



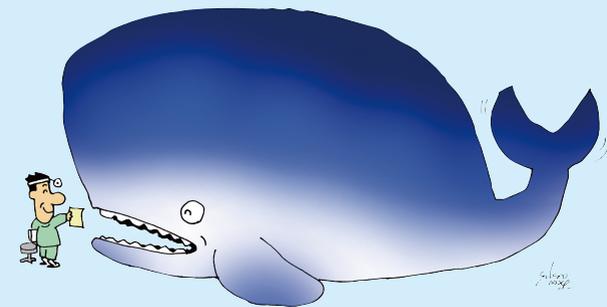
医院個別のチームワーク研修も行っています。  
 p.98 でもご案内した、対話カンファレンスもお手伝いしています。  
 チームみんなの個性チェックと報告会を行いながら、  
 楽しく有意義なミーティングのひとつときを  
 ぜひ、ご体験ください。  
 日本全国、いつでも、どこでも  
 参上いたします。

筆者

The Age of  
 Choice  
 Menu321v5

終章

かかりつけの未来予想図



「また行きたくなる処でありたい…」  
 「また会いたくなる人でありたい…」  
 そう願う続けるのが、  
 「かかりつけ」なのではないかと、いつも思う。

いつの頃からか、学校の先生も、病院の先生も…、  
 テレビでも、ネットでも（これって世の中のみんな？…）、  
 「悪いところを見つけるのが得意な人たち」  
 という印象が強くなってきたように思う。  
 それは、嫌悪感というより、失望感に近い。  
 前もって何を言うかが想像できて失望してしまうのだ。  
 これでは「また行きたい処」にもならないし、  
 「また会いたい人」にもなれるはずがない。

登校拒否、通院拒否、予約キャンセル、治療中断…などなど。  
 そうさせないための百の言葉を駆使するより、  
 やる気にさせるひと言の方が、無理も無駄も無い。  
 「勉強しなさい」「予防しなさい」という思いやりの押し売りも、  
 「早くしなさい」「静かにしなさい」という自己満足への催促も、  
 もはや、効き目がないことくらいわかっているのだから…。

いつもと変わらぬ「お決まり文句」を数打つよりも、  
 失望させない「腑に落ちる一言」が言えたなら  
 どれほどカッコイイかと、いつも思う。  
 これからは、「カッコよさ」が選ばれるヒケツだと思ふ。

## ■かかりつけの未来予想図

私はこれまで、システム開発だけでなく、広告・宣伝、マーケティング、映像制作、舞台演出を担当し、その後、そのすべてに共通する人材育成と組織運営（チームワーク支援、および、コーチング）等、現場の人事支援に携わってまいりました。特に、医療チームの対話支援は、現在の私の最重要テーマです。

システム開発者 Catch Ball Club の願いは、その名の示す通り、キャッチボールを成功させることにあります。その目指すところのキャッチボールは、一つ目は来院者との対話であり、二つ目には、来院者自身の人間関係におけるものであり、三つ目には、来院者のために働く医療メンバー同士のものです。その1回1回のコミュニケーション・チャンスを生かすことを提案し続けてきたのは、そこで手を抜いてはならないからです。だからこそ、そこを仕組み化しバージョンアップしてきたのです。

☆

「患者第一」実現のために「何か画期的なことをしなければならぬ」との思い込みからの「追加施策」は、かえって現場の生産性を低下させ、疲弊させることがあるようです。また、医療や介護現場での「患者や要介護者のために」、教育現場での「子どもたちのために」という大目標の前では、すべての活動や施策が最優先事項に思えてくるため、従来の作業を減らすことができないままとなります。結局、“あれもこれも”となる現場では、献身的な人々の奮闘によって日常業務は支えられますが、なぜか、日々追い込まれていくような、本来の仕事に集中できずに満足が得られない状態となります。まさに、ストレス・マネジメントが出来ていない状態となるわけです。これは、私の学位論文のテーマでもありました。

☆

『何のために』『何をするか』は、誰もが心得る「人と組織の行動における基本の考え方」ですが、なぜか現場では「何をするか」を

子どもたちは  
 何から何まで、お母さんがいなければ生きてはいけません。  
 しかし、残念なことに子どもたちは、  
 その一番大変な時期のことを、一番世話になった数々の出来事を  
 まったく覚えていないのかもしれないね。  
 しばらくして、母親に向かって偉そうに文句を言うようになるからです(笑)。  
 それでも、お母さんは、わが子の未来のためにがんばるのですね。  
 毎日、毎日、何度も、何度も、気が遠くなるほどの愛情…  
 お母さん、ありがとうございます！  
 その大切な大切なお母さんお一人お一人に  
 いつでも、いつまでも、  
 声援を送り続ける私たちでありたいと願っています。

はやく自分で歯みがきできるようになってね。



急ぐ余り、「何のためにするのか」を置き去りにしてしまう傾向にあるようです。言い換えれば、「何のために」が不明確なため、つまり、目的観や目標共有のコミュニケーションが不足するために、いつしか「何をするか」にも活力が生まれず生産性が低下したまま時間が過ぎていくことになるのです。

☆

「それならそうと、はやく言ってくれたら良かったのに…」という心の叫びを耳にします。しかし、それが、案外、なかなかできずに、心の中だけで終わっていくことが多いのは、素直な気持ちの交信(対話)には、結構、かなりの知恵と勇気を出さなければならないのです。「言うべきか言わざるべきか…」「何と云えばいいのか…」と想いを巡らしているうちに、タイミングを逃してしまうのです。これを「取り越し苦労」と言います。バランスシートには表れない、誰のためにもならない、軽減すべき最も多い労作業がここにあります。

ともあれ、院長にとっても、スタッフにとっても、そして、来院者にとって、皆にとって喜ばしい「次の一手」を発見しましょう。そのためにも、いっしょに対話しましょう。

☆

その対話のきっかけづくりや手がかりが、【Menu321】の提案書や説明シートであり、【Monsing】のヒアリングシートです。



ゴールデンウィークに海外へ旅立つ人たちが、  
 空港でインタビューされている映像をテレビで見た。  
 「こんなに円安になるとは思ってもいなかった」と語りながら、  
 みやげものを詰め込むはずのトランクの中には、  
 カップ麺とインスタント食品を日本でいっぱい買い込んで、  
 「現地では、無駄遣いできないから…」と笑顔である。  
 「そこまでしてわざわざ何しに行くんだよ！」とツッコミたくなるが、  
 まさに人それぞれ。多様化の時代も本格的になってきた。  
 「イよなあ〜、時間も金も持って裕福な奴は〜…」と、  
 皮肉混じりに愚痴めく人は、案外、少なくなってきたように思う。  
 それはおそらく、手元にはスマホがあり、いつでも  
 自分らしい選択肢を見つけることができるという自負だと思う。  
 いまや選択肢が多過ぎて困る人もいるかもしれない。  
 しかし、いよいよ、本格的に、  
 自分らしさを選択する時代は、始まったばかりなのではないかと  
 好き勝手に生きてきた我が人生を振り返りながらも、  
 残り少なくなってきたこれからの、ワクワクする毎日である。

## ■あらためて「歯も選ぶ時代」と題する理由

結論から申し上げますと、「**治療提案のタイミングは、もっと早いほうがいい!**」と考えます。もっとわかりやすく言えば、治療提案のタイミングは、遅すぎる！のではないかということです。

誤解を恐れず、さらに申し上げるならば、いろんな理由で歯を削り失わなければならなくなった人にとって、自らの過失により失った歯を補充するには、歯科医院に行くしかないのです。新しい歯を買い求めるには、歯科医院でしか売っていないのです。

いや、言い方を変えますと、歯科クリニックに行けば、自分好みの歯を手に入れることが出来るのです。いや、正しくは、口に入れることが出来るのです。

敢えて申し上げますならば、今や欲しいモノならどんなモノでもすぐに手に入れることができる Amazon でも、楽天でも、手に入れることが出来ないのが「歯」なのです。

今や歯の治療技術の進歩はめざましく、選択のバリエーションはこれほど豊富なのに、しかも、自分で自由に選ぶことができるにもかかわらず、ほとんど知らされていないのです。

私がまだ若い頃に、義歯のバリエーションを目にした時、これを手に入れる（いや、口に入れる）人は、「患者」ではなく「ユーザー」と呼ぶべきだと提案したのですが、あれから40年は経った現在も、いまだ「患者」と呼んでいるのが残念でなりません。

さてそこで、満を持して、あらためてご提案するのは、治療メニュー提案書の提案のタイミングをもっと早めてはどうかと、発想の転換だけを申し上げます。

## オリジナル短冊作成例

もっと情報提供するために

### QRコード入りの短冊もつくりましょう

治療内容の解説動画のリンクを配置すると、かなりの情報を提供できます。

○ Standard ● Advanced

種類	保険外	
主材質	インプラントクラウン	
	チタン(インプラント)	
	解説動画もご覧ください	1 解説動画もご覧ください 5
特徴		2 3 特徴欄編集
	サンプル動画 	3 サンプル動画
	丈夫さ ★★★★★	5
	快適さ ★★★★★	5
	熱の伝わり ★★★★★	5
	からだへの優しさ ★★★★★	5
	食べ物の味わい ★★★★★	5
	軽さ ★★★★★	5
	トータル評価 ★★★★★	5
基本価格		短冊挿入

編集有

#### 作業手順

- 1 主材質欄の文字入力のために、マスク指定「5」選択後に、テキスト入力
- 2 特徴欄のマスク指定に「3」選択する
- 3 特徴欄にテキスト「サンプル動画」と入力し、書式から文字色「赤」指定
- 4 QRコードを作成（ファイル保存）し、【画像挿入2】に配置する  
※ QRコード作成のWebサイト：<https://qr.quel.jp/>

来院時は「患者さん」「患者様」でも結構ですが、そのお一人お一人は、わざわざ、自分の歯を選びに来院されている方なのだと認識してはいかがでしょうか？自分の歯をお買い求めにいらっしゃる方だと思ってお迎えしてはいかがでしょうか。普通のショップなら、「いらっしゃいませ」と声かけをするところです。

しかし、残念ながら、生活者も、未だ「歯も自分で選んで買えるモノ」だと気づいていないものですから、いきなり「お客さま」と呼ばれても戸惑うばかりだと思います。

そこで、チャレンジです。

もっと、歯も、選びやすく、買いやすくしませんか。

通常、自分の欲しいものは、あらかじめYouTubeや通販サイト、SNSなどで価格や支払条件など検索します。そして、イイなと思えば即買いします。当たり前の話ですが、それが高価なものであれば、さらにカスタマーレビュー（他者の体験情報や口コミ等）を集めて検討し、あらかじめ支払方法を考えて購入プランをたてます。つまり、欲しいモノになればなるほど、意外と、ちゃんと選択するのです。

だからこそ、もう少し早めに、頭の中の「欲しい物リスト」に登録するチャンスがあるといいと思うのです。それは、「次回の来院までに考えておいてください」という猶予期間を与えられる世界とは全く異なる立場なのです。興味を示す前に買うか買わないかと問われれば、当然、考えるまでも無く「買わない」一択です。返事は次回の来院時でいいとのことですから、安心して帰れます。

いつの頃からか、トリートメント・コーディネーターというスタッフ（任務）が誕生しましたが、いわば、いっしょになって「こんな歯があるんですよ」と専門的立場から相談ののってくれる存在は、「歯も選ぶ時代」の先取りだったかもしれません。しかし、選びたくなるように寄り添うのが正解だとおもうのですが、「病院の都合からの選択を迫る」話し方や、単にドクターの代役を務めるだけであるならば、せつかくの笑顔にも興醒めしてしまいます。



自転車博物館サイクルセンター／初心者スクール・体験学習用ビデオ映像



Step\_1 ペダルをはずして歩く      Step\_2 ペダルをはずしたまま乗る      Step\_3 ペダルをつけて走る



※限定公開

<https://youtu.be/7CrcRn6PMQ0>


## ■追伸：「幸せになろう」

私の脚本・監督で、自転車初心者スクールのトレーニングビデオ作品を制作したことがあります。はじめて自転車に乗る人のためのイメージ・トレーニング映像です。撮影クルー3チームで1日ロケで仕上げたドキュメント作品です。

作品タイトルは『風に向かって1・2の3』。自転車部品の世界的メーカーである大阪・堺のシマノが創設した自転車博物館サイクルセンター（大仙公園・自転車ひろば）が運営する初心者スクールで、参加者が練習開始前に視聴するビデオです。自画自費で申し上げれば、この作品は、第33回日本産業映画・ビデオコンクールにて、日本産業映画・ビデオ賞を受賞しました。

構成は、4人の初心者（子供2人、大人2人）が、たった1日で、怖い思いをすることなく楽しく自転車に乗れてしまう3つのステップ練習法を紹介し、ラストシーンは4人の回想シーンが流れます。ラストシーンのテーマ曲は、沢田知可子の「幸せになろう」です。

お時間のある時に、また、お子さんやお孫さんの自転車初乗りを応援する際などのために、ぜひ、ご覧ください。

さて、さすがに自画自費だけが目的でご紹介するわけではありません。この作品を、保育園・幼稚園・小・中・高の先生方が集う研修会でご覧いただいた上で、先生方に質問したことがあります。

ついつい、乗り方を教えることに必死になり過ぎてイライラしたことはありませんか。自転車に乗って、いっしょに走り回る光景を思い浮かべながら、子どもたちを励まし続けることができましたかということでした。その時、多くの先生方は笑っておられました。

何のために、誰のために、一生懸命なのか。いっしょにワクワクしながら、それぞれの目標達成を支援することを忘れないようにと、我が身と我が歯を思い浮かべながら願う、今日この頃です。



## 関連情報

### ■スタッフ採用・教育支援

パンフレット：  
A4, 16 ページ

[https://www.catchballclub.jp/Casting/HumanResources\\_D.pdf](https://www.catchballclub.jp/Casting/HumanResources_D.pdf)



### ■チーム最適編成&運営支援

パンフレット：  
A4, 16 ページ

[https://www.catchballclub.jp/Casting/TeamProfiling\\_2024.pdf](https://www.catchballclub.jp/Casting/TeamProfiling_2024.pdf)



### ■対話スキルアップ研修テキスト

[対話読本] 1  
仲良しになるために

◎仕様：A5 判, 162 頁  
ペーパーバック版/  
Kindle 版（電子書籍）

※お申し込み

- 1) Amazon
- 2) メニュー制作室



### ■対話スキルアップ研修テキスト

[対話読本] 2  
主人公であるために

◎仕様：A5 判, 234p  
ペーパーバック版/  
Kindle 版（電子書籍）

※お申し込み

- 1) Amazon
- 2) メニュー制作室



### ■チーム目標達成支援システム

【Catch Ball System】  
Ver.10 ガイドブック

◎仕様：A5 判, 200 頁  
ペーパーバック版/  
Kindle 版（電子書籍）

※お申し込み

- 1) Amazon
- 2) メニュー制作室



### ■チーム目標達成 OJT プロジェクト

パンフレット：  
A4, 16 ページ

[https://www.catchballclub.jp/Casting/KeepingGuide\\_A4.pdf](https://www.catchballclub.jp/Casting/KeepingGuide_A4.pdf)

