



歯科医院の受付は、ただ予約を取ったり、会計をしたりするだけの仕事ではありません。患者さんにとっては「医院の顔」であり、来院して最初に接する相手、また最後に言葉を交わす相手でもあります。だからこそ、受付の対応ひとつで「感じの良い医院だな」と思っていたけりこともあれば、反対に「もう来たくない」と感じさせてしまうこともあります。

新人の皆さんは、覚えることも多く、毎日目の前の業務に懸命になっていることと思います。電話対応、予約管理、保険証確認、会計、カルテ準備など、慣れないうちは業務の流れを覚えるだけでも大変です。先輩の動きを見て真似をしながら、「間違えないように」「迷惑をかけないように」と頑張っている方も多いでしょう。しかし、新人のうちは、どうしても“形を覚えること”や“作業をこなす

こと”に意識が向きやすく、相手の気持ちを考える余裕がなくなってしまうがちです。もちろん、仕事の流れや説明内容をしっかり頭に入れることは大切です。ただ、それ以上に忘れてはいけないことが、「相手は今どんな気持ちだろう」「自分がこの患者さんだったら、どうしてほしいだろう」と考えることです。

例えば、診療の都合で患者さんをお待たせしてしまう場面があります。ただ「少々お待ちください」とだけ伝えられても、患者さんは「あとどれくらい待つのだろう」「忘れられていないかな」と不安になります。しかし、「お待たせして申し訳ありません。前の診療が少し長引いております、あと10分ほどでご案内できる予定です」と理由や状況を一言添えるだけで、患者さんの受ける印象は大きく変わります。

アシスタント講座

ASSISTANT

その対応、本当に「患者さん目線」になれていますか？

～新人受付に伝えたい、歯科受付で大切なこと～

また、後から来られた患者さんが先に呼ばれた時も同じです。説明がなければ「自分の方が先に来たのに」と不満につながりますが、「急患対応のため順番が前後しております」と一言あれば、納得していただけることがほとんどです。

会計の場面でも、「今日はいつもより高いですね」と言われることがあります。その時に、ただ金額を伝えるだけではなく、「本日は検査が追加になったため、前回より少し金額が変わっております」と説明することで、患者さんの安心感につながります。このように、お待たせする時も、会計内容を伝える時も、理由や説明をきちんと伝えることはとても大切です。人は理由が分からないことに

対して、不安や不満を感じやすいものです。反対に、きちんと説明を受ければ、多くのことに納得していただけます。

また、受付でよくある事例として、電話対応に集中していて、来院された患者さんへの対応が遅れてしまう場面があります。電話に出ている間に患者さんが受付の前に立っていても、そのまま電話に集中してしまい、患者さんからすると「気づいているのに無視されている」と感じてしまうことがあります。もちろん、電話対応中ですから、すぐに話しかけることはできません。しかし、患者さんの姿は見えているはず。その時にほんの少し目を合わせて会釈をする、頭を下げる、目配せをするだけでも、「今

株式会社ロングアイランド
接遇マナー講師

伊藤 純子



対応できませんが、気付いていますよ」という気持ちは十分伝わります。それだけで患者さんは安心してくださいます。反対に、その動作がないだけで、「ずっと立っているのに気付いてもらえない」「感じが悪い」と思われてしまうこともあります。ほんの数秒の気遣いですが、その差はとても大きいものです。

このような小さな気配りの積み重ねは、患者さんとの信頼関係を築くうえでとても大切です。患者さんは、特別なことをされた時よりも、こうした日々の何気ない心遣いをよく見ています。そして、「この人はきちんと自分のことを見ている」と感じることで、少しずつ安心感や信頼感が生まれていきます。

何かトラブルが起こった時だけ急に丁寧な説明をしても、普段の関わりがなければ患者さんには言い訳のように聞こえ

てしまうことがあります。日頃からこうした小さな気遣いを積み重ねているからこそ、いざという時の説明にも耳を傾けてもらいやすくなるのです。

来院された時に「こんにちは、今日は暑いですね」と声をかける。お帰りの際に「風が強いようですので、お気をつけてお帰りください」と一言添える。そんな何気ない会話でも構いません。こうした小さなやり取りの積み重ねが、患者さんとの距離を縮め、安心感や親近感につながっていきます。

患者さんは、「自分のことを覚えてくれている」「気にかけてくれている」と感じることで、医院やスタッフへの信頼を深めていきます。そして、その信頼関係があるからこそ、何かトラブルがあった時にも「きちんと説明してくれている」「この人が言うなら仕方ない」と受け止

めてもらいやすくなるのです。

受付の仕事は、ただの事務作業ではありません。患者さんの不安を和らげ、安心して通っていただくための大切な接遇業務です。だからこそ、マニュアル通りに動くだけではなく、「この方にはどんな言葉が必要だろう」「どうしたら安心していただけるだろう」と考えながら対応することが求められます。

最初から完璧にできる人はいません。ですが、ただ仕事を覚えるだけで終わるのではなく、常に患者さんの立場に立って考える習慣を身につけることで、必ず“信頼される受付”へと成長していくことができます。ぜひ日々の業務の中で、「自分が患者だったらどうしてほしいか」を意識してみてください。その小さな気遣いの積み重ねこそが、患者さんを選ばれる医院づくりにつながっていくのです。