

業務のマニュアル

施術の開始時…

「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。ただ今より施術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。……〇〇さん。」

1. 受付で

＊初めてと思われる方に対して、

- 1) 時のあいさつ（「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確認して記入する。
- 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) 患者様が施術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先生の指示を仰いで、次回の来院日を伝える。
- 10) 患者様が帰られるときは「お大事にどうぞ」と言う。

2. 施術室内で

「〇〇様、お待たせいたしました。どうぞ、お入りください。」

施術室内に入られたら、皆が声を掛ける。…時のあいさつ。患者様を誘導したら、「〇〇さん、こちらへどうぞ。」

＊初めての方に対して…

先生の問診・説明終了後、施術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、遠慮なくお声がけください」と伝えてから患者様の傍を離れる。

＊再診の方に対して

どの施術から始めるのか先生に確認する。助手、施術者お互いにハッキリした声で確認、誘導する。

「〇〇先生、△△さんはなにかから施術しましょうか？」等。「用意ができましたらお声がけください」

＊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、「失礼します」と必ず一言かけてから出入りする。

＊施術が終了したとき

「お疲れ様でした。」「今日はこれで終わります。」「着替えて、受付をお願いします。」「お大事に。」

3. 施術を終え、受付にて

「〇〇様、お疲れ様でした。」「次回は、〇〇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、施術代金のの保険差額分〇〇円、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…

施術の流れ、施術方法に対する不安がおありなので、特に親切、丁寧に「いかがでしたか？」と声をかけ施術に対する不安を取り除く努力をする。

＊声かけ

- 1) 施術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ることが多いです。
- 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。」と言って先生に確認する。

4. 電話の対応

「（あいさつ）〇〇接骨院（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、用件を聞いたあと、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、用件を聞いたあと、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、後ほどこちらからご連絡いたします。念のためお電話番号をお聞かせください。」「私は、〇〇と申します。用件は必ずお伝えいたします。」「失礼いたします。」「

5. 営業中で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) （営業終了後に）週1回程度エアコンのフィルターの掃除。