



MTCへの道のり

あかり会歯科クリニック

MTC講師 東前美枝

本日の話

01

マインドセット

02

継続は力なり

03

院内症例

1年後・3年後・5年後・10年後 どうしてますか？

セミナーを受けた当初、書き出して決めたと思います。

目的を持って行動してますか？

当時の目的に変化があったのなら、再度書き出して、今後のゴールを決め直しましょう。ゴールを明確にして、目標を1つずつ達成していきましょう

医院のゴールは何ですか？
個人のゴールは何ですか？



- 各ポジション別に目標を持ちましょう。
- プライベートでの1年後3年後、5年後は何をしていますか？？
- 再度確認しましょう。わくわくするビジョンは？見えていますか？

マインドセット→考え方・取り組み方に影響

人は生まれてから18歳まで約16万語否定語聞かされている。

実は肯定語は1万語も満たないと言われている。

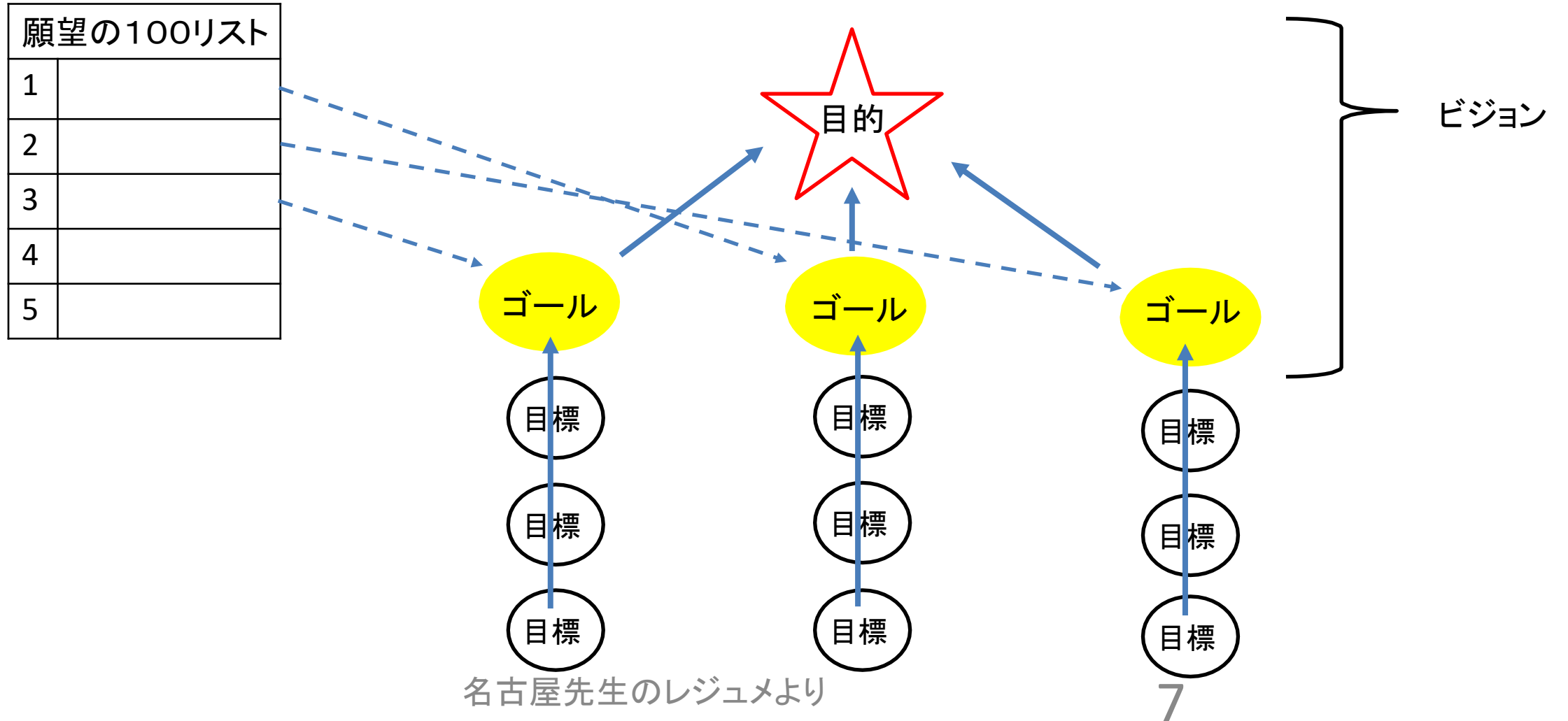
プログラムされている。

- ↓
- 物事の見方・考え方＝思い込み
- ↓
- 心構えに影響を及ぼす。
- ↓
- 気分に影響
- ↓
- 行動・結果に影響

ゴール設定を明確化

- なぜ必要か？
- 自分の取らないといけない行動がわかる
- やる気や元気が出る
- 目標を立てて取り込むと何に向かっているのか周囲の人もわかりやすく、結果がわかるので評価しやすい。
- 改善すべき点もわかる
- 自分自身も成長が確認でき、自信につながる。

結果を手に入れる設計図



マインドセット→考え方・取り組み方に影響

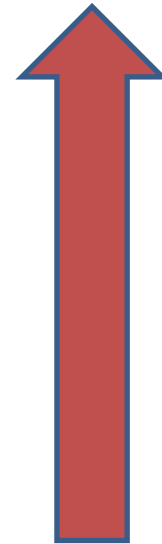
人は生まれてから18歳まで約16万語否定語聞かされている。

実は肯定語は1万語も満たないと言われている。

小さいときに言われた言葉がプログラムされている。

- ↓
- 物事の見方・考え方＝思い込み
- ↓
- 心構えに影響を及ぼす。
- ↓
- 気分に影響
- ↓
- 行動・結果に影響

ワクワク✨



もし目標が不明確だと

- 何をすればいいか分からなくなり、最終何もしなくなる。
- 自分の成長がわからない
- 周りの人からも分かりにくいいため、ストレスかかる。
- ただ毎日の仕事をこなすだけなので、モチベーションも下がり、些細な事で悩みやすい。
- 時間を無駄に使いやすい。

医院目標と個人の目標

不況に備えて、今から目標をもって安定した売り上げを作っていく必要がある。

各ポジション別に目標をもって、行動を明確にする必要があります。

TCは兼任せず、時間があれば、カルテチェックをして、一人でも多く、見込み患者を探し、ラポールを構築させましょう。

目標設定のあとは行動を決める

- 目標達成のために何をすればいいか考える。
- 指示待ちだけの人にならないで、自ら考え、行動することが重要です。
- 自分でしっかり考えましょう。
- 分からなければ、チーフに

自分の感情のコントロールは必須

- TCは常に感情労働です。
- お悩み抱えて来院される患者さんは多いのでマイナスエネルギーに対応しないといけません。
- また本人がイライラや不安を抱えていてはネガティブな発想になります。
- 感情が行動・結果に影響及ぼします。
- 常にポジティブ人間でいましょう。
- ネガ⇒ポジティブ変換ゲーム!!
- しっかり気分転換。朝の始まりは笑顔で!!

TCが活躍できる医院の作り方考えましょう

- TCのセミナーが終わってからまた元の行動に戻っていませんか？
- 始めた時と熱量変わってませんか？
- 問題のあぶり出しできてますか？

未だに相談あります： 職場内で疎外感がある

疎外感とは、自分だけ仲間外れにされているように感じる事

人間は社会的な生き物なので、対人関係においても温かさや繋がりを感
じたいものなので集団の中で繋がりなどを感じられないと不安を感じる
＝疎外感

なぜ疎外感を覚えるのか

- 周りのスタッフと時間軸が違う
- カウンセリングルーム内にいることが多いのでコミュニケーションが取りにくい
- シナリオ作りなど一人でやることが多い
- 他のスタッフより支払い関係等責任を求められることが多い
- 業務量のアンバランスさ

疎外感を覚えやすい人の特徴

- 自信が持てない人→自己肯定感が低い
- 周りに期待する人→自分でストレスを生み出してしまう
- 周りを強く意識する人→人に好かれたい願望が強い
- 「一人」という環境に慣れていない人→依存性が強い

不明瞭な情報伝達コミュニケーション

「●●さんは知っていて、自分は知らない」
「自分は知らされていない」

このように疎外感を感じる本人は、自分だけに情報が届いていないと感じる

...TCだけでなく他のスタッフがそうになっている可能性もある

どうしたら疎外感を覚えず仕事 ができるか

1. ネガティブ思考の人は他人との比較をやめる
2. 自分に自信がない人は仕事を早く覚え、できるようになる
3. 他のスタッフが思うように動いてくれないと感じる場合は他人に期待することをやめる
4. 積極的にコミュニケーションをとる（全員に好かれる必要はない）
5. 信頼できる人に相談する

あなたの周りの人はどんな人？

人はそれまでの経験から、起こったことへの感じ方や表現方法が人それぞれ違う

➡「疎外感」が勘違いの可能性もある

周りの人を見て「この人は自分をよく思っていないのではないか」「この人は、自分を嫌っているのではないか」と考えている人は「疎外感」を感じやすくなる
自分が嫌っている人は、相手もあなたのことが嫌い
自分が好きな人は、相手も好きになってくれるもの
まずは「いい人だなあ」と周囲に向けて好意的な目を持つようにしてみる

チーム組織論

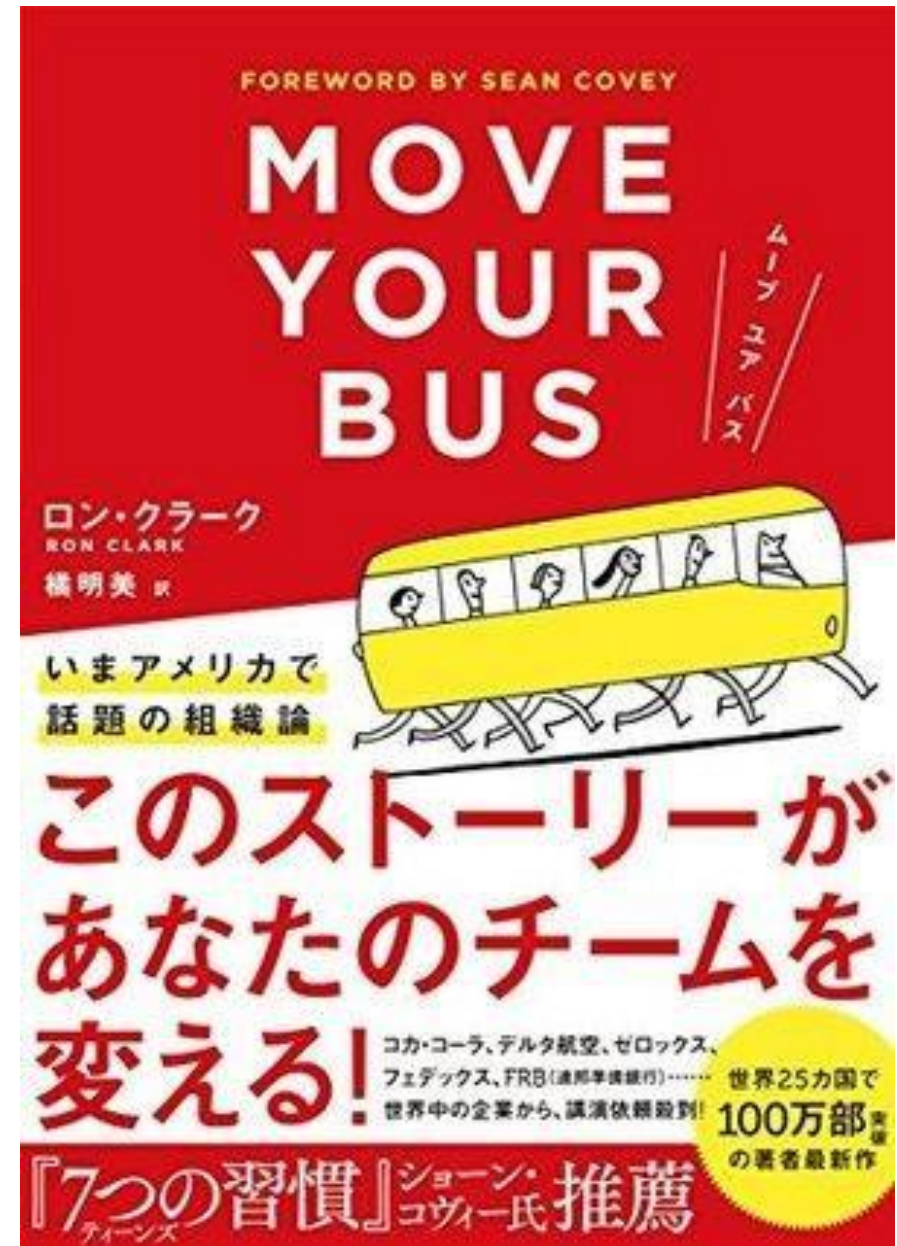


「ムーブユアバス」

ロン・クラーク著

アメリカの教育者

組織や家族などチームをバスに例え、それぞれの乗客を5つのタイプに分類



登場人物

バスは人力で動き、乗っているのは5つのタイプに分けられる



ランナー... 期待以上のことをやってのける人



仕事熱心で、不平不満も言わず、細部への気配りもするバスを動かす立役者であり、チームを成功へと導く。他人からの評価をあまり必要とせず、自分とチームの目標実現が動機となる。

一方で、私生活を疎かにしてしまうことや、何かを犠牲にしていることがある。

そのランナーが犠牲にしているものに気を配り、敬意を払う必要はある。

チーム作りは、まずこのランナーを支え、負担を減らし、走れるようにすることが必要。

ジョガー... できる範囲で仕事をする 人



ジョガーは、ランナーほどではないが、働き者で仕事をしっかりこなす。

一時的には全力疾走もできて、時には目を見張る活躍もできる。

それは不安の裏返しでもあり、ジョガーは基本的に不安なため、仕事は徹底的にこだわり、特別な仕事は自分の明確な評価になって、周りから認められる。

常に走り続けるランナーではなく、注意点は、周りの環境に左右されやすい点でランナーが多ければ速度が上がり、逆にウォーカーが多いと速度が下がる。

ジョガーは褒められることを求めて、それを燃料にするため丁寧に評価をすることが大切になる。

そして、ジョガーはうまくいくと、ランナーと最強のアシスト役になる。

ウォーカー ... 引っ張られないと動かない人



「予定通り」が大切で、無理をしない、乱さない。
だから、目標に向かういつもと違う提案には反対をする。自分のことが中心なので、チームの速度が上がることはありません。どこか、バスのスピードを上げようとするドライバーやランナーに不満をぶつける。
だからこそ、不満が増え、そして味方を増やそうと、新人に声をかけ、自分と同じウォーカーにしようとする。
他のメンバーの速度を落とせば自分だけ責められることがないと考えている。
新人には優しく接するため好かれやすいが、これは新人が自分を追い越さないようにするため。
しかし、ウォーカーには「やり方がわからないだけ」という人もいます。

ライダー... 座っているだけのお荷物



バスを動かすどころか不平不満を言う。
組織のために貢献することではなく、ただその場所にいるだけで満足している。
仕事を最低限しかせず「誰かがやってくれる」と考え、一方では「自分には報酬をもらえる権利がある」とも考える。
成功・向上・希望といったものをすべて飲み込み、無にしてしまう組織のブラックホール。
周りの意欲を低下させバスのスピードを失速させる。

ドライバー ... かじ取り 役



チームをまとめ、目標を目指し、バスを進め、加速させる、運転手。

ドライバーは、ランナーを支えることに注力する。
そして、ランナーが走り出せば、ジョガーに広がり、最終的には全員がランナーの集団を目指す。

掲げる目標＝バスはとても大事。
自分の運転するバスを走らせたいなら、走るためのビジョンを共有することが必要。

5人が一致団結して走った時、バスは最高スピード(チームは最大に)なる

性格も力も異なる5人がこのバスを最高スピードで持続的に前に進めるには...

それぞれの特性を理解し、本人にも自覚を促す
そしてそれぞれが力を発揮しやすい環境を作り、協力しやすい流れを作る→医院全体を巻き込む

院内を巻き込むには

- 定期的な院内セミナー
- 見える化
- 他責ではなく自責で
- 伝える時は感情入れずに淡々と
- 行動起こしやすいように仕組化
- コミュニケーション能力
- トップダウンとフォローアップ

レジュメづくりで 得るもの



曖昧だった受講内容の輪郭がはっきりする
理解していないことや理解していると思っけていても実際には理解していないことがわかる



これから医院でどんなことを取り入れ、重視していくのか全スタッフに周知できる
それぞれの立場でどんなことを協力できるか考えるための喚起になる

人に教えることで自らの学びになる

- 人に教える事で自分が理解していない部分にも気付く
- 理解している「つもり」は教えられない
- 分かったつもりでいても、人に教える時にはその「つもり」という部分があいまいだと説明ができない



そういう時が自分の反省点であり、勉強するタイミングのチャンスでもある

自分の頭の中も整理 できる

- 人に正確に伝えるためには、学んだことを頭の中で十分に整理し、自分の言葉に置き換える必要がある
- 正しく伝えるために頭の中を整理していくうちに自然と理解が深まり、教える側自身が学んだことを一番マスターすることができる

教えることでインプットの密度とスピード があがる

人に教える立場になると、今まで以上に真剣に学ぼうとし、学ぶ姿勢が変わり始める

その結果、学習に対する集中力が高まり、インプットの密度とスピードがアップし、急激に成長することができる

教える資格のある人間になるう とすることで意識が高まる

成長や成功するためには、今までの成功しない意識を変えてセルフイメージを高めることが必要

教え始めて、人に教える資格のある人間になろうと努力することで、自然とセルフイメージが高まる

立場が変わればセルフイメージが変わり、人は成長することができる

「見える化」とは

ビジネスにおける「見える化」とは、業務の現状やフロー、進捗状況や実績などを、グラフ・図表・数値などのわかりやすい形で、だれにでも理解しやすいように表すことを指す

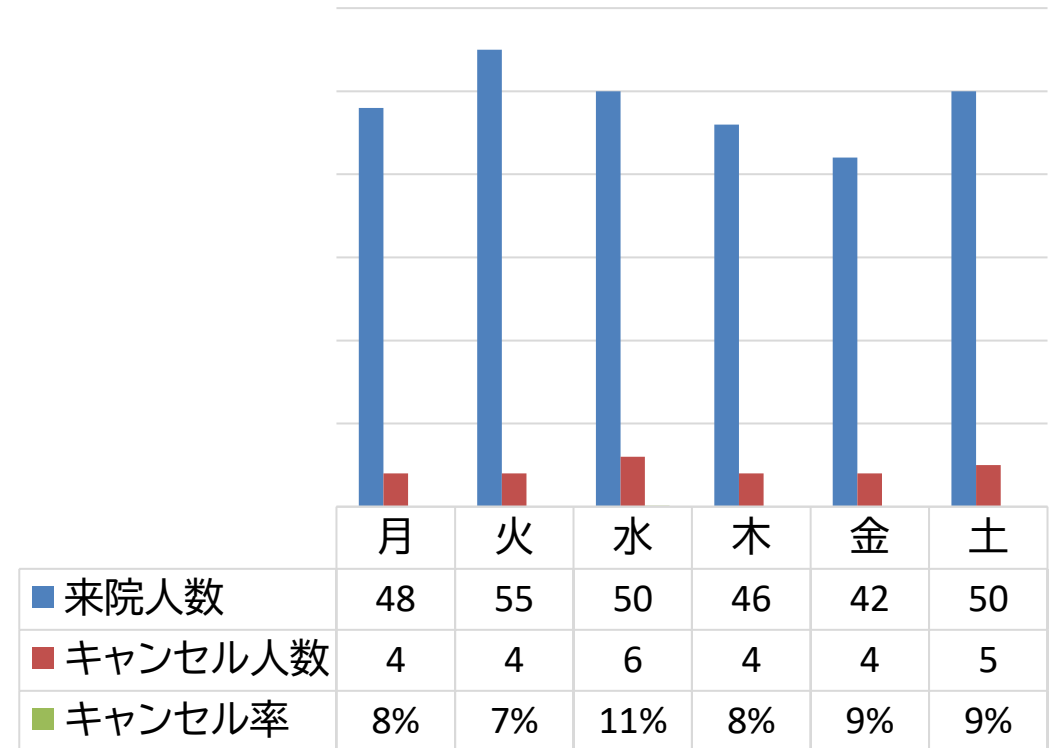
やっぱり実績が必要

2025年3月

保険 ¥10,461,270
自費 ¥6,324,850
物販 ¥129,531
総売上 ¥16,915,651
のべ患者数 1234人
初診 55人
レセプト件数 633枚

診療日数 25日
保険目標 ¥7,500,000(139%)
自費目標 ¥5,000,000(126%)

曜日別平均



2024年4月～2025年3月

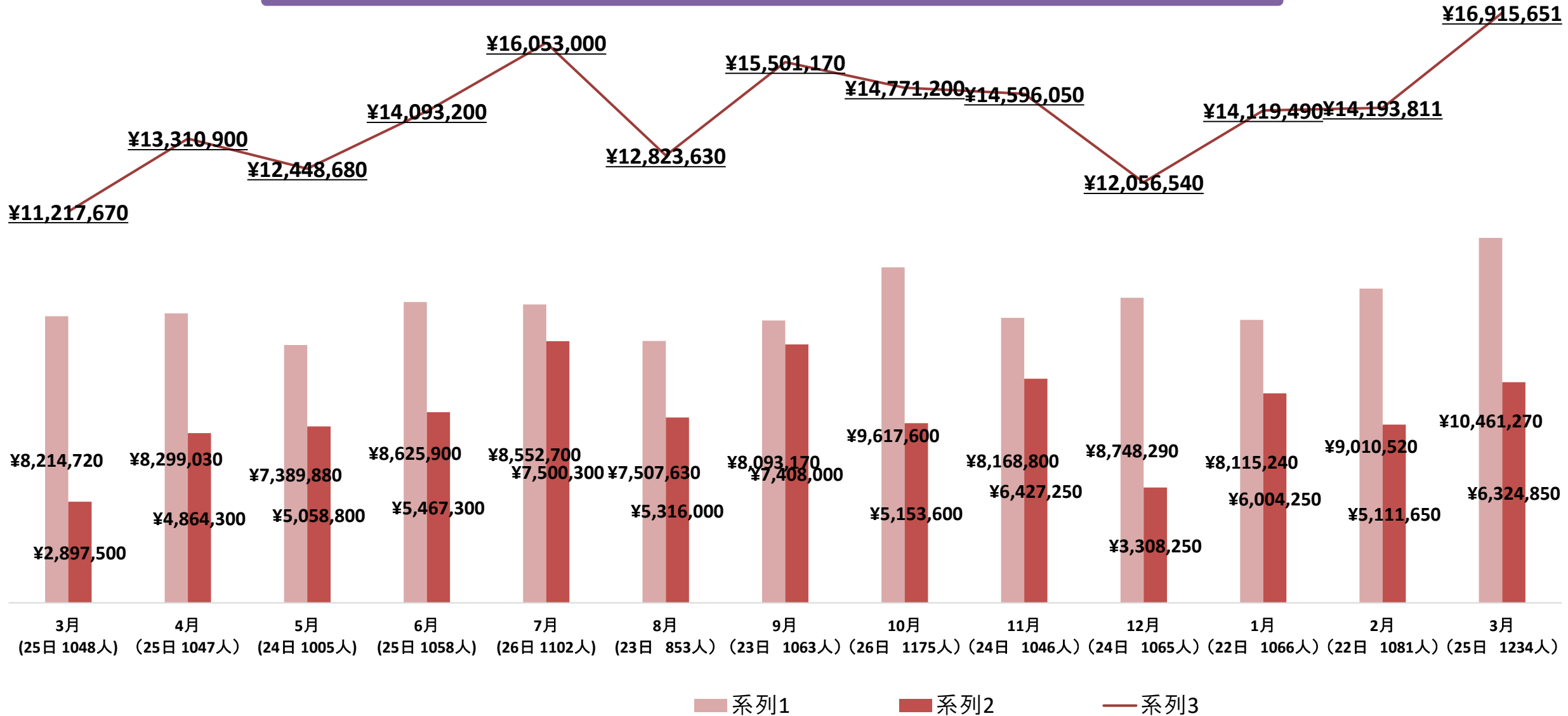
保険 ￥97,959,520

自費 ￥64,208,150

物販 ￥908,648

総売上 ￥163,076,318

1年間 売上推移（総売上）



「他責」と「自責」

「自責」の意味：自分の問題として考える

仕事で何か問題が起こったとき、その原因が自分にあるとして捉えるのが自責思考

辞書的な意味では、「自分を責めること」が中心になるが、ビジネスの場では、問題に対して当事者意識を持って取り組むポジティブな使われ方をする

「他責」の意味：問題を他者のせいにする

つまり他責思考とは、職場で起きた問題を、それが自分の仕事のミスであったとしても他者のせいにするという態度

他責的な人は自責的な人と違い、当事者意識がなく自分で問題を解決しようとしていない

他責思考の正体

行動しない自分を正当化する時、自分の責任を自分以外の何か（誰か）に押しつけるのは、心理的防衛策の常套手段

楽であるとか、傷つかないとか、何らかの心理的メリットがあるので、自分を守ろうとして防衛策をとる

他責思考をなくすために必要な 3 つのポイント

自走力をつけて社員の主体的な活動を促すため

他責は、言わばオーナーシップ（個人がチームに対して当事者意識をもって向き合う姿勢）の欠如
「やらされ感」ではない自己決定の習慣が身に付けば、ポジティブな効果が得られ、納得した上で仕事に取り組める

1. 愚痴をやめ、自責思考で考える

潜在的なものも含めて課題を洗い出すため、まずは自分や院内を俯瞰で見てみる

取り組むべき課題が見えてきたら、その課題について周囲の人と話し合うのが次のステップ

感じたことを本音ベースで言葉にすると、思った以上に共感されることもあり、異なる意見からも新しい気づきを得られる可能性がある

大切なのは、単なる愚痴大会で終わらせないこと

そして、自責思考で考え、対話後は小さくてもアクションを起こすこと
続けているうちに同志が増え、ポジティブな意識の広がりも期待できる

2. 優れた思考や行動様式を称賛して 共有する

「2-6-2の法則」＝組織における2割の人間が意欲的に働き、6割が普通に働き、残る2割が怠ける可能性が高いという法則のこと
組織としては、意欲的に働く2割の行動とカルチャーを称賛し、広く共有することが求められる。

ただ、モチベーションの大小はあるものの、会社をもっと良くしたいという人は、普通に働く6割、そして怠ける2割の中にもいるかもしれないので彼らの思いを汲み取り、表に出せるような施策が必要

従業員のモチベーションには、外発的動機付けと内発的動機付けがあり報酬や待遇といった外発的動機付けは効果が持続しにくく、仕事そのものの価値向上につながりにくいのがデメリット

対して内発的動機付けは、個人の興味や関心、信念によるため、自走力がありモチベーションを維持しやすい

内発的動機付けを促す上では、いかに医院のビジョンを浸透させ、現場の共感を得られるかがカギとなる

3. 職場に潜むマイナス要因・習慣を 放置しない

職場での人間関係やワークフロー、管理体制、勤務形態などに潜む、生産性やモチベーションの低下につながるマイナス要因・習慣を見過ごさないことも重要

例えばそれが些細なものであっても、違和感や慢性的な課題を放置すると、改善されないどころかますます問題が大きくなりかねない

「一人では変えられない」、「自分には関係ない」と他人事として捉えたり、仕方がないと飲み込んだりせずに、まずは対話を通して課題を共有し、自分の問題として改善策を模索する姿勢が求められる

すぐに改善されなくても、そうした姿勢は周囲にポジティブな影響を与え、院内全体における他責思考の抑制につながる

コミュニケーション能力

コミュニケーション＝ 対人間での情報共有や意思 の疎通

①他者との協力なしでは生きていけない

②高次の幸福を得るためには他者の存在が不可欠



マズローの欲求5段階

コミュニケーションを円滑にするコツ

自己開示する

➡自分のプライベートな情報・考え・感じていることなどを伝えると相手は警戒心を解きやすくなる。信頼関係を築くコミュニケーション。

相手を尊重する

➡相手の話に耳を傾け、感じ方の違いを受け入れる。相手の良いところを認め、相手の力の欲求に配慮する。

接しやすい雰囲気を作る

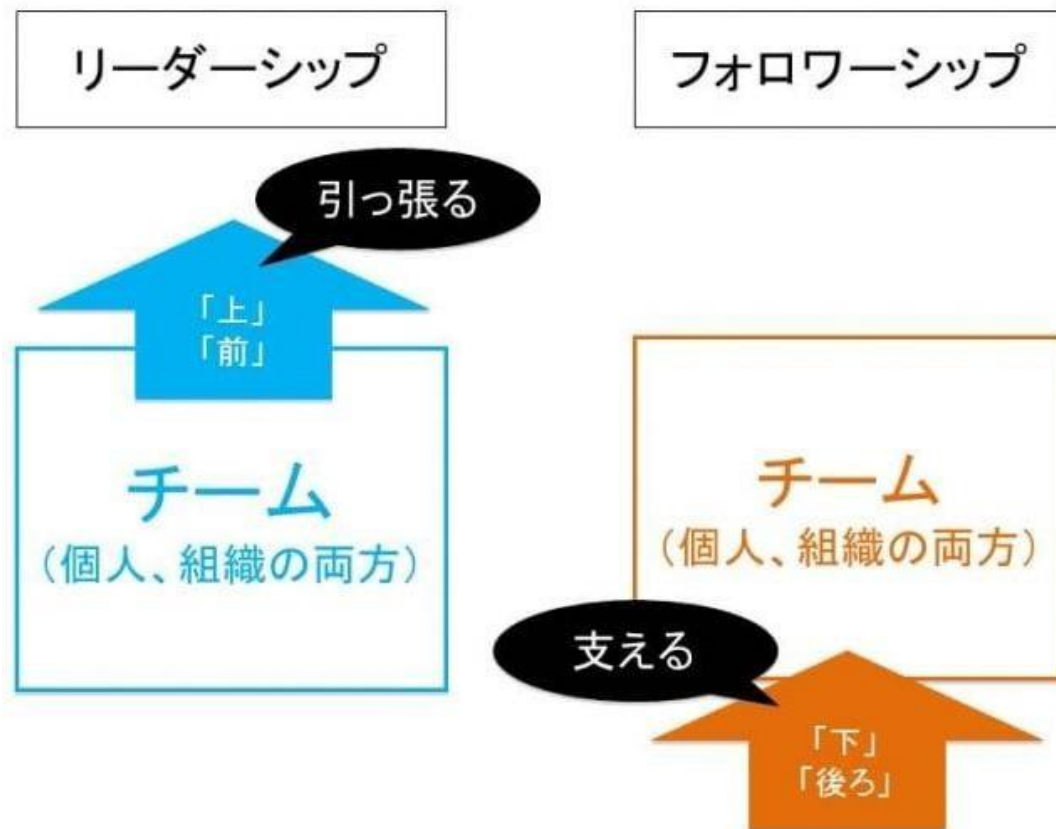
➡笑顔が多く思考がポジティブ。興味をもって話を聞いてくれ否定ではなく肯定をする。

リーダーシップとフォロワーシップ

リーダーシップ＝先頭に
立ってけん引する

フォロワーシップ＝チーム
を下から支える

チームリーダーの「フォロ
ワーシップ」と「リーダーシ
ップ」がスタッフの問題達
成行動の促進につながる



チームリーダー

院長・マネージャー・チーフ・TC等

道を切り拓き「即行動」できるリーダーがいる医院は目標達成が早い



定期的なビジョン の共有

まずは院長があいまいではなく明確な
ビジョンを持ち、スタッフが安心してその
ゴールに向かえるような環境を作る



その中でそれぞれの特性を持ったス
タッフが目標達成行動をとりやすい指
示や支援をする



道をそれているスタッフを修正・フォ
ローして元の道に戻す



まとめ

カウンセリングもチーム作りも基本スタンスとして、相手に考えさせ、相手の言葉で行動を宣言してもらい、そのゴールに導くためにナビゲーションしたりアドバイスをする
人間の思考プログラムは過去の体験の「インパクト×回数」でできている
体験を重ねることで、自分の価値観、考え方が整理されていくもの

人生は自分の判断・決断の集大成
自分に自信のない人ほど成功体験を重ねることが重要
そのためには習慣化をして何度も繰り返し、行動しましょう

やったことの結果は必ずついてきます！きっとやればできる！
すべてのTCが毎日楽しくカウンセリングできますように！

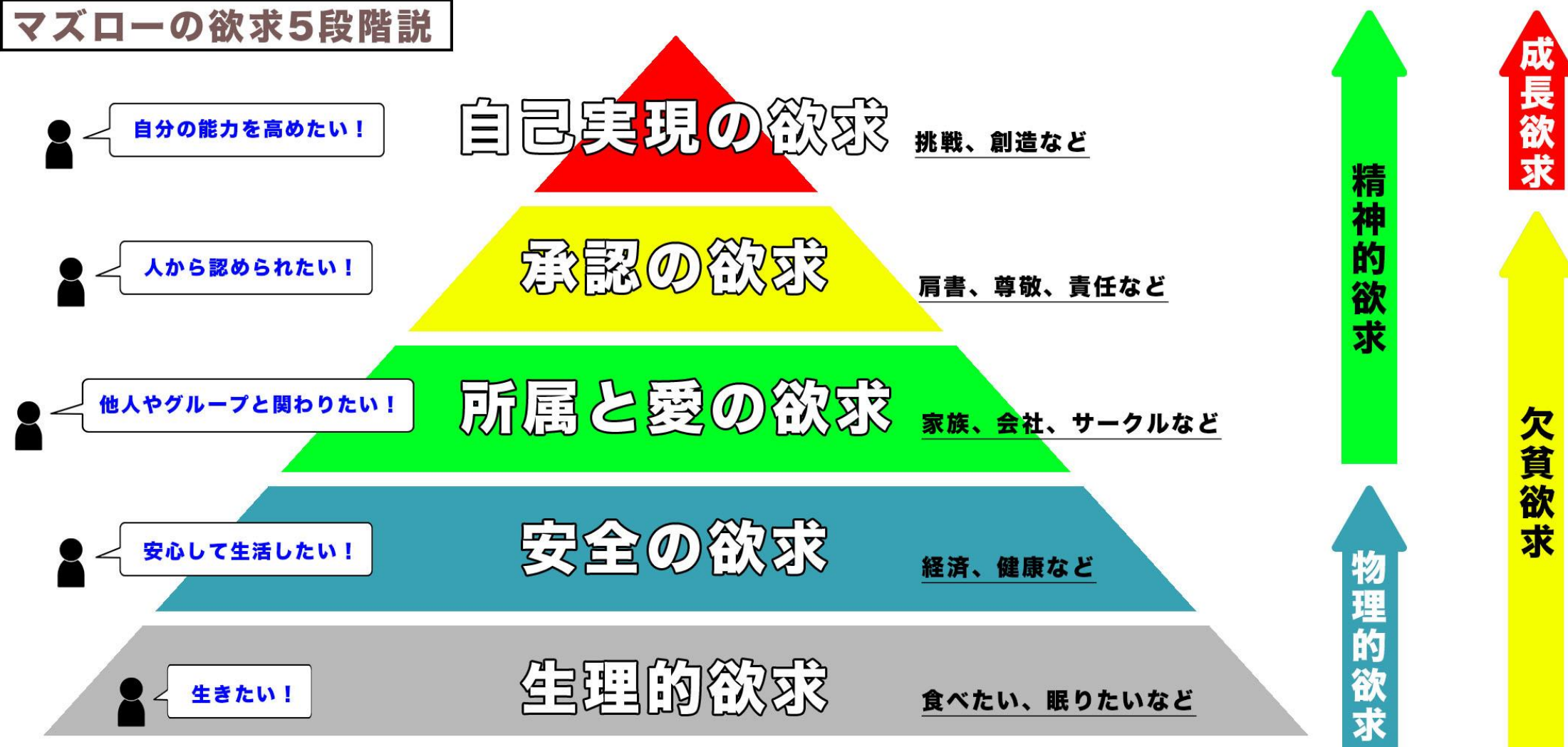
院長先生にお願い

- TCに何故できないとか、売り上げ上がらないなど否定語使わないでください。
- 売り上げを〇〇上げるには、次どんな行動をしたらいいと思いますか？その結果どんなことが得られると思いますか？
- など考えさせる。
- 目先の利益だけに囚われず、これからも長く続くための行動を起こさせる。

トップはいかにみんなにワクワクすることを
イメージさせれるか。



マズローの欲求5段階説



大転職時代の到来

- 医院としてはより魅力的な医院でなければいい人材は残らない
- 雇用される側はより欲しいと思ってもらえる人材でないとどんどん突き上げに合う
- 「いくらスキルがあっても、会社を大きくするという意識がない人＝売り上げの拡大に貢献する姿勢がない人は、成長していかない」

転職と副業の掛け算で欲しいと 思われる人材になる



衛生士バージョン

フリーランスで全国回りたい!!
衛生士教育係になりたい!!

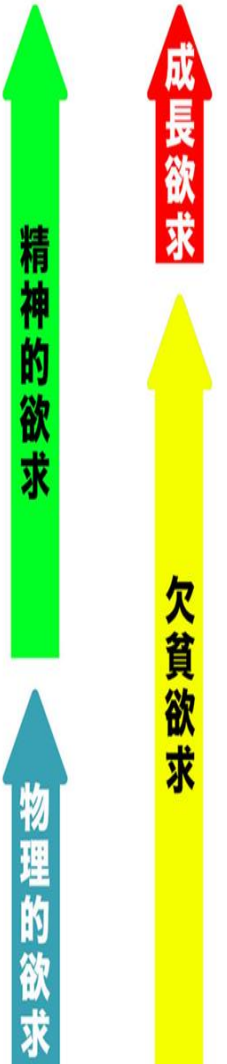
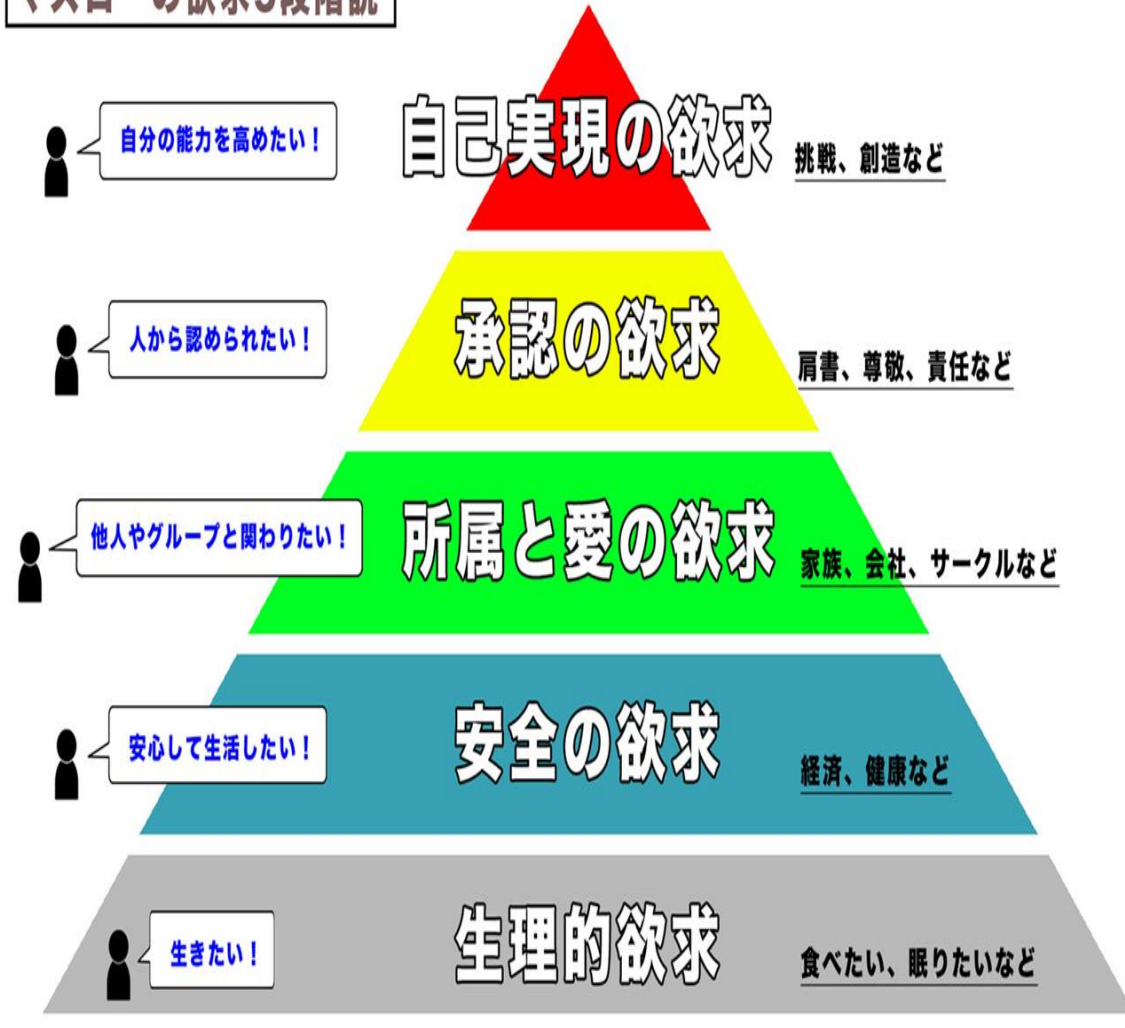
すごいね！って言われたい。
尊敬されたい!!

働きやすい職場が続けばいい
なあ
正社員になりたい

お休みをきちんと取りたいな
これで一人暮らしやってけれ
るな。

残業ない
食べる時間ある。睡眠時間ある。

マズローの欲求5段階説



院長に質問

- どの段階の患者さんを増やしたいですか？
- そのための行動は何ですか？
- 院内のクオリティーを上げて、患者さんに歯科医院の優先順位を上げてもらえるように教育していく
- デンタルIQを上げる取り組み
- 各ポジションの明確な行動＝任せるところは任せる
- その方が個々が成長する。

院長にも質問

- こちらからどれだけ伝えても伝わらない
- 本人に気づいてもらい、納得しないと動かない。
- 伝える時期など考えて行動を起こしてもらおう。
- スタッフに行動起こしてもらうためには・・・

結局はトップ(院長先生)の決断です。

- 決定権を与える。
- 期限決めていつまでに誰が行うか、もしできなければ、期限をいつまで延ばせばできるのか。
- また期限を延ばすだけでできるのか、できない理由ではなくできる事を考える

院長先生へお願い

- TCの存在を秘書と勘違いしている先生が多いです。
- なんでもTCに言えばいいと思っている。
- 役割を明確に。他のスタッフでできることは係決めてやる。
- TCが抱え込まない。

プレイヤーからマネジメントへ移行

- 自分の習ったことを他のスタッフにもできるように教育することを今から考える。
- 自分は医院全体を見れるように考える。
- そのためにも、自分の抱えている仕事を精査し、振れるものは他のスタッフに渡していく。

心理学の知識をどう使うか

- コミュニケーションスキル・メンタルマネジメントスキルは
- 仕事上で重要かつ必須のスキルです。
- 質問型カウンセリングのできるTCは教育する時にもこのスキルがあるので
- 教育も上手くなる
- TCは感情労働
- チームビルドの為
- 患者さんの為

仕組みで解決できる事が多くある

- 不安があっても構わない(ゼロにはできない)
- 個別面談は必要(面談する側のスキル必要)アイスブレイク挟み、行動心理読み取る。
- 何となくでもいいので明るい未来が見せる

不安を解消する仕組み→感情入れない

- 評価制度
- 教育カリキュラム
- 仕事の割り振り
- 誰かに必要以上の負担がかからない仕組み
- 医院の方向性を明確にする
- ⇒トップの役目

仕組みは大事...

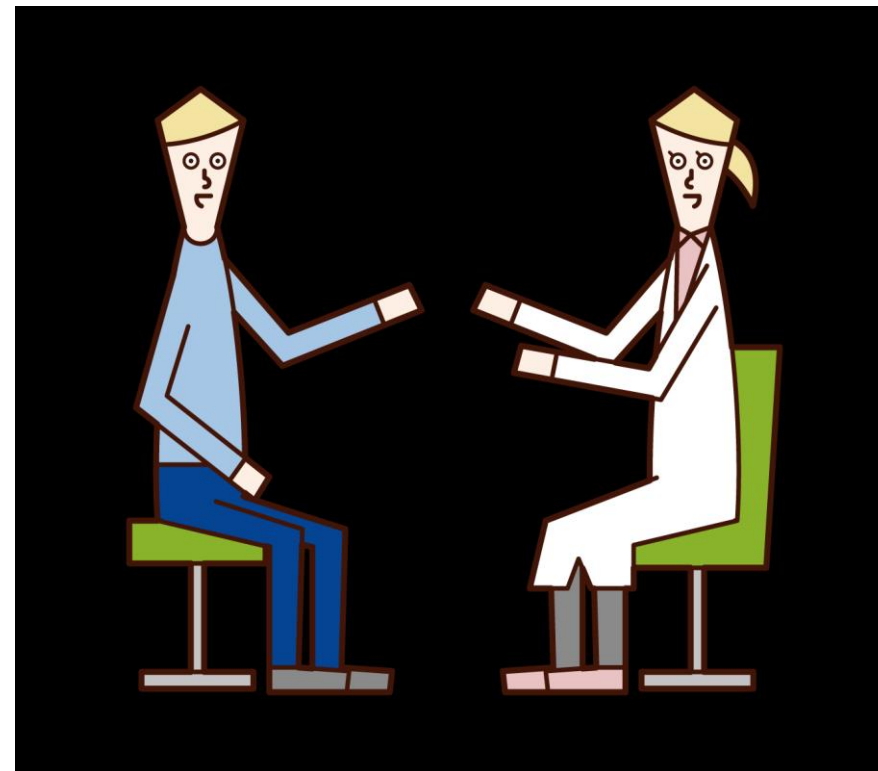
大事だけどそれだけではだめ

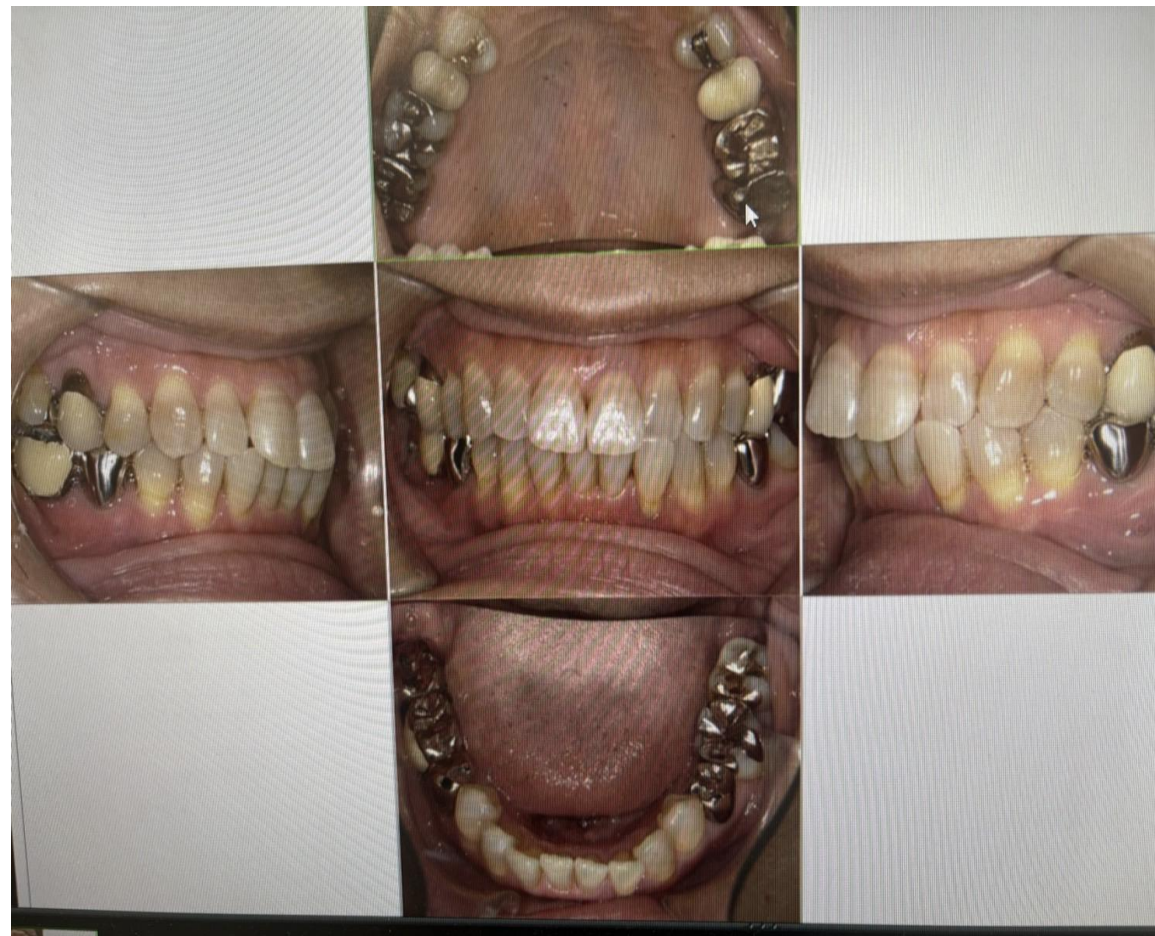
- 中間管理職問題(チーフ、幹部)スキル必要
- あるいは外注のコンサル
- 耳の痛い話してくれる人はいるか→話しやすい環境なのか
- 耳の痛い話に耳を傾ける事ができるか→トップの器
- トップの批判を繰り返す幹部ではないだろうか
- トップ(経営者)はジャッジする人・決定する人
- 「状態、環境」と「ひと」を分けて考える視点

やればできる！！



院内既存患者症例





P 22 (SRP?)

7 obs → EXT (R6 12/11)

2025.3.26

7 ... EXT. 6 IP にしていい。(同表書 4/ 10:00)

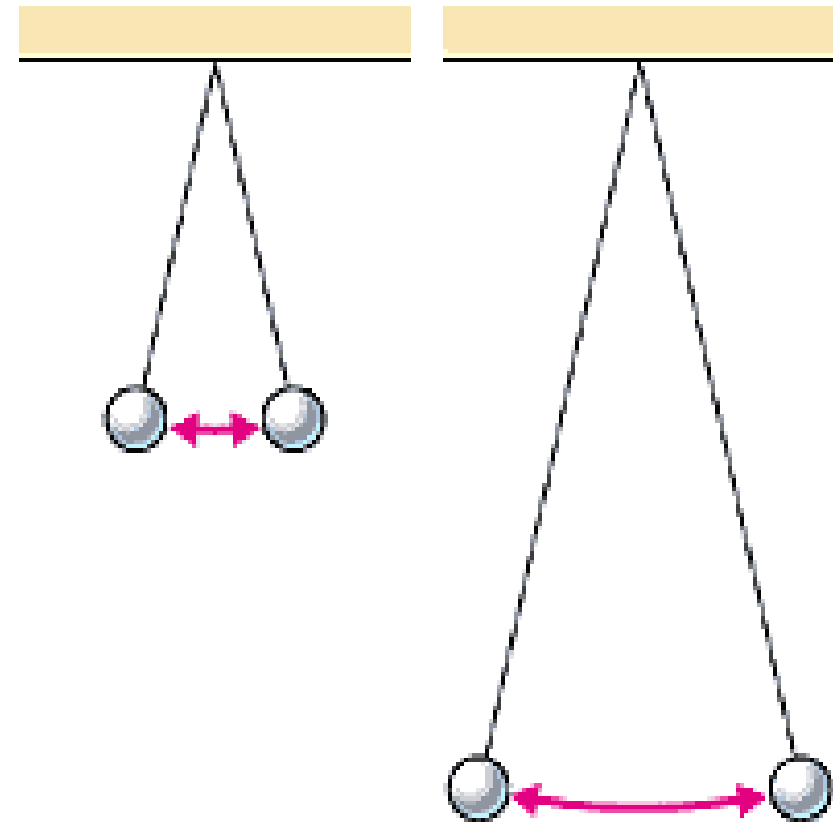
目	問	全	詳細
視	聴	体	
コントローラ	アナライザ	プロモーター	サポーター

	MC	MC	MB	MC							MC	MB	FMC	FMC	
	7	6	5	4	③	②	①	①	②	③	4	5	6	7	✕
✕ 上			E	D	C	B	A	A	B	C	D	E			左
	右		E	D	C	B	A	A	B	C	D	E			下
✕ 下	⑦	✕	⑤	④	③	②	①	①	②	③	④	5	6	✕	✕
	Br											FMC	MC	GL	
														EXT	
														R6 12/11	

TC	患者さん	結果
<p>7 B進行 排膿あり ←</p> <p>↓</p> <p>治療あり 10/18/11</p> <p>⑦ ⑤ 5 は Cr</p> <p>↓</p> <p>7 EXT 後について</p> <p>① PD 76</p> <p>② IP 76</p> <p>今までメンテして obs</p> <p>このまま 7 と 10/18/11</p>	<p>7 T=主に 金欠 痛</p>	<p>→ ⑦ ⑤</p> <p>7 EXT.</p> <p>6 IP 埋入</p> <p>7 治療あり</p> <p>10/18/11 決める</p> <p>4月中旬にあり</p>

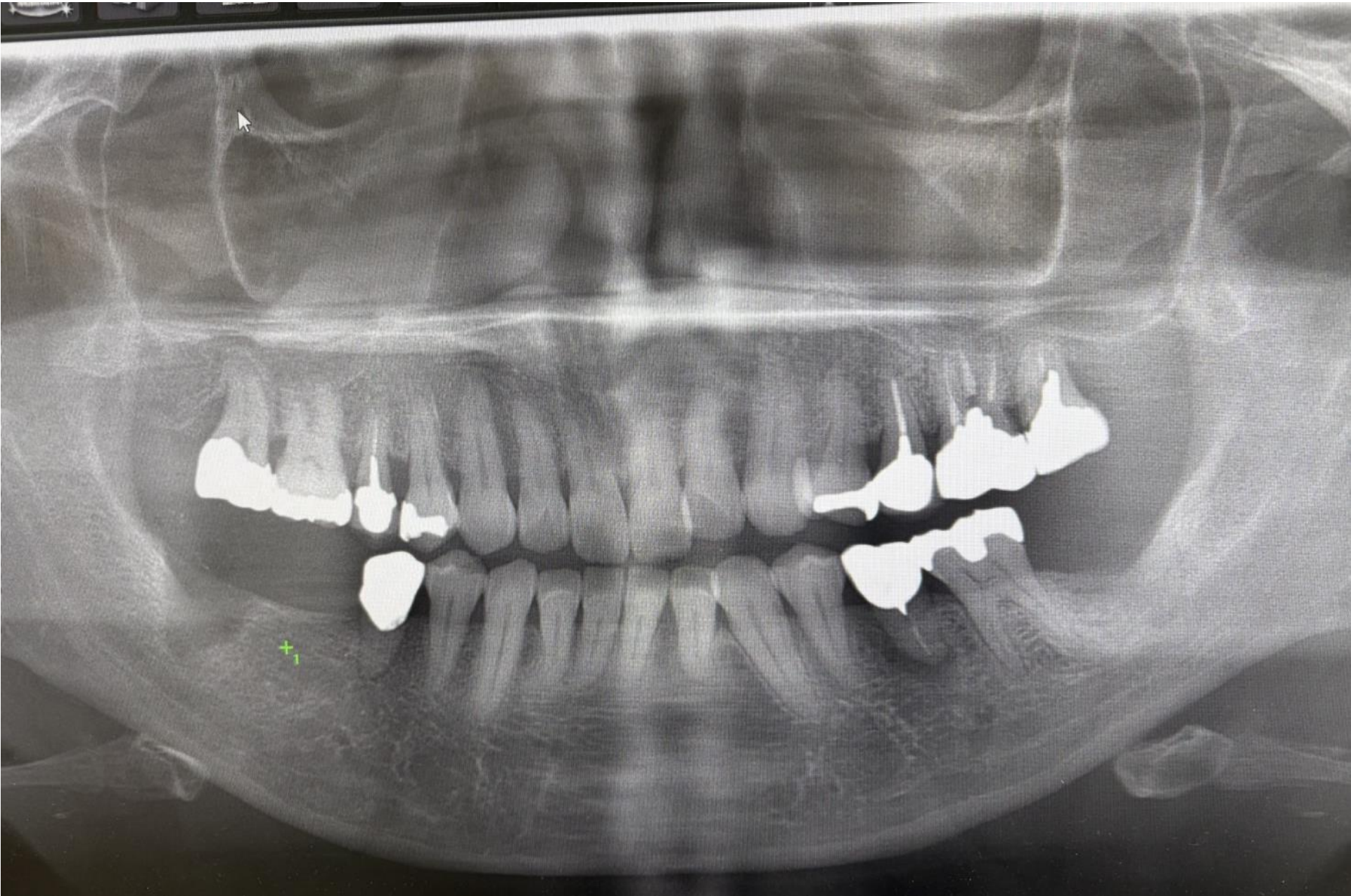
振り子の原理

- ▶ このままだったらどうなると思う？
- ▶ 最悪の状況を患者さんに考えてもらう 質問をする
- ▶ マイナスイメージからプラスイメージへ（未来）
- ▶ ここのふり幅が大きいほど 比較検討に入りやすくなる。



患者とのいい関係性を作るには？

- より距離感を詰める方法
- 相手の話を親身に聞く
- 言葉に感情を乗せる
- ラポールを早く構築させるワザ 8割敬語 2割タメ語
- 難しいならはじめは、感情だけタメ語、そして丁寧語
- 「痛つつ!! 昨晩は睡眠取れましたか？お辛いですよね」など
- 帰るときには少しでも笑顔になってもらいたい。
- **この人とまた話したいと思ってもらえる人になる。**



院長の一言

- やっぱカウンセリング入ってみんとわからんなあ💧
- TC・・・え？今さら？(´∀`)
- TCは患者の感情に配慮しながら行動をどうしたら起こしてくれるか日々考え行動してるのです(´∀`)

訪問先指導内容

- 現状把握
- 行動トラッキングシートの改善
- 初診カウンセリング時の気づき
- 初診→初見ドクター、衛生士との打ち合わせ、治療のゴールの確認
- それらを踏まえてセカンドへのシナリオ作り
- シナリオの添削
- ロープレ
- 各TC、幹部、院長と面談



ご清聴ありがとうございました
次回会えることを楽しみにしてますね。

