

事務関連マニュアル（サンプル）

受付・会計・書類管理・個人情報取扱いの基本手順

文書区分	共通業務マニュアル	対象	調剤事務・受付担当
版数	サンプル版 1.0	更新日	2026年6月1日

この資料の目的：受付から会計、書類保管までの事務作業を統一し、患者様対応の品質と情報管理の安全性を高めます。
本資料はサンプルです。患者情報、緊急時対応、権限分担は実店舗の規定に合わせて確定してください。

1. 基本ルール

項目	運用の基本
患者様対応	本人確認・処方内容・伝達事項を丁寧に確認し、不明点を残さない。
安全管理	調剤・監査・交付・記録の各工程で、確認を省略しない。
情報管理	個人情報を含む書類・画面・会話は、必要なスタッフのみで取り扱う。
共有	事故・ヒヤリハット・欠品・クレームは、速やかに責任者へ報告する。

2. 標準業務フロー

時間・場面	担当	実施内容
受付	受付担当	処方箋を受領し、患者様確認、保険情報、期限・記載事項を確認する。
入力	入力担当	処方内容を正確に入力し、警告表示や不明点は薬剤師へ確認する。
電話対応	受電担当	氏名・用件・折返し先を確認し、医療判断を伴う内容は薬剤師へ引き継ぐ。
会計	会計担当	負担割合、領収書、支払方法を確認し、受渡し済みと混同しない。
書類整理	担当者	日次書類、同意書、請求関連書類を所定の分類で保管する。
終業処理	閉局担当	レジ締め、未収・返戻候補・連絡未了事項を確認して報告する。

事務関連マニュアル（サンプル）

3. 実施チェックリスト

確認	チェック内容	記録・申し送り
<input type="checkbox"/>	患者様と処方箋の取り違えがないよう本人確認をした。	不明時は薬剤師へ
<input type="checkbox"/>	電話で個人情報を不用意に伝えていない。	用件メモ
<input type="checkbox"/>	レジ締め結果と差異の有無を確認した。	日誌・報告
<input type="checkbox"/>	個人情報を含む書類を放置せず保管した。	施錠確認

4. イレギュラー時の対応

状況	初動対応	報告先・記録
保険情報の不一致	患者様へ確認し、判断が必要な場合は責任者へ相談する。	確認メモ
電話での薬の質問	事務判断で回答せず、薬剤師へ取り次ぐ。	対応記録
個人情報の誤送付等	直ちに責任者へ報告し、独断で対応を完結させない。	事故報告

5. 記録・保管

書類・データ	取扱い
受付書類	受付後は速やかに所定トレイ・保管場所へ移す。
会計書類	日別で整理し、差異がある場合は記録を残す。
個人情報書類	施錠保管・廃棄時の裁断等、規程に従う。

確認者	印	確認日	年 月 日
-----	---	-----	-------