

# 医療機関におけるSolutionDeskの情報取扱い範囲（概要）

医療機関におけるバックオフィス業務や、問い合わせ対応に関連する以下の表に記載されているような各種情報・文章・ナレッジは、SolutionDeskで取り扱い可能です。

医療機関が取り扱う情報種別	SolutionDeskでの対応・メリット
<b>①院内規程・マニュアル類（ナレッジ管理）</b> 例）医療安全管理マニュアル、院内感染対策ガイドライン、各種業務手順書、よくある質問（FAQ）	<b>SolutionDeskでの対応が可能</b> 院内のあらゆるマニュアルやノウハウを「ナレッジベース」として一元管理します。強力な検索機能により、現場の職員が知りたい情報へすばやくアクセスし、自己解決できる環境を構築します。
<b>②経営・人事・バックオフィス情報（ナレッジ・チケット管理）</b> 例）幹部会議事録や委員会資料の共有、シフト表の掲示、各種申請書のフォーマット提供と受付（チケット）、就業規則に関するQ&A	<b>SolutionDeskでの対応が可能</b> 議事録やシフト表などの情報共有の場として活用できます。また、各種申請や部署間の問い合わせを「チケット」として進行・管理することで、バックオフィス業務の抜け漏れや属人化を防ぎます。
<b>③外部業者との取引・業務情報（ナレッジ・チケット管理）</b> 例）請求書・領収書の処理手順や精算に関するQ&A、メーカー提供のパンフレット等の製品情報共有、機器の保守・トラブル対応履歴	<b>SolutionDeskでの対応が可能</b> 請求処理などの業務フローをナレッジ化できるほか、外部ベンダーへの問い合わせやトラブル解決のプロセスも一元管理できます。「過去に誰がどう解決したか」という経緯を組織の知見として残せます。



## 【重要】お取り扱い対象外となる情報について

SolutionDeskは「情報系システム（ナレッジ・チケット管理）」としての用途を想定して提供しております。

医療情報ガイドラインおよび当社の「サービス仕様適合開示書」に基づき、以下の医療情報等の保存・処理には対応しておりませんのでご注意ください。

- ・ e-文書法の対象となる医療関係文書  
法定保存義務のある診療録（原本）・処方せん等の作成・保存 など
- ・ 医療用画像・生体検査データ  
放射線画像、内視鏡画像・動画、超音波（エコー）画像、その他参考用画像データ など
- ・ 電子署名を用いた法定文書の処理  
法令で定められた記名・押印を電子署名で行う文書の作成・処理