

同意を増やす 問診の仕組みを+する

< 歯科診療編 >



診療初期段階の対話成功のために

Monsing™

Catch Ball Club

Monsing Web サイトを
ご利用ください。

Monsing7

検索

詳細資料をご覧ください。
本パンフの A4 版 PDF ファイルもダウンロードできます。



Web
サイトに
リンク



Monsing7



※アプリ「Monsing7」: Windows, Mac, iOS に対応。Catch Ball Systemには標準搭載しています。

Catch Ball Club

企画・開発：特定非営利活動法人キャッチボールクラブ

© Catch Ball Club.

開発趣旨

気持ちをキャッチする問診を+しませんか。

「不安」から「安心」へ。「不信」から「信頼」へ。
“不”を無くす手立ては、「いかに聴くか」「いかに話すか」です。

■「最適」と「最善」への挑戦

一人ひとりの「最適」と「最善」に同意していただくには、互いの信頼関係をつくりあげるしかないわけですが、言うは易く、行うは難し…これが、現実かもしれません。繰り返されるコミュニケーションの多くは、つい「説明」や「説得」という話法でプッシュしてしまいます。しかし、それも仕方がないことです。なぜなら、患者は何を話せばいいかわからないからです。「いっぱい説明を受けても、よく理解できない…」「決断を迫られると、余計に不安になって…」結果的に「無難な選択」をさせてしまうわけです。

「押してもだめなら、引(聴)いてみな」…

つまるところ、「最適」「最善」への同意を得るには、同意させてあげられる対話ができるかどうか…です。とても偉そうな言い回しに聞こえるかもしれませんが、ドクターやスタッフの高度な専門性とスキルは、いかに説明してわかってもらうか…ではなく、いかに処方することができるか…の為だと思うのです。

わかってもらえない喜びは、
万言の説明を超えます。



■「安定」と「育成」への挑戦

「繁盛している医院は対話に成功している」という背景には必ず、対話を成功させる力のある人材の存在があります。しかし「そんなスタッフがいてくれたら…」との願いが叶うと、今度は、そのスタッフがなくなることが不安になります。まさに、経営の安定と人材の育成は、医業の基盤です。患者の心に耳を傾けるカウンセラーのために、最善を求めて研鑽し続けるドクターのために、献身的に笑顔で皆を支えるスタッフのために、だれもが、来院者一人ひとりの気持ちを、いち早く知る手立てをお届けしたいと思います。

「自費率」よりも「同意率」を目標に…

「自費率を増やす」ことを目標とする懸念は、自費治療を選択(同意)できなかった患者への…その他大勢の気持ちへの配慮が減ることです。案外、ほったらかしになってはいませんか。この際、経営の指標は、金額ベースだけでなく、対話する喜びもカウントしてみてもいいのではないでしょうか。

© Catch Ball Club.

心理学的問診<Monsing> システム概要

聴き上手のツボと話し上手のコツをシステム化しました。

だから… ①即戦力として活用できます。②人材を育成する環境にもなります。

使いながら学びたい人のために…
学んでから使いたい人のために…
どちらの場合にも対応いたします。

●すぐに現場で使いたい場合には…

アプリケーションがあります！

新・問診システム「Monsing7」

Windows PC、Mac PC、iPad、iPhone用

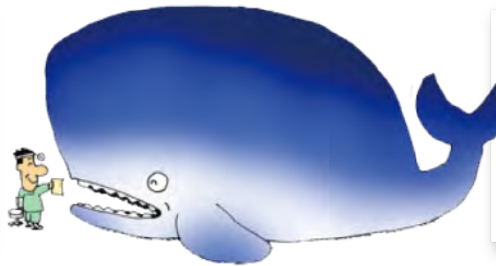
詳しくは、導入ステップ(中面)をご覧ください。

第一章 心理学的問診の ススメ

新・ヒヤリングシート
具体的な実施方法
結果の見方と対応方法
合意形成へのセリフ案

第二章 いかに聴くか

個別対応のキーワード
第一印象で好感度UP
カウンセリング第一声
対話成功・不成功
聴き上手のリアクション



第三章 いかに話すか

これだけに絞る込む
「個別対応の選択肢」
共感のセリフ「前置き」
「つかみ」のプロになる
話す内容は今まで通り

第四章 個性の不思議

<研修用付属資料>
個性とストレスの関係
ストレス・マネジメント
タイプ別あなたらしさ
基本の思考行動特性

●キチンと理解してから使いたい場合には…

テキストがあります！

「よか対話塾ハンドブック」

A5判 カラー 64ページ 全4章 研修資料

Win, Mac, iPad 各対応版があります。

※FileMaker Pro, Go は、FileMaker 社の登録商標です。※Microsoft Windows は、
米 Microsoft Corporation の米国、及び、その他の国における登録商標です。
※Macintosh は、米 Apple Computer 社の米国、及び、その他の国における登録商標です。

◆動作環境：最新情報は、Webサイトでご確認ください。 2014/08 現在

◎Windows: 8, 7, Vista (Service Pack 2), XP (Service Pack 3)

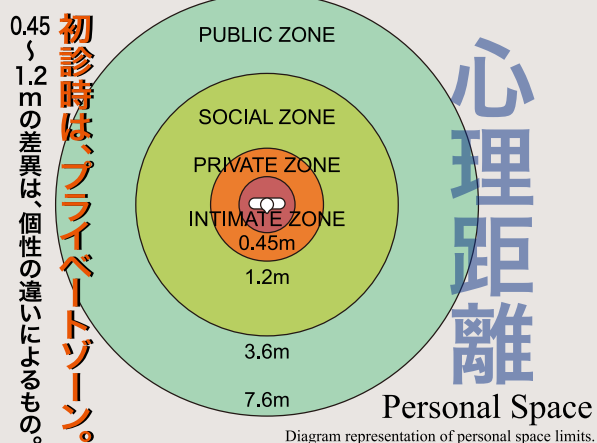
◎Macintosh: Mac OS X v10.6, v10.7, 10.8

◎iPad: iOS 6 ~ FileMaker Go 13, iOS 5.1: FileMaker Go 12

開発背景 1

1966年、アメリカの文化人類学者エドワード・ホールは
パーソナルスペース(人間同士の快・不快を感じる距離)を
4つのゾーンに分類しました。

- 密接ゾーン: 0~45cm / ごく親しい人に許される空間
- プライベートゾーン: 45~120cm / 相手の表情が読み取れる空間
- ソーシャルゾーン: 120~360cm / 相手に届かず会話ができる空間
- パブリックゾーン: 360cm以上 / 複数の相手が見渡せる空間



快・不快の心理距離に配慮する

医療のほとんどは密接ゾーンで行われ、身体的接触を伴います。
医師が患者に触れることが、仕事柄許されているからといって、
いきなり、初対面の方の密接ゾーンへ侵入する行為は、
不快感だけでなく、人によって、恐怖感を与えることにもなります。
心理距離という目には見えない「心の安全地帯」への気配りは、
信頼関係を築く上で、不可欠で大切なハードルなのです。

問診システムの開発目標は、「心理距離0cmへの挑戦」

個性によって異なる心理距離(心理学的なストレス反応)に着目し、
信頼関係を築くために「思いやりの対話文化」を診療所に配備します。
問診から人材育成を…。システム開発の願いがここにあります。

開発背景 2

時に適ったやさしさを処方する

組合せで「やさしさ」が変わる 「すぐ効くやさしさ」と「後で効くやさしさ」

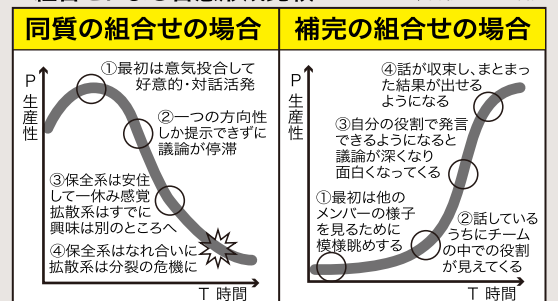
初対面で仲良くなるうとか、何かに興味を持たせたり、
動機付けしようとしたら、最適な指導や教育をするなら、
相手を知るだけでなく、組合せを知ることが大事です。
思考行動パターンの違いから生じる影響を考慮するのです。
孫子の兵法も、互いを知ることが不敗の前提条件です。

●「すぐ効くやさしさ」とは、応急処置的やさしさ
即効性のあるやさしさ、すぐに効き目のあるやさしさとは、
相手の個性に合わせてあげることです。(図: 同質の組合せ)

●「後で効くやさしさ」とは、予防的やさしさ
すぐにはわからない、後でジワジワ効いてくるやさしさとは、
自分とは異なる発想をする方からの思いやりのことです。
先々のためのやさしさともいえます。(図: 補完の組合せ)

▼初診・カウンセリング時には、同質的やさしさが効きます。
▼メンテナンス・予防には、補完的やさしさが最適です。

■組合せによる合意形成比較 ※詳しくは、研修にて解説



彼ヲ知り己ヲ知レバ、百戦シテ殆ウカラズ【孫子】

Step 1 インストール／起動

オリジナルデータを CD でお届けします。

インストールは簡単。ハードディスクにコピーするだけです。
※iPad 版のみ、先に App [FileMaker Go] をインストールします。

Windows,
Macintosh,
iPad,
iPhone に
対応します。



① 起動画面の黄色ボタンを選択します。
※終了時は、クジラをクリックします。

準備

※ネットワークでご利用の場合は、LAN 環境と FileMaker のアプリが必要です。
詳しくは、開発室にお問合せください。



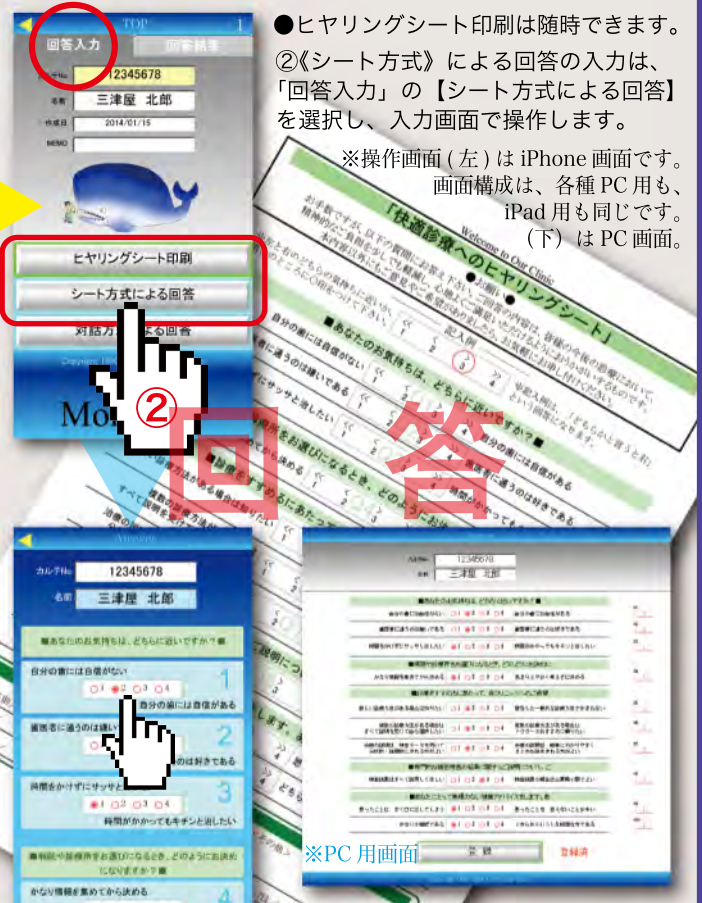
Step 2 いかに聴くか《シート方式》

ヒヤリングシートに記入してもらいます。

●ヒヤリングシート印刷は随時できます。

②《シート方式》による回答の入力は、「回答入力」の【シート方式による回答】を選択し、入力画面で操作します。

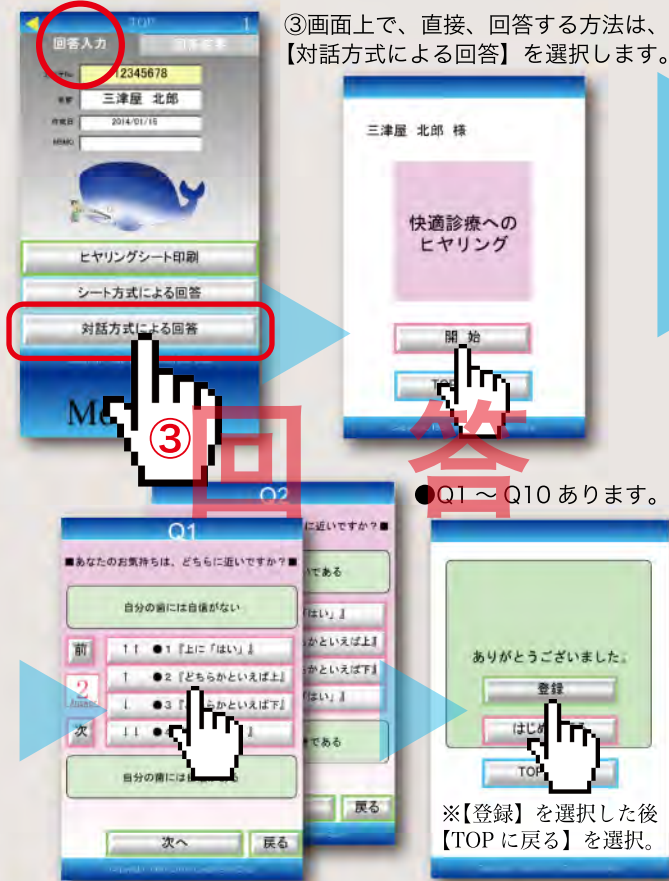
※操作画面(左)は iPhone 画面です。
画面構成は、各種 PC 用も、iPad 用も同じです。
(下)は PC 画面。



Step 3 いかに聴くか《対話方式》

対話方式で直接入力することもできます。

③画面上で、直接、回答する方法は、【対話方式による回答】を選択します。



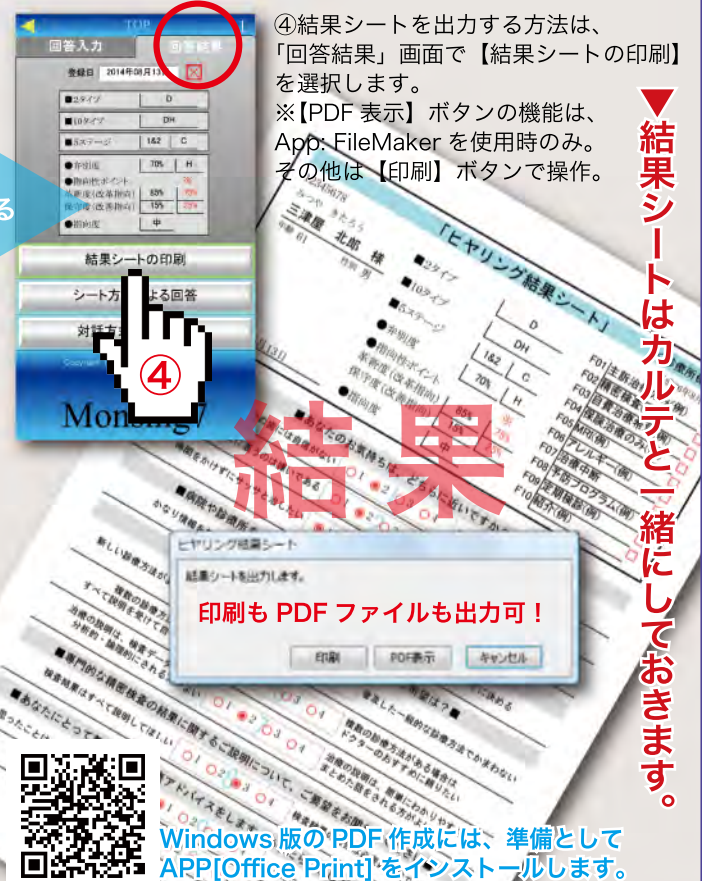
Step 4 ヒヤリング結果シート

対話情報をスタッフみんなで共有します。

④結果シートを出力する方法は、「回答結果」画面で【結果シートの印刷】を選択します。

※【PDF 表示】ボタンの機能は、App: FileMaker を使用時のみ。
その他は【印刷】ボタンで操作。

▼結果シートはカルテと一緒にしておきます。



印刷も PDF ファイルも出力可！

Windows 版の PDF 作成には、準備として APP[Office Print] をインストールします。

Step 5 いかに話すか《基本対応》

問診の極意！聴いたとおりに反応します。

一生懸命に説明しても、時間をかけたことが原因で嫌われたり最善を尽くそうと治療しても、無断で予約をキャンセルして、治療を中断してしてしまう人もいます。相互理解が不足すると互いの気持ちを伝え合う機会をさらに失ってしまいます。

問診の回答には、即！診療サイドから反応しましょう。

「わかってもらっている」という喜びが信頼感につながります。「わかっていますよ」という返事をわざわざすることが大切です。ヒヤリングシートに記載された「気持ち」に反応すること…これが、最もシンプルな問診システム確立の王道なのです。

気持ちを聞いたら、気持ちに伝える！
実に単純な反応が人間関係の基本。
無断キャンセルがなくなります。



反応をコントロールする。

「ヒヤリング結果シート」 <診療所保管>

■診療をすすめるにあたって、当クリニックへのご希望は？

新しい診療方法がある場合は知りたい ☐ 1 ☒ 2 ☐ 3 ☐ 4 普及した一般的な診療方法でかまわない

複数の診療方法がある場合はすべて説明を受けて自ら選択したい ☐ 1 ☒ 2 ☐ 3 ☐ 4 複数の診療方法がある場合はドクターのおすめによりたい

治療の説明は、検査データを用いて分析的・論理的にされる方がよい ☐ 1 ☒ 2 ☐ 3 ☐ 4 治療の説明は、簡単にわかりやすくまとめた話をされる方がよい

■専門的な精密検査の結果に関するご説明について、ご要望をお聞かせください

検査結果はすべて説明してほしい ☐ 1 ☒ 2 ☐ 3 ☐ 4 検査結果の報告は必要最小限でよい

Step 6 いかに聴くか《個別対応》

その人に合わせてカウンセリングします。

カウンセリングの大切さは、誰もが理解できるところですが、カウンセリングの大変さは、担当者しか理解できないのです。常に初対面・短時間という条件の下での、最も大きな課題は、その人をわかってあげる手掛りをつかめるかどうかなのです。その一点に、毎回毎回、全力をかけていくわけです。分析はその課題発見の心労を軽減し、時間短縮を図るのが目標です。結果のタイプに合わせた切り口から、対話を始めてください。また、チェアサイドなどでのアシスタントの励ましの対話ももちろん、フロントでの各種対応にもご利用ください。

第一印象とカウンセリングを最適化する。

TAIWA-NAVI

<個性に合わせるキーワード>

D

「第一印象」 「カウンセリング」

親近感 確信チェック

「特別扱い」 「発想に共感する」

E

「第一印象」 「カウンセリング」

安心感 不安チェック

一緒に 作業を共有する

「ヒヤリング結果シート」 <診療所保管>

345678 平成26年8月12日

津屋 北郎 様

61 性別 男

■2タイプ D

■10タイプ DH

■5ステージ 1&2 C

●非別度 70% H

●指向性ポイント 革新度(改革指向) 85% 75% 保守度(改善指向) 15% 25%

●指向度 中

F01 主訴治療のみ(例) ☐

F02 精密検査(例) ☐

F03 自費治療希望(例) ☐

F04 保険治療のみ(例) ☐

F05 MRI(例) ☐

F06 アレルギー(例) ☐

F07 治療中断 ☐

F08 予防プログラム(例) ☐

F09 定期検診(例) ☐

F10 紹介(例) ☐

Step 7 いかに話すか《個別対応》

その人に合わせて説明や支援を行います。

個性の違いは感じ方の違いとなるために、自分にとってわかりやすい説明方法が、必ずしも相手にとってもわかりやすいとは限りません。遺伝的にも日本人の7割は不安になりやすい個性といわれています。このタイプへの治療説明は、結論から話す方が効果的で無駄がありません。しかし歯科では検査結果等、事実から語り始める処が多く、説明内容とは無関係に、不安にさせているようです。特別扱いを好む人は残り3割の人です。ともあれ、一人ひとりに最適な個別対応のプロを育成します。フロントと診療室とのチームワークがアップします。

治療説明やコーディネート最適化する。

TAIWA-NAVI

第三章「いかに話すか」

1 親近感…か、安心感…か

2 特別扱い…か、皆と一緒に

3 事実から先か、結論から先か

「事実から話す」のは、「親近感」を求める人に。例えは、検査結果の各項目の検査結果から報告し始めること。また、おもむきレントゲンの撮影を指示して、それが何なのかを説明し始めることでもあります。「非効率ですね」「これはなぜですか？」「さあ、歯肉の状態は…」「さあ、歯肉の状態は…」等々、その「さあ」という言葉が、相手にとって、不安の種になる。

「結論から話す」のは、「安心感」を求める人に。例えは、まず検査結果の要約結果を伝えること。「大丈夫です」「心配ありません」「早く来院されて良かったです」「早く治ります」「全く痛みありません」と、まず心配をなくして話さず、日本人7割の方には、この順番の方が有効である。

Step 8 事例研究／集中研修

対話の「カンファレンス」を行います。

■事例研究／対話のカンファレンス

自主的に行う「対話のスキルアップ・ミーティング」です。結果シートを配布し、実際の体験に基づいて報告を行います。スタッフ全員参加型か、各部署選抜型か、随時、判断します。来院者の気持ちの共有効果と今後の課題や目標を確認します。

■集中研修／対話のスキルアップとシステムアップ

必要に応じて、医院個別に内容を企画し出張指導を行います。

1) スタートアップ研修：

問診システムを一気に立ち上げる支援を行う。新しい問診の目的と運用方法・操作方法を指導する。※導入時の場合は、セットアップもお手伝いします。※ネットワーク設定をご希望の場合は、要・相談。

2) スキルアップ研修：

問診システムの学術的理論を体験的に学習しながら、対話スキルとチームワークをアップグレードする。※FFS理論とは、個性とストレスの関係性を生かしたコーチングと、組合せによる生産性を最大化する最適編成理論。◎対話カンファレンスの監修・指導も行います。●スタッフの採用・教育支援は《Casting》を参照。

聴き上手、話し上手になりますように！



フロント研修／受付最適化計画支援▼

