



ある歯科医院のスタッフから、「アットホームな雰囲気、親しみやすさはなくしたくないのですが、失礼にならないようにするにはどうしたらよいですか？」という質問を受けました。患者さんからスタッフ同士の私語について注意を受けたということです。なぜそんな注意を受けたのでしょうか。歯科医院の口コミサイトを見ていると、患者さんの声の中に改善すべき課題が見えてきます。

“患者さんの口コミ” から見える不快感

●治療中の不快感

- ・「痛いときは教えてください」と言ってくれるが、口を開けているので声は出せない。
- ・バキュームのタイミングが悪く、唾液がたまってむせそうになる。
- ・口腔内写真をとる際に口の両端を器

具で引っ張られるのが痛い。

これらは助手や歯科衛生士がその時の作業やドクターの指示に集中していて、患者さんに意識が向いていない証拠です。ドクターが治療に集中しているときはアシストするスタッフは患者さんの表情や身体のコワバリなどに意識を向け、配慮することが必要です。

●待っている間の不快感

- ・先生がアシスタントを怒鳴っていて雰囲気が悪い。
- ・待合室で待っているとスタッフ同士が笑いながらおしゃべりしていて不快。

これらも患者さんの存在を無視した行為でしょう。直接でなくとも同じ空間にいる、聞こえる、見える範囲にいるという時点で、患者さんの存在を意識した言動、見られている意識が必要なのです。

アシスタント講座

ASSISTANT

知らないうちに不快感を与えてはいませんか？

“パーソナルスペース”を知れば言動は変わる

パーソナルスペースとは、他人に近づかれると不快に感じる空間のことで対人距離とも呼ばれます。大きく分けて4つの範囲（※アメリカの心理学者エドワード・ホールによる分類）があります。

1. 密接距離 ~45cm
手で相手に触れ合える空間
2. 個体距離 45cm~1.2m
両方が手を伸ばせば指先が触れ合うことができる空間
3. 社会距離 1.2m~3.5m
容易に会話ができる空間

4. 公共距離 3.5m~7m

複数の相手が見渡せる空間

これらの範囲に他の人がいる時にはお互いの存在が認識できるはずですが、たとえ直接会話はしなくとも、相手の存在を意識した言動が必要です。

また、それぞれの範囲に踏み込むときにはその合図（挨拶、声かけなど）、配慮がないと、恐怖や不快感をあたえてしまいます。これらの心理を歯科医院で活用してみましよう。

1（密接距離）：かなり親しい関係性の人に許される距離ですが、歯科の治療ではこの距離の中に入る必要があります。例えばエブロンを掛ける時や口腔

株式会社ロングアイランド
接遇マナー講師

伊藤 純子



内の写真を撮る際に口に器具を入れる時や両端を引っ張る時にはいきなりではなく、「失礼します」「もう少し引っ張りますね」などの合図が必要です。

2 (個体距離) : チェアの患者さんに近づくときにはこの距離に入るので、いきなりではなく、「こんにちは！お待たせしました！」などの挨拶をしてから入るとよいでしょう。

3 (社会距離) : 個室の中、受付スタッフと待合室で待っている方との距離です。待合室に患者さんがいる時には目を合わせて軽く挨拶をしましょう。また患者さんがチェアで待っている個室に入るときには「失礼します」というから入るとよいでしょう。

4 (公共距離) : ご近所隣や公共の場での他人との距離です。医院の前で近くの店の方や通りかかった患者さんと

会った時など医院の外であっても挨拶をすべきでしょう。

意外と知らないと思われることは、それぞれの距離内にいる他の方に対しての配慮です。直接話したり接しているわけではないが待合室に患者さんがいる、そんな時に受付スタッフ同士がため口で話している、バタバタと作業をしている、この状況において患者さんは不快感を抱きます。

患者さんの存在を意識し、スタッフ同士であっても丁寧語で話す、動作を丁寧にするなど、患者さんへの配慮が必要です。この対人距離の感覚がないために、結果、患者さんを見無視していることになり、不快感が生じているのです。

冒頭でお話しした医院の質問に対してですが、親しみやすさは丁寧語でも

感情表現や表情、話の内容で伝えることはできます。患者さん、スタッフ同士はどんなに親しくても家族でもなければ友達ではありません。“親しき中にも礼儀あり”です。この意識をもって、パーソナルスペースを意識していけば言動も自ずと変わっていくはずですよ。

スタッフの中には卒業後すぐに歯科医院で働き始めたという方も多く、学生時代のノリそのまま社会人になっている方がいます。そのようなスタッフを患者さんに安心感を持っていただけるマナーを持った社会人に育てていくことは医院の責任です。働く環境は人の魅力も育てていきます。仕事の内容だけでなく、このような配慮ができる素敵なスタッフに育てていくことも大切ですよ。