

委託設計書

受付 番号		担 当 所 属	公立大学法人横浜市立大学附属病院 医学・病院統括部医事課	担当者 TEL	角本 787-2805
件 名	公立大学法人横浜市立大学附属病院医事業務委託				
履行場所	公立大学法人横浜市立大学附属病院				
履行期間 (期限)	令和3年4月1日から令和7年3月31日まで				
かし担保					
その他 特約事項					
現場説明	要	月	日		
	不 要				
	金 額 入 り			金 額 な し	
委託概要	1 医事業務				
備 考					

部分払い

する (12回以内)

しない

部分払いの基準

業 務 内 容	数 量	単 位	単 価	金 額
1 医事業務	12	月		
業務統括	12	月		
(1) 総合案内	12	月		
(2) 患者サポートセンター受付業務	12	月		
(3) 会計受付・診療費計算・外来診療報酬請求	12	月		
(4) 文書窓口業務	12	月		
(5) 救急外来受付業務	12	月		
(6) 外来診療科等受付業務	12	月		
(7) 診療関係文書等搬送業務	12	月		
(8) 病歴室業務 (診療記録の管理業務)	12	月		
(9) 診療情報開示業務	12	月		
税抜総額				
消費税				
計				

委託
代金

十億	億	千	百	拾	万	千	百	十	円
金									

円也

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) 当院と同等規模（病床数 500 床以上等）の医療機関で、通算で5年以上の医事業務経験を有し、かつ直近5年間のうち1年以上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
- (7) 診療関係文書等搬送業務
- (8) 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
- (9) 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 00 分から午後 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。
- (7) 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。
- (8) 病歴室業務
 - 月曜日～金曜日 午前 8 時 00 分から午後 5 時までとする。
- (9) 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に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 診療関係文書等搬送業務
 - キ 病歴室業務
 - ク 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アー、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防止、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	被服費
什器備品	人件費
冷暖房及び空調費	福利厚生費
光熱水費	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）
業務に係わる通信費（電話・郵便等）	教育研修費
什器備品の修繕・補修	通信連絡費
レセプト提出時の交通費	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 of 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 of 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。

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を行い、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。

第17 提出物

1 提出書類

- (1) 業務マニュアル
- (2) 業務計画書
- (3) 従事者名簿
- (4) 研修実施報告書
- (5) 報告書（損害、インシデント発生時）

2 提出様式・方法

- (1) 業務マニュアルについては、電子媒体で提出すること。
- (2) 業務マニュアル以外については、紙媒体の提出も認める。
- (3) 提出様式は別に定める。
- (4) 提出書類の内容に変更が生じた場合は、速やかに再提出すること。

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 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。
- 5 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。
- 6 作業場所の簡単な清掃を行い、整理整頓に努めること。
- 7 更衣、休憩は委託者が指定する場所を使用すること。
- 8 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。
- 9 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。

10 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
- イ 再診受付機操作補助
- 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
- 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
- サ **FAX** コーナー利用案内及び管理
- シ 車椅子の移動補助
- ス 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 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 初診患者受付（患者基本情報入力）・案内
- イ 再診受付案内
- ウ 再診受付機の起動及び動作確認、用紙・消耗品の補充
- エ 再診受付機説明案内
- オ 診療申込書の記載説明
- カ 保険証・医療証の確認・変更
- キ 受診手続・併診方法の要領説明
- ク 診療科の場所、診療時間の案内
- ケ 時間内救急患者の受付・連絡
- コ 院内各部署の場所の案内
- サ 院内放送
- シ 遺失物・拾得物の受付（庶務担当への引き継ぎ）
- ス 不審者・騒乱者の通報
- セ 各種問い合わせ対応
- ソ 総合相談・患者相談・案内、苦情受付
- タ 患者・電話対応

- チ 予約センター業務（電話による診察予約の変更対応、予約患者の他院画像の事前受取等）
- ツ 他院画像（CD、フィルム）取込依頼
- テ 他院画像（CD、フィルム）取込後の保管、返却
- ト 診察券の発行
- ナ 各部署への資料送付
- ニ **PET** 検査事前説明
- ヌ 中国ビザ取得者健康診断受診案内・手続き
- ネ 患者案内業務
- ノ 患者基本情報に係る登録内容の確認・変更
- ハ 入院のご案内・外来のご案内の管理
- ヒ 中央待合ホール椅子の整頓
- フ 端末機の操作
- ヘ 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
- ホ 事前 ID の作成（受付、医師への連絡含む）

（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
- イ 患者基本情報入力
- 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
- オ 外来受診科への案内
- カ 端末機の操作
- キ 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

（3）入院受付業務

- ア 入院予約患者の問い合わせ対応
- イ 入院患者の保険証・医療証・住所・連絡先・入院申込書の確認
- ウ 病棟への連絡
- エ 時間内緊急入院患者の受付

（4）入院支援業務

- ア 入院関連説明
- イ 窓口対応業務
- ウ 電話対応
- エ 入院患者情報入力
- オ 端末機の操作
- カ 発券機の操作説明
- キ システム障害時の緊急対応
- ク 入院履歴の作成

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・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（総務課庶務担当への引き継ぎ）
- ネ 外来診療費未納金の督促状況の把握・報告

(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 8時45分から午後5時00分まで）
- 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
- ケ 収納金の銀行への受け渡し業務（原則として前日以前分と当日分の受け渡しを行う。やむを得ない場合は、銀行の直近の営業日に受け渡しを行うこと）

- コ POS レジ対応患者への診療明細書発行
- サ 端末機の操作
- シ システム障害時の緊急対応

(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) オーダー取込み（オーダー未取込み・未実施の確認）
 - (イ) 出力された会計カード、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) 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) 会計カード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) レセプトの内容について画面での点検・確認、医師との点検・確認
 - (コ) レセプトの集計・請求書の作成
 - (サ) レセプトの編綴

- 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
 - (イ) 治験依頼者への請求書作成（診療科別、企業別）

- エ その他
 - (ア) 外来費算定業務
 - (イ) 保険証・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、未収金の督促前に入金確認
 - (オ) 高額療養費の案内及び申請受付
 - (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
- イ 各種制度の説明、新規申請用紙の配布
- ウ 各種制度の台帳作成
- エ 各種制度利用患者の公費番号等の入力業務
- オ 各種制度の関係機関との調整・連絡・契約
- カ 各種制度医療費の請求
- キ 各種制度医療費の入金確認・集計
- ク 各種制度のレセプトの作成、点検、医師との内容確認
- ケ 医療費領収証明書の発行
- コ 還付金に関すること
- 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渡業務（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 受け付けた文書の進捗管理
- 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 收受受付
- エ 依頼主への交付

5 救急外来受付業務

(1) 平日昼間

- ア 電話対応
- イ 救急患者受付
- ウ 初診・再診患者の受付（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）

- エ 保険証・医療証の確認
- オ 救急日報の作成・報告
- カ 公費（労災・公災を含む）が必要な患者への案内業務
- キ 関係機関及び他病院への連絡
- ク 救急隊からの問合せ対応及び記録の作成
- ケ 二次救急輪番病院として患者の受付対応
- 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 救急外来患者の診断書依頼受付業務
- ス 他院画像（CD フィルム）取込依頼
- セ 傷病者収容書の回収
- ソ 入院パンフレットの補充
- タ 入院履歴の作成

(2) 休日・夜間（年末年始・大型連休対応を含む）

- ア 電話対応
- イ 救急患者受付
（初診・再診患者の受付（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）
- ウ 保険証・医療証の確認
- エ 救急日報の作成・報告
- オ 公費（労災・公災を含む）が必要な患者への案内業務
- カ 関係機関及び他病院への連絡
- キ 救急隊からの問合せ対応及び記録の作成
- ク 診療費計算入力
- ケ 診療費の請求・収納
- コ 領収書の発行
- サ POS レジの集計・照合確認報告
- シ 自動精算機の収納金の集計・照合確認報告
- ス 収納済み診療費の集計照合・日計表の作成報告
- セ 収納金の保管管理
- ソ 二次救急輪番病院として患者の受付対応
- タ 院内病児保育に関する連絡・調整
- 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 入院履歴の作成

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 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 診療待ち表示の操作
- サ 救急患者受付（時間内）
- シ 翌日予約患者の外来基本カードの準備
- ス 予約患者一覧表の出力
- セ 予約のキャンセル・変更に関する連絡の取り次ぎ
- ソ 予約外患者の受付
- タ 保険証・医療証の確認
- チ 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
- ツ 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
- テ 外来患者数の把握・集計
- ト 担当診療科の医師の予定確認（診療担当医の把握）
- ナ 緊急入院患者の連絡
- ニ 診療記録のスキャンに係る業務
- ヌ 郵便物、庁内メール仕分け、訪問看護報告書等仕分け・配布
- ネ 外来コピー機トナー交換
- ノ 中国ビザ取得者健康診断に係る案内、対応
- ハ **BHD** 外来受診希望者への電話対応
- ヒ 外来待合椅子の整頓
- フ 端末機の操作
- ヘ 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
- ホ 遺失物・拾得物の受付（総務課庶務担当への引き継ぎ）
- マ 各種物品等の補充
- ミ 入院履歴の作成

（2）放射線部受付業務

- ア 患者受付・対応
- イ 電話対応
- ウ 受付票出力
- エ 同意書、問診票の記入説明
- オ 撮影室案内
- カ **X-P、CD** 読込複写業務、患者、依頼者への交付事務
- キ 予約キャンセルに関する連絡の取り次ぎ

- ク 翌日予約準備、翌日予約一覧表の出力
- ケ 診察時撮影画像取り込み
- 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き継ぎ）

（３）臨床検査部受付業務（採血室）

- ア 患者受付・対応
- 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き継ぎ）
- キ 治験対応患者受付対応（CRCとの調整）

（４）臨床検査部受付業務（生理機能検査室）

- ア 患者受付・対応
- イ 電話対応
- ウ 各検査室の案内
- エ ラベル出力
- オ 翌日予約準備、翌日予約一覧表の出力
- カ 端末機の操作
- キ 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
- ク 遺失物・拾得物の受付（総務課庶務担当への引き継ぎ）

（５）内視鏡センター受付業務

- ア 患者受付・対応
- イ 電話対応
- ウ 緊急検査依頼対応
- エ 看護記録用紙出力
- オ 看護記録用紙、検査依頼票のセット
- カ 翌日予約準備、翌日予約一覧表の出力
- キ リストバンド作成
- ク 予約依頼票の管理（台帳記入・予約枠の変更業務）
- ケ 端末機の操作
- コ 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
- サ 遺失物・拾得物の受付（総務課庶務担当への引き継ぎ）
- シ アンケートの依頼
- ス 予約一覧表の作成（手書き）

(6) 化学療法センター受付業務

- ア 患者受付・対応
- イ 電話対応（予約患者中止連絡取次）
- ウ 予約患者一覧表の出力、チェック
- エ 予約外患者の受付
- オ 検査前のオリエンテーション
- カ 待ち患者の案内
- キ 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
- ク リストバンド作成
- ケ 端末機の操作
- コ 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
- サ 遺失物・拾得物の受付（総務課庶務担当への引き継ぎ）
- シ 日別患者数集計

(7) 血液浄化センター・遺伝子診療科受付業務

- ア 患者受付・対応
- イ 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
- ウ 電話対応
- エ 各種問い合わせ対応
- オ 受診・併診対応
- カ 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
- キ 翌日予約病歴の準備、病棟へ翌日入室時間の連絡
- ク 予約外患者の受付
- ケ 病歴の管理
- コ 診療に伴う診断書作成依頼
- 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
- ス 透析当番医師の把握
- セ 血液浄化依頼票の出力確認
- ソ 他院からの書類の処理
- タ 透析クリニック・外来腹膜透析処方に係わる業者への連絡
- チ 休日透析予約患者リスト作成、救急外来への連絡
- 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 遺失物・拾得物の受付（総務課庶務担当への引き継ぎ）
- ナ 翌日の透析アサイメント表の作成
- ニ カンファランスの準備

(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・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 端末機の操作
- 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き継ぎ）
- ハ 各種物品等の補充

（９）中央手術室受付業務

- ア 電話対応
- イ 特殊衛生材料の請求及び物品の受領
- ウ 来訪者の応対
- エ 各種集計業務
- オ 患者入退室時の連絡
- カ 各種伝票類の管理、送付
- キ 面談室管理
- ク 手術台帳作成業務
- ケ 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）
- コ 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
- サ 端末機の操作
- シ システム障害時の緊急対応

7 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

8 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し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
- 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

9 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