

今日からそのまま使える診療所向け受付マニュアル

クリニック 標準受付マニュアル集 基本セット

企画・編集
鈴木竹仁

データCD
専用
バインダー
付き

自院に
合わせて
アレンジ
できる!



定価：本体 8,400 円＋税
ISBN978-4-938866-63-1

“プライマリ・ケア”と“患者支援”の医学書出版



株式会社 プリメド社
〒532-0003 大阪市淀川区宮原4-4-63
TEL (06) 6393-7727 FAX (06) 6393-7786
http://www.primed.co.jp

特長は
4つ!



- 1 どの地域でも どの診療科でも使えるよう
標準化された汎用マニュアル集です!
- 2 受付に必要な業務別の14マニュアルがバインダーにセットされていますので
自院用として今日からすぐに活用できます!
- 3 CD収録のマニュアルデータ (WORD®)をダウンロードし、
自院に合わせて自由にアレンジできます!
- 4 マニュアル業務の達成度がスタッフ自身で評価・確認できる
「セルフチェックシート」付きです!

●『クリニック標準受付マニュアル集』基本セットの内容

バインダーに一式セット

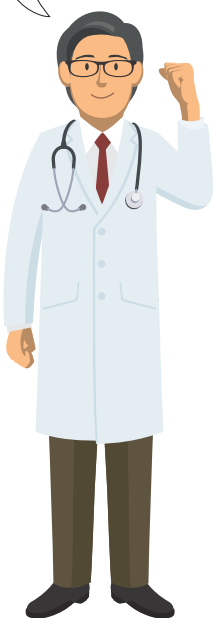
●専用バインダー

- マニュアル14種1セット
- 資料と付録
セルフチェックシート他
- CD
クリニック標準受付マニュアル
- 使い方ガイド
- インデックスシート
- プリント用白紙

●マニュアルの内容見本

(『クリニック標準受付マニュアル集基本セット』
使い方ガイド「凡例」より)

マニュアルを
一からつくらなくて
すむので助かる!



5
**会計と患者さんのお見送り
マニュアル**

●業務内容カテゴリ (テーマ)
院内の受付業務を大きく分類したものです

●大切なこと
このテーマ全体に共通して大切にしたい思いや心構えを簡潔なポイントにまとめています

●各手順の詳細
さらに詳しい手順を箇条書きで説明しています。行頭の□に、✓記号を記入してチェックリストとしても利用できます

●理由の説明等
[*]に続く文章は、注意すべきことや理由です

●具体的な会話例など
[・]に続く文章は、「」内に具体的な会話例を紹介しています

●手順
[■]で始まる項目は、一つの手順で、業務の流れを時系列にそって記載しています

【会計】

- 正確なレセコン入力をお願いします
- 診察券などを間違いないお返しをお願いします
- お預かりした診察券などを患者さん側から読みやすい向きに並び、声に出してお名前を確認する
- ※同姓同名の患者さんがいらっしゃるときには、生年月日に注意します
- 患者さんにも確認する
- ・「お間違いないでしょうか」
- 確認できたら、両手を添えて大切にお返しする

患者さん

受付

会計と患者さんお見送り 1

院長先生に
いちいち指示を
もらわなくても
仕事ができます!



◆業務別の各種マニュアル（14種）

基本理念と行動指針	院長の思いや理想などマニュアルの元となる考え方や行動をまとめたもの（セットはサンプル）	
1 クリニック業務の基本	受付業務のすべてに共通し、重要と思われる心構えや行動をポイントにしたもの	
2 朝の準備チェックリスト	朝、出勤後、患者さんをお迎えするまでに行うべき項目と手順のチェックリスト	
3 患者さんお迎えマニュアル	保険証を受付後返却か 会計後返却かの2種あります。	患者さんが来院して受付を終えるまでの流れにそって、業務の手順と注意すべきことなど
4 待合室の患者さん対応マニュアル		待合室への誘導、診察を待つ患者さんの様子観察、待ち時間の説明など
5 会計と患者さんのお見送りマニュアル	院外処方か院内薬局かの 2種あります。	金銭授受の注意、トラブル対応、処方箋やお薬お渡時・お見送り時の留意、受付終了後の手順など
6 退室の確認チェックリスト		すべての受付業務を終えて、戸締まり、翌日の準備など退室するまでに行うべき項目と手順のチェックリスト
7 待合室 / トイレの管理マニュアル		待合室やトイレの清掃、整理・整頓、空調などの環境管理、消耗品の補充管理、など
8 物品管理マニュアル		医薬品・医療材料・事務用消耗品などの在庫管理と発注業務、機器の保守管理、など
9 院内事務管理マニュアル		訪問客のもてなし、院内スケジュール管理、レセプト業務、年賀状作成、院長の業務サポート、など
10 コミュニケーションマニュアルー基本		患者さんに良いイメージを持っていただける、感じのよい話し方、言葉づかいなど
11 コミュニケーションマニュアルー敬語の使い方		間違いやすい敬語の注意や院内でよく使われる敬語の具体例など
12 電話対応マニュアル		電話対応の①基本、②受け方、③取り次ぎ方、④かけ方、⑤切り方、⑥保留の仕方、⑦確認の仕方、⑧場面別会話例、など
13 緊急時対応マニュアル		災害発生時の初期対応と心構えおよび院長が事故・死亡時のスタッフの対応
14 よくある質問への対応マニュアル（応用例集）		受付や電話で患者さんからよく受ける場面ごとの質問や苦情への回答例

◆クリニックに役立つ資料と付録

[資料] 院内規定（ルール）応用例集	服装、携帯電話の私用、喫煙、休憩など、内部でルール化しておきたい項目の素材集
[資料] 保健所対策チェックリスト	保健所立ち入り監査に備えての対策のリスト
[付録] 仕事の目標達成セルフチェックシート	スタッフ自身がマニュアル業務の達成度を評価できるチェックリスト（基礎編、受付業務編、コミュニケーション編）

◆専用バインダー（2穴式）

◆「クリニック標準受付マニュアル集基本セット」の使い方ガイド

◆インデックスシート

◆データ用CD ※データはすべて圧縮されており解凍してご使用ください（解凍にはパスワードが必要です）

- ◇マニュアルおよび資料各データ（18ファイル）
- ◇「基本理念／行動指針」テンプレート
- ◇追加マニュアル用入力フォーム
- ◇仕事の目標到達セルフチェックシート各データ（3種）
- ◇院内お役立ち書式集各データ（34種）*

◆自院でマニュアル追加用の専用プリント用紙（2穴式）

◀院内お役立ち書式例

* 院内お役立ち書式集（付録CDにデータ収録）

院内のさまざまな業務（スタッフ教育、コミュニケーション、業務改善、労務管理、組織活性化、経営分析、会計など）に用いる書式34種類のデータを用意しました。ダウンロード後、ご自由にアレンジしてご利用ください。（『クリニック経営簡単実践アイデア集』の特典で用意されたものと同じものです）



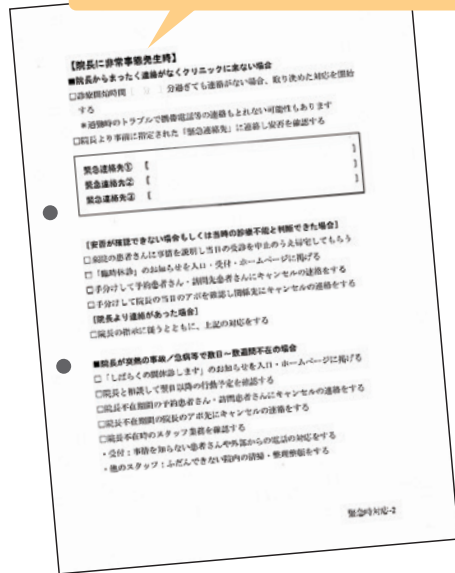


『クリニック経営簡単実践アイデア集』の著者である鈴木竹仁が、多くのクリニックのマニュアルづくりをサポートしてきた経験をもとに、どの診療科クリニックでも使えるようまとめました

緊急時の対応をどうするか？

院長先生が万一事故や病気のときの対応を考えていますか？

スタッフの業務の達成度が自分でチェックできます！



離職率を低くおさえたい！

DOCTOR'S VOICE

開業して17年。当院なりに様々なマニュアルを作ってきましたが、著者の鈴木竹仁さんにこの「クリニック標準受付マニュアル集」のゲラ刷りを事前に見せてもらう機会があり、足りなかった内容、考えてもいなかった事柄など、多くの気づきがありました。他院に差をつけたいと思いのクリニックには、必携の1冊だと思えます。
(海岸通り皮膚科・大竹直樹先生)

●企画／編集者のことば

少人数チームが中心のクリニックでは、マニュアルを作成して標準化するところまでなかなか手が回らないことが多いように感じています。ベテランスタッフの経験知があるため、マニュアルをつくらなくても毎日の仕事は回らないというクリニックもあるかと思えます。ところが、ベテランが退職した後や新人さんが入職した場合など、頭の中だけのマニュアルでは、なかなか教育もできなかつたり、不慣れな手順から、ミスを誘発してしまうトラブルも発生しています。このような小規模な医療機関にとって、標準的、基本的な項目から自院のオリジナリティを加えてバージョンアップしていくようなベーシックマニュアルあれば、とても役に立つのではと思い、この「クリニック標準受付マニュアル集」をつくらうと思いつきました。

(『クリニック標準受付マニュアル集』使い方ガイド 「はじめに」より)

●書店にご注文の場合は、下記の申込書をご利用ください。

申 込 書	
書店印	<p style="text-align: center;">クリニック標準受付マニュアル集 基本セット</p> <p style="text-align: right;">セット</p>
ISBN978-4-938866-63-1	定価：本体 8,400 円+税
お名前	
ご住所	□□□□□□□□
年 月 日	電話 ()