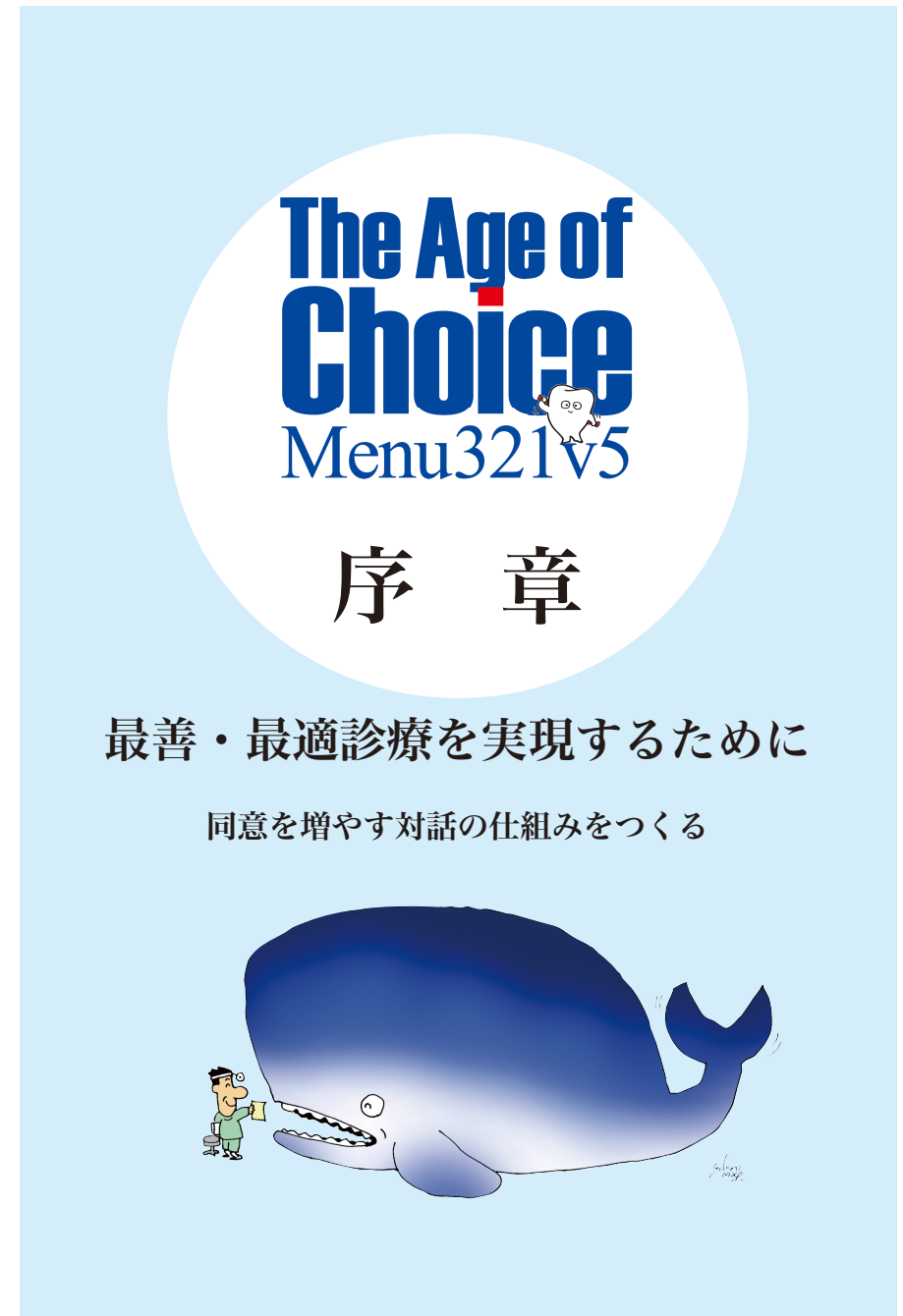




本書は、
歯科診療における来院者との対話支援のための
歯の治療メニューアプリ操作方法と
問診プログラム活用方法に関する解説書です。
すべてのアプリ版・PDF版に関して、
すべて共通してご利用いただける内容となっております。

特に、
【Menu321_v5】に関する詳細解説は、
第1章：アプリ操作方法 Chapter 3: アドバンス版の編集操作
第5章：問診プログラム活用方法 全 Chapter でご覧いただけます。



□最善・最適な診療をめざして 対話促進ツール＜活用事例＞

すでに、来院者に価格や補綴物等に関する情報提示することの重要性は、多くのドクターが実践されていることから、今や常識となりつつあります。そのドクターの思いを時間をかけずに簡易にわかりやすく提示するために始めた支援ツールですが、「それらの情報を提示することがきっかけで、患者さんにも喜ばれ、リピーターに繋がっている」との声を耳にするたびにとても嬉しくなります。

また、「患者さんが保険外の治療への同意が増えるだけでなく、ご家族や友人、知人への口コミが広がるキッカケともなった」「結果的に、医院経営にも良好な効果をもたらした」等々、全国の営業担当者を通して喜びの便りを頂戴します。以下、各地の先生方との語らいを抜粋しご紹介させていただきます。

これまで数々のご要望やご指導を賜り現在に至りますことに感謝申し上げますと共に、今後とも最善・最適な歯科診療実現のお手伝いができますよう、さらに来院者との対話支援を中心としたサポートツールの充実に尽力して参ります。



■同意を増やす仕組みをつくる

大阪府 K 歯科／【MenuMaker】【Menu321】

今まで治療説明のためにたくさん資料を作成し、たくさんの時間を費やしてきましたが、ある日ある営業担当者から「説明を減らして同意を増やす」仕組みを作ってはどうかと提案されました。そこで案内されたのが、プレゼンテーション（説明）のための【MenuMaker】と、クロー징（同意）のための【Menu321】でした。その日から同意を増やすことを目標に「歯の治療メニュー」の活用が始まりました。説明は極力省略しシンプルにしました。すると患者さんのささやかな声に耳を傾ける余裕が生まれました。スタッフとの役割分担もでき診療に集中できるようになりました。仕組みづくりの大切さがわかったような気がします。

■「とにかく忙しい」からの脱出

石川県 N 歯科医院／【Menu321】（Catch Ball System）

経営方針として「来るもの拒まず」で、患者数や保険点数を目標としながら、次から次へとユニットを渡り歩いてヘトヘトになる毎日で、「俺は早死にするな」と真面目に思っていました（笑）。それが、ある一人の有能な女性スタッフがカウンセリングを担当するようになって、事態が変わっていきました。日頃から研鑽を続けてスキルアップしてきたドクターとして、いい治療に専念できる環境（チームワーク）が生まれてきたのです。その頃から「歯の治療メニュー」を使い始めていました。操作はスタッフたちにお任せです。きちんと最善の治療、わかりやすく最適な治療をおすすめできているかどうか、そこが、大事なはじめの一歩ですね。現在は、診療所も引越して、生まれ変わった気がしています。

■できるスタッフが在籍している時にこそ、 高度なコミュニケーション・スキルを共有化する

静岡県 O 歯科医院／【Menu321】(Catch Ball System)

順風満帆のある日、ある営業マンから「有能なコーディネーター（女性スタッフ）のおかげですね。でも、その女性スタッフが辞めたら大変ですね、先生。」と、その悪気のない一言から、いつしか彼女宛にかかってくるプライベートな電話が気になっている自分に気付かされたのです。私は愕然としました。「今の彼女たちが辞めたら…」と思うと、先々のために、今のスタッフたちと一緒に、患者さんのためのコミュニケーションをシステム化することに着手（手分け）しました。

その時はすでに【Menu321】も入手していたのですが、ほとんど使っていませんでした。あらためて使い方を営業担当者に相談し、スタッフ研修も実施してもらいました。思っていたよりも簡単に治療メニューが作成できるので、スタッフたちが楽しみながら説明資料の作成を行ってくれる姿を見て、女性スタッフたちが持つコミュニケーション・スキルも潜在能力も、決して忘れてはならないと、日々肝に命じています。

■手渡すことが当たり前になっている

東京都 K 歯科クリニック／【Menu321】(Catch Ball System)

随分前から、私のクリニックでは、治療プランシート（A 4 サイズ）を手渡すことが当たり前になっています。クリニックは、東京・銀座のビル内にあります。来院者は、ほとんどがビジネスマンか OL ですので、同じ会社の方や得意先の方など新規に来院される方が多く、たまに遠路、そのご家族の方が来院されることもあります。結局、

手渡すプランシートがロコミの大切な役割を果たしてくれているようです。当初から Menu321「治療絞込み提案書作成アプリ」を使っています。

■あらかじめコピーして準備している

愛媛県 O 歯科／【Menu321】

私の医院では、症例ごとに治療絞込み提案書を作成し、それをパターン登録し、それを直接印刷せずに、まずは PDF ファイルを作成します。作成した PDF ファイルは、受付 PC のデスクトップに提案書フォルダを作成して保存し、受付スタッフにはその PDF ファイルを印刷して、あらかじめ 10 枚ずつストックしてもらっています。

必要な時に必要な提案シートをバインダーに挟んで、チェアサイドに持ってきてもらいます。患者さんの名前や治療の部位を手書きして使っています。診療中にパソコン操作を極力しないようにしたいからです。手書きするメリットは、患者さんに説明しながら重要な事柄やおすすめのポイントにチェックして手渡せることです。患者さんからは、自宅に戻って家族に説明する時に「院長から説明を受けた状況をそのまま持ち帰ることができる」と喜ばれています。

■iPad での治療説明に「治療メニュー」が最適

大阪府 S 歯科医院／【MenuMaker】【ラミネート版 PDF】

私の医院では、iPad を活用してスタッフが治療説明を担当しています。治療メニューの PDF ファイル作成は、Windows のデスクトップ PC を使用します。作成した PDF ファイルは、iPad の標準アプリ

リ「ブック」で管理し、チェアサイドやカウンセリングルームでワンタッチで画面いっぱいに広げてプレゼンできます。必要に応じてプリントアウトもすぐにできるのでPDFファイル活用はおすすめです。最近はアンドロイド系のアマゾン・タブレットが超安価なので購入。現在、実験中です。

■まず手渡すこと！そこに突破口がある

兵庫県 S 歯科医院／【Menu321】（Catch Ball System）

今は昔。私は、自費治療を進めるのがとても苦手でした。月10万円程度の自費治療。土地柄、ほとんど保険と決めつけていました。そんな時、営業マンから「まずは、ゴールドインレーから提案してみてはいかがですか」と言われてやってみました。すると意外にも、快く同意される方が徐々に増えていきました。いつしか私も、気軽に自費を進めるようになっていました。気がつくと、月に100万円単位で売上が増えていきました。内緒にしておくべき話ですが、半年後、スタッフ皆とハワイに行くことができました。営業マンには、お土産にマカダミアナッツをお礼のメッセージとともに届けましたが、「なぜ私と一緒に連れて行かなかったのか！」と怒らせてしまったのが懐かしい思い出となりました。今もなお、まずは、提案書を手渡しすることを続けています。

■初診時は、まず一歯単位の提案を

福岡県 Y 歯科クリニック／【ラミネート版】

開業当初から、一口腔単位の治療計画を立て提案することを努力目標にしてきました。長引く不況時代に、しばらくその目標は棚上

げしました。患者にとっても、ドクターにとっても、互いに負担となっていました。結局、現在は、全顎治療を弁えながら、患者さんには治療中の1本の歯を大切にすることをしています。特に初診時、また、初対面の患者さんには、「いい治療をしてよかった」と感じていただくこと、「この医院に来てよかった」と思っていただくことから信頼関係を築いていくことをスタッフ皆との共通目標としています。まずは、応急処置時のコミュニケーションチャンスを最大に生かすことをこれからも大切にしていきたいと思っています。

■治療メニューを活用したスタッフ教育を実施する

長崎県 S デンタルクリニック／【ラミネート版】【Menu321】

和田精密歯研では、技工の専門メンバーが歯の治療メニューを使ったスタッフ教育をしてくれる。歯科技工の専門技術と患者さんへの伝え方など、補綴に関する知識を無償でスタッフに教えてくれる。医院では、セミオーダー版のラミネート加工したメニューを使っていた頃に、補綴治療説明をテーマに一度。最近では、咬込み提案書を活用したクロージング（より良い治療の進め方）をスタッフと一緒に考えてくれる。和田精密歯研からは、立体模型なども様々、患者へのインフォメーションに関する技術までお世話になっている。

■同意を得る秘訣は「結論から話す」

愛知県 K 歯科／【Menu321】

不安になりやすい日本人に安心感を持たせる話し方は、結論から話すこと（心理学の常識）を教えてくれたのは、和田精密歯研の営

業所主催での「同意を増やす特別セミナー」に参加した時だった。講師は、行動心理学の博士であり歯の治療メニューの開発者であった。そのセミナー参加後、しばらくしてから「歯の治療メニュー」を申し込んだ。

セミナーでは、「歯の治療メニューには、それぞれの治療法の特徴を示し、価格表示も行い比較ができるが、それこそが患者さん自身が前もって知りたい結論なのだ」と。また「使いはじめの頃は、それらを手渡して公開すること自体に、ドクター自身が不安を感じるはずだ」と言われて苦笑したのを覚えている。患者にとってはそのことが安心感に繋がっていることを、同意が増えている今は納得している。

他にも、セミナーでは、来院した患者にとって知りたいその日の「結論」とは、「いつ治療が終わるか」「いつ帰れるか」ということだ、とも教えてくれた。患者一人一人にも予定がある。次の予定に間に合うかどうか、その安心感を与える小さな心配りの一言が、信頼関係をつくっていく「大事」であることを実感している。

■患者一医師スタッフの快適な環境を作る

※歯科専門誌「予防歯科のすぐれモノ」より抜粋

青森県 K 歯科／【Monsing】【Menu321】(Catch Ball System)

当院と開発者のK氏との付き合いはおおよそ30年になる。1996年当初、リコールを重点としたネットワーク管理システムを模索中に会った。キャッチボールというコンセプトを基軸に、これまで彼のシステムは進化を遂げてきた。そして現在もなお活用し続けているのは、動機づけの対策である。(趣意)

動機付け対策の背景には、現代歯科医療の根幹はかつての応急処置とはまったく異なるということを理解してもらうところから始ま

る。患者一人ひとりが今まで歯科医療をどう考えてきて、これからどうしたいと思っているかを聞き出す作業が、治療以前の課題として必要になるのである。

それには問診のための【Monsing】というオプションシステムが非常に役に立ってきた。この来院者との対話最適化のためのツールは、初診時の動機付けには最適なのである。

その理由は、これ自体が診療内容を左右させるものではなく、今までの自院の診療方針に影響を与えるものでもないところである。あくまでも患者の不安や願望に対して、その性格に合った向きや姿勢をみることで、従来の一方通行的な問診とは違った、即効性の優しさをともなったコミュニケーションが生まれ、加えて、さらなる信頼関係づくりに重要な要素を引き出す可能性を秘めているのである。

患者には通常問診票とは別の『快適診療へのヒアリングシート』というものに書き込んでもらう。問いはわずか10問。

＜中略（操作方法・活用方法について）＞

ここまでみると、この問診は大変煩雑な印象を与える。しかし、私たちが日々接する患者は、自分たちの置かれた環境のなかで混乱した状態で、しかもランダムに来院する。一定のルールのもとで、その患者を整理し、理解することは、正確な診断や処置を適切な形で施すために必ずしなければならないことである。

どこの医院にも、その医院にしかわからないマークや印がカルテの隅に書かれていたりする。これもスムーズに診療を進める一手段であり、もちろん患者にはわからない医院独自の印でもある。これを科学的に分析し評価し対応することが、管理を中心としたこれからの歯科医療にも絶対に必要なものであることは明白なのである。

＜後略（口コミ対策について）＞



「インフォームド・コンセント」を再検討する理由

さて、恐らく、「インフォームド・コンセント」が語られるようになってからだと思いますが、勝手に治療することを良しとせず、インフォメーション（治療説明）に時間をかけるようになりました。また同時に、精密検査を行い、治療計画を立て、医院の診療システムを確立する医院も多くなったように思います。患者のことを思いやっつてのとても理想的なことでした。（訴訟回避や自己保全のためのテクニックという論理展開も可能ですが、ここでは割愛します）

以来、その理想的な診療方針の実現や診療システムを確立するために、診療の流れについて試行錯誤を繰り返し、とてもとても苦勞を重ねてこられたことを私は存じ上げております。ですが、いつしか、独自の診療システムという「カタチ」にハメルことや、「手順」に乗せることがインフォメーションの目標となり、患者一人一人の気持ちに気づくカウンセリングの意義を失いつつあるように感じられることもありました。

また、ドクターにとっても、かなり負担が増えました。夜な夜な治療計画書を作成する作業が増えたのです。最近、コーディネーターという専門スタッフも配置され、コミュニケーションの質と量が以前とは比べものにならないくらい増加した感があります。

☆

しかし、残念ながらと申しますか、患者サイドは、そこまで説明を求めているわけではなかったりします。またそのことに、診療サイドは気づかずに説明に時間を費やしてしまいます。また来院者も、そんな正直な気持ちをなかなか伝えられないものですから、互いに無理をしながら、とても非生産的なことが繰り返されていたりします。

診療サイドは「この際」お伝えしたいことが山ほどありますが、患者サイドは「まずは治して欲しい」のです。応急処置は当然として、とにかく、少なくとも今の悩みを解決したくて来院するのです。1

本、また1本と良くなっていくうちに「この際」という治療意欲も、「今後は」という予防意識も増してくるのです。

【Menu321】や【MenuMaker】は、基本的には「一歯単位」の治療を提案するツールです。これまで数多くのドクターが患者さんにその都度、口頭で伝えてきた『どちらの歯にしますか？』というセリフを、わかりやすく書面化する道具といえます。耳だけでなく目にも伝える「お持ち帰りシート」が簡単に作れます。スタッフの手間を省くお助けグッズです。

1本1本を治しながら、一緒に喜び合って「また次の1本を治そう！」と決意していただく。歯が治る喜びを噛みしめていく。少しずつ、歯の大切さに気づいていただく。そんな一人一人を増やしていく。そんな来院者を、再び、スタッフと共に笑顔で迎えていく。

昨今、生活費のやり繰りから治療を控えるケースもあるようです。歯科よりもスマホなのかもしれません。まだまだ予防歯科に対する優先順位は上がらないようです。

この状況を打開するためにも、「また行きたい処」「また会いたい人」をめざしたいものです。いきなり全顎治療の見積書で合計金額を見せられるより、「まずこの1本」の選択肢を提示の方が、少しでも親近感が生まれやすく、同意を得て治療を開始する可能性が高まると思われます。

まずは「はじめの1本」で、おススメしたい「いい治療の体験」をしていただきたいと思います。そのための「提案の1枚」をお渡ししたい。さらに、お家の人と相談していただくための「キッカケの1枚」ともなれば、嬉しい限りです。

