

# お世話役育成プログラム

患者理解から始まる納得診療の仕組みづくり

## なぜお世話役育成が必要なのか

多くの歯科医院では患者さんへの説明を丁寧に行っています。それでも、治療中断やメンテナンス継続率の停滞、患者との行き違いが起こることがあります。

- 説明が丁寧でも、患者の不安や価値観が整理されないまま話が進むと、納得につながりにくい
- 納得が得られないと、治療中断・継続率低下・行き違いの原因になりやすい
- だからこそ「患者理解→納得→継続→信頼」を再現できる役割が必要

その原因の多くは、説明不足ではなく、「**患者理解が十分でないまま提案が進んでしまうこと**」です。

**患者理解 → 納得同意 → 継続 → 信頼**

この流れを医院の中に設計することで、納得診療は再現できるようになります。

## お世話役とは

お世話役は単なる説明係ではありません。患者と医院をつなぐ「**翻訳者**」の役割を担います。

- **患者理解力**：患者の背景・価値観・不安を整理する力
- **意思決定支援力**：患者が納得して選択できる状態をつくる力
- **院内調整力**：患者の状況を院内へ共有し治療プロセスを調整する力

## プログラム概要

- **Step1** | 役割理解・関わり方の共有
- **Step2** | 患者理解（初診インタビュー）
- **Step3** | 意思決定支援（クロージング）
- **Step4** | 信頼と継続（リコールオリエンテーション）

講義だけでなく、ロールプレイ・録音フィードバック・症例検討などを通じて、実際の現場で実践できる形まで段階的に進めます。

お世話役を育てることで、患者理解を起点に「納得」を生むコミュニケーションが院内で標準化されます。

## 導入プラン（回数・人数・費用）

本プログラムは、医院様の人数・体制・支援範囲に応じて最適設計を行うため、費用は個別にご提案いたします。

- （参考）10回集中プログラム：4名推奨（最大6名）／100万円（税込）

※参加者全員、Step2以降は毎月の個別録音フィードバックを含みます。

患者理解から始まる関わり方を医院全体で共有し、実践・振り返りを繰り返しながら定着させていく伴走型プログラムです。

## 導入によって期待される変化

- 患者が理解して治療を選択するようになる
- 治療中断やキャンセルが減少する
- メンテナンス継続率が安定する
- 患者との行き違いやトラブルを未然に防げる
- 医院の価値を理解した紹介患者が増える

**納得**が信頼を生み、その信頼が医院の資産となります。