

「公立西知多総合病院医事業務等委託仕様書」

公立西知多総合病院（以下「委託者」という。）が、当契約業務を受託した者（以下「受託者」という。）と契約する業務内容については、この仕様書の定めるところによるものとする。

1 目的

医事業務を、専門的知識・経験・実績を有する業者に委託することで、専門的かつ効率的・合理的に医事業務等を遂行し、適正な診療報酬の請求及び患者サービスの向上を目的とする。

2 委託期間

令和7年10月1日から令和11年9月30日までの4年間とする。

また、本件は、地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約とし、翌年度以降において支出予算の該当金額について減額、又は、削除があった場合は、当該契約を変更、又は、解除する。

3 業務場所

公立西知多総合病院 愛知県東海市中ノ池三丁目1番地の1

4 病院概要

- ・病床数 病床数 468床（うち、結核モデル病床10床含む）
一般病棟10病棟（うち、1病棟45床非稼働）
ICU（8床）、緩和ケア病棟（20床）
- ・診療科 内科、呼吸器内科、消化器内科、循環器内科、腎臓内科、
脳神経内科、血液内科、糖尿病・内分泌内科、リウマチ科、外科、
呼吸器外科、消化器外科、血管外科、脳神経外科、乳腺外科
整形外科、形成外科、緩和ケア外科、精神科、小児科、皮膚
科、泌尿器科、産婦人科、眼科、耳鼻いんこう科、放射線診断科、
放射線治療科、麻酔科、救急科、リハビリテーション科、病理
診断科、歯科口腔外科
- ・入院患者数 324.2人／日（令和5年度平均）
- ・外来患者数 835.8人／日（令和5年度平均）
- ・手術室で行われる手術件数 14.9件／日（令和5年度稼働日平均）

5 委託業務の項目等

委託業務の項目は以下のとおりとし、委託業務内容は別紙1（委託業務内容詳細）のとおりとする。

ただし、別紙1に記載されていない業務であっても、運用上必要な業務は、委託

者と受託者の双方で協議のうえ定めるものとする。

- (1) 統括管理業務
- (2) 外来医事業務
- (3) 各科外来等受付業務
- (4) 入退院業務
- (5) 宿日直業務
- (6) 病棟クランク業務（ICU・緩和ケア病棟・救急病棟）
- (7) 診療報酬請求業務
- (8) その他

なお、上記の各業務において、以下に掲げるものは基本的に全て委託業務の範囲内とする。

- ① 患者対応
- ② 職員対応
- ③ 苦情対応
- ④ 電話対応
- ⑤ 環境整備、周辺清掃
- ⑥ 業務開始のための準備、終了に向けての後片付け
- ⑦ 事務文書保管・管理及び廃棄時の対応
- ⑧ 専門知識習得、業務遂行のための関連書籍の用意

6 勤務時間及び業務を要しない日（前項(5)宿日直業務をのぞく）

(1) 業務実施時間

ア 時間内業務は、原則として8時30分から17時15分までとする。

イ 時間外業務は17時15分から翌日8時30分までとする。

ウ 労働基準法に定める休憩時間等は、業務に支障が生じることがないように配慮して受託者側で調整を行う。

(2) 業務を要しない日

日曜日及び土曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する国民の祝日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）

(3) 従事者が業務処理上の必要から、業務実施時間以外に業務を行う場合は、事前に委託者へ申し出ること。

(4) 医療環境等の変動により業務量に著しい変化が生じた場合や審査支払機関等へのレセプト提出日の都合により、診療報酬請求書作成等業務を行う必要がある場合及び診療報酬改定、医療情報システムの更新等により作業を行う必要がある場合は、委託者受託者間で調整し業務を行うこと。

7 委託者の定める病院の「基本理念及び基本方針」、「患者さんの権利と責務（子どもの患者の権利を含む）」及び「個人情報保護方針」、「個人情報の利用目的」、「職員の倫理基準」を十分に理解し、遵守するとともに、その方針に沿うよう業務を遂行し適切に管理すること。

また、受託者及び従事者は、業務上知り得た事項について、契約期間を問わず、一切を第三者に漏らしてはならないものとする。

8 委託業務の基本的運用方針

(1) 医療保険制度、健康保険制度、公費医療負担制度等を理解した適正な診療報酬請求の確保

- ・診療報酬改定や医療保険制度の改正等に関する情報を適時収集し、遅滞なく対応すること。また、委託者の幹部に対し病院経営健全化につながる収益増加に係る提案を年1回以上行うこと。
- ・医療情報システムを理解し、患者データ、診療データ等の処理を迅速かつ正確に行うこと。
- ・返戻・査定の原因を月毎・診療科別に分析し、その結果に基づき、返戻・査定の防止及び削減に努めること。合わせて、診療報酬対策委員会等へ報告すること。なお、査定率（請求点数ベース）は毎年目標を立て、その目標を報告し、達成に向けて取り組むこと。
- ・定期的なレセプト請求精度調査を年1回以上実施し、その結果を報告すること。

(2) 患者サービス及び接遇力の向上

- ・患者等に対しては、寄り添った親切、丁寧な接遇態度で患者等に接すること。また、患者等を待たせないことを原則とするが、やむを得ず待たせる場合には、その旨を具体的に説明すること。
- ・患者等のクレーム及び相談には、主体性をもって真摯かつ的確に対応し、最善の対処方法を業務統括責任者及び委託者と協議し、実行すること。
- ・すべての従事者に対して、年2回以上の接遇研修を行うこと。
- ・定期的に、従事者の身なりを含めた接遇が良好な品質で維持されているかを調査し、問題がある場合には対応方法を含めた報告を行うこと。
- ・日々、会計待ち時間等の把握に努め、その対策を実行すること。

(3) 従事者等の知識向上及び教育

- ・毎年度、従事者全員に対する教育計画（予定日時、目的・教育内容、対象者、講師等）を立案し、報告すること。
- ・院内・院外で行われる研修会等に積極的に参加すること。
- ・毎月、レセプト請求、返戻・査定事例に基づき、算定知識及びレセプトチェックの精度向上を図るため、当該業務に関係するすべての従事者を対象として、事例検討会を実施し委託者に実施内容の報告をすること。
- ・2年毎の診療報酬改定時においては、積極的に改定情報を収集し委託者に情報提供し、従事者、病院職員に対する診療報酬改定説明会を開催すること。

(4) その他、医療安全管理、院内感染対策等

- ・業務の適正化、効率化等を目的とした改善計画を、随時、提案すること。
- ・医療安全管理、院内感染対策を徹底すること。（院内研修への参加）
- ・委託者が必要と認めた委員会等に出席すること。

9 業務体制

- (1) 受託者は、自己の責任において以下の業務体制を構築し、受託業務を円滑に遂行すること。また、各業務の「業務マニュアル」を作成し、1部を病院に提出すること。
- (2) 業務を適切かつ円滑に遂行するため、以下の者を配置すること。
 - ア 統括責任者の配置
 - ・受託したすべての業務を統括する責任者
 - イ 統括副責任者（入院）（外来）の配置
 - ・主として入院関係業務を取りまとめる責任者
 - ・主として外来関係業務を取りまとめる責任者
 - ウ 各業務リーダーの配置
 - ・総合受付、各外来受付、入院関係業務（入退院受付含む）、入院・外来診療報酬業務、宿日直業務、病棟クラーク業務の各業務を取りまとめる責任者
- (3) 業務管理者を設置し、業務の履行時間（時間外及び休日業務を除く）は病院に常駐し、統括責任者業務に専従させること。
- (4) 統括責任者が不在となる場合は、その旨を委託者側へ報告し、代理責任者を配置すること。ただし、代理責任者は業務管理者と同程度の能力・経験を有する者とする。

10 従事者の要件

【統括責任者】

400床以上のDPC病院で、3年以上の管理業務経験を有し、かつ、10年以上の医事業務の実務経験を有する者であること。

【外来診療報酬請求業務】

従事者は、厚生労働省の許可を受けた医療事務教育機関で実施する医療事務に係る資格試験に合格した者、又は、保険医療機関での実務経験が、5年以上あり、「医科点数表の解釈」及び「歯科点数表の解釈」に精通した者で、医療情報システム（富士通）を使用して円滑・正確に業務を遂行できる能力を有する者であること。

【入院診療報酬請求業務】

従事者は、厚生労働省の許可を受けた医療事務教育機関で実施する医療事務に係る資格試験に合格した者で、DPC病院における入院医療事務経験が3年以上あり、かつ、「医科点数表の解釈」及び「歯科点数表の解釈」に精通した者であって、入院レセプト作成ができること。又は、DPC病院において最近まで（1年程度前まで）入院医療事務に従事して、入院レセプト作成ができること。ただし、DPC病院における入院医療事務経験が3年以上ある者を常時3名以上配置すること。

【外来医事業務】 【各受付業務】 【入退院業務】 【保険証カウンター業務】

【病棟クラーク業務】

従事者は、厚生労働省の許可を受けた医療事務教育機関で実施する医療事務に係る資格試験に合格した者、又は、保険医療機関での実務経験があり、医療情報システム（富士通）を使用して円滑・正確に業務を遂行できる能力を有する者であること。

【宿日直業務】

従事者は、厚生労働省の許可を受けた医療事務教育機関で実施する医療事務に係る資格試験に合格した者、又は、保険医療機関での実務経験が1年以上あり、医療情報システム（富士通）を使用して円滑・正確に業務を遂行できる能力を有する者であること。

- ※ 従事者は、特定非営利活動法人日本医療コンシェルジュ研究所等のコンシェルジュを育成する機関が認定する医療コンシェルジュの有資格者であればなお望ましい。
- ※ Word・Excelの基本操作（入力）が可能な方
- ※ 病院が、従事者の配置に関して不適切であると認めた場合は、受託者に対して交代を命ずることができるものとする。

11 従事者の報告

受託者は、毎年度当初及び従事者の担当業務の異動及び従事者の退職・新規配置の際には、遅滞なく下記の内容を記載した従事者名簿を委託者へ報告すること。

- (1) 氏名（役職名）、担当業務
- (2) 従事者の要件を満たしていることを示す内容、業務履歴

12 人員配置

- (1) 受託者は、別紙2「参考人員配置表」を基準として委託業務を遂行するための必要人員を配置するとともに、常に正常な勤務体制を維持し適正な管理のもとに運営すること。
- (2) 受託者は、受託者の事情により従事者に欠員を生じることのないよう代替要員の確保等必要な措置を講じるとともに、業務の円滑な遂行のための必要な体制を整えること。また、従業員が勤務できない場合においては、原則として、事前に、病院職員に報告するとともに、代替者の交代について遺漏のないようにすること。
- (3) 受託者は、各業務の混雑状況を随時把握し、適宜流動的な応援体制を確保すること。

13 従事者の労務管理

- (1) 健康管理計画の作成
健康管理計画書を作成して従業員の健康チェックに努めること。
- (2) 定期健康診断の実施
ア 労働安全衛生規則第44条に基づく従業員の健康診断を年1回定期的実施

し、その記録を保管すると共に委託者に報告すること。

イ 委託者の院内感染対策委員会が必要とする健康診断などを従業員に実施すること。

ウ 従業員の作業中における事故防止を図るため、労働安全と精神衛生についての教育などを行うこと。

(3) 感染防止対策の実施

インフルエンザウイルス等の予防接種の実施、麻疹、水痘、風疹、流行性耳下腺炎の抗体検査、予防接種を行い、感染防止に努めること。

なお、予防接種及び検査に係る費用は、受託者の負担とする。

※ 受託者は、業務従事者の労務管理並びに安全衛生管理については、十分な注意を払い事故防止に努めるとともに、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、職業安定法、社会保険法、最低賃金法、健康保険法、厚生年金保険法、雇用保険法、その他の関係法令を遵守し責任を負うものとする。

14 業務マニュアルの作成

(1) 各部署における業務マニュアルを作成し、従事者がそれに則した対応を行うこと。

(2) 概ね6か月に一度、現況とマニュアルに乖離が生じていないか確認し、乖離がある場合はマニュアルの改訂を行うこと。

(3) 作成及び改訂した業務マニュアルは、その都度、委託者に文書、又は、データで提出すること。

なお、改訂等をする場合は事前に委託者と協議すること。

15 業務引継ぎ

(1) 受託者は、従事者の変更が生じた場合は、業務マニュアルに基づいて教育研修を行い、業務の継続性を確保し、業務及び患者サービスの低下を招かないようにすること。

(2) 受託者が本業務に関する委託者との契約を終了する際には、新たに本業務を受託する者（以下、「新受託者」という。）及び委託者に対して、業務引継ぎ書を作成し提出するものとする。

(3) 受託者は新受託者に対し、本業務の全てを遺漏無く、真摯に伝達するものとする。また、受託者は新受託者に対し、管理日報及び各種記録等の業務管理書類について引継ぎを行うものとする。

(4) 受託者が業務引継ぎ書に基づき新受託者に対し本業務の引継ぎを終了した時点で、受託者及び新受託者は業務引継ぎ完了報告書に署名・捺印し委託者に提出するものとする。引継ぎが不完全な場合は、契約期間後でも引継ぎを行うこと。

(5) 新受託者は引継計画書を策定し、各部署の業務の特性等を示した書類及び病院、または、受託者との打ち合わせ等の方法により、業務が円滑、適正、かつ、確実に行えるように、新受託者の責任と経費負担により引継ぎを行うこと。

(6) 令和7年10月請求分までの診療報酬請求については、返戻再請求レセプト、

月遅れ請求レセプト、未請求（保留）レセプトなどについても確実に引継ぎを行い、請求を確実に行うこと。

(7) 引継ぎ期間は新受託者への報酬は無償とする。

[費用負担区分]

費 用 項 目	委託者	受託者
労務費（福利厚生費、教育研修費、保健衛生費、交通費含む）		○
被服費（受託者のユニフォーム等）		○
什器・備品等（事務関連備品、その他ロッカー等）	○	
光熱水費（水道費、電気料、ガス料金等）	○	
受託者の業務遂行上必要な諸帳票類	○	
受託者の業務遂行上必要な消耗備品費（事務用品等）	○	
通信費（電話料金等）	○	
備品の修繕費（受託者の過失によるもの）		○
受託者の従業員への感染予防に係る費用（予防接種、マスク等）		○
医事部門システム	○	
駐車場		○
つり銭用現金及び現金還付（手数料、保険料含む）		○

※ 受託者は、従事者の故意、又は、過失により、委託者及び第三者に損害を与えた場合は、直ちに、その旨を委託者に報告するとともに、その損害を賠償するものとする。

16 クレーム・トラブル対応・報告

- (1) 受託者は、「クレーム・トラブル対応マニュアル」、「連絡体制図」を整備・適宜修正し、委託者に文書にて提出するとともにマニュアルに基づき、真摯、かつ、迅速に対応すること。
- (2) クレーム・トラブル等の発生時は、医療メディエーターなど関係部署と連絡・調整を図り、受託者で責任をもって、事態を収拾させること。
- (3) クレーム・トラブル等の対応後は、遅滞なく委託者に報告すること。
- (4) 連絡体制図には、現場（病院）及び事業所（本社、支店、営業所等）におけるクレーム等対応に関する責任者を明示すること。

17 インシデント発生時の対応・報告

- (1) 受託者は、業務の実施に支障が生じる恐れがある事故の発生を知ったときは、その発生の帰責の如何に関わらず、直ちに病院に報告すること。また、インシデ

ントレポートを提出し、再発防止に努めること。

- (2) インシデント発生時の対応方法及び緊急時の連絡体制を定めておくこと。
また、必要に応じて臨機応変に対応にあたること。

18 災害（新興感染症）発生時等対応

- (1) 災害（新興感染症）発生または多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合は、臨機応変にその対応にあたること。
- (2) 委託者が実施する災害訓練等に、積極的に参加するよう努めること。
- (3) 当院が、災害拠点病院に指定されていることを考慮し、大規模災害が発生した場合の方針と体制（本社、営業所などからの応援体制を含む）について、病院が作成した「災害対応マニュアル」、「事業継続計画」を踏まえ、委託者に文書で提出するとともに、緊急事態発生時は速やかに対応すること。
- (4) 新興感染症発生時には、委託者と十分な協議の上、円滑に業務を履行すること。

19 その他

- (1) 基本的に、患者に不利益が生じないよう協力して業務を行うこと。
- (2) 一般的な情報セキュリティを理解のうえ従事し、医療情報システム等の更新等に伴う打合せ等への出席及び検証作業等に協力すること。
- (3) 厚生労働省、東海北陸厚生局等の行政機関による指導、調査等においては、委託者と調整を図り、適切に対応すること。
- (4) 委託者施設の造設や医療機能変更には、速やかに対応すること。
- (5) レセプト及びカルテ等の個人情報の院外持ち出しは認めない。（レセプト提出搬送時を除く）
- (6) 緊急時または業務上必要時以外は、病室、診察室、その他診療業務等が日常行われている場所には立ち入らないこと。
- (7) 従事者に対しては、制服及び名札を着用させ、受託者の従業員であることを明確にさせること。
- (8) 休憩場所は、委託者が指定する場所を利用すること。
- (9) 借用した鍵は慎重に取り扱い、業務を遂行するために必要な時間と場所に限り使用すること。
- (10) 不必要な照明は消灯するなど省エネルギーに努めること。
- (11) 衛生管理には特に注意し、委託者の指示に従い、感染予防と汚染拡散防止に努めること。
- (12) 建物・設備などの破損、異常などの発見した場合は、直ちに委託者に報告すること。
- (13) 委託者、東海市、知多市、愛知県、厚生労働省及び関連省庁の取り決める関連法規・規制などを厳守すること。
- (14) この仕様書に定めのない事項であっても、仕様書に定める業務に当然に付随する作業及び受託者が提出した企画提案書履行に必要な事項など、業務履行上必

要と判断される事項については、委託業務の範囲内の業務として取り扱うものとする。

なお、委託業務の範囲内の業務として取り扱うかどうか不明なものについては、その都度、委託者と協議し、必要と認められたものについて実施するものとする。

委託業務内容詳細
(別紙 1)

1 統括管理業務

(1) 業務リーダー・業務スタッフに関わる指導・管理

(2) 業務体制に関わる管理

委託業務に関わる「業務体制図」を作成し報告すること。

「業務体制図」は、組織体制図、業務担当配置表（レセプト業務担当配置表含む）とし、第三者が容易に理解し、業務に即応できる内容であること。

(3) 業務報告及び業務調査及び改善

ア 業務日報を翌日の9時30分までに委託者に提出し、報告をすること。

イ 患者サポートセンター内に席を設け、各課窓口の業務量を把握し、速やかに応援体制の指示をすること。

ウ 関連業務に関わる情報提供を行うこと。

エ 効率的に業務が行えるよう見直し実施すること。

オ 業務スタッフに必要な教育・研修を実施すること。

カ レセプト処理業務担当者等と連携した査定傾向・原因分析を行い、診療科への情報提供や査定・返戻防止対策を講じること。

2 外来医事業務

(1) 総合案内業務

- ア 来院者への施設全般の案内及び情報提供を行う。
- イ 再診受付機及び自動精算機の利用案内・補助を行う。
- ウ 診察申し込みに関する説明・確認・補記等の業務を行う。
- エ 外来の受診相談等で、病院職員の対応が必要な場合は、病院職員を呼び出して案内を引き継ぐ。
- オ 入院患者の面会受付を行う（感染症流行等による面会制限で業務内容の変更有り）。
- カ 電話対応及び各種問い合わせ対応を行う。

(2) 初診受付業務（総合受付）

- ア 紹介状のない新来及び再来初診患者の診療申込書、マイナンバーカードもしくは資格確認証等、各種医療受給者証及び身分証明書を受理し、内容の確認及び登録を行う。
- イ 指定難病、小児慢性等の公費については、保険登録時科限定の入力を行う。
- ウ 紹介状のない新来及び再来初診患者あるいは既存カルテの有無が不明の患者基本情報（住所、氏名、性別、生年月日、保険情報等）の登録を行う。
- エ 紹介状のない新来患者の診察券、外来受診票の発行等を行う。
- オ 新患患者は二重登録を防ぐために来院歴の有無を確認し、二重登録が発覚した場合はマニュアルに従い、対応する。
- カ 駐車券の無料認証を行う。

(3) 再診受付業務（総合受付）

- ア 再来受付機始動時（午前8時）の患者誘導を行う。
- イ 再診受付機のメンテナンスを行う（用紙補充等）。対応出来ない事については、企画課DX推進室へ対応を依頼する。
- ウ 再来再診かつ紹介状のない患者の受付、保険資格情報及び各種医療受給者証の確認及び更新登録を行う。
- エ 再来再診かつ紹介状のない患者で診察予約がない場合、診察登録及び外来受診票の発行を行う。
- オ 再診受付機で受付できない再診患者の診療申込受付を行い、再診登録を行う。
- カ 再診患者の保険資格情報等の確認を行う（午前11時まで主は保険証確認カウンター）。
- キ 再診患者が診察券を紛失した場合は診察券の再発行を行う。
- ク 駐車券の無料認証を行う。

(4) 保険証確認窓口業務

- ア 外来受診患者の保険資格情報、住所、電話番号等の確認を行う（保険資格情報のオンライン資格確認）。変更時には変更登録を行う。
- イ マイナンバーカードもしくは資格確認証等及び公費受給者証のスキャンを行う（必要時）。

- ウ 顔認証付きカードリーダーの操作補助を行う。
 - エ 保険資格情報確認後は、受付票に「保険証確認済み」のスタンプを押す。
- (5) 計算業務
- ア 計算受付を行い、基本スケジュール等を確認し診療費の計算をする。
 - イ 外来診療費の計算に関する事務（診療費積算、電子カルテ・オーダの実施入力漏れチェック、主病名修飾語等入力漏れチェック、診療費請求書及び明細書の作成）を行う。在宅療養指導管理料等の業者請求リストのチェックを行う。
 - ウ 特殊な支払い形態（公費、労災等）については、形態に応じた適切な処理を行う。
 - エ 診療費について必要な説明を行う。
 - オ 治験、臓器提供に関すること（保険の振分け等）。
 - カ 駐車券の無料認証を行う。
- (6) 会計収納業務
- ア 自動精算機及びレジスターでの診療費等の収納業務（クレジット決済処理を含む）を行う。（自動精算機混雑時には、レジスターで収納業務を行う。）
 - イ 請求書・領収書・明細書・（薬引換券）の発行を行う。
 - ウ 患者に医療費の納付指導、分割納付の相談準備・支援を行う。
 - エ 自動精算機での料金の支払案内、操作説明・補助を行う。
 - オ 業務開始に当たり、自動精算機及びレジスターに釣り銭の準備をする。また、釣り銭切れの対応と故障時の初期対応をする。
 - カ 自動精算機及びレジスターに入金された現金を回収及び集計し、現金を入金機に入れる。
 - キ 入金登録、未収登録、書損処理を行い、収入日計表、未収金一覧表、書損リストを医事課に提出をする（毎日）。
 - ク 過誤納付金の還付、請求を行う。
 - ケ 収納済通知書の（再）整理、収納関係出力リストの整理・保管を行う。
 - コ 請求保留者の対応を行う。
 - サ 未収金の状況等を調定システムに入力する。
 - シ 未収金の発生予防・回収対策を提案・作成し未収金の削減を図る。
 - ス 未収患者に電話督促及び診療納入通知書の送付を行い、未収金の状況及び督促経過が記載された未収金一覧表を毎月作成し病院に提出する（入院・外来共に）。
 - セ 分割納付相談、支払い拒否の対応及び納付誓約書の指導を行う。
 - ソ 旧知多市民病院及び旧東海市民病院の未収金管理及び督促業務についても同様に行う。
- (7) 文書受渡業務
- ※ 文書受付は、院内で依頼を受ける各種文書について、受付から文書料金徴収、交付まで一元的に管理すること。
 - ア 患者等からの依頼の全ての文書作成受付（窓口での受付・郵送による受付）及び作成済文書の交付を行う。

- ・文書料金に係る説明を行う。
 - ・文書交付（窓口交付・郵送交付）に係る説明を行う。
 - イ 文書受付時と交付時に、履歴を文書管理システムに入力する。
 - ウ 文書作成に関する患者等及び関連診療科への連絡、問い合わせ等の対応を行う。
 - エ 月に一度、文書の棚卸を行い、未作成及び未受取りの書類について処理をする。
- (8) 予約変更業務
- ア 再診予約変更の電話を受付け、変更又は解除の手続き処理を行う。
- (9) 紹介患者受付業務
- ア 紹介状を持参した新来及び再来初診患者の診療申込書、保険資格情報及び各種医療受給者証を受理し、内容の確認及び登録を行う。
 - イ 紹介状を持参した新来患者の診察券、外来受診票の発行等を行う。
 - ウ 紹介状封筒に記載された紹介先診療科の案内を行う。受診科が不明の場合は、総合案内看護師に相談する。
- (10) 面会受付業務
- ア 入院患者の見舞客に病棟案内・病棟立入りの手続き等の対応を行う。
 - イ 感染症流行等による面会制限時には、荷物の受取り等の受付を行う（面会方法により受付業務内容の変更有り）。

3 各科外来等受付業務

(1) 各科外来受付業務

各科外来受付業務は、(2)～(11)の各部門受付にも共通の業務とする。

- ア 受診患者の受付（到着確認含む）・案内・電話対応を行う。
- イ 受診患者の保険資格情報、住所、電話番号等の確認を行う。変更時には変更登録を行う。
- ウ マイナンバーカードもしくは資格確認証等及び公費受給者証のスキャンを行う（必要時）。
- エ 初診患者に対して科別問診票を配布し、受診までの流れなどを案内する。
- オ 問診票記入に関する問い合わせに対応する。
- カ 紹介状を開封し、診察室へ運搬する。また、問診票を診察室へ運搬する。
- キ 来院時及びその他必要時（検査戻り、他科受診等）に受付において患者の到着確認を実施する。
- ク 当該外来で受け取った紙情報（同意書、紹介状、問診票等）をスキャナー取り込み後、再度必ず確認し所定の場所へ運搬する。
- ケ 記録及び伝票の整理を行う。
- コ 緊急・臨時検体等の運搬を行う。
- サ 院外調剤薬局から疑義照会についての電話を受けた場合、薬剤部門への連絡を行う。
- シ 診察後の患者の基本スケジュール等を確認し案内をする。
- ス 駐車券の無料認証を行う。
- セ 会計のない患者の次回予約票を発行し、帰宅させる。
- ソ 外待合、中待合の患者の状況を確認し、急変患者が発生した場合は看護師を呼ぶ。
- タ 待ち時間を把握し患者へ案内するとともにホスピジョンに表示する。
- チ 予約変更の対応をする。

(2) 外来化学療法受付業務

- ア リストバンドの発行・着脱を行う。

(3) 手術室受付業務

- ア 物品請求・管理を行う。
- イ 手術手技、麻酔、手術材料などの確認を行い、診療報酬の算定項目について医師に確認をする。
- ウ 電子カルテに、手術担当看護師の入力をする。
- エ IC時、患者家族の案内をする。
- オ 手術に関する統計作成。

(4) 中央処置室・採血・採尿受付業務

- ア ラベル発行等の検査準備、検体の受け取りを行う。
- イ 各室の整理整頓及び備品等の補充・準備を行う（定数補充）。
- ウ 検体容器（検便等）を患者に渡すときに説明をする。
- エ 中央処置室への案内、中央処置室で実施する医療行為の前準備をする。

- オ 生理検査受付が不在の時間（16時15分以降）は、生理検査室受付業務も行う。
- (5) 生理検査受付業務
- ア 予約入力等のシステム入力を行う。
 - イ 各室の整理整頓及び備品等の補充・準備を行う（定数補充）。
 - ウ 心大血管リハビリテーション等の受付
- (6) 内視鏡検査受付業務
- ア 予約入力等のシステム入力を行う。
 - イ 各室の整理整頓及び備品等の補充・準備を行う（定数補充）。
- (7) 放射線検査受付業務
- ア 予約入力等のシステム入力を行う。
 - イ 各室の整理整頓及び備品等の補充・準備を行う（定数補充）。
 - ウ 放射線部門で取り込んだフィルムを地域医療連携室に搬送する（1日1回程度）。
 - エ 救急科で依頼されたCT・MRI検査における画像読影結果をプリントアウトする。
- (8) リハビリテーション科受付業務
- ア リハビリテーション総合実施計画書等スキャン登録後の原本の保管・管理を行う。
 - イ リハビリテーション科各室の整理整頓及び備品等の補充・準備を行う。
 - ウ カンファレンス記録（名簿）の準備を行う。
 - エ リハビリテーション実施単位の入力を行う。
 - オ リハビリテーション業務の補助を行う。
- (9) 放射線治療科受付業務
- ア リストバンドの発行・着脱を行う。
 - イ 更衣、ロッカー等の案内をする。
 - ウ 診療費に対する説明及び質問に対応する。
- (10) Hブロック受付（産婦人科外来）
- ア 産科医療補償制度の登録事務。

4 入退院業務

(1) 入退院受付業務

- ア 予定入院患者に対し各種入院説明（入院施設、当日持参物、注意事項等）を行う。なお、説明内容については別途委託者と協議し決定するものとする。
- イ 各種制度（自己負担限度額認定、高額療養費貸付、受領委任払制度、出産育児一時金など）に関する案内及び処理を行う。
- ウ 入院日等の調整に関して、病棟又は外来との連絡調整を行う。
- エ 入院患者受け入れに関する事務（受付、入院申込書等の受領・審査、リストバンドの作成等）を行う。
- オ 入院概算治療費の計算及び説明を行う。

(2) 入院会計業務

- ア 入院診療費の徴収に関する事務（診療費積算、電子カルテ・オーダの実施入力漏れチェック、主病名修飾語等入力漏れチェック、入院患者への費用等の連絡・説明、入院費請求書の作成・配布等）を行う。
 - 退院時の請求書は、必ず退院日に作成し、休日退院については、翌営業日に作成すること。
 - 入院患者への納入通知書は、直接病室へ配布を行う。
 - 支払い出来ない患者の対応を行う。
- イ 特殊な支払い形態（自賠、公費、労災、治験、臓器提供、第3者行為等）については、形態に応じた適切な処理を行う。
- ウ 特定入院料等の確認及び修正を行う。
- エ 入院診療計画書のスキャンとコピーの確認を行う。
- オ 病院職員と共に調査データ及びDPCコーディングについて精度向上に努め、変更等に関する情報共有をすること。
- カ DPCと出来高の比較等の実施。
- キ 保険資格情報等が未確認の患者に対し、マイナンバーカードもしくは資格確認証等の提出を依頼し確認後登録（スキャン）をする。必要に応じて、保険資格の有無を保険者に問合せする。
- ク 出産育児一時金直接払い制度の請求事務。

5 宿日直業務

宿日直体制にて外来・入院患者に対する下記の業務を行う。

(1) 受付業務（新患登録、入院受付含む、駐車券の無料認証を行う）

ア 診療申込書、マイナンバーカードもしくは資格確認証等、各種医療受給者証及び身分証明書を受理し、内容の確認及び登録を行う。

イ 受診受付を行う（来院方法・受付コメントの入力を行う）。

ウ 紹介状をスキャナーで取り込み、紹介情報を登録する。

エ 駐車券の無料認証を行う。

オ 在日外国人ではない外国人（旅行者等）が受診する場合は、同意書（個人情報の第三者への開示・提供）の記載を依頼する。

(2) 受診事務

ア 受付後、救急待合に患者を案内する（感染症疑いの患者は、感染待合室へ案内する）。

イ 容態の悪い患者がいる場合は、直ちに看護師へ連絡し対応を依頼する。

ウ 通訳の必要な外国人が受診する場合は、ポケトークの準備をする。

(3) 計算業務

ア 診察終了後に、外来ファイルを受取り診療費の計算を行う。

(4) 収納窓口業務

ア 診療費等を収納する。

イ レジスターに釣り銭の準備をする。

ウ 救急外来で死亡された患者の家族に、支払誓約書の記載を依頼する。

(5) 日々の収納金の整理業務

ア 業務終了時に、収入日計表を作成し現金と合わせる。

(6) 入院受付業務

ア 受診後、即日入院となった患者又は家族に、入院の案内を渡し、入院申込書等の書類の説明を行う。

イ 入院患者の家族が来院した場合、病棟立入りの受付を行う。

(7) 電話交換業務

ア 外線電話の交換を行う。

6 病棟クラーク業務（ICU・救急病棟・9階病棟のみ）

(1) 病棟クラーク業務

- ア 窓口業務（面会対応等）、病室案内を行う（感染症流行等による面会制限で業務内容の変更有り）。
- イ 患者等からの持参書類を受取り、記載不備の確認と対応、登録を行う。
- ウ 院内で配布する用紙の説明を行う。
- エ 保険資格情報等が未確認の患者に対し、マイナンバーカードもしくは資格確認証等の提出を依頼し確認後登録（スキャン）をする。
- オ 同意書等のスキャナー取り込みを行い、必ず確認をする。（入院診療計画書は入院担当者へ送る。）
- カ 物品の請求、整理を行う（修理依頼を含む）。
- キ 入院中の他科コンサル依頼の手続きを行う。
- ク 電話の取り次ぎを行う。
- ケ 電子カルテシステム等に入院コストの依頼をする。
- コ 病棟で出力された紹介状等の封筒の準備、あて名書きをし、担当看護師に渡す。
- サ 入院費定期請求書の配付を行う。退院時請求書の発行・配付を行う。
- シ 入院オリエンテーションを行う。
- ス 結核（コロナ）病床入院患者の保健所提出関連書類の管理を行う。
- セ 入院中の駐車料金について説明する（入院中は、原則駐車禁止）。
- ソ 予定入院患者のリストバンド、ベッドネームの準備を行う。
- タ 個室希望の患者に対する料金説明及び同意書の取得を行う。
- チ 付き添い者に対する「付き添い許可願い」、「寝具の申し込み」等に係る説明を行う。
- ツ 病棟にて取り扱う各種書類等の処理・整理・保管を行う。
- テ ICU入退室関連データの入力を行う。

7 診療報酬請求業務

- (1) 医事部門システムで当該月の点検用レセプトを全件作成（出力）し、関連法令及び受託者の指示に基づき自主点検を行う。
- (2) 疑義のあるレセプトについて、診療内容の照合及び調査を行い主治医に確認をし、レセプト提出日（電送日）までにレセプトを完成させる。
- (3) 電送対象レセプトに関する業務として以下の内容を実施する。
 - ア レセプトチェック用電算ファイルの作成
 - イ レセプトチェックソフトの更新・設定・実行
 - ウ エラーレセプトの出力と修正
 - エ 審査機関への提出用ファイルの作成
 - オ レセプトの電送（返戻再請求含む）

※ 電送後、「オンライン受領書」を発行し、委託者に提出すること。
- (4) 電送対象外レセプトに関する業務として、以下の内容を実施する。
 - ア 診療報酬明細書（レセプト）の出力及び作成
 - イ レセプトの内容点検及び修正
- (5) 上記(3)及び(4)に関する業務として、以下の内容を遅滞なく、委託者が指定した期日までに実施すること。
 - ア 診療科等との連絡調整
 - イ 医師とのレセプト点検
 - ウ レセプト集計及び診療報酬請求書・総括表の作成
 - エ 返戻レセプト・減点レセプトの整理、修正及び再提出
 - オ 返戻及び減点に関する資料の作成
 - カ 各種支払機関からの照会に対する回答
 - キ その他、診療報酬請求事務に関すること
- (6) 以下の診療報酬請求業務に関連する業務を行う。
 - ア 委託者の要請に応じ診療報酬に関連する院内会議等の資料作成を行う。
 - イ 診療報酬制度内容及びレセプト請求内容を把握する従業員を常駐させ、院内及び院外からの照合問い合わせに応じる。
 - ウ 診療報酬改定、診療報酬制度に係る申請及び届出の際には、必要な情報を速やかに収集・提供し、積極的に協力する。
- (7) 以下に関連する請求・支払業務を行う。
 - ア 老人保健施設入所者の診療費請求に関連する業務を行う。
 - イ 他の医療機関からの受診請求への対応に関連する業務を行う。
 - ウ 出産育児一時金請求、労災・公災請求、自賠責保険、委託検査請求（機器の共同利用）等に関連する業務を行う。
 - エ 福祉医療、その他の公費負担制度及び諸法関係医療の請求業務を行う。
 - オ 第三者行為に関する請求業務を行う。
- (8) 以下の査定に関連する業務を行う。
 - ア 査定の分析・とりまとめを行い、査定減対策を行うとともに適切な再審査請求を行う。

- イ 毎月20日までに査定分析一覧表を作成し、委託者に提出を行う。
 - ウ 査定通知後の翌月月初めまでに、査定に対し再審査の可否を主治医に認し適切に請求を行う。
- (9) レセプト提出締切日までに支払基金と国保連合会へレセプト等を搬送する。