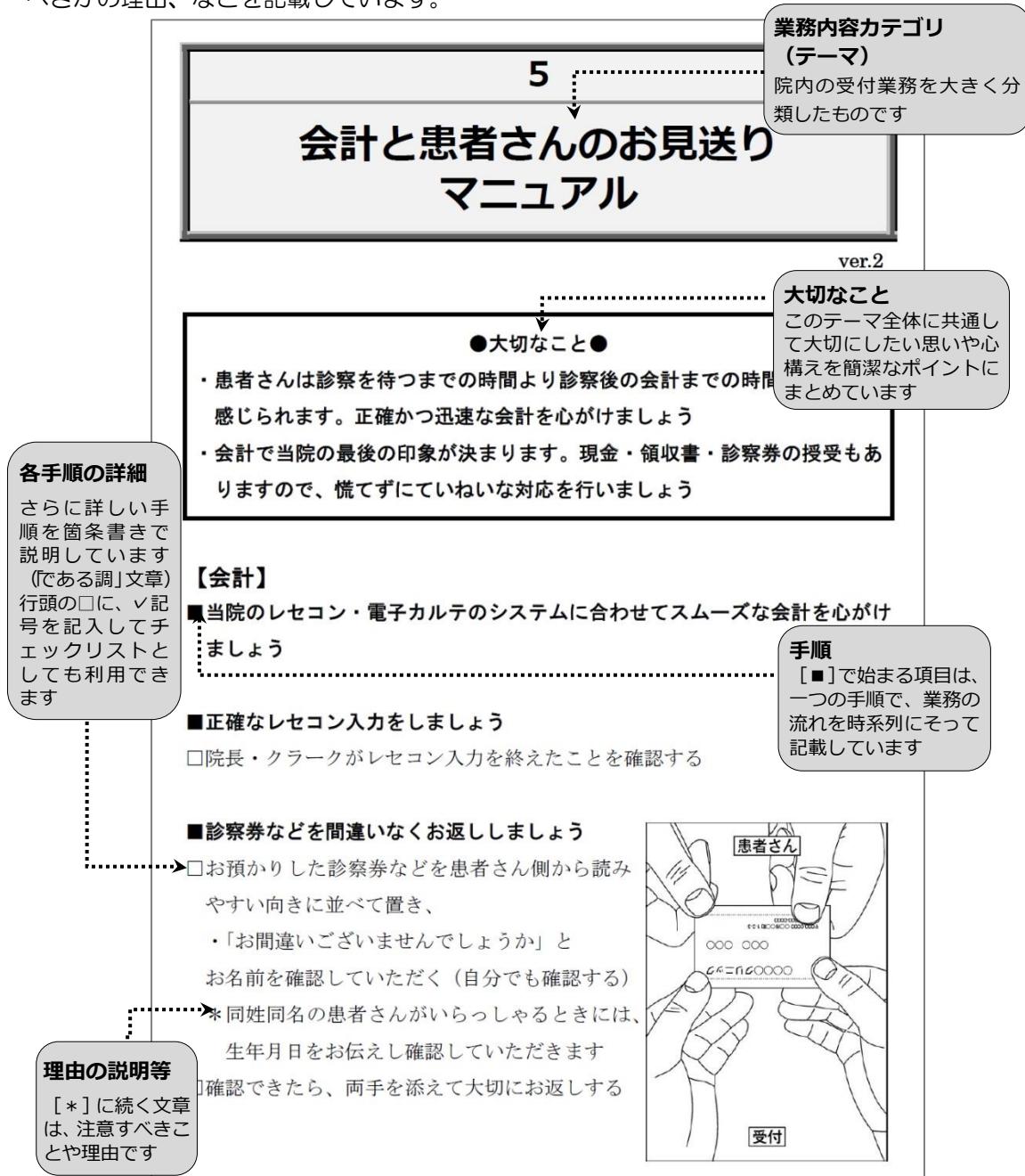


各マニュアルの構成（凡例）

受付業務をさらに業務内容ごとに大きなカテゴリ（テーマ）に分け、そのカテゴリごとのマニュアルになっています。各マニュアルは、それぞれ冒頭に「大切なこと」として、そのカテゴリの業務全体に共通して留意すべきことをポイントにまとめています。マニュアルとなる手順は時系列に並べ、さらに手順ごとに、詳細な業務のやり方、業務にあたって注意すべきこと、なぜすべきかの理由、などを記載しています。



「クリニック標準受付マニュアル集」の特徴

スタッフ全員が共通認識をもつためのマニュアルです

クリニックに来院される患者さんへの対応がスタッフ一人ひとりで異なっていれば、スタッフの対応しただけでクリニックの評判が大きく左右されることになるかもしれません。

それを防ぐには、業務の手順や基本マナーなどについてスタッフ全員で共通の認識をもち、スタッフ一人ひとりの業務の質を標準化することが大切です。しかし、小規模なクリニックでは、マニュアルを作成するには時間も手間もかかり大変です。スタッフの人数も少ないのでわざわざマニュアルをつくる必要はないと思われることも多いと思います。とはいえ、マニュアルはクリニックの発展に欠かせないものです。

どの地域・どの診療科クリニックの受付スタッフでも利用できるよう業務に必要な手順・マナーなどを標準化しています

そこで、どの地域でも、また、どの診療科のクリニックでも使えるよう考えられたのが、この「クリニック標準受付マニュアル集」です。

このマニュアル集は、クリニックで必要とされる受付の種々の業務について、いろいろな診療科のクリニックに共通する標準的な手順やマナーをまとめています。手順を並べるだけでなく、いろいろな場面で、なぜこの手順が必要なのか、どう対応すればよいのか、理由をつけて説明していますので、スタッフも納得しながら業務を確認できます。

バインダーにセットされていますのでそのまますぐに使えます

業務内容ごとに整理された 16 のマニュアルとチェックリストが 1 セット分として、バインダーに綴じられていますので、一から作成することなく自院用としてそのまま使用できます。

特典付録のマニュアル本文データをもとに内容をアレンジしたりバージョンアップできます

マニュアル集すべての本文データは CD あるいはオンラインでお渡ししています（オンラインでの入手の仕方については添付の別紙参照）。それを使って、自院によりマッチし愛着がもてるよう内容をアレンジすることができます。

また、テンプレートや入力フォームを使うことで、このマニュアル集と同じスタイルで他の項目のマニュアルをつくったり、さらに内容をバージョンアップさせることができます。

「クリニック標準受付マニュアル集」 の使い方

院内ミーティング時にマニュアルを使って全員の認識の共有

どのクリニックでも共通する、受付スタッフの出勤時から退勤時までの業務の流れに沿った項目ならびに受付業務で大切なコミュニケーションと電話応対の項目のマニュアルで構成されています。院内ミーティング時にマニュアルの項目を全員で確認し、認識を共有しましょう。

既存のマニュアルがある場合は、チェックリストとして

すでにマニュアルを用意されている場合は、この「クリニック標準受付マニュアル集」をチェックリストとして比較することで、よりよいマニュアルに改善していくことができます。

新人が入職したときは研修用テキストとして

日常的に確認するだけでなく、新人が入職したときの研修用テキストとして代用できます。

マニュアルの内容をどれだけできるようになったか達成度を確認

業務について、どのくらいできるようになったのかをスタッフ自身が評価でき、目標達成度を確認できます。付録の「仕事の目標達成セルフチェックシート」をご利用ください（→p15）。

クリニックの事情に合わせて部分的に加筆したり内容を適宜アレンジ

標準化できない各クリニックの理念や基本方針や就業に関する設定時間など貴院独自の項目は、空欄にしていますので、部分的に記入したり、新たに書き直すなど、適宜アレンジして差し替えることができます（→p8～10）。

必要に応じてバージョンアップ、さらに新たなマニュアルを追加

自院の特殊な業務の手順に合わせて内容を追加・削除・変更したいとき、また、院内改善により見直しが必要になったとき、時間の経過とともに更新したいときは、特典付録のデータ（WORD®）で内容をアレンジします（データ入手方法については添付の別紙参照）。