

日常業務における「寄り添い力」チェックリスト

。

1. 表情・態度

- ☐ 患者様に微笑みを持って接しているか
- ☐ 視線を合わせ、安心感を与えているか
- ☐ 身だしなみや姿勢が清潔感・信頼感を与えるものになっているか

2. 声かけ・言葉づかい

- ☐ 不安や緊張に寄り添う言葉
(例: 「ご不安ですよ」 「少し緊張されますよね」 「お痛み辛かったですよね」)
- ☐ 専門用語を避け、わかりやすい説明をしているか
- ☐ 肯定的・安心感を与える表現を意識しているか→No とは言わない接遇

3. 傾聴・共感

- ☐ 患者様の訴えを遮らず最後まで聞いているか
- ☐ 言葉に出ないサイン (表情・仕草・声のトーン) に気づこうとしているか
- ☐ 「～ですね」 「～と感じられているんですね」と感情を言語化して返しているか

4. 治療前後のフォロー

- ☐ 治療前に流れを説明し、不安を和らげているか
- ☐ 治療中に声をかけ、痛みや不快感を確認しているか
- ☐ 治療後に「お疲れ様でした」「よく頑張られましたね」と労いの言葉をかけているか

5. チームでの協力

- ☐ 患者様の不安や要望をチーム内で共有できているか
- ☐ スタッフ同士が協力し合う姿勢を患者様に見せられているか
- ☐ 改善点をフィードバックし合える雰囲気があるか

このチェックリストを通じて、歯科医療現場での「寄り添い力」をチーム全体で高め、患者様に安心と信頼を届ける接遇を実現していきましょう。