

(別紙)委託業務項目

1. 統括管理業務

(1) 業務従事者に関わる指導・管理

(2) 業務体制に関わる管理

- ① 委託業務に関わる「業務体制図」「業務マニュアル」を作成し報告すること
- ② 「①」は追加・変更・削除があった場合には、速やかに更新し報告すること
- ③ 「①」は第三者が容易に理解し、業務に即応できる内容であること
- ④ 「①」の業務体制図の内容は、以下を満たすこと

ア. 組織体制図

イ. 業務担当配置図

ウ. 緊急時連絡ルート

⑤ 「①」の業務マニュアルの内容は、以下を満たすこと

ア. 業務全体の流れを記したフローチャート

イ. 業務内容の各項目一覧

ウ. 各項目の業務詳細

エ. 事故発生時の対応方法

オ. トラブル・クレーム発生時の対応方法

カ. 「業務体制図」「業務マニュアル」を統括責任者・業務従事者へ周知すること

(3) 業務報告及び業務調査及び改善

- ① 毎月「業務月報」を報告すること
- ② 3か月ごとに各業務における業務量を調査し報告すること
- ③ 日次、随時、月次、年次単位に業務量を調査すること
- ④ 発注者が必要とする院内行事への参加
- ⑤ 発注者が必要とする医事データ調査に関わる協力
- ⑥ 院内関係各科・各部署との連絡調整
- ⑦ 関連業務に関わる情報提供
- ⑧ 業務分析と対策策定・実施
- ⑨ 業務スタッフに必要な教育・研修の立案と設定・実施
- ⑩ レセプト処理業務担当者等と連携した査定傾向・原因分析を行い、診療科への情報提供や査定防止対策を講じること
- ⑪ レセプト処理業務担当者等と連携した原因分析及び診療科への情報提供や返戻防止対策を講じること
- ⑫ 返戻(過誤を含む)・保留レセプトの集計・報告
- ⑬ 再審査請求依頼業務
- ⑭ 業務従事者の業務の範囲
- ⑮ 業務実施状況の院長等への報告(年2回)

(4) 受注者の会社固有の管理業務の遂行は、業務従事者業務の範囲外とすること

(5) 業務従事者が業務従事者業務以外の業務を代行することは、範囲外とすること

(6) 発注者への情報提供・提案は業務管理責任者と連携して行うこと

2. 外来請求業務

(1) 外来診療にかかる会計・診療報酬請求業務

- ① 医科・歯科・自費（健診等）外来診療のデータ入力による会計業務（確認業務を含む）
- ② 公費制度に関する適用患者の診療報酬請求
- ③ 院外処方箋（電子処方箋含む）の医師印の確認、保険変更処理、患者へ確実な交付を行うこと
- ④ 院外処方箋（電子処方箋含む）に係る調剤薬局からの問合せ対応
- ⑤ 院内処方箋の確認・対応
- ⑥ 処置手術伝票への記載漏れ・指導料記載漏れのチェック及び各部署への指導
- ⑦ 保険変更等によるデータ変更・会計処理
- ⑧ 会計変更の患者への電話連絡と追加請求
- ⑨ 会計データの未取込みチェック（日々）
- ⑩ レセプト点検での修正（病名入力／内容修正）
- ⑪ 処置手術伝票の勉強会を開催し、適宜修正を行って算定漏れを防止すること
- ⑫ 病名登録業務（システムへの転記入力）
- ⑬ 各種証明書発行（医療費証明、乳幼児、障害者及び学校関係等）
- ⑭ 各種公費受給者証に証明印の押印及び確認業務
- ⑮ 保険資格証及び各種受給者証の確認（確認日更新）
- ⑯ 保険変更に伴う処理（診療報酬請求に関する返戻対応を含む）
- ⑰ 伝票（基本カード等）の整理・管理

(2) 外来請求業務に係る特殊請求業務

- ① 他院入院中患者や入国管理センター収容者や公害の外来診療費請求
- ② 警察や裁判所等への患者負担金の請求
- ③ その他医事会計システムにて標準発行請求できない負担金の請求
- ④ 休日時間外の外来診療費の会計処理（事務当直による計算内容についての再確認も含む）

(3) 取扱要領

- ① 電子カルテの記載漏れ・疑義を発見した際は、速やかに発注者へ報告し、指示に従って処理すること
- ② 修正、返戻、過誤等のある外来レセプトは、速やかに処理すること
- ③ 病院の資料等は、汚損、破棄してはならない又、必要な事項以外を記載してはならない
- ④ 業務に関連する書類等は、定められた方法により適切に保管すること

3. 総合受付業務

(1) 外来受付業務

- ① 来院者（患者・健診・予防接種・見舞客等）の受付対応
- ② 来客対応

- ③電話対応
- ④初診時・再診時選定療養費の説明
- ⑤問診票等の配布と記載説明
- ⑥患者登録及び診察券の作成
- ⑦保険証資格有無の確認(オンライン資格確認を含む)
- ⑧各種公費(大村公費含む)等の確認・登録
- ⑨患者基本情報の入力業務(新規・修正)
- ⑩診療申込書の各科別分類
- ⑪紹介状・画像等を持参した患者の紹介状のスキャナー取り込み、電子カルテへの登録
- ⑫受診診療科への案内
- ⑬自動再来受付機等の準備(ファイル準備・出力用紙補充等)
- ⑭再診患者に対する自動再来受付機の利用案内及び操作方法の説明
- ⑮自動再来受付機の管理、操作説明、障害の一次対応
- ⑯自動再来受付によらない患者の受付(救急患者・入院中患者等)
- ⑰救急患者の受付対応
- ⑱受診予約患者の準備(予約 DB 作成)
- ⑲各種証明書作成(医療費証明、乳幼児、障害者及び学校関係等)
- ⑳各種証明書等の請求依頼受付
- ㉑診察券を持参していない場合、紛失または不良の診察券に対する対応
- ㉒病診連携による患者の診察券準備
- ㉓忘れ物・落とし物の管理
- ㉔新患台帳の管理
- ㉕患者ファイルの作成、保管、とじ込み作業
- ㉖FAX 処理 ※受信後は、文書内容を確認し、関係各所へ遅滞なく回付すること
- ㉗保険資格の確認(オンライン資格確認)
- ㉘マイナンバーカード保険証利用時の対応業務
- ㉙各種公費制度の説明・問い合わせ対応
- ㉚休診情報の掲示・問い合わせ対応
- ㉛開業医案内
- ㉜端末機器、呼出画面の故障等トラブル時の対応
- ㉝カウンターでの基本スケジュール(患者診察案内書)の整理及び振り分け
- ㉞プリンター出力業務処理(納入通知書・診療明細書等)
- ㉟外来患者等の院内駐車場利用に対する無料処理業務(対象:外来・健診・検査結果説明来院者等)
- ㊱医療助成金支給申請書の受付、証明及び送付業務
- ㊲外来患者に対する自動精算機の利用案内及び操作方法の説明

(2)入退院受付窓口業務

- ①入院患者の受付

- ②入院申込書書類(入院期間確認書・退院証明書・同意書等)の提出確認及び回収業務
- ③保険資格の確認(オンライン資格確認)
- ④入院患者ファイルの作成
- ⑤入院病棟への案内
- ⑥リストバンド発行(病棟からの再発行依頼も含む)
- ⑦入院患者の氏名、年齢、保険種別、住所等の基本情報の医事システムの確認及び入力
- ⑧電話対応業務
- ⑨入退院に関する照会／問合せの対応業務
- ⑩退院受付、支払の確認後の退院済証の処理
- ⑪退院患者の駐車券処理

(3) 文書受付業務

- ①診断書発行の申請書受付と申請者への説明
- ②診断書受付・各種文書受付・関係者へ作成依頼(医師及びメディカルクラーク等)
- ③診断書に関する問合せ
- ④保険会社等からの照会回答業務
- ⑤市町村・公的機関・他医療機関等からの照会対応
- ⑥患者・一般者からの照会対応
- ⑦カルテ開示の受付(患者への申請書の記載依頼)
- ⑧会計確認後の診断書の受け渡し業務
- ⑨文書申込・受領証等の関係書類の保管・廃棄

(4) 医療費等収納窓口業務(業務時間・午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで)

- ①医療費等、病院に払い込まれるすべての料金の収納業務 ※訪問看護ステーション分含む
- ②窓口精算機に入金された医療費及び釣り銭の回収
- ③クレジットカード・デビットカード払いにおける手続きと集計
- ④窓口精算機に入金された医療費及び釣り銭は、17 時 15 分以降に回収、金額を日計表と確認のうえ、翌診療日 8 時 30 分までに経理担当者に引き渡すこと
- ⑤手提げ金庫の金額確認および領収済通知書の内容点検・領収印の確認
- ⑥預り金患者への還付・医療費徴収
- ⑦還付金処理
- ⑧診療費未払い患者への誓約書作成、説明
- ⑨診療費未払いに係る未納者への連絡業務
- ⑩未収金患者の督促情報の入力
- ⑪誓約書(分納誓約書含む)の受付

(5) フロア案内業務

- ①自動再来受付機での患者行先案内業務

- ②診察申込書記入の指導
- ③各種書類申込書記入の指導
- ④受診科の相談(受診科不明の場合は看護師が対応)
- ⑤来客対応・電話対応
- ⑥開業医案内
- ⑦院内車椅子保管場所の整理と修理依頼
- ⑧消毒液の点検・補充
- ⑨業務開始前に、椅子・机・備品等を確認し、整頓された状態を保つこと

4. 労災業務・自賠責・自費(第三者行為等)・生活保護関係業務

- ①労災・自賠責・生活保護に関する患者対応および書類受付
- ②労災・自賠責のレセプト請求業務(内容点検、病名登録、会計データ修正等)
- ③労働基準監督署・保険会社等からの照会・問合せ・調整の対応
- ④関係機関からの画像コピー受付・面談等の調整
- ⑤労災・自賠責患者の受診確認および事業所・保険会社・関係者との調整
- ⑥労災・交通事故・自費等による未納患者への診療費支払督促
- ⑦自賠責一括対応患者の保険会社への請求・入金確認
- ⑧第三者行為届出、自賠責被害者請求等の手続き対応
- ⑨公務災害に関する診療報酬請求業務
- ⑩毎月患者管理表の作成(請求金額)し、報告すること
- ⑪生活保護関係書類の受付、患者対応、市との調整業務
- ⑫要否意見書等の書類の提出について、医師との連携を図り、期限内に対応すること

5. スキャナー取込業務・診療記録の管理

- ①紙データ、書類等の点検、スキャナー取り込み作業 ※毎日実施すること
- ②スキャンした紙データ、書類等の綴じ込み管理、貸出し業務
- ③保管期間経過した書類の破棄、スキャナー業務に係る書類原本の倉庫への搬出
- ④カルテ保管庫における保管期限経過済み紙カルテの抽出作業
- ⑤持ち込み画像の電子カルテへの取り込み
- ⑥持ち込み画像の台帳への記載
- ⑦各部署からの紙カルテの取り寄せ依頼対応・収納

6. その他の業務

- ①査定、返戻、保留分析と報告書(再請求結果を含む)の提出と病院職員への報告
- ②診療データ点検業務
- ③レセプトの内容を点検すること(労災レセプト・自賠責レセプトの点検を含む)
- ④レセプト点検を医師へ依頼すること
- ⑤レセプト点検後の病名登録

- ⑥返戻レセプトの点検、修正及び再請求事務
- ⑦交付済の診断書、保険者からの保険資格等に係る問合せ対応
- ⑧電子カルテシステム・医事システムに登録されている指定保険の訂正、削除
- ⑨電子カルテシステム・医事システムへの病名について医師代行入力(新規・修正・転記)
- ⑩医事業務に係る苦情・要望・照会の対応、病院への報告
- ⑪各種委員会への参加
- ⑫保険会社との対応(診断書作成受付・面談調整・費用請求)
- ⑬委託者が保有するレセプトチェックシステムを入院診療分のレセプトチェックにも活用できるようにすること
- ⑭業務開始前に、事務当直者と文書・預かり書類等の確実な引継ぎを行うこと
- ⑮実習生および職場体験の学生の受け入れ・対応に関しては、病院側と協力して対応すること