

入社最初・体験入社時に行って頂く事

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、丁寧に優しくふんわりとした雰囲気で話す
- ・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に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、忙しそうなお雰囲気は見せない。
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。

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、フェイスーパー、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、お手洗いで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、荷物かごに行く。
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。

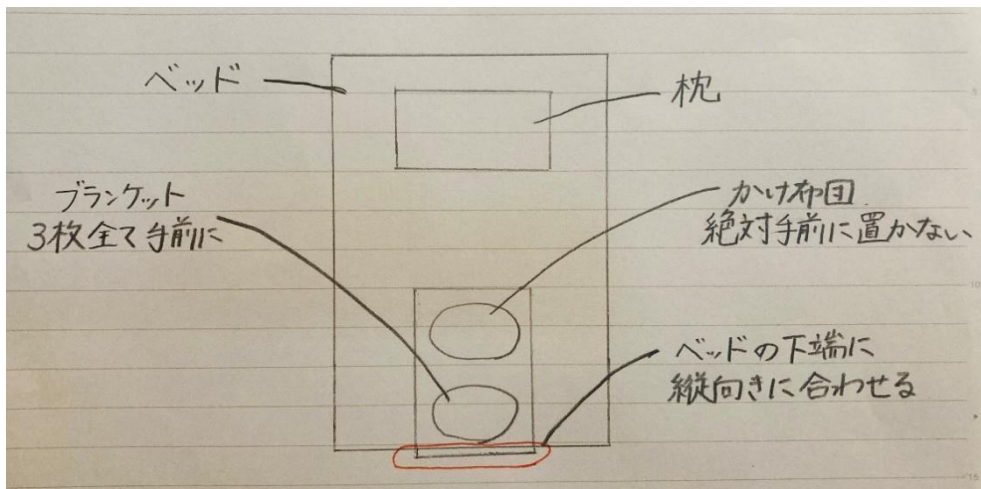
1.2.3.4.番の枕、掛布団は、入れ替えの時に2台目のベッドの物と交換する。5.6.7番の枕、掛布団は予備の物と交換する。

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、〇でご案内します。』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。

【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。

すぐにお部屋への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。

部屋へのご案内する際は『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から上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ってしまいますのですが、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ってしまいますのですが、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。

【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)

【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、お待ちのお客様を誘導案内すること。**

お会計・次回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。

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。

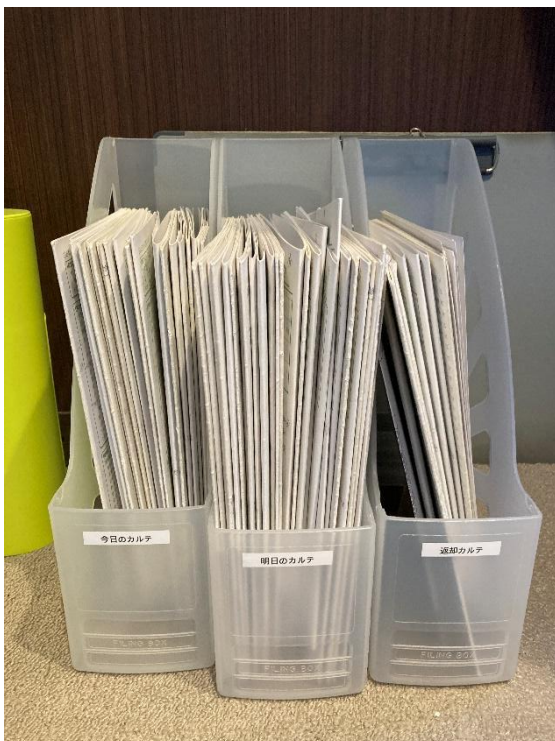
状況を考えてドアの開閉を手伝ってあげてください。
このドアの開閉を行う際、患者さんの顔や目線の近くでドアを持たない。
自分が今までされた一番気持ちのいい接客を真似して心がけるようにしてください。
靴を履いたりする時に無言で後ろに立たれると、嫌な気持ちになる人もいます。
なるべくお声をかけたりする。

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。

【診察券・回数券の記入】

	来院日時 <small>☆ご本人様のみ有効です。 ☆ご購入後の現金への換金はできません。</small>			
	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ないようにする。(お金と一緒にですので大きな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。

③お会計 【レジ操作】

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)を手渡す。

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、紹介して下さった方の紹介割引は必ず行う。(紹介して下さった方の紹介割引：1回ごとの支払い-1,000円、回数券-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りする。
- ・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りする。
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持つ。

“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

【マニュアル動画の見方】

【マニュアル動画まとめサイト】

<https://hariazumi.com/manual>

を開き、パスワード 1111

youtubeから動画を閲覧する。