

医療事務委託 業務仕様書

R7.3

市立福知山市民病院

医療事務委託業務仕様書

業務委託の目的

市立福知山市民病院における医療事務等業務（外来、入退院、救急の受付とその会計業務及び診療報酬請求業務、診断書等の文書処理、地域医療連携業務など）について、専門的な知識と能力を有する業者に委託することで、医事業務の効率化を推進し、適正な病院運営と病院機能の充実を図ることを目的とする。

本仕様書に基づき、業務受託者の責任者の指示により行うものとする。この仕様書に定めのない事項については、本院と業務受託者とで協議して定める。

業務場所

京都府福知山市厚中町 231 番地
市立福知山市民病院

業務日及び業務時間

1. 業務日

業務受託者が業務を行う日（以下「業務日」という。）は、原則として次に掲げる休診日を除く全ての日（以下「通常日」という。）とする。ただし、業務委託項目のうち休日・夜間部門が行う業務については、当院休診日に関わらず全ての日とする。

- （1）土曜日
- （2）日曜日
- （3）国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日
- （4）年末年始（12 月 29 日から翌年 1 月 3 日までの期間）

2. 業務時間

（1）通常業務

原則として午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。

但し、外来業務においては下記のとおりとする。

再来受付機稼働時間	午前 7 時 30 分から午後 6 時まで
後払いクレジット受付機、領収書・明細書発行機稼働時間	午前 8 時 15 分から午後 6 時まで
人間ドック室受付	午前 7 時 30 分から
早朝採血受付	午前 8 時 00 分から
産婦人科夜間診療受付（週 2 回の特定の曜日）	午後 5 時 15 分から
	午後 6 時 30 分が最終の予約時刻

業務時間については、各部門の業務内容に応じ、早出、遅出等のシフト制で管理するなど柔軟な対応を行うこと。

（2）宿日直業務

日直（土曜日、日曜日、休日）は午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。

宿直は午後 5 時 15 分から午前 8 時 30 分までとする。

但し、定められた業務等を規定の時間内に完了することが見込めない場合や、業務の性質または診療の都合上、処理する必要がある業務がある場合は、業務時間を延長できるとし、加えて本院内の各種委員会や訓練等の病院行事への参加が求められる場合については積極的に協力することとする。なお、この際に必要な費用については、委託料に含むものとする。

上記に定めるもののほか、管理者が必要と認めた場合はこの限りではない。

委託業務に関する基本的運用方針

1. 適正かつ確実な業務の遂行

(1) 市立福知山市民病院の理念、基本方針、医療機能について

- ① 市立福知山市民病院の理念及び基本方針に添った業務運用を基本とし、患者サービスの提供を行うこと。
- ② 福知山地域の基幹的総合病院として、急性期の高度な医療や救急医療における役割、地域医療支援病院としての医療機能を理解し、その機能を十分に発揮できるよう本院職員と協力・連携して本業務を行うこと。

(2) 法令等に基づく適正かつ確実な業務の遂行について

- ① 医療関係法規、医療保険制度及び診療報酬請求に関する各種制度に基づき、適正かつ確実な業務を行うこと。
- ② 医療関係法規、医療保険制度及び診療報酬請求に関する各種制度に関する情報を随時収集し、それらの改正に迅速かつ確実に対応すること。
- ③ 本院で行われる多様な診療行為に対し、診療報酬請求の可否等を明確にするとともに、本院職員への情報提供や問い合わせに的確に対応すること。
- ④ 査定・返戻の削減、未請求の防止等に努め、発生原因の分析とその結果に基づいた改善計画を策定し、確実に実施すること。
- ⑤ 診療報酬請求に関する点検体制を構築し、本院職員と協力・連携して、適正かつ確実に業務を行うこと。
- ⑥ 診療報酬請求が適正かつ確実に行われているか、本院職員及びシステム事業者と協力・連携して、定期的に医事会計システム等を点検すること。
- ⑦ 全ての作業において、業務マニュアル及びフローを作成し、それに添った適正かつ確実な業務を行うこと。また作業の実施にあたってはダブルチェック等で確実に、組織的な点検や監査ができる体制を構築すること。

(3) 個人情報保護について

- ① 本院の個人情報保護方針に則り、適正な取り扱いを行うこと。
- ② 業務従事者に対し、在職中及び退職後においても業務履行上知り得た個人情報を他に漏らしてはならないなど、個人情報保護の周知徹底を図ること。
- ③ 個人情報保護に関する教育研修を行うこと。

(4) 病院情報システムについて

- ① 病院情報システムについては、「市立福知山市民病院医療情報システム運用管理規程」及び「医療情報システム利用者マニュアル」に従って適正な取り扱いを行うこと。
- ② 病院情報システムの機能を理解し、その機能を十分に活用することができるよう、本院職員及びシステム事業者と協力・連携して対応すること。
- ③ 診療報酬改定等において病院情報システムが変更される場合については、本院職員及びシステム事業者と協力・連携して、柔軟に対応すること。
- ④ データ処理については、迅速かつ正確に行うこと。

(5) 診療費の請求及び収納等の取り扱いについて

- ① 診療費の請求及び収納等については、「市立福知山市民病院の使用料及び手数料に関する条例」、「福知山市病院事業会計規程」その他関係法令に従って適正かつ確実に事務を行うこと。
- ② 本院と連携し、適正に未収金対策に関する業務を行うこと。
- ③ 未収金の発生予防に積極的に取り組むこと。
- ④ 未収患者等に対する積極的な連絡、納付勧奨を行うこと。
- ⑤ 自賠責、労災、公災及び各種公費負担医療制度に関する未収金が生じないよう適正かつ確実に事務を行うこと。

2. 患者サービスの向上

(1) 接遇について

- ① 本院の顔となる受付業務等を受託していることを認識し、患者及びその家族等（以下「患者等」という。）に親切かつ丁寧な接遇態度で対応すること。
- ② 患者等が不快にならない適切な身だしなみとすること。
- ③ 患者等をやむを得ず待たせる場合は、待つことに対するストレスを緩和するための方策を講ずること。
- ④ 患者等からの意見、相談等に対しては、真摯かつ的確に対応すること。

(2) 患者サービスの向上について

- ① 患者の視点に立って、常に患者サービスの向上に資する方策を検討し、実施すること。
- ② 患者の視点に立った、わかりやすい説明を行うこと。
- ③ 患者サービスの向上に資する接遇等の教育研修を行うこと。
- ④ 医療保険制度や診療報酬請求に関する各種制度、諸法・公費負担医療制度等について、患者が知らないことによる不利益を生じさせないよう十分な説明・周知を行うこと。なお、周知にあたっては、本院職員と協力・連携して行うこと。

(3) 外来患者満足度調査への協力

本院が毎年行う外来患者満足度調査において、患者に対して協力依頼を行い、用紙を配布すること。

(4) 会計待ち時間調査の実施

毎月、会計待ち時間調査を行い、その結果を分析するとともに、業務に反映させること。

3. 適正な収益の確保と業務の効率化等

(1) 病院経営に資する提案について

- ① 診療報酬請求の精度向上及びその内容分析と調査や診療報酬改定の影響調査等を実施し、業務に反映させるとともに収益増に繋がる具体的提案を行うこと。
- ② 施設基準の届出について、届出状況を的確に把握するとともに、本院の状況を踏まえた、収益増に繋がる具体的提案を行うなど、本院職員に協力すること。
- ③ 病院機能評価項目に対する現状分析を行い、対応策を立案し、本院職員と協議の上実施すること。
- ④ 最新の市場動向情報を入手し提供すること。
 - ・電子カルテに関する情報
 - ・医事業務全般に関する情報
- ⑤ 診療報酬に関する研修会を年2回以上行う。但し、研修会内容については十分に本院職員と協議を行い、本院の医療機能に沿ったものとする。

(2) 効率的かつ合理的な業務体制の構築について

- ① 業務内容について、その質及び量を勘案し、効率的かつ合理的な人員配置を行うこと。
- ② 業務の内容に適合した資格又は経験を有する業務従事者を配置すること。
- ③ 業務の実施にあたっては、各部門内における全ての業務従事者が部門内の複数の業務を実施することができるようにするなど工夫すること。
- ④ 各種制度や運用の変更に伴う業務の質及び量の負担の増加が容易に想定される場合には、業務体制の見直し及び柔軟に対応できる体制の構築をあらかじめ実施し、安易に人員増や委託料の増額を求めるものでないこと。

(3) 業務内容の分析について

- ① 業務内容について、統計データや患者等からの意見などを積極的に活用・分析をし、必要な業務改善を行うこと。
- ② 業務内容について、常に適正かつ確実に行われているか点検し、効率化を図ること。

責任者の配置等

1. 責任者の配置

- (1) 業務受託者は、総括責任者を1名配置させる。
- (2) 業務受託者は、総括責任者を補佐する業務管理責任者を1名以上配置させる。
- (3) 責任者は、通常日の通常業務時間内は本院に常駐すること。また責任者は同時に不在となることがないようにすること。やむを得ず不在にならざるを得ない事情が発生した場合は、必ず代理者を立てた上で本院職員に知らせること。

2. 責任者の責務

- (1) 受託した業務全体の趣旨を正しく理解するとともに能力を十分に発揮し、広範かつ高

度な知識や技術、豊富な知識によって、患者サービスの向上や効率的な業務運営に取り組むこと。

- (2) 本院及び本院職員並びに患者の要望や現状を的確に把握し、それに対して迅速かつ確実に対応すること。
- (3) 業務従事者を統率監督し、常に的確な指導や教育研修を行うことにより知識の研鑽に努め、随時業務改善を図り、もって業務の効率化及び患者サービスの質の向上に努めること。また受託業務各部署の調整・統一を図ること。
- (4) 遅滞なく円滑かつ確実に業務遂行できるよう業務進捗管理を行うこと。
- (5) 本院との窓口として、迅速かつ正確に報告、連絡及び相談を行い、虚偽報告や問題事項の隠蔽は厳に慎むこと。
- (6) 本院が行う各種会議や委員会については、自ら又は業務従事者の出席もしくは資料提供等をするなど、積極的に協力すること。
- (7) 関係諸法令通達の周知、業務に関わる関係諸官庁等及び院内各部署との連絡・調整を行うこと。
- (8) 診療録その他資料の整備・保存を行うこと。
- (9) 受託業務を行う為に必要な消耗品等の在庫確認・保管・発注を行うこと。
- (10) 算定漏れ防止対策の総括を行うこと。
- (11) 診療報酬に関わる情報の収集を行うこと。
- (12) トラブル発生時の対応を行うこと。その際には本院職員と連携して進めること。

業務従事者の配置等

① 従事者の配置

- (1) 業務受託者は、受託した業務を行うにあたって必要な人数の従事者を確保し、配置すること。なお、その際は、休憩、休息、休暇、その他欠員が生じる間の交代を考慮したものとする。
- (2) 業務受託者は、業務内容又はその量もしくは業務の繁忙状況等により、従事者の配置転換等を柔軟に実施し、業務に遅延や質の低下を生じさせないようにすること。
- (3) 業務受託者は、従事者として配置しようとする者の適正や能力、取得資格など多角的な検討を行った上で配置すること。無計画に従事者を配置することは、業務の質の低下を招く恐れがあるため、厳に慎むこと。
- (4) 業務受託者は、医事会計システム等の運用や操作、マスタ管理等の経験を有し、本院が運用する各種システム事業者との調整に対応できるようにすること。
- (5) 業務受託者は、業務を適切かつ効率的に遂行する能力や経験を有し、誠実で信頼に足る者を業務従事者として選定・配置すること。
- (6) 業務受託者、業務従事者の異動、退職等に伴う変更が生じた場合には、適正に配置換えを検討するとともに、業務の質の低下を招かないようにすること。
- (7) 業務受託者は、各ブロック、計算受付、入院会計等必要な部署にそれぞれ診療報酬及

び施設基準等に精通している者を配置し、請求漏れの防止に努めるとともに、問い合わせ等に適切に対応しなければならない。

(8) 入院会計等に診療情報管理士を適切に配置し、会計、DPC コーディング業務等を円滑に行うこと。

(9) システム（マスタを含む）担当者を専任で配置すること。

2. 業務従事者の責務

(1) 配置された部門内の全ての業務の趣旨、手順等を正しく理解し、円滑かつ適正、正確に業務を遂行すること。

(2) 本院の顔として、患者やその家族等に対し、親切、丁寧な接遇を行い、患者サービスの向上に努めること。

(3) 挨拶を行うなど誠実な態度で業務に臨み、本院職員との適切な協力関係のもと、報告連絡相談などを徹底すること。

(4) 在職中及び退職後においても業務上知り得た個人情報を第三者に漏らすことのないよう取り扱いには十分注意すること。

(5) 常に知識の研鑽に努め、業務の効率化及び患者サービスの向上に努めること。

従事者の管理

1. 従事者の管理

(1) 業務受託者は、情報セキュリティの観点のため、従事者の氏名、担当部門、資格（診療情報管理士等）を記載した従事者名簿を、別表1のとおり本院に提出すること。

(2) 業務受託者は、従事者に変更があった場合には、速やかに変更後の従事者名簿を別表1のとおり本院に提出すること。

(3) 業務受託者は、第1号の従事者名簿の提出と同時に、組織図を別表1のとおり本院に提出すること。

(4) 業務受託者は本院で決められている規則及び基準を遵守し業務を行うこと。

(5) 当該受託業務の実施にあたっては、人権について正しい認識をもって業務を遂行できるよう、人権啓発にかかる研修（自治体等が実施する人権啓発研修等への参加をもって代えることを含む。）を行うものとし、その内容を別表1のとおり「人権研修実施報告書」により委託者に報告しなければならない。

(6) 受託業務を行う各場所について整理・整頓・清掃を実施する。

勤務環境等

1. 従事者の被服及び施設利用等について

(1) 業務受託者は、従事者に対して、業務受託者の負担により、制服を着用させること。

(2) 制服は、事務職員と判断しやすいものとし、本院職員との区別ができるものとする。

(3) 業務受託者は、従事者に名札を必ず着用させること。

- (4) 本院の敷地内は終日禁煙であることを従事者に徹底し、遵守させること。
- (5) 業務の必要上、本院から貸与された鍵等の取り扱いについては、紛失又は盗難に合うことがないように、適正に使用すること。
- (6) 業務受託者は、本院から使用許可されている施設について、損傷等の防止を行い、適正に利用すること。

2. 労働安全衛生について

- (1) 業務受託者は、労働基準法並びに関係法令を遵守し、従事者の生活保障と労働上の安全衛生管理を怠らないようにしなければならない。なお、それらにかかる費用は受託者が負担する。
- (2) 業務受託者は、従事者の感染症等の感染防止対策を取ることとし、従事者が感染症に罹患した場合、患者又は本院職員への感染拡大を防止するため、業務への従事制限等を行うとともに、法令、ガイドライン及び本院の定める規定を遵守すること。

病院情報システムと情報セキュリティ

1. 病院情報システムの構成について（令和7年3月1日現在）

システム及び機器名	メーカー	名称
電子カルテシステム	NEC	MegaOak HR
医事会計システム	NEC	MegaOak IBARSIII
DPC	NEC	MegaOak DPC
診療情報管理システム	インフォコム	Medi-Bank
地域連携システム	NEC	MegaOak 地域連携室
診断書作成システム	インフォコム	Medi-UNITE
健康診断システム	石川コンピュータ・センター	PC-健診
健康診断システム	石川コンピュータ・センター	PC-保健指導
再来受付機	NEC	
診察案内表示板システム	アルメックス	
自動支払機	グローリー	
医療費後払いシステム	グローリー	

2. 病院情報システムについて

- (1) 業務受託者は、従事者を配置又は新たに雇用をしようとするときは、医療情報システム利用申請書を別表1のとおり本院に提出し、ID・パスワードの付与を受けること。
- (2) 従事者は、業務遂行に必要な範囲内において本院から付与された病院情報システムの利用権限に基づき、システムを使用することとし、私的利用はしないこと。
- (3) 業務受託者は、業務遂行において、本院から付与された病院情報システムの権限以外のシステムの権限が必要となった場合には、本院に申し出て協議を行うこと。

3. 情報セキュリティについて

- (1) 業務受託者は、次に掲げる情報資産について、漏洩、紛失、滅失、棄損、改ざん、不正アクセス等の防止に努めなければならない。故意もしくは過失によりこれらを行った場合は、本院の判断により契約を解除することができるものとする。また、それにより本院に被害が発生した場合においては業務受託者の責任において解決するものとし、損害等は業務受託者が賠償を行わなければならない。
- ①本院において使用する情報ネットワークと情報システムの開発と運用に係る全ての情報及び情報ネットワークと情報システムで取り扱う全ての情報
 - ②全ての情報が記録された紙等の有体物及び電磁的記録媒体
 - ③本院において使用する情報ネットワークと情報システム
 - ④診療録及びレントゲンフィルム等の診療に用いる全ての記録
 - ⑤本院職員の氏名や連絡先等が記載されている文書
- (2) 業務受託者は、業務に係る情報資産を業務の目的外に使用し、又は第三者に提供しないこと。ただし、事前に書面で本院の承諾を得た場合はこの限りではない。
- (3) 業務受託者は、業務に係る情報資産を本院外に持ち出さないこと。ただし、業務上において、情報資産を本院外で持ち出す必要がある場合は、事前に書面で本院の承諾を得ること。
- (4) 業務受託者は、本院に独自の機器等を持ち込み、業務を遂行する場合は、その機器等に所有物である旨を明記するとともに、台帳を作成し、別表1のとおり本院に提出すること。なお、業務受託者が持ち込んだ機器等には、不正アクセス、ウイルス攻撃、サービス不能攻撃等のサイバー攻撃や部外者侵入等の脅威に対する対策を講じること。また、独自に持ち込んだ機器に不具合がある場合は、業務受託者の経費負担により対応するほか、持ち込んだ機器等により病院運営に損害が生じた場合は、業務受託者の責任において解決すること。

消耗品、備品、資材等の適正利用

業務の遂行時に必要な消耗品や備品、資料等について、次のとおり対応するものとする。

1. 提供又は貸与された消耗品及び備品の適正使用等について

- (1) 業務受託者は、本院から提供又は貸与された消耗品及び備品について、滅失又は損傷の防止等を行い、適正に使用すること。
- (2) 業務受託者は、本院から提供又は貸与された消耗品及び備品並びに作成した資料について、情報の漏洩、紛失、盗難、滅失、棄損、改ざん、不正アクセス等の防止措置を行い、適正に利用すること。
- (3) 業務受託者は、本院から提供又は貸与された消耗品及び備品並びに作成した資料について、本院の許可なく、変形、改造、移転、複写、複製、目的外使用、持ち出し、廃棄等を行わないこと。
- (4) 本院は、業務受託者が前3号の事項に違反した場合又は業務受託者の故意もしくは重大な過失により漏洩、紛失、盗難、滅失、損傷、棄損、改ざん、不正アクセス等があっ

た場合は、損害の状況により、業務受託者に対し損害賠償を請求することができる。

2. 機器等の運用管理について

(1) 電子カルテ端末及びその周辺機器

- ①電子カルテ端末及びその周辺機器は精密機械であるため、清掃及び周辺の整理整頓を怠らないこと。
- ②機器の使用に伴う消耗品及び用紙等の補充管理を確実に行うこと。
- ③機器に不具合が生じた場合は、障害・事故にかかわらず本院に速やかに報告し、その指示を仰ぎ、できる限り協力すること。

(2) 複写機

- ①業務遂行に必要な複写機は、本院が設置するものとする。
- ②複写機の利用にあたっては、業務遂行上必要最小限にすること。なお、業務受託者が独自に設置した複写機については、この限りでない。
- ③本院が設置した複写機の利用にあたって必要な用紙等は、本院が用意するものとする。

(3) 電話機

- ①業務遂行に必要な電話機については、本院が設置するものとする。
- ②電話機の利用にあたっては、業務遂行上必要最小限とすること。

(4) その他消耗品等

- ①本院が提供又は貸与する消耗品等については、業務遂行上、必要最小限にすること。
- ②本院が提供又は貸与する消耗品等の不足が見込まれる場合には、事前に本院に発注を依頼すること。

業務計画及び点検

1. 業務計画について

- (1) 業務受託者は、月毎の業務計画書を作成するとともに、別表1のとおり本院に提出し、その了承を得ること。
- (2) 責任者は、月毎の業務計画書に基づき、業務の進捗管理を行うこと。

2. 業務点検について

- (1) 業務受託者は、業務遂行について、法令等に従い、適正なマニュアル・フローに基づいて処理されているか四半期に一度点検し、点検後当該月の医療事務報告書(月次)にその結果を記載し、別表1のとおり本院に報告すること。
- (2) 業務受託者は、自己点検の結果、確認された問題や課題の改善について、10 営業日以内に業務改善計画書を提出すること。
- (3) 業務受託者は、本院が行う本仕様書に規定する業務等の遂行状況の点検に協力すること。
- (4) 業務受託者は、本院が行う前号の点検の結果、不相当と判断し、口頭又は文書による改善の指示を行った場合は、直ちに改善の措置を講ずること。

業務報告

1. 業務報告について

- (1) 業務受託者は、医療事務報告書を日次、月次及び年次毎に作成、別表1のとおり本院に提出すること。
- (2) 月次及び年次の報告書は、本院との定例会（連絡会議）を実施し、業務の実施状況等を報告した上で提出すること。
- (3) 前2号の報告に限らず、従事者の業務遂行に伴い発生する問題及び調整事項について、随時本院に報告し、その指示を仰ぐこと。

2. その他の報告事項について

- (1) 業務受託者は、業務報告以外の報告等について、別表1のとおり本院に提出すること。

災害発生時の対応及び報告、訓練等への参加

1. 災害発生時の対応について

- (1) 業務受託者は、災害発生時の連絡体制を定め、緊急連絡網を別表1のとおり本院に提出すること。

2. 災害発生時の報告について

- (1) 業務受託者は、災害や病院情報システムのシステムダウン又は感染症発生もしくは本院に多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合は、直ちに本院職員へ報告等するとともに本院の指示に従い、それに応じた業務に従事者を配置するよう協力すること。
- (2) 業務受託者は、大規模災害や感染症流行、その他の事由により従事者が不足し、業務遂行が不可能な状況が生じた場合は、業務を継続して遂行するため、速やかに応援体制を構築するなどの対応を行うこと。

3. 訓練等への参加について

- (1) 業務受託者は、本院が実施する災害や病院情報システムのシステムダウン又は感染症発生などの訓練又は研修会に従事者を積極的に参加させ、災害時等に備えること。

業務内容

主な業務内容は、次のとおりとする。ただし、業務を行うにあたっては、①から⑦までの事項を踏まえて実施すること。

- ①業務内容及び場所は、運用状況により変更する可能性があるため、その際は変更に従って、柔軟に対応すること。
- ②業務を実施する場所以外の場所へは、業務上必要以外にみだりに立ち入らないこと。
- ③業務時間については、各部門の業務内容に応じ、早出又は遅出等のシフト制で管理するなどの柔軟な対応を行うこと。
- ④業務を停滞させることがないよう従事者の配置を適切に行うこと。
- ⑤次に掲げる事項は、全ての従事者が実施可能とすること。

- (ア) 来院者に対する態度や言葉遣い等の基本的な接遇
 - (イ) 患者基本情報及び保険情報の登録・確認・変更
 - (ウ) 受託業務に対する意見・苦情・提案等への対応
- ⑥業務に使用するシステム、機器等の更新、入れ替え又は操作方法の変更などがあった場合は、その変更に従って、柔軟に対応すること。

1. 総合相談受付＜中央受付①番受付＞

- (1) 院内各部署及び駅・停留所など公共的な場所の案内
 - (2) 院外からの各種の問い合わせの対応
 - (3) 医師の勤務情報の取得
 - (4) 面会者への案内
 - (5) 院内職員への来客の対応（各部署への連絡、案内、骨髄バンクドナー希望者等も含む）
 - (6) その他院内の案内業務
 - (7) 松葉杖など借用書の受け取りと本院職員への連絡
 - (8) 本院への苦情等申し出への対応
 - (9) 療養、診療費、医療安全、がん診療等に関する相談
- 上記業務については一次対応（メッセージャー対応）とし、必要に応じて院内各関係部署へ取り次ぎをする。

2. 入退院受付＜中央受付②番受付＞

- (1) 入院受付に関すること
 - ①「入院のご案内」、入院申込書等の準備と記入の説明
 - ②入院申込書、支払保証書等の内容確認と補記
 - ③リストバンドの作成
 - ④主治医の確認・連絡
 - ⑤入院日変更・病室変更等の患者への連絡
 - ⑥入院患者案内に関する各病棟との連絡（入退院支援加算を含まない）
 - ⑦副カルテ等必要物の準備及び病棟への搬送
 - ⑧各種保険制度並びに高額療養費、限度額適用認定証、各種公費制度、出産育児一時金制度などの説明
 - ⑨その他入院生活を送る上での質問に対する説明など
- (2) 退院受付に関すること
 - ①退院患者案内に関する各病棟との連絡
 - ②入院費請求に関する説明
 - ③入院費支払いの案内
- (3) 緊急入退院手続（入院患者への説明などを含む）
- (4) 入院患者に関するシステム登録・確認業務

- ①患者基本情報の登録
- ②入院オーダの確認、主治医の確認
- (5) 資格確認（マイナ保険証・資格確認書・健康保険証など患者が提示したもの）を行い
医事会計システムに登録並びに確認すること
- (6) 伝票類の整理・保管
- (7) 面会案内
- (8) 入院患者台帳の作成
- (9) 各種書類の整理及び提出
 - ①入院申込書
 - ②支払保証書
 - ③退院証明書
 - ④入院期間確認書
 - ⑤保険外による実費負担に関する同意書
- (10) 死亡診断書・出生証明書等の確認と配布、綴じ込み

3. 初診受付＜中央受付③番窓口＞

- (1) 初診受付に関すること
 - ①診療申込書記入の説明
 - ②個人情報保護に関する同意書についての説明
 - ③診療申込書の内容確認と補記
 - ④診察券の発行
 - ⑤患者基本情報の登録
 - ⑥外来基本伝票の発行
 - ⑦資格確認（マイナ保険証・資格確認書・健康保険証など患者が提示したもの）を行い
医事会計システムに登録並びに確認すること
 - ⑧外来診療科及びその他院内の案内（看護師への問い合わせなど）
- (2) 患者の受診すべき診療科の判定
- (3) 初診受付に関するカードリーダー等の操作に関する患者支援
- (4) 診察券発行機の管理・操作
- (5) 初診時・再診時選定療養費の説明

4. 再来受付＜中央受付④番受付＞

- (1) 再来患者の受付
- (2) 再来患者の案内・誘導
- (3) 再来受付機を通過できない患者の再診受付対応
- (4) 資格確認（マイナ保険証・資格確認書・健康保険証など患者が提示したもの）を行い
医事会計システムに登録並びに確認すること

- (5) 遺失物と拾得物の管理と廃棄依頼
- (6) 栄養指導、看護専門外来等の予約患者の案内
- (7) 再診受付に関するカードリーダー等の操作に関する患者支援
- (8) 予防接種の受付（問診票の聞き取り・確認を含む）

肺炎球菌等の定期接種、その他任意の予防接種は通年、インフルエンザ・コロナワクチン等の定期接種は本院が実施する時期。

- (9) 再来患者の本院職員への取り次ぎなど

5. 書類受付＜中央受付⑤番受付＞

- (1) 諸証明書の発行事務手続
- (2) 自動車賠償責任保険等関係事務
- (3) 関係諸法令に基づく患者申請への対応(患者連絡を含む)
- (4) 諸証明書の持ち出し診療録の管理
- (5) 諸証明の作成業務
- (6) 諸証明に係る医師との調整
- (7) 諸証明に係る患者相談
- (8) 生活保護に係る医療要否意見書・医療券の作成・整理（但し医療券については医療扶助オンライン資格確認導入後はオンラインも併用して行う。）
- (9) 公費申請書の作成・整理
- (10) 諸証明書の発行及び発送
- (11) 諸証明書の料金の計算及び請求
- (12) 書類のスキャナ取り込み
- (13) 諸証明の副カルテ綴じ込み
- (14) 診断書依頼管理システムにおける書類受付操作

6. 計算受付＜中央受付⑥番受付＞

- (1) 外来患者の料金計算（訪問診療患者含む）
 - ①診療データ取り込み
 - ②会計入力
 - ③請求書データの作成
 - ④会計入力上の各部署との連携
 - ⑤未取り込みリストの出力
- (2) 会計入力上の電子カルテとの突合
- (3) 未会計情報の取得とデータ修正
- (4) 自立支援医療、難病、小児慢性特定疾病等の手続
- (5) 自立支援等の公費の手帳の負担金記載依頼
- (6) 院外処方箋の保険に関する疑義照会

7. 支払受付＜中央受付⑦番受付＞

- (1) 外来診療費、入院診療費の料金の収納
- (2) 収入金の精算及び収納した現金の本院職員への引き継ぎ
- (3) POS レジの操作（クレジット収納を含む）
- (4) 医療費の調整金の事務手続き
- (5) 納入通知書への出納印押印と在庫管理
- (6) 窓口に設置される募金箱の管理
- (7) 自動支払機で支払いができない方の料金授受と説明

8. 収納管理業務

- (1) 外来未収金の管理、整理
- (2) 外来未収金がある患者への納付勧奨（電話連絡2回を目途）
- (3) 外来調定業務に関すること
 - ①締め処理（業務日の15時30分）
 - ②調定明細一覧表の出力及び報告と提出
 - ③請求書と調定明細一覧表の突合
 - ④請求データ修正・削除

9. 統計業務

- (1) 患者数の集計（入院・外来患者日報、月報、年報など）
- (2) 救急患者追跡調査票の作成
- (3) 診療点数の確定
- (4) 経営管理月報の編集保存
- (5) 定期報告の基礎データ作成（紹介率・逆紹介率、救急件数など）
- (6) 実施状況報告書（手術件数・医事データ・収益集計表・診療行為別集計表・平均在院日数算出調書など）の作成
- (7) その他統計資料の作成に関すること
 - ①診療行為別集計表
 - ②収益集計表
 - ③科別収益集計表
 - ④会議資料（幹部会議毎週、管理診療会議毎月、診療評価委員会等）

10. 入院会計業務

- (1) 入院患者の料金計算に関すること
 - ①診断群分類決定に伴う医師への情報提供・相談
 - ②請求に関する各病棟との連絡、調整

- ③実績未入力 of 病棟への入力依頼
- (2) 請求明細書の内容点検及び診療収入額の算定
- (3) 患者自己負担金の請求及び整理
- (4) 医療費等の窓口収納及び返金の事務手続
- (5) 入院算定に関するシステム業務
 - ①医事システム操作及び入力
 - ・診療データの取り込み、会計入力及び修正
 - ・請求書データの作成及び納入通知書の発行
 - ・未取り込みリストの出力
 - ・診療明細書の発行
 - ②DPC 請求システム操作及び入力
 - ・診断群分類、手術情報、その他補助情報の入力
 - ・その他 DPC 請求に関する必要事項の入力
 - ③上記①と②において不具合が発生した際、速やかに本院職員に報告し、その解決に向けてシステム事業者及び本院職員に協力すること。
- (6) 各種帳票類の作成及び伝票類の整理に関すること
 - ①個室伝票の記載内容の確認
 - ②個室台帳の整理及び管理
 - ③会計入力に必要な各種伝票類の整理
- (7) 調定明細書一覧表の出力及び報告に関すること
 - ①調定明細書の出力
 - ②入院納入通知書との突合
- (8) 診療収納額の日計表の作成
- (9) 納入通知書（定期請求）の発行及び配布、本院職員への郵送依頼
- (10) 気送管の操作
- (11) DPC 請求に伴う院内の調整、連絡
- (12) DPC データ作成及び提出
 - なお、DPC データは本院にとって重要であり、機能評価係数に大きく影響を与えるものであることを十分に認識の上、各担当と連携を取り、その作成を行うこと。
- (13) DPC に関する情報の提供、分析に関すること
 - ①DPC に関する分析システム（本院が所有する MEDI ARROWS）の操作
 - ②請求に関する情報分析及び分析情報の報告
 - ③クリティカルパスに関する情報の提供
 - なお、本院が所有する分析システムを使用しなくても、DPC に関する情報の提供、分析を行い、本院に提供すること。
- (14) 入院未収金がある患者への納付勧奨（電話連絡等）
- (15) 入院納入通知書の廃棄、入院未収金患者の整理・報告

- (16) 入院会計業務に関する医師からの問い合わせ対応
- (17) 持参薬の入力業務
- (18) 診療報酬改定に伴う対応

1 1. 地域医療連携室業務

(1) 紹介患者業務に関すること

- ①診療患者の事前登録と受付業務
- ②診察・検査予約の取得及び調整
- ③受付から外来診療終了までの誘導及び案内
- ④診療申込書の記載説明及び内容確認、補記
- ⑤診察券の発行
- ⑥受診患者持参品（CD-R など）の管理（ウイルスチェック、内容確認、読込依頼）を依頼
- ⑦紹介状等のスキャナ取り込み
- ⑧カルテに紹介元医療機関名を表示する
- ⑨紹介医への来院報告書、受診結果報告書、退院報告書の管理と送付を依頼

(2) 逆紹介業務に関すること

- ①他病院の予約取得業務と案内
- ②診療情報提供書管理と発行
- ③共同診察カードの運用とカルテへの登録
- ④診療情報提供書退院時添付加算算定のための医師への依頼と確認

(3) その他地域医療連携にかかる業務

- ①他医療機関からの検査予約の調整
- ②市検診後の精密検査結果、治療結果等の書類の管理と送付を依頼

(4) 地域医療連携システムの操作及び入力

(5) 地域医療連携業務の統計に関すること

- ①紹介患者数・率
- ②逆紹介患者数・率
- ③共同診察カード発行件数
- ④他医療機関への PET 検査依頼

1 2. ブロック業務<A,B,C,D,F ブロック>

(1) ブロック受付業務

- ①患者到着確認
- ②院外処方箋の確認（押印漏れ等の確認含む）
- ③資格確認（マイナ保険証・資格確認書・健康保険証など患者が提示したもの）を行い
医事会計システムに登録並びに確認すること

- ④外来基本伝票の受付・診察室への搬送
- ⑤当日の診察予約等の確認
- ⑥患者の誘導・案内（受付に来られた方への対応）
- ⑦問診票、体温計、洗浄綿などの準備と問診票の内容確認（予防接種含む）
- ⑧医療費後払いクレジットサービスの受付票の受け取り、説明について
- ⑨小児慢性特定疾病医療費制度に関する業務〔Aブロック〕
- ⑩ビデオデッキ・DVDプレーヤーなどの管理〔Aブロック〕
- ⑪予防接種に関すること〔Aブロック〕
 - （ア）問診票（接種券）、母子手帳、カルテの確認
 - （イ）基本伝票と診察券の突合
 - （ウ）母子手帳及び問診票（接種券）への押印
- ⑫京都府職員の乳癌検診〔Aブロック〕
 - （ア）患者の予約取得と受付
 - （イ）京都府への請求書作成
- ⑬市町村が実施する子宮がん検診〔Dブロック〕
 - （ア）患者の予約取得と受付
- ⑭身長・体重・BMI測定〔Cブロック〕

（２）ブロック会計業務

- ①会計業務に関すること
 - （ア）診療データの取り込み
 - （イ）会計入力、修正及び請求書データの作成
 - （ウ）会計入力上の各部署との連携
 - （エ）未取り込みリストの出力
- ②会計入力上の電子カルテとの突合

（３）ブロッククラーク業務

- ①診察準備に関すること
 - （ア）診察室の環境チェック
 - （イ）伝票のチェック
 - （ウ）清掃
 - （エ）各種検体（検便、検痰など）の提出場所と提出方法の説明
 - （オ）検査科より送信された検査データを各診療現場に届ける
 - （カ）翌日の診察予約の整理
- ②カルテ準備(検査結果、フィルム等準備)（紙カルテ運用時）
 - （ア）予約表のチェック
 - （イ）前回カルテ内容のチェック

- (ウ) 診察券とカルテの照合及びカルテの整理
- (エ) 出された診察券と予約票から、カルテを出すこと
- ③患者の呼び入れ、誘導に関すること
 - (ア) 患者呼び入れ
 - (イ) 診察準備の説明
 - (ウ) 中央処置室、レントゲン室、心電図室等への順路案内
- ④医師からの指示整理(検査予約準備等)に関すること
 - (ア) 各検査予約準備
 - (イ) 書類の処理
 - (ウ) 入院準備
- ⑤ブロック受付周辺の整理・整頓に関すること
 - (ア) 診察室の掃除(環境整備)
 - (イ) カルテの返却
 - (ウ) 郵便物の提出
 - (エ) 自動血圧計の記録用紙の補給
 - (オ) 血圧手帳の準備と管理〔B ブロック〕
- ⑥予約に関すること
 - (ア) マニュアルに基づき各種検査の説明
 - (イ) 採血、レントゲン、心電図についての諸注意事項説明
 - (ウ) 予約順番についての患者対応
 - (エ) 予約キャンセルと再予約についての電話対応
- ⑦学校心臓検診の予約〔B ブロック循環器内科・A ブロック小児科〕
- ⑧産科医療補償制度の説明及び記入〔D ブロック産婦人科〕
- ⑨血糖測定に係る物品（消毒綿・針）の在庫管理と患者への配布

1 3. 中央処置室受付業務

- (1) 採血管準備システムの操作
- (2) 検尿、採血・輸血、注射患者の受付
- (3) 提出された検体の受け取りとラベル発行、連絡
- (4) 中央処置室で使用する薬剤の薬剤部との連絡調整
- (5) 検診受診者の案内・誘導
- (6) 健康診断書の内容確認

1 4. 放射線科受付業務

- (1) 放射線科受付業務
 - ①基本伝票を受け取り、受付票とセットし、各検査室へ搬送
 - ②検査案内及び患者誘導

- (2) 予約業務
- (3) 照射録の整理
- (4) 読影依頼に関すること
 - ①MRI、CT、RI
 - ②シナップス入力
- (5) 照射統計補助業務
- (6) 画像データのコピー依頼
- (7) 定期日用品の請求業務
- (8) 入院患者の受診に係る連絡
- (9) 放射線科検査に係る他部署との連絡、調整

1 5. 生理検査受付業務＜生理検査室＞

- (1) 受付に関すること
 - ①電話対応
 - ②検査予約
 - ③生理検査システムへのデータ登録
 - ④患者誘導
 - ⑤カルテ等の搬送
- (2) データ管理に関すること
 - ①脳波、ホルター心電図等の整理
 - ②心臓超音波、腹部超音波のリスト出力
- (3) 尿素呼気試験の準備
- (4) 入院患者の受診に係る病棟との連絡

1 6. 内視鏡受付業務

- (1) 患者到着確認
- (2) 患者問診表の記入案内
- (3) 患者登録
- (4) カルテ・伝票の搬送
- (5) 予約業務
- (6) 画像データの受理
- (7) 受診状況の確認
- (8) ドック受診者の受付
- (9) 患者（受診者）の呼び入れ、誘導、検査後の案内
- (10) 福知山市検診受診者の受付
- (11) 入院患者の受診に係る病棟との連絡

17. 透析患者請求業務

月曜日から土曜日 午前・午後の2回 一月平均 1,540 件、年間平均 18,500 件

(1) 透析患者情報確認

資格確認（マイナ保険証・資格確認書・健康保険証など患者が提示したもの）を行い
医事会計システムに登録並びに確認すること

(2) 自立支援医療（更生医療）の諸手続

(3) 自立支援手帳の負担金記載依頼

18. 手術室業務

(1) コスト入力に関すること

①実施済み手術の使用薬剤、入室時間、麻酔時間、手術時間等の入力

②医師・看護師からの算定に関する問い合わせ対応

19. 人間ドック業務＜人間ドック室＞

(1) 当院が実施する人間ドック、各種健康診断（海外渡航健診、労災二次健診等）、福知山市健診（成人健康診査（無保険者健診）、大腸がん検診、前立腺がん検診、胃 ABC 検診）などの受診者への予約受付及び案内

(2) カードリーダー等の操作に関する患者支援

(3) 受診者の基本測定（身長、体重等）の実施

(4) 健診カルテ及び検査伝票の作成

(5) 人間ドック、各種健康診断、福知山市健診などの受診者への案内書類等の発送

(6) 受診者、医師、診療科等との連絡調整

(7) 受診者及び事業所並びに保険者（実施者）に対する請求書の作成及び会計報告

(8) 成績報告書又は健診結果の作成及び発送

(9) 統計、集計、請求の実施

(10) 健診システムにおけるデータ、マスタ管理

(11) 健診システムの運用・操作

(12) 外来診療への案内状の発送

(13) 協会けんぽ情報提供サービスによる資格確認とその操作

(14) 特定健診及び特定保健指導業務

①予約の取得、受付及び案内

②健診結果の送付

③請求書の作成

(15) 福知山市の乳がん検診に関すること

①検診の予約と受付

②検査の説明及び放射線科への案内

③検査結果の整理

- ④マンモグラフィーの予約の取得
- ⑤受診者及び市に対する請求書の作成

20. 放射線治療センター業務

- (1) 受付業務
 - ①基本伝票を受け取り、受付票とセット
 - ②患者の案内及び誘導
- (2) 予約業務
- (3) 入院患者の受診に係る連絡
- (4) 治療 RIS 操作
- (5) 治療及び治療計画 CT 案内
- (6) 料金計算

21. 救命救急センター受付業務

- (1) 救命救急センター受付に関すること
 - ①受診希望者の症状聞き取り、資格確認（マイナ保険証・資格確認書・健康保険証など患者が提示したもの）を行い医事会計システムに登録並びに確認すること
 - ②院内各部署への連絡、調整
- (2) 診療収入額の算定
- (3) 領収書の発行
- (4) 収納金の引継
- (5) 院内システムトラブル時の連絡・回避
- (6) 電話対応に関すること
 - ①受診希望者の症状聞き取り
 - ②救命救急センター担当医師への電話連絡、その他必要関係部署への連絡
 - ③院外からの各種問い合わせの対応
- (7) 医師の勤務情報の取得
- (8) 料金授受に関すること
 - ①外来診療費
 - ②入院診療費
 - ③収入金の管理、報告（クレジット収納を含む）
- (9) カルテ搬送業務（紙カルテ運用時）
- (10) 受付、計算業務に係るシステム操作に関すること
 - ①医事システムの操作及び入力
 - ・ 外来基本伝票の発行（救急受診患者など）
 - ・ 初診患者の基本情報登録
 - ・ 会計データの取り込み

- ・会計入力及び修正
- ・請求書データの作成及び発行
- ② 会計入力と電子カルテの突合
- (11) 診察券発行機の管理・操作
- (12) 入院受付に関すること
 - ①入院のご案内等の説明、入院申込書等の記入の説明
 - ②入院申込書、支払保証書等の内容確認と補記
 - ③リストバンドの作成
 - ④入院患者の相談
 - ⑤入院患者案内に関する各病棟との連絡
 - ⑥前回入院カルテ、副カルテ等の準備
 - ⑦その他必要物の病棟搬送
- (13) 松葉杖等借用書の受け取り
- (14) 救急患者の誘導・案内
- (15) 救急患者の情報収集
- (16) 問診票の記載案内
- (17) 紹介状持参の救急患者の紹介状のスキナ取り込み
- (18) 救命救急センター従事者との連絡調整
- (19) カルテ（紙カルテ運用時）の管理

2 2. 宿日直業務

- (1) 救命救急センター受付に関すること
 - ①受診希望者の症状聞き取り
 - ②院内各部署への連絡、調整
- (2) 診療収入額の算定に関すること
- (3) 領収書の発行
- (4) 日勤者への引継と日勤者から引き継ぎを受けた対応
- (5) 自立支援等の公費の手帳の負担金記載依頼
- (6) 救命救急センター業務中の診療録の管理
- (7) 救命救急センター業務中の診療録保管庫（カルテ庫）の管理
- (8) 医事システムの日時変更
- (9) 院内システムトラブル時の連絡・回避
- (10) 電話対応に関すること。なお宿日直業務時間中は従事者を専任で配置し、「本院に電話がつかない」という状態を避けること。
 - ①受診希望者の症状聞き取り
 - ②救命救急センター担当医師への電話連絡、その他必要関係部署への連絡
 - ③院内各部署への電話取次ぎ

- ④院外からの各種問い合わせの対応
- (11) 医師の勤務情報の取得
- (12) 料金授受に関すること
 - ①外来診療費
 - ②入院診療費
 - ③収入金の管理、報告（クレジット収納を含む）
- (13) 当直日誌の記入
- (14) カルテ搬送業務（紙カルテ運用時）
- (15) 救急医療端末の操作
- (16) 地域医療連携システムの操作及び入力
- (17) 医事インターフェイスマスタ登録に係る電算室との連絡
- (18) 受付、計算業務に係るシステム操作
 - ①医事システムの操作及び入力
 - ・ 外来基本伝票の発行（救急受診患者、透析患者）
 - ・ 初診患者の基本情報登録
 - ・ 会計データの取り込み
 - ・ 会計入力及び修正
 - ・ 請求書データの作成及び発行
 - ②会計入力と電子カルテの突合
 - ③地域医療連携システムの操作
- (19) 診察券発行機の管理・操作
- (20) 入院受付に関すること
 - ①入院のご案内等の説明、入院申込書等の記入の説明
 - ②入院申込書、支払保証書等の内容確認と補記
 - ③リストバンドの作成
 - ④前回入院カルテ、副カルテ等の準備
 - ⑤その他必要物の病棟搬送
- (21) 退院受付に関すること
 - ①退院患者案内に関する各病棟との連絡
 - ②入院費請求に関する説明
 - ③入院費支払いの案内
- (22) 死亡診断書等の確認と配布
- (23) 面会者への案内、来客への対応、その他窓口に来られた方の対応
- (24) 松葉杖等借用書の受け取り
- (25) 提出された検体の受け取りと受け渡し（対象者がある場合のみ）
- (26) 病理解剖の連絡
- (27) 休日夜間における結核届出の対応

- (28) 郵便物等の受け取りと総務課への引き継ぎ
- (29) 遺失物と拾得物の保管と日勤者への引き継ぎ
- (30) 留置人等の受診受付業務（夜間休日に受診する場合）

2 3. カルテ搬送業務

- (1) 診療録の出庫及び搬送
- (2) 診療録の回収・整理
- (3) 診療録の保管、管理
- (4) 出庫・入庫診療録の記録管理（アリバイ管理）
- (5) 診療録の組み合わせ
- (6) 予約患者抽出、出力
 - ① 予約患者の抽出に関する操作
 - ② 予約患者抽出及びリスト作成
 - ③ リストの各部門への配布
- (7) 副カルテの作成及び管理
 - ① 副カルテラベル発行
 - ② 副カルテ作成患者の登録
 - ③ 貸し出し、返却などアリバイの登録
- (8) 副カルテの各種帳票の綴じ込み（副カルテ運用規程に準ずる）

2 4. 医事電算業務

- (1) レセプト発行業務
- (2) 入院会計カードの出力
- (3) 月次・年次編集処理
- (4) データ、マスタ作成及び管理に関すること
 - ① 点数マスタのメンテナンス
 - ② 医事インターフェイスマスタの作成及び他部署との連携
 - ③ DPC と医事のインターフェイスマスタの作成
- (5) レセプト電算データ作成及び保存に関すること
 - ① 当月請求分電算データの作成
 - ② 月遅れ請求電算データの作成及び総括表の作成
 - ③ レセプト請求患者一覧表の作成
- (6) レセプト請求時のオンラインシステムの操作

2 5. 請求業務

- (1) 診療報酬等の請求に関すること
 - ① 健康保険

- ②自賠責
- ③労務災害（労働基準監督署との調整、文書照会や画像データ提出などに関する業務を含む）
- ④公務災害（公務災害の担当部署との調整、文書照会や画像データ提出などに関する業務を含む）
- ⑤アフターケア
- ⑥退職互助
- ⑦乳幼児、福祉請求書
- ⑧その他諸法
- （２）公費助成の請求
 - ①妊婦健診、産婦健診
 - ②1 ヶ月児健診
 - ③予防接種

但し、自治体が実施する公費助成の新規事業については（①～③以外においても）、委託業務に対する基本的運用方針に則り、本院と業務受託者と協議の上、取り決める。
- （３）その他請求
 - ①主治医意見書作成料
 - ②留置人等の診療費
 - ③他医療機関へ請求する診療費
- （４）診療報酬等増減点数、金額の検討整理
- （５）返戻、過誤返戻、未請求台帳整理
- （６）レセプトオンラインシステムによる診療報酬明細書の請求及び請求データの保存、管理に関すること
 - ①オンライン受領書
 - ②送信データ集計表
 - ③受付、事務点検ＡＳＰ結果リスト
- （７）レセプトオンラインシステムによる増減点通知票の保存、管理
- （８）外来レセプト点検業務

2 6．産婦人科夜間診療受付業務〔D ブロック〕

- （１）患者到着確認
- （２）資格確認（マイナ保険証・資格確認書・健康保険証など患者が提示したもの）を行い
医事会計システムに登録並びに確認すること
- （３）外来基本伝票の受付
- （４）患者の誘導・案内（入退院支援加算を含まない）
- （５）院外処方箋の確認

- (6) 会計業務
- (7) 支払いと次回予約の案内
- (8) 電話対応
- (9) その他受付に来られた方の対応

27. 資格確認業務＜正面玄関右手の一角＞

- (1) カードリーダー等の操作に関する患者支援
- (2) 資格確認（マイナ保険証・資格確認書・健康保険証など患者が提示したもの）を行い
医事会計システムに登録並びに確認すること
- (3) 予約外患者の問診票記入依頼と診察案内
- (4) 初診時・再診時選定療養費についての説明
- (5) 窓口に来られた方への対応
- (6) 再来受付機の操作案内・管理（用紙補充など）
- (7) 医療費後払いクレジットサービスの操作案内と本院職員への取り次ぎなど（用紙補充
など）
- (8) 休診・代診のお知らせの掲示と管理

28. スキャナ業務

本院が定める基準運用マニュアルのスキャナ取込基準に則り、取込部署が医事課・ブロック・地域医療連携室など本業務委託で担うものを実施する。また基準にないものは、双方協議の上、実施する。

スキャナ取込を行うのにあたり、一カ所に停滞しないように努めること。本業務に関連する作業を行うための本院のスキャナ設置場所は以下のとおり。

医事課事務室	中央受付 5 番受付 A4
ブロック受付 (A,B,C,D,F)	中央受付 5 番受付 A3
救急受付事務室	地域医療連携室 2 台
カルテ庫	4 階病棟面談室
リニアック棟	透析室診察室

29. その他特別業務

その他特別業務に関しては業務仕様書に無い業務とし、その都度甲・乙協議して定める。

別表 1 業務受託者が本院へ提出する書類

	書類名	記載内容	様式	提出期限
1	従事者名簿	従事者の氏名、配置部門、資格	任意	業務着手前 ※従事者変更時はその都度
2	緊急連絡網	統括責任者等の緊急連絡先	任意	業務着手前
3	組織図	配置部門の状況	任意	業務着手前
4	医療情報システム依頼書・誓約書	従事者の氏名、性別、生年月日、職種	指定	従事者の配置前
5	持ち込み機器一覧表	業務受託者が持ち込んだ機器の設置場所、機器の種類、主な使用者名	任意	業務着手前
6	月次業務計画書	当該月の業務計画（保険請求のスケジュール、連絡会議、会計待ち時間調査など）	任意	当該月の前月の 20 日（業務日以外の場合は翌業務日）
7	医療事務報告書（日報）	日毎の責任者の配置状況、報告事項（本院からの依頼・問い合わせ、患者クレーム等）	任意	翌業務日
8	医療事務報告書（月報）	保険請求の件数と点数、査定及び返戻の査定率、査定及び返戻の主な理由、再審査請求の状況、未請求の件数と点数、会計待ち時間調査結果、みんなの声の回答	任意	毎月連絡会議で報告後、翌月 10 日（業務日以外の場合は翌業務日）
9	医療事務報告書（年次）	保険請求、査定及び返戻、再審査請求、未請求の状況、会計待ち時間調査結果、みんなの声の回答結果、年次のまとめ	任意	連絡会議で報告後、4 月 10 日（業務日以外の場合は翌業務日）
10	各種調定書類（日次）	入院・外来	指定	翌業務日
11	返戻整理簿	入院・外来	指定	当該月の翌月 25 日
12	過誤返戻整理簿	入院・外来	指定	当該月の翌月 25 日
13	未請求整理簿	入院・外来	指定	当該月の翌月 25 日
14	人権研修実施報告書		指定	随時
15	インシデント報告	インシデントが発生した際	指定	報告事項発生時に随時
16	情報漏洩・紛失報告書	情報漏洩・紛失が発生した際	指定	報告事項発生時に随

				時
17	幹部会議資料	毎週水曜日の幹部会議資料	指定	火曜日（業務日以外 の場合は医事課長に 確認を取ること）
18	管理診療会議資料	毎月の管理診療会議資料	指定	毎月第 2 金曜日の前 の火曜日並びにレセ プト提出後、提出期 限は医事課長に確認 を取ることに