



CONTENTS

序章

プリベンションシステムのアウトライン

—フローとマニュアル

プリベンションシステムのフローチャート	8
カウンセリングをベースとした予防歯科のマニュアル（参考一覧）	9
マニュアル1_1 電話対応例	10
マニュアル1_2 予診票	12
マニュアル1_3 心を開かせる“接遇5原則”	14
マニュアル1_4 患者導入	15
マニュアル2_1 初回カウンセリング	16
マニュアル3_1 説明カウンセリング	17
マニュアル5_1 補綴コンサルテーション	18
マニュアル7_1 終了コンサルテーション／予防オリエンテーション	19

1章

院内システム

—カウンセリングをベースとした予防歯科

① 4つのカウンセリングステージを作る	22
② 初診からメンテナンスまでのフローを作る	28

2章

歯科衛生士スキル

—スタンダードレベルの歯科衛生士の育成

□ スタンダードレベルのスキルを目指して	54
----------------------	----

①	検査	57
②	デンタルプラーク除去	64

3章

健康的でライフワークバランスのよい手本 ——働きやすい環境

□	理想的な働き方や環境	78
	Column ① 筆者が理想とする 歯科衛生士の働き方・WLB	81
	Column ② スタッフが求めているもの	82
①	やりがいを感じる3つの条件	84
②	条件を満たすための具体的な行動	86
③	PDRサイクルを取り入れた院内改革	92
	Column ③ PDRサイクルを体感する	95
④	スタッフのやる気が上がる職場環境	96
⑤	マネジャーの役割	100
⑥	マネジャーに必要なコミュニケーションスキル	102
⑦	スタッフの思考を変える・スタッフの行動が変わる・ スタッフが歯科医院を変える	108

4章

患者教育と行動変容

——臨床コミュニケーション

- 臨床コミュニケーションの作成 112
- ① コミュニケーション 114
- ② アセスメント 123
- ③ モチベーションおよび行動変容 130
- ④ ストレスをコントロールする“コーピング” 140
- Column ④ メンタルの鍛え方 155

5章

美腔[®]ケア／美腔[®]ケアサロン

——実際と未来

- 少し先行く素敵人になるために 158
- ① 美腔[®]・美腔[®]ケアとその目的 159
- ② 美腔[®]ケアの施術内容とメニュー 160
- ③ 美腔[®]ケアカウンセリング 182
- ④ 美腔[®]ケアの導入フロー 186
- ⑤ 美腔[®]ケアサロンとその展望 187