を提供するように心がけます。
- ・自分の情報や提案に自信がない場合でも、その理由や根拠を明確に伝えることが重要です。言い切りの表現を使い、患者さんに安心感を与えることが求められます。

OK 例

「●●です（確信が持てる場合）」／「今のところの判断では、●●です」

☞ 明確に、自信を持って話すことで信頼を築くことができますが、確信が持てない場合は「確認をしてお伝えします」と説明し、患者さんに安心感を与えることが重要です。



CASE 2

会話中に聞き返す時

NG 例

「はあ？」／「え？」／「ああ…」

☞ これらの表現は相手に失礼に聞こえたり、こちらが理解していないことが伝わってしまい、相手を不安にさせることがあります。

改善ポイント

- ・相手に対して丁寧に落ち着いた対応をすることが大切です。
- ・聞き返す際は、相手の話に関心を持ち、理解しようとする姿勢を見せることが重要です。

OK 例

「もう一度お聞きしてもよろしいですか？」／「すみません、もう少し詳しく教えていただけますか？」／「申し訳ありません、もう一度ご説明いただけますか？」

☞ 丁寧な言葉を使い、相手に対しての配慮を見せることで、良い印象を与えることができます。



CASE 3

仕事関係者の意見を否定する言葉

NG 例

「そうはおっしゃいますが…」／「それは違います」／「それはですね」／「でも」／「だって」

☞ これらの表現は、相手の意見を直接的に否定するため対立を生みやすく、関係が悪化する可能性があります。

改善ポイント

- ・相手の意見を尊重し、理解を示した上で自分の意見を伝えるように心がけます。
- ・否定的な表現を避け、代わりに建設的な言葉で意見を伝えることが大切です。

OK 例

「私の意見もお伝えしていいですか？」「私は〇〇の点で少し異なる考えがあります」、または「私の視点では〇〇の部分が少し違うと思います」、「今の内容をもう一度再確認させてください」など

☞ 即否定せず相手の意見を尊重しながら自分の意見や考えを伝えることで、対話が円滑に進み、建設的な議論を行うことができます。



1 コミュニケーションスキルを学び、実践しましょう

コミュニケーションは単なる「おしゃべり」と違い、あくまでも「スキル」ですので、意識して習得し、使いこなすことが大事です。そうしないと身につかないようです。

コミュニケーションスキルを学ぶ5つの目的

① 患者さんとの信頼関係の構築（P.84 のアクティブリスニングのための3つのスキル参照）

特に歯科衛生士は、患者さんと直接接する機会が多いため、信頼関係を築くことが治療の成功に大きく影響します。患者さんがリラックスし、安心して治療を受けられるように、明確で優しい言葉遣いや適切な対応が求められます。

習得すると▶ 患者さんの不安や緊張を和らげることができ、良好な関係を築けます。

② チームワークの向上

歯科医院は歯科医師、歯科衛生士、歯科助手など複数の職種が連携して働く場所です。必要なことをわかりやすく正確に伝える会話はチーム内での円滑な協力を促進し、仕事の効率化に繋がります。

習得すると▶ 歯科医師との意思疎通ができて患者さんに最適なケアを提供できるようになります。

③ 患者教育とアドバイス

歯科衛生士の役割のひとつに、患者さんへの予防指導や口腔ケアのアドバイスがあります。効果的に行うためには、患者さんに分かりやすく、納得のいく説明をすることが必要になります。

習得すると▶ 患者さんの理解を深め、実践につながりやすくなります

④ ストレス管理と自己表現

現場での仕事は体力的・精神的に負担が大きい場合もあります。コミュニケーションスキルを身につけることによって、自分の職場内でのストレスや感情を適切に表現し、問題解決に向けて円滑にコミュニケーションをとることができるようになります。

習得すると▶ 自己主張や意見交換を上手に行えて自身の職務への理解を深めることができます。

⑤ 患者満足度の向上

患者さんが心地良く感じるサービスを提供するためには、配慮ある言葉遣いや態度、表情など、細かな部分を意識して会話をするのが求められます。

習得すると▶ 患者さんからの信頼や満足度が高まり、再来院の促進や口コミでの評価にも繋がります。

📖 本章でご紹介する技法を学び、日々の臨床現場で積極的に使ってみましょう。

3 シーンに応じて身につけておきたい コミュニケーションスキル

SKILL ① ミラーリング

難易度 ★★★★★

方法 相手の動きを模倣する

相手が軽くうなずいたら自分も軽くうなずく、相手の話し方のトーンに合わせるなど。

効果 信頼・ラポールの確立

会話を通じて「無意識のレベルで良好な関係＝信頼・ラポール」に導けます。信頼感や親近感を増加させます。

SKILL ② ペーシング

難易度 ★★★★★

方法 相手のリズムに合わせる

相手の声や、話すスピード、声の大小、音程、リズムなどと合わせることで相手が「自分と似ているかもしれない＝話やすい・安心」と感じやすくなります。相手に安心感を感じてもらいやすくなるスキルです。

- ① 声：明るい・普通・暗い
- ② 声のスピード：速い・普通・遅い
- ③ 音程：高い・普通・低い

効果 相手とペースを合わせることで相手の本当の気持ちに気づける

相手のペースを意識すると会話の内容と矛盾する相手の本当の気持ちに気づくこともあります。

例) 大丈夫ですと言っているけれども、不安な気持ちでいるなど

SKILL ③ バックトラッキング：復唱

難易度 ★★★★★

方法 相手の言葉を繰り返す（オウム返し・復唱）する

復唱することで、理解が深まります。こちらが間違った理解をしている場合には、復唱することでお互いに確認もでき、修正が可能になります。

3種類のバックトラッキングがあります。

- ① 事実バックトラッキング（会話の中で事実を復唱する）
- ② 感情バックトラッキング（会話の中の感情を復唱する）
- ③ 要約バックトラッキング（会話を要約して復唱する）

<会話例から>

D H： こんにちは、お元気そうですね。最近、何か良いことがありました？

患者： いって見たかった大阪に会社の経費でいけたんです。

D H： **いって見たかった大阪にいけたんですね（事実バックトラッキング）**

患者： そうなんです。春休み中だったので、子どもたちも一緒に。家族でUSJにいったんです。疲れたけれど、子どもたちも嬉しそうで、私も嬉しかったですよ。

D H： そうですか。子どもたちも嬉しそうだと嬉しいですね！（感情バックトラッキング）

患者： お金はかかりましたが、家族も喜んでくれたし、行って良かった。

D H： **仕事もできて、家族孝行もできて、大阪に行けて良かったですね（要約バックトラッキング）**

効果 相手に「こちらはきちんと聴いています」という姿勢や共感を示すことができる

「私の話をしっかり聴いてくれている」「理解しようとしてくれている」と相手に感じてもらうことができます。