

加古川市民病院機構 加古川中央市民病院医事業務委託仕様書

本仕様書は、地方独立行政法人加古川市民病院機構が実施する公募型プロポーザルにより選定された事業者が行う医事関係業務の仕様を定めるものである。

1 目的

加古川中央市民病院における医事関係業務を専門知識と豊富な経験及び実績を有する事業者へ委託することにより、業務が円滑かつ効率的に遂行され、患者サービスの向上及び病院運営の適正化に資することを目的とする。なお、本仕様書は委託業務の実施に関し標準的な事項を定めるものであり、本業務の目的達成に必要な通常業務の範囲内で、委託者及び受託者が協議のうえ誠実に履行するものとする。

また、受託者の従事者に対する直接の指揮命令は行わない。

2 委託業務の名称

加古川市民病院機構 加古川中央市民病院医事業務委託業務（以下「本業務」という。）

3 履行場所

加古川市加古川町本町 439 番地 加古川中央市民病院

4 委託業務項目

別添「委託業務項目にかかる業務内容」のとおりとする。

5 用語の意義

本仕様書における用語の意義は、次のとおりとする。

- (1) 「委託者」とは、地方独立行政法人加古川市民病院機構をいう。
- (2) 「受託者」とは、本業務を受託した会社をいう。
- (3) 「病院」とは、加古川中央市民病院をいう。
- (4) 「総括責任者」とは、受託者に属し、全受託業務を統括かつ管理する責任者をいう。
- (5) 「業務要員」とは、受託者に属する従業員であって、本業務に従事する責任者以外の者をいう。
- (6) 「従事者」とは、責任者及び業務要員をいう。

6 業務委託期間

2027 年 4 月 1 日から 2032 年 3 月 31 日まで

ただし、上記の期間には 2032 年 3 月診療分の診療報酬請求業務を含むものとする。

7 勤務体制

(1) 業務日

受託者が本業務を行う日は、原則として休診日（土曜日、日曜日、祝日及び毎年 12 月 29 日から 1 月 3 日までの年末年始）を除くすべての日（以下「診療日」という。）とする。ただし、二次救急輪番病院の指定当番日（以下「当番日」という。）は休診日の定めに関わらず救急窓口部門の業務日とする。また、休日・

夜間部門が業務を行う日は、すべての日とする。

なお、診療報酬請求等で休診日であっても受託者が従事者の勤務を要すると判断する場合については、予め委託者と受託者との協議のうえ、業務日とすることとする。

(2) 業務時間

各部門の業務時間は、原則として、次のとおりとする。ただし、各部門の業務内容に応じて早出又は遅出等のシフト勤務により管理するなど柔軟な対応を行うこととする。

No.	委託業務項目（部門）	業務時間	業務場所
1	総括管理部門	診療日 8:30～17:00	医事業務執務室
2	中央受付部門	診療日 7:45～17:00	中央受付窓口②、院外処方せん窓口③、 再来受付機、医事業務執務室、※保険確認 窓口、コンシェルジュ特設コーナー
3	外来計算・会計部門	診療日 8:45～18:45	計算会計窓口④、医事業務執務室
4	外来ブロック受付部門	診療日 8:00～17:00	各外来ブロック ※生理機能検査⑫、臨床検査⑬、 内視鏡検査⑭ブロックを除く
5	諸法・文書部門	診療日 8:30～17:00	書類受付窓口、医事業務執務室
6	診療報酬請求部門	診療日 8:30～17:00	レセプト点検室、医事業務執務室
7	休日・夜間窓口部門	診療日 17:00～翌 8:30 休診日 8:30～翌 8:30	救急外来窓口⑦
8	救急窓口部門	診療日 8:30～17:00	救急外来窓口⑦

※保険確認窓口 7:45～13:00・コンシェルジュ特設コーナー 9:00～13:00

各部門において、定められた業務等を所定の業務時間内に完了することが見込めない場合や業務の性質又は診療の都合上、処理する必要がある業務に関しては、業務時間を延長することができることとし、加えて、病院の各種委員会や研修会、災害訓練等に参加が求められる場合は、積極的に協力することとする。なお、これらの場合において必要な費用は、すべて委託料に含むものとする。

8 業務遂行条件

(1) 受託者等の責務

- ア) 受託者は、医事業務に関する専門的な知識及び経験に基づき、委託者の業務が円滑かつ適正に行われるよう、善良な管理者の注意をもって、契約書、仕様書に定める業務を履行すること。
- イ) 受託者は、支店又は支社あるいは営業所及び病院における業務実施体制を明確にするため、その内容を本契約締結時に、委託者に届出なければならない。また、業務実施体制に変更が生じた場合も同様とする。
- ロ) 総括責任者は、本業務の趣旨を十分に理解し、広範かつ高度な知識、技術及び豊富な経験をもって業務要員の指揮監督を行い、総括管理部門に係る一切の業務について責任をもって遂行すること。また、院内全体の業務運営状況、人員配置、業務進捗、問題事案等を常時把握し、必要な指示、調整及び改善対応を速やかに行うこと。
- エ) 総括責任者は、病院及び患者のニーズを的確に把握し、迅速かつ確実に対応すること。
- オ) 総括責任者は、病院が行う各種会議や委員会等への出席や資料作成について、従事者が積極的に協力で

きるよう支援すること。

カ 受託者は、次に掲げる配置及び条件のもとに従事者を選定し、病院に配置するものとする。

キ 受託者は、定期的に従事者の業務内容についてモニタリングを行い、その結果を委託者に報告すること。

(2) 従事者の配置

ア 受託者は、業務実施体制に基づき、本業務を適正かつ円滑に処理するために必要な能力と経験を有した従事者を必要な人数確保し、適材適所に配置すること。なお、人員の配置は、病院の稼働状況や従事者の業務遂行能力の評価をとおして定期的に見直しを行うものとする。

イ 受託者は、従事者の氏名、生年月日、実務経験年数、資格、常勤又はパートの区分、担当する部門及び業務を記載した従事者名簿を人員配置が行われる都度作成し、委託者へ提出すること。

ロ 受託者は、本業務の病院における責任者として総括責任者1人を常勤かつ専従で配置すること。

ハ 受託者は、契約期間中、総括責任者をみだりに変更しないこと。退職、異動その他やむを得ない事由により変更する場合は、事前に委託者と協議のうえ、業務の継続性及び品質の確保に努めること。

また、総括責任者の業務遂行状況、管理能力又は委託者との連携状況に著しい問題があり、本業務の適正な履行に支障を及ぼしていると委託者が認める場合は、委託者は受託者に対し改善を求めることができるものとする。なお、改善が見込まれず、業務運営に重大な支障が生じていると認められる場合は、委託者は受託者に対し総括責任者の変更を求めることができるものとする。

ニ 受託者は、当該業務に従事させようとする従事者に対し、業務に従事する前に接遇、医療保険制度、診療報酬請求制度、諸法、公費等医事関連法令に関する研修を受けさせること。また、退職による後任者配属についても同様とする。特に新規採用従事者にあつては、従事前の研修はもちろんのこと、従事先部署における他従事者の業務に支障のないように、マニュアル等を使用し教育すること。

ホ 受託者は、従事者が働きやすい環境を整え、常に患者サービスを考え最良の従事者配置計画をもって各業務にあたること。

ヘ 受託者は、従事者の担当する業務及び配置状況を示す組織体制図を人員配置が行われる都度作成し、委託者へ提出すること。

ト 総括責任者は、業務の内容や量又は繁忙状況等により業務要員の配置転換や部門間の人員調整等を適正かつ柔軟に行い、本業務の遅延や質の低下を生じさせないようにすること。

チ 勤務態度、勤務実績、素行等が著しく不適当な従事者については、委託者が配置転換を求める場合があるので、誠実に対応すること。

(3) 従事者の条件

ア 総括責任者は、受託者のもとで400床程度以上の保険医療機関において、医事業務全般の指揮監督を行う管理者としての実務経験を3年以上有する者とする。

イ 総括責任者はいずれも本業務実施にかかる管理能力を有し、医事関係実務及び労働関係法規に精通した者とする。

ロ 従事者は、原則として、本業務における委託業務項目を履行するために1年以上の実務経験をもち、必要かつ十分な知識、技能及び資格を有し、確実な業務遂行が見込める者とする。なお、未経験者を配置する場合には、十分な研修を行うこと。

ハ 外来計算・会計部門及び診療報酬請求部門にかかる従事者にあつては、次のいずれか又は同等の知識や技能を有する者を配置すること。

・医療事務技能審査試験合格者（公益財団法人日本医療教育財団）

- ・ 医科 2 級医療事務実務能力認定試験合格者（全国医療福祉教育協会）
- ・ 2 級医療秘書実務能力認定試験合格者（全国医療福祉教育協会）

9 業務管理

(1) 品質管理

- ア) 受託者は、委託者が本業務に関して設定する成果指標や課題を共有し、その改善のために、必要となる運用や体制等の見直しに努めること。
- イ) 総括責任者は、従事者に本業務の遂行にあたって必要となる病院の情報システムを理解させ、入力などのデータ処理を迅速かつ正確に行わせること。
- ウ) 総括責任者は、多様な診療行為に対して、患者や保険者への請求の可否を明確にし、委託者に情報提供すること。
- エ) 従事者は、すべての診療行為に対して、診療録と突合・確認し、不明な点は明確にした上で、診療報酬制度に則り正しく請求を行うこと。
- オ) 総括責任者は、診療報酬請求について、請求漏れ、請求遅れ、返戻及び査定の防止に努め、委託者と連携のうえ適正かつ確実に実施すること。また、診療報酬制度、医療保険制度及び関係法令に関する最新情報を収集し、従事者に対して適切な指導及び周知を行うこと。受託者は、診療報酬請求の精度向上を図るため、従事者の知識及び技能の向上に努めるとともに、返戻及び査定の分析を継続的に実施し、その発生抑制及び査定率の低減に取り組むこと。また、請求漏れの防止及び適正な診療報酬請求により病院収益の確保に努めること。返戻又は査定が発生した場合は、速やかに原因分析を行い、分析結果及び実績を記録した台帳を整備するとともに、その内容を毎月委託者へ報告すること。さらに、診療報酬請求に関する院内委員会等を通じて返戻及び査定の内容を共有し、分析結果に基づく業務改善策及び請求精度向上策を委託者へ提案し、委託者の承認を得たうえで実施すること。
- カ) 総括責任者は、業務水準の確保に努めるため、従事者に積極的にインシデントレポートの報告を推奨するとともに、従事者の不注意等により起こったことや運用の問題点等の事例については、その都度報告書をもって報告すること。問題点の検証及び再発防止の検討内容について、委託者と従事者間での情報共有に努めること。
- キ) 従事者は、診療報酬請求制度、医療保険制度等の習熟に努め、従事者間で業務の精通度合に関して格差が生じないように、情報を共有化し、適正に業務にあたること。
- ク) 受託者は、診療報酬請求業務にあつては、医師等の病院職員とのコミュニケーションと連携を重要視し、的確かつ高精度な請求ができるよう業務にあたること。
- コ) 受託者は、未収金対策について、病院職員に協力・連携して未収金の削減に努めること。また、発生した未収金は、早期に回収できるよう業務提案を行うこと。

(2) 患者サービスの向上

- ア) 受託者は、常に提供する患者サービスの現状把握に努め、患者サービスの向上に向けた業務改善を検討し、これを着実に実践に移すこと。
- イ) 受託者は、従事者の発言、行動、身だしなみ等について十分な指導を行い、患者及び来院者に不快感を与えることのないよう、適切かつ丁寧な接遇を徹底すること。また、患者対応に必要な知識及び接遇能力の向上を図るため、継続的な教育、指導及び研修を実施すること。なお、接遇態度その他の理由により患者、家族又は来院者から苦情、要望若しくは改善を要する指摘を受けた場合は、受託者は真摯かつ

誠実に対応し、速やかに事実確認及び是正対応を行うとともに、必要に応じて従事者の配置変更その他の必要な措置を講じること。また、当該事案については速やかに委託者へ報告し、再発防止策を徹底すること。さらに、接遇状況について定期的な検証を行い、その結果を踏まえ適時に接遇研修等を実施すること。

ウ) 総括責任者は、従事者の対応に関して病院に設置する「ご意見箱」に投書のあった場合は、発生の経緯や事実を検証し、改善策等を委託者に報告すること。

エ) 従事者は、患者サービスの向上を常に意識し、患者の立場に立った親切かつ丁寧な接遇に努めること。また、医療保険制度、関係法令等に関する知識の習得及び更新に努め、患者に対して適正かつ分かりやすい説明を行うこと。さらに、業務の効率化により患者の待ち時間短縮に努めるとともに、やむを得ず待ち時間が発生する場合には、その理由等を適切に説明し、患者の不安や負担の軽減に配慮した対応を行うこと。

(3) マニュアル等の整備

ア) 受託者は、円滑な業務遂行及び業務水準を確保するために、本業務にかかる委託業務項目ごとのマニュアルや帳票を整備すること。

イ) 受託者は、業務改善及び業務効率の向上のため、整備したマニュアルや帳票の運用について、自社で定期的な点検を図るとともに、関係する従事者に対し周知、教育を行うこと。

ウ) 受託者は、新たな運用を追加や、現行の手順を変更しようとする場合は、委託者と協議のうえマニュアルを変更し、変更の都度、委託者へ提出すること。

(4) 業務計画及び進捗管理

ア) 受託者は、業務委託期間における毎年度の業務実施計画書を委託者に提出し、計画的に本業務を履行すること。

イ) 総括責任者は、業務実施計画書に基づき、委託業務項目の進捗管理を適正に行い、本業務を遅滞なく円滑かつ確実に推進すること。

ウ) 総括責任者は、会計待ち時間の短縮を重要な業務目標として、患者数及び業務量に応じた適切な人員配置並びに業務管理を行うこと。待ち時間の増加が見込まれる場合又は発生した場合は、速やかに必要な改善措置を講じるとともに、その原因分析及び再発防止策を策定し、委託者へ報告すること。

エ) 総括責任者は、業務計画表に基づく本業務の実施状況を管理するとともに、委託者が定める事項について、毎月その進捗を報告すること。

オ) 総括責任者は、本業務に係る業務日報及び業務月報を作成し、委託者へ報告すること。

(5) 人事・労務

ア) 総括責任者は、従事者にかかる勤怠管理を行うこと。

イ) 総括責任者は、毎月の人員の配置状況について、従事者名簿及び組織体制図を委託者に月次で提出すること。ただし、人員配置に変更が生じた場合は随時に提出することとする。

ウ) 総括責任者は、本業務の遂行上、問題があると認める従業員について、改善指導、場合により配置転換を行うこと。

エ) 総括責任者は、本業務の遂行に関して使用する施設設備及び機器等にかかる環境を常に良好に保ち、整理整頓と清掃を徹底すること。

オ) 受託者は、従事者に本業務の遂行にふさわしい被服を着用させ、業務の従事者であることを明確にするとともに、常に清潔を保たせなければならない。なお、従事者の被服費、被服洗濯料金（受託者又は受

託者の従事者が経費負担することをいう。)及び名札代金は、受託者が費用負担すること。

- カ) 受託者は、従事者に社名の入った名札を必ず着用させ、常に名前が見えるようにすること。
- キ) 受託者は、病院の敷地内は終日禁煙であることを従事者に徹底すること。
- ク) 受託者は、従事者の通勤に自家用車の使用を認める場合には、病院の敷地外に駐車場を確保させること。
ただし、自動二輪車又は自転車通勤を使用する場合には、病院の敷地内の駐輪場の使用を認める。
- ケ) 従事者は、病院施設への入館・退館時は職員用出入口から行うこと。

10 個人情報の保護及び秘密の保持

(1) 個人情報保護

受託者及び従事者は、個人情報の保護に関する法律その他関係法令を遵守し、本業務の遂行に伴い知り得た患者情報、診療情報、個人情報、委託者の業務情報その他一切の秘密情報を適正に管理しなければならない。また、これらの情報を第三者に漏えいし、又は本業務の目的以外に使用してはならない。個人情報等の収集、利用、保管、提供及び廃棄に当たっては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守するとともに、漏えい、滅失又は毀損の防止その他必要な安全管理措置を講じるものとする。なお、受託者及び従事者は、これらの情報について、委託者の承諾なく複製、撮影、録音、私物端末への保存、外部クラウドサービスへの保存又は院外への持出しを行ってはならない。

(2) 情報セキュリティ

- ア) 受託者は、セキュリティ情報マネジメントとして、「プライバシーマーク」又は「ISMS」もしくは「ISO27001」のいずれかを取得していること。
- イ) 従事者は、病院の情報システムの使用及び情報セキュリティの確保に関しては、病院の職員の運用ルールを適用するものとする。

(3) 守秘義務

- ア) 受託者は、従事者の配置にあたって、守秘義務の重要性を十分に認識させ、個人情報の保護に万全を期すこと。
- イ) 従事者は、本業務に従事することで知り得た情報を第三者に漏らさないことを厳守すること。

11 教育及び研修

- ア) 受託者は、本業務の円滑な遂行に万全を期すため、従事者に対し、次に掲げる内容について必要な基礎知識、技術及び技能を習得させるための教育及び研修を当院の業務従業員以外の専門的知識を有する者により実施すること。なお、教育及び研修を実施するにあたり、委託者の技術的助言が必要なものについては、委託者と協議のうえ推進することとする。

- ①接遇
- ②医療関係法規
- ③医療保険制度
- ④診療報酬請求制度
- ⑤諸法及び公費負担医療制度
- ⑥病院の情報システム及びコンピュータ機器等の操作方法
- ⑦病院の理念、基本方針、重点行動方針、組織、施設設備
- ⑧コンプライアンス（医療安全管理）、人権

⑨個人情報保護

- イ) 総括責任者は、従事者間で業務の精通度合に関して格差が生じないように、業務要員に対し OJT（職場内研修）を実施し、知識や技能の向上をととして業務水準の確保を図ること。
- ロ) 受託者は、診療報酬請求事務の精度向上及び従事者の資質向上を図るため、病院内外で実施される勉強会、研修会等に従事者を積極的に参加させること。また、施設基準の届出、診療報酬請求その他関係法令等において受講が必要とされる研修及び講習については、対象となる従事者に確実に受講させること。
- エ) 受託者は、従事者の知識及び技能の向上を図るため、年間の教育研修計画を策定し、委託者へ提出するとともに、計画に基づく教育・研修を実施すること。また、業務上必要と認められる場合には、随時教育・研修を実施すること。受託者は、教育・研修の実施に当たり、教育研修報告書を作成し、その内容を委託者へ報告すること。あわせて、教育・研修の実施効果を検証し、業務品質及び請求精度の向上に向けた改善に活用するとともに、その結果を委託者へ報告すること。さらに、受託者は、診療報酬改定、医療保険制度の変更その他関係法令等に関する情報を継続的に収集し、制度改定に伴う通知又は解釈の変更があった場合には、速やかに必要な教育・研修を実施するとともに、その内容及び対応状況を委託者へ報告すること。

12 労働安全衛生管理

- ア) 受託者は、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、職業安定法、社会保険諸法令、その他従事者に対する労働関係法令上対応すべき全ての責任を負うこと。
- イ) 受託者は、労働安全衛生規則に基づく従事者の健康診断を年 1 回定期的に実施すること。
- ロ) 受託者は、院内感染対策として、日本環境感染学会 (<http://www.kankyokansen.org/>) 「医療関係者のためのワクチンガイドライン第 5 版」に基づいた健康管理を行うこと。
- エ) 総括責任者は、常に従事者の健康に留意すること。なお、従事者又は同居者・家族等が感染症法に規定される疾病に罹患した場合（疑いのある場合を含む）、感染の恐れがあると医師から診断を受けた場合、又は病院の職務規定に抵触する場合は本業務に従事させてはならない。

13 危機管理

(1) 事故等発生時の対応

- ア) 受託者は、事故等発生による非常時の対応方法を定め、その内容が記載された書類を委託者へ提出すること。
- イ) 受託者は、非常時の連絡体制を定め、委託者へ提出すること。

(2) 災害発生時の対応

- ア) 受託者は、災害が発生した緊急時の対応方法を定め、その内容が記載された書類を委託者へ提出すること。また、事故等発生時に準じて連絡体制を定め、委託者へ提出すること。
- イ) 受託者は、大規模な災害や感染症の発生により本業務の遂行に支障が生じると判断される場合は、本業務の継続を確保するための応援体制を構築するなどの業務継続計画等を立案し、委託者へ提出すること。
- ロ) 受託者は、病院の電子カルテシステム等の情報システムに障害が発生し使用できない事態に備えて、各部門における個別の運用を検討し、事前に病院と協議のもと業務に滞りを生じさせないよう対応すること。
- エ) 災害発生等の緊急時には、病院の職員と連携・協力を図って計画に沿って対応すること。

わ) 病院が行う災害を想定した訓練や研修等には、積極的に参加すること。

14 本業務にかかる報告等

(1) 提出書類

受託者及び従事者は、次の表に掲げる書類について、書面により委託者に提出すること。

No.	提出書類	様式	提出時期
1	業務実施体制	任意	契約時（業務着手前）
2	マニュアル及び帳票	任意	業務着手前（変更はその都度）
3	事故・災害発生時の対応方法	任意	業務着手前（変更はその都度）
4	非常時及び緊急時の連絡体制	任意	業務着手前（変更はその都度）
5	業務継続計画書	任意	業務着手前（変更はその都度）
6	教育研修報告書	指定	毎年度3月末（臨時のものは随時）
7	業務実施計画書	任意	毎年度4月
8	教育研修計画書	指定	毎年度4月（臨時のものは随時）
9	業務計画表	任意	毎月（当該月の前月25日）
10	従事者名簿	任意	毎月（変更者分は随時）
11	組織体制図	任意	毎月（変更者分は随時）
12	業務月報	指定	毎月
13	業務日報	指定	毎日
14	業務完了届（委託料請求書）	指定	当該月の翌月レセプト送信後 翌営業日
15	自動精算機 実査報告書	指定	当該月の末日
16	患者対応に関する報告書	任意	発生・対応後できるだけ速やかに
17	ご意見箱に対する報告書	指定	病院が回答依頼してから3営業日以内
18	インシデントレポート	指定	発生・対応後できるだけ速やかに

(2) 業務報告

ア) 受託者は、原則として月1回委託者の指定する日に連絡会を行い、本業務に関する報告等を行い、委託者の指定する事項について書面により報告すること。

イ) 受託者は、毎月の業務が完了したときは、遅滞なく、委託者に業務完了届を提出すること。

ロ) 総括責任者は、委託者に対する窓口として、病院の職員との連絡及び調整を密に行うとともに、委託者への報告に責任を負うこと。

ハ) 委託者は、円滑な業務の遂行に反する事実があったと認める場合は、受託者に対して調査及び報告を行わせ、改善を求めることができるものとし、受託者は直ちにこれに応じること。

ニ) 本業務受託者は、その他関連業務受託者と委託者の3者で協議、連絡会等を随時行い、連携を図ること。

ホ) 総括責任者は、患者サービス、業務の効率化、経営改善の視点から、毎月受託業務に係る評価を行い、所定の様式で委託者に報告するとともに、課題等への対応については委託者との連絡会において提案すること。

15 施設及び備品等

(1) 施設の使用

委託者は、本業務の遂行に必要な範囲で、事務室、更衣室を受託者に使用させるものとする。

(2) 施設機能変更の対応

受託者は、病院施設の増設や医療機能変更時には、速やかに対応すること。

(3) 備品等の貸与

- ア) 委託者は、本業務の遂行に必要な備品、機器を受託者に無償で貸与する。
- イ) 委託者は、本業務の遂行に必要な事務用品及び消耗品等を委託者が認めた範囲で受託者に貸与する。
- ウ) 受託者は、貸与された備品等について、適切な管理を行い、本業務以外での使用及び本業務遂行場所以外への持ち出しを禁止する。また、受託者の故意又は重大な過失により貸与備品等に破損、紛失その他の損害が生じ、委託者に損害を与えた場合は、委託者は受託者に対し、その損害の賠償を請求できるものとする。

16 費用負担区分

本業務の遂行に関する経費の費用負担は次のとおりとする。なお、費用負担区分について疑義が生じた場合は、委託者と受託者双方で協議を行い、これを決定する。

費用項目	委託者	受託者
本業務の遂行に必要な光熱水費及び通信運搬費	○	
本業務で使用するパソコン等の機器	○	
本業務で使用する机、書庫棚等の備品	○	
本業務で使用する帳票、書類作成に要する用紙	○	
本業務で使用する事務用品、消耗品	○	
従事者に必要な研修に要する費用		○
従事者の安全衛生管理に要する費用		○
従事者の被服類に要する費用		○
その他受託者が本業務に必要と判断した物品及び事務費		○

17 業務の引継ぎ

受託者変更に伴う本業務の引継ぎについては、次のとおりとする。

- ア) これまで本業務を受託していた者（以下「前受託者」という。）は、受託者に対し、本業務のすべてを遺漏なく、真摯に引き継ぐこと。また、業務の内容、数量、処理方法、処理経過、担当診療科の業務の特性等を示した書類を作成し、書面及びデータで委託者及び受託者へ提出すること。
- イ) 受託者は、本業務を開始する際には、前受託者の協力のもと、業務引継計画書を作成し、委託者の運営に支障のないように誠意をもって対応し、迅速かつ丁寧な引継ぎを行い、業務の遂行に支障を生じさせること、または病院職員に負担がかかることがないようにすること。
- ウ) 受託者は、前受託者の履行期間にかかる請求債権分について、月遅れ、保留、返戻分を含め、遺漏のないよう請求業務を確実に引き継ぐこと。
- エ) 業務引継計画書に基づき本業務の引継ぎを終了した時点で、受託者及び前受託者は、引継完了報告書に署名・捺印し委託者へ提出すること。

18 その他業務履行上の注意事項

(1) 業務内容の見直し

本仕様書の別添「委託業務項目にかかる業務内容」については、改善に向けて定期的に見直しを行う。な

お、業務内容の見直しに伴い、契約条件に変更が生じる場合は、委託者と受託者双方による協議のうえ契約変更を行う。

(2) 準備業務

受託者は、本業務を開始するにあたって発生する準備業務について、委託者と積極的に連携を図り行うこと。なお、準備業務に要する費用は受託者の負担とする。

(3) 現金の取扱い

診療費等の収納業務は、正確かつ迅速に実施するとともに、収納状況を随時確認し、現金過不足の発生防止を徹底すること。

また、現金の保管にあたっては、金庫等の施錠可能な設備を使用し、受払いの記録を残し、原則として複数名で確認するなど適切な安全管理を行うこと。

現金過不足、誤収納、紛失その他の事故が発生した場合は、直ちに委託者へ報告すること。

(4) 病院運営への協力

受託者は、法令、施設基準及び委託契約の範囲内で、医療保険制度変更及び診療報酬改定等に係る病院の対応に協力すること。また、病院が適時調査や個別指導、病院機能評価等の実施調査を受審する場合に必要な協力を行うこと。

(5) 医療サービス変更時の対応

受託者は、新興感染症の流行等に伴い病院の運用の変更があった場合は、迅速かつ正確に対応すること。

(6) その他の遵守事項

受託者は、従事者の病院施設内における本業務遂行上の行為について、受託者の責に帰すべき事由がある場合は、その責任を負うものとする。

19 本業務の仕様の決定及び変更

本業務の実施に当たり必要な事項は、委託者及び受託者が協議のうえ定めるものとする。

また、別添「委託業務項目に係る業務内容」に記載のない事項であっても、本業務を適正かつ円滑に履行するために必要であり、かつ既存業務に付随する軽微な業務については、委託料の範囲内において実施するものとし、その内容については委託者及び受託者が協議のうえ決定するものとする。

ただし、当該業務には、医学的判断を要する業務及び契約金額に影響を及ぼす業務は含まないものとする。

なお、新たな業務の追加若しくは廃止、業務量の著しい増減、法令改正、診療報酬改定、技術革新その他業務内容又は業務形態に変化が生じた場合は、委託者及び受託者が別途協議のうえ、その取扱いを定めるものとする。

20 賠償責任及び委託者の解除権

受託者は、本業務を遂行するにあたり、受託者の責に帰すべき理由により、委託者の信用を失墜させ、又は委託者及び第三者に損害を与えた場合は、その損害賠償の責任を負わなければならない。また、本業務の履行状況によっては、当該契約を解除することがある。

21 本仕様書に定めのない事項

本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者双方による協議のうえ定めることとする。

委託業務項目にかかる業務内容

委託業務項目にかかる業務内容は、下記の1から10までのとおりとする。なお、各業務は、下記の共通留意事項及び各部門における留意事項を踏まえて実施すること。

【共通留意事項】

- (1) 業務を実施する場所以外にみだりに立ち入らないこと。
- (2) 業務時間について、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
- (3) 受託者は、業務繁忙時、急な欠勤その他いかなる事情による人員不足が生じた場合においても、各部門の業務運営に支障を来さないよう、必要な人員配置及び代替体制を確保すること。
- (4) 受託者は、担当業務に関し、従事者間で業務遂行能力及び理解度に格差が生じることのないよう、教育、研修及び指導体制を整備し、継続的に実施すること。
- (5) 受託者は、従事者が業務に従事している全ての時間帯において責任者を配置し、従事者に対する指揮監督及び業務管理を行うこと。業務上のトラブル、苦情、事故その他の問題が発生した場合は、受託者の責任において従事者及び責任者が迅速かつ適切に一次対応を行い、その解決に努めること。また、重大な事案又は委託者への報告が必要な事案については、速やかに委託者へ報告し、委託者と連携して対応すること。
- (6) 受託者は、ジョブローテーションを実施する場合においても、業務品質の低下、処理遅延その他業務運営に支障を生じさせてはならない。特に、引継ぎ期間中におけるインシデントの発生防止については、細心の注意を払い、必要な教育、確認及び支援体制を十分に確保したうえで実施すること。
- (7) 業務で使用する機器等は大切に取り扱い、破損、紛失等した際には速やかに報告すること。
- (8) 電話応対にあたっては、迅速な応答を心掛け、患者その他関係者を不用意に待たせることのないよう適切に対応すること。
- (9) 受託者は、患者利益を最優先に業務を遂行し、必要に応じて医師、看護師その他関係部署へ確認を行うこと。ただし、確認可能な事項について十分な事前確認を行わず問い合わせを行うことのないよう努めること。

1 総括管理部門

①本業務の進行管理

- ア 業務全体の進捗管理及び品質管理
- イ 業務量に応じた人員配置及び業務調整
- ウ 業務マニュアルの整備及び運用管理
- エ 業務上の課題把握及び改善対

②従事者の管理・監督

- ア 従事者に対する指揮監督及び労務管理
- イ 勤務表の作成及び勤怠管理
- ウ 業務遂行状況の確認及び指導
- エ トラブル、苦情及び事故発生時の対応

③人材育成

- ア 教育研修計画の策定及び実施
- イ 新規従事者に対する教育及び指導
- ウ 診療報酬制度、医療保険制度及び関係法令に関する研修の実施
- エ 教育研修効果の検証及び改善

④委託者との連絡・調整

- ア 委託者との連絡窓口業務
- イ 業務運営に関する協議及び調整
- ウ 各種報告書及び資料の作成並びに提出
- エ 委託者からの指示事項の従事者への周知徹底

⑤委員会等への参画・協力

- ア 委託者が開催する会議、委員会及びワーキンググループ等への出席
- イ 必要な資料の作成及び提出
- ウ 委員会等で決定された事項の周知及び実施

⑥消耗品等の管理補充

- ア 業務に必要な消耗品及び帳票類の在庫管理
- イ 不足が見込まれる物品の補充依頼及び調整
- ウ 適正な保管及び使用状況の管理

⑦業務の企画・改善提案

- ア 業務効率化及び患者サービス向上に関する提案
- イ 診療報酬請求精度向上及び査定・返戻削減に関する提案
- ウ 業務分析結果に基づく改善策の立案及び実施支援

【部門における留意事項】

- ・委託者との連携に努め、病院の運営状況に則した業務管理を行うこと。

2 中央受付部門

(1) 再来受付機・初診台業務

①受診案内業務

- ア 初診・再診患者に対する受診手続の案内及び説明
- イ 受診方法、併診手続等に関する案内及び説明
- ウ 診療申込書その他必要書類の記載方法に関する説明
- エ 病院施設、診療科、各種設備等に関する案内及び説明

②オンライン資格確認関連業務

- ア オンライン資格確認制度に関する案内及び説明
- イ 顔認証付カードリーダー及び資格確認端末の操作説明
- ウ 顔認証付カードリーダー及び資格確認端末の起動、動作確認及び日常点検
- エ 顔認証付カードリーダー及び資格確認端末のエラー発生時の一次対応並びに患者案内
- オ システム障害発生時の患者案内及び緊急対応

③再来受付機運営業務

- ア 再来受付機の起動、動作確認及び日常点検
- イ 再来受付機の操作説明及び利用支援
- ウ 用紙その他消耗品の補充及び管理
- エ 再来受付機の障害発生時における患者案内及び緊急対応
- オ システム障害発生時の患者案内及び緊急対応

④デジタルサービス利用支援業務

- ア HOPE LifeMark-コンシェルジュの利用案内
- イ HOPE LifeMark-コンシェルジュの初期登録及び操作支援
- ウ スマパ (Sma-pa) アプリの利用案内
- エ スマパ (Sma-pa) アプリの初期登録及び操作支援
- オ 院内 Wi-Fi の利用案内及び接続支援

⑤患者支援業務

- ア 高齢者、障害者その他支援を必要とする患者への対応
- イ 車いす利用患者の搬送及び移動支援
- ウ その他患者サービス向上に資する案内及び支援業

【部門における留意事項】

- ・ 正面玄関から来院する患者及び来院者が迷うことなく受診又は各種手続を行えるよう、適切かつ丁寧な案内及び誘導を行うこと。
- ・ 再来受付機利用患者の動線整理及び待機列整理を行うとともに、患者が支障なく受付操作を行えるよう、必要な説明及び操作補助を実施すること。

(2) 窓口業務

①患者案内及び受付支援業務

- ア 初診・再診患者に対する案内及び説明
- イ 受診手続及び併診方法に関する案内及び説明
- ウ 病院施設、診療科及び各種設備等の案内及び説明
- エ 各種問い合わせへの対応
- オ 車いす利用患者の搬送及び移動支援

②オンライン資格確認関連業務

- ア オンライン資格確認制度に関する案内及び説明
- イ 顔認証付カードリーダー及び資格確認端末の起動、動作確認及び日常点検
- ウ 顔認証付カードリーダーの操作説明及び利用支援
- エ 資格確認書、公費負担医療受給者証、福祉医療受給者証その他資格確認に必要な書類のコピー及び登録
- オ 顔認証付カードリーダー及び資格確認端末のシステム障害時における患者案内及び一次対応
- カ マイナタッチ起動エラー等の障害対応

③デジタルサービス利用支援業務

- ア HOPE LifeMark-コンシェルジュの利用案内
- イ HOPE LifeMark-コンシェルジュの初期登録及び操作支援

- ウ スマパ[®] (Sma-pa) アプリの利用案内
- エ スマパ[®] (Sma-pa) アプリの初期登録及び操作支援
- オ 院内 Wi-Fi の利用案内及び接続支援

④患者情報及び帳票管理業務

- ア 各種帳票の管理及び補充
- イ 外字登録確認及びスキャン依頼
- ウ 患者情報登録に係る確認業務

⑤リストバンド及び診察券発行機管理業務

- ア 患者用リストバンドの作成
- イ リストバンド発行機のリボン及びラベルの交換
- ウ 診察券発行機のリボン交換及び消耗品管理

(3) 初診・紹介状受付業務

①患者受付及び登録業務

- ア 初診・再診患者の受付、患者基本情報の登録及び修正
- イ 資格確認書、公費負担医療受給者証、福祉医療受給者証その他資格確認に必要な書類のコピー及び登録
- ウ KIND カード情報の登録及び発送手続
- エ ドナー患者、入院支援対象患者、職員等に係る患者 ID の作成及び登録
- オ 病診連携患者に係る診察券の発行

②診察券管理業務

- ア 診察券の発行、再発行及び廃棄
- イ 診察券発行機器の運用管理
- ウ 診察券及び関連消耗品の管理

③患者案内業務

- ア 診療科、受診手続及び院内施設に関する案内及び説明
- イ 各種問い合わせへの対応（窓口及び電話）
- ウ 車いす利用患者の搬送及び移動支援

④資格確認業務

- ア オンライン資格確認の実施（医事端末）
- イ 保険資格情報に関する確認及び修正対応（医事端末）
- ウ 資格証明書、公費負担医療制度等に関する説明及び案内

⑤診療情報管理支援業務

- ア 紹介患者の CD-R 取込み
- イ フィルム取込み依頼及び管理
- ウ CD-R 取込みエラー、紹介状の記載不備その他診療情報に不備がある場合の紹介元医療機関への照会及び連絡

⑥連絡調整業務

- ア 医師、看護師、医師事務作業補助者（MA）その他関係職員との連絡及び調整
- イ 患者対応に必要な関係部署との連絡及び調整

ウ 内線・外線電話対応

⑦帳票及び備品管理業務

ア 各種帳票類の出力、整理、作成及び保管

イ 帳票類の在庫管理及び請求

ウ 翻訳機の管理及び貸出対応

エ 業務に必要な備品及び消耗品の管理

【部門における留意事項】

・不要となった診察券は、シュレッダー処理により適切に廃棄すること。

(4) 保険確認窓口業務

ア 資格確認書、公費負担医療受給者証、福祉医療受給者証その他資格確認に必要な書類のコピー及び登録

イ 顔認証付カードリーダー及び資格確認端末の起動、動作確認並びに日常点検

ウ 顔認証付カードリーダーの操作説明及び利用案内、利用支援

エ オンライン資格確認の実施（医事端末）

オ 顔認証付カードリーダー、資格確認端末及びマイナタッチの障害、エラー等が発生した場合の患者案内、一次対応及び関係部署への連絡

(5) 予約業務

①外来診療予約の変更、照会受付業務

ア 窓口及び電話による予約変更依頼の受付

イ 窓口及び電話による予約照会の回答

ウ 電子カルテ等への予約変更内容の入力及び修正

エ 予約変更に伴う関係部署への連絡及び調整

オ 予約変更内容の患者への説明及び案内

②予約変更依頼書等管理業務

ア 予約日変更依頼書の作成及び内容確認

イ 予約日変更依頼書を医師事務作業補助者その他関係部署へ回付し、回答内容を確認すること。

ウ 回答内容に基づき、電子カルテその他関係システムへの予約変更内容の入力及び修正を行うこと。

エ 予約変更内容について患者へ連絡し、必要な説明を行うこと。

オ 予約変更に係る各種帳票の整理及び保管を行うこと。

カ 予約変更履歴を適切に管理し、照会等に対応すること。

③予防接種予約管理業務

ア 予防接種の予約受付及び変更対応

イ 予約内容の入力、管理及び関係部署への連絡

④精密検診予約管理業務

ア 精密検診の予約受付及び変更対応

イ 予約内容の入力、管理及び患者への案内

⑤骨髄バンク関連予約業務

ア 骨髄バンクドナーの予約受付及び変更対応

イ 関係機関との連絡調整

ウ 予約内容の入力

【部門における留意事項】

・電話対応については、迅速な応答を基本とし、原則として3コール以内に受電すること。

(6) 入院受付業務

①入院受付業務

- ア 入院患者の受付、案内、説明及び患者情報の登録・修正
- イ 入院に伴う必要書類の配布、受領及び内容確認
- ウ 入院患者及び家族に対する各種案内及び説明

②保険資格確認業務

- ア 資格確認書、公費負担医療受給者証、福祉医療受給者証その他資格確認に必要な書類のコピー及び登録

③入院支援業務

- ア リストバンドの発行及び配付
- イ 入院パンフレットその他配布物の準備及び補充
- ウ スマパ（Sma-pa）アプリの利用案内及び操作支援
- エ 院内 Wi-Fi の利用案内及び接続支援

④ 連絡調整業務

- ア 入院手続に関する関係部署との連絡及び調整
- イ 窓口及び電話による問い合わせ対応

(7) 処方箋受付業務

①処方箋交付業務

- ア 領収書確認後の院外処方箋の交付及び説明
- イ 処方せんへの病院印押印
- ウ 電子処方箋に関する説明及び案内
- エ 処方箋の交付漏れ防止及び確認
- オ 処方箋の渡し忘れが発生した場合の患者への連絡及び対応
- カ 処方箋の有効期限切れに関する案内及び対応

②文書交付業務

- ア 院内診断書その他各種文書の交付

③ 公費関係業務

- ア 公費手帳管理票等の返却
- イ 公費負担医療制度に関する案内及び説明

④ 連絡調整業務

- ア 医師、看護師、医師事務作業補助者（MA）その他関係職員との連絡及び調整
- イ 処方箋及び文書交付に関する関係部署との連絡及び調整

⑤問い合わせ対応業務

- ア 窓口及び電話による問い合わせ対応
- イ 患者及び家族からの相談、問い合わせへの対応

【部門における留意事項】

- ・処方せん交付時には、患者誤認防止の観点から、複数項目による本人確認を徹底すること。
- また、電子処方せんに関する問い合わせに対しては、患者へ適切な説明を行うとともに、電子処方せんの利用促進に配慮した対応を行うこと。

3 外来計算・会計部門

(1) 会計受付業務

①会計関連業務

- ア 外来基本スケジュールの受領及び確認
- イ 院外処方箋への所定の押印
- ウ スマホ決済利用患者及び窓口支払いを要しない患者に係る会計状況、処方の有無及び収納状況の確認
- エ 会計業務に必要な帳票類の整理及び管理

②保険資格確認業務

- ア 未確認となっている保険証、資格確認書、公費負担医療受給者証その他必要書類の確認
- イ 保険資格情報及び公費負担医療情報の確認及び修正

③公費関係業務

- ア 公費手帳管理票の受領
- イ 公費負担医療制度に関する案内及び説明

④患者案内業務

- ア 他院への診療情報提供に係る料金（診療情報提供料Ⅰ）についての案内文書の交付及び説明
- イ 会計及び処方箋交付に関する案内及び説明

【部門における留意事項】

- ・基本スケジュール及び受付票に記載されている各項目の実施状況を適切に確認し、未実施の項目が確認された場合は、患者を速やかに該当する実施場所へ誘導すること。

(2) 計算業務

①診療費計算業務

- ア 外来基本スケジュールの確認
- イ 診療行為実施内容の確認
- ウ オーダー情報の取込み並びに伝票等の入力
- エ 診療費の計算及び内容確認
- オ 保険変更等に伴う再計算処理
- カ 情報提供料Ⅰその他各種加算等の算定可否確認及び計算

②会計・請求業務

- ア 患者に対する診療費の説明
- イ 請求書及び診療明細書の発行
- ウ 窓口未収金の管理及び徴収対応
- エ 未収金に係る一次請求業務（電話による）
- オ 情報提供料Ⅰに係る一次請求業務（電話による）

③保険・公費関係業務

- ア 保険資格情報の修正及び訂正処理
- イ 公費手帳管理票の記入及び管理
- ウ 助成券その他公費負担医療制度に係る処理

④診療報酬関連業務

- ア 診療報酬に関する患者及び関係者からの問い合わせ対応
- イ 診療報酬に関する他の医療機関、保険者等との連絡及び調整
- ウ 診療報酬請求の適正化に係る確認及び調整

⑤在宅医療関連業務

- ア 入院及び外来患者に係る在宅医療関連の算定実績確認
- イ 指示書の受領、確認及び管理
- ウ 関係事業者からの問い合わせ対応
- エ 指示内容の確認及び関係部署との調整

【部門における留意事項】

- ・会計待ち時間の短縮に向けて最大限の知識・技能を注ぐこと。
- ・会計待ち時間は、原則として15分以内となるよう適切な処理に努めること。
- ・遅延なく診療報酬の情報を取り入れ、必要に応じて病院職員と協議のうえ、適正な請求入力に努めること。
- ・外来診療費計算業務については、診療録その他関係書類を十分確認のうえ実施し、請求誤り、過剰請求及び請求漏れが生じないよう適切に処理すること。なお、診療録の内容に疑義がある場合又は必要な記載が不足している場合は、関係部署等へ確認後、適正に請求処理を行うこと。

4 外来ブロック受付部門

(各ブロック共通業務)

①患者受付及び資格確認業務

- ア 患者の到着確認
- イ 資格確認書、公費負担医療受給者証、福祉医療受給者証その他資格確認に必要な書類の確認、複写及び登録
- ウ オンライン資格確認の実施
- エ 保険資格情報及び公費負担医療情報の確認並びに修正対応
- オ 保険制度、公費負担医療制度等に関する説明及び案内
- カ 紹介患者の登録

②診療受付支援業務

- ア 血圧、体温、身長及び体重等の確認
- イ お薬手帳の複写
- ウ 問診票の記載内容確認及び不備事項の確認
- エ 診察手順に関する説明
- オ 診察予定表、問診票、紹介状等の受領及び診察室への回付
- カ 診察室、検査室その他院内施設への案内
- キ 検査に関する案内及び関係職員から依頼された患者誘導

- ク 当日入院患者への入院説明
- ケ 他科受診に係る連絡及び調整

③予約管理業務

- ア 予約内容の確認
- イ 検査予約枠の取得及び登録
- ウ 予約変更及びキャンセルに係る対応

④診療情報管理支援業務

- ア フィルム取込み依頼
- イ CD-R の交付
- ウ 診療情報提供書及び返書の準備並びに送付

⑤患者案内業務

- ア 会計に関する案内
- イ 院外処方箋への押印、交付及び説明
- ウ 病院施設、設備等に関する案内及び説明
- エ 車いす利用患者の搬送及び移動支援

⑥問い合わせ対応業務

- ア 窓口及び電話による問い合わせ対応
- イ 患者からの予約変更及び予約キャンセル対応

⑦デジタルサービス利用支援業務

- ア HOPE LifeMark-コンシェルジュの利用案内、初期登録及び操作支援
- イ スマパ（Sma-pa）アプリの利用案内及び操作支援
- ウ 院内 Wi-Fi の利用案内及び接続支援

（放射線受付業務）

① 放射線検査受付業務

- ア 問診内容及び検査前確認事項の確認
- イ 問診内容等に疑義がある場合の診療放射線技師その他関係職員への確認及び連絡
- ウ 検査前日の患者への連絡
- エ 連携医療機関から緊急読影依頼があった場合の医師への連絡及び調整

【部門における留意事項】

- ・初めて来院する視点に立って、わかりやすく、丁寧な応対を行うこと。
- ・待ち時間に対するストレスを緩和するための細やかな声かけや案内をすること。
- ・各ブロック間で連携し、窓口での患者の待ち時間軽減に努めること。

5 諸法・文書部門

(1) 診断書・諸証明書関係業務

①文書受付・管理業務

- ア 診断書、証明書その他各種文書の受付、依頼及び交付
- イ 文書作成依頼に係るリストの作成及び進捗管理
- ウ 未作成文書に対する督促及び管理

エ カルテ開示申請の受付及び手続対応

②文書作成支援業務

ア 診断書、証明書その他各種文書の作成前確認

イ 文書記載内容の確認及び不備事項のチェック

ウ 医師、医師事務作業補助者（MA）その他関係部署との連絡及び調整

なお、医学的判断、診断内容の確定、最終記載内容の決定、署名及び押印は医師が行う。

③文書交付業務

ア 完成した文書の交付及び受領確認

イ 必要に応じた依頼者への電話連絡

ウ 郵送による文書交付手続

エ アプリ等を利用した文書交付に係る対応

④証明書作成業務

ア 領収証明書の作成

イ 診療点数証明書の作成

ウ その他委託者が指定する各種証明書の作成

⑤文書料金管理業務

ア 文書料の算定及び確認

イ 保険会社その他関係機関への請求処理

ウ 文書料金に関する問い合わせ対応

⑥患者及び関係機関対応業務

ア 患者、家族、保険会社、公的機関その他関係者からの窓口及び電話による問い合わせ対応

イ 文書作成状況及び交付に関する案内及び説明

⑦デジタルサービス利用支援業務

ア HOPE LifeMark-コンシェルジュの利用案内

イ HOPE LifeMark-コンシェルジュの初期登録及び操作支援

(2) 医療関係諸法業務

① 公費負担医療請求業務

ア 生活保護法による医療扶助、公害健康被害補償制度、石綿健康被害救済制度、肝炎治療特別促進事業、指定難病医療費助成制度、自立支援医療（精神通院医療）その他公費負担医療制度に係る手続、請求処理及び管理

イ 公費負担医療制度に係る患者票、受給者証その他関係書類の管理

② 労災・公務災害請求業務

ア 労働者災害補償保険に係る請求処理及び管理

イ 公務災害補償制度に係る請求処理及び管理

③ 自賠責保険・第三者行為請求業務

ア 自動車損害賠償責任保険に係る請求処理及び管理

イ 第三者行為による傷病に係る請求処理及び管理

④ 契約機関等請求業務

ア 介護老人保健施設等に対する請求処理及び管理

- イ 警察署、拘置所、刑事施設等に対する請求処理及び管理
- ウ 他医療機関入院中患者に係る請求処理及び管理
- エ 企業、治験依頼者、骨髄バンクその他契約機関等に対する請求処理及び管理
- ⑤ 母子保健・予防接種関連請求業務
 - ア 妊婦健康診査及び産婦健康診査に係る請求処理及び管理
 - イ 産科医療補償制度に係る説明、登録及び関係書類の送付
 - ウ 新生児聴覚検査に係る請求処理及び管理
 - エ 定期予防接種その他公的予防接種に係る請求処理及び管理
 - オ 市町村から委託された精密検査等に係る請求処理及び管理
 - カ 結核検診に係る請求処理及び管理
 - キ 結核医療費公費負担制度に係る患者票等の管理
- ⑥ 介護保険関連業務
 - ア 介護保険主治医意見書の受付、作成支援及び進捗管理
 - イ 主治医及び関係部署との連絡調整
 - ウ 介護保険に係る請求処理及び管理
- ⑦ 特殊請求管理業務
 - ア 新規制度導入時又は臨時に発生する請求処理及び管理
 - イ 制度改正等に伴う請求方法の確認及び対応
 - ウ 委託者が必要と認める特殊請求業務
- ⑧ 債権管理業務
 - ア 各種請求に係る未収債権の管理
 - イ 保険請求、労災請求、自賠責請求その他特殊請求に係る請求金額の計上及び管理
 - ウ 請求実績及び収納状況の確認並びに報告

【部門における留意事項】

- ・診断書及び諸証明書作成に係る業務は、当院指定の文書作成管理支援システムを用いて実施し、定められた運用手順に従い適切に管理すること。
- ・書類の処理に際しては、迅速かつ正確な対応を基本とし、問合せに対しても丁寧に対応すること。
- ・医療関係諸法に関する処理は、患者負担金等の算定及び請求に直接影響することを踏まえ、関係法令、制度及び運用通知等を十分理解し、適切かつ正確に処理を行うこと。

6 診療報酬請求部門

(1) 外来診療報酬明細書請求業務

- ① レセプト点検業務
 - ア 医科診療報酬明細書の点検、修正及び医師、医師事務作業補助者（MA）への確認依頼並びに回収
 - イ 歯科診療報酬明細書の点検、修正及び医師等への確認依頼並びに回収
 - ウ 仮レセプトの点検及び修正
 - エ 労働者災害補償保険、公務災害補償制度その他特殊請求に係る診療報酬明細書の点検及び修正
- ② 診療報酬請求業務
 - ア 医科及び歯科診療報酬明細書の総括請求

- イ 電子レセプトデータの作成及び確認
- ウ オンライン請求に係る電算作成、確認試験及び本送信
- エ 保留レセプトの管理及び請求

③ 返戻・再審査請求業務

- ア オンライン返戻処理
- イ 返戻レセプトの修正、再請求及び集計
- ウ 再審査請求書の作成及び提出
- エ 再審査請求に係る債権登録

④ 分析・改善業務

- ア 査定及び返戻内容の集計及び分析
- イ 査定減となったレセプトの内容確認及び報告
- ウ 査定及び返戻の発生抑制に向けた改善提案
- エ 点検結果、問題点及び課題に関する報告
- オ 査定対策の立案及び実施支援

⑤ システム管理業務

- ア レセプト点検支援システムの運用及び処理
- イ レセプト点検支援システムの設定変更及びカスタマイズ依頼
- ウ 点検用データを含む電子レセプトデータの作成

⑥ 委員会・連絡調整業務

- ア 保険委員会、運営協議会その他会議資料の作成
- イ 医師、看護師、医師事務作業補助者（MA）その他関係職員との連絡及び調整
- ウ その他診療報酬請求業務に付随する業務

(2) 入院診療報酬明細書請求業務

① 診療報酬請求業務

- ア 医科及び歯科診療報酬明細書の総括請求
- イ 電子レセプトデータの作成及び確認
- ウ オンライン請求に係る電算作成、確認試験及び本送信

② 返戻・再審査請求業務

- ア オンライン返戻処理
- イ 返戻レセプトの修正、再請求及び集計
- ウ 再審査請求書の作成及び提出
- エ 再審査請求、保留レセプト及び返戻レセプトに係る債権登録

③ 特殊請求業務

- ア 労働者災害補償保険、公務災害補償制度その他特殊請求に係る診療報酬請求

④ システム管理業務

- ア レセプト点検支援システムの運用及び処理
- イ 点検用データを含む電子レセプトデータの作成
- ウ DPC コーディングデータその他必要な診療情報データの作成

⑤ 委員会支援業務

ア 保険委員会その他診療報酬関連会議資料の作成

【部門における留意事項】

- ・医師へ確認依頼を行ったレセプトについて、未返却又は未処理のものがある場合は、継続的に確認及び督促を実施し、請求業務に支障を生じさせないように管理すること。
- ・査定率は、0.2%以下を目標とし委託者と連携し、査定内容の分析結果に基づき適切な点検を行うこと。
- ・返戻率は、1.2%以下を目標とし委託者と連携し、返戻内容の分析結果に基づき適切な点検を行うこと。
- ・保留件数は月 50 件以下とすること。また、返戻された診療報酬明細書は、原則翌月診療分にあわせて請求すること。
- ・医科、歯科ともにレセプト点検スケジュールを事前にたて、遅延無く行うこと。遅延に伴うレセプト保留が無いように留意すること。
- ・レセプト点検業務は、当院指定のレセプト点検支援システムを使用して実施するものとし、レセプトについては全件出力のうえ、適正な点検及び確認を行うこと。

7 休日・夜間窓口部門

① 患者受付及び登録業務

- ア 初診・再診患者の受付、患者情報の登録及び修正
イ 紹介患者の登録
ウ 外字登録

② 保険資格確認業務

- ア 保険資格情報、公費負担医療受給者証等の確認及び登録
イ オンライン資格確認の実施
ウ 資格確認結果一覧の未対応案件処理
エ マイナンバーカードを利用した資格確認業務

③ 患者案内及び診療支援業務

- ア 診療科、院内施設及び受診手続に関する案内
イ 血圧、体温、体重及び身長等の測定結果の記録
ウ 問診票の記載内容確認
エ 薬剤情報提供書、お薬手帳及び他医療機関検査結果等の複写
オ 診療終了後の次回予約及び検査に関する説明
カ 休日化学療法予約患者への対応
キ 時間外における産科患者への対応
ク ICU、HCU、手術室及び各種控室への案内
ケ レントゲン検査等に係る患者案内

④ 入院受付業務

- ア 当日入院患者への説明及び受付対応
イ 予約入院患者への対応（誓約書受領、資格確認等）
ウ 入院に必要な書類、保険資格確認書類等の受領及び返却
エ 病棟案内及び説明

- オ 入院リストバンドの発行及び交付
- カ 入院パンフレットの作成、準備及び補充
- キ 支払契約書に関する受付及び説明
- ⑤ 診療情報管理支援業務
 - ア CD-R の取込み及び保管管理
 - イ フィルム取込み依頼
 - ウ 紹介状返書及び病診連携予約票等の FAX 送信
- ⑥ 会計及び収納業務
 - ア 患者バーコード台紙の受領、オーダー情報の取込み、入力及び修正
 - イ 診療費の計算及び説明
 - ウ 診療費の収納及び領収書、診療明細書の発行
 - エ 入院及び外来診療費の受領
 - オ 診療費の返金処理
 - カ 分割納付に係る受付及び処理
 - キ 院外処方箋への押印、交付及び説明
 - ク 公費手帳管理票の記入及び返却
 - ケ POS レジの操作（現金、クレジットカード、デビットカード、分納、一部入金等）
 - コ POS レジ集計結果の確認及び報告
 - サ 収納済み診療費の集計及び照合
 - シ 日計表の作成及び報告
 - ス 収納金の保管及び管理
- ⑦ 文書及び物品管理業務
 - ア 診断書、証明書其他文書の引渡し
 - イ 平日交付漏れとなった処方箋の引渡し
 - ウ 自費診療申込書の受付及び管理
 - エ 剖検患者用香料の受渡し及び保管管理
 - オ 松葉杖貸出し手続及び管理
- ⑧ 救急患者対応業務
 - ア 救急搬送患者の受付及び受入対応
 - イ 救急患者に係る関係部署との連絡及び調整
 - ウ 救急患者及び家族への案内並びに説明
- ⑨ 特殊患者対応業務
 - ア 交通事故患者受診時の受付、同意書取得、支払説明及び台帳管理
 - イ 警察、拘置所、刑事施設等関係患者の受入対応
 - ウ その他特殊な対応を要する患者の受付及び関係部署との調整
- ⑩ システム管理及び災害対応業務
 - ア 電子カルテ、医事会計システム、POS レジ其他関連システムの障害発生時における一次対応及び報告
 - イ 兵庫県広域災害・救急医療情報システム（EMIS）への入力、更新及び報告

⑪ 連絡調整業務

- ア 医師、看護師、医師事務作業補助者（MA）その他関係職員との連絡及び調整
- イ 窓口及び電話による問い合わせ対応

【部門における留意事項】

- ・救急外来のスタッフと十分な連携を図り、患者サービスの向上に努めること。
- ・収納業務にかかる現金の委託者への受渡しを期するため、受渡し記録を残すこと。

8 救急窓口部門

① 患者受付及び登録業務

- ア 初診・再診患者の受付、患者情報の登録及び修正
- イ 紹介患者の登録
- ウ 診察券の発行、再発行及び廃棄
- エ 患者バーコード台紙の発行

② 保険資格確認業務

- ア 保険証、資格確認書、公費負担医療受給者証等の確認及び登録
- イ オンライン資格確認の実施
- ウ 公費手帳管理票の記入及び返却

③ 患者案内及び診療支援業務

- ア 血圧、体温、身長及び体重等の測定結果の記録
- イ お薬手帳及び他医療機関検査結果等の複写
- ウ 問診票の記載内容確認及び不備事項の確認
- エ 診察終了後の次回予約、検査等に関する説明

④ 診療情報管理支援業務

- ア CD-R の取込み及び保管管理
- イ フィルム取込み依頼
- ウ 患者バーコード台紙の受領
- エ オーダー情報の取込み並びに伝票等の入力及び修正

⑤ 会計及び収納業務

- ア 診療費の計算
- イ 請求書及び診療明細書の発行
- ウ 診療費の収納
- エ 収納金の保管及び管理
- オ 窓口未収金の管理及び一次請求

⑥ 処方箋交付業務

- ア 院外処方箋への押印
- イ 院外処方箋の交付及び説明

⑦ 入院受付業務

- ア 当日入院患者への入院説明
- イ 予約入院患者への対応

- ウ 必要書類、保険証、受給者証等の受領及び返却
- エ 病棟案内及び説明
- オ 入院リストバンドの発行
- ⑧ 救急患者対応業務
 - ア 救急搬送患者の受付及び受入対応
 - イ 救急患者に係る関係部署との連絡及び調整
- ⑨ 特殊患者対応業務
 - ア 警察、拘置所、刑事施設等関係患者の受入対応
 - イ 感染症患者の受入対応及び関係部署との連絡調整
- ⑩ 連絡調整及び問い合わせ対応業務
 - ア 窓口、電話及び救急連絡への対応
 - イ 医師、看護師、医師事務作業補助者（MA）その他関係職員との連絡及び調整
- ⑪ 災害医療情報管理業務
 - ア 兵庫県広域災害・救急医療情報システム（EMIS）への入力、報告及び更新

【部門における留意事項】

- ・救急外来のスタッフと十分な連携を図り、患者サービスの向上に努めること。
- ・収納業務にかかる現金の委託者への受渡しを期するため、受渡し記録を残すこと。