

受講者

指導者

実施日

① 院内業務マニュアル

S 最優先 ー 日常の院内業務全般と、緊急時の安全確保に関わる

動画+資料	1.0 時間
実務確認	OJT
合計	1 時間

1 動画を見る
動画 未作成

2 この資料で確認する
動画を見ながら書き込む

3 実務で受ける
社員が横について確認

この仕事の前提

- 接骨院とパーソナルトレーニングを同じ拠点で運営している。治療とトレーニングを棲み分けながら、お互いを理解して共に成長する。
- 分からないことは必ず聞く(カクレンボウ=確認・連絡・報告)。分からない状態で患者様や電話先へ対応しない。
- 返事は笑顔で快く**0.2秒**。返事は反応であり、納得してからするものではない。

開院準備 15項目

- 1 ゴミ捨て ー 事務室・スタッフルームのゴミをゼビオのゴミ捨て場へ。替え袋はゴミ箱の中。
- 2 掃除 ー 入口・院長室前・待合室を掃き掃除 → モップで水拭き。
- 3 タオル補充 ー **月火金土は白／水日は茶**。VIP ROOMは茶を**5枚**以上。ラジオ波用は無地+柄の**2枚**。
- 4 スポンジ準備 ー 前日に洗ったスポンジを干渉波につけ、右側面のスイッチを入れる。
- 5 レジ金確認 ー エアレジのレジチェックで **¥56,700** を確認。
- 6 電源 ー サーキュレーターは首振り静音、RCの扇風機は強。加湿器は水量も確認。
- 7 更衣室準備 ー 短パンを左から S・M・L・O・小児用 に整頓。アロマON。
- 8 予定表記入 ー 当日のタスクを書き出し、優先順位の高いものから行う。
- 9 予約確認 ー エアリザーブで当日の予約状況を確認。
- 10 エアレジ入力 ー **氏名・患者番号・料金**。患者番号と保険分は三四郎、一般は日計で確認。
- 11 補充 ー ラジオ波用クリーム・ジェル。替えは戸棚内。
- 12 ミーティング ー **1日**の流れ、誕生日、大会日程、瓦版、RC支払日を共有。
- 13 モニター準備 ー 入口とRCのカーテンを上げ、モニターを設定。**18:00**で音楽を切り替え。
- 14 旗準備 ー 入口に**3本**。雨・強風時は入口前**2本**のみ。
- 15 洗濯 ー 前日分を洗濯。VIP ROOM分は毛玉を避けるため別で洗う。

1日の流れ

開店前

閉店後

開院準備
15項目

ゴミ捨て～洗濯

受付業務
15項目

来院～会計確認

片付け
8項目

スポンジ～休日前日

受付業務 15項目

- 1 患者様来院 — 扉を開けに行き元気よく挨拶。新患・1ヶ月以上空いた方はまず待合室で名前確認。
- 2 保険証と医療助成を預かり、予診票の記入をお願いする。新患はコピーを取る。
- 3 案内準備・案内 — スリッパを用意し、導線に障害物がないか確認してから案内。
- 4 データ入力 — 三四郎と日計へ入力。**記号・番号／氏名／本人・家族／性別／生年月日**のミスに特に注意。
- 5 診察券・回数券作成 — 名前・患者番号・サイグラム番号を記入。
- 6 治療部位入力 — **負傷部位・負傷日・初検日**を三四郎へ。原因と長期理由は施術者が入力。
- 7 会計 — お札→小銭の順で返す。頂いたお金は最後にしまう。
- 8 各券の返却 — 回数券はスタンプを押し日付を記入。
- 9 駐車券配布 — **1時間無料**は共通。以降 通常日**200円/時**、特定日**500円/30分**。
- 10 次回予約 — 会計後に必ずもらう。確定したらすぐエアリザーブへ入力。
- 11 サイン — レセプト用紙に**世帯主**の名前をサインして頂く。
- 12 お見送り — 扉まで行き「お大事にしてください」と声を掛ける。
- 13 ベッド準備 — 枕は新しいフェイスタオルに交換し、上にバスタオル。
- 14 電話対応 — 「はい! 佐藤接骨院です!」ワントーン高く。要件は復唱し、電話後に報告。
- 15 会計確認 — エアレジの入力を確認し、日計に保険料・一般を入力。

タオルの曜日別の色

月	火	水	木	金	土	日
白	白	茶	—	白	白	茶

VIP ROOM は院長の患者数を確認し、茶色を 5枚以上 準備する

片付け 8項目

- 1 スポンジ — タッパーに入れ水に浸す。休みの前日は洗剤を少量。
- 2 レジ — レジ締め前伝票一覧と照合し、レジ金を **¥56,700** に戻す。
- 3 来院人数入力 — 事務室デスクトップの「〇月来院人数管理表」へ。
- 4 自転車・旗 — 自転車は待合室、旗はRCエリアのマット上へ。
- 5 掃除 — RCマットを拭き、各所に掃除機。掃除機は使用後に充電。
- 6 電源 — 扇風機・サーキュレーター・暖房機を切る。
- 7 充電 — オステオトロン／ハイボルテージ／AT-mini の残量を確認。
- 8 休日前日 — 電話を留守番に。ポストを設置し南京錠で施錠。

駐車券の料金

区分	最初の1時間	以降
通常日	無料	200円 / 1時間
特定日 ゼビオアリーナでイベント	無料	500円 / 30分

特定日かどうかはゼビオ前の精算機に書いてある。入庫時間から計算して渡す。

確認チェック

- ☐ 接骨院とトレーニングの棲み分けを説明できる
- ☐ タオルの曜日別の色を言える
- ☐ レジ金の基準額を言える
- ☐ エアリザーブとエアレジと三四郎の使い分けを説明できる
- ☐ データ入力で特に注意する5項目を挙げられる
- ☐ 会計と電話が重なったときの優先順位を言える
- ☐ 開院準備・受付業務・片付けを一通り一人で行える

気づいたこと・質問

実施日

年 月 日

受講者

指導者