

講座日時

大阪会場

2026年 4月16日(木) 10:00~16:30  
受付開始 開始時間30分前~

TKPガーデンシティ PREMIUM 大阪梅田新道

〒530-0057 大阪市北区曽根崎2-3-5  
梅新第一生命ビルディング3階・11階(事務所:11階)

※諸事情により、やむを得ず会場を変更する場合がございますので、会場はマイページにてご確認ください。また、最少催行に満たない場合、中止させていただく場合がございます。尚、中止の際、交通費の払戻し手数料等のお支払いはいたしかねますので、ご了承ください。

受講料

一般価格:税抜20,000円(税込22,000円)/一名様  
会員価格:税抜16,000円(税込17,600円)/一名様

会員価格は、各種経営研究会・経営フォーラム、および社長onlineプレミアムプラン(旧:FUNAIメンバーズPlus)へご入会中のお客様のお申込みに適用となります。

東京会場

2026年 4月19日(日) 10:00~16:30  
受付開始 開始時間30分前~

船井総研グループ東京本社 サステナグローススクエアTOKYO

〒104-0028 東京都中央区八重洲二丁目2番1号  
東京ミッドタウン八重洲 八重洲セントラルタワー35階  
・JR東京駅 地下直結(八重洲地下街経由)  
・東京メトロ丸の内線「東京」駅 地下直結(八重洲地下街経由)

お申込み  
期日

銀行振込み……開催日6日前まで  
クレジットカード……開催日4日前まで  
※お支払い方法によって異なりますのでご注意ください。  
※祝日や連休により変動する場合がございます。  
※満席などで期限前にお申込みを締め切る場合がございます。

講座内容

第1講座

即戦力マインドセット 学生気分をリセット!プロの医療人として成功するための思考法

- プロとしての意識変革:学生と社会人の決定的な違い、歯科医院で求められる心構えと行動基準を明確化する。
- 成長を加速させる習慣:新人時代に身につけるべき、目標達成のためのマインドセットと「成功の癖付け」を知る。
- 効率的な自己投資術:忙しい医療現場で結果を出すための、実践的な船井流「学びの5つの心構え」を習得する。

株式会社船井総合研究所 歯科グループ\_2 マネージャー 山本 喜久



第2講座

業界基礎力 選ばれる歯科医院の現状と、あなたの職種に求められる役割

- 歯科医院の「今」と「これから」:業界の最新動向と、地域社会で求められる歯科医療の役割を正しく理解する。
- 職種別ミッション:歯科助手、受付、歯科衛生士...それぞれの役割に期待される具体的な貢献と、キャリアパスを考える。
- 定着率アップの秘訣:長く働き続けることで得られる専門性の向上と、チーム貢献のメリットを理解する。

ワーク 患者様・医院に貢献するための業界理解度チェック

株式会社船井総合研究所 シニア歯科チーム リーダー 榎本 徹也



第3講座

実務スキル入門編 明日から活かせる!時間管理、健康、コスト意識のプロの常識

- ミスを防ぐ報連相(ホウレンソウ):院内コミュニケーションを円滑にし、診療効率を高めるための「タイミング」「伝え方」の重要ポイント。
- パワフルに働くための自己管理術:忙しい中でも集中力・活力を維持し、長く活躍するための具体的な健康習慣。
- 経営視点を持つ人財へ:歯科医院の「売上」と「コスト」の基本構造を理解し、売上意識を持った行動ができるマインドセットを構築する。

ワーク 「困った」を解決!シチュエーション別報連相トレーニング

株式会社船井総合研究所 小児矯正チーム リーダー 川本 葵



第4講座

接客スキル実践編 患者様がファンになる!一歩先を行くプロフェッショナルな対応術

- 信頼感を生む立ち居振る舞い:新人スタッフこそが「医院の顔」!患者様を安心させる視線、姿勢、言葉遣いの基本。
- リピート率を高める接客テクニック:「ここのスタッフは違う」と感じさせる、患者様の不安を解消し満足度を高める具体的なマナーとテクニック。

ワーク 患者様対応ケーススタディ:歯科医院で遭遇しやすいクレームや質問への対応ロールプレイング

株式会社船井総合研究所 藤田 祐子



第5講座

未来計画 学んだことを行動に変える!私の「即戦力化」アクションプラン作成

- 知識から行動への変換:5つの講座で習得したマインドセットとスキルを整理し、実務に落とし込むための復習とまとめを行う。
- グループディスカッション:「クリニックで特に意識したいこと」「3ヵ月後に達成したいこと」を共有し、具体的に実行可能な目標を定める。

株式会社船井総合研究所 歯科グループ\_2 マネージャー 山本 喜久



お申込み方法

PCからのお申込み

<https://www.funaisoken.co.jp/seminar/136719>  
船井総研ホームページ(<https://www.funaisoken.co.jp>)に  
右上検索マークから **136719** をご入力し検索ください。

QRコードからのお申込み

右記QRコードから  
お申込みください。



お問い合わせ 船井総研セミナー事務局 E-mail:seminar271@funaisoken.co.jp TEL:0120-964-000(平日9:30~17:30)

※お申込みに関してのよくあるご質問は [船井総研FAQ](#) と [検索](#) しご確認ください。 ※お電話・メールでのセミナーお申込みは承っておりません。

新人スタッフを  
育てる時間がない

正しい育成方法が  
分からない

新人スタッフが  
3ヵ月も経たずに  
辞めてしまう

個人のポテンシャルは関係ない

新人スタッフの **仕事に対する考え方** を根本から変え、

**+α**の動きができる **優秀な人材** を育てる

2026年 歯科医院向け  
新人スタッフ研修

人が一度に吸収できる  
容量には限りがあります。  
何を、どの順番で学ぶのか。  
つまり、一番初めに身につける  
内容が重要な鍵です。  
本研修では、  
最も大切なマインドから  
順番に知識を習得します。



Z世代の新人スタッフに  
最適な初期教育として、  
本研修に投資し、  
未来の医院を  
つくていきませんか?

主催

【歯科医院向け】  
2026年新人スタッフ研修



サステナグロースカンパニーをもっと。株式会社船井総合研究所  
〒104-0028 東京都中央区八重洲二丁目2番1号 東京ミッドタウン八重洲 八重洲セントラルタワー35階

お問い合わせNo.  
**S136719**

お申込みは  
QRコードから



当社ホームページからお申込みいただけます。 船井総研ホームページ [www.funaisoken.co.jp](http://www.funaisoken.co.jp) (右上検索マークに「お問い合わせNo.」をご入力ください) **136719**

# 新人スタッフ育成のお悩み<sup>よくある</sup>



何度も同じことを教えているのに、一人でできるようになってくれない…

教育時間の確保が難しく、  
“社会人としての常識”や“あり方”を誰も新人スタッフに教えることができない…

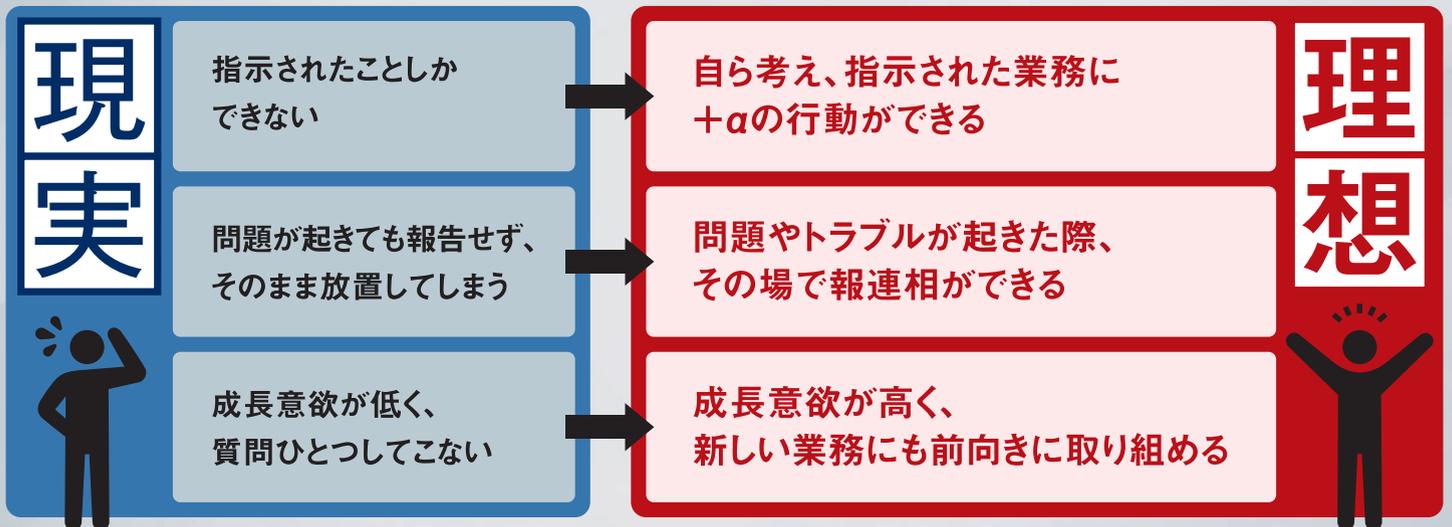


「こんなことも言わないとわからないの?」と感じてしまい、フォローできないまま放置してしまう…

「もう学生じゃないんだけど」と思って接しているのに、  
なぜか指示待ち状態のスタッフばかりが育っていく…



本当は伝えたいことがあっても、「辞めてしまうのでは?」と不安になり、  
つい言葉を飲み込んでしまう。だからこそ、外部のプロから伝えてほしい…



院長がこれまで時間を割いてきた  
ただの「浪費」になっている新人スタッフの育成時間を  
有効的な「**未来への投資**」に変えましょう!!

理想の「**医院協力体制**」を実現するためには

2026年 歯科医院向け  
**新人スタッフ研修**

へのご参加が  
オススメです!!

学ぶべき  
ステップと内容を **大公開!!**



新人スタッフ研修で身につく!

全国600歯科医院での事例から導き出した

# 医院で即戦力として活躍するための5STEPはこれ!!!

本研修で学べるSTEPはココ!!

STEP 1

マインド

学生と社会人の違いを知る

STEP 2

業界知識

医療従事者としての自分の役割を自覚する

STEP 3

接 遇

指示された業務に真摯に取り組む

STEP 4

1つ上の先輩の視点で物事を考えられるようになる

STEP 5

自ら考え、行動できる  
早期に活躍する若手スタッフの  
マインドが身につく

## 研修プログラムの順番

どれほどスキルを磨いても、マインドが伴わなければ成果はマイナスに転じる

何事においても、学びの順序は極めて重要であり、成功を左右する要素です。研修で得られる知識やスキルを単なる「情報」で終わらせず、確実に「成果」に変えるためには、まず土台を築かなければなりません。本研修は、スキル(How-to)を学ぶ前に、「考え方(Why-to)」を最優先する独自の順序を採用しています。この順序を無視してスキルだけを学んでも、マインドがマイナスであれば、その努力は逆効果となり、成果がマイナスに終わります。

各講座ごとに  
ワークシートを活用

聞くだけで終わらせない、  
新人定着型プログラム

## マインド

仕事や人生における成果を左右する、  
行動や判断の質を決定づける土台となる考え方

プロとしての「考え方」と「あり方」の確立

まずは学生の意識を脱ぎ捨て、社会人として成果を出すための「考え方」と「あり方」を身につけます。これは仕事の成果を左右させる、最も大きな要素の一つです。このステップでは、学習効率と行動力を決定づける土台を確立します。



身につくスキル

成長の加速 すべてを感謝と成長の資源として受け止める「受容力」が身につくことで、学習効率が他の新人よりも飛躍的に向上します。

信頼の獲得 問題を他人のせいとしない自責思考を習慣化することで、先輩や院長からの信頼を得やすくなり、より重要な次の仕事(報酬)へと繋がる機会が生まれます。

## 業界知識

歯科医療を提供する側としての自覚を持ち、  
国が求める歯科医療の方向性を理解するための情報

プロとしての「業界の視点」と「役割」の理解、  
行動に「意味」を持たせる視座の獲得

正しいマインドの土台が固まった後は、自分が働く歯科業界全体の構造や、国の方針・課題を理解することが不可欠です。業界の全体像を知ること、日々のルーティンワークが「社会的な意義」と結びつき、仕事へのモチベーションが大きく高まります。



身につくスキル

主体的な行動力 歯科業界の時流と国の方針を理解することで、目の前の業務が将来何に繋がるかを理解できます。これにより、単なる作業員ではなく、院長が目指すビジョンに基づいた行動ができるようになります。

医療従事者としての自覚 歯科医療が約3兆円規模の医療費を担い、国民の健康を支える重要なインフラであることを理解することで、自身の仕事の社会的意義を自覚し、患者様と向き合う姿勢が変わります。

## 接 遇

「報連相」や「先回り」を意識し、  
患者様に対して一流の対応を実現するための行動基準

プロとしてのマインドを具現化する  
「実践スキル」の獲得

マインドと業界理解という土台(あり方)が整ってこそ、行動や技術(やり方)は真の力を発揮します。その土台を前提に、習得した「あり方」を実際の業務における「形」として表現する方法を学びます。このステップで学んだスキルは、自己成長の習慣として定着します。



身につくスキル

チームの一員として働くスキル マインドが伴うことで、報連相や周囲への配慮が単なる「義務」ではなく、チームを円滑に動かすための行動として定着します。その結果、先輩の動きを先読みしてサポートする習慣が身につく、チーム全体の生産性向上につながります。

チームへの貢献としての品質維持 マインドが伴うことで、決められたルールを守ることが診療の質を安定させ、チーム全体の信頼を守るための判断基準であることを理解します。

本研修の内容を大公開!!



- プロとしての意識変革
- 成長を加速させる習慣
- 効率的な自己投資術

## 成功方程式

人生・仕事の  
成功・成果

=

考え方

×

熱意

×

能力

です

-1 (Negative) 100 (Positive)

0 100 0 100 0 100

ここが結果を左右する最重要要素。マイナスなら成果もマイナスに。

熱意と能力は0から100までの幅が高めていくことができますが、考え方は-1から100までの影響力を持つ要素です。たとえ能力がまだ十分でなくても、プラスの考え方(100)と高い熱意(100)があれば、成果は大きく伸びていきます。一方で、マイナスの考え方を持っている場合、他の要素がどれだけ高くても、成果はマイナスに傾いてしまいます。仕事の成功は、単なる能力だけで決まるものではありません。新人に対して、結果をプラスに変えるための「考え方」を育成し、成功体験を積み重ねることで、「できる人材」へと導いていきます。

## 「学生」と「社会人」の違いを理解する

学生と社会人の違いを整理し、「働くこと」に対する意識を根本から切り替えます。新卒スタッフが、自らを一人の社会人として捉え、責任ある立場で業務に向き合うための土台をつくります。

項目	学生の立場	社会人の立場
お金	学ぶために払う側	働くことでもらう側
評価	テストの点数、授業態度	仕事の結果(実績)
責任	個人的なもの	組織としての責任
立場	サービスを受ける側	サービスを提供する側

## プロとして持つべき3つの責任の自覚

個人としての「〇〇さん」ではなく、「△△医院の〇〇さん」のように、医院の一員としての立場を明確にし、医療従事者として求められる責任を整理します。そのうえで、医院や患者様にとって何が最善かを基準に、判断・行動できる状態をつくります。



## 01 医療従事者であることの自覚

歯科スタッフは、単なるサービス業の従事者ではなく、わずかなミスが患者様の健康や生命に重大な影響を及ぼす可能性がある「医療従事者」という意識を持ちます。



## 02 組織人であることの自覚

医院という組織の一員として、将来の「戦力」である自覚を持ち、個人を優先する「個人最適」ではなく、患者様や医院全体の利益を最優先する「全体最適」の視点から行動できるようになります。



## 03 行動に責任が伴うことの自覚

社会人として、言葉遣い、態度、私生活での振る舞いを含む一つの行動が医院の信用や評価に直結し、ミスが発生した場合は個人ではなく医院全体が責任を負うことになる構造を理解します。

## 新人から身につけるべき6つの習慣

01  
素直  
プラス発想  
勉強好き

素直

世の中には、自分の知識や経験だけでは理解できないことが数多くあります。それらを頭から否定せず、まずは受け入れる姿勢が大切です。先輩や上司の教を一度受け止めることが、成長の第一歩となります。

プラス発想

自分の知らないことを、否定する必要はありません。失敗や指摘をマイナスに捉えるのではなく、感謝や学びに変えることで、次の成長につなげていきます。

勉強好き

知らないことは、決して恥ずかしいことではありません。まずは自分の無知を認めることから、学びは始まります。常に新しい知識を探求し、自分を磨き続ける姿勢を大切にします。

02  
力相応  
一番主義

今の自分にできる範囲で「一番」を目指す

自分の現状のレベルを正しく把握し、「誰よりも明るい挨拶」「院内の清掃を一番丁寧に行う」など、狭い領域でも構いませんので、自分の強みを活かして一流を目指します。こうした日々の成功体験が、自信となり、次の仕事につながっていきます。

03  
多責ではなく  
自責

失敗や問題の原因を自分自身に求める

失敗や問題が起きたとき、その原因を他人や環境のせいにするのではなく、自分自身に求める姿勢を持ちます。「患者様が遅れてきたから」ではなく、「事前にできるフォローはなかったか」「状況を把握できていたか」と、自分ができる改善点を考えます。物事を「自分事」として捉え、「変えられないもの」ではなく「変えられるもの」に目を向けて行動します。

04  
ミスは  
一度から  
学習する

ミスを恐れるのではなく、それを成長の財産に変える

ミスや失敗は、一度であれば許されるということではなく、そこから何を学ぶかが重要です。原因を自分で考え、改善策を決め、すぐに行うことで、同じ失敗を繰り返さない仕組みをつくります。

05  
相手の立場に  
なって考える  
(凡事徹底)

「自分が患者様や同僚だったらどう感じるか」を常に考える

院内が汚れている、笑顔のない対応といった小さなことが、相手に不安を与えることもあります。相手が何を望んでいるのかを先読みし、基本的なことを高いレベルで徹底して実行します。

06  
相手の期待の  
1%を超える

100%満足ではなく、101%の感動を目指す

頼まれたことを言われた通りに行うだけでなく、少しの工夫や付加価値を加え、期日よりも早く提出することを意識します。この1%の積み重ねが信頼となり、「仕事の報酬は仕事」として、より重要な仕事を任せられるようになります。

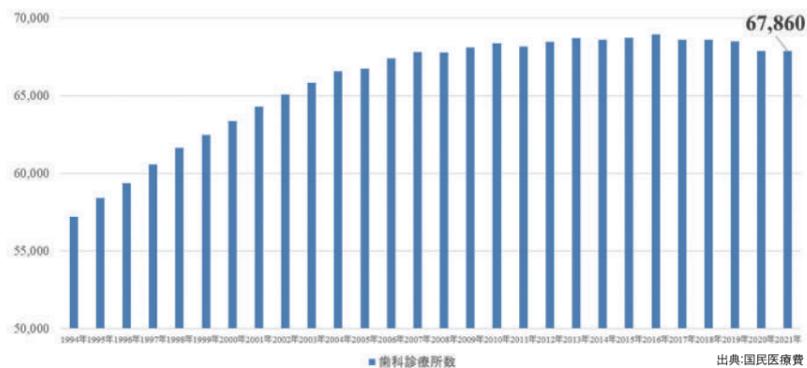
# 知っておきたい 歯科業界の現状と役割



- 歯科医院の「今」と「これから」
- 職種別ミッション
- 定着率アップの秘訣
- ミスを防ぐ報連相(ホウレンソウ)
- パワフルに働くための自己管理術
- 経営視点を持つ人財へ

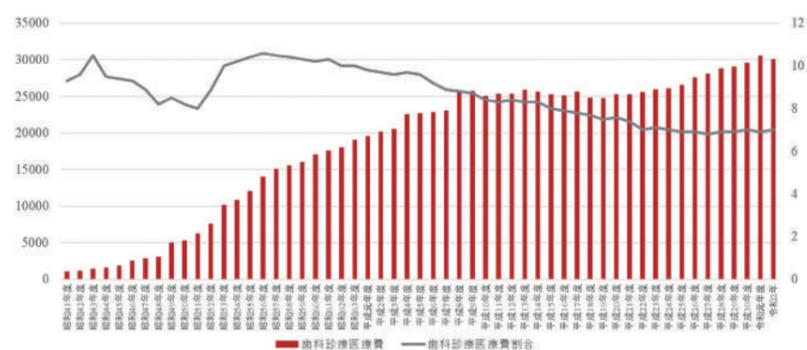
## 1 歯科医院はコンビニよりも多い

歯科診療所は全国に**66,146軒**(2021年データ)あり、これはコンビニエンスストアの数(約57,000軒)を上回ります。全業界の中での歯科診療所は7番目に多い施設数となっています。このように多くの競合が存在する環境では、医療従事者としての高い専門性に加え、患者様に選ばれるためのホスピタリティが不可欠となります。



## 2 歯科医療費と私たちの責任

国が1年間で歯科診療に配分している医療費(保険算定額)は、現在約3兆円に上ります。具体的に例えるなら「もし毎日1億円ずつ使い続けたとしても、使い切るまでに約80年かかる」ほどの膨大な金額です。これほどまでに巨大な医療インフラの一員として、私たちは単に治療を行うだけでなく、常に最新の知識と技術を磨き続ける必要があります。患者様の口腔状態を最大限に向上させ、健康寿命を延ばす義務を負うとともに、時として人命に関わるリスクを伴う現場であるという自覚を持って重い責任を担い続けることが重要です。



## 3 時流の変化: 治療中心から「管理・連携」の時代へ

現在、日本の歯科医療は大きな政策転換期を迎えています。かつての「悪くなったら削って治す」という治療中心のスタイルから、一生涯にわたって口腔機能を支え続ける「治療・管理・連携型」へとその役割がシフトしているのです。予防歯科の普及により、一人当たりのむし歯の本数は約30年前と比較して劇的に減少しました。その一方で、高齢になっても自身の歯を多く保つ人(平均残存歯数)は増加傾向にあります。歯が残っている今だからこそ、国が最も重要視しているのは、その歯を使って正しく「食べる」「飲み込む」「話す」「笑う」「呼吸する」といった**口腔機能を維持・管理すること**です。

口腔機能の低下は、単なるお口の中だけの問題に留まりません。歯周病などの口腔疾患が、心疾患や糖尿病といった全身疾患と深く関連している「メタボリックドミノ」の仕組みが明らかになっています。こうした背景から、私たちが提供する口腔ケアは、患者様の全身の健康を守るうえで重要な役割を担っています。それは結果として、患者様の「寿命」にも大きく関わる医療行為です。



## 4 地域社会と連携するネットワーク

一人の患者様の健康を守るため、以下のような多職種・多機関との緊密な連携が不可欠です。



現代の歯科医療において、歯科診療所の中だけで完結する治療の時代は終わりました。一人ひとりの患者様の人生を支えるため、歯科は今、地域社会全体と手を取り合う「連携の要」としての役割を求められています。その目的は、単に歯の穴を埋めることではありません。**口腔機能を適切に管理し、心身の低下を防ぐことこそが、歯科医療の本質**です。たとえば高齢者が「噛めない」状態になると、柔らかいものばかりを選ぶようになり、口腔機能の低下が進み、さらなる心身の衰えを招くという悪循環に陥ります。私たちは「食べる」「飲み込む」「話す」「呼吸する」といった、人間らしい営みを、地域全体で支える最前線に立っています。

## 5 国の目標: 平均寿命と健康寿命の差を縮める

現在、国は「平均寿命」と「健康寿命」の差を縮めることを、重要な目標として掲げています。

<b>平均寿命</b>	命が尽きるまでの年齢
<b>健康寿命</b>	介護などを必要とせず、自立して生活できる期間



この二つの差、つまり「介護や医療に依存する期間」を短縮し、最期まで自分らしく生きるための方策として、歯科医院による早期発見・早期治療、そして地域社会(病院や介護施設)との連携が今、強く求められています。歯科業界の構造という「海図」と、時流という「海流」を正しく読み解くことは、単なる情報収集に留まらず、「学生(消費者)」から「医療従事者(提供者)」へと意識を劇的に切り替え、国の方針が従来の「治療中心型」から「治療・管理・連携型」へと大きく舵を切っているという本質を理解するために不可欠です。これらの業界背景を深く把握することで、日々の業務において「なぜ今、この処置や説明が患者様に必要なか」を自ら判断できる確固たる基盤が築かれます。その結果、国が求める「管理」と「連携」の視点を常に持ち、予防や患者教育といった分野で指示を待つことなく「先手」で院長に提案できるような、主体的な「超優秀な人材」へと成長することが可能となります。



- 信頼感を生む立ち居振る舞い
- リピート率を高める接遇テクニック

## 患者様がもつ6つの心理

顧客心理	満たすための実践例	
1 歓迎期待の心理	温かく迎えてほしい	業務の手を止め、目を見て挨拶をする
2 優越を感じたい心理	自分を特別扱いてほしい	頻繁にお名前を呼ぶ(顔と名前を覚える)
3 独占したい心理	私だけのあなたでいてほしい	作業中でも必ず目線(アイコンタクト)を上げる
4 損をしたくない心理	待つなら理由を知りたい	待ち時間が発生する際は、理由を丁寧に伝えて工夫する
5 真似をしたい心理	他の人がしていると安心だ	質問に対し「皆様こうされますよ」と背中を押してあげる
6 わがままな心理	特別感を求めている	上記の5つの心理を満たすことで特別感が生まれる

## 優れた対応

目に見えない「心(Mind)」と、目に見える「形(Appearance)」が一体となることで、優れた対応は初めて実現します。患者様は、むし歯や痛みといったマイナスの状態を、ゼロ(健康)に戻すことを求めて来院されます。そのうえで、スタッフの対応を通じて、「安心」と「信頼」というプラスの価値を提供することが重要です。それにより、医院は「行かなければならない場所」から「行きたい、相談したい場所」へと印象を変えていきます。つまり、ホスピタリティによって患者様のマイナスの状態をプラスへと転換していくことが、私たちの目指す姿です。



Mind

- ・コミュニケーション能力
- ・共感する感性
- ・考える心

プロとしての第一印象と信頼感を構築する



Appearance

- ・表情
- ・身だしなみ
- ・言葉遣い
- ・所作(動作)

形だけでは無い「寄り添い」を相手に伝える

### 予約時



患者様の不安

- この電話番号で  
あっているかな…?
- 予約が  
取れるかな…?

- 必要対応
  - ◎「お電話ありがとうございます。【クリニック名+名前】でございます」と明るく丁寧な名乗り
  - ◎「良い聞き方」で共感の言葉や復唱を入れながら患者様のお話に耳を傾ける

### 来院時



患者様の不安

- 予約時間は間違っ  
ていないかな…?
- ここで  
あっているかな…?

- 必要対応
  - ◎笑顔で患者様の方向を見て挨拶
  - ◎患者様が主訴の話をされている時、うなずき・共感(表情×言葉)で傾聴し、話をささげらない

### 治療中



患者様の不安

- ちゃんと  
診てくれるかな…?
- どれぐらい費用が  
かかるかな…?

- 必要対応
  - ◎説明や動作の途中であっても、目線(アイコンタクト)を上げて相手に意識を向ける
  - ◎施術前に治療の流れなどをしっかりとご説明

### お見送り



患者様の不安

- 次もここ  
に来ていいのかな…?
- 予約は取っ  
てくれるのかな…?

- 必要対応
  - ◎たとえ受付で座って作業をしていても、患者様がお帰りになる際は目線を上げ、声だけでなく身体を患者様に向けて挨拶する
  - ◎最後まで患者様のお名前を呼ぶ

## 接遇の5原則 挨拶×表情×身だしなみ×言葉遣い×態度

すべて掛け算のため、一つでも欠けるとプロとしての評価はゼロになります。どれか一つだけできていれば良いわけではありません。患者様が当院に足を運ばれた理由や背景を考え、本当の意味で寄り添った対応を行うことで、患者様に選ばれ、長く通っていただける医院へとつながっていきます。

### 01 挨拶

#### 人間関係の第一歩

**定義** 自ら心を開き(挨拶)、相手の気持ちを引き出す(挨拶)ことです。

#### 実践ポイント

明るい声と笑顔を意識し、相手の目をしっかりと見て、自分から挨拶を行います。これらを徹底することで、患者様の「承認欲求」を満たします。

#### 院内での配慮

患者様がいる間は、廊下を歩く際も端を歩き、すれ違う際には立ち止まるなど、院内すべてが患者様のスペースであるという意識を持ちます。

#### お辞儀の使い分け

気持ちの深さを伝えるため、会釈(15°)、敬礼(30°)、最敬礼(45°)を使い分け、必ず「先言後礼(先に言葉、後にお辞儀)」を徹底します。



### 02 表情

#### 笑顔はマスク越しでも伝わる

**定義** 表情とは「相手に対するおもてなしの意思」の可視化です。

#### 笑顔のポイント

目元・口元・頬の3点を意識します。目尻を下げる、口角を上げる、頬を縦に引き上げる(涙袋まで)ことを心がけ、日頃から表情筋を動かす習慣を身につけます。

#### 声との運動

笑顔で発声することで、声のトーンも明るくなり、相手により伝わりやすくなります。聞き取りやすい発声には、「あいうえ」の母音を意識し、口を大きく開けることを心がけます。



### 03 身だしなみ

#### 無言の紹介状

**定義** 身だしなみは相手基準であり、第一印象の80%を決定づけます。「おしゃれ」は自分基準ですが、「身だしなみ」は患者様から見て不快でないかが基準です。

#### 3つのチェックポイント

- 清潔感:シワのない制服や整った髪型など、相手に「清潔だ」と感じてもらえる状態を保ちます。
- 控えめ:華美な装飾品や高価なものは避け、患者様よりも目立たない、控えめな身だしなみを心がけます。
- 安心安全:医療従事者として患者様の安全を守るため、髪の毛をすっきりまとめ、強い香水を避けるなどの配慮を行います。



### 04 言葉遣い

#### 「言葉」に「心」をのせる

**定義** 「言葉」に「心」をのせ、相手にどうなってほしいかを考えて使うことです。

#### 3つの「く」

- 明るく:「後よし言葉(メリットを後に伝える)」を意識して使います。
- やさしく:クッション言葉(例:「恐れ入りますが」)、命令文ではなく依頼文(例:「お待ちいただけますでしょうか」)を選びます。専門用語や略語は避け、わかりやすい言葉を使います。
- 美しく:正しい敬語を使います。身内(院長や先輩)を、患者様に対して尊敬語で表現しないよう注意します。



### 05 態度

#### 目に入る言葉

**定義** 態度とは「目に入る言葉」であり、動作・表情・心が一体でなければなりません。

#### 外面的態度(動作)

- 基本動作の徹底:正しい姿勢、アイコンタクト、「正対する(相手に体を向ける)」ことを意識します。
- 「聴く」テクニック(思いやり):向聴(体を向ける)、視聴(目を見る)、傾聴(相手を打ちながら聞く)を通じて、相手の気持ちに寄り添う姿勢を伝えます。

#### 内的態度(心構え)

- 相手の立場に立つ:座っている患者様に目線を合わせるためにかがむなど、相手の状況に配慮した行動が心がけられます。
- 識別感情を持たない:好き嫌いに問わず、すべての方に公平なサービスを提供します。

