

## あなたも今日から歯科医療人 最初の一步を踏み出すための心構え

- 1 歯科医療人としての心構え
- 2 患者さんや他の医療職種との会話の心得
- 3 普段の会話と歯科医療人としての会話の違い
- 4 患者さんと適切な医療会話ができることの重要性
- 5 職場内での会話力を身につけましょう
- 6 歯科医療人としての会話で気をつけること
- 7 相手に合わせたコミュニケーションを心がけましょう
- 8 医療会話は、なぜ難しい？
- 9 患者さん対応で新人に不足していること
- 10 患者さんの不安な気持ちを理解しましょう
- 11 話が伝わりやすい人・伝わりにくい人がいます

## 医療現場でのコミュニケーション の種類

患者さんの時々のニーズに応じた  
コミュニケーションを

- 1 医療現場でのコミュニケーション（広義）の種類
- 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
- 3 医療現場でのコミュニケーションの種類：  
インストラクションとは
- 4 医療現場でのコミュニケーションの種類：  
メディカルサポートコーチングとは

## 患者さん接遇時のコミュニケーション

患者さん対応の良し悪しが「患者満足度」  
を決める！

- 1 歯科医療接遇と会話
- 2 歯科医療接遇と医療会話は表裏一体

- 3 接遇、会話時に特に配慮が必要となる患者さん
- 4 患者さんに逆効果になる言葉とは

## 患者さんとの信頼関係の構築

患者満足度は段階を踏んだ信頼関係の構築  
から

- 1 患者満足度が医療機関の評価を決めます
- 2 患者さんとの信頼関係は、段階を踏んで築くもの
- 3 患者さんの年代別アプローチの基本

## チーム医療を乱す言葉と会話

こんなNGトークに気をつけて

- 1 上目線
- 2 自己中心的な会話
- 3 おもいやり0会話
- 4 後輩や新人の傍若無人トーク
- 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]
- 6 对患者さん、職場内での会話②  
[患者さんの不満や不信感が生まれるNG言葉]

## 効果&難易度別コミュニケーション スキルの色々

場面に応じて組み合わせたり、使い分けま  
しょう

- 1 コミュニケーションスキルを学び、実践しましょう
- 2 最初に習得しておきたい2つのコミュニケーションスキル
- 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

付録：医療会話力チェックリスト

注文票

| 品名                      | 税込価格    | 冊数 |
|-------------------------|---------|----|
| 信頼が生まれ、育つ<br>歯科医療会話の教科書 | 7,920 円 |    |



インターアクション株式会社

東京都武蔵野市境南町 2-13-1-202  
TEL 070-6563-4151 FAX 042-290-2927  
http://interaction.jp



スタッフが**歯科医療現場**での  
**コミュニケーションの基本**を学べる  
書籍をお探しの院長先生に贈ります！



**信頼**が生まれ、育つ

# 歯科医療会話 の教科書

定価：7,200 円＋税、B5 サイズ、104 ページ、ISBN 978-4-909066-76-3 C3047

全歯科医療スタッフ必修！

安心と信頼の歯科医療は、スタッフの医療会話力から始まります

本書で学べるのは…

- ① 患者さんと会話する際の「聴き方」「話し方」「伝え方」などの基本的コミュニケーションスキルから行動変容を促す際の関わり方まで  
→ 全歯科医療スタッフ必修の各種スキルに関する基本知識、習得方法、使い分け、使用時のコツがわかる。
- ② チームワークの強化や情報共有、院内の人間関係の構築について  
→ 基本的コミュニケーションスキルの習得は、患者さんだけでなく、チーム内での円滑なコミュニケーション、円滑な診療にも役立ちます。



著者 濱田真理子（エイチ・エムズコレクション代表取締役社長）

有限会社エイチ・エムズコレクション代表取締役／一般社団法人エムズワークス代表理事。歯科衛生士として現場からキャリアをスタートし、1994 年に起業。以来、医科・歯科・美容業界における人材育成、組織改革、スタッフ教育の仕組みづくりに 30 年近く携わる。「人を責めず、仕組みを変える」を信条に、現場の声に寄り添ったコンサルティングや研修、講演活動を全国で展開。多忙な医療現場に「やさしく強いチーム」を育てる専門家として支持されている。著書に『人材から人財へ育て上げる 36 の秘訣』『結果が出る！歯科衛生士を院内で教育する仕組みづくり』（クインテッセンス出版）など多数。

スマホで  
今すぐチェック！

全ページの  
雰囲気わかる  
立ち読みは  
こちらから



信頼が生まれ、育つ

## 歯科 医療会話 の教科書

濱田真理子 著  
エイチ・エムズコレクション  
代表取締役社長



「医療会話力」とは、歯科医療人に必要な  
コミュニケーションスキルのこと

信頼を  
築くための

聴き方

話し方

伝え方

医療会話  
習得の第一歩  
は本書から

場面に応じた各種基本スキルと使い分けを学びましょう





接遇



応対

から



行動変容の促進

まで



「医療会話」のための

コミュニケーションスキルが身につく一冊

