

1

### スタッフの採用

1. 採用前心得 ..... 8
2. 院内準備 ..... 9
3. 求人広告の出し方 ..... 11
4. 電話応対でわかる「人物像」 ..... 14
5. 院内で確認しておくこと ..... 18
6. 面接 ..... 21
7. 採用の協議 ..... 31
8. 決定から勤務開始まで ..... 35
9. 勤務開始後の評価 ..... 40

2

### スタッフの育成

1. 育成のポイントと院長心得 ..... 45
2. 院長の自己採点 ..... 51
3. スタッフの評価とその目的 ..... 56

3

### 院内の組織づくり

1. 医院ビジョンの明確化 ..... 63
2. 院内体制の見直し ..... 68
3. 院長夫人の役割 ..... 73
4. 院内連絡の整備 ..... 78
5. 個人情報の管理 ..... 81

4

### 医院改善のイロハ

1. 患者アンケートの実施 ..... 95
2. 患者目線による院内チェック ..... 102
3. 5Sによる改善 ..... 106
4. クレームの生かし方 ..... 110

5

### 患者ニーズの掘り起こし

1. 来院動機の把握 ..... 119
2. 看板の見直し ..... 125
3. 効果的なホームページ作成法 ..... 129
4. 付加価値を生む診療形態 ..... 136

6

### 「未回収金」への対応

1. どんな時、発生するのか? ..... 143
2. 考えておきたい防止策 ..... 145
3. 発生時の対応 ..... 147