

周南市立新南陽市民病院医事業務委託仕様書

1 業務件名

周南市立新南陽市民病院医事業務

2 目的

周南市立新南陽市民病院(以下「市民病院」という。)は、周南西部地域の中核的病院として、地域住民の健康と福祉の増進を図ることを責務としながら、質の高い医療を安定的かつ効率的に提供している。専門知識、経験及び実績を有する業者に委託することにより、医事業務が円滑かつ効率的に遂行されるとともに、良質な医療事務の提供、患者サービスの向上及び病院経営の改善に資することを目的とする。

3 業務期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日までとするが、新南陽市民病院と受託者の双方に異存がない場合は、引き続き1年間契約を更新する。ただし原則、令和10年3月31日までとする。

なお、業務受託者として選定された日から令和7年3月31日までは業務準備期間とし、業務引継ぎ、システムの教育研修等、業務遂行にあたって必要な準備を行うものとする。この期間に係る経費は業務受託者の負担とする。

4 新南陽市民病院概要

[患者数] 令和5年度年間延患者数

外来：59,314人 入院：39,692人

[病床数] 一般150床 ・ 3病棟（4階50床、5階50床、6階50床）

[診療科] 内科、外科、整形外科、脳神経外科、泌尿器科、眼科

5 用語の意義

この仕様書における用語の意義は次のとおりとする。

- (1) 病院とは、周南市立新南陽市民病院をいう。
- (2) 病院職員とは、周南市立新南陽市民病院に所属する医師、看護師、医療技術職員及び事務職員等の職員をいう。
- (3) 業務受託者とは、この業務を受託した会社及び会社の代表者をいう。
- (4) 管理責任者とは、この業務を受託した会社に所属する従業員で、業務を統括・監督する者をいう。
- (5) 業務従事者とは、この業務を受託した会社に所属する従業員及び病院の書面による承諾を得て再委託した会社に所属する従業員をいう。

6 委託業務項目

- (1) 総合受付業務
- (2) 諸法及び公費負担医療制度処理業務
- (3) 文書受付及び処理業務
- (4) 外来会計業務
- (5) 入院会計業務
- (6) 支払窓口業務

- (7) 診療報酬請求業務
- (8) 健診・予防接種等健康管理請求及び処理業務
- (9) 医事システム等管理業務
- (10) 時間外・救急外来受付業務
- (11) 業務管理業務
- (12) その他附帯業務

7 委託業務の基本的運用方針

(1) 医療の質の向上

ア 診療報酬請求業務について、病院職員と連携して適正かつ確実にを行うこと。

- ① 診療報酬改定や医療保険制度等についての情報を収集し、適正かつ確実に対応すること。
- ② 多様な診療行為に対し、患者や保険者への請求の可否を明確にし、病院職員に情報提供すること。
- ③ DPC(診断群分類別包括評価)に適正かつ確実に対応すること。

イ 病院の医療機能を理解し、的確な対応を行うこと。

- ① 医療情報システムを理解し、入力などのデータ処理を迅速かつ正確に行うこと。

(2) 患者サービスの向上

ア 患者に対し、適切な接遇態度で接すること。

- ① 親切、丁寧な接遇態度で接すること。
- ② 患者を待たせないこと。待たせる場合でも待つことに対する精神的ストレスを緩和する方策を検討すること。
- ③ 病院が実施する患者に対するアンケート調査に協力し、その結果を受けて、対処方法・計画を策定し、実施すること。また、結果及び対処方法を病院へ報告すること。
- ④ 患者等からのクレーム及び相談には、真摯で的確に対応すること。
- ⑤ トラブル発生に関するデータ収集を行うこと。

(3) 病院経営の効率化

ア 確実な診療報酬請求を行うこと。

- ① 適正な請求を行い、請求漏れを防止すること。
- ② 返戻・査定防止・削減に努めるとともに、返戻・査定の原因を分析し、その結果に基づいて「返戻・査定防止・削減及び請求精度向上対策」を策定し、実施すること。
- ③ 算定方法やレセプトチェックが的確に行われているか、定期的に医事会計システム等をチェックすること。
- ④ 診療報酬改定に伴う影響調査等を行い、病院経営健全化に繋がる収益増の提案を行うこと。

イ 未収金対策について、病院職員と連携して未収金の削減に努めること。

- ① 病院職員が策定する未収金対策の計画等に基づき連携すること。
- ② 未収金発生の予防に努めること。
- ③ 未収金の発生がないよう、的確な事務処理を行うこと。

ウ 業務の内容について、常に分析し、改善を行うこと。

- ① 統計や患者等からのクレームを活かし、業務に取り組むこと。

8 委託業務の業務内容

委託業務について、留意事項は次の①から⑤とし、主な業務内容は、(1)から(12)のとおりとする。

・留意事項は次のとおりとする。

- ① 業務内容及び場所は、運用の状況により変更する可能性があるため、その変更に従い、柔軟に対応すること。
- ② 業務時間は、診療及び業務の状況により、事前又は事後処理等が必要なときは延長変更すること。
- ③ 業務が一時的に集中した場合においても、業務の停滞をきたすことのないよう業務従事者の配置を適切に行うこと。
- ④ 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があった場合は、その変更に従い、柔軟に対応すること。
- ⑤ 本仕様書に記載のない業務内容が発生した場合は、病院と業務受託者との協議を行い、次の業務に関係があり、附帯して実施する必要がある業務については、柔軟に対応すること。

(1) 総合受付業務

ア 患者案内・誘導、電話対応

- ① 患者の案内・誘導、自動再来受付機等の操作案内を行う。
- ② 電話対応、各種問い合わせ対応を行う。

イ 来訪者案内、誘導、電話対応

- ① 来訪者案内、誘導、自動再来受付機等の操作案内を行う。
- ② 電話対応、各種問い合わせ対応を行う。

ウ 新規、再来(自動再来受付機使用不可)患者の受付

- ① 新規患者の診療申込書の記入案内、各種制度の説明、AI問診の入力案内、問診票の記入案内と確認、医事会計システムに患者情報を登録、電子カルテで受付を行う。
- ② 新患受付票のチェック、補充、整理、保管を行う。
- ③ 再来(自動再来受付機使用不可)患者の受付(電子カルテ検索)を行う。

エ 保険情報等の確認

- ① 保険情報その他受給者証等の確認を行う。
- ② オンライン資格確認の操作案内等、利用促進に努める。

オ 患者データ登録

- ① 氏名、生年月日及び住所等で来院歴の有無を確認し、来院歴無い場合は新規患者として、患者データを登録する。
- ② 再来患者の患者データに変更があった場合は、データ修正を行う。
- ③ 二重患者が発生した場合は、電子カルテの二重患者登録処理を行い、医事会計システムにコメントを入れる。また、関係部署に連絡を行い、所属長に届け出る。

カ 診察券・受付票の発行

- ① 診察券・受付票の発行を行う。
- ② 紛失・破損した診察券の再発行を行う。

キ 会計待ち患者案内業務

- ① 支払いのある患者に対して、自動精算機または支払い窓口を案内する。

ク 入院患者照会の受付、案内

- ① 電子カルテシステムにより、回答可否を判定する。
- ② 回答可の場合は、照会者に病棟の場所を案内する。回答不可の場合は、照会者に面会出来ない旨を説明する。

ケ 紹介患者登録とスキャナ取り込み業務

- ① 患者が紹介状を持参している場合は、紹介患者登録を行う。
- ② 患者が持参した紹介状を、必要に応じ電子カルテにスキャナ取り込みする。

コ 還付(返金)・預り金手続き

- ① 還付金(返金)または預り金のある患者に、必要書類の記載と手続きを説明する。

サ 救急外来受付と紹介患者登録

- ① 救急外来患者の受付を行い他院からの紹介状等は、必要に応じて電子カルテにスキャナ取り込みする。
- ② 他院からの紹介状がある場合は、紹介患者登録を行う。

シ その他業務

- ① 外来診療に関して医師、看護師及びメディカルスタッフと連携し、業務運用について連絡調整を行う。
- ② マスク着用、手指消毒の声掛け等感染対策を行う。
- ③ マイナンバーカードの保険証利用に関する手続き、案内を行う。
- ④ 患者に対し必要な掲示物、配布物について、病院職員と連携し対応する。
- ⑤ その他、各問合せへの対応を行う。

注意事項

- ・患者データ登録は、入力前後に確認し、間違いのないよう正確に行うこと。
- ・患者の紛失等による診察券再発行の場合は有料とすること。
- ・患者の保険情報その他受給者証等で疑義がある場合は、都道府県又は市町村等の関係機関に確認すること。
- ・必要に応じて、選定療養費の説明を行うこと。
- ・入院患者の照会は、原則電話での照会には応じないこと。
- ・必要に応じ、車イスの方の介助及び正面玄関待機の車イスの整理を行うこと。

(2) 諸法及び公費負担医療制度処理業務

ア 公費負担医療制度の受付及び請求

- ① 公費負担医療制度対象患者の受付を行う。
- ② 公費負担医療制度の内容及び手続きの説明を行う。
- ③ 公費負担医療に係る診療費について、レセプト等による請求を行う。

イ 医療券及び対象患者の処理

- ① 県又は市町村から送付される医療券等の処理を行う。

ウ 公費負担医療制度に関する調定・収納管理

- ① 公費負担医療について請求した診療費等の調定データ・書類を作成し、病院職員へ提出する。

※病院で取扱う主な公費負担医療制度等

- ・高齢者の医療の確保に関する法律
- ・感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律
- ・障害者自立支援法(更正医療及び精神通院医療)
- ・生活保護法
- ・児童福祉法(小児慢性特定疾患治療研究事業)
- ・難病の患者に対する医療等に関する法律
- ・都道府県又は市町村の医療費助成制度
- ・高額療養費受領委任払、限度額適用認定証等
- ・長期高額特定疾病
- ・その他被災請求等

エ 交通事故、労災及び公務災害の受付及び請求

- ① 交通事故(自動車損害賠償保障法)、労災(労働者災害補償保険法)、公務災害(国家公務員災害補償法及び地方公務員災害補償法)の受付、制度の説明、請求手続きを行う。
- ② 関係者等からの問い合わせに対応する。

オ 警察、刑務所等の留置・収監中傷病者の受付、請求

- ① 留置・収監中傷病者の受付、請求を行う。

注意事項

- ・諸法及び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・運用方法を習熟させ、適正かつ確実に対応することとし、患者に対しては分かりやすい説明・情報提供を行うこと。
- ・制度及び運用方法に疑義がある場合は、都道府県、市町村等の関係機関に確認すること。
- ・制度改正が行われた場合は、情報を収集し、適正かつ確実に対応すること。
- ・都道府県、市町村等の関係機関と契約が必要な場合は、病院職員と連携し処理すること。
- ・諸法及び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、適正かつ確実に行うこと。
- ・保険会社等と連絡を取り、必要な手続き等の対応を行うこと。
- ・受給者証、医療券等の確認が出来ない場合は、都道府県、市町村等の関係機関に確認し、早急に請求を行うこと。

(3) 文書受付・処理業務

ア 各種診断書・意見書等受付・処理

- ① 患者等から預かる診断書等の文書(以下、「文書」という。)についての管理を行う。

注意事項

- ・患者等から預かった文書は、紛失や汚損のないように丁寧に扱うこと。
- ・文書の作成については、医師等と連携のうえ、迅速かつ確実に処理することとし、作成された文書についての不備を防ぐため、チェック体制を整えること。
- ・文書の処理状況については、常に把握できる状態とし、患者等からの問い合わせに迅速に対応できるようにすること。
- ・文書の不備等について、審査機関からの問い合わせに対応すること。

・医師への文書作成依頼時に、必要に応じ過去カルテ(紙)等の情報提供を行うこと。

イ 個人情報開示請求の受付

① 診療録等の開示請求があった場合は、速やかに病院職員に連絡し、対応を引き継ぐ。

(4) 外来会計業務

ア 外来診療会計処理

- ① 外来診療会計を行う。
- ② オーダ取り込み不可の外来診療会計を行う。
- ③ 病名登録を行う。
- ④ 診療費等の内容に関する問い合わせに対応する。

イ 外来診療会計データ確認

- ① 請求漏れ、誤請求の確認及び処理を行う。
- ② 毎日、外来診療会計の未会計(未取込)データの確認を行う。

ウ 診断書・証明書等文書料金の処理

① 診断書・証明書等の交付及び料金の請求を行う。

エ 過誤納金の還付手続き

① 過誤納金の還付手続きを処理する。

オ 患者に対する納付勧奨

- ① 時間外・救急外来受診患者に対する診療費の通知と納付の勧奨を行う。
- ② 未収患者に対して未収が存在することを伝えて納付の勧奨を行う。
- ③ 納付相談が必要な場合は、速やかに病院職員に連絡し、対応を引き継ぐ。

注意事項

- ・保険や診療内容に注意して、算定誤りがないようにすること。
- ・診療内容に疑義がある場合は、医師等に確認したうえで修正すること。
- ・嘱託契約先の特養利用者については、外来会計時に院外処方せんを発行する。
- ・診療費に変更が生じた場合は、速やかに患者等への説明を行うこととし、追加徴収や還付が生じた場合は、病院職員に連絡すること。
- ・患者に対する納付勧奨については、自主的納付の呼びかけを行うものとし、督促行為は行わないこと。

(5) 入院会計業務

ア 入院・退院受付処理

- ① 保険情報の確認を行うこと。
- ② 入院申込書及び誓約書の記載確認、及び入院診療計画書等の書類を保管すること。
- ③ 本人・家族の連絡先等、病棟と連携し確認すること。
- ④ 入退院に必要な書類等について病棟と連携し患者に説明を行うこと。

イ 入院診療会計処理

- ① 入院診療会計を行う。
- ② オーダ取り込み不可の入院診療会計を行う。
- ③ 病名登録を行う。

④ 診療費等の内容に関する問い合わせに対応する。

ウ 入院診療会計データ確認

- ① 請求漏れ、誤請求の確認及び処理を行う。
- ② 特定入院料等の確認及び修正を行う。
- ③ 毎日、入院診療会計の未会計(未取込)データの確認を行う。
- ④ オーダ情報と会計カードの突合し、データの確認を行う。
- ⑤ DPC/PDPS(診断群分類別包括評価支払い制度)を熟知し、適正な請求を行う。
- ⑥ DPC退院患者調査等に協力する。

エ 請求書の作成

- ① 定期請求書を作成し配布する。
- ② 退院時に請求書を作成し配布する。
- ③ 外来診療会計の未収金データの確認を行い、あれば併せて請求する。

オ 退院証明書に関する手続き

- ① 退院証明書を作成し配布する。

カ 請求金額の伝達・搬送

- ① 定期請求書を病棟看護師長と連携のもと患者へ配布する。
- ② 退院時に金額を患者等に知らせる。

キ 過誤納金の還付手続き

- ① 過誤納金の還付調書を作成する。

ク 患者に対する納付勧奨

- ① 未収患者に対して未収が存在することを伝えて納付の勧奨を行う。
- ② 納付相談が必要な場合は、速やかに病院職員に連絡し、対応を引き継ぐ。

注意事項

- ・病院職員と連携し、請求精度の維持向上を計ること。
- ・保険や診療内容に注意して、算定誤りがないようにすること。
- ・医師に確認のもと、コーディングテキストに則り適切な DPC 請求を行うこと。
- ・診療内容に疑義がある場合は、医師等に確認したうえで修正すること。
- ・土、日及び祝日の急な退院については、休み明けに速やかに対応すること。
- ・診療費に変更が生じた場合は、速やかに患者等への説明を行うこととし、追加徴収や還付が生じた場合は、病院職員に連絡すること。
- ・患者に対する納付勧奨については、自主的納付の呼びかけ、支払誓約書等の対応を行うものとし、督促行為は行わないこと。
- ・保険情報及び受給者証等を確認せずに入院した患者については、入院会計担当が入院後速やかに確認すること。
- ・入院患者の照会は、原則電話での照会には応じないこと。

(6) 支払窓口業務

ア 準備作業

- ① 当日、翌日用の釣銭用現金を準備すること。

- ② 自動精算機用の釣銭を装填すること。
- ③ 領収書用紙等の準備、管理を行うこと。

イ 支払窓口

- ① 外来診療費、入院費、文書料等の請求及び徴収、領収書の交付を行う。
- ② 未収金の支払い相談について、病院職員への調整を行うこと。

ウ クレジットカード業務

- ① クレジットカード支払時は専用端末を使用し処理すること。
- ② クレジットカードの入金処理を行うこと。

エ 当日分の集計

- ① 入金日報処理、窓口・自動精算機収納現金の締めを行うこと。
- ② 収納現金について、システムから出力される日報と突合し納付書を作成すること。

注意事項

- ・現金を取り扱う業務のため、十分に注意し処理を行うこと。疑義が生じた場合は病院職員に報告し適正に処理すること。
- ・支払窓口業務に付随する金銭出納業務については、病院職員と連携し対応すること。

(7) 診療報酬請求業務

ア レセプト作成

- ① レセプトの作成処理を行う。

イ レセプト点検

- ① レセプトの業務従事者及びレセプトチェックシステムによる点検を行う。
- ② 医師に点検依頼を行う。
- ③ 高額点数、中央審査等のレセプトについては診療部長他による点検依頼を行う。

ウ レセプト修正

- ① 点検により疑義があるレセプトは、医師に確認のもと病名追加・修正等を行う。

エ レセプト集計

- ① レセプトの集計を行う。

オ 審査機関への提出

- ① 審査機関への提出を行う。

カ 返戻、査定及び未請求レセプト処理

- ① 未請求の保留レセプトの管理を行い、毎月病院職員へ報告する。
- ② 未請求の保留レセプトの提出を行う。
- ③ 返戻レセプトの修正を行う。
- ④ 返戻レセプトの再提出を行う。
- ⑤ 審査に対する再審査請求の可能性を医師と協力し判断する。
- ⑥ 同様の査定を防ぐため、査定内容は医師等病院職員へ報告し共有する。
- ⑦ 再審査請求に係る書類を作成し、審査機関へ提出する。

キ 交通事故、労災、自由診療分レセプト処理

- ① 交通事故、労災等のレセプト点検、集計、提出処理を行う。
- ② 自由診療でレセプトが必要な場合のレセプト処理を行う。

ク 医業収益の調定、収納管理

- ① 審査機関等からの医業収益の調定データ・書類を作成し、病院職員へ提出する。

ケ 返戻・査定等の債権管理

- ① 返戻・査定等をシステム登録し債権管理を行う。
- ② 返戻・査定等の状態について病院に報告する。

コ 返戻・査定の防止・削減、請求精度向上の企画立案、原因分析

- ① 返戻・査定の防止・削減及び請求精度向上の企画立案を行う。
- ② 返戻・査定、請求漏れ及び誤請求の原因分析を行う。
- ③ 返戻・査定、未請求の防止、削減及び請求精度の向上のため病院職員への提言及び業務従事者への指導を行う。

サ 診療報酬算定内容の指導・調整

- ① 診療報酬算定項目の内容、算定方法について、カルテとレセプトの突合、内容精査を行い、結果を随時病院に報告する。
- ② 点検と内容精査の結果により、改善を行う。
- ③ 病院職員への診療報酬請求の可否等の情報提供及び調整を行う。
- ④ 病院職員が行う施設基準届出について、算定項目の実績抽出並びに実施の可否に関する診療報酬算定のシミュレーションを行う。

シ 診療報酬請求の指導及び問い合わせ対応

- ① 病院職員からの診療報酬請求の問い合わせ等に対応する。
- ② 病院職員への診療報酬請求の提言、情報提供及び情報交換を行う。
- ③ 診療報酬請求の疑義解釈を行う。
- ④ 審査機関からの診療報酬請求の指導及び問い合わせ等に対応する。
- ⑤ 厚生労働省及び県からの個別指導、特定共同指導及び適時調査等があった場合は病院と連携して対応する。
- ⑥ 個別指導等の結果、返還金が生じた場合は、当該返還金の調査、算出及び問い合わせに対して病院と連携して対応する。

ス 診療報酬改定等対応

- ① 診療報酬改定等に伴う情報収集及び分析を行い、病院職員へ情報提供を行う。
- ② 診療報酬改定等に伴う医事業務又は病院経営への影響度調査及び提案を行う。
- ③ 病院職員が施設基準届出を行うにあたって、医事業務に関する実績抽出及び実施の可否に関する専門的な提案、助言を行う。
- ④ 特掲診療料又は基本診療料の内容精査、実施の可否に関する提案、助言を行う。
- ⑤ 診療報酬改定に伴いマニュアル、フローの作成・改正を行う。
- ⑥ 診療報酬改定に伴うシステム改修、マスタ作成、帳票の改正に対して病院と連携する。
- ⑦ 診療報酬改定に伴う診療報酬請求変更及び業務運用構築等に関する説明会を開催する。

セ DPC 検討委員会・保険診療委員会等への出席、情報提供

- ① DPC 検討委員会・保険診療委員会等への出席及び事務局の運営に参加する。
- ② 返戻・査定等の情報提供を行う。
- ③ 診療報酬改定、医療保険制度に関する情報提供を行う。

注意事項

・レセプトチェックシステムを活用して返戻・査定の防止・削減、請求精度向上、業務の負担軽減に努めること。

(8) 健診・予防接種等健康管理請求・処理業務

ア 患者案内・誘導、電話対応

- ① 患者の案内・誘導を行う。
- ② 電話対応、各種問い合わせ対応を行う。

イ 受付業務

- ① 人間ドック・脳ドック他各種健診の受付及び到着確認を行う。
- ② 電話対応、健診に関する各種問い合わせ(予約変更を含む)対応を行う。
- ③ 人間ドック等の健診者の案内・誘導を行う。

ウ 保険証等の確認

- ① 保険情報の確認を行う。
- ② 保険・住所等変更がある場合は、データ修正を行う。

エ 事前準備

- ① 人間ドックカルテ等の準備を行う。
- ② 人間ドック・脳ドック他各種健診のオーダーを行う。
- ③ 案内状の作成及び郵送を行う。

オ 検体を検査科へ搬送

カ 請求業務

- ① 請求に必要な書類等を準備し、請求書を作成し受診者へ請求する。

キ 結果表発送

- ① 健診システムへ結果・所見の入力を行う。
- ② 総合所見の入力が完了したものから、結果表の打ち出しを行う。
- ③ 担当医に確認を依頼し、受診者へ可及的速やかに送付する。

ク 職員健診等

- ① 新規採用者のカルテ・健診システム等への登録を行う。
- ② 定期健診その他健診に関するオーダーを行う。
- ③ 入力が完了したものから、結果表を出力し、担当医の総合意見を求める。
- ④ 結果入力時に、要検査以上の所見がある者については総務課へ随時連絡する。
- ⑤ 総合所見の入力が完了したものから、結果表を出力し、総務課に提出する。

ケ 健診システムの入力及び管理

- ① 健診システムのマスタ修正及びその作業の検証を行う。
- ② マスタ修正等について病院職員及びシステムベンダとの連絡・調整を行う。
- ③ 健診データ作成の精度について、定期的に監査を行い病院に報告する。

コ 予防接種

- ① 予防接種の予約取得・受付を行う。
- ② 予防接種の請求書を作成し、接種者へ請求する。
- ③ 接種済証を作成して交付又は郵送する。

- ④ 接種後は取りまとめて、集計表を作成し病院職員へ提出する。

注意事項

- ・業務において病院職員と連携し、業務運用について連絡及び調整を行う。
- ・月次、年次統計データを作成し病院に報告する。
- ・山口県、周南市等からの要請による受診啓蒙活動等のイベント、休日・平日夜間がん検診等の対応について、日程を確認、調整し対応すること。

(9) 医事システム等管理業務

ア レセプトチェックシステムのマスタ等管理

- ① レセプトチェックシステムのマスタ修正、削除及びその作業の検証を行う。
- ② メーカーから提供されるデータ、マスタ等のアップデート及びその作業の検証を行う。
- ③ マスタ修正、削除について病院職員及びシステムベンダとの連絡・調整を行う。

イ 医事システム等障害時の初期対応

- ① システムに障害が発生した場合は速やかに医療情報システム担当部署へ連絡しその後、患者等に対する適切な対応を行う。
- ② プリンターの紙詰まり、用紙切れ等の簡易な障害の対応を行う。

ウ 簡易システム保守

- ① 医事業務に関するコンピューターやプリンター等の掃除等の簡易な障害の対応を行う。
- ② 医事業務に関するコンピューターについて病院や電子カルテシステムベンダ等からの指示に基づいて簡易な設定変更を行う。ただし、当該指示は、管理責任者に対して行うものとし、変更後は病院職員に必ず報告する。

(10) 時間外・救急外来受付業務

ア 患者案内・誘導、電話対応

- ① 患者の案内・誘導を行う。
- ② 電話対応、各種問い合わせ対応を行う。

イ 時間外・救急外来患者の受付

- ① 時間外・救急外来患者の受付を行い、保険情報等を確認し医事会計システムに患者情報を登録する。
- ② 保険データ等に変更があった場合は、データ修正を行う。
- ③ 電子カルテの救急受付登録を行う。
- ④ 紹介状持参の場合は紹介患者登録を行う。

ウ 外来診療録・紹介状等のスキャナ取り込み依頼

- ① 必要に応じ、紹介状等を電子カルテにスキャナ取り込みをする。

エ 入院受付

- ① 時間外・救急患者が入院になる場合は受付を行う。
- ② 入院が決定した患者の情報は守衛室と共有する。

オ 診断書等文書の内容確認

- ① 診察室で発行された診断書・証明書等文書の内容を確認し、必要に応じコピーをとる。

カ 窓口収納

① 時間外・救急外来受付において預り金等を収納する。

キ 医業収益の調定

① 窓口収納で収納があった医業収益の調定データ・伝票・書類を作成し、病院職員へ提出する。

ク 収納金、つり銭等の管理

① 現金及びクレジットデータと収納データの照合を行う。

② 収納金、クレジットデータ及びつり銭の保管・管理を行う。

ケ 患者に対する納付勧奨

① 未収患者に対して未収が存在することを伝えて納付の勧奨を行う。

② 納付相談が必要な場合は、休日・夜間明けに病院職員に連絡し、対応を引き継ぐ。

コ 休日・夜間の災害発生等の緊急連絡

① 休日・夜間に災害発生又は病院に多数の患者の来院が想定される場合に業務従事者に緊急連絡を行う。

サ 休日・夜間の災害時等における紙カルテ等の記載内容確認と搬送

① 休日・夜間の救急外来患者の紙カルテ等を必要とする場合の紙カルテ等の搬送と回収を行う。

② 紙カルテの必要事項に記入があるか確認する。記入漏れがある場合は救急外来に返却する。

シ 夜間・休日診療に係るその他の対応

休日・夜間の業務遂行に必要な対応について、別表のとおりとする。

注意事項

- ・24時間365日稼働の業務体制を取ること。ただし勤務時間内は除く。
- ・日当直統括責任者、日当直医師、外来師長と連携して業務を行うこと。
- ・大型連休・年末年始等の連続した休日において、病院に多数の患者の来院が想定される場合は、臨時的に業務従事者の増員配置を行うこと。
- ・休日において、透析等の予約患者の対応を行うこと。
- ・現金の取り扱いに注意し、盗難、紛失等を防止すること。
- ・必要に応じて、選定療養費の説明及びそれに付随する業務を行うこと。
- ・事後払いサービスを利用する患者の対応を行うこと。

別表 休日・夜間対応事項一覧

対応内容	備考
待機者の呼び出し(診療放射線技師、臨床検査技師等)	
放射線室内装置の電源投入(指示に応じCT装置等)	
検査室への検体搬送	
輸血用製剤の依頼発注(FAX)	
感染症等情報提供	
松葉杖貸し出し対応	預り金対応
災害等緊急時の関係者への連絡・火災報知器の対応	緊急連絡網による

訃報の対応(関係先へ連絡、花輪・弔電等の対応)	管理課へ報告
郵便物、FAX受信対応	関連部署、管理課へ
診察室等の施錠と確認	
当直日誌・救急台帳の作成と報告	管理課へ報告
診察室・処置室・受付等の整頓	

(11) 業務管理業務

ア 業務の統括及び監督

- ① 業務受託者は、自己の裁量と責任において、委託業務の統括及び監督を行う。
- ② 繁忙等により、窓口が混雑した場合等に、他の業務従事者から支援する等の体制を組むこと。

イ 書類の提出

- ① 年次の業務計画及び業務取り組みを策定し、病院へ提出する。
- ② 業務計画及び業務取り組みに変更が生じた場合は病院に連絡する。
- ③ 業務従事者の組織図を作成し、変更があった場合は病院に提出する。
- ④ 医事業務報告書(日次、月次)を作成し、病院へ提出する。
- ⑤ 随時の業務報告を行う。
- ⑥ 事故発生時の対応及び病院への報告を行う。

ウ 管理責任者の業務

- ① 病院職員及び関連部署との窓口となって連絡・調整を行う。
- ② 関係する会議に出席する。
- ③ 病院職員からの要望・要求に対応する。
- ④ 医事業務に関する情報収集及び分析を行う。
- ⑤ 待ち時間調査や業務の処理時間調査を行い、その結果について分析する。
- ⑥ 調査結果や分析に基づき業務運用の改善を行う。
- ⑦ 他医療機関の事例、医事統計及びDPC分析システム等のデータに基づき、病院の経営改善又は業務改善の提案を行う。

エ 業務従事者の労務管理

- ① 業務従事者の労務管理を行う。
- ② トラブル等の問題のある業務従事者について、改善指導を行う。
- ③ 業務従事者の健康管理を行う。

オ 医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等の制度解釈

- ① 医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等の制度の情報収集、解釈を行う。
- ② 医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等の制度について、病院に対し、情報提供及び提案を行う。
- ③ 医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等の制度について、市町村等の関係機関に疑義照会を行う。
- ④ 医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等の制度の運用方法について、他

医療機関に照会を行う。

カ 業務運用検討、マニュアル・フローの作成、管理、調整

- ① 医事業務の運用を検討し、マニュアル・フローの作成を行う。
- ② マニュアル・フローの変更が生じた場合は、修正、削除を行う。
- ③ マニュアル・フローの作成・運用について、病院職員、関連部署との調整を行う。
- ④ マニュアル・フローについて病院に提出する。

キ 業務従事者の教育・研修

- ① 業務従事者に対して、接遇、医療関係法規、医療保険制度、診療報酬請求制度、諸法及び公費負担医療制度、業務運用、病院の理念、基本方針、病院の組織、施設、医療情報システムの操作等、業務に使用するシステム、機器等の備品の使用方法等、情報セキュリティ、個人情報保護その他業務受託者が業務遂行上必要と判断するものについて教育研修を行う。
- ② 教育研修の内容について、必要に応じて病院に確認する。
- ③ 業務従事者に対して、各種法令、制度、業務運用、医療情報システム及び機器等の備品が変更になった場合について教育研修を行う。
- ④ 病院職員に対して必要に応じて対応する。
- ⑤ 専門学校等からの外部実習生の受け入れを行う。

ク 各種統計の作成、処理

- ① 月1回定期的に医事統計を作成し、病院に提出する。
- ② 年1回医事統計を作成し、病院に提出する。
- ③ 病院の求めに応じて、管理責任者は各種統計を作成し、病院に提出する。

ケ 調査、照会及び視察等への対応

- ① 病院に対する各種調査や照会について、病院の要求に応じて回答の根拠となる実績等を作成し、病院に提出する。
- ② 厚生労働省の患者調査の調査票記入等について、病院職員と連携して対応する。
- ③ 病院が行う患者満足度調査の調査票配布等について、病院職員と連携して対応する。
- ④ 病院視察、立入検査、医療機能評価、個別指導、適時調査又は監査等について、病院職員と連携して対応する。

コ クレーム対応

- ① 医事業務に関するクレーム対応を行う。
- ② クレーム対応について、クレーム対応報告書を作成し、病院職員に報告する。
- ③ クレームの分析を行う。
- ④ クレームに応じた業務の改善、業務従事者に対する指導を行う。
- ⑤ 医事業務以外のクレームについて、病院職員に引き継ぐ。

サ 管理責任者及び業務受託者が選任した業務従事者の委員会への出席

- ① DPC 検討委員会・保険診療委員会へ出席する。
- ② 患者サービス向上委員会へ出席する。
- ③ その他医事業務に関係する委員会へ出席する。

(12)その他附帯業務

ア 医療保険、診療報酬算定内容に関する助言

- ① 必要に応じて、医師等に対して電子カルテの保険選択や指導料等の医療保険制度対応、診療報酬算定内容、諸法・公費負担医療制度等に関する助言を行う。

イ 駐車券割引化処理

- ② 外来患者等の駐車券割引化処理を行う。
- ③ 駐車券割引化処理に関する機器の管理を行う。

ウ 忘れ物・落し物対応

- ① 忘れ物・落し物について、病院が定める措置を行い保管した後、病院職員へ引き継ぐ。
- ② 忘れ物・落し物について、所有者が判明するものは、所有者へ連絡する。

エ 郵便物、宅配便等受領の対応

- ① 郵便物、医師会便、宅配便等の受領について、病院職員と連携し対応する。

エ 不審者等への対応

- ① 不審者、騒乱者、迷子及び徘徊等への対応を、病院職員と連携して行う。

オ 個人情報が含まれた文書類の取り扱い

- ① 個人情報が含まれた文書類については、病院職員と連携し定期的な整理、廃棄を行う。

9 業務実施時間

(1) 勤務日・時間

- ① 勤務日は、平日(月曜日から金曜日)とし、土曜日、日曜日、国民の祝日、1月2日及び3日並びに12月29日、30日及び31日は原則として業務は行わない。
- ② 勤務時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。
- ③ 総合受付及び健診受付については午前8時00分からの受付開始に備え早出体制をとる。ただし、診療時間及び業務の状況により事前・事後処理等が必要なときは延長変更できるものとする。
- ④ 救急外来受付は24時間365日受付等業務を行うものとする。ただし平日勤務時間内は除く。

10 業務実施場所

- (1) 管理課医事事務室
- (2) 総合受付
- (3) 支払窓口
- (4) 時間外・救急受付
- (5) その他業務遂行に必要な場所

11 業務体制

(1) 管理責任者の条件

管理責任者の条件は次のとおりとする。ただし、次の事項は病院が求める最低条件であって、具体的な内容は提案者から病院に最善と思われる提案を求めることとする。

- ① 管理責任者は病院に常駐とし、他の医療機関と兼務しないこととする。
なお、責任者が休暇等により業務にあたらぬ場合には、それと同等以上の能力を有する者を配置する。
- ② 管理責任者は、DPC対象病院経験3年以上かつ、100床以上の病院において3年以上医事

業務の指揮命令(管理責任者又は副管理責任者)を行う立場にあった者とする。

- ③ 業務受託者は、管理責任者を変更する場合は、事前に病院と協議したうえで①、②に掲げる条件を満たした者を配置するものとし、変更については業務の質の低下を招かないようにすること。

(2)管理責任者の責務

- ① 医事業務の趣旨を、よく理解し、その機能を十分に発揮させ、患者サービスの向上、円滑な業務の運営に取り組むこと。
- ② 病院及び患者の要望、現状を的確に把握し、それに対して迅速かつ効率的な業務を行うこと。
- ③ 業務従事者を統率し、常に教育・研修を行うことにより知識の研鑽に努め、業務を改善し、業務及び患者サービスの質の向上を図ること。
- ④ 病院の窓口として、迅速、かつ、確実に報告、連絡及び相談を行うこと。

(3)業務従事者の条件、体制

業務受託者は、業務を行うにあたって必要な人数の業務従事者を確保するものとし、人数、配置等は、業務受託者が決定し、病院に最善と思われる組織図を提出すること。上記の業務受託者が決定した人数、配置等が変更になる場合は、事前に業務に遅延、質の低下等が生じないかの確認を行い、変更後の組織図を病院に提出すること。なお、業務受託者が決定した人数を配置することができず、業務に遅延、質の低下等が生じた場合は、その期間の委託料を協議のうで変更するものとする。

業務の繁忙等により、業務従事者の人数が足りないと判断される場合は、業務受託者の判断により増員又は配置換え等を行い、業務に遅延、質の低下等を招かないようにする。また、中長期的に人数が足りない場合は、必要な人数に変更を行う。

業務従事者の条件は次のとおりとする。ただし、次の事項は病院が求める最低条件であって、具体的な内容は提案者から病院に最善と思われる提案を提出することとする。

- ① 業務従事者は病院に常駐すること。
- ② 業務従事者は、次の試験のいずれかを合格した者とする。 (次の試験の内容が変更若しくは廃止になった場合はそれに準じる試験)

(財) 日本医療教育財団「医療事務技能審査試験」

(財) 日本医療保険事務協会「診療報酬請求事務能力認定試験」

(財) 日本医療教育財団「医師事務作業補助技能認定試験」

(株) 技能認定振興協会「医療事務管理士技能認定試験」

日本医療事務協会「医療事務検定試験」

医療秘書教育全国協議会「医療秘書技能検定試験」

ただし、上記の試験に合格していない者は原則採用後 1 年以内に資格を取得するものとする。なお資格を取得している業務従事者数は全業務従事者の5割以上とすること。

- ③ 業務従事者は、業務に従事する前に接遇、医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等及び医事業務の教育・研修教育・研修を受けた者とする。
- ④ 業務受託者は、業務従事者を変更する場合は②、③に掲げる条件を満たした者を配置するものとし、異動については業務の質の低下を招かないようにすること。

(4)業務従事者の責務

- ① 担当する業務の趣旨をよく理解し、その機能を十分に発揮させ、円滑かつ適正な業務の遂行に取り組むこと。

- ② 患者に対して親切、丁寧な接遇を行い、患者サービス向上に努めること。
- ③ 常に知識の研鑽に努め、業務及び患者サービスの質の向上を図ること。

(5)業務従事者の報告

- ① 業務受託者は、情報セキュリティの観点及び業務従事者の条件の確認のため、業務従事者の氏名、生年月日、資格、常勤、又はパートの区分、担当業務を記載したものに、有資格者については資格を証する書類の写しを添付した業務従事者名簿を病院に提出すること。
- ② 業務受託者は、業務従事者に変更があった場合、速やかに病院に変更後の業務従事者名簿を提出すること。
- ③ 業務受託者は、管理責任者の氏名、生年月日、住所及び連絡先を記載し病院に提出すること。
- ④ 業務受託者は、①と同時に、業務従事者の担当業務又は配置がわかる組織図を病院に提出すること。

(6)人員の確保及び配置

- ① 業務受託者は、業務を行うにあたり必要な人数の業務従事者を配置すること。また、休憩、休息、休暇、その他の欠員が生じる間の交代を考慮した人数を確保し、配置すること。必要な人数に欠員が生じた場合、病院職員へ速やかに報告し、協議すること。
- ② 業務受託者は、業務の内容又は量若しくは、業務の繁忙期により、業務従事者の人数が不足すると判断される場合は、業務受託者の判断又は病院の要求により増員又は配置換え等を行い、業務に遅延、質の低下等を生じさせることがないようにすること。なお、病院の要求により増員又は配置換え等を行うことができず、業務に遅延、質の低下等を生じさせた場合は、協議のうえで委託料の変更をする場合がある。
- ③ 業務受託者は、月毎の業務従事者の人数等の業務体制を、業務計画書に記載し、病院に提出し、承認を受けること。
- ④ 業務受託者は、日次及び月次の業務従事者の人数等の業務体制及び勤務状況を医事業務報告書に記載して病院に報告すること。

12 教育・研修

(1)教育・研修

- ① 業務受託者は、業務従事者に対して医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度、個人情報保護に関すること等、病院の組織・運営等の業務を遂行するため必要な基礎知識・技術・技能に関する教育・研修を実施すること。
- ② 業務受託者は、前項に掲げる教育・研修についてスケジュールを作成し、病院に提出すること。
- ③ 業務従事者は、病院内外で行われる教育・研修に積極的に参加すること。

13 医療情報システム

(1)医療情報システムの構築

医事業務で利用する主なシステム及び機器は次のとおりとする。

	システム及び機器名	メーカー	名称
1	電子カルテ・オーダーリングシステム	富士通	EGMAIN-GX VO9

2	医事会計システム	富士通	HOPE/SX-R
3	レセプトチェックシステム	富士フィルムヘルスケア	べてらん君
4	文書作成システム	ニッセイ情報	MEDI-Papyrus
5	グループウェア	富士通/ソフテック	MyWeb
6	請求書作成システム	freee 株式会社	Freee 会計
7	DPC分析システム	メディカル・データ・ビジョン	EVE
8	POSレジ・自動精算機	アルメックス	HPW-8700・TH-X
9	再来受付機	アルメックス	APS-3000
10	AI 問診	Ubie株式会社	ユビーAI 問診
11	顔認証付きカードリーダー	アルメックス・富士通	(オンライン資格確認)
12	キャッシュレス・オンライン決済システム	エムスリーデジタル株式会社	デジスマ診療

(2) 医療情報システムの使用

- ① 業務受託者は、業務従事者の報告を行い、病院より業務従事者毎のID及びパスワードの付与を受けること。
- ② 業務従事者は、業務遂行に必要な範囲内において病院から付与された医療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。
- ③ 業務受託者は、業務遂行において、病院から付与された医療情報システムの権限以外の使用が必要となった場合は、病院に申し出て協議を行うこと。

(3) 情報セキュリティ

- ① 業務受託者及び業務従事者は、業務遂行にあたり、漏洩、紛失、滅失、棄損、改ざん及び不正アクセス等を防止し、適正な対応を行うこと

14 業務報告・点検

(1) 業務報告

- ① 業務受託者は、医事業務報告書を日次、月次、年次ごとに作成し、病院に提出すること。
- ② 業務受託者は、病院が必要と認めた際の業務に関する報告の求めに応じること。

(2) 業務点検

- ① 業務受託者は、定期的に業務の遂行について、適正に処理されているか等を点検し、病院に報告すること。
- ② 業務受託者は、業務の点検に基づいて業務の適正化、効率化を行うこと。

15 事故発生時の報告・対応

(1) 事故発生時の報告

業務受託者は、業務の実施に支障が生じる恐れがある事故の発生を知ったときは、その事故発生の帰責の如何に関わらず管理責任者を通じて、直ちに病院に報告すること。

(2) 事故発生時の対応

- ① 事故発生時の対応方法を定めておくこと。

- ② 緊急時の連絡体制を定め、病院に提出すること。

16 災害発生等対応

(1) 災害発生時等の対応

- ① 災害発生又は多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合は、病院職員の指示によりその対応にあたること。
- ② 上記の場合は、臨時的に業務従事者の増員配置を行うこと。

(2) 訓練等への参加

病院が実施する災害訓練や災害に関する研修会等には積極的に参加すること。

17 勤務環境

(1) 服装

- ① 業務に従事する際は、病院が認めた制服を着用すること。なお、制服は業務受託者の負担により用意すること。
- ② 業務に従事する際は、病院が認めた名札を着用すること。なお、名札は業務受託者の負担により用意すること。

(2) 労働安全衛生

- ① 業務受託者は、労働関係の法令を遵守し、業務従事者の健康管理・労働安全衛生に努めること。
- ② 業務受託者は、労働安全衛生規則第44条に基づく定期健康診断を行い、その記録を保管すること。なお、健康診断に係る経費は業務受託者が負担すること。
- ③ 業務受託者は、病院が必要とする健康診断及び予防接種を行い、その記録について病院から報告の求めがあったときは応じること。なお、これに係る経費は業務受託者が負担すること。

(3) 交通手段

通勤に自動車を使用する際は病院に届出を行い、指定された駐車場を使用すること。

18 経費負担区分

委託業務の遂行に必要な経費の負担区分は別表のとおりとする。

19 備品・資料等の貸与及び適正管理

(1) 貸与

業務遂行上必要な備品・資料等については、病院が業務受託者に貸与する。

(2) 適正使用

- ① 病院から貸与されている備品・資料等については、適正に使用しなければならない。
- ② 病院から貸与されている備品・資料等については、病院の許可なく複写・複製、目的外使用、持ち出し、廃棄を行ってはいけない。
- ③ 病院から貸与されている備品・資料等については、委託業務が完了したとき、又は契約が解除されたときは病院に返還し、又は病院の指示に従い破棄しなければならない。
- ④ 病院施設及び附帯設備等は適正に使用し、故意又は過失による損傷、汚損及び紛失については業務受託者により現状復旧を行うこと。

別表 経費負担区分表

(1) 病院と業務受託者の経費負担の区分は下表のとおりとすること。ただし、医事業務での使用に限るものとし、業務受託者の業務管理、教育研修、雇用管理等に使用するものは除く。

(2) 病院が経費負担するとしたもののうち、新規に購入が必要なものや、高額な経費が必要なものについては、予算の関係上、用意するまでに期間を要する場合や用意できない場合があるので注意すること。

区 分	病 院	業務受託者
事務室及び会議室	○	
更衣室、ロッカー及び休憩室	○	
駐車場	○	
光熱水費	○	
事務所等清掃の経費	○	
机、椅子及び書棚	○	
医療情報システム機器、運用及び保守の経費 (病院が所有又は賃借しているものに限る。)	○	
医療情報システム以外のコンピューター機器、運用及び保守の経費(病院が所有又は賃借しているものに限る。)	○	
事務用品等の経費(文房具、用紙等)	○	
印刷製本費の経費(帳票、パンフレット、ちらし等)	○	
書籍購入の経費(診療報酬請求関係は含まない。)		○
電話、FAX(内線及び外線)	○	
PHS(内線及び外線)	○	
院内メール(電子カルテの機能)	○	
郵送及び宅配の経費	○	
給与等の雇用の経費(給与、諸手当、福利厚生費等)		○
被服の経費(購入、洗濯)		○
名札		○
労働安全衛生の経費(健康診断、予防接種)		○
教育研修の経費(病院外で行われる教育研修を含む。)		○
収納業務に係る委託料、手数料	○	
釣り銭用現金	○	