

1

はじめに — 歯科医療に携わる者の基本 —

1. 自院の基本理念

歯科医院で働くうえで、まず理解しておきたいのが自院の基本理念です。理念とは「この医院は何を大切にしているか、どのように地域に貢献していくか」を示す考え方であり、医院の存在理由を言葉にしたものといえます。

理念を知っていると、日常の判断がぶれにくくなります。たとえば「患者さんに寄り添うこと」を理念にしている医院では、不安そうな患者さんを見かけたとき、器具の準備より声かけを優先するという選択につながります。理念は単なるスローガンではなく、迷ったときに行動の指針になる大切なものなのです（図1-1）。



図1-1 理念は迷ったときに行動の指針になる

また、理念は医院全体の目的や目標を形づくります(図1-2)。「う蝕を治す」だけでなく、地域の人々の健康や生活の質を守ることが歯科医院の大きな目的です。そのために「予防を重視する」「コミュニケーションを大切にする」といった具体的な目標が設定されます。

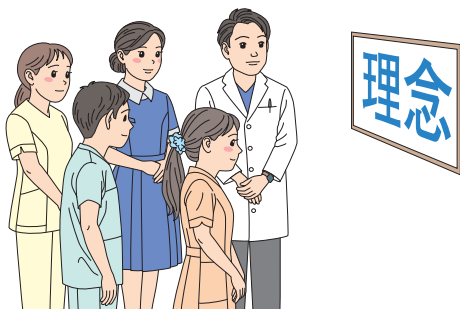


図1-2 理念は医院全体の目的や目標を形づくる

さらに、理念は職種を越えて医院全体をつなぐ共通の軸になります。歯科医師も歯科衛生士も歯科助手や受付も、同じ理念をもとに行動すれば、チームとしてまとまりやすくなります。新人にとっては、理念を理解して自分の言葉で説明できることが、信頼される第一歩となるのです(図1-3)。

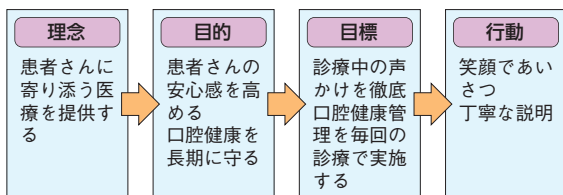


図1-3 理念を理解すると行動が決まる

2. 基本的マナー

1 歯科医院で求められる基本的マナー

歯科医院における基本マナーは、患者さんとの信頼関係を築くうえで欠かせないものです。あいさつ、言葉遣い、身だしなみ、行動、プライバシーへの配慮の5つの要素を意識することで、患者さんに安心感を与え、医院全体の雰囲気を整えることができます。

① あいさつの基本

a. 伝わるあいさつ

- あいさつは形だけでなく、相手に伝わるのが重要です。
- あいさつは良好な人間関係の第一歩です。信頼関係の基盤となり、組織全体の雰囲気を良くする重要な役割を果たします。
- 診療終了時には「お疲れさまでした」「お大事になさってください」など、ねぎらいの言葉を添えます。
- お辞儀の種類や角度を理解して、状況に応じて使い分けます(図2-1)。

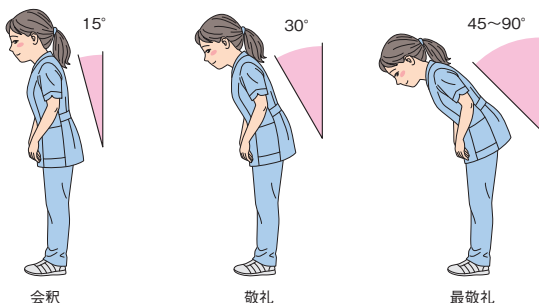


図2-1 お辞儀の種類

背筋を伸ばして、頭から腰を一直線にして腰を曲げます。首だけであいさつしないようにします。

- ①**会釈**：廊下ですれ違う患者さんやスタッフに行く礼です。立ち止まるのが理想ですが、難しければ歩く速度を緩め、目を合わせ、背筋を伸ばして軽く礼をします。
- ②**敬礼**：初対面のあいさつや患者さんのお見送りに行く礼です。日常的に使われる「お辞儀」はこちらを指します。
- ③**最敬礼**：謝罪やクレーム対応などで用いる深い礼です。上半身を45～90°倒し、心からの謝意を示します。

b. 指示への返事

- 指示があったときは、必ず声に出して返事をします。
- 相手に伝わったことを示すことで業務が円滑になります。
- 「承知しました」「はい」と返答し、軽くうなずきます。

② 言葉遣いと会話のマナー

a. 丁寧な言葉遣い

- 敬語、謙譲語、クッション言葉を自然に使用します。
- 「どうぞこちらへおかけください」「お痛みはいかがですか」「少々お時間をいただきます」など患者さんに安心感を与える表現を心がけます。
- 親しみやすさは敬語を崩すことではなく、笑顔・明るい声・丁寧な言葉遣いによって示します(図2-2)。

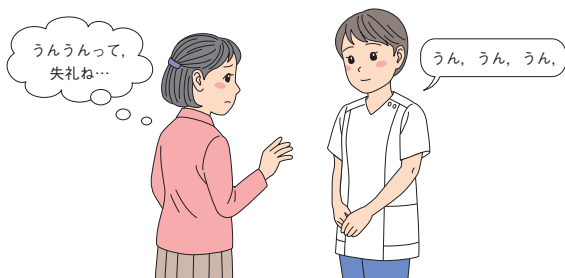


図2-2 言葉遣いと会話のマナーのNG例