

市立長浜病院医事業務等委託仕様書

1. 業務委託の目的

1 新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、アフターコロナを見据えた、病院運営並びに医師の働き方改革に効果的な医師支援が市立長浜病院の医療事務の喫緊の課題であります。

このような観点から、患者さんの受付から診療報酬請求業務までの医事業務全般を専門的知識と経験並びに実績を有する業者の特性（長所）を活かした企画提案に基づき、業務委託することにより、当該業務が円滑かつ効果的に遂行されると共に適正な医業収入の確保を図ることを目的とする。

2 この仕様書は、多くの職種が連携して患者の治療を行う病院における業務委託であることから、受託業者への主要な業務委託内容を明確にする目的とするものであり、それぞれの業務を遂行するうえで必要な業務について、誠意をもって行うものとする。

(注 業務内容、遂行手順、就業場所及びトラブル発生時の対応方法等の事項について、受託者が書面等を作成し、従事者に対して具体的に指示を行うものとする。)

2. 委託業務名

業務委託範囲詳細（担当所管）

委託業務区分詳細		履行場所	業務種別	所管
業務区分	I	市立長浜病院	入院病棟入力業務（手術室含む）	医事課
〃	II		初再診受付窓口等業務	
〃	III		診療報酬明細書点検、集計業務	
〃	IV		医事事務業務 (院外処方箋受け渡し含む)	
〃	V		救急センター受付窓口等業務	

3. 業務履行場所

市立長浜病院 長浜市大戌亥町313番地

4. 委託業務日及び業務時間

業務区分	業務種別	業務日	業務時間
I	入院病棟入力業務（手術室含む）	A	ア
II	初再診受付窓口等業務	A	イ
III	診療報酬明細書点検、集計業務	B	イ
IV	医事事務業務（院外処方箋受け渡し含む）	A	ア
V	救急センター受付窓口等業務	B	イ

業務日	A	「長浜市病院事業管理運営規程」第7条に定める休診日以外
	B	業務内容・仕様に記載

業務時間	ア	午前8時30分から午後5時15分又は当該業務が終了した時間のうち遅い時間までを業務時間とする。
	イ	仕様書、業務種別に記載

5. 履行期限

ア 令和4年11月1日から令和7年10月31日まで（3年間）

（地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約期間）

イ 優先交渉権の決定を受けてから令和4年10月31日までの間は、前業務受託者との引き継ぎ業務を行うなどの準備期間とする。なお、この準備は受託者の責任と負担により現場及び書面で行い、これに係る費用は一切発生しないものとする。

6. 病院概要

ア 患者数の概要

（単位：人）

年度	外来		入院	
	延べ患者数	1日平均	延べ患者数	1日平均
平成29年度	241,745	991	126,387	346
平成30年度	228,402	936	128,740	353
令和元年度	222,284	922	130,907	358
令和2年度	202,885	835	107,748	295
令和3年度	214,133	885	108,726	298

イ 施設概要

施設概要	本館:地上7階 別館:地上3階 診療支援棟:地上4階
病床数	565床 内訳、(一般461床(94休床中)、療養52床、回復期52床)
診療科目	標榜科 23科 内科(血液内科・リウマチ科・腎臓代謝内科・老年高血圧内科・総合診療科・心療内科)、神経内科、呼吸器内科、消化器内科、循環器内科、外科、呼吸器外科、整形外科、形成外科、脳神経外科、心臓血管外科、泌尿器科、皮膚科、小児科、産婦人科、眼科、耳鼻いんこう科、病理診断科、歯科、歯科口腔外科、麻酔科、放射線科(治療部門・診断部門)、リハビリテーション科

注：ア・イ共に病院の概要を示す資料であり、業務委託の範囲を示すものではない。

7. 用語の意義

(1)この仕様書における用語の意義は次のとおりとする。

ア 従事者とは、総括責任者、実務責任者及び業務従事者を含む、この業務を受託した事業者に所属する従業員をいう。

イ 医療情報システムとは電子カルテおよび医事会計システムの他、それらに連動する各部門システムのことをいう。

(2)この仕様書「23その他」までにおける、用語の意義は次のとおりとする。

ア 病院とは、市立長浜病院のことをいう。

イ 病院職員とは、市立長浜病院の職員のことをいう。

ウ 医事課とは、市立長浜病院の事務局医事課のことをいう。

8. 委託業務の基本方針

(1)適正な業務の遂行

① 受託者は、長浜市病院事業中期経営計画における病院の経営状況を理解し、これに適合した的確な業務を遂行すること。

ア 病院事業における医事業務の重要性を十分に理解して、適正に業務を遂行することを基本とすること。

イ 本業務を執行するにあたり正確な事務処理に努めるとともに、患者等に対する接客態度や身だしなみに細心の注意を行うこと。

ウ 受託者は、従事者に病院各種業務マニュアルを十分理解させ、それに従わせること。

エ 受託者は、従事者に業務に係る教育訓練を定期的に行い、その内容を報告すること。

② 法令に基づき適正かつ確実な業務を行うこと。

ア 医療関係法規、医療保険制度及び診療報酬請求制度、介護保険法等関係法令等に基づき、適正に業務を遂行すること。

イ 医療関係法規、医療保険制度及び診療報酬請求制度、介護保険法等関係法令等について、常に最新の情報を収集し、これらの改正に迅速かつ確実に対応を行うこと。また、医事課に対して速やかに情報提供を行うこと。

ウ 病院事業における多様な診療行為に対して、診療報酬請求の可否を明確にし、医事課に情報提供を行うこと。

エ 返戻・査定削減及び未請求の防止（請求忘れ含む）に努めるとともに発生原因を分析して、その結果に基づく請求精度向上対策を講じること。また、その結果と成果を医事課に報告を行うこと。

オ DPC制度、医療情報システム等病院の状況に応じた診療報酬請求及びレセプト点検体制を構築し、医師等病院職員と協力、連携して、適正かつ確実な請求を行うこと。

カ 業務遂行にあたり、すべての作業においてダブルチェック等の点検を行うこと。

③ 診療報酬の請求及び収納等の取り扱いは、法令に従い適正に取り扱うこと。

ア 診療報酬の請求及び収納等は、適正かつ確実に行うこと。

イ 未収金の発生を防止すること。

ウ 病院が実施する、未収金防止対策及び診療報酬請求精度調査に協力すること。

(2)患者サービスの向上

① 患者に対して、適切な接遇態度で接すること。

ア 患者及び家族等に対する接遇が病院に対する評価の一つであることを理解して、全従事者が、親切、丁寧な接遇態度で接すること。

イ 効率的な業務運用を心がけ、受付・会計等の待ち時間減少に努めるとともに患者のス

トレス緩和方策を講じ、病院に対しても患者満足度向上の提案を行うこと。

ウ 患者及び患者の家族等からの苦情又は相談に対しては、真摯かつ的確に対応を行い、その対応責任者を決定しておくこと。

② 患者サービスの向上

ア 患者サービス向上に関する方策を検討し、病院に提案を行うこと。

イ 患者及び患者家族にわかりやすい説明を行うこと。

ウ 患者サービス向上に関する研修を行うこと。

(3)病院経営及び経営の効率化

① 病院経営について、医事業務の面から、専門知識と経験を生かして、情報の提供と提案を行うこと。

ア 診療報酬の改定時には、診療報酬の請求精度の向上を図るとともにその内容の分析や診療報酬改定の影響調査を行い、病院経営改善に繋がる収益増の具体的提案を行うこと。

イ 施設基準の届出について、専門的知識と経験を生かして、収益増に繋がる提案を行うこと。

ウ 診療報酬改定等について、常時最新情報を入手するとともに、直に医事課に情報提供(報告)を行うこと。また、院内職員向けにも研修会を行うこと。

エ 診療報酬改定時には医療情報システムの修正・登録に協力すること。

オ 返戻、保留、減点率の分析について、受託者のスキルにより企画立案を実践し、その傾向と対策を毎月、医事課へ報告すること。

② 効率的かつ経済的な業務体制を構築すること。

ア 業務内容に対応して、質及び量を勘案して、効率的かつ効果的な人員配置を行うこと。

イ 業務に支障をきたすことのないよう必要な従事者の配置を行うこと。(従事者の急病時等も含む)

ウ 業務内容に適した資格及び経験を有する従事者の配置を行うこと。

エ 制度や運用方法の変更に伴う業務の質及び量の負担増減については、迅速かつ柔軟に対応できる体制を講じること。

③ 業務内容について常に検証・分析を行い改善を行うこと。

ア 業務内容については、統計や患者からの苦情及び専門的知識と経験を生かして、常に検証・分析・改善及び提案を行うこと。

イ 業務内容について常に適正かつ確実に実施されているか検証・分析を行い病院へ報告を行うこと。

④ 制度や業務運用の知識・技術を向上させること。

ア 医療保険制度、診療報酬請求制度、公費負担医療制度等について、専門性と経験を活かすことはもちろんであるが、全ての従事者が知識の研鑽に努めること。

イ 従事者に対し、接遇、機能操作、診療報酬請求業務等受託業務の遂行に必要な事項について、十分な指導・教育(研修)を行うこと。

ウ 従事者に対して、特に診療報酬改定等についての十分な指導・教育(研修)を行うこと。

エ 上記2つについて、従事者に対し、実施した教育(研修)内容について、報告書の提出を行うこと。

(4) 医師等病院職員の業務負担の軽減

- ① 医師等病院職員に業務負担をかけない業務運用を基本とすること。
- ② 常に医師等病院職員の業務負担を軽減するための方策を検討して、提案及び実施を行うこと。
- ③ 病院職員（医師、看護師等含む）に対して、業務遂行に必要な機器操作等の支援を行うこと。
- ④ 診療報酬改定、全国的な病院運営の情勢及び厚生労働情勢等、医療事務受託事業者として得た情報又は分析結果等について、病院職員に対して研修等により周知に努めること。

9. 業務体制

(1) 「総括責任者」の配置

- ア 受託業務を遂行するにあたり、総括責任者の配置を行うこと。
- イ 総括責任者は、1名常駐すること。
- ウ 総括責任者は、下記の条件を満たす者で、資格・経験などの資料を添えて、事前に病院の承認を得ること。総括責任者の交代についても同様とする。ただし交代により業務の質の低下を招かないようにすること。
- エ 総括責任者が休暇等により業務にあたらぬ場合については、病院と遅滞なく連携を図れる体制を整備すること。（総括責任者、休暇日などは休暇時の体制の報告とともにその旨を事前に病院へ報告すること。）
- オ 総括責任者の交代等の際には、相当の期間並行業務を行い、業務に支障が出ないように配慮すること。

(2) 「総括責任者」の条件

- ア 「総括責任者」は、400床以上の病床を有する病院において、入院及び外来の医療事務全般の業務経験を有し、かつ、5年以上の医事事務業務及び指揮命令を行う立場にあった者とする。
- イ 「総括責任者」は、各業務の管理能力を有し、かつ、受託業務全般に精通した者であり、各業務の連絡調整、現状把握、問題点折衝等の業務を行うとともに、患者の要望・苦情等についても的確かつ迅速に対応できる能力を有する者であること。
- ウ 「総括責任者」は、次の試験のいずれか1つ以上を合格した者であること。（次の試験の内容が変更又は廃止になった場合はそれに準ずる試験。）

ただし、総括責任者が合格していない場合は、上記イの条件を満たす「副総括責任者」を配置（常駐）して、総括責任者を補佐することを可能とする。

- ・（財）日本医療教育財団「1級又は2級医療事務技能審査」
- ・（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」
- ・技能認定振興協会「医療事務技能認定試験」
- ・技能認定振興協会「医療事務管理士技能認定試験」
- ・日本医療事務協会「保険請求事務能力検定試験」
- ・医療秘書教育全国協議会「医療秘書技能検定2級以上」
- ・（財）日本医療教育財団「医師事務作業補助技能認定試験」

(3) 「総括責任者」の責務

- ア 受託業務の趣旨をよく理解し、その機能を充分発揮させ、患者サービスの向上、効率的な業務運営、適正な事業収入の確保に取り組むこと。
- イ 病院及び患者の要望、現状を把握し、それに対して迅速かつ確実に対応すること。
- ウ 「実務責任者」及び「業務従事者」を引率監督し、常に迅速かつ的確な指導、教育を行うこと。
- エ 知識の研鑽に努め、業務を改善し、業務の効率化と質の向上を図ること。
- オ 病院との窓口として、迅速かつ確実に報告、連絡、調整及び相談を行うこと。

(4) 「実務責任者」の配置

- ア 受託業務を遂行するにあたり、「実務責任者」の配置を行うこと。
- イ 実務責任者は、概ね次の区分毎に配置を行うこと。なお、受託者の企画提案により、より効果的な配置を行うことを阻害するものではない。

業務区分	実務責任者配置	履行場所	業務種別
I	○	市立長浜病院	入院病棟入力業務（手術室含む）
II	○		初再診受付窓口等業務
IV			医事事務業務（院外処方箋受け渡し含む）
V			救急センター受付窓口等業務
III	○		診療報酬明細書点検、集計業務

- ウ 病院が業務遂行上不適当と認めた場合は、受託者は実務責任者の交代等の対応を迅速に行うこと。
- エ 実務責任者の交代等に際しては、相当の期間並行業務を行い、業務に支障が出ないように配慮すること。

(5) 「実務責任者」の条件

- ア 「実務責任者」は、業務の管理能力を有し、かつ受託業務全般に精通した者であり、患者の要望・苦情等についても的確かつ迅速に対応できる能力を有する者の配置を行うこと。
- イ 「実務責任者」には、診療情報管理士有資格者を1名以上配置すること。

(6) 「実務責任者」の責務

- ア 受託業務の趣旨をよく理解し、その機能を充分発揮させ、患者サービスの向上、効率的な業務運営、適正な事業収入の確保に取り組むこと。
- イ 病院及び患者の要望、現状を把握し、それに対して迅速かつ確実に対応すること。
- ウ 業務従事者を引率監督し、常に迅速かつ的確な指導、教育を行うことにより、知識の研鑽に努め、業務を改善し、業務の効率化と質の向上を図ること。
- エ 業務従事者の交代等により、業務の質を低下させないこと。

(7) 「業務従事者」の配置

- ア 受託業務を遂行するにあたり、必要な業務従事者を配置すること。
- イ 業務従事者は、業務を適切かつ効率的に遂行する能力、経験を有した者を配置すること。
- ウ 病院が業務遂行上不適当と認めた場合は、受託者は業務従事者の交代等の対応を迅速に行うこと。
- エ 業務従事者の交代等に際しては、相当の期間並行業務を行い、業務に支障が出ないように配慮を行うこと。

- (8) 「業務従事者」の条件
各仕様詳細に記載のとおり
- (9) 「業務従事者」の責務
 - ア 担当する業務の趣旨をよく理解し、その機能を十分に発揮させ、円滑かつ適正な業務の遂行に取り組むこと。
 - イ 本仕様書 「8. 委託業務の基本方針」中をよく理解して、業務に取り組むこと。
 - ウ 患者に対して、親切、丁寧な接遇を行い、患者サービスの向上を図ること。
 - エ 医師等病院職員に業務負担をかけない業務運用を基本に業務に取り組むこと。
 - オ 常に知識の研鑽に努め、業務の効率化及び患者サービスの向上を図ること。
- (10) 「従事者の報告」(総括責任者・実務責任者・業務従事者)
 - ア 情報セキュリティの観点から、従事者の氏名・資格・常勤又はパートの区分、担当業務・経験を記載した名簿を病院に提出すること。又、従事者に交代が有る場合は、配置前に従事者名簿の提出を行うこと。
 - イ 従事者の担当業務又は配置がわかる組織図を病院に提出すること。
- (11) 人員の確保及び配置
 - ア 業務を遂行するにあたり必要な人数を配置すること。また休憩、休息、休暇及びその他欠員が生じている間の交代を考慮した人数を確保し配置すること。
 - イ 業務の内容または量もしくは、業務の繁忙等により、従事者の人数が不足すると判断される場合は、受託者の判断又は病院の要求により、増員又は配置転換を行い、業務に遅延及び質の低下等を生じさせることがないようにすること。
 - ウ 月毎の従事者の配置等業務体制を記載した業務計画書を病院に提出し、承認を受けること。

10. 再委託等の禁止

- (1) 業務の一部又は全部の遂行について、第三者に再委託又は下請けをしないこと。ただし、高度な専門知識、技能又は資格を必要とする業務に限り、あらかじめ病院の承認を得たものについては、再委託することができる。
- (2) 再委託の承認を病院に求める場合は、再委託先、再委託の内容、再委託の理由、再委託先に対する管理方法などを文書で提出すること。
- (3) 再委託をする場合は、再委託を行った者が、病院及び患者等に対しての全ての義務と責任を負うこと。
- (4) 再委託をする場合は、再委託者に対し、本件仕様書内容及び契約で定める事項を遵守させ、秘密保持誓約書を連名で病院に提出すること。

11. 勤務環境

- (1) 被服
 - ア 従事者に対し、受託者の費用負担により用意した被服及び名札を着用させること。
 - イ 被服及び名札は、事務職員と判断しやすく、統一されたデザインとして、あらかじめ病院の承認を得たものとする。
 - ウ 被服は、定期的に洗濯がされた清潔な状態と品位を保つこと。

エ 従事者に対し、病院勤務者としてふさわしい、身だしなみをさせること。

(2) 労働安全衛生

ア 労働関係の法令及び監督官庁の行政指導を遵守し、従事者の福祉、健康管理及び労働安全衛生に努めること。

イ 労働安全衛生規則第44条に基づく健康診断を受託者の費用負担により実施し、その記録を保管すること。

ウ 疾病又は感染症対策の観点により、病院から前記の健康診断とは別に、特定健康診断又は予防接種の実施を依頼した場合は、受託者の費用負担により速やかに実施すること。また、その報告について病院から依頼した場合は応じること。料金については、その都度病院から通知する。

(3) 通勤

ア 従事者が通勤に自動車を使用する際は、病院が指定する場所を駐車場として使用することができる。(病院が必要台数を確保するものではない。)

イ アの範囲内において、責任を持って従事者の自動車使用調整を行うこと。

ウ 病院の駐車場を使用する場合は、有料となることもある。

エ 従事者の駐車場使用に際して、指定駐車場及び指定枠内以外への不法駐車等を行わないよう、従事者へ周知徹底を行うこと。

オ 従事者の交通安全および交通マナー教育の周知徹底をはかること。

(4) 施設

ア 病院内の施設の利用にあたって、病院が定める事項及び指示に従うこと。

イ 受託業務の遂行に必要な従事者控室は無料で貸与し、これの使用に係る光熱水費は病院が負担するものとする。

ウ 病院敷地内は、禁煙とする。従事者への周知徹底を行うこと。

エ スマートフォン等は、マナーモードに切り替え、ボタン操作音を無音とすること。使用禁止区域では、電源を切ること。

オ 病院事業という個人情報も多く取り扱う職場であることや昨今の高機能携帯電話等の特性を十分理解して、スマートフォン等の使用については、従事者への周知徹底を十分に行うこと。

カ 病院内の施設利用について、火災予防、盗難防止、電気の取り扱いなどには十分注意すること。

キ 環境対策及び経費節減の観点から、電気、水道、電話など節約に努めるとともに、従事者への周知徹底を図ること。

1 2. 備品及び資料等の適正使用

(1) 権利

業務遂行のために作成した資料等は、病院の所有物とし、所有権、著作権等の一切の権利は病院が有するものとする。

(2) 使用又は貸借

ア 業務遂行のために必要な施設及び設備については、可能な範囲内において、無償で受託者に使用させる。ただし、病院が業務において使用する場合はそれを優先する。

イ 業務遂行のために必要な備品及び資料等については、病院が受託者に貸与する。

ウ 備品及び資料等の貸与にあたり必要に応じて借用書を提出すること。

(3) 適正使用

ア 病院から使用を許可されている施設及び設備について、滅失又は損傷の防止を行い適正に使用すること。

イ 病院から貸与されている備品及び資料等について、情報の漏洩、紛失、盗難、滅失、棄損、改ざん、不正アクセスの防止を行い、適正に使用すること。

ウ 病院から使用を許可されている、施設、設備、備品及び資料等について、病院の許可無く変型、改造、移転、複写、複製、目的外使用、持ち出し、廃棄等を行わないこと。

エ 病院から貸与されている施設、設備、備品及び資料等について、作業完了したとき、又は契約解除された時は、内容、数量、処理方法、処理経過等を示した書類を添付して、病院もしくは病院が指定する者に引き継ぎ、返還もしくは病院の指示に従い廃棄すること。

オ 病院は、受託者が上記アからエの事項を違反した場合又は故意、過失により漏洩、紛失、盗難、滅失、損傷、棄損、改ざん、不正アクセス等があった場合は、損害の状況により、受託者に損害賠償を請求することができるものとする。

1 3. 経費の負担区分

業務遂行に必要な経費の負担は次のとおりとする。

No.	区分	市立長浜病院	受託者
1	事務室、更衣室、会議室	○	
2	光熱水費（水道料金、電気料金、ガス料金等）	○	
3	備品（机、椅子、ロッカー等）	○	
4	通信費（電話、FAX、郵送料、インターネット使用料等）	○	
5	システム機器類及び運用及び保守経費等（ただし、病院が所有又は貸与しているものに限る）	○	
6	印刷製本費（業務に使用するものに限る）	○	
7	事務用消耗品（一般）	○	
8	業務従事者駐車場	△	△
9	病院が使用を認めない事務用品又は事務用消耗品等 人事管理用事務用品等含む		○
10	給与等雇用経費（給与、諸手当、交通費、福利厚生費等）		○
11	労働安全衛生経費（健康診断、予防接種、感染症対策用品等）		○
12	マスク等感染症予防用品等		○
13	被服費（名札、従事者の被服購入、維持管理費等）		○
14	書籍購入（医療保険制度、診療報酬請求関係図書等）		○
15	教育研修（病院外での教育研修を含む）		○
16	交通費等（自動車、燃料費等含む） 病院公用車の使用は認めない。		○

注：No.8 業務従事者駐車場については、有料となることもある。

1 4. 個人情報保護及び秘密の保持

(1) 個人情報の保護

ア 個人情報保護に関しては、特に法令に従って適正に取り扱うこと。

- イ 業務遂行にあたり、個人情報(個人に関する情報であって、氏名、生年月日その他の記述により特定の個人が識別することができるもの、及び他の情報と安易に照合することができる、それにより特定の個人が識別できるもの、又は識別され得るものをいう)の取り扱いについては、別記「個人情報取り扱い特記事項」を遵守すること。
- ウ 業務従事者に個人情報の保護に関する法律、長浜市個人情報保護条例を十分理解させ、それに従わせること。
- エ 市立長浜院情報セキュリティポリシーを十分理解させ、それに従わせること。
- オ 情報漏洩等が明らかな場合、疑わしい場合は、速やかに報告書を提出するとともに対応を行うこと。
- カ 受託業務の業務上知り得た患者の個人情報を第三者に漏らしてはならない。また、受託者は、従事者にこれを遵守させること。このことについては、契約の解除、期間満了、離職後においても同様とすること。
- キ 業務に従事する者について、個人情報取扱者報告書により取扱責任者及び取扱者を書面により提出をすること。
- ク 従事者、その他の者とこれらの義務を遵守させる秘密保持契約を締結するなど、必要な措置を講じること。

15. 業務計画・報告

(1) 業務計画

- ア 月毎の業務計画書を作成し、病院に毎月提出し承認を受けること。
- イ 月毎の業務計画書に基づき、業務の進行管理を行うこと。

(2) 業務報告

- ア 業務報告書を日次、月次、年次毎に作成し、病院に報告すること。
- イ 病院からの業務遂行に関する報告の要求に応じること。

(3) 業務点検

- ア 業務遂行について、法令等に従い、適正なマニュアル・フローに基づいて処理されているかを定期的に点検し、点検終了後は、病院に報告すること。
- イ 業務点検に基づき、業務改善及び病院への提案を行うこと。

16. 点検及び引き継ぎ（契約の開始と終了等）

- (1) 業務を開始するにあたり、業務の内容、数量、処理方法、処理経過、担当診療科、病棟業務の特色等を示した書類及び病院又は前業務受託業者との打ち合わせ等の方法により業務が円滑、適正、かつ確実に行えるように受託者の責任と経費負担により引き継ぎを行うこと。
- (2) 業務が完結したとき、又は契約が解除されたときは、業務の内容、数量、処理方法、処理経過、担当診療科、病棟業務の特色等を示した書類の作成及び病院又は次の業務受託業者となる者等病院が指定する者が円滑、適正、かつ確実に業務が継続できるように引き継ぎを行うこと。
- (3) 引き継ぎ内容を書面により記録すること。

17. 検査監督

(1) 点検検査

- ア 受託者は、病院が行う作業現場の実地調査を含めた業務の点検検査に協力しなければならない。
- イ 病院からの業務の進捗状況の提出、業務内容の点検検査の実施等資料の提供を含む要請を行った場合は協力しなければならない。

(2) 改善措置

- ア 点検検査の結果、病院が不相当であると判断し、口頭又は文書による改善の指示を行った場合は、直ちに改善を行うこと。
- イ 病院は、各業務種別ごとに本仕様書及びプロポーザル提案事項等が正確に実施され、病院が業務委託を行う目的が達成されているかについて検査を行い、その結果を受託者に示す。受託者は、必要に応じて、直ちに改善方法を検討し、病院と協議のうえ、改善を行うこと。

18. 事故発生時の報告及び対応

(1) 事故発生時の報告

- ア 業務の遂行に支障が生じるおそれがある事故の発生を知ったときは、その事故発生時の責務の如何に関わらず、直ちに事故発生報告書を作成して病院に報告すること。
- イ 事故発生報告書の作成を行ういとまが無い場合は、口頭により病院への報告を優先し事後に事故発生報告書を提出すること。
- ウ 事故・間違い等を発生させた場合は、速やかに所属長に口頭報告するとともに、「ヒアリハット報告書」「インシデントレポート」等適切な手段により病院に報告し、対応策を提案するとともに、必要な対応を行うこと。

(2) 事故発生時の対応

- ア 事故発生時の対応方法を定めておくこと。
- イ 緊急時の連絡体制を定めて、緊急連絡網を病院に提出すること。

19. 災害発生時の対応

- (1) 災害、システムダウン、感染症の発生又は病院に多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合は、直ちに病院に連絡すること。
- (2) 各種大規模災害の発生及び発生が予測される場合は、病院の協力要請に可能な限り協力すること。
- (3) 大規模災害の発生等により、業務を継続して遂行するために、臨時的に病院の業務体制等を変更する場合がある。病院からの要請に基づき、可能な限り協力すること。
- (4) 病院が実施する災害、システムダウン又は感染症の訓練や各種研修会に従事者を参加させること。

20. 損害賠償責任

業務遂行及び引き継ぎにおいて、業務怠慢、故意又は重大な過失により、病院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。

2 1. 見積内訳書

- (1) 受託者は、契約締結時に詳細な見積内訳書を提出すること。
- (2) 契約期間中に、変更契約を行う必要が生じた場合は、提出された見積内訳書の金額を根拠に、変更契約の協議を行うこととする。

2 2. 契約の解除

病院は、業務受託者が本仕様書に記載されている事項を誠実に履行しないと認めた場合は、契約期間中であっても契約を解除できる。

2 3. その他

- (1) 医療情報システム等の運用に対応すること。
- (2) 病院の待ち時間調査、業務の処理時間調査、患者満足度調査等院内実態調査に協力するとともに、受託者において病院に必要な調査を企画して実施を行い、結果を報告するとともに分析して事務改善提案を行うこと。
- (3) 本仕様書に記載が無いが、受託者から提出された、市立長浜病院 医事業務等委託企画提案書に記載されている内容については、病院が必要と認める項目は仕様書に含めるものとする。
- (4) 本仕様書に関して、疑義が生じた場合等不明な事項については、長浜市病院事業契約規程（平成 22 年長浜市病院事業管理規程第 24 号）及び長浜市病院事業会計規程（平成 22 年長浜市病院事業管理規程第 22 号）その他関係諸法令に定めるほか、必要に応じ病院側と受託者が協議の上定めるものとする。

【委託業務内容の詳細】

I 入院病棟入力業務（中央手術室含む）

(1) 共通事項

- ① 業務従事者は、受託業務全般及び医療情報システム等の教育を受けた者の配置を行うこと。
- ② 業務従事者は、正しい診療報酬算定のために、医師の投薬等の指示内容が確認出来る能力を有するものを配置すること。
- ③ 診療報酬の算定については、診療録に基づき、厚生労働省告示第 5 9 号により、正しく算定を行うこと。（告示の改正(一部改正を含む)に対応を行うこと。）
- ④ 診療報酬の算定については、外来、他の病棟、中央手術室、放射線技術科、中央検査技術科、薬剤局、リハビリテーション科、栄養科、医事課等との連携を密にして正しい算定を行うこと。
- ⑤ 病棟区内等で医療情報システムの端末入力を迅速・的確に行うこと。
- ⑥ 診療報酬請求事務に精通し、適正な DPC 制度・包括請求・出来高請求が出来る業務従事者の配置を行うこと。
- ⑦ 入院患者については、医事会計の入力（算定）後速やかに電子カルテ内「DPC 登録」の手術、手術・処置等の項目を入力すること。
- ⑧ 病棟区内等で手術箋等の入力を行い、部長の医師に術式を確認して、月に 1 度医事課に提

出を行うこと。

- ⑨ 医師オーダーの変更入力を行うこと。
- ⑩ レントゲン・検査・栄養指導等の予約を調整し入力すること。予約の確認を行うこと。
- ⑪ 入院・退院・転科・転棟・転室入力及び同リストと管理日誌との突合を確実にすること。
- ⑫ 急性期病棟から他の入院基本料を算定する病棟へ転棟した患者については、急性期病棟の入力（算定）完了時に DPC 担当へその旨報告すること。
- ⑬ 退院指導台帳、退院証明書等の作成管理リストへ記入を行うこと。
- ⑭ 患者属性の登録を行うこと。
- ⑮ 個室減免患者のチェックを行うとともに、減免書類の確認を行うこと。
- ⑯ 重症個室使用について書類の記載内容の確認を行うこと。
- ⑰ 病棟書類等の廃棄を行うこと。（一般廃棄分と個人情報分の取り扱いに注意すること。）
- ⑱ コスト伝票の入力漏れ、点検未実施の確認等コスト漏れのチェックを行うこと。
- ⑲ 入院定期会計請求書及び診療明細書の出力と会計の内容点検を行うこと。
- ⑳ 病棟責任者（病院職員）の確認後、患者に定期請求会計書の配付を行うこと。
- ㉑ 外来予約の変更入力を行うこと。
- ㉒ 他科受診入力のチェックを行うこと。
- ㉓ 腫瘍マーカー及び管理料算定のチェックを行うこと。
- ㉔ 入院 90 日超、180 日超の患者チェックを行い医療保険制度に基づき必要な書類の作成依頼を行うこと。
- ㉕ 院内外の電話対応（入院費等問い合わせに関すること）を行うこと。
- ㉖ 出生児 I D の取得を行うこと。
- ㉗ 産科医療補償制度に関する業務を行うこと。（分娩後・変更等）
- ㉘ 入力業務・保険請求業務上で必要な業務を行うこと。
- ㉙ 産後ケア等関連事業に関する会計入力業務を行うこと。
- ㉚ 患者や家族への対応・案内・誘導等を行うこと。
- ㉛ レセプト電算処理に伴うチェックリストによる修正を行うこと。
- ㉜ 各病棟において入院患者の保険情報等一覧を作成し、未納防止に努めること。
- ㉝ 受託者は、責任を持って、苦情及びクレームの対応を行うこと。対応の記録、結果については、医事課へ報告を行うこと。
- ㉞ 次の（ア）～（オ）については、「II 初再診受付窓口等業務（6）入退院受付」業務との連携を密にして確実にすること。
 - ア 入院患者及び手術を要する患者・家族に対して「限度額認定証」の有無を確認すること。また、未申請の方について取得の説明及び支援を行うこと。
 - イ 入院患者の保険証の更新状況及び限度額認定証取得状況等を常に確認して、必要に応じて、医事課（未収金担当）並びに地域医療連携室に速やかに連絡を行うこと。
 - ウ 入院申込書の未提出者及び記入不備等については、受託者において確実に必要な事務を完結させること。
 - エ 過去未納が有る患者が入院した時は、医事課（未収金担当）へ速やかに連絡すること。
 - オ 還付・追徴が発生した場合は迅速に対応し、処理完了まで責任をもって対応すること。

（2）中央手術室業務

- ① 業務従事者は、共通事項 1-①に加え、手術室という所属の重要性を認識し、十分な教育を受けた者の配置を行うこと。
- ② 中央手術室内で医療情報システムの端末入力を迅速・的確に行うこと。(外来分・入院分データ有り)
- ③ 手術室における請求材料の点検業務を行うこと。
- ④ 手術室における請求に関する業務を行うこと。
- ⑤ 術中コスト表・手術記録を確認して、薬剤・診療材料等、手術コストの確認を行い、医事会計システムへの入力を行うこと。(原則、手術室内)
- ⑥ 手術コスト表の入力確認は翌日の午前中に終えること。

II 初再診受付窓口等業務

(1) 共通事項

- ① 基本業務時間は、午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分又は当該業務が終了した時間のうち遅い時間までを業務時間とする。
- ② 業務従事者は、受託業務全般及び医療情報システム等の教育を受けた者の配置を行うこと。
- ③ 診療報酬の算定については、診療録に基づき、厚生労働省告示第 59 号により、正しく算定を行うこと。(告示の一部改正にも対応を行うこと。)
- ④ 診療報酬の算定については、外来、他の病棟、中央手術室、放射線技術科、中央検査技術科、薬剤局、リハビリテーション科、栄養科、医事課等との連携を密にして正しい算定を行うこと。
- ⑤ 病院内の案内・説明を行うこと。
- ⑥ 医師の休診、診察変更の確認を行うこと。
- ⑦ エンボスカード、エンボッサーリボンの補充・交換と在庫管理を行うこと。
- ⑧ 各種用紙類、リストバンド等の在庫管理及び医事課への報告を行うこと。
- ⑨ 院内外の電話対応を行うこと。
- ⑩ 入力業務・保険請求業務・外来紙カルテ管理業務等の上で必要な業務を行うこと。
- ⑪ 受付・窓口業務に関する不要書類の廃棄を行うこと。
- ⑫ 保険変更等に伴う訂正等の事務処理を行うこと。
- ⑬ 受託者は、責任を持って、苦情及びクレームの対応を行うこと。対応の記録、結果については、医事課へ報告を行うこと。
- ⑭ 問診票の記入説明及び入力を行うこと。
- ⑮ オンライン資格確認システムによる予約患者の保険情報確認を行うこと。
- ⑯ 患者誘導アプリの説明・案内・登録補助等を行うこと。
- ⑰ 患者情報を新規に登録する際には、すでに登録がないかの確認を行い「1人1ID」となるよう十分に留意すること。(多重 ID の防止)

(2) 初診受付

- ① 午前 7 時 30 分には業務従事者を配置し、初診受付業務を行うこと。
- ② 診察申込書の記入説明、事故・労災等の選別、受付、確認を行うこと。
- ③ 健康保険証及び各公費負担による資格証等の確認及びコピーを行うこと。

- ④ 患者基本情報の登録及び修正を行うこと。
- ⑤ 受付票の発行及び患者への交付を行うこと。
- ⑥ 初診患者に診察券の交付を行うこと。
- ⑦ 診察申込書の整理、編綴を行うこと。
- ⑧ 健康保険証等のコピーの整理、編綴を行うこと。
- ⑨ 健康診断の受付を行うこと。
- ⑩ 外来、窓口終了後の総合待合ホールの整理、初診等記載台の準備、翌日の再来受付機前の準備、看板の設置等を行うこと。
- ⑪ オンライン資格確認システムの利用について適切に案内および支援を行うこと。

(3) 再診受付

- ① 午前7時30分には業務従事者を配置し、再診受付業務を行うこと。
- ② 再来受付機で受付できない再診患者の受付を行うこと。
- ③ 診察申込書の記入説明・労災等の選別、受付、確認を行うこと。
- ④ 入院患者・各外来等からの依頼分患者の受付を行うこと。
- ⑤ 追加診療希望者の受付を行うこと。
- ⑥ 健康保険証及び各公費負担による資格証等の確認を行うこと。
- ⑦ 患者基本情報の登録及び修正を行うこと。
- ⑧ 受付票の発行及び患者への交付を行うこと。
- ⑨ オンライン資格確認システムの利用について適切に案内および支援を行うこと。

(4) 会計窓口

- ① 窓口終了時間は、午後6時00分とする。
- ② 診察終了患者から受付票を受け取り、会計番号票の交付を行うこと。
- ③ 会計窓口内で医療情報システムの端末入力を迅速・的確に行い、会計情報の内容確認及び修正を行うこと。
- ④ 健康保険証及び各公費負担による資格証等の確認を行うこと。
- ⑤ 患者基本情報の登録及び修正を行うこと。
- ⑥ 入力済み各種伝票の整理・保管を行うこと。
- ⑦ 患者基本情報の変更等に伴う患者請求・還付に関する業務を行うこと。(入院・外来分)
- ⑧ 還付・追徴が発生した場合は迅速に対応し、処理完了まで責任をもって対応すること
- ⑨ 自動収納機を利用しない(できない)患者の対応を行うこと。
- ⑩ 当日、持ち合わせがない場合等、窓口で支払いのできない患者について、納入誓約書へのサイン等必要な事務を行うこと。
- ⑪ 会計情報に疑義がある場合の関係部署への確認を行うこと。
- ⑫ 院外処方せんの受け渡しを行うこと。
 - ア 患者が提出した「領収書の氏名」「診療科目」「引換券No.」を確認して、慎重かつ正確に院外処方せんを渡すこと。
 - イ 患者への院外処方せんでの薬の受け取り方の説明を行うこと。
 - ウ 患者への院外処方せんでの有効期間等について説明を行うこと。
 - エ 「外来抗凝固薬」「予定入院持参薬問診」「薬の投薬」「薬に関する問い合わせ」など、院外処方せん受け渡し業務以外については、「薬剤局」職員に対応を求めること。

オ 午後6時00分の窓口閉鎖後に残った処方せんは、夜間、休診日受付業務従事者へ引き継ぎを行うこと。

カ 残置院外処方せんについては、患者宅へ連絡すること。

キ 残置院外処方せんの保管・管理・処分を行い、報告すること。

ク 残置院外処方せんの発生から連絡、保管、受け渡し又は処分までの記録を行うこと。

ケ 院外処方せんの紛失などの問い合わせに対応すること。

(5) 再来受付機

① 午前7時00分には業務従事者を配置し、正午まで業務を行うこと。

② 再来受付機による受付案内及び受付の補助を行うこと。

③ 再来受付機用の紙等の補充等管理を行うこと。

④ 医師変更・休診等の確認及び伝達指導を行うこと。

(6) 入退院受付

① 患者基本情報の登録及び修正を行うこと。

② 健康保険証及び各公費負担による資格証等を確認する。

③ 健康保険証及び各公費負担による資格証等をコピーする。

④ 入院に関する説明・案内、必要書類の交付・受領を行うこと。

⑤ 入院登録関係業務を行うこと。

⑥ 入院申込書、入院履歴申告書の提出確認を行うこと。

⑦ 入院台帳の作成、転棟等による台帳移動・連絡、整理、管理を行うこと。

⑧ 入院決定シート内容入力及び確認、管理すること。

⑨ 予約入院患者への事前説明を行い、入院の前3日から電話による確認を行うこと。また、電話等確認ができない場合は報告を行うこと。

⑩ 入院患者の患者リストバンドを作成すること。

⑪ 退院時会計書及び診療明細書の発行を行うこと。

⑫ 入院案内等をセットすること。

⑬ 入退院等台帳類・証明書類整理製本事務を行うこと。

⑭ オンライン資格確認システムの利用について適切に案内および支援を行うこと。

⑮ 次の(ア)～(エ)については、「I 入院病棟入力業務 共通事項」業務との連携を密にして確実に行うこと。(透析業務等も含む)

ア 入院期間が長期になる患者及び手術を要する患者など入院費が高額となる見込みの患者・家族に対して「限度額認定証」取得の説明及び取得支援を行うこと。

イ 入院患者の保険証の更新状況及び限度額認定証取得状況等を常に確認して、必要に応じて、医事課(未収金担当)並びに地域医療連携室に速やかに連絡を行うこと。

ウ 入院申込書の未提出者及び記入不備等については、受託者において確実に必要な事務を完結させること。

エ 過去未納が有る患者が入院した時は、医事課(未収金担当)へ速やかに連絡すること。

(7) 外来紙カルテ管理・搬送業務

① 電子カルテ化により、原則的に外来紙カルテの運用は行わないが、医療行為という業務の性質上、診療科及び病棟等から、外来紙カルテの搬出の要請があった場合は搬送を行うこと。

- ② 外来紙カルテの管理、保管を行うこと。
- ③ 三次保管外来紙カルテへの分類、登録、保管、記録等を行うこと。
(三次保管外来紙カルテ：5年間来院記録の無い外来紙カルテ)
- ④ 外来紙カルテの移し替えを行うこと。
- ⑤ 外来紙カルテ管理に伴う不要書類の廃棄を行うこと。
- ⑥ 紙カルテの廃棄作業の選別作業と廃棄作業を行うこと。

(8) 当日電話受付業務

- ① 受付業務は、休診日以外の午前8時00分から開始し午前10時00分に終了すること。
- ② 各外来診療区の混雑具合や受付方法等を熟知し、電話による患者からの問い合わせ等に対し、正確かつ迅速に受付業務を遂行すること。
- ③ 受付票を発行すること。
- ④ 電話受付票に記入すること。
- ⑤ 診察受付入力を行うこと。
- ⑥ 業務終了後、当日の取扱件数を報告すること。
- ⑦ 予約確認の電話に対応すること。
- ⑧ 業務使用電話（4台）での対応を同時に行うことが出来ること。
- ⑨ 電話診療にかかる受付に対応すること。

(9) 電話予約及び変更受付業務

- ① 受付業務は、休診日以外の正午から開始し午後2時00分に終了すること。
- ② 各外来診療区の混雑具合や受付方法等を熟知し、電話による患者からの問い合わせ等に対し、正確かつ迅速に予約及び変更受付業務を遂行すること。
- ③ 予約入力業務を行うこと。
- ④ 電話予約及び変更を受付票に記入すること。
- ⑤ 特定の科や検査を伴う診察予約変更等は、予約変更受付票を各科に回し、変更希望電話があることを連絡を行い、指示に基づき患者へ連絡すること。
- ⑥ 予約確認の電話に対応すること。
- ⑦ 業務使用電話（3台）での対応を同時に行うことが出来ること。
- ⑧ 電話診療にかかる受付に対応すること。

(10) スキャンセンター業務

- ① 基本業務時間は、午前8時30分から午後5時15分とする。
- ② 委託範囲は、医療情報システムの運用において紙やフィルム等を電子化して保存するため、依頼書回収から原稿の保管、破棄まで一連の作業とすること。
- ③ 受託業者は、スキャンされたデータを診療録の一部として、真正性、見読性、保存性の確保に努めなければならない。
- ④ 業務の遂行にあたっては、市立長浜病院診療情報管理規程、スキャンセンター利用ルールに則り誠実に行うこと。
- ⑤ スキャンセンターの業務日は月曜日から金曜日（祝日を除く）とするが、週休日と祝日が連続して4日以上続く場合は臨時に業務を行う場合がある。
- ⑥ 各部門へのスキャン依頼フォルダの回収、不備返却を行うときは、回収忘れや紛失、汚損等がないようにするとともに、個人情報には十分注意すること。

- ⑦ 回収したスキャン依頼（至急を含む）は、当日中にスキャンを完了すること。（これには、スキャン後確認を含む。）
- ⑧ スキャンに際しては、スキャン依頼書とスキャン原稿の内容確認をすること。（詳細はスキャンセンター利用ルール）
- ⑨ スキャン依頼に不備等があった場合は、依頼元に返却すること。
- ⑩ 汎用画像管理システム等医療情報システム内への取り込み依頼があった場合もスキャナ取込を行うこと。（見読確認を含む）
- ⑪ 至急でスキャナ取込依頼があったときは、至急の依頼を優先させること。（詳細はスキャンセンター利用ルール）
- ⑫ 原本保管しないスキャン原稿は、スキャンセンター利用ルールに基づき、3か月間保管後、廃棄すること。
- ⑬ 原本保管するスキャン原稿は、スキャンセンター利用ルールに基づき、現物保管すること。
- ⑭ スキャンセンターの運用について、支障が生じた場合は運用方式を変更することがある。
- ⑮ スキャン後のデータに変更が生じた場合は、スキャンデータ変更依頼書に基づき変更処理業務を行うこと。

Ⅲ 診療報酬明細書点検、集計業務

- ① 診療報酬明細書については、受託者の責任において、毎月10日午前8時30分までに、前月分の業務を終了し、医事課に引き継がなければならない。（業務日及び業務時間等は受託者が業務を完了できるように設定すること。）
- ② 業務従事者は、市立長浜病院医事業務（医療情報システム等）を把握し、診療報酬制度を熟知するとともに診療報酬請求事務に精通したものの配置を行うこと。
- ③ 病院経営の観点から重要な業務であることから、受託者の専門的知識と経験を生かして、業務に従事すること。
- ④ 電算システムで出力される診療報酬明細書エラーリストのチェック、修正を行うこと。
- ⑤ 診療報酬明細書の内容の点検を行うこと。（労災保険、公務災害を含むすべての診療報酬明細書）
- ⑥ 診療報酬明細書の点検結果について、診療録に基づき、厚生労働省告示第59号による正しい算定の検証及び減点分析を行い医事課に報告すること。
- ⑦ 当院の減点率を、直近における過去3年間の平均値以下に下げること。
- ⑧ 診療報酬明細書の内容点検にあたっては、内容等について担当医師等との連携をとり、調整・確認作業を行うこと。
- ⑨ 診療報酬明細書の内容点検にあたっては、必要に応じて入力データの修正・再入力を行うこと。
- ⑩ 診療報酬明細書の内容点検にあたっては、内容等に関する補足コメント等の添付資料に関する点検を行うこと。
- ⑪ 診療報酬明細書（返戻分）の仕分け、処理、減点チェックを行うこと。
- ⑫ 返戻、診療報酬明細書の内容点検及び修正を行い速やかに（2～3ヶ月以内）再請求を行うこと。

- ⑬ 保留診療報酬明細書の管理を行うとともに、速やか(2～3ヶ月以内)に請求を行うこと。
- ⑭ 減点された診療報酬明細書を分析・修正し、再審査請求を行うこと。
- ⑮ 減点される傾向の分析を行い、毎月報告するとともに対策を行うこと。
- ⑯ 診療報酬明細書の編綴りを行うこと。(紙診療報酬明細書請求分)
- ⑰ 社会保険診療報酬請求書の作成を行うこと。(紙診療報酬明細書請求分)
- ⑱ 国民保険診療報酬請求書総括表の作成を行うこと。(入院・外来)(紙診療報酬明細書請求分)
- ⑲ 国民保険診療報酬請求額計算書の作成を行うこと。(紙診療報酬明細書請求分)
- ⑳ 入力業務・保険請求業務・カルテ管理業務等の上で必要な業務を行うこと。

IV 医事事務業務

(1) 共通事項

- ① 業務従事者は、委託業務全般及び医療情報システム等の教育を受けた者の配置を行うこと。
- ② 診療報酬の算定については、診療録に基づき、厚生労働省告示第59号により、正しく算定を行うこと。(告示の一部改正にも対応を行うこと。)
- ③ 診療報酬の算定については、外来、病棟、中央手術室、放射線技術科、中央検査技術科、薬剤局、リハビリテーション科、栄養科、医事課等との連携を密にして正しい算定を行うこと。
- ④ 医事業務等を熟知し、窓口・電話等による問い合わせ等に対し正確かつ迅速に対応し、または関係病院職員に引き継ぎを行うこと。
- ⑤ 庶務事務を行うこと。受託業務全般的な庶務を含むこと。(遺失物又は拾得物、残置処方箋及び未精算帰宅患者等への連絡調整等を含む。)
- ⑥ 受託者は、責任を持って、苦情及びクレームへの対応を行うこと。対応の記録、結果については、医事課へ報告を行うこと。
- ⑦ 業務の進捗状況を医事課へ報告すること。

(2) 交通事故・労務災害・公務災害請求等業務

- ① 業務従事者は、共通事項1-①加え、交通事故における損害保険請求・労務災害(公務災害)における請求業務の教育を受けた者、または同程度の実務知識と経験を有する者の配置を行うこと。
- ② 医事業務等を熟知し、窓口・電話等による問い合わせ等に対し正確かつ迅速に対応し、または関係病院職員に引き継ぎを行うこと。
- ③ 交通事故等の団体未収金が発生しないように、適正かつ確実な事務処理を行うこと。
- ④ 交通事故・労務災害(公務災害)関係の窓口・電話対応を行うこと。
- ⑤ 自賠責情報・労務災害(公務災害)情報の基本情報入力を行うこと。
- ⑥ 請求方法確認、説明、請求作業を行うこと。
- ⑦ 届出関係書類の受付、管理、保管、催促を行うこと。
- ⑧ 診療報酬明細書作成、点検、請求を行うこと。
- ⑨ 損害保険会社確認、連絡調整、請求用紙送付依頼を行うこと。
- ⑩ 患者連絡・調整を行うこと。

- ⑪ 各関係部署との連絡調整、照会対応を行うこと。
- ⑫ 医師へ診断書の依頼、管理を行うこと。
- ⑬ 記入済み診断書の回収、未回収分の催促、確認を行うこと。
- ⑭ 面談依頼、請求、調整を行うこと。
- ⑮ 労災決定通知書の記載内容と入力データとの照合、管理、保管を行うこと。
- ⑯ 損害保険会社請求、入金確認、入金処理、領収書、入金はがきの作成を行うこと。
- ⑰ 未収金の場合の督促状の作成を行うこと。
- ⑱ 損害保険会社・労働基準監督署等からのレントゲンフィルム等の貸出依頼対応、並びに各対象科へのレントゲンフィルムの貸出依頼を行うこと。
- ⑲ 届出関係書類（コピー含む）の管理、保管を行うこと。
- ⑳ 照会及び回答業務を行うこと。
- ㉑ 医療法上診療録に保存しなければならない書類はスキャン依頼を行うこと。

(3) 介護保険関連業務

- ① 介護保険主治医意見書受付、作成依頼、交付、請求事務を行うこと。また、期限のあるものに対して速やかに処理し必要に応じて依頼元へ確認を行うこと。
- ② 介護認定結果通知をスキャン依頼し保管を行うこと。

(4) 障害者総合支援法関連業務

- ① 障害者総合支援法医師意見書作成依頼受付、作成依頼、交付、請求事務を行うこと。

(5) 未収金業務

- ① 前日分の未精算処理を行い対象者に連絡すること。
- ② ①で連絡したにも関わらず未収金となっている対象者には継続して連絡すること。
- ③ 医事課未収金担当者と連携を密にし未収金対策に協力すること。

(6) 生活保護法関連業務

- ① 医療券の発行を依頼し、公費番号を医療情報システムに入力すること。
- ② 所管の福祉事務所に対象者の入退院報告をすること。
- ③ 通院日の証明書を発行すること。

(7) 医師変更表示業務

- ① 月の各科診察担当医師の状況収集、表の作成、院内配布すること。
- ② 毎日の医師の診察担当変更の表の作成、院内配布すること。

(8) 学校安全会証明業務

- ① 学校安全会証明関係事務を行うこと。

(9) インフルエンザ予防接種関係業務

- ① 予約受付（毎年10～11月頃）
 - ア 受付時間までに、受付場所の設営を行い、終了後は元通りにすること。
 - イ 慢性疾患の患者には、接種の当日までに主治医へ予防接種を受けてもよいか確認しておくよう伝えること。
 - ウ 主治医へ確認が出来なかった場合、当日に接種が出来ないこともある旨、患者へ説明すること。
 - エ 申込み書に必要事項を記入していただくこと。
 - オ 接種できる日時を患者に伝え、空いている日に予約を取り、予約表に必要な情報をすべて

書き入れること。

カ 説明書きに患者の氏名・予約日時を記入すること。

キ 患者に予診票と説明書きをホッチキス止めしたものを渡すこと。

ク 予診票を渡すこと。

ケ 予診票を渡す際に、料金・接種場所・予診票の事前記入等、注意事項を伝えること。

コ 予約変更の申し出には、可能であれば日時等変更し、予約表を訂正すること。

サ 終了後は、必要物品一式を医事課に引き継ぐこと。

シ 接種日の3日前、受付終了後に当該接種日の予約を医療情報システムへ入力すること。

ス 業務を行ううえで、疑義が生じた場合には、すみやかに医事課に報告すること。

② 接種受付（毎年11月～12月頃）午後1時15分から午後4時15分までの3時間

ア 2名以上で業務に従事すること。

イ 受付時間までに、接種場所と受付場所の設営を行い、終了後は元通りにすること。

ウ 予約表をチェックし、主治医への接種確認が必要な患者には、確認済かどうか尋ねること。

エ 予診票の内容をチェックし、漏れがあれば記載してもらうこと。

オ 予診票が無記入の場合、極力患者自身に記入してもらうこと。

カ 代筆する場合は、聞き取りをしながら行い、代筆欄に担当者自身の名前を記入すること。

キ 予診票に受付番号を記入すること。

ク 予診票を、看護師へ渡すこと。

ケ 接種済み患者の予診票について、スキャンセンターへスキャン依頼を行うこと。

コ 終了後は、必要物品一式を医事課に引き継ぐこと。

カ 業務を行ううえで、疑義が生じた場合には、すみやかに医事課に報告すること。

V 救急センター受付窓口等業務

① 基本業務時間は、午前8時30分から翌日午前8時30分までを業務時間とする。

② 長浜市病院事業管理運営規程（平成22年長浜市病院事業管理規程第1号）第7条に規定する休診日の午前8時30分から午後5時15分は、病院事務職員と連携して業務を行うこと。

なお、病院事務職員は、管理日直（受付、料金の徴収・釣銭管理、電話対応、苦情対応）の業務を行う。ただし、当該職員の休憩時間中は管理日直業務も行うこと。また、業務開始・終了（休憩時間も含む）時に引き継ぎを適正に行うこと。

③ 業務従事者は、受託業務全般及び医療情報システム等の教育を受けた者の配置を行うこと。

④ 診療報酬の算定については、診療録に基づき、厚生労働省告示第59号により、正しく算定を行うこと。（告示の一部改正にも対応を行うこと。）

⑤ 業務従事者は、上記事項に加えて救急という所属の重要性を認識し、十分な教育を受けた者の配置を行うこと。

⑥ 診療報酬の算定については、外来、病棟、中央手術室、放射線技術科、中央検査技術科、薬剤局、リハビリテーション科、医事課等との連携を密にして正しい算定を行うこと。

⑦ 病院内の案内・説明を行うこと。

⑧ エンボスカード、エンボッサーリボンの補充・交換と在庫管理を行うこと。

⑨ 各種用紙類、リストバンド等の在庫管理及び医事課への報告を行うこと。

- ⑩ 院内外の電話応対を行うこと。
- ⑪ 入力業務・保険請求業務・外来紙カルテ管理業務等の上で必要な業務を行うこと。
- ⑫ 受付・窓口業務に関する不要書類の廃棄を行うこと。
- ⑬ 保険変更等に伴う訂正等の事務処理を行うこと。
- ⑭ 受託者は、責任を持って、苦情及びクレームの対応を行うこと。対応の記録、結果については、医事課へ報告を行うこと。
- ⑮ 問診票の記入説明及び入力を行うこと。
- ⑯ オンライン資格確認システムによる予約患者の保険情報確認を行うこと。
- ⑰ 患者誘導アプリの説明・案内・登録補助等を行うこと。
- ⑱ 患者情報を新規に登録する際には、すでに登録がないかの確認を行い「1人1ID」となるよう十分に留意すること。(多重IDの防止)
- ⑲ 問診票記載内容を電子カルテシステムに入力すること。ただし、患者数が多い場合やトラブル対応等、やむを得ない理由で問診票の入力が出来ない場合は、救急センター看護師に入力出来ない旨を連絡すること。
- ⑳ 受付票を出力し、問診票と一緒に救急センターの診療室へ搬送すること。
- ㉑ 会計書の作成・内容点検及び交付（外来、入院、未収金含む）を行うこと。必要に応じて、透析患者へのお薬引換券の交付及び薬剤局への院外処方箋引き継ぎを行うこと。
- ㉒ 料金の徴収・釣銭管理を行い、8時30分に病院職員に引継を行うこと（外来、入院、未収金含む）。
- ㉓ 電子カルテシステムから入院患者に係るリストバンドを出力し、入院案内と一緒に救急センターへ搬送すること。
- ㉔ 紹介状、同意書及び手書き診療録等のスキャナー取り込みに係る事務処理を行うこと。
- ㉕ プリンター・パソコン等の不具合発生時は、システム障害等対応手順書に従い対応すること。
- ㉖ 火災、災害等の非常事態発生時には、応急対応に協力すること。
- ㉗ 電子カルテシステムの救急患者の受付コメント欄に総務課から依頼した特殊勤務手当の対象となる医師名の入力を行うこと。
- ㉘ コロナ発生届、食中毒等の発生届を保健所にFAXすること。(NS等一緒に)
- ㉙ ICU等受け入れ制限の連絡を消防署へすること。
- ㉚ 救急車対応を行うこと。