

業 務 内 容 詳 細

1 総合案内業務（コンシェルジュ業務）

（１） 患者案内業務全般

ア 来院患者の各種案内業務

- （ア） 初診の場合は診療申込書・医学生の臨床実習に関する同意書の記入案内をする。
- （イ） 再診の場合は再診受付機を案内する。
- （ウ） 紹介状を持参されているかの確認をする。
- （エ） 受付番号札の発券・配布をする。

イ 再診受付機操作補助

- （ア） 予約ありの受付方法、予約外の受付方法の説明を行う。
- （イ） 用紙を補充する。

ウ 診療申込書記載補助

エ 院内各部署への案内

オ 各種問い合わせ対応

- （ア） 落とし物、忘れ物、文書申請の場所等について
- （イ） 面会に関する問い合わせ、パンフレットの配置依頼など

カ 中央待合ホール、外来待合椅子の整頓

キ 混雑時の中央待合ホール椅子の増設・撤去

ク 混雑時の外来待合椅子の増設・撤去

ケ 混雑時の患者整理

コ 各部署との問い合わせ等電話対応

- （ア） 診察予約の有無の確認、訪問者の取り次ぎなど

サ 車椅子の移動補助

シ システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応

ス 診療費あと払いサービスの案内・対応（操作補助含む）

- （ア） 診療費あと払いサービス利用者からの問い合わせに対し、適切な対応を行う。
- （イ） 診療費あと払いサービス受付機のロール紙の補充を行う。
- （ウ） 診療費あと払いサービスのご案内パンフレットの補充を行う。

セ 診療費あと払いサービス受付機に不具合が生じた時の一次対応

- （ア） 診療費あと払いサービス受付機の再起動を行う。再起動を行っても改善しない場合は、病院職員へ速やかに連絡を行う。

2 患者サポートセンター受付業務

（１） 患者案内業務、患者説明業務

ア 開院準備

- （ア） 端末、電光掲示板、照明の電源を入れる。
- （イ） 初診受付カウンターのセッティングを行う。

イ 初診患者受付（患者基本情報入力）・案内

- （ア） 診療申込書の裏面に保険証のコピーをとる。

- (イ) 紹介状を確認する。
- (ウ) 医学生の実臨床実習に関する同意書の記載説明をする。
- (エ) CD・フィルムを預かり、伝票を記入する。
- (オ) 受診科不明の場合は看護師に確認する。
- ウ 再診受付案内
- エ 再診受付機の起動及び動作確認、用紙・消耗品の補充
- オ 再診受付機説明案内
- カ 保険証（マイナンバーカードの保険証利用含む）・医療証の確認・変更
- キ マイナンバーカードリーダーの操作説明
- ク 受診手続・併診方法の要領説明
- ケ 診療科の場所、診療時間の案内
 - (ア) 外来案内図にて診療科の説明をする。
 - (イ) 外来受付への提出書類（紹介状・診療申込書など）の説明をする。
- コ 時間内救急患者の受付・連絡
 - (ア) 転院患者の受付対応
 - (イ) 診療申込書の裏面に保険証のコピーをとる。
 - (ウ) 医学生の実臨床実習に関する同意書の記載説明をする。
- サ 院内各部署の場所の案内
- シ 院内放送
- ス 遺失物・拾得物の受付（庶務担当への引継ぎ）
- セ 不審者・騒乱者の通報
- ソ 各種問い合わせ対応
 - (ア) 医師、看護師、クラークからの各種問い合わせ対応、必要に応じた院内問い合わせ
- タ 総合相談・患者相談・案内、苦情受付（必要に応じ患者相談窓口へ繋ぐこと）
- チ 患者・電話対応
- ツ 受診報告書の出力、封入、庶務担当への引継ぎ
 - (ア) 当院に受診した患者の報告書を印刷、確認、封入する。
- テ 予約センター業務（月曜日～金曜日 午後1時～午後5時まで）
 - (ア) 電話による診察予約の変更対応（外来受付と連携・調整すること）
 - (イ) 予約患者の他院画像の事前受け取り
 - (ウ) メディカルスキニングへの予約取り次ぎ、関連する集計等
- ト 他院画像（CD、フィルムなど）取り込み依頼
 - (ア) 患者が他院から持参したCDを電子カルテに取り込む為のオーダー入力依頼をする。
 - (イ) 地域連携室に届いたCDを電子カルテに取り込む為のオーダー入力依頼をする。
- ナ 他院画像（CD、フィルムなど）取り込み後の保管、返却
 - (ア) 放射線部で取り込んだCDを保管し、診察が終了した患者へ返却する。
- ニ 診察券の発行（再発行も含む）
- ヌ 各部署への資料送付
 - (ア) 患者が持参した診療情報提供依頼書を各診療科へ配布する。
 - (イ) 必要書類を回収する。

- ネ PET 検査事前説明
- ノ 出産一時金説明
- ハ 大腸フォロー患者受付
 - (ア) 大腸フォロー患者を受付し、DA へ引継ぐ。
- ヒ 中国ビザ取得者健康診断受診案内・手続き
- フ 患者案内業務
- ヘ 患者基本情報に係る医事システムの登録内容の確認・変更
 - (ア) 名前、住所、電話番号等の確認、変更手続きを行う。
- ホ 入院のご案内・外来のご案内の管理
 - (ア) 入院案内パンフレット、外来診療のご案内冊子の在庫管理をする。
- マ 中央待合ホール椅子の整頓
- ミ 端末機の操作
- ム システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応
- メ 事前 ID の作成（受付、医師への連絡含む）
- モ 紹介状の取り込み依頼（スキャン依頼票の発行）とデータ登録、発送、確認事務
- ヤ 報告書未提出リストの作成・配布、確認
- ユ 来院報告書（礼書）の作成、発送
- ヨ 緩和医療科、がんゲノム診断科に係る受付対応
 - (ア) 翌日予約患者の外来基本カードを準備、患者受付、患者対応をする。
 - (イ) 診断書等作成依頼の対応をする（医師への引継ぎ）。
- ラ 医療通訳タブレットの管理・貸出
 - (ア) 医療通訳タブレットの貸出受付をする。管理は病院が用意した帳簿で行う。
 - (イ) 常に十分な充電がされている状態を保つ。

(2) 初診受付業務

- ア 初診患者（一定期間、受診していない患者含む）の受付
 - (ア) 来院履歴を確認し、カルテ作成が必要な場合は、診療申込書記入を案内する。再診患者は診察券を預かる。
- イ 医事システムを使用した患者基本情報入力
 - (ア) 名前、生年月日、住所、電話番号、保健情報を入力する。
 - (イ) 紹介状を登録し、スキャナー取り込みする。
- ウ 診療科受付、受付票・診察券・外来基本カードの発行
- エ 原本ファイル作成
 - (ア) 入力に相違がないか確認する。
- オ 外来受診科への案内と受診に関する説明
- カ 端末機の操作
- キ 診察券の貸出、再発行（廃棄する場合は定期的にシュレッダーする）
- ク システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応
- ケ 診療費あと払いサービスの案内・対応（操作補助含む）
 - (ア) 診療費あと払いサービス利用者からの問い合わせに対し、適切な対応を行う。

(イ) 診療費あと払いサービスのご案内パンフレットの補充を行う。

(3) 入院受付業務

ア 開院準備

(ア) 入院患者当日リストを出力し、追加・病棟変更等を確認する。

(イ) 入院リスト、個室申込書、病棟カードを準備する。

イ 入院予約患者の問い合わせ対応

(ア) 入院時間は病床管理担当へ確認する。

(イ) 持ち物の問い合わせに対し説明する。

ウ 入院患者の保険証・マイナンバーカード・医療証・住所・連絡先・入院申込書の確認

(ア) 保険証・マイナンバーカード、医療証のコピーを行い、医事請求担当（入院レセプト担当）に引継ぐ。

エ 病棟への連絡

(ア) 病棟へ申込書未提出、未来院患者の連絡をする。

オ 時間内緊急入院患者の受付

カ 翌日入院患者リストの出力、保険証・未収の確認

(ア) 所有保険証、個室希望、検査の有無等を確認する。

(4) 入院支援業務

ア 入院関連説明

(ア) 入院患者へ事務的な説明を行う。

イ 受付患者情報入力・窓口対応業務

(ア) 入院支援窓口に来訪した患者の窓口業務を行う。（発券機番号順に受付等）

(イ) 患者確認

(ウ) 身長・体重測定

(エ) 入院サポートに来訪した患者の確認と説明（入院歴の有無・個室希望・お薬手帳・入院セット等について）

(オ) 面談ブース案内

(カ) 看護師への引継ぎ

(キ) 業務実績入力（適時）

(ク) 実績集計（入院受付・個室希望等）

(ケ) その他

ウ 電話対応

エ 端末機の操作

オ 発券機の操作説明

カ システム障害時の緊急対応

キ 在宅払出物品の受け渡し

(ア) 在宅物品棚の鍵を開ける。（午前9時）

(イ) 患者サポートセンターに来訪した患者へ必要な在宅物品を払い出す（伝票確認・番号内容を確認し物品セットを渡す）。

- (ウ) 伝票を医事請求担当へ引継ぐ。
- (エ) 在宅払い出し物品が残1つになったらレベルカードを提出し不足がないように管理する。
- (オ) 在宅物品棚の鍵を閉める。(午後5時)

3 会計受付・外来診療費計算・外来診療報酬請求

(1) 会計受付、診療費計算、診療費請求業務

- ア 会計受付
- イ 保険証（マイナンバーカードの保険証利用含む）・医療証の確認・変更
- ウ 処方せんの確認
- エ 院内処方せんの薬剤部への送付・監査依頼
- オ 診療費計算入力業務
- カ オーダー未実施の診療科・検査の確認問い合わせ
- キ オーダー未取り込みデータの確認
- ク 予約票患者渡し
- ケ 外来診療費未納金の電話及び請求書発送による督促並びに通院中の未納患者に対する窓口での督促及び請求書発送
- コ 外来診療費時間内分の集計・照合・日計表の作成・報告
- サ 外来診療費の過誤請求による患者への連絡・書類作成
- シ 会計相談（分割納付、高額療養制度の案内）受付
- ス 会計の苦情対応
- セ 会計待合椅子の整頓
- ソ 会計待ち混雑時の患者整理誘導
- タ 診療費請求業務
- チ 自動精算機に不具合が生じた時の一次対応
- ツ クレジットの問い合わせ対応
- テ 請求書・感熱紙等の管理
- ト 会計待ち時間調査
- ナ 端末機の操作
- ニ システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応
- ヌ 遺失物・拾得物の受付（医事課医事請求担当への引継ぎ）
- ネ 外来診療費未納金の督促状況の把握・報告
- ノ 患者満足度調査
 - (ア) 病院が年1回行う患者満足度調査に協力すること。
 - ハ 診療費あと払いサービスの窓口ならびに電話による問い合わせ対応（診療費あと払いサービス利用状況確認ならびに登録削除依頼時の対応を含む）
 - (ア) 診療費あと払いサービス利用者からの問い合わせに対し、適切な対応を行う。
 - (イ) 診療費あと払いサービスの前日分（休日明けなら休日も含む）の利用者情報取り込みリストの帳票を管理端末から出力を行い、医事システムに登録状況を反映させる。
 - (ウ) 診療費あと払いサービスの前日分（休日明けなら休日も含む）の決済結果情報取り込

みリストの帳票を管理端末から出力を行い、異常と表示された患者情報を医事システムの画面に反映し、未収分の請求を行う。

(エ) 診療費あと払いサービス利用者から登録の削除依頼の申し出があった際は、利用者本人に変更依頼票を作成してもらい、委託者がご依頼票を作成し、診療費あと払いサービスの保守サポートの業者へメールで依頼を行う。

(オ) 診療費あと払いサービス領収書・明細書専用発行機のトナー交換及びA4用紙の補充を行う。

(カ) 診療費あと払いサービスのご案内パンフレットの補充を行う。

ヒ 診療費あと払いサービス受付機に不具合が生じた時の一次対応

(ア) 診療費あと払いサービス領収書・明細書専用発行機の再起動を行う。再起動を行っても改善しない場合は、病院職員へ速やかに連絡を行う。

(2) 診療費収納・収納金の集計・保管受け渡し業務

ア 請求書に基づく診療費（外来、入院、文書料他）の収納業務

（月曜日～金曜日 午前8時45分から午後5時まで）

イ 診療費の収納

ウ 領収書の発行

エ 収納済み診療費の集計照合・確認報告

オ 収納金の保管管理

カ POS レジの集計・照合確認報告

キ 自動精算機の収納金の回収・集計・照合・確認報告

ク クレジット・デビット支払いの入力・集計・照合確認・収入金の受け渡し（医事請求担当）入金機への立ち合い

ケ POS レジ対応患者への診療明細書発行

コ 端末機の操作

サ システム障害時の緊急対応

シ 診療費あと払いサービスの領収書・診療明細書発行対応

(ア) 診療費あと払いサービス領収書・明細書を発行する利用者からの問い合わせに対し、適切な対応を行う。

(イ) 診療費あと払いサービス領収書・明細書専用発行機のトナー交換及びA4用紙の補充を行う。

ス 診療費あと払いサービス領収書・明細書専用発行機に不具合が生じた時の一次対応

(ア) 診療費あと払いサービス領収書・明細書専用発行機の再起動を行う。再起動を行っても改善しない場合は、病院職員へ速やかに連絡を行う。

(3) 外来診療報酬請求業務

ア 診療報酬請求明細書（以下「レセプト」という）の作成

(ア) オーダー取り込み（オーダー未取り込み・未実施の確認）

(イ) 出力されたレセプトの運搬及び仕分け

(ウ) 会計後の外来基本カードによる画面での点検入力確認

- (エ) レセプトチェックシステム及び会計カードの画面での点検・確認
- (オ) 会計カードの画面での内容点検のための医師への連絡
- (カ) レセプト内容について医師との点検・確認
- (キ) 診療報酬データの修正入力
- (ク) 審査に対応したレセプトの作成
- (ケ) レセプトの集計・請求書の作成
- (コ) レセプトの編綴
- (サ) 仮レセプト出力

イ 査定減・返戻レセプトの処理

- (ア) 返戻レセプトの修正・再請求・集計・報告
- (イ) 再審査請求書の作成
- (ウ) 査定減されたレセプトの集計、内容確認後の報告及び対策
- (エ) 査定減されたレセプトの診療サイド（医師・看護師）との原因究明及び分析・調整を行い、原因に基づき改善方法の提案を行う。

ウ 治験請求業務

- (ア) 外来治験レセプト点検

エ その他

- (ア) 外来費算定業務
- (イ) 保険証（マイナンバーカードの保険証利用含む）・医療証の確認
- (ウ) 一部負担金の過誤請求に伴う還付用資料作成
- (エ) 未納金、未収金の督促前の入金確認
- (オ) 高額療養費の案内（マイナンバーカードによる制度利用含む）及び申請受付
- (カ) 国民健康保険対象者の減免に関する書類の取扱業務
- (キ) レセプト作成後の伝票の搬出（廃棄含む）
- (ク) 診療報酬算定に伴う、伝票類の書式変更・追加修正・診療科との調整（診療報酬改定時を含む）
- (ケ) 診療報酬改正に伴う、講習会・説明会への出席
- (コ) 診療伝票類の確認業務
- (サ) 会計受付・診療費計算業務
- (シ) システム障害時の緊急対応

4 文書窓口業務

(1) 文書事務業務

- ア 各種問い合わせ対応
 - (ア) 申し込み方法、進捗確認
- イ 各種制度の説明、新規申請用紙の配布
 - (ア) 申込書の記入説明を行う。

ウ 各種制度の台帳作成

(ア) 文書申し込み、公務災害、労務災害、更生、出産一時金の台帳作成

エ 各種制度利用患者の公費番号等の入力業務

(ア) 生活保護、労務災害、公務災害、結核番号の入力

オ 各種制度の関係機関との調整・連絡

(ア) 役所、労働基準監督署との調整、連絡

カ 各種制度医療費の請求

(ア) 生活保護、労務災害、公務災害、妊婦健診等に係る対応

キ 各種制度医療費の入金確認・集計

(ア) 生活保護、介護保険、妊婦健診、予防接種等に係る対応

ク 各種制度のレセプトの作成、点検、医師との内容確認

(ア) 労務災害、公務災害等に係る対応

ケ 医療費領収証明書の発行

(ア) 保険証忘れ患者の療養費払い

(イ) 金額証明

コ 還付金に関すること

(ア) 難病払い戻し、互助会について

サ 介護保険に係る主治医意見書の受付及び発送

シ 診療明細書の受付・発行

ス 生活保護・更生医療等に係る医療要否意見書の受付及び返送に係る業務

セ 中国ビザ取得者健康診断書作成業務

ソ 公費の申請に必要な書類等の準備・発送

タ 公費（労災・公災を含む）が必要な患者への案内、公費関係書類の取り次ぎ連絡

チ 退院患者の診断書受け渡し業務（入院時申し込み分）

ツ 診療に伴う診断書（訪問看護指示書含む）等申請受付、作成依頼

テ 受付した文書の進捗管理

ト 完成文書の保管・管理・郵送対応・患者への引き渡し

ナ 端末機の操作

ニ システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応

(2) 診療情報開示に係る受付及び交付事務（電話対応含む）

ア 申し込み対応

イ 作成依頼

ウ 収受受付

エ 依頼主への交付

5 救急外来受付業務

(1) 平日昼間

ア 当直からの引継ぎ事項の確認

(ア) 応需状況の入力（救急日報）

- (イ) CD 画像取り込み
- (ウ) 紹介状の連携登録
- イ 電話対応
- ウ 救急患者受付・発熱外来受付
 - (ア) 当日予約患者の対応
- エ 病児保育受付・連絡・調整
 - (ア) 病児保育受診者の連絡を受け、小児科当直医、看護師へ連絡する。
- オ 初診・再診患者の受付
 - (ア) 患者基本情報入力、受付票・診察券・外来基本カードの発行、原本ファイル作成
- カ 保険証（マイナンバーカードの保険証利用含む）・医療証の確認
- キ 救急日報の作成・報告
 - (ア) 救急日報の作成
 - a 院内ポータルの「ファイルサーバ」の「医事課・医事委託共用」内の「救外当直日誌」を開く。
 - b シート「表紙」に本日の日付・係員等を入力する。
 - c 患者が来院したら、シート「救急患者日報」へ入力する。（必ず不備なく入力すること。）
 - d シート「救急患者日報」の入力する項目は次の通り。
 - 「来院時間」「帰宅時間」「カルテNo.」「患者氏名（全角カナ）」「性別」「初再」「生年月日」「年齢」「来院方法」「紹介医療機関」「診療科1」「診療科2」「診療科3」「最終診療科」「転帰」「病棟」「救急車収容場所」「重症度」「主訴」
 - e 医師が不応需を行った場合は、医師より状況を聞き取り、シート「不応需日報」へ入力する。（必ず不備なく入力すること。）
 - f シート「不応需日報」の入力する項目は次の通り。
 - 「時間」「カルテNo.」「患者氏名（全角カナ）」「性別」「初再」「生年月日」「年齢」「救急隊」「診療科1」「診療科2」「最終診療科」「医師名」「不応需理由」「詳細事項」
 - (イ) 報告
 - a 日勤と休日夜間に作成した救急日報を、病院の次営業日に医事課医事調整担当へ報告する。（必ず必要項目は全て入力すること。）
- ク 公費（労災・公災を含む）が必要な患者への案内業務
- ケ 関係機関及び他病院への連絡
 - (ア) 医師が作成した他院へ転院する患者の救急車依頼書を FAX する。
- コ 救急隊からの問い合わせ対応及び記録の作成
- サ 端末機の使用
- シ システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応
- ス 救急外来患者の診断書依頼受付の補助業務（医師への依頼）
 - (ア) 労務災害の診断書、自賠責の診断書、生活保護意見書を医師へ作成依頼する。
- セ 他院画像（CD ファイル）取り込み依頼
 - (ア) 患者が他院から持参した CD を電子カルテに取り込むためのオーダー入力依頼をする。
- ソ 傷病者収容書の回収
 - (ア) 救急隊から傷病者収容書を受け取り、スキャナー取り込み依頼する。

タ 入院パンフレットの補充

(ア) 体調観察シート（定時入院）を緊急入院用へ差替える。

チ 当直への引継ぎ

ツ ベビーカルテ作成

テ 医師から預かった書類の取り込み依頼

(ア) 医師へ届く受診報告書をスキャナー取り込み依頼する。

ト CD の受け渡し

(ア) 他院へ紹介する患者の CD（医師作成）の ID と依頼書を照合し、医師へ受け渡す。

ナ 入院履歴の作成 リストバンド、救急医療管理の出力

ニ ポケットーク・医療通訳タブレットの管理・貸出

(ア) ポケットーク・医療通訳タブレットの貸出受付をする。管理は病院が用意した帳簿で行う。

(イ) 常に十分な充電がされている状態を保つ。

ヌ 病床管理からのホットライン停止再開連絡の各部署への周知

(2) 休日・夜間（年末年始・大型連休対応を含む）

ア 日勤からの引継ぎ事項を確認

イ 電話対応

ウ 救急患者受付

エ 初診・再診患者の受付

(ア) 患者基本情報入力、受付票・診察券・外来基本カードの発行、原本ファイル作成

オ 保険証（マイナンバーカードの保険証利用含む）・医療証の確認

カ 救急日報の作成・報告

(ア) 救急日報の作成

a 院内ポータルの「ファイルサーバ」の「医事課・医事委託共用」内の「救外当直日誌」を開く。

b シート「表紙」に本日の日付・係員等を入力する。

c 患者が来院したら、シート「救急患者日報」へ入力する。（必ず不備なく入力すること。）

d シート「救急患者日報」の入力する項目は次の通り。

「来院時間」「帰宅時間」「カルテNo.」「患者氏名（全角カナ）」「性別」「初再」「生年月日」「年齢」「来院方法」「紹介医療機関」「診療科1」「診療科2」「診療科3」「最終診療科」「転帰」「病棟」「救急車収容場所」「重症度」「主訴」「主訴とかかりつけ科の判定」「備考」

e 医師が不応需を行った場合は、医師より状況を聞き取り、シート「不応需日報」へ入力する。（必ず不備なく入力すること。）

f シート「不応需日報」の入力する項目は次の通り。

「時間」「カルテNo.」「患者氏名（全角カナ）」「性別」「初再」「生年月日」「年齢」「救急隊」「診療科1」「診療科2」「最終診療科」「医師名」「不応需理由」「詳細事項」「主訴」「主訴とかかりつけ科の判定」

(イ) 報告

a 日勤と休日夜間に作成した救急日報を、病院の次営業日に医事課医事調整担当へ報告する。

(必ず必要項目は全て入力すること。)

- キ 公費（労災・公災を含む）が必要な患者への案内業務
- ク 関係機関及び他病院への連絡
 - （ア） 医師が作成した他院へ転院する患者の救急車依頼書をFAXする。
- ケ 救急隊からの問い合わせ対応及び記録の作成
- コ 診療費計算入力
- サ 診療費の請求・収納
- シ 領収書の発行
- ス POS レジの集計・照合確認報告
- セ 自動精算機の収納金の集計・照合確認報告
- ソ 収納済み診療費の集計照合・日計表の作成報告
- タ 収納金の保管管理
- チ 二次救急輪番病院として患者の受付対応
- ツ 端末機の操作
- テ システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応
- ト 入院履歴の作成
- ナ リストバンドの作成

6 外来診療科等受付業務

（１）外来診療科受付業務（年末年始対応を含む）

- ア 開院準備
 - （ア） 端末、電光掲示板の電源入れる。掲示板の調整をする。
 - （イ） 当日リストを出力し、患者の追加、病棟変更について確認する。
- イ 患者受付・対応
 - （ア） 来院確認・到着確認
 - （イ） 検査案内・到着確認・伝達
 - （ウ） 予約外対応
- ウ 初診患者の原本ファイル受領
 - （ア） 患者サポートセンターから到着した患者からファイルを受け取る。
- エ 問診票の記入説明
 - （ア） 併診、予約外患者の対応
- オ 同意書の記入説明・依頼
 - （ア） 受診科独自の同意書に関する説明をする。
- カ 電話対応
- キ 各種問い合わせ対応
 - （ア） 診察の案内、書類の案内など
- ク 受診・併診案内
 - （ア） 併診状の確認・依頼
 - （イ） 予約方法案内・急患対応医の案内
- ケ 併診患者の到着確認

- (ア) 電子カルテにて到着確認をする。
- コ 受診待ち時間及び順番の説明
 - (ア) 患者から順番の確認があった際は看護師へ確認する。
- サ 診療待ち表示の操作
 - (ア) 当日医師の設定、休診のお知らせ、スケジュール作成など
- シ 救急患者受付（時間内）
 - (ア) 外来に到着したら医師へ連絡する。
- ス 翌日予約患者の外来基本カードの準備
 - (ア) 医師、予約枠毎に決められたファイルに入れる。
- セ 予約患者一覧表の出力
 - (ア) 一覧表を確認しながら、予約順に基本カードを並べ、各診察室へセットする。
- ソ 窓口または電話による予約変更の受付、対応
- タ オーダリング端末による予約変更作業
- チ 予約外患者の受付
 - (ア) 予約外受診の理由を確認する。
 - (イ) 問診票を渡し、受付を行い看護師へ引継ぐ。
- ツ 保険証（マイナンバーカードの保険証利用含む）・医療証の確認
- テ 診療に伴う診断書（訪問看護指示書含む）等作成依頼、收受受付・交付郵送
 - (ア) 医師から戻った書類をメディパピルスで確認し、会計伝票作成する。コピーはスキャナーを依頼する。
- ト 公費（労災・公災を含む）が必要な患者への案内、公費関係書類の取り次ぎ連絡
- ナ 外来患者数の把握・集計
- ニ 担当診療科の医師の予定確認（診療担当医の把握）
 - (ア) 医師の休みを把握し、患者へ案内する。
- ヌ 緊急入院患者の連絡
 - (ア) 入院決定後、基本カードを回収する。（救急医療管理の用紙も含む）入院受付へ連絡し医事請求担当（入院レセプト担当）へ提出する。
- ネ 診療記録のスキャンに係る業務
 - (ア) スキャンする書類に患者 ID を記入して、スキャナーを依頼する。（至急の場合は外来でスキャナーする。）
- ノ 郵便物、庁内メール仕分け
- ハ 外来コピー機トナー交換
 - (ア) 医事課より受け取り交換する。使用済みは4階の返却スペースへ返却する。
- ヒ 中国ビザ取得者健康診断に係る案内、対応
- フ BHD 外来受診希望者への電話対応
- ヘ 外来待合椅子の整頓
 - (ア) 適宜外来待合椅子の乱れを整頓する。
- ホ 端末機の操作
- マ システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応
- ミ 遺失物・拾得物の受付（総務課庶務担当への引継ぎ）

ム 各種物品等の補充

(ア) コピー用紙、事務用品の補充をする。(毎週火曜日)

メ 入院履歴の作成

(ア) 専用用紙に記入し、医事課へ提出する。

モ 医療通訳タブレットの管理・貸出

(ア) 医療通訳タブレットの貸出受付をする。管理は病院が用意した帳簿で行う。

(イ) 常に十分な充電がされている状態を保つ。

(2) 放射線部受付業務

ア 開院準備

(ア) 当日リストを出力し、患者の追加、病棟変更について確認する。

イ 患者受付・対応

(ア) RIS システムにて受付を行う。

(イ) 造影剤を使用する場合は血液検査の実施を確認する。

ウ 電話対応

エ 受付票出力

オ 同意書、問診票の記入説明・受け取り

(ア) 記入説明を行い、内容を確認する。

(イ) 同意書・問診票を回収し、スキャナーを依頼する。

カ 撮影室案内

(ア) 更衣室、撮影室の場所を案内する。

キ X-P、CD 読込複写業務、患者、依頼者への交付事務

(ア) 他院へ紹介する患者の CD (医師作成) の ID と依頼書を照合し、医師へ受け渡す。

ク 予約キャンセルに関する連絡の取り次ぎ

ケ 翌日予約準備、翌日予約一覧表の出力

(ア) 検査室別帳票を作成する。

コ 診察時撮影画像取り込み

(ア) 取り込みオーダー入力後、電子カルテに取り込み、内容入力する。

サ 端末機の操作

シ システム障害時の患者案内(再診受付機停止時含む)及び緊急対応

ス 遺失物・拾得物の受付(総務課庶務担当への引継ぎ)

セ 納品物の受け取り

ソ 外来患者数の集計

タ 医療通訳タブレットの管理・貸出

(ア) 医療通訳タブレットの貸出受付をする。管理は病院が用意した帳簿で行う。

(イ) 常に十分な充電がされている状態を保つ。

(3) 臨床検査部受付業務(採血室)

ア 患者受付・対応

(ア) 診察券を預かり、電子カルテで受付する。

(イ) 尿検査のラベルシールを発行し、尿カップを渡す。

イ 採血室への誘導

ウ 電話対応

エ 端末機の操作

オ システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応

カ 遺失物・拾得物の受付（総務課庶務担当への引継ぎ）

キ 治験対応患者受付対応（CRCとの調整）

(ア) 治験リストで確認後、受付を行い、技師へ引継ぐ。

ク 各種物品等の補充

(4) 臨床検査部受付業務（生理機能検査室）

ア 開院準備

(ア) 当日リストを出力し、患者の追加、病棟変更について確認する。

イ 患者受付・対応

ウ 電話対応

エ 各検査室の案内

(ア) 心電図・呼吸機能・超音波・筋電図脳波について

オ ラベル出力

カ 翌日予約準備、翌日予約一覧表の出力

キ 端末機の操作

ク システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応

ケ 遺失物・拾得物の受付（総務課庶務担当への引継ぎ）

(5) 内視鏡センター受付業務

ア 開院準備

(ア) 当日リストを出力し、患者の追加、病棟変更について確認する。

イ 患者受付・対応

ウ 電話対応

エ 緊急検査依頼対応

オ 看護記録用紙出力（患者さんの検査により出力枚数が異なる（1人2枚～5枚））

カ 看護記録用紙、検査依頼票のセット

(ア) ファイルに看護記録、検査依頼票、基本カード、リストバンドをセットする。

キ 翌日予約準備、翌日予約一覧表の出力

ク リストバンド作成

ケ 予約依頼票の管理（台帳記入・予約枠の変更業務）

コ 端末機の操作

サ システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応

シ 遺失物・拾得物の受付（総務課庶務担当への引継ぎ）

ス 予約一覧表の作成（手書き）

セ 医療通訳タブレットの管理・貸出

- (ア) 医療通訳タブレットの貸出受付をする。管理は病院が用意した帳簿で行う。
- (イ) 常に十分な充電がされている状態を保つ。

(6) 化学療法センター受付業務

ア 開院準備

- (ア) 当日リストを出力し、患者の追加、病棟変更について確認する。

イ 患者受付・対応

- (ア) 問診票記入説明、確認を行う。
- (イ) 診察後の受付を行う。

ウ 電話対応（予約患者中止連絡の取り次ぎ）

エ 予約患者一覧表の出力、チェック

- (ア) 翌日リストを出力し、オリエンテーションの有無、薬剤部問診オリエンテーションの有無を確認する。

オ 予約外患者の受付

カ 化学療法センター利用前のオリエンテーション

- (ア) 当日の受診順路、座席の使用方法、点滴後の注意事項、問診票の説明を行う。

キ 待ち患者の案内

- (ア) 看護師より座席案内カードを受け取り、患者へ渡す。

ク 副作用チェックリスト・オリエンテーション用紙等の補充

- (ア) コピー用紙、トナーの補充をする。
- (イ) オリエンテーションパンフレットを作成する。

ケ リストバンド作成

コ 端末機の操作

サ システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応

シ 遺失物・拾得物の受付（総務課庶務担当への引継ぎ）

ス 日別患者数集計

セ 翌日予約患者の準備

(7) 血液浄化センター・遺伝子診療科受付業務

ア 開院準備

- (ア) 当日リストを出力し、患者の追加、病棟変更について確認する。

イ 患者受付・対応

- (ア) 入院患者は採血リスト、外来患者は外来患者基本カードを該当ベッドのコンソールに配布する。
- (イ) 入室時患者確認、入院患者の記録搬送を行う。

ウ 初回の透析・血液浄化、腹膜透析ファイルの作成、初回患者の名前マグネットの作成

エ 電話対応

オ 各種問い合わせ対応

- (ア) 緊急患者の問い合わせ等

カ 受診・併診対応

- キ 外来腹膜透析患者の血圧・体重・体温測定及び問診に関する案内
- ク 翌日予約病歴の準備、病棟へ翌日入室時間の連絡
 - (ア) 翌日の透析アサイメント表を作成する。
- ケ 予約外患者の受付
 - (ア) 近隣クリニックからの受け入れ対応
- コ 病歴の管理
- サ 公費が必要な患者への案内、公費関係書類の取り次ぎ連絡
- シ 透析治療に係わる実績作成
 - (ア) 透析・血液浄化患者のデータ、血液浄化別取扱い件数、血液浄化患者日報、月別新規患者一覧、年度別療法選択外来受診患者リスト、受診回数、維持透析患者フットケア表（月1回初回）を入力、作成する。
 - (イ) 外来腹膜透析患者の在宅療養管理料のオーダーを確認する。
 - (ウ) 月別新規患者一覧の合計件数を計算する。
 - (エ) 血液浄化患者日報（前月分）を医学病院・企画担当へ提出する。
- ス 透析当番医師の把握
- セ 血液浄化依頼票の出力確認
 - (ア) カンファランスの準備
 - (イ) 血液浄化依頼票の出力確認、次週の透析依頼患者のファイル作成、カンファレンス用資料作成を行う。
- ソ 他院からの書類の処理
 - (ア) 透析クリニックへの連絡票作成、処理、FAXを行う。
- タ 透析クリニック・外来腹膜透析処方に係る業者への連絡
 - (ア) 腹膜透析処方の業者からのFAX受信、返送を行い、書類はファイルへ挟み込む。
- チ 端末機の操作
- ツ システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応
- テ 遺失物・拾得物の受付（総務課庶務担当への引継ぎ）
- ト 翌日のベッド配置表の作成、配布
- ナ 転院先用透析情報の準備

(8) 共用診察ブース受付業務

- ア 患者受付・対応
- イ 初診患者の原本ファイル受領
- ウ 問診票の記入説明
- エ 同意書の記入説明・依頼
- オ 電話対応
- カ 各種問い合わせ対応
- キ 受診・併診案内
- ク 併診患者の到着確認
- ケ 受診待ち時間及び順番の説明
- コ 翌日予約患者の外来基本カードの準備

- サ 予約患者一覧表の出力
- シ 予約のキャンセル・変更に関する連絡の取り次ぎ
- ス 予約外患者の受付
- セ 保険証（マイナンバーカードの保険証利用含む）・医療証の確認
- ソ 診療に伴う診断書（訪問看護指示書含む）等作成依頼、收受受付・交付郵送
- タ 公費（労災・公災を含む）が必要な患者への案内、公費関係書類の取り次ぎ連絡
- チ 外来患者数の把握・集計
- ツ 担当診療科の医師の予定確認（診療担当医の把握）
- テ 診療記録のスキキャンに係る業務
- ト 郵便物、庁内メール仕分け、訪問看護報告書等仕分け・配布
- ナ 外来コピー機トナー交換
- ニ 外来待合椅子の整頓
- ヌ 端末機の使用
- ネ システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応
- ノ 遺失物・拾得物の受付（総務課庶務担当への引継ぎ）
- ハ 各種物品等の補充

（９） 中央手術室受付業務

- ア 開院準備
 - （ア） 当日リストを出力し、患者の追加、病棟変更について確認する。
- イ 電話対応
- ウ 特殊衛生材料の請求及び物品の受領
- エ 輸血・検体の受け渡し
- オ 来訪者の応対
- カ 各種集計業務
 - （ア） 手術件数、手術時間等の集計
- キ 患者入退室時の確認
 - （ア） 担当看護師のお迎えを確認する。不在時はオペルームへ連絡する。
- ク 各種伝票類の管理、送付
 - （ア） 手術伝票、中心静脈穿刺伝票等について
- ケ 面談室管理
 - （ア） 予約表管理、当日の使用管理
- コ 手術台帳作成業務
- サ 医事送信（前日手術のデータ）
- シ 翌週の手術週間予定表のコピー・関係部署への配布（毎週金曜日）
- ス 当日手術予定の確認・増減分予定表への転記・担当看護師の確認
- セ 端末機の使用
 - （ア） 手術進捗管理、ネームバンド作成、台帳作成等
- ソ システム障害時の緊急対応
- タ 当日入院・手術患者用の必要書類等の準備

7 病棟事務クランク業務

- (1) 窓口対応業務
- (2) 入院時患者対応業務
- (3) 退院時患者対応業務
- (4) カンファランス対応業務
- (5) 患者の併診・検査対応業務
- (6) 診療報酬請求補助業務（注射伝票実施済確認）
- (7) 診療伝票等の準備業務
- (8) 診療に係る同意書など管理業務
- (9) 診療記録管理業務
- (10) 病棟日誌関連業務
- (11) 食事に関する連絡業務
- (12) 外出・外泊時の連絡業務
- (13) 記録用紙類の補充・整理業務
- (14) 物品請求・受領業務
- (15) 郵便物の整理業務
- (16) 掲示物管理業務
- (17) 病棟受付まわりの整理整頓業務
- (18) 入退院に関する確認業務
- (19) 診断書等の受付、医師への作成依頼、交付等
- (20) レンタル品等療養に関する申し込み対応（セブンイレブンの注文サービスの対応含む）
- (21) CD、フィルムスキャナー業務
- (22) 退院サマリ督促・集計・リスト作成業務
- (23) オペ記録 督促・集計・リスト作成業務
- (24) 端末機の操作
- (25) システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応
- (26) 遺失物・拾得物の受付（総務課庶務担当への引継ぎ）
- (27) 入院履歴の作成
- (28) 医療通訳タブレットの管理・貸出

ア 医療通訳タブレットの貸出受付をする。管理は病院が用意した帳簿で行う。

イ 常に十分な充電がされている状態を保つ。

8 診療関係文書等搬送業務

- (1) 院内各部署間の診療関係文書等の集配
- (2) 搬送業務関連物品の管理
- (3) システム障害時の緊急対応

9 病歴室業務

- (1) 診療記録の管理業務

- ア 原本ファイルの管理
- イ 病歴資料の保管状況管理
- ウ 病歴資料の分冊
- エ 病歴資料のインアクティブ処理
- オ 病歴資料のパーキング処理
- カ 基本カードの出力及び搬送
- キ 病歴資料の搬送及び入出庫
- ク 病歴資料の外部保管先への搬送に係る業務
- ケ 病歴資料の外部保管先への貸出等による取り寄せ業務
- コ 病歴資料の外部保管に係る作業支援業務
- サ 病歴検索の受付、情報抽出作業
- シ 備品・消耗品・診療記録台紙等の物品管理業務
- ス 情報管理運営委員会に係る資料作成業務
- セ システム障害時の緊急対応
- ソ カルテ複写業務

(2) 診療記録の貸出・閲覧管理業務

- ア 病歴資料の貸出・閲覧に係る受付、入出庫、督促
- イ 貸出未返却病歴資料の督促、回収
- ウ 未返却病歴資料の回収
- エ 閲覧室の環境整備

(3) スキャン業務

- ア 診療記録のスキャン作業（スキャン文書全て、翌営業日）
- イ スキャン時の関連情報（診療科、日付、文書種別等）登録
- ウ スキャン済後の診療記録の管理

10 診療情報開示業務

(1) 診療情報開示に伴う事務業務

- ア 診療情報開示に伴う病歴資料の複写確認業務
- イ 電子カルテ情報複写（印刷）業務
- ウ 診療情報開示に伴う関係部署との連絡調整業務
- エ 受付から交付に関する一連の患者対応
- オ 交付に必要な諸帳票類の作成と保管管理
- カ 開示費用の収納管理

以上