



皆様、新しい年も明けました。新年会では普段会えないスタッフとの良い交流が出来、新しい目標も出来た事と思います。私もより一層、皆様のお役に立てるよう、各医院の美化やサービスの向上を目指して努力して参りたいと思いますので、引き続き皆様の忌憚のない意見をお待ちしております！さて兼ねてより手続きを行って参りました神田デンタルクリニックの法人化の手続きが終了し、名前も新たに新生「神田秋葉原デンタルクリニック」となりました。今年はマニュアルも改訂されたり、各医院新しい予防システムの導入、世田谷にはCT、女子大前のデジタル化など、蓮優会も更なる発展の年となります。今年も1年、蓮優会スタッフ一丸となって患者様へ最高のおもてなしのサービスをお届け出来るように頑張ってお参りしましょう！！

☆今号の顔☆

世田谷通りデンタル7、歯科衛生士の石井美桜です。

新しい年も始まり忙しい日々がまた訪れましたが、体調管理をしっかりとして充実した毎日を過ごしていきたいですね。

私は久しぶりに開業医で働く事になり思い出した言葉があります。

「衛生士は初対面の人に対して刃物をむける事が出来る職業です。傷つけるためではなく治すためにその刃物を使う職業です。それを心にとめて患者さんと向き合って下さい。」

それは学生の時に実習に出る時先生に言われたのですが、卒業し学生ではなく衛生士として働きはじめ、いろいろ患者さんの気持ちを引き出せるようになったころやっとその言葉の重さを感じるようになってきました。

やはり一般的に歯医者にはあまり行きたくないところ、痛い事をされる場所という認識が大きいと思います。

ではどうしたらその気持ちを変える事が出来るでしょう？

100%恐怖を解消する事は難しいかもしれませんが、声かけをする・うがいなどの休憩をとり入れるなど軽減させることは出来ると思います。

笑顔で気持ち良く対応する事、お待たせしない事も大切なポイントかもしれません。

忙しいとなかなかそこまで気持ちがまわらないかもしれませんが、ドクター・スタッフ含めまわりの人たち、もちろん患者さん！にも思いやりを持って接していきたいです。

心ある良質な医療を届けられるよう、これからも世田谷通りデンタルケアは頑張っていきます！！

石井さんありがとうございました！

来号は女子大前歯科の川端さんに

お願いしたいと思います♡ (株)



☆蓮優会トピックス☆

新正社員紹介！！

9月より 世田谷通りデンタルケア

DR 関根 宙智先生 (27歳)

12月より 神田秋葉原デンタルクリニック

DH 岩淵 香奈さん (22歳)

また角井 聡志先生が女子大前歯科の医局長となりました！！

よろしくお願ひします！！

美しい立ち居振る舞い

美しい所作や動作は女性として、是非身につけたいものです。今回は動作をエレガントに見せるコツをまとめてみました。

- ・患者様には正対する。…誠実な印象
- ・胸を張り、背筋を伸ばした姿勢を保つ…信頼感
- ・指先・膝・足元には常に神経を払い、無意識にも緩みが出ない様緊張感を持つ…キリッとした印象
- ・物を差し示す時は、指を揃えて手の平の全体で差し示す…丁寧な印象
- ・方向を指し示す時は、指を揃えた手の平から肘までをまっすぐにして、かつ脇をしめて、身体の幅からなるべくはみでないような気持ちで差し示す…エレガントな印象
- ・物を拾う時、また床を拭く時などは、膝をしつかり折り、腰を落として体の側で作業する…エレガントな印象
- ・物を手渡すときは、相手に物の正面が来るように向きを変える。また手渡す時、受け取る時も両手で行い、テーブルに置く時は音をたてず指を揃えて位置を直す。…丁寧な印象

蓮優会の理念と3S！



この度、蓮優会の『接客の7項目』に新たに「3S」の1項目追加し『接客の8項目』と改めました。今号では蓮優会の理念の再確認と新しく導入する「3S」についてまとめました。神田では毎朝の朝礼で『接客の8項目』を読み上げているそうです。素晴らしいですね！！是非皆様、このサービスの根幹である8項目はいつ聞かれても答えられるようにしておいて下さい。

<蓮優会の理念>

「心ある良質な医療とサービスの提供」

- 1) スタッフが心からの笑顔でお出迎え、お見送りし心を通わせること。
- 2) 安心、納得の医療が受けられること。
- 3) 居心地の良い時間が過ごせること。
- 4) 一連の流れが患者様目線を第一に考えたホスピタリティー（おもてなしの心）に満ちていること。

<行動指針>

- 1) 各自が技術の研鑽を積むこと
- 2) スタッフ全員がホスピタリティー（おもてなしの心）を持って患者様に接すること
- 3) 3S（整理・整頓・清掃）に努めること
- 4) 「心ある良質な医療サービス」を提供すること

<接客の8項目めとしての3S(整理・整頓・清掃)>

3S（整理・整頓・清掃）は、蓮優会の理念を実現する為の前提条件になります。

いつもすみずみまで整理・整頓・清掃が出来ていて、初めて心ある良質な医療とサービスの提供が可能となります。3S（整理・整頓・清掃）のやり方を表に示します。

| | |
|----|---|
| 整理 | 要るものと要らないものに分け、要らないものを捨てること |
| 整頓 | 必要なものがいつでもすぐに取り出し、戻せるように、置き場所を決め、表示を確実に行うこと |
| 清掃 | 掃除をして、ゴミ、汚れのないきれいな状態にすると同時に、細部まで点検すること |

患者様の目線からみると、整理・整頓が出来ていなく、ゴミ、汚れがあったり、ホコリが積もっている状態は印象を非常に悪くします。チェックリストを作り、担当を決め、毎日患者様の目線で3Sを維持して下さい。特に以下の箇所は気を配って下さい。

① 入口から玄関まで

外から階段（エレベーター）を上がってくる場合は、階段の一步目から医院の室内と思って、階段、手すりの汚れ、ホコリに気を配って下さい。

② 洗面所

患者様が必ず利用します。医院の印象を決める重要な場所です。便器、洗面所は汚れていないか、額等にホコリがたまっていないか、ゆがんでいないか、床は汚れていないか、水は流れるか、詰まっていないか、ゴミ箱はあふれていないか、備品・サンプル等が整理され置かれているか

③ その他

スタッフは立っていますが、患者様は座ります。患者様の目線は低いです。定期的に患者様になった目線で医院内のあらさがしをしてみて、日頃気が付きにくい所を見つけて、「3S」

（整理・整頓・清掃）をしてください。