

## 05-3 文書管理

文書の保存、管理に必要な基準を定め、適正かつ円滑な文書の保存管理を図ることを目的とする。

### 1. 適用範囲

業務を遂行する過程で作成または取得した許認可文章、諸規定、契約書、帳簿など運営に必要な一切の記録で、一定期間の保存を要する者に対して適用する。記録は紙によるものに限らず、マイクロフィルム、磁気テープ、光ディスク、磁気ディスク等の一切の電磁的記録も含む。

### 2. 帰属

業務を遂行する過程で作成または取得した文章は、管理者を明らかにしなければならない。また、文書の所有権その他の一切の権利は当院に帰属し、私有してはならない。

### 3. 主管

運営に関する文書及び医療文書の主管は院長とする。

### 4. 保存期間

運営の過程で作成または取得した文書について分類し、名称を付けるとともに保存期間及び保存期間の満了する日を設定明記し、所定場所にて保管する。「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」を遵守した運用及び保存方法とする。

## 5. 整理・保存

- ① 各部署において、業務を遂行するために必要な文書は、常時、確実に保存され、必要時には直ちにこれを取り寄せることができ、業務に支障がないよう努めなければならない。
- ② 各部署の責任者は必要な文書を分類、整理し、次の区分に従い保存しなければならない。
  - (ア) 電磁的記録:電子カルテ内及び所定のファイルフォルダ
  - (イ) 書面:院内の鍵のかかる場所
- ③ 患者情報等の特に重要な文書は、次の区分に従い保存し、紛失、盗難を避けなければならない
  - (ア) 機密文書電磁的記録:電子カルテ内及び所定のファイルフォルダ
  - (イ) 書面:院内の鍵のかかる場所
- ④ 機密文書及び重要文書のうち、特定したものは指定場所に保管し、非常の際は他の書類に先んじて音痴出しができるよう「非常持出」の表示を朱記しておかなければならぬ

## 6. 文書保存の管理責任者

文書保存の管理責任者(以下「管理責任者」)は院長をもって充てる

## 7. 文書の保存期間と管理

- ① 管理責任者はクリニック運営に係る法令、定款、院内規定等(以下、「法令等」)に基づく期間、文書を保存しなければならない。文書の保存期間の定めなき文書については、類似文書に準ずるものと私、管理責任者の判断に従う。
- ② 診療録においては厚生労働省令(医療法及び保険医療機関及び保険医療養担当規則)に従い、システムにより保存管理士、それ以外の特殊な文書は管理リストを作成し、これを管理しなければならない。
- ③ 契約書・誓約書及びその他の保存対象となる文書で、システム上で管理できるものについては当該データをもって管理する。
- ④ 保存期間を異にする関連文書を同時に保存する場合、保存期間の長いものに従う。
- ⑤ 文書の分類の判断については、疑義のあるものは管理責任者の判断に従う。

## 05-1 診療録等の管理

診療報酬請求の根拠は、診療録にある。診療録(カルテ)は、診療経過の記録であるとともに、診療報酬請求の根拠でもある。診療事実に基づいて必要事項を適切に記載していなければ、不正請求の疑いを招くおそれがある。

(「保険診療の理解のために」より抜粋)

### 1. 診療録とは

保険医は、患者の診療を行った場合には、遅滞なく、必要な事項を診療録に記載しなければならない。

### 2. 診療録に関する規定

- ① 診療録の記載(療担第 22 条、医師法第 24 条) 別紙※1、※3 参照
- ② 診療録の保存(療担第 9 条、医師法第 24 条第2項) 別紙※1、※3 参照

### 3. 記載上の留意点(一例)

- ・ 診療の都度、診療の経過を記載する。必然的に、外来患者であれば受診の都度、入院患者であれば原則として毎日、診療録の記載がなされることになる。
- ・ 慢性期入院患者、集中治療室入室中の患者、慢性疾患で長期通院中の患者等についても、診療録の記載が必要なことは当然である。
- ・ 診療録に記載すべき事項が、算定要件として定められている診療報酬点数の項目があることに留意する。
- ・ 修正等の履歴が確認できるよう、記載はペン等で行うとともに、修正は修正液・貼り紙等を用いず二重線で行う。
- ・ 責任の所在を明確にするため、記載の都度必ず署名を行う。

## 8. 保存期間の算定

- ・ 運営に係る文書の保存期間の起算日については、文書の作成または取得した時期に属する年度の翌年度の初日から起算する。
- ・ 診療録においては診療録記載日を起算日都市、厚生労働省令(医療法及び保険医療機関及び保険医療養担当規則)に定める保存期間とする。

## 9. 保存場所

- ① 文書は組織としての管理が適切に行い得る専用の場所に保存する
- ② 「組織としての管理が適切に行い得る専用の場所」とは事務室、書庫および文書の管理が適切に行い得る専用の場所であると管理責任者が認めた場所。

## 10. 完全削除および廃棄の原則

保存期間を経過した文書は、機密の漏洩および個人情報の悪用を防ぐため、書面の場合には原則として焼却又は裁断により廃棄とする。ただし、廃棄時において各部署と文書管理担当者が協議の上、特に必要と認められたときは保存期間を延長することができる

## 同意書

私は、令和 年 月 日( )の交通事故による診療に  
関して健康保険を利用して受診致します。健康保険を利用するにあたり  
下記の注意事項を理解し、同意致します。

### 《健康保険利用時の注意事項》

- ①健康保険の使用は、損害保険会社等の依頼によるものではなく、  
メリット・デメリットを理解して、本人の意思によって使用します。
- ②健康保険組合等に第三者行為の届出を致します。
- ③窓口で一部負担金を支払うなど、健康保険のルールに従います
- ④健康保険で治療した場合、東和病院では自賠責等用の診療報酬明細書  
を作成しないことに同意致します。
- ⑤損害保険会社等からの問い合わせには、東和病院は回答出来ない事を  
了承致します。

上記②第三者行為手続き電話確認日 年 月 日 時頃

電話応対された方 \_\_\_\_\_ 様

同意日 年 月 日

氏名 \_\_\_\_\_

電話（外線・内線）対応

※電話に出る際は、メモ用紙、ペンを必ず準備する。

・外線（音：プルルルル）

なるべく3コール以内で電話を取る。

AM10時までは、「おはようございます。東和病院〇〇です。」

AM10時以降は「東和病院〇〇です。」と電話に出る。

相手の会社名・電話をかけてきている人の名前・用件を必ず聞く。

【保留でつなぐ場合】

保留ボタンを押し、繋ぎたい先の内線番号を押して、会社名・名前・用件を伝え  
電話に出てもらう。（保留で電話を回していることを伝える）

【転送でつなぐ場合】

転送ボタンを押し、繋ぎたい先の内線番号を押して、会社名・名前・用件を伝え  
電話に出てもらう。（受話器を置いてしまうと電話が切れてしまうので注意）  
(転送で電話を回していることを伝える)

\*繋げたい先の部署や人がいない場合は、「ただいま、席を外しております。」や「ただいま、外出しております。」等伝え、メモに電話の内容、相手先の会社名や名前を書き、  
電話があったことを伝える。

・内線（音：プープーパー）

部署名・名前を言い、用件を聞く又は用件を伝える。

#### 4. 医療情報システム(電子カルテ等)に関する留意点

- 「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン第5.1版」(令和3年1月)が厚生労働省から公表されているので、医療情報を扱う際にはこれに十分留意する。
- 診療録等の真正性、見読性、保存性を確保すること。
- 真正性:修正、消去やその内容の履歴が確認できる。記録の責任の所在が明らか。
- 見読性:記録事項を直ちに明瞭、整然と機器に表示し、書面を作成できる。
- 保存性:記録事項を保存すべき期間中、復元可能な状態で保存する。
- 端末使用開始前に、ログアウトの状態であることを確認する。また、席を離れる際はクローズ処理等(ログオフやパスワード付きスクリーンセイバー等)を施すこと。
- パスワードは英数字、記号を混在させた8文字以上が望ましい。また、不正アクセスの防止に努めること。また、パスワードやIDは、本人しか知り得ない状態に保つようにすること。例えば、それらを記したメモを端末に掲示したり、医師がそれらを看護師に伝達し、食事、臨時処方等のオーダーを代行入力等をさせないこと。
- 紛失、盗難の可能性を十分考慮し、可能な限り端末内に患者情報を置かないこと。また、個人情報が保存されている機器や記録媒体の設置、保存場所には施錠し、PC等の重要機器には盗難防止用チェーンを設置すること。

#### ※1 診療録の記載及び整備、帳簿等の保存(第8条、第9条、第22条)

保険医は、患者の診療を行った場合には、遅滞なく、必要な事項を診療録に記載しなければならない。

また、保険医療機関は、これらの診療録を保険診療以外(自費診療等)の診療録と区別して整備し、患者の診療録についてはその完結の日から5年間、療養の給付の担当に関する帳簿・書類その他の記録についてはその完結の日から3年間保存しなければならない。

#### ※2 無診察治療等の禁止(第20条)

医師は自ら診察しないで治療をし、若しくは診断書若しくは処方せんを交付してはならない。(保険診療としても当然認められない。)

(無診察治療とは)

- 例えば定期的に通院する慢性疾患の患者に対し、診察を行わず処方せんの交付のみをすること。
- 実際には診察を行っていても、診療録に診察に関する記載が全くない場合や、「薬のみ」等の記載しかない場合には、後に第三者から見て無診察治療が疑われるかねない。
- このようなことを避けるためにも診療録は十分記載する必要がある。

### ※3 診療録の記載及び保存(第 24 条、24 条の 2)

医師は、診療をしたときは、遅滞なく診療に関する事項を診療録に記載しなければならない。

- ・ 医療安全上の問題が生じた場合、診療録の記載の有無やその内容が重要視されることも多い。
- ・ 忙しいから週末にまとめて診療録を記載するといったことはしてはいけない。
- ・ 診療録は、5 年間保存しなければならない。
- ・ 勤務医の診療録については病院又は診療所の管理者が保存し、それ以外の診療録については医師本人が保存する。

厚生労働大臣は、公衆衛生上重大な危害を生ずる虞がある場合において、その危害を防止するため特に必要があると認めるときは、医師に対して、医療又は保険指導に関し必要な指示をすることができる

● 窓口の主な業務

➢ 日常業務

- ・ 総合受付業務(診察・健康診断受付)
- ・ POSレジ対応
- ・ 電話対応
- ・ (午後)病棟面会者受付対応

● シフト上での早番・遅番の主な業務

➢ 早番(8:00 に業務開始)

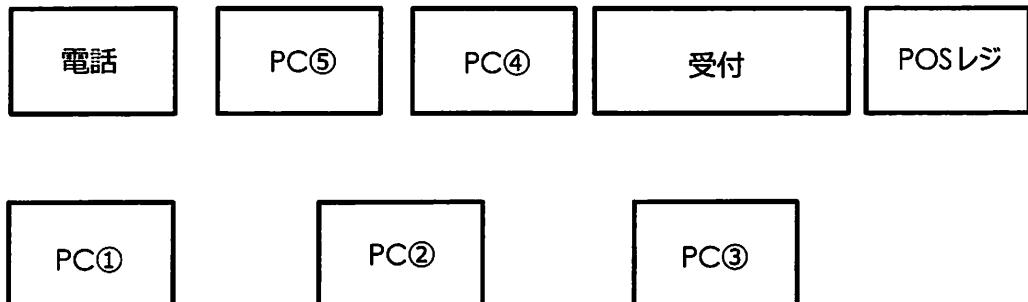
- ・ 受付前待合室・医事課内清掃
- ・ PC立ち上げ
- ・ 発熱外来準備(鍵開け、PC立ち上げ、エアコン起動)

➢ 遅番(18:00 以降)

- ・ 外来診療が終了するまで会計入力や窓口・電話対応を行う
- ・ 外来診療終了後レジ締め作業
- ・ 事務当直へ引き継ぎ

## 01-5 受付担当業務

受付担当業務配置図



- PC①の主な業務
  - 主な業務
    - ・ 外来診察の会計入力
    - ・ 余裕があるときは受付のフォローする
- PC②の主な業務
  - 主な業務
    - ・ 発熱外来の「カルテ作成、予約オーダー、AI 問診貼り付け」
    - ・ PC①の会計入力フォロー
- PC③の主な業務
  - 主な業務
    - ・ 電話対応
    - ・ 保険証確認補助(新規患者カルテ登録)
    - ・ 院外薬局からの疑義照会対応
    - ・ 窓口補助
    - ・ 会計入力補助
- PC④の主な業務
  - 主な業務
    - ・ 保険証の確認
    - ・ 新規患者の登録
    - ・ 書類のスキャン(問診票や紹介状など患者様が持参した書類)
- PC⑤の主な業務
  - 主な業務
    - ・ 会計入力補助
    - ・ 薬局からの疑義照会対応

## 再診・予診予約

### (窓口の場合)

- ・予約を取りたい診療科・日時を聞き、患者さんの診察券を借りる。  
(診察券を持っていない場合は、名前・生年月日を聞く)
- ・電子カルテに ID を入力し、再診・予診を開き、診療科・医師名をクリック
- ・予約を取りたい日時をクリックし、選択できる時間帯で予約を入れる。
- ・予約を入れたら電子カルテを保存し、予約表を印刷し、診察券と一緒に患者へ渡す。

### (電話の場合)

- ・氏名・生年月日・予約したい診療科・医師名・時間を聞く。
- ・HOPE で ID を確認する。
- ・電子カルテに ID を入力し、再診・予診を開き診療科・医師名をクリック
- ・予約を取りたい日時をクリックし、選択できる時間帯で予約を入れる。
- ・予約がとれたら、確認のため、診療科・医師名・予約日時を伝える。

## 【医療安全委員会での事務の目標】

患者誤認ゼロをめざして

### 受付での誤認対策

- ・患者の受付時は、保険証や問診票などに記録された氏名が正しいかどうか、確認する。
- ・保険証返却時は、保険証が患者さん本人かどうか必ず確認してからお返しする。

(本人にお名前と生年月日を言ってもらうのが理想)

- ・受付用紙（基本スケジュール）と書類等の名前をチェックし、診察室に持っていく。
- ・会計時は、患者を氏名または受付番号で呼び、処方せんまたは書類の名前が合っているかを確認して、お渡しする。

### 診察室での誤認対策

- ・診察時は受付用紙（基本スケジュール）や問診票と電子カルテを照らし合わせて、患者の氏名や生年月日が正しいかを確認してから診察を始めます。診察室へ患者を呼び入れるときは、患者さん本人かどうか必ず確認してから診察開始する。

(患者にフルネームを名乗ってもらうようにして、確実に本人と相違がないか確認するのが理想)

## 医事課勉強会スケジュール

月	開催日程	内容	担当者
1月	1月30日	オリエンテーション	
2月	2月29日	接遇・電話対応・感染防止・苦情処理対応	中谷
3月	3月29日	受付担当業務・受付業務の流れ	木村 小休
4月	4月30日	受付・計算・会計	綱島 田村
5月	5月21日	診療録等の管理・文書管理	島田 伊藤
6月	月　日	診療録等の開示要領	中谷
7月	月　日	交通事故・労災	小休 綱島
8月	月　日	生活保護（医療扶助）・介護保険	木村 伊藤
9月	月　日	予防接種・特定医療費（指定難病）	綱島 武藤
10月	月　日	自由課題	伊藤 島田
11月	月　日	自由課題	小休 木村
12月	月　日	振り返り	