デンタルスタッフの

クリニカルマナー

～歯科医院における受付・患者応対と事務～

合場千佳子・品田和美・
水木さとみ・山根　瞳　編

医歯薬出版株式会社

2章 応対の基礎知識

1. 社会人として求められる基本のマナー

1）挨拶と言葉遣いのポイント

社会に認められ，周りの人と心地よい関係を築いていくためには基本のマナーの習得が必要不可欠です．マナーに基づいた言動や身だしなみは，周りの人に安心感を与え，心の扉を開ける力があります．

（1）基本の挨拶

明るくさわやかな挨拶を心がけます．よい関係を築きたいという気持ちを届けるよう，相手の目を見て丁寧な発音を意識することが大切です．患者さんに対しては，穏やかな笑顔を意識し，相手の心身の状態に合わせて声のトーンを調節できるように心がけます．

お辞儀の仕方は大きく 3 つに分けられています．会釈，敬礼，最敬礼の 3 つです（図 1）．医療機関では，治療前後の挨拶に会釈を用いることが多いですが，初対面の自己紹介などでは敬礼，お詫びのときには最敬礼が用いられます．相手の目を見る→言葉→お辞儀→相手の目を見る，という順序で挨拶します．

（2）言葉遣いのポイント

①基本の敬語

職場では，基本的に敬語を使い，患者さんに対して話すときも敬語を使います．

現在は，患者さんに対して敬語を使うことが一般的なマナーとなっていますので，基本の敬語はぜひ身につけておくべきです．相手側の行為は尊敬語，自分側の行為は謙譲語で

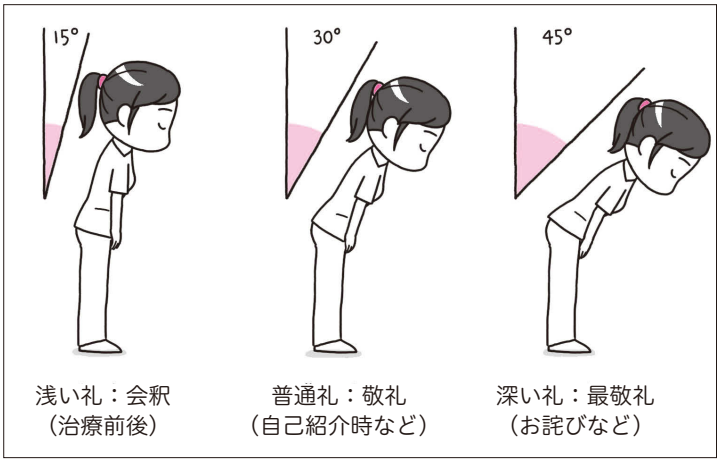

図 1　お辞儀の仕方

表します（**表 1**）.

敬語には丁寧さのレベルがあります．地域性や医院の雰囲気により，使われる敬語のレベルは異なっています．院長先生や主任の指示に従って敬語のレベルを選択していきます．

②業務中の私語

業務中の私語は控えなければいけませんが，なかでも患者さんのプライバシーにかかわることをほかの患者さんの前で口にするのは厳禁です．医療従事者には守秘義務が法で定められていますので，心して業務にあたることが大切です．

③差別語の確認

相手を不快にさせる恐れのある言葉は極力使わないように配慮します．よく知られた差別語もありますが，昨今，言い換えが進んでいる言葉もあるので，確認しておく必要があります．以下は患者さんに関係する可能性のある言葉を示しました（**表 2**）.

④言葉の癖

言葉遣いの癖は，一朝一夕には直りません．半年から一年，長い期間努力して直していくものです．普段の生活（学校生活など）から少しずつ癖を直すように意識します．

会話の途中で語尾を上げる半クエスチョン形や「じゃないですかぁ♪」や語尾伸ばしなどは，相手になれなれしい印象や押しつけがましい印象を与えてしまいます（**表 3**）.

表 1　基本の敬語表現

普通語	尊敬語（相手の行為）	謙譲語（自分の行為）
います	いらっしゃいます	おります
言います	おっしゃいます	申します / 申し上げます
行きます	いらっしゃいます	まいります / うかがいます
来ます	いらっしゃいます / お越しになります	まいります / うかがいます
聞きます	お聞きになります	お聞きします / うかがいます
見ます	ご覧になります	拝見します
読みます	お読みになります	拝読します
食べます	召し上がります	いただきます
知っています	ご存じです	存じています / 存じ上げています

表 2　言い換えたい言葉の例

言い換えたい言葉	言い換え例
年寄り，老人	ご高齢の方
父　兄	保護者
特殊学級	特別支援学級
登校拒否児	不登校の児童・生徒
外　人	外国人

表 3　言葉遣いの癖の例

会話のはじめ	…っていうか，いや，だから
あいまい表現	…みたい，って感じ，…ぽい，…的な
雑な印象の表現	やばい，…なやつ，やっぱ，まじ

歯科材料セールスマンが訪問してきた例（図 11）

来客：株式会社〇〇の大野と申します．院長先生はご診療中でしょうか．

スタッフ：ただいま院長は診療中ですが，本日お約束がありますでしょうか．

来客：約束はしていないのですが…

スタッフ：どのようなご用件でしょうか．

来客：私，この地域の歯科医院を担当させていただいているのですが，当社で歯科材料のセールを行うので，紹介を兼ねてご挨拶に回っております．

スタッフ：お世話になっております．確認してまいりますので，あちらにおかけになり，少々お待ちください．

面会するか確認をとる

スタッフ：申し訳ありませんが，院長は手が離せないため，代わりにご用件をお聞きし，資料など頂戴するものがあればお受けとりするよう言われました．念のためご連絡先もお伺いいたします．

内容を聞き，資料や名刺を受けとる

医療スタッフの対応

〈相手の確認をする〉

まず，相手がどこの誰なのか，しっかりききましょう（歯科医師の知人や取引のある方なら，その場で歯科医師に報告し指示をもらいます）．

〈約束の有無を確認する〉

歯科医師と約束があるかおききします（約束があれば，すぐに取り次ぎます．控え室などへ案内し，お茶をお出しするなどの対応をすることもあります）．

〈用件を確認する〉

約束が無ければ，まずスタッフのほうで訪問の用件をききます．

〈面会の可否を確認する〉

よほど必要ないと思われる用件での訪問でなければ，歯科医師に面会の意思があるか確認します．電話の場合と違い，一応は面会が可能かどうか取り次ぐ姿勢を見せることが来客への礼儀といえるでしょう．

ただし，診療の内容や忙しさによっては，スタッフの判断で断る場合もあります．

〈詳しい用件と連絡先をきく〉

用件をきき，資料や名刺など連絡先が分かるものを受けとっておきましょう．こちらから連絡すると約束するような言い方にならないよう気をつけましょう．

✕これはNG！

患者さんでないからと横柄な態度をとっては絶対にいけません．

ここがPoint!

歯科医師が面会できない場合でも，医院に悪いイメージをもたれないような対応をしましょう．

図 11　患者さん以外の来客対応

4）インシデント・アクシデントへの対応

（1）歯科におけるヒヤリハット

①インシデントとアクシデント

インシデントとは「実際に事故には至らなくても，重大な事故になっていた可能性があるミスのこと」です．ヒヤリハットともよばれます．アクシデントとは事故のことを指し，医療においては「医療行為の中で患者に傷害が及んだ出来事」を指します．

②ハインリッヒの法則

ハーバード・ウィリアム・ハインリッヒが論文で発表した「ハインリッヒの法則」によると，「1 件の重大事故の背景には，29 の軽微な事故があり，さらにその背景には 300 のインシデントがある」といわれています（図 12）．

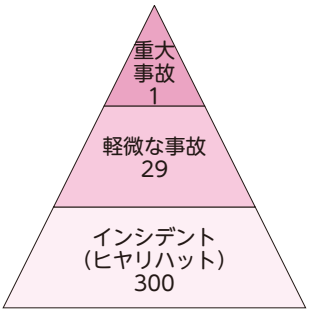

図 12　ハインリッヒの法則

（2）歯科医院におけるインシデント事例

- 患者さんの衣服に薬液を付着させた．
- 器具で患者さんの口唇を傷つけそうになった．
- エックス線写真の防護衣を装着させずに撮影しそうになった．
- インレーやクラウンを口腔内に落とし，患者さんが飲み込みそうになった．
- 消毒滅菌が不十分な器具が使用されそうになった．
- 通路で患者さんとぶつかりそうになった．
- 同じ時間に重複して違う患者さんの予約を入れてしまった．
- 違う患者さんをユニットに誘導してしまった（図 13）．
- 注射針で自分の指を刺しそうになった．

インシデントには身体に影響のないものから，簡単な処置を施す必要が生じたものも含まれます．歯科医院では，たくさんのインシデントが発生することが想像できます．

患者さんはもちろん自分自身に対しても，身体に傷害を及ぼすような重大な事故は防がなくてはなりません．そのためには常日頃からインシデント防止のための対応を心がける必要があります．スタッフ全員が，「注意不足な行為や些細なミスが重大な事故へとつながる」可能性を常に意識し，協力・連携して取り組まなくてはならないのです（図 14）．

（3）インシデント防止の考え方

インシデント防止には，危険の「予測」と危険を回避する「行動」が伴わなくてはなりません．予測と行動は，個人の考え方や性格，経験，医院の環境などにより左右されてしまいます．医院全体での考え方のすり合わせや予測の訓練，正しい行動をとるためのシステムや協力体制などを整える必要があります．インシデントが起きた場合には，院内で報告検討する機会を設け，今後同じような事例が発生しないようコミュニケーションをとる必要があります（図 15）．

6章 院内での情報共有

1. 問診票

診療にあたって，患者さんの情報収集は不可欠です．その手段として問診票が活用されます．診療の流れをスムーズにし，起こり得るトラブルを防ぐためには，問診票から得られた情報を院内で共有することが大切です．

1）問診票取り扱いの注意点

問診票は，患者さんの個人情報でもあり，取り扱いには十分に注意をしなくてはなりません．患者さんの氏名，生年月日，住所，電話番号，メールアドレスにはじまり，患者さんの既往歴，現病歴，患者心理などの情報が記載されます．患者さんに記載していただく際には，問診票の目的（治療に必要な情報収集）をしっかりと説明し，同時に治療以外には使用しないこと，記載内容はすべて守秘することを伝えます．

Column 守秘すること

守秘とは，秘密を守ることです．医療では職務上，患者さんから情報を得る機会が多くあります．知り得た情報を必要以上に広めないことを患者さんに約束をします（P.88 Column 参照）．

2）問診票の種類

問診票の質問事項は，歯科医院の特徴によって内容も異なります．一般的な歯科診療からはじまり，外科的治療を含む歯科医院，小児を対象とする歯科医院，矯正治療を主とする歯科医院，高齢者に向けた訪問歯科や障害者歯科など，歯科診療の種類別に特徴があります．

3）問診票の質問項目

一般的な問診票の質問項目を下記に示します．歯科医院の特色に応じて，質問項目を抜粋したり，項目内容を追加することで，必要な情報を収集することが可能です．

3. 業務記録の書き方

1）SOAP 形式での書き方

医療従事者が日常の業務のなかで必ず行わなければいけないものの一つとして診療記録の記載があります．診療記録では患者さんや診療の情報を的確に記載することが重要です．特に多職種が連携する大学病院・総合病院などでは，日々，診療記録によって患者さんの状態を医療従事者全員で共有する必要があります．診療記録にはさまざまな形式のものが存在しますが，現在の臨床の現場では，患者さんのもつ問題点を整理して，スタッフ間の相互認識・理解を進めるために SOAP 形式が多く用いられています．

SOAP 形式とは POS（Problem Oriented System）という「問題志向型診療システム」の考えを用いた診療記録の形式のことです．POS は，患者さんの健康上の問題を中心に，その問題の解決を目指した患者中心の診療システムです．従来の DOS（Doctor Oriented System）という疾患中心・医師中心の医療システムでは，疾患の治療を追求するあまり医療者と患者さんとのあいだでの考えや満足度のずれが生じていました．そのため，医療者と患者さんで十分な信頼関係の構築ができないというデメリットがありました．患者さんの訴えを中心とした診断のプロセスを重視する POS では，医療者側と患者側のそれぞれの視点から問題を解決に導くことができ，患者の自己決定権の尊重につながります．

SOAP 形式は得られた情報を S（Subject・主観的データ）・O（Object・客観的データ）・A（Assessment・アセスメント）・P（Plan・計画）の 4 つの項目に分けて考えます．情報を項目ごとに分類・整理することで，だれが見てもわかりやすい診療記録となり，医師・看護師・歯科医師などの多職種との連携に活用されています．歯科衛生士の記録は，患者さんに質の高いケアを提供するために必要なものです．

－SOAP の記録内容とポイント－

S（Subject・主観的データ）

患者さんや家族などのキーパーソンから提供される主訴や問題，症状を記入します．
口調から患者さんの性格や精神状態などの読み取りにつながるため，なるべく話し言葉で記入します．

O（Object・客観的データ）

診察所見と検査所見（主訴，問題に関連した所見）を記入します．

A（Assessment・アセスメント）

主観的データと客観的データから問題点に関する解釈，分析，判断，評価をします．

P（Plan・計画）

主観的データ，客観的データ，アセスメントの情報をもとに，今後の治療方針や対応（行うこと，行ったこと）を記入します．

＊問題（主訴）は来院ごとに変化する可能性があります．
＊問題を解決することは医療行為そのものです．
＊医療者は疾患以外に患者さんの生活背景まで目を配るようにします．