

経営 相談

歯科会計の橋本会計
公認会計士・税理士

橋本 守

受付業務の今後の展開 （受付は歯科医院の営業だ！）

1. 受付業務の重要性

歯科医院の受付は患者さんとの第一段階の接触をするところです。よって、患者さんとのコミュニケーション上の重要性は以前より叫ばれておりました。

その点に加えて、受付業務の内容の変化により業務内容を見直していくことの重要性が出てきました。主に、レセプトコンピュータの入力方式の変化によるものですが、窓口での点数計算・窓口負担金の計算業務がシステムに代替されたことにより、今後なお一層、患者さんとの関係が強い業務へと移行していくことが考えられます（表1）。

表1

| | 受付内容 | 現状 | システムへの移行 |
|----|-----------|---------------------|---------------|
| 1 | 受付予約 | 患者さんとのコミュニケーションが必要 | なし |
| 2 | 電話予約 | 電話対応の良しあしが診療所の評判になる | 予約システム・24時間予約 |
| 3 | 窓口精算 | 釣り銭の間違いに注意が必要 | 自動精算機 |
| 4 | 領収書発行 | 領収書の管理が重要 | レセコン、自動精算機 |
| 5 | リコール | 継続は力なり | 予約システム |
| 6 | 予約事前確認 | 人手が必要 | 予約システム |
| 7 | 窓口入金表作成 | チェックに重点を置くことが必要 | レセコン |
| 8 | 診療内容説明 | 診療所の営業業務 | なし |
| 9 | 受付関係掲示物管理 | 患者さんを良い気持ちにすることが必要 | なし |
| 10 | 外部電話対応 | 院長の秘書業務 | なし |

2. 保険診療の維持・増加のポイントは患者数（再診・再初診）の増加にあり

平成26年の診療報酬改定により、保険診療の1回診療点数は増加しました。よって、患者数が変わらなければ、平成27年の保険診療は増収となるはずですが。

一方、歯科医院の増加や患者さんの来院頻度（月回数）の減少により、1医院当たりの新患者数は減少傾向にあります。また、昨今の歯科衛生士不足で歯科衛生士を採用することで算定できる保険点数も思うように算定できていないことから、1人当たりの点数の増加も難しくなっています。

今後の保険診療の維持・増加を考えると、重要なことは、

1) 予約業務

患者側からするといつでも予約が取れることはありがたいものです。そこで、昼休み時間の予約対応および診療終了後の予約対応について検討してください。

昼休み時間については、受付スタッフ・その他のスタッフを含めて、皆が電話対応をできるようにすれば可能だと思います。また、診療時間後の予約対応については人的対応が難しいので、予約システムの導入を検討することをお勧めします。

橋本会計で実施した受付アンケートによると、昼休み時間と診療時間後の予約対応をしている歯科医院は、新患者、再初診数ともに、予約対応をしていない歯科医院よりも多