

業務内容詳細

1. 統括管理業務

(1) 業務リーダー・業務スタッフに関わる指導・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」「業務手順手引書」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、遅滞なく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

エ. 業務リーダー一覧

⑤ 「①」の「業務手順手引書」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」「業務手順手引書」を業務リーダー・業務スタッフへ周知すること。

(3) 業務報告及び業務調査及び改善

① 毎月「業務月報」及び「評価シート」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返戻傾向・原因分析を行い、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 業務改善提案及び業務実施状況の院長への報告（6か月に1度、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. 診療報酬請求業務等

(1) 外来診療報酬請求業務

① 外来診療にかかる会計業務

- ア. 外来診療の算定及び修正会計による請求書作成
- イ. 保険証等の確認（毎月1回）など保険診療項目の算定上必要とする書類の確認
- ウ. マイナンバーカード・保険証番号によるオンライン資格確認等の対応
- エ. 外来オーダー情報の取り込み
- オ. コンピューターシステムに障害が発生したとき又はオーダー外の各種伝票による診療行為に係る電算入力及び会計処理
- カ. 外来伝票及び基本スケジュール(患者診察案内書)の整理事務
- キ. 外来費明細書の発行
- ク. 点検用レセプト印刷
- ケ. 外来レセプトの点検、補正及び集計、総括請求書出力・作成
- コ. 外来レセプトを審査支払機関へ提出
- サ. 外来レセプトの過誤調整
- シ. 各科別の診療収入内訳書及び診療報酬集計表の作成

② 外来診療にかかる特殊請求業務

- ア. 他院入院中患者の外来診療費の病院間調整と他院への請求
- イ. 治験費請求業務、警察や裁判所等への患者負担金の請求
- ウ. 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

③ 取扱要領

- ア. 外来診療録等について必要事項に係る記載漏れ及び疑義等を発見したときは、速やかに発注者に連絡のうえ、発注者の指示を受け処理すること。
- イ. 補正、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。
- ウ. 発注者の資料等は、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。

(2) 初診受付業務

① 業務内容

- ア. 初診受付の際の資格有無の確認
- イ. マイナンバーカード・保険証番号によるオンライン資格確認等の対応
- ウ. 初診患者に対する受付機による受付票の発行
- エ. 患者登録及び診察券の作成
- オ. 診療申込書の各科別分類
- カ. 紹介状を持参した患者について、医療連携システムへ患者情報及び紹介元医療機関基本情報の登録並びに紹介状のスキヤナー取り込み、電子カルテへの登録
- キ. 救急患者の場合の時間外対応
- ク. 端末機器、呼出画面の故障等トラブル時の対応

(3) 再診受付業務

① 業務時間・・・7時20分から11時20分まで

② 業務内容

- ア. 自動再来受付機等との情報通信用コンピューター端末機の起動
- イ. 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
- ウ. マイナンバーカードの保険証利用時の操作方法等の説明
- エ. 自動再来受付機の受付票用紙等の保守管理
- オ. 再来受付機の故障等トラブル時の対応
- カ. フロアー案内業務

(4) 各ブロック受付業務

① 業務時間・・・8時15分から17時00分まで

② 診療科（9ブロック29科）

- ・ Aブロック(内科、呼吸器内科、糖尿病・内分泌内科、血液・膠原病内科、循環器内科)
- ・ Bブロック(消化器内科、腎臓内科、腫瘍内科、消化器外科、呼吸器外科、放射線科、麻酔科、メンタル外来)
- ・ Cブロック(整形外科、脳神経外科、脳神経内科)
- ・ Dブロック(眼科、耳鼻咽喉科)
- ・ Eブロック(産科、婦人科)
- ・ Fブロック(婦人科、乳腺外科、泌尿器科)
- ・ Gブロック(皮膚科、心臓血管外科、形成外科)
- ・ Hブロック(歯科、歯科口腔外科)
- ・ Iブロック(小児科、小児外科、新生児内科)

③ 業務内容

- ア. 診察順番表示機等の起動
- イ. 患者に対する窓口応対及び呼び出し業務

- ウ. 基本スケジュール（患者診察案内書）の出力
- エ. 保管中の診療録の準備と診察室ごとの振り分け業務（電子カルテ導入後、初回受診患者等のみ）
- オ. 紹介状を持参した患者について、医療連携システムへ患者情報及び紹介元・紹介先の医療機関基本情報を登録及びスキャナー取り込み、電子カルテへの登録
- カ. コンピューターシステムの障害発生時又はオーダー外の処方箋及び各診療科処置伝票に診察券によりインプリントする。
- キ. 外来診療録の整理及び管理
- ク. 保留分レセプトの選別、訂正
- ケ. 医療扶助レセプトの点検
- コ. レセプト修正
- サ. 診療関係資料の整理
- シ. 電話応対
- ス. 診断書及び関係資料等のスキャナー取り込み、電子カルテへの登録
- セ. カウンター業務
- ソ. その他受付業務に付帯する業務
- タ. 予約一覧表の出力及び予約患者のカルテ抽出作業
- チ. マイナ保険証等の確認（毎月1回）
- ツ. マイナンバーカード・保険証番号によるオンライン資格確認等の対応

(5) 中央手術室業務

① 業務内容

- ア. 手術実施の内容確認
- イ. 術前用紙出力・作成
- ウ. 特材及び置き材の使用状況の業者への連絡と納品作業
- エ. 電話対応
- オ. 医事係（入院会計）との連絡・調整
- カ. 窓口業務（スタッフ及び業者対応）
- キ. 手術室前の当日勤務者名札の変更
- ク. 文書及び書類の整理
- ケ. データ収集

(6) 総合カウンター受付業務及びフロント業務

① 業務時間・・・8時00分から17時15分

② 業務内容

- ア. マイナ保険証等の確認（毎月1回）
- イ. マイナンバーカード・保険証番号によるオンライン資格確認等の対応

- ウ. 初診受付、予防接種受付、健康診断受付、診察券の発行（初診受付業務と並行）
- エ. 休診案内
- オ. 基本スケジュール(患者診察案内書)確認後の患者への会計票の発行、電算入力担当への送付
- カ. 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
- キ. プリンター出力業務処理（納入通知書及び診療明細書の銀行窓口への送付）
- ク. 未収金に係る電算入力
- ケ. 還付対応
- コ. 誓約書の受付
- サ. 入院、外来未収金の確認分納付書の発送業務
- シ. 電算入力後の基本スケジュール(患者診察案内書)の各科別の整理及び処分
- ス. 院内駐車場利用の外来患者等に対する認証機の対応（外来患者、健康診断患者、検査結果を聞きに来院した患者で駐車場を利用している者等）
- セ. 納入済通知書の各科別集計処理（医事関係業務と並行）
- ソ. 医療助成金支給申請書の受付、証明及び送付業務
- タ. 産科医療補償制度の受付

(7) 医事関係事務業務

① 業務内容

- ア. 前日の伝票の整理
- イ. 領収済通知書の点検、領収スタンプ印の確認
- ウ. 未収入金分の入力、納付済通知書の各科別分類及び集計
- エ. 電算出力リスト、伝票、銀行集計類の照合
- オ. 後払い関係入金額の各科別分類及び集計
- カ. 交通事故及び自費患者診療費細書作成、発送事務
- キ. 入金消し込み業務（通帳振込分、保険会社振込分）
- ク. 医師意見書管理業務（介護保険主治医意見書、障害程度区分認定の医師意見書）
 - ・書類受付
 - ・医師への作成依頼・回収
 - ・書類提出先の点検・修正依頼
 - ・請求書作成
 - ・意見書送付
 - ・保険者からの問い合わせ対応
 - ・障害者総合支援法医師意見書作成依頼の処理及び意見書送付
- ケ. 診療報酬の増減点・返戻業務及びそれに関わる内容報告
- コ. 産科医療補償制度管理業務

サ. 裁判所及び保険会社等からの照会回答業務

シ. 事務書類の保管、廃棄

ス. カルテ開示業務

・開示請求受付、交付

・対象カルテ等の印刷

(8) 入院受付業務

① 業務内容

ア. 入院患者の受け付け

イ. 入院患者の氏名、年齢、保険種別、住所等の基本情報の電算確認及び入力

ウ. マイナンバーカード・保険証番号によるオンライン資格確認等の対応

エ. リストバンドの作成

オ. 入院台帳の作成業務（入院証の情報含む）

カ. 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）

キ. 入院証の受け付け、電算登録業務

(9) 退院受付業務

① 業務内容

ア. 退院受け付け、支払い確認後、退院証発行

イ. 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）

ウ. 入院関係納付書発送（追加分、未納分、死亡退院等）

エ. 退院時誓約書の受付

オ. 前日分の医業収益、患者数（日計、月計）の発注者への報告

カ. おむつ使用料等の請求

キ. 入院費明細書の交付

(10) 医事関係医療扶助事務等業務

① 業務内容

ア. 電算関係業務

・レセプト再発行、レセプト整理、レセプト保留解除（電算入力）

イ. 医療扶助関係事務

・要否意見書の整理、作成のためのカルテ検索、医療券受領、医療券受給者番号の電算入力

・措置入院患者の医療費等の請求書発送

ウ. 後払い関係事務

・後払い入金内訳作成（社会保険、国民健康保険）

・労災及び医療費、内訳控作成、発送

エ. その他の事務

- ・科別診療収入資料作成
- ・交通事故入力
- ・その他医事関係

(11) 救命救急センター業務

① 業務日時

- ア. 業務日 : 毎日
- イ. 業務時間 : 終日

② 業務内容

- ア. 搬入患者の登録
- イ. 外来休診日の新生児センター・産科受診患者の登録
- ウ. 保険証等の確認
- エ. マイナンバーカード・保険証番号によるオンライン資格確認等の対応
- オ. 外来患者医療費の請求及び収納事務
- カ. 医療費の当日未納者からの誓約書の受付
(外来診療日の17時15分から翌日8時30分まで及び休診日)
- キ. 救急患者搬入台帳の電算入力
- ク. 投薬の際の薬剤科からの薬剤受け取り
(外来診療日の17時15分から翌日8時30分まで及び休診日)
- ケ. 紹介状を持参した患者について、医療連携システムへ患者情報及び紹介元・紹介先の医療機関基本情報を登録及びスキャナーでの取り込み、電子カルテへの登録
- コ. 診断書及び関係資料等のスキャナー取り込みと当該診療科への配布、並びに電子カルテへの登録
- サ. 入院患者のリストバンド出力
- シ. 看護師の申し送り時の電話対応
- ス. 救急患者の家族の病室への案内
- セ. 医療費助成の申請手続き
- ソ. 輸血血液の取り寄せ及び病棟への配送
- タ. ドクターヘリ及びドクターカーに係る他医療機関への保険証の確認及び請求書の送付

③ 実施要領

別紙3「実施要領」のとおり。

(12) 医療費等収納業務

- ① 業務時間・・・8時30分から9時30分と12時00分から13時00分、及び、
14時30分から17時15分まで。

② 業務内容

- ア. 医療費等、市立病院に払い込まれるすべての公金の収納業務（ただし、駐車場使用料を

除く)

③ 実施要領

別紙3「実施要領」のとおり。

(13) 自動精算機による医療費等収納業務

① 業務時間・・・1日1時間程度

② 業務内容

ア. 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

イ. 自動精算機及び管理サーバの起動及び釣り銭の投入

ウ. 自動精算機に入金された医療費及び釣り銭の回収と公金取扱金融機関（以下「金融機関」という。）への預け入れ

エ. 自動精算機の領収書用紙及び釣り銭の補充等の保守管理

オ. 自動精算機の故障などトラブル時の対応

③ 取扱要領

ア. 業務に必要な釣り銭は、受注者において準備するものとする。

イ. 自動精算機に入金された医療費及び釣り銭は、午後2時30分までに回収し、金額を日計表と確認のうえ、午後3時までに金融機関に預け入れるものとする。

(14) 帳票類等の出力業務

① 業務内容

ア. レセプト出力業務、納入通知書、医事関係資料等の電算出力

イ. リストバンドの電算出力

(15) 医療連携室業務

① 業務内容

ア. 紹介状の受付（内容確認）及び連携システム登録など、紹介状の受付管理

イ. 返書の発送（内容確認）及び連携システム登録など、返書の管理

ウ. 連携システムによる各種統計処理

エ. 連携医療機関への連絡及び医療機関登録

オ. 各科の返書の収集及び内容確認

カ. 電話対応業務

3. その他業務

(1) 総合案内業務

① 業務時間・・・8時00分から16時30分まで

② 業務内容

ア. 来院者の院内案内、関係部署への連絡

イ. 院内ラウンド

- ウ. 正面玄関配置の車椅子の整理
- エ. クレーム・トラブルの対応及び担当部署への連絡
- オ. コンシェルジュ業務

(2) 手話通訳業務

① 業務内容

- ア. 外来患者及び入院患者に対する手話通訳
- イ. 患者の家族等に対する手話通訳

(3) R I 検査室業務

① 業務時間・・・8時15分から17時00分まで

② 業務内容

- ア. 患者受付、対応業務
 - ・受付票発行および検査案内
 - ・検査説明（事前の電話連絡を含む）
- イ. 事務業務
 - ・検査スケジュール調整
 - ・関係各科との業務連絡
 - ・医事会計入力
 - ・薬品在庫の確認及び発注連絡
 - ・検査前の準備
 - ・統計等の帳簿類の作成
- ウ. その他
 - ・環境整備業務
 - ・リネンの準備

(4) 全身CT室業務

① 業務時間・・・8時15分から17時00分まで

② 業務内容

- ア. 患者受付、対応業務
 - ・検査案内
 - ・検査予約確認
 - ・使用造影剤の確認
 - ・検査前の準備（着替え案内等含む）
- イ. 事務業務
 - ・統計等の帳簿類の作成
 - ・医事会計入力
 - ・検査スケジュール調整

- ・造影剤の在庫確認

業務を遂行する際は、発注者は受注者と協議し、手順書を作成すること。

ウ. その他

- ・環境整備業務
- ・リネンの準備

(5) リニアック室業務

① 業務時間・・・8時15分から17時00分まで

② 業務内容

ア. 患者受付、対応業務

イ. 事務業務

- ・関係各科との業務連絡
- ・医事会計入力
- ・統計及び会議資料等や帳簿類の作成

ウ. その他

- ・環境整備業務
- ・リネンの準備

(6) 放射線技術科受付業務

① 業務時間・・・8時15分から17時00分まで

② 業務内容

ア. 患者受付、対応業務

- ・受付票発行および検査案内
- ・透視検査の予約確認

イ. 事務業務

- ・関係各科との業務連絡
- ・紹介画像のオーダー確認
- ・受付票、依頼箋の管理
- ・統計及び会議資料等や帳簿類の作成

ウ. その他

- ・環境整備業務
- ・リネンの準備

(7) MRI室業務

① 業務時間・・・8時15分から17時00分まで

② 業務内容

ア. 患者受付、対応業務

- ・検査案内

- ・検査予約確認
- ・使用造影剤の確認
- ・検査前の準備（着替え案内等含む）

イ. 事務業務

- ・統計等の帳簿類の作成
- ・検査予約業務
- ・造影剤の在庫確認及び発注連絡
業務を遂行する際は、発注者は受注者と協議し、手順書を作成すること。
- ・検査確認書の管理

ウ. その他

- ・環境整備業務
- ・リネンの管理

(8) リハビリテーション技術科受付業務

① 業務時間・・・8時00から16時45分

② 業務内容

- ア. 患者受け付け（外来患者は、受付会計入力及び外来予約等の管理）
- イ. 新患処方受付（処方箋チェック、新患電子カルテ取り込みと登録）
- ウ. 文書（実施計画書、サマリー等）のスキヤナー取り込み、スキヤン文書保管依頼
- エ. 電子カルテチェック（単位数、疾患別リハなど）
- オ. 退院患者チェック、書類の処理
- カ. カンファの資料作成
- キ. その他リハビリ受付業務に関すること（電話対応など）

(9) 内視鏡室受付業務

① 業務内容

- ア. 患者受付、対応業務
 - ・受診票の出力及び薬剤チェックリストの差し込み
 - ・追加オーダーの対応、ネームラベルの打ち出し
 - ・更衣室、ロッカー、更衣の案内（鍵の貸し出し、忘れ物チェック含む）

イ. 事務業務

- ・進捗状況の表示
- ・必要書類のコピー、事務用品等の補充と請求
- ・洗浄履歴の入力

ウ. その他

- ・環境整備業務

(10) 中央採血室受付業務

① 業務時間・・・7時45分から11時45分

② 業務内容

ア. 採血・採尿受付機の受付案内、誘導

イ. 患者の誘導、他部署への連絡

(11) 中央図書室業務

① 業務内容

ア. 図書の貸出し

イ. 図書の分類、整理

ウ. 図書原簿の作成

エ. 新着図書の受け入れ、整理

オ. 文献複写の受付及び取り寄せ

カ. 患者図書コーナーの整理

キ. その他図書室業務に関すること

(12) 診療情報管理室業務

① 業務内容

ア. カルテの質的監査と結果の指導、保管、分類整理

イ. カルテの原簿作成（入院継続患者のみ）

ウ. 入院カルテの製本（入院継続患者のみ）

エ. カルテの貸出し、返却に関すること

オ. 中央カルテ管理室に保管するスキャナー文書の貸出し、返却に関すること

カ. 保存期間経過後のカルテの廃止に関すること（廃止については、発注者の指示による）

キ. 文書のスキャナー、スキャナー文書の保管

ク. D P C業務

・診療録の記載を確認し期日までにD P C様式作成

・D P Cコーディング及びD P C分析、資料作成

・D P Cデータに基づく経営方針へのデータ提供

・D P C特定病院群等、他病院とのデータ比較

・厚生労働省が行うD P Cデータに関する調査業務

ケ. サマリ管理及び情報入力業務

コ. その他カルテ管理に関すること

(13) 病理診断科業務

① 業務内容

ア. 病理検体の受付

イ. 病理検査事務作業

ウ. 病理医の切り出し介助

エ. 病理標本作製業務

- ・パラフィンブロックの作製（外科病理・解剖例）
- ・マイクロームによるパラフィンブロックの薄切（H E 染色・特殊染色・免疫染色用切片の作製）
- ・自動染色装置による染色操作及び封入
- ・パラフィンブロック及びガラス標本の整理

オ. ホルマリン固定後の手術材料の整理

(14) 労災関係業務

① 業務内容

- ア. 労災・公災・自賠責の受付、保険登録、受付状況の登録、請求事務
- イ. 症状照会や意見書の取りまとめ

(15) 公費関係業務

① 業務内容

- ア. 公費申請（小児慢性特定疾患、特定疾患、肝炎治療、自立支援、乳幼児医療費助成等）の手続き（新規・更新）及び受給者証確認関係
- イ. 公費申請（小児慢性特定疾患、特定疾患、肝炎治療、自立支援、乳幼児医療費助成等、公害認定関係）の請求業務
- ウ. 公費申請・健診（小児慢性特定疾患、特定疾患、肝炎治療、自立支援、乳幼児医療費助成等）の問い合わせ対応業務

(16) 健診関係業務

① 業務内容

- ア. 鹿児島市生活習慣病予防健診及びがん検診の受付
・登録及び結果発送料金請求業務
- イ. 市町村と契約する妊婦・乳幼児健診等の請求業務

(17) 施設基準等の管理業務

① 業務内容

- ア. 申請（新規・更新）や現況報告届の作成補助
- イ. 院内の質疑応答対応及び連絡
- ウ. 保険診療等に関する研修会開催（年2回）
- エ. 医療経営講師によるセミナーの開催
- オ. 情報収集・提供及び当院に運用案の提示
情報提供時は、当院該当分を抜粋、集約した資料を添付するなど、わかりやすい資料を提供すること。
- カ. 支払基金及び厚生局等への疑義照会

(18) 診断書発行窓口業務

① 業務内容

- ア. 診断書発行の申請書受付と申請者への説明
- イ. 申請内容のシステム入力、管理、関係科への作成依頼
- ウ. 診断書の集約及び作成が遅れている等の申請者への連絡
- エ. 会計確認後の公印済診断書の受け渡し
- オ. 診断書に関する問合せ

(19) クレジットカード対応業務

① 業務日時

業務日 救命救急センターは毎日

業務時間 救命救急センターは終日

② 業務内容

- ア. クレジットカード払いの受付手続き
- イ. クレジット売上表の整理、保管
- ウ. 日報・月報での件数、金額等の報告
- エ. 所定の封筒によるカード会社への日計伝票の送付

【特記事項】

- ・各業務において、医療行為以外の付帯業務を行う場合もある。
- ・特定共同指導や病院機能評価等に対しては、受注者の求めに応じ誠実に対応すること。
- ・外来診療受付時間の変更等についても、臨機応変に対応すること。