

カウンセリングから見える患者の心理と問題解決法

# ケースディスカッション

## - 目次 -

chapter 01	ケースディスカッションとは	P2
chapter 02	ディスカッションの流れ	P4
chapter 03	ディスカッションを通じて得られる変化	P18
chapter 04	ディスカッションに臨むときの注意点	P20

chapter 01

ケースディスカッションとは

# はじめに

## ケースディスカッションとは

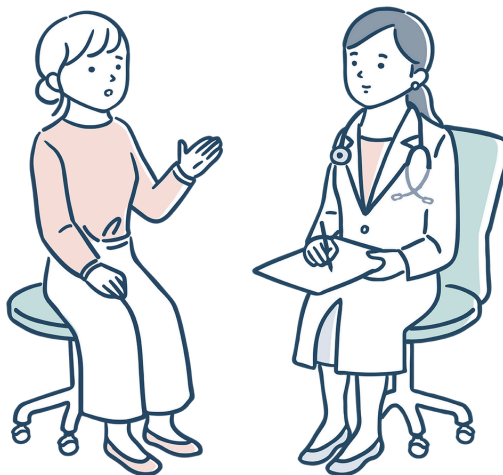
実際の患者さんの事例を取り上げて、ミーティングでスタッフ同士の話し合い（内容検討や振り返り）を行うことです。

この話し合いの目的は、患者さんの気持ちを理解し、問題点を見つけたり分析したりすることです。参加するスタッフ全員で意見を出し合い、日常の診療で見落としがちな治療の全体像を整理します。

また、患者さんに関する情報をチームで共有することで、来院時の対応やコミュニケーションにも役立ててすることができます。

## 特徴と効果

- 患者さんの気持ちを分析・理解し、問題点を見つけたり、改善策を考えたりする力を育てることができます。
- 自分と他の人との「ものの見方」や「考え方」の違いに気づき、視野を広げることができます。
- ディスカッションを通じて、お互いに学び合い、考えをより深く豊かなものにしていくことができます。
- 事例として取り上げた患者さんには、具体的な改善策を提案できるようになり、より質の高い診療を提供することが可能になります。



chapter 02

ケースディスカッションの流れ

# 参加者とモデル患者

ケースディスカッションは、①初診カウンセリングの担当者、②セカンドカウンセリングの担当者、③司会進行役、④その他の参加スタッフで行います。

従って、ディスカッションでは、診療フローチャートの初診カウンセリングとセカンドカウンセリングを行った方をモデル患者としてください。

## 参加者



初診カウンセリング  
担当者



セカンドカウンセリング  
担当者



司会進行役



参加スタッフ

## モデル患者

### 診療フローチャート抜粋



初診・セカンド共に終了した患者様



コンサルティングツールを効果的に  
活用するために

歯科業界の変化と課題から導かれる  
「これからの歯科医院に求められること」

株式会社ワイズマネジメント

※診療フローチャートについては、  
こちらの資料をご確認ください。

# 準備するもの

## ①初診カウンセリングシート

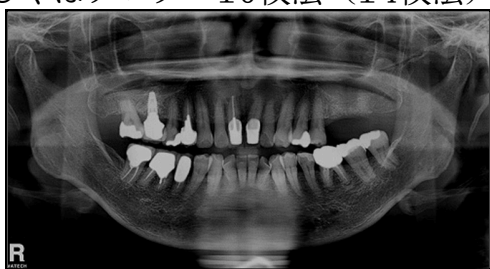
人数分  
印刷

## ②問診票または治療に関する質問票

人数分  
印刷

## ③パノラマ

もしくはデンタル10枚法 (14枚法)



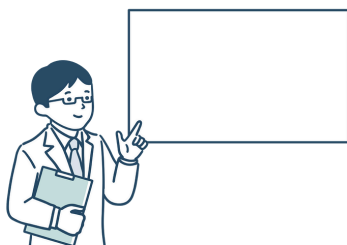
## ④歯周組織検査表

歯周検査	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8
PCR															
歯槽膿漏															
EPP															
EPP															
歯槽膿漏															
( ) %															

## ⑤口腔内写真

## ⑥治療計画書

## ⑦モニター・プロジェクター



※無い場合は③～⑥を人数分印刷してください。

# ディスカッションの実施手順

ケースディスカッションは、大きく分けて5つのステップで行います。

## 実施手順

01

### 患者の情報確認

主訴の説明、初診カウンセリングで聞き出した内容の報告、カウンセリング担当者が感じた患者の印象を全体に説明する

02

### 患者の状況説明

歯式・歯周検査・パノラマなど患者さんの実際の口腔内状況の説明、報告を行う（なるべく詳細に）

03

### 計画提案状況、治療経過の説明

セカンドカウンセリングでの治療計画提案内容の確認、患者が選択した治療方針の報告、現在までの治療経過を報告する

04

### 問題点の発見

患者が不安に思っていることはあるか、患者が選択した治療方針はベストなものだったのか、ベストなものを選択していない場合の障害は何かを考える

05

### 改善策を考える

前のステップで上がってきた問題点を改善するためには、どのような対策が効果的か、今後に生かせる点も含めて参加者全員で考えてまとめる

初診カウンセリングを担当したスタッフが発表者となり、主訴の説明、カウンセリングで聞き出した内容の報告、発表者が感じた患者の印象を全体に説明します。

## 発表者



初診カウンセリング  
担当者



セカンドカウンセリング  
担当者

## 聞く側



司会進行役



参加スタッフ

## 使用するもの

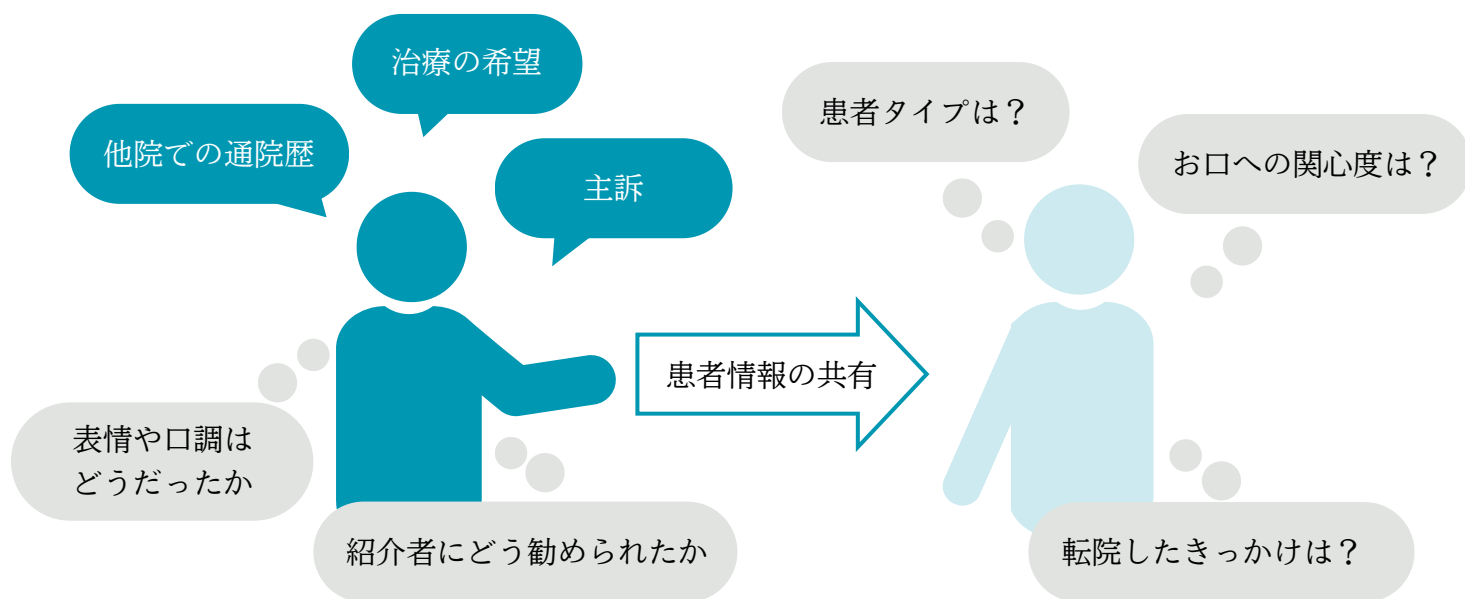
## ①初診カウンセリングシート

初診カウンセリングシート	
Name 和泉 幸子 Age 44 No. 777 Date E.O. 4.11 カウンセラー (名)	科別 コレクションタイプ C P / A / S
主訴 左下腹の痛み 16 思ひこみ	相談の経緯 (初診の経緯はありますか?)
2 月前から	以前にも同じような症状はありましたか? (初診の経緯はありますか?)
相手の言葉に注意して! (相手の言葉に注意して!)	
Q1 何年か前まではなかった腹痛は、なぜ今頃になってしまったのでしょうか? (初診の経緯はありますか?)	
A 左下腹の痛みは、以前からあったのですが、最近になって左下腹の痛みがひどくなりました。 (初診の経緯はありますか?)	
Q2 左下腹の痛みは、どのような状況で起こるのでしょうか? (初診の経緯はありますか?)	
A 左下腹の痛みは、食後や運動後、ストレスがたまると起こります。 (初診の経緯はありますか?)	
Q3 痛みの程度は、どのくらいでしょうか? (初診の経緯はありますか?)	
A 痛みの程度は、たまに強い痛みがあります。 (初診の経緯はありますか?)	
Q4 痛みの他に、どのような症状がありますか? (初診の経緯はありますか?)	
A 痛みの他に、下痢や便秘があります。 (初診の経緯はありますか?)	
Q5 これらの症状は、どのような原因で起こるのでしょうか? (初診の経緯はありますか?)	
A 痛みの原因は、腸の動きが悪いからだと思います。 (初診の経緯はありますか?)	
Q6 治療方法について、どのような方法がありますか? (初診の経緯はありますか?)	
A 治療方法は、薬を飲むことです。 (初診の経緯はありますか?)	
Q7 治療方法について、どのような方法がありますか? (初診の経緯はありますか?)	
A 治療方法は、薬を飲むことです。 (初診の経緯はありますか?)	
患者さんと話して感じたことを記録する!	
患者さんの印象に残ったこと (初診の経緯はありますか?)	
A 左下腹の痛みは、以前からあったのですが、最近になって左下腹の痛みがひどくなりました。 (初診の経緯はありますか?)	
治療方法について、どのような方法がありますか? (初診の経緯はありますか?)	
A 治療方法は、薬を飲むことです。 (初診の経緯はありますか?)	
治療方法について、どのような方法がありますか? (初診の経緯はありますか?)	
A 治療方法は、薬を飲むことです。 (初診の経緯はありますか?)	

## ②問診票または治療に関する質問票

Q1 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q2 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q3 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q4 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q5 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q6 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q7 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q8 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q9 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q10 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q11 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q12 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q13 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q14 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q15 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q16 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q17 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q18 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q19 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q20 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q21 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q22 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q23 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q24 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q25 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q26 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q27 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q28 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q29 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q30 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q31 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q32 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q33 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q34 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q35 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q36 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q37 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q38 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q39 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q40 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q41 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q42 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q43 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q44 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q45 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q46 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q47 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q48 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q49 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q50 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q51 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q52 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q53 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q54 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q55 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q56 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q57 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q58 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q59 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q60 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q61 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q62 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q63 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q64 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q65 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q66 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q67 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q68 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q69 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q70 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q71 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q72 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q73 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q74 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q75 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q76 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q77 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q78 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q79 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q80 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q81 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q82 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q83 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q84 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q85 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q86 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q87 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q88 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q89 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q90 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q91 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q92 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q93 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q94 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q95 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q96 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q97 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q98 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))
Q99 痛みは強いですか?	<input type="checkbox"/> 強いです (1日 本(5))
Q100 痛みは弱いですか?	<input type="checkbox"/> 弱いです (1日 本(5))





### 発表者

カウンセリングシートの内容を確認していきます。記入内容を、なるべく詳細に読み上げていきましょう。記入していないことも、カウンセリングの場面を思い出しながら話してください。

### 聞く側

ケース患者のことを知ろうとする気持ちを持って聞いてください。自分なら初診カウンセリングでどんな質問をするか考えながら聞くと効果的です。

## POINT

以下のポイントに留意しながら、発表・傾聴を行いましょう。大切なのは、患者さんの言葉や表情の奥にある「本当の気持ち」に気付くことです。

- ✓表情や話し方から考えられる患者のコミュニケーションタイプは？
- ✓患者が自院に最も期待していることは？
- ✓他院での通院歴や転院のきっかけから分かる患者の希望は？
- ✓紹介者からどのような歯科医院だと勧められたか？
- ✓お口への関心レベルは？なぜ高い（低い）のか？
- ✓治療に際して不安に感じていることは？そこから導き出せる患者の性格は？

初診カウンセリングのやり方やコミュニケーションタイプの見分け方は、初診カウンセリングセット『初診カウンセリングの手引き』をご確認ください。

無料サンプルはここまでとなります。