

006 はじめに

第1章

クリニカル・コーディネーターを導入するために

010 クリニカル・コーディネーター本来の役割を知る

患者さんの本当の望みや健康を引き出してあげよう

011 院長の考え方、医院のコンセプトを理解する

患者さんとのコミュニケーションを活性化させるシステムを作ろう

013 医院の目指す方向をスタッフ全員が理解する

患者さんをごどのようにサポートするのか
医院の方向性を確認しておこう

016 クリニカル・コーディネーターの位置づけ・役割を明確にする

クリニカル・コーディネーターは、患者さんにはいっばん近い存在

019 医院にカウンセリング・ルームを作る

患者さんが安心して話を打ち明けられるスペースが必要

022 クリニカル・コーディネーターとしてやっていきたいことを整理する

半年後、3年後の夢を描こう

023 医院内の連携を確認する

コミュニケーション・シートを作り、
スタッフ全員が患者さんの情報を共有しよう

025 チェックシート

第2章

自分の医院を紹介する

初診コンサルの目的を知る

1. 初診コンサルセッションほど楽しい仕事はない

2. 患者さんに安心感をあたえる
お見合いを心がけよう

効果的な自己紹介の仕方 実践編

1. 患者さん第一の気持ちで説得力のある
自己紹介につながる

2. WEBサイトも見せて、専門性をアピールしよう

3. メールや電話でも応対できることを伝えよう

4. ホームページやポスター作成で
クリニカル・コーディネーターの存在を知らせよう

044

5. ドクターや歯科衛生士の
セールスポイントを話そう

6. 一人ひとりの患者さんに合わせた
コーディネートをしよう

初診コンサルに時間が取れない場合、
「5分コンサル」を行なおう

047

効果的な情報共有の仕方 実践編

「コミュニケーション・シート」や
「患者さんノート」を作成しよう

049

初診コンサルでの質問項目 実践編

1. 患者さんと歯科医院のかかりについて

2. 患者さんの歯科医院への要望について

3. 自費治療のご提案について

4. メインテナンスの重要性について

051

初診コンサルでの
タイムマネジメント 実践編

053

初診コンサルでの
タイムマネジメント 実践編

055

初診コンサルでの
タイムマネジメント 実践編

057

初診コンサルでの
タイムマネジメント 実践編

059

初診コンサルでの
タイムマネジメント 実践編

062

初診コンサルでの
タイムマネジメント 実践編

第3章

初診コンサルセッション―相手を知る

予約電話の受け方 実践編

1. 予約の電話を受ける時点で、
お見合いはスタート

2. 患者さんの気持ちを受け止め、
本人の言葉でメモを残そう

患者さんの話を聞き出すコツ 実践編

1. メモの情報をもとに、
答えやすい質問を投げかけよう

2. 「逃げの質問」を用意しておき、
患者さんの話を引き出すことがポイント

3. 世間話で終わらないよう、
イニシアチブ(主導権)を取る

4. 患者さんの要望を
きちんと受け入れることが大切

5. 自分の言葉に責任を持つのが
プロのクリニカル・コーディネーター

6. 患者さんに気を使わせない
会話のテクニックを磨こう

7. 表情や声のトーンを意識して、
本気で心配していることを伝えよう

8. 「この人とは話ができる」
そんな気持ちになってもらえば大成功

088 チェックシート

084

082

080

078

076

074

治療コンサル、心がまえ編

1. 自費治療の大きな「価値」を認識しよう
2. 自費治療の選択は、患者さんの価値観が決める
3. 患者さんが主体的に治療方法を選べるようサポートしよう
4. 歯科衛生士や歯科技工士と一緒に勉強をして知識を吸収
5. クリニカル・コーディネーターは診断をしない
6. 医院の支払い方法を把握し、お金の話ができるようにする
7. ドクターの説明になるべく立ち会おう
8. クリニカル・コーディネーターは善人であるべきという勘違い

治療コンサル 実践編

1. ドクターが作成した治療計画を理解する
2. 治療計画書は「有形のお土産」
3. 患者さんが冷静に判断できるテクニックとは？
4. 患者さんの気持ちを受け止めよう
5. 患者さんに後悔しない決断をしていたりするために
6. 「経験別対応」と「年齢別対応」を身につけよう
7. 時間が足りなくなった場合の対処法を考えておこう
8. 患者さんと「よい別れ方」をすれば医院の評価が高まる
9. 「有形のお土産」を用意することがコンサルを成功に導く

162 158 156 154 150 148 146 143 141 139 137 135 133 130 129 127 124 122

チェックシート

患者さんの情報をキヤッチ、共有、活かすシステム編

1. 「すべては患者さんに喜んでいただくために」そんな気持ちでフォローしよう
2. 患者さんの気持ちになつて動く、どんなトラブルも解決
3. 「キャンセルノート」を活用して受付の電話対応を完璧にしよう
4. 現場で知識を吸収して「成長ノート」を作ろう
5. 患者さんの顔を見ればすべてがわかる

ツール活用編

1. 患者さんが疑問や不安に思うことを取り除こう
2. 伝えるべきポイントは、必ずツール化（文書化）しよう
3. 写真を多用してわかりやすく！「紙芝居形式で見せよう
4. ツール作成のポイントを意識してパソコンで作成しよう
5. 視覚ツールを活用したプレゼンテーションの実例
6. 試行錯誤することが勉強に！
たくさんのツールを作成しよう

116 112 110 108 106 104 102 チェックシート

長期的な関係を築く

契約後にスタートする患者さんとの関係

1. 患者さんは、決断するための情報やアドバイスを求めている
2. 契約解約時の返金なども、クリニカル・コーディネーターの仕事
3. 「お見合い」をして「契約」にたどり着いてもゴールできない
4. オーダーメイドの服を作つてあげよう

患者さんを中心にした医院の仕組み

1. 院内を患者さん中心の体制に作り変えよう
2. 院長と意思の疎通を図り、患者さん中心で動く医院を作ろう
3. ホスピタリティ（おもてなしの心）を持って患者さんと接しよう

患者さんのメインテナンスの気持ちを温める

1. メインテナンスをする気にさせるモチベーション作りとは？
2. メインテナンス「OGDCヘルスサポートクラブ」
3. ヘルスサポートクラブやニュースレターでお客様と長期的な関係を作ろう

192 188 184 182 180 178 176 174 172 170 チェックシート

第7章 ケーススタディ①—③

ケーススタディ

1. 歯科医院に不信心を持って来院された患者さんのケース
 2. 保険治療経験しかなかった患者さんが全額自費診療になったケース
 3. 自費と保険を予算で使い分け、奥歯にインプラントを施したケース
- 患者さんとドクターや歯科衛生士の間に入って
通訳をしよう

付録

216 「こんなときどいつしたらいいですか？」Q&A

220 クリニカル・コーディネーター導入に
取り組む院長先生へ

222 おわりに

患者さんの話を聞き出すコツ

実践編 1

メモの情報をもとに、答えやすい質問を投げかけよう

予約の電話で患者さんからお聞きしたお話は、メモにして残しておけば、そのまま初診コンサル時の貴重な情報となります。

カウンセリング・ルームで患者さんと対面したときには、予約電話時のお話をなぞるかたちで「お聞きしたことをまとめさせていただきます」と、メモに残した内容をトントンと言うようにしましょう。たったこれだけのトークで、私はあなたのお話をすべて聞いています。一度あなたが口にしたことはすべて覚えていきますし、なおかつ医院としてそれを尊重しますというアピールになります。

患者さんのお話を聞き出すためには、メモを使つて「電話では1ヶ月前から右上奥が痛いとおっしゃっていましたか……」というように、まず即答できる質問から始めます。時期や場所を聞いていなかった場合には、「いつ頃から、どこが、どう

いう状況ですか」というように、答えやすい質問を投げかけるようにします。

最初は即答できる質問から始め、患者さんの心をときほぐすように心がけましょう。

メモを取るコツ

実際に行なってみるとわかりますが、お話を伺いながらメモを取るの是非常に難しいことです。患者さんの表情を観察しながら記録するのですから。(決して、用紙ばかり見ているはいけません)

これを助けるのが、初診コンサルの記録フォームです。自分なりに聞いていくことの順番を決め、記入しやすいように工夫してみましょう。

例・何ヶ月前から痛い、の項目なら、数字だけ入れられるように「□ヶ月」の部分は印字しておく。

患者さんの話を聞き出すコツ

実践編2

「逃げの質問」を用意しておき、患者さんの話を引き出すことがポイント

歯科医院は、ある意味、患者さんにとって非日常の空間です。久しぶりの歯科医院で緊張している人もいらっしゃいます。

一つひとつの質問に対して自分の言葉でうまく語れない人に対しては、「当院のことはインターネットでご覧になったのですか」など、「はい」「いいえ」で答えられる「逃げの質問」を用意しておきましょう。また、いつからどうだったか、という質問に「うん、うん」とあいまいに話す人には、「痛かったのでしょうか？」など、その方の発言を助けるような言葉かけをしていきます。

初診コンサルは、自己紹介だけではなく、患者さんの話を聞くことが目的です。こちらの質問にただ答えていただくだけではなく、医院側が聞きたいことだけ聞く従来のスタイルと変わります。

相手の言葉、相手の気持ちを聞くことが、クリニカル・コーディネーターが行な

う初診コンサルです。患者さんが自分の意思で治療することを決め、最後まで治療に通いきるためには、またこれからも当院を選んでいただくには、患者さんが今の自分に向き合い、自分のこととして考えていただくことが必要だからです。



患者さんの話を聞き出すコツ

実践編3

世間話で終わらないよう、イニシアチブ(主導権)を取る

初診コンサルを始めたら、患者さんが飼っているペットの話で盛り上がってしまった……。結局、世間話で終わってしまった……。こんなケースをよく耳にします。こういった場合、初診コンサルが成功したといえるでしょうか。

実は私も、過去にこの失敗をしたことがあります。

患者さんが話したがる話題に沿ってお話を伺い、自分では「盛り上がった、満足してもらった」と思っていたのに、あとで患者さんから「わざわざ受ける価値がなかった」と評価されたことがあります。そのときは「あんなにニコニコして話していらつしやったのに……」と心外だったのですが、よくよく考えてみると、当時の意識で大きく欠落している点があることに思い至りました。

患者さんは治療を受けるために来院しているのです。その思いが根底に強くあるのに、初めての医院での不安から、楽な話題に逃げる傾向があるのです。私たちは

患者さんの来院目的を忘れてはなりません。

この深い部分まで察することができてはじめて『コミュニケーション専門スタッフ』と名乗ることができるのだと思います。

患者さんの話を「ただ聞く」だけでは、医療従事者が行なう初診コンサルにはなりません。大切なのは、話のイニシアチブ(主導権)はこちらが取ること。患者さんの話を聞くことは大切ですが、何を聞くのか本質をとらえていかなければなりません。

話が脱線することは、話の流れの中で許容できる部分もあります。しかし、今患者さんが医院に来ている目的にかなう話に戻していき、最終的には患者さんが考えていること、自分の口腔内について考えていることを引き出していくことが大切です。



患者さんの話を聞き出すコツ

実践編4

患者さんの要望をきちんと受け入れることが大切

初診コンサルの最中、患者さんがすぐに心を開かなくてもあせってはいいけません。「こっだけ治療してくれればいい……」と、落ち着かない様子の人がいても同様です。患者さんの本心が別のところにあっても、患者さんと顔を合わせる機会はこちらからありますから、少しずつ本音を引き出していけばいいと思います。「私のことを信用していないのかな」と不安になる必要はありません。こちらが動揺せず、大きく構えて見守り待つことが相手を安心させるコツです。

患者さんの考え方が変わることもよくあります。患者さんが「痛い箇所だけ治療してください」という治療希望を出していても、主訴であるその1本の歯の治療をしたあとに「あのときは痛いところだけとおっしゃっていましたが、今のお気持ちはどうですか」と尋ねてみましょう。患者さんの歯の健康に対する意識が高まっていれば、おのずと要望は変わってきます。

いちばん大切なのは、患者さんの要望をきちんと受け入れること。「こっだけ治してください」と言われたら、「わかりました。こっだけを治してほしいんですね」と尊重することで、その後「全部、治してほしい」に変わっていきます。

また、この反対の場合も同様です。初診コンサルで「全部治したい」とおっしゃっていても、治療が進んでいく途中で「このまま他の箇所も進めていってよいですか」と言葉をかけてください。（これに関しては特に時間を取らなくても、待合室できりげなく声かけするだけで大丈夫です）

予定通り全顎治療を受けたい方はその一言で満足されますし、治療途中で何らかの不安、もしくは不満を抱えている方は、クリニック・コーディネーターに打ち明けてください。

私自身、その場で「ちょうどよかった、ちょっとお部屋にお邪魔していい？」という流れになったこともあります。

このように「常にあなたを見守っています」というメッセージをクリニック・コーディネーターから発信してください。

患者さんの話を聞き出すコツ

実践編5

自分の言葉に責任を持つのがプロのクリニカル・コーディネーター

患者さんとのある程度、信頼関係が生まれると、「主人があんなこと言った、こんなこと言った」「前に通っていたところはこんな医院だった」など、患者さんは実によくさんのことを話してくるようになります。「ひどいと思いませんか、林さんどう思いますか？」と聞かれることも多々あります。

でも、そこで安易な受け答えは禁物です。私はなるべく「そうですか、そうですかと何うだけにしていきます。どんなにご本人が身内のことを悪く言っている、家族のことを他人から言われると不快に思うものです。

また、他院の治療に関しては私たちがどうこう言える立場ではないからです。ただ、私の意見を求められ、どうしても答えねばならない場面では「どうなんでしょうね、私には答えられないですね」とか「前の先生のご事情はわかりかねます」などと、はつきり「答えられない、わからない」といった表現をします。

あいまいにうなずいたり、意味ありげに沈黙したりするだけで、それを答えとして受けとられる危険性があるからです。

また、ちよつとした一言で築いてきた信頼関係がくずれることもあります。クリニカル・コーディネーターは自分の言った言葉に責任を持たなければいけません。

普通のおしゃべり友達であれば自分の意見を言うのは自由ですが、プロである私たちは、意見を言うところとそうでないところをしっかりと意識して接するようにしましょう。

