

高知県立あき総合病院 病院事務業務仕様書

I 目的

本業務は、高知県立あき総合病院の患者対応業務、診療報酬請求業務、電話交換業務、物品管理業務をはじめとする病院事務業務を専門知識と経験、実績を有する業者に委託することによって、当該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適正な事業収益の確保に資することを目的とする。

II 業務執行場所

高知県立あき総合病院 (高知県安芸市宝永町 3-33)

III 業務の基本的運用方針

1 病院運営の効率化

(1) 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査定・返戻の防止・削減に努めるとともに、査定・返戻の原因を分析し、その結果に基づいて査定・返戻の防止・削減及び請求の向上の対策と病院職員への提案を行うこと。
- 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、定期的にチェックすること。
- ④病院経営健全化に繋がる収益増の提案を年に1回以上行うこと。

(2) 未収金対策については、別途病院の定める「県立病院未収金対応マニュアル」に基づき、病院職員と協力・連携のもと未収金の削減に努めること。

- ①未収金の発生の予防に努めること。
- ②個人未収金が発生した場合、未収金処理経過記録表を作成し、電話連絡、文書催告及び面談対応した事項を記載すること
- ③病院職員が実施する未収金対策に協力すること。

(3) 業務の内容について、常に分析し、改善に努めること。

- ①業務の内容について、統計や患者からのクレームを生かし、常に分析し、改善を行うこと。
- ②患者からのクレームは、クレーム内容、対応状況、改善等について病院に報告すること。

2 患者サービスの向上

- ①患者に対し、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患者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。
- ④年に1回以上、従事者に対する接遇研修及び人権研修（人権研修にあつては、病院で実施する研修への参加を含む。）を実施すること。

3 病院事務の質の向上

- 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、病院職員に情報を提供すること。
- ③業務に必要となる院内システムを理解し、入力などデータ処理を迅速かつ正確に行うこと。
- ④契約及び支払いに関する業務において、複数人数でのチェックを行い、確実かつ適正な業務の履行に努めること。

IV 業務の内容

1 案内（エントランス）

(1) 案内

- ①来院者への診療科、入院等、外来診療受付
- ②見舞来院者への対応、案内
- ③患者への総合受付、自動再来受付、中央受付、各ブロック受付への案内
- ④各種問い合わせ（患者、来院者の相談等）の1次対応窓口
（必要に応じて関係部署へ連絡、館内放送等の対応）
- ⑤玄関周辺、ロビーの車椅子、歩行器等の整理及び必要とする患者への提供
（修理・保守は対象外）
- ⑥再来受付機の操作説明（必要時）
- ⑦院外処方箋送信FAXの操作説明（必要時）
- ⑧その他来院者への対応、案内

2 中央受付

(1) 初診患者受付業務（初再診受付）

- ①受診申込書及び問診票等（以下「受診申込書等」という。）記載依頼及び受診申込書等の記入方法の説明
- ②受診申込書等の受け取り及び記載内容の確認
- ③健康保険証、公費負担医療の受給者証（以下「公費受給者証」という。）の提示依頼及びコピー取得
- ④受診診療科の確認
- ⑤他病院からの紹介状、検査データ持参の確認
- ⑥診察券作成・発行
- ⑦医事業務システムへの患者基本情報（住所、氏名、年齢、保険内容等）入力
- ⑧患者検索・来院歴の確認（来院歴、生年月日、氏名確認等により二重登録防止のチェッ

ク)

- ⑨当日診察予約の登録・受付票の出力・説明
- ⑩ブロック受付への案内
- ⑪当該業務関係書類の準備、整理、保管
- ⑫その他、当該業務に付随する業務の実施

(2) 再来受付機による受付が不可能な患者の受付業務（初再診受付）

- ①当日受診科の確認及び当日診察予約の登録
- ②（保険証未確認により受付不可能な場合）健康保険証、公費受給者証の確認・コピーと医事業務システムへの登録
 - *再診の場合、原則は会計時に保険証確認を行う。
- ③保険証未持参の際の自費支払いに関する説明及び医事業務システムへの登録
- ④（未収金により受付不可能な場合）未収金支払いの説明及び支払窓口への案内
- ⑤（予約時間後の来院による受付不可能な場合）当日予約診察時間の説明及び当日診察予約のための連絡・調整・登録
- ⑥受付票の出力・説明

(3) 診察券再発行業務（初再診受付）

- ①再発行に関する説明及び再発行料が発生する場合の料金徴収
- ②診察券再発行（本人確認含む）

(4) 氏名・住所・保険証の変更がある患者の患者情報変更登録業務（初再診受付）

- ①「受診申込書」の記入説明及び記入依頼
- ②記載内容の確認
- ③（保険証変更時）健康保険証、公費受給者証の確認及びコピーの取得と医事業務システムへの登録
- ④医事業務システムへの患者基本情報入力
- ⑤診察券再発行（本人確認含む）

(5) 紹介状・同意書等患者持参物の確認、データ類の取り込み業務（紹介状は後でまとめて読み込む）

- ①紹介状等持参時の内容確認・医事業務システム及び地域連携システムへの必要事項入力
- ②スキャンオーダの登録とスキャン用紙の出力
- ③開封後の紹介状を再封し、患者に返却
- ④（CD持参の場合）データの取り込み
- ⑤同意書等の受付、スキャンオーダの登録とスキャン用紙の出力支援

(6) 再来患者受付業務（初再診受付）

- *保険証確認及び再来患者受付業務は午前7時30分から実施
- ①保険証、公費受給者証の確認
- ②変更がある場合の診察申込み内容変更届の記入方法の説明

- ③患者基本情報の修正入力
- ④紛失等の場合の診察券再発行
- ⑤他科併診者受付
- ⑥当日診察予約の登録・受付票の出力・説明
- ⑦ブロック受付への案内
- ⑧自動再来受付機の管理
- ⑨当該業務関係書類の準備、整理、保管
- ⑩その他、当該業務に付随する業務

(7) 会計受付業務（計算窓口）

- ①外来連絡票の受付
- ②必要に応じて、保険証の確認及びコピーの取得
- ③患者IDの確認、実施内容の確認

(8) 診療費収納及び管理に関する業務（会計窓口）

- ①入院診療費及び外来診療費並びに医療費預り金の収納（無医地区巡回診療時も含む）
- ②領収書及び個別の診療報酬の算定項目の分かる明細書又は医療費預り証の交付
- ③院内薬剤引換券・院外処方箋引換券の交付
- ④支払いが困難な患者への対応
- ⑤外来診療費に関する患者への説明
- ⑥診療情報提供書の交付
- ⑦光ディスク（CD-ROM等）の交付
- ⑧収納伝票と現金との照合、集計
- ⑨収納データ入力及び日計表の作成
- ⑩収納済み現金及び収納計算書並びに医療預り金及び医療費預り証の保管及び病院職員への引き継ぎ
- ⑪30日間の預り期間を超えた預り金の精算処理
- ⑫診療費等のクレジットカード払い取り扱い
 - ・機器の準備、状態確認、緊急時の対応と報告
 - ・カード利用者への対応
 - ・カード利用の日計出力とクレジットカード利用者月次名簿作成
 - ・カード会社への定例報告（月1回）
- ⑬他医療機関入院中、施設入所中の受診患者に関する問い合わせ、請求方法の確認
- ⑭納入通知書の発行及び郵送

(9) 入院予約患者への対応業務（入退院受付）

- ①入院に必要な書類の配付
- ②入院に関する手続き等の説明
- ③入院当日に持参するものなどの説明

- ④入院時の入院案内等の説明
- ⑤入院概算治療費の問い合わせへの対応
- ⑥入院請求（定期・退院）の説明

(10) 入院対応業務（入退院受付）

- ①入院誓約書等の受領と記載内容確認
- ②当日入院予約患者一覧確認
- ③保険証、公費負担医療の受給者証確認、変更がある場合のコピー及び修正入力
- ④入院予定病棟への連絡
- ⑤入院個人ファイルの作成
- ⑥リストバンドの出力及び即日入院患者については、リストバンドの外来・救急室への搬送

(11) 入院会計(会計窓口)

- ①入院診療費請求書、医療費明細書の発行（退院時）
- ②入院診療費に関する患者への説明及び計算書の発行
- ③納入通知書の発行及び郵送
- ④保険未確認患者の保険確認
- ⑤伝票、入院誓約書の受取確認、整理、保管
- ⑥入院患者に対する公費負担医療制度の説明及び手続きの援助

3 ブロック受付等業務（1階ブロック受付A～E）

診察受付を済ませ、ブロック受付に到着した患者に対応する。

(1) 受付業務

- ①受付票確認、到着処理
- ②（紹介状がある場合）紹介状の受領
- ③問診票の配布及び検温等の案内
- ④外来連絡表の出力及び紹介状等の預り書類のスタッフへの引き渡し
- ⑤待合場所、呼び出し方法、診察室、検査室等の案内
- ⑥入院中他科受診の受付
 - ・ブロック受付で到着確認
 - ・外来連絡票の出力
- ⑦各種問い合わせへの対応
- ⑧紹介状・同意書等の受付・スキャンオーダ登録・スキャン用紙出力の支援

備考 Eブロックのみに発生する受付業務

- ①保険の確認及び登録
- ②自立支援管理票持参患者の窓口受付

- ・ 限度額管理票への記載
- ・ 医事業務システムへの院外薬局負担金の入力
- ③ デイケア（ショートケア含む）患者の受付及び参加者の確認
 - ・ 受付票の交付及び会計計算
- ④ 自立支援医療、精神障害者手帳の申請・更新等の支援
 - ・ 医事業務システムへのコメント入力
 - ・ 必要書類等の説明
 - ・ 指定薬局の確認
- ⑤ 他病院からの変更時の確認
 - ・ 指定病院、指定薬局の受理確認
- ⑥ 文書受付及び管理

(2) 検体受付業務

- ① 患者持参検体及び処置室採取検体の1階採血室への搬送

(3) 搬送物品受取業務

- ① 搬送物品の受け取り及び看護師への連絡

(4) 予約変更受付・調整支援業務

- ① 予約変更患者の受付・応対（電話を含む）
- ② 該当診療科への連絡
- ③ 予約時間等の修正入力支援

(5) その他

- ① 使用済み機器の洗浄（補助）
 - ・ 使用済み機器の洗浄、乾燥
 - ・ 滅菌依頼伝票、ガス滅菌依頼伝票の起票
 - ・ 滅菌終了機器の整理（滅菌物の整理）
- ② 環境整備業務
 - ・ 外来の自動血圧計の用紙交換
 - ・ 診察室、外来、待合室、救急室、玄関前車椅子の整理整頓
- ③ リネン管理
 - ・ 洗濯物だし
 - ・ 白衣の選別と配布
 - ・ シーツ交換、リネンたたみ
- ④ 訪問診療（往診）の受付
- ⑤ 診察医師名等、必要事項の掲示

4 放射線受付

(1) 受付業務

- ①放射線及び内視鏡の受付登録、予約確認・撮影室確認
- ②撮影室、待機場所の案内
- ③検査終了患者に対する次の行先案内

(2) 搬送物品受取業務

- ①搬送物品の受け取り及びスタッフへの連絡

(3) その他

- ①環境整備業務、リネン管理

5 生理検査受付

(1) 受付業務

- ①生理検査患者の受付登録
- ②検査室、待機場所の案内
- ③検査前確認事項の確認（同意書の確認を含む。）
- ④検体検査ラベルの受け取り・確認
- ⑤検体搬送器による検体搬送
- ⑥電子カルテへの検査結果の取り込み
- ⑦検査終了患者に対する次の行先案内

(2) 搬送物品受取業務

- ①搬送物品の受け取り及びスタッフへの連絡

(3) その他

- ①環境整備業務、リネン管理

6 採血室受付

(1) 受付業務

- ①検査患者受付
 - ・受付票を読みとり、番号札を渡す。
 - ・採尿がある場合、ラベル付ハルンカップを渡す。
- ②他の場所からの検体受け取り

(2) 搬送物品受取業務

- ①搬送物品の受け取り及びスタッフへの連絡

(3) その他

- ①採血管準備装置等の問題発生時の連絡
- ②環境整備業務、リネン管理

- ③検尿コップの補充、検体ラベルの交換
- ④患者等からの問い合わせへの対応

7 救急受付

勤務は、夜間(17:15～翌日 8:30) 及び土日祝祭日（年末年始を含む）とする。

また、平日の勤務時間内の救急受付は、看護師からの依頼により、随時対応とする。

(1) 受付業務

1) 新規患者の受付

- ①患者又は付添の方に受診申込書等の記入方法を説明し、受診申込書等の記載を依頼する。
- ②受診申込書等を受け取り、記載内容の確認を行う。
- ③健康保険証、公費受給者証の提示依頼及びコピーの取得。
- ④他病院（医院）からの紹介状の有無の確認を行い、紹介状確認後、医事業務システム（地域連携システム）入力する。（後日、スキャナ取込）
- ⑤医事業務システムに患者情報の入力を行う。
- ⑥患者検索(来院歴、生年月日、氏名確認等により二重登録していないかチェック)を行う。
- ⑦患者基本登録を行う。（患者カナ氏名、日本語氏名、性別、生年月日、郵便番号、住所、電話番号、紹介患者情報、保険情報：保険番号、公費番号、保険者情報、受診科）
- ⑧診察券を発行し、患者に渡す。
- ⑨受付票を出力し、患者に渡す。

2) 再診患者の受付

- ①患者又は付添いの方から診察券の有無を確認し、診察券を受け取る。
- ②救急車搬送以外の患者に問診票を渡す。
- ③健康保険証、公費受給者証の確認登録のため、提示を依頼し、医事業務システムに登録する。
- ④健康保険証、公費受給者証等に変更がある場合は、変更登録及びコピーの取得。
- ⑤診察券を本人に手渡す。
- ⑥受付票を出力し、患者に渡す。

3) 救急車来院患者の受付

- ①看護師から連絡を受けて、受付入力を行う。
- ②電子カルテから救急車収容証を出力し、連絡票とともに職員に引き渡す。
- ③受付に当たり不足する情報は、付き添い家族や救急隊から聞き取りを行う。
- ④必要に応じて診察券などの交付を行う。
- ⑤適宜、家族等への案内を行う。

(2) 休日・夜間の入院・退院・転院の対応受付業務

①休日・夜間の入院・退院の対応

休日、夜間の入院、退院に必要な処理を行う。（リストバンド出力を含む）

- ②診療情報提供書、光ディスク（CD-ROM等）、その他必要資料の紹介先への送付
- ③必要時、受け入れ先医療機関への画像情報の送信を行う。

(3) 会計受付・支払

- ①会計受付・支払と同様の処理を救急受付において実施

(4) その他

- ①環境整備業務、リネン管理

8 院外処方箋交付窓口（薬剤科・院内処方窓口と兼用）

院外処方箋を患者に交付する。

- ①院外処方箋引換券の受け取り
- ②必要に応じて、保険情報を手書き修正
- ③院外処方箋の交付件数確認
- ④院外処方箋の手渡し
- ⑤院外薬局、FAX利用の案内等
- ⑥環境整備業務

9 病棟クラーク業務

病棟クラークの配置は、3病棟、4病棟、5病棟、6病棟とする。

(1) 会計計算業務

- ①請求に関わるカルテの記載内容やオーダ・実施記録の入力内容などの確認
- ②オーダ内容、実施内容の変更、伝票・バーコード等による会計入力
- ③公費負担医療制度等についての適否確認、患者等への指導・援助
- ④請求に係る書類作成の進捗状況管理
- ⑤死亡退院時の書類確認及び諸手続き
- ⑥月初の保険証、公費負担医療の受給者証確認
- ⑦入院患者等への請求額通知
- ⑧入院患者等への請求書の交付方法、納入方法確認
- ⑨入院患者等への請求書の交付、会計への案内
- ⑩様式1作成のための入退院情報の収集及び再入院調査
- ⑪主傷病名とICD10コードの整合性の一次チェック
- ⑫退院時の会計処理の際、DPCコーディング支援を含めた医師等病院職員との連絡調整
- ⑬DPC請求に関わる情報提供を医師等病院職員に行う。
- ⑭DPCデータ（請求データ、調査データ）の入力及び確認
- ⑮入院時における医療資源病名、入院契機傷病名、主病名未入力の督促
- ⑯退院時の診断群分類の検証及び医師等病院職員との連絡調整並びに決定

(2) 事務処理支援業務

- ①入院、転入（転科）に係る諸事務
- ②退院、転出（転科）に係る帳票類の作成・提出などの諸事務
- ③病棟業務に関する書類の作成補助を行う。
- ④（旧）カルテ、紹介状、各種伝票類の管理
- ⑤当該業務関係書類の準備、整理、保管
- ⑥来棟者への対応
- ⑦患者情報を共有するためのカンファレンスへの参加
- ⑧その他、当該業務に付随する業務

(3) その他

- ①メッセージャー、搬送業務（定時搬送以外）
- ②スキャナ取込業務
- ③環境整備業務

10 外来会計計算業務

* 計算窓口、会計窓口業務は「2 中央受付」に記載

- ①オーダー内容、実施内容の確認及び変更、伝票等による会計入力
- ②伝票類とコンピュータ端末画面の照合及び点検
- ③外来会計計算
- ④前日分オーダー未取込データの確認
- ⑤へき地巡回診療及び往診等に関するデータの入力
- ⑦調剤薬局からの保険等変更に関する問い合わせの対応
- ⑧院外処方箋保険情報の修正入力及び薬剤科への院外処方箋修正の発生連絡（電話連絡）
- ⑨自立支援等公費負担医療の管理票への記載
- ⑩内容に疑義がある場合の関係部署への照会確認

11 診療報酬請求・処理業務

(1) レセプト作成・請求業務

- ①レセプトの出力及び作成
- ②レセプトの点検及び修正
- ③医師への点検依頼
- ④レセプトの集計、総括
- ⑤交通事故、労災（公務災害を含む。）のレセプト作成及び請求
- ⑥福祉医療費請求書の集計、総括
- ⑦一般健康診断、公的検診（乳がん検診、子宮頸がん検診、国体強化指定選手メディカルチェック、原子爆弾被爆者のがん検診・精密検査）（以下「健康診断等」という。）の請

求

- ⑧診療報酬請求書の作成
- ⑨自賠責保険法に基づく請求事務
- ⑩介護保険主治医意見書の請求
- ⑪鑑定入院にかかる診療費請求

(2) 査定・返戻対応業務

- ①返戻レセプトの再請求、査定減及び過誤調整（以下「査定減等」という。）に関する再審査請求
- ②査定減等に関する原因分析と改善提案
- ③査定減等に関する原因と再審査請求の結果説明
- ④年1回以上受託者が行うレセプト精度調査の結果報告及び改善提案
- ⑤査定減等に係る院内の委員会資料作成

(3) 診療報酬改定対応業務

- ①診療報酬制度改定に係る情報提供（病院職員向けの研修会の開催等）を行う。
- ②病院経営への影響調査と収益改善の提案。

(4) 医事業務システムマスタ管理業務

医事業務システムベンダーから提供される電子レセプト統一コードマスタと電子カルテシステムとの連携のための、病院独自マスタの作成管理及び連携確認、検証。

1 2 文書受付・処理業務

文書とは、患者等が記載した同意書等や、患者等の依頼を受け病院（医師）が作成する各種診断書・証明書をさす。

(1) 受付業務（病院が依頼を受けて作成する書類等）

- ①受付内容確認及び受領、システムへの登録
- ②受付票兼引換証の発行
- ③交付予定日及び受領方法の説明

(2) 管理業務

- ①各部署から回送された文書の保管・管理
- ②担当医師への文書作成依頼
- ③作成文書の受領・記入漏れの確認
- ④依頼者への通知
- ⑤会計データ入力・請求書発行（医事業務として）
- ⑥文書のコピー（電子カルテへの取り込み）
- ⑦依頼者への交付

(3) スキャンセンター業務

- ①搬送されてきたスキャナ用紙と書類の読み込み

*患者・家族の同意書等は、部署ではオリジナルで確認を行う。確認終了後、スキャン

センターで読み込みを行う。

② スキャンオーダーの登録とスキャン用紙の出力

* 予防接種問診票（同意書）等については、スキャンセンターでスキャンオーダーの登録とスキャン用紙の出力を行った上で読み込みを行う。公費負担等でオリジナルを外部に提出しなければならない文書は、コピーを保管する。

* 保管の指示がある疑義照会の FAX やスキャンオーダーが行われずに搬送されてきた文書についても、支援としてスキャンセンターでスキャンオーダーの登録とスキャン用紙の出力を行った上で読み込みを行う。

1 3 診療情報管理業務

(1) カルテ管理

- ① 診療録保管室（カルテ庫）の整理、整頓
- ② カルテ及びフィルムの閲覧、貸出、返却管理
- ③ カルテのアリバイ把握
- ④ カルテの運用に関する検討及び資料作成

(2) 診療情報の管理に関すること

- ① 退院カルテの点検
- ② 病歴システムに関すること
 - ・ 退院サマリーの審査・コーディング
 - ・ 病歴システムに必要項目の入力
 - ・ カルテ、診療情報の整備、コーディング、登録
 - ・ 機能追加・改正に関する検討
- ③ 監査
 - ・ 量的監査
 - ・ 質的監査

(3) D P C 業務への対応

- ① 様式 1 の作成
- ② 医療資源病名と I C D 1 0 コード及び D P C 情報と診療行為の整合性の二次チェック
- ③ D P C 管理情報の精査
- ④ 退院患者の診断群分類の検証及び医師等病院職員との連絡調整

(4) 統計業務

- ① 必要データの収集・整理・管理
- ② 診療統計及び疾病統計の作成

1 4 地域連携室業務

(1) 紹介予約受付

- ①紹介予約患者依頼の FAX 受付及び受診歴確認
- ②初診患者情報の医事業務システムへの登録
- ③予約日程の調整（画像診断機器利用を含む。）及び必要事項の電子カルテシステムへの入力
- ④紹介元医療機関への連絡（電話、FAX等）
- ⑤当日予約紹介患者の医事課への連絡
- ⑥受診報告書の作成

(2) 他医療機関からの転院受付

- ①転院依頼の FAX 受付及び受診歴確認等の一時対応
- ②初診患者の医事業務システムへの登録
- ③転院患者情報の電子カルテシステムへの入力
- ④当日転院患者の医事課への連絡

(3) 救急患者受け入れに伴う情報収集

- ①かかりつけ医への情報提供依頼の連絡
- ②診療情報提供書の FAX 受付及び診療科・救急への連絡

(4) 他医療機関への紹介依頼

- ①診療情報提供書の受付・確認・出力
- ②各医療機関への連絡及び予約調整（電話・FAX等）
- ③診療情報提供書、光ディスク（CD-ROM等）、その他必要資料の紹介先への送付
- ④依頼診療科への報告
- ⑤紹介リスト作成

(5) 救急患者の他医療機関への搬送依頼

- ①転院先地域連携室への保険情報などの提供（FAX等）
- ②必要時、転院先医療機関への画像情報等のデータ送信
- ③転院先医療機関への緊急搬送出発時間連絡

(6) （紹介状等の）返書管理

- ①受診後の紹介状への返書確認及び未作成医師への依頼
- ②地域連携システムへの転帰情報の入力支援
- ③結果報告書の管理

(7) 搬送関連業務

- ①必要時、介護タクシーなど搬送車両の手配

(8) その他業務

- ①地域連携室来訪者等の一時対応

- ②介護保険認定調査の日程調整
- ③他医療機関、保健福祉機関からの患者情報の照会受付対応
- ④院内委員会の統計資料等作成
- ⑤他医療機関、保健福祉機関名称の電子カルテシステムへの登録
- ⑥連携パスの入力
- ⑦環境整備業務

1 5 その他医事課業務

(1) 紙カルテ管理業務（診療科からの依頼がある場合のみ）

- ①送付票により、当日受診のカルテ抽出
 - * 予約患者の場合は、前日までに各ブロック受付へ搬入する。
- ②カルテ検索、検索
- ③カルテ搬送、回収及び収納
- ④持出カルテの管理

(2) 未収金管理

- ①個人等未収金に関する情報の収集及び未収金処理経過記録表の作成
- ②未納者に対する電話連絡、文書催告及び面談対応。
 - * 支払い困難者に対しては、医療相談窓口及び経営事業課職員と連携して対応する。
- ③未収金処理経過記録表への対応の記録
- ④医事業務システムの未収残額と財務システム上の未収金残額との月 1 回以上の突合作業。
- ⑤未収金の発生状況等を調査し、未収金の発生予防等に関する提案を行う。

(3) 過誤納金に係る処理

会計終了後に計算結果が変更となった場合に、追加請求及び返金に係る処理を行うこと。
なお、追加請求にあつては、通常の計算及び収納処理に準じて対応すること。

(返金の場合の流れ)

- ①患者等への案内・説明
- ②返金方法（振込口座の確認等）の確認及び支払日時等の調整
- ③返金に係る支払書類（返戻金調書及び銀行振込依頼書等）の作成及び報告

(4) 患者相談・クレーム対応

- ①医療費支払にかかわる患者相談の対応
- ②病院事務業務に関するクレーム対応・病院職員への報告
- ③クレームに応じた業務の改善、業務従事者に対する指導

(5) 医事業務システム運用・マスタ管理

- ①医事業務システムのマスタの作成、修正、削除及びその検証
- ②マスタの作成、修正、削除についての病院職員及びシステム管理委託者との連絡
- ③システムに障害が発生した場合は、システム担当部署に連絡し、その後患者等に対する

適切な対応を行う。

④医薬品・物流マスタ等との突合、整合等の対応

(6) 医事統計に関すること

①社保、国保、労災等の収入調定資料の作成

②査定・返戻調定額、科目・項目別入力及び査定・返戻特記事項

③再審査提出状況報告及び返戻レセプト理由詳細報告

④森林管理署への公務災害患者通院日報告

⑤健康診断件数報告

⑥日報・月報データ抽出

⑦診療材料医事使用データ抽出

⑧交通事故分整理簿の作成（10日までに）

⑨薬局へ抗生物質リストの報告

⑩在宅酸素使用状況に関する算定状況の報告（月末）

⑪各部門（薬局等）における指導料等算定状況の報告

⑫その他業務に関し、病院が必要とする調査への対応

(7) 保健所等の立ち入り検査等への支援

①保健所等の立入検査等で求められた書類の作成

②保健所等の立入検査等に立会い、必要な説明を行う

③指摘を受けた事項に対する対応（改善策構築の助言、返還金確定作業・実施等）を行う。

(8) 外部からの問い合わせ対応業務

①調剤薬局からの保険等変更に関する問い合わせの対応

②他医療機関入院中、施設入所中の受診患者に関する問い合わせ、請求方法の確認

(9) その他外来業務

①無医地区巡回診療班の受付

②介護保険意見書の受付、診察日予約日の確認と医師への作成依頼

③健康診断等に係る診療日程の調整、連絡並びに検査依頼項目の確認

④学校安全会書類受理と引渡し、医師への依頼

⑤自賠償等保険会社への対応

(10) 委員会への出席

①病院事務業務に関連する院内委員会への出席

(11) その他共通業務

①遺失物に関する受付対応と管理

②印刷物の管理（領収書用紙、再診受付用紙、リストバンド他）

③保険未確認患者の保険確認

④伝票、外来連絡票の整理、保管

⑤環境整備業務

16 物品管理運営業務

診療材料、医療消耗品、消耗備品、消耗品等については2階中央倉庫で、薬品類は1階薬剤科で業務を行う。

病院が導入した物品管理システム、医薬品管理システムを使用して、適切に管理する。

(1)診療材料管理運営業務

①発注に関する業務

病院が導入した物品管理システムを使用し、在庫状況から必要量の発注を行うための支援を行う。

- ・発注品目、発注量の算出
- ・診療材料の発注書作成

②納品及び検収に関する業務

- ・発注書、納品、納品書の照合（検収支援）
- ・納品データ登録処理
- ・倉庫への搬入及び整理

③在庫の管理に関する業務

- ・各部署からの請求受付及びピッキング、各部署への払出準備（搬送準備）
- ・払出物品のパッキング処理
- ・バーコードラベルの発行、貼り付け及び回収
 - * 保険請求対象物品等：最少包装単位でのバーコードシール（医事請求用及び消費管理用の2枚組）
 - * その他の診療材料：管理状況に合わせたバーコードシールまたはレベルカード等
- ・各部署使用量の入力（回収ラベルとの照合）、在庫量の把握
- ・診療材料の棚卸
- ・定数の登録、変更及び削除
- ・部署別の定数見直しの提案

④滅菌物の回収及び供給業務（中材からの搬送及び回収）

⑤統計資料の作成に関する業務

- ・物品選定委員会への提案、調査及び報告資料の作成
- ・その他診療材料に関する提案、調査及び報告資料の作成

⑥保険請求突合に関する業務

⑦診療材料の新規採用及び変更の取扱いに関する業務

- ・各部署からの請求受付
- ・業者への見積依頼及び見積合わせ
- ・物品選定委員会への報告

⑧支払に関する業務

- ・納品書と請求書との突き合わせ
- ・支払書類の作成

⑨契約に関する業務

- ・単価契約にかかる購入実績資料の作成

⑩マスタ管理に関する業務

- ・マスタの管理
- ・マスタ登録品目の追加、変更及び削除
- ・電子カルテ、医事マスタと連携するためのデータ提供
- ・現場直納品等、中央倉庫が関わらない診療材料のデータ入力

⑪環境整備業務

(2)医療消耗備品、消耗品、消耗備品、印刷物、図書管理運營業務

①発注に関する業務

在庫状況から必要量の発注を行うための支援を行う。

- ・発注品目、発注量の算出
- ・業者への見積依頼及び見積合わせ
- ・発注書の作成

②納品及び検収に関する業務

- ・発注書と納品書の照合処理（検収支援）
- ・納品データ登録処理
- ・倉庫への搬入及び整理

③契約に関する業務

- ・単価契約に係る購入実績資料の作成

④在庫の管理に関する業務

- ・各部署からの請求受付及びピッキング、各部署への払出準備（搬送準備）
- ・払出物品のパッキング処理
- ・払い出し管理
- ・各部署使用量、在庫量の把握
- ・消耗品については、年2回の棚卸

⑤支払いに関する業務

- ・納品書及び請求書の突き合わせ
- ・支払書類の作成

⑥統計及び調査資料の作成に関する業務

- ・決算資料の作成
- ・その他提案、報告及び調査資料の作成

⑦環境整備業務

(3)薬品管理運營業務（薬剤科）

- ①納品及び検収に関する支援業務
 - ・発注書、納品及び納品書の照合（検収支援）
 - ・納品データ登録処理
 - ・倉庫への搬入及び整理
- ②在庫の管理に関する業務
 - ・薬品の棚卸支援
- ③統計資料の作成に関する支援業務
 - ・棚卸表（薬剤科実施分）の在庫入力
 - ・決算資料の作成
 - ・その他薬品に関する提案、報告及び調査資料の作成
- ④支払に関する業務
 - ・納品書及び請求書の突き合わせ
 - ・支払書類の作成
- ⑤契約に関する支援業務
 - ・精算及び単価契約にかかる資料の作成
- ⑥マスタ管理に関する業務
 - ・在庫管理としての新規購入分のマスタへの登録

(4)搬送業務

①院内における定時搬送

	月	火	水	木	金
10:00～	3,4,5,6 病棟	放射線科 3,4,5,6 病棟 (おむつ)	放射線科 3,4,5,6 病棟	薬剤科 3,4,5,6 病棟 (おむつ)	放射線科 3,4,5,6 病棟
	救急室				
14:00～	ME 室 透析室 1 病棟 (おむつ)	内視鏡室	外来 内視鏡室	ME 室 透析室 1,2 病棟	内視鏡室 検査室
	採血室、中央処置室、手術室・中央材料室				

②メッセージャー業務（巡回搬送）

1 7 電話交換業務（常時複数名で業務にあたること）

(1) 電話交換業務

- ①初診・再診の受付時間、当日の外来担当医師その他各種問い合わせへの対応

- ②外部と各部署職員の取り次ぎ
- ③救急患者搬送の際の職員呼び出し
- (2) 業務終了報告及び守衛への引継業務
- (3) その他電話交換業務において処理することが必要と認められる業務
- (4) 環境整備業務

V 業務日及び業務時間

- (1)業務を行う日は、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号。以下「祝日法」という。）に規定する休日、土曜日、日曜日及び 12 月 29 日から翌年 1 月 3 日までの日（祝日法による休日を除く）を除いた日並びに病院の指定する日（以下「休日」という。）を除いた日とする。ただし、救急受付にあつては、土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日まで）についても業務を行う。
- (2) 業務を行う時間は 8 時 30 分から 17 時 15 分とする。ただし、救急受付は、夜間(17 時 15 分から翌日 8 時 30 分) 及び土日祝祭日（年末年始を含む）とする。また、平日の勤務時間内の救急受付は、看護師からの依頼により、外来受付等からの応援対応とする。

VI 業務執行体制

1 受託者

- ①業務の着手にあたり、組織図を作成し、病院に提出する。
- ②組織図を変更した場合は、速やかに病院に提出する。
- ③業務の適正な遂行のため受託責任者など従事者へ必要な指導及び教育を行うこと。
- ④女性業務従事者へ適切な制服を用意し、名札を着用させること。
- ⑤男性業務従事者には、スーツなど身だしなみを保持させ、名札を着用させること。
- ⑥業務の質の向上を図るため自主点検・検査を行うこと。
- ⑦受託業務の円滑な遂行及び精度の向上を図るため改善案などを提案すること。

2 受託責任者

- ①業務を円滑に遂行するため、専任の受託責任者を配置すること。
- ②受託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。
- ③受託責任者は、常勤とすること。なお、受託責任者が不在となる場合には、それと同等以上の能力を有する者を配置すること。
- ④受託責任者を補佐する者を配置し、病院職員と遅滞なく連携を図れる体制をとること。
- ⑤契約期間中は、受託責任者を変更しないこととする。ただし、退職、死亡等の理由、または病院の要求により変更する場合は、病院と協議したうえで次項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。

3 受託責任者の条件

200床以上の病床数を有する病院において、入院及び外来の医事業務全般の業務経験

を有し、かつ、1年以上医事業務の指揮命令を行う立場にあった者とする事。

4 受託責任者の責務

- ①業務全体の趣旨を、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、かつ、効率的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、確実に対応すること。
- ③業務従事者を統率監督し、常に迅速かつ的確な指導、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、業務の効率化及び患者サービスの質の向上を図ること。
- ④病院との窓口として、迅速、かつ、確実に報告、連絡及び相談を行うこと。
- ⑤病院の実施する消防、防災訓練に参加すること。
- ⑥トラブル等の問題がある業務従事者について、改善指導を行うこと。
- ⑦業務従事者の接遇について定期的にチェックするなど、接遇態度の向上に努めること。

5 業務従事者

- ①県立病院に勤務する者として自覚を持ち、ふさわしい身だしなみや言葉遣いなど品位の保持に努めること。また、業務遂行中は、病院の定める規律などに従って行動すること。
- ②データ入力や診療報酬の請求など細心の注意を払い業務を遂行すること。誤りや不明な点を発見したときは、ただちに、確認し修正など必要な処理を行うこと。
- ③病院の実施する災害、消防、防災等の訓練に参加すること。

6 執行体制

(1) 業務計画・業務体制の策定

- ①業務計画書及び業務実施書の作成、提出（毎月）
- ②組織体制の報告（4月1日、変更の都度）

(2) 業務報告、事故発生時の報告

- ①事故発生時の対応及び報告を行う。
- ②事故防止策について各部署と検討する。

(3) 医事業務に関する業務改善の提案

- ①医事業務に関する情報収集及び分析を行う。
- ②業務の改善及び病院に対して提案を行う。

(4) 医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担制度の制度解釈

- ①医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担制度等の制度についての情報収集、解釈を行う。
- ②医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担制度等の制度について、病院職員に対し、情報提供及び提案を行う。

(5) 業務従事者の教育・研修

- ①個人情報保護に関する教育・研修を行う。
- ②医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担制度等の制度に関する教育・研修を行う。

③その他、業務の円滑な遂行及び質の向上を図るための社内研修を行う。

VII 業務の引継

契約期間満了また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、受託者は業務全ての引継ぎを病院が定める期間内に確実に行わなければならない。

VIII その他

病院の運営管理において必要な情報等について委託者側から報告を求められた場合は、誠意を持って対応すること。