

## 沼津市立病院医事総合業務仕様書

本仕様書は、沼津市立病院が実施する公募型プロポーザルにより選定された事業者が行う、医事総合業務の仕様を示すものである。

### 1 業務の名称

沼津市立病院医事総合業務

### 2 業務の目的

患者の外来受診に関する手続き、入退院に関する手続きとこれに伴う保険請求、診療費の収納、諸法及び公費負担医療制度に係る事務処理、診断書及び証明書の文書処理等の医事業務を適正、確実に、かつ合理的に行い、病院機能の充実に努めるとともに、患者利便性・満足度の向上を図る。

### 3 病院概要（令和元年6月現在）

名 称：沼津市立病院

診 療 科：内科、神経内科、呼吸器内科、消化器内科、循環器内科、リウマチ科、小児科、外科、整形外科、形成外科、脳神経外科、小児外科、呼吸器外科、心臓血管外科、皮膚科、泌尿器科、産婦人科、眼科、耳鼻いんこう科、リハビリテーション科、放射線科、麻酔科、救急科、歯科口腔外科（24科）

病 床 数：387床

受 付 時 間：7時45分～12時00分（麻酔科は11時00分まで）

診 療 時 間：8時30分～17時15分

患 者 数：1日平均外来患者数623.9人 1日平均入院患者数281.2人(平成29年度実績値)

シ ス テ ム：医事会計システム	HOPE/X-W V06L01 (FUJITSU 製 ベンダー：(株)SBS 情報システム)
シ ス テ ム：電子カルテシステム	Prime Karte (株)SBS 情報システム)
シ ス テ ム：診断書作成システム	Prime Report (株)SBS 情報システム)
シ ス テ ム：レセプトチェックシステム	Mighty Checker (株)エーアイエス)
シ ス テ ム：レセプト請求帳票作成	REX (株)SBS 情報システム)
シ ス テ ム：DPC コーディングシステム	CodeFinder (ニッセイ情報テクノロジー)
シ ス テ ム：診療情報管理システム	Medi-Bank (インフォコム)
シ ス テ ム：部門システム	放射線情報システム (F-RIS) ほか

### 4 業務の期間

令和2年4月1日から令和5年3月31日まで

ただし、業務委託期間には令和5年3月診療分の診療報酬請求業務を含むものとする。

### 5 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、沼津市立病院をいう。

- (2)「病院職員」とは、病院に所属する医師、看護師、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事業所及び事業所の代表者をいう。
- (4)「管理責任者」とは、この業務を受託した事業所に所属する従業員で、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事業所に所属し、病院業務にあたる従業員をいう。
- (6)「従事者」とは、管理責任者及び業務従事者をいう。

## 6 業務委託に関する基本的運用方針

### (1) 適正かつ確実な業務の遂行

- 病院の基本理念及び目標並びに運営方針と重点課題を十分に理解した上で、業務運用を行うこと。
- 急性期医療や救急医療の中心的な役割を担う地域の中核病院として、その機能を十分に発揮できるよう、病院職員と協力・連携して業務を行うこと。
- 災害拠点病院としての機能を理解し、災害発生時にその機能を維持できるよう体制を構築すること。

### (2) 法令等に基づく適正かつ確実な業務の遂行

- 関係法規・制度に基づき、適正かつ確実な業務を行うこと。
- 当院で行われる診療行為に対し、適正かつ迅速に漏れがない請求等を行うこと。
- 関係法規・制度等の改定情報（予想される情報も含む）を随時収集し、改定等の対応に迅速かつ確実に対応すること。
- 査定・返戻・保留等の削減、未請求の防止に努め、発生原因の分析とその結果に基づいた改善計画を策定し、確実に実行すること。
- 全ての作業において、業務マニュアル及びフローを作成し、また随時チェック体制を確立し、適正かつ確実な業務を行うこと。
- 診療報酬請求が適正かつ確実に行われているか、業務受託者の責において随時チェックを行い、更に病院職員及びシステム事業者と協力・連携して、診療報酬請求精度の向上を図ること。

### (3) 個人情報保護

- 個人情報は、沼津市個人情報保護条例ほか関係法令を確実に遵守し、その保護に努めること。
- 業務従事者に対し、在職中及び退職後においても業務履行上知り得た個人情報を他に漏らさない措置を講ずること。
- 個人情報保護に関する教育研修を実施すること。

### (4) 患者サービスの向上

- 病院業務に従事する者として、患者満足度の向上を図るための接遇を実施すること。
- 医療保険制度や診療報酬請求に関する各種制度、その他諸法・公費負担医療制度など、患者に不利益が生じないような説明・周知を行うこと。

### (5) 適正な収益の確保と業務の効率化

- 診療報酬請求精度の向上及びその内容分析や診療報酬改定の影響調査等を実施し、病院収益増を図るための具体的な提案を行うこと。
- 施設基準の届出状況を把握するとともに、病院の状況を踏まえた収益増を図るための具体的提案を行うなど、病院職員に協力すること。

○効率的かつ合理的な業務体制を構築するため、業務内容についてその質及び量を勘案し、適正な人員配置を行うとともに、業務内容に適合した資格又は経験を有する業務従事者を配置すること。

○適正な収益確保のため、各種統計データや患者からの意見などを活用し、業務内容の分析を行い、必要な業務改善を行うこと。

(6) 知識とスキルの向上

○病院事業に係る各種制度に関する知識の研鑽に努めること。

○業務スキルや患者サービスの向上に資する研修を行うこと。

○業務従事者の知識や技術を定着させ、業務スキルや患者サービスの質を確保すること。

## 7 従事者の配置と責務

(1) 委託業務にかかる代理者として、下記に掲げる条件を満たす者を管理責任者として選定し、病院に配置すること。

資格	<p>管理責任者は、下記のいずれかの試験に合格している者とする。 (下記試験の内容が変更若しくは廃止になった場合はそれに準ずる試験)</p> <p>(財) 日本医療教育財団「医療事務技能審査」</p> <p>(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」</p> <p>(株) 技能認定振興協会「医科医療事務管理士試験」</p> <p>(株) 技能認定振興協会「歯科医療事務管理士試験」</p> <p>(株) 技能認定振興協会「ホスピタルコンシェルジュ検定試験 2 級以上」</p> <p>日本医療事務協会「保険請求事務技能検定試験」</p> <p>医療秘書教育全国協議会「医療秘書技能検定 2 級以上」</p> <p>日本病院会「診療情報管理士」</p>
経 験	<p>管理責任者は、過去に 250 床以上の病院で管理責任者又は副責任者や部門責任者相当の職を通算 5 年以上勤めた経験者、もしくはそれと同等の能力を有するものに限る。</p>
責 務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 受託した業務全体の趣旨を正しく理解するとともに、広範かつ高度な知識や技術を持って、患者サービスの向上や効率的な業務運営に取り組むこと。</li> <li>2 正確かつ適正な診療報酬請求体制を構築するため、業務マニュアルの作成を行い、常に見直し・改善を行うこと。</li> <li>3 病院及び病院職員並びに患者の要望や現状を的確に把握し、迅速かつ確実に対応すること。</li> <li>4 業務従事者を統率監督し、常に的確な指導や教育研修を実施するとともに、随時業務改善を図り、もって業務の効率化・適性化・及び患者サービスの質の向上を図ること。</li> <li>5 病院が実施する各種会議や委員会への出席・資料作成について、積極的に協力すること。</li> <li>6 迅速かつ正確な報告、連絡及び相談を行うこと。</li> </ol>

(2) 管理責任者の補助を行う者を各部門 1 名以上配置すること。この場合において、補助を行う者の要件は、管理責任者と同等とする。

- (3) 業務従事者については、業務遂行上支障をきたさぬように常に業務量を勘案し、受託業務に精通した人数を適当数配置すること。なお、業務従事者の要件は下記に掲げる条件を満たす者とする。

資格	<p>業務従事者は、下記のいずれかの試験に合格している者とする。 (下記試験の内容が変更若しくは廃止になった場合はそれに準ずる試験)</p> <p>(財) 日本医療教育財団「医療事務技能審査」</p> <p>(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」</p> <p>(株) 技能認定振興協会「医療事務管理士試験」</p> <p>(株) 技能認定振興協会「ホスピタルコンシェルジュ検定試験」</p> <p>日本医療事務協会「保険請求事務技能検定試験」</p> <p>医療秘書教育全国協議会「医療秘書技能検定 2 級以上」</p> <p>日本病院会「診療情報管理士」</p>
経験	<p>1 業務委託項目(1)の医事部門に従事する業務従事者のうち、診療会計計算業務(入院担当)を担当する者は、250床以上のDPC対象保険医療機関において、同実務経験を2年以上有する者とし、DPC/PDPS制度を熟知している者に限る。</p> <p>2 委託業務項目(2)のクラーク部門業務に従事する業務従事者は、(株)技能認定振興協会「ホスピタルコンシェルジュ検定試験」3級以上相当の資格を有し、250床以上のDPC対象保険医療機関において、同実務経験を2年以上有する者とする。</p> <p>3 委託業務項目(3)の業務管理部門業務のうち3名以上は、診療情報管理士の資格を有し、250床以上のDPC対象保険医療機関において、同実務経験を2年以上有する者とする。</p>
資格要件の特例	<p>上記経験項目以外の業務従事者の10%は、上記資格に該当しない者であっても、保険医療機関における経験が2年以上の場合は、同等の資格を保有するとみなす。ただし、受託者の責務及び費用負担により、必要な知識・技能の習得のための研修等を実施するものとし、委託者に速やかに報告すること。</p>

- (4) 業務従事者のうち、次項に定める医事部門業務内の診療会計計算業務(入院分)・診療報酬請求業務(入院分)に携わる者については、他部署との兼務を禁止する。
- (5) 業務受託者は、管理責任者及び管理責任者の補助を行う者、業務従事者に他の保険医療機関との兼務を行わせてはならない。

## 8 委託業務項目

委託業務の内容は、次のとおりとする。なお、下記委託業務の詳細については別紙「委託業務内容詳細」のとおりとする。なお、本仕様書及び委託業務内容詳細に記載されていない事項にあつては、委託者と業務受託者双方の協議により決定する。

なお業務受託者及び従業者は、本業務が適正に遂行できるよう各部署間で業務連携を図ること。

### (1) 医事部門業務

- ア 診療会計計算業務
- イ 診療報酬請求業務
- ウ 書類等收受・作成・発送等業務

- エ 統計・報告・請求処理等業務
- オ 公費等諸法関係事務
- カ 労災・自賠責保険請求及び管理業務
- キ 現金書留等入金・領収書郵送処理業務
- ク 帳票類業務
  - ・入院患者帳票類の整理、未作成や訂正等の督促業務
  - ・帳票類の電子カルテ等へのスキャン業務
  - ・スキャン済み帳票類の整理と病院診療情報管理室への保管依頼等業務
  - ・その他付随する業務
- ケ 救命救急センター・夜間対応業務
  - ・患者受付・案内業務
  - ・医事会計業務
  - ・駐車場料金減免対応
  - ・その他付随する業務

#### (2) クラーク部門業務

- ア 患者案内業務（外来・入院・紹介患者含む）
- イ 初診・再診患者受付業務（外来・入院・紹介患者含む）
- ウ カルテ等作成業務
- エ 地域連携業務
- オ 外来クラーク業務
- カ 検査・処置部門クラーク業務
- キ 薬局クラーク業務
- ク 病棟クラーク業務
- ケ 入院センタークラーク業務
- コ 総合案内業務

#### (3) 業務管理部門業務

- ア 委託業務統括、管理業務
- イ 医事マスタ管理業務
- ウ 返戻・査定・保留等分析・対策実施業務
- エ 診療報酬請求精度向上・改定対応業務
- オ 院内システム検討業務
- カ トラブル対応
- キ 院内業務改善業務

## 9 業務の履行場所

業務の履行場所は以下のとおりとする。ただし、特段の事情があり委託者がやむを得ないと判断した場合には、この限りではない。

〒410-0302 静岡県沼津市東椎路字春ノ木 550 番地 沼津市立病院内

## 10 業務日及び業務時間

業務日にあつては、病院休診日を除いた日とする。ただし、救命救急センター・夜間対応業務に

については全ての日とする。また、業務日に業務を行う時間（以下「業務時間」という。）は次のとおりとする。ただし、定められた業務等を規定の時間内に完了が見込めない場合は、業務時間を延長し業務を完了しなければならない。この場合において必要な費用は業務受託者の負担とする。

(1) 医事部門業務

- ア～ク 午前8時30分～午後5時00分
- ケ 救命救急センター・夜間対応業務
  - 日直 午前8時30分～午後5時00分
  - 当直 午後5時00分～翌午前8時30分

(2) クラーク部門業務

- ア 患者案内業務
  - 午前7時45分～午後5時00分
- イ 初診・再診患者受付業務
  - 午前7時45分～午後5時00分
- ウ カルテ等作成業務
  - 午前7時45分～午後5時00分
- エ 地域連携業務
  - 午前7時45分～午後5時00分
- オ 外来クラーク業務
  - A 内科外来クラーク
    - 午前8時30分～午後5時00分
  - B 産婦人科外来クラーク
    - 午前8時30分～午後3時00分
  - C 泌尿器科・眼科・耳鼻いんこう科・整形外科・外科/小児外科・皮膚科外来クラーク
    - 午前8時30分～午後1時00分
    - ただし、泌尿器科の業務日は病院休診日を除いた日のうち、月曜・火曜・木曜とする。
  - D リハビリテーション科外来クラーク
    - 午前8時30分～午前11時30分
- カ 検査・処置部門クラーク業務
  - A 内視鏡クラーク
    - 午前8時30分～午後1時00分
  - B 放射線科（画像診断）クラーク
    - 午前8時30分～午後5時00分
  - C 外来化学療法室クラーク
    - 午前8時30分～午後4時00分
  - D 中央採血室クラーク
    - 午前7時45分～午後4時15分
- キ 薬局クラーク業務
  - 午前8時30分～午後5時00分
- ク 病棟クラーク業務
  - 午前8時30分～午後5時00分
- ケ 入院センタークラーク業務

午前 8 時 30 分～午後 4 時 00 分

コ 総合案内業務

午前 7 時 45 分～午後 3 時 30 分

(3) 業務管理部門業務

午前 8 時 30 分～午後 5 時 00 分

なお、上記の定めにあっても、診療状況等を鑑み柔軟に対応すること。

## 11 業務の従事場所

業務の従事場所は以下のとおりとする。ただし、院内業務効率化の検討結果、業務期間中に従事場所が変更となる場合もある。

- (1) 診療会計計算業務（入院担当を除く）、診療報酬請求業務、書類等收受・作成・発送等業務、統計・報告・請求処理等業務、公費等諸法関係事務、労災・自賠責保険請求及び管理業務（未収金対応含む）、現金書留等入金・領収書郵送処理業務、帳票類業務、及び業務管理部門業務は原則当院医事課内とする。ただし、連絡・調整・メッセージ等で移動する場合はこの限りでない。
- (2) 診療会計計算業務（入院担当）は原則各病棟内とする。ただし、配置場所の状況及び連絡・調整等で移動する場合はこの限りでない。
- (3) 救命救急センター・夜間対応業務は救命救急センター事務室とする。ただし、連絡・メッセージ等で移動する場合はこの限りでない。
- (4) クラーク部門業務については以下表のとおりとする。

患者案内	中央待合ホール 1 番・2 番窓口及び医事課内及び各クラーク配置場所ほか
初診・再診患者受付	中央待合ホール 1 番・2 番窓口及び医事課内
カルテ等作成	中央待合ホール 1 番・2 番・3 番窓口及び医事課内
地域連携	中央待合ホール 3 番窓口及び医事課内
外来クラーク	1 F：内科窓口（西）、内科窓口（東）、外科/小児外科窓口、整形外科窓口、リハビリテーション科兼人間ドック窓口 2 F：眼科窓口、産婦人科窓口、耳鼻いんこう科窓口、皮膚科窓口、泌尿器科窓口、
検査・処置部門クラーク	1 F：中央採血室窓口、内視鏡兼エコー室窓口、放射線科（画像診断）窓口、 2 F：外来化学療法室・点滴室
薬局クラーク	薬局
病棟クラーク	3 階西病棟、3 階東病棟兼 ICU/CCU、4 階西病棟、5 階西病棟、5 階東病棟、6 階西病棟、6 階東病棟、7 階西病棟兼 NICU
入院センタークラーク	1 階スロープ下入院センターブース
総合案内	正面エントランス総合案内ブース

## 12 従事者への教育・研修

業務受託者は、業務履行にあたり自社社員教育の一環として、配属する従事者に対して院内シス

テムの操作方法、医療安全・感染防止・院内環境改善等の院内方針、診療報酬請求事務等について、業務受託者の責任において、年度毎の研修計画書を作成し、委託者に報告すること。また、その実施にあたっては月1回以上の定期的研修等を行い、常に従事者の資質及び能力向上に努めなければならない。特に診療報酬請求事務については、当院の請求の方針に従い、従業者に対する指導研修を徹底すること。また、研修結果については、都度委託者に報告すること。

### 13 個人情報保護

業務受託者及び従業者は、沼津市個人情報保護条例（平成12年9月27日条例第38号）及び個人情報取扱特記事項を順守しなければならない。

また業務受託者及び従業者は、業務上知り得た秘密の漏洩を防ぐとともに、自らも業務上の知り得た秘密を他に漏らしてはならない。職を退いた後も同様とする。特に業務上接した患者の個人情報については細心の注意を払い、いついかなる場合も一切漏洩することのないように留意し、個人情報が記載されたレセプト等の帳票類を扱う場合も、厳重に保管管理しなければならない。

### 14 トラブル（苦情等）対応

管理責任者は、問題が起きないように適切に業務従事者を配置するものとする。なお、業務上もしくはサービス上のトラブル（苦情等）が生じた場合、管理責任者は速やかにその解決にあたり、その経過報告及び結果を直ちに報告しなければならない。また、当院に寄せられた苦情等の解決に協力すること。

### 15 沼津市環境マネジメントシステムに対する協力

沼津市環境マネジメントシステムにおける役割と責任を認識するとともに、関連手順書に従いその推進に協力すること。

### 16 費用負担区分

委託者と業務受託者の費用負担区分は、以下表のとおりとする。

委託者が費用負担するもの	業務受託者が費用負担するもの
本業務に係る事務用消耗品	従業者が通勤するにあたっての交通費
什器備品（修繕・補修を含む）	従業者が自動車通勤するにあたっての駐車場代
冷暖房及び空調費	従業者に係る被服・名札等費
光熱水費	〃 人件費
業務に係る通信費	〃 福利厚生費
	〃 保健衛生費
	〃 教育研修費
	人材募集費用
	受託者が業務を実施するにあたっての参考書籍等
	診療報酬請求精度確保のためのレセプトチェックシステムや適正DPCコーディングシス



	テム等に係る費用 その他委託者が負担するもの以外の受託に伴う一切の費用
--	--

## 17 勤務環境

### (1) 被服等

業務受託者は、業務に従事する従事者に対して、経費負担により業務受託者が用意した被服を着用させること。ただし、そのデザインは、事務職員と判断しやすく、かつ統一されたものであり、病院の品位を損なわないものとする。また、従業者は経費負担により業務受託者が用意した名札を、常時左胸の、他者から判別しやすい位置に着用すること。

### (2) 労働安全衛生

業務受託者は、労働関係の法令及び監督官庁の行政指導を遵守し、労働安全規則に基づく健康診断を実施するとともに、従事者の福祉、健康管理及び労働安全衛生に努めること。また当該健康診断の結果は委託者に報告するとともに、従事者の健康管理を行わなければならない。

### (3) 通勤

業務受託者は、従事者の通勤に自動車を使用する際は、業務受託者の責任において病院の敷地外に駐車場を確保すること。ただし、通勤に自動二輪又は自転車を使用する際は、病院の駐輪場を使用することができる。

### (4) 病院施設の利用

業務受託者は、病院内の施設の利用にあたって、病院が定める事項及び病院から指示があった場合はこれに従うこと。なお、更衣室・休憩室等については、業務受託者の依頼を受けた上で、委託者が場所を限り使用を認めることができる。ただし、使用にあたっての責任は業務受託者とする。

### (5) 情報管理

業務遂行に不要な私物の携帯電話等の電子機器の従事場所での使用は禁止とする。また、止むを得ず病院内において使用する場合は、患者立入区域外でのみの使用に限定すること。

## 18 災害への対応

業務受託者及び従業者は、災害等の緊急時に人員を確保し窓口等の効果的な対応ができるように協力すること。また、病院が主催する防災訓練等には積極的に参加し、病院の防災体制について把握を行うこと。

## 19 従業者の感染対策

業務受託者は従業者に対し、院内感染対策の観点から、業務受託に必要な感染症対策や検査・予防接種等（麻疹、風疹、水痘、流行性耳下腺炎、インフルエンザ等）を実施し、委託者に報告しなければならない。また、その結果従業者に感染が判明した場合は、対象の従業者の従事を即時停止させ、必要な感染対策を直ちに実施しなければならない。

## 20 再委託の禁止

業務履行にあたり、本業務の再委託はできないものとする。

## 21 善管注意義務

業務受託者は、業務履行にあたって民法第400条に規定される善良なる管理者の注意義務を果たさなければならない。また受託者において明らかに当該義務の瑕疵または不履行があった場合は、その損害を明確にした上で、損害賠償責務を果たさなければならない。

## 22 請求業務対策

業務受託者は診療報酬請求業務の履行にあたって、正確を期すようにしなければならない。業務受託者は、前記正確性を確保するため、自己の責任において、診療報酬請求業務等における返戻・査定・保留・請求漏れ等をなくすよう、また適正なDPCコーディングを行うよう、業務受託者持込システムやチェック体制の構築等、自己チェック機能を導入すること。またその運用・体制等を委託者に報告し、必要な場合は病院内各部署と協議を行うこと。また、コスト入力等のミス・遅れ等に伴う重症度、医療・看護必要度の低下についても、迅速かつ正確な入力ができるよう実施すること。

上記において業務受託者に明確な瑕疵があつて病院に損害を発生させた場合は、委託者は業務受託者に対し、実際に生じた損害額の範囲内でペナルティを課することができるものとする。

## 23 業務調整会議

定例的（月1回程度）に委託者と業務受託者の間で業務調整会議を開催する。会議の内容は、本業務受託にあたっての各部門における結果報告及び課題に対する原因分析内容報告、今後の対策等の調整を行うものとする。ただし、委託者または業務受託者において必要があると判断した場合は、協議の上随時開催が出来るものとする。

## 24 次期業務受託者への業務の引き継ぎ

- 1 業務受託者は、次期本業務を受託する者に対し、契約期間中に責任をもって本業務の引継を行うものとする。この場合において、業務受託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この契約期間の途中で契約を解除する場合も同様とする。
- 2 契約期間末の診療報酬請求にあたっては、請求書類作成まで業務受託者が実施するものとする。

## 25 報告義務

本業務を受託するにあたり、上記に定めるもののほか、以下の書類を定めに従い提出しなければならない。なお以下の定めに関わらず、委託者は必要に応じて適時受託業務に関し報告を業務受託者に求めることが出来る。

- (1) 業務計画書
- (2) 業務マニュアル・事務処理フロー（受託当初に提出、その後見直しを行った場合はその都度提出）
- (3) 従業者名簿（受託当初に提出、その後従業者に変更がある場合はその都度提出）
- (4) 業務部分完了報告書（毎月）
- (5) 査定・返戻等対応報告書（毎月）
- (6) 研修等計画・報告書（研修を実施したごとに提出）
- (7) 健康管理報告書（健康診断結果・感染対策に基づく検査・予防接種ごとに提出）

- (8) インシデント報告書（事故・損害等発生後速やかに提出）
- (9) 苦情等対応報告書（苦情等が発生後速やかに提出）
- (10) 業務完了報告書（契約期間終了後速やかに提出）

## 26 その他

医療現場を取り巻く状況の変化により業務の追加が必要となった場合は、委託者の指示により業務を実施すること。この場合において新たな費用負担が発生する場合は、委託者と受託者との協議を行うものとする。

本仕様書に定めのない事項については、病院と業務受託者との協議の上決定する。

## 沼津市立病院医事総合業務 委託業務内容詳細

### (1) 医事部門業務

#### ア 診療会計計算業務

(計算窓口対応業務)

- 診療終了患者受付(処方箋・保険証等確認)
- 計算受付番号発行・説明
- 計算終了番号表示板操作
- 会計窓口への案内
- 駐車場に関する業務
- その他関連する業務

(外来計算業務)

- 外来診療費計算
- 計算に関する問合せの対応
- 院外処方せんに関する連絡、調整
- 未取り込みオーダー処理
- 保険証・公費受給者証等の確認処理(更新等)
- 未収金対応
- その他関連する業務

(入院会計計算業務)

- 入院診療費計算
- 退院会計計算
- 未取り込みオーダー処理
- 保険証・公費受給者証等の確認処理(更新等)
- 適正 DPC データの確認及び入力
- 速やかなコスト入力
- 出産一時金の請求処理
- 産科医療保障制度関連業務
- 後日会計の患者連絡
- 未収金対応
- その他関連する業務

#### イ 診療報酬請求業務

(診療報酬明細書総括表作成等業務)

- 健康保険法に基づく総括表作成補助
- その他の法令に基づく診療報酬の請求に係る業務
- 未請求レセプトの管理及び処理及びその分析・報告、対策提案及び調整業務
- 返戻・査定レセプトの処理及びその分析・報告、対策提案及び調整業務
- 査定レセプトの調査・分析・対策検討・調整及び再審査請求処理
- レセプト電算処理システムによる各種データ処理

- 公費請求データの確認及び修正
  - 公費負担医療制度に係る処理業務（請求業務を含む）（外来・入院分）
  - 在宅療養指導管理料・在宅療養指導管理材料加算に係る処理業務（請求業務含む）
  - その他関連する業務
- （診療報酬明細書点検業務）
- 診療報酬明細書について、「医科点数表の解釈等」及び「薬価基準」等に基づき、受託者独自システム等を使用して内容点検修正を行うこと（病名登録含む）。
  - 院内レセプト審査（入院・外来分）
  - 病名チェックリストによる点検
  - 点検により疑義等が生じた場合、必要に応じ病院職員と協議すること。
  - その他関連する業務
- ウ 書類等收受・作成・発送等業務
- 診療情報提供書の郵送
  - 輸血後感染症検査結果の郵送・記録・臨床検査室への連絡等
  - 保険会社より依頼の画像 CD-R 郵送
  - その他関連する業務
- エ 統計・報告・請求処理等業務
- 地域別救急医療機関利用者区分表作成（\* 沼津医師会から送付される書式を使用）
  - 感染症発生報告に関する業務
  - 医療等の状況の書類の処理業務
  - 伝票及び郵便物の回収及び配布
  - その他関連する業務
- オ 公費等諸法関係事務
- 生活保護に係る処理業務（請求業務を含む）（外来・入院分）
  - 肝炎治療に係る処理業務（請求業務を含む）（外来・入院分）
  - 指定難病、小児慢性特定疾患に係る処理業務（請求業務を含む）（外来・入院分）
  - 結核予防法に係る処理業務（請求業務を含む）（外来・入院分）
  - 公害に係る処理業務（請求業務を含む）（外来・入院分）
  - 会社健康診断に係る処理業務（請求業務を含む）
  - 人間ドック、検診等に係る処理業務（請求業務を含む）
  - 健康管理手帳健診に係る処理業務（請求業務を含む）
  - 医療等の状況の書類の処理業務
  - 付添家族の駐車場料金処理に関する業務
  - その他法律等に基づく診療・検診等の処理業務（請求業務を含む）
  - その他関連する業務
- カ 労災・自賠償保険請求及び管理業務
- 交通事故（自動車賠償責任保険）に係る処理業務（請求・業務を含む）（外来・入院分）

- 労働者災害補償保険（労災）に係る処理業務（請求業務を含む）（外来・入院分）
- 公務災害に係る処理業務（請求業務を含む）（外来・入院分）
- 督促等未収金対応
- その他関連する業務

キ 現金書留等入金・領収書郵送処理業務

- 現金書留の受け取り、会計窓口への入金依頼
- 入金後の領収書の郵送
- その他関連する業務

ク 帳票類業務

- 入院外来患者帳票類の整理、未作成や訂正等の督促業務
- 帳票類の電子カルテ等へのスキャン業務
- スキャン済み帳票類の整理と病院診療情報管理室への保管依頼等業務
- その他付随する業務

ケ 救命救急センター・夜間対応業務

- 患者受付・案内業務
- 医事会計計算業務
- 駐車場料金対応
- その他付随する業務
  - ・患者登録・フォルダー作成・診療案内カードの発行・伝票準備
  - ・電話対応
  - ・救急車・ドクターヘリ搬送患者の受け入れ
  - ・身元不明患者チェックリスト作成
  - ・救命救急センター日誌・傷病者搬送通知書の集計、綴り
  - ・日誌記入・集計、保健所監査用小児受診統計等統計業務
  - ・金庫内金額の集計
  - ・クレジットカード払い処理
  - ・医師用タクシー券取り扱い
  - ・紹介患者 FAX 連絡票作成
  - ・入院カルテ表紙作成
  - ・紹介患者紹介状取込み
  - ・解剖謝礼支払い
  - ・メッセージ業務（各部署への検体等の搬送）
  - ・自動支払機の電源管理・メンテナンス
  - ・ホールの看板出し、医事課内確認、PC 電源 OFF、照明 OFF、戸締り等
  - ・HIT 業務・受付状況プリント、ファイリング
  - ・その他関連する業務

(2) クラーク部門業務

- ア 患者案内業務（外来・入院・紹介患者含む）
  - 病院利用者に対する案内業務
  - その他関連する業務
  
- イ 初診・再診患者受付業務（外来・入院・紹介患者含む）
  - 初診・再診患者の受付
  - 受診申込書ならびに保険証・公費等受給者証等の確認
  - 同意書兼支払誓約書の説明と同意（必要時）
  - 初診時保険外併用療養費の説明と同意（必要時）
  - 医事課内のカルテ作成者にカルテ作成依頼（受診申込書・保険証等一式を渡す）
  - 医事システム（HOPE/X-W）の患者登録情報（住所、電話番号等）並びに保険証の確認
  - 受付後の対応（呼び出し、問診票・アンケートの説明、外来案内）
  - 電話対応（内線・外線）
  - 書類（診断書・証明書等）の受付対応
  - 初診・再診窓口周辺環境整備業務（書類補充等）
  - その他関連する業務
  
- ウ カルテ等作成業務（計算センター窓口業務含む）
  - 内科外来の書類回収
  - カルテの作成
    - ・医事システム（HOPE/X-W）へ患者情報登録（新規・変更）
    - ・診察券の発行（未所持の場合）
    - ・フォルダー作成（新規または過去受診歴があっても電子カルテ移行後初来院の場合）
    - ・保険証・公費受給者証等のコピー
  - 電子カルテシステムから問診票の発行
  - 電子カルテシステムから病名告知に関するアンケート（患者用と家族用）の発行
  - 電子カルテシステムへ紹介状の取り込み（スキャン並びに紹介受け（返書作成））  
（紹介患者のみ作業）
  - 受診料の受付（診療案内カードと受付票の発行）
  - 初診、再診（書類含む）窓口対応の補佐（混雑時）
  - 電話対応（内線・外線）
  - 患者記入用紙の代筆
  - 保険資格の電話確認（市町村役場・保険者等）
  - 書類代の会計入力
  - 人間ドックの会計入力
  - フォルダーの管理
    - ・ナンバリングのシール貼り
    - ・持ち出しフォルダーの可動書架へのセット（返却）
    - ・書類のフォルダーへの綴じ込み
  - 紹介状やその他書類等の電子カルテシステムへの未取り込み書類の取り込み
  - 保険証未提出者に対する同意書兼支払誓約書の管理

- 書類受付後の処理（書類受付ノート記帳，病名等の確認）
- メッセージ（各外来からの依頼の書類等の搬送と医事課行き書類等の回収）
- その他関連する業務

## エ 地域連携業務

- 患者受付窓口業務
- 紹介状の処理（受診科の確認、外来への連絡・スキャン等）
- 電話対応
- 紹介元への問合せ
- 患者登録（カルテ作成）
- CD-ROM、DVD ウイルスチェック
- 紹介元への来院報告書 FAX
- 紹介状あて先確認
- あて先未決定の患者様の郵送手続き
- 紹介予約（紹介状持参の患者で窓口や他院からの電話連絡にて予約を取る）  
※整形外科・神経内科・歯科・皮膚科・炎症性腸疾患外来・心臓血管外科
- 他院への予約取り
- 返書（報告書）処理（当院医師が作成した紹介元への返書）FAX 又は郵送
- 使用していた他院資料・不要資料、ノートに記録し破棄
- 放射線科受診した患者の報告書とレントゲン CD-ROM の郵送処理
- 日計表の作成
- 紹介元への返事がない患者について医師へ書面又はメールで連絡する
- その他関連する業務

## オ 外来クランク業務

（共通項目）

- 患者受付等の窓口業務
- 電話対応
- オーダー対応
- 予約患者受診準備（当日、翌日）  
・担当医確認、再診者 SOAP 印刷等
- 予約処理（新規・変更）
- 問診票等チェック及び電子カルテへの取り込み作業
- 検査・画像撮影等の対応
- 院内他科依頼の対応
- 番号案内表示板（操作・説明）
- メッセージ業務
- 各種物品の補充
- 患者案内及び説明
- 紹介状等各種書類の処理（スキャン等）
- 承諾書等の説明・記入依頼



- カンファレンス等準備対応
- 統計処理等
- 診療報酬の改定に伴う変更項目の確認等
- 療報酬変更項目のデータ内容の整合確認
- その他関連する業務

#### カ 検査・処置部門クラーク業務

##### (共通項目)

- 患者受付等の窓口業務
- 電話対応
- オーダー対応
- 予約患者受診準備（当日、翌日）
  - ・担当医確認、再診者SOAP印刷等
- 予約処理（新規・変更）
- 問診票等チェック及び電子カルテへの取り込み作業
- 検査・画像撮影等の対応
- 院内他科依頼の対応
- 番号案内表示板（操作・説明）
- メッセージ業務
- 各種物品の補充
- 患者案内及び説明
- 紹介状等各種書類の処理（スキャン等）
- 承諾書等の説明・記入依頼
- 翌日準備等
- カンファレンス等準備対応
- 統計処理等
- 診療報酬の改定に伴う変更項目の確認等
- 診療報酬変更項目のデータ内容の整合確認
- その他関連する業務

##### (外来化学療法室・点滴室)

- ベッド管理
- 薬剤部、外来との情報確認
- 補液の補充請求書記入（補液の補充がない場合は薬剤師へ伝える）
- 土・日・祝日利用者の入力
- 患者集計表作成・確認
- その他関連する業務

##### (採血室)

- 検査準備（採血管・採尿コップの用意、診療案内カードの読み取り等）
- 採血待ち患者呼びこみ
- 採血管等の中央検査室への搬送

## キ 薬局クラーク業務

- 患者受付窓口業務（院内処方薬受け渡し等）
- 電話対応
- 処方箋処理（スキャン・回収・収納等）
- 各種書類等の管理・補充（血圧手帳・薬のチェック表・血糖値測定器具・処方箋・指示箋等）
- 患者情報・調剤集計等の記入、入力
- 入院患者持参薬情報・数量確認
- 抗がん剤使用患者の入力
- 外来患者投薬指導記入
- 薬品パンフレット等の管理
- その他関連する業務

## ク 病棟クラーク業務

### （書類の作成）

- 入退院簿作成、記録
- 入院カルテ等作成（電子カルテ・名札等）
- 指示票の作成、不足用紙の補充
- 行為伝票のチェック、整理

### （窓口業務・手続）

- 入院患者・退院患者の対応、手続（軽快・死亡）
- 移動手続（転科、転棟等）
- 他科受診、外来予約、検査、X線予約手続
- 個室受付対応
- 空床管理
- 会計業務（患者へのお知らせ、会計関連伝票処理）
- 限度額認定証等の説明
- 外出、外泊手続
- 書類（傷病手当、保険、診断書、付き添い許可書、付添者の駐車場利用申請書、特室使用伝票等） 対応
- 患者等署名等が必要な書類の確認・対応
- 書類の電子カルテへの取り込み作業
- 駐車券処理
- 時間外面会許可証手続

### （資料整理）

- 手術、検査記録用紙
- 検査伝票貼付
- 入退院カルテ整理

### （その他）

- 電話の対応、面会者の案内
- 薬品管理（請求・受領）

- 伝票、レントゲンフィルム等の臨時手搬送
- ナースステーション環境整備
- 物品補充
- その他関連する業務

#### ケ 入院センタークラーク業務

- 受付準備
  - ・職員からの申し送り受け
- 書類仕訳とメッセージャー
  - ・リハビリテーション科・栄養管理科への書類運搬・回収 \*業務時間内の対応分
- 患者対応
  - ・患者の誘導、案内
  - ・事前受付患者・入院当日患者のオリエンテーション（入院センター拡充に伴う決定事項に従う）
  - ・患者の観察と報告
- 事前受付患者予測と対応前の情報収集・入力作業
  - ・事前受付患者：個人情報入力
  - ・入院当日の時間入力
- 入院日変更届に対する対応
  - ・PFM記録簿のエクセルデータの修正
  - ・帳票類の修正
- 翌日入院患者カルテの準備と確認
  - ・予約患者一覧と医事課に保管しているカルテ（看護師確認途中カルテ）を照合。
- 総合案内終了後の入院センター受付窓口設置及び物品準備
  - ・総合案内から入院センターへ入院センター関係物品を移動
  - ・キヤスター付きカラーボックスを入院センター事務出入口付近の廊下へ設置しベルと箱を置く
  - ・中央待合ホール内の「センター待合」看板を外科外来待合スペースへ移動
- 入院センター内の環境整備
- その他関連する業務
  - ・各職種依頼事務仕事（コピーなど）

#### コ 総合案内業務

- 総合案内の掃除と準備
- 消毒液カウンター、自動受付機の備品セット・交換
- 入院患者の受付・案内、書類の受領等
- 入院センター利用患者受付・案内
- 人間ドック・脳ドッグ・健診等利用者の案内
- 健診の検査終了後の健康管理科への電話・案内
- 入院受付票を医事課へ届ける
- 健康診断の受付・案内

- 来院患者・面会客（病棟案内等）の対応・案内
- 入院患者の受付・案内
- 駐車券・免除券・時間外許可証等の説明と処理
- 電話対応
- 忘れ物対応
- 総合相談の受付・内容確認後担当者へ依頼・案内
- 総合案内カウンターにあるカタログ・チラシ・時刻表などのコピー・補充
- 日報・伝言・忘れ物届け出票の記入
- その他関連する業務

### （３）業務管理部門業務

#### ア 委託業務統括、管理業務

- 従事者の管理監督及び当該委託業務の総括管理
- 委託者側との調整
- その他付随する業務

#### イ 医事マスタ管理業務

##### ○DPC 確認業務

- ・ 退院前の確認と必要項目の入力
- ・ 「病名」「ICD コード」「様式 1 入力内容」「カルテとの整合性」「DPC コーディング」等の確認形式チェック
- ・ 未入力項目の入力
- ・ 医師への確認（電話）
- ・ 実績点検リスト作成
- ・ コードファインダーエラー訂正
- ・ DPC 高額薬剤に該当する薬剤のチェックとリスト作成・追加
- ・ 厚生労働省への提出データ作成
- ・ 外来 EF ファイル作成処理 エラー対応・外来 EF 統合処理
- ・ データ提出加算チェックリスト出力・修正
- ・ 入院 EF ファイル様式 4 作成処理、エラー対応・入院 EF 統合処理
- ・ 様式 4 の Excel インポート データ補正
- ・ D ファイル作成処理
- ・ 全ファイルのチェックとエラー対応
- ・ バックアップ
- ・ 退院 DPC 確認
- ・ 6 週以内再入院理由確認
- ・ 24H 以内死亡 DPC 作成
- ・ 医師からの依頼で DPC 概算 病名による比較
- ・ 入院中の患者の病名・ICD・DPC コード等の確認
- ・ 7 日以内の再入院、コードファインダー集約
- ・ 各 DPC データの整合性チェック

- ・ 様式 1 の作成
  - 過去レセプト出力
  - 医事マスタ関連業務
  - 新規採用薬剤の医事マスタへの登録
  - 特定患者用薬剤の医事マスタへの登録
  - 手術・処置・検査の医事マスタへの登録・変更
  - 材料の医事マスタへの登録・変更・リスト作成
  - ダブリ処理
    - ・ 医事システム・カルテへの登録
    - ・ 関連部署への連絡
  - レセプト送付用パソコンのウイルス定義等更新
  - 外来レセプト採血料算定チェックリスト作成と訂正
  - 退院時転帰「治癒」のリスト作成
  - その他関連する業務
- ウ 返戻・査定・保留等分析・対策実施業務
- マニュアルの作成と定期的な整備
  - 返戻・査定等の審査状況の集計と分析
  - 前記事項に対する結果及び対策報告書の作成と報告
  - 保留レセプトの集計と分析
  - 前記事項に対する結果及び対策報告書の作成と報告
  - 返戻・査定の審査状況等の院外情報の収集と活用
  - 診療部等への対応
  - 病院職員との返戻・査定会議への出席（前記の報告書をもって説明）
- エ 診療報酬請求精度向上・改定対応業務
- 収益性の確保と向上を図るため、各月の診療報酬請求に関して保険者からの返戻や査定に該当した項目に関しては、原因を速やかに分析・特定し、院内の会議を通じて医師等へのフィードバックを図ること。また、目標の設定と月毎の達成度評価を実施するとともに、必要な場合には人員や体制の充実・強化を図り、精度を確保すること。
  - 他の受注先医療機関での取り組み状況との比較分析や、医療保険制度の動向や診療報酬改定に関する最新情報などを内容とする研修会を病院側と連携し随時開催すること。
- オ 院内システム検討業務
- 診療報酬請求精度の高いシステム等の調査を実施し、都度委託者側に報告すること。
- カ トラブル対応
- 統括責任者は、問題が起きないように適切に業務従事者を配置するものとする。なお、業務上もしくはサービス上のトラブル（苦情等）が生じた場合、統括責任者は速やかにその解決に当たり、その経過報告及び結果を直ちに報告すること。

キ 院内業務改善業務

○院内にて行う受託業務について、受託期間中においても更なる効率化・患者満足度の向上・診療報酬請求精度向上における業務改善点ができるよう常に探究し、その内容を都度ごとに委託者側に報告すること。