

仕 様 書

1. 請負の表示 大阪大学歯学部附属病院外来診療室受付業務
 2. 請負の場所 吹田市山田丘1番8号
国立大学法人大阪大学歯学部附属病院（以下「本院」という。）
 - ①放射線科診療室（12番窓口）
 - ②小児歯科診療室（14番窓口）
 - ③予防歯科診療室（15番窓口）
 - ④障害者歯科治療部診療室（16番窓口）
 - ⑤歯科麻酔科診療室（17番窓口）
 - ⑥矯正科診療室（20番窓口）
 - ⑦口腔補綴科診療室（31番窓口）
 - ⑧口腔治療・歯周科第1診療室（32番窓口）
 - ⑨口腔治療・歯周科第2診療室（33番窓口）
 - ⑩咀嚼補綴科診療室（34番窓口）
 - ⑪保存科診療室（35番窓口）
 - ⑫口腔外科（1・2）診療室（40番窓口）
 - ⑬顎口腔機能治療部診療室（41番窓口）
 - ⑭口唇裂・口蓋裂・口腔顔面成育治療センター（18番窓口）
 3. 請負の期間 令和3年4月1日から令和4年3月31日までとする。なお、契約期間満了日の3ヶ月前までに発注者及び受注者のいずれか一方から契約終了の意思表示がない場合、引き続き契約期間を1年間継続するものとする。但し、契約の全期間は令和6年3月31日を越えないものとする。
 4. 業務の時間 8時30分から17時00分とする。（休憩時間1時間を含む）
但し、土、日、祝日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く。
なお、以下の5診療室においては、水曜日の業務時間は、8時30分から19時00分とする。（昼休憩1時間及び途中休憩15分を含む）
放射線科診療室（12番窓口）
小児歯科診療室（14番窓口）
矯正科診療室（20番窓口）
顎口腔機能治療部診療室（41番窓口）
口唇裂・口蓋裂・口腔顔面成育治療センター（18番窓口）
また、口腔外科（1・2）診療室（40番窓口）の業務内容Bにおいては、業務時間は9時30分から13時30分とする。
- ・要員の条件 本院の業務方針に従い、当該業務に十分対処できる者であり、以下の経験を有する者であること。
- 受託責任者 1日の平均外来患者数800人以上の医療機関での当該業務の経験を3年以上
- 業 務 要 員 1／3以上が1日の平均外来患者数800人以上の医療機関での当該業務の経験を1年以上
- ・業務の内容 【業務管理及び業務内容】及び別紙「詳細仕様書」のとおり。

5. その他

- ・受注者は、業務要員に対し業務請負に係る教育・研修を行うこと。
- ・受注者は、業務要員の他に受託責任者1名を指名し予め業務経歴書を提出すること。なお、受託責任者は原則として変更しないものとする。
- ・受託責任者は、業務の管理、関係部署との連絡調整、業務要員の指導及び業務要員が業務できない場合の措置を講じること。
- ・受注者は、業務日報を作成し、看護部に提出すること。
- ・受注者は、毎月の業務の完了確認後、完了通知書を国立大学法人大阪大学歯学研究科総務課管理係に提出すること。
- ・受注者は、業務要員に11月中にインフルエンザワクチンを接種させることが望ましい。
- ・受注者は、業務上の事故に対する賠償責任保険などに加入すること。
- ・業務要員は、業務に従事中、負傷・急病等の事故発生があった場合、救急に必要な協力を発注者側に求めることができる。
- ・業務要員は、業務中に疑義が生じた時は、受託責任者を通じて業務日報提出先の担当者に確認をとること。
- ・受注者は、発注者が貸与した控室などを善良な管理のもと大切に使用し、契約終了後は直ちに返還すること。
- ・次年度の受注者が異なった場合は、業務の引継ぎを丁寧に行い、業務の遂行に支障を来さないよう協力すること。
- ・その他詳細については、本院担当職員と協議するものとする。

【業務管理及び業務内容】

1. 業務管理

- (1) 本院の業務方針に従い、真摯な態度と誠実さを持って受付等業務に十分対処できる者であること。
- (2) 受付要員の服装は、特に指定しないが、奇異でない清潔なものを着用し、名札を付けるものとする。
- (3) 業務要員は、業務上知り得た事項を他人に漏らし、又、他の目的に使用してはならない。
- (4) (3)に定められる事項は、本契約の中止、終了後も継続するものとする。
- (5) 受注者又は業務要員が、故意又は重大な過失により発注者に損害を与えた場合又は第三者に損害を与えた場合は、これに要する費用は受注者の負担とする。

2. 業務内容

業務場所は「2. 請負の場所」の①～⑭の診療室等とし、各科診療室等における業務内容は別紙詳細仕様書によるものとする。

「2. 請負の場所」の①～⑭の診療室等において受付業務及び診療室・待合室等の診療準備・片付けを行うものとする。

なお、感染症等流行時は、各診療室等の指示に従い、感染症対策を行うものとする。

- (1) 患者等の受付および案内業務
- (2) 診療前・診療後準備業務
- (3) 電話応対と取次ぎ
- (4) シュレッダー内およびゴミ箱の紙ゴミ・冊子類の廃棄
- (5) 診療予約入力業務

詳細仕様書（放射線科診療室）

業務内容

①患者等の受付及び案内業務

- ア) 診察券・外来基本カード・画像CD・検査予約表の受取、コンピュータ端末への受付入力
- イ) 患者・来訪者への応対
- ウ) 歯科医師、診療放射線技師への取り次ぎ（特殊検査室への案内を含む）

②電話応対と取り次ぎ

- ・診療予約の場合は、コンピュータ端末へ入力するとともに、担当医に連絡またはメモを入れる。
- ・診療予約以外の場合は担当医に電話を取り次ぐ。

③シュレッダー内およびゴミ箱の紙ゴミ・冊子類の廃棄、患者待合の整理整頓

④診療終了後業務

- ・放射線情報システムから翌日の診療予約患者リストの出力、枠外予約の追記
- ・放射線情報システムから当日の撮影記録の出力、ファイリング

⑤検査着の搬送、受取、収納、補修

⑥消耗品在庫確認と材料請求入力、払い出し伝票作成、払い出し物品受取・および使用入力

⑦画像CDの読み取り及び画像データのCDへの焼付け

⑧受付業務作業の集計

詳細仕様書（小児歯科診療室）

業務内容

①患者等の受付および案内業務

ア) 診察券の受取

- ・ 外来基本カードを出力し、診察券と一緒にクリアフォルダーに入れる。
- ・ 予約外患者の場合は基本カードを出力後、担当医または救急担当医に連絡する。
- ・ 予約ノートへの記載。コンピュータ端末への入力。

イ) 患者の応対と歯科医師への取り次ぎ

②診療前準備業務

(診療室)

- ・ 小児歯科受付の電気を点け、カーテン、窓を開ける。
- ・ 有線、エアコン、空気清浄機の電源を入れる。
- ・ 掲示物および受付の整理整頓を行う。
- ・ 照射器、各P Cの電源を入れる。

(待合室・廊下)

- ・ 待合室・廊下の整理整頓を行う。
- ・ 待合室の空調、テレビの電源を入れる。
- ・ 待合室・廊下のラックの雑誌・絵本を交換する。
- ・ パンフレット・カードを補充する。
- ・ カプセルトレイの管理を行う。

③電話応対と取次ぎ

- ・ 診療予約の場合は、コンピュータ端末へ入力するとともに、担当医に連絡またはメモを入れる。
- ・ 診療予約以外の場合は担当医に電話を取り次ぐ。
- ・ 患者の他科への案内誘導を行う。
- ・ 特別診療室の予約状況表を作成し、部屋の前に貼る。
- ・ 全身麻酔日程の確認を行う。

④シュレッダー内およびゴミ箱の紙ゴミ・冊子類の廃棄

⑤診療終了後業務

(診療室)

- ・ 翌日分の予約表をホワイトボードに貼る。
- ・ 小児歯科受付の電気を消し、カーテンを閉める。
- ・ 有線、エアコン、空気清浄機の電源を切る。
- ・ 照射器、各P C、デンタルチェアの電源を切る。

(待合室・廊下)

- ・ 待合室・廊下の整理整頓を行う。
- ・ 待合室の空調、テレビの電源を切り、消灯する。

⑥初診台帳・母親教室台帳の管理・P C入力

⑦小児歯科関連の書類整理、パソコンへのデータ入力

⑧郵便物発送業務

- ・ 発送表の手配、宛名書きを行う。

⑨小児歯科診療室備品の準備

- ・ 開口器のチューブカット、割り箸のガーゼ巻き、患者様シールの用意などを行う。

詳細仕様書（予防歯科診療室）

業務内容

①患者等の受付および案内業務

ア) 診察券の受取

- ・外来基本カードを出力し、診察券と一緒にクリアフォルダーに入れ、担当医のボックスに入れる。
- ・予約外患者の場合は基本カードを出力後、担当医または救急担当医に連絡する。
- ・初診患者の場合は台帳に必要事項を記入し、患者に予防歯科問診票を記入させる。
- ・コンピュータ端末への入力。

イ) 患者の応対と歯科医師への取り次ぎ

②診療前準備業務

(診療室)

- ・予防歯科受付の電気を点ける。
- ・有線、各PC、デンタルチェアの電源を入れる。

(待合室・廊下)

- ・待合室・廊下の整理整頓を行う。
- ・待合室の空調、テレビの電源を入れる。
- ・パンフレット・カードを補充する。

③電話応対と取次ぎ

- ・診療予約の場合は、コンピュータ端末へ入力するとともに、予約を取り、メモに記載し、担当医、看護師もしくは歯科衛生士に連絡する。
- ・診療予約以外の場合は担当医に電話を取り次ぐ。
- ・診療室の指示により、患者へ連絡し、予約の変更を行う。

④シュレッダー内およびゴミ箱の紙ゴミ・冊子類の廃棄

⑤診療終了後業務

(診療室)

- ・受付窓口、電話にて対応した内容は、全てエクセルに入力する。
- ・翌日分の予約表をバインダーにはさみ、翌日の担当医のボックスを準備する。
- ・当日予約一覧表をチェックする。
- ・予防歯科受付の電気を消す。
- ・有線、各PC、デンタルチェアの電源を切る。

(待合室・廊下)

- ・待合室・廊下の整理整頓を行う。
- ・待合室の空調、テレビの電源を切り、消灯する。

⑥各種必要書類（問診表、料金表、予約表など）の在庫管理・印刷

⑦初診台帳の管理・PC入力

⑧診療室、廊下および待合室の掲示物の整理・整頓

詳細仕様書（障害者歯科治療部診療室）

業務内容

①受付業務

ア) 外来基本カードの出力

イ) 再来患者の受付

- ・外来基本カードと診察券をクリアフォルダに入れ、担当歯科医師のボックスに入れる。
- ・再診患者用アンケートが用意されている場合は、配付および回収する。
- ・患者が予定時刻を遅れて来院した場合や、予定時刻よりも大幅に早く来院した場合において、担当歯科医師が気づいていないことが明らかな場合には、担当歯科医師（不在の場合は歯科医師）に連絡する。
- ・患者や付き添い者とのコミュニケーションが困難な場合、患者が急性症状を訴えている場合や担当歯科医師への質問や希望を聞いた場合などは、担当歯科医師（不在の場合は歯科医師）に連絡する。

ウ) 新来患者の受付

- ・基本カードを出力後、外来基本カード、診察券、問診用紙および紹介状をクリアフォルダに入れ、初診担当医（不在の場合は歯科医師）に連絡する。
- ・初診患者用アンケートを配付および回収する。
- ・初診台帳に記入する。
- ・PCに情報入力する。

エ) 予約外患者の受付

- ・基本カードを出力後、外来基本カードと診察券をクリアフォルダに入れ、担当医または救急担当医に連絡する。

オ) 患者の急変への対応

- ・患者や付き添い者の異変に気づいた場合は、歯科医師または看護師に連絡する。

②電話等対応業務

ア) 診療予約は、以下④予約業務ア) 電話およびFAXによる予約に従う。

イ) 診療予約以外の場合は、担当医またはスタッフに電話を取り次ぐか、FAXを渡す。

③案内業務

ア) 患者、付き添い者および来訪者の対応をする。

イ) 患者の障がい配慮した手段を用いて対応する。

ウ) 必要に応じて歯科医師またはスタッフに取り次ぐか、メモを残す。

エ) 不明な場合は歯科医師またはスタッフに確認のうえ対応する。

④予約業務

ア) 電話およびFAXによる予約

- ・担当医を確認し、診療枠内で予約し、診療予約簿およびチェア予約簿に記入する。
- ・個室が必要な患者に、個室を予約し、個室用予約簿に記入する。
- ・予約日時および予約コメントを端末入力する。
- ・特に伝えるべき内容があれば担当医に連絡またはメモを入れる。
- ・診療枠外およびチェア枠外の予約や不明な点がある場合は担当医に確認のうえ対応する。
- ・初診予約は、初診担当医（教員および歯科医師の2名）が対応可能なよう、できるだけ曜日が重ならないよう配分し、担当医の予約簿に初診予約がある旨を記載する。
- ・初診予約の患者には、予約時刻、来院時刻、持ち物および来院方法の案内を行う。

イ) 来院患者の次回予約

- ・担当医の判断に基づき患者と次回の予約について相談し、診療枠およびチェア枠内で予約する。
- ・各担当医の診療予約簿およびチェア予約簿、個室用予約簿に必要事項を記入する。
- ・予約日時およびコメントを端末入力する。

- ・診療枠外およびチェア枠外の予約や不明な点がある場合は担当医に確認する。

ウ) その他の予約の入力

- ・担当医および看護師が受けた診療予約について、端末入力する。
- ・翌日と翌々日の予約をPC台帳で確認し、# 1, # 2 チェアについては、翌日分の予約状況用紙を貼る。

⑤診療前準備業務

ア) 診療室

- ・障害者歯科治療部受付の電灯を点け、受付のロールカーテンおよび受付窓を開ける。
- ・すべての空気清浄機、有線、各PC、デンタルチェアの電源を入れる。

イ) 待合室・廊下

- ・待合室・廊下の整理整頓を行う。
- ・待合室・廊下の空調、空気清浄機の電源を入れる。
- ・待合室のロッカーを開錠する。
- ・待合室の本棚を整備する。

⑥診療終了後業務

ア) 診療室

- ・当日使用した紙カルテおよびスキャン済みフォルダを回収担当者に渡す。
- ・受付を消灯し、ロールカーテンを閉める。
- ・すべての空気清浄機、有線、デンタルチェアの電源を切る。
- ・歯科医師に使用状況を確認のうえ、対象となったPCの電源を切る。

イ) 待合室・廊下

- ・待合室・廊下の整理整頓を行う。
- ・待合室の空調、空気清浄機の電源を切り、消灯する。
- ・待合室のロッカーを施錠する。

⑦診療室内業務

ア) 各種必要書類（アンケート用紙、問診用紙、予約表など）の在庫管理・印刷

イ) シュレッダー内およびゴミ箱の紙ゴミ、冊子類の廃棄

ウ) 診療関係書類（薬剤情報、検査結果など）のスキャン

- ・スキャナーを用いてスキャンし、端末に保存する。
- ・スキャン終了後書類に患者IDを書き込み、スキャン終了済みフォルダに収納する。

エ) レントゲンオーダ補助（部内でのデンタルおよびパノラマ撮影）

- ・担当医より診察券を受け取る。
- ・オーダ画面を立ち上げ、診察券を用いてカルテ番号入力し、担当医IDを入力する。
- ・デンタルフィルムを現像機に投入する。

⑧事務補助業務

ア) 封筒の宛名書を行う。

イ) 郵便発送票の記入とコピーを行う。

ウ) 書類コピー及び書類綴じを行う。

エ) 紙カルテを病院受付に取りに行く。

詳細仕様書（歯科麻酔科診療室）

業務内容

①患者等の受付および案内業務

ア) 診察券の受取

- ・外来基本カードを出力し、診察券と一緒にクリアフォルダーに入れる。
- ・予約外患者の場合は基本カードを出力後、担当医または他の歯科医師に連絡する。
- ・コンピュータ端末への入力。

イ) 患者の応対と歯科医師への取り次ぎ

②診療前準備業務

(診療室)

- ・歯科麻酔科受付の電気を点ける。
- ・BGM、各PC、空気清浄機の電源を入れる。
- ・空気清浄機の水の補充等の管理を行う。
- ・必要時に、空気清浄機を外来手術室および処置室へ移動させ、電源を入れる。

(待合室・廊下)

- ・待合室・廊下の整理整頓を行う。
- ・待合室・廊下のラックの雑誌・絵本を交換する。
- ・パンフレットを補充する。
- ・廊下に椅子を出す。

③電話応対と取次ぎ

- ・診療予約の場合は、コンピュータ端末へ入力するとともに、担当医に連絡またはメモを入れる。
- ・診療予約以外の場合は担当医に電話を取り次ぐ。

④予約PHS電話対応

- ・予約専用PHS対応を行う。各科からのリスク患者の予約を行い、予約ボードに記入するとともに担当医にコンピュータの入力を依頼する。
- ・コンサルテーションの予約の際には、「各科共通コンサルテーション申込み用紙」（電子カルテの文書フォルダ内にある）への入力を必ず行うように依頼する。
- ・予約ボードには予約の種類、カルテ番号、氏名、リスク、予定処置内容、診療科、担当医を記載する。

⑤シュレッダー内およびゴミ箱の紙ゴミ・冊子類の廃棄

⑥診療終了後業務

(診療室)

- ・翌日分の予約表をファイルにはさむ。
- ・BGM、各PCの電源を切る。
- ・受付デスク付近の整理整頓を行う。
- ・イス、ソファ、キーボードの清拭を行う。
- ・窓を閉める。

(待合室・廊下)

- ・待合室・廊下の整理整頓を行う。

⑦紙資料のスキャン

⑧各種必要書類（問診表など）の在庫管理・印刷・切り取り・発注依頼

⑨リスク、ペイン台帳の記入および管理

⑩その他

- ・ペイン新規予約患者に問診票を渡す。
- ・月曜日の手術予定決定後に、次週分の外来手術室の全身麻酔予定を確認する。
- ・術前診察用資料を作成する。

・必要時に紙カルテの請求および受け取りを行う。

⑫患者台帳を見て以下の項目ごとに毎月の外来症例数を数えて記録する（毎月1日）。

静脈麻酔、笑気吸入鎮静法、コンサルテーション、ペインクリニック

⑬術前診察の書類の準備（全身麻酔同意書、経口摂取制限指示用紙、準備表）。

⑭毎日11:50に翌日の全身麻酔予定表を4部打ち出す。

⑮午後の術前診察中に、⑭で打ち出した翌日の全身麻酔予定表からexcelの麻酔配当表に患者名、術式等の情報を打ち込んで印刷する。

⑯翌日の鎮静予定の患者に予約と絶飲絶食の確認の電話をする（電話に出ても出なくても1回のみでよい）。

⑰外来の診察時間終了前（16:55）にモニター見学室（2413）、歯科麻酔科医局（2972）に電話し、予約ボードと予約PHSを持っていく。どちらも不在であった場合は、予約ボードと予約PHSを外来受付に置いておく。

詳細仕様書（矯正科診療室）

業務内容

①患者等の受付および案内業務

ア) 診察券の受取

- ・外来基本カードを出力し、診察券と一緒にクリアフォルダーに入れる。
- ・予約外患者の場合は基本カードを出力後、担当医または救急担当医に連絡する。
- ・コンピュータ端末への入力。

イ) 患者の応対と歯科医師への取り次ぎ

②診療前準備業務

(診療室)

- ・矯正科受付の電気を点け、カーテンを開ける。
- ・空気清浄機、有線、各P Cの電源を入れる。
- ・留守番電話を解除する。
- ・受付PC周りをアルコールで拭き掃除する。

(待合室・廊下)

- ・待合室・廊下の整理整頓を行う。
- ・待合室の空調、空気清浄機、テレビの電源を入れる。
- ・待合室・廊下のラックの雑誌・絵本を整理する。

③電話応対と取次ぎ

- ・診療予約の場合は、コンピュータ端末へ入力するとともに、担当医に連絡またはメモを入れる。
- ・診療予約以外の場合は担当医に電話を取り次ぐ。

④シュレッダー内およびゴミ箱の紙ゴミ・冊子類の廃棄

⑤受付に保管している歯磨き用紙コップの補充

⑥チェア待ちの順番が来た担当医への連絡、患者のチェアへの誘導の手伝い

⑦チェア待ち時の初診用チェアの確保

⑧翌日の時間帯ごとの患者数のカウント、記入

⑨診療終了後業務

(診療室)

- ・矯正科受付の電気を消し、カーテンを閉める。
- ・空気清浄機、有線、各P Cの電源を切る。

(待合室・廊下)

- ・待合室・廊下の整理整頓を行う。
- ・待合室の空調、空気清浄機、テレビの電源を切り、消灯する。

⑩画像データの保存、バックアップ

⑪矯正科パンフレット・カードの枚数管理・補充・追加発注依頼

⑫各種必要書類（問診表、料金表、予約表など）の在庫管理・印刷・切り取り・発注依頼

⑬初診台帳、配当表、矯正科番号リストの管理・P C入力

詳細仕様書（口腔補綴科診療室）

業務内容

①患者等の受付および案内業務

ア) 診察券の受取

- ・印刷されている外来基本カードと照合し、診察券と一緒にクリアフォルダーに入れ、所定の場所に配置する。診察券を不携帯の患者に対しては、氏名等を基に基本カードを出力する。
- ・予約外患者の場合は基本カードを出力後、担当医または救急担当医に連絡する。初診患者の場合は基本カードを初診担当グループに渡す。
- ・コンピュータ端末への入力。

イ) 患者の応対と歯科医師への取り次ぎ

ウ) 院内行先案内および受診科案内

エ) 院内放送の依頼

②診療前準備業務

(診療室)

- ・受付周囲の整理整頓を行う。
- ・口腔補綴科診療室の電気を点け、カーテンを開ける。
- ・エアコン、有線、各P Cの電源を入れる。
- ・プリンタの用紙残量を確認し、少ない場合、用紙を補給する。

(待合室・廊下)

- ・待合室・廊下の整理整頓を行う。
- ・待合室の空調、テレビの電源を入れる。
- ・掲示物を必要に応じて交換する。

③電話応対と取次ぎ

- ・診療予約の場合は、担当医の所属する診療グループの歯科医師に連絡する。連絡が取れない場合は、折り返し連絡する旨をお伝えし、電話番号・カルテ番号・時間・患者氏名・簡単な内容（予約の変更、確認など）とともにメモを残し、担当医の所属する診療グループの歯科医師に連絡する。
- ・診療予約以外の場合は担当医に電話を取り次ぐ。連絡が取れない場合は、折り返し連絡する旨をお伝えし、電話番号・カルテ番号・時間・患者氏名・簡単な内容（痛い、仮歯がとれた など）とともにメモを残し、担当医の所属する診療グループの歯科医師に連絡する。

④シュレッダー内およびゴミ箱の紙ゴミ・冊子類の廃棄

⑤診療終了後業務

(診療室)

- ・口腔補綴科受付の電気を消し、ブラインドを閉める。
- ・エアコン、有線、各P Cの電源を切る。

(待合室・廊下)

- ・待合室・廊下の整理整頓を行う。
- ・待合室の空調、テレビの電源を切り、消灯する。

詳細仕様書（口腔治療・歯周科第1・第2診療室）

業務内容

①患者の受付と案内に関する業務

（1）診察券の受取と外来基本カード出力

- ・ 予約患者が診療室に到着した際には予約を確認して外来基本カードを出力し、診察券とともにフォルダに入れて所定の場所に並べる。ただし新棟（E棟）で診療を受ける場合には、このフォルダを患者に手渡しして、新棟の窓口に行くよう案内する。
- ・ 予約外患者が来られた場合は、受診を希望している理由、他科予約の有無等を訊ね、予診・救急医の指示に従って基本カードを出力し、所定の場所に並べる。

（2）歯科医師への取り次ぎ

- ・ 予約患者が診療室に到着した際には、担当医に連絡する。
- ・ 予約外患者が来られた場合、予診救急医（もしくは担当医）に連絡する。

（3）患者への案内と対応

- ・ 受付対応の終わった患者に、待合いでお待ちいただくよう案内する。
- ・ 長時間待っている患者がいれば、声かけや診療状況の確認等を行う。
- ・ 待合いの様子に注意し、体調不良が疑われる方がいれば、直ちに歯科医師に報告する。
- ・ 診察券を出していない患者がいれば、確認を行う。
- ・ 当科受診でない患者でも、患者からの問い合わせに対応する。例えば、ご自身の予約がわからなくなった患者から予約状況を訊ねられた場合など、予約を調べて案内する。
- ・ 歯科医師の指示に基づき、予約の新規取得や変更を行う。

（4）電話対応と取次ぎ

- ・ 受付にて電話対応を行う。
- ・ 電話で診療予約や予約変更が行われた場合は、予約システムへの入力と予約簿の記載を行うとともに、担当医に連絡またはメモで知らせる。
- ・ 診療予約以外の電話は、担当医もしくは予診・救急医に電話を取り次ぐ。
- ・ 歯科医師の指示に基づき、患者に電話連絡を行い、予約の新規取得や変更を行う。

（5）帳票入力補助

- ・ 歯科医師の指示に基づき、各種書類をスキャンし、電子カルテシステムに取り込む。

（6）患者提供文書作製の補助

- ・ 紹介状の宛名書きや封入など、各種患者提供文書の作製を補助する。

②診療室の準備・片付けと清掃に関する業務

（1）受付・診療室・待合いの準備と環境整備

- ・ 診療室の照明を点ける。
- ・ カーテン・ブラインド、窓、入り口ドアを開け、換気を行う。
- ・ エアコン、空気清浄機、有線、各PCの電源を入れる。
- ・ 自動血圧測定器を所定の設置場所に移動し、電源を入れる。
- ・ 紙カルテの整理を行い、使用後のカルテは回収箱に入れる。
- ・ 診療室内外の掲示物の整理を行う。
- ・ 受付周囲の整理整頓・清掃を行う。
- ・ シュレッダーおよびゴミ箱のゴミ等を廃棄する。
- ・ 請求が必要な物品（文具等）のリストを作成する。
- ・ カメラの充電機を充電済のものに交換するとともに、使用後の充電機の再充電を行う。
- ・ ペーパータオルや消毒用クロスなど消耗品の補充を行う。
- ・ 台帳・パンフレット・帳票類・カード類の残数管理・補充を行い、追加発注が必要な際には担当者

に連絡する。

- ・待合室・廊下の整理整頓を行う。
- ・待合室の空調、空気清浄機、テレビの電源投入と調整を行う。

(2) 受付・診療室・待合いの片付けと環境整備

- ・診療終了後、エアコン、空気清浄機、有線、各P Cの電源を消す。
- ・自動血圧測定器を所定の場所に片付ける。
- ・診療室内外の非医療ゴミの回収・廃棄を行う。

詳細仕様書（咀嚼補綴科診療室）

業務内容

①患者等の受付および案内業務

ア) 診察券の受取

- ・外来基本カードを確認または出力し、診察券と一緒にクリアフォルダーに入れ担当グループ棚に入れる。
- ・予約外患者の場合は、担当医または救急担当医に連絡し、受診可否の確認をする。

イ) 患者の応対と歯科医師への取り次ぎ

②診療前準備業務

(診療室)

- ・受付周囲の整理整頓を行う。
- ・受付の電気を点け、カーテンを開ける。
- ・有線の電源を入れる。受付窓口のPC、プリンタの電源を入れ、診療科受付の画面を立ち上げる。プリンタ、複合機のカートリッジを取り替える。お薬手帳等のスキャンを行う。
- ・患者の誘導や搬送の介助や案内をする。
- ・付添者の丸椅子の提供、片づけを行う。

(待合室・廊下)

- ・待合室・廊下の整理整頓を行う。
- ・待合室の空調、テレビの電源を入れる。
- ・待合室・廊下のラックの雑誌等を整理する。
- ・パンフレット・カードを補充する。

③電話応対と取次ぎ

- ・診療予約の変更や取得の場合は、コンピュータ端末へ入力するとともに担当医の予約簿（紙媒体）にも記入し、その事を担当医に連絡またはメモを予約簿に貼る。
- ・救急診療、その他連絡については診療グループあるいは担当歯科医師に取り次ぐ。
- ・電話を取り次げなかった場合は、患者に、翌日以降診療時間内にかけてなおす様に指示し、加えて担当医に電話があった旨連絡する。

④シュレッダー内およびゴミ箱の紙ゴミ・冊子類の廃棄

⑤診療終了後業務

(診療室)

- ・来院患者数の集計を記入する。
- ・受付の電気を消す。
- ・有線、受付窓口のPCの電源を切る。

(待合室・廊下)

- ・待合室・廊下の整理整頓を行う。
- ・待合室の空調、テレビの電源を切り、消灯する。

詳細仕様書（保存科診療室）

業務内容

①患者等の受付および案内業務

ア) 診察券の受取

- ・外来基本カードを出力し、診察券と一緒にクリアフォルダーに入れる。
- ・予約外患者の場合は基本カードを出力後、担当医または救急担当医に連絡する。
- ・37番（一般歯科総合診療センター）にて診察を受ける場合は患者にその旨を案内する。

イ) 患者の応対と歯科医師への取り次ぎ

②診療前準備業務

（診療室）

- ・保存科の電気を点け、シャッターを開ける。
- ・有線、各P Cの電源を入れる。

（待合室・廊下）

- ・待合室・廊下の整理整頓を行う。
- ・待合室のテレビの電源を入れる。
- ・待合室のラックに雑誌を出す。
- ・パンフレット・カードを補充する。

③電話応対と取次ぎ

- ・診療予約の場合は、コンピュータ端末へ入力するとともに担当医の予約簿（紙媒体）にも記入し、その事を担当医に連絡またはメモを予約簿に貼る。
- ・診療予約以外の場合は担当医に電話を取り次ぐ。
- ・歯科医師の依頼に応じて患者に電話連絡を行い、予約の新規取得や変更を行う。

④シュレッダー内およびゴミ箱の紙ゴミ・冊子類の廃棄

⑤患者持参文書（お薬手帳など）のスキャンを行い、電子カルテに記録する。

⑥待合室の患者に異常がないか目配りする。

⑦歯科医師の依頼に応じてCTの当日予約などの補助をおこなう。

⑧診療終了後業務

（診療室）

- ・翌日分の予約表を出力し、当日の予約件数と予約総合計件数を算出する。
- ・保存科受付の電気を消し、シャッターを閉める。

（待合室・廊下）

- ・待合室・廊下の整理整頓を行う。
- ・テレビの電源を切る。
- ・雑誌を回収する。

詳細仕様書（口腔外科（１・２）診療室）

業務内容A

①患者等の受付および案内業務

ア) 診察券の受取

- ・外来基本カードを出力し、診察券と一緒にクリアフォルダーに入れる。
- ・診療情報提供書等を先方の医療施設へFAX送信する。
- ・QRコード付き抜歯小手術等書類をDACS（電子カルテ）へ取り込む。
- ・検査予約のある患者の場合、基本カードを渡し、検査部、口腔内科、口腔小児科、放射線科に誘導する。
- ・新患初診、再診初診を確認し、新患初診の場合は、初診台帳に記載する。
- ・予約外患者の場合は基本カードを出力後、担当医に連絡する。
- ・コンピュータ端末への入力。

イ) 患者の応対と歯科医師への取り次ぎ

ウ) 待合室の待機患者への対応

- ・診療室内への案内、呼び出し。
- ・問い合わせ、クレーム対応。

②診療前準備業務

(診療室)

- ・口腔外科受付の電気を点け、カーテンを開け、ブラインドの調整を行う。
- ・各PC、有線の電源を入れる。
- ・留守番電話を解除する。

(待合室・廊下)

- ・待合室ソファの拭き掃除を行う。
- ・待合室・廊下の整理整頓を行う。
- ・待合室の空調、テレビの電源を入れる。
- ・待合室のラックの雑誌・絵本を整頓する。
- ・パンフレット・カードの補充、掲示物の整理を行う。

③電話応対と取次ぎ

- ・診療予約の場合は、コンピュータ端末へ入力するとともに、担当医に連絡またはメモを入れる。
- ・診療予約以外の場合は担当医に電話を取り次ぐ。

④シュレッダー内およびゴミ箱の紙ゴミ・冊子類の廃棄

- ・歯科医師等より破棄するよう依頼された書類のシュレッダー処理も行うこと。

⑤診療終了後業務

(診療室)

- ・口腔外科受付の電気を消し、カーテンを閉め、ブラインドの調整を行う。
- ・各PC、デンタルチェアの電源を切る。

(待合室・廊下)

- ・待合室・廊下の整理整頓を行う。
- ・待合室の空調の電源を切り、消灯する。

⑥パンフレット・カードの枚数管理・補充・追加発注依頼

⑦各種必要書類（お薬手帳、同意書、その他書類）のコピー

業務内容B

①スキャン業務

- ・作成済み説明同意書（小手術等）等の診療関係書類について、スキャナーを用いて、

電子カルテへ取り込む。

②予約入力業務

ア) 来院患者の次回予約

- ・担当医からの指定日、又は患者と次回の予約について相談し、診療枠内で予約する。
- ・予約日時及び予約コメントをコンピュータ端末へ入力する。
- ・特に伝えるべき内容があれば担当医に連絡またはメモを入れる。
- ・診療枠外の予約や不明点がある場合は担当医に確認する。

イ) 電話による予約変更（担当医が診療日で在室している時に限る。）

- ・担当医に確認し、診療枠内で予約変更を行う。
- ・予約日時及び予約コメントをコンピュータ端末へ入力する。
- ・特に伝えるべき内容があれば担当医に連絡またはメモを入れる。
- ・診療枠外の予約や不明点がある場合は担当医に確認する。

③患者案内及び対応業務

- ・待機患者の呼び出し。
- ・診察室への案内・誘導。
- ・各ミットボックスに入っている基本カードのうち、予約時間を大幅に過ぎているものがあつた場合は、担当医、患者へ声かけを行う。
- ・問い合わせ、クレーム対応。

④他医療機関調整業務

- ・他医療機関への電話問い合わせ、FAX送信を行う。

詳細仕様書（顎口腔機能治療部診療室）

業務内容

①患者等の受付および案内業務

ア) 診察券の受取

- ・外来基本カードを出力し、診察券と一緒にクリアフォルダーに入れ、担当医に連絡する。
- ・予約外患者の場合は基本カードを出力後、歯科医師に連絡する。

イ) 患者の応対と歯科医師への取り次ぎ

ウ) 診療予約の対応とPCへの入力（診療終了後および窓口を訪れた患者）

エ) 各種問診票を患者に手渡し、記入を依頼する。

オ) 患者導入の補助

②診療前準備業務

（診療室）

- ・顎口腔機能治療部受付の電気を点け、カーテンを開ける。
- ・加湿空気清浄機、各PC、デンタルチェアの電源を入れる。
- ・加湿空気清浄機のタンクの水を交換し、電源を入れる。

（待合室・廊下）

- ・待合室・廊下（掲示板の掲示物も含む）の整理整頓を行う。
- ・待合室の空調や電気の電源を入れる。
- ・待合室・廊下のラックの雑誌・絵本を整理する。
- ・パンフレット・カードを補充する。

③電話対応と取次ぎ

- ・診療予約の場合は、コンピュータ端末へ入力するとともに、担当医に連絡またはメモを入れる。
- ・診療予約以外の場合は担当医に電話を取り次ぐ。

④シュレッダー内およびゴミ箱の紙ゴミ・冊子類の廃棄

⑤診療終了後業務

（診療室）

- ・翌日の診療予定表を作成・確認し掲示する。その際、PCへ未入力の前予約の入力を行い、確認する。
- ・一階受付初診窓口にて、翌日の初診患者について連絡を入れる（氏名・予約時間など）

（待合室・廊下）

- ・待合室・廊下の整理整頓を行う。

⑥顎口腔機能治療部パンフレット・カードの枚数管理・補充・追加発注依頼

⑦各種必要書類（問診表、予約表、診療記録用紙など）の在庫管理・印刷・切り取り・発注依頼

⑧初診台帳の管理・PC入力

⑨封筒の宛名書き・押印、テプラなどによるラベル作成

⑩診療室の空調や明るさの調整

詳細仕様書（口唇裂・口蓋裂・口腔顔面成育治療センター）

業務内容

①患者等の受付および案内業務

ア) 診察券の受取

- ・外来基本カードを出力し、診察券と一緒にクリアフォルダーに入れる。
- ・番号発券機より番号券を2枚、出力する。うち1枚は患者へ手渡し、もう1枚は上記の外来基本カードとセットにし、所定の場所におく。
- ・番号を呼び出された患者を受付から離れず、口頭で各診療室へ案内する。
- ・同意書、検査結果、母子手帳や写真など、歯科医師の指示に基づきスキャンする。
- ・QRコード付き抜糸小手術等書類をDACS（電子カルテ）へ取り込む。
- ・検査予約のある患者の場合、基本カードを渡し、検査部、口腔内科、口腔小児科、放射線科に誘導する。
- ・新患初診、再診初診を確認し、新患初診の場合は、初診台帳に記載する。
- ・予約外患者の場合は基本カードを出力後、担当医に連絡する。
- ・コンピュータ端末への入力。
- ・歯科医師からの依頼に基づき、次回予約日の入力業務を行う。

イ) 患者の応対と歯科医師への取り次ぎ

ウ) 待合室の待機患者への対応

- ・診療室内への案内、呼び出し。
- ・問い合わせ、クレーム対応。

エ) 書類の対応

- ・意見書や診断書など書類の預かり、歯科医師へ依頼、患者手渡しを行う。

②診療前準備業務

- ・口唇裂・口蓋裂・口腔顔面成育治療センター受付の電気を点け、カーテンを開ける。
- ・空調、各PCの電源を入れる。
- ・各診療室の整理整頓を行う。
- ・テレビの電源を入れる。
- ・絵本を整頓する。
- ・パンフレット・カードを補充する。
- ・予約患者の診察用個人ファイル（センター内管理）の搬出（前週金曜日に準備）

③電話応対と取次ぎ

- ・診療予約の場合は、コンピュータ端末へ入力する。
- ・診療予約以外の場合は担当医に電話を取り次ぐ。

④シュレッダー内およびゴミ箱の紙ゴミ・冊子類の廃棄

- ・歯科医師等より破棄するよう依頼された書類のシュレッダー処理も行うこと。

⑤診療終了後業務

- ・口唇裂・口蓋裂・口腔顔面成育治療センター受付の電気を消し、カーテンを閉める。
- ・空調、各PCの電源を切る。

⑥写真撮影の補助

⑦パンフレット・カードの枚数管理・補充・追加発注依頼

⑧各種必要書類（お薬手帳、同意書、その他書類）の在庫管理・印刷・切り取り・発注依頼・コピー

⑨初診台帳の管理・PC入力

⑩患者の忘れ物などを中央受付に届ける

⑪診察済み患者の診察用個人ファイル（センター内管理）への写真等診察資料の貼付、綴じ込みならびに保管庫への収納