

荒尾市民病院新病院 外来医事業務委託 仕様書

令和5年7月 荒尾市民病院

## 荒尾市民病院新病院 外来医事業務委託 仕様書

### 1. 業務名

外来医事業務

### 2. 目的

本委託業務は、荒尾市民病院新病院（荒尾立有明医療センター）（以下「委託者」という。）における患者対応業務、診療報酬請求業務をはじめとする医事関連業務を、専門的知識と経験並びに実績を有する業者（以下「受託者」という。）に委託することにより、当該業務が円滑かつ効率的に遂行されるとともに、良質な医事業務の提供やレセプト請求業務の精度向上、患者サービスの向上により、適正な事業収入の確保を図ることを目的とする。

### 3. 委託契約期間

契約締結日から令和9年9月30日までとする。

ただし、契約期間中であっても業務履行状況を確認した結果、適正に業務が履行されていないと判断した場合はこの限りでない。

なお、契約締結日から委託業務開始日までは、前業務受託者との引継ぎなどを行う業務準備期間とし、この期間に係る準備費用は受託者の負担とする。

### 4. 病院概要

名称：荒尾市民病院新病院（荒尾立有明医療センター）

所在地：熊本県荒尾市荒尾2600

病床数：274床

診療科：内科、消化器内科、血液内科、循環器内科、腎臓内科・腎センター、糖尿病・内分泌内科、脳神経内科、呼吸器内科、緩和ケア内科、老年内科、小児科、外科、脳神経外科、整形外科、皮膚科、泌尿器科、産婦人科、形成外科、眼科、耳鼻咽喉科、放射線治療科、画像診断治療科、歯科口腔外科、麻酔科、精神科、病理診断科、リハビリテーション科、救急科

外来診療日：月曜日～金曜日 8：30～17：15

※救急外来（年末年始含む休日・夜間24時間対応）あり

受付時間：8：00～（対面及び再来受付機）

外来患者数：1日平均患者数 368 人

レプト件数：外来 約 4,200 件/月

### 5. 就業場所

医療機関名：荒尾市民病院新病院（荒尾立有明医療センター）

場所：熊本県荒尾市荒尾2600

## 6. 用語の意義

この仕様書における用語の定義は以下のとおりとする。

- (1) 「受託者」とは、この業務を受託した事業者及び事業者の代表者をいう。
- (2) 「受託従事者」とは、荒尾市民病院新病院（荒尾市立有明医療センター）に従事する受託事業者の職員で、業務を遂行する者をいう。
- (3) 「業務管理者」とは、現場管理業務を遂行する者をいう。

## 7. 委託業務内容

委託業務内容は以下のとおりとする。また、業務の詳細については「11. 業務内容詳細」で確認すること。

### (1) 統括業務

- ①外来医事業務全般の管理
- ②受託従事者の管理
- ③委託者との定例会議の開催
- ④業務改善提案、問題点の分析
- ⑤保留レセプト管理
- ⑥査定内容の管理及び勉強会
- ⑦外来未収金督促
- ⑧委員会や会議等への出席
- ⑨受託従事者への教育、研修
- ⑩業務マニュアルの作成

### (2) 医事受付窓口業務

- ①外来患者案内業務
- ②入院患者面会者案内業務
- ③来訪者案内業務
- ④電話応対
- ⑤新患及び再来受付業務（医科及び歯科）
- ⑥保険証確認業務
- ⑦患者情報登録業務
- ⑧診察券発行
- ⑨選定療養費の説明
- ⑩退院患者の支払案内
- ⑪窓口での現金收受
- ⑫相談依頼
- ⑬各ブロックからの応援依頼
- ⑭レセプト点検業務
- ⑮在宅療法者の管理業務
- ⑯クレーム対応業務
- ⑰その他受付業務に付随する業務

- (3) 諸法・公費負担医療制度処理業務
  - ①公費負担医療制度の受付、請求
  - ②交通事故（自賠責）労災（公務災害含む）の受付及び請求
  - ③労災、公務災害に関する調定・収納業務
  - ④警察、刑務所等の留置・収監中傷病者の受付、請求
  - ⑤その他諸法・公費負担医療制度処理受付業務に付随する業務
- (4) 外来会計業務（医科・歯科及び健診）
  - ①従事者の配置場所と配置時間
  - ②外来診療会計処理（A B C各ブロック）
  - ③2階歯科口腔外科
  - ④一部負担金請求内容問合せ（総合受付）
  - ⑤公費等への対応（総合受付）
  - ⑥ドック、健診対応（総合受付）
  - ⑦予防接種対応（総合受付）
  - ⑧その他外来会計業務に付随する業務
- (5) 収納業務
  - ①一部負担金の徴収及び還付金対応
  - ②総合受付での入金処理（窓口での現金收受）
- (6) 文書受付・処理業務
  - ①診断書類の申込み受付
  - ②個人情報開示請求の受付
- (7) 入院受付業務
  - ①入院予定患者への説明
  - ②保険証確認
- (8) 拾得物業務
  - ①忘れ物、落とし物対応
  - ②所有者への連絡
- (9) 救急外来業務
  - ①主な業務内容
  - ②業務時間
  - ③外線電話対応業務
  - ④診察受付業務
  - ⑤保険証確認業務
  - ⑥患者情報の登録業務
  - ⑦救急外来診療会計入力業務
  - ⑧収納業務
  - ⑨未収金徴収、還付金対応業務
  - ⑩災害時等の緊急対応
  - ⑪松葉杖保証金の徴収

(10) 診療報酬請求関連業務（外来診療分）

- ①レセプト作成及び請求業務（当月請求及び月遅れ請求）
- ②保留、返戻レセプトの管理、請求業務
- ③レセプト査定関連業務

なお、上記業務において、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
- ⑥業務開始のための準備、終了に向けての後片付け
- ⑦業務に係る文書の保管・管理及び廃棄時の対応
- ⑧時事、専門知識習得、業務遂行のための関連書籍の用意

8. 所属部署及び業務配置場所と業務時間

(1) 所属部署は医事課とし、業務配置場所及び業務時間は以下のとおりとする。

業務配置場所	業務時間
医事課室内	通常診療日（平日）8：30～17：15
総合受付カウンター内	通常診療日（平日）8：30～17：15（早出8：00～16：45）
ブロック受付（3箇所）	通常診療日（平日）8：30～17：15
2階歯科口腔外科	通常診療日（平日）8：30～17：15
救急外来受付	平日時間外17：15～24：00、土・日・祝日8：30～24：00

(2) 業務遂行上必要がある場合は、委託者及び受託者の協議により、業務時間を変更、又は延長することができる。

(3) 業務が未完了の場合は、終了時間に関わらず業務完了するまでを業務時間とする。

9. 業務委託人員数

(1) 配置人員は常時配置される人数であり、業務遂行上、支障のないよう適宜配置する。

配置場所	主な業務内容	配置人数（想定）
医事課室内	新患登録、外来会計入力、未収金管理	常時3名程度
総合受付カウンター内	保険証確認、見舞客案内、各種精算対応	常時2名程度
ブロック受付（3箇所）	外来会計入力	常時1名×3ブロック程度
歯科口腔外科 外来	受付、会計入力	常時1名程度
救急外来受付	受付、会計入力、外線電話対応	常時2名程度

(2) 配置人数について、業務遂行上必要がある場合、委託者及び受託者の協議により変更することができる。

## 10. 受託者側総則

### (1) 受託者の基本業務

受託者は、診療報酬請求業務において、委託者と連携し適正かつ確実に実施すること。

- ①請求漏れ防止策を講じるなど適正な請求を行うこと。
- ②査定・返戻を減ずるためのシステムを導入し、削減に努めること。
- ③査定等について目標値を定め、査定内容を十分検討し、適正な請求を行うこと。
- ④請求保留のレセプトについて目標値を定め、削減に努めるとともに、債権管理を確実にを行い、迅速に請求処理を行うこと。
- ⑤未収金について、未収金の発生防止及び削減に努めるとともに、債権管理を確実にを行い、徴収につとめること。

### (2) 受託者の業務遂行体制

- ①業務を円滑に遂行するために、業務管理者を配置すること。また、その選定・変更にあたっては事前に委託者に報告すること。
- ②業務管理者は、委託者の事務部長、医事課長等と定期的に連絡会を持ち、業務の円滑化に努めること。
- ③受託業務従事者（以下「受託従事者」という。）に対して、業務執行に適した制服を着用させ、身だしなみを整えさせること。また、委託者が用意する名札を着用させること。
- ④受託者は、業務内容に精通し、誠実で信頼に足る受託従事者を選定するとともに、医療保険制度、レセプト請求制度、公費負担医療制度等の業務遂行に必要な研修を受けた者を配置すること。
- ⑤受託業務の遂行に際し、受託従事者名簿を提出すること。また、受託従事者の配置は固定化せず、委託者以外の従事者とローテーションにより配置替えを行うことが望ましい。
- ⑥受託業務について、必要十分な人員を配置し、業務に支障がないようにすること。また、一定以上の水準にある従事者を要所に配置し、質の確保を図ること。
- ⑦1人配置となる部署については、休憩時及び欠勤時には必ず他配置から代替要員を確保し、診療及び受付業務等に支障をきたすことがないようにすること。
- ⑧各ブロック受付の業務繁忙時には、応援体制をとり、各業務の円滑な遂行に努めること。
- ⑨委託業務の円滑な遂行及び精度向上を図るため、改善案等を委託者に対し提言しなければならない。
- ⑩平日外来診療受付開始時間の午前8時には、早出の従事者を配置すること。
- ⑪平日外来診療終了時間の17時15分までに外来診療が終了していない場合は、救急外来担当者が、会計業務、収納業務等を引き継ぎ実施すること。

### (3) 受託従事者の教育・研修

- ①受託者は、受託従事者に対し、毎月、算定知識・精度の向上を図るため、査定など

の請求事例を基に研修を実施する。

②受託者は、受託従事者に対し、来院者に対する適正な接遇マナーを保持するよう定期的に研修等を実施すること。

一定の水準に満たない従事者には、適宜指導すること。

③年間教育計画を立案し、実施すること。毎月、具体的効果を検証すること。

④委託者が開催する研修や訓練について、積極的に参加をすること。

#### (4) 受託従事者の責務

①受託従事者は、患者（及び来院者）に対して親切かつ丁寧な接遇を行い患者サービスの向上に努めること。

②受託従事者は、診療報酬請求に関する業務の知識及び技術の研鑽、精度の向上に勤め、業務の適正化及び患者サービスの向上を図ること。

#### (5) 受託従事者の交替

①受託者は、従事者の急病等による長期休暇及び無断欠勤等を認めた場合、速やかに従事者の交替及び代替措置を講じなければならない。

②委託者は、従事者の知識、能力等の理由により、業務の遂行に対し不相当と判断した場合、受注者に対し、是正措置を求めることができる。

#### (6) 受託者が遵守すべき守秘義務及び個人情報の保護

①業務上知り得た情報について、公にされている事項を除き、将来にわたって自ら利用し、他に漏らしてはならない。

②業務上必要のない個人情報を取得しないこと。

③業務にあたって「荒尾市個人情報保護条例」及び「荒尾市民病院個人情報保護方針」を遵守すること。

④従事者の雇用にあたって、個人情報保護の重要性につき指導・教育を徹底すること。

#### (7) 委託者が提供するシステム

①委託者が委託業務において提供するシステムは以下のとおりとする。ただし、業務の必要上、使用するシステムが追加・変更されることがある。

(ア) 電子カルテシステム：富士通製 HOPE EG MAIN GX

(イ) 医事会計システム：富士通製 HOPE SXS

(ウ) 歯科会計システム：富士通製 HOPE 歯科オプション（電カル、医事コン）

歯科レセプトシステム：ソフトテックス デンタルクイーン

(エ) 病歴システム：メディカルデータビジョン製 EVE

#### (8) 報告書等の提出

①受託者は、下記の報告書について、定められた提出期限までに委託者に提出し、確認を受けること。

- (ア) 業務完了報告書（月報）：書式自由（A 4）…月初めに前月分を提出
  - (イ) レセプト保留（未請求）、未収金管理簿…毎月
  - (イ) 業務執行体制表（受託従事者名簿）：書式自由（A 4）…変更後7日以内
  - (ウ) 研修(教育)実施報告書：書式自由（A 4）…実施後7日以内
  - (エ) 業務改善提案書：書式自由（A 4） 随時
  - (オ) インシデント・アクシデントレポート：委託者システム…事例発生後速やかに
- ②①で掲げた報告書の他に、委託者から業務に関する必要書類の提出を求められた場合速やかに提出すること。

#### (7) 費用負担

委託業務の遂行に関する受託者の費用負担は次のとおりとする。また、次に示す以外の費用負担がある場合は委託者と受託者が協議の上、費用負担区分を決定する。

- ①業務遂行に必要な事務消耗品費（印刷用紙・トナー等委託者が用意すべき物は除く）
- ②被服費（購入、洗濯等）
- ③保健衛生費（健康診断、予防接種を含む感染症対策及び検査等）
- ④書籍購入費
- ⑤受託従事者に必要な研修費

#### (8) 健康管理

- ①受託者は、常に業務従事者の健康管理に注意し、感染症の疾病等に感染している者を業務に従事させてはならない。
- ②受託者の負担において、業務従事者の健康診断を年1回以上行わなければならない。
- ③受託者は、業務従事者の風疹、麻疹、水痘及び耳下腺炎に係る抗体価を確認し、陰性の場合又は予防接種が必要と認められる場合、受託者負担により予防接種を行う。

#### (9) 労務管理

受託者は、労務管理及び安全衛生管理について、十分な注意を払い事故防止に努める。

#### (10) 業務の引継

- ①契約期間の満了又は契約の解除等により、受託者が当事者でなくなる場合には、受託者は業務一切の引継を委託者が定める期間内に確実に行わなければならない。
- ②契約最終月分のレセプト請求業務までは必ず行う。
- ③業務引継に要する経費については、受託者が負担すること。

#### (11) 施設・設備等の使用

委託者は、受託者が業務遂行上必要な範囲内で、施設・設備等の使用を許可する。

受託者は、受託エリア及び使用機器等に係る環境を常に良好に保ち、使用・管理等を行う。

#### (12) クレーム及びトラブル対応報告



- ①受託者は、クレームが発生した場合、対応マニュアルにより迅速かつ丁寧に対応する。
- ②クレーム・トラブルの発生時は、関係部署と連絡を取り、受託者で責任をもって収拾すること。
- ③クレーム・トラブル対応後は速やかに委託者に報告すること。

#### (13) 災害発生時の対応

- ①大規模災害発生や災害被害患者が多数来院されることが想定される場合は、委託者の指示により臨機応変に対応する。
- ②委託者の求めがある場合、委託者が実施する災害訓練に参加するよう努めること。
- ③災害時等における電子カルテシステムのトラブル発生時には、システム復旧までの間、紙カルテの運用に切り替え対応を行うこと。
- ④受託者は、大規模災害発生時や緊急事態発生時の対応について、委託者に文書により提出する。

#### (14) 請求及び支払

- ①受託者は、毎月末日を締切日とし、委託料を当該月の翌月10日までに委託者に請求するものとする。
- ②委託者から受託者への支払は、当月10日までの請求に対し、当月月末までに受託者の指定口座に振込むことにより支払うものとする。

#### (15) 契約の改訂および変更

契約締結後、天災事変等による経済情勢の激変により、契約内容が著しく不相当と認められる場合は、委託者、受託者双方の協議の上、契約内容を改訂及び変更できる。

#### (16) 請求業務の損害金等

受託者の過失による請求漏れ又は返戻及び過誤返戻レセプトの再請求不納事例が発生し委託者に損失が発生した場合、双方協議の上、委託者は受託者に損失額を請求することができる。

また、受託者の履行遅滞における損失が発生した場合も双方協議の上、委託者は受託者に損失額を請求することができる。

#### (17) その他

- ①緊急時または業務上必要時以外は、病室、診察室、その他病院業務が行われている場所へ立ち入らない。
- ②受託者の業務従事者は、通勤に自動車を利用する場合は、事前に委託者に申し出ること。
- ③受託者は緊急時の連絡先を委託者に伝えること。
- ④業務に関連する法令・条例、規則や規定等を遵守すること。

- ⑤本仕様書に定める業務以外に発生する業務については、委託者と受託者で協議の上、決定するものとする。
- ⑥業務内容については、定期的に委託者と協議の上、仕様の見直しを行うとともに、継続的な業務の質の向上を図るものとする。  
仕様書の見直しに伴い、契約条件(契約金額等)の変更が発生した場合においては、契約変更を行う。
- ⑧各業務に付随して発生する業務の範囲について疑義が生じた場合、委託者と受託者で協議の上、決定するものとする。

## 11、業務内容の詳細

業務内容	業務詳細
統括業務（業務管理者の業務）	<p>業務管理者の業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①外来医事業務全般の管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務の統括、管理を行う</li> </ul> </li> <li>②受託従事者の管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>・受託従事者の名簿を作成し、病院に提出する</li> <li>・従事者変更の都度、名簿を作成し、病院に提出する</li> <li>・受託従事者の労務管理（業務管理、体調管理）を行う</li> <li>・問題行動が見られる従事者へ改善指導を行う</li> </ul> </li> <li>③委託者との定例会議の開催 <ul style="list-style-type: none"> <li>・月に1回程度、委託者と定例会議を開き、業務報告等を行う</li> <li>・診療報酬改定等では、改定情報やその他医事に関連する情報を提供する。</li> </ul> </li> <li>④業務改善提案、問題点の分析 <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務中の諸問題を洗い出し、改善提案を行う。</li> </ul> </li> <li>⑤保留レセプト管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>・保留の要因を把握し、保留レセプトが発生しないよう努める。</li> </ul> </li> <li>⑥査定内容の管理及び勉強会 <ul style="list-style-type: none"> <li>・査定委員会での報告内容について、勉強会等で受託従事者へフィードバックを行う。</li> </ul> </li> <li>⑦外来未収金督促 <ul style="list-style-type: none"> <li>・月に1回程度、未収患者を抽出し、電話若しくは手紙により支払をお願いする。</li> </ul> </li> <li>⑧委員会や会議等への出席 <ul style="list-style-type: none"> <li>・委託者が、受託者側にも出席の必要があると判断した委員会や会議等へは出席する。</li> </ul> </li> <li>⑨受託従事者への教育、研修 <ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇教育、研修を定期的に行う</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 請求事務に関するスキルアップ研修を定期的に行う。</li> <li>・ 診療報酬改定等、制度改正が行われる場合、制度の新規及び変更内容等の知識向上に努め、業務に支障をきたさない。</li> </ul> <p>⑩業務マニュアルの作成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務手順等のマニュアルを作成し、マニュアルに沿って業務を行う。</li> <li>・ 定期的に業務手順を見直し、マニュアルもブラッシュアップする。</li> </ul>
<p>医事受付業務 (総合窓口配置者及び医事課室内配置者)</p>	<p>①外来患者案内業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 総合案内不在時等、外来診療エリアの案内を行う。</li> <li>・ 外来患者へ新患受付、再来受付機、各ブロック、各検査室の案内を行う。</li> </ul> <p>②入院患者面会者案内業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 面会者氏名及び連絡先、訪室先、時間等を管理する(紙媒体)</li> <li>・ 入院中患者からの「面会可能」又は「面会拒否」の申し出を確認し、面会可能であれば案内する。 面会拒否となっている場合は、面会者に患者の希望で面会できないことを説明する。</li> <li>・ 面会者へ病棟専用セキュリティカードを渡す(合わせて回収も行う)</li> </ul> <p>※外線電話による入院患者照会には決して応じない。</p> <p>③来訪者案内業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 関係部署へ来訪者の取次ぎを行う。</li> </ul> <p>④電話対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 診療予約、診療内容等の各種問い合わせに対応する。</li> </ul> <p>⑤新患及び再来受付業務(医科及び歯科)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 診察申込書、保険証、紹介状等の収受を行う。</li> <li>・ 新患には診療申込書を記入してもらい、その情報を医事会計システムに登録を行う。</li> <li>・ 再来患者のうち、自動再来受付機で受付できない患者の受付を行う。</li> <li>・ 紹介状(診療情報提供書)等、必要書類のスキャンを行う。</li> <li>・ 当日の基本スケジュール表を発行する。</li> <li>・ 診察券基本スケジュール表等を透明ファイルに入れ、外来各ブロック又は各検査室を案内する。</li> </ul> <p>⑥保険証確認業務(マイナンバーカード含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保険証またはマイナンバーカードによる有効保険の確認、受給者証等による公費負担医療等、各種適応制度の確認を行う。</li> <li>・ 過去の薬歴、特定健診結果について、外来診療時に参照できることの承諾を得る。</li> <li>・ オンライン資格確認を行う。</li> <li>・ 保険証現物での確認の場合、記号番号、期限、負担割の確認間違いが無いように注意する。</li> </ul>

⑦患者情報登録業務

- ・新患登録で、患者氏名、生年月日、住所、携帯電話等、患者情報を医事コンに登録する。
- ・再来患者の情報に変更があった場合、変更情報を医事コンに登録する。

⑧診察券発行業務

- ・新患登録時、診察券を発行する。
- ・患者に対し、診察券を紛失することで、受付や会計に支障が出ることをアナウンスし、紛失防止のお願いをする。
- ・患者から診察券の再発行依頼があった場合は、有料での再発行となることを説明し、再発行する。

⑨選定療養費の説明

- ・紹介状無し患者の診察受付に際し、選定療養費の説明と同意取得を行う。

⑩退院患者（入院費）の支払案内

- ・退院患者から声掛けがあった場合、入院係から請求書一式を受け取り、自動精算機での支払いを案内する。  
※請求書の保管場所を事前に決めておく。

⑪窓口での現金收受

- ・外来透析患者、外来放射線治療患者、分納中患者の一部負担金等の徴収を行う。
- ・診療明細書、請求書兼領収証を発行する。
- ・還付金対応を行う。
- ・窓口現金（POSレジ）と医事会計システムの日次照合を行う。

⑫相談依頼

- ・患者又は患者家族からの相談があった場合、内容により、関係部署に対応を依頼する。
- ・当該部署の判断に迷う場合は、相談支援センタースタッフに相談する。

⑬各ブロックへの応援

- ・各ブロック会計担当者から、会計入力、患者への請求内容説明、制度説明等で応援要請が入った場合、速やかに対応する。

⑭レセプト点検業務

- ・病名追加、転帰の確認を行う。
- ・請求不可の診療内容の確認及びデータ修正を行う。
- ・医師へレセプト内容点検、症状詳記作成依頼を行う。
- ・コメント追加入力等を行う。

⑮在宅療法者の管理

- ・在宅酸素療法、超音波骨折治療器等の在宅療養にかかる患者の管理

	<p>を行い、管理料算定漏れが無いチェックする。</p> <p>⑩クレーム対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇、診療内容請求等の受託従事者へのクレームは受託者側で処理する。</li> <li>・どのようなクレームを受けたか病院職員に報告すること。</li> </ul> <p>⑪診断書等文書類の交付</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・費用が発生する診断書等は、先に請求書を渡し、自動支払機での入金を確認したのち交付する。</li> </ul> <p>⑫その他受付業務に付随する業務</p>
<p>諸法・公費負担医療制度処理業務</p>	<p>⑬公費負担医療制度の受付、請求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公費負担医療制度対象患者に、制度や手続きの説明を行い、受付を行う。</li> <li>・保険者へ公費負担医療請求を行う。</li> </ul> <p>※生活保護法、特定疾患治療研究事業、障がい者自立支援法、原子爆弾被爆者、感染症、公害被害補償、児童福祉法、母子健康法など</p> <p>⑭交通事故（自賠償）労災（公務災害含む）の受付及び請求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・交通事故、労災、公務災害の制度や手続きの説明を行い受付する。</li> <li>・交通事故の診療請求は、自賠償に行く。</li> <li>・労災、公務災害の診療請求は、労働基準監督署等に請求する。</li> <li>・労働基準監督署からの問合せ等に対応する。</li> </ul> <p>⑮労災、公務災害に関する調定・収納業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・労災、公務災害の診療報酬請求データは、調定書類を作成し、病院職員へ提出する。</li> <li>・診療報酬請求後に労働基準監督署から入金があった場合、未収データの入金処理を行う等、収納管理を行う。</li> </ul> <p>⑯警察、刑務所等の留置・収監中傷病者の受付、請求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・警察からの依頼で留置・収監中の傷病者の診療を受ける場合、通常通り受付を行う。</li> <li>・一部負担金の支払いについて、警察に請求方法を尋ね、ルールに則り請求を行う。</li> </ul> <p>⑰その他諸法・公費負担医療制度処理受付業務に付随する業務</p> <p><b>【注意事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・諸法・公費負担医療制度については、十分な研修を行い、業務従事者に制度や運用方法を習熟させ、適正かつ確実に対応すること。</li> <li>・制度改正が行われた場合、情報を収集し、適正かつ確実に対応すること。</li> <li>・諸法・公費負担医療制度について、患者に対してわかりやすい説明及び情報提供を行うこと。</li> <li>・都道府県、市町村等と契約が必要な場合は、病院職員と協議の上、</li> </ul>

	<p>処理すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・諸法・公費負担医療制度の患者の管理については、病院職員及び業務従事者が患者の状況を把握出来るように管理するものとし、適正かつ確実にを行うこと。</li> </ul>
<p>外来会計業務 (医科・歯科・一部健診)</p>	<p>①従事者の配置場所と配置時間</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・配置場所は、ABC各ブロック、2階歯科口腔外科、医事課執務室内とする。</li> <li>・ABC各ブロック配置は9時～17時とするが、外来患者が居ない場合はこの限りではない。</li> <li>・歯科口腔外科、医事課執務室内は8時30分から業務開始とする。</li> </ul> <p>②外来診療会計処理（ABC各ブロック）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・患者からファイルを預かり、各ブロックで外来診療会計入力を行う。</li> <li>・その際、5分から10分後に自動精算機で支払いをするようお願いする。</li> <li>・請求書等はブロックでは渡さない。（会計入力後に患者を呼出すことはしない）</li> <li>・医事システムへ外来診療にかかる診療データを入力する。（オーダー取り込み及び一部伝票による）</li> <li>・診療内容について、各診療科へ確認、問い合わせを行う。</li> <li>・他医療機関入院中の患者の当院外来受診時の診療費請求（他科受診）など、紹介医療機関との電話確認対応等行う。</li> </ul> <p>③2階歯科口腔外科</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・患者受付から会計入力まで行い、請求書及び診療明細書を発行し、患者に渡す。</li> <li>・請求書をもって、1階の自動精算機での支払を案内する。</li> </ul> <p>④一部負担金請求内容問合せ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・患者からの請求内容等に関する問い合わせ（電話、来院時）は、総合受付配置職員が対応する。</li> <li>・オーダーの未取り込みが無いか、前日分のチェックを行う。</li> <li>・一部負担金支払い後、オーダー未取り込み等による追加及び修正入力による追加負担発生分又は還付分請求書を再発行するとともに患者への連絡説明を行い、次回来院時に入金をお願いする。</li> </ul> <p>⑤公費等への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種公費、自賠責保険、労働基準監督署等への対応</li> </ul> <p>⑥ドック、健診対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人間ドック又は健診において、保険請求分の追加が発生した場合、医事課執務室内で追加分の会計入力を行う。</li> <li>・追加請求ありの方に請求書等を手渡し、自動精算機でのお支払いをお願いする。</li> </ul>

	<p>※健診関係で追加請求がある場合は、医事課執務室内に連絡をもらうよう周知しておく。</p> <p>⑦予防接種対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種予防接種の会計入力を行う。（請求書類は発行しない）</li> <li>・当院職員も請求書類は発行しないことを周知し、各自、自動精算機で支払ってもらう。</li> </ul> <p>⑧その他外来会計業務に付随する業務</p>
収納業務	<p>①一部負担金の徴収及び還付金対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一部負担金未払い者のチェックを行い、未入金者には遅くとも2日以内に電話連絡を行い、早めの入金を促す。</li> <li>・還付金が発生する場合、患者へ連絡、還付調書の作成を行い、いつでも対応できるよう準備をする。</li> <li>・現金による還付を行う場合、金庫から現金を出す際は、病院職員立会下で行う。</li> </ul> <p>②総合受付での入金処理（窓口での現金收受）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・分納中患者、透析患者、放射線治療患者については総合受付で入金処理（現金收受）を行う。</li> <li>・窓口入金により収納があった医業収益・医業外収益は、収納書類を作成し、病院職員へ提出する。</li> </ul> <p>※窓口業務の現金收受内記載の業務についても行う。</p> <p>※診断書料等、診療費以外の支払については、請求書を渡し、自動精算機で支払いをお願いする。</p>
文書受付・処理業務	<p>①診断書類の申込み受付</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・患者から診断書類の依頼があった場合、総合受付カウンターで対応する。</li> <li>・診断書等の文書依頼申込書の記載をお願いし、受付を行う。</li> <li>・医療秘書（医師事務作業補助者）に、診断書等の依頼を引き継ぐ</li> <li>・難病申請書類等、医療秘書が直接受付をした方がよい場合は、医療秘書に受付対応を依頼する</li> <li>・完成後の診断書等を受取りに来られた場合、費用が発生するものについては請求書を発行し、先に自動精算機での支払いを案内する。領収書で支払いを確認したのち、診断書類等を交付する。</li> </ul> <p>②個人情報開示請求の受付</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・カルテ開示請求の場合、診療情報管理室の担当者呼び、受付対応をお願いする。</li> </ul> <p>※預かり文書の処理状況がすぐに確認できるよう、関係部署と連携し処理手順を明確にしておくことで、患者等からの問合せに迅速に対応できるようにする。</p>
入院受付業務	<p>①入院予定患者への説明</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入院予定患者へ入院申込書、限度額適用認定、高額医療費貸付等の制度説明を行う。</li> <li>・患者より入院費の支払について相談があった場合、病院職員へ対応を引き継ぐ。</li> </ul> <p>②保険証確認業務（マイナンバーカード含む）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保険証またはマイナンバーカードによる有効保険の確認を行う。</li> <li>・過去の薬歴、特定健診結果について、外来診療時に参照できることの承諾を得る。</li> <li>・過去の薬歴、特定健診結果が参照できることを説明し、入院中の情報参照に可能な限り同意してもらう。</li> </ul>
拾得物業務	<p>①忘れ物、落とし物対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・忘れ物、落とし物が届けられた場合、拾得物届を作成し、現物と届出書を病院職員へ渡す。</li> </ul> <p>②所有者への連絡</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・忘れ物、落とし物の所有者が特定できる場合は、所有者へ連絡する。</li> </ul>
救急外来業務	<p>①主な業務内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外線電話からの受診可否問合せ対応及び救急外来への電話取次</li> <li>・来院患者窓口対応</li> <li>・外来診療会計入力及び一部負担金の徴収</li> </ul> <p>②業務時間</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平日 17時15分～24時</li> <li>・土日祝日 8時30分～24時</li> </ul> <p>③外線電話対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外線電話による診察対応可能かの問合せについて、対応可否判断をし、相手方に伝える</li> <li>・判断に迷う場合は、救急外来に確認する。</li> </ul> <p>④診察受付業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・患者来院時、どのような症状で来院されたのか聞き取り、当院で対応できるかどうか判断する。（判断に迷うときは救外に確認を）</li> <li>・その際、選定療養費について説明を必ず行う。</li> <li>・診察申込書、マイナンバーカード等から患者情報や有効保険の確認を行い、医事コンに新患登録もしくは修正登録を行う。</li> <li>・既存の患者登録がある患者の以前の紙カルテを出して欲しいと医師等から依頼があった場合は、旧病院改修工事期間中はすぐに対応できないことを説明する。</li> </ul> <p>⑤保険証確認業務（マイナンバーカード含む）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保険証またはマイナンバーカードによる有効保険の確認、受給者証等による公費負担医療等、各種適応制度の確認を行う。</li> <li>・保険証現物での確認の場合、記号番号、期限、負担割の確認間違い</li> </ul>



	<p>が無いように注意する。</p> <p>⑥患者情報の登録業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新患登録で、患者氏名、生年月日、住所、携帯電話等、患者情報を医事コンに登録する。</li> <li>・再来患者の情報に変更がある場合、変更情報を医事コンに登録する。</li> <li>・救急搬送や意識消失で来院され、家族が同行していない場合、患者の所持品から患者情報が分かるものが無いか確認する。</li> <li>・患者情報が取れない場合は、任意の氏名、生年月日でダミー登録を行う。</li> </ul> <p>⑦救急外来診療会計入力業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医事システムへ外来診療にかかる診療データを入力する。（オーダー取り込み及び一部伝票による）</li> <li>・診療内容について不明な点は、救急外来へ確認、問い合わせを行う</li> </ul> <p>⑧収納業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・診療費の一部負担金を徴収する。</li> <li>・自費診療の場合は、100%自己負担金を徴収する。</li> <li>・窓口入金による現金と収納データの照合を行う。</li> <li>・POSレジにて収納金、釣銭の管理を行う。</li> </ul> <p>⑨未収金徴収、還付金対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間に来院約束のある患者に対して、未収金の徴収、還付金処理の対応を行う。</li> </ul> <p>⑩災害時等の緊急対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・休日、夜間に災害が発生し、多数の患者来院が予想される場合、業務管理者へ緊急連絡し、至急の応援を依頼する。</li> </ul> <p>⑪松葉杖保証金の徴収</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・救急外来で松葉杖を患者に貸し出す場合、保証金として5千円を預り、預り証を交付する。</li> <li>・松葉杖返却時は、預り金を返金し、払戻金受取受領証を受領する。</li> </ul>
診療報酬請求関連業務	<p>①レセプト作成及び請求業務（当月請求及び月遅れ請求）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・レセプト（診療報酬請求書）作成、点検、集計、事務点検、医師点検の依頼・回収・催促を行う。</li> <li>・当月請求分及び月遅れ請求分の作成及び請求を行う。</li> </ul> <p>②保留、返戻レセプトの管理、請求業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・返戻レセプトの修正及び再請求を行う。</li> <li>・保留レセプトの管理を行う（。請求、未請求の管理）</li> <li>・レセプト保留削減に向けた対策案を立案し実行する。</li> <li>・労災、公務災害、自賠責レセプトの作成及び請求を行う</li> <li>・レセプト査定委員会で再審査が決まったレセプトの再請求を行う</li> </ul> <p>③レセプト査定関連業務</p>

	<ul style="list-style-type: none"><li>・レセプトチェッカーを活用し、過去に受けた査定を繰り返し受けないよう努めること。</li><li>・診療内容から必ず査定を受ける項目がオーダーされている場合、医師や各診療科担当看護師に連絡し、オーダー時に注意してもらうよう努める。</li><li>・増減点連絡票から査定実績を確認し、今レセプト請求で同じ査定を受けないようにする。</li><li>・査定について疑義がある場合、支払基金又は国保連合会へ確認する</li><li>・支払基金又は国保連合会からの問い合わせに対応する。</li></ul>
--	--

## 12. その他

この仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者で協議の上、決定する。