



先日訪問した歯科医院の受付カウンターに、「キャンセルが3回続いた場合は当日予約のみになります」といったルールが掲示されていました。

キャンセルが多い患者さんへの対応に、多くの歯科医院が頭を悩ませている中で、「なんと潔い対応だろう」と感じたのが正直な第一印象でした。その一方で、「患者さんから見ると、少し冷たく感じられてしまわないだろうか」という心配も同時によぎりました。

歯科医院の受付で起こるトラブルは、キャンセルや遅刻、予約が取れないことへの不満、治療がなかなか進まない、といったように、どの医院でも共通しています。そして、それらの多くは“対応そのもの”よりも、“どう伝えているか”によって、受け止められ方が大きく変わります。

今回は、この「ルール掲示」をきっかけに、受付でよく起こるトラブルを具体例とともに取り上げながら、「ルール」と「配慮」を両立させる考え方について整理してみたいと思います。

歯科医院の受付は、患者さんが最初に接する「医院の顔」です。日々さまざまなトラブルに向き合う中で、対応に悩んだ経験のある方も多いのではないのでしょうか。トラブルの内容自体は、どの医院でも大きく変わりません。違いが出るのは、その対応の仕方、そして考え方です。

キャンセル対応に見る「ルール」の役割

まず、現場で最も多く耳にするのがキャンセルに関するトラブルです。直前キャンセルや無断キャンセルが続くと、診療の流れが滞り、他の患者さん

アシスタント講座

ASSISTANT

「貼り紙は冷たい？」 ～歯科受付のトラブル対応とルールの伝え方～

にも影響が出ます。そのため最近では、「キャンセルが一定回数を超えた場合は当日予約のみ」といったルールを掲示している歯科医院も増えています。これは医院運営として非常に健全な取り組みであり、受付スタッフを守る仕組みでもあります。ただし、ルールを掲示するだけでは、患者さんに冷たい印象を与えてしまうことがあります。ここで重要になるのが、ルールの背景や目的を伝える一言です。

「多くの患者さまに適切な診療時間をご提供するため、このような取り組みを行っております。ご理解をお願いいたします」。この説明があるだけで、ルールは「制限」ではなく、「協力のお

願い」として伝わります。掲示とあわせて、受付で口頭説明ができれば、患者さんの受け止め方はさらに柔らかくなります。

遅刻への対応は「注意」よりも「共有」

予約時間に遅れて来院されるケースも、受付スタッフが対応に迷いやすい場面です。感情的に注意するのではなく、事実とルールを淡々と伝え、選択肢を示すことがポイントです。

「ご予約のお時間を過ぎますと、次の患者さんのご案内に影響が出る場合がございます。本日はお待ちいただくか、内容を調整してのご案内になる可能性があります。いかがでしょう

株式会社ロングアイランド
接遇マナー講師

伊藤 純子



か」。一方的に断るのではなく、状況を共有することで、患者さんの理解を得やすくなります。

「予約が取れない」という不満への向き合い方

「予約がなかなか取れない」「次の予約が先になってしまう」といった不満も、受付でよく受け止める声です。これは受付スタッフだけでは解決できない問題だからこそ、説明の仕方が重要になります。

「当院では一回一回の治療時間をしっかり確保しているため、どうしても次のご予約が先になる場合がございます。キャンセルが出た際にはご連絡することも可能ですので、ご希望があればお知らせください」。背景を伝え

ることで、患者さんの納得感は大きく変わります。

治療が進まないと感じられたとき

「治療がなかなか進まない」「思ったより通院回数が多い」という声もあります。これは治療計画への理解不足から生じることが多く、受付での一言が不安解消につながる場合もあります。

「治療は段階的に進める必要があるため、どうしても回数がかかってしまいます。ご不安な点がありましたら、歯科医師からあらためてご説明いたしますね」。無理に説明しきろうとせず、適切につなぐ姿勢が大切です。

ルール揭示は「受付を支えるよりどころ」

講師としてお伝えしたいのは、トラブル対応とは特別な話術ではなく、「ルールを明確にし、その理由を丁寧に伝えること」が基本だという点です。ルール揭示は、患者さんを縛るためのものではありません。受付スタッフと患者さん、双方が安心して通院・対応するための「共通の約束」です。明確なルールがあるからこそ、受付スタッフは迷わず、落ち着いて対応することができます。

受付での一つひとつの対応は、そのまま医院の姿勢として患者さんに伝わります。ルールと配慮を両立させるトラブルシューティングを積み重ねることで、患者さんからもスタッフからも信頼される受付へと近づいていくのではないのでしょうか。