

本書を読む貴方にお伝えしておきたいこと  
～心の準備と作業の準備～

## CHAPTER 1 信頼される受付になるために

- 1 信頼してもらうために信用を積み重ねる
- 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
- 3 受付としての身だしなみと立ち振舞を身につけよう
- 4 徹底して患者さんの立場になって考えましょう
- 5 患者さんが望んでいることは何でしょう
- 6 新人受付あるあるシチュエーション

## CHAPTER 2 メディカルビジネスマナー

- 1 気をつけよう！仕事ができない人の特徴
- 2 仕事をするうえでの基本
- 3 組織の一員としての共通認識を持ちましょう
- 4 受付としてビジネス会話を身につけよう
- 5 伝えたいことを伝えるために
- 6 報連相をマスターしよう
- 7 歯科医院の顔、受付としての語彙力

## CHAPTER 3 患者さん対応

- 1 ホスピタリティの心
- 2 患者さんへのお声かけのポイント
- 3 医療接遇
- 4 クレーム対応の基本
- 5 患者さんのタイプを知ろう

## CHAPTER 4 受付業務のすべて

- 1 受付、待合室の環境整備
- 2 待合室のルール
- 3 掲示物のルール
- 4 健康保険証/マイナンバーカードの取り扱い
- 5 個人情報の取り扱いに注意
- 6 医療券や健診のシステム
- 7 「健康保険証」を忘れてきた患者さん対応
- 8 初診患者さんへのワークフロー
- 9 診療申込書、問診表を記入してもらおう
- 10 予約時間にご案内できない場合
- 11 紹介患者さんへの対応
- 12 再初診や定期健診患者さんが来院したら
- 13 患者さん来院時の受付業務チェックリスト
- 14 診療を終えた患者さんへの対応
- 15 本日の治療説明
- 16 会計について
- 17 キャッシュレス決済
- 18 医療費控除、高額療養制度、限定額適用認定証
- 19 会計のワークフロー
- 20 会計時の注意事項
- 21 会計時の会話例
- 22 次回の予約
- 23 次回予約の取り方 フロー
- 24 次回予約の取り方 チェック表
- 25 担当との「次回の治療内容」の情報共有

- 25 次回予定されている治療内容の説明
- 26 患者さんの希望を尋ねる
- 27 予約変更、キャンセル時の約束
- 28 キャンセルされたら？
- 29 窓口での次回予約の取り方会話例
- 30 患者さんに伝える注意事項
- 31 薬に関して
- 32 処方箋交付時のワークフロー
- 33 薬の服用の仕方
- 34 薬を受け取る薬局の紹介
- 35 薬や処方箋を渡す際の会話例

## CHAPTER 5 電話対応

- 1 電話を受ける時
- 2 電話をかけてくる人たち
- 3 電話対応の基本
- 4 電話対応：7つのルール
- 5 電話対応：よく使うフレーズ
- 6 患者さんからかかってくる予約電話：4種類
- 7 予約の電話がかかってくる時のワークフロー
- 8 予約変更やキャンセルの電話がかかってくる時ワークフロー
- 9 歯科関連業者からかかってくる時のワークフロー
- 10 歯科関連業者からの電話対応会話例
- 11 院長宛にかかってくる相手の把握
- 12 院長宛にかかってくる電話のワークフロー
- 13 院長宛の電話対応例
- 14 セールス電話がかかってくる時
- 15 セールス電話への対応例
- 16 こちらから電話をかける

## CHAPTER 6 管理業務

- 1 個人情報について
- 2 個人情報の取り扱いルール
- 3 カルテ管理
- 4 重要書類や文書の管理
- 5 頻繁に使用する書類
- 6 受付や待合室の管理業務チェックリスト
- 7 メーカー・ディーラー対応
- 8 在庫管理
- 9 院内での情報共有事項
- 10 発注管理
- 11 歯科技工所対応ルール
- 12 補綴装置、修復物発注時のルール
- 13 歯科技工所への配送の流れ
- 14 歯科関連業者対応チェックリスト

## CHAPTER 7 院長サポート

- 1 院長の交友関係マニュアル作成
- 2 交友関係リスト作成
- 3 院長宛の郵便物
- 4 来客対応
- 5 贈答品に関する業務
- 6 葬儀への対応
- 7 院長のサポート業務チェックリスト

## 注文票

品名	定価	冊数
決定版 歯科医院のための 受付マニュアル	7,800 円+税	
1ヶ月で即戦力！今日からできる！ デンタルスタッフ Beginners	4,300 円+税	
デンタルスタッフのための言い換え事典 99	4,200 円+税	



インターアクション株式会社

東京都武蔵野市境南町 2-13-1-202

TEL 070-6563-4151 FAX 042-290-2927

http://interaction.jp



# INTERACTION

# BOOK INFORMATION

Receptionist's Manual  
in Dental Office

決定版

歯科医院のための

# 受付マニュアル

新人さんでも本書を開けば、すぐ動ける！

“即戦力”  
にこだわった  
受付マニュアル  
出来！

貴院の受付  
マニュアル  
としてお役立て  
ください



歯科医院の受付業務をより効果的に、そして患者さんに寄り添いながら遂行するために役立つ一冊。受付業務の基本から応用まで、実際の現場ですぐに動けるようになるための基本知識と実践法を満載。

初めてでも安心の様々な場面での会話例や業務フローチャート、業務チェックリスト、ワンポイントコラムなど、お役立ちヒントやコツも満載！ベテランさんもスキルアップや、モチベーションアップに使えます！

スマホで  
今すぐチェック！

全ページの  
雰囲気わかる  
立ち読みは  
こちらから



定価 7,800 円+税、四六判サイズ、200 頁、ISBN 978-4-909066-72-5 C3047

## 著者プロフィール

中原 三枝 (なかはら みえ)

STYLISH SCHOOL 代表  
デンタルメディアエーター

<略歴>  
1979 年 モデルとして活動  
1984 年 ミス・ワールド日本代表として世界大会に出場  
国際親善大使として国際文化協会に所属

1996 年 コミュニケーション、イメージアップアドバイザーとしてカルチャースクール、ラジオ番組出演、スタッフ研修、講演、雑誌執筆等を中心とし活動（歯科医院スタッフ研修始まる）  
2002 年 STYLISH SCHOOL（福岡市中央区）設立  
2011 年 緊急就職支援事業「歯科アシスタント科」認定  
2016 年 歯科衛生士専門学校接遇講師  
歯科雑誌、歯科関連企業での執筆、歯科関連学会、歯科大学での講演、歯科医

院院内研修、勉強会セミナー講師として活躍  
現在 福岡市歯科医師会 歯科助手講座講師、院長お悩み相談室、奥様サロン、歯科医院経営コンサルタント、歯科医院受付強化トレーニング、歯科医院のルール作り、後輩指導の壁、歯科医院フロアマネージャー育成講座、他  
歯科医院マネージャークラス勉強会主宰  
デンタルメディアエーター育成、Self Mediation クラス開催中、日本歯科医療相談センター チーフアドバイザー



