

仕 様 書

受託者があいち小児保健医療総合センター（以下「センター」という。）において行う業務は、この仕様書に基づいて行うものとする。

1. 業務場所

あいち小児保健医療総合センター
大府市森岡町七丁目426番地

2. 委託業務の内容

委託業務の内容については、下記のとおりとし、その詳細は別紙1から別紙15のとおりとする。

- (1) 外来業務
- (2) 入院業務
- (3) 受付業務
- (4) カルテ等管理業務
- (5) 診療情報管理業務
- (6) 診療報酬請求業務
- (7) 保険請求関係調査相談業務
- (8) 電算業務
- (9) 収納業務
- (10) 医事調査・統計業務
- (11) 外来・病棟・手術室業務
- (12) 医事関連業務
- (13) 医療連携業務
- (14) 救急外来業務
- (15) その他の業務

3. 就業時間

毎日24時間体制をとる救急・総合診療受付業務を除き、原則としてセンターの外来診療日の午前8時30分から午後5時30分までとする。

ただし、業務の都合により、診療時間に変更がある場合はその時間に合わせるものとする。

4. 委託業務の基本的事項

- (1) 医事業務について、適正に行うこと。

ア 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、適正かつ確実に業務

- を行うこと。また、収集した情報については、必要に応じセンターに提供すること。
- イ 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、必要に応じセンターに情報提供すること。
 - ウ 二重のチェックを行うなど細心の注意を払い請求漏れを防ぐこと。
 - エ 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。
 - オ 返戻・査定防止・削減に努めるとともにその原因を分析し、分析結果に基づいて定期的に返戻・査定防止・削減及び請求向上対策を策定してセンター長に提出し、実施すること。
 - カ 診療報酬の算定方法、レセプトチェック、返戻・査定防止・削減対策などが的確に行われているかどうか、受託者自身による請求精度調査を行うこと。
 - キ 診療報酬改定時には影響調査等を行うなど、センター経営健全化に繋がる収益増の提案を行うこと。
- (2) 未収金の削減に努めること。
- ア センター職員と連絡を密にすること。
 - イ 未収金の発生の予防に努めること。
- (3) 患者サービスの向上に努めること。
- ア 親切、丁寧な接遇態度で接すること。
 - イ センターが実施する患者満足度アンケート等の結果を受けて、対処方法を検討し実施すること。
 - ウ 患者（患者の関係者を含む）からのクレーム及び相談には、真摯かつ的確に対応すること。

5. 業務実施体制

(1) 基本的責務

受託者及び業務従事者は、本受託業務を遂行するにあたって、センターが県立病院として県民に適切な保健医療サービスを提供するものであることを認識すること。

(2) 関係法令の遵守

本受託業務を遂行するにあたって、関係法令を遵守し、県民の信頼を失うことのないよう細心の注意を払わなければならない。

(3) 守秘義務の徹底

- ア 受託者及び業務従事者は、契約期間中はもとより契約解除及び契約期間満了後において、本受託業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。
- イ 本受託業務上入手し得た情報（以下「情報」という。）は、センターに帰属し、業務目的外に使用をしてはならない。
- ウ 情報をセンターの許可なく複写又は複製をし、また、センター外に許可なく持ち出してはならない。
- エ 情報を適切に管理し、不要となった場合は外部に漏洩することのないように速や

かに、かつ、確実に廃棄しなければならない。

(4) 業務従事中の制服等の着用

センターの了解を得て定めた制服及び名札を業務従事者全員に着用させなければならない。

(5) 総括責任者等の選任

豊富な知識と経験を有する者を専従の総括責任者及び部門責任者としてセンター内に配置し、受託業務の遂行に際して、センターの担当者と常に連絡を密にし、必要な報告を随時行うとともに、業務従事者の指揮監督を行わせなければならない。

(6) 業務従事者の資格

ア すべて当該業務内容を熟知した者を本受託業務に従事させなければならない。

従事者のうち概ね2分の1以上の者は次のいずれか1つの試験に合格した者又はそれと同等の能力を有する者とする。

(ア) (一財) 日本医療教育財団「医療事務技能審査試験 医科又は歯科」

(イ) (公財) 日本医療保険事務協会「診療報酬請求事務能力認定試験 医科又は歯科」

(ウ) (一社) 医療秘書教育全国協議会の実施する「医療秘書技能検定2級以上」

(エ) (株) 技能認定振興協会「医療事務管理士 医科又は歯科」

イ 診療情報管理業務に従事する者のうち7分の1以上の者は、診療情報管理士の資格を有する者とする。

ウ センターが調達する医療情報システムの操作に必要な知識を有する適正な人員を配置しなければならない。

エ 本契約締結後速やかに別に定める様式により配置別従事者名簿を提出し、配置を変更した場合には、センターに書面により報告しなければならない。

(7) 業務従事者の指導教育

業務従事者に対して、業務を遂行する上で必要な教育訓練を行わなければならない。

(8) 配置人員

業務を円滑に遂行するため、必要な人員を配置することとし、その人員配置については、センターの示す資料を参考にすること。

(9) 代替要員の確保

受託者の事情によって業務従事者に欠員を生じることのないよう代替要員の確保等必要な措置を講じるとともに、業務の円滑な遂行のため必要な体制を整えなければならない。

(10) 業務計画表等の提出

委託業務の実施にあたり、別に定める様式により、年度当初に「業務計画表」を、前月末までに翌月分の「勤務予定表」を、翌月15日までに前月分の「勤務実績表」をセンターに提出すること。

(11) 標準作業書の提出

上記「2. 委託業務の内容」に記載した各業務を具体的実施するための標準作業書（マニュアル）を作成し、業務従事者全員にその内容を周知すること。また、センターから求めのあった場合には、作成したマニュアルを提出すること。

(12) 消防訓練等への参加

センターが実施する消防訓練その他センター管理運営上必要な事業について、センターと協議のうえ、積極的に参加しなければならない。

(13) 災害発生時等の対応

診療時間内に愛知県内に地震等の大規模な災害が発生し、センターに重大な被害が発生した場合や重大な被害が発生すると予見される場合は、センター職員の指示に従い「あいち小児保健医療総合センター防災要綱」に定められた業務を実施するとともに、できる限り通常業務に支障がないように対応すること。

また、外来休診日及び診療時間外において愛知県内に地震等の大規模な災害が発生し、センターに重大な被害が発生した場合、重大な被害が発生すると予見される場合、センターに被害がない場合であっても多数の負傷者がセンターへ搬送されることが予見される場合には、速やかに職員を派遣し、診療時間内に災害発生した場合と同様の対応をすること。

(14) 健康管理

ア 労働安全、精神衛生等の教育を実施し、業務従事者の健康管理に努めること。

イ 業務を遂行する上で、発生し得ると判断された感染症等の防止には万全を期すものとし、業務従事者の定期健康診断を受託者の負担において行うこと。なお、その健診実施結果を報告すること。また、感染の疑いのあるものについては、感染していないことが確認されるか治癒するまで、業務に従事させないこと。

(15) 受託業務の引継ぎ

ア 他者へ業務を引き継ぐ必要が生じた場合には、標準作業書（マニュアル）等により、医事業務に支障のないよう確実に引継ぎを行わなければならない。

イ 引継ぎにおいて、故意又は重大な過失により、県又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

6. 費用負担区分

(1) センター側の負担

委託業務に必要な装置、業務場所及び更衣室はセンターが提供し、その他必要最低限の消耗品及び光熱水費等はセンターが負担する。

(2) 受託者の負担

前項を除き、業務遂行に必要な用紙及び書類、参考図書等は受託者が負担する。

7. その他

(1) 本契約期間中に予定されている本委託業務と密接な関係がある事項は次のとおりで

あり、その都度センターと受託者の間で協議し、必要に応じて見直すものとする。

() 内は、開始時期)

ア 周産期部門を開設すること（平成28年11月予定）

イ 心療科を廃止すること（平成30年度予定）

ウ DPC対象病院へ移行すること（平成30年度予定）

(2) 別紙1から15に定める事項の詳細及び本仕様書に定めのない事項については、必要に応じてセンターと受託者の間で協議して定めることとする。

別紙 1

外来業務詳細

項 目	内 容
新来・再来患者業務	
ア 診療申込書の作成案内と受理、確認	<ul style="list-style-type: none"> ・新来患者の診療申込書の提出時に記載誤り、記載漏れ等の確認を行う。 ・診療申込書の内容と被保険者証（以下「保険証」という。）、医療証等及び紹介状の内容を確認し不備等がなければ受理する。 ・患者に各科問診票を渡す。または問診端末を渡し、受取り、印刷する。 ・患者から診療申込書の記載等について、質問があった場合には説明を行う。 ・CD-R、X線フィルムの有無を確認する。
イ 再来受付及び案内	<ul style="list-style-type: none"> ・再来患者の受付及び案内を行う。 ・紹介状を持参した患者にCD-R、X線フィルムの有無を確認する。
ウ 診察券受理・再発行	<ul style="list-style-type: none"> ・再来患者の診察券の受理確認を行い、必要に応じて再発行する。
エ 保険証等受理・資格等確認	<ul style="list-style-type: none"> ・保険証及び医療証等の確認を行い受理し、コピーする。紹介状をスキャナーで取り込む。
オ 証明書業務	<ul style="list-style-type: none"> ・証明書等を文書ごとにスキャナーで取り込む。
カ 予約確認、予約受付	<ul style="list-style-type: none"> ・当該患者の予約の確認をする。 ・予約受付をする。 ・予約一覧表を発行する。 ・県職健診のID登録を行う。 ・放射線業務従事者の予約、ID登録を行う。
キ 診察券作成・発行	<ul style="list-style-type: none"> ・新来患者の診察券を作成し、発行する。
ケ 患者基本情報電算登録	<ul style="list-style-type: none"> ・患者情報、保険情報等を電算システムに入力する。

外来業務詳細

項 目	内 容
コ 患者案内	・ 患者を案内する。
サ 診療照会等応答	・ 診療照会等に対し調査の上、回答する。
シ 来院者対応全般	・ 入院患者、外来患者、業者からの問い合わせ等の対応をする。
ス 診療申込書の保管	・ 診療申込書、保険証・医療証のコピー、住所変更等の届出をファイルに綴る。
セ 保健科受付	・ 保健科や医師からの事前 I D 登録依頼により I D を登録する。 ・ 翌日の予約一覧表を出力し、新来患者の確認をする。

外来業務詳細

項 目	内 容
会計計算業務	
ア 会計伝票等受付	・患者からスケジュール票、受付票を受け取る。
イ 診療情報電算入力	・会計入力を適切に行う。 ・疑義があれば各部署に問い合わせる。
ウ 計算書及び請求書発行、管理	・請求書を発行し管理する。
エ 患者負担金等の収納	・患者から現金又はクレジットカードにより負担金を受領する。
オ 現金収納、管理	・現金を収納し、管理する。
カ 領収書の発行、管理	・領収書等を発行し、管理する。
キ 現金引継書の作成	・現金引継書を作成し、内容を確認する。
ク 未収金等の請求・収納 (納入通知書発行時まで)	・未収金の請求（督促電話、文書発送、個別訪問等）及び台帳等による管理、収納を行う。 必要に応じ、支払いの確約書を徴取する。
ケ 文書料等の請求・収納	・文書料等の請求・収納を行う。
コ 釣銭準備・管理	・釣銭については、不足しないよう準備し、管理する。

外来業務詳細

項 目	内 容
診断書・証明書等業務	
ア 証明書等申請記入案内	<ul style="list-style-type: none"> ・領収証明書申請の記入案内及び受理を行う。 ・申請者に控えを渡す。
イ 証明書等申請受理確認	
ウ 証明書等作成資料準備・搬送	<ul style="list-style-type: none"> ・領収証明書資料等を準備し作成する。
エ 証明書等記入調整	<ul style="list-style-type: none"> ・証明依頼のファイルを管理する。 ・自費、福祉医療費申請書、医療等の状況等の証明を行う。
オ 証明書等発行、発行記録の管理	<ul style="list-style-type: none"> ・証明書をスキャナーで取り込む。 ・証明書を封筒に入れ、担当部署（文書担当）に渡す（又は郵送する）。
カ 証明書等に関する照会応答	<ul style="list-style-type: none"> ・証明書等に関する照会に対応する。
キ 生活保護医療券の登録と確認	<ul style="list-style-type: none"> ・生活保護の医療券を登録する。 ・受診時に患者に確認し、必要な場合には医事担当者が市町村等に確認する。 ・医療券に関する市町村等からの問い合わせに対応する。
ク 公費医療（小児慢性特定疾病、指定難病、精神通院等）にかかる診断書等の受付・送付（初回申請及び相談が必要な場合を除く。）	<ul style="list-style-type: none"> ・公費医療の診断書等を受け付ける。 ・受け付けた診断書等について医師に記載を求める。 ・医師から渡された診断書等を封筒に入れ、郵送する。

外来業務詳細

項 目	内 容
ケ 産科医療補償制度に係る業務 （周産期部門導入後）	<ul style="list-style-type: none"> ・産科医療補償制度に係る、登録証の記入説明及び登録証の交付を行う。 ・登録証の分娩機関用（控）の記載内容の登録・変更・分娩済み等の入力を行い、また、交付条件等の統計資料を作成する。 ・登録証（運営組織用（控））を発送（月毎にまとめて、翌月5日までに発送）する。 ・認定申請があった時の補償認定依頼書等の受付及び書類の作成等、その他補償金の請求に係る手続を行う。 ・原因分析及び再発防止に必要な報告書等の作成及び発送を行う。
コ その他業務	<ul style="list-style-type: none"> （内部管理事務） ・各帳票の発注依頼及び棚へ補充を行う。 ・初診患者へ渡す案内パンフレットの挟み込み及びその他印刷依頼を行う。 ・業務で使用する文具類の発注依頼を行う。 ・帳票変更による修正やシール貼り作業を行う。 （案内、接遇等） ・センター内の施設案内を行う。 ・苦情に対しては真摯に対応し、必要時、苦情対応マニュアルに基づいて行動する。 ・業者等への取次ぎ（面会者、清掃、テレビカード精算機故障時など）を行う。 ・処方箋に関する対応（院外処方の説明、院内処方の取次ぎ）を行う。

別紙 2

入院業務詳細

項 目	内 容
新規入院患者業務	
ア 医療費関係相談案内	<ul style="list-style-type: none"> ・医療費概算、医療費関係の相談に対応する。
イ 病棟連絡調整	<ul style="list-style-type: none"> ・患者等への連絡を行う。
ウ 患者連絡	
エ 予約管理、予約受付	<ul style="list-style-type: none"> ・当該患者の予約を確認する。
オ 入院照会対応	<ul style="list-style-type: none"> ・入院照会の対応をする。
カ 入院案内書等記入案内、 受理確認・整理	<ul style="list-style-type: none"> ・入院申込書、身元引受書の提出時に記載誤り、記載漏れ等を確認する。 ・診療申込書の内容と保険証、医療証、紹介状、CD-R、X線フィルム等の有無を確認し、不備等がなければ受理する。 ・記載誤り、記載漏れがあった場合は患者へ記載指導を行う。 ・患者からの診療申込書の記載等について、質問があった場合には説明を行う。
キ 保険資格等の確認	<ul style="list-style-type: none"> ・保険証及び医療証等を確認し、コピーする。 (コピーは入院担当に渡す)
ク 他院での入院歴確認	<ul style="list-style-type: none"> ・退院証明書の確認を行い、コピーする。(又は用紙を記入させる。) ・紹介状、CD-R、X線フィルムの有無を確認し、受理する。(紹介状持参者のみ) 紹介状をスキャナーで取り込む。
ケ 患者対応	<ul style="list-style-type: none"> ・面会パスを渡す。 ・診察券を発行する(入院中の患者の紛失、新患入院)。 ・部屋ネームの作成やリストバンドの出力等の事前準備を行う。

入院業務詳細

項 目	内 容
<p>コ 患者家族宿泊施設利用受付・管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用申込者からどんぐりハウス利用申込書を受取る。 ・利用の際の案内を行い、説明文などを手渡す。 ・予約簿を記入し、申込みを管理する。 ・宿泊当日に利用者から控えを預かり、鍵を手渡して案内する。返却日に鍵を受け取る。 ・月初に前月利用者のチェックをする。 ・宿泊予定を図示したカレンダーを毎日作成し、提出する。
<p>サ 有料個室手続き</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・入院予定患者に説明を行う。 ・有料個室利用希望者に対し、料金など必要事項を説明し、利用申込書の記載を依頼する。 ・用紙記入後、1枚目を入院担当、2、3枚目を患者へ手渡し、病棟へ提出してもらう。

入院業務詳細

項 目	内 容
継続入院患者業務	
ア 各種伝票収集整理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種伝票を収集し整理し管理する。
イ 診療情報受理確認	<ul style="list-style-type: none"> ・ 診療情報と会計画面を照らし合わせる。 疑義があれば問い合わせをし、その上で診療情報の入力確認を行う。
ウ 請求書の病棟配布	<ul style="list-style-type: none"> ・ センターが指定する時期に定期請求書を発行し、病棟へ配布する。
エ 保険証等受理・資格等確認	<ul style="list-style-type: none"> ・ 月 1 回以上保険証及び医療証、生活保護や公費助成の医療券等の確認を行う。 ・ コピーして入院担当へ渡す。

入院業務詳細

項 目	内 容
退院患者業務	
ア 退院連絡受理	<ul style="list-style-type: none"> ・病棟からの連絡により事前準備を行う。 退院前には、入院医療費の概算について患者（保護者）に伝え、支払い準備を促す。
イ 診療情報受理確認	<ul style="list-style-type: none"> ・オーダー画面、会計画面、食事表のチェックを行う。 疑義があれば、問い合わせをし、その上で診療情報の入力確認を行う。
ウ 退院患者情報整理	<ul style="list-style-type: none"> ・各種書類の確認を行う。
エ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・退院日をシステムに入力する。 ・配布用案内等を準備（入院患者案内の挟み込み、案内書類のコピー、裁断等）する。

入院業務詳細

項 目	内 容
会計計算業務	
ア 診療情報電算入力	<ul style="list-style-type: none"> ・診療情報の入力、確認、修正を行う。 ・手書き伝票の入力、保管を行う。 ・エラーリスト出力、入力を行う。 ・疑義があれば各部署に問い合わせる。
イ 計算書及び請求書発行、管理	<ul style="list-style-type: none"> ・計算書及び請求書を発行して会計へ引き継ぐ。必要に応じ、支払確約書を徴取する。 外来休診日に退院する場合は、直前の外来診療日に請求書を発行する。
ウ 患者負担金等の収納	<ul style="list-style-type: none"> ・患者からの現金、カードにより負担金を受領する。
エ 現金収納、管理	<ul style="list-style-type: none"> ・現金を収納し、管理する。
オ 領収書等の発行、管理	<ul style="list-style-type: none"> ・領収書等を発行し、管理する。
カ 診察券、保険資格等確認	<ul style="list-style-type: none"> ・月1回以上保険証等の確認を行う。
キ 現金引継書の作成	<ul style="list-style-type: none"> ・現金引継書の作成し、内容確認を行う。
ク 未収金等の請求・収納	<ul style="list-style-type: none"> ・未収金の請求（督促電話、文書発送等）及び台帳等による管理、収納を行う。 ・死亡退院の場合は、1～2週間後に納入通知書を送付する。
ケ 文書料等の請求・収納	<ul style="list-style-type: none"> ・文書料等の請求、収納を行う。
コ 釣銭準備・管理	<ul style="list-style-type: none"> ・釣銭は、不足しないように準備し、管理する。

入院業務詳細

項 目	内 容
証明書業務	
ア 証明書等申請記入案内	<ul style="list-style-type: none"> ・ 証明書依頼の記入案内を行う。 ・ 申請者に控えを渡す。
イ 証明書等申請受理確認	<ul style="list-style-type: none"> ・ 証明書依頼の記載を確認の上受理し、台帳に記入する。
ウ 証明書等作成資料準備・搬送	<ul style="list-style-type: none"> ・ 依頼書をカルテ庫へ送る。
エ 証明書等記入調整	<ul style="list-style-type: none"> ・ 記載した証明書の内容を確認し、スキャナーで取り込む。 ・ 医事システムのコメント欄に未受取文書のコメントを入力する。
オ 証明書等発行、記録等整理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会計伝票を作成し台帳に記入する。 ・ 面談の受付、予約をとる。 ・ 必要に応じて郵送手続きを行う。
カ 証明書等交付	<ul style="list-style-type: none"> ・ 依頼書（控え）に日付とサインを記入してもらう。管理台帳に受け渡し日を記入する。
キ 証明書等に関する照会応答	<ul style="list-style-type: none"> ・ その他文書、証明書に関する照会に対応する。

別紙 3

受付業務詳細

《診療科受付》

項 目	内 容
<p>ア 受付・案内業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・受付票をシステムの一覧で確認する。 ・医師等から依頼があった場合、紹介状を患者紹介連絡票の袋に入れる。 〈内科系〉測定をするため予診室へ案内する。 〈外科系〉各診察室へ案内する。 ・再診の場合は各ブロック受付へ案内する。 ・診察前検査がある時は、各検査室を案内する。 ・科新患者は、問診票を記入させ測定へ案内する。 ・CD-R、X線フィルムの有無を確認する。 ・感染症患者は、予診室看護師へ連絡する。
<p>イ 予約受付業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予約電話受付 ・予約案内 ・予約変更連絡 	<ul style="list-style-type: none"> ・予約の電話受付、照会対応を行う。 ・8番窓口を案内する。 ・予約のキャンセルがあった場合は、各診察室へ連絡する。 ・予約時間の変更があった場合は診察室へ行き、看護師へ伝える。
<p>ウ その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間を訊かれた場合、システムで確認し、答えられる時は、「○人待ち」と伝え、不明な時は診察室に連絡・確認する。 ・落とし物を防災センターへ届ける。 ・医師への面会は診察室又はPHSへ連絡する。 ・来客は事務部へ案内する。 ・翌日の予約一覧表を発行する。

受付業務詳細

《TEL・連携》

項 目	内 容
予約受付業務 予約電話受付	<ul style="list-style-type: none"> ・初診、再診患者の電話受付、照会等の対応を行う。（予約、変更、取消） ・予約票へ記入する。
予約電算入力	<ul style="list-style-type: none"> ・予約情報の電算入力を行う。 ・初診患者のID取得を行う。
予約案内	<ul style="list-style-type: none"> ・来院時の持ち物等の案内を行う。
予約変更連絡	<ul style="list-style-type: none"> ・当日の予約キャンセルについて、診察室に連絡をする。 ・翌日の予約キャンセルについて、カルテ庫に連絡をする。 ・診療科受付へキャンセル連絡票を届ける。 ・検査等はキャンセルを医師や検査室に電話をする。
返書管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・紹介患者管理システムに情報を入力し、返書作成を医師に促す。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・予約のチェックを行う。 ・予約票を保管する（2ヶ月）。 ・予約票を作成する。 ・医師への問い合わせの取次ぎを行う。 ・心療科待機患者の予約日決定の連絡を行う。 ・医師の休診情報（紙媒体）を保管し、必要な時に利用する。

受付業務詳細

《眼科、耳鼻科受付》

項 目	内 容
ア 受付・案内業務	<ul style="list-style-type: none"> ・受付票をシステムの一覧で確認する。 ・初診の場合は紹介状を患者紹介連絡票の袋に入れる。 ・初診の場合、必要に応じ診察室、待合場所を案内する。 ・再診の場合、必要に応じ診察室、待合場所を案内する。 ・科新患者は、問診票を記入してもらう。 ・感染症患者は、看護師又は訓練士へ連絡する。
イ 予約受付業務	
・予約電話受付	<ul style="list-style-type: none"> ・予約の電話受付、照会対応を行う。
・予約案内	<ul style="list-style-type: none"> ・8番窓口を案内する。
・予約変更連絡	<ul style="list-style-type: none"> ・当日に予約のキャンセルがあった場合は、受診科へ連絡する。
・眼鏡作成、文書希望の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・眼鏡処方箋、文書用紙を預かり、待つよう案内する。
ウ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間を訊かれた場合、診察室に連絡・確認する。 ・落とし物を防災センターへ届ける。 ・医師への面会は診察室、看護師、訓練士へ連絡する。 ・来客は事務部へ案内する。 ・翌日の予約一覧表を発行する。

受付業務詳細

《産科受付》（周産期部門開設後）

項 目	内 容
ア 受付・案内業務	<ul style="list-style-type: none"> ・受付票をシステムの一覧で確認する。 ・医師等から依頼があった場合、紹介状を患者紹介連絡票の袋に入れる。 ・診察室へ案内する。 ・診察前検査がある時は、各検査室を案内する。 ・科新患者は、問診票を記入させ測定へ案内する。 ・CD-R、X線フィルムの有無を確認する。 ・感染症患者は、予診室看護師へ連絡する。
イ 予約受付業務	
・予約電話受付	<ul style="list-style-type: none"> ・予約の電話受付、照会対応を行う。
・予約案内	<ul style="list-style-type: none"> ・8番窓口を案内する。
・予約変更連絡	<ul style="list-style-type: none"> ・予約のキャンセルがあった場合は、各診察室へ連絡する。 ・予約時間の変更があった場合は診察室へ行き、看護師へ伝える。
ウ 母子手帳の受け渡し等	<ul style="list-style-type: none"> ・母子手帳の受け渡し及び日時等の記入を行う。
エ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間を訊かれた場合、システムで確認し、答えられる時は、「〇人待ち」と伝え、不明な時は診察室に連絡・確認する。 ・落とし物を防災センターへ届ける。 ・医師への面会は診察室又はPHSへ連絡する。 ・来客は事務部へ案内する。 ・翌日の予約一覧表を発行する。

別紙 4

カルテ等管理業務詳細

項 目	内 容
ア カルテ等の貸出管理	<ul style="list-style-type: none">・ 医師、看護師等から出庫依頼のあったカルテ等の出庫、出庫管理、各診療室等への貸出運搬、回収、棚への収納等を行う。・ 保存年限が過ぎたものを抜き取り、医師への選別を行い、廃棄するものを梱包する。・ 患者が持参し、医師等から保管の依頼のあった物を患者ごとに保管する。
イ カルテ棚管理	<ul style="list-style-type: none">・ 未返却リスト出力し、カルテ棚のチェックを行う（月1回）。
ウ 画像サーバー（PACS）の入出力関係業務	<ul style="list-style-type: none">・ 紹介患者が持参する医療情報（CD-R、X線フィルム等）を画像サーバーへ取り込む。・ 医療連携で発生する返信用画像情報（CD-R等）を作成する。
エ スキャン業務	<ul style="list-style-type: none">・ 医師等から依頼のあった患者カルテ等の文書をスキャンセンターや各部署にあるスキャナーでシステムに取り込む。
オ その他	<ul style="list-style-type: none">・ その他センターの診療録等記載マニュアルに従って管理を行う。・ 廃棄対象カルテのリストを作成する。

別紙 5

診療情報管理業務詳細

項 目	内 容
ア カルテの管理	<ul style="list-style-type: none">・カルテの点検による不備・不足チェックを行う。・未返却カルテ（入院）リスト、退院時サマリー未作成リスト、入院カルテ内容チェック状況表を作成し、提出する。
イ 病歴管理システムの運用	<ul style="list-style-type: none">・病歴管理システムの管理、運営（退院時要約記載診断名の確認、疾病分類、コード付け等）を行う。・退院時サマリーの記入、訂正追記依頼を行う。・病歴管理システムに退院時サマリーに関する情報を入力する。
ウ 患者統計作成	<ul style="list-style-type: none">・主要な疾病別患者統計（患者数、平均在院日数など）資料を作成する。・診療の質及び効率を評価する統計指標を作成する。
エ 院内におけるカルテ管理に係る支援等	<ul style="list-style-type: none">・院内におけるカルテ管理に係る教育支援、情報提供、職員への啓発業務を行う。
オ 入院、外来カルテ監査	<ul style="list-style-type: none">・入院、外来カルテの記載が適切かどうか、診療情報管理士による監査を行う。

診療情報管理業務詳細

項目	内容
カ データ提出加算への対応	<ul style="list-style-type: none">・入院患者のD P C病名未登録、退院患者のD P C未登録について、医師・看護師に登録の催促をする。・D P C様式1の内容点検を行い、不備・不足のあるものは、医師、看護師に修正、入力依頼を行う。・データ提出に必要な付帯業務（医療職との調整及び指導を含む）を行う。・「適切なコーディングに関する委員会」に出席し、必要に応じて資料を作成し、意見交換や報告を行う。・協議の上、データ提出加算に関する業務を行う。

別紙 6

診療報酬請求業務詳細

項 目	内 容
○当月分（保留分を含む。）の請求業務	・診療報酬請求を月1回行う。
ア 手書きの診療報酬明細書（以下「手書レセプト」という。）の作成	・自賠責保険や労災保険など手書きレセプトを作成する。
イ 保留診療報酬明細書（以下「保留レセプト」という。）の管理	・保留した場合は、台帳を作成し、請求もれないよう留意する。保留レセプトは整い次第、すみやかに審査支払機関に請求する。
ウ 各種伝票の整理と管理	・医事電算に入力するための伝票を整理し、管理を行う。
エ 仮診療報酬明細書（以下「仮レセプト」という。）内容の点検、補記	・仮レセプトの内容を点検し、病名不足等の確認を行う。なお、点検は保険請求に関する知識経験を持った者が行う。
オ 医師による点検の準備業務	・仮レセプト（カルテを含む）の医師による点検の準備、搬送、回収、整理を行う。
カ 診療報酬明細書（以下「レセプト」という。）訂正項目の電算機への入力	・レセプトの訂正項目を電算機へ入力する。
キ レセプトの点検・確認	・レセプトの点検・確認を行う。
ク レセプトの作成及び集計・総括及びレセプト提出準備	・レセプトの提出準備を行う。
ケ レセプト及び請求書・総括表の提出	・審査支払機関等にレセプト等を提出する。（原則として、オンライン請求する。）
コ 各種請求書等の提出	・各種の請求書等を提出する。

診療報酬請求業務詳細

項目	内容
<p>○返戻された診療報酬明細書（以下「返戻レセプト」という。）の処理業務</p> <p>ア 台帳作成</p> <p>イ 返戻レセプト点検</p> <p>ウ 医師による点検の準備作業</p> <p>エ 返戻レセプト訂正項目の電算機への入力</p> <p>オ 再請求レセプトの提出</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 返戻台帳を作成し、毎月提出する。 ・ 返戻レセプトの内容点検、資格、病名の確認、補記を行うこと。 ・ 返戻レセプト（カルテを含む）の医師による点検の準備、搬送、回収、整理を行う。 ・ 返戻レセプトの訂正項目を電算機への入力を行う。 ・ 審査支払機関等にレセプトを提出する。

診療報酬請求業務詳細

項目	内容
○査定された診療報酬明細書（以下「査定レセプト」という。）の処理業務	
ア 台帳作成	<ul style="list-style-type: none"> ・ 査定台帳を作成し、毎月提出する。
イ 査定されたレセプトの打ち出し	<ul style="list-style-type: none"> ・ 査定されたレセプトを打ち出す。
ウ 査定内容の点検	<ul style="list-style-type: none"> ・ 査定されたレセプトの内容点検、資格、病名の確認を行う。
エ 医師による点検の準備作業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 査定レセプト（カルテを含む）の医師による点検の準備、搬送、回収、整理を行う。 ・ 医師による点検には、原則として、査定レセプト、再審査請求書、カルテを用いる。ただし、医師点検を円滑に進めるために、査定レセプト及び査定台帳の要約が不可欠な場合は、それを作成する。
オ 再審査請求書の作成	<ul style="list-style-type: none"> ・ 再審査請求書を作成する。
カ 再審査請求書の提出	<ul style="list-style-type: none"> ・ 審査支払機関に再審査請求書を提出する。
キ 調定増減資料作成業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調定及び調定増減の基礎資料を作成し、センターへ毎月、提出する。
○その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 診療報酬請求の精度向上のため、適切にレセプトチェックをすること。 ・ 診療行為に伴う加算が適切に算定されているか否かについて、適切にチェックをすること。 ・ 査定・返戻分析を実施し、分析結果を毎月報告すること。

別紙 7

保険請求関係調査相談業務詳細

項 目	内 容
ア 請求精度調査の実施及び報告	・ 請求精度について、年 2 回以上調査を実施し、その結果を報告する。
イ 査定、返戻の改善	・ 月別決定額内訳表を作成し、提出する。 ・ 診療報酬明細書増減点、返戻等原因を調査し、査定・返戻・再請求状況報告書を作成し毎月提出するとともに、改善策を提案する。
ウ 情報収集と対応策	・ 診療報酬に関する情報の収集、整理及び対応案作成、並びに診療部門及び事務部門への情報提供を診療報酬改定時等に行う。
エ 保険請求に関する院内調整・相談	・ 保険請求に関するセンター内の相談に対応する。
オ 医局会等での資料配付及び説明	・ 医局会又は関係委員会等で配布する診療報酬に関する資料を作成するほか、必要に応じて出席して説明を行う。

別紙 8

電算業務詳細

項 目	内 容
ア 端末管理	・ 日常的な端末の管理を行う。
イ 出力操作	・ 出力操作を行う。
ウ マスター管理及び修正	・ マスター管理を行う。 ・ 必要な情報を収集し、マスターの修正を行う。
エ 各種医事関連統計情報入出力	・ レセプト作成後出力を行う。
オ 診療報酬改定等に伴う対応	・ 必要な情報を収集し、診療報酬改定時の対応を行う。 ・ 点数マスターの見直し、医事システムの更新に対応した点数マスターを作成する。
カ 故障時等の対応	・ 端末、プリンタ、診察券発行機、レジスター等使用している機器の修理依頼、消耗品交換等の対応を行う。（手作業による代替処置等の対応を含む。）

別紙 9

収納業務詳細

項 目	内 容
ア 諸伝票作成整理	・現金収納に関する諸伝票を作成し整理保管する。
イ 収入調定資料作成	・収入調定に関する資料を作成する。
ウ 日計表作成	・日計表を作成する。
エ 支払証明書の作成	・必要に応じ支払証明書を作成する。
オ 現金一時保管・確認・管理	・収納から指定金融機関への入金までの現金の収支、残金を随時確認し責任を持って保管する（事故時等の補償を含む）。
カ 現金搬送・銀行入金業務	・指定する時間に指定する銀行に入金する（事故時等の補償を含む）。
キ クレジットカード支払関連業務	・クレジットカードによる支払の説明及び受付を行う。 ・クレジットカード会社との連絡調整を行う。 ・レシート等の消耗品の管理と発注を行う。

別紙 10

医事調査・統計業務明細

項 目	内 容
ア 医事調定用資料の作成	・レセプト提出後に「診療報酬調定額資料」及び「総括表」等の調定資料を作成し提出する。
イ 医事日誌の作成	・日報のデータ集計、取りまとめ、入力処理を行う。
ウ 統計用情報の電算入力・作成	・「患者数統計資料」「平均在院日数」「病棟別在院日数」「患者日報」「紹介元別紹介患者月報」について、電算入力・資料作成を行う。
エ 入院患者統計作成	・性別・年齢・市町村・ICD10コード等入院患者統計を行う。 ・即日入院患者のリストを作成する。
オ 入院患者月報及び外来患者月報作成	・月報のデータ集計、取りまとめ、入力処理を行う。
カ 各種医事関連統計資料の作成	・各種医事関連統計資料の作成を行う。
キ 各種統計資料の作成	・協議の上、統計資料の作成を行う。

別紙 1 1

外来・病棟・手術室業務詳細

項 目	内 容
外来業務	
ア 診察室業務	<ul style="list-style-type: none">・血圧計など診察に必要な器材類を準備する。・診察前の体温計の交付、他科や中央処置室との連絡を行う。・翌日の診療予約一覧表を出力する。
イ 受付業務	<ul style="list-style-type: none">・患者の受付対応、電話対応、掲示物管理、ディスプレイの表示を含めた待ち時間案内を行う。
ウ 患者への案内及び誘導	<ul style="list-style-type: none">・患者の呼び入れ、誘導、検査、入院予約案内を行う。呼び入れについては、流れを整理し、次の順番の患者が待合にいることを確認する。
エ 書類の整理	<ul style="list-style-type: none">・紹介状、返答書、ファックス依頼の取扱いや封筒の宛名書きを行う。
オ 処置室業務	<ul style="list-style-type: none">・検体ラベルの出力、容器の取出等の検査準備や、点滴ラベル、リストバンド出力などの準備、気送管での検体提出などを行う。・在宅物品の請求の電話連絡及び定数配置物品の補充を行う。・身長体重などの計測結果のデータを入力する。
カ その他	<ul style="list-style-type: none">・時間外オンコール表を差し替える。・協議の上、外来業務に係る事務を行う。

外来・病棟・手術室業務詳細

項 目	内 容
<p>病棟業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 他科受診、予約検査など移動患者の把握と整理を行う。 ・ 患者あて郵便物、物品、書類等を患者へ渡す。 ・ 診療報酬請求関係事務を行う。 ・ 公費負担や医療費関係の相談があった場合は、医療相談室等への案内を行う。 ・ 医事伝票の確認、管理を行う。 ・ 診断書等関係事務、伝票類、記録用紙等の補充、管理（コピー含む）を行う。 ・ 医療連携に関する事務を行う。 ・ 被保険者証、医療証等の再提示の案内をすすめる。 ・ 退院時会計や未収金の説明を行う。 ・ 新入院患者の病棟案内や説明を行う。 ・ 予定入院患者の入院受付窓口から病棟までの誘導を行う。 ・ スタッフステーションの窓口、電話の対応を行う。 ・ 部屋移動の事務処理を行う。 ・ 各種電話連絡を行う。 ・ 患者へのお知らせや掲示物の交換を行う。 ・ 協議の上、病棟業務に係る事務を行う。

外来・病棟・手術室業務詳細

項 目	内 容
手術室業務	<ul style="list-style-type: none">・手術票や麻酔票に基づき手術内容を確認する。・診療報酬請求のための使用薬剤、診療材料を確認する。・診療報酬請求のため、医事システムに入力する。・診療材料管理部門との連携、調整を行う。・検体ラベル、リストバンド、同意書等の書類、その他伝票類を搬送する。・協議の上、手術室業務に係る事務を行う。

別紙 1 2

医事関連業務詳細

項 目	内 容
ア 報告書等の作成 ・センターへの報告書作成提出 ・医事関連書類及び報告書作成	・「診療報酬請求の返戻に係る措置状況」「診療科別査定返戻内訳」「診療報酬査定減の主な内容」「再審査請求結果報告」などの資料を作成し、提出する。 ・交通事故関連(自賠責保険)の書類を作成する。 ・医療補助金請求書を作成する。 ・学校関係書類を作成する。 ・その他診療費関連の書類を作成する。 ・患者調査等国や県が実施する統計調査へ協力をする。
イ 各種委員会等への参加	・総括責任者等が医療情報管理委員会、DPCコーディング委員会、未収金対策会議、医事委託業務会議に出席し、意見交換や報告を行う。その他センターとの協議の上、各種委員会にオブザーバーとして参加する。
ウ 事務当直者との連絡調整	・宿日直代務員との連絡、引継ぎを行う。

医療連携業務詳細

項 目	内 容
医療連携に関する業務	
ア 登録事務等	<ul style="list-style-type: none"> ・登録医療機関の登録手続き（新規・変更・取消）を行う。 ・登録医療機関及び紹介患者、逆紹介患者に関する統計資料及びリストを作成する。
イ 診療申込受付	<ul style="list-style-type: none"> ・救急棟1階の医療連携室で、医療機関からの診療申し込みを受け付け、予約を入力する。 ・紹介元医療機関へ予約情報（紹介患者予約票）を送付する。 ・紹介患者からの予約電話を受け付ける。 ・紹介状をスキャナーで取り込む。
ウ 心療科の受付	<ul style="list-style-type: none"> ・心療科の院内紹介の受付、予約日の連絡、担当医師（心療科、紹介元医師）への連絡及びファイルの準備を行う。 ・次週、子育て支援外来の空きがある場合に担当医に連絡する。
エ 紹介元への回答	<ul style="list-style-type: none"> ・新規紹介患者の診療申込と回答用紙ファイルを準備する。 ・再診予約患者の回答用紙ファイルを準備する。 ・紹介元医療機関への紹介患者受診報告書（第一報）の送付を行う。CD-Rの作成依頼がある場合は作成し、同封する。 ・担当医へ回答書等（第二報）の作成を依頼する。 ・診療申込書及び診療情報提供書を管理する。 ・紹介元医療機関への返書を送付する。CD-Rの作成依頼がある場合は作成し、同封する。
オ 他院への紹介	<ul style="list-style-type: none"> ・（逆）紹介先等への連絡・手続を行う。 紹介先医療機関への紹介状を送付、または患者に渡す。 CD-Rの作成依頼がある場合は作成し、同封または患者に渡す。 （逆）紹介後に送信される予約票等をスキャナーで取り込む。

医療連携業務詳細

項 目	内 容
カ その他	<ul style="list-style-type: none">・各種相談に対しての受付（各対応者への連絡等）を行う。・訪問看護指示書について、担当医師へカルテ依頼及び医師の記入後に発送する。 また、訪問看護計画書は、患者ごとに管理する。・耳鼻科の院内紹介の受付と担当医師への連絡を行う。

救急・総合診療受付業務詳細

項 目	内 容
救急・総合診療受付業務	<ul style="list-style-type: none">・救急棟 1 階の救急・総合診療受付で、毎日 2 4 時間体制で、電話応答、救急患者の受付・登録、診察券の発行、患者案内、誘導事務を行う。なお、外来診療日の診療時間中は、総合診療科の患者も対象とする。・患者が持参した紹介状や画像等をスキャナーで取り込む。・センターが指定する時間及び場所で毎日朝夕当直者の申し送りに立ち会う。・本館 1 階会計窓口が閉じている時間帯に、外来患者の診療費の計算、請求、現金又はクレジットカードによる収納事務を行う。・本館 1 階会計窓口が閉じている時間帯に、未収患者の収納事務を行う。・救急患者に関する統計資料（年齢、性別、住所地別、来院日・時間、初診・再診別、入院・外来別、傷病名等）を作成する。・協議の上、救急・総合診療受付業務に関する事務を行う。
愛知県広域災害・救急医療情報システム送信業務	<ul style="list-style-type: none">・毎日適時に、所定の端末により診察状況を送信する。

別紙 1 5

その他の業務詳細

項 目	内 容
予防接種関連業務	<ul style="list-style-type: none">・ 予防接種希望患者（センター職員等を含む。）の応対、受付案内及び会計計算を行う。・ 契約市町村への請求書類作成を行う。 （基本伝票に市町村の記入がある予防接種患者について外来会計で請求書を作成するが、患者への請求はしない。）
母子保健法第 12 条の規定による健康診査の精密健康診査関連業務	<ul style="list-style-type: none">・ 3 歳児、1 歳 6 ヶ月児健診請求業務を行う。・ 契約市町村への請求書類作成を行う。
母子保健法第 13 条の規定による健康診査の一般健康診査関連業務	<ul style="list-style-type: none">・ 乳児健康診査請求業務を行う。・ 国保連合会や契約市町村への請求書類作成と提出を行う。（原則入院患者を対象とする。）
その他	<ul style="list-style-type: none">・ 患者の待ち時間について、目標時間を設定するなどして、計画的に待ち時間対策を行うこと。・ 協議の上、D P C 病院へ移行する上での支援及び各種情報提供を行うこと。