

## \*今日の課題\*

## 不安があっても大丈夫

あなたが、このクリニックに新しく加わってくれることを心から歓迎します。

最初は、わからないことだらけで不安もあると思います。先輩たちも、新人のうちは同じような不安を感じてきました。でも毎日患者さんをお迎えしていくうちに慣れてきます。わからないところから始めて、それでも毎日すこしずつでも確実にできる仕事が増えていけばだんだん仕事楽しくなってきます。だから心配しなくても大丈夫。

新人だったら誰もが感じる不安について、すこしお話しします。

## ★医療の素人でも大丈夫でしょうか？

クリニックの仕事といっても、働き方の基本は他の職業や他の職場と同じです。ただ、クリニックでは、医師・看護師などの医療職、事務職などいろいろな職種の人が出て、それぞれに役割があるのが特徴です。しかし、患者さんを診療するためには、みんなが1つのチームになる必要があります。あなたも、これからはそのチームに加わることになります。あなたにはあなたの役割があります。それは患者さんのために必要な役割なのです。

## ★医療の仕事はきびしいのでしょうか？

きびしいというより、どんな職業でも同じですが、仕事をするうえでのルール（規則）があります。それは1つのチームとしてみんながスムーズに仕事をしていくために必要なものです。そして、それは患者さんやクリニックやそしてスタッフみんなを守るためにも必要なものです。仕事を始めると「なぜルールが必要なのか」がわかってきます。

## ★わからないことがあったらどうしたらいいですか？

はじめての職場です。わからないことが出てくるのは当然のことです。そんなときは、一人で困っていないで、遠慮なく院長や先輩スタッフに質問したり相談しましょう。院長も先輩たちも、忙しそうにしてはいても、新人のあなたにいろいろなことを教えたくてウズウズしています。

## ★仕事に慣れるでしょうか？

受付の仕事はそんなにむずかしいものではありませんが、理解できていないうちは、まずよく確かめて、さらに先輩スタッフにも確認してもらいながら業務をすすめましょう。たとえば電子カルテのコンピュータの使い方を十分に理解できていないうちに自宅のパソコンと同じつもりで操作すると、データが壊れてしまうこともあるからです。

## ★失敗しないか心配です

どんなに注意していても失敗やミスをすることがあります。もし、ミスをしたと思ったら、すみやかに院長に連絡しましょう。もしかしてそのミスが患者さんに影響するかもしれないからです。早ければ早いほど、影響が出るのを防いだり小さくすることも可能です。ミスしたらイヤな気持ちになると思いますが、患者さんに迷惑をかけないことを第一に考えて、まずは報告しましょう。そして、そのときのイヤな気持ちを思い出して、次にはミスしないようにがんばりましょう。

## でも、これだけは守ってください

## ★患者さんの個人情報は厳重に管理します

「守秘義務」という言葉を聞いたことがあると思います。クリニックには患者さんの個人情報（病名や住所や個人的な内容など）をはじめとして重要な情報がたくさんあります。これらの情報は厳重に管理して、絶対に外部に情報がもれないようにしなくてはなりません。これらの情報をCDやUSBメモリーにコピーして外部に持ち出すことはできません。また、これらの重要な情報を個人的に知ることがあっても、院外の人（たとえ家族でも）に、お話ししたり、SNSに投稿することは絶対にしてはいけませんので、注意しましょう。

## ★常に「患者さん第一」を心がけます

クリニックでの仕事は、常に「患者さん第一」です。“患者さんへの対応”が何より大切です。患者さんは困り事を相談したくて不安をいっぱいかかえて来院されます。そんな患者さんの気持ちを思って、自分の家族のようにやさしくお迎えしましょう。そして「来てよかった」、「また来たい」と思っただけのような温かい対応を心がけましょう。

## ※今日のテーマ※

### [パソコン入力のコホン]

- ✿ パソコンの患者さん情報の登録画面の確認
- ✿ 登録に必要な健康保険証の項目の確認

これから実際の業務でパソコン入力が必要になります。まだ入力に慣れていなくても、すこしずつ練習していけばすぐに慣れてきます。まず、健康保険証に記載されている患者さんの名前・性別・生年月日などの基本的な情報を登録するため、入力をマスターしましょう。

### 🍀 パソコンの患者さん情報登録画面を見てください

パソコンに入力する患者さん情報は、健康保険証やマイナンバーカードから得られます。マイナンバーカードだと、カードリーダーにタッチしていただくだけで、自動的に入力されますが、健康保険証の情報は、手動で入力していきます。

#### ●患者さん情報の登録画面のサンプル

どんな項目があるのか確認していきましょう。

パソコンの機種によって多少の違いはありますが、患者さん情報の登録画面は、下のよう、番号、氏名、住所などなど入力項目がならんでいて（実際にはもっとたくさんの項目があります）、

カルテ番号			
氏名		性別	▼
フリガナ		生年月日	
〒			
住所 1			
住所 2			
電話番号		fax 番号	
保険種類		保険者番号	
番号		記号	
本人 / 家族		有効期限	
事業者名			
事業者所在地			
保険者名			
保険者所在地			

空欄があります。その空欄に患者さんからお預かりした保険証から得た情報を入力していきます。入力欄に「▼」がついているところは、選択肢のある項目で、「▼」をクリックするといくつかの入力候補が出てきますので、該当するものを選択します。

### 🍀 登録に必要な健康保険証の項目を見てください

#### ●健康保険証の情報

健康保険証は発行する機関（保険者）によって、大きく社保の保険証と国保の保険証と後期高齢者医療制度の保険証の3タイプがありますが、その3タイプとも、入力する項目は共通です。なお、自費診療の場合は、免許証など身分を証明するものを確認し、名前や生年月日の項目を入力していきます。

#### ●入力項目で注意したいポイント

入力するときに、項目ごとに注意することをあげておきます。はじめはゆっくりの入力でも、入力漏れがないよう注意しながら正確に練習してみましょう。半角、全角の区別も間違えないようにしましょう。

健康保険被保険者証  
本人(被扶養者) 01234  
令和4年4月1日交付  
記号 12345678 番号 111 (検査)01

氏名 坂東 花子  
生年月日 昭和34年5月6日 性別 女  
認定年月日 平成12年4月1日  
被保険者氏名 坂東 太郎  
事業所名称 □□□□株式会社  
保険者番号 01234567  
保険者名称 全国健康保険協会 ○○支部  
保険者所在地 ○○市○○区○○町○○丁目○○番○号

国民健康保険被保険者証  
有効期限 令和4年10月31日  
番号 012345678

氏名 筑紫 次郎  
生年月日 昭和30年5月6日 性別 男  
世帯主名 筑紫 次郎  
住 所 ○○県○○市○○町○○番○号  
適用開始年月日 平成27年4月1日  
交付年月日 平成27年4月20日 交付者 ○○市  
保険者番号 87654321

後期高齢者医療費保険者証  
有効期限 令和5年7月31日  
交付年月日 令和4年5月1日

被保険者番号 23456789  
住 所 ○○市○○町○○丁目○○番○号  
氏名 四国 三郎  
生年月日 昭和12年3月4日 男  
資格取得年月日 平成29年4月1日  
発行期日 平成29年4月1日  
一部負担金の割合 ○割  
保険者番号並びに保険者の名称及び印 01234567  
○○県後期高齢者医療広域連合

- ◆保険証タイプのサンプル  
上：国民健康保険（国保）保険証  
中：協会けんぽ（社保）保険証  
下：後期高齢者医療制度の保険証  
（カードタイプもあります）

氏名	姓と名の間にスペースを入れます。フリガナも同じようにスペースを入れます。通常の変換では出てこない文字（環境依存文字）、変換できない文字は、オンラインでレセプト請求しても受け付けてもらえないので使用せずカタカナ入力します。院長に報告します
性別	男女いずれかを選択します
生年月日	年号（令和、平成、昭和）に注意します
保険者番号	スペースを入れずに入力します
本人/家族（本外）など	被保険者本人の受診か家族なのか、外来なのかどうかを選択します
記号	保険証を見ても記載されていない場合があります。空欄のままにします。日本郵政共済組合では「一」となっていますが「一」と入力せず空欄にします
番号	保険証には必ず記載されているので間違えないように入力します。スペースのあるなしにも注意します。入力後Enterキーを押すと自動で右詰めになります

## \*今日のテーマ\*

- \* 次回の来院（予約）のご案内
- \* 患者さんの他院での診療情報の保存と管理
- \* 自分で判断できないときは……
- \* 専門資格が必要な仕事に注意
- \* ミスをしてしまったら……

## ♥ 次回の来院（予約）のご案内

患者さんの次回の診察は、院長からの指示があれば、その日程をお伝えします。院長の指示がなければ、薬の処方日数などから計算して、次回はいつ頃がよいかお伝えしましょう。

「○曜日の○時ころが比較的すいています」

「一般的に午後より午前中のほうが混んでいます」

「○○がある日はわりとすいています」

など目安としてお伝えしましょう。

## ♣ 患者さんの他院での診療情報の保存と管理

他の医療機関に患者さんを紹介することがあります（詳しくはLesson16）。その紹介した医療機関から患者さんの検査結果や診療の内容（診療情報提供書）が送られてくる場合があります。

このような他院から送られてきた情報も保存します。

- ・書類などは、コピー、スキャンなどでデータ化してカルテに保存
- ・画像データなどCD-Rやインターネット経由のデータ提供の場合：  
データをとり込むときは電子カルテのシステムを守るためにまずウイルススキャン  
その後CD-Rなどのデータを取り込む

## ♠ 自分で判断できないときは……

患者さんのお話は、しっかり、ていねいにお聴きします。覚えきれなければメモを取りましょう。でも、自分では「わからないこと」、「判断できないこと」を聞かれることもあります。そのようなときは、まず先輩に相談してみます。

自分ではわからないこと、知らないことを決してあいまいにお答えしないようにします。

患者さんには、正直に

「わたしではわかりませんので、確認いたします。少々お待ちいただけませんか」とお伝えし、先輩スタッフに相談しましょう。

## ! 専門資格が必要な仕事に注意

クリニックの業務には、専門の資格が必要な仕事（医療行為）があります。たとえば、採血、レントゲン撮影、療養指導、心電図の測定などは医師、看護師、放射線技師など専門資格（国家資格です）をもったスタッフが行わなければいけません（法律で決まっています）。これらの業務は、「自分にもできそう」に思えるかもしれません。

しかし、たとえ「看護師さんが忙しそうだから」、「患者さんに頼まれたから」などの理由があったとしても、専門資格がない人は絶対に行ってははいけません。

資格が必要な業務については、院長をはじめ看護師ほか先輩スタッフによく聞いて確認しておきましょう。

そして、資格が必要な業務は、その専門家にお任せしましょう。

## ♠ ミスをしてしまったら……

## ◎ ミスに気づいたらすぐ報告を

仕事をするうちに、ミスをするところがあるかもしれません。ミスをするのは誰でもイヤですし、それを知られたくなくて、隠したくなります。

でも、ミスをしたら、そしてミスに気づいたら、すぐに院長か先輩スタッフに報告しましょう。隠してしまうことで、そのときは気づかれずにすんでしまっても、後になって取り返しのつかない大きな問題になることがあるからです。

たとえ小さなミスと思っても、必ず報告する癖をつけましょう。そうすれば、早めに対処できますし、早いほど大きな問題になるのを防ぐことができます。

## ◎ 同じミスは繰り返さないようにしましょう

どんな人でもミスをするものです。でも同じミスは繰り返さないように心がけましょう。

ミスを周囲のせいにしても、何も改善しません。まずは、ミスがなぜ起きたのかを考えることが大切です。もしかして、あなた自身の発言や行動が原因かもしれません。

ミスをしないようにするにはどうしたらよいか、大きな問題にならないようにするには、次にどう改善したらよいか見直してみましょう。

ミスを次に活かしていきましょう。

※今日のテーマ※

※Lesson 11～14の課題達成チェック

達成できたらと思ったら☑をいれましょう。

●Lesson 11

<input type="checkbox"/>	再診の患者さん受付のときにひと声添えてお迎えできますか？
<input type="checkbox"/>	再診の患者さん受付のときに来院の目的を確認できますか？
<input type="checkbox"/>	[問診表] がなぜ必要なのかの理由を理解できましたか？
<input type="checkbox"/>	[問診表] にはどんな項目があるのかを確認できましたか？
<input type="checkbox"/>	どんな場合に [問診表] の記入をお手伝いするのか、理解できましたか？
<input type="checkbox"/>	定期的に来られる取引業者さんを覚えられましたか？
<input type="checkbox"/>	初めて来院された外部の業者さんやお客様への応対手順を確認できましたか？
<input type="checkbox"/>	院内での患者さんの事故を防ぐにはどうしたらよいかわかりましたか？

●Lesson 12

<input type="checkbox"/>	次回の予約のご案内ができるようになりましたか？
<input type="checkbox"/>	患者さんが他院で受診された診療情報の保存と管理方法がわかりましたか？
<input type="checkbox"/>	自分で判断できないときの対応を理解できましたか？
<input type="checkbox"/>	専門資格がある仕事について確認できましたか？
<input type="checkbox"/>	ミスしてしまったときにすぐに報告できますか？
<input type="checkbox"/>	同じミスを繰り返さないように心がけることができますか？

●Lesson 13

<input type="checkbox"/>	患者さんに会計をしていただく手順がわかりましたか？
<input type="checkbox"/>	お薬や処方せんをお渡しするときの手順と説明ができるようになりましたか？
<input type="checkbox"/>	[日計表] の書き方のポイントが理解できましたか？
<input type="checkbox"/>	ご家族から患者さんについての電話での問い合わせの対応を理解できましたか？
<input type="checkbox"/>	患者さん本人からの電話での問い合わせの場合の対応の原則を理解できましたか？
<input type="checkbox"/>	患者さんの「家族」や「知り合い」と名乗る相手にきちんとお答えできますか？
<input type="checkbox"/>	役所や警察などの公的機関からの問い合わせのときの対応を理解できましたか？

●Lesson 14

<input type="checkbox"/>	健診/検診の種類を理解できましたか？
<input type="checkbox"/>	健診の希望者の予約での対応を理解できましたか？
<input type="checkbox"/>	健診当日の受付の手順を理解できましたか？
<input type="checkbox"/>	誰かに助けてもらったらいつかは助ける側になれるか？

忘れないうちにメモ