

# 診療サービス課

## 1. スタッフ構成(2022. 3. 31時点)

課長	1名
副課長	1名
係長	1名
主任	1名
係員	21名
室長	1名 (保安室)
副室長	1名 (保安室)

## 2. 総務係

### ① 業務内容

- ・ 外来初診患者の受診に関する受付事務及び受診相談に関する事項
- ・ 警察、行政からの問い合わせ事項
- ・ 各種医師面談調整（損保等）事項
- ・ 患者サービス（苦情、ご意見対応等）業務に関する事項
- ・ 外来診療受付事務に関する事項
- ・ 血液内科移植調整事項
- ・ 総合案内受付業務
- ・ 放射線部受付業務
- ・ 新館受付業務
- ・ 初期診療センター受付事務に関する事項

### ② 活動

・ ご意見箱件数	318 件
・ 医師面談調整件数	6 件
・ 骨髄バンク経由の確認検査件数	49 件

## 3. 渉外係

### ③ 業務内容

- ・ 訴訟対応事項
- ・ 医療安全にかかる患者相談（メディエーション）事項
- ・ 産科医療補償制度対応事項
- ・ 腎移植ドナー面談事項

### ④ 活動

・ 渉外関連対応件数（新規）	22 件
・ 患者対応（クレーム等）	105 件

## 4. 健康管理センター

### ⑤ 業務内容

- ・ 受診者からの健康相談に関する事項
- ・ 健康診断・人間ドックの予約、受付、請求に関する事項
- ・ 人間ドック受診後の診療科への紹介、診療予約に関する事項
- ・ 健診契約企業の受診予約調整に関する事項
- ・ 企業との新規契約、契約更新に関する事項
- ・ 関連学会（日本人間ドック学会）への年次報告、届出に関する事項
- ・ 受診者サービスの向上に関する事項（満足度調査および分析）
- ・ 北野健康クラブ事務局

⑥ 活動

・請求金額	: 378,150 千円 (個人: 205,105 千円、企業請求: 173,044 千円)
・日帰り件数	: 3,002 件 (男: 1,582 件 女: 1,420 件)
・脳ドック件数	: 22 件
・脳画像件数	: 674 件
・一泊ドック件数	: 750 件
・心臓ドック件数	: 10 件
・企業・他件数	: 456 件
・職員健診件数	: 2,470 件
・院内紹介率	: 22.3%
・北野健康クラブ会員数	: 494 名

5. 保安室

⑦ 業務内容

- ・火災や事件・事故の防止、発生時の初動措置 (被害者の救護や被害拡大の防止等)
- ・傷害や暴行等の粗暴事件、恐喝や窃盗事件の発生防止と発生時の初動措置
- ・保安関係安全面の管理、職員及び施設警備士の指導・監督
- ・警察署、消防署、区役所、保健所等との対応及び連携
- ・事件/事故等の未然防止と発生時の対応及び情報収集
- ・患者やご家族の方々の相談やクレーム事案等の対応

⑧ 活動

・医師・看護師等の面談立会	14 件
・警察・検察庁等からの捜査関係事項照会等に伴う便宜供与	100 件
・患者対応(クレーム等)	16 件
・支援要請(各診察ブロック等)	84 件
・その他(交通事故・遺失物・行方不明・転倒事案等)	103 件

⑨ その他

保安全管理業務の一端を警備会社に委託しており、警備員が常駐で警戒に従事しています。

6. 主な取り組み

- ・新型コロナウイルス感染症対応 (外来診療運用/面会方法等)
- ・外来診療受付 (業務委託) を一部内製化
- ・予約変更窓口設置
- ・院外発表 3題