

1

職場でのマナーと身だしなみ

職場での人間関係をよくし、感じのいい歯科医院にするためには、スタッフの一人ひとりが社会人としてのマナーを身につけていなければなりません。まず、職場での基本的なマナーについて学びましょう。

🍃 出勤したときのマナー

- 時間の余裕をもって出勤する：勤務開始時刻の5～10分前には出勤するようにしましょう。定刻ぎりぎりでは間に合ったことになりません。すぐに仕事を始められる状態になってこそ、間に合ったことになるのです。
- さわやかな朝の挨拶を：おたがいに気分よく仕事が始められるよう、「おはようございます」と元気に朝の挨拶をかわしましょう。

🍃 昼休みのマナー

- 昼食のために持ち場を離れるとき：出かける前に、必要な連絡事項があれば同僚に伝達しておきます。昼食後は、勤務開始時刻に遅れないよう持ち場に戻り、「ただいま帰りました」と挨拶しましょう。
- 院内で昼食をとるとき：テーブルにつくときは、まわりの人に「よろしいですか」「失礼します」などと声をかけ、楽しい雰囲気ですましましょう。

🍃 帰るときのマナー

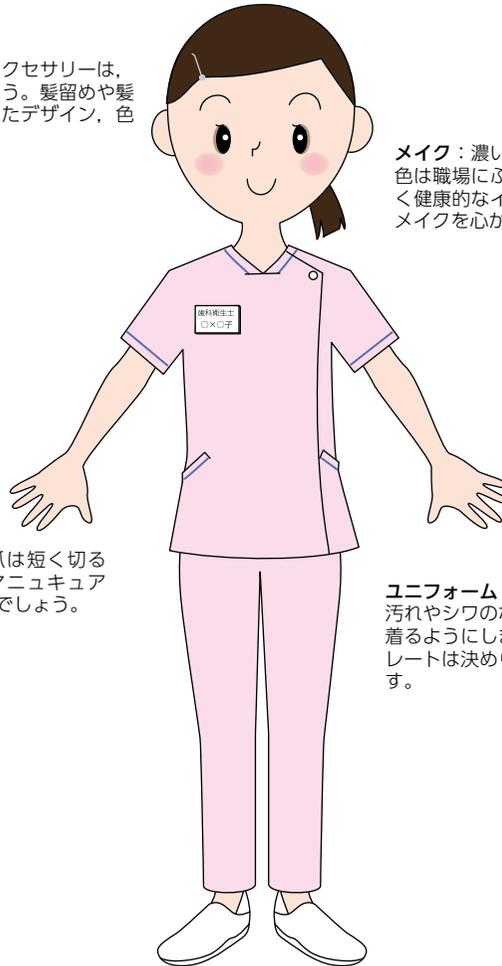
- かたづけと挨拶を忘れずに：終業時刻の前から帰りじたくをするようなことは、マナー違反です。終業時刻になり残った仕事がないようなら、まわりをかたづけ、帰りじたくを始めます。職場を出るときは、残って仕事をしている人たちに「お先に失礼します」と挨拶を忘れずに。
- 終業時刻になっても仕事が終わらないとき：診療が長引いて、終業時刻になってしまったときでも、早く帰りたいそぶりを見せるのは患者さんやスタッフに失礼です。そわそわと何度も時計を見るような行為はつつしみましょう。

身だしなみへの配慮も大切なマナー

身だしなみを整えることは社会人として基本的なマナーですが、医療に従事する者としては、衛生面でも十分な配慮を求められます。

髪の毛：長い髪はうしろで1つに束ねましょう。動いたときに、まとめた髪が前に垂れてこないような工夫も必要です。前髪やおくれ毛も目元にかからないように、長い場合はピンでとめるなどします。髪の色は明るすぎない自然な色が、患者さんから好感をもたれます。

アクセサリ・髪留め：アクセサリは、仕事中は外しておきましょう。髪留めや髪ゴムはシンプルで落ち着いたデザイン、色のものを選びます。



メイク：濃いアイメイクや派手な口紅の色は職場にふさわしくありません。明るく健康的なイメージを与えるナチュラルメイクを心がけましょう。

爪：衛生面からも爪は短く切ることが必要です。マニキュアも避けたほうがよいでしょう。

ユニフォーム：こまめに洗濯し、汚れやシワのない、清潔のものを着るようにしましょう。ネームプレートは決められた位置につけます。

シューズ：常に清潔で、汚れのない状態を心がけます。かかとを踏んで履いたりしてはいけません。

好感をもたれる身だしなみ

7

電話の受け方と取り次ぎ方

歯科医院には、患者さんのほかに、院長の知り合いや取引先、セールスマンなど、多くの人から電話がかかってくる。どのような相手にも的確に対応し、感じのよい印象を与えるように努めましょう。

患者さんからの電話の受け方——予約変更申し込みの電話の例

○患者さんからの電話は、診療の申し込みや予約の変更、治療の問い合わせなど、さまざまです。適切な対応で医院の信用を高めるようにしましょう。

□「はい。〇〇歯科医院でございます」

「予約の変更をしたいんですが」

電話に出るのが遅れたら、「お待たせいたしました。〇〇歯科医院でございます」と言います。

□「おそれいります、どちら様でございますか」

「野口です」

相手の言葉が聞き取りにくいときの決まり文句です。「声が小さくて聞こえません」などと言うのは相手に失礼です。

□「申し訳ございません、お電話が遠いようでございます。おそれいりますが、もう一度お名前をお願いできますでしょうか」

「野口です。水曜日の午後3時に予約した者です」

同姓の患者さんを区別するため、必ずフルネームで、めやすになる住所なども言い添えて確認を。

□「はい。4丁目の野口治夫様ですね」

「そうです。予約を5時に変更したいんですが」

□「はい。〇月〇日、水曜日の午後3時のご予約を、午後5時に変更なさりたいのですね。ただいま予約表を確認いたしますので、少々お待ちくださいませ」

話の内容は必ず復唱します。

□「野口様、お待たせいたしました。この日はご希望のお時間で大丈夫でございます」

「よかった。では5時にうかがいます」

長く待たせてしまいそうなときは、改めてこちらから電話することを告げ、いったん電話を切ったほうがいいこともあります。

□「かしこまりました。〇月〇日、水曜日の午後5時にお待ちしております。お大事になさってくださいませ」

電話の取り次ぎ方——院長への電話の例

○院長あてにはセールスなどの電話も多く、診療中に取り次いでも手間をかけさせるだけのこともあります。相手の社名や名前のほか、場合によってはどのような用件かも聞き、取り次いでいいかどうか判断すべきです。右のような連絡メモを作り、「誰から誰へ、いつ、どんな用件で電話があり、誰がどのように対応したか」がわかるようにしておくとう間違いがありません。

中山様	
4月15日 (午前) 午後10時30分	
XX大学の川村様より	
5月の会合の打ち合わせ	
についてのお電話がありました。	
先方より	
<input type="checkbox"/>	午前・午後 時ごろお電話します
<input checked="" type="checkbox"/>	1234-5678 にお電話ください
とのことです	
その他 _____	
受信者 沢田 _____	

電話メモ

□「おはようございます。〇〇歯科医院でございます」
「XX大学の川村と申しますが、院長の中山先生はいらっしゃいますでしょうか」

□「XX大学の川村様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております」

▶ 院長に取り次ぐ場合

□「ただいまおつなぎいたします。少々お待ちくださいませ

□「中山先生、XX大学の川村様からお電話です」

▶ 院長が診療中で電話に出られない場合

□「申し訳ございません。ただいま診療中でして、20分ほどいたしましたら、こちらからお電話をさしあげたいと申しております。いかがでしょうか」
「では、そう願います」

□「かしこまりました。念のため、お電話番号をお聞かせいただけますか。……はい、1234-5678。XX大学の川村様でいらっしゃいますね。のちほどお電話するよう、必ず申し伝えます」
「よろしく願います」

□「かしこまりました。失礼いたします」

挨拶の決まり文句として覚えましょう。

電話を保留にするか、送話口をおさえて取り次ぎます。

こちらの都合で出られないときは、こちらから電話しなおすのが礼儀。相手のほうから電話すると言われたときは、それにします。

相手の電話番号と名前を間違えないよう、復唱して確認します。

最後の挨拶も忘れずに。

Q 3 患者さんをお呼びする順番を間違えた

うっかりして患者さんをお呼びする順番を間違えてしまいました。気がついたときにはもう診療が始まっています、本来お呼びすべき患者さんをお待たせすることになってしまいました。

A 仕事が忙しいと、つい患者さんの順番の確認もおろそかになりがちです。まず最初に、患者さんが来院されたときに、決められた手順に従ってしっかり順番を確認しておくことが大切です。

それでももし間違えてしまったときには、あとになってしまった患者さんを次に入れます。そして患者さんが診療室に入るときには、必ず「お待たせして申し訳ございませんでした」と声をかけましょう。

しばらくお待たせすることになってしまう場合には、患者さんのところへ行って、「申し訳ございません。こちらの手違いでお呼びする順番が変わってしまいました。次にお呼びいたしますので、もう少々お待ちいただけますか」とおわびします。心から、誠意をもっておわびすれば、患者さんもわかってくれるはずです。

いずれにしても、順番を間違えるというのは、受付としてあってはならないミスですから、充分気をつけてください。



◆おわびするときは、患者さんの目を見て、はっきりとした言葉でおわびします。

Q 4 あとから来た患者さんが先に入る

先に来て待っている患者さんがいらっしやるのに、担当の先生の診療が長引いたため、あとから来た患者さんが先に診療室に入ることになってしまいました。どうすればいいのでしょうか。

A 患者さんの中には、予約の時間よりずいぶん早く来院される方もいれば、時間ぎりぎりになってしまう方もいます。あとから来た患者さんのほうが、予約の順番は先ということもあるのです。

また、歯科医師が何人かいるときは、たいてい患者さんごとの担当になっているので、担当の歯科医師の診療状況に応じて、患者さんを呼ぶ順番は変わります。

「私のほうが先に来ているのに」と不満を持つ患者さんもいらっしやるかもしれません。このような苦情が出たときには、予約の順番や、担当歯科医師の治療であることなどをていねいに説明しましょう。

「〇〇様の担当医の〇〇は、ただいま前の患者さんの治療が長引いております。申し訳ございませんが、もうしばらくお待ちください」と、待つ理由をはっきり説明できれば、イライラしている患者さんの気持ちもやわらぎます。

待合室の患者さんからよく見えるところに「治療の内容などにより、順番が変わることがあります」と表示した張り紙や、プレートを掲示しておくのもよいでしょう。

それでも、待っていただくときは「もう少しお待ちくださいませ」、診療室に入るときには「お待たせいたしました」のひとことを忘れずに。患者さんの受ける印象はとてよくなります。

