

医事業務委託仕様書

第1 目的

受託者は、委託者から受託した業務を、公立大学法人横浜市立大学委託契約約款によるほか、この仕様書に定める内容に従い、円滑に遂行することを目的とする。受託者は、この仕様書に定める内容を熟知して、医事業務従事者を適切に配置・教育・指導・管理するとともに、医事業務従事者が委託者の業務に支障をきたさないよう指導及び監督を行う。

第2 前提条件

1 業務を委託するにあたり前提条件として、次の経験を有することとする。

- (1) 病床数 400 床以上の医療機関で、通算で 10 年以上の医事業務経験を有し、かつ直近 5 年間の医事業務経験を有すること。

第3 業務委託の内容

1 主な業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 総合案内業務（コンシェルジュ業務）

- ア 来院者案内業務全般

- (2) 患者サポートセンター受付業務

- ア 患者案内業務

- イ 患者説明業務

- ウ 初診受付業務

- エ 入院受付業務

- オ 入院支援業務

- (3) 会計受付・外来診療費計算・外来診療報酬請求

- ア 会計受付・外来診療費計算、・外来診療費請求業務

- イ 診療費収納・収納金の集計・保管受け渡し業務

- ウ 外来診療報酬請求業務

- (4) 文書窓口業務

- ア 文書事務業務

- イ 診療情報開示に係る受付及び交付事務（電話対応含む）

- (5) 救急外来受付業務

- ア 平日昼間受付業務

- イ 休日・夜間（年末年始・大型連休対応を含む）受付業務

- (6) 外来診療科等受付業務

- ア 外来診療科受付業務

- イ 放射線部受付業務

- ウ 臨床検査部受付業務（採血室）

- エ 臨床検査部受付業務（生理機能検査室）

- オ 内視鏡センター受付業務

- カ 化学療法センター受付業務
- キ 血液浄化センター・遺伝子診療科受付業務
- ク 共用診察ブース受付業務
- ケ 中央手術室受付業務
- (7) 病棟事務クラーク等業務
- (8) 診療関係文書等搬送業務
- (9) 病歴室業務
 - ア 診療記録の管理業務
 - イ 診療記録の貸出・閲覧管理業務
 - ウ スキャン業務

(10) 診療情報開示業務

- ア 診療情報開示に伴う事務業務

本業務については、詳細なマニュアルを作成し、マニュアルに基づいて実施すること。

2 付帯事項

- (1) 患者サポートセンター受付業務については、患者等が来院する時間帯を考慮し、より柔軟に対応すること。
- (2) 会計受付・診療費計算・外来診療報酬請求・文書事務・外来診療科等受付業務については各部門のみの業務にとらわれず、柔軟に対応し円滑で効率的な業務を行うこと。

第4 業務の履行場所

横浜市金沢区福浦三丁目9番地

第5 委託に係る業務日・業務時間等

- 1 委託者において業務を行う日（以下「業務日」という）は、休診日を除いた日とする。救急外来受付業務についてはすべての日とする。
- 2 前項に関わらず、休診日であっても年末年始・大型連休等において特定の診療科、部門が診療を行う場合は、当該診療科、部門において業務日とする。その際の勤務体制については別途協議する。
- 3 委託者において、業務日に業務を行う時間（以下「業務時間」という）は次のとおりとする。ただし、業務が業務時間内に終了しないときは、業務終了までとする。
 - (1) 総合案内業務（コンシェルジュ業務）
 - ・来院者案内業務全般の業務時間
月曜日～金曜日 午前8時から午後3時までとする。
 - (2) 患者サポートセンター受付業務
 - ・患者案内業務の業務時間
月曜日～金曜日 午前8時から午後5時までとする。
 - ・患者説明業務の業務時間
月曜日～金曜日 午前8時から午後5時までとする。
 - ・初診受付業務の業務時間

- | | |
|--------------|---------------------------|
| 月曜日～金曜日 | 午前 8 時から午後 5 時までとする。 |
| ・入院受付業務の業務時間 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前 9 時から午後 4 時 30 分までとする。 |
| ・入院支援業務の業務時間 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前 9 時から午後 5 時までとする。 |
- (3) 会計受付・診療費計算・外来診療報酬請求・文書等業務
- | | |
|----------------|---------------------------|
| ・診療費計算等業務の業務時間 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前 8 時 30 分から午後 5 時までとする。 |
| ・診療費等収納業務の業務時間 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前 8 時 45 分から午後 5 時までとする。 |
| ・診療報酬請求業務 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前 8 時 30 分から午後 5 時までとする。 |
- (4) 文書窓口業務
- | | |
|---------|---------------------------|
| 月曜日～金曜日 | 午前 8 時 45 分から午後 5 時までとする。 |
|---------|---------------------------|
- (5) 救急外来受付業務
- 午前 8 時 30 分から午後 5 時までとする。
- 午後 5 時から翌日午前 8 時 45 分までとする。
- (6) 外来診療科等受付業務
- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| ・外来診療科受付業務の業務時間 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前 8 時 30 分から午後 5 時までとする。 |
| ・放射線部受付業務の業務時間 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前 8 時 30 分から午後 5 時までとする。 |
| ・臨床検査部受付業務（採血室）の業務時間 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前 8 時から午後 4 時 45 分までとする。 |
| ・臨床検査部受付業務（生理機能検査室）の業務時間 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前 8 時 30 分から午後 5 時までとする。 |
| ・内視鏡センター受付業務の業務時間 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前 8 時 30 分から午後 5 時までとする。 |
| ・化学療法センター受付の業務時間 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前 8 時 30 分から午後 5 時までとする。 |
| ・血液浄化センター・遺伝子診療科受付業務の業務時間 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前 8 時 30 分から午後 5 時までとする。 |
| ・共用診察ブース受付業務の業務時間 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前 8 時 30 分から午後 5 時までとする。 |
| ・中央手術室受付業務の業務時間 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前 8 時 30 分から午後 5 時までとする。 |
- (7) 病棟事務クレーク業務
- | | |
|---------|---------------------------|
| 月曜日～金曜日 | 午前 8 時 30 分から午後 5 時までとする。 |
|---------|---------------------------|
- (8) 診療関係文書等搬送業務

- | | |
|---------------|---------------------------|
| 月曜日～金曜日 | 午前 8 時 30 分から午後 5 時までとする。 |
| (9) 病歴室業務 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前 8 時から午後 5 時までとする。 |
| (10) 診療情報開示業務 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前 8 時 30 分から午後 5 時までとする。 |

4 附属病院の休診日は次のとおりとする。

- (1) 日曜日および土曜日
- (2) 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
- (3) 1 月 2 日、1 月 3 日および 12 月 29 日から 12 月 31 日まで

第 6 業務体制

1 統括責任者等

- (1) 医事業務に係わる受託者の代理者として、統括責任者を病院内に置く。部門別業務責任者を第 4 に規定する業務の履行場所に置くものとする。
- (2) 統括責任者は、業務の内容をよく熟知し、適切に医事業務従事者を配置し、業務の停滞・待ち時間等が極力少なくなるよう、管理監督し円滑な業務を行うため、必要な人員を効率的に配置し、運用を行うものとする。
- (3) 統括責任者は、業務責任者及び医事業務従事者を掌握・指導し、問題の起きないよう適切に配置するものとする。また、トラブルが生じた場合は、速やかにその解決に当たるとともに、口頭ならびに書面をもって甲に報告するものとする。
- (4) 統括責任者は、医事業務の特殊性をよく認識し、個人情報の取扱い・業務上知り得た秘密の漏えいを防ぐとともに、自らも業務上知り得た秘密は他に漏らしてはならない。職を退いた後も同様とする。また、業務に関連する資料を、委託者の許可なく病院の外に持ち出してはならない。
- (5) 統括責任者を補佐するものとして、統括責任者補佐を配置する。
- (6) 委託者からの業務や障害等の連絡は統括責任者及び統括責任者補佐へ行うため、業務時間内は常に連絡がとれる体制とすること。

2 部門別業務責任者

- (1) 統括責任者または統括責任者補佐の指示に従い、部門の医事業務従事者を掌握し、監督するため、各部門に業務責任者を置くものとする。
- (2) 部門別責任者の配置場所
 - ア 総合案内業務（コンシェルジュ業務）・患者サポートセンター受付業務（患者案内受付、患者説明業務）
 - イ 会計受付・診療費計算等業務・診療費収納業務・外来診療報酬請求業務・文書事務
 - ウ 文書窓口
 - エ 救急外来
 - オ 外来診療科等受付業務

- カ 病棟事務クラーク
- キ 診療関係文書等搬送業務
- ク 病歴室業務
- ケ 診療情報開示業務

- (3) 業務責任者は、部門内のトラブル等については、速やかに統括責任者に報告し、指示を受けるものとする。外来患者数(救急患者数を含む)を日々把握し、日報として報告すること。
また、医事業務に関連する入金・各種データ集計の作成を行い速やかに提出するものとする。
- (4) 病歴室業務における業務責任者は、診療記録の量的・質的点検ができる程度の診療情報管理の知識を有する者とする。

3 医事業務従事者

- (1) 医事業務従事者は、統括責任者及び業務責任者の指示に従い、適正かつ正確に医事業務を遂行しなければならない。
- (2) 電子計算機等により処理する業務に従事する医事業務従事者は、甲の作成した操作マニュアル等に従い、医事業務を遂行するものとする。
- (3) 病歴室における従事者は、診療情報管理業務または診療報酬請求業務に係る一定の経験を有すること。経験のない従事者については、本委託業務に関連する資格を有することが望ましい。
- (4) 医事業務従事者の注意事項
 - ア 品位を保ち、服装を整え、身だしなみに留意すること。
 - イ 来院者に対し、丁寧な接遇態度をとり、常に公平性を保ち不快感を与える言動は慎むこと。
 - ウ 医事業務の特殊性を認識し、患者に対しては思いやりをもって業務を遂行すること。
 - エ 業務上知り得た秘密は他に漏らしてはならない。職を退いた後も同様とする。また、業務に関連する資料等を、甲の許可なく病院の外に持ち出してはならない。
 - オ 業務中は、委託者の指定する名札を着用するとともに、受託者の指定する制服を着用すること。

第7 業務の従事場所

- 1 総合案内業務(コンシェルジュ業務)は総合案内受付および外来フロー、患者案内業務、初診受付、入院受付は患者サポートセンター受付、文書窓口業務は文書窓口、会計受付、診療費計算、診療費請求業務、診療費収納・収納金の集計・保管受け渡し業務、外来診療報酬請求業務、診療情報開示に係る受付及び交付事務、診療関係文書等搬送業務、診療情報開示業務は各部署とする。
- 2 救急外来受付業務は救急外来事務室とする。
- 3 外来診療科受付業務は各科外来、放射線部受付業務、臨床検査部受付業務(採血室・生理機能検査室)、内視鏡センター受付業務、化学療法センター受付業務、中央手術室受付業務、血液浄化センター・遺伝子診療科受付業務、共用診察ブース受付業務は各部門とする。

4 病棟事務クランク業務（無菌室を含む）は各病棟とする。

5 病歴室業務は病歴室とする。

第8 業務委託の監督

1 委託者は、受託者に対し、必要があると認めるときは、いつでも委託業務の状況について報告を求め、または委託者の職員に実地に調査させることができるものとする。

2 委託者は、前項の規定により報告を受け、または調査した結果必要と認めるときは、委託者、受託者協議の上、必要な措置をとることとする。

3 受託者は、前月の業務及び人員・名簿を書面で報告するものとする。

4 受託者は、医事業務を円滑に行うため、必要な人員を適切に配置する。

5 受託者は、本委託業務の実施について、第三者に損害を及ぼした場合やインシデントに相当する事項が発生した場合は、速やかに口頭ならびに書面をもって委託者に報告すること。

6 受託者は、月ごとに本委託業務に係る業務完了届等を作成の上、委託者に提出し、承認を得ること。報告事項については、委託者、受託者協議の上決定する。

第9 従事者への教育・研修

1 受託者は、業務履行にあたり、自社の社員教育の一環として、配属する業務従事者に対して病院情報システムの操作方法や個人情報の保護・取扱い、医療安全管理及び院内感染管理、診療報酬請求事務等に関する研修（病院主催の講演会・研修等への参加を含む）を日常業務に支障を来さない範囲で行い、常に業務従事者の資質および能力向上に努めなければならない。特に、診療報酬請求事務については、返戻・減点の分析、提出済みレセプト等の見直し、請求漏れや請求誤りの調査を行うとともに、定期的に請求精度の調査を行い、高水準を維持すること。また、担当者が変わっても業務レベルを落とさないよう維持すること。

2 受託者は、研修を実施した際、委託者へ『研修実施報告書』を提出すること。

第10 個人情報の保護

1 受託者は、別紙「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」及び「個人情報取扱い特記事項」を遵守（報告等含む）しなければならない。

2 受託者は、業務上知り得た情報は、いかなる場合であっても他に漏えいしないこと。なお、職を退いた後も同様とする。

3 受託者は、個人情報の記載の有無に関係なく、業務に関連する資料等を委託者の許可なく作業場所以外に持ち出さないこと。

4 受託者は、診療記録を複写したものは、個人情報を消去したものであっても、作業場所以外に持ち出さないこと。従事者用マニュアルとして作成した場合であっても、同様とする。

第 11 費用負担区分

委託者と受託者の経費負担は、次のとおりとする。

委託者の負担区分	受託者の負担区分
医事業務に係わる事務用消耗品 什器備品 冷暖房及び空調費 光熱水費 業務に係わる通信費（電話・郵便等） 什器備品の修繕・補修 レセプト提出時の交通費	被服費 人件費 福利厚生費 保健衛生費（健康診断・検診費及び院内感染 防止対策費含む） 教育研修費 通信連絡費 人材募集費 その他受託に伴う一切の費用

第 12 物品の管理

1 受託者は、委託者が業務利用目的に準備した物品（以下「業務用物品」という。）を本業務以外の目的に使用しないこと。

2 受託者は、業務用物品の在庫管理を行うこと。

第 13 業務に係る遵守事項

1 病院情報システムを使用する際には、使用の都度、従事者各個人に割り当てられたユーザ ID 及び指静脈認証パターンでログインすること。

2 離席する際には、病院情報システムから必ずログアウトすること。

3 病院情報システム、病院情報端末に不具合が発生した場合、物品・消耗品の補充、機械修理が発生した場合は、速やかに委託者が定める関連部署に連絡すること。

4 委託者の許可なく、使用機器類の設定の変更や移動を行わないこと。

5 診療記録のスキャンは、発生あるいは情報を入手してから遅滞なくスキャンを行うこと。外来発生の診療記録については、情報を入手した日から翌診療日以内、病棟発生の診療記録については、情報を入手した都度あるいは発生日から 2 日以内（休診日を除く）にスキャンが行える体

制とすること。ただし、遅滞が見込まれる場合は両者協議の上決定する。

- 6 診療記録にセロハンテープや糊で貼付した記録物をはがす行為は、委託者の許可なく行わないこと。
- 7 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。
- 8 患者等からの苦情、意見、提案等の対応にあたっては、丁寧に話を傾聴し、早期解決が図られるよう責任を持って真摯に対応すること。
- 9 システムのデータ入力にあたっては、委託者が定めたマニュアルに基づき、ダブルチェックを行うなど誤入力等がないように行うこと。
- 10 書類を送付する際は、誤送付等を防止するため、同封内容と氏名等のダブルチェックを行うこと。

第14 消防・災害対策訓練等への参加

受託者は、委託者が実施する消防・災害対策訓練等に参加すること。

第15 委託業務仕様の決定及び変更

- 1 「業務委託内容詳細」に記載されている事項の詳細については、委託者、受託者協議により決定する。
- 2 「業務委託内容詳細」に明記がない事項にあっても、履行にあたり、当然必要と認められる軽微な事項については、委託者、受託者協議の上、受託者の負担で行うこと。
- 3 医事業務が適正に遂行できるよう、外来受付、その他院内各部署との間で業務連携を図ること。

第16 契約の引継ぎ

- 1 受託者は全部門の詳細な業務マニュアル（随時更新を行うこと）を作成し、業務従事者の異動の際にも、業務マニュアルを基に迅速な引継ぎを確実に行之、事務処理に支障のないようにすること。また、受託者は業務マニュアルの最新版の写しを委託者に提出すること。
- 2 受託者は、契約の解除または契約期間満了後に、委託者が他の業者と契約を締結することとなった場合、本業務に支障なく本仕様のとおりに遂行するため新しい受託者の決定後、その受託者に対し、業務終了前については最低2か月の引継ぎを行い、終了後1か月は、引継ぎ、質問対応を行うこと。

ただし、引継ぎの期間については、委託者及び受託者、新しい受託者で協議の上、延長または短縮することができる。

- 3 業務マニュアル及び業務フローの内容について、本業務により作成された資料及び創出された技術等は、全て委託者に帰属するものとする。

第 17 提出物

受託者は委託者に以下の定める書類について、遅滞なく提出すること。また、変更が生じた場合は速やかに届け出ること。

1 提出書類・方法

提出物	提出方法	納期
業務マニュアル	電子媒体	委託業務開始後 1 ヶ月以内
従事者名簿	紙媒体	毎月 5 日まで
研修実施報告書	紙媒体	契約後速やかに
報告書（損害、インシデント）	電子媒体※	事象発生後速やかに
日次報告書	電子媒体※	翌日
月次報告書	電子媒体※	翌月 5 日まで
業務完了報告書	紙文書 1 部	翌月 5 日まで

※紙媒体の提出も認める。

第 18 その他特記事項

- 1 受託者は年度開始にあたって、委託者に対し業務詳細内容について業務方針の報告を行い、委託者の承認を得ること。
- 2 受託者は業務従事者に対し、業務方針の周知徹底を行うとともに、その遵守状況の把握に努め、業務精度の維持に努めること。
- 3 受託者は常に業務の円滑化、効率化を意識し、適時、委託者に改善策や業務の質向上のための提案をすること。
- 4 委託者及び受託者は、毎月最低 1 回、業務の課題や進捗状況について情報を共有するため、会議を開催する。なおこの会議には、受託者の統括責任者及び統括責任者補佐が出席するものとする。
- 5 受託者は、受託した業務について再委託してはならない。
- 6 受託者は、受託業務に関して、受託者又は第三者に損害を与えたときは、全ての責任を負うこと。
- 7 受託者は、委託者が医療機関であることを十分に承知し、医療に携わる者としての身だしなみ、言動に留意すること。

8 作業場所内に携帯電話を持ち込まないこと、使用しないこと。

9 作業場所の簡単な清掃を行い、整理整頓に努めること。

10 更衣、休憩は委託者が指定する場所を使用すること。

11 業務変更

委託者は、業務日、業務時間もしくは業務内容等に変更が生じた場合は、受託者と変更内容について協議し、双方同意の上これを変更することができる。

12 災害対応

非常災害時において、委託者は受託者に対し、人的な協力及び支援を求めることができるものとする。

13 健康管理

受託者は従事者の健康管理のため、年1回以上健康診断を実施するとともに、その受託業務に必要な感染症対策・検査等（麻疹、風疹、水痘及び流行性耳下腺炎に係る抗体検査、並びに当該検査結果が陰性の者に対する予防接種を含む）を実施すること。なお、その結果感染が判明した場合、直ちに必要な措置を講じるとともに、その旨を委託者に報告すること。また、委託者及び受託者は相互に協力し、感染防止に必要な情報交換を行い、院内感染防止に努めるものとする。

業 務 内 容 詳 細

1 総合案内業務（コンシェルジュ業務）

（１） 患者案内業務全般

ア 来院患者の各種案内業務

- （ア） 初診の場合は診療申込書・医学生の臨床実習に関する同意書の記入案内をする。
- （イ） 再診の場合は再診受付機を案内する。
- （ウ） 紹介状を持参されているかの確認をする。
- （エ） 受付番号札の発券・配布をする。

イ 再診受付機操作補助

- （ア） 予約ありの受付方法、予約外の受付方法の説明を行う。
- （イ） 用紙を補充する。

ウ 診療申込書記載補助

エ 院内各部署への案内

オ 各種問い合わせ対応

- （ア） 落とし物、忘れ物、文書申請の場所等について
- （イ） 面会に関する問い合わせ、パンフレットの配置依頼など

カ 中央待合ホール、外来待合椅子の整頓

キ 混雑時の中央待合ホール椅子の増設・撤去

ク 混雑時の外来待合椅子の増設・撤去

ケ 混雑時の患者整理

コ 各部署との問い合わせ等電話対応

- （ア） 診察予約の有無の確認、訪問者の取り次ぎなど

サ 車椅子の移動補助

シ システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応

ス 診療費あと払いサービスの案内・対応（操作補助含む）

- （ア） 診療費あと払いサービス利用者からの問い合わせに対し、適切な対応を行う。
- （イ） 診療費あと払いサービス受付機のロール紙の補充を行う。
- （ウ） 診療費あと払いサービスのご案内パンフレットの補充を行う。

セ 診療費あと払いサービス受付機に不具合が生じた時の一次対応

- （ア） 診療費あと払いサービス受付機の再起動を行う。再起動を行っても改善しない場合は、病院職員へ速やかに連絡を行う。

2 患者サポートセンター受付業務

（１） 患者案内業務、患者説明業務

ア 開院準備

- （ア） 端末、電光掲示板、照明の電源を入れる。
- （イ） 初診受付カウンターのセッティングを行う。

イ 初診患者受付（患者基本情報入力）・案内

- （ア） 診療申込書の裏面に保険証のコピーをとる。

- (イ) 紹介状を確認する。
- (ウ) 医学生の実習に関する同意書の記載説明をする。
- (エ) CD・フィルムを預かり、伝票を記入する。
- (オ) 受診科不明の場合は看護師に確認する。
- ウ 再診受付案内
- エ 再診受付機の起動及び動作確認、用紙・消耗品の補充
- オ 再診受付機説明案内
- カ 保険証（マイナンバーカードの保険証利用含む）・医療証の確認・変更
- キ マイナンバーカードリーダーの操作説明
- ク 受診手続・併診方法の要領説明
- ケ 診療科の場所、診療時間の案内
 - (ア) 外来案内図にて診療科の説明をする。
 - (イ) 外来受付への提出書類（紹介状・診療申込書など）の説明をする。
- コ 時間内救急患者の受付・連絡
 - (ア) 転院患者の受付対応
 - (イ) 診療申込書の裏面に保険証のコピーをとる。
 - (ウ) 医学生の実習に関する同意書の記載説明をする。
- サ 院内各部署の場所の案内
- シ 院内放送
- ス 遺失物・拾得物の受付（庶務担当への引継ぎ）
- セ 不審者・騒乱者の通報
- ソ 各種問い合わせ対応
 - (ア) 医師、看護師、クラークからの各種問い合わせ対応、必要に応じた院内問い合わせ
- タ 総合相談・患者相談・案内、苦情受付（必要に応じ患者相談窓口へ繋ぐこと）
- チ 患者・電話対応
- ツ 受診報告書の出力、封入、庶務担当への引継ぎ
 - (ア) 当院に受診した患者の報告書を印刷、確認、封入する。
- テ 予約センター業務（月曜日～金曜日 午後1時～午後5時まで）
 - (ア) 電話による診察予約の変更対応（外来受付と連携・調整すること）
 - (イ) 予約患者の他院画像の事前受け取り
 - (ウ) メディカルスキニングへの予約取り次ぎ、関連する集計等
- ト 他院画像（CD、フィルムなど）取り込み依頼
 - (ア) 患者が他院から持参したCDを電子カルテに取り込む為のオーダー入力依頼をする。
 - (イ) 地域連携室に届いたCDを電子カルテに取り込む為のオーダー入力依頼をする。
- ナ 他院画像（CD、フィルムなど）取り込み後の保管、返却
 - (ア) 放射線部で取り込んだCDを保管し、診察が終了した患者へ返却する。
- ニ 診察券の発行（再発行も含む）
- ヌ 各部署への資料送付
 - (ア) 患者が持参した診療情報提供依頼書を各診療科へ配布する。
 - (イ) 必要書類を回収する。

- ネ PET 検査事前説明
- ノ 出産一時金説明
- ハ 大腸フォロー患者受付
 - (ア) 大腸フォロー患者を受付し、DA へ引継ぐ。
- ヒ 中国ビザ取得者健康診断受診案内・手続き
- フ 患者案内業務
- ヘ 患者基本情報に係る医事システムの登録内容の確認・変更
 - (ア) 名前、住所、電話番号等の確認、変更手続きを行う。
- ホ 入院のご案内・外来のご案内の管理
 - (ア) 入院案内パンフレット、外来診療のご案内冊子の在庫管理をする。
- マ 中央待合ホール椅子の整頓
- ミ 端末機の操作
- ム システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応
- メ 事前 ID の作成（受付、医師への連絡含む）
- モ 紹介状の取り込み依頼（スキャン依頼票の発行）とデータ登録、発送、確認事務
- ヤ 報告書未提出リストの作成・配布、確認
- ユ 来院報告書（礼書）の作成、発送
- ヨ 緩和医療科、がんゲノム診断科に係る受付対応
 - (ア) 翌日予約患者の外来基本カードを準備、患者受付、患者対応をする。
 - (イ) 診断書等作成依頼の対応をする（医師への引継ぎ）。
- ラ 医療通訳タブレットの管理・貸出
 - (ア) 医療通訳タブレットの貸出受付をする。管理は病院が用意した帳簿で行う。
 - (イ) 常に十分な充電がされている状態を保つ。

(2) 初診受付業務

- ア 初診患者（一定期間、受診していない患者含む）の受付
 - (ア) 来院履歴を確認し、カルテ作成が必要な場合は、診療申込書記入を案内する。再診患者は診察券を預かる。
- イ 医事システムを使用した患者基本情報入力
 - (ア) 名前、生年月日、住所、電話番号、保健情報を入力する。
 - (イ) 紹介状を登録し、スキャナー取り込みする。
- ウ 診療科受付、受付票・診察券・外来基本カードの発行
- エ 原本ファイル作成
 - (ア) 入力に相違がないか確認する。
- オ 外来受診科への案内と受診に関する説明
- カ 端末機の操作
- キ 診察券の貸出、再発行（廃棄する場合は定期的にシュレッダーする）
- ク システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応
- ケ 診療費あと払いサービスの案内・対応（操作補助含む）
 - (ア) 診療費あと払いサービス利用者からの問い合わせに対し、適切な対応を行う。

(イ) 診療費あと払いサービスのご案内パンフレットの補充を行う。

(3) 入院受付業務

ア 開院準備

(ア) 入院患者当日リストを出力し、追加・病棟変更等を確認する。

(イ) 入院リスト、個室申込書、病棟カードを準備する。

イ 入院予約患者の問い合わせ対応

(ア) 入院時間は病床管理担当へ確認する。

(イ) 持ち物の問い合わせに対し説明する。

ウ 入院患者の保険証・マイナンバーカード・医療証・住所・連絡先・入院申込書の確認

(ア) 保険証・マイナンバーカード、医療証のコピーを行い、医事請求担当（入院レセプト担当）に引継ぐ。

エ 病棟への連絡

(ア) 病棟へ申込書未提出、未来院患者の連絡をする。

オ 時間内緊急入院患者の受付

カ 翌日入院患者リストの出力、保険証・未収の確認

(ア) 所有保険証、個室希望、検査の有無等を確認する。

(4) 入院支援業務

ア 入院関連説明

(ア) 入院患者へ事務的な説明を行う。

イ 受付患者情報入力・窓口対応業務

(ア) 入院支援窓口に来訪した患者の窓口業務を行う。（発券機番号順に受付等）

(イ) 患者確認

(ウ) 身長・体重測定

(エ) 入院サポートに来訪した患者の確認と説明（入院歴の有無・個室希望・お薬手帳・入院セット等について）

(オ) 面談ブース案内

(カ) 看護師への引継ぎ

(キ) 業務実績入力（適時）

(ク) 実績集計（入院受付・個室希望等）

(ケ) その他

ウ 電話対応

エ 端末機の操作

オ 発券機の操作説明

カ システム障害時の緊急対応

キ 在宅払出物品の受け渡し

(ア) 在宅物品棚の鍵を開ける。（午前9時）

(イ) 患者サポートセンターに来訪した患者へ必要な在宅物品を払い出す（伝票確認・番号内容を確認し物品セットを渡す）。

- (ウ) 伝票を医事請求担当へ引継ぐ。
- (エ) 在宅払い出し物品が残1つになったらレベルカードを提出し不足がないように管理する。
- (オ) 在宅物品棚の鍵を閉める。(午後5時)

3 会計受付・外来診療費計算・外来診療報酬請求

(1) 会計受付、診療費計算、診療費請求業務

- ア 会計受付
- イ 保険証（マイナンバーカードの保険証利用含む）・医療証の確認・変更
- ウ 処方せんの確認
- エ 院内処方せんの薬剤部への送付・監査依頼
- オ 診療費計算入力業務
- カ オーダー未実施の診療科・検査の確認問い合わせ
- キ オーダー未取り込みデータの確認
- ク 予約票患者渡し
- ケ 外来診療費未納金の電話及び請求書発送による督促並びに通院中の未納患者に対する窓口での督促及び請求書発送
- コ 外来診療費時間内分の集計・照合・日計表の作成・報告
- サ 外来診療費の過誤請求による患者への連絡・書類作成
- シ 会計相談（分割納付、高額療養制度の案内）受付
- ス 会計の苦情対応
- セ 会計待合椅子の整頓
- ソ 会計待ち混雑時の患者整理誘導
- タ 診療費請求業務
- チ 自動精算機に不具合が生じた時の一次対応
- ツ クレジットの問い合わせ対応
- テ 請求書・感熱紙等の管理
- ト 会計待ち時間調査
- ナ 端末機の操作
- ニ システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応
- ヌ 遺失物・拾得物の受付（医事課医事請求担当への引継ぎ）
- ネ 外来診療費未納金の督促状況の把握・報告
- ノ 患者満足度調査
 - (ア) 病院が年1回行う患者満足度調査に協力すること。
- ハ 診療費あと払いサービスの窓口ならびに電話による問い合わせ対応（診療費あと払いサービス利用状況確認ならびに登録削除依頼時の対応を含む）
 - (ア) 診療費あと払いサービス利用者からの問い合わせに対し、適切な対応を行う。
 - (イ) 診療費あと払いサービスの前日分（休日明けなら休日も含む）の利用者情報取り込みリストの帳票を管理端末から出力を行い、医事システムに登録状況を反映させる。
 - (ウ) 診療費あと払いサービスの前日分（休日明けなら休日も含む）の決済結果情報取り込

みリストの帳票を管理端末から出力を行い、異常と表示された患者情報を医事システムの画面に反映し、未収分の請求を行う。

(エ) 診療費あと払いサービス利用者から登録の削除依頼の申し出があった際は、利用者本人に変更依頼票を作成してもらい、委託者がご依頼票を作成し、診療費あと払いサービスの保守サポートの業者へメールで依頼を行う。

(オ) 診療費あと払いサービス領収書・明細書専用発行機のトナー交換及びA4用紙の補充を行う。

(カ) 診療費あと払いサービスのご案内パンフレットの補充を行う。

ヒ 診療費あと払いサービス受付機に不具合が生じた時の一次対応

(ア) 診療費あと払いサービス領収書・明細書専用発行機の再起動を行う。再起動を行っても改善しない場合は、病院職員へ速やかに連絡を行う。

(2) 診療費収納・収納金の集計・保管受け渡し業務

ア 請求書に基づく診療費（外来、入院、文書料他）の収納業務

（月曜日～金曜日 午前8時45分から午後5時まで）

イ 診療費の収納

ウ 領収書の発行

エ 収納済み診療費の集計照合・確認報告

オ 収納金の保管管理

カ POS レジの集計・照合確認報告

キ 自動精算機の収納金の回収・集計・照合・確認報告

ク クレジット・デビット支払いの入力・集計・照合確認・収入金の受け渡し（医事請求担当）入金機への立ち合い

ケ POS レジ対応患者への診療明細書発行

コ 端末機の手操作

サ システム障害時の緊急対応

シ 診療費あと払いサービスの領収書・診療明細書発行対応

(ア) 診療費あと払いサービス領収書・明細書を発行する利用者からの問い合わせに対し、適切な対応を行う。

(イ) 診療費あと払いサービス領収書・明細書専用発行機のトナー交換及びA4用紙の補充を行う。

ス 診療費あと払いサービス領収書・明細書専用発行機に不具合が生じた時の一次対応

(ア) 診療費あと払いサービス領収書・明細書専用発行機の再起動を行う。再起動を行っても改善しない場合は、病院職員へ速やかに連絡を行う。

(3) 外来診療報酬請求業務

ア 診療報酬請求明細書（以下「レセプト」という）の作成

(ア) オーダー取り込み（オーダー未取り込み・未実施の確認）

(イ) 出力されたレセプトの運搬及び仕分け

(ウ) 会計後の外来基本カードによる画面での点検入力確認

- (エ) レセプトチェックシステム及び会計カードの画面での点検・確認
- (オ) 会計カードの画面での内容点検のための医師への連絡
- (カ) レセプト内容について医師との点検・確認
- (キ) 診療報酬データの修正入力
- (ク) 審査に対応したレセプトの作成
- (ケ) レセプトの集計・請求書の作成
- (コ) レセプトの編綴
- (サ) 仮レセプト出力

イ 査定減・返戻レセプトの処理

- (ア) 返戻レセプトの修正・再請求・集計・報告
- (イ) 再審査請求書の作成
- (ウ) 査定減されたレセプトの集計、内容確認後の報告及び対策
- (エ) 査定減されたレセプトの診療サイド（医師・看護師）との原因究明及び分析・調整を行い、原因に基づき改善方法の提案を行う。

ウ 治験請求業務

- (ア) 外来治験レセプト点検

エ その他

- (ア) 外来費算定業務
- (イ) 保険証（マイナンバーカードの保険証利用含む）・医療証の確認
- (ウ) 一部負担金の過誤請求に伴う還付用資料作成
- (エ) 未納金、未収金の督促前の入金確認
- (オ) 高額療養費の案内（マイナンバーカードによる制度利用含む）及び申請受付
- (カ) 国民健康保険対象者の減免に関する書類の取扱業務
- (キ) レセプト作成後の伝票の搬出（廃棄含む）
- (ク) 診療報酬算定に伴う、伝票類の書式変更・追加修正・診療科との調整（診療報酬改定時を含む）
- (ケ) 診療報酬改正に伴う、講習会・説明会への出席
- (コ) 診療伝票類の確認業務
- (サ) 会計受付・診療費計算業務
- (シ) システム障害時の緊急対応

4 文書窓口業務

(1) 文書事務業務

- ア 各種問い合わせ対応
 - (ア) 申し込み方法、進捗確認
- イ 各種制度の説明、新規申請用紙の配布
 - (ア) 申込書の記入説明を行う。

ウ 各種制度の台帳作成

(ア) 文書申し込み、公務災害、労務災害、更生、出産一時金の台帳作成

エ 各種制度利用患者の公費番号等の入力業務

(ア) 生活保護、労務災害、公務災害、結核番号の入力

オ 各種制度の関係機関との調整・連絡

(ア) 役所、労働基準監督署との調整、連絡

カ 各種制度医療費の請求

(ア) 生活保護、労務災害、公務災害、妊婦健診等に係る対応

キ 各種制度医療費の入金確認・集計

(ア) 生活保護、介護保険、妊婦健診、予防接種等に係る対応

ク 各種制度のレセプトの作成、点検、医師との内容確認

(ア) 労務災害、公務災害等に係る対応

ケ 医療費領収証明書の発行

(ア) 保険証忘れ患者の療養費払い

(イ) 金額証明

コ 還付金に関すること

(ア) 難病払い戻し、互助会について

サ 介護保険に係る主治医意見書の受付及び発送

シ 診療明細書の受付・発行

ス 生活保護・更生医療等に係る医療要否意見書の受付及び返送に係る業務

セ 中国ビザ取得者健康診断書作成業務

ソ 公費の申請に必要な書類等の準備・発送

タ 公費（労災・公災を含む）が必要な患者への案内、公費関係書類の取り次ぎ連絡

チ 退院患者の診断書受け渡し業務（入院時申し込み分）

ツ 診療に伴う診断書（訪問看護指示書含む）等申請受付、作成依頼

テ 受付した文書の進捗管理

ト 完成文書の保管・管理・郵送対応・患者への引き渡し

ナ 端末機の操作

ニ システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応

(2) 診療情報開示に係る受付及び交付事務（電話対応含む）

ア 申し込み対応

イ 作成依頼

ウ 収受受付

エ 依頼主への交付

5 救急外来受付業務

(1) 平日昼間

ア 当直からの引継ぎ事項の確認

(ア) 応需状況の入力（救急日報）

- (イ) CD 画像取り込み
- (ウ) 紹介状の連携登録
- イ 電話対応
- ウ 救急患者受付・発熱外来受付
 - (ア) 当日予約患者の対応
- エ 病児保育受付・連絡・調整
 - (ア) 病児保育受診者の連絡を受け、小児科当直医、看護師へ連絡する。
- オ 初診・再診患者の受付
 - (ア) 患者基本情報入力、受付票・診察券・外来基本カードの発行、原本ファイル作成
- カ 保険証（マイナンバーカードの保険証利用含む）・医療証の確認
- キ 救急日報の作成・報告
 - (ア) 救急日報の作成
 - a 院内ポータルの「ファイルサーバ」の「医事課・医事委託共用」内の「救外当直日誌」を開く。
 - b シート「表紙」に本日の日付・係員等を入力する。
 - c 患者が来院したら、シート「救急患者日報」へ入力する。（必ず不備なく入力すること。）
 - d シート「救急患者日報」の入力する項目は次の通り。
 - 「来院時間」「帰宅時間」「カルテNo.」「患者氏名（全角カナ）」「性別」「初再」「生年月日」「年齢」「来院方法」「紹介医療機関」「診療科1」「診療科2」「診療科3」「最終診療科」「転帰」「病棟」「救急車収容場所」「重症度」「主訴」
 - e 医師が不応需を行った場合は、医師より状況を聞き取り、シート「不応需日報」へ入力する。（必ず不備なく入力すること。）
 - f シート「不応需日報」の入力する項目は次の通り。
 - 「時間」「カルテNo.」「患者氏名（全角カナ）」「性別」「初再」「生年月日」「年齢」「救急隊」「診療科1」「診療科2」「最終診療科」「医師名」「不応需理由」「詳細事項」
 - (イ) 報告
 - a 日勤と休日夜間に作成した救急日報を、病院の次営業日に医事課医事調整担当へ報告する。（必ず必要項目は全て入力すること。）
- ク 公費（労災・公災を含む）が必要な患者への案内業務
- ケ 関係機関及び他病院への連絡
 - (ア) 医師が作成した他院へ転院する患者の救急車依頼書を FAX する。
- コ 救急隊からの問い合わせ対応及び記録の作成
- サ 端末機の操作
- シ システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応
- ス 救急外来患者の診断書依頼受付の補助業務（医師への依頼）
 - (ア) 労務災害の診断書、自賠責の診断書、生活保護意見書を医師へ作成依頼する。
- セ 他院画像（CD ファイル）取り込み依頼
 - (ア) 患者が他院から持参した CD を電子カルテに取り込む為のオーダー入力依頼をする。
- ソ 傷病者収容書の回収
 - (ア) 救急隊から傷病者収容書を受け取り、スキャナー取り込み依頼する。

タ 入院パンフレットの補充

(ア) 体調観察シート（定時入院）を緊急入院用へ差替える。

チ 当直への引継ぎ

ツ ベビーカルテ作成

テ 医師から預かった書類の取り込み依頼

(ア) 医師へ届く受診報告書をスキャナー取り込み依頼する。

ト CD の受け渡し

(ア) 他院へ紹介する患者の CD（医師作成）の ID と依頼書を照合し、医師へ受け渡す。

ナ 入院履歴の作成 リストバンド、救急医療管理の出力

ニ ポケットーク・医療通訳タブレットの管理・貸出

(ア) ポケットーク・医療通訳タブレットの貸出受付をする。管理は病院が用意した帳簿で行う。

(イ) 常に十分な充電がされている状態を保つ。

ヌ 病床管理からのホットライン停止再開連絡の各部署への周知

(2) 休日・夜間（年末年始・大型連休対応を含む）

ア 日勤からの引継ぎ事項を確認

イ 電話対応

ウ 救急患者受付

エ 初診・再診患者の受付

(ア) 患者基本情報入力、受付票・診察券・外来基本カードの発行、原本ファイル作成

オ 保険証（マイナンバーカードの保険証利用含む）・医療証の確認

カ 救急日報の作成・報告

(ア) 救急日報の作成

a 院内ポータルの「ファイルサーバ」の「医事課・医事委託共用」内の「救外当直日誌」を開く。

b シート「表紙」に本日の日付・係員等を入力する。

c 患者が来院したら、シート「救急患者日報」へ入力する。（必ず不備なく入力すること。）

d シート「救急患者日報」の入力する項目は次の通り。

「来院時間」「帰宅時間」「カルテNo.」「患者氏名（全角カナ）」「性別」「初再」「生年月日」「年齢」「来院方法」「紹介医療機関」「診療科1」「診療科2」「診療科3」「最終診療科」「転帰」「病棟」「救急車収容場所」「重症度」「主訴」「主訴とかかりつけ科の判定」「備考」

e 医師が不応需を行った場合は、医師より状況を聞き取り、シート「不応需日報」へ入力する。（必ず不備なく入力すること。）

f シート「不応需日報」の入力する項目は次の通り。

「時間」「カルテNo.」「患者氏名（全角カナ）」「性別」「初再」「生年月日」「年齢」「救急隊」「診療科1」「診療科2」「最終診療科」「医師名」「不応需理由」「詳細事項」「主訴」「主訴とかかりつけ科の判定」

(イ) 報告

a 日勤と休日夜間に作成した救急日報を、病院の次営業日に医事課医事調整担当へ報告する。

(必ず必要項目は全て入力すること。)

- キ 公費（労災・公災を含む）が必要な患者への案内業務
- ク 関係機関及び他病院への連絡
 - （ア） 医師が作成した他院へ転院する患者の救急車依頼書をFAXする。
- ケ 救急隊からの問い合わせ対応及び記録の作成
- コ 診療費計算入力
- サ 診療費の請求・収納
- シ 領収書の発行
- ス POS レジの集計・照合確認報告
- セ 自動精算機の収納金の集計・照合確認報告
- ソ 収納済み診療費の集計照合・日計表の作成報告
- タ 収納金の保管管理
- チ 二次救急輪番病院として患者の受付対応
- ツ 端末機の操作
- テ システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応
- ト 入院履歴の作成
- ナ リストバンドの作成

6 外来診療科等受付業務

（１）外来診療科受付業務（年末年始対応を含む）

- ア 開院準備
 - （ア） 端末、電光掲示板の電源入れる。掲示板の調整をする。
 - （イ） 当日リストを出力し、患者の追加、病棟変更について確認する。
- イ 患者受付・対応
 - （ア） 来院確認・到着確認
 - （イ） 検査案内・到着確認・伝達
 - （ウ） 予約外対応
- ウ 初診患者の原本ファイル受領
 - （ア） 患者サポートセンターから到着した患者からファイルを受け取る。
- エ 問診票の記入説明
 - （ア） 併診、予約外患者の対応
- オ 同意書の記入説明・依頼
 - （ア） 受診科独自の同意書に関する説明をする。
- カ 電話対応
- キ 各種問い合わせ対応
 - （ア） 診察の案内、書類の案内など
- ク 受診・併診案内
 - （ア） 併診状の確認・依頼
 - （イ） 予約方法案内・急患対応医の案内
- ケ 併診患者の到着確認

- (ア) 電子カルテにて到着確認をする。
- コ 受診待ち時間及び順番の説明
 - (ア) 患者から順番の確認があった際は看護師へ確認する。
- サ 診療待ち表示の操作
 - (ア) 当日医師の設定、休診のお知らせ、スケジュール作成など
- シ 救急患者受付（時間内）
 - (ア) 外来に到着したら医師へ連絡する。
- ス 翌日予約患者の外来基本カードの準備
 - (ア) 医師、予約枠毎に決められたファイルに入れる。
- セ 予約患者一覧表の出力
 - (ア) 一覧表を確認しながら、予約順に基本カードを並べ、各診察室へセットする。
- ソ 窓口または電話による予約変更の受付、対応
- タ オーダリング端末による予約変更作業
- チ 予約外患者の受付
 - (ア) 予約外受診の理由を確認する。
 - (イ) 問診票を渡し、受付を行い看護師へ引継ぐ。
- ツ 保険証（マイナンバーカードの保険証利用含む）・医療証の確認
- テ 診療に伴う診断書（訪問看護指示書含む）等作成依頼、收受受付・交付郵送
 - (ア) 医師から戻った書類をメディパピルスで確認し、会計伝票作成する。コピーはスキャナーを依頼する。
- ト 公費（労災・公災を含む）が必要な患者への案内、公費関係書類の取り次ぎ連絡
- ナ 外来患者数の把握・集計
- ニ 担当診療科の医師の予定確認（診療担当医の把握）
 - (ア) 医師の休みを把握し、患者へ案内する。
- ヌ 緊急入院患者の連絡
 - (ア) 入院決定後、基本カードを回収する。（救急医療管理の用紙も含む）入院受付へ連絡し医事請求担当（入院レセプト担当）へ提出する。
- ネ 診療記録のスキャンに係る業務
 - (ア) スキャンする書類に患者 ID を記入して、スキャナーを依頼する。（至急の場合は外来でスキャナーする。）
- ノ 郵便物、庁内メール仕分け
- ハ 外来コピー機トナー交換
 - (ア) 医事課より受け取り交換する。使用済みは4階の返却スペースへ返却する。
- ヒ 中国ビザ取得者健康診断に係る案内、対応
- フ BHD 外来受診希望者への電話対応
- ヘ 外来待合椅子の整頓
 - (ア) 適宜外来待合椅子の乱れを整頓する。
- ホ 端末機の操作
- マ システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応
- ミ 遺失物・拾得物の受付（総務課庶務担当への引継ぎ）

ム 各種物品等の補充

(ア) コピー用紙、事務用品の補充をする。(毎週火曜日)

メ 入院履歴の作成

(ア) 専用用紙に記入し、医事課へ提出する。

モ 医療通訳タブレットの管理・貸出

(ア) 医療通訳タブレットの貸出受付をする。管理は病院が用意した帳簿で行う。

(イ) 常に十分な充電がされている状態を保つ。

(2) 放射線部受付業務

ア 開院準備

(ア) 当日リストを出力し、患者の追加、病棟変更について確認する。

イ 患者受付・対応

(ア) RIS システムにて受付を行う。

(イ) 造影剤を使用する場合は血液検査の実施を確認する。

ウ 電話対応

エ 受付票出力

オ 同意書、問診票の記入説明・受け取り

(ア) 記入説明を行い、内容を確認する。

(イ) 同意書・問診票を回収し、スキャナーを依頼する。

カ 撮影室案内

(ア) 更衣室、撮影室の場所を案内する。

キ X-P、CD 読込複写業務、患者、依頼者への交付事務

(ア) 他院へ紹介する患者の CD (医師作成) の ID と依頼書を照合し、医師へ受け渡す。

ク 予約キャンセルに関する連絡の取り次ぎ

ケ 翌日予約準備、翌日予約一覧表の出力

(ア) 検査室別帳票を作成する。

コ 診察時撮影画像取り込み

(ア) 取り込みオーダー入力後、電子カルテに取り込み、内容入力する。

サ 端末機の操作

シ システム障害時の患者案内(再診受付機停止時含む)及び緊急対応

ス 遺失物・拾得物の受付(総務課庶務担当への引継ぎ)

セ 納品物の受け取り

ソ 外来患者数の集計

タ 医療通訳タブレットの管理・貸出

(ア) 医療通訳タブレットの貸出受付をする。管理は病院が用意した帳簿で行う。

(イ) 常に十分な充電がされている状態を保つ。

(3) 臨床検査部受付業務(採血室)

ア 患者受付・対応

(ア) 診察券を預かり、電子カルテで受付する。

(イ) 尿検査のラベルシールを発行し、尿カップを渡す。

イ 採血室への誘導

ウ 電話対応

エ 端末機の操作

オ システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応

カ 遺失物・拾得物の受付（総務課庶務担当への引継ぎ）

キ 治験対応患者受付対応（CRCとの調整）

(ア) 治験リストで確認後、受付を行い、技師へ引継ぐ。

ク 各種物品等の補充

(4) 臨床検査部受付業務（生理機能検査室）

ア 開院準備

(ア) 当日リストを出力し、患者の追加、病棟変更について確認する。

イ 患者受付・対応

ウ 電話対応

エ 各検査室の案内

(ア) 心電図・呼吸機能・超音波・筋電図脳波について

オ ラベル出力

カ 翌日予約準備、翌日予約一覧表の出力

キ 端末機の操作

ク システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応

ケ 遺失物・拾得物の受付（総務課庶務担当への引継ぎ）

(5) 内視鏡センター受付業務

ア 開院準備

(ア) 当日リストを出力し、患者の追加、病棟変更について確認する。

イ 患者受付・対応

ウ 電話対応

エ 緊急検査依頼対応

オ 看護記録用紙出力（患者さんの検査により出力枚数が異なる（1人2枚～5枚））

カ 看護記録用紙、検査依頼票のセット

(ア) ファイルに看護記録、検査依頼票、基本カード、リストバンドをセットする。

キ 翌日予約準備、翌日予約一覧表の出力

ク リストバンド作成

ケ 予約依頼票の管理（台帳記入・予約枠の変更業務）

コ 端末機の操作

サ システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応

シ 遺失物・拾得物の受付（総務課庶務担当への引継ぎ）

ス 予約一覧表の作成（手書き）

セ 医療通訳タブレットの管理・貸出

- (ア) 医療通訳タブレットの貸出受付をする。管理は病院が用意した帳簿で行う。
- (イ) 常に十分な充電がされている状態を保つ。

(6) 化学療法センター受付業務

ア 開院準備

- (ア) 当日リストを出力し、患者の追加、病棟変更について確認する。

イ 患者受付・対応

- (ア) 問診票記入説明、確認を行う。
- (イ) 診察後の受付を行う。

ウ 電話対応（予約患者中止連絡の取り次ぎ）

エ 予約患者一覧表の出力、チェック

- (ア) 翌日リストを出力し、オリエンテーションの有無、薬剤部問診オリエンテーションの有無を確認する。

オ 予約外患者の受付

カ 化学療法センター利用前のオリエンテーション

- (ア) 当日の受診順路、座席の使用方法、点滴後の注意事項、問診票の説明を行う。

キ 待ち患者の案内

- (ア) 看護師より座席案内カードを受け取り、患者へ渡す。

ク 副作用チェックリスト・オリエンテーション用紙等の補充

- (ア) コピー用紙、トナーの補充をする。
- (イ) オリエンテーションパンフレットを作成する。

ケ リストバンド作成

コ 端末機の操作

サ システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応

シ 遺失物・拾得物の受付（総務課庶務担当への引継ぎ）

ス 日別患者数集計

セ 翌日予約患者の準備

(7) 血液浄化センター・遺伝子診療科受付業務

ア 開院準備

- (ア) 当日リストを出力し、患者の追加、病棟変更について確認する。

イ 患者受付・対応

- (ア) 入院患者は採血リスト、外来患者は外来患者基本カードを該当ベッドのコンソールに配布する。
- (イ) 入室時患者確認、入院患者の記録搬送を行う。

ウ 初回の透析・血液浄化、腹膜透析ファイルの作成、初回患者の名前マグネットの作成

エ 電話対応

オ 各種問い合わせ対応

- (ア) 緊急患者の問い合わせ等

カ 受診・併診対応

- キ 外来腹膜透析患者の血圧・体重・体温測定及び問診に関する案内
- ク 翌日予約病歴の準備、病棟へ翌日入室時間の連絡
 - (ア) 翌日の透析アサイメント表を作成する。
- ケ 予約外患者の受付
 - (ア) 近隣クリニックからの受け入れ対応
- コ 病歴の管理
- サ 公費が必要な患者への案内、公費関係書類の取り次ぎ連絡
- シ 透析治療に係わる実績作成
 - (ア) 透析・血液浄化患者のデータ、血液浄化別取扱い件数、血液浄化患者日報、月別新規患者一覧、年度別療法選択外来受診患者リスト、受診回数、維持透析患者フットケア表（月1回初回）を入力、作成する。
 - (イ) 外来腹膜透析患者の在宅療養管理料のオーダーを確認する。
 - (ウ) 月別新規患者一覧の合計件数を計算する。
 - (エ) 血液浄化患者日報（前月分）を医学病院・企画担当へ提出する。
- ス 透析当番医師の把握
- セ 血液浄化依頼票の出力確認
 - (ア) カンファランスの準備
 - (イ) 血液浄化依頼票の出力確認、次週の透析依頼患者のファイル作成、カンファレンス用資料作成を行う。
- ソ 他院からの書類の処理
 - (ア) 透析クリニックへの連絡票作成、処理、FAXを行う。
- タ 透析クリニック・外来腹膜透析処方に係る業者への連絡
 - (ア) 腹膜透析処方の業者からのFAX受信、返送を行い、書類はファイルへ挟み込む。
- チ 端末機の操作
- ツ システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応
- テ 遺失物・拾得物の受付（総務課庶務担当への引継ぎ）
- ト 翌日のベッド配置表の作成、配布
- ナ 転院先用透析情報の準備

(8) 共用診察ブース受付業務

- ア 患者受付・対応
- イ 初診患者の原本ファイル受領
- ウ 問診票の記入説明
- エ 同意書の記入説明・依頼
- オ 電話対応
- カ 各種問い合わせ対応
- キ 受診・併診案内
- ク 併診患者の到着確認
- ケ 受診待ち時間及び順番の説明
- コ 翌日予約患者の外来基本カードの準備

- サ 予約患者一覧表の出力
- シ 予約のキャンセル・変更に関する連絡の取り次ぎ
- ス 予約外患者の受付
- セ 保険証（マイナンバーカードの保険証利用含む）・医療証の確認
- ソ 診療に伴う診断書（訪問看護指示書含む）等作成依頼、收受受付・交付郵送
- タ 公費（労災・公災を含む）が必要な患者への案内、公費関係書類の取り次ぎ連絡
- チ 外来患者数の把握・集計
- ツ 担当診療科の医師の予定確認（診療担当医の把握）
- テ 診療記録のスキキャンに係る業務
- ト 郵便物、庁内メール仕分け、訪問看護報告書等仕分け・配布
- ナ 外来コピー機トナー交換
- ニ 外来待合椅子の整頓
- ヌ 端末機の使用
- ネ システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応
- ノ 遺失物・拾得物の受付（総務課庶務担当への引継ぎ）
- ハ 各種物品等の補充

（９） 中央手術室受付業務

- ア 開院準備
 - （ア） 当日リストを出力し、患者の追加、病棟変更について確認する。
- イ 電話対応
- ウ 特殊衛生材料の請求及び物品の受領
- エ 輸血・検体の受け渡し
- オ 来訪者の応対
- カ 各種集計業務
 - （ア） 手術件数、手術時間等の集計
- キ 患者入退室時の確認
 - （ア） 担当看護師のお迎えを確認する。不在時はオペルームへ連絡する。
- ク 各種伝票類の管理、送付
 - （ア） 手術伝票、中心静脈穿刺伝票等について
- ケ 面談室管理
 - （ア） 予約表管理、当日の使用管理
- コ 手術台帳作成業務
- サ 医事送信（前日手術のデータ）
- シ 翌週の手術週間予定表のコピー・関係部署への配布（毎週金曜日）
- ス 当日手術予定の確認・増減分予定表への転記・担当看護師の確認
- セ 端末機の使用
 - （ア） 手術進捗管理、ネームバンド作成、台帳作成等
- ソ システム障害時の緊急対応
- タ 当日入院・手術患者用の必要書類等の準備

7 病棟事務クランク業務

- (1) 窓口対応業務
- (2) 入院時患者対応業務
- (3) 退院時患者対応業務
- (4) カンファランス対応業務
- (5) 患者の併診・検査対応業務
- (6) 診療報酬請求補助業務（注射伝票実施済確認）
- (7) 診療伝票等の準備業務
- (8) 診療に係る同意書など管理業務
- (9) 診療記録管理業務
- (10) 病棟日誌関連業務
- (11) 食事に関する連絡業務
- (12) 外出・外泊時の連絡業務
- (13) 記録用紙類の補充・整理業務
- (14) 物品請求・受領業務
- (15) 郵便物の整理業務
- (16) 掲示物管理業務
- (17) 病棟受付まわりの整理整頓業務
- (18) 入退院に関する確認業務
- (19) 診断書等の受付、医師への作成依頼、交付等
- (20) レンタル品等療養に関する申し込み対応（セブンイレブンの注文サービスの対応含む）
- (21) CD、フィルムスキャナー業務
- (22) 退院サマリ督促・集計・リスト作成業務
- (23) オペ記録 督促・集計・リスト作成業務
- (24) 端末機の操作
- (25) システム障害時の患者案内（再診受付機停止時含む）及び緊急対応
- (26) 遺失物・拾得物の受付（総務課庶務担当への引継ぎ）
- (27) 入院履歴の作成
- (28) 医療通訳タブレットの管理・貸出

ア 医療通訳タブレットの貸出受付をする。管理は病院が用意した帳簿で行う。

イ 常に十分な充電がされている状態を保つ。

8 診療関係文書等搬送業務

- (1) 院内各部署間の診療関係文書等の集配
- (2) 搬送業務関連物品の管理
- (3) システム障害時の緊急対応

9 病歴室業務

- (1) 診療記録の管理業務

- ア 原本ファイルの管理
- イ 病歴資料の保管状況管理
- ウ 病歴資料の分冊
- エ 病歴資料のインアクティブ処理
- オ 病歴資料のパーキング処理
- カ 基本カードの出力及び搬送
- キ 病歴資料の搬送及び入出庫
- ク 病歴資料の外部保管先への搬送に係る業務
- ケ 病歴資料の外部保管先への貸出等による取り寄せ業務
- コ 病歴資料の外部保管に係る作業支援業務
- サ 病歴検索の受付、情報抽出作業
- シ 備品・消耗品・診療記録台紙等の物品管理業務
- ス 情報管理運営委員会に係る資料作成業務
- セ システム障害時の緊急対応
- ソ カルテ複写業務

(2) 診療記録の貸出・閲覧管理業務

- ア 病歴資料の貸出・閲覧に係る受付、入出庫、督促
- イ 貸出未返却病歴資料の督促、回収
- ウ 未返却病歴資料の回収
- エ 閲覧室の環境整備

(3) スキャン業務

- ア 診療記録のスキャン作業（スキャン文書全て、翌営業日）
- イ スキャン時の関連情報（診療科、日付、文書種別等）登録
- ウ スキャン済後の診療記録の管理

10 診療情報開示業務

(1) 診療情報開示に伴う事務業務

- ア 診療情報開示に伴う病歴資料の複写確認業務
- イ 電子カルテ情報複写（印刷）業務
- ウ 診療情報開示に伴う関係部署との連絡調整業務
- エ 受付から交付に関する一連の患者対応
- オ 交付に必要な諸帳票類の作成と保管管理
- カ 開示費用の収納管理

以上