

アイさくらクリニック

業務マニュアル


(入職時 : Ns)

1. 処置室業務	
①採血	
②プラセンタ注射	
③ヒスタグロビン注射	
④エナルモンデポー注射	
⑤ニンニク注射	
⑥心電図	
⑦帯状疱疹予防接種	
⑧インフルエンザ予防接種	
⑨バイタルサイン測定	
⑩漢方外来	
⑪治療薬、疾患説明（資料）	
2. 心理テスト	
①SDS・STAI	
②MMPI	
③ブルドン	
④WAIS～Ⅲ	
⑤AQJ（ASD）・ASRS（ADHD）	
3. 予診	
①予診の取り方	
②Web 予約説明	
③新患のカルテ印刷	
4. 各種説明	33
①SAS	33
②CPAP	34
③クリニック	34

5. ナースセンター業務	35
①診療予約	35
②Web 問診（メルプ）	35
③予約の取り方	35
④紙カルテの探し方	35
⑤メモの取り方	36
⑥電子カルテ操作方法	
⑦スキャン	
⑧陪席・書類処理	36
・ 診察時のカルテの流れ	
・ カルテ指示表の見方	
・ 診察後のカルテの流れ	
・ 処方箋の見方	
・ 診断書関係	
・ カルテバック	
・ 睡眠記録表	
⑨オンライン診療（陪席）	
⑩Encore Anywhere	
⑪内科介助	
⑫電話の取り方	
⑬問い合わせ対応	
⑭物品請求	
⑮物品補充	
⑯棚卸し	
⑰採血ラベルパスワード変更	
⑱シフト表作成	
⑲コムログクラウド	
⑳勉強会	

1. 処置室業務

①採血

準備物	実施	場所
<ul style="list-style-type: none"> ・スピッツ ・赤クリップ  <ul style="list-style-type: none"> ・メモ用紙 	<ul style="list-style-type: none"> ・採血指示出たら陪席スタッフが血压測定声かけ ・待合自動血压計で自己測定（コロナで接触避けるため） <p>①指示内容確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・肝炎（+）、アルコール綿✕など付箋の有無確認 <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin: 5px auto; text-align: center; line-height: 20px;">+</div> <p>②BP など測定項目、採血項目を電カル入力シラベル発行</p> <p>③紙カルテとラベルをWチェックしスピッツにラベル貼付</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本は3本（生化・血算・血糖）だが専用スピッツ注意 ・スピッツラベルは予備も使用OK <p>④電カル状態メモを「採血中」に</p> <p>⑤紙カルテにクリップ付けて受付へ</p> <p><備考></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新患は予診担当者以外が採血。状況により担当自身が施行。 	ナースセンター
<ul style="list-style-type: none"> ・スピッツ ・採血針 ・ホルダー ・駆血帯 ・止血バンド ・枕 ・アルコール綿 ・チューシャバン ・メモ用紙 	<p>⑥Pt を処置室へ案内して実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Pt より血压値の紙を受け取り、必要時再測定 ・採血での気分不良の既往、アルコール綿への過敏性など確認 ・体重測定、食事時間の確認（新患は身長も） ・採血ホルダーは血液など汚染あるものは医療廃棄物。その他は燃えるゴミ。 <p>⑦Pt を待合へ案内し、受付に終了報告</p>	処置室
	<p>⑧電カルに血压・（身長）・体重・（脈拍）を入力</p> <p>⑧受付から戻った加に食後時間を青で記入し実施者印押す</p> <p>⑨カルテのクリップ外し「今日の採血 Box」へ</p>	ナースセンター

【専用スピッツ】

薬剤（遠心分離かけない）

- ・ バルプロ酸ナトリウム、カルバマゼピン、プロムペリドール、ハロペリドール、ラモトリギン（ラベルは緑だがスピッツは薬剤）
- ・ Li は生化スピッツ

凝固

セット(25)

<検体管理>

- ・ 検体は常温保存。午後診療もある日は午前の茶スピッツのみ遠心分離。
- ・ 祝日は回収ないため冷蔵保存（茶スピッツは遠心分離後）
- ・ 検体回収は QR コード用紙（下半分）と検体を受付奥のカルテ棚上に準備紙の枚数と検体数が一致しているか確認

月・水・金:17:30 / 火・土:12:30

② プラセンタ注射

① 指示内容確認

- ・ 年齢注意

② 紙カルテに製造番号記入し、実施者印

新カルテ：黒字

旧カルテ：赤字

Jカルテ：赤字

③ 電カル状態メモを「注射」

④ 紙カルテを受付へ

④ 準備

5cc シリンジ→27G 針

指示が 7cc 以上なる場合は 2 本に分ける。

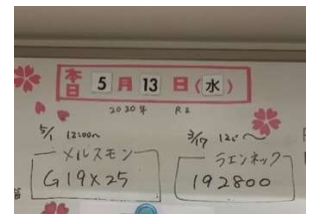
ex. プラセンタ 2A +ノイロトロピンなど

⑤ Pt に注射部位の希望を確認し施行

⑥ Pt を待合へ案内し、受付終了報告

<留意点>

- ・ 製造番号が変わるときホワイトボードへ日付と時間記入
- ・ カルテに P 月〇回、P 処方時と指示ある場合診察不要
- ・ 来院時に受診回数を確認し、月〇回を満たす場合注射のみ



注射のみ (クリップ: 青)

- ① 紙カルテに日付を記入し、注射内容を確認
- ② 指示内容と薬液が何 A かシャープペンで記入し、実施者印を押す
- ③ クリップつけ紙カルテを受付へ
- ⑤ 実施
- ⑥ 受付へ終了を報告

初回

- ①同意書をスキャンし原紙はカルテに。右上にシャープンですみと記入。
- ②開始表に開始日と名前、薬品名を記入
- ③注射準備後、処置室にてパンフレットを用いて説明
- ④注射実施（採血指示がある場合注射の前に実施）
- ④Jカルテの場合回数券について説明
購入希望の場合受付へ報告（時間短縮のため注射前に報告）

自費診療注射料金	
○フラセンタ注射	○にんにく注射
1 A (2ml) ¥2,000	①1回 ¥3,000
2 A (4ml) ¥2,800	②1回 ¥3,500
3 A (6ml) ¥3,500	
<small>※全て税別での表示です。</small>	
◆お得なチケット◆	
プラセンタ	
1 A 6回コース 10,000円	5回分の料金で 6回分打てます！
2 A 6回コース 14,000円	
3 A 6回コース 17,500円	
にんにく注射	
①6回コース 15,000円	
②6回コース 17,500円	

③ヒスタグロビン注射

<留意点>

- ・ 月経直前、月経中や妊娠中は打てない
- ・ 月経がある Pt には直前や月経中でないこと確認（診察時もしくは実施前）

①指示内容確認

- ・ 基本の接種スケジュールは導入 6 回。（1/週×6回）。
（先生は指示を□/6と記入する）
- ・ 効果を感じたらその後3か月に1回。

②紙カルテにロット番号シール（カルテ幅に切る）を貼り、実施者印を押す

③水溶液を使い薬液をひく（薬液は冷蔵庫）

- ・ 5ml シリンジ→27G 針
- ・ ノイロトロピンも打つ時は水溶液を捨て、ノイロで溶かす

②上腕後側正中線下 1/3 に皮下注射

- ・ ビリビリとした痛みがあるのでゆっくり注入

初回

①同意書をスキャンし原紙はカルテに。右上にシャープンですみと記入。

②開始表に開始日と名前、薬品名を記入

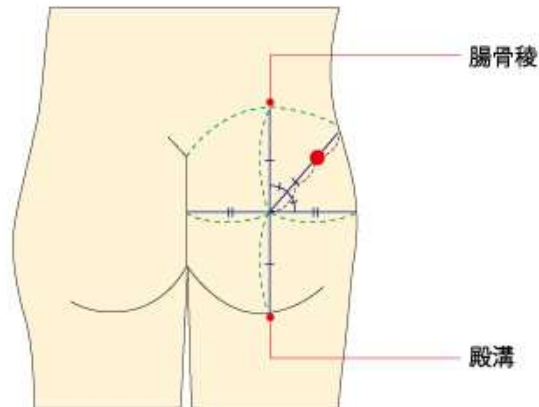
<その他>

- ・ ヒスタのチラシセットの内容
雑誌のコピー、ヒスタチラシ、同意書（診察室引き出し）
- ・ 抗ヒスタミン薬など内服との併用が多い

④エナルモンデポー注射

- ・ 18G シリンジ→23G 針
- ・ 臀部に筋肉注射
- ・ ドアを閉める

注射部位



⑤にんにく注射

- ・ 自費となる為 J カルテが必要

- ①指示が出たら、実施者印を押し注射を準備
- ②30cc シリンジに 18G 針で吸う→25G 翼状針
- ③横になるか椅子に座ったまま行うか患者に尋ねて実施
- ④施行には 5 分程度時間をかける

にんにく注射 A(①番)

- ①グリファーゲン 20ml
- ②ネオラミン3B 1A
- ③ビタミン 2A

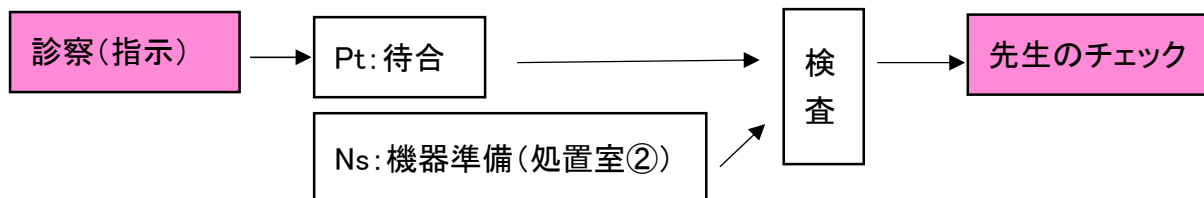
にんにく注射 B(②番)

- ①グリファーゲン 20ml
- ②ネオラミン3B 1A
- ③ビタミン 1A
- ④ノイトロピン 1A

自費で打つ方はお得なチケットもあるため案内する(初回)

6) 心電図

<指示の流れ>




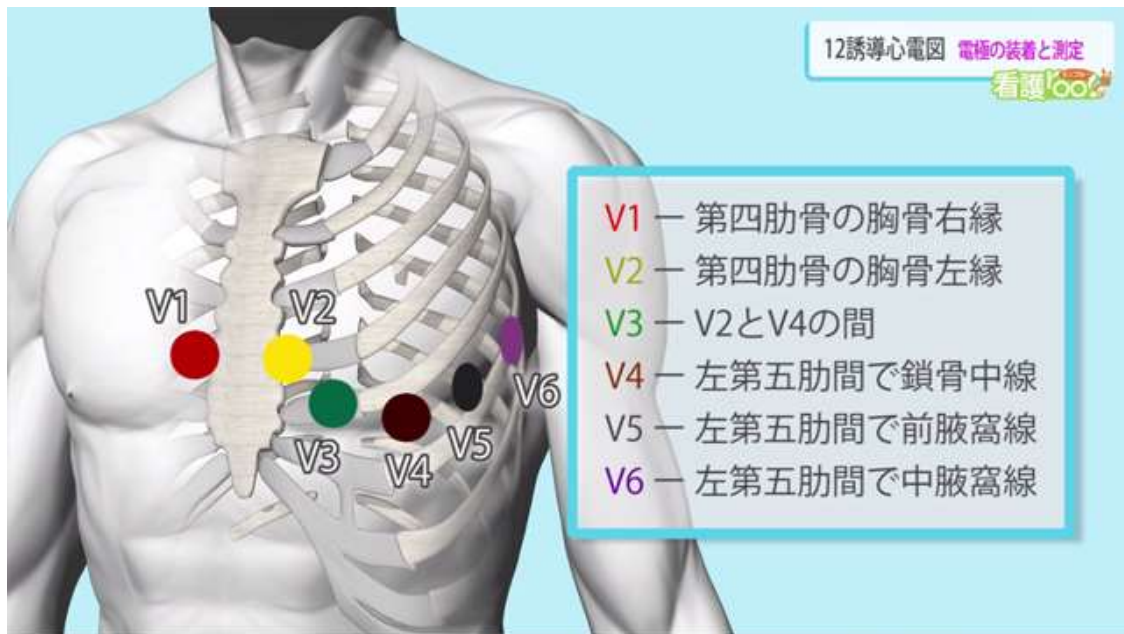
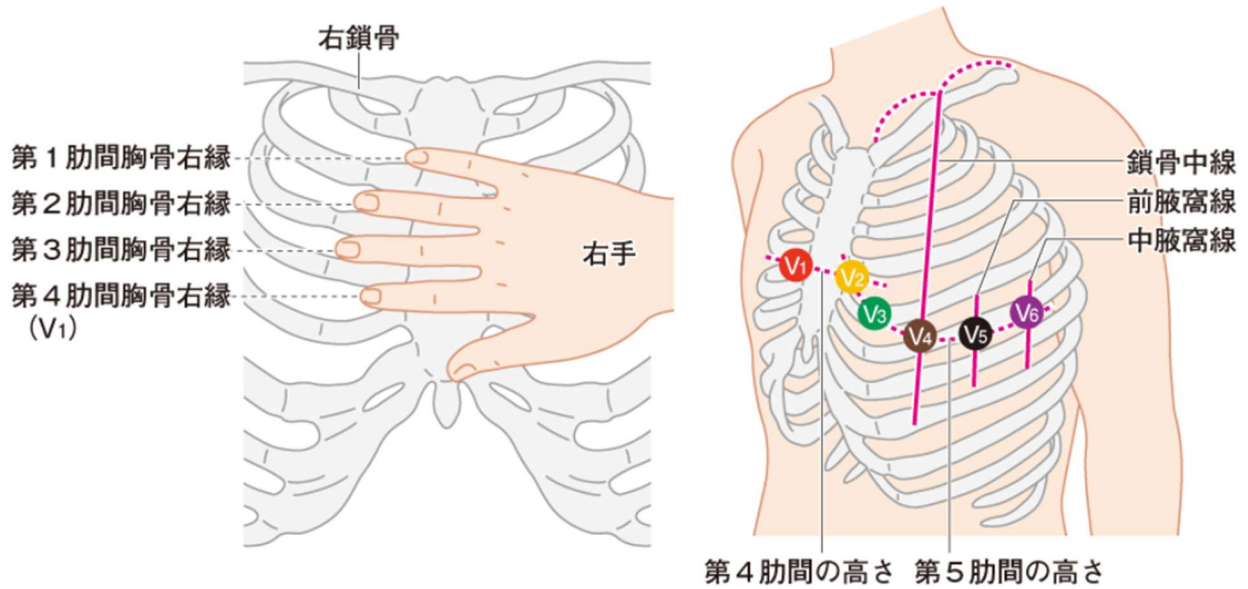
準備物	実施	場所
<ul style="list-style-type: none"> ・メモ用紙 ・赤クリップ 	①患者情報をメモ <ul style="list-style-type: none"> ・ID (10 をつける) ・名前 ・性別 ・生年月日 (元号) ②紙カルテを受付に (クリップ: 赤 ) 検査に入ることを報告	ナースセンター
<ul style="list-style-type: none"> ・クリーム ・テッシュ ・ウェット テッシュ 	③機器準備 <ul style="list-style-type: none"> ・足元スイッチ→電源→ID など入力 ・名前は大文字 (CAPS) ・姓と名の間スペース ④検査実施 <ol style="list-style-type: none"> 1) 金属類など外してもらう (アクセサリ、ピアスなど) 2) ストッキングは脱ぎ、靴下は下げる 3) ズボンは緩め、ブラジャーなどは胸の上まで上げてもらう。袖もまくる。 4) 頭を打たないよう臥位に 5) クリームを胸や手首足首に塗布し、電極を付ける 6) 波形が落ち着いたらスタート押す (ペーパーがPtの頭上にかからないように) 7) 結果のペーパーが出たら他スタッフに依頼し、先生のチェックを受ける 8) 電極を外しクリームを拭き取る (吸盤痕への声かけ) ⑤受付へ検査終了、会計 OK の報告	処置室
	⑥ペーパーはスキャンして紙カルテに入れる	ナースセンター

図5 胸部電極の装着位置



※現在、処置室はコロナの影響でカーテンにしている
ECG 施行する際はドアを閉める(特に女性)

7) 带状疱疹予防接種

- ・ **50 歳以上**
- ・ 体調は悪くないかの確認

<予約の取り方>

- ・ 診療予約 (PC) コメントへ带状疱疹予防接種希望と記入
- ・ マークを「帯状」に設定
- ・ 冷蔵庫に1個しか保管してないので、実施したら業者へ注文

<実施方法>

- ①来院後問診表記入。裏の注意書に目を通してもらう
- ②問診表、紙カルテに薬の箱に貼ってあるシールを貼り、実施者印を押す
- ③受付へ紙カルテ回す
- ④1 ccシリンジに 23G 針装着し、**注射液を 0.7ml 吸って、薬液を溶解**
- ⑤溶解した**薬液を 0.5ml 吸って準備**。吸った薬液はダブルチェック
- ⑥22G 針に付け替え、皮下注射で施行
- ⑦終了したら、注意事項の用紙を渡す
- ⑧実施後は **30 分待機**。(待機が難しい場合は院長に確認し了承を得てから、30 分後に体調の変化がないか患者さんより TEL をもらうよう依頼)。

8) インフルエンザ予防接種

- ・ **初診の方は受け付けていない**
- ・ 再診の方から予約の TEL がきてもできないことを伝える
来院時に薬液があれば実施可能であることを説明
- ・ 日頃お世話になっている業者は実施することもあるため、値段も含め院長に確認

業者への確認事項

- ・ 人数数、名前、インフルエンザを過去に施行した有無
- ・ こちらから提案した日時で受診可能かの確認 (2~3 人ずつで予約をとる)
→16 時頃。予約の空き具合を確認してから

<予約の取り方>

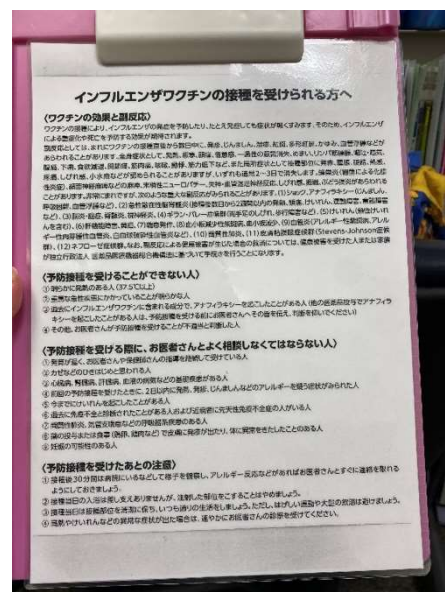
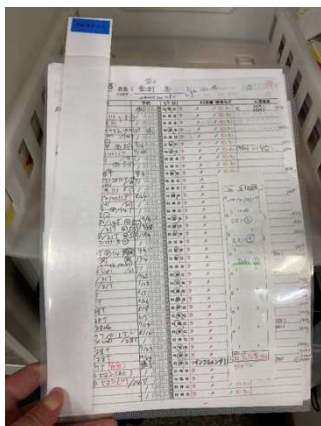
- ①患者さんからの TEL やネット予約時に接種希望があれば上記を説明
診療予約 (PC) のコメントやマークを「インフルエンザ」に
- ②去年当院で実施していたら、接種前日に前回の問診票をコピーして準備
(基本的に受付さんがしてくれるが余裕があるときは用意)
- ③診察室で接種希望があった場合は、その場で体温測定
(体温計は診察室にあり)
→問診票はスタッフでコピー (院長が出してくれる場合もある)

<問診票記入>

- ・ 診察後に Pt が記入
- ・ **インフルエンザ印**の押印を確認



- ・ 問診中はカルテに「問診記入中」を挟む



↑ コピーした問診表を上に乗せて渡す 13

<実施方法>

- ・皮下注射
- ・(注射前)
 - 今年1回目か、以前実施したことがあるか
(実施して体調不良にならなかったかの有無)
 - 実施日に体調は悪くないか
 - 2回目の時は3~4週間間隔があいているか
- ・施行者は 0.5ml 記載部分とインフルエンザ〇回目(紙カルテ)の所に実施印

<実施後>

- ・実施後は注意事項が記載されてある用紙を渡す
- ・注意事項の説明
- ・**インフルエンザ予防接種初めての方は30分待機**してもらう
(患者さんの都合により待機が難しい場合は、院長の了承を得てから体調の変化がないか30分後にTELしてもらうように説明。)

<注意事項>

- ・入浴可能だが、刺入部はこすらないように(熱いお風呂、長風呂は控える)
- ・飲酒、激しい運動は控える。
- ・腫れが気になる場合は保冷材で冷やして対処するように説明
→前もって腫れやすいと訴えあった時は冷凍庫の保冷材を使用してOK
- ・数日腫れや痒みが出たり痛くなることがあるが数日で治まることを伝える
→症状が継続する場合は相談するよう伝える

9) バイタルサイン測定

- ・ 処置室 2 にパルスオキシメーターあり



- ・ 処置室に1つずつ血圧計あり。
コロナでなるべく接触を避けるため、現在は待合室に自動血圧計を設置
(処置室 1.2 に感染対策メガネもあり)



10) 治療薬、疾患説明

【ピル】

ピル(OC)は一般的には「**経口避妊薬**」として知られるホルモン治療薬。排卵や月経を調節するための**女性ホルモン(エストロゲンとプロゲステロン)**の両者が入っている錠剤がoral contraceptives(OC)。ピルとは通称。ピルを服用するとその間は排卵がストップし、卵巣から分泌される女性ホルモン量が低下。この作用を上手に利用することで、従来利用されていた避妊作用だけでなく、月経前に訪れるイライラや憂うつなど**月経前症候群(PMS)** **月経前不快気分障害(PMDD)**のかなりの症状が軽減、あるいは消失。

薬名	概要
トリキュラー28	低用量ピル 避妊作用・PMS 症状改善に効果がある 女性ホルモン周期に合わせた 4タイプ の錠剤が1シートに。3相性。 日本では2000年10月にバイエル社より発売 * 自費診療の薬。袋とともに受付へ。
マーベロン	低用量ピルで 避妊作用・PMS 症状改善に効果がある 男性ホルモンの作用が一番少なくニキビにも効果がある。1相性。 日本では2005年4月にMSD社より発売。 * 自費診療の薬。シートと同数のシールを一緒にして受付へ。
ヤーズ	超低用量ピル 月経困難症改善に効果がある(避妊目的の薬ではない) 2010年11月から月経困難症のための保険治療薬としてバイエル社より発売 * 保険適用。ヤーズフレックスは取り扱いしていない。

- ・トリキュラー28と「アンジュ28」「ラベルフィーユ28」は同じ成分のピル
- ・**アフターピルは取り扱いなし**
- ・**ヤーズは医師の診察により月経困難症の診断がつく場合保険適応**

【ヒスタグロビン】

1：ヒスタグロビンの歴史

1947年、フランスの Benda(ベンダ)と Urquia(ウルキア)が、健康人血清 2mL をモルモットに皮下注射すると、致死量のヒスタミン吸入に対する明らかな抵抗力が獲得されることを「第26回フランス医学会」に報告。その後の研究で『抵抗力は健康人血清の免疫グロブリン分画に存在すること、さらにある一定量のヒスタミンを混合しておくこと、より強い抵抗力が得られること』が判明。この事実を基に、ヒスタグロビンは開発、製剤化。

2：効能

ヒスタグロビンの薬理作用として、ヒスタミン防御作用以外にヒスタミン遊離抑制作用、炎症局所への好酸球浸潤抑制作用が確認されている。特定のアレルギー物質に対して反応するのではなく、全てのアレルギー物質に反応。アレルギー物質が不特定の状態でも効果を発揮する。

複数のアレルギー物質がある人では、ヒスタグロビンでアレルギー反応を抑えること、アレルギー体質を軽減する効果が期待される。

アレルギー性鼻炎

血管運動性鼻炎(周囲の環境に鼻粘膜の局所自律神経が過敏に反応して症状が生ずるもの。暑さや寒さなどの温度差で起きる鼻炎。)

アトピー性皮膚炎

じんま疹

慢性湿疹

気管支喘息

3：健康な人の血液から作られた製剤

人の血液を原材料として製剤化したものであるためこの治療に抵抗がある場合あり。日本国内で献血されたものに限定され感染症(+)のものは排除。製造過程において細菌、ウィルスなどの排除が十分なされている。

4：当院での注射スケジュール

女性の場合月経直前や月経中や妊婦の方は接種不可(必ず確認)

基本は週一回、本剤1バイアルを注射用水1.5mLに溶解し、皮下に注射。

6週間連続行い、以降は3ヶ月ごとの維持療法

【プラセンタ】

「**プラセンタ**」とは、「**胎盤**」のこと。受精から出産まで胎児に栄養を提供する「**栄養の塊**」。動物たちはほとんど例外なく、出産後に母親は後産した胎盤を食べる習性を持っている。理由は諸説あるが、**栄養の豊富な胎盤が出産で低下した体力の回復に役立つから**という説が有力。胎盤は、1個の受精卵をわずか10ヵ月の間に、約3kgまでに育て上げる働きを持つ。受精卵を胎児に成長させる為の各種の成長因子や栄養因子を提供し、細胞が分化する過程で異変を起こした細胞を取り除く働きもしている。

この「胎盤」から精製した**プラセンタエキス**を**注射**や**内服**などで身体に取り入れ、**胎盤の持つ様々な効果を期待する治療法**を「**プラセンタ療法**」と呼びます。プラセンタエキスを取り入れることによって、**身体を若々しい状態に戻していく治療法**。プラセンタ療法は**副作用が限りなく少ない**のも特徴。医療業界のみならず、美容業界、化粧品業界などからも注目を集めている。

プラセンタ療法で効果が見込まれる症状

- ・更年期症状による不定愁訴の改善
- ・アレルギー症状の改善
- ・疲労回復
- ・老化防止
- ・白髪改善、養毛
- ・肝機能改善
- ・月経不順や月経痛の改善
- ・皮膚組織のターンオーバー期間の短縮
- ・美肌効果

★プラセンタ注射

当院で使用するプラセンタは『**メルスモン**』と『**ラエンネック**』の2つ。



厚生労働省の厳しい基準をクリアし「**医療品**」の認可を受けている**安全性の高い薬品**。どちらも正常分娩のヒトの胎盤のエキスを精製した薬剤で、**非常に厳格な製造過程**が踏まれている。厳しいドナースクリーニング、複数回の高圧蒸気滅菌が行なわれ、HIV、肝炎、狂牛病等の感染対策も成されている。医療品としての歴史も古く、**過去50年余りに感染の報告はなし**。問題となる**重篤な副作用もみられていない**。

【自費となる治療薬】

- ・ 院長の指示が必要
- ・ 受付に現物とパンフレットを渡し W チェック
(シナールやトランサミンなども)

<バイアグラ・レビトラ・シアリス (ED 治療薬) >

- ・ 診察室にあり。院長より Pt に手渡し。
- ・ ジェネリックもあり

<https://www.aisakura.com/33419.html>

<男性型脱毛症】ザガーロ・プロペシア>

- ・ 診察室にあり。院長より Pt に手渡し。

<https://www.aisakura.com/32933.html>

<Ogshi >

- ・ 女性にむけて作られた製品ですが、男性も使える
- ・ 1 万弱

<https://www.aisakura.com/116021.html>

<にんにく注射>

- ・ 2 種類あり

<https://www.aisakura.com/33039.html>

<肝斑>

<https://www.aisakura.com/33046.html>

2. 心理テスト

心理検査結果の共通処理

- ・ スキャン、電子カルテ結果に値入力、カルテ記事入力
- ・ 原本は最新のもののカルテに残し、前回のものはシュレッダー処理
- ・ SDS、GHQ は希死念慮についても入力

1) SDS・STAI

- ・ 心理検査の指示が出たらカルテに**オレンジクリップ**つける
- ・ タブレットを消毒し、検査項目設定
- ・ カルテを受付へ。心理検査があることを報告。
 - 心理検査のみ：待合でタブレット検査実施後、受付へ提出してもらう
 - 処置と心理検査あり：処置終了後にタブレットを渡し待合へ案内
処置後にタブレットを渡すことを受付に報告しておく
- ・ タブレット操作に不明点ないか様子を確認しながら案内。
- ・ カタカナでサイン、終了を押して提出してもらうこと声かけ。
- ・ 結果はB5でプリントアウト
- ・ スキャン、電子カルテ結果に値入力、カルテ記事入力し、紙カルテに挟む
前回のものはシュレッダー処理

<SDS>

- ・ ストレス、抑うつ状態のチェック
- ・ ここ2週間くらいの状態に近いものにチェック

<STAI>

- ・ 緊張や不安のチェック
- ・ 前半は今日や昨日の気持ちに近いもの、後半はここ2週間くらいの状態に近いものでチェック

《その他心理検査》

- ・ PMS : PMS 症状のチェック。先に下段をチェック後に上位項目に移る。
最初の3問すべて「はい」で症状生起条件を満たす。
身体・精神症状は
- ・ SMI :
- ・ GHQ : 気分や体調などからストレスをチェックするもの。
- ・ PD :
- ・ OCD :

2) MMPI

< 1 >

<指示の流れ>

診察 → 指示 → Pt は待合へ、④or⑤で検査説明の準備 → Pt を案内、説明 → 会計

- ・ 準備物：検査冊子、検査記入用紙、ペン、持ち帰り用袋（クリアファイル）
- ・ 説明は提出後の次かその次の診察
- ・ ①用紙に名前、日付の記入
- ②検査の方法を説明
 - ・ 「日頃の考え方や行動パターンをみてアドバイスするもの」
 - ・ 冊子を開き実際に項目使って説明
 - ・ 「どちらでもない」は9個以内に
 - ・ 30分～1hほどかかる。1回で実施した方が良いのでまとまった時間の確保を
 - ・ ホールペン記入でもよい
 - ・ 最終ページの波線下は回答不要
- ③提出・結果返しについて
 - 説明は提出後の次かその次の診察になる。（2～4W）

< 2 >

<回収後の流れ>

回収 → チェック → 診察 → 会計 → PC 処理 → 先生に提出 → カルテに挟む

- ①回答用紙日付下に加算番号「S〇〇～」
- ②回答の「どちらでもない」が9個以内か、抜けはないか
→ある場合は個室で修正。紙カルテ MMPI 印の前に赤し点書く。
確認後診察時に院長に回収済みであることを報告
- ③回答用紙に職業、既婚、学歴など記入。必要時加算より情報確認
- ④PC 処理後初診時加算を片面印刷
カルテ開く→日付を初診日→クリック→カルテ→印刷（カルテのみ使う）
- ⑤回答用紙スキャンし原本はシュレッダー

⑥最初の加付を上、結果（右下に印）を下にしてシバークリップをして先生に29提出

[PC 処理手順]

- ① ROM 起動し、キーボード入力選択。検査日、ID（10 などつける）など入力。
名字と名前間にスペース。時間は空欄。
- ② 結果入力→決定→名前をつけて保存（MMPI 10+〇〇）→採点処理
- ③ 採点されたものを開き「全て印刷」「全項目」→プリンター選択→印刷
* 「アイさくらサーバー 共通業務 心理」に保存される
* 外付け、USB はアイコンを使って安全に外す。

< 3 >

<結果戻り後の処理>

戻り（3枚） → スキャン →カルテに入れる

紙カルテを出す。

- ① 結果用紙を複数スキャン。
- ② 1枚目（本人用）
→半分に折り、加付最前面に2、3枚目
2、3枚目
→カルテ最背面に

3) ブルドン

- ・ 検査方法
- ・ 評価方法
- * 上記動画参照

4) WAIS~Ⅲ

- ・ 検査後の処理
- * 上記動画参照

5) AQJ (ASD) ・ ASRS (ADHD)

2020/05/13 シモカワ コウタ 男性

AQJ(ASD)

項目	0	1	2	3	4
1. 他人の視線を避ける傾向がある					
2. 他人の視線を避ける傾向がある					
3. 他人の視線を避ける傾向がある					
4. 他人の視線を避ける傾向がある					
5. 他人の視線を避ける傾向がある					
6. 他人の視線を避ける傾向がある					
7. 他人の視線を避ける傾向がある					
8. 他人の視線を避ける傾向がある					
9. 他人の視線を避ける傾向がある					
10. 他人の視線を避ける傾向がある					
11. 他人の視線を避ける傾向がある					
12. 他人の視線を避ける傾向がある					
13. 他人の視線を避ける傾向がある					
14. 他人の視線を避ける傾向がある					
15. 他人の視線を避ける傾向がある					
16. 他人の視線を避ける傾向がある					
17. 他人の視線を避ける傾向がある					
18. 他人の視線を避ける傾向がある					
19. 他人の視線を避ける傾向がある					
20. 他人の視線を避ける傾向がある					
21. 他人の視線を避ける傾向がある					
22. 他人の視線を避ける傾向がある					
23. 他人の視線を避ける傾向がある					
24. 他人の視線を避ける傾向がある					
25. 他人の視線を避ける傾向がある					
26. 他人の視線を避ける傾向がある					
27. 他人の視線を避ける傾向がある					
28. 他人の視線を避ける傾向がある					
29. 他人の視線を避ける傾向がある					
30. 他人の視線を避ける傾向がある					
31. 他人の視線を避ける傾向がある					
32. 他人の視線を避ける傾向がある					
33. 他人の視線を避ける傾向がある					
34. 他人の視線を避ける傾向がある					
35. 他人の視線を避ける傾向がある					
36. 他人の視線を避ける傾向がある					
37. 他人の視線を避ける傾向がある					
38. 他人の視線を避ける傾向がある					
39. 他人の視線を避ける傾向がある					
40. 他人の視線を避ける傾向がある					
41. 他人の視線を避ける傾向がある					
42. 他人の視線を避ける傾向がある					
43. 他人の視線を避ける傾向がある					
44. 他人の視線を避ける傾向がある					
45. 他人の視線を避ける傾向がある					
46. 他人の視線を避ける傾向がある					
47. 他人の視線を避ける傾向がある					
48. 他人の視線を避ける傾向がある					
49. 他人の視線を避ける傾向がある					
50. 他人の視線を避ける傾向がある					

22 / 50点
カットオフ33点以上

2020/05/13 シモカワ コウタ 男性

ASRS-V1.1(ADHD)

項目	0	1	2	3	4
1. 集中力が持続しない					
2. 集中力が持続しない					
3. 集中力が持続しない					
4. 集中力が持続しない					
5. 集中力が持続しない					
6. 集中力が持続しない					
7. 集中力が持続しない					
8. 集中力が持続しない					
9. 集中力が持続しない					
10. 集中力が持続しない					
11. 集中力が持続しない					
12. 集中力が持続しない					
13. 集中力が持続しない					
14. 集中力が持続しない					
15. 集中力が持続しない					
16. 集中力が持続しない					
17. 集中力が持続しない					
18. 集中力が持続しない					
19. 集中力が持続しない					
20. 集中力が持続しない					
21. 集中力が持続しない					
22. 集中力が持続しない					
23. 集中力が持続しない					
24. 集中力が持続しない					
25. 集中力が持続しない					
26. 集中力が持続しない					
27. 集中力が持続しない					
28. 集中力が持続しない					
29. 集中力が持続しない					
30. 集中力が持続しない					
31. 集中力が持続しない					
32. 集中力が持続しない					
33. 集中力が持続しない					
34. 集中力が持続しない					
35. 集中力が持続しない					
36. 集中力が持続しない					
37. 集中力が持続しない					
38. 集中力が持続しない					
39. 集中力が持続しない					
40. 集中力が持続しない					
41. 集中力が持続しない					
42. 集中力が持続しない					
43. 集中力が持続しない					
44. 集中力が持続しない					
45. 集中力が持続しない					
46. 集中力が持続しない					
47. 集中力が持続しない					
48. 集中力が持続しない					
49. 集中力が持続しない					
50. 集中力が持続しない					

4点
カットオフ4点

2点

・ ○つけたところの点数を電子カルテに入力

【心理検査のタブレットが使えなくなった場合】

停電などで心理検査(タブレット)が使えなくなった場合

- 停電後に PC の IP アドレスが変更されてしまっていた、など
(今後は PC の IP アドレスの固定を依頼している)

★応急処置

タブレット再セットアップ手順に従い、再設定する

(今後はこの手順が省けるようになるかも?)

①PC の IP アドレスを確認

心理検査(メイン)→院長

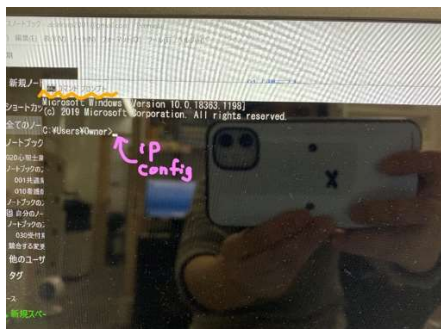
心理検査(gram-staff-02)→受付

心理検査(gram-staff-03)→ナースステーション(入口側)

心理検査(gram-staff-04)→ナースステーション(診察室側)

※それぞれの PC で IP アドレスを確認

→「windows システムツール」をクリック→「コマンドプロンプト」クリック



→「ipconfig」と入力し、Enter →IPv4アドレス... 例 192.168.254.5

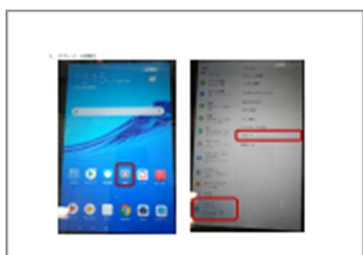
②ブックマークを開いてそれぞれの番号を編集

例:心理検査(gram-staff-04):←クリック →「編集」を選ぶ

→URL http://○○○←に数字(変更箇所 ★IP アドレスと同じ数字にする)

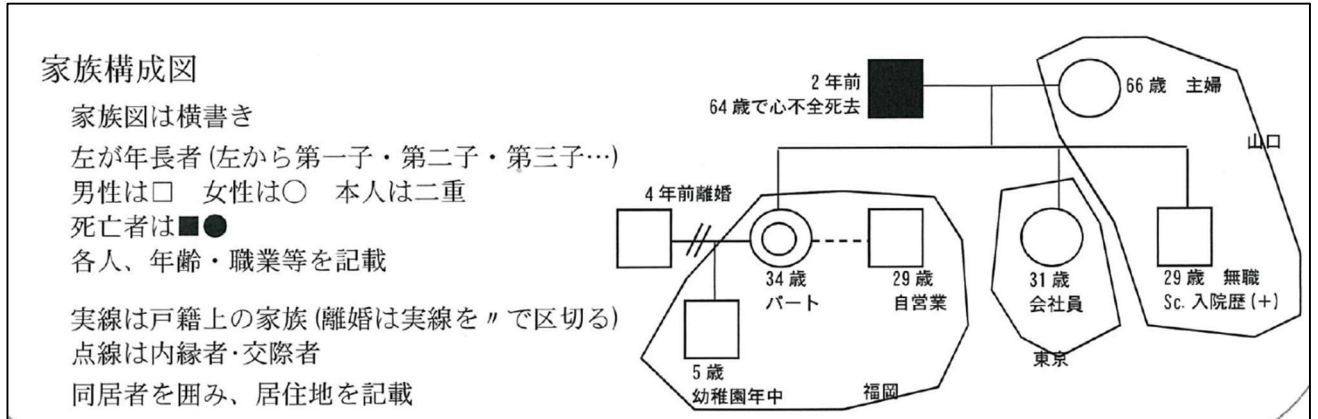
再起動後はコピーの設定も忘れずに

タブレット再セットアップ手順



3. 予診

<家族図の書き方>



①予診内容 PC 入力

- ・予診、電子カルテ入力の作業を合わせて 30 分で済むように
- ・入力は基本的に主訴、内容、仕事、心理検査結果のみだけで OK。あとは“？”で記載して OK(余裕があるときは記載することもあり)
- ・家族図、心理検査結果をスキャン

②Web 予約説明(新患)

- ・ ID のメモが書かれた web 予約案内チラシをもとに説明
- ・ 予診、心理検査終了後に手のあいているスタッフが説明に行く
- ・ Wi-Fi の説明も行う
- ・ WEB 予約登録を待合室でしてみるよう声かけ

③新患のカルテ印刷

- ・電子カルテから初診時カルテ記事 2 枚印刷。
* 印刷するのは心療内科の患者さんのみ
- ・1 枚は新患ファイル、2 枚目は半分に折って患者さんの紙カルテへ。



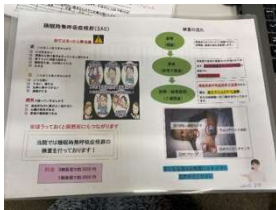
4. 各種説明

1) SAS(睡眠時無呼吸症候群)検査

①発送指示

- ・電カル「ドキュメント管理」→「簡易 PSG 発送指示書」→「追加」→OK *Excel
- ・名前、ID を確認
- ・Pt に住所（マンション名や号室も）、連絡先（携帯番号）に間違いがないか確認
- ・注意事項（機械を大切に扱う、など）確認してもらい、自署欄の記入へ
- ・フリップスへ Fax。右上に日付と Fax すみを記入し、スタッフ印（小）を押す
- ・SAS 引き出しのファイルへ

②機械の装着方法説明



『検査の流れや機器の装着方法などについて』

* 説明時に使用

- ・ウォッチパット、ユニファイド患者用簡易取扱説明書を参考につけ方を説明
- ・トイレの時も装着したまま行く
- ・7～10 日で自宅に到着。届き次第早めの一晩装着。翌朝外しコンビニなどで返送。
- ・2～3 週程で結果がクリニック到着。**結果説明時に支払い。**（+ 3,000 円くらい）

③結果処理

- ・返却結果は 2 冊 (3 枚用紙) あり
 - 1 冊目の 1、2 枚目はスキャン 3 枚目はシュレッターへ
 - 1 冊 (患者さん用) は半分に折って紙カルテの前に挟む
 - 2 冊目 (病院用) は紙カルテの後ろに挟む
- ・検査日に日付合わせて電子カルテに AHI 値入力
- ・カルテに挟んで結果を院長へ報告(青クリップ)
- ・CPAP のみの通院の場合、結果が来たら Pt に電話し、受診日を決定。

2) CPAP

- ・ CPAP の開始決定後 Pt は待合へ案内、カルテに赤クリップをつけ受付へ
- ・ 今後 1/月の受診が必要なこと、受診時の料金は 5,000 円程度だが未受診だと 15,000 円近くなってしまうことを説明
- ・ 担当者より直接説明のため、Pt に日程の希望を 2,3 日分確認(土曜以外)
→切りのいい時間(11 時ちょうど、16:00 ちょうどなど)で設定すると両者が間違えにくいかも
説明は 30 分程度かかることも伝える。
- ・ フィリップスへ連絡し AHI 値や身長、体重など伝える
- ・ 次回予約電カルコメント
「CPAP 導入、フィリップス〇〇さん連絡済み Ms .〇〇」
付箋も作成し、カルテに貼る

<初回>

- ・ フィリップス担当者の来院を確認。10 分過ぎたら電話。
- ・ 診察、次回来院日決定→Pt 待合→担当者診察室へ、圧の指示
→担当者を個室へ→Pt を案内。終了後担当者より声かけしてもらう。
→6 枚綴の指示カードを受け取り、本人サインがあるか確認
- ・ 処置がある場合は先に実施
- ・ カルテに赤クリップつけ受付へ
- ・ Pt に最終的な説明

- ・ わからないことはなかったか
- ・ 今後の不明点は担当者名刺記載の電話相談番号へ
- ・ マスクにサイズあるので合わない時は相談を
- ・ 未受診時の料金について
- ・ 可能であれば毎月 15 日ぐらいまでに受診を。20 日以降はクリニックより電話する可能性があること説明。
- ・ 1 週くらいは違和感あるかもしれないが、日中の眠気や疲労などスッキリしてくるので頑張るなど声かけ。

- ・ 一覧に ID、名前と導入日を記入し AHI ふせんをカルテ右上に。

3) クリニクス

- ・ たまにクリニクスに電話してしまう Pt あり。気をつけて説明。
※初回時や、久々にする Pt は注意

5. ナースセンター業務

1) 診療予約 2020

- ・患者検索（ID から、氏名から）
- ・再診予約、日時変更、次回受診予約
- ・マークの入力
- ・リスト一覧出力
- * 他、動画参照

2) 新患予約

- ・新患予約入力（氏名、電話番号、備考欄に年齢・主訴受付者名）
- ・新患来院時入力（加付 No、生年月日を追加）
- * 他、動画参照

3) メルプ

業務一覧の項目と動画を参照

- ・ ID:12345 PW:12345
- ・送信されてきた WEB 問診は診察後シュレッダーせず紙カルテに保管（予診時に使ったもので OK）
- ・患者さんが当日来院されなかった場合 web 問診を **1 か月**残す。
1 か月過ぎたら消して OK。
- ・再び予約があった場合 web は 1 か月で消えることを説明し、再度送信を依頼（予約前日にコピーしたものは破棄して OK）
- ・受付より電子カルテに送られると済みになる

4) 紙カルテの探し方

- ・動画参照

5) メモの取り方

大きな付箋に

- ・名前、日時、(再診の方は)カルテ番号、電話番号(赤ペンで記入)、電話を受けたスタッフの印鑑を押す。
- ・内容を誰が読んでもわかるように記入。
→診察の合間に院長へ確認するため
- ・電話の折り返しになりそうな場合、AM13時以降、PM18時以降になるかもしれない了承を得る(Ptが少ない時、途切れた時などにかける)
- * 緊急の場合、Ptが急ぎのときはすぐに対応することもある

6) 陪席・書類処理

【来院されてからの大まかな流れ】

1) 朝一番・午後一番 待合へ声かけ

- ①10時、15時の音楽が鳴ったら待合室で声かけ
- ②1番の方から番号札と診察券（月始めは保険証）を受け取って受付へ
- ③受付の後ろにも待機。番号札の順番通りに加圧を取りナースステーションへ運ぶ

2) 通常の流れ

- ①来院したPtが受付に診察券・保険証（月始め1回）を提出。
- ②受付が電子カルテにPtを登録。
- ③当該Ptのカルテを出す
- ④PCで予約を確認し来院タブをクリック（来院→○）
- ⑤「〇〇さん3番どうぞ」とマイクで呼びかけ（苗字のみ）。
同姓のPtが同一時間帯に来院時は受付にある「同姓者来院中」札をつける。
呼びかけはフルネームで。



紹介状持参の場合は受付で受け取り、開封は診察時に院長が行う

- ⑥前Pt診察終了時に先生よりカルテと指示を受ける。

次のカルテを「〇〇さんです」と先生へ渡す

3) その他

<予定より早く来院>

- ・Ptに予約時間を確認し、現在時間の受付の方優先について説明
待ち時間発生の可能性について説明し了承をとる
- ・診察待ちカルテ入れの一番下もしくは「待ちOK」ファイルの下に入れる

<予約外で来院>

- ・状況を見てPtが多かったら待ち時間発生の可能性について説明
了承後、予約外の札をつけ、予約表にも名前を入れる
メモ欄に『予約外、待ちOK』入力

<あらかじめ枠外を了承して予約・来院>

- ・電話で事前に待ち時間が発生することを説明済みのため、来院時に「**枠外予約・待ちOK**」の札をつける

<飛び込みで来院(新患)>

- ・空いているスタッフが状況確認

<心療内科>

- 当院で診察可能そうなら、予約をとり、WEB問診の説明も行う
もし当日空いている場合、そのまま紙問診案内

<内科>

→発熱がある場合

- ・胸部 X-P や CRP 検査できないこと説明し他の HP 勧める。

→アレルギーやアレルギー検査希望の方

- ・空いている枠に予約とり、紙問診案内

* 上記以外の症状の患者さんは他 HP を勧める。

コロナ対策中は・・・

福岡市新型コロナウイルス感染相談ダイヤル(受診・相談センター)

092-711-4126 (24 時間対応)

発熱(38℃以上)やコロナ疑いのある患者さんへの電話対応

(新患)

当院では胸部 X-P、PCR 検査をできないことを説明し、新型コロナ感染症ダイヤルへ相談するように促します。

※相談ダイヤルはナースステーションの掲示板にはっています。

(再診)

残薬がある患者さんには相談ダイヤルへ連絡するように説明します。

残薬がない患者さんには症状を聞いて、電話再診にして対応します。

※発熱が 38℃以下でも症状によっては、電話再診になることもありえるので、判断に迷った場合は院長や他のスタッフに相談してください。

※他 HP で PCR 検査受けた(結果出ていない場合)、受診可能であるかの問い合わせに対しては、PCR 検査の結果が出てから受診するように促します。

37℃台、もしくは平熱だが風邪症状がある場合

症状(咳嗽、喀痰、熱発、倦怠感、関節痛、味覚障害、食欲など)いつから発熱あるか(またはいつ解熱したか)、解熱剤は服用したか(ロキソニン、カロナールなど)。

コロナ相談ダイヤルに電話したかの有無、周りにコロナ感染者の有無、濃厚接触の可能性の有無、県外へ出張や旅行へ行っていないか

新患だった場合: 疾患の有無、他 CL にかかっていないか、内服薬の有無

<単発処方希望>

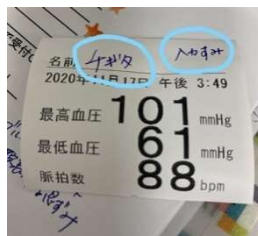
- ・状況を聞き、空いている枠に予約をとる
- ・お薬手帳か現物の持参を依頼
- ・予約をとっていいか判断に迷う際は院長へ確認。
- ・たまにアフターピルを希望される方がいるが、当院では処方無し

【カルテの処理】

＜診察前実施の指示確認＞

- ・注射、採血、心理検査、**血圧測定**、**前診察**などの付箋があるかを確認

血圧体重測定あり・・・**血体印**を紙カルテに(採血ある時は押さなくてOK)



- ・数字を書いていないシールはしばらく(毎回)BP
- ・数字が書いてあるシールはその数字の月で測定
 - ※シールがある場所はポストイット大と書いてある引き出しにあり
- ・基本的に血圧測定後は診察室で Pt から院長に紙を渡す
- ・診察後に検査結果入力して受付へカルテを回す
 - ※診察前に血圧の紙がきたら、余裕ある場合は検査結果に入力
 - 紙に名前、入力すみと書いてクリップでとめて診察へ回す
 - 入力できなかった場合は紙へ「入力未」と記入して診察へ回す
- ・指定月以外に患者さんが測定した場合は院長の指示がない限り、電子カルテへの入力はしなくてOK
- ・血圧が高値の場合はもう一度測定するように促す

前診察・・・診察前に CP または Ns が Pt の近況報告受け電子カルテ入力行く際は前回の記録を確認。

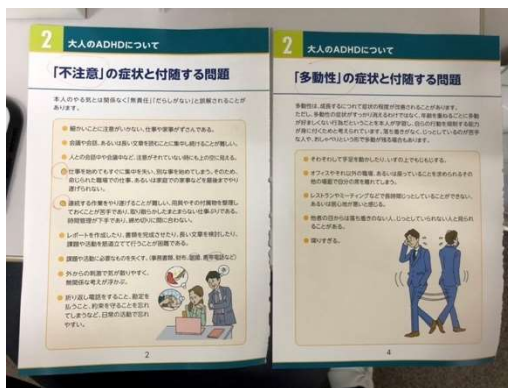
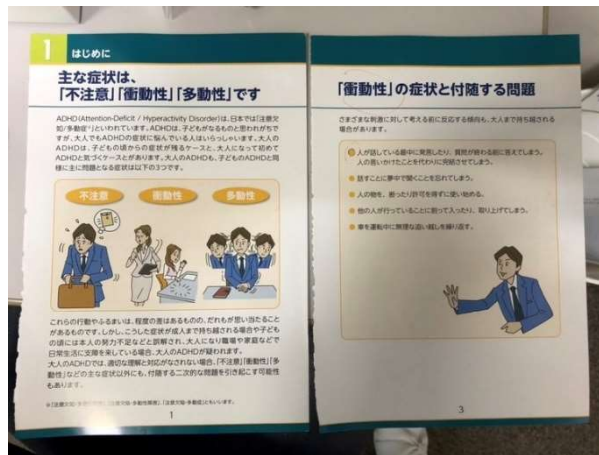
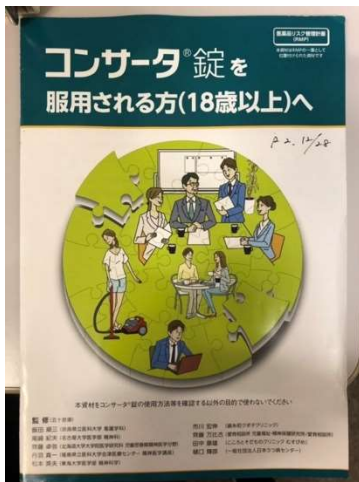
＜カルテの重ね方＞

- ・カルテは上から取るため、後から来た患者さんのカルテは**下**に重ねていくこと
- ・待ちOKの患者さんは「**待ちOK**」と記載してある**ファイル**の下に入れておく

＜AHI 値の処理＞

- ・**AHI シールあり(紙カルテ右上に貼付)**
- ・AHI 値を用紙で確認し、付箋に記入して紙カルテに貼る
- ・診察時に院長へ報告、PC を Encore の Pt 画面に準備

<コンサータ冊子の処理について>



患者さんより記入後、スキャンする
 ※記入の場所のみ切り取って紙カルテに保管

【陪席の仕方】

- ・ 陪席スタッフは必要時すぐに先生へ渡せるように前もって準備

★よく使うもの★

- ・ 傷病手当証明書
- ・ 診療情報提供
- ・ 遠隔診療
- ・ 診断書 通
- ・ うつ状態 中旬・月末



- ・ 院長診察のサポートはやりとりを見ることから。院長の行動の先を読んで用意をしましょう。
- ・ 先生と Pt とのやりとりを聞きながら、指示と一致しているか確認
- ・ 薬の説明用紙やパンフレット類を準備

【診察後の指示施行・カルテ処理の流れ】

- ・ WEB 予約が行えない Pt のみこちらで次回の予約を入れる。
- ・ 当該書類を必要時、電子加庁上にスキャン。
- ・ 診察終了後、電子カルテの表記を変える。
(状態メモ→注射など)
- ・ 心理業務・看護処置前に受付に加庁を渡す
- ・ 検査終了後は状態メモを会計 OK に変える。待合室や受付の状況をみて検査が終了したことを受付へ伝える。
- ・ 空いているスタッフが順番に施行。一番前にあるカルテから処理。

★診察後の未処理カルテはこの中へ→



★処置施行前に加庁を渡すことで、会計をスムーズに行えるようにする

【処方箋の見方】

定時処方と臨時処方以外、約束処方あり

①約束処方

・処方頻度の高い薬を記号で簡単にカルテ記載できるよう決めている

(例) ①カゼ(1)／5T

→風邪1番の約束処方を5日分

②コウ(4)／3T

→抗生剤4番を3日分

③ビエン(5)1本

→鼻炎薬5番を1本

④ゼンソ(1)1個

→喘息1番を1個

⑤フキ(1)5回

→不安緊張時を5回分

・約束処方の内容まで覚える必要はなく、確認する方法を知っておく

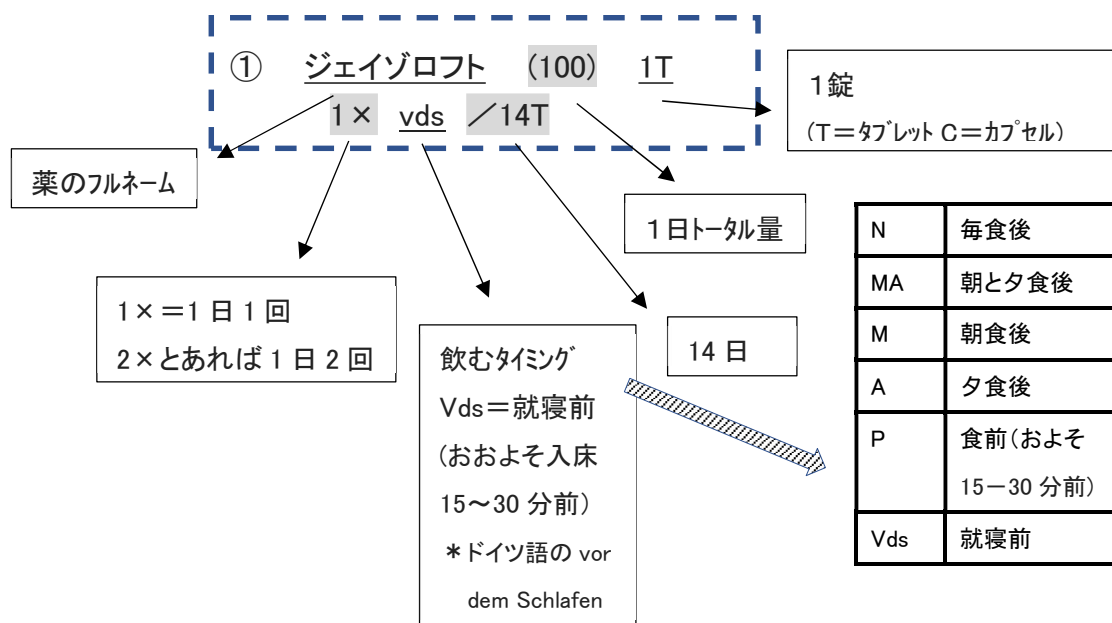
・約束処方の一覧は受付とマイク設置棚の下段にあり。

②定時薬

・定時薬＝定期的に服用する薬

ex) ①ジェイゾロフト 100mg を1日1錠。

就寝前 14日分処方



③頓服

・臨時で飲む飲み方

(ex)不安時

①ソラナックス(0.4)1T5回

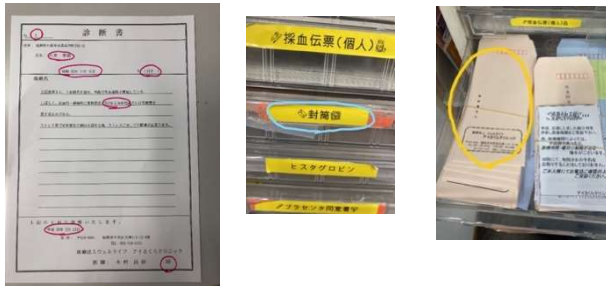
→不安な時、自分の判断で上記の薬を1T飲む事が出来る、それを5回分処方しているとの意味。

・頓服は不眠時、不安時、めまい時、頭痛時、ソワソワ時など状態を表した表現で1回何ミリの薬を何錠飲むかが記載。

【診断書関係】

①診断書

- ・ クリニック PC での発行
院長が印刷後**名前、日付、生年月日、院長印鑑** いつまでの**診断書なのか**をダブルチェック。封筒に入れて封をして受付へ。
- ・ 診断書様式を持参された場合
→ 診断書用紙を確認
→ 院長作成後スキャン



★封筒に診断書の印が押してあるか確認

②紹介状

- ・ 封筒に入れる
- ・ 間違いがないかダブルチェック
- ・ 『ご受診される前に…』の紙も一緒に渡す
- ・ 紹介先病院が明らかな場合は病院名も書く。

★いまりクリニック宛て

★二田 哲博クリニック宛て

★済生会福岡総合病院

循環器科内科 担当主治医宛て

↑この3つは用意あり



③傷病手当用書類の処理の仕方

- ・用紙を預かり作成。次回来院時渡し。
- ・前回分がある時、内容を確認しながら記入。(ファイリングから確認)
- ・日付、来院日、印鑑など漏れがないかダブルチェック。
- ・スキャンして封筒には入れずに受付へ
- ・訂正印はサイン欄と同じものを
- ・健保などにチェックが入っているか

【睡眠記録表】

- ・睡眠記録表を渡す際には No. ○○と記入してから
- ・睡眠記録表と印鑑は診察室にあり



【カルテバック（クリップの色）】

- ・Dr バック
（院長）
- ・Na・CP バック
（看護師、心理士）



- ・赤（採血）→看護師
- ・オレンジ（心理検査）



- ・青→院長
- ・黄色→空いているスタッフが記載する書類



- ・黄緑受付→院長
- ・緑（自費診療）
- ・うさぎ（採血施行）



7) オンライン診療

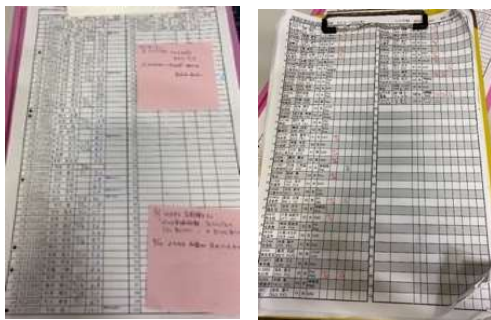
- ・遠隔診療の Pt は基本的に優先。しかし予約時間前に連絡が来た場合、予約時間がきてから診察を行うことを説明。
- ・予約時間 10 分前に患者さんから『準備ができました』と連絡がある。
- ・本人より連絡が来たら遠隔診療の印をカルテに押す
- ・一覧表に赤字で日付記入
- ・陪席では情報の聞き漏れがないか注意
- ・処方箋の郵送か、下の薬局から現物を送るのか先生に確認する
- ・遠隔診療が続く時は掲示物を受付に

8) 内科介助

- ・ Pt の後ろに行き、声かけをしてイスをひく
- ・ Pt が先生の方を向くように
- ・ 聴診の時、外に見えないように
- ・ 深呼吸の声かけ「ゆっくり息を吸ってください。吐いてください」
- ・ 舌圧子は使用後医療廃棄物へ
 - * 動画参照

9) Encore Anywhere

- ・ 第 1 週目の木曜日に設定。電子カルテに AHI 値を入れる（レセ処理に使う）
- ・ 値を用紙に記入



- ・ 来院日、AHI、備考 (CPAP 装着状況) 記入

C-PAP 今月 来院				
患者No	氏名	来院日	AHI	備考
52717	中西 昭彦	5/5	3.8	50%以上
53481	中島 香	5/5	1.9	
53706	荒尾 文紀	5/16	2.7	
4232	釜 誠治	5/2	9.5	50%以上
5506	玉置 ゆう子	5/8	3.3	
5551	瀬河 利紀		5.6	
5691	和田 金也		2.9	
5949	山村 真平		1.8	

<月担当業務>

- ・ 月最後の週に来院の有無をチェック。予約済みの場合もあるので現況確認しながら。
- ・ 来院していない Pt に電話連絡し予約を促す
- ・ 月終盤で全員の来院を確認。やめた人や開始した人の名前漏れに注意
- ・ 名前漏れがあった場合フィリップスへ連絡
- ・ 全て確認後に FAX
- ・ FAX 後は CPAP 指示書に保管、3 枚コピー
院長、秘書 (CPAP 人数報告)、看護師用

10) 電子カルテ操作方法

- ・ 立ち上げ
- ・ 受付入力
- ・ 採血時^がの体重・身長など入力
- ・ 予診後の入力
- ・ 院内検査セットの中に入らない項目の入力 (体重・血圧のみなど入力)
- ・ 患者基本情報の確認
- ・ 漢方薬 予測変換 電子カルテ入力
- ・ コピペ (古いカルテから新しいカルテへ)
- ・ 患者検索
 - * 上記動画参照

「ん (クラシエ番号 3 桁)」

11) スキャン

- ・ 新しいスキャン (フラットベッドスキャナー) 操作
- ・ 複数スキャン (シートフィードスキャナー) 操作
 - * 上記動画参照

12) 電話の取り方

- ・ 第一声はクリニックの印象を左右するため、丁寧にゆっくりと対応
「こんにちは、アイくらクリニックの看護師の〇〇です。こちらに通院中の方でいらっしゃいますか？」
 - ・ 通院中 Pt は「お名前と診察券の番号を伺えますか？」と聞き話を進める。
 - ・ 最後は内容の復唱、名乗りを行う
 - ・ 判断に迷う時は名前・生年月日・症状・電話番号などを聞いておく。
- ※AM13 時以降、PM18 時以降になるかもしれない了承を得る
(Pt が少ない時、途切れた時などにかける)

<心療内科>

1. 主訴確認

「どのような症状でお困りですか？」

2. 他院通院中かどうか確認

「心療内科などのご通院は初めてでいらっしゃいますか？」

⇒他クリニック通院中の場合

- ・ 「当院に転院ということになりますので紹介状のご持参をお願いしております」
どうしても紹介状がもらえない事情があれば電話番号・お名前・年齢・現在通院中の病院名・お薬の内容を聞いて院長に確認後に折り返し連絡することを伝える。

⇒過去に治療歴はあるが現在通院していない場合

- ・ 通院や服薬がないことを確認の上予約を取る。最後の通院日や通院期間にもよる

3. 予約を取る

「いつ頃のご来院をご希望ですか？」

- ・ 予診があるため、平日の予約のみを説明
- ・ 初診は会計まで一時間から一時間半程度の時間がかかることを伝える。

4. フルネーム・年齢・電話番号を確認し保険証持参を声かけ

- ・ もし、他 CL にて処方されている薬があればお薬手帳か現物を持参してもらう。

5. 当院の場所がわかるか確認。

6. 予約日時を復唱

7. WEB 問診をご案内（不可能な方は今までの問診）

<内科>

1. 主訴確認

「どのような症状でお困りですか？」

2. 一時的な処置しか行えないことを伝える

「当院は診療内科及び一般内科ですが、レントゲンや点滴などの設備がございません。重症の場合は対応いたしかねます」

- ・高熱・下痢・嘔吐・脱水症状など対応不可
- ・風邪症状であれば、咳をしていなくてもスクをして来院いただくようお願いする。
→コロナ対策中は発熱は咳などの症状は受けられない

発熱(38℃以上)やコロナ疑いのある患者さんへの電話対応

(新患)

当院では胸部 X-P、PCR 検査をできないことを説明し、新型コロナウイルス感染症ダイヤルへ相談するように促します。

※相談ダイヤルはナースステーションの掲示板にはっています。

(再診)

残薬がある患者さんには相談ダイヤルへ連絡するように説明します。

残薬がない患者さんには症状を聞いて、電話再診にして対応します。

※発熱が 38℃以下でも症状によっては、電話再診になることもありえるので、判断に迷った場合は院長や他のスタッフに相談してください。

※他 HP で PCR 検査受けた(結果出ていない場合)、受診可能であるかの問い合わせに対しては、PCR 検査の結果が出てから受診するように促します。

37℃台、もしくは平熱だが風邪症状がある場合

症状(咳嗽、喀痰、熱発、倦怠感、関節痛、味覚障害、食欲など)いつから発熱あるか(またはいつ解熱したか)、解熱剤は服用したか(ロキソニン、カロナールなど)、コロナ相談ダイヤルに電話したかの有無、周りにコロナ感染者の有無、濃厚接触の可能性の有無、県外へ出張や旅行へ行ってはいないか

新患だった場合: 疾患の有無、他 CL にかかっているか、内服薬の有無

福岡市新型コロナウイルス感染相談ダイヤル(受診・相談センター)

092-711-4126 (24 時間対応)

3. 予約を取る

「いつ頃の来院をご希望ですか？」

4. フルネーム・年齢・電話番号を確認し保険証持参を声かけ

- ・他 CL からの処方薬があればお薬手帳か現物を持参してもらう。

5. 当院の場所がわかるか確認。

7. WEB 問診をご案内(不可能な方は今までの問診)

<その他>

カウンセリング

- ・当院は薬物療法中心であることを説明

- ・カウンセラーによるカウンセリングは診療を始めてから医師と相談するよう伝える。

本人以外からの予約（家族・友人・恋人など）

- ・直接本人からの電話予約でないと受けられない（仮予約は可能）
- ・本人からの連絡を受けて本予約となる

新患さんの年齢区分

- ・原則大学生以上対象と考えているが、症状によってそれ以下でも対応することあり

内科との判別

- ・内科として受けたが、心療内科の範疇であることもよくあり。問い合わせを受けた時に迷ったら一度電話を切り、院長に確認。折り返して返答。

13) 問い合わせ対応

【電話再診】

- ・ Pt からの要望や相談に対してスタッフでは対応できない時に行う
- ・ 13 時以降、18 時以降になるかもしれない了承を得る。
(Pt が少ない時、途切れた時、診療終了時にかける)
- ・ 緊急時や本人が急いでいない限り、診療中は電話再診しない
- ・ PC の受付処理 (受付→保留→「電話再診」) とカルテに内容入力
- ・ 内容は付箋に書いて紙カルテに貼り受けたスタッフの印鑑を押して用意。
「診察後未処理カルテ」の下に置く。
- ・ 基本的には対応したスタッフが陪席(つけない場合は他のスタッフに申し送る)。
- ・ スタッフから電話をかけ(要本人確認)、院長に代わり対応してもらう。
- ・ 医療相談か単なる記録で OK か、内容により電話再診を取るか決まるため
「電話再診をお願いします」「記録だけお願いします」等の指示で確認し
結果を受付へ報告。電話再診料をとらない場合、電子カルテを中断し名前を消すのを忘れずに。
- ・ 電話再診取るときは「電話再診」の印押す。

【薬局からの問い合わせ】

1. Pt のフルネーム、問い合わせ内容を確認
3. 薬局の名前(支店)、薬剤師名・電話番号も確認
4. 医師に確認するため折り返しかけることを伝え、上記内容を復唱
5. 当該患者のカルテを出し、先生に要件を伝える
6. 薬の変更があった場合は、受付に変更したことを伝え、カルテを渡す。

<処方箋期限切れの対応>

- ・ 院長に確認することは大前提
- ・ 院長より処方箋の期限を変更の了解が得られたら電カルに「本日までの処方箋に変更」と記載
- ・ 当院からの処方箋は4日期限であることを伝えてもらう。

【時間外の電話対応】

- ・ 時間外は留守電となっているが、薬局や業者(フィリップス・富田薬品など)からかかってきた場合は適宜対応。

14) 勉強会

- ・ 勉強会の予定の立て方
- ・ 勉強会当日
- ・ お礼状の書き方
- * 動画参照

15) コムログクラウド

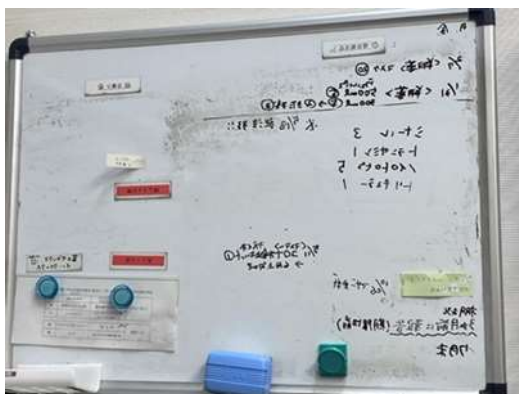
- ・ 勉強会ブログの書き方 (1)
- ・ HP 内容修正、追加等の仕方
- * 動画参照

16) 物品請求

- * 動画参照

17) 物品補充

- ・ 物品補充をする時は受付裏の棚から補充。
- ・ 不足分は業者へ頼む必要があるため、係のスタッフ(月交代)は注意する
- ・ 頼んだ物品は『現在発注品』に書いておく(日付、業者名、物品名)
- ・ 物品が届いたら消す
- ・ GW、年末年始前は別に多めに発注
- ・ 他のスタッフも不足分に気付いたときはホワイトボード(在庫少)に記入



18) 棚卸し

- ・チェック表の準備
- ・各場所での物品の数え方
- ・薬の期限チェック、院長への報告
- ・院長室の薬品数え方
- ・棚卸し調査票のコピー
- ・棚卸し調査清書
- ・棚卸しの際には、必ず期限の確認を行う
残り3ヶ月となっているものをみつけたら院長に報告

19) 採血ラベルバーコード パスワード変更

* 動画や手順書参照

20) シフト作成

⇒01 スタッフ勤務表⇒アイさくらサーバー⇒01 リーダー業務⇒03 看護業務

- ・シフト作成は看護師間で当番を決め月別実施
- ・担当者は前月末くらいまでに、翌月16日～翌々月15日までを作成
- ・提出は翌月第1週頃に院長へ提出
- ・作成後に勤務不可能となるのは基本NG。どうしても休まなければならない時には、別日の人に自分で交渉して変更
- ・変更決定後、担当者に必ず連絡

★院長確認後の勤務表は、ナースセンター掲示板に貼る。

★ラインワークスにも流す



Q&A（HP より項目のみ抜粋。詳細はHP を参照）

< 1 > 当院について

- Q: 心療内科はどのような時に受診したらよいですか？
- Q: 料金はどれくらいかかりますか？
- Q: 初回の受診ですが時間はどれくらいかかりますか？
- Q: 他のクリニックへ通院中ですが転院出来ますか？
- Q: どんな人が受診していますか？
- Q: 何歳から診察出来ますか？
- Q: アレルギー疾患でも診てもらえますか？
- Q: 妊娠中ですが治療出来ますか？
- Q: 産後ですが治療出来ますか？
- Q: 入院施設はありますか？
- Q: 赤ちゃん・幼児も一緒に連れて行ってもいいですか？
- Q: 以前貴院へ通院していましたがまた初診料が必要ですか？
- Q: 予約しなくても診てもらえますか？
- Q: スマホでの予約を取り入れてますか？
- Q: 初診の時、本人以外の者が診察予約を出来ますか？
- Q: 本人が嫌がっていますが受診出来ますか？
- Q: 本人が嫌がっているので家族のみで受診出来ますか？
- Q: 病院へ通院していることは会社や親にバレませんか？
- Q: 職場に知られたくないので保険証を使わずに受診出来ますか？
- Q: 駐車場はありますか？
- Q: 待合室や診察室は狭くないですか？

< 2 > 治療と検査編

- Q: どのような治療をしていますか？
- Q: 心理カウンセリングは行ってますか？
- Q: 薬を飲まずに治療は出来ますか？
- Q: 心理テストは受けられますか？
- Q: 心理テストで何が分かるのですか？
- Q: 精神薬を服用するのが怖いのですが副作用や依存性の心配はありませんか？
- Q: どのくらいの期間通院が必要になりますか？
- Q: 磁気治療 rTMS は受けられますか？

- Q: 光トポグラフィ検査は受けられますか？
- Q: 注射が苦手ですが看護師さんの指名は出来ますか？
- Q: 最初から1ヶ月分のお薬を出して貰えますか？
- Q: 受診をせずにお薬だけを送って貰えないですか？
- Q: 美容が目的ですが保険適応でプラセンタ注射を打って貰えますか？
- Q: 食欲不振や下痢などでフラフラですが点滴をして貰えますか？
- Q: 妊婦ですがインフルエンザの予防接種は出来ますか？
- Q: インフルエンザ疑いの者ですが検査をして貰えますか？
- Q: インフルエンザの診断がついた場合お薬を自分で選ぶ事は出来ますか？
- Q: 受験生・妊婦・重病人・高齢者の人と同居などの理由ですが抗インフルエンザ薬を出して貰えますか？

< 3 > 採血・注射関係

- Q: 採血が苦手ですが受けなくてもよいですか？
- Q: プラセンタ注射を点滴で受けることは出来ますか？
- Q: プラセンタ注射を打つ場所はどこですか？痛くはないですか？
- Q: プラセンタ注射を打った当日入浴は出来ますか？お酒は飲めますか？
- Q: 注射の後に内出血しましたが、何か処置が必要ですか？
- Q: インフルエンザ予防接種はいつでも受けられますか？
- Q: 带状疱疹予防ワクチンを接種してますか？
- Q: 風疹検査は出来ますか？
- Q: 風疹ワクチン接種をやってますか？
- Q: 肺炎球菌ワクチンをやってますか？

< 4 > 診断書関係

- Q: うつ病で辛いのですが診断書は出して貰えますか？
- Q: うつ病で治療したとき傷病手当の診断書は出して貰えますか？
- Q: 薬剤師・登録販売者・看護師・美容師・調理師・猟銃取得・ふぐ調理師・船舶など国家資格の免許申請用の診断書はすぐに書いて貰えますか？
- Q: 離婚の裁判中でメンタルが落ちてます、診断書出して貰えますか？
- Q: 保育園に子供を預けるため通院している診断書が必要ですが発行出来ますか？
- Q: 生命保険会社の者ですが患者さんの同意書があれば治療内容の診断書は書いて貰えますか？

- Q : 発達障害の診断は受けられますか？
- Q : 認知症の診断は受けられますか？
- Q : MCI (軽度認知障害) のスクリーニング検査は受けられますか？
- Q : 自立支援の診断書は書いて貰えますか？
- Q : 障害年金の診断書は発行出来ますか？
- Q : 英文診断書を書いて貰えますか？
- Q : 労災申請の診断書は書いて貰えますか？
- Q : インフルエンザが治った証明診断書を発行して貰えますか？
- Q : 定期健康診断書は発行していますか？

< 5 > 保険編

- Q : 健康保険証は使えますか？
- Q : 生活保護受給者ですが受診出来ますか？
- Q : 自費診療希望ですが健康保険証は持っていかないといけませんか？
- Q : 毎月健康保険証は提示しないといけませんか？
- Q : 初診ですが保険証はコピーでもいいですか？
- Q : 初診ですが保険証を無くしましたので持って行けませんが3割の支払いで診てもらえますか？
- Q : 今の会社を退職しますがいつまで保険証がつかえますか？
- Q : 退職した後任意継続にする予定ですが手続き中は10割負担になりますか？
- Q : 退職した国民健康保険に入る予定ですが手続き中の受診は10割負担になりますか？
- Q : 退職した後父の扶養に入る予定ですが手続き中の受診は10割負担になりますか？

< 6 > ホルモン療法 (ピル OC やホルモン補充療法 HRT やなど) 編

- Q : 低容量ピルを(避妊目的で)処方して貰えますか？
- Q : 更年期障害と診断を他の病院で受けていますが、ホルモン補充療法を行っていますか？(女性)
- Q : 男性更年期障害と診断されていますが男性ホルモン補充療法は行っていますか？
- Q : 月経前症候群が酷く、月経困難が辛いのですがピルを保険で処方して貰えますか？
- Q : 旅行のため月経をずらす目的(月経周期調節)でピルを処方して貰えますか？
- Q : 緊急避妊法(アフターモーニングピル)で使用されるノルレボ錠を処方して貰えますか？

< 7 > 禁煙治療編

Q : 禁煙治療はやってますか？

Q : 以前禁煙治療しましたが再度保険で治療を受けることができますか？

Q : 禁煙外来は3ヶ月間にかけ5回受診しないといけないと聞いてますが1度に5回分処方して貰えますか？

< 8 > オンライン(遠隔)診療編

Q : 遠方なのですがオンライン(遠隔)診療は可能ですか？

< 9 > その他

Q : 通院している子供(もしくは夫や妻)の状況を知りたいのですが？

Q : 通院している会社の社員の状況を知りたいのですが？