

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きています。

今後の保険診療の維持・増加を考えると、重要なことは、

現状来院している患者さんのアポイントをしっかりと管理してキャンセル・中断を防止することや、再初診の患者さんを定期健診などによりしっかりと呼び寄せることが重要になります。

これらのことは、歯科医師が治療面から行うのは当然のことですが、さらに、スタッフの協力を得なければできないことです。このスタッフの中心となるのが受付です。

3. 従来の受付業務から患者さん向け業務へ

患者数増加につながる受付業務は、予約業務・キャンセル対応策業務・リコール業務が中心となるでしょう。これらの業務を継続的・安定的に行うためには、受付を担当するとともにシステム対応（レセコン・アポイントコンピュータなど）により確実に実行できるようにすることが重要です。

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、新患者数、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

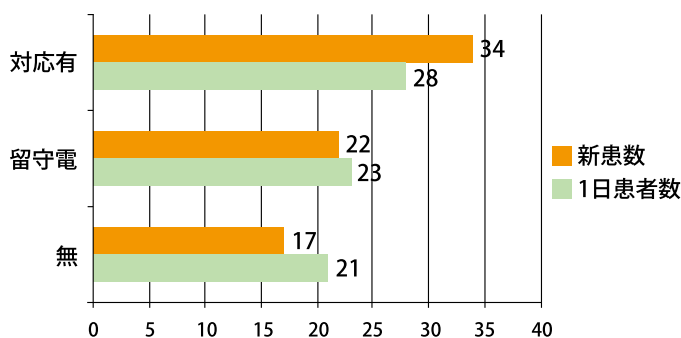


図1 昼休対応で新患者数の違いはあるか？

いという結果が出ています（図1）。

2) キャンセル対応策業務

予約数に対するキャンセル割合は10%程度といわれています。キャンセルが発生した場合の注意点は、第一に当日の予約を埋め合わせることができるかということと、第二にキャンセル後の再予約をしっかりと取れるかということだと思っています。

第一の予約の埋め合わせについては現実的には難しく、たまたま初診が入ることにより埋め合わせができていることが多いと思います。ある歯科医院では、歯科医院側が都合の良い時間に連絡をすれば来院が可能な患者さんのリストを事前に作成しておき（通称「いつでもリスト」）、急なキャンセルが発生した場合にはいつでもリストから連絡をして対応しています。

第二の再予約については、患者さんからの予約があれば良いのですが、それを待っていて結果的に中断になってしまう場合もあります。当日中に歯科医院から連絡を入れることをお勧めします。

3) リコール業務

リコール業務については、該当の患者さんに継続的に行うことが重要です。方法は、はがき・電話などによることが多いと思いますが、最近は携帯電話（スマートフォン等）の普及が進んでいるのでメールによる連絡も効果的です。このようなシステム対応については、パソコンの活用が有効です（図2）。

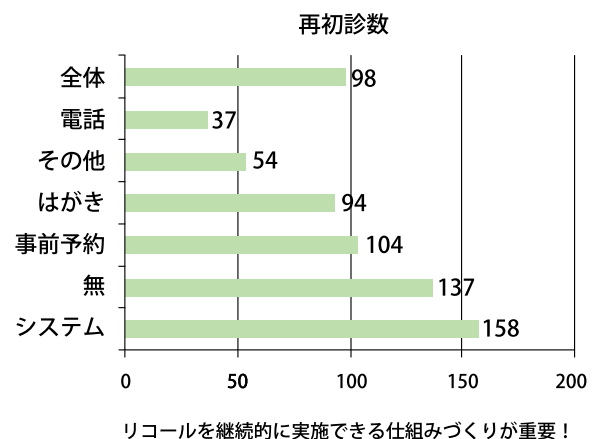


図2 リコール方法により再初診数の違いはあるか？