

Book Review

デンタルオフィスコンシェルジュ 歯科医院の受付は 賢く・優しく・美しく

林 美穂・下釜祐子 著



Reviewer

武田朋子 Tomoko Takeda
(東京都・ともこデンタルクリニック)

B5判, オールカラー,
118頁
定価(本体3,600円+税)
医歯薬出版刊



本書の出版に寄せて～ Receptionとは？

すでにご存知の読者もおられると思いますが、Reception(受付)は「re:後」と「ception:取る」が由来となっており、ラテン語「recipere:取り戻す」が語源です。

われわれ、歯科医院において「取り戻す」とは何なのでしょう？

まず、口腔内にトラブルを抱え、平静ではない状態で来院される患者さんにとって、受付での対応がその歯科医院のイメージに大きく影響することは想像できます。

また、われわれは歯科医療を提供するだけでなく、患者さんの主訴、痛み、不安などを解消し、治療後に普通の自分が「取り戻せる」ようにお帰りいただくことを望んでいますので、その入

り口であり出口でもある「Reception(受付)」の重要性は自ずとわかります。

その窓口という役割には、患者さんの誘導や対応、電話への対応、会計管理、カルテの管理、レセプト作成、環境整備業務等、多岐にわたり歯科治療の知識にも精通する必要があります。

そして何より、患者さんの痛みを受け取り、心を込めて、またの来院が苦にならないように考えなければなりません。

本書はそれを紐解き、Receptionの本来のあり方について、受付を担うReceptionistの成長と共にわかりやすく説明してくれています。

本書は4章で構成されていて、それぞれの目次立ては「第1章 働く意味 どう働くのか?」「第2章 受付は医院の顔 好印象を感じていただ

くために」「第3章 始業前の準備と受付業務」「第4章 受付としての心のもち方」という順番で並んでいます。また、このほか、「Check point!」や「Column」などにも魅力的な内容が盛り込まれています。

歯科医院の形態やReceptionistの経験の違いにこだわらず、本書の内容は院長を筆頭に、歯科医院スタッフ全員で共有し、その後、待合室で患者さんに手に取ってもらうことが、その歯科医院のブラッシュアップに繋がると信じます。

改めて本書を通じ、われわれは患者さんという人と繋がり、痛みを受け取り、歯科医療により食べるという喜び、そして笑顔を取り戻してもらえよう、さらなる努力をしなければならぬと思います。