

**富士市立中央病院  
医療事務業務委託仕様書**

令和8年4月

**富士市立中央病院**

# 富士市立中央病院医療事務業務委託仕様書

## 1 目的

富士市立中央病院（以下、「当院」という。）における医療事務業務のうち、患者の外来受診に関する手続、入退院に関する手続、これらに伴う保険請求、公費負担医療制度に係る事務処理及び診断書の文書処理等の業務を効率的に運営するとともに、適正な執行を確保することを目的として、契約書に定めるもののほか、富士市立中央病院医療事務業務委託仕様書を定める。

2 履行場所 富士市高島町 50 番地 富士市立中央病院

3 履行期間 令和 8 年 10 月 1 日から令和 11 年 9 月 30 日（3 ヶ年）

※契約の日から令和 8 年 9 月 30 日までを当該委託業務の導入準備期間とし、遅くとも同 9 月 15 日までに委託業務を遂行できる体制を整えるものとする。導入準備期間は役務の提供をしていないため、無償とする。

## 4 基本事項

受託者は、地域の基幹病院の運営を担い、患者から常に富士市立中央病院の一員として見られているという意識のもと受託業務の遂行にあたるものとする。

## 5 病院概要

(1) 開設者 富士市長 金指 祐樹

(2) 富士市病院事業管理者 児島 章

(3) 標榜科

糖尿病・代謝・内分泌内科、血液内科、呼吸器内科、消化器内科、腎臓内科、脳神経内科、リウマチ・膠原病内科、高齢診療科、精神神経科、循環器内科、心臓血管外科、小児科、外科、整形外科、形成外科、脳神経外科、皮膚科、泌尿器科、産婦人科、生殖医療科、眼科、耳鼻咽喉科、放射線画像診断科、放射線治療科、麻酔科、病理診断科、臨床検査科、歯科口腔外科、リハビリテーション科、手術管理科（30科）

(4) 病棟

ア 一般 10 病棟 (3 B・4 A・4 B・5 A・5 B・6 A・6 B・7 A・7 B・3 C)

イ 集中治療室 (ICU、CCU)

ウ 感染症

エ 新生児特定集中治療室 (NICU)

オ 結核

カ 救急

(5) 病床数 520 床 (一般 504 床、結核 10 床、感染症 6 床)

(6) 受付時間 午前 8 時～午前 11 時

(7) 診療時間 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分

(8) 患者数 外来患者数 平均 885.4 人/日 (令和 6 年度)

入院患者数 平均 367.4 人/日 (令和 6 年度)

(9) 平均在院日数 10.7 日 (令和 6 年度)

(10) 手術件数 (全科) 3,826 件 (令和 6 年度)

(11) 機関指定・施設基準届出事項一覧 (資料 2 を参照)

(12) その他

平成 21 年 5 月より電子カルテシステム導入

平成 21 年 7 月より診断群分類包括評価 (DPC) 対象病院となる

6 業務運営

(1) 医事業務

ア 業務日及び業務時間

・新患、再診受付業務

再診 自動再診受付機 (5 台)

手動再診受付機 (総合窓口内 11 台)

新患 (紹介・紹介外)

平日 午前 8 時から午後 5 時まで

・保険確認窓口業務

平日 午前 7 時 30 分から午前 11 時まで

・カルテ室作業

平日 午前 8 時から午後 5 時まで

・上記以外

平日 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで (休憩 1 時間)

イ 業務を要しない日

週休日、国民の祝日に関する法律に基づく休日。

但し、診療報酬請求業務に係る週休日、祝日、年末年始休暇日を除く。

(2) 入院会計業務

平日 午前 8 時 15 分から午後 5 時まで

※診療報酬請求に絡む休日、祝日勤務は業務運営に委ねる。

(3) 診療費収納業務

業務日及び業務時間 平日 午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分

業務を要しない日 週休日、国民の祝日に関する法律に基づく休日

自動精算機 (3 台)

POS レジ (1 台)

(4) 休祝日業務

ア 業務日

・連休日 (ゴールデンウィーク) 5 月 3 日・4 日・5 日

・年末年始 12 月 29 日・30 日・31 日・1 月・2 日・3 日

・国民の祝日に関する法律に基づく休日及び連休日 1 月 1 日

イ 業務時間

・午前 8 時 30 分から午後 5 時まで

(5) 救急外来医事業務

業務日および業務時間

・平日 午後 4 時 30 分から翌日午前 8 時 30 分まで

・休日 (土・日・祝祭日・年末年始) 午前 8 時 30 分から翌日午前 8 時 30 分まで

(6) コンピューターシステム

当院採用の電子カルテシステム・医事会計システムを使用すること。

※入力方式 会計情報自動取り込み及び伝票入力

## 7 基本事項

(1) 適正かつ確実な業務の遂行

ア 病院窓口の業務は市の仕事であり、病院、ひいては市の顔であるということを意識し、業務を行うこと。

イ 当院の理念、基本方針及び病院指針を十分に理解した上、業務を行うこと。

ウ 急性期医療や救急医療の中心的な役割を担う地域の中核病院として、その機能を充

分に発揮できるよう、当院職員と協力・連携して業務を行うこと。

- エ 地域医療支援病院として、高度・専門医療を患者に提供するため、かかりつけ医との機能分化を進め、二次医療を担う急性期病院としての役割を理解し、業務を行うこと。
- オ 災害拠点病院としての機能を理解し、災害発生時にその機能を維持できるよう体制を構築すること。

## (2) 法令等に基づく適正かつ確実な業務の遂行と適切な収益の確保

- ア 関係法令・制度に基づき、適正かつ確実な業務を行うこと。
- イ 当院で行われる診療行為に対し、適正かつ迅速に漏れがない請求等を行うこと。
- ウ 関係法令・制度等の改定情報（予想される情報も含む）を随時収集し、改定等の対応に迅速かつ確実に対応すること。
- エ 病院経営に参画し、査定・返戻・保留等の削減、未請求の防止に努め、発生原因の分析とその結果に基づいた改善計画を策定し、査定率の目標値などの提案し、改善に繋げること。
- オ 全ての作業において、業務マニュアル及びフローを作成し、また随時チェック体制を確立し、適正かつ確実な業務を行うこと。
- カ 診療報酬請求が適正かつ確実に行われているか、受託者の責において随時チェックを行い、更に当院職員及びシステム事業者と協力・連携して、診療報酬請求精度の向上を図ること。
- キ 診療報酬請求精度の向上及びその内容分析や診療報酬改定の影響調査等を実施し、病院収益増を図るための具体的な提案を行うこと。
- ク 施設基準の届出状況を把握するとともに、当院の状況を踏まえた収益増を図るための具体的な提案を行うなど、当院職員に協力すること。
- ケ 適正な収益確保のため、各種統計データを活用するとともに、業務内容の分析を行い、必要な業務改善を行うこと。
- コ 未収金となる原因の調査及び解決への対応を行うこと。

## (3) 患者サービスの向上

### ア 接遇について

- ① 本病院の顔となる受付業務等を受託していることを認識し、患者及びその家族等に親切かつ丁寧な接遇態度で対応すること。

- ② 医療保険制度や診療報酬請求に関する各種制度及び公費負担医療制度など、患者に不利益が生じないよう説明・周知を行うこと。
- ③ 患者等が不快にならない適切な服装と身だしなみを整え、患者に対する応接動作・行動については十分に心掛け笑顔で対応すること。
- ④ 患者等を待たせないこと。やむを得ず待たせる場合であっても、待つことに対するストレスを緩和するための患者待ち時間短縮の方策を講ずること。
- ⑤ 患者等からの意見、相談等に対しては、真摯かつ的確に対応すること。また、原因と対応経緯及び解決策の報告を当院へ行うとともに、解決に向け責任を持って対応し、同様なことが再発しないよう手立てを講ずること。
- ⑥ 受託者は業務従事者に接遇教育を実施し、管理者は業務従事者に接遇について、指導すること。

#### イ 患者サービスの向上について

- ① 患者の視点に立って、常に患者サービスの向上に資する方策を検討し、実施すること。
- ② 患者の視点に立った、わかりやすい説明を行うこと。
- ③ 患者サービスの向上に資する接遇等の教育研修を行うこと。
- ④ 医療保険制度や診療報酬請求に関する各種制度、諸法・公費負担医療制度等について、患者が知らないことによる不利益を生じさせないよう十分な説明・周知を行うこと。なお、周知にあたっては、当院職員と協力・連携して行うこと。

基本的な方針	主要事項	測定指標
医療事務業務を通じて、利用者に適切なサービスを提供する	迅速性の確保	①紹介受付において、番号札発券後、受付窓口からの呼び出しまでの時間 15 分以内 ②計算センター受付後、会計までの待ち時間 10 分以内
	利用者満足度の確保	①利用者アンケートの満足度 75%以上 ②受託事業者の責めに帰すべき事由による接客に対するクレーム 10 件以下

## 8 実施体制

受託事業者は、本業務を円滑に実施するため、業務内容の質及び量を勘案し、必要かつ十分な人員を確保したうえで、適切な人員配置を行うこと。

また、当該業務に適合した資格又は経験を有する従事者を配置するとともに、業務量の変動に応じて柔軟に対応可能な体制を整備し、効果的かつ効率的な運営を行うこと。

### (1) 定義

業務責任者とは、執務場所での業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理、本病院との注文に関する交渉等の権限を有している者を指す。業務従事者とは、業務責任者の指示や命令により業務を遂行する者を指す。

### (2) 業務責任者及び業務従事者

業務責任者及び業務従事者は、原則として受託事業者において直接雇用することとする。ただし、業務実施体制に不備が生じる可能性がある場合には、速やかに本病院に報告し、対策を施すこと。受託事業者は、業務実施に係る業務従事者の配置体制について、業務の繁忙度合い等を考慮しつつ、適正に業務を遂行できる体制を整えること。

### (3) 業務責任者の条件

業務受託者は、下表に掲げる条件を満たす者を業務責任者として選定し、本病院に配置すること。

経験	<p>① 統括責任者</p> <p>400床以上の病床数を有する保険医療機関において、3年以上医療事務全般の指揮命令を行う統括責任者又は副統括責任者の立場にあった者とする。</p> <p>② 副統括責任者</p> <p>400床以上の病床数を有する保険医療機関において、3年以上副統括責任者又は部門責任者等の立場にあった者とする。</p>
----	---

### (4) 業務責任者の配置及び業務

ア 受託事業者は、本業務の実施に当たり、業務責任者として本病院に常勤かつ専従の統括責任者を1名配置するとともに常駐させ他の保険医療機関との兼務は行わせないこと。

イ 受託事業者は、統括責任者を補佐する常勤かつ専従の副統括責任者を1名以上配置すること。なお、副統括管理責任者を複数名配置する場合は各々の担当部門を明確

にすること。

ウ 契約期間中は、業務責任者をみだりに変更しないこと。退職、死亡等やむを得ない理由により変更する場合は、事前に本病院と協議の上、前項に掲げる条件を満たした者を配置するものとし、業務の質の低下を招かないようにすること。

エ 業務責任者は、休日、出張等により、本病院に同時に不在となることがないようにすること。

業務責任者は、以下の①から⑥に掲げる業務を実施すること。

- ① 本病院との連絡調整
- ② 各種報告書の提出
- ③ 各種報告書の提出
- ④ 業務計画及び状況に応じた業務従事者の適正な配置
- ⑤ 業務従事者に対する指揮・監督
- ⑥ 業務従事者に対する指導及び教育
- ⑦ トラブル発生時における対応、報告

オ 業務責任者は本病院との情報共有について月次の定例会議を開催する等、定期的な情報共有の場を設けることとする。また、業務に関する本病院からの連絡事項は速やかに業務従事者に連携を行うこと。

(5) 業務従事者の条件

業務受託者は、下記に掲げる条件を満たす者を業務従事者として選定し、半数以上配置すること。

経験	診療報酬請求（診療報酬明細書作成）業務に精通した3年以上の実務経験を有するものを優先し、また、診療報酬請求事務能力認定試験あるいは医療事務技能審査試験合格者同等程度のものであること
----	--

(6) 業務責任者及び業務従事者の服装等

業務責任者及び業務従事者は、業務に適した服装をするとともに、執務スペースに入るときは受託者の社員証等の身分証明書を携帯すること。

(7) 突発的な欠員に対する対応

業務責任者又は業務従事者に欠員が生じた場合も、交代要員を配置する等必要な措置を講じ、本事業の円滑な遂行に努めること。

(8) 各種報告書等の作成及び提出

受託事業者は、次のアからエに掲げる報告書等を作成し、本病院に提出すること。

ア 業務遂行計画書

- ① 報告時期（毎年4月）
- ② 報告内容（取組方針、業務管理、現場対応、接遇、診療報酬請求、経営支援）

イ 業務手順・人員の配置を明らかにした書類等

- ① 報告時期（業務開始時、提案及び法令の改正による手順更新時や契約終了時）  
業務開始時の提出の際はヒアリング・資料提供等の情報提供の場を設ける。
- ② 報告内容  
受託事業者にて作成・改訂した業務にかかる手順等マニュアルとその他の改善提案等

ウ 業務責任者・業務従事者名簿

- ① 報告時期（業務開始時・従事者変更時）
- ② 報告内容
  - ・従事者名簿（従事者の氏名、生年月日、常勤等区分、配置部門、経験年数）
  - ・緊急連絡網（統括責任者及び副統括責任者並びに各部門リーダーの緊急連絡先）
  - ・組織図（従事者の配置状況（樹形図））
  - ・従事者変更届（変更前の業務従事者の氏名及び後任の業務従事者の氏名、生年月日、常勤等区分、配置部門、経験年数）

エ 業務報告書（定期・最終）

- ① 報告時期（月次及び年次毎）
- ② 報告内容（月次及び年次の報告書は、本病院との定例会を実施し、業務の実施状況等を報告した上で作成したもの）

オ 研修実施報告書

- ① 報告時期（適宜）
- ② 報告内容（参加者一覧、研修内容等必要に応じて報告内容を記載する）

(9) 業務従事者の配置及び業務

ア 受託者は、委託業務を円滑かつ適正に履行できるよう、常時適正な人員を配置しなければならず、構成人員は業務を行うに支障のない数であること。

イ 受託者は、業務従事者を配置する際に、業務処理能力の低下を来たさないよう新しい業務従事者に十分な教育、指導を行わなければならない。

ウ 当院は、業務従事者のうち、委託業務を履行するにあたり不相当と認める者に

については、業務従事者の交代について、受託者に対応を求めることができる。

この場合、受託者は実情を調査の上、当院の申し出を正当と認めるときは、速やかに業務従事者の交代を行うこととする。

エ 日々の業務量変動による各業務部署への流動配置は、現配置の人員に対し最小限に留め、契約事項に定める固定配置場所での必要以上の欠員を出さないようにすること。

オ 新人業務従事者に対しては、十分な研修期間を設け、委託業務に支障を来たさないようにすること。なお、研修期間及び受託者の研修社員は構成人員に含まないものとする。

カ 業務を停滞させることがないよう従事者の配置を適切に行うこと。なお、業務を実施するにあたっては、各部門内の業務従事者は、ジョブローテーションの実施等により、原則として部門内全ての業務を実施可能となるよう教育研修を行うこと。

キ 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等があった場合は、その変更に従って、柔軟に対応すること。

ク 業務内容についての改善提案等を随時行うこと。なお、改善にあたっては、事前に本病院と調整をした上で、実施すること。

ケ 業務従事者の各部署の勤務時間および配置人工は、別表2のとおりとする。

## 9 使用することができる設備、機器等

### (1) 施設の利用

ア 業務場所、更衣室、作業用機器、電話及び院内用PHSの利用については、これを無償で利用することができる。

イ 会議室利用については、あらかじめ日時、使用目的を申し出て、許可を得なければならない。

ウ 院内職員食堂の利用については、飲食物を持ち込んで利用することができる。

### (2) 備品・物品等の利用

ア 机、椅子、事務用品、用紙類及び消耗品類については、業務遂行上必要であるもののみ無償で利用することができる。

イ 備品等については、善良な管理を行い、委託業務以外の使用及び業務履行場所以外への持ち出しは禁止する。ただし、移動利用する備品等については、あらかじめ当院の許可を得ること。

(3) 受託事業者が使用することができる設備、機器等は以下のとおりとする。

費用項目	委託者	受託者
労務費（福利厚生、教育研修費、保健衛生費、交通費含む）		○
被服費（受託者のユニフォーム等）		○
什器・備品等（事務関連備品・その他口ツカー等）	○	
光熱水費（水道費、電気料、ガス料金等）	○	
受託者の業務遂行上必要な工具、計器等	○	
受託者の業務遂行上必要な諸帳票類	○	
受託者の業務遂行上必要な消耗品費（事務用品等）	○	
通信費（電話料金等）	○	
施設・設備の修繕経費（劣化によるもの）	○	
施設・設備の修繕経費（受託者の過失によるもの）		○
受託者の従業員への予防接種に係る費用		○
医事部門システム	○	

#### 1 0 業務従事者に対する研修

ア 受託事業者は、業務従事者に対し、本業務の開始前及び業務開始後には定期的に、業務を実施するために必要な知識を習得する為の研修（服務規律、倫理・コンプライアンス、患者サービスの向上、個人情報保護等）を行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。

イ 施設運営上必要があるとして実施する避難訓練、消防訓練等及び、院内外において実施される研修、講習への参加について当院から要請があった場合は、これに協力すること。

#### 1 1 業務従事者の感染対策

受託者は業務従事者に対し、院内感染対策の観点から、必要な感染症対策を実施しなければならない。また、その結果、業務従事者に感染が判明した場合は、当該業務従事者を自宅待機させるなど必要な感染対策を直ちに実施しなければならない。

#### 1 2 個人情報保護対策

ア 受託者及び業務従事者は、「富士市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 5 年富士市条例第 3 号）」及び厚生労働省において定められている「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス（平成 29 年 4 月 14 日通知）」を遵守しなければならない。

イ 個人情報保護に係る規程を定め、業務従事者に指導教育を徹底すること。

ウ 業務履行に際し、個人情報を取り扱うときは、個人の権利利益を侵害することのな

- いよう個人情報を適切に取り扱わなければならない。
- エ 個人情報の内容のみだりに他人に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- オ 個人情報の管理に関する責任者を選定し、個人情報の漏えい、滅失、改ざん、毀損その他の事故を未然に防止するため必要な措置を講じ、個人情報の適正な管理に努めなければならない。
- カ 業務従事者に対し、在職中及び退職後においても個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないなど、個人情報保護の徹底について周知しなければならない。
- キ 許可なく委託業務に関連した一切の個人情報を含む書類等を持ち出してはならない。
- ク 業務を実施するため個人情報を収集するときは、その目的を明示し、当該目的達成に必要な限度で収集しなければならない。
- ケ 業務の目的以外に個人情報を利用し、又は第三者に提供してはならない。
- コ 業務を実施するため当院から提供された保有個人情報を複写し、又は複製してはならない。
- サ 当院の承諾を得た場合を除き、自ら個人情報を取扱うものとし、第三者にその取扱いを伴う事務を委託してはならない。
- シ 個人情報の漏えい等の問題が発生した場合、又は発生の可能性が高いと判断した場合は、速やかに当院に報告し、当院の指示に従うものとする。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- ス 業務を実施するため当院から提供された保有個人情報は、委託業務完了後、速やかに当院に返還しなければならない。
- セ 業務を実施するため自ら収集した個人情報を使用する必要がなくなった場合は、速やかにかつ、確実に廃棄しなければならない。また、当院にこのことを報告しなければならない。

### 1.3 引継ぎ

当院は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の事業者及び受託事業者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本業務を新たに実施することとなった受託事業者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類により、現行の事業者から業務の引継ぎを受けることとする。この場合において、受託者は業務に支障を生じさせてはならない。

また、やむを得ない事情によりこの契約期間の途中で契約を解除する場合も同様とする。

契約期間末の診療報酬請求にあたっては、請求書類作成まで受託者が実施するものとする。

#### 1.4 その他

この契約の履行に関して、当院が受託者に対し指導、指示等が必要な時は、受託者が選任した責任者を通して行うものとする。

医療現場を取り巻く状況の変化により業務の追加が必要となった場合は、当院の指示により業務を実施すること。この場合において新たな費用負担が発生する場合は、当院と受託者との協議を行うものとする。

なお、本仕様書に定めのない事項については、当院と受託者が協議の上、定めることとする。

#### 1.5 委託業務内容

##### 1 管理業務

###### (1) 総括管理責任者

【業務場所】 医事課

【業務時間】 午前8時30分～午後5時

【業務内容】 ①委託業務の総括管理

②業務従事者の監督・指揮・指導

③各業務時間の調整

④受託者と当院との連絡調整

⑤クレーム等の処理

⑥各種委員会への出席

⑦診療報酬改定等の対応及び情報提供

⑧医事業務に対する適切な提案と助言

⑨医事業務に係る院内への周知及び説明等

###### (2) 業務責任者

【業務場所】 医事課

【業務時間】 午前8時30分～午後5時

【業務内容】 ①担当業務の監督・指揮・指導

②担当業務内の調整

## 2 医事業務

### (1) 窓口関連業務

#### ①受付・登録業務等

【業務場所】 総合受付

【業務時間】 午前7時30分～午後1時

【業務内容】 ア 1階ホールの患者案内業務

イ 初診患者（時間内救急外来新規患者を含む）の受付、登録、患者情報  
用紙、患者IDカードの発行、外来基本スケジュールの発行

ウ 再診患者の受付、患者情報の変更登録、患者情報用紙及び外来基本ス  
ケジュールの発行

エ 保険の確認及び変更登録

オ 特定疾患等各法の登録及び受給者証控えの保管

カ 県単独公費の確認

キ 時間内救急患者の受付（要請ごと、救急外来窓口での対応）

ク 紹介患者の登録（連携業務端末、電子カルテシステム及び医事会計シ  
ステム）

ケ 電子媒体持参患者の対応

#### ②保険確認窓口業務

【業務場所】 1階ホール

【業務時間】 午前7時30分～午前11時

【業務内容】 保険の確認及び変更登録

#### ③外来会計・計算業務

【業務場所】 受付内計算センター

【業務時間】 午前8時30分～午後5時

【業務内容】 ア 診療の会計処理、返金及び追加請求処理

イ 処方箋変更に伴う会計修正及び薬剤科との調整

ウ 時間内救急患者の会計処理

エ 入力済み各種伝票の整理・保管

【業務場所】 2階計算センター

【業務時間】 午前8時30分～午後1時

※月曜と木曜のみ午前8時30分～午後1時30分まで

【業務内容】診療の会計処理、返金及び追加請求処理

④その他患者対応業務

【業務場所】受付

【業務時間】午前8時30分～午後5時

【業務内容】ア 患者対応

イ 電話応答

ウ 他科依頼の受付及び場所の説明

エ 院外処方箋に係る業務

・ 院外処方箋の訂正等の対応

・ 院外調剤薬局からの保険種別に関する疑義照会対応

オ マイナンバー顔認証システムの案内と使用説明

カ 時間内外の未納者への電話連絡及び状況の端末入力

⑤医事課内受付業務

【業務場所】医事課

【業務時間】午前8時30分～午後5時

【業務内容】ア 医事課内における来訪者及び電話の受付処理業務

イ クレジットカード支払手続及び領収書・明細書等の発行

⑥公費負担医療制度に基づく業務

【業務場所】医事課

【業務時間】午前8時30分～午後5時

【業務内容】介護保険法、母子保健法、生活保護法、原爆被爆者援護法及び障害者自立支援法による自立支援医療制度（身体障害者福祉法・児童福祉法・精神保健福祉法）などに基づく業務、県単独公費の請求業務

⑦他法医療保障制度に基づく業務

【業務場所】医事課

【業務時間】午前8時30分～午後5時

【業務内容】ア 自賠責保険における受付から請求に係る業務

イ 労働者災害補償保険に係る受付、調査及び請求業務

ウ 公害の健康診断患者に係る予約受付、オーダー入力、受付、患者情報登録、電話対応業務

エ 公害請求書作成

オ 治験に係る請求

⑧書類受付業務

【業務場所】 医事課

【業務時間】 午前 8 時 30 分～午後 5 時

- 【業務内容】
- ア 患者からの各種診断書及び証明書の作成受付、患者への交付
  - イ 受付した各種診断書及び証明書の医師等への作成依頼
  - ウ 依頼した各種診断書及び証明書の進捗管理。
  - エ 完成した各種診断書及び証明書の記載漏れ等の確認
  - オ 各種診断書及び証明書料金の計算及び請求

⑨ 診療費収納業務

【業務場所】 会計窓口

【業務時間】 業務時間 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分

- 【業務内容】
- ア 当日収納した現金の銀行入金並びに翌日使用分の釣銭確保のための両替
  - イ 自動精算機（POS レジを含む）の釣銭の準備、管理および不足時の補充
  - ウ 自動精算機の操作案内、利用者支援
  - エ 自動精算機（POS レジを含む）への入出金、消耗品補充、エラー初期対応
  - オ 会計窓口における現金収納業務、会計処理および伝票整理（分納する患者への収納含む）
  - カ 会計窓口における出入金額の集計および収納額の管理
  - キ 返金が必要な場合には、患者に対して内容・理由を明確に説明したうえで適切な処理
  - ク 精算機案内担当者は、患者からの問い合わせ等にも柔軟な対応、必要に応じた窓口業務との連携

基本的な方針	主要事項	測定指標
病院窓口収納業務を通じて、利用者に適切なサービスを提供する	迅速性の確保	① 会計待ち患者でホールが混雑した際には速やかに対応し、会計までの待ち時間は 10 分以内に対応すること。
	利用者満足度の確保	① 自動精算機の利用率年間 90%以上とする。 ② 受託事業者の責めに帰すべき事由による接

		客に対するクレーム年間 10 件以下とする。
--	--	------------------------

(2) 入院会計業務

【業務場所】 医事課

【業務時間】 午前 8 時 15 分～午後 5 時

【業務内容】 ア 入退院登録業務（医事会計システム）

イ 退院患者データの回収、入力及び退院処理

ウ 退院会計支払指示

エ 診療データ等の回収及び入力

オ 定期請求納入通知書（お知らせ）の患者への配布及び支払依頼

カ 休日等退院患者に対する医療費の電話連絡及び状況の端末入力

キ 会計修正患者分の電話連絡及び状況の端末入力

ク 病棟との連絡調整

ケ 医事会計システムへの病名登録

コ 入力済み各種伝票の整理

(3) カルテ管理業務

【業務場所】 診療情報管理室

【業務時間】 午前 8 時～午後 5 時

【業務内容】 ア 保存用患者ファイルの作成、収納及びファイルの補充

イ 保存書類のシステム入力及び貸出返却管理

(4) その他医事業務に付随する業務

ア 医事会計システムの起動及び終了に関する操作、確認作業

イ 自動再診受付機及び付随するプリンターの起動、点検、給紙

(5) システム障害及び災害発生時の業務

ア システム障害時には、当院の指示に従い行動し、患者への影響を極力避け業務を遂行する。

イ 災害時には、医事課長の指示（代表者への依頼）に従い、患者誘導、災害カルテ作成、患者情報取得及びトリアージの筆記などに従事できる体制を整えておく。

ウ 休日・祝日・夜間に災害が発生した場合には、極力人員の確保に努めること。

### 3 救急外来業務

【業務場所】 救急外来受付

【業務時間】 平日 午後4時30分～翌午前8時30分

土日・祝日・年末年始 午前8時30分～翌午前8時30分

#### (1) 業務従事者の配置

受託者は、委託業務を円滑かつ適正に履行できるよう、常時適正な人員を1名以上配置する。

なお、下記の時間帯については、常時2名以上を配置すること。

平日 午後4時30分～午後9時

休日（土・日・祝日・年末年始） 午前8時30分～午後8時30分

【業務内容】 ア 新患・再来新患・再診患者の受付業務

- ・受付、登録、患者情報用紙・患者IDカードの発行及び外来基本スケジュールの発行
- ・保険証の確認、変更登録及び保険証控えの保管
- ・特定疾患等各法の登録及び受給者証控えの保管
- ・紹介患者の連携業務システムへの登録及び紹介情報のスキャナ取込み
- ・電子媒体持参患者の対応
- ・入院誓約書、氏名案内表示及び個室希望の発行及び患者家族への配布

イ 会計計算、収納業務

- ・会計計算入力（必要に応じて電子カルテの記載内容等の確認）
- ・料金の収納及び領収書・明細書の発行（入院費及び外来費の過去未収分を含む）
- ・クレジットカード支払手続及び領収書・明細書等の発行
- ・未収患者及び緊急患者（交通事故及び外国籍患者等）の個別対応

ウ 紹介患者の登録（連携業務端末、電子カルテシステム及び医事会計システム）、診療後に紹介状等のスキャナ取込みを実施する。

エ 初診料算定、診療費の説明及び入力

オ 再計算による料金変更・追加等の電話連絡及び状況の端末入力

カ 収納金の報告

キ 計算窓口担当者への引継ぎ

ク 院外調剤薬局からの保険種別に関する疑義照会対応

4 診療報酬請求業務

【業務場所】 医事課

【業務時間】 午前 8 時 30 分～午後 5 時

【業務内容】 ア 診療報酬明細書の点検、医師への点検依頼、集計処理及び請求書作成処理等の請求業務一連  
イ レセプトチェックソフト等による確認処理（自社扱いとする）  
ウ オンライン請求における事前処理  
エ 診療報酬明細書の返戻、査定処理及び資料作成  
オ 査定、返戻分の医師への確認、再審査請求処理及び資料作成  
カ 診療報酬請求に関する月次報告及び打合せ  
キ 査定、返戻の削減に向けた改善計画の策定  
ク 査定傾向の報告書作成及び関連部署・関係者への配布、指導  
ケ 支払基金、国保連合会等への照会、回答等  
コ 保留レセプトの管理

5 D P C 検証業務

【業務場所】 医事課

【業務時間】 午前 8 時 30 分～午後 5 時

【業務内容】 ア D P C 請求における内容確認  
イ I C D、D P C コード決定・点検に関する業務  
ウ 医師へのコーディング指導・情報提供  
エ D P C レセプトの点検、症状詳記の依頼  
オ D E F ファイル作成に関するエラー訂正

6 休祝日業務

【業務場所】 総合受付

【業務日】・連休日（ゴールデンウィーク） 5 月 3 日・4 日・5 日  
・年末年始 12 月 29 日・30 日・31 日・1 月 1 日・2 日・3 日  
・国民の祝日に関する法律に基づく休日及び連休日

【業務時間】 午前 8 時 30 分～午後 5 時

- 【業務内容】
- ア 初診患者（時間内救急外来新規患者を含む）の受付、登録、患者情報用紙、患者IDカードの発行及び外来基本スケジュールの発行
  - イ 再診患者の受付、患者情報の変更登録、患者情報用紙及び外来基本スケジュールの発行
  - ウ 保険証の確認、変更登録及び保険証控えの保管
  - エ 紹介患者の登録（連携業務端末、電子カルテシステム及び医事会計システム）
  - オ 電子媒体持参患者の対応
  - カ 会計入力並びに請求及び受領事務（公金徴収事務委託）

## 7 その他業務

- ア 各種統計資料作成及び医事会計システムからの資料出力
- イ 診療報酬に関する改定時対応
- ウ 診療報酬事務に係わる提案、検討及び情報提供
- エ 医療従事者等の教育への協力
- オ 各種委員会への運営協力及び資料作成