

那須南病院医療事務業務委託仕様書

1 目的

本業務は、南那須地区広域行政事務組合立那須南病院の患者対応業務、診療報酬請求業務をはじめとする医療事務業務を専門的知識と経験、実績を有する業者に委託することによって、当該業務が円滑かつ効率的に遂行され、患者サービスの向上及び適正な事業収益の確保に資することを目的とする。

2 委託業務名

那須南病院医療事務業務委託

3 履行期間

令和8年10月1日から令和11年9月30日まで

なお、この契約は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3に規定する長期継続契約として実施する。そのため、契約に当たっては、組合の各年度予算において当該契約に係る経費が減額又は削除されたときに契約を変更又は解除できる旨の特約を付す。

契約の日から令和8年9月30日までを、当該業務委託の導入準備のための期間とする。（準備期間に発生する一切の費用については業務受託者の負担とする。）

4 履行場所及び概要

この業務の履行場所及び概要は、次のとおりとする。

(1) 履行場所

栃木県那須烏山市中央3丁目2番13号

南那須地区広域行政事務組合立那須南病院

(2) 概要【令和8年6月1日現在】

- ① 病床数 130床（一般病床96床、地域包括ケア病床34床）
- ② 診療科 内科、循環器内科、脳神経内科、消化器内科、小児科、外科、眼科、整形外科、耳鼻咽喉科、皮膚科、泌尿器科
- ③ 外来レセプト件数 3,500件/月

5 委託業務の内容

委託業務の内容は、別紙1のとおりとする。

6 業務日・業務時間

(1) 業務日

月曜日から金曜日までとする。ただし、次に掲げる日を除く。

ア 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日

イ 12月29日から翌年の1月3日までの日（アに掲げる日を除く。）

(2) 業務時間

午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、業務が業務時間内に終了しないときは、業務終了までとする。

7 用語の意義

この仕様書における用語の意義は次のとおりとする。

- (1) 病院とは、南那須地区広域行政事務組合立那須南病院をいう。
- (2) 病院職員とは、南那須地区広域行政事務組合立那須南病院に所属する医師、看護師（准看護師含む）、医療技術職員、事務職員等の職員をいう。
- (3) 業務受託者とは、この業務を受託した会社及び会社の代表者をいう。
- (4) 業務責任者とは、この業務を受託した会社に属する従業員で、業務を統括・監督する者をいう。
- (5) 業務従事者とは、この業務を受託した会社に属する従業員をいう。
- (6) 従事者とは、業務責任者及び業務従事者をいう。

8 基本的運用方針

(1) 医療の質の向上

ア 診療報酬請求業務について、適正かつ確実に行うこと。

- ① 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、適正かつ確実に対応すること。
- ② 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、病院職員に報告すること。

イ 病院の医療機器を理解し、的確な対応を行うこと。

医事会計システムを理解し、入力などのデータ処理を迅速かつ正確に行うこと。

ウ 個人情報については、法令に従って適正に取り扱うこと。

個人情報は、南那須地区広域行政事務組合個人情報保護条例に従って、適正な取扱いを行うこと。

(2) 患者サービスの向上

ア 患者に対し、適切な接遇態度で接すること。

- ① 親切、丁寧な接遇態度で接すること。
- ② 患者の待ち時間を短縮する方策を検討すること。
- ③ 患者等からの苦情・意見・相談・提案には、真摯で的確に対応すること。

苦情に対する初期対応は全て業務責任者及び従事者にて行うこと。内容によっては、病院職員に相談し、その結果に基づいた対応を行うこと。

(3) 病院経営の効率化

ア 確実な診療報酬請求を行うこと。

- ① 適正な請求を行い、請求漏れを防止すること。
- ② 返戻・査定防止、削減に努めるとともに、返戻・査定の原因を分析し、その結果に基づいて返戻・査定防止・削減及び請求向上対策を策定・実施すること。
- ③ 算定方法やレセプトチェックが的確に行われているか、定期的に医事会計システム等で確認すること。
- ④ 診療報酬改定に伴う影響調査等を行い、病院経営健全化に繋がる収益増の提案を行うこと。

イ 未収金の発生予防及び削減については、病院職員に確認し、正確に努めること。

ウ 業務の内容について、常に分析し、改善を行うこと。

- ① 統計や患者等からの苦情・意見・相談・提案を生かし、業務内容について常に分析

し、改善を行うこと。

- ② 業務受託者自らの業務評価を行うため、有効な方法でセルフモニタリングを行うこと。また、業務受託者は、定期的に現場を訪問視察し、業務責任者及び業務従事者の教育を適切に行うこと。

9 業務体制

(1) 業務責任者の配置

ア 業務全体の責任者として、業務の管理能力を有し、かつ委託業務全般に精通した者を病院に常駐させること。なお、業務責任者が休日等で業務に当たらない場合は、代行できる者を配置すること。

イ 業務受託者は、業務責任者を変更する場合は、書面により病院に報告すること。

(2) 業務責任者の責務

ア 医事業務の趣旨をよく理解し、その機能を十分に発揮させ、患者サービスの向上、円滑な業務の運営に取り組むこと。

イ 患者の要望、現状を的確に把握し、それに対して迅速かつ効率的な業務を行うこと

ウ 業務従事者を統率し、常に教育及び定期的な研修を行うことにより知識の研鑽に努め、業務を改善し、業務及び患者サービスの質、個人レベルの向上を図り、業務従事者レベルの平均化を図ること。

エ 病院内に設置する業務改善サービス検討委員会・保険診療委員会・外来業務の運用に係る会議等に出席を求められた場合は、業務責任者または担当の業務従事者が出席すること。

オ 業務責任者は、病院が必要と認めた業務に関する報告の求めに応じ、柔軟に対応すること。

(3) 業務従事者の配置

ア 想定される業務量に基づき、業務受託者の責任において、適正な数の従事者の配置と業務内容に精通した従事者を適材適所に配置すること。ただし、各受付及び窓口では、業務従事者一人ひとりが当日の担当業務だけでなく、全員で応援態勢を確立し患者の待ち行列ができないように取り組むこと。

イ 従事者の異動や休暇（急病を含む。）により患者サービスの低下、事務能率の低下等を招かないようにすること。

(4) 業務従事者の条件

ア 従事者のうち、半数以上は次の試験のいずれかに合格した者を配置すること。

- ① 一般財団法人 日本医療教育財団「2級医療事務技能審査試験（医科）」
- ② 公益財団法人 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）」
- ③ 技能認定振興協会「医療事務技能認定試験（医科）」
- ④ 技能認定振興協会「医科医療事務管理士技能認定試験」

イ レセプト請求事務経験者を最低1名は配置すること。ただし、業務責任者が経験者である場合はこの限りではない。

ウ 業務に従事する前に、接遇、医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等及び医事業務、個人情報保護の教育・研修を受けた者とする。

エ 業務受託者は、業務従事者を変更する場合は、上記ア、イ、ウに掲げる条件を満たした者を配置するものとし、変更については、業務の質の低下を招かないようにすること。

オ 病院が業務従事者を業務遂行上不適当と認めた場合は、業務受託者へ報告し、業務受託者は、業務従事者の交代等、業務に支障がないよう適切な処置を講ずること。

(5) 業務従事者の責務

ア 担当する業務の趣旨をよく理解し、私用や私語を慎み、円滑かつ適正な業務の遂行に取り組むこと。

イ 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に努めること。

ウ 常に知識の研鑽に努め、業務及び患者サービスの質、並びに個人レベルの向上を図ること。

エ 業務従事者は、業務責任者の指示に従い、速やかに業務を遂行すること。

オ 診療報酬改定、医療に関する法改正等があった時には、必ずその項目を十分に理解し、会計及び診療報酬請求に取り組むこと。

カ 一人ひとりが責任を持ち、業務に対して最後まで行う意欲を心がけること。

10 教育・研修等

(1) 業務に関する教育・研修等は、業務受託者の責任において計画的に行い、定期的に現場を訪問し、業務責任者及び業務従事者の教育を行うこと。

(2) 診療報酬改定、医療に関する法改正等があった時には、必ずその項目を十分に理解し、会計及び診療報酬請求に取り組めるよう研修を行うこと。

(3) 上記に掲げる教育、研修等を実施した場合は、その内容を記載した報告書を病院に提出すること。

(4) 病院内で開催される医療安全及び院内感染対策等の研修会に参加すること。

11 個人情報の保護

個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

なお、特記事項中「甲」とは病院をいい、「乙」とは業務受託者をいう。

12 業務報告・点検

(1) 業務受託者は、病院が必要と認めた業務に関する報告の求めに応じ、柔軟に対応すること。

(2) 業務受託者は、業務の遂行について、定期的に適正処理されているか等を点検し、病院に報告すること。

(3) 業務受託者は、業務の点検に基づいて業務の適正化、効率化を行うこと。

13 検査・監督

(1) 業務受託者は、病院が行う作業現場の実施調査を含めた業務の検査監督及び業務の実施に係る指示に従うこと。

(2) 業務受託者は、病院から業務の進捗状況の提出要求、業務内容の検査実施要求、業務の実施に係る指示があった場合は、それらの要求及び指示に従うこと。

(3) 業務受託者は、業務遂行について病院が不適当であると判断した場合は、直ちに改善の措置を講ずること。

(4) 業務受託者は、9業務体制(4)アによる取得状況を明記した業務責任者及び業務従事者名簿を病院に提出すること。なお、変更が生じた場合は、その都度、名簿を提出すること。

14 事故発生時の報告・対応

- (1) 業務受託者は、業務の実施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、直ちに病院に報告すること。
- (2) 業務受託者は、事故発生時の対応方法を定めておくこと。
- (3) 緊急時の連絡体制を定め、病院に提出すること。

15 災害発生等の対応

- (1) 災害発生時の対応
 - ア 災害発生または多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合は、病院職員の指示によりその対応にあたること。
 - イ 災害発生または多数の患者の来院が想定される場合は、委託業務に支障がないような適切な処置を講ずること。
- (2) 訓練等への参加
 - ア 病院が実施する災害訓練や災害に関する研修会に参加すること。

16 勤務環境

- (1) 服装
 - ア 業務に従事する際は、病院が貸与した服装を着用すること。ただし、従事者の変更に伴い、サイズの変更等が必要な場合は、業務受託者の負担により用意すること。
 - イ 業務に従事する際は、病院が指定した名札を着用すること。
- (2) 労働安全衛生
 - ア 業務受託者は、労働関係の法令を遵守し、業務責任者及び業務従事者の健康管理・労働安全衛生に努めること。
 - イ 業務受託者は、労働安全衛生規則に基づく健康診断を年1回定期的に行い、その記録を保管すること。なお、健康診断に係る費用は業務受託者が負担すること。
 - ウ 業務受託者は、業務従事者の健康に注意し、各種感染症への対応（休暇等含む）については、病院内の規定に準じることとする。
- (3) 病院は敷地内禁煙であるため、業務従事者もこれに従うこと。（車両内も含む。）

17 経費負担区分及び委託料の支払い

- (1) 業務の遂行に必要な経費の負担区分は別表1のとおりとする。
- (2) 委託料は、落札価格を36か月で除した月払いとし、業務受託者は、毎月業務完了後に委託料（月割額）を請求するものとする。病院は、請求書を受理後30日以内に支払うものとする。

18 備品・資料等の貸与及び適正管理

- (1) 貸与
 - ア 業務遂行上必要な備品・資料等については、病院が業務受託者に貸与する。
- (2) 適正管理
 - ア 病院から貸与されている備品・資料等については、情報の漏洩、紛失、滅失、き損、

改ざん及び不正アクセスの防止を行い、適正に使用しなければならない。

イ 病院から貸与されている備品・資料等については、病院の許可なく複写・複製、目的外使用、持ち出し、廃棄を行ってはならない。

ウ 病院から貸与されている備品・資料等について、委託業務の完了又は契約が解除されたときは、病院に返還又は病院の指示に従い破棄しなければならない。

19 その他

(1) この仕様書に定めのない事項については、病院と業務受託者で協議し決定する。協議については、常に柔軟な対応の下行うこと。

(2) 契約締結日から令和8年9月30日までを当該業務の準備期間とする。本業務契約を新たに実施することになった受託事業者は、本契約業務開始までに、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、受託事業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契約期間の途中で契約を解除する場合も同様とする。

準備期間中は、役務の提供を受けないため、この間の費用支払いは生じないものとする。

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事業者が実施するものとする。

(3) 業務従事者の基本的な業務姿勢については、別紙2-1、2-2「委託業務注意事項」のとおりとする。

別紙 1

第 1 委託業務内容

- 1 総合案内業務
- 2 受付業務
- 3 各種文書受付、処理業務
- 4 外来会計業務
- 5 入院に関する業務
- 6 診療報酬点検業務
- 7 診療記録の管理業務
- 8 外来クラーク業務
- 9 健診業務

第 2 委託業務の詳細

1 総合案内業務

(1) 病院全体の案内を行う

ア 来院者への診療科、病棟、事務室等の院内案内

イ 面会者への対応、案内（部屋照会）、夜間受付業務者への引き継ぎ非表示患者については、入院していないことを伝え、家族に確認してもらうこととし、納得しない面会者に関しては、病棟へ連絡、病棟クラークを通じて患者本人に確認してもらい面会対応することとする。

ウ 患者の受付、会計等の案内

(ア) 外来受付

(イ) 発熱外来

- ① 発熱外来の受付
- ② 診察から会計までの流れの説明
- ③ 検査後の待機場所の確認
- ④ 発熱ブースへの案内誘導
- ⑤ 発熱担当医師への連絡
- ⑥ 検査後の誘導
- ⑦ 発熱ブース等の消毒

エ 再来受付機案内の対応（機器対応を含む。ただし、システム障害を除く。）

患者の状況や様々な状況に応じて、再来受付機の受付方法を病歴室の他の業務従事者と協力し、患者に親切、丁寧に案内すること

オ その他来院者への対応、案内等

カ 診察券発行機（エンボッサー）のエラー対応及び消耗品の補給（システム障害を除く。）

キ 体温センサー機器にて、発熱及びマスクの着用のセンサーが反応した場合、以下のとおり迅速に対応する。

- ① 体温センサー機器のブザーが発生
- ② 総合受付の業務従事者は、病歴室の業務従事者と協力して対象者の対応を行う。
- ③ 発熱の場合、発熱ブースへ案内した後、処置室へ連絡し、看護師に対応してもらう。
- ④ マスク未着者の場合、院内でのマスク着用の協力を伝える。

2 受付業務

(1) 総合受付窓口

ア 患者問い合わせ及び電話対応

- ① 各診療科からの問い合わせ（会計に関する事項等）
- ② 外部調剤薬局からの問い合わせ（FAX及び電話対応）
文書照会の対応（外来、入院文書）ただし、電話による文書照会は外来分のみ。
- ③ 落とし物、忘れ物に関する問い合わせの確認
- ④ その他保険公費手続きに関する問い合わせの対応等

イ 新患・再来患者の受付

- ① 診療申込書、問診票等の記入説明、記入依頼
- ② 資格確認書（カード型・はがき型・A4用紙・電磁的交付（スマートフォン等の画面の目視確認））・マイナンバーカード等の確認（資格確認書及びマイナンバー未持参時は、出来る限りの確認を行ってから、自費になる旨の説明を行う。）なお、資格確認書及びマイナンバー等及び公費に係る受給者証は、必ずスキャンにて保管すること。
- ③ 医事会計システムへの患者基本情報の登録を的確に行うこと（再来の場合は、確認・変更登録を行う。）
- ④ 診察券の発行（紛失・汚損等による再発行を含む。）
- ⑤ 診療科等への案内、誘導を外来クラークと連携して的確に行う。
患者の状況や様々な状況に応じて、診療科等へ病歴室の他の業務従事者と協力し、患者に親切、丁寧に案内すること。
- ⑥ 紹介状添付の患者画像データ（CD-ROM）のウイルスチェック
- ⑦ 来院時紹介状の登録
 - ・ 紹介元の医療機関や医師名の登録
 - ・ 新規医療機関や新規医師名が発生した場合、紹介用他施設情報設定より登録を行う。
- ⑧ 他医療機関入院中患者が当院受診した際の対応（入院情報文書を持参しなかった場合、入院医療機関へ連絡確認し対応する。）
- ⑨ 生活保護受給者の受付対応（下記内容で行う）
 - ・ 各福祉事務所又は住民登録のある市区町村役所からの診療依頼書を持参した場合は、患者基本情報へ生活保護の登録を的確に行う。
 - ・ 新患又は1年以上受診歴のない初診患者の場合で診療依頼書を持参しなかった場合、患者情報及び生活保護を受給している担当事業所（福祉事務所、市区町村役所）を確認し、病院職員（生活保護担当者）へ確認依頼をする。
 - ・ 病院職員が確認した内容に応じて、患者基本情報へ登録を行う。

ウ 患者サービスに関する苦情・意見・相談・提案等の対応

- ① 初期対応は全て業務受託者にて行うこと。内容によっては、病院職員に相談し、その結果に基づいた対応を行うこと。
- ② 苦情・意見・相談・提案内容等の内容を記録し、必ず病院へ報告すること。

(2) 検査受付

ア 患者受付及び電話対応

イ 各検査の受付・案内

- ① 患者の案内、誘導

- ② 依頼紙等の搬送
- ③ 入院前に検査がある患者については、検査室へ誘導し、検査終了後に病棟へ連絡患者の状況や様々な状況に応じて、検査室への誘導を病歴室の他の業務従事者と協力し、患者に親切、丁寧に案内すること。
- ウ 各科・病棟からの検査の予約受付
 - ① 患者への各検査の説明
 - ② 予約検査一覧表の作成
 - ③ 依頼紙等の確認

3 各種文書受付、処理業務

(1) 診断書・証明書等文書の受付、処理

- ア 診断書・証明書等発行依頼書の受付（外来、入院関係等）
- イ 医師等への記載依頼及び外来文書台帳の入力管理（外来分のみ）
作成文書の詳細については、別表2の内容とする
- ウ 全文書の交付及び料金の徴収
- エ 入院患者に係る文書の受付
- オ 文書照会の対応（外来、入院関係等）

【文書受付の対応】

- ① 診断書等・証明書の出来上がりまでの期間は、原則受付してから2週間とし、当院からは出来上がりの連絡はしないものとする。
- ② 出来上がりまでの期間はあくまで目安であり、必ず2週間で出来上がりを約束するものではない。
- ③ 出来上がりまでに2週間程度要する為、2週間以内に受け取り希望であっても、当院からは出来上がりの連絡はしないものとする。

【文書照会の対応】

- ① 出来上がり文書入れにない文書は、必ず外来文書台帳、入院文書台帳の両方を確認し回答することとする。（ただし、電話による文書照会対応は外来分のみとする。）
- カ 自賠責保険、労災保険、公務災害に関する書類について
 - ① 記入漏れ等の不備がないことを確認し収受すること
 - ② 労災様式第7号、公務災害様式第6号の受付処理を行う

(2) 個人情報開示請求の受付

診療記録等の開示請求の受付

4 外来会計業務

(1) 診療費等の請求

- ア 診療内容の確認を行い、医事会計システムで会計計算を行う。
- イ 診療内容に疑義のある場合は、電子カルテ等を確認、関係部署へ必ず連絡し状況を確認したうえで正しい請求を行うこと。
- ウ 会計の入力間違い等による誤請求に関する対応を行う。
- エ 誤請求等による追加請求や返金処理が必要になった場合は、当該患者に対して速やかに電話連絡を行い徴収及び返金すること。
- オ 分割入金の場合は、領収書を発行すること

- カ 現金收受事務及びカード決済支払に係る手続き
- キ 医事会計システムでの入金処理（入院費用、外来費用、訪問診療費用）
- (2) 領収書・明細書等を交付し、希望者には院外処方せんを調剤薬局へFAX送信する。
- (3) 外来の診療費等の内容に関する各種問い合わせに対応する
 - ア 各診療科及び窓口患者からの診療費等問い合わせ
- (4) 調剤薬局からの疑義照会・後発医薬品への変更連絡の対応を行う
- (5) 保険変更等に伴う返金・追加請求処理を行う。
 - ア 追加請求や返金処理が必要になった場合は、当該患者に対して速やかに電話連絡を行い徴収返金すること。
 - イ 未収個別台帳を作成すること
- (6) へき地診療に係る処理
 - ア へき地診療に係る入金処理（へき地支払一覧より）
 - イ へき地診療用金庫の釣銭金額の準備及び指定場所への収納
 - ウ へき地診療に係る会計の入力（へき地支払一覧より）
 - エ へき地支払一覧は職員へ返還する
- (7) 日計締め処理
 - ア 日計表作成、現金の突き合せと確認
 - イ 現金等を指定の場所に収納
- (8) 未収金管理
 - ア 現金回収できなかった場合は、医事会計システムで未収処理をする。
 - イ 未収患者に対して未収が存在することを伝え納付の推奨を行う。
- (9) 預り証の整理、預り金の処理
 - ア 毎月20日前後に、前月分の預り金の精算処理を行う。
- (10) 訪問診療に係る処理
 - ア 訪問診療に係る会計の入力
 - イ 調剤薬局への処方箋の受渡
 - ウ 公費手帳の確認
- (11) 訪問看護利用料金に係る処理
 - ア 訪問看護用金庫（現金）の管理
 - イ 現金收受事務
 - ウ 公費手帳の確認
- (12) 腎移植の腎提供者に関する外来診療費の請求
 - ア 他院からの自費請求依頼への対応
 - イ 腎提供者の受診について医師が把握していなかった場合の医師への連絡
 - ウ 腎移植が成功した際の自費請求のための会計処理及び職員への他院請求依頼

5 入院に関する業務

- (1) 診療費等の請求
 - ア 分割支払い患者の入金処理について
 - ① 分割支払いの現金収集
 - ② 医事会計システムの入金処理
 - ③ 分割用領収書を発行及びお渡し

- ④ 病院職員へ分割入金患者の連絡
- イ 現金收受事務及びカード決済支払に係る手続き、医事会計システムでの入金処理
 - 【入院医療費未収患者への請求対応】
 - 休日退院、転院、死亡退院、定時請求、当日退院の請求
 - ① 当院で保管している未収患者の対象請求書を取り出す。
 - ② 会計案内
 - ③ 患者登録画面の未収コメントの削除
 - ④ 患者の保険証又はマイナンバーカードの確認、及び公費受給者証に関する管理票の記入
 - 【定時請求の問い合わせに関する対応】
 - ① 定時請求の説明
 - ② 定時請求日の案内
 - 【当日退院患者に関する対応、案内】
- ウ 領収書・明細書等を交付する
- エ 入院誓約書の記入確認・記入依頼、收受、複写用紙の交付
- オ 入院患者の忘れ物の引き渡し、患者登録コメントの削除、落とし物台帳の入力管理
- カ 日計締め処理
 - ① 日計表作成、現金の突き合せと確認
 - ② 現金等を指定場所に収納
- キ 未収金処理
 - ① 未収患者に対して未収が存在することを伝え納付の推奨を行う
 - ② 入院分割支払い患者の来院時対応
- ク 予約入院患者について
 - ① 予約入院患者への入院に係る説明（入院のご案内等）
 - ② 予約入院患者の入院日当日の病棟への連絡
患者の状況に応じて、病歴室の他の業務従事者と協力し、親切、丁寧に案内することとする。

6 診療報酬点検業務

- (1) 外来レセプト点検及び修正
 - ア 点検により疑義があるレセプトを、医師へ提出する。
 - イ 点検するレセプトは、保険、自賠責、労災とする。
 - ウ 点検及び修正後の自賠責、労災レセプトを病院職員へ提出する前に、修正点が無いか入念に確認し、提出後に修正を行う場合病院職員へ申し出て確認をとること
- (2) 医師への点検依頼、症状詳記等の依頼
- (3) 未請求レセプトの処理
 - ア 当月請求が出来ないレセプトについては、オンライン請求システムでの登録処理が必要なため病院職員へ申し出ることとし、必ず翌月提出す。
- (4) 査定・返戻レセプト処理
 - ア 返戻レセプトは再度点検し、必ず翌月提出する
 - イ 査定減の調査及び再請求処理
 - ウ 査定・返戻レセプトに係る問い合わせに関する対応（保険者、審査機関等）

- (5) 査定減、返戻防止対策の検討
 - ア 査定・返戻レセプトの分析、原因究明
 - イ 原因に基づき、改善方法の立案
- (6) 保険診療委員会等への出席
 - ア 査定・返戻レセプト等の結果及び分析報告、情報提供や改善策の提言を行う。
 - イ 病院職員に対し、診療報酬改定に関する情報提供を行う。
 - ウ 診療報酬算定内容の説明を行う
- (7) 診療報酬改定時の対応
 - ア 診療報酬改定等に伴う情報収集及び分析を行い、病院職員へ情報提供を行う
 - イ 診療報酬改定等に伴う医事業務又は病院経営への影響度調査を行う
 - ウ 診療報酬改定に伴うシステム改修・マスタ作成・帳票の改正等に関する情報提供を行う。

7 診療記録の管理業務

診療記録とはカルテ（入院、外来）・手術記録・サマリー・各種検査記録・エックス線写真・看護記録・透析経過表・その他診療の過程で作成、記録された書面、画像等一切の診療に関わる記録（健康診断等に係る診療記録を含む。）をいう。

- (1) 診療記録の整理、保管（スキヤニングを含む）
- (2) カルテ庫等の整理整頓
- (3) 病名確認・登録処理
 - ア 診療内容等を確認し、必要に応じ、医師へ病名確認を行う
- (4) 各部署との連絡調整
 - ア 救急外来受診患者の連絡
 - イ 各種帳票改正時の提案を行う
- (5) 紹介状添付の患者画像データ（CD-ROM）移行処理
- (6) 患者案内及び電話応対
 - ア 各種問い合わせへの対応
- (7) 死亡登録処理
 - ア 外来患者（みなし入院患者を除く）の死亡登録、死亡後の診療予約の削除

8 外来クレーク業務

診療科は「内科・皮膚科」、「小児科・泌尿器科」、「外科・整形外科」、「眼科・耳鼻咽喉科」とし、各診療科の診療時間に合わせ各受付窓口毎（4窓口）に最低1名は配置するものとする。ただし、小児科の午後の診療において、患者がいない場合はこの限りではないものとし、他の業務に従事することとする。

- (1) 患者案内、誘導
 - 患者の状況及び診療科の状況に応じて、病歴室の他の業務従事者と協力し、親切、丁寧に案内することとする。
- (2) 各種問い合わせへの対応（電話応対を含む）
- (3) 予約及び予約外患者の受付
- (4) 予約管理
 - ア 次回診察予約日、コメント等の入力

- イ 予約変更の対応
 - ① 当日予約キャンセル等の対応（電話応対を含む）
 - ② 当院の都合により予約変更が生じた際等の対応（電話連絡及び必要時に郵送による通知等を含む）
- (5) 会計ファイルの交付、診察券の返却
 - ア 予約票、処方せん等の内容確認
 - イ 会計窓口への案内
- (6) 診療記録の整理
- (7) 各診療科との連絡調整
 - ア 特に、外来会計担当者と情報交換を密にし、正しい請求に結び付けること。
 - (ア) 在宅で医療処置が必要な患者に対する衛生材料等の支給に関すること
 - ① 医師から医療材料支給の依頼
 - ② 看護師に同席してもらい、在宅で使用している医療材料、使用頻度を聞き取る。
 - ③ メディエで検索できるように写真に撮るなどして材料を確認する。
 - ④ 院内で使用しているものと、在宅で使用している医療材料が違う場合は、当院採用のものに変更になることを伝えておく。
 - ⑤ 在庫は何日程度もつか確認し、準備が整ったら病院から連絡をするため、連絡先を確認する。
 - ⑥ 総務課管財係で定価と購入価を確認する。
 - ⑦ 医療材料が渡せる準備が整ったら材料の受け取りに来院するよう患者(家族)に連絡する。
 - ⑧ 患者(家族)に材料を渡す時は再診日に自宅に余っている数を連絡用紙に書いて持って来るよう伝える
 - ・ 初回に渡す数は予備を含め、看護師と相談して決定する
 - ・ 材料在庫管理の考え方をまとめることと、看護師と患者(家族)の連絡用紙の作成は看護師と相談する。
 - ・ 材料を誰が渡すのか看護師と相談する。

9 健診業務

- (1) 健康診断（企業健診を含む）、予防接種等
 - ア 就職・就学・定期健康診断等に係る各種健康診断の受付、会計処理
 - ① 受診者案内・誘導

患者の状況及び様々な状況に応じて、病歴室の他の業務従事者と協力し、親切、丁寧に案内することとする。
 - ② 電話応対、各種問い合わせに対応する（電話予約を含む）
 - ③ 各種検査伝票・結果票の作成
 - イ インフルエンザ等各種予防接種の受付、会計処理
 - ① 受診者案内・誘導

患者の状況及び様々な状況に応じて、病歴室の他の業務従事者と協力し、親切、丁寧に案内することとする。
 - ② 電話応対、各種問い合わせに対応する（電話予約を含む）
 - ③ 接種済証の作成、交付

(2) 人間ドック

ア 受診者の受付、案内・誘導、会計処理

案内・誘導については、患者の状況及び様々な状況に応じて、病歴室の他の業務従事者と協力し、親切、丁寧に案内することとする

イ 各検査伝票等の作成

ウ チェック表（個人、全体）の作成

エ 各検査結果の整理

オ 眼科、耳鼻咽喉科医師用個人報告書の作成

カ 各専門医師への検査所見依頼

キ 大袋の整理・保管

ク 各部署との連絡調整

(3) 乳がん検診

ア 受診者の受付、乳がん検診受診券の記入確認・記載依頼、案内・誘導

案内・誘導については、患者の状況及び様々な状況に応じて、病歴室の他の業務従事者と協力し、親切、丁寧に案内することとする

イ 大袋の整理・保管

(別表1) 経費負担区分表

区分	病院	業務受託者
事務室・更衣室	○	
備品（机、椅子、棚等）	○	
コンピューター機器及び運用費（図書費含む） ※ 図書費は、病院職員と同様のものに限る ※ 医事業務に使用するものとし、会社連絡等に使用するものは除く。	○	
光熱水費	○	
通信費（電話、FAX、郵送料等） ※ 医事業務に使用するものとし、会社連絡等に使用するものは除く。	○	
消耗品費（事務用品等） ※ 医事業務に使用するものとし、会社連絡等に使用するものは除く。	○	
印刷製本費（請求書、帳票等） ※ 医事業務に使用するものとし、会社連絡等に使用するものは除く。	○	
労務費（福利厚生費、健康診断費等）		○
教育研修費		○

(別表2) 依頼文書一覧

医師に依頼 (文書等料金表にあるもの)			医師に依頼不要 (文書等料金表にないもの)		
	外来	医師事務作業補助		外来	医師事務作業補助
一般診断書			・医療等の状況	○	
・患者持参専用書式	○		・療養見舞金請求	○	
・患者持参専用書式以外		○	・受診状況照会書	○	
身体障害用意見書	○				
生命保険障害用	○				
裁判所提出用	○				
年金用	○				
児童湯用手当受給申請書	○				
公費申請用		○			
自賠責保険後遺障害申請用診断書	○				
入院・通院・病名証明書		○			
その他の診療内容証明書					
・患者持参専用書式	○				
・患者持参専用書式以外		○			
おむつ使用証明書	○				
学校提出用	○				
医師依頼不要 (文書等料金表にあるもの)			医師に依頼 (文書等料金表にないもの)		
	外来	医師事務作業補助		外来	医師事務作業補助
診療費領収証明書	○		診療情報提供書		○
			訪問看護指示書		○
			訪問リハビリテーション指示書		○
			傷病手当金申請書		○
			労災 (休業補償支給請求書)		○
			労災 (療養費補償給付請求書)		○
			・装具、診断書等		○
			労災 (その他)		○
			労災 (障害 (補償) 等給付請求用診断書)	○	
			特定疾病療養受領証交付申請書	○	
			自立支援意見書	○	
			身体障害者診断書補装具費支給意見書	○	
			利用交付申請書 (障害者用駐車場利用のため)	○	
			福祉用具貸与利用における医師意見書	○	

【外来書類業務の注意事項】

- ① 書類を担当する業務従事者は、総合受付及び病歴室で各1名配置し、いつでも対応できる体制とすること
- ② 昼休みや休暇において、必ず1名書類を担当する業務従事者を配置すること

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約に係る業務の実施に当たっては、個人の権利権益を損害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他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。

2 乙は、この業務に従事している者に対して、在職中及び退職後においてもこの契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと等の個人情報の保護に必要な事項を周知させるものとする。

(収集の制限)

第3 乙は、この契約による業務を行うために個人情報を取得するときは、業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第4 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(適正管理)

第5 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏洩、滅失及びき損の防止をすするため、個人情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(複写及び複製の禁止)

第6 乙は、この契約による業務を処理するために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等を、甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(資料等の返還)

第7 乙は、この契約による業務を処理するために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等(当該資料等を複写し、又は複写したものを含む。)は、この業務完了後直ちに甲に返還しなければならない。ただし、甲が別に指示したときはその指示した方法によるものとする。

(資料等の廃棄等)

第8 乙は、この契約による業務を処理するために自らが収集し、又は作成した個人情報を使用する必要がなくなった場合は、個人情報が記録された資料等を速やかに廃棄し、又は甲に引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示した方法によるものとする。

(再委託の禁止)

第9 乙は、甲が承諾した場合を除き、この契約による業務については自ら行い、第三者にその取扱いを委託してはならない。

2 乙は、甲の承諾により第三者に業務を再委託する場合には、甲が乙に対する個人情報の保護に必要な措置と同様の措置を当該第三者に求めるものとする。

(事故発生時における報告)

第10 乙は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあること

を知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

(調査)

第 11 甲は、乙がこの契約による業務を処理するために取り扱っている個人情報の取扱い状況について、随時に調査することができる。

(指示)

第 12 甲は、乙がこの契約による業務を処理するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不相当と認められるときは、乙に対して必要な指示を行うことができる。

(契約解除及び損害賠償)

第 13 甲は、乙がこの契約に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償を請求することができる。

別紙 2-1

＜委託業務注意事項＞（総合案内業務）

- 1 患者に対する態度や言葉遣い等、業務従事者の接遇向上に努めること。
- 2 患者情報及び保険情報の入力については、最善の注意を払うとともに入力後の確認を徹底すること。
- 3 各受付及び窓口では、業務従事者一人ひとりが当日の担当業務に孤立せず、全員で応援態勢を確立し患者の待ち行列ができないように最大の努力をすること。また、医療費の収受レジは、精算の行列ができた場合2か所とも活用すること。
- 4 資格確認書及びマイナンバー等の保険資格確認及び修正等については、的確に行うこと。
- 5 診断書等の文書については、すべて複写をとりスキャンで保存すること。
- 6 苦情・意見・相談・提案等の対応については、患者の話を傾聴し、早期解決が図られるよう真摯に対応すること。
- 7 業務中に、病院職員に引き継ぐ場合には、必ず患者からの聴取内容を的確に伝えたくえで引き継ぐこと。
- 8 病院が策定する未収金対策について協力・連携して、未収金の削減に努めること。
- 9 データの入力誤り及び保険登録の誤り等に係わる事務処理については、職員の確認により業務従事者が対応すること。
- 10 返戻レセプトについては、適切な管理を行うこととし、未請求及び保留等については状況を明確にすること。
- 11 保険者及び審査機関等からの査定・返戻レセプトに係る問い合わせに対応すること。
- 12 診療報酬改定、医療に関する法改正等があった時には、必ずその項目を十分に理解し、会計及び診療報酬請求に取り組めるよう研修を行うこと。
- 13 研修については、業務従事者の能力向上のため定期的に行うこと。
- 14 面会者への対応及び部屋の紹介案内を行うこと。
非表示患者については、入院していないことを伝え、家族に確認してもらうこととし、納得しない患者に関しては、病棟へ連絡、病棟クランクを通じて患者本人に確認した後で、面会対応することとする。
- 15 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、私用や私語を慎み、円滑かつ適正な業務の遂行に取り組むこと。
- 16 業務従事者は、業務責任者の指示に従い、速やかに業務を遂行すること。
- 17 一人ひとりが責任を持ち、業務に対して最後まで行う意欲を持つこと。
- 18 定期的な整理、整頓、清掃を行うこと。
- 19 診療報酬改定時には、業務従事者が必ず改定項目を十分に理解し、会計及び診療報酬請求に取り組むこと。なお、改定時に新しく算定できるものについては、独自で立案すること。

別紙 2-2

<委託業務注意事項>（入院に関する業務）

- 1 患者に対する態度や言葉遣い等、業務従事者の接遇向上に努めること。
- 2 資格確認書及びマイナンバー等の保険資格確認について、患者情報及び保険情報の入力是最善の注意を払うとともに入力後の確認を徹底すること。
- 3 入院患者の資格確認書及びマイナンバー等の保険資格確認及び修正等については、的確に行うこと。
- 4 苦情・意見・相談・提案等の対応については、患者の話を傾聴し、早期解決が図られるよう真摯に対応すること。
- 5 業務中に、病院職員に引き継ぐ場合には、必ず患者からの聴取内容を的確に伝えたくえで引き継ぐこと。
- 6 病院が策定する未収金対策について協力・連携して、未収金の削減に努めること。
- 7 面会者への対応及び部屋の紹介案内を行うこと。
非表示患者については、入院していないことを伝え、家族に確認してもらうこととし、納得しない面会者に関しては、病棟へ連絡、病棟クランクを通じて患者本人に確認した後で、面会対応することとする。
案内・誘導については、患者の状況及び様々な状況に応じて、病歴室の他の業務従事者と協力し、親切、丁寧に案内することとする。
- 8 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、私用や私語を慎み、円滑かつ適正な業務の遂行に取り組むこと。
- 9 業務従事者は、業務責任者の指示に従い、速やかに業務を遂行すること。
- 10 一人ひとりが責任を持ち、業務に対して最後まで行う意欲を持つこと。
- 11 病院職員への連絡について
 - ① 予約入院患者が入院予定日に来院した場合
当日予約入院リストを発行する為、来院したら直接病院職員（各病棟クランク）へ連絡すること。ただし、入院前検査等がある患者については、下記項目で行うこと。
(ア) 当日予約入院リストで詳細を確認（詳細は病院職員が記載しておきます）
(イ) 入院診療科で受付
(ウ) 検査受付へご案内
注意：感染等の状況により、案内内容が変更になることがある場合は、当院の方針に準じること。
 - ② 他医療機関からの転院患者が来院した場合
当日予約入院リストを確認し、病院職員へ連絡すること。
 - ③ 入院時に配布する資料に関する問い合わせ
 - ④ 入院医療費の概算の問い合わせ
診察券番号、名前、退院予定日を確認し入院係に連絡すること。
 - ⑤ 入院費の内容に関する問い合わせ
 - ⑥ 患者氏名、生年月日、性別、住所の誤りや変更が生じた場合
 - ⑦ 分割入金相談で患者が来院した場合
 - ⑧ 分割入金入金処理終了後、入金した患者の連絡
 - ⑨ 定時請求書紛失者が来院した場合

【参考】

令和7年度外来患者数

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
内科	診療日	21	20	21	22	20	20	22	18	20	19	18	21	242
	患者数	2,245	2,365	2,351	2,532	2,498	2,582	2,605	2,319	2,498	2,399	2,214	2,470	29,078
	新患者数	27	25	23	27	38	32	21	21	25	20	22	26	307
	日平均	106.9	118.3	112.0	115.1	124.9	129.1	118.4	128.8	124.9	126.3	123.0	117.6	120.2
小児科	診療日	16	8	9	8	6	8	0	0	0	0	0	0	55
	患者数	68	64	55	69	43	59	0	0	0	0	0	0	358
	新患者数	6	5	1	6	2	3	0	0	0	0	0	0	23
	日平均	4.3	8.0	6.1	8.6	7.2	7.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.5
外科	診療日	21	20	21	22	20	20	22	18	20	19	18	21	242
	患者数	349	405	379	440	349	405	400	358	369	325	336	386	4,501
	新患者数	12	13	4	11	17	8	7	11	6	7	4	5	105
	日平均	16.6	20.3	18.0	20.0	17.5	20.3	18.2	19.9	18.5	17.1	18.7	18.4	18.6
整形外科	診療日	21	20	21	22	20	19	20	18	20	19	18	21	239
	患者数	1,002	984	982	1,110	1,021	1,076	1,008	913	1,005	1,033	932	1,120	12,186
	新患者数	12	13	9	11	11	9	7	11	11	4	12	12	122
	日平均	47.7	49.2	46.8	50.5	51.1	56.6	50.4	50.7	50.3	54.4	51.8	53.3	51.0
眼科	診療日	21	20	19	20	19	18	20	17	19	19	17	20	229
	患者数	972	896	881	937	876	879	916	793	926	875	806	936	10,693
	新患者数	13	5	7	7	10	9	11	3	6	8	5	6	90
	日平均	46.3	44.8	46.4	46.9	46.1	48.8	45.8	46.6	48.7	46.1	47.4	46.8	46.7
耳鼻咽喉科	診療日	12	12	13	13	13	11	12	12	12	12	11	12	145
	患者数	378	357	358	329	322	290	285	283	310	330	339	360	3,941
	新患者数	4	6	5	7	3	3	8	3	4	4	2	7	56
	日平均	31.5	29.8	27.5	25.3	24.8	26.4	23.8	23.6	25.8	27.5	30.8	30.0	27.2
皮膚科	診療日	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	50
	患者数	100	110	108	128	94	99	120	102	114	115	91	125	1,306
	新患者数	1	1	1	2	4	0	1	2	0	1	0	0	13
	日平均	20.0	27.5	27.0	25.6	23.5	24.8	24.0	25.5	28.5	28.8	30.3	31.3	26.1
泌尿器科	診療日	4	3	5	3	3	4	3	2	4	3	3	4	41
	患者数	166	128	190	126	155	212	153	114	192	152	140	214	1,942
	新患者数	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	6
	日平均	41.5	42.7	38.0	42.0	51.7	53.0	51.0	57.0	48.0	50.7	46.7	53.5	47.4

【診療体制：令和8年6月1日現在】

内 科 （月曜日～金曜日）

小児科 （月曜日、木曜日）

外 科 （月曜日～金曜日の午前中のみ）

整形外科 （月曜日～金曜日の午前中のみ）

眼 科 （月曜日、火曜日、木曜日、金曜日、水曜日は午前中のみ）

耳鼻咽喉科 （火曜日、木曜日、金曜日）

皮膚科 （水曜日の午後のみ）

泌尿器科 （月曜日）