

治療の中断
を防止!

むし歯治療 歯周病治療

説明手順
マニュアル

他院との
差別化!

悪質な
口コミ投稿の
抑制!



たった数分で患者さんの満足度が3倍にアップ!

真剣に治療しているのに、患者さんが治療を途中でやめてしまう…



なぜ、こうした問題が起きるのか?

それは、ズバリ——

「治療がいつ終わるのかわからない!」
「何をされているのかわからない!」
から。

人は「予定が立たないこと」や「他人に時間を奪われること」
に強いストレスを感じます。

そう、自由がきかず時間がかかる歯科治療は、
患者さんにとって“ストレスの塊”であり、
最悪の場合、これが原因でマイナスの口コミを書かれてしまうことも!

そこで!こうしたストレスをたったの数分で解消してしまうのが、



です。(以下OSS)

!!治療の全体像を患者さんに見せて、今日の治療内容をタップするだけ!!

これにより

治療の中断
を防止

悪質な口コミ投稿
の抑制

他院との
差別化

といった、**3つの効果を同時に得る**ことができます。

\そこで、このマニュアルでは/
OSSを使用し、

たった数分で患者さんの満足度を
3倍に高める2つのSTEP

そのSTEPを確実に定着させるフロー

について詳しく解説します。



STEP
1 好感度がアップする
ユニット誘導 [ページ 03 へ](#)

むし歯治療の場合

歯周病治療の場合

STEP
2-1 むし歯治療の
説明 [ページ 05 へ](#)

STEP
2-2 歯周病治療の
説明 [ページ 07 へ](#)

いざ!実践

治療の説明を確実に定着させる

秘ノウハウ [ページ 11 へ](#)

STEP 1 好感度がアップする ユニット誘導

まずOSSを使う前に「待合室からの誘導」をしっかり行うことが重要です。患者さんは待合室から診療室への移動時に大きな恐怖を感じます。はじめに次のプロセスを丁寧にを行うことで、**確実に医院の信頼感や安心感を高めることができます。**



■ 誘導の流れとポイント

手順1 説明内容の 事前確認

あらかじめ患者さんに今日視聴してもらう動画を確認しておきます。どの動画を見せるべきかわからない場合は、事前にドクターや治療内容を把握しているスタッフに確認を取りましょう。

手順2 待合室まで 迎えに行く

「〇番ユニットに行ってください」と指示するだけでは、患者さんに冷たい印象を与えてしまいます。**必ずスタッフが待合室まで出向き、「〇〇さん、お待たせいたしました。」と丁寧に挨拶をしながらお迎えしましょう。**この対応は、**他の患者さんにも「丁寧な医院」という印象を与える効果**があります。

手順3 雑談を 交えながら 誘導する

診療室では、患者さんは音、ニオイ、見慣れない設備などから不安を感じやすくなります。そのため、**ユニットまでの誘導中に雑談を交え、患者さんの緊張を和らげましょう。**雑談の内容がマンネリ化しないよう、朝礼で話題を共有しておくとうスムーズです。

手順4 ユニット上で 動画を見 てもらおう

ユニットに到着後、患者さんに着席してもらいながら、コップやエプロンを準備します。その後、**OSSで「治療の全体像」と「今日の治療内容の動画」を視聴してもらいましょう。**

動画の視聴手順に関しては

むし歯治療の場合



歯周病治療の場合



にて、詳しく説明します。

動画視聴後には必ず「ご質問はありませんか?」「先生に伝えたいことや聞きたいことはありますか?」とひと声かけて説明を終えます。



以上の流れを丁寧に実践することで、患者さんの不安を軽減し、医院への信頼度を向上させることができます。

STEP
2-1

むし歯治療の説明

重要

むし歯治療の説明動画について

この動画では、むし歯治療をステップごとに1~2分程度のアニメーションでまとめています。これを見ていただくことによって、

①治療の全体像 ②進み具合 ③今日の詳しい治療内容をすべて理解することができます。

さらに、OSSの動画は単なる「治療説明」だけでなく、**治療を中断するリスクをしっかりと解説しています。**これにより、十分な説明時間やスタッフの確保が難しい場合でも、**動画を見せるだけ**で患者さんの治療中断や離脱を効果的に防ぐことができます。



手順の説明

手順1

トップ画面から「むし歯治療の説明をする」をタップします。



手順2

治療箇所・治療方法を選択する画面が表示されます。ここで該当する治療をタップしてください。



手順3

「治療の全体像」の画面が表示されます。



ここで患者さんに「**このような流れで治療を行なっています。今日はこちらの治療を行います。**」と指差し、**治療の全体像と現在の進み具合**を理解してもらいます。

手順4

今日行う治療をタップし動画を再生します。



今日行う治療をタップすると動画を再生する画面になります。こちらから今日行う治療内容を解説した動画を見いただけます。



このようにシンプルな手順で説明動画を患者さんに案内できます。

STEP
2-2

歯周病治療の説明

OSSにおける歯周病治療の説明方法は、次の2つの形式を用意しています。

①
「クイック解説動画」
を患者さんに
視聴してもらう方法

②
紙芝居形式の
「カウンセリングシナリオ」
を用いた口頭説明

今回は【入門編】として、「クイック解説動画」を使った方法をご説明します。

重要 歯周病治療の【クイック解説動画】とは？

この動画では、歯周病治療をステップごとに3～5分程度のアニメーションでまとめています。これを見ていただくことにより、①**治療の全体像** ②**進み具合** ③**今日の詳しい治療内容**をすべて理解することができます。



さらに、OSSの動画は単なる「治療説明」だけでなく、**歯周病のリスクをしっかりと解説**し、これを見た患者さんが**「検査してほしい」「処置してほしい」「メンテナンスに通いたい」と思うように構成されています。**これにより、十分な説明時間やスタッフの確保が難しい場合でも、動画を見せるだけで患者さんの治療中断や離脱を効果的に防ぐことができ、またメンテナンス患者を増やすことができます。

■ 手順の説明

手順1

トップ画面から
「歯周病治療の説明をする」
をタップします。



手順2

「治療の全体像」の画面
が表示されます。



ここで患者さんに**「このような流れで治療を行なっています。今日はこちらの治療を行います。」**と指差し、**治療の全体像と現在の進み具合**を理解してもらいます。

手順3

今日行う治療を
タップします。



複数の説明方法が
表示されるので
「動画で説明」を
タップします。



手順4

今日行う治療内容を解説した
動画を見ていただきます。





各項目の視聴タイミングとポイントについて



歯周病治療では、SCやSRPに数日かかることがあります。そのため、**動画を用いた説明は毎回の治療時に行う必要はありません。**初回治療時など、適切なタイミングで実施しましょう。

1 歯周病検査を行います

視聴タイミング

歯周病検査の前

ポイント

検査の目的を説明するほか、歯周病に対する理解を深め、P処置へのモチベーションを高める啓発内容を含みます。

2 検査結果のご報告をします

視聴タイミング

歯周病検査後

ポイント

動画はありませんが「軽度・中等度・重度」の進行度に応じて「画面で説明」する資料が用意されています。進行度に応じた現状説明や放置した場合のリスクを伝え、治療の必要性を説明します。

3 歯みがき指導 および歯石を取り除きます (TBI&SC)

視聴タイミング

TBI・SCの開始前

ポイント

治療内容やその必要性を具体的に説明します。単なる「ブラッシング指導とスクレーピングを行います」という説明では意図が伝わりません。そこをこの動画で補い、中断や離脱を防止します。

4 歯ぐきの中の歯石を取り除きます (SRP)

視聴タイミング

SC後の精密検査の後、SRPを行う前

ポイント

SRPの重要性や、治療に時間がかかる理由を説明します。SC後は表面的にきれいになったように見えるため、さらに治療が必要な理由を理解してもらい、中断・離脱を防ぎます。

5 メンテナンスのすすめ

視聴タイミング

P処置の最終回

ポイント

歯周病が慢性疾患であること、セルフケアだけではバイオフィルムや歯石を十分に除去できないことを説明します。これにより、メンテナンスの意義を理解してもらい、今後も継続して通院するモチベーションを向上させます。



さらに説明力アップ! 「カウンセリングシナリオ」とは?

【入門編】の「クイック解説動画」の他に「カウンセリングシナリオ」も用意してあります。紙芝居形式の説明ツールで**より患者さんの満足度を高め、深い信頼関係を築く**ことができます。ただし、説明者には事前トレーニングと知識が必要です。【入門編】で運用に慣れた後、スキルアップを目指して導入してください。





治療の説明を 確実に定着させる **秘**ノウハウ

OSSで確実に成果を出すためには、全スタッフが趣旨を理解し、例外なく活用することが必須条件です。
院内で理解・定着を促進するために、**2つのポイント**を実施しましょう。

ポイント① ロールプレイをしてみよう！

まずはOSSを使用するスタッフを対象に院内MTGを実施しましょう。このとき、利用方法だけでなく「**OSSの導入理由や目的**」も併せて説明します。その後、役割を決めてロールプレイを実施します。

誘導からチェアでの案内までの流れを行うことで、実際の患者さんに対してもスムーズな案内が可能になります。



ポイント② 毎日実施状況を確認！

導入開始後によくあるのが、「忙しかったから」「忘れていた」といった理由で、活用がおろそかになってしまうケースです。**利用が不十分だと、かえって案内の質が統一できずに逆効果になります。**

そのため、導入開始後は右ページの**チェックリスト**を参照し、終礼時に利用を徹底できているかを確認しましょう。

※右ページはMTG時に使いやすいように切り取ってご使用ください。



日次プレゼンチェックリスト



大切なのは医院全体でOSSの活用を「習慣化」することです。終礼時に**下記の4項目**を必ずチェックしましょう。

終礼時

CHECK 1 担当者ごとに、チェアへの誘導時に待合室まで迎えに出て、雑談をしながら誘導したかを確認します。

- A. 全員に実施した**
- B. 半数程度できた**
- C. 半数以下だった**

CHECK 2 担当者ごとに、チェアへの誘導後、むし歯治療または歯周病治療の患者さんに対してOSSを使用し、今日の治療内容を説明したかを確認します。

- A. 全員に実施した**
- B. 半数程度できた**
- C. 半数以下だった**

CHECK 3 上記チェックが「**B、C**」の場合、明日からできるようにするためにはどうすればよいかを確認します。

CHECK 4 使用時に困ったことや相談したいことがあれば確認シェアします。

定着フロー図

ポイント①

OSS導入の説明MTG



ユニット誘導導入ロールプレイ



むし歯治療導入ロールプレイ

歯周病治療導入ロールプレイ



いざ!実践



ポイント②

終礼時 に使用状況の確認・すり合わせ

これらを徹底し、患者さんとの信頼関係向上、説明時間の短縮、治療への理解促進を目的にOSSをご活用ください。また、活用方法に関しての不明点や相談事項があれば、シーエイチアイまでお問い合わせください。



MEMO 医院オリジナルルールをメモしましょう!(例:患者対応フロー、院内での言葉遣いなど)

キリトリ

キリトリ

キリトリ