

1 基本的事項

(1) 業務時間

① 外来受付業務のうち、再来機受付業務

平日の午前8時から午後3時まで

② 休日・夜間業務

ア 休日業務

休診日（土曜日、日曜日及び休日等（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）第3条に規定する休日及び12月29日から1月3日までの期間をいう。）を含む。

以下同じ。）の午前8時30分から午後5時15分まで

イ 夜間業務

平日及び休診日の午後5時15分から翌日午前8時30分まで

③ 上記①～②以外の業務

平日の午前8時15分から午後5時15分まで

(2) 業務執行体制

① 人員配置

ア 現場統括責任者（他の委託業務との兼任はできない。）

病院における医事関係業務に5年以上従事した経験を有し、かつ、DPC対象病院における医事関係業務に1年以上従事した経験を有する者を、現場を統括する責任者として病院内に常駐させること。

イ 統括業務従事者（他の委託業務との兼任はできない。）

病院における医事関係業務に3年以上従事した経験を有する者5名以上を配置すること。

ウ 主任従事者（他の委託業務との兼任はできない。）

病院における医事関係業務に3年以上従事した経験を有する者1名以上を、次に掲げる対象業務ごとに配置すること。

【対象業務】

統括業務、外来受付業務（全般）、外来受付業務（総合案内業務）、入院医事業務、病棟業務、診療報酬請求等業務

エ 監督従事者

病院における医事関係業務に2年以上従事した経験を有する者1名以上を次に掲げる対象業務に配置すること。

【対象業務】

外来受付業務（全般）、病棟業務

通常業務として、業務を監督すること。また最繁忙時及び従事する者の休暇等により、人員不足が生じた場合には優先してその業務を行うこと。

オ 診療情報管理室（カルテ庫）業務従事者

診療情報管理士（一般社団法人日本病院会が実施する診療情報管理士認定試験に合格し、四病院団体協議会及び公益財団法人医療研修推進財団の登録を受けた者をいう。）であって、DPC対象病院における医事関係業務及びDPC分析業務に1年以上従事した経験を有する者2名以上を配置すること。

また、国立がん研究センターがん対策情報センターによる院内がん登録初級者研修を修了した者1名以上を配置すること。

カ 歯科に係る診療報酬算定業務従事者

歯科における診療報酬算定実務に1年以上従事した経験を有する者1名以上を配置すること。

なお、当該従事者は、歯科に係る診療科受付業務担当者を兼ねるものとする。

キ その他の従事者

委託業務の内容に応じ、業務の円滑な執行に必要な員数を配置すること。

② 業務管理

ア 業務執行計画及び人員配置計画

年間業務執行計画及び人員配置計画を各業務年度が開始する日（契約初年度にあつては業務開始日）の14日前までに病院に提出すること。また、業務執行計画又は人員配置計画に変更があつたときは、速やかに病院に報告するとともに欠員が生じた場合は遅滞なく補充すること。

イ 作業マニュアル

各業務の作業手順を示したマニュアルを作成するとともに1部を病院に提出すること。マニュアルに大幅な変更があつたときも同様とする。

ウ 業務内容等の報告

a 業務日誌

毎日の業務内容等を記した業務日誌を病院に提出すること。

b 月例報告

毎月の業務内容等を記した業務完了報告書を翌月10日までに病院に提出し、検査を受けること。

③ 労務管理

ア 労働者の権利確保等

労働基準法等、労働関連法令に基づく業務従事者の権利（労働時間、休日、休暇取得、最低賃金等）の確保、健康管理及び勤務中の事故防止に留意すること。

イ 勤怠管理

業務従事者の勤怠管理を徹底すること。

ウ 働きやすい職場環境づくりの推進

就業規則において各種休業制度の整備を図る、有給休暇の取得推進を図るなど、働きやすい職場環境づくりの推進に努め、職場定着率の向上策を講じること。

エ 患者・職員満足度の向上

患者の受付・会計等の待ち時間短縮に努め、患者のストレス緩和策を講じ、患者満足度向上の提案を随時行うこと。また、病院職員（委託職員を含む。）の業務負担の軽減・効率化に鋭意努めること。

④ その他

ア 守秘義務の徹底

患者の個人情報など、受託者及び業務従事者が業務上知り得た情報について守秘義務の徹底を図ること。

イ 業務従事者の教育及び研修

業務に必要な知識及び技能について、業務従事者への教育及び研修を行うこと。

ウ 院内研修会への参加

病院が主催する職員研修会に委託業務従事者を参加させること。

エ 防災対策への協力

当院の防火・防災対策との連携に努め、災害発生等の非常時にも委託業務の継続が可能な実効性のあるマニュアルを備えるほか、当院が実施する避難訓練等に委託業務従事者を参加させること。

オ 緊急時の措置

委託業務中に災害等非常事態が発生した場合には、当院と連携して初期消火、避難、負傷者の救護等必要な措置を行うとともに、可能な限り速やかに委託業務執行体制を整え、その状況を当院に報告すること。

カ 受託業者の本社・支社からの支援

受託業者の本社・支社からの総合的なバックアップ体制を構築し、円滑な業務実施に資するとともに、効率的・効果的な業務運営を推進すること。特に収益向上等に係る提案・実施については、経験豊富な人材の活用を図り、連絡調整会議等を利用し継続的な支援を行うこと。

(3) 仕様書に定めのない事項の取扱い

仕様書に定めのない事項であっても、仕様書に定める業務に当然に付随する作業であるなど、業務執行上必要と判断される事項については、委託業務の範囲内の業務として取り扱うものとする。

なお、委託業務の範囲内の業務として取り扱うかどうか不明なものについては、その都度病院と受託者との間で協議するものとする。

(4) 連絡調整会議の開催

業務全般に関して病院側と受託者側との調整を図るため、定期的に連絡調整会議を開催するものとする。

(5) その他

受託者の責務として、院内感染対策の観点から、業務従事者への予防接種の実施（麻疹、風疹、流行性耳下腺炎、水痘※抗体検査の結果次第では不要）等、必要な措置を講ずること。

2 フロント業務

(1) 外来受付業務

① 新患受付

受診申込書記入指導、紹介状の有無確認、医事システムへの情報登録、被保険者証の確認、診察カードの発行及び交付

② 再来機（再診）受付

再来機稼働準備、再診患者の案内及び誘導、被保険者証の継続・変更等確認、医事システムデータの追加及び修正

③ 診療費算定

外来診療費の算定、オーダー取り込み、納入通知書の作成及び交付、前回以前に未収金がある場合の未収金の納入催告

④ 院外処方せんの確認等

院外処方せんの保険等の内容確認及び受渡し、患者、院外調剤薬局等からの照会対応

⑤ 診療明細書の交付等

- 診療明細書の作成及び交付、内容説明
- ⑥ 診断書及び各種証明書等
病棟等からの診断書引受及び申請者への交付、各種証明書発行請求受付、交付及び納入通知書発行手続
 - ⑦ 書類整理
受診申込書等、処理済の書類の整理及び保管
 - ⑧ 帳票管理
各種帳票の在庫管理及び追加発注
 - ⑨ 総合案内業務
患者・見舞客等の案内及び問合せ対応、院内放送（呼出し等）、車椅子の準備、自動車等に対する乗降支援
 - ⑩ 外来診療の予約に係る院内外の連絡調整
外来予約のファックス・紹介状の受取、日程調整、システム入力等に関する業務
外来受付・診療科受付との調整、予約患者の優先受診等に関する業務
その他外来診療の効率化に関する業務
- (2) 入院支援センター受付業務
- ① 入院案内
入院のしおりに添った入院時の説明、限度額申請及び更生医療等の説明
 - ② 入院問診表の入力
入院問診表の記載サポート、記載後の入力
 - ③ 連絡調整
入院日前日の電話連絡
 - ④ 入院支援センター会議（院内）
日程調整、開催通知、資料作成、議事録・報告書作成等
- (3) 収納業務
- ① 入院・外来診療料収納
入院・外来診療費の調定及び収納、医事システムへの入金データ入力、分割納入の際の納入通知書作成
ただし、収納については宮崎銀行派出窓口と連携して行うものとする。
 - ② 各種料金収納
文書作成手数料等の料金の調定及び収納
 - ③ 未収金収納
未収金の調定及び収納
 - ④ クレジットカード
取扱伝票の作成及び整理、利用報告及び料金請求、手数料支払手続
 - ⑤ 払戻し
過誤納金及び一時負担金の払戻し
 - ⑥ 収納金の管理等
休日・夜間受付における収納、収納金の集計、病院への引継ぎ、釣り銭の管理
- (4) 診療科受付業務
- ① 診察等手続

外来フロントからの患者データ・外来カルテ等の受渡し、新患問診票作成案内、患者の身長、及び体重測定と入力、S P O₂測定と体温・血圧・S P O₂の問診票への記入、外来スケジュール表等の運用管理（交付・説明、受領・返却・確認等）、患者誘導（呼出し等）、診断書交付請求受付、検査オーダー入力、情報提供書、お薬手帳等のスキャン及びコピー、他院からの紹介患者が持参する画像データの取込オーダー入力

- ② 台帳整理
入退院台帳、診断書取扱台帳等の作成、整理及び保管
 - ③ 予約管理
予約の調整、医事システムへのオーダー入力及び変更、予約患者の前日確認（必要な患者へ予約確認の連絡）、未受診予約患者の確認（必要時連絡）※休診時間帯の予約変更等に関する電話対応を含む。
- (5) 検査受付業務
- ① 臨床検査
患者案内、予約及び検査内容の確認、器材の準備、検査台帳の作成及びデータ入力
 - ② 内視鏡検査
患者案内、予約及び検査内容の確認、検査台帳の作成及びデータ入力、同意書・承諾書の記入漏れ等の確認
 - ③ 画像診断
患者案内、予約及び検査内容の確認、消耗品等の管理、検査台帳の作成及びデータ入力、同意書・承諾書の記入漏れ等の確認、画像データ（電子媒体及びフィルム媒体）の管理及び保管
（他院からの紹介患者が持参する画像データの取込及び他院へ紹介・転医する患者の画像データ取出を含む。）
- (6) リハビリテーション受付業務
- ① 受付
患者案内、予約及びリハビリテーション内容の確認
 - ② 台帳整理
リハビリ台帳及び関係書類の作成、整理及び保管
 - ③ 予約管理
予約の調整、医事システムへのオーダー入力及び変更
 - ④ 進行管理
リハビリ患者サマリーの状況確認、疾患別算定日数制限の確認、理学療法士・作業療法士・言語聴覚士別単位の計算・集計
 - ⑤ 器材整理
各種器材の管理、修繕発注、清掃（清掃業務委託の範囲を除く。）
 - ⑥ 診療科及び病棟との連絡
病棟とのリハビリテーション時間の変更、転院・退院等の連絡調整
- (7) 手術受付業務
- ① 使用器材の確認等
特定保険診療材料の入在庫確認と管理、物流システムへのデータ入力、手術終了し清掃後のサプライラベルの回収

- ② 書類・帳票等整理
手術麻酔記録の確認（手術使用薬品、処置、色ラベル等全般）、患者データのチェック及び整理等、受付票と翌日の術前・術後訪問用紙の印刷、インプラント用紙のスキャン
 - ③ 窓口業務
窓口対応（業者・サプライ等）、電話対応、病棟等（業者、放射線科、MEを含む。）との連絡調整（手術搬入時間等）
 - ④ その他
手術終了した部屋の麻酔カートの材料補充、部屋の備品の補充（滅菌手袋、電極、テープ類）、外まわり（ファックス、コピー）、薬品管理（定数薬品確認等、不足薬品の補充）
- (8) 救急受付等業務（平日の8:30~17:15）
- ① 受付
保険診療の適用有無の確認（交通事故等）、医事システムへの情報登録、被保険者証の確認、診察カードの作成及び交付、問診票作成案内、情報提供書、お薬手帳等のスキャン、コピー
 - ② 診療費算定
診療費算定部署と連携の上、外来診療費の算定、納入通知書の作成及び交付
 - ③ 連絡調整
診療科（入院の場合、病棟を含む。）との連絡調整、患者・家族への説明
 - ④ データ処理
救急統計各種データの入力
 - ⑤ 入院手続
入院に伴う各種説明（限度額申請等）と手続き、ネームバンド発行
- (9) 休日・夜間業務（休日の0:00~24:00及び平日の0:00~8:30及び17:15~24:00）
（大型連休中の外来開院時を含む。）
- ① 受付
保険診療の適用有無の確認、医事システムへの情報登録、被保険者証の確認、診察カードの作成及び交付
 - ② 診療費算定
入院・外来診療費の算定、納入通知書の作成及び交付
 - ③ 診療費収納
入院・外来診療費の収納、診療明細書の作成及び交付、医事システムへの入金データ入力
 - ④ 入院手続
診療科及び病棟との連絡調整、患者・家族への説明、入院に伴う各種説明（限度額申請等）、ネームバンド発行
- (10) 病棟業務
- ① 患者対応
入院患者・家族への病棟説明、各種検査、外来受診・リハビリテーションの連絡調整及び患者への声かけ、転科・転棟の調整及び確認、入院患者・家族・面会者の受付・案内、公費医療制度の説明
 - ② 病棟庶務
各種文書の收受及び確認、電話取次ぎ、郵便物の收受や勤務者掲示の更新等業務の補助、

患者移動（入退院・転入出）に係る電子カルテの入力、病棟内の患者及び主治医名札作成及び表示、手術・検査・処理等同意書のスキャン及びコピー、患者情報（アナムネ・尿量・食事量等）の入力、外来カルテの管理等

③ 物品等の管理

診療材料・消耗品の在庫管理及び追加要求、物流システムへの入力及び修正（中材品を含む。）

④ 退院手続

入院費用（診療費、差額室料等）の確認、患者・家族への説明及び会計窓口への案内

3 バックヤード業務

(1) 統括業務

① 連絡調整

病棟及び各業務部門の業務調整、病院との連絡調整

② 情報開示対応

カルテその他患者情報の開示請求受付、情報開示に係る書類の準備・作成に関する業務、請求者への通知

③ 苦情対応

病院業務に関する苦情の対応・処理及び関係各部署への連絡

※委託業務に係る苦情は、委託業務内で完結すること。

※苦情内容等を分析し、苦情数減少等の業務改善につなげること。

※苦情対応を専門とする医療メディエーター等の有資格者を配置することが望ましい。

④ 未収金対応

ア 不納欠損整理、台帳、日誌、納付誓約書等の管理

イ 未収金徴収員と連携しての督促、催告等及び督促状の送付

⑤ 各種委員会等の開催補助等

ア 医事・経営企画課が所管する院内各種委員会に係る日程調整、開催通知、資料作成、議事録・報告書作成

イ 院内各種委員会、カンファレンスへの参加及び資料作成

⑥ 調査・照会等対応

国・県その他各種機関からの調査・検査等への協力及び関係資料作成、各種統計資料作成、各種照会に対する回答

現場統括責任者不在時における急な照会等の対応

⑦ 研修等対応

病院職員・委託業務従事者の資質向上を図る研修の企画及び実施

⑧ 適時調査等対応業務

適時調査に係る各種資料の作成及び事前チェック、当日及び調査後の対応等

(2) 入院医事業務

① 入院手続

入院申込書記入指導、病室及びベッドの確認、各種医療制度の適用確認、被保険者証の月次確認

② 手術・検査の確認

手術・検査日程の内容確認、患者・家族への説明

- ③ 入院費用の算定及び調定
入院費用（診療料、差額室料等）の算定及び調定、納入通知書の作成及び交付
 - ④ データ管理
患者データの医事システムへの入力及び更新
 - ⑤ 書類整理
入院申込書等、処理済の書類の整理及び保管
 - ⑥ 帳票管理
「入院のごあんない」ほか各種帳票の在庫管理及び追加要求
 - ⑦ 褥瘡対策に関する診療計画書関係事務
褥瘡対策に関する診療計画書の承認業務の補助、統計作業
- (3) 診療報酬請求等業務
- ① 診療報酬請求
診療報酬明細書の点検・修正・取りまとめ、審査代行機関（国保・社保）への提出
※レセプトチェックを全件システムで実施
 - ② 保留・返戻・査定減対応
請求保留分の公費負担番号等照会、返戻・査定減の内容分析・医師への疑義確認・院内周知、再審査請求、分析内容説明及び月例報告
 - ③ D P C対応
診断群分類の点検（詳細不明やエラー確認等）、医療資源・病名の適正確認（退院時及びレセプト請求時）及び医師等との連絡・調整
※ DPC コーディングチェックを全件システムで実施
 - ④ 各種医療制度対応
高額療養費（委任払い・貸付金）・出産育児一時金直接支払制度等の請求手続
 - ⑤ 保険外診療対応
生活保護・自賠責・労災・公務災害・難病医療・予防接種等のレセプト処理及び請求、交通事故等保険会社支払代行に関する書類作成及び請求
 - ⑥ 健康診断等受託業務対応
乳幼児健診・被爆者検診等に関する契約手続、集計及び委託料請求
 - ⑦ 診療報酬点数改定等に関する対応
診療報酬点数改定等の動向に関する情報提供、点数点検及び院内周知
 - ⑧ 診療報酬請求漏れ防止及び査定防止対策
診療に関わる職員へコストのカルテ入力漏れを適宜指摘
事前チェック用の速報版作成等
※受託業者の本社・支社からの支援を受けること
※各種システム・ツールを活用し請求漏れ防止、査定防止に努めること
- (4) システム関連業務
- ① マスタ管理
新規採用薬品等の医事システムへのマスタ登録、診療報酬改定時の料金等マスタ改定、不具合発生時の連絡調整
 - ② その他情報管理
各種統計データの生成・報告（送信）・管理、宮崎総合医療情報システムのデータ管理

- (5) 施設基準関連業務
- ① 施設基準管理（月次・年次）

届出済施設基準の適合性管理、加算・指導料等の算定状況や、施設基準要件充足確認状況の病院への報告、未届出施設基準の適用可能性の確認及び報告、施設基準取得のための院内調整、施設基準届出書類の作成、施設基準算定に必要な院内調整・周知
 - ② 施設基準管理（診療報酬改定前）

新設基準・廃止基準の情報収集、病院への適用有無の確認及び報告、影響額の試算
 - ③ 施設基準取得提案

収支予測に基づく新たな基準取得に関する病院への積極的提案
- (6) 診療情報管理室（カルテ庫）業務
- ① 日次処理

入院・外来診療録管理、各診療科データの取り込み及びファイリング、病歴データ入力・管理、各診療科等からのデータ照会に対する出力及び引渡し、がん登録業務
 - ② 月次処理

未返却診療録の管理及び催告、サマリー提出催告、各種台帳・届出書類の作成及び点検
 - ③ D P Cに関する業務

ア 厚生局提出データ（出来高算定リスト等）の作成及び提出、統計資料の作成・取りまとめ、ベンチマークテスト
 ※経営支援システム用のデータ（地域連携分を含む。）作成・送付を毎月実施

イ 診療科別のD P C解析に基づく経営分析及び月例報告

ウ 経営改善を図るための各種検討資料の作成及び分析
 期間Ⅱ 越え症例（件数が多い上位30例）及び D P C 係数向上に係る取組経過等を毎月、幹部会・D P C委員会に報告
 D P C対象病院としての上位医療機関群入りに向けた実績要件値改善及び機能評価係数Ⅱの各係数改善のための分析・提案を含む

エ 他医療機関比較等、システムや社内ネットワークを活用し現状把握及び新たな提案等を行うこと。

オ クリニカルパスに関する業務
 院内パスの管理、新規作成支援、相談対応及びパス委員会に係る日程調整、開催通知、資料作成、議事録・報告書作成等

カ カルテの量的・質的監査

キ D P C委員会の開催
 - ④ 電子カルテシステム業務

入院診療計画書のスキャナ取り込み・データ整理
 - ⑤ カルテ庫管理運営業務

旧カルテ（紙媒体）の整理及び廃棄に関する業務、各種関係台帳及び資料の保管・整理、診療録開示に関する業務
 - ⑥ がん診療連携拠点病院関連業務

がん診療体制の整備・充実に関する資料の作成、研修会等に関する業務
- (7) 病院運営及び経営の効率化支援業務等
- ① 月次・年次の入院、外来患者の動向とその要因分析
 - ② 月次・年次の入院、外来患者稼働額の動向とその要因分析

- ③ 診療報酬改定を踏まえた増収策の提案に関する事
- ④ 診療データの分析、及びそれを踏まえた収益確保に向けた提案に関する事
- ⑤ 各種業務を可能な限りシステム化するとともに、A I（人工知能）やR P A（作業自動化テクノロジー）等の導入による業務の標準化を鋭意検討する事
- ⑥ 診療報酬請求等に係る病院職員からのよくある質問・間違い（F A Q）の全職員共有化
- ⑦ 病院職員指摘の主要な算定漏れ項目の一覧と対応状況等の月次報告
- ⑧ 待ち時間短縮の実施、患者満足度向上や病院運営効率化に係る各種システムやRPA/ICT等、最新の情報を本部及び支社より提案する事