

事業案内

Lumiere 近藤理紗

離職率低下、自分らしく健やかに働ける組織作り



自己紹介

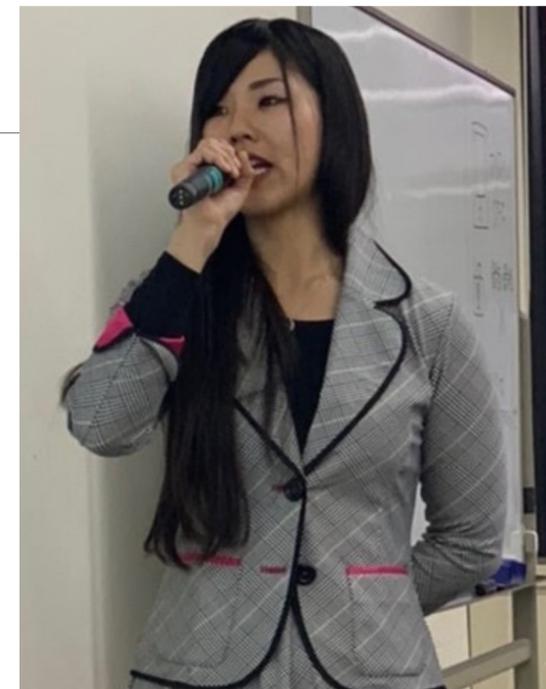
近藤 理紗 (こんどうりさ)

○Lumiere 代表 (心理学講師、カウンセラー、コンサルタント)

○NPO幸せに生きる力を育む研究所 理事

○大阪歯科大学歯科衛生士専門学校卒業、放送大学教養学部、心理と教育学科在籍中

○2015年よりリアリティーセラピーを学び始め、2018年に選択理論心理士となる。



○歯科衛生士として選択理論を用いた信頼関係作りに取り組み、医院収入のアップに貢献してきた経験を基に2020年独立し、講演活動に取り組む。「心と身体の健康は美しさを創る♥」をモットーに、選択理論学、分子栄養学をベースとして自分らしく輝く人を創るサポートをしている。就業支援事業所、企業研修、オンライン勉強会、公立高校にて選択理論、分子栄養学を普及するために講師として活動中。

カウンセリング、コンサルティング、クリニックでより良い人間関係の構築のサポートを行なっている。

○資格

歯科衛生士、ビューティアドバイザー、全米ヨガアライアンスRYT200、選択理論心理士、FP3級

*スウェーデンイエテボリ大学海外研修修了、韓国Ye歯科研修、上間スクール卒業、フィリピン海外ボランティア終了

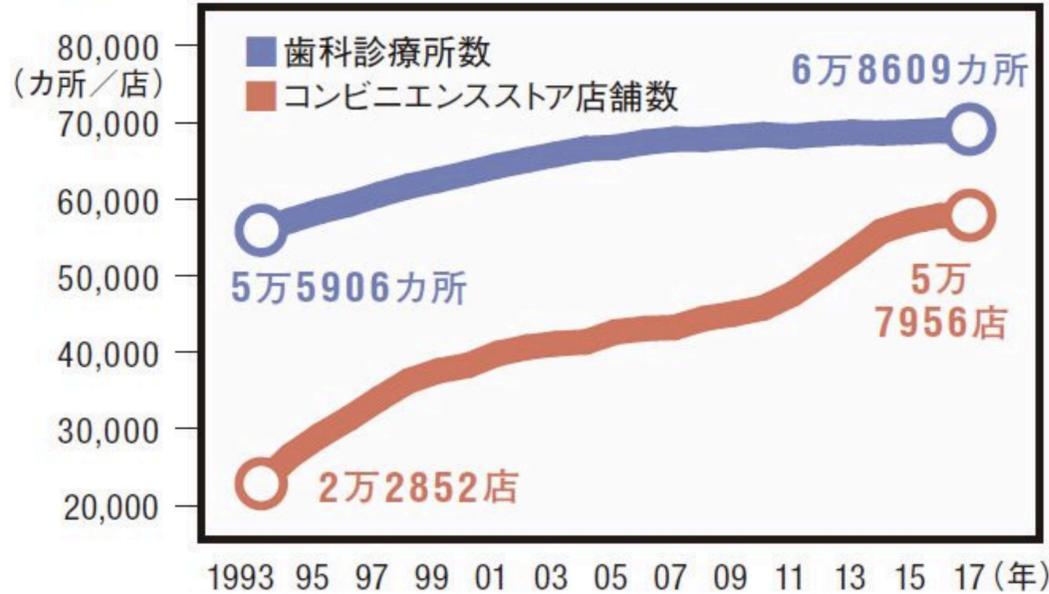
○所属学会

日本選択理論心理学会、認定NPO日本リアリティーセラピー協会

ウィリアムグラッサー・インターナショナル (WGI)、KYBクラブ所属 (分子整合栄養学)

多くの歯科医院での経営の悩み

① 昔からコンビニより多かった歯科診療所の数



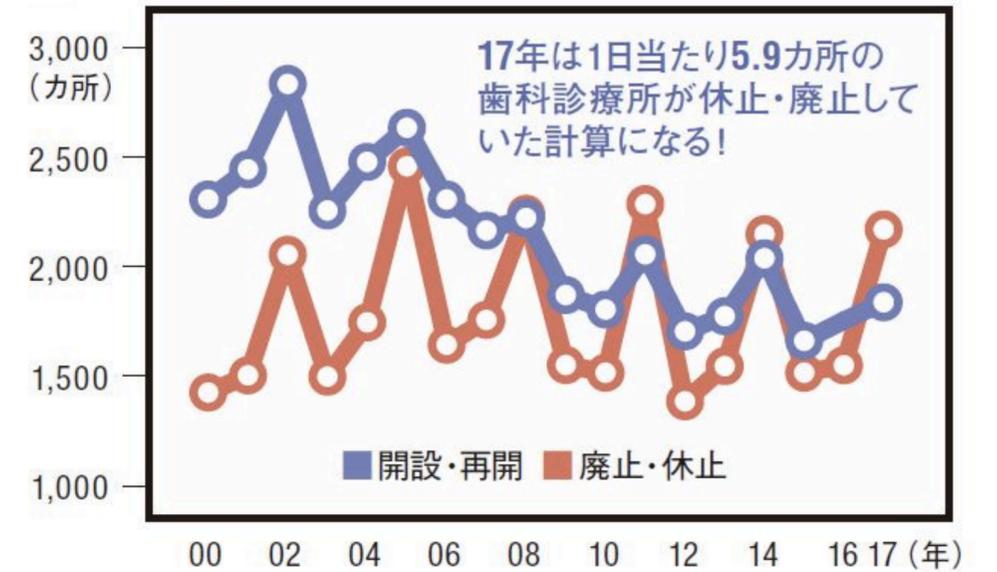
出所：厚生労働省「医療施設(静態・動態)調査・病院報告」
日本フランチャイズチェーン協会「FC統計調査」

② 10万人の大台を突破した歯科医師の数



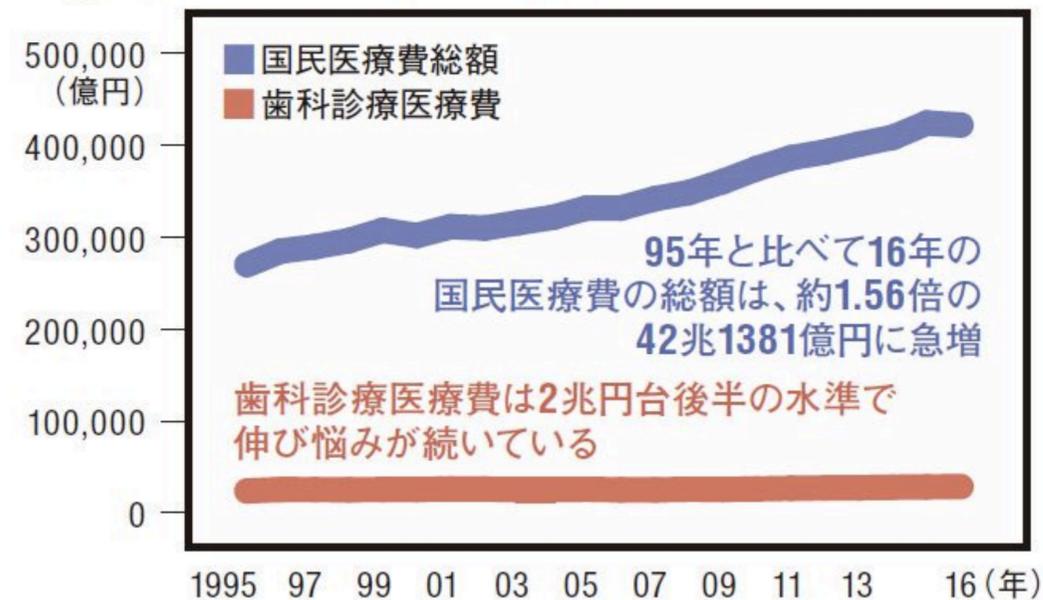
出所：厚生労働省「医師・歯科医師・薬剤師調査」

⑤ 水面下で増える歯科診療所の廃止・休止



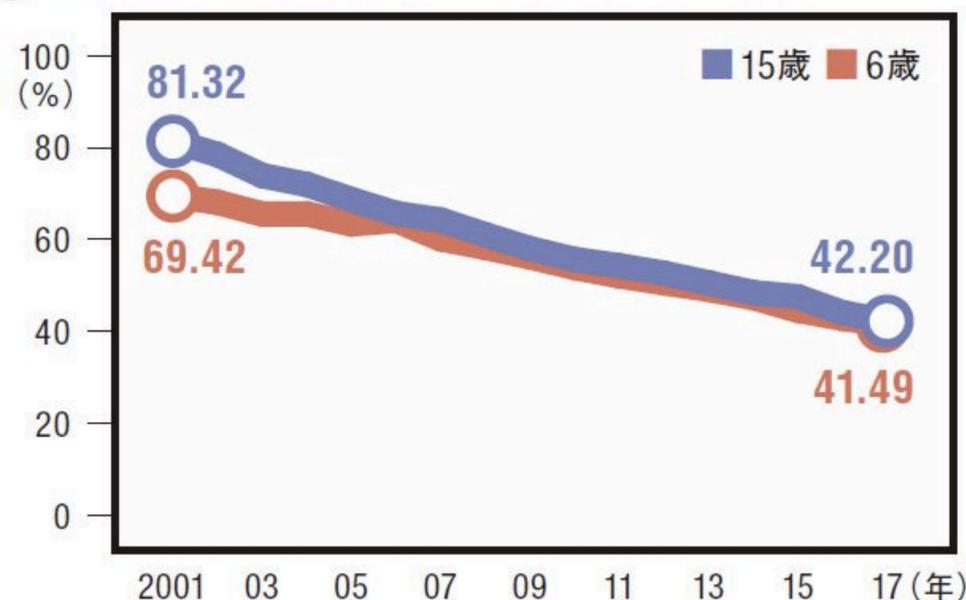
出所：厚生労働省「医療施設(静態・動態)調査・病院報告」

③ 伸び悩みが続く歯科診療の医療費



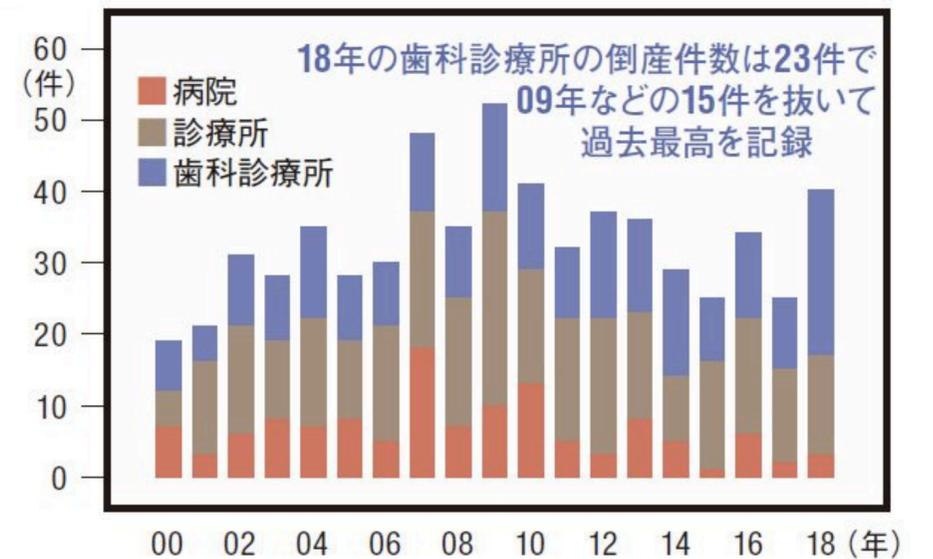
出所：厚生労働省「国民医療費」

④ むし歯の被患率減少=市場規模の縮小



出所：文部科学省「学校保健統計調査」

⑥ 法的整理に追い込まれる歯科診療所も増加



出所：帝国データバンク「医療機関の倒産動向調査(2018年)」

多くの歯科医院での経営の悩み

7 自由診療などで収益が伸びても利益はジリ貧の歯科診療経営の実態

16年度の収益全体は11年度と比べて25.6%も伸びている。でも……

● 11年度



● 16年度



(千円)

費用の増加が利益を圧迫

ここから院長先生の給与や税金をやりくりするのは大変

出所：厚生労働省「医療経済実態調査」

歯科界では、生き残り競争が繰り広げられていることがグラフから見て取れる。歯科医師の数はすでに飽和状態。②一方、歯科診療医療費は長年2兆円台後半での伸び悩みが続いている③。また、子どもたちのむし歯の被患率は減少している。④患者数は減り、経営は厳しい現状である。

生き残っていくための組織作りが必須となるのでは、ないでしょうか？院長、スタッフ間の関係性が良いと「患者様との信頼関係を構築すること」につながります。増患を目指す医院ならとても重要な要素になります。信頼関係があれば、今より多くの患者様に、歯科医院の価値を理解してもらい、来院される患者さんは自然に増えてきます。

そのためにも、患者さんにとって、安心できて、信頼できる歯科医院となる必要はありませんか？

院長、スタッフの間で信頼関係が確立できていないのに、患者様と信頼関係を築くことができるでしょうか？

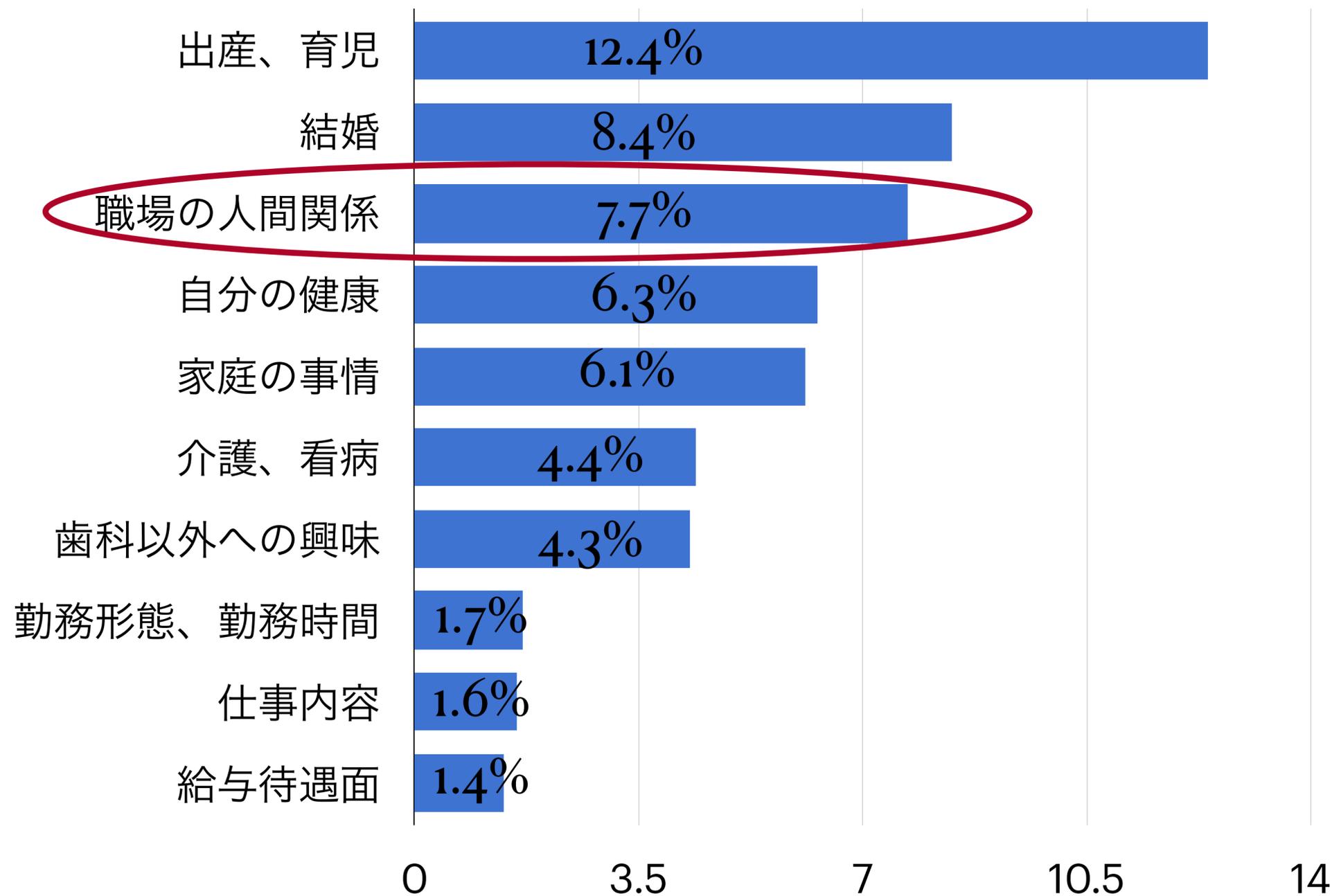
スタッフはどんなことを求めているのか？どんな時にやりがいや喜びを感じるのか？また、どんな時に患者様は喜ぶか？

収益を上げることを目標とするよりも、スタッフが満足して働ける環境を提供することが大切です。

収益に目を向けるよりも先に取り組むべき事があるのではないのでしょうか。

多くの歯科医院で抱える悩み

離職理由



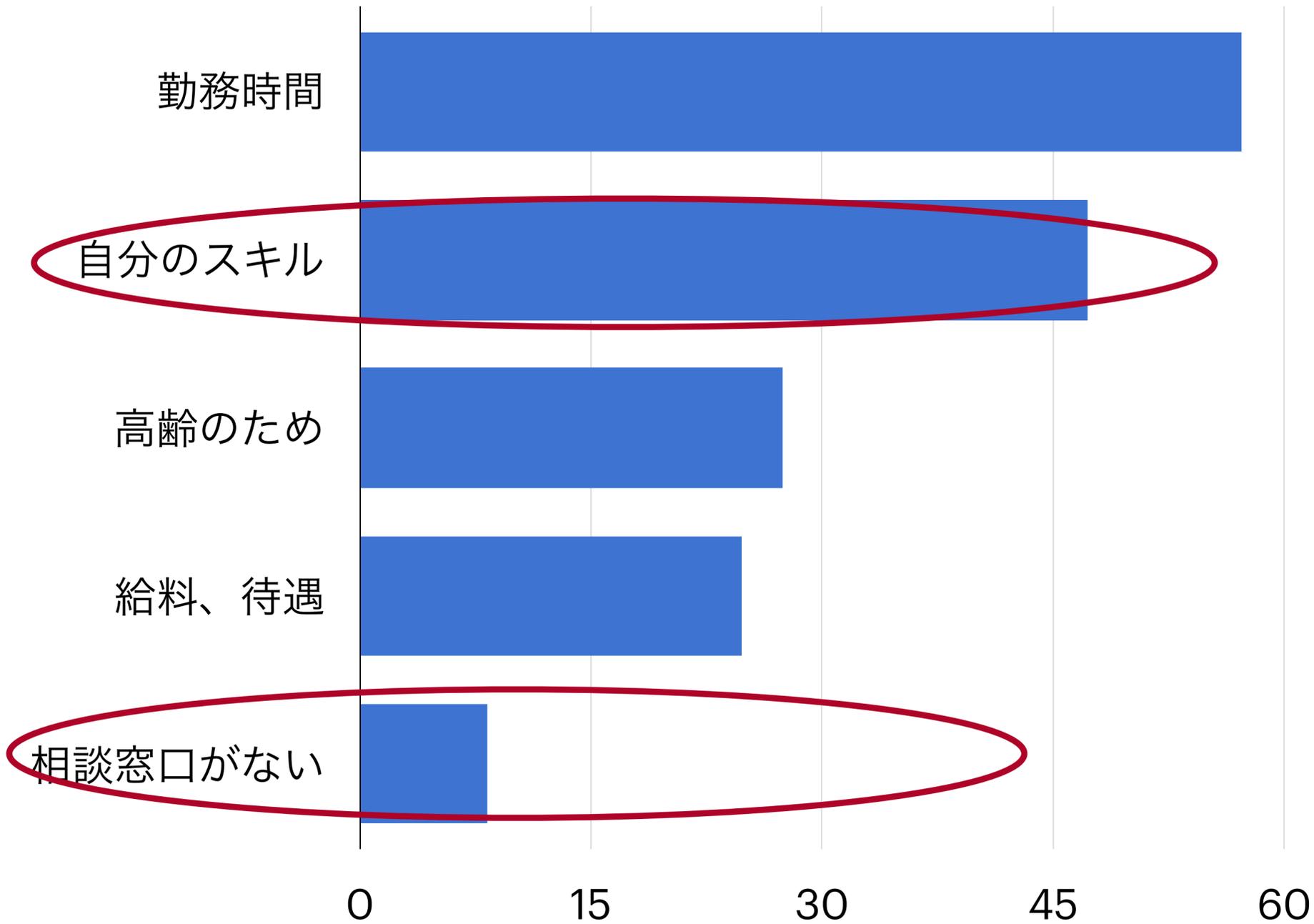
歯科衛生士の離職理由の第3位には、 職場の人間関係

歯科医療振興財団の事業報告によると、2019年2月時点の歯科衛生士名簿登録者数は28万3,032人。歯科衛生士の資格を持ちながら、未就業もしくは歯科から離れている人が約15万人も存在している。離職理由3位となっている人間関係は5年前に比べると、2.3%から7.7%と大きく増加している。

職場内のより良い人間関係の構築が、離職率の低下を実現する。歯科衛生士が自分らしくいきいきと働く環境を提供できることで、やる気やモチベーションアップに繋がり、歯科衛生士のスキルが上がったり、患者様の信頼関係が構築されたり、チーム力がアップしていく。長い目でみると、医院収入のアップに繋がると言える。

多くの歯科医院で抱える悩み

再就職しない理由



歯科衛生士の再就職しない理由

歯科医療振興財団の事業報告によると、歯科医院での勤務時間が1位に上がるものの、自分のスキルの不足を感じていたり、職場での悩みを相談する場所がないこともあげられている。

より良い職場作りを提供する取り組みの1つとして、院内研修、面談などを取り入れる重要性を示している。

多くの歯科医院で抱える悩み

歯科衛生士を辞めたい理由

●職場の人間関係に疲れた

歯科医院は女性の職場が多いため、いじめのようなことも少なくありません。勤務歴が長いスタッフが密かに権力を握っていたり、嫌いなスタッフを退職に追い込むケースもあるようです。院長からのパワハラはセクハラを受けるケースもあります。このような人間関係に我慢できなくなり、辞めたいと考える人は多いです。

●院長の考えに付いていけない

人前で怒鳴る、人格否定などの暴言や罵倒、八つ当たりされる、挨拶や質問を無視される、物理的に不可能な量や理不尽な内容の仕事を指示される、ボディタッチが多い、私的な誘いをしてくる。このような理由が多いです。

●仕事内容に不満がある

やりがいを持ってない。やりたい仕事ができない。自己成長できない。講習会などへ参加するための補助がない。1人に負担がかかっている。やりたくない仕事を押し付けられる。仕事内容に不満を持つ方が多いようです。

●福利厚生が無い

福利厚生もほとんど無く産休や育休も取りづらいので、結婚や出産を機に退職する人も多いです。

●給与・待遇面に不満がある

業務量に対して給料が見合っていない、サービス残業が多いなど、給与や待遇面に不満がある人も多いです。

多くの歯科医院で抱える悩み

現場の声

- ✓ 人の話を聞かなかつたり、自分のことばかり話すスタッフが多い
- ✓ 自分を正当化する院長、スタッフが多い
- ✓ 被害者意識が強いスタッフが多い
- ✓ Noと言えず、嫌なことが断れない
- ✓ 不機嫌な人の機嫌をとったり、相手に気を使っている
- ✓ 相手の評価が気になる
- ✓ 相談できる人がいない
- ✓ 自分のことを理解してくれる人がいない
- ✓ やりたいことが出来ない
- ✓ 勉強できる環境がない
- ✓ 嫌な仕事を先輩や院長から押し付けられる
- ✓ 院長の診療方針についての説明が不足している
- ✓ 院長が人によって態度が違う
- ✓ 院長が売り上げにしか興味がない
- ✓ 院長がスタッフの幸せを考えてくれない



離職率低下、自分らしく幸せに働く組織作り

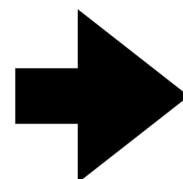
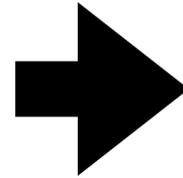
現場の声

経営者

- ✓ スタッフが定着しない
- ✓ 被害者意識が強いスタッフが多い
- ✓ スタッフのスキルが上がらない
- ✓ 医院の収益が上がらない
- ✓ スタッフとのコミュニケーションの仕方がわからない
- ✓ 医院が継続するか不安
- ✓ マネジメントの方法がわからない

歯科衛生士

- ✓ 人の話を聞かなかつたり、自分のことばかり話すスタッフが多い
- ✓ 自分を正当化する院長、スタッフが多い
- ✓ Noと言えず、嫌なことが断れない、嫌な仕事を先輩や院長から押し付けられる
- ✓ 不機嫌な人の機嫌をとったり、相手に気を使っている、相手の評価が気になる
- ✓ 相談できる人がいない、自分を理解してくれる人がいない
- ✓ 院長が人によって態度が違う
- ✓ 院長の診療方針についての説明が不足している
- ✓ 院長が売り上げにしか興味がない
- ✓ 院長がスタッフの幸せを考えてくれない
- ✓ やりたいことが出来ない



想定される課題

経営者

- ① 個人の自己成長、欲求充足
問題解決能力、願望の明確化（なりたい理想像）
- ② より良い人間関係の確立
職場での円滑なコミュニケーション能力
スタッフへの対応能力、信頼関係の構築
- ③ マネジメントスキル
スタッフ目線の育成マインドの醸成
長期的な医院経営の持続、収益アップ
医院のシステム構築、治療方針の確立

歯科衛生士

- ① 個人の自己成長、欲求充足
問題解決能力、自己肯定感の向上、
願望の明確化（なりたい理想像）
- ② より良い人間関係の確立
職場での円滑なコミュニケーション能力
信頼関係の構築
- ④ 歯科衛生士スキルの構築
モチベーションのアップ

離職率低下、自分らしく幸せに働く組織作り

想定される課題

経営者

①個人の自己成長、欲求充足

問題解決能力、願望の明確化（なりたい理想像）

②より良い人間関係の確立

職場での円滑なコミュニケーション能力
スタッフへの対応能力、信頼関係の構築

③マネジメントスキル

スタッフ目線の育成マインドの醸成
長期的な医院経営の持続、収益アップ
医院のシステム構築、治療方針の確立

歯科衛生士

①個人の自己成長、欲求充足

問題解決能力、自己肯定感の向上、
願望の明確化（なりたい理想像）

②より良い人間関係の確立

職場での円滑なコミュニケーション能力
信頼関係の構築

④歯科衛生士スキルの構築

モチベーションのアップ

課題を解決するための取り組み

願望の共有

自己肯定感の育成

コミュニケーション能力の育成

問題解決能力育成

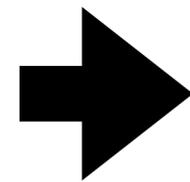
医院のシステム構築、治療方針の確立

お互いに助け合い成長できるチームビルディング力の育成

スキルアップの研修導入

モチベーションのアップのシステム作り

*マネジメントスキルの習得・強化

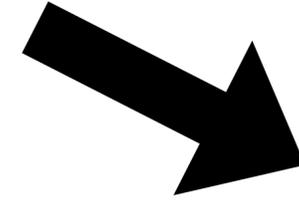


研修内容



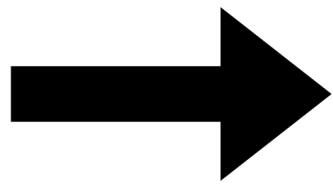
①自分と人とのより良い関係を築く 心理学勉強会実施 (選択理論心理学ベース)

願望の共有、コミュニケーション能力の育成
問題解決能力育成、
お互いに助け合い成長できるチームビルディング力の育成



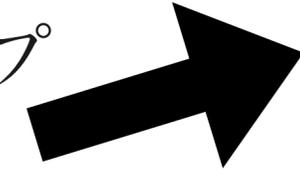
②個人面談

コミュニケーション能力の育成
自己肯定感の育成
問題解決能力育成



③オーラルエステ導入、ロールプレイ

スキルアップの研修導入
モチベーションアップのシステム作り
医院のシステム構築、治療方針の確立、自費率アップ



④コンサルティング (経営者)

マネジメントスキルの習得・強化 (ご要望に応じて適宜ご支援)

個人の自己成長、欲求充足
より良い人間関係の確立
歯科衛生士スキル
マネジメントスキル



研修費用

①自分と人とのより良い関係を築く心理学

勉強会実施 (選択理論心理学ベース) 基本研修

2時間×6回 (ベーシック) ￥100,000×6回

2時間×6回 (アドバンス) ￥100,000×6回

②個人面談

オプション 毎月1回の訪問 (スタッフ全員と面談)

2時間 ￥50,000 1時間毎に￥20,000

③オーラルエステ導入、ロールプレイ

オプション 導入研修4時間 (実習付き) ￥200,000

毎月のフォローアップ (ロールプレイング) 2時間 ￥50,000

④コンサルティング (経営者)

オプション 2時間 ￥50,000 (ご要望に応じて適宜ご支援)

④顧問契約

(トータルでご希望に応じてきめ細かくサポート、柔軟にご対応させていただきます)

①～④全てを含み、月7時間 内容は個別にご相談 ￥300,000

導入例

①のみ

毎月1回2時間の勉強会

費用 毎月￥100,000

①と②

毎月1回4時間勉強会+面談

費用 毎月￥200,000

①と③

毎月1回4時間+導入研修1回 (4時間)

費用 毎月￥200,000+1回のみ￥200,000

①と④

毎月1回4時間 勉強会+コンサルティング

費用 毎月￥150,000

ご希望に応じてカスタマイズ可

全て、税別価格となります。

研修導入までの流れ

①研修内容ご紹介（ヒアリング）

本日は。

理想の歯科医院の明確化。

ご要望や改善ポイントをお聞きいたします。

②ヒアリング（必要に応じて）

ご要望や改善ポイントをお聞きいたします。

③ご契約、初回打ち合わせ

契約書をお持ちいたします。

具体的なスケジュールの決定。

④研修開始

月に1、2回のペースで研修を開始致します。



研修提供費用及び、前提条件

毎月、月末請求、翌月10日にお支払い。

- 本費用は標準価格です。お客様のご要望等を踏まえ、最適なお提案をさせていただきます。
- 研修は年間契約とし、次年度以降は自動更新と致します。
- 御支払は、当月の料金を当月末に請求させて頂き、翌月10日のお支払いとさせていただきます。
- 御支払は、別途指定の口座にお振込みをお願い致します。
- 経費（交通・出張費、宿泊代等）は、別途実費請求とさせていただきます。
- 作業範囲の変更、または当初予測されなかった事態が発生する場合には、別途協議させて頂くものと致します。
- 機密保持、個人情報、守秘義務を含めて、契約内容の詳細につきましては、別途標準の契約書にて合意させていただきます。

勉強会モデルケース



自分と人とのより良い関係を築く
心理学を学ぶと手に入る事

1. 怒り、落ち込みのような否定的感情のコントロールをしやすくなる。
2. 自己受容をしやすくなり、他人に対して批判的な傾向が少なくなる。
3. 自分には選択肢（自由）や好機が思った以上にあることに気づけるようになる。
4. 自ら苦情が少なくなり、苦情に対処する仕方を学ぶようになる。
5. これまでよりもハッピーになり、他の人との関わりが楽になる。

こんなことが手に入る歯科医院で働きたいと思いませんか？

医院の環境作り、スタッフ育成がこれからの歯科界の生き残り競争に必要な要素ではないでしょうか？

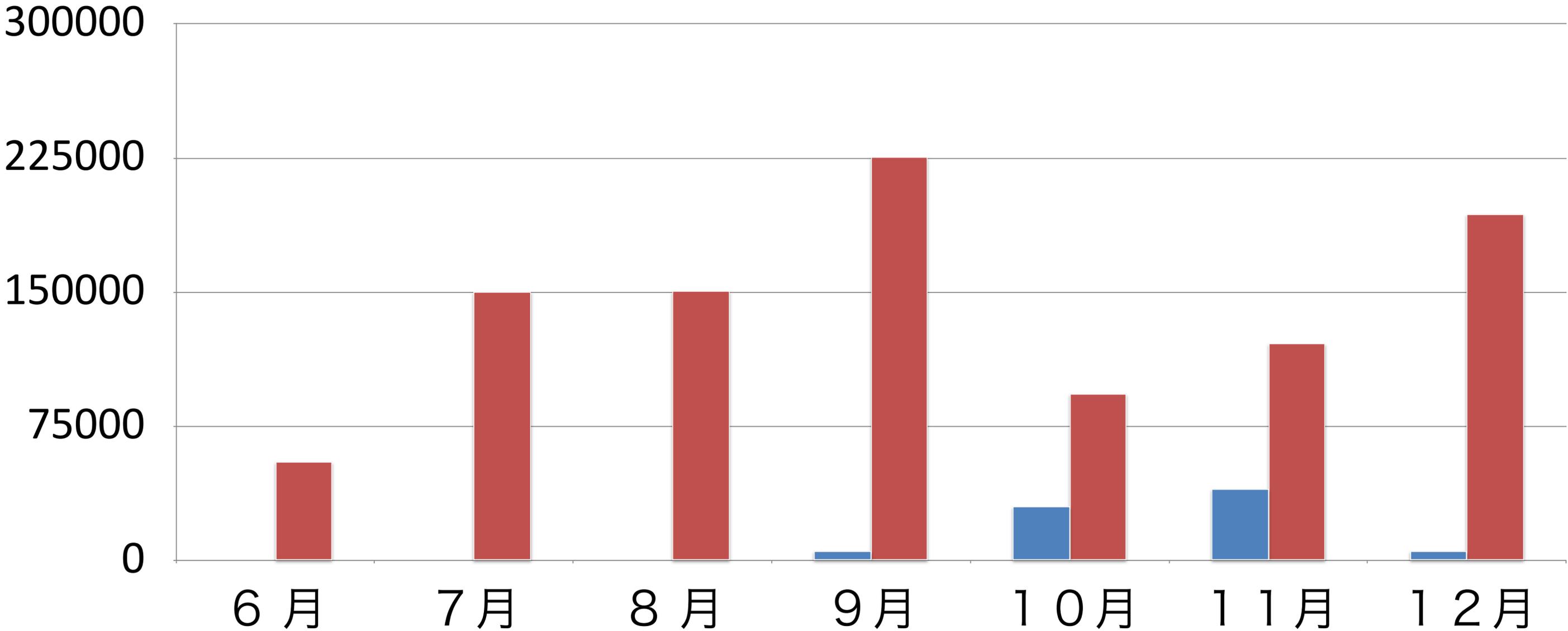
より良い人間関係が構築されると？ やりがいを感じることはできると？

長い目でみると自費金額、リコール率アップに繋がる

実際の取り組みの結果

2018年と2019年のDHのみの自費率

2018年青 2019年赤



より良い人間関係が構築されると？ やりがいを感じることはできると？

長い目でみると自費率アップ、リコール率アップに繋がる

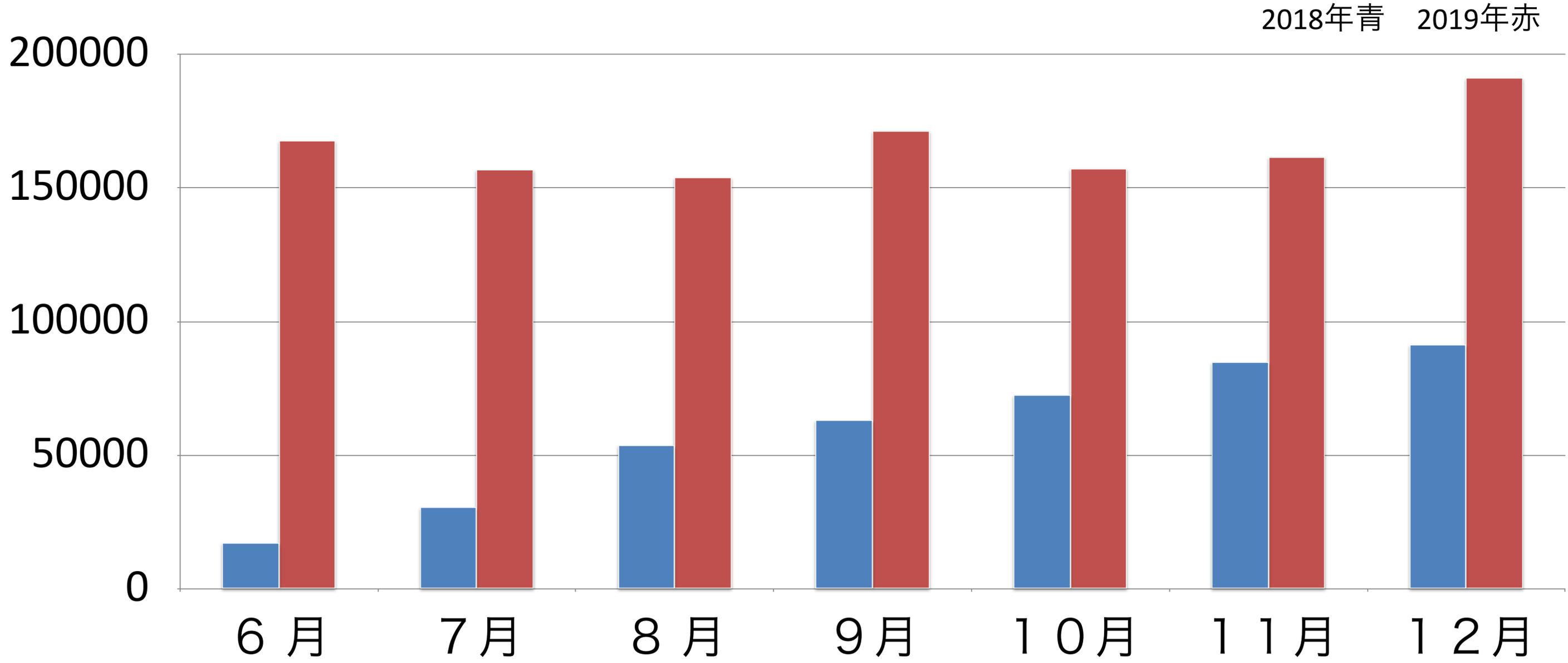
患者氏名	日付	施術名	金額	担当DH	患者氏名	日付	施術名	金額	担当DH	患者氏名	日付	施術名	金額	担当DH
真理子	6/13	アクリル樹脂	¥45000-	近藤	知子	9/9	ホニエ	¥1500-	近藤	康奈	11/9	アクリル樹脂	¥15000-	近藤
由紀子	6/22	ホニエ	¥6000-	近藤	敏明	9/10	ホニエ	¥1500-	近藤	智	11/11	ホニエ	¥5000-	近藤
幸一	7/5	ホニエ	¥6000-	西村	郁子	9/11	ホニエ	¥1500-	近藤	知子	9/11	ホニエ	¥1500-	近藤
明子	7/9	ホニエ	¥6000-	近藤	紀子	9/11	ホニエ	¥1500-	近藤	郁子	11/12	ホニエ	¥1500-	近藤
亜紀	7/10	ホニエ	¥6000-	近藤	4奈都	9/11	ホニエ	¥9000-	近藤	真澄	11/15	ホニエ	¥9000-	近藤
絵子	7/12	ホニエ	¥30000-	近藤	健一	9/13	ホニエ	¥6000-	近藤	小里新七	11/15	ホニエ	¥45000-	近藤
真鈴	7/16	ホニエ	¥36000-	近藤	伸一	9/14	ホニエ	¥9000-	近藤	珠希	11/15	ホニエ	¥9000-	近藤
あすか	7/19	ホニエ	¥6000-	近藤	悠子	9/18	ホニエ	¥1500-	近藤	伸子	11/18	ホニエ	¥1500-	近藤
由紀子	7/20	ホニエ	¥9000-	近藤	有美	9/20	ホニエ	¥30000-	近藤	奈美	11/19	ホニエ	¥6000-	西村
真理子	7/20	ホニエ	¥5000-	近藤	4奈都	9/20	ホニエ	¥9000-	近藤	悠子	11/25	ホニエ	¥1500-	近藤
幸一	7/19	ホニエ	¥9000-	西村	洋子	9/25	ホニエ	¥1500-	近藤	知子	11/25	ホニエ	¥1500-	近藤
智子	7/23	ホニエ	¥6000-	近藤	康代	9/27	ホニエ	¥30000-	近藤	稲江	11/25	ホニエ	¥1500-	近藤
正美	7/27	ホニエ	¥6000-	近藤	致司	9/28	ホニエ	¥6000-	近藤	洋子	11/27	ホニエ	¥1500-	近藤
紀嗣	7/30	ホニエ	¥15000-	近藤	紀嗣	9/30	ホニエ	¥10000-	近藤	悠子	11/29	ホニエ	¥1500-	近藤
紀世美	7/31	ホニエ	¥1500-	近藤	孝孝	10/1	ホニエ	¥6000-	近藤	奈都	11/29	ホニエ	¥5000-	近藤
知子	8/5	ホニエ	¥1500-	近藤	健一	10/1	ホニエ	¥9000-	近藤	稲江	12/2	ホニエ	¥5000-	近藤
悠子	8/6	ホニエ	¥1500-	近藤	紀世美	10/4	ホニエ	¥1500-	近藤	康	12/3	ホニエ	¥6000-	西村
郁子	8/7	ホニエ	¥1500-	近藤	4奈都	10/4	ホニエ	¥1500-	近藤	悠子	12/3	ホニエ	¥10000-	近藤
悠子	8/7	ホニエ	¥1500-	近藤	知子	10/7	ホニエ	¥1500-	近藤	悠子	12/4	ホニエ	¥1500-	近藤
悠子	8/7	ホニエ	¥5000-	近藤	才	10/8	ホニエ	¥3000-	近藤	奈都	12/4	ホニエ	¥50000-	近藤
夜美	8/10	ホニエ	¥45000-	近藤	夜美子	10/8	ホニエ	¥1500-	近藤	西村	12/4	ホニエ	¥5000-	近藤
伸一	8/16	ホニエ	¥6000-	近藤	明子	10/9	ホニエ	¥6000-	近藤	悠子	12/7	ホニエ	¥5000-	近藤
正美	8/17	ホニエ	¥9000-	近藤	有美	10/9	ホニエ	¥6000-	近藤	悠美	12/9	ホニエ	¥1500-	近藤
清美	8/19	ホニエ	¥1500-	近藤	4奈都	10/11	ホニエ	¥5000-	近藤	悠子	12/9	ホニエ	¥1500-	近藤
真理子	8/21	ホニエ	¥6000-	近藤	悠子	10/18	ホニエ	¥1500-	近藤	悠子	12/9	ホニエ	¥1500-	近藤
康	8/23	ホニエ	¥15000-	西村	洋子	10/23	ホニエ	¥1500-	近藤	悠子	12/9	ホニエ	¥15000-	近藤
稲江	8/26	ホニエ	¥30000-	近藤	知子	10/25	ホニエ	¥1500-	近藤	悠子	12/10	ホニエ	¥1500-	近藤
才	8/27	ホニエ	¥1500-	近藤	悠子	10/26	ホニエ	¥6000-	近藤	悠美	12/10	ホニエ	¥8000-	近藤
4奈都	8/28	ホニエ	¥6000-	近藤	康代	10/28	ホニエ	¥1500-	近藤	悠子	12/11	ホニエ	¥30000-	近藤
真理子	8/28	ホニエ	¥9000-	近藤	悠子	10/29	ホニエ	¥1500-	近藤	悠子	12/13	ホニエ	¥1500-	近藤
悠子	9/4	ホニエ	¥11000-	近藤	悠美	10/29	ホニエ	¥1500-	近藤	悠子	12/13	ホニエ	¥1500-	近藤
悠子	9/4	ホニエ	¥15000-	近藤	敏明	10/29	ホニエ	¥1500-	近藤	才	12/13	ホニエ	¥50000-	西村
4奈都	9/4	ホニエ	¥6000-	近藤	悠子	10/30	ホニエ	¥1500-	近藤	珠希	12/13	ホニエ	¥10000-	近藤
悠子	9/6	ホニエ	¥1500-	近藤	真澄	10/31	ホニエ	¥6000-	近藤	悠美	12/16	ホニエ	¥1500-	近藤
紀世美	9/6	ホニエ	¥1500-	近藤	悠子	11/8	ホニエ	¥1500-	近藤	悠子	12/19	ホニエ	¥1500-	近藤
悠子	9/9	ホニエ	¥6000-	近藤	悠子	11/8	ホニエ	¥1500-	近藤	悠子	12/18	ホニエ	¥30000-	近藤
智	9/9	ホニエ	¥45000-	近藤	悠美	11/6	ホニエ	¥1500-	近藤	康代	12/23	ホニエ	¥1500-	近藤

より良い人間関係が構築されると？ やりがいを感じることはできると？

長い目でみると自費金額アップ、リコール率アップに繋がる

実際の取り組みの結果

2018年と2019年のSPT点数



経営者が提供する環境が与える変化

院長、スタッフ間の関係性が良いと「患者様との信頼関係を構築すること」につながります。増患を目指す医院ならとても重要な要素になります。

信頼関係があれば、今より多くの患者様に、歯科医院の価値を理解してもらい、来院される患者さんは自然に増えてきます。そのためにも、患者さんにとって、安心できて、信頼できる歯科医院となる必要はありませんか？

院長、スタッフの間で信頼関係が確立できていないのに、患者様と信頼関係を築くことができるでしょうか？

スタッフはどんなことを求めているのか？どんな時にやりがいや喜びを感じるのか？また、どんな時に患者様は喜ぶのか？収益を上げることがを目標とするよりも、**スタッフが満足して働ける環境を提供することが大切**です。

収益に目を向けるよりも先に取り組むべきことがあるのではないのでしょうか。

医院の雰囲気がよくなり、それが患者様へ伝わることで、より多くの患者様が喜び、安心して来院してくることで医院の収益もおのずと上がっていきます。

スタッフが、毎日かかわる患者様をととても大切にできるようになったり、目の前にいる患者様と良好な関係を構築するため、自分自身の行動を意識して、イキイキと働くようになったり行動変容していくのです。

スタッフがイキイキしてくると、患者様から自然とスタッフへの相談が増えます。医院の環境は患者様へ伝わるのです。スタッフの多くは、1日の貴重な時間の大半を歯科医院で過ごすのですから、やはり勤務している歯科医院を好きになること、自分の仕事を好きになることが大切です。

そのような環境を提供することが、離職率の低下につながり、医院の経営の基盤となっていくのではないのでしょうか？