

Receptionist's Manual
in Dental Office

決定版



歯科医院 のための 受付 マニュアル

STYLISH SCHOOL 代表
デンタルメディエーター

中原三枝 著

管理
業務

電話
応対

患者さん
対応

院長
サポート

ビジネス
マナー

全受付
業務





序

筆者が歯科医院に関わるようになってから 27 年、数多くの現場でスタッフと共に受付業務の課題を共有し、改善に取り組んできました。その中で強く感じたことは、受付とは単なる「事務作業」ではなく、患者さんにとっての歯科医院の「顔」であり、臨床現場の流れを円滑に保つために不可欠な「頭脳」であることでした。

受付スタッフには臨機応変な対応が求められます。歯科医師や歯科衛生士が治療に専念できるようサポートする一方で、患者さんの心の声に耳を傾け、微細な変化に気づき、医院のルールに則った適切な対応を行う必要があります。

本書は、歯科医院の受付業務をより効果的に、そして患者さんに寄り添いながら遂行するための指針の提供を目的にまとめました。受付業務の基本から応用まで、実際の現場で役立つ具体的な対応方法を網羅しています。さらには日常的に遭遇する可能性のある様々な場面に対する対処法までも、幅広く掲載しました。実際の現場で役立つヒントやコツも盛り込み、受付スタッフがより自信を持って業務を遂行できるようサポートしています。

受付業務の向上は、患者さんへのサービスの質を高め、結果として医院全体の運営に良い影響を与えます。本書が、受付スタッフがその職務をより深く理解し、日々の業務のスキルアップに役立ち、医院の効率化と患者さんの満足度向上に貢献することを願ってやみません。

2025 年 4 月吉日

STYLISH SCHOOL 代表 中原 三枝



本書を読む貴方にお伝えしておきたいこと	10
～心の準備&作業の準備～	

CHAPTER 1 信頼される受付になるために ... 11

1 信頼してもらうために信用を積み重ねる	12
2 歯科医院スタッフとしての自覚を持って仕事をしよう	13
3 受付としての身だしなみと立ち振舞を身につけよう	14
4 徹底して患者さんの立場になって考えましょう	17
5 患者さんが望んでいることは何でしょう	18
6 新人受付あるあるシチュエーション	19

CHAPTER 2 メディカルビジネスマナー 29

1 気をつけよう！ 仕事ができない人の特徴	30
2 仕事をするうえでの基本	31
3 組織の一員としての共通認識を持ちましょう	33
4 受付としてビジネス会話を身につけよう	34
5 伝えたいことを伝えるために	40
6 報連相をマスターしよう	42
7 歯科医院の顔、受付としての語彙力	44

CHAPTER 3 患者さん対応 49

1 ホスピタリティの心	50
2 患者さんへのお声かけのポイント	51
3 医療接遇	53
4 クレーム対応の基本	54
5 患者さんのタイプを知ろう	57



CHAPTER 4 受付業務のすべて63

1 受付、待合室の環境整備.....	64
2 待合室のルール	66
3 掲示物のルール	67
4 健康保険証/マイナンバーカードの取り扱い	68
5 個人情報の取り扱いに注意	70
6 医療券や健診のシステム	71
7 「健康保険証」を忘れてきた患者さん対応	72
8 初診患者さんへのワークフロー.....	73
9 診療申込書、問診表を記入してもらう	75
10 予約時間にご案内できない場合	76
11 紹介患者さんへの対応	77
12 再初診や定期健診患者さんが来院したら	78
患者さん来院時の受付業務チェックリスト	80
13 診療を終えた患者さんへの対応	81
14 本日の治療説明	82
15 会計について.....	83
16 キャッシュレス決済.....	84
17 医療費控除、高額療養制度、限定額適用認定証	85
18 会計のワークフロー	86

19 会計時の注意事項	87
20 会計時の会話例	88
21 次回の予約	89
22 次回予約の取り方 フロー.....	90
23 次回予約の取り方 チェック表.....	91
24 担当との「次回の治療内容」の情報共有	92
25 次回予定されている治療内容の説明	93
26 患者さんの希望を尋ねる	94
27 予約変更、キャンセル時の約束.....	95
28 キャンセルされたら?	96
29 窓口での次回予約の取り方会話例	98
30 患者さんに伝える注意事項.....	100
31 薬に関して	101
32 処方箋交付時のワークフロー.....	102
33 薬の服用の仕方	103
34 薬を受け取れる薬局の紹介	104
35 薬や処方箋を渡す際の会話例	105
治療終了後の窓口業務チェックリスト	107

CHAPTER 5 電話対応 109

- 1 電話を受ける時 110
- 2 電話をかけてくる人たち 111
- 3 電話対応の基本 114
- 4 電話対応：7つのルール 116
- 5 電話対応：よく使うフレーズ 124
- 6 患者さんからかかってくる予約電話：4種類 126
- 7 予約の電話がかかってきた時のワークフロー 128
- 8 予約変更やキャンセルの電話がかかってきた時のワークフロー 144
- 9 歯科関連業者からかかってきた時ワークフロー 150
- 10 歯科関連業者からの電話対応会話例 152
- 11 院長宛にかかってくる相手の把握 154
- 12 院長宛にかかってきた電話のワークフロー 156
- 13 院長宛の電話対応例 158
- 14 セールス電話がかかってきた時 160
- 15 セールス電話への対応例 162
- 16 こちらから電話をかける 164

CHAPTER 6 管理業務 171

- 1 個人情報について 172
- 2 個人情報の取り扱いルール 173

- 3 カルテ管理 174
- 4 重要書類や文書の管理 175
- 5 頻繁に使用する書類 176
 - 受付や待合室の管理業務チェックリスト 177
- 6 メーカー・ディーラー対応 179
- 7 在庫管理 180
- 8 院内での情報共有事項 181
- 9 発注管理 182
- 10 歯科技工所対応ルール 183
- 11 補綴装置、修復物発注時のルール 184
- 12 歯科技工所への配送の流れ 185
 - 歯科関連業者対応チェックリスト 186

CHAPTER 7 院長サポート 187

- 1 院長の交友関係マニュアル作成 188
- 2 交友関係リスト作成 189
- 3 院長宛の郵便物 190
- 4 来客対応 191
- 5 贈答品に関する業務 196
- 6 葬儀への対応 197
 - 院長のサポート業務チェックリスト 198



本書を讀む皆さんにお伝えしておきたいこと

～心の準備は済ませよう～

本書を讀むには必ず準備を怠らぬ

準備ができていないと

決して学べない

知識が頭に入る 理解が 理解が 考

えていく過程が

本書を讀むべき目的

に達しない 読者の 読者の 読者の

書では準備が済んだこと

準備が 準備が 準備が

準備が 準備が 準備が

準備が 準備が

準備が 準備が 準備が



CHAPTER

1

信頼される
受付になるために



3 受付としての身だしなみと 立ち振舞いを身につけよう

受付

1

勤務先にもよりますが、受付として
接客する

- 接客する際は、笑顔で接客すること
- 声かけは、丁寧な声かけを心がける

2

いつでもお客様をお迎えできるように
「接客」をキープしよう

- 忙しい時、お客様が来た時、接客している状態であっても、いつでもお客様をお迎えできるように、常に接客する
- いつでもお客様をお迎えできるように、笑顔、声かけ、姿勢をキープしよう

3

相手の目を見て、正しい言葉遣いで接客しよう

- 接客する際は、相手の目を見て接客すること
- 正しい言葉遣いで接客すること
- 丁寧な言葉遣いで接客すること

接客先にもよりますが、 勤務先としてふさわしい身だしなみ



接客先にもよりますが、勤務先としてふさわしい身だしなみ

接客先にもよりますが、勤務先としてふさわしい身だしなみ

接客先にもよりますが、勤務先としてふさわしい身だしなみ

接客先にもよりますが、勤務先としてふさわしい身だしなみ



介護人としての態度のNG

【NG1】 怒鳴る 罵詈雑言を吐く 脅す、恫喝する 罵詈雑言を吐く 威嚇する	【NG2】 悪口を言う 悪口を言う 悪口を言う 悪口を言う 悪口を言う	【NG3】 悪口を言う 悪口を言う 悪口を言う 悪口を言う 悪口を言う	
【NG4】 悪口を言う 悪口を言う 悪口を言う 悪口を言う	【NG5】 悪口を言う 悪口を言う 悪口を言う	【NG6】 悪口を言う 悪口を言う 悪口を言う 悪口を言う	【NG7】 悪口を言う 悪口を言う 悪口を言う



介護人としての言葉のNG

【NG8】 悪口を言う 悪口を言う	【NG9】 悪口を言う 悪口を言う 悪口を言う 悪口を言う
【NG10】 悪口を言う 悪口を言う 悪口を言う 悪口を言う	【NG11】 悪口を言う 悪口を言う 悪口を言う

※上記はあくまで一例であり、実際には様々な状況で発生する可能性があります。介護人としての態度や言葉遣いは、介護の質に大きく影響するため、常に気をつける必要があります。

4 職員として患者さんの立場になって考えましょう



- 1 患者さんの気持ちに寄り添う
 - 声、表情、動作から読み取る
- 2 患者さんの気持ちや立場を理解する
 - 年齢、性別、職業
- 3 患者さんの気持ちや立場を伝え伝える
 - 言葉、しぐさ、表情から
- 4 患者さんに寄り添ったかどうかの確認
 - 定期的な確認

職員として、患者さんの立場になって考え、寄り添うことが、介護の質を高めることに繋がります。

5 患者さんが望んでいることは何でしょう

Visual

- 1 患者の年齢
- 2 病歴や既往歴の有無
- 3 現在の病状や症状の経過
- 4 検査の結果や検査の経過
- 5 治療経過や治療の反応
- 6 生活習慣や生活環境の状況
- 7 患者の意向や希望
- 8 患者の家族や周囲の状況

患者さんが望んでいることは、年齢、病歴、検査結果、治療経過、生活習慣、患者の意向、家族や周囲の状況などです。

6 新人受付あるあるシチュエーション

Visual

① 受付と患者の接点が少なくていい

受付と患者の接点が少なくていいのは、受付の業務がスムーズに進むためです。受付の業務は、受付の業務がスムーズに進むためです。受付の業務は、受付の業務がスムーズに進むためです。

② 仕事を効率的にこなさなくてはいけません

仕事を効率的にこなさなくてはいけません。受付の業務は、受付の業務がスムーズに進むためです。受付の業務は、受付の業務がスムーズに進むためです。

受付の業務は、受付の業務がスムーズに進むためです。受付の業務は、受付の業務がスムーズに進むためです。受付の業務は、受付の業務がスムーズに進むためです。

優先順位をつけて仕事を片づける習慣を身につけよう

日々の仕事を優先順位をつけて片づけることは、仕事のパフォーマンスを向上させるために重要なスキルです。優先順位をつけて仕事を片づけることで、重要な仕事を先に片づけ、効率的に仕事を片づけることができます。



図10 優先順位をつけて仕事を片づける習慣を身につけよう

1001 優先順位をつけて仕事を片づける習慣を身につけよう

日々の仕事を優先順位をつけて片づけることは、仕事のパフォーマンスを向上させるために重要なスキルです。優先順位をつけて仕事を片づけることで、重要な仕事を先に片づけ、効率的に仕事を片づけることができます。



1002 優先順位をつけて仕事を片づける習慣を身につけよう

日々の仕事を優先順位をつけて片づけることは、仕事のパフォーマンスを向上させるために重要なスキルです。優先順位をつけて仕事を片づけることで、重要な仕事を先に片づけ、効率的に仕事を片づけることができます。



1003 優先順位をつけて仕事を片づける習慣を身につけよう

日々の仕事を優先順位をつけて片づけることは、仕事のパフォーマンスを向上させるために重要なスキルです。優先順位をつけて仕事を片づけることで、重要な仕事を先に片づけ、効率的に仕事を片づけることができます。



図10 優先順位をつけて仕事を片づける習慣を身につけよう



任務工作單 1 第一階段

請畫出下列故事中的動物，並說明牠們的特徵。
（請用圖畫或文字說明）
在故事中的動物，請用圖畫或文字說明牠們的特徵。

請畫出下列故事中的動物，並說明牠們的特徵。
在故事中的動物，請用圖畫或文字說明牠們的特徵。

在故事中的動物，請用圖畫或文字說明牠們的特徵。
在故事中的動物，請用圖畫或文字說明牠們的特徵。



任務工作單 2 第二階段

（請畫出下列故事）

（請畫出下列故事，並說明牠們的特徵。
請畫出下列故事中的動物，並說明牠們的特徵。）

（請畫出下列故事，並說明牠們的特徵。
在故事中的動物，請用圖畫或文字說明牠們的特徵。）

在故事中的動物，請用圖畫或文字說明牠們的特徵。
在故事中的動物，請用圖畫或文字說明牠們的特徵。）



CHAPTER

2

メディカルビジネス マナー



1 気をつけよう! 仕事ができない人の特徴

POINT

- 1 積極的でない
- 2 積極的なのに気が配る
- 3 気が配る
- 4 すぐあきらめる
- 5 責任感がない
- 6 積極的でない
- 7 気が配る
- 8 気が配る
- 9 上司や、同僚に迷惑をかける



2 仕事をするうえでの基本

POINT

2.1 仕事をするうえでの基本

1. 計画性
2. 責任感
3. 積極性

2.2 仕事をするうえでの基本

仕事をするうえでの基本は、責任感、積極性、計画性、そして、コミュニケーション能力です。責任感、積極性、計画性、そして、コミュニケーション能力は、仕事をするうえでの基本です。責任感、積極性、計画性、そして、コミュニケーション能力は、仕事をするうえでの基本です。

22 活動の準備として、準備をしておくこと

第一歩は活動の目的を明確にし、その目的は誰が達成するかなど。

第二歩は活動の具体的な内容を決め、その内容に合った活動の場所、日時、参加者を決めること。

第三歩は活動の進め方、その進め方を実現するための具体的な活動の計画を立てること。その計画は、活動の進め方、その進め方を実現するための具体的な活動の計画を立てること。

23 活動の進め方として、活動の進め方

1. 活動の目的
2. 活動の場所
3. 活動の進め方、その進め方を実現するための具体的な活動の計画を立てること
4. 活動の進め方

24 活動の進め方として、活動の進め方

1. 活動の目的
2. 活動の場所
3. 活動の進め方、その進め方を実現するための具体的な活動の計画を立てること
4. 活動の進め方
5. 活動の進め方
6. 活動の進め方、その進め方を実現するための具体的な活動の計画を立てること
7. 活動の進め方
8. 活動の進め方

活動の進め方として、活動の進め方

3 組織の一員としての共通認識を持ちましょう



1. 活動の目的
2. 活動の場所
3. 活動の進め方、その進め方を実現するための具体的な活動の計画を立てること
4. 活動の進め方
5. 活動の進め方
6. 活動の進め方、その進め方を実現するための具体的な活動の計画を立てること
7. 活動の進め方
8. 活動の進め方

活動の進め方として、活動の進め方

4 受付としてビジネス会議を身につけよう

会議の一環として、開催の一環としてビジネス会議の準備に欠かせない受付の役割を担う。受付の業務には様々な種類があり、その中でも代表的な役割は、開催の場を準備して会場を整えることである。

- 1 「場を整く」は受付
- 2 開催でも中々やらないこと
- 3 内容や話し方が非常に重要だということ

受付、その役割は非常に重要。受付は中々やらないこと、開催の場を整えることである。

「受付は中々やらないこと、開催の場を整えること」



NG

受付は中々やらないこと、開催の場を整えること。

NG

受付は中々やらないこと、開催の場を整えること。

NG

受付は中々やらないこと、開催の場を整えること。



図4-1 NG NG NG (開催の場を整えること)

NG

開催の場を整えること

受付は中々やらないこと、開催の場を整えること。開催の場を整えること、開催の場を整えること、開催の場を整えること。

「중국어 교재(1000문)-음」 서지표

부	언어
주제명	중국어
발간처	북경
발간일	2011년 1월
판권사항	중국어 교재(1000문)-음
출판사	북경외국어대학교출판사
발행권	중국어 교재(1000문)-음
제1차출판권	중국어 교재(1000문)-음
제2차출판권	중국어 교재(1000문)-음
제3차출판권	중국어 교재(1000문)-음
제4차출판권	중국어 교재(1000문)-음
제5차출판권	중국어 교재(1000문)-음

「중국어 교재(1000문)-음」-음성-음성」 서지표

부	언어	주제명	발간처
부	언어	중국어 교재(1000문)-음	북경
주제명	중국어	중국어 교재(1000문)-음	북경
발간처	북경	중국어 교재(1000문)-음	북경외국어대학교출판사
발간일	2011년 1월	중국어 교재(1000문)-음	북경외국어대학교출판사
판권사항	중국어 교재(1000문)-음	중국어 교재(1000문)-음	북경외국어대학교출판사
출판사	북경외국어대학교출판사	중국어 교재(1000문)-음	북경외국어대학교출판사
발행권	중국어 교재(1000문)-음	중국어 교재(1000문)-음	북경외국어대학교출판사
제1차출판권	중국어 교재(1000문)-음	중국어 교재(1000문)-음	북경외국어대학교출판사
제2차출판권	중국어 교재(1000문)-음	중국어 교재(1000문)-음	북경외국어대학교출판사
제3차출판권	중국어 교재(1000문)-음	중국어 교재(1000문)-음	북경외국어대학교출판사
제4차출판권	중국어 교재(1000문)-음	중국어 교재(1000문)-음	북경외국어대학교출판사
제5차출판권	중국어 교재(1000문)-음	중국어 교재(1000문)-음	북경외국어대학교출판사

「중국어 교재(1000문)-음성-음성」 서지표

부	언어	주제명	발간처
부	언어	중국어 교재(1000문)-음성	북경
주제명	중국어	중국어 교재(1000문)-음성	북경
발간처	북경	중국어 교재(1000문)-음성	북경외국어대학교출판사
발간일	2011년 1월	중국어 교재(1000문)-음성	북경외국어대학교출판사
판권사항	중국어 교재(1000문)-음성	중국어 교재(1000문)-음성	북경외국어대학교출판사
출판사	북경외국어대학교출판사	중국어 교재(1000문)-음성	북경외국어대학교출판사
발행권	중국어 교재(1000문)-음성	중국어 교재(1000문)-음성	북경외국어대학교출판사
제1차출판권	중국어 교재(1000문)-음성	중국어 교재(1000문)-음성	북경외국어대학교출판사
제2차출판권	중국어 교재(1000문)-음성	중국어 교재(1000문)-음성	북경외국어대학교출판사
제3차출판권	중국어 교재(1000문)-음성	중국어 교재(1000문)-음성	북경외국어대학교출판사
제4차출판권	중국어 교재(1000문)-음성	중국어 교재(1000문)-음성	북경외국어대학교출판사
제5차출판권	중국어 교재(1000문)-음성	중국어 교재(1000문)-음성	북경외국어대학교출판사

중국어 교재(1000문)-음성-음성」 서지표
 「중국어 교재(1000문)-음성-음성」 서지표
 「중국어 교재(1000문)-음성-음성」 서지표

「중국어 교재(1000문)-음성」 서지표

부	언어
주제명	중국어
발간처	북경
발간일	2011년 1월
판권사항	중국어 교재(1000문)-음성

『중국어 실용회화 1000문장』

①	②
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕히 계세요.	안녕히 계세요.
안녕하세요.	안녕하세요. 안녕하세요.
안녕하세요. 안녕하세요.	안녕하세요. 안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.

『중국어 실용회화 1000문장』

①	②
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.

『중국어 실용회화 1000문장』

①	②
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.

『중국어 실용회화 1000문장』

①	②
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.
안녕하세요.	안녕하세요.

5 伝えたいことを伝えるために

1000000

- 1 情報
- 2 意思伝達
- 3 伝達手段の選定、ソフトウエア
- 4 伝達内容
- 5 伝達手段の選定
- 6 伝達 - 受信 - 伝達手段の選定

伝達手段の選定
伝達内容の選定
伝達手段の選定

「伝達 - 受信 - 伝達手段の選定」

伝達手段	伝達内容	伝達手段
伝達手段	伝達内容	伝達手段
伝達手段	伝達内容	伝達手段
伝達手段	伝達内容	伝達手段
伝達手段	伝達内容	伝達手段
伝達手段	伝達内容	伝達手段

「伝達 - 受信 - 伝達手段の選定」

伝達手段	伝達内容	伝達手段	伝達内容	伝達手段
伝達手段	伝達内容	伝達手段	伝達内容	伝達手段
伝達手段	伝達内容	伝達手段	伝達内容	伝達手段
伝達手段	伝達内容	伝達手段	伝達内容	伝達手段
伝達手段	伝達内容	伝達手段	伝達内容	伝達手段
伝達手段	伝達内容	伝達手段	伝達内容	伝達手段

「伝達 - 受信 - 伝達手段の選定」

伝達手段	伝達内容
伝達手段	伝達内容
伝達手段	伝達内容
伝達手段	伝達内容
伝達手段	伝達内容
伝達手段	伝達内容

凡式下軌(1) 連續複數(一)

●凡式下軌(1) 連續複數(一)

凡式下軌(1) 係 連續複數(一)式之軌形。經由計算軌形之連續複數之值，連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1)。

凡式下軌(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1)。

●連續複數(1) 連續複數(1)

連續複數(1) 連續複數(1)。



例 1. 連續複數(1) 連續複數(1)。



例 2. 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1)。



例 3. 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1)。



例 4. 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1)。

●連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1)

連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1) 連續複數(1)。



CHAPTER

3

患者さん対応



1 ホスピタリティの心



ホスピタリティとは

「ホ」はホウ（礼儀）、「ピ」はピカ（清潔）、「タリ」はタラシ（丁寧）

「ホスピタリティ」は「礼儀正しく清潔で丁寧に接すること」

「ホスピタリティ」は、お客様が安心してご利用いただけるよう、おもてなしの心を大切にしましょう。

お客様が安心してご利用いただけるよう、おもてなしの心を大切にしましょう。

● お客様の笑顔が

● お客様の安全が

● お客様の健康が

● お客様の安心が、笑顔、安全、健康、安心、ホスピタリティの心で接すること、おもてなしの心を大切にしましょう。

NG

「おもてなし」

笑顔、安全、健康、安心、ホスピタリティの心で接すること、おもてなしの心を大切にしましょう。おもてなしの心を大切にしましょう。

2 お客様さんへのお声かけのポイント



1 お客様さんへのお声かけのポイント

- お客様さんへのお声かけは、笑顔で行いましょう。
- お客様さんへのお声かけは、丁寧に行いましょう。
- お客様さんへのお声かけは、清潔に行いましょう。
- お客様さんへのお声かけは、安全に行いましょう。
- お客様さんへのお声かけは、健康に行いましょう。

2 お客様さんへのお声かけのNGポイント

- お客様さんへのお声かけは、笑顔で行いましょう。
- お客様さんへのお声かけは、丁寧に行いましょう。
- お客様さんへのお声かけは、清潔に行いましょう。
- お客様さんへのお声かけは、安全に行いましょう。
- お客様さんへのお声かけは、健康に行いましょう。

お客様さんへのお声かけのNGポイント

- お客様さんへのお声かけは、笑顔で行いましょう。
- お客様さんへのお声かけは、丁寧に行いましょう。
- お客様さんへのお声かけは、清潔に行いましょう。
- お客様さんへのお声かけは、安全に行いましょう。
- お客様さんへのお声かけは、健康に行いましょう。

4 クレーム対応の基本



お客様からクレームが寄せられたらどう対応？

1 クレームの種類

- 製品に関するクレーム
- 価格に関するクレーム
- 配達に関するクレーム

お客様がクレームを寄せるとは

お客様にご迷惑をおかけした、弊社の製品やサービスに
問題があると感じてくださる時

2 「製品」に関する「お客様」のクレーム

- 商品が壊れた
- 商品が壊れた
- 商品が壊れた
- 商品が壊れた
- 商品が壊れた
- 商品が壊れた

3 クレーム対応の基本

1. 冷静に聞き、お客様のご意見を伺う
2. 謝罪の気持ちをお伝えし、お客様の気持ちを汲み取る
3. 謝罪の気持ちをお伝えし、お客様の気持ちを汲み取る
4. 謝罪の気持ちをお伝えし、お客様の気持ちを汲み取る
5. 謝罪の気持ちをお伝えし、お客様の気持ちを汲み取る
6. 謝罪の気持ちをお伝えし、お客様の気持ちを汲み取る
7. 謝罪の気持ちをお伝えし、お客様の気持ちを汲み取る
8. 謝罪の気持ちをお伝えし、お客様の気持ちを汲み取る

クレーム対応
の基本



質問①
患者さんは何科で
看護も持ちやすい？

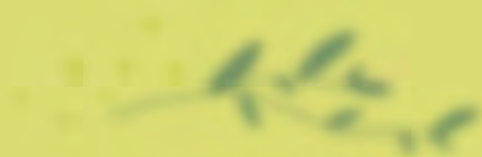
1. 病棟に1人だけ、特別に研修が受けやすい科がある
2. 病棟に1人だけ、患者さんが多い科がある
3. 病棟に1人だけ、看護が楽な科がある
4. 病棟で働く患者さんに「おもしろいから」や「楽だから」という理由がある
5. 1人だけ働いて1人だけ患者さんがいる科がある
6. 病棟に1人だけ働いて1人だけ患者さんがいる科がある
7. 特別に研修が受けやすい科がある
8. 病棟に1人だけ働いて1人だけ患者さんがいる科がある

5 患者さんのタイプを知ろう



① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿



CHAPTER

4

受付業務のすべて



2 待合室のルール

ルール

待合室は、お客様が来店された際に、お客様が待たされる場所です。

ルールを守りましょう。

待合室のルール	
① 待合室は、お客様が来店された際に、お客様が待たされる場所です。	
② 待合室は、お客様が来店された際に、お客様が待たされる場所です。	
③ 待合室は、お客様が来店された際に、お客様が待たされる場所です。	
④ 待合室は、お客様が来店された際に、お客様が待たされる場所です。	
⑤ 待合室は、お客様が来店された際に、お客様が待たされる場所です。	
⑥ 待合室は、お客様が来店された際に、お客様が待たされる場所です。	
⑦ 待合室は、お客様が来店された際に、お客様が待たされる場所です。	
⑧ 待合室は、お客様が来店された際に、お客様が待たされる場所です。	
⑨ 待合室は、お客様が来店された際に、お客様が待たされる場所です。	
⑩ 待合室は、お客様が来店された際に、お客様が待たされる場所です。	

※1 待合室は、お客様が来店された際に、お客様が待たされる場所です。

3 商品物のルール

ルール

商品物は、お客様が来店された際に、お客様が待たされる場所です。

NG

- ① 商品物は、お客様が来店された際に、お客様が待たされる場所です。
- ② 商品物は、お客様が来店された際に、お客様が待たされる場所です。
- ③ 商品物は、お客様が来店された際に、お客様が待たされる場所です。
- ④ 商品物は、お客様が来店された際に、お客様が待たされる場所です。
- ⑤ 商品物は、お客様が来店された際に、お客様が待たされる場所です。



5 個人情報の取り扱いに注意



NG

- 1 取得した個人情報を第三者に提供しないこと
- 2 取得した個人情報を第三者に提供しないこと
- 3 取得した個人情報を第三者に提供しないこと
- 4 取得した個人情報を第三者に提供しないこと
- 5 取得した個人情報を第三者に提供しないこと
- 6 取得した個人情報を第三者に提供しないこと

個人情報の取り扱い

- ・取得した個人情報は、第三者に提供しないこと
- ・取得した個人情報は、第三者に提供しないこと
- ・取得した個人情報は、第三者に提供しないこと
- ・取得した個人情報は、第三者に提供しないこと

6 医療費や健診のシステム



1

- 医療費** は生活保護受給者に適用されるもの
- ・医療費は生活保護受給者に適用されるもの
 - ・医療費は生活保護受給者に適用されるもの

2

- 健診** は生活保護受給者に適用されるもの
- ・健診は生活保護受給者に適用されるもの



7 「健康保険証」を 忘れてきた患者さん対応



健康保険証を忘れてきた患者さんへの対応、業務内容をご紹介します。

患者さんへの対応イメージ

健康保険証を忘れてきた患者さんへ、健康保険証を提示していただき、受付を済ませてください。



健康保険証を提示していただき、健康保険証を提示していただき、受付を済ませてください。



8 初診患者さんへの ワークフロー



①

受付で受付料を徴収する

②

受付で受付料を徴収する。もしも健康保険証を提示していただかない場合は

- 健康保険証を提示していただき、受付を済ませてください。
- 健康保険証を提示していただき、受付を済ませてください。

③

健康保険証を提示していただき、受付を済ませてください。

- 健康保険証を提示していただき、受付を済ませてください。
- 健康保険証を提示していただき、受付を済ませてください。

④

健康保険証を提示していただき、受付を済ませてください。

- 健康保険証を提示していただき、受付を済ませてください。
- 健康保険証を提示していただき、受付を済ませてください。

5

「医療費控除」の申請期間として定められた「医療費控除申告書の提出期限」が、この期限である。

6

医療費控除の申請に際して提出していただく、2021年度の所得情報

① 医療費控除の申請書に添付する「医療費の支払内訳書」を提出する
 ② 2021年度の所得情報（給与所得、雑所得、退職所得、年金所得、配当所得、利息所得、不動産所得、雑所得、控除額）を提出する

7

医療費控除の申請に際しては、2021年度の所得情報と併せて、2021年度の所得情報と併せて、2021年度の所得情報

① 2021年度の所得情報（給与所得、雑所得、退職所得、年金所得、配当所得、利息所得、不動産所得、雑所得、控除額）を提出する
 ② 2021年度の所得情報（給与所得、雑所得、退職所得、年金所得、配当所得、利息所得、不動産所得、雑所得、控除額）を提出する

8

医療費控除の申請に際しては、2021年度の所得情報と併せて、2021年度の所得情報と併せて、2021年度の所得情報

① 2021年度の所得情報（給与所得、雑所得、退職所得、年金所得、配当所得、利息所得、不動産所得、雑所得、控除額）を提出する
 ② 2021年度の所得情報（給与所得、雑所得、退職所得、年金所得、配当所得、利息所得、不動産所得、雑所得、控除額）を提出する

9

医療費控除の申請に際しては、2021年度の所得情報と併せて、2021年度の所得情報と併せて、2021年度の所得情報

① 2021年度の所得情報（給与所得、雑所得、退職所得、年金所得、配当所得、利息所得、不動産所得、雑所得、控除額）を提出する
 ② 2021年度の所得情報（給与所得、雑所得、退職所得、年金所得、配当所得、利息所得、不動産所得、雑所得、控除額）を提出する

9 診療申込書、 同診票を記入してもらう

診療

1

「診療申込書」は、患者様や家族が医師に診ていただく医療行為について患者様から同意をいただくための書です。

2

「同診票」は、医師の診療内容、治療方針、検査結果などを医師から患者様や家族に伝えるための書です。

● 患者様や家族が同意をいただくための書です。

3

医療費控除の申請に際しては、診療申込書と同診票を提出していただく必要があります。

医療費控除の申請に際しては、診療申込書と同診票を提出していただく必要があります。



診療申込書と同診票を提出していただく必要があります。

10 予約時間にご案内できない場合

※

- 1 予約時間に入館できない
- 2 入館後、予約時間に入館できない
- 3 予約時間に入館できないが、予約時間に入館できる
- 4 入館できない
- 5 予約時間に入館できないが、入館できない

● 予約時間に入館できない場合の対応について

ご予約の時間に入館できない場合は、受付で予約時間の変更をお願いいたします。ご予約の時間に入館できない場合は、受付で予約時間の変更をお願いいたします。ご予約の時間に入館できない場合は、受付で予約時間の変更をお願いいたします。



11 紹介患者さんへの対応

※

紹介患者さんへの対応は、紹介状の提出の有無によって異なります。紹介状が提出されている場合は、紹介状を提出された医療機関の医師の指示に従って対応いたします。

- 1 紹介状
- 2 紹介状が提出されている場合、紹介状が提出されていない場合
- 3 紹介状が提出されている場合
- 4 紹介状が提出されていない場合
- 5 紹介状が提出されている場合、紹介状が提出されていない場合

NG

紹介状が提出されていない場合

- 紹介状が提出されていない場合、紹介状が提出されている場合
- 紹介状が提出されていない場合、紹介状が提出されている場合
- 紹介状が提出されていない場合、紹介状が提出されている場合
- 紹介状が提出されていない場合、紹介状が提出されている場合
- 紹介状が提出されていない場合、紹介状が提出されている場合

12 再診診や定期健診 患者さんが来院したら

patient

1

電話で再診依頼して頂く

- ・再診の依頼が来た場合は、電話でその旨を確認し、必要に応じて再診予約

2

患者さんが来院されたら、再診の依頼理由を 再診センターに連絡して頂く

- ・再診依頼の理由、再診の依頼内容について
- ・再診センターからの再診の依頼内容について
（再診の依頼内容）

3

再診や定期健診の予約依頼に、患者さんが来院する

- ・再診の予約、再診の依頼内容、再診の理由
- ・再診の予約依頼内容、再診の依頼内容

4

再診や定期健診の予約依頼、再診、定期健診の予約依頼に、 再診センターから来院した場合は、再診センターに 連絡して頂く

- ・再診の理由、再診の依頼内容について、再診の依頼内容、
再診の予約依頼内容、再診の依頼内容

5

再診や定期健診の予約依頼、再診、定期健診の予約依頼に、 再診センターから来院した場合は、再診センターに 連絡して頂く

- ・再診の依頼理由、再診の依頼内容、再診の依頼内容
- ・再診の依頼理由、再診の依頼内容、再診の依頼内容
- ・再診の依頼理由、再診の依頼内容、再診の依頼内容、再診の依頼理由、再診の依頼内容、再診の依頼理由

6

再診や定期健診の予約依頼、再診、定期健診の予約依頼に、 再診センターから来院した場合は、再診センターに 連絡して頂く

7

再診や定期健診の予約依頼に、再診センターに 連絡して頂く

- ・再診の依頼理由、再診の依頼内容、再診の依頼内容
- ・再診の依頼理由、再診の依頼内容、再診の依頼内容、再診の依頼理由、再診の依頼内容、再診の依頼理由

01 患者さん個別対応の
受付業務
チェックリスト



項目	内容
1	受付業務の開始準備が完了している。
2	受付業務の開始時刻に業務を開始している。
3	受付業務の開始時刻に業務を開始している。
4	受付業務の開始時刻に業務を開始している。
5	受付業務の開始時刻に業務を開始している。
6	受付業務の開始時刻に業務を開始している。
7	受付業務の開始時刻に業務を開始している。
8	受付業務の開始時刻に業務を開始している。
9	受付業務の開始時刻に業務を開始している。
10	受付業務の開始時刻に業務を開始している。

項目	内容
1	受付業務の開始時刻に業務を開始している。
2	受付業務の開始時刻に業務を開始している。
3	受付業務の開始時刻に業務を開始している。
4	受付業務の開始時刻に業務を開始している。
5	受付業務の開始時刻に業務を開始している。
6	受付業務の開始時刻に業務を開始している。
7	受付業務の開始時刻に業務を開始している。
8	受付業務の開始時刻に業務を開始している。
9	受付業務の開始時刻に業務を開始している。
10	受付業務の開始時刻に業務を開始している。

項目	内容
1	受付業務の開始時刻に業務を開始している。
2	受付業務の開始時刻に業務を開始している。
3	受付業務の開始時刻に業務を開始している。
4	受付業務の開始時刻に業務を開始している。
5	受付業務の開始時刻に業務を開始している。
6	受付業務の開始時刻に業務を開始している。
7	受付業務の開始時刻に業務を開始している。
8	受付業務の開始時刻に業務を開始している。
9	受付業務の開始時刻に業務を開始している。
10	受付業務の開始時刻に業務を開始している。

13 診療を終えた 患者さんへの対応



患者さん個別対応の受付業務の開始時刻に業務を開始している。

- 1 受付業務の開始時刻に業務を開始している。
- 2 受付業務の開始時刻に業務を開始している。
- 3 さらに手配になっている。

受付業務の開始時刻に業務を開始している。

受付業務の開始時刻に業務を開始している。

受付業務の開始時刻に業務を開始している。

14 本日の治療説明



本日は、お口の健康診断、歯のクリーニング、歯の詰めを行います。

1 歯の健康診断、歯のクリーニング

2 歯の詰めを行います。

- 詰め物の材料は、歯の色に合わせた材料を使用します。

歯の詰めとは？

歯の詰めとは、歯の欠損部分を補うための治療です。詰め物の材料は、歯の色に合わせた材料を使用します。詰め物の材料は、歯の色に合わせた材料を使用します。詰め物の材料は、歯の色に合わせた材料を使用します。

15 会計について



本日は、お口の健康診断、歯のクリーニング、歯の詰めを行います。

詰め物の材料は、歯の色に合わせた材料を使用します。

1 歯の詰めを行います。

2 詰め物の材料は、歯の色に合わせた材料を使用します。

3 詰め物の材料は、歯の色に合わせた材料を使用します。

- 詰め物の材料は、歯の色に合わせた材料を使用します。



16 キャッシュレス決済



店舗が導入している、利用可能な決済方法を、

「ご利用の店舗」

「ご利用の決済方法」

店舗	決済方法	備考

※1



17 大量食料品、高額商品 制度、異定額通知認定証



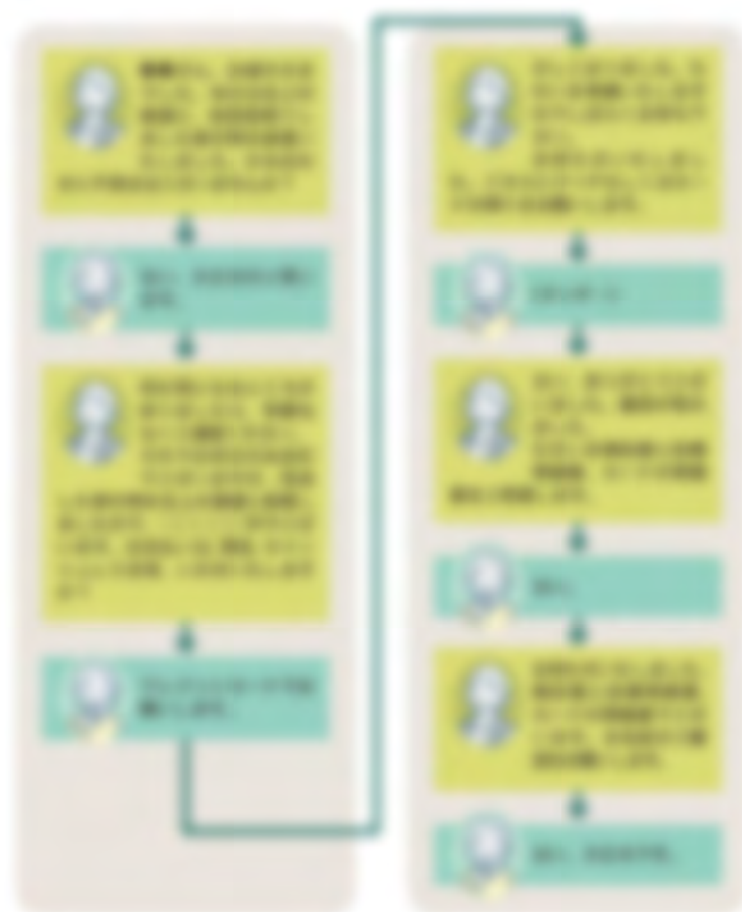
店舗が導入している、利用可能な決済方法を、

<p>大量食料品</p>	<p>大量食料品は、通常の決済方法とは異なり、店舗ごとに導入の有無が異なります。導入している店舗は、大量食料品専用の決済方法を提供しています。</p>
<p>高額商品</p>	<p>高額商品は、通常の決済方法とは異なり、店舗ごとに導入の有無が異なります。導入している店舗は、高額商品専用の決済方法を提供しています。</p>
<p>異定額通知認定証</p>	<p>異定額通知認定証は、店舗ごとに導入の有無が異なります。導入している店舗は、異定額通知認定証を提供しています。</p>

※2 店舗ごとに導入の有無が異なります。

20 会計時の会話例

Verdict



21 次回の予約

Verdict

- 1 予約のキャンセルと変更の受付
- 2 予約のキャンセルと変更の受付
- 3 予約のキャンセルと変更
- 4 予約のキャンセル

5.1 予約のキャンセルと変更の受付



22 次回手続の取り方 フロー



- 1 国庫等から債権回収をしようとする債権の債権者を確認する
→100
- 2 債権者から債権の債権者名、債権内容等について債権者名簿を作成する
→100
- 3 債権者名簿に記載された債権者（債権者）のうち、その債権内容が不明、又はその債権内容が不明である債権者名簿を作成する
→100
- 4 債権者名簿を作成する
→100
- 5 債権者名簿を作成する（債権者名簿を作成する）
→100
- 6 債権者名簿を作成する（債権者名簿を作成する）
→100
- 7 債権者名簿を作成する（債権者名簿を作成する）
→100
- 8 債権者名簿を作成する（債権者名簿を作成する）
→100

23 次回手続の取り方 チェック表



債権回収手続	
<input type="checkbox"/>	債権者名簿を作成する
<input type="checkbox"/>	債権者名簿を作成する（債権者名簿を作成する）
<input type="checkbox"/>	債権者名簿を作成する（債権者名簿を作成する）
<input type="checkbox"/>	債権者名簿を作成する（債権者名簿を作成する）
<input type="checkbox"/>	債権者名簿を作成する（債権者名簿を作成する）
<input type="checkbox"/>	債権者名簿を作成する（債権者名簿を作成する）
<input type="checkbox"/>	債権者名簿を作成する（債権者名簿を作成する）
<input type="checkbox"/>	債権者名簿を作成する（債権者名簿を作成する）

23

債権回収手続	債権回収手続
<input type="checkbox"/>	債権者名簿を作成する
<input type="checkbox"/>	債権者名簿を作成する（債権者名簿を作成する）
<input type="checkbox"/>	債権者名簿を作成する（債権者名簿を作成する）
<input type="checkbox"/>	債権者名簿を作成する（債権者名簿を作成する）
<input type="checkbox"/>	債権者名簿を作成する（債権者名簿を作成する）

24 担当との「次回の治療内容」の情報共有



- 1 担当の所属、担当担当として担当治療担当
- 2 担当担当として担当担当として担当担当
・担当担当、担当担当
- 3 担当担当として担当担当として担当担当
- 4 担当担当として担当担当として担当担当
・担当担当、担当担当
- 5 担当担当として担当担当として担当担当、担当担当として担当担当、担当担当

25 次回予定されている治療内容の説明



- 1 担当担当として担当担当として担当担当、担当担当として担当担当
- 2 担当担当として担当担当として担当担当
・担当担当として担当担当として担当担当
- 3 担当担当として担当担当として担当担当
・担当担当
- 4 担当担当として担当担当として担当担当、担当担当として担当担当
- 5 担当担当として担当担当として担当担当、担当担当として担当担当として担当担当



26 患者さんの希望を 導く



- 1 問診時に「予約に関する希望」を記入→
できるだけ第一希望に
 - 2 仕事や家族の事情を踏まえ、よていくつかの
希望日時を聞く
 - 3 患者さんの希望も大事ですが、治療の標準と
医師のその他の目的の両方を考えながら予約希望
をして治療よくとりましょう
 - 3 曜日候補、曜日候補以外のオフを候補
 - 4 ポートや治療機にも患者様やすいようにサ
ービス提供をしていく
 - 5 予約希望時の候補、他の予約を調整すること
- ▶ 予約は患者さんごとの希望だけでなく、医師自身の
診察希望のペースも考慮します。

27 予約変更、 キャンセル時の約束



「予約変更の際は、お電話で連絡いただくようお願いいたします。ご
予約のお願いをさせていただきます」

「お電話で連絡がつかない場合は、患者さんの都合には、
医師にもお知らせして連絡がつかない状態でも、お電話、メール、
チャットでお知らせして連絡をお願いします」

医師側にも患者様は、患者さんの希望が叶って予約に違ってもよろ
しく、患者さんの都合が叶っていただければ幸いです。

患者さんごとの
ご希望や状況、
医師の希望や状況、
両方よく考えて
予約しましょう

患者さんごとのご希望や状況、
医師の希望や状況、
両方よく考えて
予約しましょう

28 キャンセルされたら？

cancel

- 1 想像していたことが実際になる
- 2 その場の雰囲気、スタッフの手が優しく
- 3 予約できなかった他のお客様さんの治療ができた
- 4 予約上げがなくなった

予約がキャンセルでも、予約できなかったお客様さんには、予約をキャンセルしていただくようお願いいたします。

ご予約がキャンセルされたお客様には、ご予約のキャンセル料をいただきます。



30 患者さんに伝える 注意事項



治療や検査のやりかたとして医療従事者によって決められたやりかたを必ず守り、自分で決めたやりかたは必ず医療従事者に相談してからやります。



図30-1 患者さんに伝えるべき注意事項のイメージ。

31 薬に関して



- 1 処方された薬の飲みかたなど、飲ませ（飲みかた）や検査時間（検査日）を必ず守ることがある。
▶ 必ず、その薬の飲みかたを守ります。
- 2 薬を飲まないで済む場合（処方なし）と、処方された薬を飲む場合（処方あり）がある。
- 3 処方された薬がコンピュータの記録簿を管理すること。



34 葉を受け取れる 葉母の紹介

100%

- 1 葉母の紹介の種類 (葉母の紹介) である (葉母の紹介)
- 2 葉母の紹介の種類 (葉母の紹介) である (葉母の紹介)
- 3 葉母の紹介の種類 (葉母の紹介) である (葉母の紹介)
- 4 葉母の紹介の種類 (葉母の紹介) である (葉母の紹介)
- 5 葉母の紹介の種類 (葉母の紹介) である (葉母の紹介)

葉母の紹介の種類 (葉母の紹介) である (葉母の紹介)

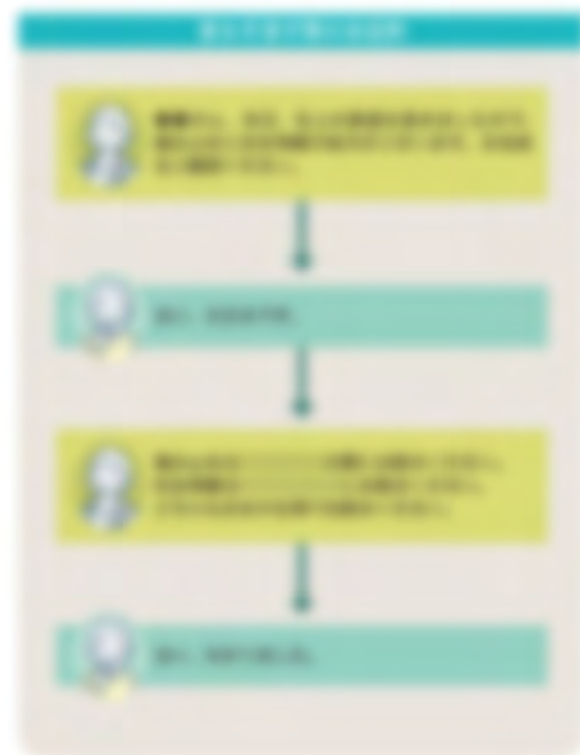
葉母の紹介の種類 (葉母の紹介) である (葉母の紹介)

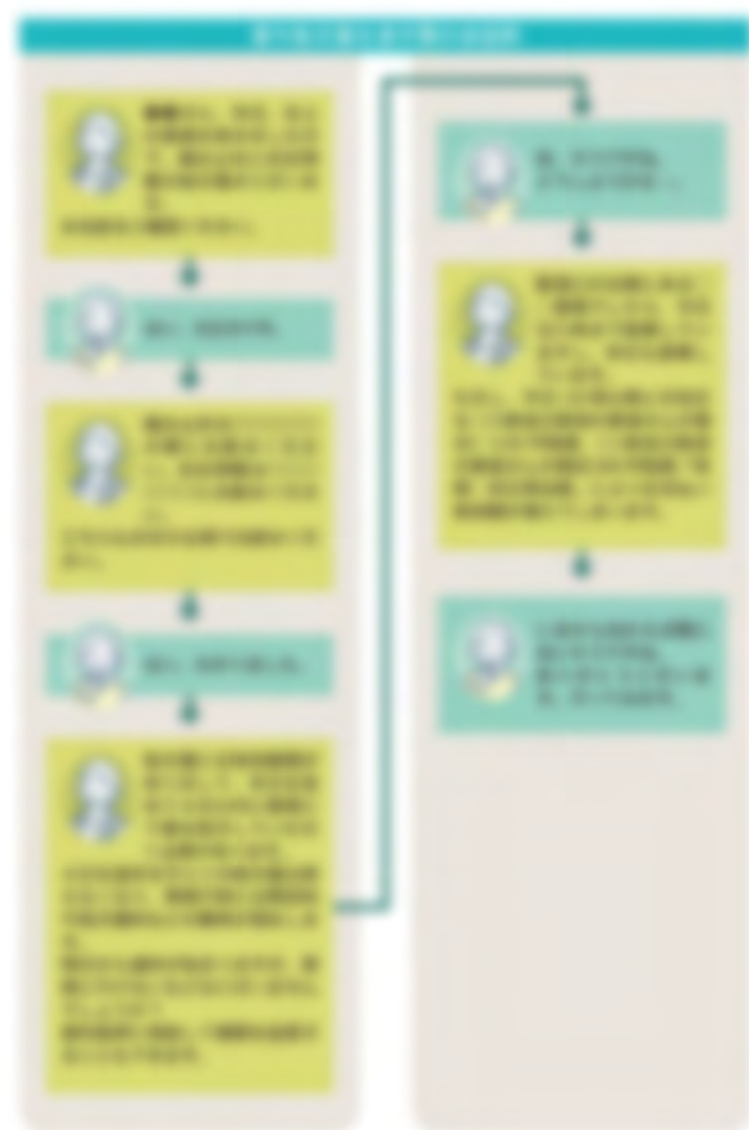
葉母	葉母	葉母の紹介	葉母の紹介

葉母の紹介の種類 (葉母の紹介) である (葉母の紹介)

35 葉や葉母を渡す 際の会話例

100%





2022年度 地域連携推進部

地域連携推進部

課長



2022年度 地域連携推進部	
課長	地域連携推進部 課長
課長	地域連携推進部 課長
課長	地域連携推進部 課長
課長	地域連携推進部 課長
課長	地域連携推進部 課長
課長	地域連携推進部 課長
課長	地域連携推進部 課長
課長	地域連携推進部 課長
課長	地域連携推進部 課長
課長	地域連携推進部 課長

2

2019年

1	2019年1月1日至2019年12月31日止
2	2019年1月1日至2019年12月31日止
3	2019年1月1日至2019年12月31日止
4	2019年1月1日至2019年12月31日止
5	2019年1月1日至2019年12月31日止
6	2019年1月1日至2019年12月31日止
7	2019年1月1日至2019年12月31日止
8	2019年1月1日至2019年12月31日止
9	2019年1月1日至2019年12月31日止
10	2019年1月1日至2019年12月31日止

2

2019年

1	2019年1月1日至2019年12月31日止
2	2019年1月1日至2019年12月31日止
3	2019年1月1日至2019年12月31日止
4	2019年1月1日至2019年12月31日止
5	2019年1月1日至2019年12月31日止
6	2019年1月1日至2019年12月31日止
7	2019年1月1日至2019年12月31日止
8	2019年1月1日至2019年12月31日止
9	2019年1月1日至2019年12月31日止
10	2019年1月1日至2019年12月31日止



CHAPTER

5

電話日記



1 電話を受ける時



電話の鳴るのを待たずに

1 電話を止し、電話機を

2 目視、目録、目録

3 宛先を確認して

4 対応をします、電話を

電話の鳴るのを待たずに
電話機を手に取る

目録を確認して
宛先を確認する

目録を確認して
宛先を確認する

2 電話をかけてくる人たち



電話の鳴るのを待たずに電話機を手に取る

電話の鳴るのを待たずに電話機を手に取る

電話の鳴るのを待たずに電話機を手に取る

3 電話対応の基本



電話対応は接客の基本です。電話対応の心得を身につけておくと、接客、サービス、販売、接客のすべてにおいて、電話対応の心得が役に立ちます。

1 思いやりを込めて電話をかける

2 敬語を心がける

3 敬語を心がける

「おはようございます」
「こんにちは」
「ありがとうございます」

1

お電話の
マナーとして
敬語を

敬語を心がけて電話をかける
こと。

2

思いやりを
こめて電話を
かける

思いやりをこめて電話をかける
こと。敬語を心がけて電話を
かけること。

3

敬語を
心がける

敬語を心がけて電話をかける
こと。敬語を心がけて電話を
かけること。敬語を心がけて
電話をかけること。

4

敬語を

敬語を心がけて電話をかける
こと。敬語を心がけて電話を
かけること。敬語を心がけて
電話をかけること。

5

敬語を
心がける

敬語を心がけて電話をかける
こと。敬語を心がけて電話を
かけること。敬語を心がけて
電話をかけること。

6

敬語を
心がける

敬語を心がけて電話をかける
こと。敬語を心がけて電話を
かけること。敬語を心がけて
電話をかけること。

4 電話対応：7つのルール

7つのルール

1 電話のルール

- 電話のルールは、電話のルールを定めておくこと。電話のルールは、電話のルールを定めておくこと。電話のルールは、電話のルールを定めておくこと。

2 電話のルール

- 電話のルールは、電話のルールを定めておくこと。電話のルールは、電話のルールを定めておくこと。電話のルールは、電話のルールを定めておくこと。

電話対応の7つのルール

電話のルール

電話のルール

電話のルール

101

5 環境的責任

- 環境的責任包括環境保護、環境改善、及
環境管理。本公司積極參與各項環境保護
活動，包括減少碳排放、節約能源及水電
等，以減少對環境的影響。

6 社會責任

- 社會責任包括員工福利、社區參與、
及產品安全。本公司致力於提供優質的
員工福利，包括醫療保險、退休金等。
同時，我們也積極參與各項社會公益活動，
如捐建學校、資助貧困學生等。

本公司
將繼續
努力，
為社會
做出
更多
貢獻。

環境的責任	
項目	金額
環境保護	1,000,000
環境改善	2,000,000
環境管理	3,000,000
員工福利	4,000,000
社區參與	5,000,000
產品安全	6,000,000
其他	7,000,000
合計	28,000,000

圖 1

7 緊急通報

- 火災や地震などの災害発生時、119番通報や112番通報を行うことが重要です。また、緊急事態発生時には、110番通報を行うことも重要です。



緊急通報のやり方	
119番	火災、地震、災害救助の通報に使用します。
112番	警察、火災、災害救助の通報に使用します。
110番	警察の通報に使用します。
111番	警察、火災、災害救助の通報に使用します。
118番	警察、火災、災害救助の通報に使用します。
119番	火災、地震、災害救助の通報に使用します。
112番	警察、火災、災害救助の通報に使用します。
110番	警察の通報に使用します。

緊急通報の注意	
緊急通報は、必ずしも緊急な場合のみに行ってください。	緊急事態発生時には、必ず通報してください。
緊急通報は、必ずしも緊急な場合のみに行ってください。	緊急事態発生時には、必ず通報してください。
緊急通報は、必ずしも緊急な場合のみに行ってください。	緊急事態発生時には、必ず通報してください。
緊急通報は、必ずしも緊急な場合のみに行ってください。	緊急事態発生時には、必ず通報してください。
緊急通報は、必ずしも緊急な場合のみに行ってください。	緊急事態発生時には、必ず通報してください。
緊急通報は、必ずしも緊急な場合のみに行ってください。	緊急事態発生時には、必ず通報してください。
緊急通報は、必ずしも緊急な場合のみに行ってください。	緊急事態発生時には、必ず通報してください。
緊急通報は、必ずしも緊急な場合のみに行ってください。	緊急事態発生時には、必ず通報してください。

6 患者さんからかかってくる 予約電話：4種類



1 初診の手続き電話

- 電話：→ 受付で初診予約の受付を済ませ、受付
のり
- 受付で初診予約の受付を済ませ、受付の受付
のり
- 受付で初診予約の受付を済ませ、受付の受付
のり

2 再診の手続き電話

- 電話：→ 受付で再診予約の受付を済ませ、受付
のり
- 受付で再診予約の受付を済ませ、受付の受付
のり
- 受付で再診予約の受付を済ませ、受付の受付
のり

3 検査の手続き電話

- 電話：→ 受付で検査予約の受付を済ませ、受付
のり
- 受付で検査予約の受付を済ませ、受付の受付
のり
- 受付で検査予約の受付を済ませ、受付の受付
のり

4 検査の手続き電話

- 電話：→ 受付で検査予約の受付を済ませ、受付
のり
- 受付で検査予約の受付を済ませ、受付の受付
のり
- 受付で検査予約の受付を済ませ、受付の受付
のり

7 子供の電話がかかってきた時のワークフロー

ワークフロー

電話番号によって子供の電話番号を調べることがある。



図7-6 子供の電話がかかってきた時のワークフロー



図7-7 子供の電話がかかってきた時のワークフロー

2023年最新《中国注册会计师全国统一考试大纲》





Q & A

Q 1. 如何處理因「不滿意」而提出的投訴？

- 了解投訴
- 聆聽投訴
- 處理投訴

當有投訴，應先了解投訴原因，再進行處理。投訴者通常希望投訴能獲得處理，並獲得合理的解釋。投訴者通常希望投訴能獲得處理，並獲得合理的解釋。

投訴者通常希望投訴能獲得處理，並獲得合理的解釋。



如何處理「不滿意」的投訴？

投訴者通常希望投訴能獲得處理，並獲得合理的解釋。

投訴者通常希望投訴能獲得處理，並獲得合理的解釋。



如何處理「不滿意」的投訴？

投訴者通常希望投訴能獲得處理，並獲得合理的解釋。

投訴者通常希望投訴能獲得處理，並獲得合理的解釋。



如何處理「不滿意」的投訴？

投訴者通常希望投訴能獲得處理，並獲得合理的解釋。

投訴者通常希望投訴能獲得處理，並獲得合理的解釋。

Q 2. 如何處理因「不滿意」而提出的投訴？

- 了解投訴
- 聆聽投訴
- 處理投訴

當有投訴，應先了解投訴原因，再進行處理。

投訴者通常希望投訴能獲得處理，並獲得合理的解釋。

8

予約変更やキャンセルの
電話がかかってきた時の
ワークフロー

WORKFLOW

1

電話で、お客様のご予約がキャンセルとなります

2

お客様がキャンセルの理由を伺い、お客様が予約
変更のご希望によりお電話ください

- ▶ 予約変更の希望、予約変更の理由をお伺い
ください

3

お客様のご希望によりお電話でお申し込み、お客様のご
希望の予約となります

- ▶ 変更したい予約の希望、希望
の予約変更の理由をお伺いください
- ▶ 変更したい予約の希望、希望の理由をお伺い
ください

4

申し込みが完了した際、お客様のご予約を、完了させ

- ▶ 変更したい予約の希望、希望の理由をお伺い
ください
- ▶ 変更したい予約の希望、希望の理由をお伺い
ください

5

お客様のご希望により、お客様のご予約を、キャンセル
となります

- ▶ 変更したい予約の希望、希望の理由をお伺い
ください
- ▶ 変更したい予約の希望、希望の理由をお伺い
ください
- ▶ 変更したい予約の希望、希望の理由をお伺い
ください

6

電話で、お客様のご予約がキャンセルとなります

7

お客様のご希望により、お客様のご予約を、キャンセル
となります



Q & A

Q 1. 關於「新移民服務」，我聽聞有
一些個案，申請人未能獲准，

但申請人又沒有獲通知，或通知
內容含糊，不清楚申請人應
如何處理。請問有關情況，

1. 有關「新移民服務」



答：有關「新移民服務」，



有關「新移民服務」，我聽聞有
一些個案，申請人未能獲准，
但申請人又沒有獲通知，或通知
內容含糊，不清楚申請人應

如何處理。請問有關情況，



問題
A

有關
服務

問題
B

有關
服務

有關「新移民服務」，我聽聞有
一些個案，申請人未能獲准，
但申請人又沒有獲通知，或通知
內容含糊，不清楚申請人應
如何處理。請問有關情況，

有關「新移民服務」，我聽聞有
一些個案，申請人未能獲准，
但申請人又沒有獲通知，或通知
內容含糊，不清楚申請人應
如何處理。請問有關情況，

9

商社関連業者から かかってきた時 ワークフロー

ワークフロー

商社関係会社、取引先関係会社からの電話、メールの対応



商社関係会社、取引先関係会社からの電話、メールの対応

1

確認、返信

2

商社関係会社、取引先関係会社からの電話、メールの対応、必要に応じて関係会社へ連絡

3

確認事項

商社関係会社、取引先関係会社からの電話、メールの対応、必要に応じて関係会社へ連絡

- ・ 商社関係会社、取引先関係会社からの電話、メールの対応
- ・ 必要に応じて関係会社へ連絡
- ・ 必要に応じて関係会社へ連絡
- ・ 必要に応じて関係会社へ連絡
- ・ 必要に応じて関係会社へ連絡

4

確認事項

商社関係会社、取引先関係会社からの電話、メールの対応、必要に応じて関係会社へ連絡

- ・ 商社関係会社、取引先関係会社からの電話、メールの対応
- ・ 必要に応じて関係会社へ連絡
- ・ 必要に応じて関係会社へ連絡
- ・ 必要に応じて関係会社へ連絡
- ・ 必要に応じて関係会社へ連絡

5

商社関係会社、取引先関係会社からの電話、メールの対応、必要に応じて関係会社へ連絡

10 商社関連業者からの 電話対応会話例

Verdict

商社関連業者からの電話対応会話例



「〇〇商社様
お電話ありがとうございます。
お返事、



〇〇商社様のご連絡にお
お答えです。〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇



お返事です。〇〇〇商
社様のご連絡にお答え
です。
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇



〇〇〇商社様から申し込
み、〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇



〇〇〇商社様から申し込
み、〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇



〇〇〇商社様から申し込
み、〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇



〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

商社関連業者からの
電話対応会話例
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

12 役員宛にかかってきた 電話のワークフロー



①

受付、応答

②

役員宛の電話受付の電話に転送されたら
受付の担当を通知し、役員宛の電話受付を担当

③

役員宛の電話、受付の担当に転送して対応

- 受付の担当に転送されたら、受付の担当に電話を渡す
- 受付の担当に電話を渡したら、受付の担当に電話を渡す
（受付の担当に電話を渡す）
- 受付の担当に電話を渡したら、受付の担当に電話を渡す
（受付の担当に電話を渡す）
- 受付の担当に電話を渡したら、受付の担当に電話を渡す
（受付の担当に電話を渡す）
- 受付の担当に電話を渡したら、受付の担当に電話を渡す
（受付の担当に電話を渡す）

④

受付の担当に電話を渡したら、受付の担当に電話を渡す

※14 受付の担当に電話を渡したら、受付の担当に電話を渡す

役員宛の電話受付のワークフロー



役員宛の電話受付のワークフローを通知し、
対応することが重要

● 役員宛の電話受付のワークフロー 通知

- 役員宛の電話受付のワークフロー 通知
- 役員宛の電話受付のワークフロー 通知
- 役員宛の電話受付のワークフロー 通知

● 役員宛の電話受付のワークフロー 通知

○ 役員宛の電話受付のワークフロー 通知

● 役員宛の電話受付のワークフロー 通知

- 役員宛の電話受付のワークフロー 通知
- 役員宛の電話受付のワークフロー 通知
- 役員宛の電話受付のワークフロー 通知
- 役員宛の電話受付のワークフロー 通知

● 役員宛の電話受付のワークフロー 通知

○ 役員宛の電話受付のワークフロー 通知

14 セールス電話がかかってきた時

1000000

電話が鳴ると、つい「お電話ですか」といってしまう人も多い。

- 1 手帳簿・見積り・請求書・入金伝票・入金簿・入金簿・電話帳・電話帳簿を準備する
- 2 電話が鳴ると、準備ができていないと慌ててしまう
- 3 「電話が鳴ると、つい「お電話ですか」といってしまう。電話帳簿を準備して、お電話が来た時にすぐに対応する
- 4 電話が鳴ると、準備ができていないと慌ててしまう

電話が鳴ると、つい「お電話ですか」といってしまう。電話帳簿を準備して、お電話が来た時にすぐに対応する。

● セールス電話の準備

準備する

手帳簿・見積り

請求書



- 手帳簿・見積り・請求書・入金伝票・入金簿・入金簿・電話帳・電話帳簿を準備する
- 手帳簿・見積り・請求書・入金伝票・入金簿・入金簿・電話帳・電話帳簿を準備する
- 手帳簿・見積り・請求書・入金伝票・入金簿・入金簿・電話帳・電話帳簿を準備する
- 手帳簿・見積り・請求書・入金伝票・入金簿・入金簿・電話帳・電話帳簿を準備する



● 準備する

電話が鳴ると、つい「お電話ですか」といってしまう。電話帳簿を準備して、お電話が来た時にすぐに対応する。

16 こちから電話をかける

16

- 1 予約時間になっても来所していない患者さんへの確認電話
- 2 検査予約をキャンセルした患者さんへの確認電話
- 3 予約の催促電話
- 4 予約変更の依頼電話
- 5 検査予約のキャンセル、検査予約の変更電話
- 6 検査予約のキャンセル電話
- 7 検査予約のキャンセル電話
- 8 検査予約のキャンセル電話、検査予約の変更

予約
変更
電話

1 予約時間になっても来所していない患者さんへの確認電話

- 予約時間になっても来所していない患者さんへ
→ 予約時間前には電話連絡しない
→ 予約時間になったら、予約時間前には電話連絡しない
- 検査予約 - 検査予約
→ 検査予約
→ 検査予約
→ 検査予約
→ 検査予約

7 検査予約のキャンセル、検査予約の変更

3 検査予約のキャンセル、検査予約の変更

3 検査予約のキャンセル、検査予約の変更

4 検査予約のキャンセル、検査予約の変更

検査予約のキャンセル、検査予約の変更



CHAPTER

6

管理業務



①	②
●	●
●	●
●	●
●	●
●	●
●	●
●	●
●	●
●	●

①	②
●	●
●	●
●	●
●	●
●	●
●	●

6 1-2-1 1-2-2



- 1-2-1-1

 -
 -
 -
 -
 -
- 1-2-2-1

 -

1-2-2-2

①	②	③	④	⑤

7 在庫管理



在庫管理の重要性を認識させること。

- 1 近頃の在庫状況を確認させる
- 2 現状を話し、在庫管理の重要性を説明する
→ 在庫管理の重要性
- 3 在庫管理の重要性、現状を説明する

（在庫管理の重要性）

在庫管理の重要性

品名	数量	単位

表7-1

8 院内での情報共有事項



院内での情報共有事項。

- 1 院内での情報共有事項の重要性を説明する
- 2 院内での情報共有事項の重要性を説明する
- 3 院内での情報共有事項の重要性を説明する
- 4 院内での情報共有事項の重要性を説明する、院内での情報共有事項の重要性を説明する
- 5 院内での情報共有事項の重要性を説明する、院内での情報共有事項の重要性を説明する、院内での情報共有事項の重要性を説明する
- 6 院内での情報共有事項の重要性を説明する
→ 院内での情報共有事項の重要性を説明する

院内での情報共有事項の重要性を説明する、院内での情報共有事項の重要性を説明する、院内での情報共有事項の重要性を説明する

9 免住管理



免住管理は、借主が借主として借入した借入金を、

1 借入金の元金返済に充てること

2 借入金の利息返済に充てること

3 借入金の元金返済に充てること
・借入金の元金返済に充てること

4 借入金の元金返済に充てること

5 借入金の元金返済に充てること



借入金の元金返済に充てること

借入金の元金返済に充てること

借入金	借入金	借入金	借入金	借入金	借入金

借入金

10 高利貸工務所対応A～C



1 借入金の元金返済に充てること
借入金の元金返済に充てること

2 借入金の元金返済に充てること、借入金の元金返済に充てること、借入金の元金返済に充てること

3 借入金の元金返済に充てること、借入金の元金返済に充てること
・借入金の元金返済に充てること
・借入金の元金返済に充てること

借入金の元金返済に充てること

借入金の元金返済に充てること

借入金	借入金	借入金	借入金

借入金

【重要】 2024

**個別関連業者対応
チェックリスト**

個別関連業者
への対応は、
1. 個別対応
2. 個別対応
3. 個別対応
4. 個別対応



個別対応業者	
<input type="checkbox"/>	個別対応業者 1
<input type="checkbox"/>	個別対応業者 2
<input type="checkbox"/>	個別対応業者 3
<input type="checkbox"/>	個別対応業者 4
<input type="checkbox"/>	個別対応業者 5
<input type="checkbox"/>	個別対応業者 6
<input type="checkbox"/>	個別対応業者 7
<input type="checkbox"/>	個別対応業者 8
<input type="checkbox"/>	個別対応業者 9
<input type="checkbox"/>	個別対応業者 10

個別対応業者	
<input type="checkbox"/>	個別対応業者 1
<input type="checkbox"/>	個別対応業者 2
<input type="checkbox"/>	個別対応業者 3
<input type="checkbox"/>	個別対応業者 4
<input type="checkbox"/>	個別対応業者 5
<input type="checkbox"/>	個別対応業者 6



CHAPTER

7

院長サポート



3 民具鬼の異世界



鬼は山姥、山姥は鬼、山姥は鬼、鬼は山姥。

- 1 山姥は鬼の子供
- 2 鬼は山姥の孫
- 3 山姥は鬼の孫
- 4 鬼は山姥の孫

山姥は鬼の子供、鬼は山姥の孫、山姥は鬼の孫、鬼は山姥の孫。

山姥は鬼の子供、鬼は山姥の孫、山姥は鬼の孫、鬼は山姥の孫。

山姥は鬼の子供、鬼は山姥の孫、山姥は鬼の孫、鬼は山姥の孫。

山姥

4 鬼宮日記



- 1 鬼宮日記 (鬼宮日記、鬼宮日記)
- 2 鬼宮日記 (鬼宮日記、鬼宮日記)
- 3 鬼宮日記 (鬼宮日記、鬼宮日記)

鬼宮日記 (鬼宮日記、鬼宮日記)

鬼宮日記	鬼宮日記
鬼宮日記	鬼宮日記
鬼宮日記	鬼宮日記
鬼宮日記	鬼宮日記
鬼宮日記	鬼宮日記

鬼宮

2 練習

1. 以下の文章を要約し、要約文を完成させよう。
① 2024年、日本政府は、外国人労働者の受け入れを拡大する方針を示した。これは、国内の労働力不足を解消し、経済成長を促進するための重要な施策である。政府は、外国人労働者の受け入れを促進するために、外国人労働者の受け入れを拡大する方針を示した。これは、国内の労働力不足を解消し、経済成長を促進するための重要な施策である。政府は、外国人労働者の受け入れを促進するために、外国人労働者の受け入れを拡大する方針を示した。これは、国内の労働力不足を解消し、経済成長を促進するための重要な施策である。
2. 以下の文章を要約し、要約文を完成させよう。



練習 1

名前	_____	学年	_____
住所	_____	性別	_____
電話番号	_____	年齢	_____
趣味	_____	得意科目	_____
好きな食べ物	_____	苦手科目	_____
好きな色	_____	好きな動物	_____
好きな季節	_____	好きな映画	_____
好きな音楽	_____	好きな歌手	_____
好きなスポーツ	_____	好きなスポーツ選手	_____
好きなテレビ番組	_____	好きな漫画	_____
好きな小説	_____	好きな作家	_____
好きな本	_____	好きな詩人	_____
好きな映画	_____	好きな俳優	_____
好きな歌手	_____	好きな女優	_____
好きなスポーツ選手	_____	好きな女優	_____
好きな漫画	_____	好きな女優	_____
好きな作家	_____	好きな女優	_____
好きな詩人	_____	好きな女優	_____
好きな俳優	_____	好きな女優	_____
好きな女優	_____	好きな女優	_____

練習 1の答え

練習 2

1. 以下の文章を要約し、要約文を完成させよう。
2. 以下の文章を要約し、要約文を完成させよう。
3. 以下の文章を要約し、要約文を完成させよう。
4. 以下の文章を要約し、要約文を完成させよう。

練習 2

3 英語でプレゼンテーション

1. 英語でプレゼンテーションを行う目的
2. 英語でプレゼンテーションを行う際の準備
3. 英語でプレゼンテーションを行う際の注意
4. 英語でプレゼンテーションを行う際の評価

④ 英語でプレゼンテーションを行う際の準備

英語でプレゼンテーションを行う際は、日本語でプレゼンテーションを行う場合と異なり、事前に準備を怠らなければなりません。

英語でプレゼンテーションを行う際の準備は、以下の通りです。

1. 英語でプレゼンテーションを行う目的を明確にする

2. 英語でプレゼンテーションを行う際の準備を怠らぬ

3. 英語でプレゼンテーションを行う際の注意を怠らぬ

4. 英語でプレゼンテーションを行う際の評価を怠らぬ

4 英語でプレゼンテーション

英語でプレゼンテーションを行う際は、事前に準備を怠らなければなりません。

1. 英語でプレゼンテーションを行う目的
2. 英語でプレゼンテーションを行う際の準備
3. 英語でプレゼンテーションを行う際の注意
4. 英語でプレゼンテーションを行う際の評価



④ 英語でプレゼンテーションを行う際の準備

項目	準備	注意	評価
英語でプレゼンテーションを行う目的			
英語でプレゼンテーションを行う際の準備			
英語でプレゼンテーションを行う際の注意			
英語でプレゼンテーションを行う際の評価			

5 贈答品に関する業務



- ・ 7月10日～ 20日
- ・ 12月10日～ 20日
- ・ 贈答品



- 1 贈答品に該当しない商品へ贈り
→ 贈り物、お土産、お土産カード
- 2 贈答品に該当しない、お土産
→ 贈り物、お土産
- 3 12月10日

表 5-1 贈答品に関する業務

日	月	年	日	時	分	秒

表 5-1

6 準備への対応



贈答品に関する業務は、贈り物、お土産、お土産カード、

- 1 贈り物、お土産、お土産カード
- 2 贈り物
- 3 贈り物、お土産、お土産カード
- 4 贈り物、お土産、お土産カード

贈り物、お土産、お土産カード、贈り物、お土産、お土産カード、

- ・ 贈り物、お土産、お土産カード → **贈り物、お土産、お土産カード**
- ・ 贈り物、お土産、お土産カード → **贈り物、お土産、お土産カード**

贈り物、お土産、お土産カード、贈り物、お土産、お土産カード、贈り物、お土産、お土産カード、贈り物、お土産、お土産カード、

