

歯科医院でありがちな間違った言葉遣い・敬語マニュアル (v4)

受付・診療室でそのまま使える適切な接遇コミュニケーションガイド

患者様に安心感と信頼感を提供するためには、適切な言葉遣いが不可欠です。無意識に使われがちな語順の違いや文法的な誤用（自動詞・他動詞の混同）を見直し、正しく心地よい接遇を心がけましょう。

1. 受付・お見送りでの語順・敬語と改善例

間違った表現（NG）	正しい表現（OK）	ポイント
NG お大事にどうぞ	OK どうぞお大事にしてください（なさってください）	「どうぞ」は言葉の先頭に置くのが基本原則
NG 診察券のほうをお出してください	OK 診察券をお出してください	「～のほう」の不必要な多用を避ける
NG 本日の会計は3,000円になります	OK 本日の会計は3,000円でございます	変化時以外は「～になります」を使わない
NG 5,000円からお預かりします	OK 5,000円お預かりいたします	起点を示す「～から」は不要
NG お名前は〇〇様でよろしかったでしょうか？	OK お名前は〇〇様でいらっしゃいますか？	現在の確認に過去形を使わない
NG お名前を頂戴できますか？	OK お名前をお伺いできますか？	名前そのものを「頂戴」はできない

2. 院内での身内・スタッフへの言及

間違った表現（NG）	正しい表現（OK）	ポイント
NG 院長がおっしゃられました	OK 院長が申しておりました / おっしゃいました	二重敬語を避け、患者様には謙譲語を使用
NG 院長先生はお電話中です	OK 院長の〇〇は、ただいま電話に出ております	患者様に対して身内に「先生」をつけない
NG 〇〇先生はお休みをいただいております	OK 〇〇は本日休みを取っております / 不在です	身内の事情を過度に丁寧にしすぎない

3. 診療室・チェアサイドでの声かけ

間違った表現（NG）	正しい表現（OK）	ポイント
NG お口あいてください（開いてください）	OK お口を開けていただけますか？ / 開けてください	「開く」は自動詞のため不適切。意志動詞・他動詞の「開ける」を使用する
NG こちらのチェアにお座りください	OK こちらのチェアにお掛けください	「お座り」は指示的印象を与えるため回避
NG 痛みの方は大丈夫ですか？	OK 痛みはいかがですか？ / 痛みはございませんか？	「大丈夫」は口語的すぎるため避ける

間違った表現（NG）	正しい表現（OK）	ポイント
NG お口の中をお見せしてもらえますか？	OK お口の中を拝見いたします	診る行為は自らの謙譲語「拝見する」を使用

4. 相づち・応答・案内の配慮

間違った表現（NG）	正しい表現（OK）	ポイント
NG あ、なるほど。了解しました	OK さようでございますか。かしこまりました	「なるほど」「了解」は患者様へ不適切
NG ご苦労様でした	OK お疲れ様でございました / 本日は以上でございます	「ご苦労様」は目下への言葉
NG 次回は型取りをする形になります	OK 次回は歯の型取りを行います	「～の形になります」を排し簡潔に伝える
NG こちらの書類をご拝見ください	OK こちらの書類をご確認ください	相手の動作に謙譲語（拝見）を使わない

 **接遇チェックの4大原則**

- **自動詞・他動詞の使い分けを意識する：**「開（あ）く」は自動詞のため、患者様の動作を求める際は他動詞の「開（あ）ける」（例：お口を開けていただけますか）」を使用します。
- **語順・修飾語の位置に気を付ける：**「どうぞ」は文頭に置くのが基本（例：「どうぞお大事にしてください」）。後付けの語順崩れに注意しましょう。
- **身内と患者様の境界を意識する：**院長や同僚の行動を患者様に伝える時は「謙譲語（～が申しております）」を使用します。
- **不必要なマニュアル敬語を減らす：**「～のほう」「～になります」「～から」を外すだけで自然で明瞭な言葉遣いになります。