

## これだけは決めておきたい！「院内ルール」チェックリスト

※ 対応(例)は各医院の実情に沿って、ご検討ください

カテゴリー	内容	対応(例)※
呼称	患者(成人)	〇〇様 〇〇さん
	患者(未成年)	未就学児/〇〇ちゃん 就学児/〇〇くん 〇〇さん
	管理医師	院長 〇〇先生
	スタッフ	〇〇さん(下の名前や、ニックネームは使わない)
あいさつ	時間帯による区別	午前診開始～11:00まで「おはようございます！」
		11:00～18:00まで「こんにちは」(夏季と冬季を考慮)
		18:00以降「こんばんは」(夏季と冬季を考慮)
身だしなみ	髪型・カラー	清潔感が第一。長髪は束ねる。カラーは号数〇号まで
	化粧・エクステ	ナチュラルな雰囲気損なわないよう注意する
	香水・ネイル・カラコン	華美なものは禁止
	アクセサリ類	結婚指輪、シンプルで華美でないピアスまで
	制服・カーディガン	着くずしたりしない。カーディガンは派手でないもの(色指定) 休憩中に外出する際は着替えること
携帯電話(スマホ)	勤務時間中の所持	原則、ロッカーにしまっておく(カメラ機能による情報漏洩厳禁)
	緊急時の対応	家族等からの緊急連絡はクリニック宛てに連絡していただく
通勤時の交通用具	自家用車・バイク	運転免許証(コピー)、任意保険証券(コピー)を院長に提出
	自転車	損害賠償保険証券(コピー)を院長に提出
出勤・診療開始準備	解錠・防犯システム解除	鍵は院長が保有し、朝8:20に解錠する
	始業	午前は8:45～ 午後は15:45～とし、制服に着替えたくうえでミーティング開始
	タイムカードへの打刻	着替えた後に打刻する
	空調の電源	最初に出勤してきた者がスイッチオン
	医療機器の電源	看護師がスイッチオン
	掃除・消毒	各人分担で手際よく済ませる
	患者の誘導	入口の解錠は、午前は8:50～ 午後は15:50～とし、気持ちの良い挨拶でお迎えする
退勤・あと片付け	終業	診療受付は、午前は11:45 午後は17:45まで
	空調の電源	最後に退勤する者がスイッチオフ
	医療機器の電源	看護師がスイッチオフ
	掃除・消毒	各人分担で手際よく済ませる
	タイムカードへの打刻	着替える前に打刻する
	施錠・防犯システム作動	担当者：院長
連絡事項	全員への周知	Lineやchatwork等のグループチャットを活用
	急な欠勤	代わりに勤務できるスタッフを確保したうえで、院長に報告する
	申し送り	午前診と午後診でスタッフが入れ替わる場合は、連絡ノートを活用する
電話応対	着信時	なるべく「3コール以内」に受話器をとること
	第一声	「〇〇クリニックでございます」「〇〇クリニック〇〇(名前)でございます」
	緊急性が高い(他医院等)	一旦保留にし、院長に口頭・メモなどで相手先を伝える
	緊急性が低い(勧誘等)	院長は「診療中」「外出中」であることを伝え、丁寧な対応を心掛ける
	道順を聞かれた場合	最寄り駅からの道順、目印になるもの、駐車場への案内(定型文を作成しておく)
	院長不在	相手先の名前・連絡先・用件の概要・受信時刻・応対者のメモを必ず残す
	終了時	相手が受話器を置くのを確認してから切る
受付	保険証・お薬手帳	許可を得てコピー、確実に返却(返却するタイミング、渡し間違いに注意) できれば、患者さんが鞆等に仕舞い込むまで、目で追って確認
	保険証忘れ	原則、10割負担。後日(保険証の提示を受けてから)返金
	待ち時間クレーム防止	お待ちいただく目安「あと〇番目」「あと〇分くらい」をご案内する
	お声掛け	「おだいじに(どうぞ、お気をつけてお帰りください)」
	薬だけ希望	原則、診察が必要である旨をご案内し、受診を誘導
	感染症の疑い	強い感染力が疑われる場合は、看護師へ連絡(別室への誘導)
会計	現金実査	レジのメは午前診、午後診それぞれおこなう(レセコンと現金残高の突合)
	つり銭	金種の準備(五千円札10枚・千円札25枚・五百円玉20枚・百円玉100枚・・・) 高額紙幣の場合の取り扱い「1万円お預かりいたします」