

患者トラブル

- 「自己負担金が高い」というクレームを納得させる返事
クリニック経営簡単実践アイデア集③、p57
- スタッフが患者からのセクハラを受けたら
患者トラブル vs 応招義務、p26
- スタッフにしつこいクレームを切り返せる訓練はできるか？
クリニック経営簡単実践アイデア集③、p54
- クレームの多い患者との会話を録音してよいか
患者トラブル vs 応招義務、p131
- 患者さんによるネットでの中傷にどう対応？
患者トラブル vs 応招義務、p26
- 患者トラブルが増えているのは何か理由があるのか
患者トラブル vs 応招義務、p59
- 患者トラブルに直面したときどんな心構えが必要？
患者トラブル vs 応招義務、p129
- 自院駐車場への無断駐車にどう対応する？
クリニック経営簡単実践アイデア集③、p63
- 反社勢力である患者から恫喝を受けたら
患者トラブル vs 応招義務、p47
- 問題患者さんの来院をお断わりしてもよい場合は？
患者トラブル vs 応招義務、p118

採用と人事

- スタッフは経験者のほうがよいか
クリニック経営のエッセンス、p60
若手院長です開業のこと何でも質問してください、p105
クリニック経営簡単実践アイデア集③、p130
- 求人広告をどこに出したら効果的か？
若手院長です開業のこと何でも質問してください、p102
- 採用面接で応募者の何を見たらよいか？
若手院長です開業のこと何でも質問してください、p108
- 友人をスタッフとして採用してもよいか？
院長妻から院長夫人への42のメッセージ、p90
- スマホしか知らない若い人にパソコン入力を覚えさせたい
クリニック新人スタッフ 戦力になるための1ヵ月マニュアル、全編

スタッフとの関係

- スタッフのムダなおしゃべりを止めさせたい
院長妻から院長夫人への42のメッセージ、p85
医療接遇ワークブック、p14
- ベテランと若手とでスタッフ間の溝が深刻になっている
クリニック経営簡単実践アイデア集①、p157
- ベテランのスタッフに院長も頭が上がらない
クリニック経営簡単実践アイデア集①、p158
院長妻から院長夫人への42のメッセージ、p100
- 新しい取り組みに反発するスタッフに困っている
院長妻から院長夫人への42のメッセージ、p106
- 複数のスタッフが同時に退職したいと言ってきた
クリニック経営簡単実践アイデア集①、p168
- スタッフのSNS投稿を注意したいが…
クリニック経営簡単実践アイデア集②、p142
- スタッフの不満タラタラを解消させたい
院長妻から院長夫人への42のメッセージ、p123
- 院長の理念と思いをスタッフにも知ってほしい
若手院長です開業のこと何でも質問してください、p152
院長視点の接遇のススメ、p126
- 患者さんの投書をスタッフにも伝えたい
院長視点の接遇のススメ、p135
院内ミーティングレシビ集、p91

- 新人スタッフがいつまでも学生気分である
医療接遇ワークブック、p8
- 診療に専念したいのでスタッフにもできる仕事は任せたい
クリニック経営簡単実践アイデア集③、p262

接遇

- スタッフの身だしなみが気になる
院長視点の接遇のススメ、p64
医療接遇ワークブック、p22
- 研修してもスタッフに接遇が身につかない
院長視点の接遇のススメ、全編
- 言いづらそうな患者さんの思いを察するスタッフであってほしい
院内ミーティングレシビ集、p39
- つらそうな患者さんへのスタッフの対応が冷たく感じる
院内ミーティングレシビ集、p78
- 来院したお客様を案内するときの上座・下座を知りたい
クリニック標準受付マニュアル集、p9-1

コミュニケーション

- スタッフの敬語の使い方の間違いが気になる
クリニック標準受付マニュアル集、p11-1
医療接遇ワークブック、p28
院長視点の接遇のススメ、p86
- スタッフの言葉づかいがストレート過ぎてハラハラする
クリニック経営簡単実践アイデア集②、p88
医療接遇ワークブック、p32
- テレビの影響で患者さんが薬を飲まなくなった
クリニック経営簡単実践アイデア集①、p59
- 医療費が上がって来院しなくなった患者さんに声かけしたい
クリニック経営簡単実践アイデア集③、p64
- 患者さんの帰りがけにどんな言葉かけがよいか？
クリニック標準受付マニュアル集、p5-4
クリニック経営簡単実践アイデア集③、p42

ミーティング／朝礼

- スタッフも積極的になるミーティングにしたい
クリニック経営簡単実践アイデア集③、p66
- ミーティングネタに困ってる
院内ミーティングレシビ集、全編
- 朝礼ネタに困ってる
院内ミーティングレシビ集、全編
クリニック経営簡単実践アイデア集②、p128
- 子どもさんとの対応が苦手なスタッフがいる
院内ミーティングレシビ集、p52

院内ルール

- 業務用マニュアルをつくりたいが面倒くさい
クリニック標準受付マニュアル集、全編
クリニック経営簡単実践アイデア集①、p94
- 院長が急病や急死した場合のことを考えておきたい
クリニック標準受付マニュアル集、p13-2
クリニック経営簡単実践アイデア集③、p208
- 院内の書類はどれくらいの期間保管しておくべき？
クリニック経営簡単実践アイデア集②、p138
- 患者さんからの頂き物をどうしたらよいか
院長妻から院長夫人への42のメッセージ、p79
クリニック標準受付マニュアル集、p資料1
- 診療時間中に大雨警報が出たら診療をストップすべきか
クリニック標準受付マニュアル集、p13-1
クリニック経営簡単実践アイデア集②、p292

- 時間外の急患の受け入れ基準で迷ってる
クリニック経営簡単実践アイデア集②、p135

若手院長です開業のこと何でも質問してください、p68

労務管理

- 36 (さぶろく) 協定とは
2040 年に向けて医療はこうなる！、p197
- クリニックでも産休・育休を採用すべき？
クリニック経営簡単実践アイデア集②、p152
- スタッフがいろいろ注文つけるので勤務表づくりが面倒
院長妻から院長夫人への 42 のメッセージ、p119
- スタッフの永年勤続表彰はどうすればよい？
クリニック経営簡単実践アイデア集③、p102
- 院内のバワハラ・セクハラ対策をルール化したほうがよい？
院長妻から院長夫人への 42 のメッセージ、p108
- 会計でスタッフがどうも不正してるみたいだ
クリニック経営簡単実践アイデア集②、p145
- 着替え時間は労働時間になるのか？
クリニック経営簡単実践アイデア集③、p110
- スタッフのマイカー通勤で注意すべきことは
クリニック経営簡単実践アイデア集①、p132
- 解雇できるよう就業規則を見直したい
クリニック経営簡単実践アイデア集③、p117
- 忌引きの日数を規定しておいたほうがよい？
クリニック経営簡単実践アイデア集③、p114
- 有給休暇の付与日数は？
クリニック経営簡単実践アイデア集③、p111

災害対策

- クリニックでもできる災害訓練はあるか
クリニック経営簡単実践アイデア集②、p302
- クリニックでも防災マニュアルを用意したい
クリニック経営簡単実践アイデア集②、p267
- 災害用にクリニックで備蓄しておくおとよい物品は？
クリニック経営簡単実践アイデア集②、p276
- 地震直後避難すべきかどうかどう判断したらよい？
クリニック経営簡単実践アイデア集②、p288
- 停電だと電子カルテが使えないがどうしたらよい？
クリニック経営簡単実践アイデア集③、p214

広告／広報

- ネット時代に看板は効果があるの？
クリニック経営簡単実践アイデア集②、p204
- 広告規制に引っかかる広告とは？
2040 年に向けて医療はこうなる！、p53
クリニック経営簡単実践アイデア集③、p199

経営戦略

- “配置医師”は引き受けるべき？
クリニック経営のエッセンス、p108
- 高くても高度の医療機器を導入したほうが経営に有利？
クリニック経営のエッセンス、p86
- 医療法人にするメリットはあるのか
クリニック経営のエッセンス、p104
クリニック経営簡単実践アイデア集③、p266
- 院外処方すべきか？
クリニック経営のエッセンス、p89
- 近所で競争相手となるクリニックができた
クリニック経営簡単実践アイデア集②、p247
- 親のクリニックを受け継ぐことになったが改装すべきか
クリニック経営簡単実践アイデア集②、p32
クリニック経営簡単実践アイデア集③、p240
- 診療時間は長いほうが経営に有利？
クリニック経営のエッセンス、p92
- 融資先に提出する事業計画の作成ポイントは？

医療制度の知識

- 「かかりつけ医機能」って何？
2040 年に向けて医療はこうなる！、p152
- 「自己診療」「自家診療」ってどう違う？
クリニック経営のエッセンス、p36
- 医師の働き方改革とは？
2040 年に向けて医療はこうなる！、p206
- 新人スタッフに健康保険制度だけでも知ってほしい
クリニック新人スタッフ 戦力になるための 1 か月マニュアル、全編
- 院内に掲示しないといけない情報とは？
クリニック経営のエッセンス、p44
- 介護保険で使えるサービスが今一つわかってない
2040 年に向けて医療はこうなる！、p85
- 開業 1 年後調査で何を留意したらよい？
クリニック経営のエッセンス、p51
- 健康サポート薬局とは？
2040 年に向けて医療はこうなる！、p163
- 保健所の立ち入り検査があるがどんな対策をしたらいい？
クリニック経営簡単実践アイデア集③、p187

会計と財務

- 「人件費」が高いと指摘された
クリニック経営簡単実践アイデア集③、p261
- キャッシュレスを導入したほうがよい？
クリニック経営簡単実践アイデア集③、p274
クリニック経営のエッセンス、p95
- 機器を購入かリースかで迷ってる
クリニック経営簡単実践アイデア集②、p241
- 持ち合わせの現金が足りない患者さんの会計はどうすればよい？
クリニック標準受付マニュアル集、p5-2
- 収益が変わらないのに利益が減ってるのは何が原因だろう
クリニック経営のエッセンス、p143
クリニック経営簡単実践アイデア集①、p252
- 税理士にお任せすると財務諸表を読まなくていいかな
クリニック経営のエッセンス、p132

院長夫人の立場

- どうしても理解することができないスタッフに対しては？
院長妻から院長夫人への 42 のメッセージ、p103
- 院長夫人は職場ではユニフォームを着るべき？
院長妻から院長夫人への 42 のメッセージ、p40
- 経理は院長夫人が担当すべき？
院長妻から院長夫人への 42 のメッセージ、p38

開業

- 開業に関連して役所には何を届けたらよい？
クリニック経営のエッセンス、p23
- 開業の自己資金はどれくらい必要？
若手院長です開業のこと何でも質問してください、p30
- 開業スタッフは何人くらい必要？
若手院長です開業のこと何でも質問してください、p100
クリニック経営のエッセンス、p56
- 開業資金はどこから借り入れるとよい？
若手院長です開業のこと何でも質問してください、p32
- 開業地を借地か取得かで迷ってる
クリニック経営のエッセンス、p12
- 経営コンサルタントはどこに頼むとよい？
若手院長です開業のこと何でも質問してください、p57
クリニック経営簡単実践アイデア集③、p282
- 設計は医院建築専門家に頼んだほうがよい？
若手院長です開業のこと何でも質問してください、p89