

業務のマニュアル

治療の開始時…

「おはようございます」「こんにちは」「こんばんは」（一礼する）「大変長らくお待たせいたしました。ただ今より診療を始めさせていただきます。お名前をお呼び致しました方は、中待合室（中）へお入り下さい。……○○さん。」

1.受付で

*初検と思われる方に対して、

- 1) 時の挨拶（「おはようございます」「こんにちは」「こんばんは」）
- 2) 「今日は、どうされましたか？」
- 3) 予診表を出して「こちらにお名前、生年月日、郵便番号、住所、電話番号や気になる症状をお書きください。」と言う。
- 4) 記載された内容をよく見て、不十分な記入があれば必ず聞いて記入する。
- 5) 保険証を預かり内容を確認する。（カルテに記載、コンピュータに必要事項を入力するなど）レセプト用紙（その保険にあった用紙）の委任欄にご本人に記入していただく。保険証を持ってこられていない場合は今回は実費でいただき、保険証を持ってこられた時に差額をお返しすることを告げる。

レセプト用紙記入の注意事項

①国民健康保険 ⇒ 世帯主の名前

②障害者・母子・老人の場合 （レセプト用紙（本体）と医療助成用紙が必要）

※注：医療助成用紙の委任欄は、患者本人の名前を記入。

- 6) 「お呼びするまで、そちらのイスに掛けてお待ちください。」と言う。
- 7) 予診表をもとに、カルテと診察券を作成する。※注：診察券に『寿・老・母・障』の印をつける。
- 8) カルテを指定位置に出し、先生の指示に従う。
- 9) 患者さんが治療を終えられたら保険証・診察券をお渡しし料金をいただき次の治療日を告げる。（先生の指示を仰ぐ）
- 10) 患者さんが帰られるときは「お大事にどうぞ」と言う。

2. 治療室内で

「○○様、お待たせいたしました。どうぞ、お入りください。」

治療室内に入られたら、皆が声を掛ける。…時のあいさつ。患者さんを誘導したら、「○○さん、こちらへどうぞ。」

*初診の方に対して…

院長の問診・説明終了後、治療内容に従って誘導する。ヘルストロン・低周波・SSP等の機器の説明をする。

- 1) 機器の簡単な説明

- 2) 所要時間「〇分間そのままでお待ちください。」…ストップウォッチのセットする。

- 3) 「何かありましたら、ご遠慮なくお声を掛けてください。」と言ってから患者を離れる。

*再診の方に対して

どの治療から始めるかを施術者から確認をする。助手、施術者お互いにハッキリした声で確認、誘導する。

「○○先生、△△さんは何から治療していただきましょうか？」等。「用意ができましたらお声を掛けてください」

*カーテンの出入り方法（あれば）

両手を使って丁寧に。

- 1) 人一人分出入りできるだけ開ける

- 2) ゆっくり、静かに開け閉めする。

- 3) 出入りの際には、必ず一言かけてから。「失礼します」

*治療が終了したとき

「お疲れ様でした。」「今日はこれで終わります。」「着替えて、受付の方にお願いします。」「お大事にどうぞ。」

3. 治療を終え、受付にて

「○○様、お疲れ様でした。」「次回は、○○日にお見えになると良いですよ。」「お待ちしております。」

「今日は、治療費の保険差額分○○円、自費分△△円、材料費××円で、合計◇◇円になります。」

「○○円お預かりいたします。」「□□円お返しさせていただきます。」「お大事にしてください。」

「お気をつけてお帰りください。」

*初めての方に対して…

治療の流れ、治疗方法に対して不安をお持ちですので特に親切、丁寧に「いかがでしたか？」と声をかけ治療に対する不安を取り除く努力をする。

*声かけ

- 1) 治療内容が痛いと思われた方：今日は少し身体に重さ、だるさが残りますが明日はずっと楽になっていただけますよ。

- 2) いつお風呂に入れるか：30分後でしたら、入浴しても差し支えありませんよ。

▼注意▼

対応する言葉は先生と対応者との相違がないようにする。もし不明のときは「しばらくお待ちください。」と言って先生に聞く。

4. 電話の対応

「(時のあいさつ) ○○整骨院（治療院）△△です。」

- 1) 用件が受付で対応できないとき

相手の名前と住所、用件を聞き必ず復唱する。「担当の者に代わりますので、しばらくお待ちください。」

- 2) 用件が受付で対応できないときで、対応する先生が不在のとき

相手の名前と住所、用件を聞き、必ず復唱する。

「今お答えできる者が席をはずしておりますので、後ほどこちらから連絡させて頂きます。念のためお電話番号をお聞かせください。」私は、○○と申します。用件は必ずお伝えいたします。」「失礼致します。」

5. 診療中に時間に余裕があるとき

- 1) カウンター・レジ回り（カルテ・各種用紙など）、机の上の整理、整頓。

- 2) 待合室のスリッパ・雑誌・新聞などの整理、整頓。

- 3) 玄関のドア・窓・トイレの掃除。

- 4) 鉢物への水遣りと、枯れた葉はとる等の気配り。

- 5) エアコンのフィルターの掃除（週に1回）…診療終了後。