

知多半島総合医療センター医事業務委託仕様書（案）

《総 則》

- (1) 受注者は、発注者から受託した業務を委託契約書に拠るほか、この仕様書に定める内容に従い、業務を円滑に遂行するものとする。
- (2) 受注者が、医事業務の処理に関して作成したマニュアル、フロー図等のうち、著作権等の権利を有する場合は、発注者も同権利を有するものとする。また、発注者から、受注者が作成したマニュアル、フロー図等について発注者に提出する依頼があった場合には、受注者はこれに応じるものとする。
- (3) 発注者は、受注者の従事者等のうちで、業務の遂行上支障があると判断した場合は、その従事者等の交代を受注者に申し出ることができる。この場合は、受注者は適切な措置を講じるものとする。また、受注者の業務執行体制等について、発注者は受注者に事前協議を申し入れることができる。
- (4) 災害時、非常時等の有事事態においては、受注者は発注者が作成した防災マニュアル等に基づき、相互に連携・協力するものとする。必要に応じて、覚書を交わすものとする。

《委託業務の基本的運用方針》

(1) 病院運営の効率化

- ① 確実な診療報酬請求を行うこと。適正な請求を行い、請求漏れを防止すること。
- ② 査定・返戻の防止・削減に努めるとともに、査定・返戻の原因を分析し、その結果に基づいて査定・返戻の防止・削減及び請求の向上の対策と病院職員への提案を行うこと。
- ③ 算定方法やレセプトチェックが的確に行われているか、定期的にチェックすること。
- ④ 病院経営健全化につながる収益増の提案を行うこと。
- ⑤ 受注者は発注者が実施する部会・委員会・研修会等への出席依頼があった場合は、積極的に参加し、受注者の持っているツール・データ・知識・経験等を活用し、診療報酬請求・病院経営等のアドバイス・サポートを行うものとする。
- ⑥ 未収金発生の予防に努めること。
- ⑦ 病院職員が策定する未収金対策に協力すること。
- ⑧ 医事業務内容について、常に分析し、改善に努めること。
- ⑨ 各種統計データ及び患者からのクレームを活かし、常に分析し、改善を行うこと。

(2) 患者サービスの向上

- ① 患者に対し、懇切・丁寧な接遇態度で接すること。
- ② 患者を待たせないこと。待たせる場合でも待つことに対する精神的ストレスを緩和する方策を検討すること。
- ③ 患者からのクレーム及び相談には、真摯で的確に対応すること。また、内容に応じて管理統括者等が即座に対応し、トラブルになる前に問題解消に努めること。
- ④ 発注者が実施する、受注者に対する接遇評価に協力すること。
- ⑤ 患者等の来院時間による繁忙に合わせて、部署における配置人数を調整し、部署を横断した業務支援体制の構築を図ることで、患者待ち時間の解消に努めること。
- ⑥ 患者の満足度をいかに向上させることができるかを常に考えながら業務を履行し、患者サービスの向上に努めること。

(3) 病院事務の質の向上

- ①診療報酬改定や医療保険制度等についての情報を収集し、適正かつ確実に対応すること。
- ②多様な診療行為に対し、患者や保険者への請求の可否を明確にし、病院職員に情報を提供すること。
- ③医事業務に必要となる院内システムを理解し、入力などのデータ処理を迅速かつ正確に行うこと。
- ④契約及び支払いに関する業務について、複数人数でのチェックを行い、確実かつ適正な業務の履行に努めること。

《仕 様》

1. 契約期間

令和7年9月1日から令和10年3月31日まで

但し、令和7年9月1日から令和7年11月30日までは当該業務の準備期間とし、この期間における委託料は発生しないものとする。

2. 業務場所

半田市横山町192番地 知多半島総合医療センター

3. 業務名

- (1) 入院会計計算業務
- (2) 病棟クランク業務
- (3) 診療科受付・会計等業務
- (4) 入院・外来診療報酬明細書点検業務
- (5) 総合案内（新患受付・保険証確認・会計窓口）
- (6) 書類業務（労災・自賠請求）
- (7) 時間内救命救急受付・会計計算業務
- (8) 時間外医事業務
- (9) DPC関連業務
- (10) スキャニング業務
- (11) 患者サポート・コンシェルジュ
- (12) 管理統括業務
- (13) ER救急病床職員
- (14) OPE関連業務
- (15) 患者サポートセンター（病診）
- (16) サブエントランス受付
- (17) 患者サポート入退院支援

4. 業務時間等

- (1) 入院会計計算業務、病棟クランク業務、診療科受付・会計計算業務、総合案内（新患受付・保険証確認・会計窓口）、書類業務（労災・自賠請求）、時間内救命救急受付・会計計算業務、DPC関連業務、スキャニング業務、管理統括業務、ER救急病床職員、OPE関連業務、患者サポート入退院支援

<時間内医事業務>

ア 基本時間

- ・月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時15分まで。

但し、総合案内及び診療科等受付業務の一部は、午前8時から午後5時15分まで

とし、中央手術室の病棟クランク業務は、午前 8 時 30 分から午後 4 時までとする。

イ 業務を要しない日

- ・土曜日、日曜日、祝日、及び年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）。

ウ その他

- ・特殊事情により、業務時間に変更がある場合は業務に合わせるものとする。

(2) 入院、外来診療報酬明細書点検業務

ア 基本時間

- ・午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで。

イ その他

- ・特殊事情により、業務時間に変更がある場合は業務に合わせるものとする。

(3) 時間外医事業務

<時間外医事業務>

ア 基本時間

- ・休日受付業務 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで。
土曜日、日曜日、祝日、及び年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）
- ・夜間受付業務 午後 5 時 15 分から翌日午前 8 時 30 分まで。
但し、令和 7 年 12 月 1 日は午前 0 時から午前 8 時 30 分まで、令和 10 年 3 月 31 日は午後 5 時 15 分から午前 0 時までとする。

イ その他

- ・特殊事情により、業務時間に変更がある場合は業務に合わせるものとする。

(4) 患者サポートセンター（病診）

ア 基本時間

- ・月曜日から金曜日 午後 4 時 45 分から午後 7 時まで。
- ・土曜日 午前 9 時から午後 1 時まで。
但し、祝日及び年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）を除く。
- ・基本時間内に受け付けたものについては、基本時間を越えた場合でも処理を行うものとする。

イ その他

- ・特殊事情により、業務時間に変更がある場合は業務に合わせるものとする。
- ・患者サポートセンター職員との申し送りを徹底し、特記事項はその旨を電子カルテ掲示板に記入する。

(5) 患者サポート・コンシェルジュ、サブエントランス受付業務

ア 基本時間

- ・月曜日から金曜日 午前 8 時から午前 12 時まで。

イ 業務を要しない日

- ・土曜日、日曜日、祝日、及び年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）。

ウ その他

- ・特殊事情により、業務時間に変更がある場合は業務に合わせるものとする。

5. 業務内容

(1) 入院会計計算業務

ア 入院診療伝票等のデータ入力（手書き伝票対応時）

手術、処置、注射箋、検査伝票、X線照射録、その他伝票等によりデータ入力をする。

イ 入院中外来診療時のカルテの履歴確認をする

ウ 病棟から依頼のあった自費会計分（施設利用料等）を伝票等に基づきコスト入力

する。

エ 定期、未来退院、退院請求書の発行及び概算会計の報告

- ・診療費請求書を月末締め、退院時に出力する。
- ・前日午後3時までには退院決定された患者について概算会計を算出して連絡するとともに、電子カルテ掲示板に記入する。
- ・定時請求の会計書送付。

オ 入院費で精算後の返金、追加金の処理

- ・患者への電話連絡または通知をする。

カ 入院中、退院時患者の保険証確認、変更

- ・毎月及び退院時の保険証等の確認及び変更が生じた場合の変更入力をする。

キ 各種リストのチェック及び処理

- ・診療データ未取込一覧の入力処理をする。
- ・診療行為検索リストによる確認及び入力処理をする。
- ・長期入院患者（90 日超え、180 日超え入院料の説明）チェックリストによる確認及び入力処理をする。
- ・特定薬剤治療管理料患者一覧による確認及び入力処理をする。
- ・診療データ未取込一覧、分散データエラー一覧による確認及び入力処理をする。
- ・細菌感受性リストによる追加入力処理をする。
- ・7対1在宅復帰率退院患者シートの入力処理をする。
- ・診療材料の突合業務。

ク 治療材料等の物流画面入力（中央手術室、放射線科）

- ・中央手術室による必要治療材料を物流画面より入力する。

ケ 診療報酬点数改定に伴う事務処理（点検、確認）

- ・診療報酬点数改定時に伴う点数の点検、確認作業をする。

コ その他

- ・重点薬剤（注射）の使用リストをもとに、コスト算定がされているか確認する。
- ・手術伝票をSPDセンターへ届ける。
- ・会計書の管理・補充。
- ・選択食の入力。
- ・その他、入院会計計算業務に関すること。

(2) 病棟クラーク業務

ア 入院に関する業務

- ・入院時の準備（患者ラベル、リストバンド、患者ファイルの作成、付添許可証、手術前チェックリスト等）。
- ・病棟設備の説明、部屋案内、入院案内ビデオの説明。
- ・身長、体重計測の案内。
- ・入院費の定時請求に関する案内。
- ・看護プロファイルへの入力。
- ・入院に関する書類（入院診療計画書、栄養管理計画書）の確認。

イ 退院に関する業務

- ・緊急退院時の案内、会計、給食、薬局等の連絡。
- ・退院時チェックリストの確認（退院時処方、情報提供書等の有無、書類受け渡し用封筒の宛名書き等）。
- ・患者ファイル、フィルム等の整理。
- ・退院ボックス作成（依頼病棟のみ）。
- ・退院時の会計案内・当日会計後の対応。

ウ その他

- ・ スキャナーオーダーと依頼書の出力。(スキャン業務)
- ・ 翌日点滴の運搬 (午後3時以降)。
- ・ 薬品の臨時請求、化学療法の調剤薬品の運搬。
- ・ 看護必要度入力リストの出力 (午後4時頃)。
- ・ 前日準夜分の看護必要度の確認のチェックと確定作業。
- ・ 退院支援計画書の記入リストの出力 (依頼のあった病棟のみ)。
- ・ 機器類の貸借。
- ・ 副科伝票の出力 (依頼のあった病棟のみ)。
- ・ 看護必要度の入力チェック (準夜・深夜)。
- ・ C D - R 運搬。
- ・ 電話及びインターホンの対応

エ 一般病棟業務

- ・ 書類及び物品や至急検体の運搬 (至急でない検体、使用済みの医療器材は除外)。
- ・ 病棟受付窓口業務 (患者への説明及び見舞い客、日用品持参者の対応)。
- ・ 電話対応 (取次ぎ等)。
- ・ 個人情報書類の破棄作業 (随時)。
- ・ 文具など定数管理 (用度請求伝票の記述、受け取り整理)。
- ・ 病棟内一斉アナウンス (エアコン清掃時等)。
- ・ 定期請求薬品の収納 (看護師確認後)。
- ・ 検査物品の補充。
- ・ 入院・手術予定表作成。
- ・ 入院一般注射箋 (控え) の破棄 (依頼のあった病棟のみ)。
- ・ 個人別食事表の前日分破棄 (依頼のあった病棟のみ)。
- ・ 各種書類のコピー (出棟一覧、患者必要書類、会議、研修資料)。
- ・ 当直ボードの記入 (午後5時頃に当直医の変更確認)。
- ・ 患者状態一覧の印刷 (依頼のあった病棟のみ)。
- ・ 雑務 (テプラ、ラミネート) ※業務に支障がない範囲で実施。
- ・ 空床状況入力。
- ・ マニュアルの差し替え。
- ・ 日勤帯スタッフの健康状態入力。
- ・ 定時請求の会計書配布。
- ・ 限度額認定証等の案内。

オ 特記業務 (一般病棟の内容に追加)

<周産期センター>

- ・ 統計業務補助 (月別状況集計表、出生児一覧表、新生児集計表、母体集計表への転記入力)。
- ・ 電話及びインターフォンの対応。
- ・ 産科医療補償制度、出産育児一時金直接支払制度の説明。
- ・ 母親教室、母乳外来、2週間健診、1か月健診の準備 (テンプレート、エクセルチャートへの入力)。
- ・ 2週間健診の部屋づくり、母親教室の部屋づくり協力。
- ・ 母親教室等外来で配布する用紙の補充。
- ・ 各種必要書類等の補充。
- ・ 退院時お土産セット (袋) の補充。
- ・ シリンジポンプ、輸液ポンプの返却 (毎朝)。
- ・ シリンジポンプ、輸液ポンプの借用 (午後4時頃)。

<ICU>

- ・入院中患者のファイル、フィルム等の整理（他院の返却不要フィルムの整理、入院診療計画書スキャン等）。
- ・持参品一覧表の保管管理（3か月）。
- ・入室用紙作成。

<中央手術室>

- ・手術に必要な伝票の出力業務。
（手術伝票、手術使用物品明細表、情報収集用紙を出力しクリップボードへ）
- ・スキャンに関する全般業務。
- ・術前訪問後の情報収集用紙に患者情報の追加入力。
- ・麻酔医、手術執刀医、助手、器械出し看護師、外回り看護師の記載を手術伝票へ転記。
- ・入室、退室時間、手術・麻酔時間、酸素量や吸入麻酔液の量を手術伝票へ記載。
- ・借用器械であるインプラントを使用した際、手術使用物品明細表へ商品番号シールを貼付業務・借用器械伝票の記載業務。
- ・手術伝票全般の手術後処理。
- ・空床状況確認の在直者・短縮番号入力業務。
- ・随時、検査科へ検体の運搬および管理課集配物の確認。
- ・その他、病棟クラーク業務に関すること。

カ その他

- ・その他、病棟クラーク業務に関すること。

(3) 診療科受付・会計等業務

救急科、内科、呼吸器内科、循環器内科、消化器内科、腎臓内科、脳神経内科、糖尿病・内分泌内科、血液内科、小児科、精神科、外科、消化器外科、乳腺外科、呼吸器外科、整形外科、リウマチ科、脳神経外科、心臓外科、血管外科、泌尿器科、産婦人科、耳鼻いんこう科、眼科、皮膚科、形成外科、放射線科、麻酔科、リハビリテーション科、歯科口腔外科、病理診断科

ア 次回検査指示がある場合、検査説明用紙に従い患者に検査説明をする。

（患者が事前準備を必要とする検査は除く。）

イ 受付での対応

- ・電子カルテ端末により、患者の到着確認処理を行う。
- ・保険変更がある場合は、総合受付（①～⑥番）へ提示するよう説明する。
- ・紹介状等を直接外来へ持参された患者への対応。
- ・診察、検査等の問い合わせに應對、看護師への取次ぎをする。
- ・体重計の使い方の説明および体温、血圧測定の案内。
- ・同意書を預かる。（日付、名前確認等）。
- ・患者等への問診。
- ・放射線検査（5ブロック）へCD-Rを取りに行く、届ける（依頼があれば）。
- ・乳腺のマンモX線及びエコー検査の予約をとる。
- ・小児の身長・体重測定、母子手帳に日付、病院印を押印する。
- ・産婦人科での妊産婦、乳児健診に関する受診票の説明、受付処理。
- ・電話対応。
- ・各種書類のコピー、補充。
- ・患者等から送付依頼のあったレントゲンデュープやCD-Rなどの資料を送付する。
- ・診療費に関する対応（高額療養に関する対応や総合受付などへの案内を含む）。
- ・保険会社からの面談の問い合わせ時にMAへ取り次ぐ。
- ・AI問診の操作案内、及び機器の管理。

- ウ 診療等の予約変更
 - ・ 次回の予約受診日の変更入力（一部診療科を除く）及び外来O P E の問い合わせをMAまたは看護師へ取り次ぐ（電話対応を含む）。
- エ 外来カルテの病名未入力分を医師へ入力依頼する。
- オ 紹介状、返書に伴う事務処理
 - ・ 医師への依頼、書類の複写をする。
 - ・ 患者サポートセンターへ届ける。
- カ 各種リスト・書類のチェック及び処理
 - ・ 特定薬剤治療管理料患者一覧による確認及び入力処理をする。
 - ・ 診療データ未取込一覧、分散データエラー一覧による確認及び入力処理をする。
 - ・ 細菌感受性リストによる追加入力処理をする。
 - ・ 患者から提出された同意書等の記載内容漏れの確認（患者のサイン・日時等）。
 - ・ 不要となった個人情報書類の廃棄。
- キ 診療報酬点数改定に伴う事務処理（点検、確認）
 - ・ 診療報酬点数改定時に伴う点数の点検、確認作業をする。
- ク 診療内容の確認及び変更処理
 - ・ 診療内容の確認を行い、変更の依頼をする。
- ケ 脳ドックの予約受付業務
 - ・ 脳ドック予約票の作成および関係部署への配布。
 - ・ 予約患者等の電話対応、看護師への取り次ぎ、予約変更事務。
- コ 骨ドックの予約受付業務
 - ・ 骨ドック予約患者等の電話対応、看護師への取り次ぎ、予約変更事務。
- サ リハビリ室業務
 - ・ 担当療法士への患者到着連絡および患者案内。
 - ・ 次回リハビリの予約調整および入力処理。
 - ・ 各科より新患連絡を受け、療法別に連絡、処方に従い予約調整および入力処理。
 - ・ 退院後外来リハビリ継続患者の外来リハビリ予約と予約調整入力。
 - ・ 次週予約調整リストの作成および各担当者への配布。
 - ・ リハビリテーション総合実施計画書の記載漏れのチェック。
- シ 内視鏡室業務
 - ・ 検査ワークシートを出力し、所定の場所に準備する。
- ス その他
 - ・ その他、診療科受付・会計計算業務に関すること。
- (4) 入院・外来診療報酬明細書点検業務
 - ア 入院、外来診療報酬明細書の点検等
 - ・ 全診療科、全件分の入院、外来診療報酬明細書を点検し、必要に応じて医師へ点検及び詳細記載等を依頼する。医師が点検した結果や詳細について再確認する。
 - イ レセプト電算処理データのチェックシステムの使用等
 - ・ 診療報酬の適性な請求を行い、審査機関による減点査定金額を減らすことなどを目的として、受注者はレセプトチェックシステムの使用等により、効率的に点検等の業務の処理を行うこと。ただし、当該システムは最新のものにすることとし、対策の効果がでない場合は別のシステムに入れ替えること。
 - ウ 診療報酬明細書の集計及び診療報酬請求書の作成
 - ・ 紙様式の診療報酬明細書については、指定区分ごとに集計し、指定様式による請求書を作成する。
 - ・ オンライン請求分については、送信するデータを確認する。

エ 保留レセプトの請求と管理

- ・保留としたレセプトの請求については、その進捗状況を管理するとともに、発注者に毎月報告するものとし、請求漏れのないようにする。

オ 返戻レセプトの再請求と管理

- ・返戻レセプトに関しては、審査機関の指摘事項について分類、整理し、次月以降の請求に向け参考とする。
- ・診療内容に関する返戻レセプトは、医師に対して確認及び再請求のための文書作成を依頼し、適正に修正する。

資格等に関する返戻レセプトは、保険情報等を調査し適正に修正する。

- ・返戻レセプトの再請求について、その進捗状況を管理するとともに、発注者に毎月報告するものとし、請求漏れのないようにする。
- ・返戻レセプトの原因等の分析を行い、その分析した結果を発注者に毎月報告する。

カ 減点査定に対する原因分析及び再審査請求

- ・減点査定があった場合は、原因究明、傾向分析を行い、次月以降の請求に向けた対策を検討する。また、査定の原因等によって分類、整理し、かつ、分析した結果を発注者に毎月報告する。
- ・再審査請求が行えると判断された減点査定項目について、適正に再審査請求を行う。
- ・再審査請求の進捗状況を管理するとともに、発注者に毎月報告する。また、その結果についても発注者に毎月報告するものとし、「復活」または「原審どおり」の要因を分析し、以降の請求時の参考とする。

キ その他

- ・その他、入院、外来診療報酬明細書点検業務に関すること。

(5) 総合案内（新患受付・保険証確認・会計窓口）

ア 新規患者等の受付、登録、診察券発行、受付票発行

- ・新規患者へ診療申込書の記入を依頼し、受診内容の確認をする。
- ・診療申込書の記入内容（患者情報）を電算入力する。
- ・診察券、受付票を発行し患者へ渡す。
- ・再来受付機による患者への受付指導及び受付不良による電算受付をする。
- ・再来受付機の受付票用紙の補充及び管理をする。
- ・診察券の再発行及び請求書の発行をする。
- ・オンラインで資格確認を行う事ができることを説明し、同意を得て資格確認を行う。
- ・マイナンバー確認機器を用いてマイナンバーと保険証の紐付け、確認を行う。
- ・マイナンバー確認機器の管理

イ 保険証等（保険証、公費受給者証、限度額適用認定証等）の確認、変更

- ・保険証等（毎月1回）を確認し、確認日の記載及び電算入力チェックする。
- ・保険証等の変更がある場合は、電算入力する。

ウ 保険変更に伴う請求書の発行

- ・保険変更に伴い精算金が生じた場合は、請求書を発行し、診療費の請求又は還付についての説明をする。

エ 預かり金の精算処理

- ・患者が持参した預かり金仮領収書により、会計変更（保険入力）し、請求書を発行する。

オ 返戻診療報酬明細書（保険番号等の誤り）の処理

- ・保険番号の誤りによる返戻診療報酬明細書の修正処理をする。

カ 入院患者の受付案内

入院患者の保険証等確認、変更及び病棟等への案内説明をする。

キ 各種健康診断の受付及びそれに伴う事務

- ・健診に関して受診者に説明、案内等をする。
- ・受診予定者の予約を電算入力する。
- ・健診結果表記載の確認及び出力をする。
- ・請求書の作成をする。
- ・料金の請求、収納に関する報告をする。
- ・健診受診者等への事務連絡、通知をする。
- ・原爆健診、結核接触者健診・管理健診の受付、オーダー入力をする。
- ・インフルエンザ、B型肝炎、ツベルクリン、BCG等の予防接種及び職員健診のオーダー入力をする。
- ・帰国子女の胸部レントゲンオーダーをする。
- ・知多クリニックから紹介患者の脳ドック（MRI）の予約・オーダー入力をする。

ク 診断書、証明書等（以下「診断書等」という。）の受付・交付（入院患者含む）

- ・証明書申込書により証明内容等を確認し書類の受理をする。
- ・文書料の支払いを指示し、領収の確認をして完成した診断書等を渡す。
- ・診断書等に関する問い合わせの応対をする。
- ・診断書等の出来上がりを電話で連絡する。

ケ 公費負担医療制度（B型・C型肝炎患者医療給付事業受給者票、自立支援医療受給者証等）の受給者証への記入

- ・請求書の点数を確認し、受給者票（証）の記入をする。
- ・薬局等での徴収がある場合は、医事システムへの徴収金の入力を医事業務課へ依頼する。

コ 診察券発行機の管理

- ・診察券発行機のリボンの交換、診察券の補充をする。

サ 次年用患者ID登録業務

- ・患者IDの登録処理を行い、そのIDを管理する。

シ その他患者案内等

- ・受付場所での患者の問い合わせに対応する（受付時間外及び受診対象外の患者対応を含む）。
- ・紹介状を持参された患者の受付、案内及びカルテへの取り込み。
- ・患者に対し検温を依頼。（検温が必要な入院患者のみ）
- ・特定B型肝炎ウイルス感染者の定期検査に伴う事務。
- ・高額療養費制度の説明。
- ・自賠、労災の説明。
- ・職員バーコード出力。
- ・二重登録患者の紐付け処理。
- ・受給者証への自己負担金額記入。
- ・各種書類のコピー、補充。
- ・その他、新患受付・保険証確認等業務に関すること。

<会計窓口業務>

ア 窓口における診療費の収納業務

- ・入院・外来診療費の受領をする。
- ・納入通知書の受領をする。
- ・ベビー（97）の一時預かり金の処理をする。

- ・入院・外来診療費の未収分をチェックする。
- ・分納払いの処理をする。
- ・クレジットカード払いの処理をする。
- ・電話再診の納入通知書を送付する。
- ・保険会社名の記載された納入通知書の処理。

<処理内容>

- ・クレジットカード用端末の操作。
 - ・カード会社控への送付。(毎月15日・月末の2回)
 - ・日計表(帳票)を出力し、売り上げ金額と突合する。
 - ・未払者は、誓約書作成のため医事業務課へ案内する。
- イ 未収金の処理事務
- ・未収金リストのチェックをする。
 - ・前日等の診療費等未納患者への電話連絡及び通知をする。(外来へ依頼)
 - ・診療費等未納患者の来院時は、未収が存在することを伝えて納付の勧奨を行う。
 - ・誓約期限を過ぎても支払いのない診療費等未納患者については、医事業務課へ報告する。
 - ・納付相談が必要な場合は、速やかに医事業務課へ連絡し、対応を引き継ぐ。
- ウ 入院・外来診療費で精算後の返金、追加金の処理
- ・支払予定日から1か月経過したものは、医事業務課へ渡す。
- エ 未精算の請求書の処理
- ・2～3日中に予約のある人で請求額が預かり金より多い場合は、電話連絡。それ以外は送付をする。
- オ 松葉杖の預かり金の受領と返金
- ・松葉杖の貸出し時に5千円を預かり、返却時に返金する。
 - ・返却されたら、病院控え、患者控えを一緒にして、医事業務課へ渡す。
 - ・3か月過ぎても返却されない場合は、医事業務課へ報告する。
- カ 夜間・休日の日誌の確認、預かり金の確認と精算
- ・預かり金(松葉杖含む)を確認する。(クレジットカード払い日の入力)
- キ 翌日のつり銭の両替
- ・夜間・休日も含めて翌日のつり銭の両替をする。
- ク 会計書の送付
- ・会計書を渡せなかった患者に対し会計書を郵送する。
- ケ 月末締め
- ・1か月分の帳票を出力し、金額の確認をする。
- コ オンライン入金機による入金業務
- ・収納金(現金)をオンライン入金機に入金し締め処理をする。
- サ 自動精算機に関する業務・操作方法案内
- ・自動精算機の売上金・釣り銭の管理、会計書等用紙の補充
- シ その他
- ・各種書類のコピー、補充。
 - ・その他、会計窓口業務に関すること。
- <産科医療補償制度・出産育児一時金等直接支払制度説明業務>
- ・産科医療補償制度登録証・出産育児一時金等直接支払制度合意書の準備をする。
 - ・妊婦に対して、産科医療補償制度及び出産育児一時金等直接支払制度の説明を行い、登録証と合意書の記入手続きを行う。
 - ・その他、産科医療補償制度・出産育児一時金直接支払制度に関すること。

(6) 書類業務(労災・自賠請求)

<労災保険診療費請求事務>

ア 診療報酬明細書の整理、修正

- ・出力される診療報酬明細書の整理及び修正の必要がある場合は修正処理をする。

イ 労働基準監督署等からの症状照会等及びレントゲンデュープ、ＣＤ－Ｒ等依頼に対する事務処理

- ・完了書類をまとめて郵送する。
- ・レントゲンデュープ、ＣＤ－Ｒ等を医師へ依頼し、完成物を郵送する。

ウ 診療費未納分の請求

- ・診療費の未納分の請求をする。(受診月翌月に１回)

エ 診療報酬明細書の集計と発送

- ・診療報酬明細書を集計し、郵送する。

オ 診療費入金納入通知書発行

- ・診療費が入金されたら、納入通知書を発行する。

カ 労災保険分診療報酬請求通知書および労災保険分診療報酬入金額明細書・集計表の作成

キ 労災保険診療費請求内訳書(レセプト用紙)等の管理(公務災害用を含む)

- ・上記書類の発注および補充を行う。

ク 病院職員の針刺し事故等に関する請求先の確認、必要書類の管理・督促を行う。

- ・発注者の担当部署に①公災②病院負担③労災など、どの扱いになるか確認し、必要な書類を受け取り、診療報酬明細書を作成し、集計後に請求する。

ケ その他

- ・その他、労災保険診療費請求事務に関すること。

<自動車保険関連等診療費請求事務>

ア 保険会社からの関連書類の依頼受付(外来・入院)

- ・患者同意書が届いたら診断書を依頼する。
- ・診療費明細書を、出力診療報酬明細書等を参照して作成する。
- ・診断書を医師へ依頼する。
- ・会計書、納入通知書を作成する。
- ・診療明細書、診断書の完了後請求書を添えて保険会社へ郵送する。
- ・自動車事故以外の診療費明細書(書類窓口経由のものも含む)を記入する。

イ 診療費未納分の請求

- ・診療費の未納分の請求をする。(請求後１か月以内に１回)

ウ 事故で健康保険証を使用(第三者行為等)する患者の事故以外の診療点数の有無を確認し、医事システムの患者コメントへの点数入力を始めとする事務処理。

エ 保険会社からの画像(ＣＤ－Ｒ)依頼処理

- ・医師へ画像(ＣＤ－Ｒ)を依頼し、完成後、会計書を作成、ＣＤ－Ｒ等を郵送等にて依頼者へ送付する。

オ その他

- ・その他、自動車保険関連等診療費請求事務に関すること。

<介護・障害・健診・公費事務業務>

ア 介護保険主治医意見書事務

- ・意見書受理後、事務処理をして診断書作成システムを使用、医師に記入依頼する。
- ・意見書回収後に事務処理とパソコン入力をし、発送する。
- ・月末処理として、決裁用書類の作成と意見書作成料の請求をする。

イ 障害程度区分決定医師意見書事務

- ・意見書受理後に事務処理し、入院と外来に分けて配布する。

- ・意見書回収後に事務処理し、発送する。
- ・月末処理として、決裁用書類の作成と意見書作成料の請求をする。
- ウ 健康診断事務
 - ・妊婦・乳児健診の事務処理、請求書の作成。
 - ・妊婦健診の県外契約及び事務処理、請求書の作成。
 - ・結核健診の事務処理、請求書の作成。
- エ 公費事務（育成、小慢、難病、特定疾患）
 - ・育成医療の事務処理。
 - ・小児慢性特定疾病対策の事務処理。
 - ・難病、特定疾患治療研究事業の事務処理と請求書の作成。
- オ その他
 - ・その他、介護・障害・健診・公費事務業務に関すること。
- ＜診断書・証明書等業務＞
 - ・作成申込みのあった診断書等について、診断書作成システム（MEDI-Papyrus）に登録し、簡単な項目のみ入力して、医師に作成依頼をする。（システムにない診断書等については、手で記入する。）
 - ・毎朝、作成依頼した診断書等の一覧表（未記入分）を出力し、医師へ配付する。
 - ・医師が作成した診断書等を回収する。（外来及び病棟）
 - ・回収した診断書等の内容を確認し、記入漏れや間違いなどがあれば、医師に修正を依頼する。
 - ・電子カルテで、完成した診断書等の会計オーダーとスキャンオーダーを発行する。
 - ・医事会計システムで診断書等の会計書を作成する。
 - ・完成した診断書等を宛名書きした封筒に入れ、総合受付（⑪番）担当者へ渡す。（郵送希望の場合は郵送する。）
 - ・その他、診断書・証明書等業務に関すること。
- （７）時間内救命救急受付・会計計算業務
 - ア 救急患者の対応
 - ㊦ 受診受付処理事務
 - ・受診者（新規患者、再来患者）又は、受診者の付添人に診療申込書を記入してもらい、健康保険証等、診察券の持参の有無を確認し、提示していただく。
 - ・診療申込書の記入事項及び健康保険証等を確認して、電算入力により患者登録する。
 - ・登録済患者（再来患者）については、端末機で確認をし、変更があれば入力処理する。
 - ・新規患者については、診察券を作成する。（電算入力による作成）
 - ・オンラインで資格確認を行う事ができることを説明し同意を得て資格確認を行う。
 - ・マイナンバー確認機器を用いてマイナンバーと保険証の紐付け、確認を行う。
 - ・マイナンバー確認機器の管理
 - ・電子カルテ端末で受付処理を行う。
 - ・患者が紹介状を持参した場合は、紹介状患者登録及び、紹介状等をスキャンし、取り込み処理を行う。
 - ・救急室へ連絡する。
 - ・A I 問診の操作案内、及び機器の管理
 - ① 診療費の請求事務
 - ・診察終了後、オーダーの診療会計への取込みを行い、内容を確認して請求書を発

行する。

- ・患者に請求書を渡し、支払い窓口での支払いを依頼する。(保険情報が未確定であるときは、保険全額自己負担により請求する。)

㊦ その他

- ・受診者・付き添い家族等の来院者検温
- ・自動受付機等での受付・案内業務。
- ・警察対応および県費・国費による診療費の会計作成業務
- ・各種書類のスキャン業務。
- ・各種書類のコピー、補充。
- ・転院搬送の受付業務、紹介状のコピーおよび取り込み処理。
- ・災害カルテでの受付、二重登録の紐付け・リスト作成(医療情報管理室へ提出)。
- ・紹介状等のFAXの受け取り。
- ・時間内救急外来受診者で支払いできない患者を医事業務課へ案内、労災・自賠患者は新患受付へ案内する。

イ 救命救急センター受診患者に関する各種統計資料の作成(時間外受診分を含む)

- ・随時国や県などから作成依頼のある統計資料、院内で必要となる統計資料についても、その都度作成する。

ウ 来院者による患者の病棟確認

エ 診察券発行機の管理

- ・診察券発行機のリボンの交換、診察券の補充をする。

オ 災害カルテ等ID登録業務

- ・災害カルテIDおよび電子カルテ停止時IDの登録処理および管理。

カ その他

- ・その他、時間内救命救急受付・会計計算業務に関すること。

(8) 時間外医事業務

ア 救急受付での電話対応、取り次ぎ、来院者対応

イ 救急患者の対応

㊦ 受診受付処理事務

- ・受診者(新規患者、再来患者)又は、受診者の付添人に診療申込書を記入してもらい、健康保険証等、診察券の持参の有無を確認し、提示していただく。
- ・診療申込書の記入事項及び健康保険証等を確認して、電算入力により患者登録をする。
- ・オンラインで資格確認を行う事ができることを説明し同意を得て資格確認を行う。
- ・マイナンバー確認機器を用いてマイナンバーと保険証の紐付け、確認を行う。
- ・マイナンバー確認機器の管理。
- ・登録済患者(再来患者)については、端末機で確認をし、変更があれば入力処理する。
- ・新規患者については、診察券を作成する。(電算入力による作成)
- ・電子カルテ端末で受付処理を行う。
- ・患者が紹介状を持参した場合は、紹介状患者登録及び、紹介状等をスキャンし、取り込み処理を行う。
- ・救急室へ連絡する。
- ・災害カルテでの受け付け、管理、二重登録の紐付け。

㊦ 診療費の請求事務

- ・診察終了後、オーダーの診療会計への取込みを行い、内容を確認して請求書を発行する。

- ・患者へ診療費を請求し、受領する（保険情報が未確定であるときは、保険全額自己負担により受領する。）。また、請求書持参者の会計・取扱いも同様に行う。
- ・クレジットカード用端末の操作。
- ・退院会計については、預かり金を預かり受領する。（仮領収書で対応）
- ウ 診療費の保管
 - ・領収書（控）と預かり金仮領収書（控）を区分し、整理し現金等を保管する。
- エ 外来者の対応
 - ・窓口対応（入院患者の照会、休日脳ドック受診者の受付等）をする。
 - ・診療費の収納事務をする。
- オ 救急患者の統計資料の作成
 - ・救急患者の内容を電算入力する。
 - ・資料の内容報告をする。
- カ 各種の連絡調整
 - ・非常時の対応（当直病棟看護師、警備員と調整のうえ状況に即し対応）をする。
 - ・指示に基づき地震対応を行う。
 - ・不隠患者、不審者等の情報を病院関係職員に速やかに連絡する。
- キ 各種貸し出し
 - ・車椅子の貸し出し。
- ク 松葉杖の貸出し時の預かり金
 - ・松葉杖の貸出し時に5千円預かりをする。
- ケ 自動精算機の立ち上げと釣り銭の準備
- コ その他
 - ・各種書類のコピー、用紙の補充。
 - ・当直日誌の記載引継事務をする。
 - ・遺失物等の受領、処理をする。（遺失物等の一時的な保管及び引継ぎを含む）
 - ・時間外に結核発生届等が届いたら、オンライン入力により保健所へ報告する。
 - ・その他、時間外医事業務に関すること。
- (9) DPC関連業務
 - ア 各種様式入力業務
 - ㊦様式1の確認・入力
 - ・患者属性、入院情報、退院情報、診断情報、手術情報、診療情報、その他
 - ㊧医師未入力分の確認、入力
 - ㊨病名コーディングの確認、入力
 - ㊩手術コーディングの確認、入力
 - イ D・E・Fファイル作成に伴うデータ処理に関すること。
 - ウ 様式4作成に伴うデータ処理に関すること。
 - エ DPCにおける診断群分類に関すること。
 - オ DPCの調査業務に関すること。
 - カ 委員会（コーディング委員会）等への出席および関係資料作成
 - キ その他DPCに係る業務に関すること。
- (10) スキャニング業務
 - ・各科等からのスキャンオーダーの出された書類を MEDOC システムへ取り込む。
 - ・スキャン済みの書類の整理、保管に関すること。
 - ・その他、スキャニング業務に関すること。
- (11) 患者サポート・コンシェルジュ
 - ア フロアマネージャー業務
 - ・患者状況の把握。

- ・患者等への受診方法の説明及び案内。
- ・車いす及び老眼鏡の貸出。
- ・再来受付機、マイナンバー認証端末の操作補助。
- ・その他、フロアマネージャー業務に関すること。
- イ サブエントランス業務
 - ・患者状況の把握。
 - ・患者等への受診方法の説明及び案内。
 - ・車いすの貸出。
 - ・再来受付機、マイナンバー認証端末の操作補助。
- (12) 管理統括業務
 - ・業務責任者により従事者（受注者）の業務上の指揮命令及び労務管理を行う。
 - ・業務責任者により計画的な業務処理及び契約業務の履行に関する発注者との連絡、調整、報告を行う。
 - ・その他、管理統括業務に関すること。
- (13) E R 救急病床職員
 - ア 日帰り入院患者に係る入院時の準備を行う。
 - ・患者ラベル、リストバンド、患者ファイルの作成等
- (14) O P E 関連業務
 - ア 日帰り入院患者のうち、手術に関する業務を行う。
 - ・O P E 手技変更の相談、O P E 材料のチェック、O P E オーダの実施等
- (15) 患者サポートセンター（病診）
 - ア 予約依頼書の受付、予約票の送信
 - ・紹介元から F A X 送信されてきた予約依頼書の記載事項・依頼内容を確認し、予約票を作成して紹介元へ FAX 送信（インターネット予約の場合は、インターネットで送信）する。（予約依頼書の受信から予約票の送信までは原則 15 分以内）
 - ・紹介元へ F A X が届いたかの確認を行う。
 - イ 医事システムでの患者情報確認および登録・修正
 - ・新規患者の場合は、予約依頼書の患者情報を医事システムに登録する（診察券は受診当日に発行）。
 - ・すでに登録のある患者で、システムの患者情報に変更があった場合は、変更箇所を修正する。
 - ・予約を登録する（受診日・受診科・病診コメント等）。
 - ウ 電子カルテへの登録
 - ・予約を取得（登録）する。
 - ・紹介患者登録機能で患者情報等を登録。
 - エ その他
 - ・他院からの問い合わせ等、電話対応。
 - ・その他、病診予約受付業務に関すること。
- (16) サブエントランス受付
 - ア 再来受付機、マイナンバー認証端末の操作説明及び患者状況の把握
 - ・受診方法の説明と案内
 - ・車椅子の貸出し
- (17) 患者サポート入退院支援
 - ア 患者サポートセンター入院支援窓口における受付業務を行う。
 - ・入院案内冊子による説明
 - ・病棟への経路案内、入院支援内容別の部屋の案内

6. 場所の提供等

- (1) 発注者は、業務に従事する場所を無償で提供するものとする。
- (2) 業務従事者の私物等の保管場所は、発注者の指定する場所を使用するものとし、発注者は無償で貸与する。

7. 機器器具及び消耗品の取扱い

- (1) 発注者は業務従事者に対し、業務遂行上必要な機器器具及び消耗品を無償貸与する。
- (2) 業務従事者は、機器操作に当たっては操作を熟知し、常に正常に作動するように努めるものとする。
- (3) 業務従事者は貸与された機器、物品等を業務以外の目的に使用してはならない。

8. 診療費の取扱いに伴うつり銭の準備

診療費の取扱いに伴い必要なつり銭は、受注者において準備するものとする。

9. 業務履行上の心得

- (1) 業務従事者は、業務に関する一切の書類等の持ち出し及び私物化をしないこと。
- (2) 業務従事者は、窓口等において、患者への対応は懇切丁寧にすること。
- (3) 業務従事者は、名札を左胸に着用すること。(名札は発注者から貸与する。)
- (4) 業務従事者は、発注者の理念及び基本方針、個人情報に関する基本方針を十分理解し、また、発注者が取り組む各種のキャンペーンなどに参加し、患者により良い医療サービスを提供すること。
- (5) 業務従事者は、所属部署において業務前後に環境整備を行うこと。
- (6) 発注者が実施する研修会、講習会、防災訓練等に業務従事者は積極的に参加及び協力すること。
- (7) 院内各部署で構成される委員会等から参加依頼があった場合は、業務従事者を参加させること。

10. 研修等

- (1) 受託するにあたり、事前に次に掲げる事項を終了させておくこと。
 - ・ 主要業務内容、機能、業務範囲、業務処理手順等を理解させておくこと。
 - ・ 患者、来院者及び病院職員等の応接の仕方、接遇マナーを心得ていること。
 - ・ その他必要と思われる医療事務全般を理解していること。
- (2) 受託後は、次に掲げる研修を行うこと。
 - ・ 受注者の責任において、定期研修を行い、多様化するニーズに答えるべく、専門分野でのより高度な知識、技能を習得させること。
 - ・ 点数改定時や法改正時には技能追加訓練を行い、即時に対応できるようにすること。
 - ・ 受注者が従事者に実施する教育・研修の計画及びその実施状況は、月次事業報告書にて発注者に報告すること。

11. 業務報告

業務責任者は、月次業務完了報告書及び月次事業報告書を作成し、発注者が定める期日までに前月分の報告書を発注者に提出すること。月次事業報告書は、発注者が別に指示する事項を記載すること。

12. 社員退職時の対応

- (1) 急病等により欠員を生じた場合、業務に支障を来すことのないような人員配備を行うこと。
- (2) 退職等による場合は、支障のない引き継ぎを完了すること。
- (3) 社員について業務遂行上非行が認められるときは、発注者からの業務参加の可否についての勧告に応ずること。

13. 連絡会議等

(1) 業務打合せ会

- ・業務責任者は業務計画を立て、毎月社員等との打合せを行うこと。
- ・随時、受注者の社員、業務責任者と発注者において、委託業務の打合せを行うこと。
- ・業務責任者は必要に応じ、院内や会社の連絡事項を社員に伝え、またその結果を必要に応じ、発注者に伝えること。

(2) 医療情報の提供

関連グループ等における知識、技能等の情報を病院業務に反映させるとともに、発注者にその有効活用について、積極的な改善提言を行うこと。

14. 事故等の報告

- (1) 受注者は、医事業務の遂行において、事故・患者からのクレーム等が発生し、又は発生の恐れのあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うこと。また、この件に関しては、改善などの対策案を遅滞なく発注者に提出（インシデント報告を含む）すること。そして、その対策等を実施した結果については、受注者において十分に検証・評価し、総括をしてから発注者に報告すること。
- (2) 上記（1）に対しては、受注者において進行管理のための帳票を配備し、発注者への報告漏れの防止に努めること。

15. 災害発生等の対応

受注者は、災害等により多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合は、業務を継続して遂行するために、必要な人員の確保に努め、発注者の指示により適切にその対応にあたること。やむを得ず帰宅する場合は、業務責任者及び配置先現場責任者に報告すること。

16. モニタリングの実施

発注者及び受注者は、医事業務が契約条項等に適合して実施されているかどうかを確認するため、医事業務の実施状況の調査（モニタリング）を行うものとする。

受注者が行うセルフモニタリングの内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 受注者の従事者に対する、業務処理全般の状況や患者接遇態度、みだしなみなどの調査の実施。
- (2) 医事業務の実施状況（患者の待ち時間を含む）に関する自己評価の実施。

17. 医事業務の実施状況に関する自己評価

受注者は、月次業務完了報告書及び月次事業報告書に、医事業務の実施状況に関する次に掲げる事項についての自己評価（達成の成否のほか、達成又は未達成の程度の段階評価を含むものとする。）の結果を記載するものとする。

- (1) 医事業務の実施内容が契約条項等に適合しているかどうか。
- (2) 医事業務の自己評価の結果、改善策・対応策等を立てて、それが実際の業務に反

映されているかどうか、それらをチェックしたかどうか。

18. 患者待ち時間調査

患者の待ち時間短縮のため毎月2回、会計待ち時間調査を実施し、患者の待ち時間を把握することにより、その原因を追求し、改善策を提案する。

19. 診療報酬改定影響評価

診療報酬改定の影響を分析し、発注者に有利となるアドバイスを行う。

20. 発注者による業務の改善命令

受注者による医事業務の実施が、契約条項等、発注者が示した条件を満たしていない場合は、発注者は受注者に対して医事業務の改善を命令できる。受注者は、改善命令を受けた場合は、速やかにそれに応じなければならない。

21. 発注者による確認等

発注者は、月次事業完了報告書及び月次事業報告書の内容を確認するほか、契約期間中、随時受注者に対して、医事業務の実施状況についての説明又は日報その他の医事業務に関する書類の提出を求めることができる。

受注者は、正当な理由がある場合を除き、これに協力しなければならない。

22. 患者待ち時間短縮の取組み

- (1) 受注者は、来院した患者の待ち時間を少しでも短縮するための取組みを発注者とともに継続的に行い、患者サービスの一層の向上を図ること。
- (2) 各窓口業務について、患者の待ち時間が増加する状況においては、業務責任者において、従事者（受注者）の応援協力体制をあらかじめ確立のうえ、自発的に待ち時間を短縮させること。

23. システムダウン時の対応

受注者は、医療情報システムのシステムダウンが発生した場合は、発注者へ連絡し、発注者の指示によりその対応にあたること。業務続行の場合、紙カルテの準備を行うこと。

24. 受注者の職業感染対策について

- (1) 受注者は、病院環境を考慮し、感染性ウイルス（麻疹・風疹・水痘・流行性耳下腺炎・B型肝炎・インフルエンザ・新型コロナウイルス感染症等）の予防接種について、業務従事者が受けられるように努めること。特に流行性を考慮し、インフルエンザの予防接種については強く推奨すること。
- (2) 受注者は、感染症ウイルス（麻疹・風疹・水痘・流行性耳下腺炎・B型肝炎・インフルエンザ・新型コロナウイルス感染症等）に罹患した事が判明したら、速やかに発注者へ報告を行うこと。

25. 賠償責任保険への加入

受注者は、業務上の事故等により発注者又は第三者に損害を与えた場合の賠償を目的とする賠償責任保険に加入すること。また、発注者に加入証書等の写しを提出すること。

26. 減点査定等に係る損害賠償

診療報酬審査機関による減点査定があった場合、その査定内容を分析し、発注者と受注者の協議において、その原因が明らかに受注者の過失によると認められるものについては、発注者は受注者に対し、その損害の賠償を求めることができる。

また、診療報酬の請求漏れ（返戻の再請求を含む）による損害があった場合も同様とする。

27. 受注者の変更に伴う引継ぎ（準備期間の取扱い）

この契約に基づく業務を混乱なく履行するため、受注者は、契約締結日より本業務を受託している者から業務の詳細について引継ぎを受け、業務開始日（令和7年12月1日）から円滑に作業が実施できるよう配慮すること。ただし、準備期間における費用は全て受注者の負担とする。

また、受注者は、この契約に基づく業務終了日（令和10年3月31日）までに、次に本業務を受託する者に対し、その詳細な業務内容について引継ぎを実施すること。なお、業務受託中に作成したマニュアル等の資料は、目録と共に全て発注者に引き渡すこと。

28. その他

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。