

2022年度

オリジナルテキストサンプソプ

- 医療事務講座マスターコース
- ●調剤薬局事務講座
- ホスピタルコンシェルジュ® 講座
- ○介護事務講座







医科 医療事務 テキストょり

「医療事務の仕事」に関するページ

21

医療事務の仕事①

/

学習日

受付業務とカルテの基礎知識

受付は患者さんと最初に接するところで、「医療機関の顔」ともいえる部署です。受付業務の 仕事の流れを学びましょう。



受付業務

受付は業務を迅速・的確にこなすだけでなく、苦痛と不安を抱いて来院 する患者さんに、常に思いやりの気持ちを持って接することが何よりも大切 です。

1

初診受付(新患受付)

初めて来院した患者さんの受付です。

①「診療申込書」の記入

「診療申込書」などと呼ばれる用紙を患者さんに 記入してもらいます。この情報をもとに診療科など を判断します。

	診察	泰申込書	(問診票)	
フリガナ	タナカ ハナ	2	性别	男性 ・ 金田
氏 名	田中花	3-	生年月口	大・昭・雷・令 年 10 月 22 日(14歳)
住所	中野区00	5-5-5		
電話番号	TEL 03-5555-6666			
勤務先名				
電話番号	TEL			
・どのような せき	いて簡単にお答え下さい 症状ですか?(例えば たか、ないる 熱か らですか? 原因はなん		0.000	
	305			

②被保険者証の確認

- ・被保険者証は当人のものか
- ・保険者印の有無
- ・資格取得(認定)年月日、有効期限など

③患者登録と「診察券」の発行

診察券は本人であることを確認するためのカード(IDカード)で、2回目以降の来院時に提出してもらいます。



診察券の見本

④カルテの作成

被保険者証を確認後、カルテの作成に移ります。カルテに被保険者証の 氏名、生年月日などの患者情報を記入して診察室に送ります。

用 語

医療機関で使用するカルテは正式には「診療録」といいます。

02

カルテ

2 再診受付(再来受付)

2回目以降の患者さんの受付です。

- ①「診察券」の確認とカルテの検索
- ②「被保険者証」の確認

被保険者証の確認は、少なくとも月に1回は行う必要があります。

3 入退院受付

入院施設のある医療機関では入退院の受付業務を行います。主な業務 は次のとおりです。

①入院予約受付

外来診療の結果、入院の必要があると医師が判断した場合の手続きです。

②入院受付

入院当日の受付です。

③定期請求業務

入院の場合は料金計算及び会計業務をある一定の期間ごとにまとめて 行います。

4退院受付

前回の定期請求業務から退院当日までの料金計算を行って、一部負担金 を徴収します。領収証と明細書、退院証明書を発行し一連の入院業務は終 了します。

2 אול

カルテの基礎知識

カルテは、次のような価値があり、医療機関にとって非常に重要なものです。

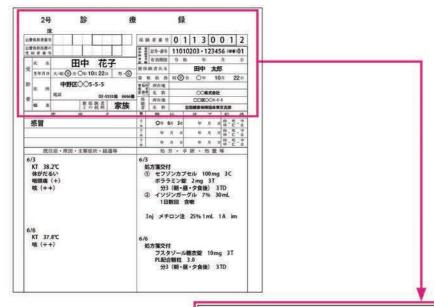
カルテの役割

- ·診断、治療、看護の実施記録、医療上の参考資料
- ・教育や研究上の資料
- ・医療訴訟が生じた場合の法的な証拠資料
- ・各種の診断書や証明書の基礎資料
- ・傷病統計のための基礎資料
- ・医療費請求のための基礎資料

2 カルテの保存義務

カルテは完結の日から5年間の保存が義務づけられています。 その他関連書類は完結の日から3年間保存です。

● カルテ・患者情報欄(見本)



プラスα

カルテ管理業務

医療事務の日常業務には「カルテ 管理業務」も含まれており、次の

- 2つの業務が主なものです。
- ① 再来患者の診察時に、カルテ庫 から必要なカルテを診察室に搬送 する出庫業務
- ② 料金計算終了後に所定の場所 にカルテを入庫する業務



カルテの様式は、国が定めた基本的な様式はありますが、基本様式に沿いながら、独自の工夫をしている医療機関が多いようです。また、最近では**電子カルテ**を採用する医療機関も増えており、記入ではなく登録となります。



電子カルテ

診療情報を電子化し記録したものです。

Scanty大切

- ☑ 2回目以降の来院患者には1ヶ月に1回は被保険者証で受給資格の確認を行う
- ☑ カルテは完結の日から5年間の保存が義務づけられている





000000-0000



調剤薬局事務 テキストょう

「調剤薬局での事務の仕事」に関するページ

調剤薬局での事務の仕事①

学習日

日常業務①

調剤薬局での事務の仕事は、毎日行う「日常業務」と、月末から月初にかけて行う「請求事務」 の2つに分類されます。ここでは、薬局における事務の仕事内容について学習します。



日常業務①

薬局で行う医療事務の主な日常業務は次のとおりです。

- ·受付業務
- ·料金計算業務
- ·会計業務
- ·調剤録管理業務



受付業務

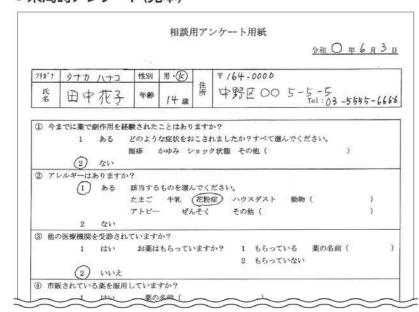
患者さんと最初に接するところで、「薬局の顔」ともいえます。業務を迅 速、的確にこなすだけでなく、苦痛と不安を抱いて来局する患者さんに、常 に思いやりの気持ちをもって接することが何よりも大切です。

(1)新患受付

患者さんが初めて来局した際の受付です。

①「来局時アンケート」などを患者さんに記入してもらう

来局時アンケート(見本)



②「お薬手帳」の有無を確認

薬局は、患者さんの持参したお薬手帳に調剤した薬剤名等を記入しま す。お薬手帳を持っていない患者さんの場合は、必要の有無を確認します。

③処方箋の確認

有効期限

処方箋の使用期間は、原則として交付の日を含めて4日以内と定めら れています。処方箋には、使用期間欄がありますが、交付日を含めて4日以 内の場合は、日付の記載が省略されます。次のように特殊な事情がある場 合は、日付が記載され、記載された年月日の当日までが有効期限となりま

- ・患者さんが旅行に行くなどの理由で4日を超えた使用期間が必要な場合
- ・患者さんの症状により必ず3日以内に調剤を受ける必要がある場合

保険情報等

処方箋により、患者さんの保険情報等を確認し登録します。

用語

お薬手帳

いつ、どこの病院で、どんな薬剤が 処方され、どこの薬局で受け取っ たかを記録する手帳です。調剤 日、薬剤の名称、用法、用量、注意 事項等を記入します。

(ή) プラスα

処方箋だけではなく、被保険者証 の提示を求める場合もあります。

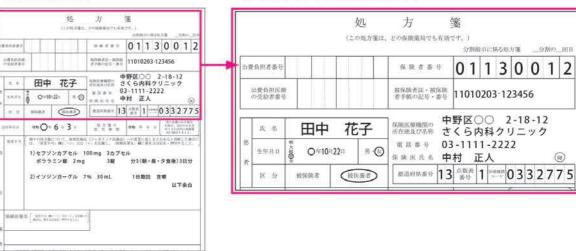
プラスα

「交付の日を含めて4日以内」は、 例えば、3月1日が交付日だとする と、3月4日まで処方箋が使えま す。3月5日は無効となります。こ の4日間の中には、土日・祝日も含 まれます。

分割指示に係る処方箋 __分割の__回目

● 処方箋(見本)

● 処方箋の上書き部分(見本)



④薬剤服用歴(以下「薬歴」という)の作成

医療機関のカルテに代わる書類です。患者さんが記入した来局時アン ケートや処方箋から、患者さんの基本情報を記録します。

●薬歴(見本)

ID		7891	令和○年6月3日
患者氏名		田中 花子	令和○年6月3日確認 薬剤師 小林 広子
性別・生年月日		女 平成〇年10月22日生	
住所		〒164-0000 中野区〇〇5-5-5 TEL 03-5555-6666	
保験者番号 被保険者記号 被保険者番号		01130012 11010203 123456	
公費	負担者番号 受給者番号 負担者番号 受給者番号		

● 薬歴

次のような項目を、来局時アンケートや処方箋をもとにコンピューター登 録します。

- ·氏名、生年月日、性別、住所、電話番号
- ・アレルギー歴、副作用歴、体質
- ・具体的な患者さんへの指導内容、指導を行った薬剤師名
- ・使用中の処方薬、併用している薬
- ・特記事項 など

(2) 再来受付

- 2度目以降の患者さんの受付です。
- ①処方箋の確認
- ②お薬手帳の確認
- ③薬歴の検索

薬局の場合は、患者さんの診察券はありません。以前に来局したことが あるかを患者さん本人や家族などに確認します。不明の場合は、患者情報 をコンピューターなどで検索します。

プラスα

アレルギー歴、副作用歴、

患者さんに確認した日時と薬剤師 名を記入します。



- ☑ 処方箋の使用期間は、原則として交付日を含めて4日以内と定められている
- ✓ 薬歴には患者さんの調剤のために必要な情報が記録されている



000000-0000

ホスピタルコンシェルジュ® テキストょり

「患者さんの年齢による対応」に関するページ



患者さんの年齢による対応②



幼児・児童の理解

幼児・児童の患者さんが病院に来るのはどんなときでしょう。具合が悪くてぐったりしているときもあれば、誰かの付き添いで飽きてしまって元気いっぱいのときもあるかもしれません。子どもの年齢や状況に合わせた対応をするにはどうしたらいいでしょうか。同時に、保護者への対応についても考えてみましょう。



病院受付を始めたばかりのAさん。待合室で小さな子どもが騒いでいますが、母親はスマホに夢中で注意をする気配がなく、他の患者さんから注意してほしいと頼まれてしまいました。 あなたがAさんなら、どのように対応しますか。



幼児や児童の患者さん、あるいは保護者に連れられて病院にやってきたお子さんは、待合室で静かに座って待っていることに我慢できず、つい大声を上げたり走り回ったりすることがあります。保護者の方や付き添いの方が注意をしないので、まわりの患者さんの中には不快に感じる方がいらっしゃる可能性があります。

Aさんは他の患者さんから「注意してほしい」という要望を受け、騒いでいる子どもの母親 に向かって、「静かにしてもらえませんか」と声をかけました。

この対応は適切だったでしょうか。あなたならどのような対応をするでしょうか。 次ページで適切な対応とポイントを確認しましょう。



一方的な声かけでは、注意をされた側は嫌な気持ちになってしまうかもしれません。患者 さんに非があるように見えることでも、その背景には何か理由があるかもしれないのです。

お子さんは病院に来て不安でいっぱいで落ち着かないのかもしれませんし、最初は静かにできていたけれど待ち時間が長くて飽きてしまったのかもしれません。保護者も、ご家族や仕事の関係者に急いで連絡をしていたり、子どもが心配で病状を調べているのかもしれません。

病院に来る子どもと保護者には不安や心配があることを理解し、気持ちに寄り添えるといいですね。

このケースでは「待ち時間が長くなって申し訳ございません」と前置きしたうえで、「具合の悪い患者さんもいらっしゃるので、少しだけ声のボリュームを落としていただけますか」と理由を添え、子どもにもわかるように具体的なお願いをするとよいでしょう。

また「新しい絵本をお持ちしましょうか」など、提案までできると、患者さんにもご対応いた だきやすいです。



幼児・児童の患者さんやその保護者への対応ポイント

◆不安なお子さんや心配な保護者の方の気持ちに配慮する。

小さな子どもにとって病院は不安な場所かもしれません。付き添いの保護者の方も、お子さんの病状が心配なことも多いでしょう。そのような気持ちを理解したうえで対応しましょう。

◆わかりやすい言葉に言い換えて具体的に伝える。

子どもは年齢的に抽象的な話が理解しづらいこともあります。何をすればよいか具体的に伝えましょう。ただし、子どもといっても患者さんの1人に変わりはありません。敬意を払って接することは忘れずに。1つの目安として小学生以上の患者さんには、保護者だけでなく、お子さん自身にも直接確認やお願いを伝えるのもよいでしょう。

◆注意をするときはその理由も伝え、提案もできるとベスト。

相手が嫌な気持ちにならないような注意のしかたを工夫しましょう。理由があると納得しやすく、提案があると行動を変えやすいです。



幼児・児童に伝わる声かけを考えましょう

このような声かけで、小さな子どもに伝わるでしょうか。

自分ならどんな声かけをするか、考えてから右側の改善例を見てみましょう。



ケース① 走り回る子ども

【改善例】「広いから走りたくなっちゃうよね。でも、走っていると他の患者さんがびっくりしたり転んでしまったら大変だよね。こっちでDVDを見てみない?」



ポイント いきなり注意すると子どもは「怒られた!」とびっくりしたり頑なになってしまうかもしれません。寄り添いながら気持ちの切り替えを促しましょう。毅然とした態度で、なぜだめなのか理由を伝えましょう。



ケース2 「注射しないって言ったのに! うそつき!」と泣いている子ども

【改善例】 「痛いのは嫌だよね。注射は悪い病気から体を守るんだよ。少しだけちくっとするけど、お母さんのお膝でできるよ!がんばろうね!



ポイント
一 痛くないと嘘をつくことで、子どもは病院に対して不信感を持ってしまいます。怖い気持ちを受け止めつつ、注射の目的をわかりやすく説明し、おだやかな対応をしましょう。「泣いているともっと痛くなっちゃうよ!」などの脅しは厳禁です。



ケース8

「痛いの? すぐ終わるの?」と 心配そうな子ども

【改善例】 「痛いかどうか心配だよね。熱が出て体がつらいのを楽にするために、お医者さんにしっかり調べてもらおうね」



語彙力UP

よく使う言葉は、子どもにわかりやすいように言い換えましょう。

(例)

検温:「体温計でお熱を測ってくださいね」

安静に: 「大きな声を出したり走ったりしないよう静かに過ごしてくださいね」

検尿:「おしっこの検査をしますよ」



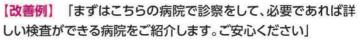
保護者に伝わる声かけを考えましょう

子どもの患者さんの対応は、保護者の対応とセットのケースが多いものです。 自分ならどんな声かけをするか、考えてから右側の改善例を見てみましょう。



ケース①

子どものことが心配で不安な様子の保護者





ポイント 頭を打った、高熱が出た、などの場合、保護者の方は大きな病気を心配していることも。勝手に大丈夫だと判断せずに、必要な情報を的確にご案内しましょう。



ケース2

祖父母など普段一緒にいない人が付き添っていて、問診票が記入できない

【改善例】 「急いでいらしてくださったのですね。お子さまを預かったのは何時頃ですか。そのとき熱はありましたか」



ポイント 問診はスムーズで正確な診察のためには非常に重要です。 何か事情があって保護者が来られない背景に配慮しながら、わかる情報 を具体的に聞き取りましょう。イエス、ノーで答えられる質問も有効です。



ケース8

忘れ物を取りに帰るから 子どもを見ておいてほしいという要望

【改善例】 「お子さまをお預かりするのは防犯や安全の都合上いたしかねます。申し訳ございません。お子さまと一緒に席を外していらっしゃる間に順番が来たら、お戻りの際にお声がけしましょうか」



ポイント 子どもの年齢にもよりますが、幼児のみでの受診や待合の利用は思わぬトラブルにつながることも。病院のルールを確認して対応しましょう。対応できないときは理由を伝え、代替案がないかを考えて提案しましょう。



- ✓子どもの年齢や理解力に合わせた言葉遣い・態度で対応する
- ✓保護者や家族に安心感を与える対応を心がける



介護保険のしくみとサービス テキストょり

「介護保険のしくみ」に関するページ

基礎 4

介護保険のしくみ②

とりくみ日

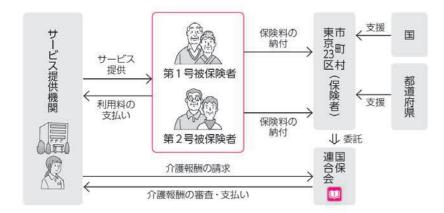
保険者と被保険者

介護保険制度の運営主体となる保険者と、サービスを受ける被保険者について学びましょう。

保険者と被保険者

1 保険者

全国の市町村および東京23区(以下「市町村」という)が保険者 となります。介護保険制度の運営はある程度保険者の自由な裁量に任されており、市町村ごとにサービスの種類や利用の限度などが条例により定められます。また、国・都道府県・医療保険者・年金保険者が、財政面・事務面において運営をサポートします。



川 用語

保険者

被保険者から保険料を徴収し、 保険事業を運営する主体の こと。

国保連合会 (国民健康保険団体連合会) 保険者である市町村から委託され、介護報酬の審査・支払い の業務を行う公法人。

●市町村の仕事

①保険料の徴収……第1号被保険者(【ユニット5】参照)の保険料を徴収します。

②要介護度の認定……高齢者の介護必要度をランクづけし認定します。

③サービス費の支給…各種サービスを行った事業所等に対して、サービス費を支給します。

● 広域連合

上記①~③は小規模な市町村にとっては大変な負担です。そのため、いくつかの市町村が協力して運営することが認められています。これを「広域連合」といい、地方公共団体の組合として地方自治法に定められています。

2 被保険者

被保険者は原則として40歳以上の全員ですが、年齢により次の2通りに 区分され、保険料も、サービスを受ける要件も異なります。

(1)第1号被保険者(65歳以上)

介護の必要が認定されれば、その原因にかかわらず介護保険のサービスを受けることができます。たとえば、交通事故の後遺症(第三者の行為により損害賠償が発生する場合を除く)など老化と直接関係のない場合でもサービスを受けられます。

(2)第2号被保険者(40歳以上65歳未満)

医療保険の加入者で、特定疾病 いが原因で介護が必要な状態になった場合のみ、認定を受けて介護保険のサービスを受けることができます。

2 利用者主体のサービス

介護保険の被保険者には被保険者証が交付されます。

	交付の対象者		
第1号 被保険者	• 全員		
第2号 被保険者	● 要介護・要支援認定の申請をして、介護・支援の必要な状態を 認められた者		
	被保険者証交付を申請した者		

Q 参考

被保険者とならない例としては、生活保護法の救護施設、障害者総合支援法による施設、身体・知的障害者福祉法などによる施設の入所者などがあげられます。

山 用語

特定疾病

加齢にともなって生ずる心身 の変化に起因した疾病で、厚生 労働省の政令により16種類が 定められています。

がん(医師が一般に認められている医学的知見に基づき回復の見込みがない状態に至ったと判断したものに限る)/関節リウマチ/筋萎縮性側索硬化症/後縦靱帯骨化症/骨折を伴う骨粗鬆症/初老期における認知症/進行性核上性麻痺、大脳皮質基底核変性症及びパーキンソン病関連疾患)/脊髄小脳変性症/脊柱管狭窄症/早老症/多系統萎縮症/糖尿病性神経障害、糖尿病性腎症及び病性動脈硬化症/慢性閉塞性肺疾患/両側の膝関節又は股関節に著しい変形を伴う変形性関節症

Q 参考

要介護·要支援認定

介護保険のサービスの要件となる、市町村からの認定のこと。詳細は【ユニット7~9】で学習します。

14

Scnty 大切

- ✓ 保険者は全国の市町村と東京23区で、運営はある程度自由な裁量に任されている
- ✓ 被保険者は原則40歳以上の全員で、年齢により区分される