

# 診療サービス課

## 1. スタッフ構成(2025.3.31時点)

- 課長 1名 (医療サービス次長が兼務)
- 副課長 1名
- 係長 1名 (医療安全管理室と兼務)
- 主任 3名
- 係員 22名 (派遣社員含む)
- 室長 1名 (保安室)
- 副室長 1名 (保安室)

## 2. 診療サービス課の体制

診療サービス課は多岐に渡る管理を行っており、診療科受付・ブロック受付を担当する診療支援グループ、総合案内・患者相談窓口・管理業務を担当するCSグループ、健康管理センター、医療問題調整室に属する渉外係・保安室の4グループで運営しております。

### (1) 診療支援グループ

#### ■業務内容

- ・本館放射線部門受付業務 (一般・CT・MRI)
- ・新館放射線部門受付業務 (PET-CT・FUS・SPECT・放射線治療) (業務委託)
- ・内視鏡室受付業務
- ・救急部 (初期診療科) 受付業務 (業務委託)
- ・初診受付業務 (業務委託)
- ・ABCD各ブロック等受付業務 (業務委託)
- ・電話交換及び予約変更受付業務 (業務委託)

#### ■活動内容

- ・外来領域の内視鏡コストのペーパーレス化を実現
- ・マイナ保険証利用率 2%→34% (顔認証付カードリーダー3台→7台)
- ・音声ガイダンスの導入、メールでの予約変更強化

### (2) CSグループ (課内総務係含む)

#### ■業務内容

- ・総合案内受付業務
- ・患者相談窓口業務 (カルテ開示受付窓口兼用)
- ・患者サービス (苦情、ご意見対応等) 業務
- ・警察、行政からの問い合わせ対応業務
- ・各種医師面談調整 (損保等) 業務
- ・骨髄バンク関連調整業務
- ・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
  - ・RRS検討委員会
  - ・臓器移植に関する委員会

#### ■活動内容

- ・ご意見箱件数 256 件
- ・骨髄バンク関連の調整件数 59 件
- ・面会対応件数 108,159 件
- ・拾得物処理対応件数 1,541 件

・公的機関（警察・検察庁等）への公文書に基づく便宜供与対応件数	205 件
・カルテ開示件数	52 件
・外国人対応件数	60 件
・患者相談窓口対応件数（診療に関わるご意見等）	224 件
・メール対応件数（代表メール経由）	451 件
・外国人患者向け各種同意書の作成	

### (3) 健康管理センター

#### ① 業務内容

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

#### ② 活動内容

- ・請求金額 : 386,881 千円（個人：214,001 千円、企業請求：174,880 千円）
- ・日帰り件数 : 2,937 件（男：1,555 件 女：1,382 件）
- ・脳ドック件数 : 25 件
- ・脳画像件数 : 644 件
- ・一泊ドック件数 : 760 件
- ・心臓ドック件数 : 13 件
- ・企業・他件数 : 431 件
- ・職員健診件数 : 2,745 件
- ・北野健康クラブ会員数 : 508 名

### (4) 渉外係・保安室

#### ■業務内容（渉外係）

- ・訴訟対応業務
- ・医療安全にかかる患者相談（メディエーション）業務
- ・医療問題調整室事務局業務
- ・産科医療補償制度対応業務
- ・腎移植ドナー面談コーディネーター業務

#### ■活動内容

- ・渉外関連対応件数（新規） 8 件
- ・産科医療補償制度申請件数 1 件

#### ■業務内容（保安室）

- ・事件、事故等の未然防止と発生時の対応及び情報収集
- ・警察、検察庁等の対応及び連携
- ・保安関係安全面の管理、職員の指導・監督
- ・患者や家族の相談・クレーム事案等の対応
- ・訴訟対応業務（刑事事件：警察、検察庁絡みのもの）
- ・扇町小学校登校時の見守り（学童警戒）

■活動内容

・医師・看護師等の面談立会	4 件
・警察・検察庁等からの捜査関係事項照会書の対応	100 件
・警察等の対応	142 件
・支援要請・患者対応	210 件
・その他(会議、研修会、交通事故、遺失物等の対応)	388 件
	(2024 年度 総件数 844 件)

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。