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

INTERACTION

序

新卒の歯科衛生士として就職した直後、筆者が最初に学んだのは社会人マナーと歯科医療人としての接遇でした。

けれども、当時は“患者さんに寄り添う”“患者さんの立場に立つ”ことの意味さえ、理解できていませんでした。研修を終え臨床現場に立つようになっても、一人ひとりの患者さんとのアポイント時間はそれなりにあったとしても“会話をする”“向き合う”時間はきわめて限られていることを知りました。しかも歯科衛生士業務では“患者さんは口を開けたままで会話ができない状況”にあるだけにかなり苦戦しました。

さらに臨床を重ねていくうちに、患者さんの“大丈夫”は、実は“大丈夫ではない”ことに気づきました。“何か質問はありませんか？”“特にありません”という患者さんの回答は…突然聞かれても質問がすぐに浮かばないだけという事も臨床を重ねる中で学んでいきました。

筆者には、歯科衛生士人生で本格的にコミュニケーションスキルを学ぶ機会が 5 回ほどありました。

1 回目：1991 年の就職時に自費の患者さん対応のためのマジカルインストラクションを教わりました。
この時の学びの POINT：「伝えた」ではなく、「伝わる」結果重視の会話術
例）薬の正しい飲み方・抜歯の日の注意事項の伝達　他

2 回目：1994 年、起業して関西で仕事をするようになり、社会人のコミュニケーションの研修を受けました。
この時の学びの POINT：社会人として仕事を適切に行うための会話術
例）質の高い報告連絡相談　伝え方・話し方

3 回目：1999 年、訪問診療の立ちあげを支援する中で精神科医・産業医の奥田弘美（H.M's COLLECTION 副社長）が活用していたメディカルサポートコーチングを学びました。
この時の学びの POINT：「何を伝えるか」「どう伝えるか」の会話術
例）セルフケアの方法を患者さんと家族に伝え、行動変容に導く

4 目目：2014 年、登録スタッフの人数が 100 名を超え自分向上のために全米 NLP 協会公認トレーナーライセンスの資格を取得
この時の学びの POINT：神経言語プログラミング（NLP）を活用・意識と無意識の理解
例）会話術を学びたい人への指導方法・導き方など

5 回目：2018 年、医科の仕事も増えてきたため副社長・奥田弘美開発のメディカルサポートコーチングトレーナー取得と同時に商標登録
この時の学びの POINT：医療現場で伝えた事が伝わり、相手が良い行動変容に対して自走していく技法を経営者視点で学ぶ

2005 年より医療コミュニケーション・トリートメントコーディネーターを育成する研修の機会を通じて、多くの歯科医療人が【患者さんと自分】【スタッフと自分】【医師と自分】の会話について悩んでいることも痛感しました。

20 年ほど前から続けている医療コンサルタントの立場では、ちょっとした伝え方や誤解から患者さんとの信頼関係が構築されていないがために生じる相談を多く経験してきました。

普通のおしゃべりと違い、コミュニケーションは技術です。

本書では人と人が会話を交わす時、双方に負担にならない【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、患者さんの良い行動変容を促す関わり方について解説しています。

各スキルの習得の方法、実際に使用する時のコツも紹介しています。スキルを習得することは患者さんの理解を深め、信頼関係を構築するために不可欠です。意識しなくても必要な現場で必要なスキルを使っているという感覚を得れるようになることが大切です。

ここではあえてコミュニケーションを学ぶ時に必須な知識をコンパクトにまとめ、臨床現場や院内で使える会話を身につけることに焦点をあて整理しました。

本書を通じて医療現場で働く多くの人のコミュニケーション能力が向上し、誰もが意識しなくても使えている感覚を身につけ、結果、歯科医療人として思いやりのある優しい心が育つ一助となれば幸いです。

2025 年 6 月
H.M's COLLECTION
代表　濵田 真理子

第1章 あなたも今日から歯科医療人 …… 7
最初の一歩を踏み出すための心構え

1 歯科医療人としての心構え …… 8
2 患者さんや他の医療職種との会話の心得 …… 9
3 普段の会話と歯科医療人としての会話の違い …… 10
4 患者さんと適切な医療会話ができることの重要性 …… 12
5 職場内での会話力を身につけましょう …… 14
6 歯科医療人としての会話で気をつけること …… 16
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 …… 18
8 医療会話は、なぜ難しい? …… 20
9 患者さん対応で新人に不足していること …… 21
10 患者さんの不安な気持ちを理解しましょう …… 22
11 話が伝わりやすい人・伝わりにくい人がいます …… 23

第2章 医療現場でのコミュニケーションの種類 …… 27
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 …… 28
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 …… 30
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 …… 32
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 …… 34

第3章 患者さん接遇時のコミュニケーション …… 37
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 …… 38
2 歯科医療接遇と医療会話は表裏一体 …… 40
3 接遇、会話時に特に配慮が必要となる患者さん …… 42
4 患者さんに逆効果になる言葉とは …… 45

CONTENTS

第4章 患者さんとの信頼関係の構築 …… 53
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 …… 54
2 患者さんとの信頼関係は、段階を踏んで築くもの …… 58
3 患者さんの年代別アプローチの基本 …… 62

第5章 チーム医療を乱す言葉と会話 …… 67
こんなNGトークに気をつけて

1 上目線 …… 68
2 自己中心的な会話 …… 70
3 おもいやり0会話 …… 71
4 後輩や新人の傍若無人トーク …… 72
5 対患者さん、職場内での会話 ①スタッフとしてのNGリアクション …… 74
6 対患者さん、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 …… 79

第6章 効果&難易度別 コミュニケーションスキルの色々 …… 81
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 …… 82
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 …… 84
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 …… 86

付録：医療会話力チェックリスト …… 99

第四章

自主性与
学龄前儿童的责任感

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

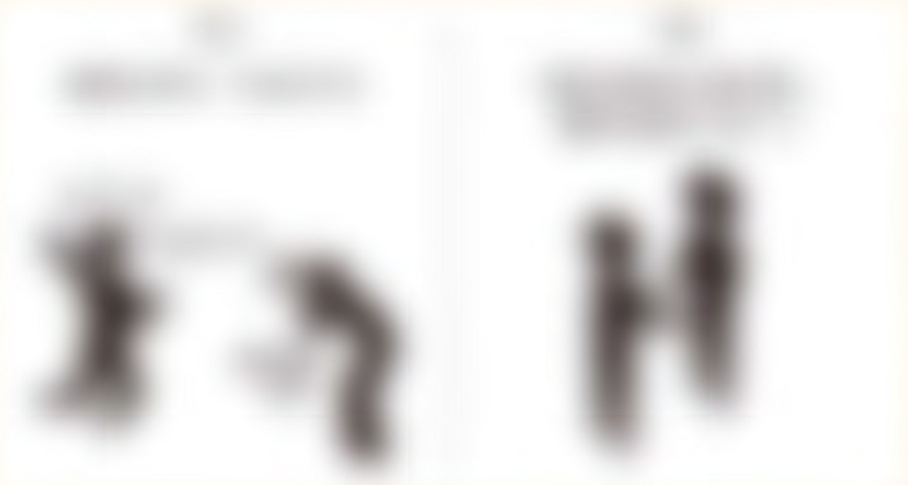
[illegible]

[illegible]

熱中症を防ぐ

暑さに負けない体づくり

[illegible]



家族会議は、いつ開いて

家族会議の「ルール」を決める

ルール1 ケンカ中は開かない
ケンカ中は、お互いに冷静さを失っています。まずは、お互いが落ち着いてから、話し合いを始めましょう。

ルール2 「人格」ではなく「行動」を責める
「あなたは、だらしない人だ」ではなく、「あなたが、脱いだ服を洗濯かごに入れなかったことが、困ります」と、具体的な行動について話します。

ルール3 「ノート」を使う
ノートを用意し、誰かが「言いたいこと」を書き出します。ノートを持っている人だけが、発言できます。

ルール4 「ノート」を使う
ノートを用意し、誰かが「言いたいこと」を書き出します。ノートを持っている人だけが、発言できます。

ルール5 「ノート」を使う
ノートを用意し、誰かが「言いたいこと」を書き出します。ノートを持っている人だけが、発言できます。

ルール6 「ノート」を使う
ノートを用意し、誰かが「言いたいこと」を書き出します。ノートを持っている人だけが、発言できます。

ルール7 「ノート」を使う
ノートを用意し、誰かが「言いたいこと」を書き出します。ノートを持っている人だけが、発言できます。

ルール8 「ノート」を使う
ノートを用意し、誰かが「言いたいこと」を書き出します。ノートを持っている人だけが、発言できます。

ルール9 「ノート」を使う
ノートを用意し、誰かが「言いたいこと」を書き出します。ノートを持っている人だけが、発言できます。

ルール10 「ノート」を使う
ノートを用意し、誰かが「言いたいこと」を書き出します。ノートを持っている人だけが、発言できます。

ルール11 「ノート」を使う
ノートを用意し、誰かが「言いたいこと」を書き出します。ノートを持っている人だけが、発言できます。

ルール12 「ノート」を使う
ノートを用意し、誰かが「言いたいこと」を書き出します。ノートを持っている人だけが、発言できます。

ルール13 「ノート」を使う
ノートを用意し、誰かが「言いたいこと」を書き出します。ノートを持っている人だけが、発言できます。

ルール14 「ノート」を使う
ノートを用意し、誰かが「言いたいこと」を書き出します。ノートを持っている人だけが、発言できます。

ルール15 「ノート」を使う
ノートを用意し、誰かが「言いたいこと」を書き出します。ノートを持っている人だけが、発言できます。

第2章

人間関係でのストレスの原因

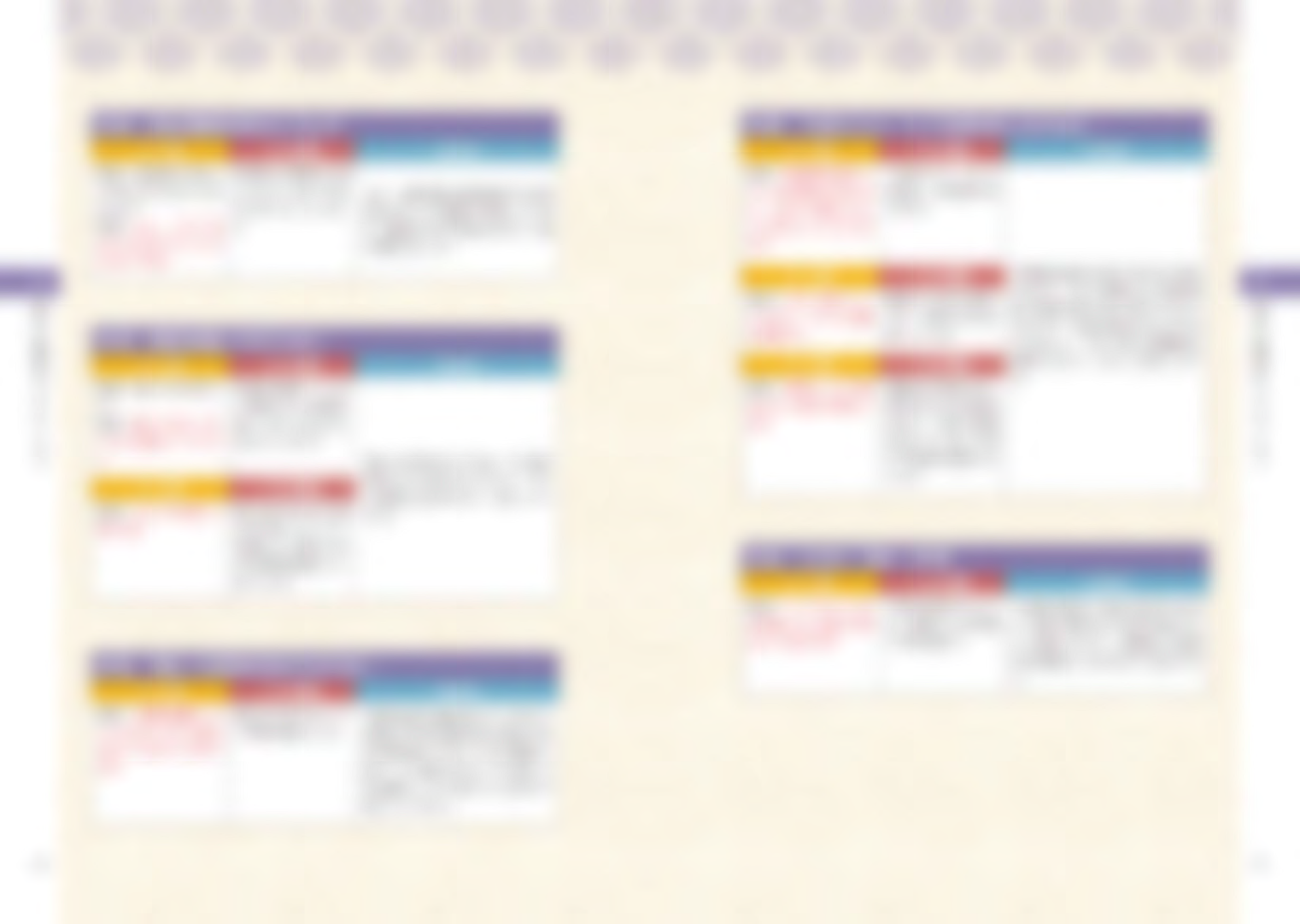
[illegible]

第3章

自然人信息的收集、使用与管理

[illegible]

第[illegible]条 [illegible]



自閉スペクトラム症とADHDの基本

P-ANDY 2102

[illegible]

memo

著者プロフィール

濵田真理子
（はまだ　まりこ）

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財育成、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。

信頼が生まれ、育つ　歯科医療会話の教科書

2025 年 6 月 29 日　第 1 版第 1 刷発行

著　濱田真理子（はまだまりこ）
発行人　畑めぐみ
装丁・本文デザイン　岩木芙由子
発行所　インターアクション株式会社
東京都武蔵野市堺南町 2-13-1-202
電話　070-6563-4151
FAX　042-290-2927
web　http://interaction.jp
印刷・製本　シナノ印刷株式会社

©2025　インターアクション株式会社
禁無断転載・複写
Printed in Japan
ISBN 978-4-909066-76-3 C3047
落丁本・乱丁本はお取り替えします
定価は表紙に表示しています