

1 信頼してもらうために 信用を積み重ねる



1 患者さんの気持ちに共感する

2 目的を忘れない

3 適当にしない

4 約束を守る

5 状況説明と報告を忘れない

2 歯科医院スタッフとしての 自覚を持って仕事をしよう



1 職場のルールを守ろう

◇ 歯科医院で働くにあたっての就業規則、サービス規定、院内ルールを理解しましょう。

2 時間を守ろう

◇ 自分だけの時間ではなく、相手の大切な時間を大切に扱えるように工夫しましょう。勝手に相手の時間を奪ってはなりません。

3 医療人であることを理解しよう

◇ 歯科医院は患者さんに治療を提供することで対価を得ていることを認識しましょう。
◇ 患者さんの痛みに寄り添い、同じゴールを目指して、信用を積み重ねていく努力をしましょう。

あるある、間違い注意①

×	○
了解しました	承知しました
ご苦労様です	お疲れ様です
お世話様です	お世話になっております
ご覧になられたでしょうか	ご覧いただけましたでしょうか
お越しになられる	お越しになる
おっしゃられる通りです	おっしゃる通りです
患者様をお連れしました	ご案内いたしました
とんでもございません	とんでもないことでございます
拝見させていただきます	拝見いたします

あるある、間違い注意②

×	○
そうですね	さようでございます
すいません	申し訳ございません
〇〇様でございますか	〇〇様でいらっしゃいますか
〇〇様はおられますか	〇〇様はいらっしゃいますか
どちらにいたしますか	どちらがよろしいでしょうか
伺っていますか	お聞きになりましたか
ご持参ください	お持ちください
お座りください	おかけになってください
できません	いたしかねます

あるある、間違い注意③

×	○
よろしかったでしょうか	よろしいでしょうか
診察券になります	診察券でございます
資料のほうをご覧ください	資料をご覧ください
一万円からお預かりします	一万円お預かりします
三千円になります	三千円でございます
ご用意いただくかたちになります	ご用意をお願いしています
ご利用できません	ご利用になれません
どうでしょうか	いかがいたしましょうか

あるある、間違い注意④

×	○
こちらになります	こちらでございます
いつでもいいです	いつでも差し支えありません
これですよね	こちらでよろしいでしょうか？
これで大丈夫ですか	こちらで問題ございませんか？
ございますでしょうか？	ございますか？
させていただきます	いたします
お名前をいただく	お名前を伺う
おっしゃられました	おっしゃいました

18 会計のワークフロー

STEP
1

カルテを受け取り、カルテコンピュータに入力して合計金額を出す

STEP
2

患者さんに今日の治療内容を伝え、治療費の合計金額を伝える

STEP
3

患者さんに支払い方法を確認する

- ・現金やクレジットカードを受け取る際は受け取り用のトレーで受け取る
- ・キャッシュレス決済端末の準備を行う

STEP
4

患者さんの希望する決済方法で精算する

STEP
5

お釣り（クレジットカード）を手渡し用のトレーにて渡す

STEP
6

領収書・診療明細書・カード明細書の名前に間違いがないかを確認した上で手渡す

STEP
7

次回の予約をする

☞ P.89、CHAPTER5へ

19 会計時の注意事項

お金のことは後で揉める場合が多くあるので、トラブル防止のための簡単なルールを作っておきましょう。

1

患者さんからお釣りが違うと言われた場合

2

クレジット決済で間違った場合

3

集計で過不足があった場合

4

未収金

認知症の患者さん対応も院内で話し合っておきましょう。トラブルが増えています。

してはいけません

NG

会計時の禁止事項

- ・お金を揃えずに渡す
- ・トレイ（カルトン）を使わず、小銭をそのまま手渡しする
- ・金額を言わずに、お金だけ渡す
- ・電話で話しながら、片手で会計する
- ・トレイ（カルトン）にお金を残したまま、他の作業をする
- ・トレイ（カルトン）にお金を残したまま、その場を離れる
- ・レジを開けたまま、離れる

5 電話対応： よく使うフレーズ



必ずしもマニュアル通りにはいかないことを知っててください。

シチュエーション① 電話を受ける際の 第一声	▶ 大変お待たせ致しました。□□□□歯科医院の受付〇〇でございます。
シチュエーション② 電話を保留に する場合	▶ ただいまお調べいたしますので、少々お待ちいただけますでしょうか？ ▶ ただいまお繋ぎいたしますので、少々お待ちくださいませ。
シチュエーション③ 折り返し電話を する場合	▶ 恐れ入ります。少々お時間を頂戴したいのですが、折り返しのお電話を差し上げてもよろしいでしょうか？ ▶ 恐れ入ります。その件に関しましては折り返しお電話をさせていただくということでよろしいでしょうか？
シチュエーション④ 取次相手が 治療中の場合	▶ 申し訳ございません。あいにく院長は治療のため手が離せない状況です。折り返しこちらからご連絡を差し上げてもよろしいでしょうか？

シチュエーション⑤ 取次相手が 休みの場合	▶ 申し訳ございません。本日〇〇は終日不在にしております。お急ぎのご用件でしょうか？ よろしければ〇〇が代わりにお伺いいたします。 (注)「お休みをいただいております」は NG
シチュエーション⑥ 謝罪の意を 伝える場合	▶ さようございましたか。ご迷惑をおかけしてしまい申し訳ございません。
シチュエーション⑦ 電話相手の声が聞き取りにくい場合	▶ 申し訳ございません（に続けて） ・少々お電話が遠いようなのですが… ・電波の状況が良くないのですが… ・周りの音で、少々お声が聞こえづらいのですが… ▶ 大変申し訳ございません。聞き取りにくい状況でして、もう一度お聞きしてもよろしいでしょうか？
シチュエーション⑧ 電話相手がきちんと名乗らない場合	▶ 恐れ入りますが、お名前を（フルネームで）頂戴できますでしょうか？ ▶ 恐れ入りますが、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか？
シチュエーション⑨ 聞き取った内容を確認したい場合	▶ 確認のため、復唱させていただいてもよろしいでしょうか？ ▶ 恐れ入ります。確認のため復唱させていただきます。
シチュエーション⑩ 電話を 終わらせる場合	▶ 何かご不明な点がございましたら、いつでもお電話くださいませ。受付の〇〇が承りました。 ▶ 恐れ入ります。それでは△△時にお待ちしております。受付の〇〇が承りました。お気をつけてお越しください。

図 5-5 よくある電話対応のシチュエーションで使えるフレーズ例。

1 個人情報について



個人情報保護法において「個人情報」とは、生存する個人に関する情報のこと（氏名、生年月日、住所、マイナンバー、メールアドレス、顔写真など）。

どのような情報が個人情報になるのか、どう扱うべきか、基本的なルールを守ること！

「要配慮個人情報」とは、社会的身分、病歴、身体障害、精神障害、医師によって行われた検査の結果、保健指導、診療、調剤情報などを指し、あらかじめ本人の同意が必要になる。

医院のマニュアルに従ってください

2 個人情報の取り扱いルール



どのような情報が個人情報になるのか、どう扱うべきかを理解をして基本的なルールを守ること！

- 1 勝手に使わない
◇ 利用目的を特定し範囲内で利用
- 2 なくさない、漏らさない
◇ 安全管理を全員で徹底
- 3 勝手に人に渡さない
◇ 本人の同意のもとのみ
- 4 聞かれても答えない
◇ 本人の請求がある場合のみ

歯科医院では患者さんの個人情報を多く扱うので十分注意が必要

- ① 処分はシュレッターで
- ② 絶対に外部に持ち出してはならない
- ③ 重要なデータが保存されたコンピュータへのログイン ID、パスワードの流出にも注意

「損害賠償責任」
情報が漏洩した場合、被害者から民事上の「損害賠償請求」がなされることがあるので、要注意！！