



皆様、こんにちは！ 新しい年も明け、それぞれに今年の目標など気持ちも新たにしていることと思います。寒くなってくると、風邪やウイルス感染によるインフルエンザなどが流行ってまいります。例年の事ながら、一番の予防法はうがいと手洗いです。正しいうがいと手洗いで、80%近く感染を予防することが出来るそうです。一度体調を崩してしまうと、本人が辛いのはもちろんですが、急な休みで周りのスタッフや、何より患者様に一番迷惑がかかります。特に、年の始めはお出掛けや集まりが多い時期です。小まめな手洗い・うがい、マスクなども活用し、休養と栄養をしっかりとって、体調管理をしていきましょう。また今年インフルエンザが流行の年といわれ、かなり早い時期から感染患者が出ているようです。ワクチン接種は、今からでも早めにお済ませ下さいね！

☆今号の顔☆

世田谷通りデンタルケア、歯科衛生士の廣瀬千奈美です。

これから益々寒い日が続きますが、体調管理はしっかりしていきましょう。

早いもので東京に来て一年、世田谷通りデンタルケアで勤務して9ヶ月が経ちました。最初は慣れない土地で上手く馴染むことができるだろうかと不安もありましたが、みんな優しくすぐに打ち解ける事ができました。

歯科衛生士としてももうすぐ15年目を迎えます。15年経つ今でもいつも心にある言葉があります。それは、歯科衛生士として最初に務めた歯科医院の院長先生に言われた「患者さんを自分の家族だと思って治療を下さい。そうすれば丁寧に治療をしようとするだろうし、その患者さんが何を求めているのか、考えられるようになる。」という言葉です。この言葉と初めて処置をした時の気持ちを忘れず常に緊張感を持ち、丁寧かつ迅速に処置が出来るように心がけています

この仕事をしていて、一番嬉しく、やりがいを感じる瞬間が患者様からの「ありがとう」や「あなたに診てもらえて良かった」という言葉、そして笑顔で帰っていただけることです。

現在はTHPで色々苦戦していますが、周りのスタッフにも支えられ助けをもらいながら何とか頑張る事ができています。患者様にもスタッフにも思いやる心を忘れず、日々成長していけるよう頑張ります。これからも笑顔で楽しい職場づくりをしていきましょう。新年度もよろしくお願いします。



次号は女子大前歯科の阿部さんよろしくお願いします！

☆運優会トピックス☆

新メンバー紹介！！

DR 宮澤 仁先生 (根幹治療専門医)

世田谷 火曜日・木曜日・土曜日

女子大前歯科 月曜日

よろしくお願いします！！

ちよつといい話(企業版)

★アマゾン(オンラインショッピング)

海外である女性が、息子のクリスマスプレゼントにとオンライン購入したゲーム機が一向に届かないので問い合わせした所、自分の不在時に隣人が代わりに受取サインをし、玄関に置いたという。玄関先から紛失してしまったのだ。するとアマゾンは落胆する彼女に、クリスマスに間に合うよう同じゲーム機を無料で贈ってくれた。

★モートン(ステーキハウス)

米国で、ある男が国内線の飛行機に乗る前に、「ニューアーク空港にステーキをデリバリーして欲しいと無茶な注文をした。モートンは快く引き受けた。その後男はツイッターで、なんの気なしに「着くころには腹ペコで死にそうだ」と呟いた。ゲートで彼を出迎えた配達員はツイートを見たらしく、注文以外にもエビ・ポテト・パンがサービスで入っていたという。



セミナー報告！

先日、3医院から受付代表として、女子大前歯科からは高橋さん、熊井さん。神田デンタルクリニックからは、中村さん、世田谷通りデンタルケアからは、わたくし尾崎と坪井さんの4人で参加して参りました。今回のセミナーの講師の方は、前回参加したセミナーと同じ方で元ANAの客室乗務員。皇室フライトなども担当されていたという大先輩で、私たち連優会のマニュアルも航空会社の接客マニュアルを基本として歯科用にアレンジしたマニュアルとなっておりますので、私達のマニュアルと非常にリンクした内容で、セミナーを受けて共感する部分も多かったのではないかと思います。今号のおもてなし通信はセミナーを受けたスタッフの感想をご紹介しますと思います。それぞれに新たな改善点や目標が出来ました。また各医院での積極的なフィードバックをよろしくお願いします。

方木（高橋）さん（女子大前歯科）

「言葉遣いは心遣い」と言います。美しい言葉遣いを身につけて接することで、患者様に正しい情報をお伝えすることができ、気持ちよく理解をしていただくことが出来ると思います。尊敬語・謙譲語をきちんと使えるように覚えていく必要があります。また適度なパーソナルスペースを保ち、より有効に患者様とコミュニケーションを図ることを考えて、徐々に距離を近づけるタイミングを工夫することが大切です。必ず一言かけてから近づくことが重要です。対応によって医院のイメージを患者様は描きます。常に礼儀正しく、親切にお迎えできるよう学んできたことを実践で活かしていけるよう常に意識しようと思います。改めて勉強させられました。

熊井さん（女子大前歯科）

まず「患者様」だけではなく、スタッフやDR、家族・友人に対して、自分の対応を見直し改善していくことが大事だと思いました。自分に近い存在である身内やスタッフに思いやりのある行動が出来ない人が、他人である患者様に思いやりある行動が出来るだろうかと思います。“心ある良質な医療”目指し行っていくには、一緒に働くスタッフに対する思いやりと、今回学んだセミナーの内容を実践していくことだと私は思いました。今回のセミナーの内容の中で特に一番参考になったのは「患者様の性格に合わせた対応」です。私の今年の年間目標である「患者様ひとりひとりに合った対応」の参考になりました！まだまだ人の性格などを見抜けられないので、まずは9つの性格と対応法を覚えて実践していこうと思います！実践していくことで、患者様の性格や行動を先に見抜いて対応していけるようになるのが、今後の目標です。

中村さん（神田秋葉原デンタルクリニック）

今回のセミナーを受けて、改めて患者様へのこまめなお声掛け、気配り、第一印象の重要性を知りました。身だしなみ、表情、心配りに気を付け、患者様に良い印象を持って頂けるように努力していきたいです。また、患者様一人一人の性格に合わせた対応を心掛けます。神田で不足している部分は、立て込んだ際にゆっくり受付でのお話や対応が出来ていないところです。また患者様がいらした際に受付に人がいないことが多いのでなるべく医院の顔として受付にいるよう心がけます。

坪井さん（世田谷通りデンタルケア）

笑顔や立ち居振る舞いなどは今日からでも出来ると思った。“話し方のポイント”の“わかりやすく”の部分は、私もまだまだ歯科業界に入りたてで患者様に近いと思うので、上手く伝えられるようになることで安心感を与えることが出来るのではないかと感じた。ビデオ撮影で自分の自己紹介を見て、早口で（特に語尾）慌てている印象に見えたので今後の改善点が見られたので良かった。また、患者様の来院数や年齢層によっても対応を瞬時に見分けて対応していくことが大事だと思った。受付での印象が一番大事だが、医院全体での意識も重要だと思った。相手に対して、優しく思うことが表情・言葉・態度に表れるものだと改めて感じた。