

Contents

はじめに	3
推薦の言葉	5

第1章

マニュアルシステム（業務の標準化）

Part 1 考え方	10
Part 2 導入	23
Part 3 種類	37
Part 4 アップデート	38

第2章

スターシステム（階級制度）

Part 1 総論	42
Part 2 導入にあたって	60

第3章

就業規則と関連法令

Part 1 就業規則	76
Part 2 賃金の支給	79
Part 3 労働時間	87
Part 4 有給休暇	90
Part 5 福利厚生	95
Part 6 評価	102

COLUMN

荒井昌海

①最高の教育は“たった10%”のマニュアルから	39
②ひとりのネガティブな社員は何人のまともな社員を壊すか	73
③時代とともに変わりゆく働き方—最適な就業規則とは	104
④歯科医院の成長に合わせた広告戦略・求人戦略	129
⑤患者さんの手に入る明るいストーリーを説明する	151
⑥平均値からわかる歯科医院の経営	171
⑦診療も経営も「真似る」ことから始める	200

第4章

求人面接と各種広告

Part 1	求人広告	106
Part 2	面接準備	110
Part 3	面接	111
Part 4	採用・不採用通知	116
Part 5	採用	117
Part 6	退職について	120
Part 7	看板広告の心理学	123
Part 8	インターネット	125

第5章

治療の情報提供と説明

Part 1	PTC と PTP	132
Part 2	治療工程表と修復プラン	138

第6章

財務分析と経理

Part 1	歯科の経理とは	154
Part 2	月次チェック	158
Part 3	税理士と銀行	168

第7章

実践事例

	いつでもどこでもスタッフ全員が使えるマニュアル作り	174
	医院とスタッフを導く羅針盤としてのマニュアル作成と運用	177
	業務マニュアル+動画教育ツールで新人教育を効率化	183
	スターシステムを導入して自身の法人に使いやすくカスタマイズ	188
	コールセンターを設置し本院・分院の電話対応を効率化	195

おわりに	201
------	-----