

# 言葉使い

2008/05/25  
2024/07/31

1. (10時までは)お早うございます。(波乗り挨拶で)

2. (10時すぎたら)こんにちは。(波乗り挨拶で)

3. (冬など、暗くなったら)こんばんは。(波乗り挨拶で)

4. (呼び出し音4回以上で)お待たせいたしました。

できるだけ呼び出し音3回以内に電話に出るようにしましょう。

5. (受付以外のスタッフの場合)デンタルオフィスみなと、スタッフの杉山です。

6. デンタルオフィスみなと、受付の杉山です。

7. (患者さんの言葉をそのまま繰り返して言う)

歯にお痛みがあるのですね。  
歯ぐきが腫れているのですね。  
それは、お困りですね。

9. (あらかじめカルテで治療内容を把握した上で)

前回治療した歯に、痛みなど症状はありますか？  
前回治療したところは、いかがですか。  
昨日抜歯したところは、痛みますか？  
まだ痛みますか？  
どのくらい痛みか、最大耐えがたい痛みを数字の10としたら、どれ位でしょうか？  
痛み止めを何回、お飲みになりました？

10. どうぞ、お大事になさってください。

「お大事になさってください」が正しい日本語です。

11. (大病をした人に対して)お体にお気をつけてください。早く良くなってください。

12. (患者さんや関連業者さんからの用件の場合)

院長が参ります。  
院長に確認いたします。  
院長が申しております。

13. (医師・歯科医師からの用件の場合)

杉山が参ります。  
杉山に確認いたします。  
杉山が申しております。

14. (院長以外の医師が対応する場合)

医師が参ります。  
医師の杉山が参ります。

医師に確認いたします。  
医師の杉山に確認いたします。

医師が申しております。  
医師の杉山が申しております。

15. (1～2分程度待たせる場合)少々、お待ちください。
16. (3分以上待たせることが予想される場合)しばらくお待ちください。

[注意点]

- ・待たせて良い場所かどうか、確認する。
- ・ドアを開けたまま話をせず、中に入れてもらう。
- ・中に入れてもらうことができない場合、自分がドアの外に出る。
- ・できるだけ立ち話をしない。
- ・椅子がある場所を探す。
- ・カウンセリング室が空いていれば、カウンセリング室へと案内する。
- ・他の患者さんに聞こえても良い話ならば、受付のローカウンターへと案内する。

17. こちらにどうぞおかけください。
18. 1000円をお預かりします。
19. お釣りをお返しいたします。
20. 領収書をお持ちください。
21. (話のきっかけをつかむ)天気、服装、髪型、体調、持ち物、自動車、スポーツなど。

- ・最初に患者さんのお名前を呼ぶこと。
- ・相手を認めてあげることが、相手の心を開くことにつながる。
- ・誰でも、自分の持ち物は、世界で最高のものと思っている。
- ・カルテの患者さんの住所を見る習慣をつける。
- ・市外から来院する患者さん、市内でも遠方から来院する患者さんに、配慮する。

田辺さん、今日は良い天気ですね。  
田辺さん、外は肌寒いですね。  
田辺さん、毎日雨ばかりでうっとおしいですね。  
田辺さん、花粉症の具合はいかがですか？  
田辺さん、春らしい素敵なお洋服ですね。  
田辺さん、いつもダンディですね。  
田辺さん、いつもびしっと決まっていますね。  
田辺さん、新しいめがねですね。フチなしのめがね、とっても似合いますよ。  
田辺さん、今日は可愛いらしいお孫さんとご一緒なんですね。  
田辺さん、裾野からいらしたんですか？道は混んでいました？  
田辺さん、私も日産に乗っているんですよ。  
田辺さん、スポーツカーがお好きですか？  
田辺さん、お気をつけてお帰りください。

22. (患者さんをほめる)

- ・誰でも、何歳になっても、ほめられると気持ちが良い。
- ・人間はほめられると心を開いて相手を受け入れる気持ちになる。

山崎さん、きれいにみがけていますね。素晴らしいです！  
山崎さんの歯ぐき、炎症がとれて、とっても良い状態ですよ。  
山崎さん、最初の検査の時よりも、ずっと良くなっていますよ。  
ぜひ、この良い状態を維持するように、ブラッシングを続けてください。  
山崎さん、1本もムシ歯がないです。1本もムシ歯がない人は珍しいですよ。  
山崎さん、お子様の歯、一本もムシ歯がないです。  
参考までに、どんな風にお手入れをしているか、教えてください。  
山崎さん、80才で20本ご自分の歯を残す8020、余裕で達成できそうですね。

## 23. (指導する)

患者さんに対して「ブラッシング指導」という表現は高圧的である。  
院内では「T B I」に統一し、患者さんに対しての表現は以下の通りとする。

「歯みがきの方法の見直し」  
「ブラッシングの確認をしましょう」  
「お口のお手入れの方法を詳しく説明します」

山崎さんのみがき方だと、このあたりにみがき残ししやすいようです。  
もっときれいにみがける方法を一緒に考えましょう。  
こんな風にブラッシングすれば、これからどんどん歯ぐきは良くなりますよ。  
お口の中がきれいになると、とってもさっぱりしますよ。

## 24. 頂き物を頂戴する場合

### (1)例の1

「先日はお世話になりました。こちらお礼です。少しですけれど、皆さんで召し上がってください」

田中さん、お気づかいなさないでください。  
お気持ちだけ頂戴いたします。

「たいした物じゃありませんので、受け取ってください」

それでは院長に伝えてまいります。少々、お待ちください。

(院長に確認したところ、診療中なのでスタッフが受け取ることにした)

お待たせいたしました。  
院長は診療中でご挨拶に伺えませんが、お礼を申し上げます。  
大変恐縮でございますが、お言葉に甘えて頂戴いたします。  
ありがとうございます。

### (2)例の2

「これね、スタッフの皆さんで召し上がってください。院長には、前にあげたから、今日はスタッフの方だけね」

田中さん、お気づかいなさないでください。  
お気持ちだけ頂戴いたします。

「たいした物じゃありませんので、受け取ってください」

大変恐縮でございますが、お言葉に甘えて頂戴いたします。  
ありがとうございます。

#### [注意事項]

患者さんが「スタッフだけに」と言った場合でも、頂き物をした場合には、必ず院長に報告すること。

### (3)院内全員に情報を伝達する

頂き物を受け取ったスタッフは、メモに「受け取った物の内容、誰から」を書き、すぐに院長、次に院内全員のスタッフに回覧する。

スタッフは、その患者さんに会ったなら、他の患者さんに分からないよう配慮し、御礼の気持ちを伝える。

[他の患者さんに聞こえる可能性がある場合]

田中さん、大変恐縮です。ご丁寧にありますありがとうございます。

[他の患者さんに聞こえる可能性がない場合＝頂き物の内容についてお礼する]

田中さん、大変恐縮です。お菓子、ありがとうございます。とてもおいしかったです。

田中さん、大変恐縮です。お菓子、ありがとうございます。お昼休みにいただきます。

田中さん、大変恐縮です。とてもきれいなお花、ありがとうございます。

## 25. (電話での用件の確認)

名前、電話番号などの数字、日時など、かならず復唱する。

お名前を頂戴できますか？

「トヤマ様」とは、どのような漢字を書きますか？

戸締りの戸に富士山の山でございますね。

繰り返します。ご予約を5月24日午後2時から5月30日午後3時に変更いたします。

お電話番号を繰り返します。

000-999-9999ですね。

私(わたくし)、受付の山田が承(うけたまわ)りました。

私(わたくし)、スタッフの山田が承(うけたまわ)りました。

無断転載を禁じます。

医療法人社団みなと会  
デンタルオフィスみなと

2024 Dental Office Minato