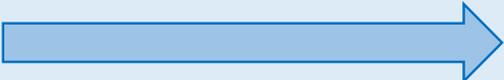


1. ルーティンワーク

	来院時	治療中	治療後
基本の流れ	😊あいさつ	①②③を記入	😊治療終わった方お迎え
	↓		↓
	①診察券 受け取り	電気かけている方は強さ確認	診察券セット
	↓		↓
	②カルテ 出し	治療の進み具合確認	お会計
	↓		↓
	③名前表 記入	電気かけてる方ねぎらい	おつりレシート 返し
	↓		↓
	ベッド or 電気 案内	♪PC1の入力	😊お見送り
	★パネル返し	★パネル返し	☆ベッドメイク!

2. 施術者との連携

	下向き	上向き	起き上がる
治療の流れ (施術者のセリフ等で判断下さい)	【来院者】 ↓ 電気治療に案内	【来院者】 ↓ ベッドに案内	
	【電気治療中の方】 ↓ そのまま	【電気治療中の方】 ↓ ベッドに案内 (首に入ったら)	
			
	3～4分 左半身 ⇒ 右半身	4～5分 手足 (横向き) ⇒ 首	1～2分 座る、立つ

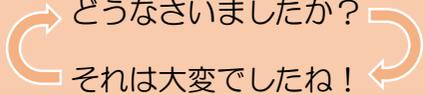
3. 電気治療器

	内容	セリフ
時間と声掛け	干渉波	【★声かけする】 15分 【☆必要に応じ声かけ】
	ES510	12分
電気治療の流れ	声かけ	① どのあたりがお辛いですか？
	付ける	② ○○にお付けしますね。
	電気start	③ 電気感じましたら教えて下さいね。
	少しずつ上げる	④ 強さいかがですか？ 大丈夫ですか？
	聞きながらstop	⑤ 大丈夫そうな所で教えて下さいね😊
	声かけ	⑥ おわりましたら、またご案内しますね😊
		楽になさっててください！
注意	<p>★ 5分程経過したら、患者さんに「強さ大丈夫そうですか？」、「電気強すぎませんか？」、「電気弱くなってませんか？」と声掛け</p> <p>☆ 先に施術中の方が、首の調整に移ったら、「そろそろベッドにご案内できますので、ご移動の方お願いしますね😊」と声かけ</p>	

4. ルーティン+α

		初診	再初診	月始め
応用編	挨拶	こんにちは！ (はじめてなのですが)	こんにちは！	こんにちは！
	↓	↓	↓	↓
	声かけ	スリッパにお履き替え下さい。 靴はそのまま大丈夫ですよ。	前のご来院から31日以上経ってしまいました。 その場合、整骨院の保険では治った扱いになっ てしまい、今回また初診料がかかってしま います。大丈夫ですか？	—
	↓	↓	↓	↓
	保険証	保険証はお持ちですか？ (保険証コピー+診察券作成)	保険証はお持ちですか？	保険証をお願いします。
	↓	↓	↓	↓
	サイン	保険の申請書になりますので、 ご署名をお願いします。	保険の申請書に、 サインをお願いします。	月初めですので、 サインをお願いします。
	↓	↓	↓	↓
	問診表	こちらにお座りください。 緑の枠の中ご記入をお願いします。 書けたところにまた伺いますね。	(施術録を作成しカルテを印刷)	—
	↓	↓	↓	↓
	施術者確認	お願いします！ (佐藤にカルテを見せ指示確認)	—	—
↓	↓	↓	↓	
誘導	電気orベッド (はじめての人対応)	電気orベッド	電気orベッド	
↓	↓	↓	↓	
会計	初診料あわせまして〇〇円になります。 次回から〇〇円になりますね。 あと、一か月ご来院が空いてしまうと再度初診料 がかかりますのでご注意ください。			

5. 電話対応

	はじめての方	問い合わせ	営業電話
基本の流れ	こんにちは！ ^^ よつめ通り整骨院でございます ⇒はじめてなのですが	こんにちは！ ^^ よつめ通り整骨院でございます ⇒佐藤さんはいますか？	こんにちは！ ^^ よつめ通り整骨院でございます ⇒院長先生いますか？
	↓	↓	↓
	お名前を伺ってよろしいでしょうか？	いつもお世話になっております。 お名前を伺ってよろしいでしょうか？	お名前を伺ってよろしいでしょうか？ 営業のご案内でしょうか？
	↓	↓	↓
	 どうなさいましたか？ それは大変でしたね！	佐藤の方から すぐ折り返させていただきますので。 お電話番号を頂戴して よろしいでしょうか？	ご案内は郵送物で頂けると非常に助かります。 よろしくお願ひします。
	↓	↓	↓
	当院には、●●さんのような症状の方も 多数いらしてるので大丈夫ですよ！	お電話ありがとうございます😊	お電話ありがとうございます😊
↓	↓	↓	
ではご来院されるとしたら 今日か明日以降なら どちらの方が ご都合よろしいですか？	では、 午前中と午後の時間なら どちらの方が ご都合大丈夫でしょうか？	では、〇〇さん、●日の◎◎に お待ちしておりますので、 お気をつけてご来院くださいね！ ※必要に応じ保険証 や診療時間の説明	
ルール	●必ず確実にお名前を頂戴してください（些細な問い合わせでも） ●2トーン高い声で電話対応ください。 ●電話内容は、その都度メモか口頭で施術者に報告ください。		

6. レジ・レセコン操作

	種類	方法
レジ	1割負担	1000 ⇒ <input type="text" value="1"/> ⇒ もらった金額 ⇒ <input type="text" value="現/預"/>
	3割負担	1200 ⇒ <input type="text" value="3"/> ⇒ もらった金額 ⇒ <input type="text" value="現/預"/>
	0割	800 ⇒ <input type="text" value="4"/> ⇒ もらった金額 ⇒ <input type="text" value="現/預"/>
	自費メニュー+	1200 ⇒ <input type="text" value="3"/> ⇒ 自費金額 ⇒ <input type="text" value="4"/> ⇒ <input type="text" value="小計"/> ⇒ <input type="text" value="現/預"/>
		※途中で打ち間違いは・・・ <input type="text" value="現/預"/> でリセット
PC	PC1	日毎登録 (その日の来院者入力)
	PC2	新患登録 (はじめてのかた入力、番号確認)
	PC3	患者情報の変更 (保険証変更、住所変更、最終来院日確認)
	PC5	カルテ出力

7. 腹筋マシン操作（インデプス）

	内容	セリフ
セッティング	① コードをパッドに接続 ↓	
	② スイッチON ↓	
	③ <u>Myモード</u> ⇒ taikan/kyoka ⇒ <u>次△</u>	
操作	④ 患者さんにパッドを張る ↓	ちょっとつめたいですよ。失礼します。
	⑤ バランスセット（右を10up） UPボタンの支持と場所調整	バランスを合わせますね！ あとは〇〇さんのペースで上げてみて下さいね。
全般	<ul style="list-style-type: none"> • 運動効果を上げるために、激励や応援をお願いします。一緒に頑張りましょう！ • パッドの付けはずしの際は、声かけをお願いします！ 	

8. 患者対応ガイドライン

	内容	セリフ	
患者対応 ルール	仕事	親切の提供です	
	親切	<ul style="list-style-type: none"> ・笑顔と優しい声があること ・名前を呼ぶこと ・ねぎらってあげること ・レシートの有無+支払いパターンを把握すること ・自分なりの親切の提供 	
	挨拶	名前+ 9~おはようございます! 11~こんにちは! 18~こんばんは	
	見送り	またお待ちしておりますね! ありがとうございます! (なるべく近づいて)	
	返事	はい! わかりました! 承知しました! もちろんです!	
	アイコンタクト	相手の目を見て対応ください。	
	名前を呼ぶ	「〇〇さん、こんにちは!」相手の名前をつけて挨拶する。電気セットを行う。	
	語尾	電気をかけていきます↑	⇒語尾を上げてください。
		ありがとうございます → ありがとうございます! わかりました → わかりました! ⇒語尾を切ってください。	

9. 受付業務ガイドライン

対応 ガイドライン	内容	詳細	
	仕事	①笑顔と優しい声の提供 ②施術に集中できる環境づくり	
	方針	自分なりの親切を提供する。 親切>業務 親切=相手の立場に立った対応	
	予約できますか？	「当院はご来院順番に拝見していますので、ご都合の良いお時間で大丈夫ですよ！」	
	待ちますか？	はい！◎時〇分からでしたらすぐご案内できますよ。いかがされますか？ ⇒ お伝えする時間 = (待っている人+治療中の人) × 10分	
	仮予約	上記質問で、難色を示した場合 「〇〇時にまたいらして下さいましたら、その時間でご案内できますよ」 ⇒ その時間に戻られたら、即ベッドに案内。 ※電気治療の方には随時順番変更のアナウンス ⇒ その時間を過ぎても戻らない場合、現在お待ちの方を優先する。	
	子供対応	【方針】お母さんを子供から解放してあげること。 ⇒ 抱っこ、ぬいぐるみ、ベビーカーを駆使してください。 ⇒ お母さんの治療が終盤になりましたら、子供の帰り支度を始めてください。	
	患者さん質問	「次いつ来たらいいかしら？」⇒「先生に聞いてまいりますね！」を徹底する。 ⇒ 自分のわからないことは、責任者にわざわざ必ず聞きに行く。	
	混んだ時 (同時に数人対応)	こんにちは！ ソファーにお掛けになって、楽になさっていただけますか？ ⇒ 先に目の前の患者さんに対応し、後の患者さんには声掛け対応をお願いします	
	優先順位 (同時に数人対応)	申し訳ありません、すぐ参りますね！（→電気の患者さんに） ⇒ 電気の人と帰る人が重なった場合、帰る患者さんを最優先ください。	



よつめ通り整骨院・料金表

● 施術費

※全身のバランス調整+患部の治療、子供は必要十分な施術

	施術費	初診料	保険証
自由診療	3,000		不要
保険診療	3割負担	2,000	必要
	2割負担	1,400 (再初診料)	必要
	1割負担	1,000	必要
	助成(親)	1,100	必要
	助成(子)	0	0

+α 矯正メニュー ※施術に追加できる保険外メニューです。

	施術料	回数券
骨盤矯正	1,000	全施術共通
猫背矯正	2,000	10,000
小顔矯正	3,000	(12,000分)

+α EMSトレーニング ※ハイエンドEMS回数券が便利！

	料金	時間
お試し体験版!	1,500	10'
体幹強化 通常版!	2,700	30'



暇な時間リスト

院内	玄関回り	電気回り	ベッド
受付台整頓	スリッパ整え	電気コード整理	ベッド下整頓
ティッシュ補充	玄関マット整え	フランクット整頓	ベッド棚整頓
ゴミ捨て	外マット整え	イスの下整頓	ホットパッド整頓
本棚雑誌整頓	● 玄関鏡拭き	かご掃除	ティッシュ補充
ハッカ霧吹き	● ドア取っ手ふき	電気機器埃取り	ゴミ捨て
テーピング整頓	● 立て看板ふき	吸引水補充	ヒモ整頓
ズボン整頓	● 窓サッシふき	パッド霧吹き	かご掃除
ダンボールまとめ	● スリッパ拭き	● パッドクリーニング	2番ベッド整頓
	● スリッパラック拭き	● in-depth クリーニング	● ベッド棚掃除
	● 傘立て底清掃		● ベッド回りの掃除機
● ハンガー台拭き			● 壁拭き
● ソファー水拭き			

トイレ	流し	受付事務	自己管理
トイレゴミ捨て	ペーパータオル補充	月末ハガキ記入	鏡で表情チェック
植物水やり	流し乾拭き	レセプト印鑑押し	水を飲む
棚のほこり取り	植物水やり	領収書事前記入	うがい手洗い
● 水回り磨き	● 鏡拭き	領収書印鑑押し	● マニュアル復習
● トイレ掃除		印刷物チェック	
● トイレの壁清掃		初診セット封入	
		● P 入力チェック	
		混雑表入力	
		● 名前表スキャン	
		● 過去カルテファイリング	
		● 両替え	

● 30分以上時間がある場合

補足項目	<input type="checkbox"/>	電子決済について → スクエア・Paypay <input type="checkbox"/> 操作 <input type="checkbox"/> 表記入
	<input type="checkbox"/>	レセコン1・・・日毎登録
	<input type="checkbox"/>	レセコン2・・・新患登録
	<input type="checkbox"/>	レセコン5・・・カルテ出力
	<input type="checkbox"/>	バーコード出力
	<input type="checkbox"/>	プリンタークリーニング K150
	<input type="checkbox"/>	レジ、負担金+自費、お金の丁寧な受け渡し
	<input type="checkbox"/>	自費メニュー回数券について
	<input type="checkbox"/>	インデプスの回数券について
	<input type="checkbox"/>	インデプスの操作
	<input type="checkbox"/>	領収書について
	<input type="checkbox"/>	医療証について → <input type="checkbox"/> サイン <input type="checkbox"/> バーコード
	<input type="checkbox"/>	子供対応 <input type="checkbox"/> ベビーカーで来院の場合 <input type="checkbox"/> ベビーカー操作
	<input type="checkbox"/>	お出迎え <input type="checkbox"/> 上着 <input type="checkbox"/> 雨の日タオル
	<input type="checkbox"/>	スカートの方ズボン用意
	<input type="checkbox"/>	ブランケット
	<input type="checkbox"/>	電気治療器パッドの <input type="checkbox"/> 用意 <input type="checkbox"/> 撤収
	<input type="checkbox"/>	保険照会の対応