

四日市市応急診療所  
管理業務マニュアル（案）  
（令和7年4月版）

令和6年12月

四日市市保健企画課

■ 目次 ■

A 鍵の管理.....	1
B 清掃.....	1
C 診療準備.....	2
D 受付業務.....	2
E 電話対応.....	3
F 窓口対応.....	4
G 諸管理.....	4
H 統計業務.....	5
I 連絡業務.....	7

## A 鍵の管理

### A-1 駐車場シャッターの鍵

- シャッター開閉スイッチボックスを開き、駐車場シャッターの開錠・施錠を行う。

⇒ 図 A-1

### A-2 診療所入り口の鍵

- 鍵番号「2」の鍵を使用して、診療所入り口の開錠・施錠を行う。

⇒ 図 A-2

### A-3 診療所シャッターの開閉

- シャッター開閉スイッチボックスを開き、シャッターの開閉を行う。

⇒ 図 A-3

### A-4 事務室の鍵

- 鍵番号「2」の鍵を使用して、事務室の開錠・施錠を行う。

⇒ 図 A-4

### A-5 臨時使用場所の鍵

- 臨時的に使用する駐車場等の開錠・施錠を行う。

## B 清掃

### B-1 診療所前の清掃

- 医師会館前ピロティ・歩道の掃き掃除を行う。

⇒ 図 B-1

### B-2 診療所内の清掃

- 診療所内の掃き掃除を行う。
- ゴミ箱のゴミを指定した場所に集める。

⇒ 図 B-2

### B-3 ゴミの分別

- 可燃・資源、破砕に分別し、指定した場所に置く。

### B-4 医療廃棄物の管理

- 診察室等から出る医療廃棄物については所定の位置に適切に保管すること。

### B-5 消毒作業

- 感染症流行時は、診療時間終了後に、患者が触れるロビーチェアや手すり、取手等を消毒する。

## C 診療準備

### C-1 診療所通路などの電灯

- 診療前に診療所通路・便所等の電灯を点灯し、診療終了後に消灯する。  
⇒ 図 C-1

### C-2 事務室の電灯

- 診療前に事務室の電灯を点灯し、診療終了後に消灯する。⇒ 図 C-2

### C-3 両替用つり銭

- 診療前に両替用つり銭を必要分準備する。

### C-4 従事者用駐車場の確保（臨時駐車場を含む）

- 当日の診療に必要な従事者の分の駐車場を確保する。
- 必要に応じて、受付開始までに駐車場へ立て看板を設置する。

### C-5 患者用駐車場の案内（臨時駐車場を含む）

- 患者が支障なく利用できるよう、場所等の案内を行う。
- 必要に応じて、駐車場所を示す看板等の設置を行う。

### C-6 患者用駐車場の確保

- 患者の車の増加が予想される診療日に開設する臨時駐車場の管理・運営（申請は、市が行う）（防犯上の問題が生じないように、臨時駐車場の開錠・施錠等を行う）

### C-7 医師掲示板への記入

- 当日の診療に従事する医師の氏名を、ホワイトボードに記入する。
- 医師が到着し、診察室が決まってから記入する。

### C-8 診療応需登録の操作

- 三重県救急医療情報システムへの、応需登録を行う。

#### 診療開始時

診療開始の 15 分前に、当日の診療科を「応需可（○）」にし、「更新」する。

#### 診療終了時

診療終了の 15 分前に、全ての診療科を「応需不可（×）」にし、「更新」する。

### C-9 感染症拡大防止体制の確保

- 感染症流行時は、診療所入り口外のスペースで問診が実施できるよう、机・パイプ椅子・パーテーション等の設置をする。

## D 受付・診療補助業務

令和 6 年 7 月よりレセコン一体型電子カルテを導入済。

現在は電子カルテと紙カルテの併用運用をしている。

### D-1 患者受付

- 患者の問診票を受け取り、健康保険証もしくはマイナ保険証、各種証明の確認をする。マイナ保険証を使用する患者については、顔認証付きカードリーダーにてオンライン資格確認を行う。
- 患者が支障なく受付できるよう、問診票の補充やオンライン資格確認の操作・案内等を行う。

D - 2 体温測定

- 必要に応じて、患者に体温計を渡し問診票へ記入してもらう。

D - 3 レセコン一体型電子カルテ入力

- 問診票を基に住所、氏名、健康保険証情報、乳児医療該当等、診察に必要な情報を入力する。

D - 4 診察準備

- レセコン上での患者受付が完了後、受診申込書兼問診票を看護師へ渡す。
- 紙カルテ使用時は、氏名等記載後のカルテに（ただし、1か月以内に再診した患者の場合は前回受診時のカルテに）受診申込書兼問診票をクリップで留めて、看護師へ渡す。

D - 5 薬剤情報等出力

- 薬剤情報・お薬手帳ラベルを出力後、薬剤師へ確認する。

D - 6 薬剤師事務補助

- 担当薬剤師の指示により、事務を補助する。
- 医師が紙カルテを使用する場合は、会計処理に必要な処方薬剤の入力を補助する。

D - 7 会計処理

- レセコン（レセコン一体型電子カルテ）により領収書及び診療費明細書を発行し、現金授受を行う。

## E 電話対応

E - 1 診療案内

■ 受付時間内

当日の応急診療所での診療科目である場合

健康保険証またはマイナ保険証・各種証明を持参し、受診してもらうよう案内する。

当日の応急診療所での診療科目でない場合

応需情報モニタを参照し、診療している医院をわかる範囲で紹介する。

救急医療情報センター（059-229-1199）を紹介する。

輪番制病院のうち、当日の当番院を紹介する。

■ 受付時間外

診療受付時間を案内する。

救急医療情報センター（059-229-1199）を紹介する。

E - 2 他院案内

応需情報モニタを参照し、診療している医院をわかる範囲で紹介する。

救急医療情報センター（059-229-1199）を紹介する。

輪番制病院のうち、当日の当番院を紹介する。

E - 3 バックアップ医療機関案内

応急診療所をバックアップする医療機関が開設された場合、その医療機関を患者に紹介するための電話対応・FAXの送信等を行う場合もある。

## F 窓口対応

### F - 1 苦情申し立て者の対応

- 窓口での苦情対応をし、翌開庁日に市へ連絡する。  
氏名・連絡先・受診日・苦情の内容などの情報を、可能な限り聞き取る。

### F - 2 紹介状の扱い

- 他院からの收受  
受診者が紹介状を持参した場合、問診票とともに、診察室へまわす。
- 他院への発行  
応急診療所で受診後他院へ転院する場合、医師が記入した紹介状を、照会先医院名を記入した封筒に入れ、患者に渡す。

## G 諸管理

### G - 1 勤務予定表作成

- 従事者の勤務予定をまとめ、それぞれの従事者に配布するとともに市へ提出する。

#### 医師

四日市医師会より提出された勤務予定表を見て、勤務予定表に記入する。

#### 薬剤師

四日市薬剤師会より提出された勤務予定表を見て、勤務予定表に記入する。

#### 看護師

従事看護師の勤務希望日を取りまとめ、1診療日あたりの必要人数になるよう調整を行い、勤務予定表に記入する。

- G - 2 従事者健康診断日管理  
 診療前に、従事する医師、薬剤師、看護師へ健康診断日記入用紙を渡し、従事者が記入後、回収する。
- G - 3 現金出納簿の記入  
 ■ 調定書への診療当日の収入金額を記録
- G - 4 入金  
 ■ 市への連絡日に、市役所 1 階三十三銀行四日市市役所内支店への入金をする。  
 診療日ごとに、市役所指定の入金伝票を記入し、現金を添えて提出する。  
 銀行から領収書をもたらしたら、応急診療所で患者宛に発行した領収書（控え）の綴りと共に、市へ提出する。
- G - 5 受診申込書兼問診票の管理  
 ■ 当日の診療が終了したら、受診申込書を日順・連番順に綴り、保管する。
- G - 6 薬品伝票保管・提出  
 ■ 薬品の在庫管理・発注は薬剤師が行う。  
 発注後に、薬品発注伝票を受け取り、保管する。  
 製薬会社からの納品伝票が届いたら、発注伝票と共に市へ提出する。
- G - 7 消耗品管理  
 ■ 消耗品が少なくなった際は、随時市に報告して補充の依頼をすること。
- G - 8 備品管理  
 ■ 備品の故障を確認した場合、日報の連絡事項欄やメールにその旨を記入し、市へ連絡する。（原則、毎週の連絡日。緊急の場合、市へ電話連絡。）
- G - 9 光熱水費管理  
 ■ 偶数月の月初に、電気・水道のメーターを確認し、市へ数値を報告する。
- G - 10 掲示物の管理  
 ■ 臨時的な駐車場案内や、一時的な対応の変更を伝えるポスターなど、必要な掲示物の掲示および取外しを行う。

## H 統計業務

- H - 1 問診票の管理  
 ■ 問診票を診療日順に整理し、保管する。
- H - 2 日報集約  
 ■ 日報をまとめ受診者情報を把握し、翌開庁日に市へ提出する。

### H - 3 診療報酬請求業務

- 月末に仮レセプトを紙出力し、請求内容を点検する。請求項目の誤りはレセコンで修正入力する。
- 返戻レセプト点検、照会及び修正をする。再度請求するために内容確認、修正をする。
- 請求レセプトの点数集計及び減点返戻の点数集計を団体ごとにする。
- 自費レセプトは請求期限が経過するまで保管する。後日、保険請求する場合には該当レセプトを抜き取り保険記号及び番号を記入して請求する。
- レセコンにより自動計算し社会保険診療報酬支払基金及び国民健康保険団体連合会への診療報酬請求書を作成し、各期日までにオンライン請求を行う。
  
- 診療報酬が改定される際は、改定内容を受託者から市に対して共有する。また、レセコン上にて改定内容が反映されていることを確認し、その内容を書面にて市に報告する。この際、複数人で適切な処理であるかを確認すること。
- 診療報酬の算定誤りを防止するため、定型パターンごとの加算一覧表の掲示やチェックリストの作成や複数人での確認を行うこと。
- 患者への還付が発生した場合の対応等については、その都度、市と協議するものとする。

### H - 4 福祉医療費領収証明書作成

- 診療時に、福祉医療費証明書を提示して受診した患者を、翌月初めに一覧表にまとめ、市へ提出する。

### H - 5 還付申請書作成

- 保険証の持参忘れ等により自費で受診した患者に、還付方法を案内し、診療費還付申請書を手渡す。
- 患者より診療費還付申請書等の提出があった場合は、必要な事務処理を行った上で、市へ届ける。

### H - 6 問診票・カルテ・保険証写の整理

- 診療日ごとに整理し、保管する。



## I 連絡業務

### I-1 医療機関と診療所

- 医療機関と診療所間の連絡（主に紹介状）は、滞りなく伝わるよう留意する。

#### 他院からの紹介状

他院から届いた紹介状は、診察が終わったら別途保管する。

#### 他院への紹介状

他院へ紹介状を発行したら、控を別途保管する。

#### 他院へ送付した紹介状への返答

他院へ紹介状に対し、返答があった場合は、別途保管する。

### I-2 市と診療所

- 市からの連絡物のうち、診療所で処理後返送が必要なものもあるので、注意すること。
- 各従事者から市への連絡物を取りまとめ、毎週の連絡日に届ける。（緊急の場合は、市へ連絡し指示を受ける。）
- 重要な協議事項がある場合は、伝達の遺漏や認識の齟齬を防止するため、文書によるやり取りをすること。
- 応急診療所の運営上打合せ等が必要になった場合は、市と日時を調整の上、診療日外であっても参加すること。
- 保健所への報告義務がある感染症が発生した場合は、保健所へ連絡する。

### I-3 その他

- 診療報酬等運営に係る公的機関の説明会へ参加等する。
- 応急診療所の運営上、必要となる集計・照会等を市から依頼した場合は、期日までに実施すること。

※なお、感染症にかかる業務に関しては、国の指針等により変更する場合がある。