

## ① 接遇・心がけていただきたいこと(動画: 来院時、退室時の対応)

### 【表情・声】

- ・口角を上げ、優しい目元で相手をやわらかく見る
- ・笑声で話す ※笑声とは電話等で顔が見えなくてもにこやかな顔が想像できるような声
- ・出来るだけ愛想よく優しく対応する。
- ・声をほんの少し高くする
- ・受付、待合をパツと明るい雰囲気させる事を意識する。

### 【話し方・聴き方】

- ・聞こえやすい大きさとハキハキと、ゆっくり、優しいトーンで語尾まではっきりと話す
- ・患者さんには敬語で話し、丁寧で優しくふんわりとした雰囲気です
- ・受付を明るい雰囲気にする。
- ・相手の話を遮らず最後まで聞き、途中で割って入らない
- ・笑顔で相づちを打つ  
※相づちの声が大きかったり早かったりすると話しにくいので、相手の目を見てゆったりとする
- ・患者さんとの距離感に気を付ける。  
自分のファンになってもらう様に、沢山話しかけて頂いた方がいいのですが、変に距離が近すぎると、逆に不信感を覚える事があります。  
人によりそれは違う場合もあるので、難しい所があるのですが、気を付けてください。  
例えば高齢者の方に、おじいちゃんおばあちゃん扱いをするという事はやってはいけません。  
自分のおじいちゃんおばあちゃんのように優しく接することは大丈夫ですが、年上の目上の人という事を絶対に忘れない事。
- ・繊細な方もおられますので、勢いだけではなさずしっかり考えてから物事を言う。

### 【歩き方・振る舞い】

- ・患者さんにバタバタした姿、忙しそうな雰囲気は見せない。  
忙しくてもなるべくゆっくりと丁寧な対応を。  
せっかく治療でリラックスしても、受付がバタバタしては気分が台無しになります。
- ・廊下で患者さんとすれ違う際は立ち止まり、患者さんが通りすぎるまで待つ
- ・患者さんから質問された場合、自分で判断ができない内容(治療に関する事、治療を受けるペースなど)に関しては院長にきちんと確認し(インカムで聞いてもOK)お伝えする。適当に流したり、あいまいに答えない。
- ・来院された際、部屋から出られた際、トイレに行く際、など患者さんを見続けたり、立ちっぱなしで待つなどすると患者さんに圧がかかります。
- ・患者さんになるべくリラックスしてゆったりと治療を受けてもらうために、忙しい時でもなるべくゆっくり静かに音が出にくいように意識して行動する。(コロコロ、歩く音、ドアの開閉、掃除、レジ、物をしまう時など)  
じっと寝ている患者さんは、思っている以上に音に敏感です。
- ・電話の際も急いでいることを相手に悟られないようゆったり対応する

### 【患者さんとの対応】

どんなことにおいても、きちんと説明をしっかりと行う。

例) 今午前中の全て予約が埋まっておりますので、一番早くの時間が14時からとなっております。

院長に繋がりますので、少々お待ちください。

キャッチが入りましたので、少々お待ちください。

空き状況を少し確認致しますので、少々お待ちください。

院長がバタバタしておりましたお電話が出来ませんので、15分後にお電話をかけさせていただきます。

(部屋の案内順がバラバラになった時)予約時間が先だった為・部屋割りの関係上順番が入れ替わりました。すみませんがもう少しお待ちくださいね。

子供の治療をこちらの席で行いますので、こちらで座ってお待ちください。

土曜日の予約が全て埋まっているため、キャンセル待ちされますか？

問診室があと10分ほどで空きますので、しばらくこちらでお待ちください。

### 【院長に何か伝える時や確認したい時】

- ・なるべく院長の手が空いている時を見計らって質問したり伝えるようにする。急ぎでない用件はLINEで伝える。治療の途中や予約表を見て考えている時などは話しかけない。(どうしても急いで伝えないといけない場合を除く)院長の手や頭を止めないようにする。

- ・院長に質問したり何か伝える際は、分かりやすく内容をまとめて話す。
- ・受付に置いてある“院長質問ノート”に伝えたいことや確認したいことを記入して、院長のデスクの上に置いておく。時間がある時に院長から口頭で回答があるので、その回答の内容をまとめてノートに記入しておく。

## 【院長から指示があった時】

- ・院長から指示があった際はメモを取るなどして、的確に正確に行うようにする。
- ・理解できなかつたり、分からなかつたりした場合は必ず、どこが分からなかつたかを説明しながら聞き返す。理解不足のまま間違えた事をやってしまうと二度手間になってしまいます。

どの業務においても優先すべき事は、なるべく早く患者さんを案内して、院長が動けない時間を無くす事

## 【受付の注意事項】

初診、再診問わず患者さんから症状のことについての相談等、治療の間隔などがある場合は必ず院長に相談する。

お会計、予約を取る際などなるべくお顔を見て対応するように心がける。

スタッフ間の会話などはなるべく小声で患者さんが気にならない程度で行う。  
物音もなるべく立てないように配慮する。

受付の上はなるべくこまめに整理整頓する。(院長のまわりも勝手に綺麗にして頂いて構いません。)  
私物を置きっぱなしにしないようにしてください。

①打鍼(だしん) ②小児鍼(しょうにしん) が受付の大きい机の右端に置かれてるので、持ってきてほしいと言われた時はそこから院長の所へ持っていく。



宅急便が届いたら、なるべく部屋から離れた待合の場所ですぐに静かに開封する。  
空き箱類は304の扉の内側メタルラックの左側にまとめておく。

AZUMIの消しゴムは全て患者さん専用です。

3番と8番と受付にありますので、常に白く綺麗に保つようにはしてください。

ケースが汚れたり、ボロボロになってきたらすぐに綺麗なものを作り直してください。

OneDrive→マニュアル類→業務用資料類→安積鍼灸院消しごむ.pdf をcanonマツトフォトペーパーをA4サイズに切って“インクジェット紙、最高品質の設定”で印刷する。

中身が小さくなってきたら、大きい物と取り換える。(受付にあるもの、新しいものどちらでも可)

初診用のシャーペンの芯がなくなっていないか確認する。

また3番と8番の赤鉛筆は、小さくなったら交換する、先が丸くなったら削る事を忘れない。

☆全スタッフで統一できるよう、マニュアルに沿って業務を行ってください

- ・患者さんの呼び方 ○○さん
- ・挨拶 ~10:30 おはようございます  
それ以降の時間 こんにちは
- ・来院時や治療後お会計待ち『お掛けになってお待ちください』
- ・ご案内するとき『○○さん、お部屋ご案内しますね』  
『今日はこちらです。ごゆっくりどうぞ』
- ・治療後お部屋から出てこられたら『お疲れ様でした』
- ・お見送り『お気をつけてお帰りください』

以上のセリフはよく使うので必ず覚えて、統一してください。

その他、各シーンのセリフがマニュアルに載っていますので確認してください。

※初診の電話対応や初診のお会計は特にマニュアル通りに！！（完全に覚えるまではマニュアルを読みながらでもOK。その際、語尾は患者さんの目を見るようにする。ずっと下を向かないように注意）  
マニュアルに書いてある文章は、必要な情報を最適な順番で書かれているので、必ず書いてある文章通りにそれ以上でもそれ以下でもない様に正確に伝えてください。

マニュアルやマニュアル動画は何度も見直して、少しずつ業務を覚えていってください。  
なるべく細かくマニュアルを作っているの、困った事があればまずはマニュアルの中から探してください。

## 【報連相について】

院長、またスタッフ間において報告・連絡・相談を必ず行い、情報の共有をする。  
スタッフ間で共有すべき内容で、全員が知っておくべきことや、午前と午後、もしくは日をまたぐ場合などは受付に置いてある“連絡ノート”にわかりやすく記入する。

共有すべき事項の例)

- ・〇〇さんにお渡しする物を忘れ物BOXに入れてますので、来院されたら渡してください
- ・〇月〇日の予約は早い時間から埋めていってください

↓下記のような内容は情報の共有と、スタッフマニュアルへの追加をお願いします

- ・小児の受付時間が9:10→9:30に変わりました
- ・回数券に日時の記入をする際に済のスタンプを押してください
- ・各部屋に鍼の補充をする際、入れ過ぎないようにしてください(入れすぎると取りにくいので)

↓下記のような内容は情報の共有と、カルテやFullfreeへの追加をお願いします

- ・顔の鍼をする方は7番以外のお部屋にご案内してください
- ・〇〇さんは、付き添いの旦那さんがベッドを使われるので、2人用のセッティングをお願いします

## ①ベッドメイキングとご案内

### 【ベッドメイキングについての注意事項】(動画: 入れ替わりベッドメイキング)

部屋のにおいが少しでもある場合は、部屋を喚起後サンダルウツの消臭スプレーを適量使う。  
においがキツイ場合は、枕カバーとシーツも交換する。(この時必ず患者さんには気づかれない様に気を付けて交換する。)

部屋の片づけの際、綿花、鍼のケース、除菌スプレー、カルテ等が全て回収できているか最後に必ずチェックする。

また鍼、綿花、フェイスパー、除菌シートが無くなっていないか必ずチェックする。  
電気が付いているか、ゴミ箱の蓋が閉まっているかも確認する。

治療が終わり、患者さんがトイレに行かれた場合、必ず用意が終わっているか部屋に行き確認する。

荷物がまだある場合はそのまま、お手洗いから出られて部屋を出られてからベッドメイキングを行う。

ベッドのコロコロはなるべく音を立てない様に丁寧に行う。

除菌スプレーは上半身の部位、枕、顔肘置き、キャスター最上部、ドア・ドアノブ、荷物かごに行う。  
また顔肘置きとドアはさっと紙でふき取る。特に顔肘置きにほこりや髪の毛がないように。

1.2.3.4.番の枕、掛布団は、入れ替えの時に2台目のベッドの物と交換する。5.6.7番の枕、掛布団は予備の物と交換する。

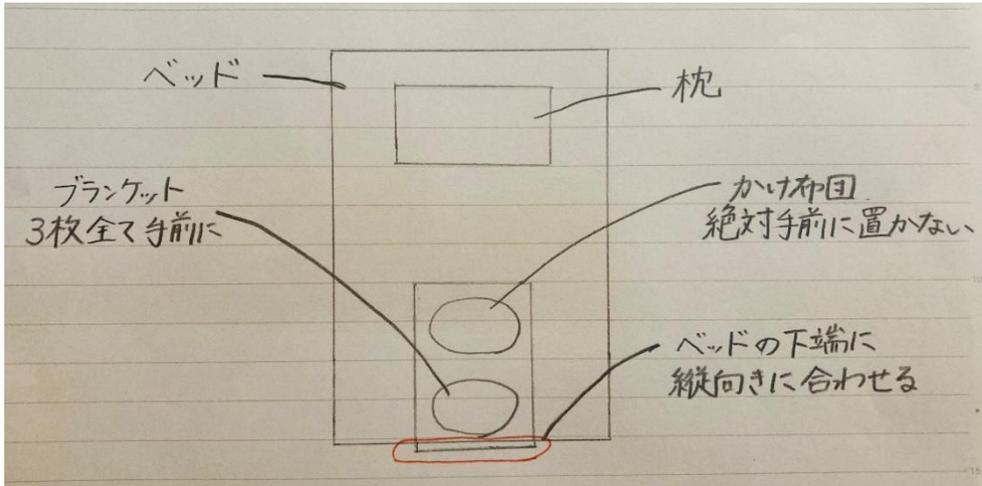
5.6の部屋は、替えた掛布団はベッド下の棚に、7の部屋は、替えた掛布団は黒いかごの中にしまう。  
3番のブランケットは手前の黒い椅子の上に積んで置く。1枚は椅子に掛けて置く。

カーテンが閉まっているか、電気が付いているかを確認する。

空いた部屋はドアやカーテンは全開にしておく。また5.6番の部屋は南側の茶色いカーテンも空けておく。

7番の部屋の黒い布団入れのかごは、**ベッドの足もと側の端に、縦向きで合わせる。**

ベッドより奥だと院長が取りにくく、ベッドよりもはみ出ていると患者さんがぶつかります。



<付き添いの方がお部屋に入られる際のご案内時>

- 1番→付き添いの方が椅子を使う場合は、カゴを動かす。
- 2番→大きい椅子を少し手前に出して置く。
- 3番→奥の大きい椅子に座ってもらう。
- 4番→ベッドの間に椅子を置く。

付き添いの方がベッドを使う場合は、ベッドを2人セットにする。

## 【ベッドメイキングの注意点】

- ・最後に部屋全体を見まわしてゴミや鍼を捨て忘れていないか、フェイスカバーをかけ忘れていないか等必ず確認する
- ・院長が治療を終わる時間帯にはどの部屋から患者さんが出てくるか、注意して見る  
(何番の部屋が終わるか事前に確認して頭に入れておく。また、その時間帯の案内の注意事項を事前に頭に入れておく)←カンファレンスの内容をしっかり頭に入れて動く
- ・最初患者さんの顔を覚えていない時は、診察券を受け取った際に顔や服装を見て、患者さんの把握を行うようにする。また、患者さんが待合で待たれている時にも、時間があれば顔や服装を把握しておく
- ・治療が終わった患者さんが部屋から出てトイレに行った場合、必ず部屋を確認し荷物が置いてあるかどうか確認する。荷物が置いてない場合はすぐにベッドメイキングを行う
- ・ベッドメイキングが終わり患者さんを呼びに行ったり、受付に戻る際に、同時時間帯に空く部屋が空いていないか確認する

## 【カンファレンスの注意点】 (動画：カンファレンス〜クリップ付け)

部屋の入れ替わり15分前までに院長が声をかけてくれたら、部屋割りを考えたスタッフがカンファレンスをする。急遽部屋割りを考えたスタッフ以外がカンファレンスをするようになっても対応できるように、全スタッフが把握をしておく。

カンファレンスの言い方は『〇時からの4組を、次に空く〇、〇、〇、〇のご案内します。』と簡潔に伝える。カンファレンスではどの部屋に誰をご案内出来るかを確認するためがあるので、ご案内不可の部屋や、固定される部屋を必ず共有する。

(例:〇〇さんは7xなので7以外の部屋でご案内をお願いします。)

□□さんは2人組なので、1、2、3、4でご案内をお願いします。)

カンファレンスをする際は、声が小さくなったり早口にならないように注意する。

※入れ替わり15分前の時点で院長から声をかけられなかった場合は、受付スタッフのみで必ず行う。

その後で院長に声をかけられたら再度行う。

部屋の入れ替わりがひと段落着いたら、その後の部屋がどう回るのか必ず確認し、順番が前後する場合は横に書いてある部屋割りを書き直す。

## 【クリップの方法】

カンファレンスが終わったら、カルテにクリップをつける。予約時間帯が同じ枠の中で、カルテの名前が見えるように少しずつ重ね、左側の長辺にクリップをつける。

部屋に制限がある人がいる時は、その人のカルテに案内可能な部屋のクリップのみをつける。この時は上の短辺につける

例1) Aさん、Bさん(⑦×)、Cさん、Dさんを①③⑤⑦でご案内する。

→Bさんのカルテの上の短辺に、①③⑤のクリップをつける。

AさんCさんDさんのカルテ計3冊を名前が見えるように重ねて、左の長辺に⑦のクリップを3冊まとめて挟む。

例2) Eさん(③④)、Fさん、Gさん(2人組同室)、Hさんを①③④⑤でご案内する。

→Eさんのカルテの上の短辺に、③④のクリップをつける。

Gさんは2人組の為⑦は使えないので、どちらかのカルテの上の短辺に、①のクリップをつける。

FさんとHさんのカルテを名前が見えるように重ねて、左の長辺に⑦のクリップをつける。

例3) Iさん(①②⑤⑥)、Jさん(⑦×)、Kさん(①②>③)、Iさんを①②④⑦でご案内する。

→IさんとKさんのカルテの左の長辺に、①②のクリップをつける。

Jさんが⑦×の為④固定になるので、カルテの上の短辺に④のクリップをつける。

Iさんのカルテの上の短辺に⑦のクリップをつける。

案内時はカルテの1枚目の左上にご案内する部屋番号のクリップがついている状態にする。

カルテを開けやすいように2枚重ねてクリップを付けない

クリップは青、赤の2種類あり、1回の入れ替わりでどちらか1色を使うようにする。

入れ替わりが終わったら、クリップがそろっているかを確認する。

## 【お部屋に案内する際の注意事項】(動画: 来院時、退室時の対応)

患者さんが来院されたら、状況に応じて明るいあいさつでお出迎えする。

すぐにお部屋へとご案内出来ない場合は、『お掛けになってお待ちください。』とお声掛けする。

部屋へご案内する際は『〇〇さん、お部屋ご案内しますね。』

部屋の前まで案内し『今日はこちらです。ごゆっくりどうぞ。』で統一する事。

また、トイレ前の坂・3番手前の坂は『坂になっております。お気を付けてください。』

4番に入る際の2段の段差は患者さんを誘導する際は『段差が2段ありますので、お気を付けてお入りください。』

7番は『坂と段差がありますので、お気をつけてください』など、必ずアナウンスし注意を促す。

8番・9番に案内する際は、靴を脱いで待合に入ってこられる前に上に案内する。(部屋がまだ空いていなかったり、準備ができていない場合は305の待合で待っていただく)

『こんにちは。本日は上のお部屋です。ご案内しますね。』(エレベーターで403へご案内)

(玄関にて)『段差にお気をつけてくださいね。』

(部屋に入る前)『段差にお気をつけてくださいね。』

『今日はこちらのベッドです。』/ (9番で小児の治療の場合)『今日はこちらのお部屋です。』

案内した後に、インカムにて『〇番、〇〇さんです。』と院長に伝える。

※インカムで話す際は、ボタンを押してすぐに話さず、2秒ほどボタンを押してから話すようにする。←ボタンを押してすぐに話すと、タイムラグで最初が聞こえません。

ゆっくりと話し、相手が聞き取りやすい様に話すことを意識する。

14時～の患者さんをご案内する時、院長がまだ休憩に入っている場合はインカムでは言わない。

院長が休憩から出てきて治療に回り始めてからは通常通りインカムで伝える。

インカムで院長から指示があった時は必ず返事をする(ボタンを押すだけでも可)

院長からの返事は、ボタンを押すのみになることもあります

患者さんを案内する際にカルテも一緒に持って行く。

1～6、8の部屋は患者さんが部屋に入られてから、所定の場所にカルテを置く。

7の部屋は狭いので、部屋の前で『先にカルテを置かせて頂きます』と声をかけ、カルテを置いてから、患者さんに部屋に入ってもらおう。

ショートコースの方を部屋に案内した場合、必ず『〇番、〇〇さん ショートコースです。』と伝える。

小児の方がご来院されたら、『小児の〇〇さん ご来院されました。』とインカムで院長に伝える。

誘導する際はなるべくゆっくりと患者さんの前を歩いて案内する。

5と6の部屋に案内する時は、患者さんが入られてから、カーテンをベッドの端(半分ほど)くらいまで閉める。

基本予約表の左枠外に書かれている番号の上から順に、来院された順番にお部屋に案内する。

但し、案内可能な部屋が限られている方のご案内に気を付ける。

入れ替わりの前に事前に部屋が限られている方を確認しておく事と、案内する際にカルテに書かれている番号を再度確認するようにする。

※案内可能な部屋が限られている方は予約表の名前の右側に、案内可能な部屋または案内出来ない部屋を書いています。

患者さんが入られる前に予約表の○の中に番号を記入、左の番号列にも○がある部屋は、必ずその方が確定ですので、他の方を入れない様に気を付ける。

部屋割りの都合上、来院された順番と順序が逆になっても、空いている部屋から患者さんを案内する。

その場合、先の患者さんを案内し終わってから、後になってしまった患者さんに「**お部屋の都合で順序が逆になってすみません**」と一声お声がけする。

ご来院時点で、順番が変わるのが分かっている場合は事前に「**お部屋の都合で後から来る患者さんを先にご案内することになるとなってしまうのですが、お部屋の準備が出来ましたら、すぐにご案内させていただきますのでお待ちください。**」とお伝えしておく。

予約時間より早くにご来院された場合は、「**本日○時にご予約をお取りしております。ご予約時間の関係で後から来る患者さんを先にご案内することになるとなってしまうのですが、お部屋の準備が出来ましたら、すぐにご案内させていただきますのでお待ちください。**」とお伝える。

**入れ替わりの時間の少し前に、空く予定の部屋番号と患者さんの名前、次の来院される方の名前とその方の無理な部屋番号などを事前に確認しておく。**

部屋が空いた際、その部屋に20分以内に予約が入っている場合はお会計・予約よりも先にベッドメイキングを行う。

20分以上予約に空きがある場合は、先にお会計・予約を行う。（午前の最後の時間帯等は、お部屋から出て来られたらそのままお会計・予約を行う）

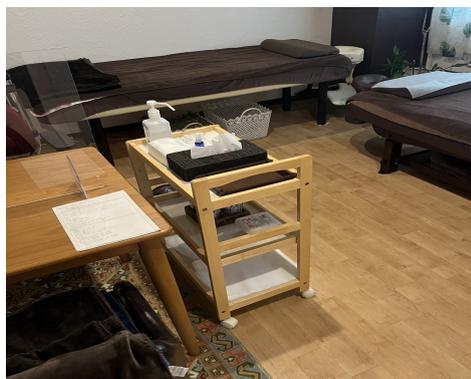
お部屋に案内後、予約表の名前の左の○の中に案内した部屋を記入する。

なるべく最初に空いた部屋を早くベッドメイキングして、案内する。  
院長が動けるのに、治療が出来ないという事を減らす。

## 【カルテを置く場所】



2番の部屋



3番の部屋



7番の部屋



1・4・5・6番の部屋



8番(メインベット)



8番(サブベット)

1・4・5・6・8番の部屋はトレー二段目のアルコール綿花の上をお願いします  
カルテは裏向き(患者さんの名前が見えないよう)に置きます

### 【各部屋の完成形】



1番



2番



3番



4番



5・6番



7番



8番(メインベット)



8番(サブベット)

### 【403の注意事項】

傘は305に置いてもらう

診察時間内はトイレの電気はつけたままにしておく

スリッパは常時、一つ出すようにしておく。

2人組の時は、空気清浄機を静音に切り替える。

1人の時は風量自動 加湿標準

2人組の時は、なるべく女性の方や若い方をメインのベッドに案内する。

(メインの方が外からの視線が少なく着替え等が安心する為)

また、大人と子供(小学校低学年)までは、控える(ベットが離れている為)

メインベットの足元のオイルヒーターは患者さんが来てから電源を入れる。(モード1)

この際必ずカーテンとオイルヒーターが当たらないように気を付ける。

火事になります。

スタッフルームの電気やオイルヒーターは人がいない時間帯はなるべくこまめに消す。

鍵はなるべく早く所定の位置に戻す



空気清浄機は左の画像のように、キッチン手洗いの端と合わせる。向かって左に起きすぎると手を洗いにくくなります

⑧のドアは少しだけ開けておく(廊下が寒く/暑くならないように)

治療中、問診中、養生指導中は閉めておく

⑨で小児の治療を行う時は、事前に冷暖房を付け、クローゼットの扉は閉めて、お香・机のPCやタブレットはコードから、外してしまっておく。

ご案内時にソファー下におもちゃがあることもお伝えしておく。

小児治療中にお子さんがぐずったりして治療がうまく出来ない等の時は、インカムで呼ばれる。呼ばれたらすぐ部屋にいき、院長の治療がスムーズに行えるように手伝える。

洗濯の取り込み等、⑨の治療中に部屋に入らないといけない時は、なるべく静かに行ってください。

但し⑨が二人組の場合は入らない。

## 【音楽の付け方消し方】

ウォークマンの一番右上の電源ボタンを押し、再生ボタンを押し。消す時は電源ボタンを押し、停止ボタンを押す。

音楽が消えてしまった場合、ウォークマンが消えてしまっているので、電源ボタンを長押し電源をつけて、ミュージックボタンから全曲再生を行う。

⑧、9のスピーカーの電源が消えている場合は、電源をつける

## 【空気清浄機の設定】

・トイレ前 強 ・待合 風量 中 ・403風量 中 ・受付 青いライトを2つ点ける

## 【冬の注意事項】

冬の間は朝のベッドメイキングの際に電気毛布のスイッチを入れ半分くらいの暖かさにしておく。

真冬になれば、同じタイミングでエアコンを『暖房 22℃』で入れておく。

電気毛布のリモコンはベッドの下の台の上に置いておく。

電気毛布はベッドの下部の端から5cm程はみ出して設置する。

ずれる場合が多いので、部屋の片づけの際に必ず確認しておく。

加湿器は毎日水を取り替える。

水を入れるボトルだけでなく、受け皿の水も毎日破棄し、全体を軽く水で流し清掃する。(1日以上放置すると菌が増殖して不衛生ですので)

その際壊れないように必ず正しい排水方向で捨てる。

3番4番は朝一か昼の部屋が空いている際、待合・トイレ前は空いている時間に。

空気清浄機は加湿が出来ているか、下記の設定になっているか確認する。

トイレ前 強 待合 風量自動 加湿高め 403風量自動 加湿標準 2人組の時は、空気清浄機を静音に切り替える。

## 【二診目の方の案内】

二診目の方をお部屋に案内する際に、『今日はこちらです。』の後に

『前回の時の様に、靴下を脱いで頂き、アクセサリやメガネなどを外して頂き、お着替えがあればお着替えをして頂き、全て終わりましたら仰向けになってゆっくりお待ちください』と声をかける

## 【ご案内全体の流れ】

お会計の机の上に[案内待ち]、[治療中]、[お会計待ち]の3列診察券を置く場所がある。

・来院時、患者さんから診察券をお預かりしたら[案内待ち]の列に来院した順番（お部屋にご案内する順番）に並べる。

・お部屋に案内したら、部屋番号のクリップ(木製)をつけて[治療中]の列に並べる。

朝一、昼一などすぐにお部屋にご案内出来る場合は診察券をお預かりしてそのままクリップ(木製)をつけ[治療中]に並べる。

・治療が終わって部屋から出てこられた患者さんの診察券を[会計待ち]の列に順番に並べて置く。その際に、クリップ(木製)は外して[治療中]の1番下部分に置いておく

※診察券の名前の部分が重ならないように整頓して並べる。

《入れ替わり時、部屋が空いた時の動き》

2人勤務（A・B）の場合

A：治療が終わった患者さんの診察券を[会計待ち]の列に移動→ベッドメイキング→古いカルテを回収して部屋を出る→次の部屋が空いていたらベッドメイキング→ご案内がほしい落ち着いたら受付に戻りお会計・予約・お見送り

B：ベッドメイキング→ベッドメイキングが終わりかけたら受付にカルテを取りに行き、部屋番号のクリップ(プラスチック)をつけてお部屋にご案内する→インカムで伝える→次の部屋が空いていたらベッドメイキング→受付に戻った際、診察券に部屋番号のクリップ(木製)をつけて[治療中]の列に並べる。予約表に部屋番号を記入する→ご案内が全て終わったら受付に戻りお会計・予約・お見送り

3人勤務（A・B・C）の場合

A・Bは上記と同じ

C：ベッドメイキング→次の部屋が空いていたらベッドメイキング→ご案内が全て終わったらお会計・予約・お見送り

4人勤務（A・B・C・D）の場合

A：治療が終わった患者さんの診察券を[会計待ち]の列に移動→順番にお会計・予約・お見送り

(但し2部屋、3部屋同時に空くタイミングもあるので、その際に案内待ちの方が多くいる場合はベッドメイキングを優先する。ある程度落ち着いたらお会計を始める。)

B：ベッドメイキング→ベッドメイキングが終わりかけたら受付にカルテを取りに行き、部屋番号のクリップ(プラスチック)をつけてお部屋にご案内する→インカムで伝える→次の部屋が空いていたらベッドメイキング→受付に戻った際、診察券に部屋番号のクリップ(木製)をつけて[治療中]の列に並べる。予約表に部屋番号を記入する→ご案内が全て終わったら受付に戻りお会計・予約・お見送り

C・D：ベッドメイキング→古いカルテを回収して部屋を出る→次の部屋が空いていたらベッドメイキング→ご案内がほしい落ち着いたら受付に戻りお会計・予約・お見送り

※Aがベッドメイキングに行くか、すぐにお会計をするかは状況を見て判断してください。

→その際の判断基準として、1人目のご案内を最速であることを意識する。

院長が1人目の治療に少しでも早く入れるようにする。逆に、1人目のご案内が遅れるとその後の治療もどんどん遅れてしまうので最優先してください。

例) 待合にご案内待ちの方が3人待たれている。治療が終わり患者さんがもうすぐ部屋を出てこられるという時、1

部屋目が空いて患者さんが出てこられた時、もしかしたらその直後に別の部屋も空きそうな状況の場合、会計待ちの方には一度待ってもらう。他の部屋が空き、2部屋くらいベッドメイキングが終わりご案内が終わったあたりで受付に戻り会計を始める。→院長がスムーズに治療をスタート出来て、なおかつ会計待ちの患者さんもそれほどお待ちさせることなく出来る。

受付に2箇所アクリル板を設置しているので2人同時にお会計を行うことも可能なので状況を見て動く。（その際治療が終わり部屋から出てきた順番で[会計待ち]に診察券が置いてあるので、上から順番にお会計を行う。）

入社してすぐのスタッフは指導スタッフと2人1組でBの役割をする。

その為、4人勤務の時はA→1人、B→2人1組、C→1人として動く。

指導スタッフは、ご案内に限らず少しでも気になる所があれば、なるべく院長が言う前に指導をする。

## 【無駄がないベッドメイキングと案内】

2人でベッドメイキングを行う場合↓

必ず次に入られる患者さんを確認してから清掃に行く。

ほぼベッドメイキングが終わりそうになったら、1人が次の患者さんのカルテをとりに行き呼びに行く、その間にもう一人はベッドメイキングの仕上げ、前の方のカルテを持ち受付に向かうか、他の空いている部屋のベッドメイキングを行う。

※入れ替わりの時間はお会計・次回予約待ちの患者さんと来院される患者さんが待合で待たれます。

この時は、**最優先でまず空いた部屋をメイキングし、お待ちの患者さんを誘導案内すること。**

お会計・回次の予約は必ずベッドメイキングや案内し終えてから行うようにする。

優先順位は **案内>ベッドメイキング>受付会計** です。

**なるべく早く院長が患者さんの治療を行える状態にするというのが最優先です。**

例)

ひと部屋ベッドメイキングが完了していて、他の部屋のベッドメイキングをしている際に、患者さんが来院された場合、ベッドメイキングが途中で受付に戻ってきて、先に来院された患者さんを部屋に案内する。

受付の途中で患者さんが来院されて部屋が空いている場合、「申し訳ありません、少しお待ちください」と謝り、受付の途中で来院された患者さんを部屋に案内する。

## 【遅れた人の対応】

遅れて来院された人は、次の入れ替わりの部屋が他に空いていない場合は、治療時間を短くして次の人を待たせない時間内に治療を終わる。

次の部屋が空いている場合は、少し時間を延長する場合もある。

遅刻している人が来院される前に、次の時間の患者さんが来院された場合。

部屋が2つ空いている場合は先にご案内する。

遅れている方の部屋を次に時間通りに空けなくてもいい場合（午前、午後の最終枠も）、次の予約時間の15分前になっても来院されてなかったらすぐに次の患者さんを先にご案内する。

例) 15時半の患者さんが遅れてます。②を使う予定です。

次に空く予定の17時に必ず②を使わないといけない場合は、上記の様に対応する。

遅れている方の部屋を次に時間通りに空けないといけない場合、次の予約時間10分前になっても来院されてなかったらすぐに次の患者さんを先にご案内する。

例) 15時半の患者さんが遅れてます。②を使う予定です。

次に空く予定の17時に②を使わなくていい場合は、上記の様に対応する。

また、前持って〇〇分遅れると連絡があった場合も上記と同様の対応を行う。

遅れてご来院される場合、料金について患者さんから何か言われた際は

『今日は通常コースで、ご予約お取りさせていただいておりますので、料金は通常コースの4500円いただきます。』と、お伝える。

## 【待合の注意事項】



小児の治療、初診の方の問診表の記入は西側の長ソファで行います。

小児の治療や初診の方が来院される時間帯に、他の患者さんが来院され、座って待ってもらう場合は、理由を説明して前もって他の席に座って頂くように誘導する。

受付でカルテを書いて頂く場合は、なるべくカルテの記載内容が他の患者さんに診られない様に、初診の方の横に他の患者さんが座らない様に注意する。

早めに来院された方やお待ちの患者さんなど受付に待たれている方にも注意を払っておく。

温度は大丈夫か確認する、暇そうにしていたら何か話しかけても

喜ばれる方はいます。

観葉植物の為に基本カーテンを開けたままですが、患者さんが眩しそうなら一時的に閉めてください。

なるべく明るい受付待合の雰囲気づくりを心掛ける。

患者さんが来院される前、入れ替わりの際等にスリッパを出しておく（写真のように置く。最大2つまで）多すぎたり、玄関に近すぎたりすると、足もとが危ないです。

小児の治療は基本的に待合ですが、人によってはスタッフルームで治療を行う。スタッフルームで治療をする小児のFullfreeとカルテに㊟と書く。

## ②お見送り カルテの出し入れ トイレ掃除 消毒

### 【お見送りについて】

受付や会計が終わった後のお見送りは非常に重要です。

何か動作をしながらではなく、お見送りに専念し、なるべく最後まで玄関近くまで見送る。

話して帰りたい患者さんもいます、そういう患者さんにはなるべくこちらからお声がけしてください。

初めからなかなか話せないかもしれませんが、天気の話、食べ物の話、自分の話、患者さんの持ち物、ネイルなど、どんな小さなことでもいいので話しかけてみてください。

少しずつ会話の材料が増えて、患者さんからも話しかけてくるようになります。

なるべく患者さんが話しやすい、また居心地の良い対応を作ってください。

状況を考えてドアの開閉を手伝ってあげてください。

このドアの開閉を行う際、患者さんの顔や視線の近くでドアを持たない。

自分が今までされた一番気持ちのいい接客を真似して心がけるようにしてください。

靴を履いたりする時に無言で後ろに立たれると、嫌な気持ちになる人もいます。

なるべくお声をかけたりする。

見送りの際の受付スタッフの数は最大2名までにする。

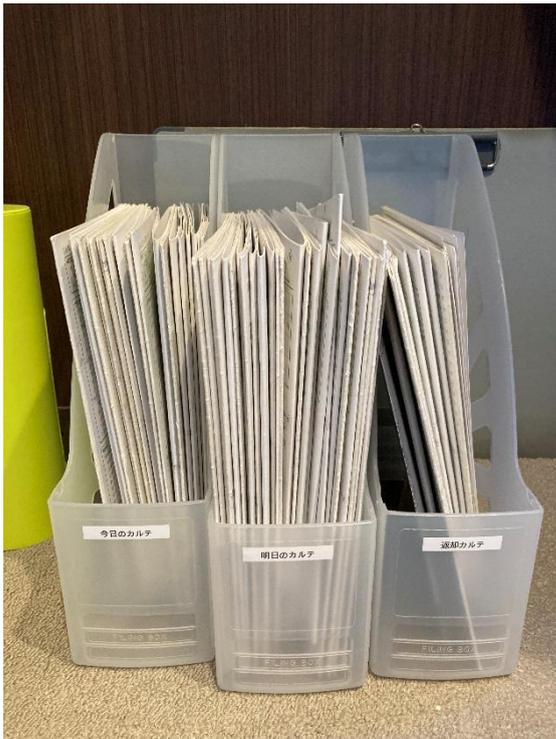
**予約の受付を少しお待たせしても、しっかりと見送ってあげてください。**

会話の例) 『今日はいいいお天気ですね。』『次回は〇日にお待ちしておりますね。』

『ネイル可愛いですね。』『靴おしゃれですね、靴お好きなんですか?』

『この後はお出かけですか?』『(予約を取らなかった方に)またご連絡お待ちしておりますね。』

## 【カルテの出し入れ】



左の画像の様に受付の緑のコロコロの横にカルテ置きがあります。

左から当日のカルテ、明日のカルテ、返却カルテです。

右の画像は受付デスクの下にある、最近来院されている方のカルテ置きです。

カルテの返却はこちらに五十音順で戻します。

久しく来院されていない方のカルテは、受付の後ろに保管しております。

その中でも特に長年来院されていない方のカルテは、4番の裏に名前順にダンボールに入れて保管しております。

明日のカルテ出し、カルテ返却は空いた時間に行います。夕方の時間がある時に明後日のカルテ出しも行います。

受付デスクの下にあるカルテ置きがパンパンになってきたら、その中から最近来院されていない方のカルテを抜いて受付裏に保管するように整理をしていきます。

## 【カルテ情報入力】 (動画: [Filfree.LINE](#), [SMSLINK](#))

初診の方の治療終了後、Fullfreeにカルテの情報を入力

1枚目のカルテの裏にツボの名前が3つ(中学生以下は2つ)書かれていたら入力をする。

書かれていなければ院長に書いてもらう。

電話予約された方は“Nフルネーム”で登録済みなので、着信履歴のページで電話番号で検索→名前の部分にカーソル合わせ“カードで開く”をクリック

未登録の場合は、顧客のページで左上の青い+マークの“カードで新規追加”をクリック

<記入箇所>

- ・氏名(苗字と名前の間スペースあける) ・ふりがな(苗字と名前の間スペース) ・電話番号(複数ある場合全て)
- ・郵便番号 ・住所(郵便番号入力で、途中まで自動入力されます)
- ・初診日(選択) ・生年月日(昭和→S 平成→H 年月日の間に"/") ・主訴
- ・性別(選択) ・治療時間(選択) ・紹介者 ・身長と体重(単位x)

最後に“登録”を必ずクリック

入力が終われば、カルテの1枚目に“初診日”、“案内可能な部屋(不可の部屋がある場合はその理由を1枚目裏の上に記入)”、“済”を記入

2枚目と3枚目には氏名をフルネームで記入

ご紹介者がいたら紹介割引の付箋を作り、ノートに貼る。

付箋の書き方は『ご紹介者名、初診の方の初診日時、初診の方の名前』で書く。

トイレ掃除と院内消毒のやり方については動画を確認する

(動画：トイレ掃除) (動画：消毒作業)



トイレ手洗いの水が流れる白い箇所が黒い所が少しでも出てきたら、泡ハイターを充填させて、10分ほどしてから流す。  
綺麗になっていなかったら再度繰り返す。

トイレの便器がピンクや黒ずみが出てきたら、トイレハイターをかけて30分ほど放置し、流してブラシで洗う。

## ③お会計

### 【レジ操作】(動画:お会計説明)

#### 再診の方のレジ



一回ずつ支払いの場合

②の(大人)を押すと大人診察料4500円

(中・高・大)を押すと中・高・大学生診察料3500円

(小学生)を押すと小学生診察料2500円

(小児)を押すと小児診察料1500円

が画面に表示される。

次に小計ボタンを押す。頂いた金額を打ち込み、

最後に現/預ボタンを押すとレジドアが開き領収書がでるので、お金をレジに入れ、お釣りと領収書(再発行不可)を手渡しする。

上記以外の治療費、例えば友人の場合治療費は2500円なので、その場合は①で2500を押し、次に②のそれぞれの年代のボタンを押し、小計ボタンを押し頂いた金額を打ち込み、現/預ボタンを押すと領収書が出てきます。

(異業種交流会割引：\3,500、友達割引\2,500)

美容鍼をされる方→通常の治療費と美容鍼の治療費3,000円(現金で)をいただく。(通常の治療費は回数券でも一回毎の現金払いでもどちらでも可)美容鍼をするかどうかは当日の予約状況にもよるので、する場合は院長がインカムもしくは口頭でお伝えします。

回数券の場合

大人の場合のみ、②の(回数券)のボタンをおすと32000円が画面に表示さ

れるので、小計ボタンを押し頂いた金額を打ち込み、最後に現/預ボタンを押し、お釣りと領収書を手渡ししてください。

大人回数券以外の場合

1 で24000を押し、②の(回数券)を押すと中・高・大学生診察料(回数券)24000円

1 で16000を押し、②の(回数券)を押すと小学生診察料(回数券)16000円

1 で8000を押し、②の(回数券)を押すと小児診察料(回数券)8000円

が画面に表示されるので、小計ボタンを押し頂いた金額を打ち込み、現/預ボタンを押し、お釣りと領収書を手渡ししてください。

紹介で-2000円の時①で30000を押し、②の(回数券)を押す。

#### 初診の方のレジ

担当者/部門シフトボタンを押し

2 の(大人)を押すと大人初診料9000円 (中・高・大)を押すと高・大学生初診料8000円

(小学生)を押すと小学生初診料7000円 (小児)を押すと小児初診料6000円

が画面に表示されるので、小計ボタンを押し頂いた金額を打ち込み、次に現/預ボタンを押し、お釣りと領収書を手渡ししてください。

ご紹介割引(紹介されて来院された方は初診料を2000円割引)などの割引がある場合は、

1 で割り引いた金額(例えば紹介者割引で来院された大人の場合7000)を入力し、次に②のそれぞれの年代のボタンを押し、小計ボタンを押し頂いた金額を打ち込み、現/預ボタンを押し、お釣りと領収書を手渡ししてください。

割引は・紹介割引の初診料-2000円・ホームページ掲載のキャンペーン割引・オンライン問診値引きの-500円の3種です。

※紹介割引とキャンペーン割引は併用不可。この場合、割引額の大きい方を適応する。

ただし、紹介割引ではなくキャンペーン割引を初診の方に適応した場合も、紹介してくださった方の紹介割引は必ず行う。(紹介してくださった方の紹介割引：1回ごとの支払いー1,000円、回数券ー2,000円)

キャンペーン割引やオンライン問診の割引の金額は変動する場合がありますので、変える際は院長から報告があると思いますが、随時ホームページを確認しておく。

また、初診の際に回数券を購入される時は初診料を頂き、診察料は回数券から使用する。

初診料(4500円)を打った後に大人ボタン、回数券のボタンを押して、小計ボタン、頂いた金額を打ち込み、最後に現/預ボタンを押し、お釣りと領収書を手渡ししてください。

この時必ず、回数券を作り、日時の記入、お渡しまで忘れず行う。

※回数券を購入して頂いた場合、予約も全て終わったら、診察券のおもて面、裏面を随時見せながら下記の様な説明を行う。

『少し似ているのですが、こちらが回数券です。』

治療が終わりましたら裏面に日時を書いていくという形で、8回分となっております。

診察券と一緒にケースに入れておきますので、また一緒にお渡しくださいね。』

- ・レジを開ける時“電卓”に合わせて#を押す
- ・領収書の紙に赤色が付き始めたら、用紙切れの合図なのですぐに取り換える。
- ・お預かりしたお金はレジの一番左の枠に入れる。お釣りは新札をお渡しする。
- ・小銭は500円玉は手前の一番左にある500円玉の枠に入れ、500円玉以外の小銭は手前の左から2番目の枠に入れる。
- ・お会計の際、お金を預かったらその場で必ずお釣りと領収書をお渡しする。  
治療前に預かって治療後にお釣りをお返しする等をしてしまうとミスに繋がるため、必ずその場でお会計を全て済ませる。
- ・操作中に間違えた時は、その時点で[現/預]ボタンを押し、間違えた領収書を出してから新しく領収書を作り直す。

お会計が落ち着いてから、間違えてレジを打ってしまった領収書を戻す作業をする。レジの鍵を“戻”に合わせて、間違えて打ったものと全く同じ物を打つ。

“戻”で出した領収書と、間違えて出した領収書の数字が同じかを確認し、2枚とも破棄する。終わったら必ずレジの鍵を“登録”に戻す。

#### 《お会計の注意点》

- ・回数券or一回払いかをお会計を行う直前に最終確認する
- 一回払いの場合、学生や友達など値段の違いがないか事前に確認しておく
- ・必ずお会計をしてから予約を取るという流れで統一する
- ※順番が毎回違うとお会計をし忘れる等ミスが生まれるため

## 【二診目の方受付の注意事項】(動画: 二診目の案内とお会計)

二診目の方の受付の際に、『お会計ですが、前回お話をさせて頂いた様に、一回払いと回数券がありますが、どちらがよろしいでしょうか?』と最初に確認する。

回数券を購入して頂いた場合、

予約も全て終わったら、診察券のおもて面、裏面を随時見せながら下記の様な説明を行う。

『少し似ているのですが、こちらが回数券です。』

治療が終わりましたら裏面に日時を書いていくという形で、8回分となっております。

診察券と一緒にケースに入れておきますので、また一緒にお渡しくださいね。』

※初診の方の予約を取った時は、予約表の名前を記入する際に、名前の横に2回目と必ず記入する。

## 【駐車券について】

駐車券は必ず来院時間や駐車証明書から駐車時間を計算して、最適な時間分の駐車券をお渡しする。

但し、予約時間よりも明らかに早く来院され院内で待たれている場合はいいのですが、

例えば治療時間の前に来られて、他の用事をしている可能性がある場合は、多めに駐車券を渡す必要はないと思います。

30分以上は余分に駐車券を出さない。

判断が難しいと思いますが、来院された時間と駐車時間が30分以上違う場合は、  
”予約時間-30分から治療終了時間まで”の駐車券をお渡しする。

例 15時半から予約を取られている方が時間通りに来院され、その駐車証明書が14時半からになっている場合、  
治療は15時半からですので15時から治療終了の時間までの駐車券をお渡しする。

この際に患者さんに

『治療開始の30分以上前の駐車券は出せない事になっておりますので、○時から△時間分の駐車券をお渡し致します。申し訳ありません。』

とお伝えください。

基本大人の方は2時間で足りると思いますが、早く来院された方、治療が遅くなった方は2時間では足りない場合もあります。

どこの駐車場の券なのか、何時間分なのか正確に言いながらお渡しする。

『この建物の下のメイピース駐車券2時間分になっております。』

## ④予約

	月 日(月)	月 日(火)	月 日(水)	月 日(金)	月 日(土)	月 日(日)
9:30	○	○	○	○	○	
9:45	○	○	○	○	○	
9:30	○	○	○	○	○	
10:00	○	○	○	○	○	
10:45	○	○	○	○	○	
10:50	○	○	○	○	○	
11:00	○	○	○	○	○	
11:15	○	○	○	○	○	○
11:30	○	○	○	○	○	○
12:20	○	○	○	○	○	○
					○12:10	○12:10
					○12:15	○12:30
14:00	○	○	○	○	○	○12:30
					○12:30	○12:45
14:15	○	○	○	○	○	○13:00
14:30	○	○	○	○	○	○13:30
15:20	○	○	○	○	○	○13:50
					○14:00	○14:00
15:30	○	○	○	○	○	○14:00
					○14:15	○14:15
15:30	○	○	○	○	○15:45	○14:30
16:00	○	○	○	○	○16:00	○14:45
16:30	○	○	○	○	○	○15:00
					○15:20	○15:30
17:00	○	○	○	○	○16:50	○15:30
					○17:00	○15:30
					○17:00	○15:45
17:20	○	○	○	○	○	○15:50
17:30	○	○	○	○	○	○16:00
18:00	○	○	○	○	○	○16:15
					○17:30	○16:30
18:30	○	○	○	○	○	○16:30
					○17:30	○17:00
19:00	○19:00	○	○19:00	○	○	○17:15
					○17:30	○17:30
19:30	○	○	○	○	○	○
20:00	○	○	○	○	○	○
	○20:30	○20:50	○(火)留守電押す	○20:30	○20:30	

### 【予約の流れ】

予約日時の相談

↓

予約の決定

↓

予約表の予約日時に名前を記入

↓

診察券に予約日時の記入

↓

診察券のお渡し

↓

車で来院されている場合は駐車券をお渡しする

### 【予約の取り方】(動画: 再

診の予約の取り方 見本) (動画: 予約の説明)(動画: 予約の取り方 ロープレ)

『○○さん。次のご予約どういたしましょうか?』

とお話する。

※次の予約を既に取られている場合もあるので事前に診察券を確認する。

その場合は『次回は○月○日○曜日の○時でご予約いただいております。その次のご予約はお取りしますか?』等、予約日時の確認をする。

2回先までご予約をとられる方や、1ヶ月分のご予約をまとめてとる方もいるのでご希望に沿って対応する。

最初に患者さんのご希望の日時を聞いて、なるべくそれに近い時間で取ってあげてください。

基本的には表の時間枠に沿って予約を取ってください。

10時50分枠は12時20分～ショートコースで使う可能性があるため、2人組の予約は取らない。

## 【予約が埋まっていて取れない時】(動画:再診の方のお会計)

予約の際、希望の日時で予約を取ることが出来なかった場合、丁寧に謝り、希望日の同日の1番近い時間→希望日の前日の空き状況(通常コースに空きがある場合)→希望日の翌日など近い日にちの空き状況(通常コースに空きがある場合)→ショートコース→キャンセル待ちの順番で聞く。

それでも予約が取れない場合は『キャンセル待ちをしておきましょうか?』とお伺いする。

その際来院可能な時間と連絡方法を詳しく聞いておく。(例9時半から16時までの間)

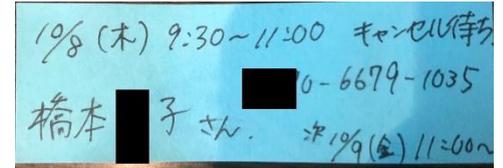
仮に違う日時に予約を入れている場合はそちらも記入しておく。全て記入が終われば、付箋を受付のテーブルの壁に貼り付けてあるファイル、1週間以上先の場合は

その週の予約表に貼りつけておく。

またキャンセル待ちをされる方には、必ずキャンセルが出なかった時の為に他の日時に予約を取ることを勧める。

キャンセル待ちとはなんですか?という質問を受けたら、『ご希望の日時に通常コースのキャンセルが出た際に、ご連絡をするというものです。』と答える。

連絡はキャンセルが出た時にするものなので、何時に連絡できるかはその時次第になります。なので、患者さんが前日までに連絡ほしい等希望があればそれに応じて連絡をする。



## 【キャンセルがでた場合】

キャンセルが出た場合、キャンセルの連絡を受けた人が念のためその時間に該当するキャンセル待ちの人がいないか確認し、いたらすぐに連絡をする。

当日キャンセルが出た時や、患者さんが時間になっても来院されず、電話をかけてもでなかった時は、すぐにキャンセル待ちの方に連絡をする。時間がすぐの時はいち早く電話をかける。

キャンセルが出て来院された場合、仮に取られていた予約はどうか必ず確認する。キャンセルが出た時に不明な場合はこちらから変更されますか?等の促しはしない。

キャンセル待ちをされている方になるべく予約を受けてもらえるように、予約の調節が出来ないか考える。

☆キャンセル待ちの付箋について

キャンセル待ちの日時と次の予約日時との間が、7日以上空くor次回予約が未定の人はピンク、2~6日空く人は黄、キャンセル待ちの日時と次の予約日時が同日の人は青の付箋でキャンセル待ちを書く。

30分、1H等の治療時間の人はその情報も書いておく。

書いた付箋は受付の机の正面に貼ってある紙に貼っていく。

キャンセルが出た際に、ピンク→黄→青の順に連絡をしていく。

また、ピンク付箋の人には、キャンセル待ちをかけている日時の前日の夕方にLINEを送る。その際の文章はOneDrive→マニュアル類→定型文→キャンセル待ち(赤付箋)の前日の連絡の中にあるので、そこから引用する。

例

17時、17時半しかどうしても来院できない患者さんがキャンセル待ちをされている場合、

17時、17時半で誰か他の時間に変更できないか考える。

LINEの内容、予約を取った時の内容を思い出して、もしいつの時間でもいいがその時間を予約した人がいれば、変更出来るか確認する。

予約を変更する場合は必ず院長に前もって、こういった理由で〇〇さんに変更して頂くという旨を相談する。院長の許可が出てから患者さんに連絡する。

『本日17時からご予約を頂いておりますが、本日どうしても17時しか来院できない方がおられまして、もしも可能でしたら、15時半からに変更して頂ければ、非常にありがたいのですがご予約いかがですか?もちろん変更が難しければ、全然今の17時からで構いませんので。』

もし変更して頂ければ、『本当にありがとうございます。』と丁寧にお礼を伝える。

家族、友人などが2人一緒に来院したいという場合、もし1枠しか部屋が空いていない場合、『お部屋が一つしか空きがありませんので、お二人一緒にの部屋でしたら大丈夫ですが、いかがですか?』と確認する。

お部屋が一つという事をしっかりと認識して頂かないと、後でトラブルになります。

## 【予約を取る際の注意事項】(動画: 再診の予約の取り方)

患者さんは基本なるべく早く治療を受けて元気になりたいと思われています。ですので初診・再診共に予約はなるべく早く希望に近く取るように意識する。

再診の方が次回の予約を取られなかった時は、「またいつでもご連絡くださいね。」とお伝えする。

特に初診の場合はなるべく最短で取るように心がける。

予約表は患者さんから見えていないので、空いている時間を全て伝える

電話、受付共に、予約をお取りする際に、詳しく日時・曜日を確認してください。

最後に『●月○日○曜日●時からお待ちしておりますね』と念押しで確認する。

※治療後患者さんはリラックスされているので、間違いがない様に二回はこちらから詳しい日時をお伝えするようにしてください。

・予約の空き状況をお伝えする時に、空き枠を全て伝えると時間がかかってしまいそうな場合  
『午前か午後ですとどちらがご希望でしょうか?』  
『今のところ比較的どの時間帯も空きがございます。だいたい何時頃がご希望でしょうか?』  
『15時半以降ですと、まだいくつか空きがございますがいかがでしょうか?』  
など空き状況を伝えつつ、都合の良い時間を聞き出すとスムーズです。

・予約日時を複数回ゆっくりと大きな声で確認して、お互い間違いがないか患者さんと一緒に確認する  
・予約表、診察券、回数券、カルテははっきりと読みやすい字で書く←大きく丁寧に

15時半から2時間の人が予約を取られる場合は16時の枠を15時30分にして予約を取る。  
確実に15時30分に5部屋空いているか確認してください。

14時の5枠ある時間、9時半、15時半、17時、18時半などの4枠ある時間は2人組を2組入れない。  
土曜の16時など3枠以下の時間はOK

## 【⑧で治療が可能な時間】

⑧は基本初診専用です。

但し平日のみ希望の日時でどうしても予約枠が全て埋まっており予約が取れずに、後の予約になってしまう場合は再診の患者さんでも⑧を使用する。

土日は前日の11時半までに⑧が空いている場合、キャンセル待ちの再診の方に連絡する。

再診の方の予約も305が空いていない場合この後から予約を取っていく。

2回目の患者さんのみ、土日しかどうしても来れないという場合は、そのまま土日で403のご予約をとっても大丈夫です。

### 【平日】

再診 →10時、15時、17時半、19時半(火、金のみ)

### 【土・祝日】

再診 →10時、15時、17時

### 【日】

再診 →13時、16時

## 【2hの方の予約の取り方】

403を使用する際は、往復に時間を要するため2時間ギリギリの時間設定で予約を入れない。  
どうしてもその時は事前に院長に要相談。

※ 下記の時間帯は、予約表の“枠の時間”を表しています。(実際の予約時間と異なることがあります。)

## 【平日】

- ・ 9:15 枠 ○ ※10:45～11:30のショート枠を×
- ・ 9:30 枠 ○ ※10:45～11:30のショート枠を×
- ・ 10:00 枠 ○ ※⑧番のみ
- ・ 10:50 枠 ○ ※12:20～13:00のショート枠を×
- ・ 11:00 枠 ○
- ・ 11:15 枠×
- ・ 11:30 枠×
- ・ 14:00 枠 ○ ※15:20～16:00のショート枠を×
- ・ 14:15 枠 ○ 「14:00 2H」として入れる
- ・ 14:30 枠 ○ ※15:50～16:30のショート枠を×、または「14:00 2H」として入れる
- ・ 15:00 枠 ○ ※⑧番を使用
- ・ 15:30 枠×
- ・ 16:00 枠 ○ ※17:20～18:00のショート枠を× または「15:30 2H」として入れる+※15:20～16:00のショート枠×
- ・ 16:30 枠【月木】 ○ ※18:00枠を18:30に書き換える
- ・ 17:00 枠×
- ・ 17:30 枠【月木】 ○ ※19:00～20:00のショート枠を×【火金】 ○ ※19:00枠を19:30に書き換える ⑧番は×
- ・ 18:00 枠【月木】 ○【火金】 ○ ※19:30枠を20:00に書き換える
- ・ 18:30 枠【月木】 ×【火金】 ×
- ・ 19:00 枠【火金】 ○ ※20:30～21:30のショート枠を×
- ・ 19:30 枠【火金】 ○
- ・ 20:00 枠【火金】 ×

## 【土・祝日】 ※午前は【平日】と同様

- ・ 14:00 枠 ○ 15:20～16:00のショート枠を×
- ・ 14:15 枠 ○ 「14:00 2H」として入れる+15:20～16:00のショート枠を×
- ・ 14:30 枠 ○ 「14:00 2H」として入れる
- ・ 15:00 枠 ○ ※⑧番を使用
- ・ 15:30 枠 ○ ※16:50～17:30のショート枠を×
- ・ 15:45 枠 ○ 「15:30 2H」として入れる+15:20～16:00のショート枠と16:50～17:30のショート枠を×
- ・ 16:00 枠×
- ・ 17:00 枠 ○ ※⑧番も使用可
- ・ 17:15 枠×
- ・ 17:30 枠×

## 【日】

- ・ 12:10 枠×
- ・ 12:15 枠 ○ ※13:50～14:45のショート枠を×
- ・ 12:30 枠 ○ ※13:50～14:45のショート枠を×
- ・ 12:45 枠 ○ 「12:15 2H」として入れる
- ・ 13:00 枠 ○ 「12:30 2H」として入れる。 ※⑧番も使用可
- ・ 13:30 枠×
- ・ 14:00 枠 ○ ※15:20～16:00のショートコースを×
- ・ 14:15 枠 ○ ※15:20～16:00+15:50～16:30のショート枠を×
- ・ 14:45 枠×
- ・ 15:00 枠×
- ・ 15:30 枠 ○ ※17:00～18:00のショート枠を×
- ・ 15:45 枠 × ※17:15～吉田親子がいるから
- ・ 16:00 枠 × ※17:30～吉田親子がいるから ※⑧番は使用可・16:15 枠×
- ・ 16:30 枠×

## 【2hの方の予約時の注意事項】

同時刻に2人2hの方を入れない。

土曜日に2hの方が予約を取られる場合、15時45分の枠に予約を入れる。(院長がその日のご予約状況によって、何時まで治療をするか調節されます。)

## 【ショートコースについて・予約の取り方】

基本的に予約表の赤枠にショートコースは予約を取る。

同じ時間枠に2時間の人がいたり、予約時間の関係でショート枠が空かない場合は、出来れば事前に枠を×しておく。

ショートコースの予約を取る時も念の為、部屋が空いて前後の枠も部屋が時間通りに空くか確認しておく。説明を求められたら下記の様に説明してください。

『30分～60分程度で料金が3000円です。尚回数券の使用は出来ずに現金のみとなっております。』

30分～60分の時間はどのように変わるのかを聞かれた場合は下記の様に説明してください。

『予約状況とお部屋の空き状況によって変わります。なるべく長く時間を取れるように心がけます。』

ショートコースと通常コースの違いは何ですか？と聞かれたら、『治療時間の長さが変わります。次の予約まで空いてしまうよりはショートコースで治療を受けて頂いた方がお身体にとっていいものです。』とお伝えして、予約が空いてしまいそうな人はショートコースでお取りする。

予約を取りたいけど通常の時間が埋まっていて、ショートコースの枠で治療可能な場合は、何時から何時までのショートコースが可能かを提案する。

『〇時〇分から△時△分までのショートコースでしたらお部屋で治療できます。いかがでしょうか？』

初めからショートコースをご希望の方にも同様に、何時から何時までというのは必ず伝える。

ショートコースでお取りしたら『では〇月〇日(〇)〇時〇分～△時△分までのショートコースでご予約をお取りいたしますね。』という。

予約が混みあっている場合は中高大学生の方もショートコースでご案内可能。

ショートコースとは言わずに

『いつもより少し短いお時間にはなりますが、〇時〇分～△時△分までご案内が可能です。いかがでしょうか？』

料金は学生も一律3000円。

回数券を持っている方は通常コースの一回分の料金と、ショートコースの料金が同じになる為、回数券消化でのお支払いでも可能。その場合は診察券と同様に赤ペンで記入。

## 【ショートコースが可能な時間】

平日

- ・ 9:10～10:00 (50分間)
- ・ 10:45～11:30 (45分間) ※9:15枠、9:30枠に2Hがいる場合は×
- ・ 12:20～13:00 (40分間) ※10:50枠に2Hがいる場合は×
- ・ 15:20～16:00 (40分間) ※14:00枠、16時枠で15時30分の所に2Hがいる場合は×
- ・ 15:50～16:30 (40分間) ※14:15枠、14:30枠に2Hがいる場合は×
- ・ 17:20～18:00 (40分間) ※15:30枠、16時枠に2Hがいる場合は×
- ・ 19:00～20:00 (60分間) ※最終受付時間が18:30(月)(木)のみ可能。17:30枠に2Hがいる場合は×
- ・ 20:30～21:30 (60分間) ※最終受付時間が20:00(火)(金)のみ可能。19:00枠に2Hがいる場合は×
- ・ 20:50～21:30 (40分間) ※最終受付時間が20:00(火)(金)のみ可能

土・祝

- ・ 9:10～10:00 (50分間)
- ・ 10:45～11:30 (45分間) ※9:15枠、9:30枠に2Hがいる場合は×
- ・ 12:20～13:00 (40分間) ※10:50枠に2Hがいる場合は×
- ・ 15:20～16:00 (40分間) ※14:00枠に2Hがいる場合は×
- ・ 16:50～17:30 (40分間) ※15:30枠に2Hがいる場合は×
- ・ 18:20～19:00 (40分間)

日

- ・ 12:10～13:00 (50分間)
- ・ 13:50～14:45 (55分間) ※12:15枠、12:30枠、12:45枠に2Hがいる場合は×
- ・ 15:20～16:00 (40分間) ※14:00枠に2Hがいる場合は×
- ・ 15:50～16:30 (40分間) ※14:00枠、14:15枠、14:30枠に2Hがいる場合は×
- ・ 17:00～18:00 (60分間) 《2組まで》
- ・ 17:15～18:00 (45分間)
- ・ 17:30～18:00 (30分間)

## 【小児の予約の取り方】

小児の予約の時間は、入れ替わりの時間、受付での問診の時間をさける。

平日9:30 10:10 11:40 14:40~15:00の間 16:40 17:10 17:40 18:10 18:40 19:10  
19:40  
※(火)(金)のみ 20:10 20:40(20:50~ショートコースがいる場合は×)  
土曜9:30 10:10 11:40 14:40~15:00の間 16:10~16:40の間 17:10 17:40~18:10の間  
日曜13:30 15:00 16:40

小児の治療は基本的に待合ですが、人によってはスタッフルームで治療を行う。  
スタッフルームで治療をする小児のFullfreeとカルテに⑨と書く。  
オンライン問診と小児の治療を同時にとってもいいけど、⑨を使う優先順位はオンライン問診>⑨  
もしどうしても上記の時間が無理な場合は院長に相談する

※ショートコースと小児の予約を取ったら必ずiCloudカレンダーに入力をする。

iCloudカレンダーには、ショートコース・小児・オンライン問診・退室希望を入力する。  
入力方法は、予約日時をクリックして、以下の通り入力する。

新規イベントの所に

- ・ショートコース→治療が終わる時間 ショート 患者名
- ・小児→(小児)患者名
- ・オンライン問診→オンライン問診
- ・退室希望→(退室希望)患者名

開始時間 予約時間(退室希望は院長が治療を終える時間)、終了時間 予約時間の10分後、通知 開始時刻

例①10:00ショート○○ 開始時間 9:10、終了時間 9:20、通知 開始時刻

②18:00ショート○○(1H) 開始時間 17:00、終了時間 17:10、通知 開始時刻

※中高生がショートコースで取る場合は患者名の後ろに(治療時間)を入力する

③16:00(30分)○○ 開始時間 15:20、終了時間 15:30、通知 開始時刻

④13:30小児○○ 開始時間 9:10、終了時間 9:20、通知 開始時刻

⑤オンライン問診 開始時間 11:40、終了時間 11:50、通知 開始時刻

⑥16時50分に治療を終えてほしい場合→(退室希望)○○ 開始時間 16:50、終了時間 17:00、通知 開始時刻

iCloudカレンダーを見ながら院長が治療に入るの、必ず漏れが無いようにする。  
翌日のカレンダー入力が出来ているかの確認をその日の夕方にする。

## 【毎週同じ曜日・時間で予約を取る人は1か月分まとめて取る。】

その際に、その月の第2週目に赤鉛筆で星マークを書いておく。

赤の星マークがあったら、その日のお会計時に来月分の予約をまとめてとるかお聞きする。

ス『来月も同じように毎週○曜日の○時でご予約お取りされますか?』

患『お願いします。』

ス『かしこまりました。一度予約枠を確認させていただきますね。』

というやりとりをする。その日時が空いているかを確認し、予約帳に名前を記入する。

空いていることを確認したら、

ス『来月の○日、○日、○日、○日の○時が空いていたので、ご予約をお取りいたしますね。今から診察券に書くとお時間をいただきますし、ミスに繋がる可能性もあるので、次回お越しいただいた時に診察券に記入いたしますね。』『次回は○日(○)○時にご予約お取りしております。』

と言って診察券をお返しする。

次の週の予約枠の名前の横に赤鉛筆で「かく」と書いておき、次回お越しいただいた時に翌月の予約をまとめて診察券に記入する。

## 【予約の取り方例】

希望された時間が空いている

患『18日の11時は予約空いてますか?』

ス『3月18日金曜日11時ですね?空きがありますので、3月18日金曜日11時にご予約をお取りしておきますね。』

では次回3月18日金曜日11時にお待ちしておりますね。

お疲れ様でした。』

### 希望された時間が空いていない（違う時間で予約がとれた）

患『18日の11時は予約空いてますか？』

ス『3月18日金曜日11時ですね？』

申し訳ありません。その時間が埋まっております、近いお時間ですと、10時と11時15分、11時半に空きがありますがいかがですか？』

患『では11時15分で。』

ス『承知致しました。』

では3月18日金曜日11時15分にご予約をお取りしておきますね。

もし良ければ、ご希望の3月18日金曜日11時前後でキャンセル待ちをしておきましようか？』

患『はいお願いします。』

ス『では3月18日金曜日は何時から何時までのキャンセル待ちをかけましようか？』

午前は9時10分から11時半最終です。午後は14時以降です。（迷っている場合）』

患『では10時から11時まででキャンセル待ちをお願いします。』

ス『承知致しました。』

では次回予約は18日金曜日11時15分ですから、

3月18日金曜日の10時から11時でキャンセル待ちをかけておきますね。』

#### ポイント

ご希望の時間で予約が取れなかった場合はその近い前後の時間をお伝えする。

また一応ご希望の時間でのキャンセル待ちを聞いておく。

### 希望された日時が空いていない（違う日時に予約がとれた）

患『18日の11時は予約空いてますか？』

ス『3月18日金曜日11時ですね？申し訳ありません。』

その時間が埋まっております、早いお時間で17時と18時に空きがありますがいかがですか？』

患『すみません、午前中しか無理です。』

ス『例えば、3月17日木曜日でしたら午前、午後ともに空きはありますが、いかがですか？』

患『木曜日は仕事です。』

ス『19日土曜日でしたら、11時に1枠空きがありますがいかがですか？』

患『では土曜日で。』

ス『ありがとうございます。』

では19日土曜日11時に予約をお取りしておきますね。

もし良ければ、ご希望の3月18日金曜日11時前後でキャンセル待ちをしておきましようか？』

患『はいお願いします。』

ス『では3月18日金曜日は何時から何時までのキャンセル待ちをかけましようか？』

午前は9時10分から11時半最終です。午後は14時以降です。（迷っている場合）』

患『では10時から11時半まででキャンセル待ちをお願いします。』

ス『承知致しました。』

では次回予約は19日土曜日11時ですから、

3月18日金曜日の10時から11時半まででキャンセル待ちをかけておきますね。』

#### ポイント

予約希望の日時に予約が取れなかった場合は、→希望日の前日の空き状況→希望日の翌日など近い日にちの空き状況→ショートコース→キャンセル待ちの順番で聞く。

### 希望された時間が空いていない（ショートコースで予約がとれた）

患『18日の11時は予約空いてますか？』

ス『3月18日金曜日11時ですね？申し訳ありません。その時間が埋まっております、

早いお時間で17時と18時に空きがありますがいかがですか？』

患『すみません、午前中しか無理です。』

ス『前日17日木曜日でしたら午前中少し空きがありますがいかがですか？』

患『18日しか予定が合わないです』

ス『承知致しました。3月18日金曜日の午前中にショートコースが、9時10分から10時までの50分間と、10時45分から11時30分の45分間に空きがありますがいかがですか？』

患『じゃあ、9時10分のショートコースで。』

ス『では、3月18日金曜日9時10分から10時までのショートコースの予約をお取りしておきますね。

もし良ければ、ご希望の3月18日金曜日11時前後で通常コースのキャンセル待ちをしておきましようか？』

患『はいお願いします。』

ス『では3月18日金曜日は何時から何時までのキャンセル待ちをかけましょうか？  
 午前は9時10分から11時半最終です。午後は14時以降です。（迷っている場合）』  
 患『では10時から11時半まででキャンセル待ちをお願いします。』  
 ス『承知致しました。では次回予約は3月18日金曜日 9時10分から10時までのショートコースで  
 同日3月18日金曜日の10時から11時半までの通常コースのキャンセル待ちをかけておきますね。』

### 希望された日時が空いていない（予約を取られなかった）

患『18日予約空いてますか？』  
 ス『申し訳ありません3月18日金曜日が終日埋まっております。』  
 患『その他の日はちょっと予定が分からないので、またご連絡します。』  
 ス『申し訳ありません。分かりましたら早めにご連絡してきてくださいね。  
 18日でキャンセル待ちをかけておきましょうか？』

### 希望の日にちだけ伝えられた時

患『18日予約空いてますか？』  
 ス『3月18日金曜日ですね？お時間は何時ごろがよろしいですか？』  
 患『11時頃はどうですか？』  
 ス『11時ごろですと10時50分、11時、11時30分に空きがあります。』

#### ポイント

必ず間違えないように何月何日何曜日とこちらから確認する。  
 こちらから何時くらいか聞いてあげてその前後の30分程度時間を教えてあげる。

### 希望の日にちだけ伝えられた時（何時でもいいと言われた場合）

患『18日予約空いてますか？』  
 ス『3月18日金曜日ですね？お時間は何時ごろがよろしいですか？』  
 患『何時でもいいです。』  
 ス『午前と午後とかご希望はありますか？（午前も午後も空いている場合）』  
 患『午前で』  
 ス『午前でしたら9時半、11時、11時半に空きがあります。いかがですか？』

#### ポイント

午前か午後かを聞き絞りながらも、早い時間から空いている時間を全て教えてあげる。  
 本日と同じ時間がいいと勝手にこちらで判断せずに、こちらから何時ですか？と聞かない。

### 曜日だけを言われた場合

患『来週の金曜日の同じ様な時間空いてますか？』  
 ス『3月18日、来週の金曜日ですね？11時はいかがですか？』

#### ポイント

必ず月日もこちらから言って確認してもらう

火曜日に来院されて、同じ週の土曜日に予約を入れる時、  
 患『次の土曜空いてますか？』  
 ス『3月19日、今週の土曜日ですね？何時頃がよろしいですか？』

#### ポイント

こちらも必ず日時と、今週か来週か確認する

### 次の予約を取られている場合

ス『〇〇さんお疲れ様でした。  
 次回3月18日金曜日11時でご予約を頂いておりますね。  
 その先のご予約はどういたしましょうか？』

## 複数の予約を取られる時

患『18日と24日で空きはありますか？』

ス『3月18日土曜日と、24日金曜日ですね。18日土曜日ですと11時30分、16時に空きがございますがご都合はいかがですか？』

患『11時30分でお願いします。』

ス『かしこまりました。では3月18日土曜日11時30分にご予約をお取りいたしますね。次に24日金曜日ですと、14時、17時30分、19時30分、20時に空きがございますが、こちらはいかがですか？』

患『8時でお願いします。』

ス『かしこまりました。では3月24日金曜日夜の20時、8時にご予約をお取りいたしますね。』

ポイント

必ず近い方の予約から決定する。決定してから次の予約を相談する。

## 12時以降の予約を取られるとき

患『18日の5時は予約空いてますか？』

ス『3月18日金曜日の17時、夕方の5時ですね？空きがありますので、予約をお取りしておきますね。では3月18日金曜日17時、夕方の5時にお待ちしておりますね。』

ポイント

24時制の時間で提案するのがベース

間違い防止の為に一応補足で12時制でもお伝えする

## 取ってある予約をキャンセルし違う日時で予約を取る時

患『次に取っている18日の予約を、20日にかえることはできますか？』

ス『かしこまりました。ご予約の変更ですね。では次回の3月18日土曜日14時のご予約はキャンセル致しますね。ご希望の3月20日月曜日ですと、午前でしたら11時、11時30分、午後でしたら15時30分、17時に空きがございますが、ご都合はいかがですか？』

患『じゃあ11時30分でお願いします。』

ス『かしこまりました。では3月20日月曜日11時30分にご予約をお取りいたしますね。』

ポイント

この場合は予約変更表にも記入をする。T・Lを記入するところはレ点チェックをつける。

## 希望の日にちを言われぬとき→

患『次いつ空いてますか？いつでも大丈夫です。』

ス『最初は週2回程来院して頂いた方がいいので、3月20日月曜日はいかがですか？』

患『20日のお昼は空いてますか？』

ス『20日月曜日のお昼ですと午後1番早く14時に空きがございます、そのあと14時15分、14時30分、15時30分以降17時まで空きがございますが、ご都合はいかがですか？』

患『14時30分でお願いします。』

患『かしこまりました。では3月20日月曜日14時30分、2時30分にご予約をお取りいたしますね。』

ポイント

なるべく早く来て頂いた方がいいので、早めに空いている所を提案する。

## ○週間後でと言われたとき→日にちが曖昧、思っている週と違うことがある。

患『次は2週間後でお願いします。』

ス『かしこまりました。』

本日3月18日土曜日の2週間後ですと、4月1日土曜日ですね。午前ですと10時、11時、午後ですと15時30分、17時、17時30分に空きがございますが、ご都合はいかがですか？』

## ポイント

受付においてあるカレンダーを指さしながら一緒に目で確認していただくと、間違いが少ないです。本日の日付と曜日も言い、確認してもらおう

### 曜日と日にちが間違っていた時→曜日が合ってるのか、日にちがあっているのか分からない

患『18日の日曜日は空いてますか？』

ス『恐れ入ります、3月18日は土曜日です、日曜日ですと19日になるのですが、どちらがご希望でしょうか？』

### 予約の変更を言われた時→予約の変更をした後、必ずその先の予約も取るか聞く

患『予約の変更をお願いします。』

ス『かしこまりました。変更したい予約日時を教えてくださいませんか？』

患『18日の17時です。』

ス『3月18日土曜日の17時のご予約の変更ですね。変更の希望日時はいつでしょうか？』

患『19日の12時30分は空いてますか？』

ス『19日日曜日の12時30分に空きがございますので、3月18日土曜日17時のご予約を、19日日曜日の12時30分にご変更いたしますね。』

また、その先のご予約はお取りされますか？』

### 予約のキャンセルを言われた時

患『18日の予約をキャンセルしてください。』

ス『かしこまりました。では3月18日土曜日9時30分のご予約をキャンセルいたしますね。』

別日でのご予約はいかがなさいますか？』

患『21日の午前は空いてますか？』

ス『21日火曜日の午前ですと、9時30分、11時、11時15分に空きがございます。』

患『9時30分をお願いします。』

ス『かしこまりました。では21日火曜日9時30分にご予約をお取りいたしますね。』

その先のご予約はお取りされますか？』

## ポイント

予約のキャンセル後、必ずキャンセルの代わりに日、その先の予約も取るか聞く

### お会計よりも前に予約日時を言われた時→先にお会計させていただきますね。

患『18日の夕方あたりは空いてますか？』

ス『かしこまりました、次回のご予約ですね。ご予約をお取りする前に先にお会計をさせていただきますね。』

## ポイント

必ずお会計→予約という流れで行う。

### 今までの頻度より、明らかに次回予約希望日が空いてるとき→次の予約まで空いてしまいましたが、よろしかったですか？

①患『来月の8日は空いてますか？』

ス『来月4月8日の土曜日ですね。本日が3月18日土曜日で次の予約まで3週間空いてしまっていますがよろしかったですか？』

患『3週間も空くんですね。いつも2週間で取ってるので、その前の土曜日は空いてますか？』

ス『かしこまりました。2週間後ですと4月1日土曜日ですね。』

②患『来月の8日は空いてますか？』

ス『来月4月8日の土曜日ですね。本日が3月18日土曜日で次の予約まで3週間空いてしまっていますがよろしかったですか？』

患『いつも2週間できてるんですけど、2週間後が予定が入ってるので難しいんです。』  
 ス『そうなんです。治療が空いてしまうよりは、詰めてお越しいただいた方がお身体的にいいかと思いますが、1週間後にお越しいただくことは難しいでしょうか？』

患『そうなんです。じゃあ来週に一度来ます。』

ポイント

予約が空いてしまう人に対しては、②のように詰めてお越しいただくことが可能かどうかを聞く。  
 お聞きして難しい、もしくは大丈夫といわれた場合は、3週間後に確実にお取りしておく。

### 通常コースからショートコースに変更して欲しいという要望があった場合

①患『18日の15時30分から通常コースで予約取ってるんですけど、ショートコースに変更できますか？』

ス『恐れ入ります、通常コースとショートコースはご予約時間が違います。  
 何時までに治療を終えたいというのをございますか？』

患『16時には終えたいです。』

ス『でしたら15時20分～16時までのショートコースのご予約枠がございますので、そちらに変更されますか？』

患『それをお願いします。』

ス『では3月18日土曜日15時30分の通常コースのご予約を、18日土曜日15時20分のショートコースにご変更いたしますね。』

②患『18日の15時30分から通常コースで予約取ってるんですけど、ショートコースに変更できますか？』

ス『恐れ入ります、通常コースとショートコースはご予約時間が違います。』

何時までに治療を終えたいというのをございますか？』

患『16時30分には終えたいです。』

ス『それでしたら1時間は治療を受けていただけますので、治療を16時30分に終わるという形で、15時30分から通常コースとしてのご案内が可能です。その際、料金は通常コースの料金となります。ご都合はいかがでしょうか？』

患『分かりました。それをお願いします。』

### 予約当日に時間を間違えたor忘れてたから通常コースからショートコースに変更して欲しいという要望があった場合

患『15時30分で予約してたけど間違えていて、今から向かうと16時15分に到着するんですけど、ショートコースに変更できますか？』

ス『恐れ入ります、元々通常コースでご予約をお取りしておりましたので、料金は通常コースとなります。ただできる限り長く治療を受けていただけるようにしますので、そのままお越しいただけますか？』

患『分かりました。向かいます。』

ポイント

治療が短くなることに渋っている反応だとしたら、

『ご予約をお取りしてお部屋の準備はできておりますし、お身体的に治療が空いてしまうのはよくないので、そのままお越しいただけますか？』と来院を促す。

### 【ショートコースの予約を早める時の連絡の仕方】

通常コースに空きが出て、ショートコースの予約を早めることができる時に、通常コースの予約時間の1時間前にショートコースの人に連絡を入れる。連絡をする際の文章は、Onedrive→マニュアル類→定型文の中にある。

例) 17時20分～ショートコースがいて、17時の通常コースに空きがある時  
 →16時にショートコースの人に連絡をする。

提案した時間に間に合わないが、少し早くつけそうという連絡があったら、『お部屋はご用意できますので、そのお時間にお越しください。』と連絡する。

例) 17時20分～ショートコースがいて、15時30分の通常コースに空きがあり、連絡したが15時30分は間に合わず16時になると言われた時

この時必ず部屋が回ることを確認する。

### 【予約枠の注意事項】

ミスが生まれやすく、特に注意が必要なのは、1.5時間ではない方の予約(初診、2時間、1時間、30分、ショートコース)、枠の本来の時間と違う時間で予約を取った時(17時半の枠に17時など)です。逆にここをしっかりと抑えればミスは無くなります。

予約表をみて、上記の様な少しややこしそうな予約枠はあらかじめ確認しておき、シミュレーションしておけば、いざそこに予約が入っても焦りません。

特に16時30分以降は一つ枠がずれるとその後全て枠がずれるので、後の時間を全て枠内に記入する。枠が空いているからといって間違えた時間に予約を取ってしまうと30分以上待たせる事になるので細心の注意を払う。

なるべく枠の時間通りに予約を取る様にするが、前後30分の枠は空いているが、希望の時間があいていなくて、どうしてもその時間しか来院出来ない...という場合は時間をずらして予約をとってもOKです。

**治療が空いてしまうよりは少し時間がずれる方が優先します。**

この場合、後ろの部屋がずれてしまう場合は、あらかじめその枠の時間を変更する事を忘れずに。

例  
17時半の枠にどうしても18時しか来院できないという人の予約を入れる場合。  
90分後の19時の枠を19時半に変更しておく。

同じ時間(例えば11時からなど)に予約を取るのは、4人までにする。  
但し9時半、14時は院長が動けるので、5人で大丈夫です。

予約の枠には限りがあります。なるべく治療を受けたいけど受けられないという人は減らさないといけません。なるべく無駄な空きが出ない様に、30分、1時間、2時間の枠を上手く使う。  
部屋の口スをなくすように考える。

## 【予約表記入に関する注意事項】

予約の際は**先に予約表にフルネームで名前を、次に診察券に日時をという順番**で必ず書くようにしてください。

これを癖付けておけば、予約のミスが減ります。

**予約表への名前の書き忘れは、最悪の場合患者さんを1時間以上待たせてしまう事があるので、絶対に起こさないように気を付けましょう。**

**※自分が取った予約は、直後の空き時間に必ずきちんと予約が取れているか確認する。**

予約表への名前の記入は、**0.9のシャーペン**で行う。診察券：ボールペンで記入  
誰でも見やすいような字で、なるべく大きく濃く丁寧に記入する。

予約表の名前の色を変える場合のまとめ

ショートコース→赤字のフリクションペン

※中・高・大の方を、ショートコース枠で取った場合は、シャーペンで記入し、横に中・高・大それぞれ○で囲んで書く。

オンライン問診の時間→オに○に記入してカタカナで名前と時間を青字のフリクションペン(11:30と14:00の間に)  
オンライン問診を行った初診の方の予約→カタカナで名前を青字のフリクションペン

小児は受付で治療を行うので、11時半と14時の間に名前と来院時間を記入する。

基本一人の治療時間を1時間半で取っていますが、治療時間が違う患者さんもおられるので、その際は必ず名前の横に治療時間を記入する。(2時間、1時間、30分、ショートコースの30分)ショートコースの場合は赤色で名前を書く。

この際、後の1.5時間後の枠がずれてしまう場合は、その1.5時間後の枠の予約時間をずらして書いておく。  
ずらした場合その後の1.5時間毎の枠も変更を行う。

## 【診察券・回数券の記入】

	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">来院日時</th> </tr> <tr> <th>日付(曜日)</th> <th>時間</th> <th>日付(曜日)</th> <th>時間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>/ / ( )</td><td>:</td><td>/ / ( )</td><td>:</td></tr> </tbody> </table>	来院日時				日付(曜日)	時間	日付(曜日)	時間	/ / ( )	:	/ / ( )	:	/ / ( )	:	/ / ( )	:	/ / ( )	:	/ / ( )	:	/ / ( )	:	/ / ( )	:				
来院日時																													
日付(曜日)	時間	日付(曜日)	時間																										
/ / ( )	:	/ / ( )	:																										
/ / ( )	:	/ / ( )	:																										
/ / ( )	:	/ / ( )	:																										
/ / ( )	:	/ / ( )	:																										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">予約日時</th> </tr> <tr> <th>日付(曜日)</th> <th>時間</th> <th>日付(曜日)</th> <th>時間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>/ / ( )</td><td>:</td><td>/ / ( )</td><td>:</td></tr> </tbody> </table>	予約日時				日付(曜日)	時間	日付(曜日)	時間	/ / ( )	:	/ / ( )	:	/ / ( )	:	/ / ( )	:	/ / ( )	:	/ / ( )	:	/ / ( )	:	/ / ( )	:	/ / ( )	:	/ / ( )	:
予約日時																													
日付(曜日)	時間	日付(曜日)	時間																										
/ / ( )	:	/ / ( )	:																										
/ / ( )	:	/ / ( )	:																										
/ / ( )	:	/ / ( )	:																										
/ / ( )	:	/ / ( )	:																										
/ / ( )	:	/ / ( )	:																										

患者さんが来院されたら、初めに診察券(回数券を購入されている方は回数券も一緒に)をお預かりしてお名前を確認してください。回数券に来院日時を記入し、日時の上から済のスタンプを押す。回数券に来院日時を記入する際は必ず間違え1か月ないようにする。(お金と一緒に大きいトラブルになってしまいます。)

診察券・回数券どちらもボールペンで記入する。字が見えにくい人もいるので、大きく丁寧に書いてください。

診察券の予約に変更があった場合は横の二重線で消す。

予約表の名前横に赤のフリクションで日付が書いてある場合、その日付に何かしらの予約

のやりとりをしているので、診察券に書き漏れや間違いがないか予約変更表を確認する。

大人以外の患者さんの場合、診察券・回数券それぞれ左上の空いているスペースに小児・小・中・高・大いずれかを書き丸でかこってください。(それぞれ治療費が異なるためひと目でわかるように) お名前にはふりがなも付けてください。

回数券と診察券をケースに入れる際に、診察券裏の予約日時の面が見えるよう、回数券を前面、診察券を後面にして重ねて入れる。

予約を取って、お返しする前に再度、回数券に本日の日時が書けているか、診察券の予約日時に間違いが無いか確認をする。

1回払い、ショートコース、新患等現金で支払いをする人には、診察券の左上に赤クリップをつける。

予約を毎週同じ曜日・時間でお取りする方は、その月の第2週目に翌月1か月分をまとめてお取りする。目印として赤☆マークを記入する。

赤☆マークがあったら、「来月予約確認する」という札をつける。

予約枠に「かく」と書いてあったら、翌月の予約を毎週同じ曜日・時間で取っているの、診察券にまとめて記入する。

記入したら、「かく」にし点チェックをつける。

初診の際は日時に赤鉛筆でアンダーラインを引く。

回数券を夫婦で使いたいという場合

『使って頂いて大丈夫ですが、夫婦間のやりとり等の際に無くさない様にしてくださいね。』

※こちらから共有することを提案しない。

※大人と小児など治療費が異なる場合は共有不可

電話やLINEで予約があり、患者さん本人も診察券に日時が記入されていない場合、来院された際に診察券に日時を記入する。

## 【診察券や回数券についての注意事項】

回数券を買われた場合予約表の名前に青鉛筆でアンダーライン、一回払いは赤鉛筆でアンダーラインをひく。

回数券が本日の分で終了している場合、診察券・回数券をお返しする際に『本日の分で回数券がいっぱいになっております。また次回で大丈夫ですので』とお声がける。

※今回で回数券が最後の場合は、袋に入れてお返しする。

回数券や診察券がいっぱいになったら『診察券(回数券)がいっぱいになったのですが、こちらで処分しておきま

しょうか?それともお持ち帰りされますか?』と確認する。

お持ち帰りする方には、『袋の中に何枚もあると、何かミスに繋がる可能性もあるので、別でお渡ししますね。』と、お伝えしながら別々にお渡しする。

その際、【使用済】のシールを貼った透明のカードケースに使用済みの診察券・回数券を入れてお渡しする。

回数券を購入しないといけない日にお金を忘れてきてしまった場合、患者さんには『お金は次回で大丈夫ですので本日からおつくりしましょうか?』と言ってあげる。次回お金を払われる方、気持ち悪いからと今回だけ一回払いでという方とおられるので、その方の希望に沿ってあげる。

回数券の未払いの方に関しては、回数券の裏面来院日時の横に未を○で囲んで記入する。

『では回数券をお作りいたしました。次回お支払いいただきましたら、未をお消し致しますので』と説明する。

手帳の回数券未払いの欄に名前と来院日時と、次の予約日時(支払日)を記入する。

次の予約の名前の横にも回数未を記入する。

次回お支払いされたら、必ず回数券の未を消す事、手帳の付箋は外しておく事を忘れない。

回数券忘れの際も同様に行う

## 【予約変更表の記入】(動画:予約変更の電話対応)

予約の変更(直接、電話、LINE全て)があった場合は予約変更表に記入する。

フルネーム、予約の前後の日時、受付日を記入する。

最後に必ず、予約前の名前を消しているか、予約後の日時と名前が正しく記入されているかを、確認して大丈夫だったら左の□の所にLINEはL、電話はTと印を入れる。受付で直接予約変更をされた場合はし点を入れる。

印	名前	前	後	受付日
	梅村剛	10/2(金)20:00	10/1(木)20:00	10/1
	宋愛蓮	10/1(木)14:00	10/2(金)14:00	10/1
	近藤裕子	/ ( ) :	10/1(木)14:30	10/1
	森本伴子	10/12(月)15:30	10/15(月)15:30	10/1

予約変更の場合、電話、LINE共に、変更前の日時から変更後の日時を念押しでお伝えする。

例 10月15日(木)の15時半から、10月17日(土)の14時に変更しておきますね。

電話やLINEでの新規予約や予約変更の際

『お手数ですが、お手持ちの診察券に予約日時の記入をお願い致します。』とお伝えし、患者さんの予約日忘れを防止する。

## 【予約時間から遅れる連絡が来た時】

患者さんから、○分遅れるという連絡があった時は、基本的にそのまま来てもらう。

ただし、治療時間が30分より短くなる場合は変更する。

遅れている方の部屋を次に時間通りに空けなくてもいい場合は

例) 1.5h治療の方が15時30分に予約をしていて、30分遅れる→治療時間が1時間あるのでそのまま来てもらう。

1.5h治療の方が15時30分に予約をしていて、16時30分過ぎに到着する→治療時間が30分を切るので×

1.5h治療の方が15時30分に予約をしていて、16時30分過ぎに到着するが、遅れている方の部屋を次に時間通りに空けなくてもいい場合→30分以上治療できる場合は来院してもらう。

※急用が入ったり、お子さんが熱を出したり等やむを得ない理由の場合は、予約日時を変更する。

## 【予約を間違えてこられた患者さんがいらっしまった場合】

・部屋が空いていたら治療できることを伝え、そのまま治療を受けていただく。別でキャンセル待ちの連絡をしていたとしても、来られた方を優先する。また、別の患者さんのご案内待ちで待合にいらっしまった場合は、先に部屋のご案内をしてから、間違えてこられた患者さんの対応をする。

・部屋が空いていない時は、一度待っていただき院長に相談する。

## ⑤電話対応・LINE対応

### 【電話の対応】(動画:電話対応・LINE対応 説明)(動画:予約変更の電話対応 見本)

『はい安積鍼灸院です。』

大体患者さんから自分で名乗ってきますが、『お名前をフルネームでお願い致します。』

『いつもありがとうございます。』このあとおそらく患者さんから要件を伝えてくると思います。

予約の変更が院長への相談ですので、対応をお願いします。

患者さんから、予約を取りたい。のみ言われた場合は、予約の変更か、追加かをはっきりさせるため

『すでにお取りされているご予約の変更ですか？それとも、追加でお取りされますか？』と最初に聞いてから、やり取りを始める。

変更の場合は、『変更をご希望されるお日にちを、教えていただけますでしょうか。』と、患者さんに変更希望日を言ってもらい、間違いが起こらないようにする。

電話で変更や追加のやり取りをした場合は、予約表の次回予約の欄に赤のフリクションでやり取りを行った日を記入して○で囲む。

(体調不良でキャンセル・症状の相談の場合院長に繋ぐ)

初診・再診に関わらず、院長への相談や体調不良などのお電話は、具体的な理由をお伝えして一度保留をかけ、院長に報告。『院長からアドバイスがあるかもしれないので、お電話変わりますね。』

キャンセルの連絡が入った時は必ず「次回の予約はどうされますか？」と確認する。

院長の携帯のパスワード393939

患者さん以外に電話をかける際は(阪神タクシーのような0570以外)iPadの連絡先に登録をし、そのページからイヤホンマイクを使って電話をかける。

## 【電話対応の注意事項】

不在着信について

不在着信がある場合は(特に休診日前が多いです)、必ず右の画像の様に、きちんとメモに書きだして、返信漏れを無くす。➔

新規の場合で一度かけても出られない場合

一度ネットで電話番号を調べてみる。電話番号の口コミを見て営業の場合は掛けなおさず、Full Freeに迷惑と登録。新規の方からの着信はなるべく連絡を取れるように4回は電話する。(短期間で電話をかけるのではなく、時間を空けてかけてください)

9/30(水)	11:20	山田 〇子	9:10	〇
"	14:15	090-8537-8104	9:15	×
"	17:30	080-4125-3762	9:16	×
"	18:15	098-857-1102	9:30	×
"	19:15	田中 〇人	10:20	〇
10/1(木)	7:15	岡本 人〇	9:30	×

不在着信の電話を折り返す際は、必ず電話に出られなかった原因をお伝えして謝罪する。

例 昨日が休診日だったため、電話に出られず申し訳ありませんでした。診察時間外の為、ご連絡が遅くなり申し訳ありませんでした。

・電話の不在着信の赤いボタンが点灯している場合、ボタンを押して、着信履歴とフルフリーを見てかかってきた電話に対応したのか確認して、なるべく早く赤いボタンが消灯している状態にする。

キャッチホンは着信履歴に残らないので、電話中にキャッチホンの音(プルルル...プップ...プップ...)が鳴ると

キャッチを優先する。電話中の患者さんに『申し訳ありません、キャッチが入ってしまいましたので、しばらくお待ちください』とお伝えして、すぐにキャッチに出る。

キャッチにでたらすぐにお名前フルネームをお聞きして、『すみません。只今キャッチの為折返しお電話させて頂いてもよろしいですか？』と確認し、電話番号をお聞きして、元の電話に戻る。電話を切った後、折り返しの電話を忘れないようにする。

後で見直せるように、電話番号、名前、着信時間、何分後に折り返すか、内容を簡単にメモに残しておく。

メモ自体は回数券・診察券を処分する入れ物の横に置いてあります。

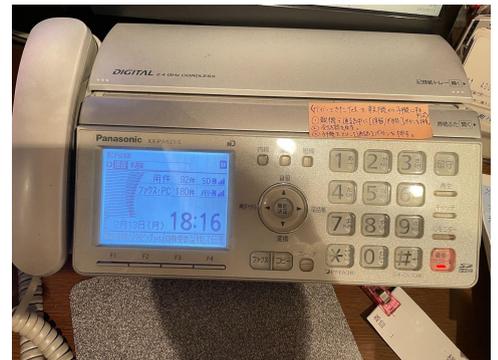
メモは電話前にクリップを付けたものを1枚常置しておき、すぐにメモを取れるようにする。

メモを電話の横に貼り付け、折り返し連絡が終わったらメモに×を書いて捨てる。

無くなったら新しいメモを赤クリップに挟み、置いておく。

初診・再診に関わらず、院長への相談や体調不良などのお電話は、具体的な理由をお伝えして一度保留をかけ、院長に報告。

『院長からアドバイスがあるかもしれないので、お電話変わりますね。』



院長に電話変わったら、後ろで会話を聞いておいてどんな内容を話しているか把握する。その電話で予約を取り直すこともあるので、すぐ代わられるように待機しておく。

できる限り患者さんを保留で待たせない。

保留時間が長いと、患者さんにストレスと不安感を与えます。

また、受付スタッフの対応が不慣れだと、頼りないという印象を与えてしまいます。電話対応で院の印象が決まるので自信を持って対応できるように練習してください。

また、なるべく折り返しは避ける。忙しい方も多いので折り返しの連絡を待たせてしまうと余計な時間を使わせてしまう事になるので、なるべくかけてきていただいた電話で完結させる。

《待たせない為の対策》

来院やオンライン問診が可能な時間を聞くときは、正確に細かく聞く。

「どこが空いていますか?」「今週は空いていますか?」「午後は空いていますか?」

のようなアバウトな問い合わせには答えにくいので、可能な時間をこちらから聞いて把握してから予約可能な時間を考える。

空き時間をこちらが考えて提案して「その時間は無理です。」...という流れはお互いの時間が無駄になります。

受付中や他の業務を行っている最中でも電話は必ず出る。(再診の方も含め)

電話にでなかったら患者さんは不安になるので。

余裕がなければ折り返しをする。

手が空いたらすぐに折り返しの電話を行う。

折り返しの時のセリフ

「申し訳ございません。只今受付業務が立て込んでおりまして、折り返しお電話させていただいてもよろしいでしょうか?〇分以内にはお電話しますがご予約は大丈夫でしょうか?」

折り返しをする時お伝えした時間内に何があっても必ずその時間内に電話をかける。

予約を一人で決められない時と同様の内容を必ず電話を切る前に聞いておく。

予約時間10分過ぎても患者さんが来院されない場合は、院長の指示を待たずに電話で連絡をする。

## 【営業の電話やFaxの対応】

FAXは電話に出て、ピーと音が鳴るので2秒くらい待ってから電話を切る。

営業の電話がかかっていたら、すぐに担当者が不在だと伝えて、会社名と簡潔に用件を聞く。

『**必要があればこちらから連絡させていただきます。**』といいすぐに切る。

時間の無駄ですので、用件を簡単に早く言わせて、なるべく時間を取らない様に気を付ける。

時間がある時に院長に確認して、迷惑と登録する。

迷惑と登録されている電話は、電話に出ずにすぐに電話を切ってください。

しつこくかかってくる場合は『**すみません。結構ですので電話を遠慮してください**』という。

## 【LINEでの対応についての注意事項】 (動画: Filfree.LINE,SMSLINK)

送信する前に必ず、前後の内容と間違いが無い様にしっかりと確認する。

無駄に何回もやり取りをするのは、両方にとって無駄です。

なるべくやりとりが簡潔に終わる様に、相手の伝えたい事を正確に判断して、的確な返答を行う。

電話や対面よりもきつい言い方にならない様に、なるべく優しく丁寧に対応する。

日時や曜日を間違えない様に確認を忘れない。

LINEフルネームが記載されていない人は早めにフルネームを記入する。

(旧姓)などがある場合も、カルテに記載された名前のみ正確に記入する。

全スタッフ、患者さんとのLINEのやりとりを2日程前まで全て確認しておく。

また返信のし忘れ、予約の入れ忘れ、変更忘れが無いか確認しておく。

朝やスタッフの入れ替わりなどの際は特にしっかりと

その中で、院長が返信しないといけない内容の返信、予約の変更などの返信の忘れがないか確認しておく。

院長が返信を忘れている場合は、必ず報告する。

## 【PC操作等の注意事項】

キーボードの音もなるべくソフトタッチで、大きな音を出さない。  
デスクトップPCの音量は常に適度な音量を保つ。  
小さすぎると、LINEやメールの通知が聞こえず、大きすぎると不快です。  
LINEの画面は必ず一つだけ開く。複数開いていると通知音も複数になります。

## 【手帳に記入する事まとめ】

下の様な場合は、手帳に付箋を貼る。完了した際は内容を消して、メモ用紙に貼る  
手帳の中は、空いた時間にこまめにチェックし漏れがないよう確認しておく。

- ・回数券未払い→日にち、お名前、次回予約日、内容(回未)
- ・回数券忘れ→日にち、お名前、次回予約日、内容(回忘)
- ・紹介者割引→左から順に、紹介して頂いた方のお名前、日にち、紹介されて来院した方のお名前

## ⑥初診のご案内・お会計・養生指導

### 【初診の方のご案内について】（動画：初診の403ご案内）

初診は基本的に8番（時間帯によっては3番）にご案内する

8番へのご案内

『こんにちは。初診の方の専用のお部屋にご案内しますね。（エレベーターでご案内）

（玄関にて） 段差にお気をつけくださいね。

（部屋に入る前） 段差にお気をつけくださいね。

（お手洗いの説明） お手洗いはこちらです。

（手を洗う所の説明） 手を洗われる際はこちらをご利用くださいね。

こちらのベッド(サブベッド)は他の患者さんは使いませんのでご安心くださいね。』

最初は終わる時間帯は他の作業はせずに、次の案内と患者さんが部屋から出てこないかを確認してもらう

※傘は403ではなく、305においてもらう

### 【問診表の記入・オンライン問診について】（動画：初診の案内と会計説明・見本）



#### ◎8番で問診表記入の場合

8番のテーブルの上にアクリル板、シャープペンと消しゴム、問診表、呼び出しボタン(呼び出し番号8)を置く。  
この時に赤鉛筆を置いている所に封筒を準備しておく。  
不妊の方には封筒と共に不妊の用紙も一緒に置く。  
※患者さんはキッチンが背中側にくる椅子に座っていただく。  
お茶はテーブルに置く。

↓8番以外で行う場合



#### ◎3番で問診表記入の場合

3番のテーブルの上にアクリル板、シャープペンと消しゴム、問診表、受付に置いてある呼び出しボタン(呼び出し番号10)を置く。  
※患者さんは赤い椅子に座っていただく。  
窓側に置いてあるミニテーブルを大きいテーブルの隣、患者さん側に置く。  
来院時間問診表記入の方にはミニテーブルの上にお茶を置く。



#### ◎受付で問診表記入の場合

ソファの前に楕円のテーブルと丸テーブルを置く。  
バインダーにカルテを挟み、シャープペン、消しゴム、受付に置いてあ

る呼び出しボタン(呼び出し番号8)と一緒に楕円テーブルに置く。  
来院時間診表記入の方のお茶は丸テーブルに置く。

『問診表のご記入をオモテ面のみ、お願いいたします。』

部屋での記入の場合『記入が終わりましたらこちらのボタンを押してください。』と伝えて、ベルが鳴ったら問診表を取りに行く。

お茶は熱いので必ずアナウンスし、置く位置もテーブルの中央辺りに！

※お茶は茶葉が入っているティーパックをカップに入れ、ウォーターサーバーでお湯を入れる。数分後、ソーサーと一緒に持っていく。『ノンカフェインのルイボスティーです。お熱くなっていますので、お気を付けてお飲みくださいね』

ティーパックの在庫が減ってきたら、院長室のカップが置いてある所に茶葉とティーパックがあるので、スプーン1杯分の茶葉をティーパックに入れる。

治療後、使用したティーカップは速やかに洗う。飲み残しのティーカップを次にご案内する患者さんに見られないようにする。

オンライン問診、事前記入が可能な方には、LINEで問診表URLを送り、問診2時間前まで(朝1問診等は前日の〇時まで)には、データ送信をお願いしているので、データが来たら問診が始まるまでにカルテの記入を終わらせておく。

Googleクローム→問診表(男性、子供)、問診表【女性】(女性)→回答→個別(数字は最新の人が遅い番号になっています)

## 【初診の方の問診が終わった後、治療を受けて頂く前の準備の説明】

(動画: 初診のお会計と案内)

『靴下を脱いで頂き、アクセサリーやメガネなどを外して頂き、お着替えがあればお着替えをして頂き、お手洗いや行って頂いて大丈夫です。また手や足を触らせていただきますので、気になるようでしたら除菌シートもご使用いただけますので使っても大丈夫です。』

全て終わりましたら仰向けになってゆっくりお待ちください』

## 【初診の治療～養生指導までの流れ】

①院長がインカムで『〇番行きます。』と言ったら、『はい』と返事し新患のカルテとメモを持って部屋に行く。部屋に入ったら扉は閉める。

②院長が手を出してきたらカルテを渡す。カルテを見ながら新患さんに口頭で症状について質問していくので、メモをとる。カルテに記入できてない内容は必ずメモをとる。質問が終わったらカルテを渡されるので預かる。

③鍼をし、ツボの説明をしている時に手を出してきたら、ブランケットを渡す。  
ブランケット茶→体にかける。 青→枕として使う。

④『〇分くらい置いておくのでゆっくり休んでください。』と言われたら、カーテン(305で治療のときは扉)を開けて院長が部屋から出やすくする。そのまま自分も退室する。

⑤部屋から戻ってきたら、メモを見返し不足分をカルテに記入する。書けたら院長の机にカルテを置く。

⑥新患の治療が終わる時間を想定しておく。

『〇番行きます。』とインカムで言われたら、『はい』と返事し新患のカルテを持って部屋に行く。説明している間は、院長の斜め後ろで立って話を聞く。椅子を出して座るのも可。

⑦『日頃の生活で気をつけることについては、スタッフが代わりに説明しますね。』と言われたら、椅子に座り養生指導をする。養生指導についてはマニュアル動画の「養生指導と治療を受けられる際の注意事項」に沿って行う。

## 【初診の治療後説明のセッティング】 (動画: 養生と治療の際の注意事項)



### ◎3番で行う場合

テーブルの上にアクリル板、手前の黒い椅子側にカルテ、治療方針などの紙が入った封筒を置く。

赤鉛筆はテーブルの上に置いてあるものを使用するので、常に削れている赤鉛筆があるか注意しておく。

### ◎2番で行う場合

院長がインカムで『2番準備をお願いします。』と言ってくださったら、カルテ、赤鉛筆、封筒、院長が座る椅子を持ってすぐ準備できるように2番の近くに行く。2番にある机を真ん中に置き、奥に大きい椅子を置く。机にカルテを裏向きにし、赤鉛筆、封筒を置く。机の手前に院長が座る椅子を置き、準備ができればインカムで『2番準備終わりました。』という。

### ◎待合で行う場合

ソファの前に楕円のテーブル、受付にある茶色い椅子を置く。

バインダーにカルテを挟み、赤鉛筆、封筒と一緒に楕円テーブルに置く。

## 【初診受付の流れ】 (動画: 初診のお会計と案内)

治療が終わって受付に来た後『お疲れ様でした。』

『最初にお会計ですが、本日のみ初診料4500円と治療費4500円で合計9000円です。』

↑キャンペーンなどの割引がある場合は、値段を変更する。

例①HPのキャンペーンを見ましたという患者さん

『HPのキャンペーン割引を適用しまして、初診料1500円と治療費4500円で合計6000円です。』

②HPのキャンペーンを見ましたという患者さんが、オンライン問診をしてくれた時

『HPのキャンペーン割引とオンライン問診の割引を適用しまして、初診料1500円と治療費4500円で合計6000円です。』

③紹介で来られた患者さん

『〇〇さんのご紹介割引が適用されますので、初診料2500円と治療費4500円で合計8000円です。』

④ご紹介で知ったがHPの割引もみた患者さん

『〇〇さんのご紹介割引があるのですが、HPの割引の方が●●さんにとって割引が多いので、そちらを適用しまして初診料1500円と治療費4500円で合計6000円です。』

ここでお会計をして、お釣りと領収書を手渡しする。

『〇〇円のお返しと、領収書をお渡しいたします。こちらの領収書は年末の医療費控除で使えますので、使われる場合は大切に保管しておいて下さい。』

『次回から一回治療費4500円です。また割引回数券もありまして、こちらは8回分の回数券を使用して頂くと1回あたりの治療費が500円安くなります。一回治療分が4000円になる計算です。一回ずつでも、回数券でもどちらでも大丈夫ですので、また考えておいてください。』

『回数券は有効期限はありませんが、再発行や払い戻しが出来ませんので、お気をつけください。』

『当院は水曜日が休診です。平日は朝9時15分から火曜日と金曜日が最終受付20時まで、月曜日と木曜日が最終受付18時30分まで、土曜日は朝から最終受付17時半まで、日曜日は12時10分から最終受付16時半までの受付です。』

『次回からは治療時間は1時間半ほどです。1時間半の時間が取りづらい場合、(ショートコースのチラシを刺しながら)30分から1時間程度のショートコースもあります。次のご予約はいつにいたしましょうか?』(予約をとれなかった方には、予約が大変埋まりやすいので、分かれば早めにご連絡していただいた方がいいです。と伝える)

最後に診察券を渡す。『こちらが診察券になっております。次の日時を裏に記入しております』

パンフレット・治療の説明の紙(養生指導と治療方針の2種)・名刺・紹介割引カードをセットにした封筒を渡す。(まだ渡してない場合)

『こちらパンフレットや治療の説明の紙などが入っておりますので、また目を通しておいてください』

『駐車場にお車を止められる場合は、次から駐車証明書をご持参ください』発行方法の案内をお見せする。駐車券が必要か伺います。

## ⑦初診の予約受付

### 【初診の予約の取り方】 (動画: 初診電話の説明)

初診の患者の予約は少し難しいので、初めは院長か他のスタッフに聞いてきてください。

※オンライン問診や初診の日時が自分では決められない場合は、

『申し訳ありません。予約が混みあっております為、院長と日時の相談をさせていただきます。

**20分以内に折り返しお電話させていただきますがよろしいでしょうか？』**

とお伝えしひとまず電話を切り、院長や他のスタッフと相談した後に折り返し電話を行う。

この場合は必ず、初診の可能な日時を詳しく聞いておく。

(どちらか自分で決定出来た場合は、片方でも可)

また**名前、電話番号、症状なども先に聞いておく**

**急性の症状の場合は出来れば当日に治療したいです。**

**空いていない場合は電話を切る前に、必ずすぐに院長に報告する。**

予約を決める際に

『**来院の日時を決めたいと思います。オンライン問診が可能なお日にちや可能な時間を教えて頂いてもよろしいでしょうか？**』と、先に相手の可能な日時を**何月何日の何時～何時までの間と**

正確に聞いて理解しておく方が、スムーズに予約が取れます

予約表にNと**カタカナで記入**初診の場合は、基本的に2.5時間の予約表枠を取る

割引がある場合は、Nを赤く塗りつぶす。

初診は2時間半の予約枠を確保する。

オンライン問診の場合は1時間半**(出来れば2時間取ってもらった方がありがたい。)**

1.5時間後の枠がずれてしまう場合は、その1.5時間後の枠の予約時間を2.5時間ずらして書いておく。

ずらした場合その後の1.5時間毎の枠も変更を行う。

カルテの記入の時間を20分取るので、使う部屋枠の20分前に来院してもらう。

例17時からの部屋を使う場合、16：40に来院してもらう。

## 【初診の受付が可能な時間】

【平日】

初診

・来院時間診 →9時20分、14時、17時

・オンライン問診済 →10時、14時半、17時半

※18時半以降でしかどうしても来院出来ない場合

火金のみ

・来院時間診 →18時半から305で治療

予約表の20時の枠を×にして、20時の人を1人403で治療する

・オンライン問診済 →19時から305で治療

【土・祝日】

初診

・来院時間診 →9時20分、14時

・オンライン問診済 →10時、14時半、17時

【日】

初診

・来院時間診 →12時20分

・オンライン問診済 →13時、16時

## 【初診予約の電話の対応】 (動画:初診の電話対応 見本)(動画:初診予約のロープレ)

『はい安積鍼灸院です。』

大体患者さんから自分で名乗ってきますが、『お名前をフルネームでお願い致します。』

【初診の場合】※初診はなるべく早く予約を取る。

『ご連絡ありがとうございます。当院は予約制になっております。まずお困りの症状を簡単に教えて頂いてもよろしいでしょうか？』

初診の際はしっかりと問診と診断を行う必要があるため、2時間半程度お時間を頂いています。

只今新型コロナ対策として、可能であればご来院までにLINEのビデオ通話を使用した、オンライン問診のご協力をお願いしております。

オンライン問診を行うことで初診時は治療のみとなりますので、お時間を1時間半程度に短縮でき、治療のご予約

が可能な日時も多くなります。オンライン問診を行って頂く事は可能でしょうか？  
また、オンライン問診が難しそうであれば、ご来院時に問診をさせていただきますね。』

『ありがとうございます。承知いたしました。』  
すぐに予約が可能か判断できない場合は、複数の来院可能日時を何月何日の何時から何時までの間か詳しく聞き、オンライン問診が可能かを聞き保留。  
保留をかけるときは、必ず具体的に理由を説明する。(予約が混みあっておりまして、時間の調整をしますので、少し保留をかけさせていただきます。)  
お待ちいただく時間が長くなりそうな時や、院長の相談が必要な時は『そのお時間が大変混みあっているため、院長と相談して調整いたしますので〇分後に折り返しお電話させて頂いてもよろしいでしょうか？』  
とお伝えしひとまず電話を切り、院長や他のスタッフと相談した後に折り返し電話を行う。  
この場合は必ず、オンライン問診と初診の可能な日時を、何月何日の何時から何時までの間と詳しく聞いておく。  
(どちらか自分で決定出来た場合は、片方でも可)  
また名前、電話番号、症状なども先に聞いておく。

『ではまず来院日時を決めたいと思います。来院可能なお日にちや可能な時間を教えて頂いてもよろしいでしょうか？』

オンライン問診の場合

『次にオンライン問診の日時を決めたいと思います。オンライン問診が可能なお日にちや可能な時間を教えて頂いてもよろしいでしょうか？』

この時に日時を正確に、何月何日の何時から何時までの間と正確に聞いておく方がスムーズに予約が取れます。  
無事に予約を確保出来たら

『では〇月〇日(〇)00:00でご予約お取りしておきますね。』  
『ではお名前をよろしくお願い致します。では当日つながる電話番号を教えてください。』この時に新患予約表にも記入する。

『ではオンライン問診にあたり、LINEの友だち追加をしていただく必要がございます。当院のHPから“無料相談はこちら”という赤いアイコン、“LINEから予約”という緑のアイコンの順に押しいただき、当院のLINEアカウントの友だち追加をお願い致します。

追加後、お名前だけトークで送信をお願い致します。

当日のお会計ですが、初診料〇〇円と治療費〇〇円の合計〇〇円です。支払いは現金のみとなっております。

ではLINEのトーク上で問診表のご記入について等、オンライン問診の詳細のご説明いたします。

お手数ですが、よろしく願いいたします。』

※お着替え・駐車場については、オンライン問診後に再度お会計の旨と併せてLINEでお伝えする。

来院時に問診の場合

『では〇月〇日(〇)00:00でご予約お取りしておきますね。』

『ではお名前をよろしくお願い致します。では当日つながる電話番号を教えてください。』

『ありがとうございます。次に可能であれば事前にインターネット上で問診票のご入力をお願いしております。ご入力をしていただけますとご来院時はすぐに問診をさせていただきます。事前に問診票の記入をしていただくことは可能でしょうか？』

事前に問診票の記入が可能な場合

『ありがとうございます。問診票はLINEにてURLを送らせていただきます。まずLINEの友だち追加をしていただく必要があるため、方法をご説明いたします。』

『当院のHPから“無料相談はこちら”という赤いアイコン、“LINEから予約”という緑のアイコンの順に押しいただき、当院のLINEアカウントの友だち追加をお願い致します。

追加後、お名前だけトークで送信をお願い致します。

当日のお会計ですが、初診料〇〇円と治療費〇〇円の合計〇〇円です。支払いは現金のみとなっております。

ではLINEのトーク上で問診表のご入力をご来院の際の注意事項等についてのご説明いたします。

お手数ですが、よろしく願いいたします。』

事前に問診票の記入が不可の場合

『かしこまりました。ではご来院の際に問診表のご記入をお願い致しますね。

また診察の際にお腹や背中や膝周りのツボの反応も見せて頂きます。

ですので、きつすぎるような服装、ワンピースなどはお控えください。着替えを持ってきて頂いて、治療の前に着替えて頂いても構いません。』

『お会計ですが、初診料〇〇円と治療費〇〇円の合計〇〇円になります。支払いは現金のみとなっております。』

『あと当院へはお車で来院されますか？当院のホームページのアクセスマップに詳しい地図が載っています

(車の場合)記載されております二か所の提携駐車場に停めて頂きましたら、無料の駐車券をお渡しいたします。

もし場所が分からなければ、お電話をかけてきて頂ければ、ご案内いたします。

ご質問等ございましたら、お気軽にお問い合わせください。では〇月〇日(〇)00:00にお待ちしておりますので、当日はお気をつけて来院してくださいね。』

## 【オンライン問診の日時の取り方】

＜オンライン問診予約可能時間＞

平日→9時45分・11時40分・14時10分・15時50分・17時10分・18時40分

土曜→9時45分・11時40分・14時10分・17時40分・(16時10分)

日曜→12時20分・16時40分

上記の時間が難しい場合、必ず院長に相談する。

この際オンライン問診が可能な日時を**何月何日の何時から何時までの間**と正確に聞いておく。

※待合、小児の治療や他のオンライン問診が入っていないか要確認

予約を決める際に

『**オンライン問診の日時を決めたいと思います。オンライン問診が可能なお日にちや可能な時間を教えて頂いてもよろしいでしょうか?**』と

先に相手の可能な日時を**何月何日の何時から何時までの間**と正確に聞いて、理解しておく方が、スムーズに予約が取れます。

## 【初診の電話対応の注意事項】

初診の予約を受ける際に、おどおどしていたり説明があいまいだと、その予約がキャンセルになるケースが多く見受けられます。わからないことがあれば、あわてずに保留または『確認して〇分以内に改めてお電話させていただきます』と伝え一度電話を切り、きちんと確認した上で対応する。

初診の方からの電話問合せで症状について・治療について質問したいと言われた場合、『**院長に代わりますので少しお待ちください**』とお伝えして、院長に電話をかわる。

初診の方から〇〇の症状でも大丈夫ですか?と聞かれた場合、

『**同じような症状の方も治療に来られていますので、大丈夫だと思います。院長の方から治療当日に詳しく身体をみて詳しく説明させていただきますね。もし今気になるようでしたら院長にお電話変わりましょうか?**』とお伝えする。

※当院はほぼどんな症状でも治療は可能です。

初診の方からの電話がかかってきたら、電話対応後その番号をすぐにFullfreeに仮入力する。

例 Nアツミ マサヒロ

**来院された際には、仮入力の上書きで本入力する。**

## 【新患の方からのLINE】(動画:初診LINE対応 説明)

新患の方からのLINEは、Wordの“【LINE】新患用”(One drive→マニュアル類→初診用資料→改初診のLINE)から必要な文言をコピーし、状況に合わせた内容を考える。

まず初診の方からLINEが届いたら→【初診のLINE】から適切な物をコピーし適切な様に内容を作り送信する

→希望に沿った来院日時の決定→希望に沿ったオンライン問診の決定→

《オンライン問診の場合》 【問診治療日時、お会計、お薬などについて】、【オンライン問診の手順の説明】、【ビデオ通話の方法】を送る。

→その後オンライン問診のデータが届いたら【オンライン問診のデータの確認連絡】を送る。

→オンライン問診終了後に【オンライン問診終了後の確認連絡】を送る

《来院時に問診の場合》

【来院時に問診の方の確認連絡】を送る。

LINEで初診予約を取られた方全員に、治療前日の17時に【前日予約確認LINE】を送る

⑧部屋割りマニュアル(動画: 部屋割りの説明)

	(月)	月	日	
④				⑤白 悠加 ○
7				④豊 恵美子 ○
1				②増 沙織 ○
5				①植 王子 ○
2				⑦今 幸代 ○
③				③阿 志 ○
6				⑥雀 織 ○
4				⑦中 克枝 ○
⑦				⑤田中 江子 ○
1				①村松 ニ ○
5				④飯 浩祐 ○
2				②セ 美子 ○
3				⑥伊 政雄 ○
6				③松 幸代 ○
				○
				○
②				⑥栗 基子 ○
④				④河 純子 ○
⑦				②大 幸子 ○
5				⑤松 麻希 ○
6				⑦小 裕美子 ○
③				①志 晴美 ○
1				①山 穂子 ○
2				①阿 信代 ○
7				②木 晴翔 ○
5				①小山 貴代 ○
6				①伊 志 ○
3				④田 中 ○
4				③富 敬之 ○
①				①若 央 ○
2				①宮 崎 ○
⑦				○岩 本 ○
5				○柳 ころも ○
③				③阿 志 ○
6				○松 純 ○
1				○岡 村 ○
4				○北 澤 ○
2				⑤小 幸生 ○
7				○小 房子 ○
5				○増 貴美子 ○
6				○梅 剛 ○
1				○大 法子 ○
4				○国 有郁 ○
2				○原 妙子 ○
7				○梅 典子 ○
5				○井 美紀子 ○
3				○再 恵子 ○

前日までに来院される方の名前の横に、カルテに記載されているダメな部屋、可能な部屋の記入を行っておく。

(少ない方を記入する)ダメな部屋のみ数字とx、可能な部屋は数字のみを記入する。案内可能な部屋の中でも、案内する部屋の優先順位がある場合は数字と>で表す。

例7のみダメな場合は 7x

2.3.4のみ可能な場合は 2.3.4

案内出来る部屋は3と4だが、どうしても3が空かない場合のみ4にご案内する場合は 3>4

基本的に朝一、昼一の事をだけを気をつけるだけでなく、その後(11時台、15時台、17時台、19時台も)の事も考えて、使いたい部屋がその時間に空くように考えて、左枠外に部屋番号を記入していく。(日曜日のみ右枠外)

部屋の制限がある方の為に、予約時間に可能な部屋を空けることが出来る様に、その前の時間の部屋番号を調節します。

患者さんにより治療時間が30分、60分、90分、120分と違いますが、この治療時間を計算して入れ替わりの部屋番号を記入していきます。例②

例①15時半に2番の部屋を必ず空けないといけない場合、14時の90分の方を2番にご案内する。

②14時に120分の方が4番に入られた場合、左の枠外の16時の横に4番を記入し、16時に4番を案内する。

③17時半に3番の部屋を必ず空けないといけない場合、90分の方を14時の5番目もしくは14時15分に3番、その次に90分の方を16時に3番にご案内する。

番号を振り分けられたら、必ず午前と午後それぞれ、最後までうまく部屋が回るかシュミレーションしておく。

確定している部屋は予約表の○の中に番号を記入する、左枠外の番号列にも○をつけておく。

可能な部屋が2部屋以下の場合、予約表の名前の横の○内に2つの番号を記入しておく。例えば2.3番のみの場合は、予約表の○の中に2・3と記入しておく

この場合、先に来られた患者さんが2に入った場合は3が確定ですので、前もって3を予約表に記入する。

人により治療時間が違うので、入られた患者さんによって、次に空く部屋が変わるので、

その場合は治療時間に合わせて左枠外の番号列を変更する。

当日予約が変わった場合は、部屋番号の変動が起きるので、必ずその前後を変更しないとイケないか確認し、変更が必要な場合は変更を前もって行う。

部屋が確定している場合や、入れない部屋が先に空いて他の方が入れる場合などの場合、来院順と案内する順序が変わっても大丈夫です。

予約が少ない時はなるべく早く治療に入れるように、部屋割りを考える。

例えば 14時が4人、15時半が3人、16時が1人の場合、14時の部屋に1.2.3.4の順入ってもらった場合、わざわざ15時半からの患者さんを1.2.3に案内せず、空いている他の部屋に部屋割りを行う。

7の部屋は使用できる方が一番少ないので、先に決めていた方が無難です。

また限られた部屋や人から先に部屋を決定した方が、分かりやすいです。

患者さんの着替えや動作などにより、治療が終わってから退室されるまでの時間に差があるので、それを覚えて、慣れてきたらこの方は遅い早いというのを気にしていれば、部屋割りが行いやすい。

午前の部屋割りは5.6.7番はスタッフの休憩がしにくいので、できれば1,2,3,4番が12時半に終わる様に気を付ける。

★⑧の部屋の使用について（⑧の部屋が空いている時の判断）

(1)⑧の部屋に予約が入っておらず、⑧の部屋が使える状態の時

下記の時間の患者さんは、305が空いていても⑧の部屋にご案内をする。

平日10:00,14:30,17:30 土曜10:00,14:30,17:00 日曜13:00,16:00

このようにすると305の部屋が一つ空いて、次の入れ替わりの時間帯が楽になります。

(2) 17:00,19:00の患者さんが来院された時に、

⑧の部屋に予約が入っておらず、305の部屋がまだ空いていない場合は、すぐに⑧に案内する。

⑧にご案内したら、予約帳の黄色い枠に名前を書き写す。

例) 14時30分枠に予約を書いている人を、⑧でご案内したら、⑧の枠に14:30 患者名”を書き写す。

★初診の方を305でご案内する時

<初診の方で来院時に問診を行う場合>

少しでも早く問診に入れるように、使用する部屋をその時間枠の最初に空くように部屋割りする。

<初診の方でオンライン問診後に治療のみを行う場合>

同じ時間枠の再診の方の治療に入った後、初診の方の治療に入るため、初診の方が使用する部屋はその時間枠の最後に空くように部屋割りする。

【部屋割りの注意事項】

6番は受付の声が聞こえるので、なるべく使用回数を少なくする。

高齢者、足の不自由な方、妊婦の方はなるべく4番7番8番>3番(段や坂がある部屋)には入れない。

付き添いの方が一緒に部屋に入る場合、5番6番7番(狭い部屋)には入れない。

但し治療の方が優先ですので、どうしても上記の部屋しか使えない場合は院長に必ず相談する。

夫婦や友人は5、6の隣の部屋に入れない。

初診の方は基本⑧で行う。どうしても部屋が用意できない場合、305の3番、空かなければ2番に入れる。

305で初診をとる際に、朝一・昼一以外の時間に初診の方が来られる場合は、予約時間に3番もしくは2番が空くように予め部屋を考えておく。

例 15時15分来院で15時半問診開始の場合は、15時半に部屋が空くように

7番は、基本的に枕を上の方に。また170cm以上の方、70kg以上の方、夏に暑がりの方は入れない。

美容鍼をされる場合は広い部屋で治療をする為、7以外でご案内する。

オンライン問診を行った初診の方の治療は基本120分空ける様にする。

余裕がない場合は、院長に相談。(90分等で対応する)

患者さんを待たせない、時間通りに、治療を早く受けてもらう、このことは最優先です。

優先順位と妥協案

どうしても部屋割りが回らない場合は、上の方が優先順位は高いので、この順に妥協してください。

迷う時は必ず入れ替わりのバタバタの時ではなく、前もって院長に相談する。

2人同時の治療の1.2.3.4番は時間通りに絶対に死守する。

305で初診を取る時はなるべく3>2。最悪1.4も可能。5.6.7はなるべく避ける。

高齢者や妊婦の方の以外4>7>3の順番で危険ですので、どうしても入ってもらわない場合はこの順番で。

より多くの患者さんが治療を受けられるように、時間通りに待たせない、スムーズに治療を受けてもらう事。

170cm台の男性が複数人いて7番をどうしても使わないといけない場合 複数なるべく、身長と体重の合計が少ない方に入ってもらおう。

家族や友人の近い部屋 5と6にならなければOK

付き添いの方5.6.7 付き添いの方よりも治療が優先ですので、どうしても部屋が回らない場合は、5か6に付き添いの方も入ってもらおうか、待合で待ってもらおう。7は絶対にNG

6番の部屋は受付の声が聞こえるので、なるべく使用回数を少なくする。

## 【案内時の注意事項】

基本左の番号列に書かれている、上から順番に来院された順番にお部屋に案内する。

但し、部屋が限られている方の案内する部屋番号に気を付ける。

入れ替わりの前に事前に部屋が限られている方を確認しておく事と、案内する際にカルテに書かれている番号を再度確認するようにする。

## ⑨問診のマニュアル(動画:問診の説明)(動画:問診ロープレ)(動画:問診動画 見本)

問診時間丁度になったら通話リクエストを送る。

繋がったらインカムで『繋がりました。』と伝える。(院長から一言挨拶がある為)

まず初めに下記の文章を説明します。

『初めまして。安積鍼灸院の〇〇です。』

後程院長から一言挨拶がございますので、その時は代わりますね。※

当院の治療方針ですが、まず初めに今出ている症状の原因を東洋医学的に詳しく調べます。

次にその原因が分かれば、鍼を行っていき、症状が起きない体に変えていきます。

ではまず原因を調べる為に、お身体のことやその他の事に関して質問していきます。』

※院長からの挨拶は、治療の合間をみて問診が終わるまでの間に部屋に来てくれます。

院長が来られたら、『問診の途中ですが、院長から挨拶があるので代わりますね。』と伝えて院長に代わる。

問診終了まで来られなかった際はインカムで『問診終わりました、挨拶代われますでしょうか?』と確認する。

難しい場合は、『申し訳ございません、只今治療が立て込んでおりますので、治療当日にご挨拶させていただきますね。』と初診の方にお伝えする。

次に一番つらい症状について聞いていきます。

『ではまず初めに、簡単で大丈夫ですので、今一番つらいのはどのような症状ですか?』

この際に初めに症状名だけ聞く。(例:めまい、妊娠し易い体に変えたい、不妊治療、耳鳴り、自律神経失調症、食欲不振、不眠症、アトピー性皮膚炎、身体がだるいしんどい、精神的に不安定、呼吸が浅い...などなど)

一応初診の問合せの時にお聞きしているが、必ずもう一度何が一番しんどいか、早く治して欲しいかを明確にさせます。

次に具体的にどのような症状の状態なのか聞いていく

必ず症状名だけで終わらさないで、どんな状態を治して欲しいのか、一番つらくて困っているのは具体的にどんな事を聞いてください。

### ①具体的な症状の詳細

・症状の状態や自覚について

『では〇〇の症状について、』

例:めまい:ふわふわしてるか、回転しているか、耳鳴り:どんな音か、アトピー性皮膚炎:皮膚の状態、痒みがあるのか赤みがあるのか、不眠症:寝つきが悪いのか、途中で目が覚めるのか、アレルギー性鼻炎:鼻が詰まるのか、鼻水がさらさらでるのか、どろっとした鼻水がでるのか

痛みがあるのか、しびれがあるのか、重たさを感じるか

・痛みの出ている詳細部位、左右差

『痛む場所はどのあたりか触ってもらってもいいですか?』

・痛みの種類(ズキズキ、しめつけ感、しびれ感、重だるい、突っ張った感じ)

『痛みの種類ですが、ズキズキ、しめつけ感、しびれ感、重だるい、突っ張った感じどのような痛みですか?』

・症状が出てから治るまでの時間(数日、一日中、数秒、2~3時間)

『〇〇の症状が出ると、どのくらいの時間続きますか?』

答えるのが難しそうな場合は『例えば、1日中とか2~3時間とかどうですか?』

・症状が出る時間帯、頻度(月1回、週1回、毎日)

『症状が良く出る時間帯はありますか?』

答えるのが難しそうな場合は『例えば、朝起きた時とか夕方とか...どうですか?』

『だいたいいいので、頻度はどれくらいに1回くらいですか?』

症状によって聞く内容が違いますが、出ている症状に対しては具体的に詳しく聞いてください。

この時まとめて聞くと訳が分からなくなるので、細かく一つ一つ聞いていく。

例えば自律神経失調症みたいに、動悸・呼吸が浅い・不安感...など様々な症状がある場合もあります。

この場合、動悸について、呼吸が浅いについて、不安感について一つずつどのような症状があるのか聞いてくださ

い。

『自律神経の不調で様々な症状が出ていますが、その中で一番つらい症状は具体的にどのようなものですか？』  
『では一番の動悸に関してどのような状態ですか？』

その後は番号の順番に1つずつ聞いて、記入していく。

②症状が出た時期・いつから症状が起きているのか

『この〇〇の症状は初めて症状が出ましたか？』

③症状の経過(少しずつマシ、徐々に悪化、現状維持、波がある1年前はひどかった、3年前から悪化)

『〇から症状が出ているという事ですが、それからの経過はどのようになってますか？』

答えるのが難しそうな場合は『徐々に悪化しているとかマシになっているとかどうですか？』

波があるという時は『その波ですが、症状がきつかったのはいつくらいですか？あといつがマシでしたか？』

④症状が出だした頃の原因(外傷、肉体的負荷、精神的負荷、環境の変化、介護、受験、身内の不幸や病気、仕事)

『症状が初めて出た時に何か思い当たる原因とかはありますか？』

答えるのが難しそうな場合はその人の年齢や性別などから考慮して『例えばけがをしたとか、仕事が忙しかったとか、子育て忙しかったとかないですか？』

⑤症状がどのような時にマシになったり、悪化するのか(天候、季節や増悪・緩解因子)

『この症状はどんな時にマシになりますか？』

答えを聞いてから『逆にどんな時に悪化しますか？』

答えるのが難しそうな場合は『例えば、入浴するとマシとか、仕事中に悪化するとか...何かありますか？』

⑤西洋医学的な原因や今までの治療、投薬の状況

『今まで病院で何か原因など診断されましたか？』

『病院で何か治療を行ったりしましたか？』

主訴が複数ある場合は、早く治して欲しい症状を上から順番に①②...と番号を振り、混合しないようにする。

主訴の状況が大まか聞けたら次に問診表(初診用)の記入がある症状について聞いていく。

『ではその他の症状についても詳しくお聞きしていきますね。』

その他の症状も

痛みの部位や種類、いつからか、どんな時に症状が出るか、頻度は聞いて記入してください。

『頭痛が良く起きるという事ですが、場所はどのあたりですか？...』

『時々動悸が起きるという事ですが、いつからですか？』

飲食、排出物、睡眠についても同様

但し、カルテを記入して異常が無さそうな箇所は『飲食については特に気になる点はありませんか？』

と聞き、無ければすぐに次にいってもらって大丈夫です。

女性カルテについては、不妊症、更年期障害、生理関係の主訴の場合は、詳しく聞く。

特に薬を服用してからの変化、妊娠出産後の変化、術後の変化などは要注意で聞く。

無駄にダラダラと同じことを聞いたりしない。

問診時間は30分程度に収める。

最後に問診が終わったら

『こちらで問診以上となります。何かお伝え忘れ等ございませんか？』

この後LINEにて治療当日にお越しいただく際の注意事項を送りますので、ご確認をお願いいたします。

では〇月〇日(〇)〇時にお待ちしておりますので、お気をつけてお越しくださいね。

お時間いただきありがとうございました。』

と言って通話を終える。

【問診資料】に各症状で聞く内容をまとめているので、それを見る場合はタブレットを使用する。

タブレット内にはない場合は、随時作成していく。

## 【問診時に心掛ける事】

患者さんは初めて来た場所で自分の身体の不調についてお話をするので、不安や緊張でいっぱいです。

なるべくゆったり優しく話をしてください。時々笑顔や場の雰囲気をもるくすることも大切です。

患者さんのつらい事を正確にこちらが理解してあげる事。またそのつらさに寄り添ってあげる事が大切です、機械的に症状を聞き出すだけになってしまうのは、患者さんの心は離れて、しんどい気持ちになってしまいます。

しんどい人に少しでも早く元気になって欲しい優しい気持ちで接してください。

事情聴取にならない様に、会話の流れで症状を聞いていく。

会話をしながらこの人の辛いところを正確に理解するという意識で行う。

## 【時短テクニック】

質問はまとめて、ざっくりとではなく、一つずつ小さな単位で聞いていく。  
まとめて聞くと、話す患者さんも聞く方も訳が分からなくなってしまいます。

例『ではめまいはどのような状態ですか？』

『一度出るとどのくらいの時間で治まりますか？』

『初めて症状が出たのはいつですか？』

基本として、自分がカルテに記入する順番に質問を行っていくと書く順番が前後しません。

患者さん主導で話して、こちらがただ聞くのでは、絶対に時間のロスや間違いが起きます。  
こちらが主導で聞いていくという事を徹底する。  
まずは症状について、こちらが聞きたい順番、聞かないといけない内容を聞いて、記入する。  
それが全て終われば患者さんの方からその症状について話したい事があれば聞く。

患者さんの話が飛び飛びになっても、必ずまずは一つの症状から最後まで聞くようにする。  
違う症状について途中で話されると、訳が分からなくなってしまいます。

質問の内容と違う返答が返ってきたり、違う情報(あとで聞くような情報)まで話したりすると、なるべく早めに一度遮り、再度質問を行う。

あくまでもこちらが聞きたい事を聞き、理解して記入して、次の質問へ移行するという流れを崩さない。

患者さんが症状の事について長く話したら、一回遮ってこちらから質問を行う。

例『すみません。そちらは後でお伺いいたしますので、まず初めて症状が出たのは何年前からですか？』

この様な場合、こちらから順序立てて整理して、聞きたい質問を行う。

聞き漏れがあった場合は、先に今話している症状を終わらせて、必ず最後に聞くようにする。

痛みの部位を聞く時は、どこが痛いか触ってもらおう。  
そして主訴の下のカルテの人の絵の所に分かりやすい様に図示する。  
言葉で書こうとすると、難しく時間がかかってしまいます。

患者さんは説明する事が苦手な場合もあります。

特に痛みの種類など説明しにくそうな場合は、こちらから具体的にこんな感じですか？

と聞いてあげる。

『痛みですがズキズキした感じ、しめつけられる感じ、しびれた感じ、この中で一番近いのはどんな感じですか？』

患者さんが答えやすいように質問を行う。

例えば『このめまいはふわふわする感じか、目がぐるぐる回る感じかどちらですか？』

『初めて症状が起きてからマシになっているか？悪化しているか？現状維持ですか？』

『頻度について、だいたいいいのですが、週に一回くらいか、月に一回くらいか...どんな感じですか？』

『立ち上がり、動き出し、座っている時など動作ではどのような時に悪化しますか？』

症状の原因の所ははっきりとした原因を患者さんが忘れている場合もあります。

こちらにも具体的にこんなことはありませんでしたか？と聞いてみてください。

『症状が出だした時期に例えば、精神的なストレスとか、仕事が忙しかったとか、環境の変化とかこんなことはあり』

同じことを何回も聞かない様に、一回聞いた事は必ずどこかに記入しておく。

出来れば、患者さんの話を全部聞いてからカルテに記入するのではなく、  
患者さんの話を聞きながら、相槌しながら同時にカルテに記入していく。

こちらが質問して返答がある際の相槌は、はい。とありがとうございます。に統一する。

答えにくい答えや考えないといけない答えは患者さんが遅くなります

**良い例**

頭痛が良く起きるという事ですが、場所はどのあたりですか？  
 だいたい何日に一回くらい症状が起きますか？  
 動悸が時々起きるという事ですが、いつから起きてますか？

**悪い例**

どんな感じですか？  
 ・もう少し具体的に  
 症状はでたら長いですか？  
 ・症状はどのくらいの時間でますか？  
 座っている時に症状がでますか？決めつけない  
 ・どのような時に症状がでますか

**【問診の注意事項】**

カルテの記入の目的は【院長がなるべく早く正確に患者さんの状態を把握する事】が最優先です。  
 なるべく見やすい様に、分かりやすい様に記入をしていく事を心がける。

その中で聞き漏れがあっても、院長が追加で聞くので大丈夫ですが、間違えた事をカルテに記入している場合が一番大変です。

患者さんがあやふやな事を話していたり、自分があまり自覚できていない場合は、間違いがない様に再度聞き直して正しい情報を聞き出す。

『めまいの状態ですが、ふわふわとする感じで、目がぐるぐる回るといった感じではありませんよね？』

『初めて起きたのが5年前で、その後2年間程は落ち着いていたという事ですね？』

そしてまた1年前から症状が再発したという事でお間違えないですか？』

文字はなるべく大きめに書く。

なるべく文章は分かりやすく、尚且つ端的に記入する。

文字の数が少ないほど、問診が早く終わり、院長も見やすいです。

記入は横一列に書いて、斜めに書いたり、枠からはみ出して書かない。

**【主訴】** ※現在の症状の欄に情報を入れすぎない。

当てはまる事は、増悪、緩解因子、負荷試験、環境・職歴・生活環境...などの欄になるべく振り分けて記入する  
 対面での問診と同じように、オンライン問診の際もなるべく問診を行いながらカルテをまとめて記入していく。  
 あとでまとめてカルテに記入する癖をつけていれば、対面での問診時間がかかってしまいます。



オンライン問診は9番で行う。

ノートパソコン、問診資料を見る用のタブレット、  
 シャーペン、消しゴム、カルテを用意し、  
 問診時間ちょうどになったら通話リクエストを送る。

**【オンライン問診済の初診来院前】**

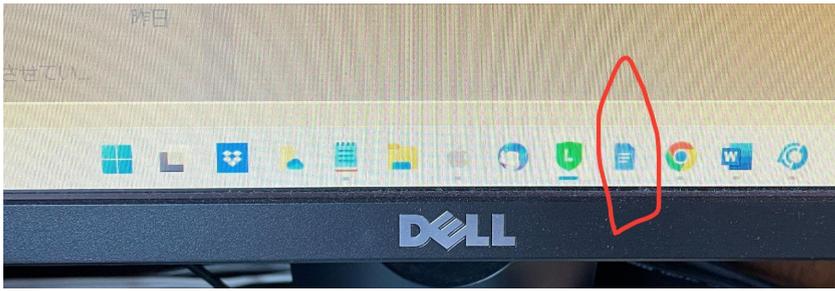
来院1時間前には必ず院長のテーブルに患者さんのカルテを置く

**⑩その他の業務****【スタッフマニュアル、指導マニュアルの追加方法】**

この二つの資料は頻繁に掃除に編集する事があるので、下の赤マルのGoogleドキュメントで編集を行う。

この二つは、新たに決まった事、業務の中で変更があった時など、忘れないうちにすぐに追加・変更をスタッフが

行う。



### 【その他の資料】

OneDrive→マニュアル類→word、Excelで中に入っています。  
その他の資料はこまめに保存とファイルを消すことを徹底してください。  
一つのPCで開きばなしだと、最新のファイルが他のPCから見れません。

### 【連休前後に行うこと】

- ・LINEの応答メッセージの変更

LINE official Account manager→自動応答メッセージ→連休前、通常どちらかをオンに。

- ・LINEの応答時間の変更

チャット設定→応答時間→時間を変更する。

- ・留守番電話の変更

(方法)機能決定のボタン→留守番電話の設定→自作応答録音→受話器をとって話す。

#### 通常時

安積鍼灸院です。水曜日は休診となっております。診察時間内に折り返しお電話させていただきます。

#### 連休前

安積鍼灸院です。○月○日(○)から○月○日(○)まで休診となっております。○月○日(○)に、順次、折り返しお電話させていただきます。

#### 年末年始

安積鍼灸院です。○月○日(○)から○月○日(○)まで年末年始のため、休診となっております。折り返しのお電話は○月○日(○)から順次させていただきます。

### 【LINEでの配信】

月1程で院長からのお話や臨時休診のお知らせ等をLINEで配信(トーク、LINEBOOM)する。

#### トーク配信

・院長から送る日にちを言われた段階で、LINEチャットタグオーディエンスを改めて作り直し、1000人までの人数を確認する。(1000人を超えると有料になるため、配信する人数を1000人以下にします。)  
LINE official Account manager→データ管理→オーディエンス→残っているチャットタグオーディエンスを削除→作成→基本設定のオーディエンスタイプを、チャットタグオーディエンスに設定→オーディエンス名はいつ作ったタグが分かるように、○月と最初に入れておく→ターゲット設定は未配信対象者を選択→保存。

新しく作ったチャットタグオーディエンスが有効になるまで、数分かかります。

有効になったら人数を確認。

LINE official Account manager→メッセージ配信→メッセージを作成→配信先を絞り込み。オーディエンス、過去の配信は、/マーク→○月チャットタグオーディエンス(先程作ったタグ)→除外する→追加。  
ターゲット推計の円グラフに、配信人数が表示される。

1000人に収まるように、送るまでの日にちを考えて、減らしてもらいたい人数を院長に報告しておく。

- ・臨時休診のお知らせ等がある場合は、タブレットを使ってお知らせの画像を作っておく。

- ・院長から挨拶の文章がLINEで送られてきたら、誤字や脱字がないかの確認をする。
- また、文字数オーバーをしていないか実際にメッセージを作成してみて確認し、オーバーしてる時は院長に報告する。(文字のみだと1500文字、画像を送るとしたら1000文字最大送れます。500文字ずつに分けて送らないといけないので、文章の途中等の途中半端なところで分けないようにする。)
- また、配信するトークの冒頭には、臨時休診のおしらせ等の定型文を貼り付ける。(マニュアル類→定型文→WordのLINE応答メッセージに配信用の定型文があるので、そこから貼り付ける)
- 今回の配信文章もWordのLINE応答メッセージに貼り付ける。(過去3ヶ月分おいてます。)

- ・配信日時を院長にきいておく。

- ・配信予定日時前には院長が人数を調整してくださっているので、改めて、〇月チャットタグオーディエンスを作り直して予約を行う。

LINE official Account manager→メッセージ配信→メッセージを作成→配信先を絞り込み。オーディエンス、過去の配信は、/マーク→〇月チャットタグオーディエンス(先程作ったタグ)→除外する→追加

配信日時→院長指示の日時

文章、画像の最終確認→配信予約

### LINEBOOM配信

トーク配信した文章・内容を未配信に分類されている方でも見れるようにLINEBOOM配信も行う。

LINE official Account manager→LINEBOOM→投稿を作成→テキスト、画像を貼り付け→配信予約(トーク配信と同じ日時)

## 【雨の日の注意事項】

雨の日の玄関は滑ったり転倒の恐れがあるので、患者さんの出入りは特に気を付ける。

玄関が濡れていたら、拭いておく。

雨で服が濡れている場合『乾燥機がありますので、乾かしておきましょうか?』

とお声がけする。着替えやタオルが必要な場合はお貸しする。

お着替えが終わったタイミングで服をお預かりに行き、受付裏にて除湿機で乾燥させる。

また治療が終わったタイミングで乾かした服を持っていく。

※除湿機は使い終わったら水を捨て、棚の中にしまう。

## 【雨の日の洗濯物について】



雨の日は4番のシンクの横で洗濯物を干します。

上の画像のようになるべく全ての洗濯物に、除湿機の風が全体に当たる様に向きを風と並行になるよう一定方向にそろえて干す。

大きなシーツやふとんは出来るだけ広げて大きく干す。(小さく畳んで干さない)

除湿機を 50°、サーキュレーター 中、除湿 弱にセットする。

4番の空気清浄機は風量を標準に変更

昼には乾いている物は取り入れて、乾いていないものは180°向きを変えて干す。

夕方(最後のスタッフが帰る前の4番が空いている時か、入れ替わりの時)には必ず除湿機を切り、水も捨てて元の位置にセットしておく。

使用した日は除湿機を切り忘れないよう、受付のホワイトボードに記入しておく



403で洗濯を干す時は左図のように干す。

## 【その他の業務について】

鍼灸院の消耗品のストックが少なくなっていたら、早めに院長に報告する。

特に鍼、トイレトペーパー、ティッシュ、駐車券などは無くなってしまうと大変です、たくさんストックがあった方がいいので早め早めに報告する。

紙コップとハンドペーパーはストックが残り10セット、その他のものは残り1つ(セット)になれば報告

第一、三火曜日の12時までには毎回段ボールゴミを出す。(三八モータープールの角)

トイレの芳香剤はなるべくこまめに少量ずつつぎ足す。(大量に入れるとこぼれた時が大変です。)

トイレの棚は埃や汚れが目立つので、必ず上に置いてある物を除けて布で拭く。

ペーパータオルはすぐになくなるので、掃除の際にしっかり補充する。

充電機が緑に点滅している時は、うまく充電出来ていないのでやり直す。

## 【備品の在庫の位置】

受付奥

パンフレット(一部)、診察券・回数券(一部)、初診カルテ(一部)、オンライン問診済カルテ、鍼(一部)、シャーレ(一部)、コピー用紙、駐車券、初診封筒、コロコロ、クイックルワイパー(一部)、初診用お茶とカップ、工具類、両面テープや接着剤、文具類(予備)、説明書、お香(一部)、シミ取り

4番の部屋ベッド横物置

アルコール綿花(予備)、紙コップ(予備)、フェイスカバー2種類(予備)、パンフレット(予備)、診察券・回数券(予備)、カルテ(予備)、鍼(予備)、シャーレ(予備)

4番の部屋のシンクスペース

手指消毒アルコール、次亜塩素酸水、加湿器、鍼捨て(予備)、お香(予備)

5番シンク下

トイレマジックリン、トイレブルーレット、トイレスクラビングバブル、トイレハイター(予備)、メラミンスポンジ、ハンドソープ、洗剤、ファブリーズ、マイペット、ガラスペット、

6番ベッド横

トイレトペーパー(予備)、電気毛布、季節違いの毛布・タオルケット

7番横のカーテンの奥

洗濯物、選択済物(枕カバー、シーツ、着替え、タオル等)、アルコール除菌シート、アルコール綿花(一部)、紙コップ(一部)、フェイスカバー2種類(一部)トイレのスプレー、トイレシート、トイレハイター(一部)、トイレの芳香剤、トイレトペーパー(一部)、ハンドペーパー(一部)、ティッシュペーパー(一部)、電球、

7番の部屋の横

ティッシュペーパー(予備)、ハンドペーパー(予備)、洗剤、クイックルワイパー(予備)、ガムテープ(予備)

7番用の扇風機、オイルヒーター等

在庫表が受付裏に貼ってあるので、補充した際は在庫表から-1する。

## 【在庫管理について】

発注、残1の札をそれぞれ在庫に貼り付ける。

札を貼っていない物から使っていく、発注の札が貼ってある在庫を使うタイミングで、メモに発注してほしいものを記入し、院長に報告。(札を貼っていないもの→発注の札が貼ってあるもの→残1の札が貼ってある物の順番で使っていく)

院長が発注しやすいように、商品名まで記入して報告する。

また、発注の札が貼ってある在庫を使っていなくても、在庫が少なくなっている物はその時にまとめて報告しておく。

発注したものが届いたら速やかに開封し、各在庫置き場にまとめておく。こまめに在庫数を確認しておく。

## 【マニュアル動画の見方】

<https://hariazumi.com/manual> を開き、パスワード 1111 を記入し確定ボタンを押す。  
閲覧したいyoutube動画をクリックし、全画面表示で見る。  
画質が悪く文字が見にくい場合は、画質設定で720pに変更してください。  
鍼灸院内以外で自分のスマホやPCで動画を確認して頂いても結構です。

## 【駐車場のチェーンを開けて欲しいと電話があった場合】

受付の鉛筆立ての所に、グレーの四角いリモコンがあるので、玄関を出て4番の部屋の西側まで行き、駐車場のポールに向かって、リモコンのオレンジボタンを長押しして、チェーンを降ろす。

## 【発注について】

ウォーターサーバーの水は最後の1つを設置したら、3つ注文する。  
Ipadの連絡先“水”で登録されているのでTEL(個人ページの電話をかけるを押す)その際はイヤホンマイクを使用する。  
水曜日と13時から14時の間は避けて配達していただくよう伝える。  
“水”から電話があれば折り返す。  
※年に一回のサーバー交換時に水を1つプラスでもらえるので、その際は電話でその旨を伝える。  
鍼は5番鍼と2番鍼のどちらかが残り10箱(1箱8個入り)になったら、<5番鍼...40箱・2番鍼...20箱>を注文  
片方が多すぎる場合などは調整して発注  
PCのメールで、“(株)いっしん”宛てに。件名は“芦屋の安積鍼灸院です”とする。

駐車券は各種いずれかがストック分が1束になったら注文  
発注数は院長が決定するので、各種残りの数も併せて報告する。  
メールで“サンプラス(k.moriyama@sanyu-j-net.co.jp)”宛てに件名は芦屋の安積鍼灸院です”とする。

## 【空気清浄機の清掃方法】

空気清浄機の周り、特に空気の吸い込み口付近の汚れやほこりを、布巾や紙などで拭きとる。  
空気清浄機のフィルターを室外で(なるべく院内や他の店舗に音が聞こえない場所で)掃除機でほこりを吸う。  
基本的に各説明書の通りに行ってください。

## 【ルンバの清掃方法】

説明書に書いてある清掃に加えて、フィルターを外して内側を掃除機で吸う。  
毎週木曜日の朝にごみ捨てをする。

## 【エアコンの清掃】

エアコン周りなどの汚れやほこりを、布巾や紙などで拭きとる。  
掃除機でフィルターのほこりを吸う。

## 【休憩、退社について】

お昼は時間が来たら自主的に各自休憩に入ってください。  
休憩する場所が空いたらなるべく早く休憩に入る。この方が院長のストレスが少ないです。  
休憩できる部屋が空いていない場合は申し訳ないですが、少しお待ちください。  
12:00~13:00までの休憩の場合 13:00に出てきてください。  
12:30~13:30までの休憩の場合 13:30に出てきてください。  
13:00~14:00までの休憩の場合 5分前には出てきてください。  
休憩場所 臨機応変に対応してもらった方がいいですが基本的に  
12時⑧ 12時半305の空いてる部屋 13時⑧かスタッフルーム

退社時間は、院長が全員の退勤時間を把握するのは難しいため、退勤時間がきたら各自、自主的に退社して残業をしないようにしてください。  
その際、インカムで帰る旨を伝えてください。  
時間内にお会計が出来なかった場合は、受付の【お会計待ち】の列に、診察券を並べておいてください。

