診療サービス課

１．スタッフ構成(2023.3.31時点)

課長　　1名
副課長　1名（地域医療サービスセンターと兼任）
係長　　1名
主任　　1名
係員　　24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
・救急部初期診療センター受付事務に関する事項
・委員会事務局業務
　・初期診療・外来・当直管理委員会
　・患者サービス向上委員会
　・クリニカルパス委員会
　・臓器移植に関する委員会

② 活動

・ご意見箱件数	353 件
・医師面談調整件数	3 件
・骨髄バンク経由の確認検査件数	44 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）	17 件
・患者対応（クレーム等）	139 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	：382,531 千円（個人：209,609 千円、企業請求：172,922 千円）
・日帰り件数	：3,010 件（男：1,579 件　女：1,431 件）
・脳ドック件数	：24 件
・脳画像件数	：632 件
・一泊ドック件数	：741 件
・心臓ドック件数	：13 件
・企業・他件数	：398 件
・職員健診件数	：2,505 件
・北野健康クラブ会員数	：507 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	17 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	63 件
・患者対応(クレーム等)	16 件
・支援要請(各診察ブロック等)	203 件
・その他(交通事故・遺失物・行方不明・転倒事案等)	99 件

⑨ その他

保安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

・新型コロナウィルス感染症対応（外来診療運用/面会方法等）
・健診システム更新
・土日祝救急受付業務委託化（神戸医療事務センター）
・内製化職員ローテーション活性化
・院外発表　1題（日本人間ドック学会）