



アウトソーシング事務長
クリニックマネージャー
Outsourcing Manager



アウトソーシング事務長サービス

クリニックマネージャー

Outsourcing Manager

— サービス案内 —

MOCAL 株式会社

Make Of Conglomerate, Aim at Liberty

ご挨拶 ～生涯現役社会への貢献～



もともとこのサービスは「医療業界に企業マネジメントスキルを移植することで、医療機関の経営安定、生産性の向上、その結果として院長を始めとする医療従事者の職場環境向上」を目指し、2011年に歯科業界を先発としてスタートしました。

この間、医科のクリニック様からのご要望も多数いただいていたましたが、弊社内の人材確保が課題となり、歯科以外のお客様にはお待ちいただいております。

2017年のオフィス移転を機に、積極的に人材採用に力を入れ、この度「アウトソーシング事務長 クリニックマネージャー」サービスを新たに立ち上げる運びとなりました。

これからますます拍車をかける高齢社会では、在宅診療のニーズ増大、他職種連携、医療スタッフの確保や労務マネジメントなど、医療に対してさまざまな期待と難易度の高い取り組みが求められると考えます。

これら医療の現場を「マネジメントによる縁の下の力持ち」となって支えていくことで、現在、先進国ではどの国も実現できていない「生涯現役社会の創出」に貢献したいと願っています。

MOCAL株式会社 代表 今野 賢二

- 会社名 : MOCAL株式会社
- 本社所在地 : 東京都千代田区神田駿河台4-3 新お茶の水ビルディング12階
- 事業内容 : アウトソーシングサービス／出版事業／セミナー企画運営
- 設立年月日 : 平成22年11月1日

このようなことでお困りではありませんか？

- ✓ スタッフが増えて意思疎通ができなくなってきた！
- ✓ 医師・看護師を募集したいのに、ノウハウも時間も無い！
- ✓ とにかく事務処理・雑務が多い。誰か手伝って！
- ✓ ホームページや院内ツールも見直したい！
- ✓ 分院の運営・管理がいまいち行き届いていない！
- ✓ 何でも自分が管理しなきゃいけない状況を変えたい！
- ✓ 自分ひとりでは限界を感じる。補佐役がほしい！

クリニックの運営には、 企業と同様に**さまざまな経営実務**が必要です



経営企画・マーケティング部門

- 業績向上、安定のための企画立案および実行
- 経営効率化、コスト管理
- 在宅診療、他職種連携

人事部門

- 医師、看護師、事務職員などのマネジメント
- 人材募集、採用、紹介業者とのやりとり
- 入退社手続き

総務部門

- 書類、掲示物、配布物、パンフレット等の制作
- 材料、備品管理および発注
- HP、ブログ等のweb管理

経理部門

- 給与計算、支払い
- 各種支払い業務
- 月次収支等の計算

事務長がいないクリニックでは、

これらの役割を院長や奥様が担っていることがほとんどです

自分のクリニックにも、事務長がいたら… そう思うことはありませんか？

しかし、事務長の採用には**様々なボトルネック**が・・・

- ✓ 常勤を雇うほど**仕事量はない**。
- ✓ **求められるスキルや能力が高く**、それを満たす人材がなかなかいない。
- ✓ 自分と**価値観の合う人材**がなかなかいない。
- ✓ 合わないと分かっても、**簡単に解雇できない**。



このような背景から、クリニックでの事務長採用の
成功事例は一部に限られているのが現状です。

アウトソーシング事務長なら 月1回から気軽に採用できる！



院長の持つ複数の経営実務を
「**経営アシスタント**」として実施します

マーケティング・営業

ホームページコンテンツ企画
業者との打合せ・進捗管理
PPC広告の運営管理
提携先の開拓
他職種連携

渉外

行政機関・メーカー・銀行
税理士・社労士・提携医療機関等
との調整業務、連携等

総務・庶務

お礼状管理、旅程や宿泊先手配、
行政機関への届出、スタッフへの
情報周知、忘年会やイベントの準
備、手配等

マネージャー的業務

ミーティングの企画・運営
各種業務、プロジェクト、係など
の仕事配分と進捗管理
経営数値の管理、環境整備

人事労務関連

求人（業者・ハローワーク）手配、
会社説明会の企画・運営、採用面
接・スタッフ面談等

参謀・ブレーン

経営戦略立案サポート、他医院へ
の見学調整、院長の経営判断に必
要な情報収集、会話のキャッチボ
ール相手



アウトソーシング事務長の活用で、
様々なメリットを実感していただいています！

- ✓ 院長の業務負担やストレスが減る！
- ✓ 一人の時より仕事がどんどん進む！
- ✓ 孤独や疲労からの閉塞感を打破でき、やる気と元気が湧いてくる！
- ✓ スタッフとのコミュニケーションギャップが埋まり活性化する！
- ✓ 後回しだった仕組みづくりやマーケティングが進み業績が向上する！



なぜ「専任事務長」ではなく、 アウトソーシング事務長が選ばれているのか？

- ① ニーズや規模に応じて、**月1回から気軽に活用**できる！
- ② **退職の心配がなく**「継続性」が高い！
- ③ 社員ではないので「**経費**」で**活用**できる！
- ④ **必要がなくなれば解約**できる！
- ⑤ **企業マネージャーのノウハウ**を学んだスキルの高いスタッフが担当！
- ⑥ 医院で事務長の**教育を行う必要がない**！
- ⑦ 雑務から経営参謀まで、**幅広い業務をサポート**！
- ⑧ 歯科医院専門だから、蓄積された**ノウハウやツールを即活用**できる！
- ⑨ 業界の情報や人脈など、**情報ソースとしての利用価値**も高い！
- ⑩ アウトソーシングからこそできる、**コミュニケーション補完機能**！
- ⑪ 社労士や弁護士など**外部パートナーのバックアップ体制**も充実！



「具体的にどんなことをしてくれるの？」

3つのサポートメニュー



ベテラン事務長が経営パートナーとして 幅広い課題解決をサポート



このような課題をお持ちの医院様におすすめします

- ✓ 院長一人のマネジメントに**限界を感じる**！
- ✓ **何でも相談できるパートナー**と一緒に医院を成長させたい！
- ✓ 医院の成長に合わせて様々な**仕組みを整理していきたい**！

スタッフマネジメント

- スタッフ面談
- スタッフ勉強会の実施
- チーフ育成
- 事務長育成

マーケティング

- WEBマーケティング
- カウンセリングシステム構築
- 新メニュー導入の仕組みづくり

組織運営・構築

- ミーティング運営・管理
- プロジェクト活動推進
- 人事システム構築
- 本部機能構築、ITツール導入

戦略・経営相談

- 採用の仕組みづくり
- 年間目標や実施計画の立案
- 経営相談全般

マネジメントスキルを有した事務長が 業務構築や組織運営をサポート



このような課題をお持ちの医院様におすすめします

- ✓ スタッフ人数が増えてきたので**チームビルディングが必要**！
- ✓ **組織的な運営**をできるようにしたい！
- ✓ 定着率を上げて**働きやすい職場**をつくりたい！
人事評価制度をつくりたい！

スタッフマネジメント

- スタッフ面談
- 面接の立ち合い
- 社会人教育、組織人教育

組織運営

- ミーティング運営・管理
- プロジェクト活動推進
- 人事（評価・給与）システム構築

業務構築

- 管理的な仕組みの構築
- 事務局業務の構築
- 勤怠等のシステム導入

院内システム構築

- 人事評価システム構築
- 給与システム構築
- マニュアル、手順書整理

経験豊富な事務長が総務・秘書領域の 事務機能を幅広くサポート



このような課題をお持ちの医院様におすすめします

- ✓ 事務仕事を減らして診療に集中したい！
- ✓ シフト管理や経理、給与など生産性の低い仕事は誰かに任せたい！
- ✓ 奥様が行っていた仕事を減らしてあげたい！

経理・労務

- ・ タイムカード集計、会計資料整理
- ・ シフト作成、有給管理
- ・ 入退職手続き

院内ツールの作成

- ・ 掲示物や書類の作成
- ・ ホームページ等の修正やSNS投稿
- ・ マニュアル作成
- ・ 採用媒体の登録、管理

行政関係

- ・ 保健所への届け出
- ・ 施設基準の届け出
- ・ ハローワーク等への届け出

秘書業務

- ・ 調査・購買・手配
- ・ PC等のITフォロー
- ・ データ集計
- ・ 外部との連絡や渉外

「具体的にどんなことをしてくれるの？」

活用事例のご紹介



毎月のルーティーン業務



経理・労務

- ・ 給与計算／会計データの送付（会計事務所）
- ・ シフト作成／スタッフ有給休暇の管理
- ・ インセンティブ／歩合の計算等

診療実績分析表

診療科別・診療科目別集計

診療科	診療科目	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
内科	内科	120	110	130	140	150	160	170	180	190	200	210	220	1800
	消化器科	80	75	90	100	110	120	130	140	150	160	170	180	1200
	循環器科	60	55	70	80	90	100	110	120	130	140	150	160	900
	呼吸器科	40	35	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	600
外科	外科	90	85	100	110	120	130	140	150	160	170	180	190	1200
	泌尿器科	50	45	60	70	80	90	100	110	120	130	140	150	800
	皮膚科	30	25	40	50	60	70	80	90	100	110	120	130	500
	小児科	20	15	30	40	50	60	70	80	90	100	110	120	400

月次集計業務関連

- ・ 診療実績データ集計／分析／会計士データ送付
- ・ 来院経路集計／分析



インフォメーション更新関連

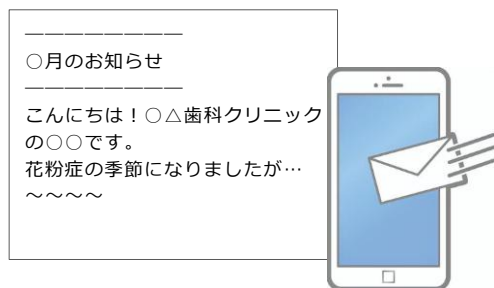
- ・ ホームページ「休診日」等のお知らせ更新
- ・ スマホサイトお知らせ更新

マーケティング関連



ホームページコンテンツの充実

- ・ 新しい設備やメニューなどコンテンツ企画
- ・ ブログ、Facebook、マイビジネスの投稿
- ・ リスティング広告の運営



メールマガジンの配信

クリニックとのリレーションを深め、継続来院を促す目的で、スタッフと協力して、毎月、メルマガを配信。



ポータルサイト登録・管理

各種ポータルサイトへの登録により、WEBマーケティングを継続的に強化。SEO対策とホームページの閲覧者数増につなげる取り組みの実施。

採用関連

採用WEB媒体の管理

- ・ 採用サイトなどの原稿作成、定期更新
- ・ 応募者との面接日程の調整



採用エージェントとの連絡

人材紹介会社のエージェントと定期的に連絡を取ることで、人材情報を広く集めて、採用の成功確率を上げていきます。



新卒者向けの採用活動

- ・ 大学や学校への求人票送付
- ・ ハローワークなど公共の機関も活用



面接

- ・ 一次面接
院長が無駄な面接をしなくて済むように、選り分けて二次面接に進めます。
- ・ 二次面接
院長が面接をし採用するか、判断を迷う時には、事務長が二次面接を行い、二人の視点で判断します。
- ・ 採用可否の連絡



入退職時の事務手続き

- ・ 雇用契約書
- ・ 入社資料一式作成
- ・ 入社オリエンテーション
- ・ 雇用保険や社会保険加入準備（社労士連携）
- ・ 名刺作成、HPへのスタッフ紹介掲示



人事・コミュニケーション関連



ミーティングの運営管理

- ・ チーフミーティング
- ・ 全体ミーティング

院長の意向に沿って、改善の取組や情報共有など目的に沿ったミーティングを企画運営します。



面談の実施

定期面談、不定期面談など、必要に応じて行います。事務長が面談を行うことで、スタッフの悩みや院内のトラブルなど、早め早めに情報をキャッチすることで、問題を未然に防いだり、小さいうちに解決できるケースが多くなります。



医局旅行の企画・段取り

医局旅行の行先アンケートから、旅行代理店との交渉、オプションツアーの手配まで、段取りを行います。

院内マーケティング・仕組みづくり



カウンセリングシステムの構築

カウンセリングの仕組みなど、スタッフと一緒に院内のマネジメントシステムを構築します。



プロジェクト活動の推進

- ・ 5S活動
 - ・ マニュアル整備
 - ・ SNS活用
- スタッフ主導のさまざまなプロジェクト活動の推進をサポートします。



訪問診療の立ち上げ

- ・ 機材や備品の選定
- ・ 訪問先の開拓
- ・ 各種ツール作成
- ・ 請求事務のフロー構築

院内業務のサポート



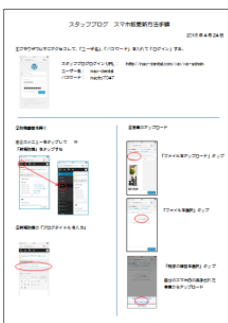
各種ツールの作成

説明用スライド／掲示物／紹介カード
 医院案内／採用パンフレット
 価格表／その他、各種書類



患者満足度アンケートの実施

対応スタッフ毎の評価が分かるような、患者満足度アンケートを企画・実施。
 実施後は、改善レポートを作成して、院内に掲示するとともにホームページに掲載。



マニュアル・手順書の作成・整理

院内のマニュアルをスタッフと協働して整理、また、各種取組の手順書を作成。

行政手続き関連

各種届出

- ・ 医療法人事業報告書
- ・ 保健所等への届け出・資料提出
- ・ 各種施設基準の申請
- ・ 登記内容の変更
- ・ 医療情報ひまわり更新管理
- ・ 医療従事者登録調査 等

「クリニックマネージャー」サービス料金

サービスメニュー	対応機能					プラン名（訪問回数）			
	総務・秘書	院外Webマーケティング	院内マーケティング	ミーティング面談	経営参謀ブレーン	ライト 1回／月	ベーシック 2回／月	スタンダード 4回／月	プロフェッショナル 10回／月
経営参謀型	—	○	○	○	○	150,000～ 300,000円 (税込165,000～ 330,000円)	応相談	応相談	応相談
プロジェクト マネジメント型	○	△	○	○	—	130,000～ 200,000円 (税込143,000～ 220,000円)	応相談	応相談	応相談
総務・秘書型	○	△	—	—	—	80,000～ 100,000円 (税込88,000～ 110,000円)	160,000～ 200,000円 (税込176,000～ 220,000円)	320,000～ 400,000円 (税込352,000～ 440,000円)	800,000～ 1,000,000円 (税込880,000～ 1,100,000円)

※ 上記プランは目的にあわせてそれぞれに選択いただき、複合プランとしてご契約可能です。

※ 担当する事務長により価格が設定されています。

※ 一回の訪問時間は、2～3時間が目安です。（エリアやサポート内容、プランにより前後します）

※ 一回の業務量目安は、持ち帰り業務を含めて8時間までです。

※ 価格は予告なく変更することがありますのでご了承ください。

※ 上記以外に移動費（交通費、宿泊費）を別途ご請求いたします。

サービスメニュー別 対応業務範囲

機能区分	業務種類	業務内訳	サービスメニュー		
			総務秘書	プロマネ	経営参謀
総務・秘書	ツール・書類作成	院内掲示物・配布物・書類・集計フォーマットなどの作成	○	—	—
	調査・手配・購買	各種調査や購買（近隣駐車場・ホテル・航空券・会場・機器・什器）	○	—	—
	PC/IT回りのフォロー	PC関連（PC設定・メール・メールリクエスト・無線LAN・プリンタ・クラウド）	○	—	—
	行政手続き	医療情報サイト登録、ハローワーク、法務局等への届出（難易度の高いものは除く）	○	—	—
	採用関連	求人票作成・採用媒体登録・面接調整・採用通知・入社オリエンテーション	○	—	—
	労務関連	シフト作成・タイムカード集計・保険加入手続き・雇用契約書・会計事務所資料送付	○	—	—
	助成金 院内書類作成	※医院提携社労士の指導のもと指示のあった実務のみ。内容によって対応不可	○	—	—
	渉外代行	メーカー・業者・パートナー企業との連絡・調整・連携	○	—	—
	データ作成・整理	顧客管理データ・入力作業・統計データ加工	○	—	—
	環境整備	文書ファイリング・カルテ庫、バックヤード整理方法企画・実施	○	—	—
	マニュアル作成	マニュアル作成サポート	○	—	—
人事・組織運営	PR拠点開発	近隣店舗へのあいさつ回り、在宅診療先の営業活動※成果保証ではありません	○	—	—
	ミーティング	アジェンダ管理とファシリテーター		○	○
	勉強会	外部講師等を招いての勉強会の企画・運営		○	○
	面接	一次面接対応や面接同席・就職フェア等の出展対応		○	○
	スタッフ面談	定期面談		○	○
マーケティング	スタッフ教育	ビジネス常識や仕事観に基づいたスタッフ育成をサポート・外部業者活用立案		○	○
	ホームページ	WEB戦略構築・コンテンツ企画強化・ポータルサイト登録・SEO対策企画立案		—	○
	リスティング広告	リスティング広告の設定・運用 ※基本設定（代表的キーワード・広告文）のみ		—	○
	口コミ・紹介対策	口コミツール企画制作・院内対応フローの構築		—	○
	囲い込み対策	患者ファン化の仕組み構築・メルマガ原稿作成、配信・院内新聞等		—	○
	広告対策	看板・公共機関・地域紙・電柱広告等、プランニングと調整		—	○
	院内セミナー	院内セミナー・教室などの企画・段取り・運営		—	○
経営参謀・戦略	診療実績管理	診療実績管理表の集計と改善点のレポート		—	○
	採用仕組み作り	採用サイト制作企画・雇用条件等改善企画・各種媒体登録管理・		—	○
	人事評価制度構築	人事評価制度構築のサポート（必要に応じて社労士を活用）		—	○
	診療システム構築	顧客教育フローをプロジェクトを組んで構築・自費向上・リコール向上		○	○
	スタッフ満足度・職場環境向上	スタッフの職場満足度調査・課題設定・改善サポート		○	○
	チームビルディング・組織活性化	ミーティングやPJ活動を通じた組織活性化・幹部養成サポート		○	○
	マーケティング戦略構築	WEB・リアル・院内の仕組み作りなど総合的なプランを企画し構築をサポート			○
	経営戦略構築・経営計画	年間経営計画立案・各フェーズでの経営課題解決をサポート			○
	事務長養成サポート	実務を通じて事務長の育成をサポート			○
	法人事務部門構築	事務スタッフの業務デザイン、事務局構築をサポート			○
	経営者サポート	経営全般の相談相手			○

なぜ診療でお金を生まない「事務長」を活用する医院が多いのか？

医院の成長・発展のためには、**第二領域（重要だが緊急度が低い）の仕事に手を打つ**必要があります。

しかしある調査データによると、社長（院長）が本当に「**経営者のやるべき仕事**」に使っている時間は**1日20分程度しかない**と言われています。

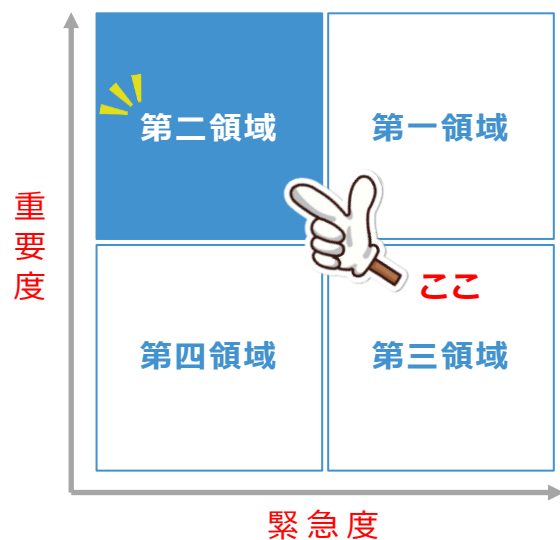


「第二領域を進める人材、時間がない」ことが
医院成長のボトルネックになっている。
これを補う役割として事務長の活用をする医院が増えています。



事務長を活用する目的は もっとも貴重な「院長の時間を買う」ということです

院長の補佐役として、医院成長に必要な「**第二領域**」の仕事をグングン押し進めます！



優先度が高く、緊急度の低い中長期の経営目標や課題が「マトリックスの第二領域」です。**ここに着手することこそ、院内の改善や経営向上の仕組みづくり、未来投資の時間にあたります。**

第二領域の仕事（例）

- ・ ホームページコンテンツの充実、サテライトページ作成
- ・ 医院紹介パンフレット、紹介カード作成
- ・ 患者さんプレゼン資料の作成・整理
- ・ 情報提供／コンサルの仕組みづくり
- ・ 職場環境の整備（整理・整頓・清潔・躰・安全）
- ・ 診療環境のデジタル化、システム化
- ・ 院内の情報共有の仕組みづくり
- ・ スタッフ採用、教育、ミーティングの仕組み整備
- ・ スタッフモチベーション管理・評価制度
- ・ 多業種との連携、営業代行
- ・ 囲い込みの仕組み（メール会員、院内新聞）
- ・ 院長がいなくても診療が回せる組織づくり
- ・ 数年先の目標や方針をじっくりと考える経営計画の策定

サービスご提供エリア

まずはお気軽に**ご相談ください。**

- 関東** : 東京都・千葉県・神奈川県・埼玉県
- 中部** : 愛知県・岐阜県
- 関西** : 大阪府・兵庫県・京都府・奈良県・滋賀県
- 中国** : 岡山県・広島県
- 北海道** : 北海道

全国の弊社**オフィス所在地より、公共交通機関を利用して2時間を対象**エリアとさせていただきます。上記以外のエリアの方についても、ご利用いただくプランにより、また追加料金等をお支払いいただくことでご対応させていただきます。

- 本社所在地 〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台4-3 新お茶の水ビルディング12階 TEL : 03-6272-4425 (代表)
- 地方オフィス
札幌オフィス : 〒060-0001 北海道札幌市中央区北一条西3-3 ばらと北一条ビル 9F
大阪オフィス : 〒530-0001 大阪府大阪市北区梅田1-11-4-1000 大阪駅前第4ビル 11F
神戸オフィス : 〒651-0086 兵庫県神戸市中央区磯上通6-1-17 ウェンブレビル 5F

「これはどうなってるの？」

よくある質問と回答



事務長サービスで出来ないことや制約事項は？

弊社は雑務から経営相談まで幅広く対応しておりますが、**下記の領域は対応いたしかねます。**

1. 法的な知識が必要な**専門領域・士業領域**（会計士・税理士・社労士・弁護士等）
2. 患者コンサルや患者クレーム対応など**患者様と直接関わる業務**
3. レセプト請求業務や給与計算等、不備が生じた際に医院様に大きな**経済的損失が発生するリスクのあるもの。**
4. 施設基準申請・助成金申請など、**行政機関への届け出関係**
※作業レベルのサポートであれば可能です。

この程度の費用がかかるなら 専任事務長を雇用した方が得なのでは？

専任事務長の活用には**以下のボトルネック**があると言われています。

- ・ コストが高い。**固定費の増大**（社会保険等含め、年間800万円程度）。
- ・ 提示できる処遇が低いと、必要なスキルを有する**人材を採用できない**。
- ・ キャリアプランが少ないため意欲的な人材を採用できるケースは極めて少ない。**意欲がある人材は独立していくケースが多い**。
- ・ 事務系管理職の採用経験が多くないため、**人材の見極めが難しい**。
- ・ 採用後の**教育体制がない**。
- ・ 採用に当たりはずれがあるが、**簡単に解雇できない**。
- ・ スタッフとの異性関係やお金回りの**トラブルが多い**。



上記の理由から、**アウトソーシングのほうが結果的にリーズナブル**であると気が付いた方からいち早くご利用いただいています。

この程度の費用がかかるなら、 女性の事務スタッフを常勤で雇用した方がよいのでは？

人件費が比較的安価な女性事務スタッフの場合、マーケティングや人事マネジメント、外部との渉外など、**院長が本当にして欲しい経営の第二領域の仕事を行うだけの経験やスキルがない場合が多い**ことがあげられます。



一定規模の医院様の場合、**難易度の高い業務はアウトソーシング、ルーティーンや事務的な雑務は女性パートスタッフの組み合わせ**が効果的です。

経営コンサルタントとは何が違うの？

経営コンサルタントとの最大の違いは「**アドバイスのみ**」ではなく、**「実務を遂行する」点**です。

アウトソーシング事務長は、アドバイスだけにとどまらず、具体化な経営実務をサポートし自らの業務として実務を取りまとめます。

また、経営コンサルタントに多いケースとしては、どの医院も同じ「やり方」を押しつける傾向があります。**アウトソーシング事務長は、****「院長の価値観、医院の特色を大切にする」**ことをコンセプトに、サポートを行っています。



経営コンサルタントが入っている医院でも多数ご利用いただいています。

滞在でどの程度の仕事をしてくれるの？

1回の訪問には、1～5時間訪問+3～7時間の持ち帰りを含む、8時間程度の業務量を提供しています。

「**企業マネジャークラスのノウハウを持った人材**」が、アウトソーシング事務長の中心になります。医院専属の**事務スタッフの8時間作業内容とは質的に違います**。



時間ではなく、医院専属事務スタッフの「成果」と、マネジメントスキルを持った**アウトソーシング事務長サービスで得られる「成果」で費用対効果をご検討ください**。

思ったより費用が高いように感じるけど 実際どうなの？

単純に時間換算をすれば高いとお感じになるかもしれませんが。しかし弊社サービスは、**以下の2点からコストパフォーマンスが高いとご評価**いただいております。

- ・ 企業マネージャークラスのノウハウを学んだ仕事能力の高い人材が担当するので、これまで進められなかった**経営的にインパクトのある第二領域の仕事がスピーディーに進みます**。仕事能力の高くない人材が何人いても、また何日いても医院にとって重要な第二領域の仕事は一向に進みません。
- ・ 経営コンサルタントと違い「アウトソーシング事務長」は、**アドバイスだけにとどまらず、その先の具体化な経営実務まで担当し、実際の形にするところまでサポートする**点で、費用対効果が高いと評価いただいております。更に一般的なコンサルタントよりリーズナブルな価格設定です。



単なる事務処理ではなく、**ビジョンや目標達成のために活用**いただければ、アウトソーシング事務長の価値を実感にいただけると考えます。

訪問の時以外に、頼みたい仕事があったら？ 契約後に頼みたい仕事が増えたら？

訪問日以外にも、**メール等でご依頼いただけます**。急ぎのタスクなどの場合には、院長とタスクの優先順位を相談して、対応のスケジュールリングをします。

事務長活用のコツがつかめると頼みたい仕事は増えていく傾向にあります。最初の打合せ時より、**ご依頼の業務量が増えて行く場合には、ニーズにお応えするためのプラン変更をご提案**します。（ただし、担当者の空き状況により、すぐにお応えできない場合もありますので、ご了承ください）

担当してくれる事務長の変更はありますか？ 担当の人が退職したり、病気になった場合は？

お客様の**課題やニーズ、業務量に合わせて、担当事務長を変更**させていただくことがありますのでご了承ください。

担当事務長が何らかの事情で、お客様の業務を行えなくなった場合には、**責任をもって後任担当者をアサイン**し、ルーティーン業務等が滞らないように努めています。

ただし、急病や訪問途中の事故などの場合には、お客様にご協力をお願いする場合もございますので、ご了承ください。

満足度が低かったケースはどんな理由ですか？ 解約には、どういう理由がありますか？

不満足、解約理由には以下のようなものがありました。

- ・ 丸投げで何でもやってくれると思っていた。
 - ▶ 院長と二人三脚で進めますので、**打合せや必要な指示、決裁をお願いします。**
- ・ 思ったほど「提案」がなかった。仕事の「品質」が**イメージと違っていた。**
 - ▶ 定期的なアンケートを実施しますので、**ご要望を率直にお伝えください。**
ニーズに合ったプランや担当者でご提案します。
- ・ 1時間ごとに**成果を確認できなかった。**
 - ▶ 業務の性質上、訪問初日から成果が確認できない場合もございます。
中長期でどんな成果を手に入れたいのか？導入目的を**再度摺り合わせします。**
- ・ **専任事務長の雇用ができた**ため
- ・ 依頼したい**タスクが完了した**ため（採用の仕組み等）

おわりに

私達は以下の七つの心がけを守り、**院長の真のパートナーを目指します！！**

－ クリニックマネージャー 七訓 －

1. 院長の夢・目標実現の**パートナー**となります。
2. 理想の医院づくりを推進する**頼れる実務者**となります。
3. 院長の**良き相談相手**となります。
4. 院長とスタッフの**橋渡し**になります。
5. スタッフにとって**頼れる上司・相談相手**となります。
6. 医院の個性を花開かせる**プロデューサー**となります。
7. **医療業界を豊かで魅力的な業界にすることを目指します。**

※お断りさせていただく場合がございます。以下の項目に該当する場合にはお断りさせていただく場合がございますのでご了承ください。

- お手伝いをさせていただいても改善が期待できないと判断した場合
- 敬意と節度を持ってお付き合いいただけないと判断した場合
- 業務遂行にあたって、適切なご協力がいただけないと判断した場合
- 倫理、道徳上の理由で当社の基準に合わないと判断した場合
- ご契約内容を履行いただけない場合
- 商圏内にすでにパートナー医院がいらっしゃる場合
(商圏はおよそ距離で500mです。徒歩で10分、自転車です1kmを目安とします)