

院長先生のための164の知恵袋

簡単実践アイデア集

クリニック経営



実践的・実務的・現実的・具体的な
視点の積み重ね

3



好評書

第3弾!!

鈴木 竹仁 著

- 定価：3,960円 (税抜価格3,600円)
- B5判 299ページ
- ISBN978-4-938866-69-3



これまでの本シリーズと同様、日常の診療の中で起こりうるテーマを読みやすくまとめ、著者の豊富な経験をもとに”実践的”、“実務的”、“現実的”、“具体的”なアドバイスを満載。内容は、大きく「ヒト：患者さん/スタッフ」、「モノ：ハードの改善、広告など」、「カネ：会計財務分析」など多岐にわたり、時代の変化に沿って、新しい視点も追加。

こんな内容です(見本ページ)

51 【結果力】
「三人寄れば文珠の知恵」実感ミーティング①
一漢字探し

63 【就業規則】
解雇するとき必要になる
就業規則の整備

116 【緊急時対応】
院長先生が事故や急死で出動
場合の緊急対応マニュアル

136 【事例】
事例に学ぶ承継のポイント①
一親子間承継

チームカアップ
「三人寄れば文珠の知恵」実感ミーティング①
一漢字探し

チームカアップ
「三人寄れば文珠の知恵」実感ミーティング①
一漢字探し

就業規則について
就業規則は経営の根幹となる重要な役割を担っています。就業規則が整備されていないクリニックは、法的リスクを抱えている可能性があります。本書では、就業規則の重要性、整備の必要性、具体的な整備方法について詳しく解説しています。

院長先生が事故や急死で出動した場合の緊急対応マニュアル
院長先生が一人(ソロ)のクリニックでは、院長先生に事故や急死が発生した場合の対応は、非常に重要な課題となります。本書では、院長先生が事故や急死で出動した場合の緊急対応マニュアルを、具体的な手順とチェックリストで詳しく解説しています。

親子間であっても受けた教育や環境で
語学スタイルが違うことを認識
親子間の承継について相談を受けることも増えてきました。親子間の承継は、スムーズなスタートのために、事前に十分な準備が必要です。本書では、親子間の承継のメリット、デメリット、具体的な準備方法について詳しく解説しています。

中身をパラパラと
見ていただける
立ち読み動画

<https://www.primed.co.jp/tachiyomi.htm>

スマホや
タブレット
からGO!

クリニックマネジメントの医学書出版

PRIMED

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
URL <https://www.primed.co.jp>



簡単実践アイデア集 クリニック経営③内容

I 患者さん満足(CS)向上

1. 待ち時間を患者さんが有効活用できる環境づくり
2. 簡単に自作できるアナログ順番表示
3. 長く感じる会計の待ち時間を短く感じてもらう工夫
4. 待ち時間が長くなる要因を洗い出して改善
5. 診療時間終了間際に留意したい患者さん対応
6. 利用が少ない男性を引きつけるプログラムを充実
7. 収入の半数を占める高齢患者さんに向けたサービスの充実
8. 院内の廊下やホールに愛称を付けて親近感アップ
9. 患者さんとの距離が近くなる待合室の図書選定
10. 自院の患者層に適した待合室のイスの選択基準
11. 雨の日だからこそ発揮できるおもてなし
12. タクシー運転手に提示する道順カード

II コミュニケーション

13. わずか数秒間の会話に込めるおもてなしの一言
14. 初めて来院した患者さんが安心できる上手な案内誘導
15. 年寄り扱いを嫌う高齢患者さんとの会話に適した話題
16. 患者さんには聞き慣れない言葉を口にしない配慮
17. 院内で通用しても患者さんにはなじみのない言葉の置き換え
18. 誰に対しても丁寧な言葉づかいが必要な理由
19. 「ダメ」という言葉ではなく相手も納得する肯定的な話し方
20. 発音が似た言葉の聞き間違いを防ぐ工夫
21. 婦人科の患者さんへ「お大事に」の一言に気持ちを込める言い方
22. 高齢の患者さんへの声かけで気をつけたい声の大きさ
23. 文書が読みやすくなる書き方のチェックポイント
24. 院内掲示物をスッキリ掲示するコツ

III 手間取り患者さん対応

25. 患者トラブルで心が折れないために必要な院長先生の心構え
26. 患者さんと押し問答にならないための会話の工夫
27. 執効で悪質なクレームをさっと切り返す対応スキル
28. 自己負担金が高いという患者さんへの伝え方
29. 患者トラブルからスタッフを守るために用意したい機材
30. ペイシエント・ハラスメント情報を院内で共有して対応策づくり
31. 患者さん用駐車場に無断駐車させない有効手段
32. 医療費が上がったことで受診を止めた患者さんのフォロー

IV 院内研修・ミーティング

33. 内気でおとなしいスタッフも発言しなくなるミーティング手法
34. 誰もが話しやすくなるミーティング前のアイスブレイク
35. 自由な発想を生むお茶とお菓子付きミーティング
36. 細かいことを見落とさない気づきの心を育てる研修
37. 子連れのお母さんの大変さを理解する研修
38. 軽い気持ちでもリズクにつながるSNS投稿に関するスタッフ教育
39. ホームページを使って自院の強みを再確認する研修
40. 電話で道順をわかりやすく説明するトレーニング
41. ロールプレイを映画風の動画にして振り返る研修
42. 患者さんと向き合う位置関係でどうを感じるかを体験する研修
43. 他院を受診したスタッフの体験レポートから自院の改善
44. 当事者の気持ちを強烈に体感できるオムツ研修

V チーム力アップ

45. シフトを越えて全員で思いを共有できるミーティングテーマ
46. みんなで思いを共有するスタッフ主体ミーティング
47. みんなで同意してまとめるスタッフ主体ミーティング
48. スタッフ間の年代差を縮めるクイズミーティング
49. 整形外科など高齢患者さんとスタッフ間の年代差を縮めるクイズ
50. スタッフ間の世代間ギャップを率直に語り合うミーティング
51. 「三人寄れば文殊の知恵」実感ミーティング①-漢字探しクイズ
52. 「三人寄れば文殊の知恵」実感ミーティング②-日用品の用途探しクイズ

VI スタッフ満足(CS)向上

53. 節目の年に感謝の気持ちを伝える永年勤続表彰
54. スタッフに早めに知らせたい連休の診療スケジュール
55. 立ち座り座ったりの受付業務の負担軽減
56. ワークライフバランスのための診療終了時間の繰り上げ
57. スタッフ個人用の名刺のメリットと使い方
58. 院長先生の親族と一緒に働く場合に気をつけること

VII 人事労務

59. ユニフォームへの着替え時間も「労働時間」という認識が必要な理由
60. 小規模・少人数でも有給休暇の付与が必要な理由
61. 有給休暇を確実に消化してもらうための工夫
62. 慶弔のための特別休暇規定の整備
63. 解雇するとき必要になる就業規則の整備
64. クリニックの厚生年金加入でのデメリットの捉えなおし

VIII 求人採用

65. 他業種に比べて見劣りする医療の求人チラシの改善点
66. 応募者を少しでも増やしたい求人広告のアピールポイント
67. 応募者がスルーしてしまう求人広告NG表現
68. 経験則からみた良い人材に来てもらうための採用ポイント
69. 面接応募者の「リアル」がわかる面接前アンケート
70. 面接応募者に自院のファンにする心配り
71. いざというとき頼れる自院退職者をつなげるOB会づくり

IX 他業種に学ぶ

72. 他業種の側からわかる売上数量(患者数)よりも単価(平均点数)が大切な理由
73. コンビニに学ぶ建物や駐車場を照明で明るくする効果
74. 老舗観光ホテルの求人サイトに学ぶ目を引くコンテンツ
75. 宿泊業界に学ぶ職種を超えての人手不足解消の工夫
76. 有名外資系カフェに学ぶ接客スタイル
77. ホテルやデパートに学ぶお客様顔と名前を覚えてのお出迎え
78. テーマパークに学ぶ院内の角(コーナー)の安全対策
79. 高速道路のSA/PAに学ぶトイレ美化的ポイント①-テックニク編
80. 高速道路のSA/PAに学ぶトイレ美化的ポイント②-おもてなし編
81. 宝塚式に学ぶ「誰からも好かれる美人」になるための25箇条
82. 手紙の宛名ラベルNGマナー

X チェックから改善

83. 受付待ちの患者さんの行列への適切な対処
84. 患者さん視点で院内チェック①-待合室に座って見えてきたもの
85. 患者さん視点で院内チェック②-実際に受診して見えてきたもの
86. 患者さん視点で院内チェック③-実際に入院して見えてきたもの
87. 土足からスリッパに履き替えるクリニックで気をつけたいこと
88. 座ってみないと気づかない待合室のイスの改善点-構造
89. 座ってみないと気づかない待合室のイスの改善点-配置
90. 患者さんがイラつくスタッフ発生源の騒音の対策
91. 女性スタッフが入りづらい男性トイレのチェック
92. 患者さん視点で電源プラグの安全確保
93. 郵便受けの盗難防止策
94. 改めて注意したい院内のガラスの安全対策
95. 通り面した駐車場出入口の出会いがしら事故を防ぐ対策
96. 新人スタッフが患者さんに対応する前に考慮すべきこと
97. 入るのを躊躇するクリニックに共通するマイナス印象
98. クリニックと自宅が隣接している場合に注意したいこと
99. 患者さんだけでなく業者さんにも丁寧に対応
100. クリニックの舞台裏を患者さんに見られない気づき
101. 用心したい患者さんにも聞こえるバックヤードの会話
102. 書類の保管義務期間と処分方法
103. 消防法改正による無床診療所での消火器等の設置の考え方
104. 「保健所の立ち入り検査」対応チェックリスト

XI インターネットと広告戦略

105. ネット予約の弱点を考慮した診察の順番枠
106. 患者さんの検索目的に合致したホームページのコンテンツ
107. ホームページに掲載する院長とスタッフの写真で注意したいこと

108. ネットの工ゴサーチ結果で判断すべきこと
109. 注意したい規制対象となる医療機関のウェブサイト
110. 広告規制による禁止となる広告表現例
111. 放置しがちの自院看板にも必要な定期点検
112. 道案内看板(サインボード)のわかりやすい表示
113. 道路沿いの看板の視認しやすい文字の大きさとレイアウト

XII 災害とBCP

114. 防災グッズや非常食の備蓄品を無駄にしない保管法
115. 災害時に自院を避難場所にするための環境整備(BCPへの布石)
116. 院長先生が事故や急死で来れないときの緊急マニュアル
117. 緊急時に効果を発揮する公認SNSグループ連絡網
118. 災害時に既設のトイレを活用するためのセッティングの仕方
119. 災害後の停電時のために備えておきたい紙カルテ

XIII ユニバーサルサポート

120. 中途半端なバリアフリーよりユニバーサルマインド
121. 障がいのある方に便利なサポートアプリの利便性と限界
122. 色覚障がい者も認識しやすいカラーユニバーサルデザイン表示
123. マスク着用しての応対で注意したいこと

XIV 開業とリフォーム

124. 開業立地を決めるうえで院長先生が考えるべきこと
125. 自分でも確かめられる開業前の立地候補地の下調べ
126. 立地や設備だけではなく開業成功の要因
127. レセプト分析でわかる内科の特徴
128. レセプト分析でわかる整形外科の特徴
129. レセプト分析でわかる小児科の特徴
130. レセプト分析でわかる皮膚科の特徴
131. レセプト分析でわかる耳鼻咽喉科の特徴
132. レセプト分析でわかる眼科の特徴
133. 患者さんにアピールできる新規開業時に標榜する診療科の選び方
134. 病院勤務中でも重視したい開業準備の打ち合わせ
135. 開業後に気付くことが多い「よくある」設計ミス
136. 事例に学ぶ承継のポイント①-親子間承継
137. 事例に学ぶ承継のポイント②-後輩医師への承継
138. スタッフのことで悩まないために開業前にできること
139. 開業前の内覧会を地域に関心をもってもらうためのポイント

XV 経営戦略

140. 患者さんの来院目的からわかる口コミの重要性
141. 患者さんの居住地分析から進めるエリア補強対策
142. 新患患者さん重視vsリピーター患者さん重視
143. 自院の診療科特性を再認識してサービスアップ
144. スズタケ流「良いクリニックになるための10ヵ条」
145. 経営に活かしたい「戦略」と「戦術」と「理念」の使い分け
146. 「余裕ができてから改善」するより将来のための「今の投資」
147. コスト削減努力のメリット-デメリット
148. 「人件費が高い」と指摘されたときに考えたいこと
149. 院長先生からスタッフパワーシェアできる業務の見直し
150. クリニックにメディカルクラークを採用するメリット
151. 給与の源泉所得税を毎月納付するメリット
152. 医療法人成りをためらう理由の再検証
153. 医療法人の決算後の手続きで失念しがちな届出
154. 医療法人の理事会でよく指摘される問題点

XVI 会計業務・財務分析

155. 毎日の小口現金の会計めめの効率的な手順
156. キャッシュレス支払いシステム導入の検討ポイント
157. 月次の貸借対照表の読み方のポイント
158. 月次の貸借対照表で毎月の財務健康度をチェック
159. 前年同月との比較データに一喜一憂しないために覚えておきたいこと
160. 優先したいのはマネジメント理論よりも現場での実践
161. 日本医療経営コンサルタント協会の認定資格
162. レセプトデータ分析でわかること①-データの活用
163. レセプトデータ分析でわかること②-患者層の変化
164. レセプトデータ分析でわかること③-季節ごとの変化

株式会社プリメド社 FAX(06)6393-7786 <https://www.primed.co.jp>

書店印	注文書		
	クリニック経営簡単実践アイデア集③ ISBN978-4-938866-69-3 定価:3,960円(税抜価格3,600円)	発行 著者	プリメド社 鈴木 竹仁
	フリガナ お名前		部
	お送り先 〒	—	
年 月 日	TEL()	—	FAX() — E-mail