

業 務 仕 様 書

本仕様書は、甲と乙との業務委託について、その業務の内容を定めるものである。

1. 基本運用方針

(1) 適正な医療事務業務の遂行

① 病院の基本理念、基本方針を理解し、それに合った的確な業務を行うこと。

ア 病院の基本理念、基本方針に沿った業務の運用を基本とし、患者本位の患者サービスの提供を行うこと。

イ 地域の中核病院としての機能を十分に発揮できるよう病院職員と協力、連携して業務を遂行すること。また、災害時または感染症発生時にその機能を維持できるよう業務継続体制を構築すること。

② 法令等に基づき適正、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についての情報を収集し、それらの改正に迅速、かつ、確実に対応すること。

ウ 病院における多様な診療行為に対し、診療報酬請求の可否を明確にし、病院職員に情報提供するとともに、問い合わせに対応すること。

エ 返戻・査定削減及び未請求の防止に努めるとともに、発生原因を分析し、その結果に基づいて、請求精度向上対策を策定し、実施すること。また、その結果を病院に報告すること。

オ 病院の電子カルテシステム、医事会計システム、レセプト点検システム等を有効に活用した診療報酬請求及びレセプト点検体制を構築し、医師等の病院職員と協力、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。

キ 定期的におこなわれる適時調査時は、事前準備、模擬調査、本番立ち会いなどの支援を行うこと。また、調査後の指摘事項に対して改善に協力すること。

③ 個人情報については、法令に従って適正に取扱うこと。

ア 個人情報は、森町個人情報保護条例、公立森町病院個人情報保護規定、その他の個人情報の保護に関する法令等に従って適正な取扱いを行うこと。

イ 病院が実施する個人情報保護に関する教育研修に参加すること。

④ 病院医療情報システムについては、公立森町病院医療情報システム運用管理規程に従って適正に取扱うこと。

ア 病院医療情報システムは、公立森町病院医療情報システム運用管理規程に従

って適正な取扱いを行うこと。

イ 病院医療情報システムの機能を理解し、その機能を十分に発揮できるよう病院職員及び電子カルテメーカーと協力、連携して適切な入力方法や情報提供の助言に努めること。

ウ データ処理については、迅速、かつ、正確に行うこと。

⑤ 診療費の請求及び収納等の取扱いについては法令に従って適正に取扱うこと。

ア 診療費の請求及び収納等については、公立森町病院事業使用料及び手数料条例に従って適正、かつ、確実な事務処理を行うこと。

イ 病院職員が策定する未収金対策の計画等に協力すること。

ウ 未収金の発生の予防に努めること。

エ 交通事故等の団体未収金の発生がないよう適正、かつ、確実な事務処理を行うこと。

⑥ 職員とのコミュニケーションを円滑にすること

ア 病院が運営する各種会議や研修会に必要な応じて参画し、積極的に情報発信や提案を行う等、病院職員とのコミュニケーションを良好に保ち、多職種間の障壁発生の防止に努めること。

(2) 患者サービスの向上

① 患者に対し、適切な接遇態度で接すること。

ア 病院の業務に関わる一員であることを認識し、親切、丁寧な接遇態度で接すること。

イ 適切な身だしなみ、言葉遣いをする事。

ウ 職員間の無駄話をしないこと。

エ 効率的な業務の運用を心掛け、受付・会計での待ち時間の減少に努めること。
待ち時間について患者のストレスを緩和する方策を取ること。

オ 患者等からの苦情または相談に対しては、責任ある対応と改善をすること。

② 患者サービスの向上を図ること。

ア 常に患者サービス向上を図るための方策を検討し、実施すること。

イ 患者にわかりやすい説明を行うこと。

ウ 患者サービス向上を図るための接遇等の教育研修を定期的に行うこと。

(3) 病院運営及び経営の効率化

① 病院経営について、医事業務の面から協力、提案すること。

ア 患者及び病院の要望を把握し、それに対して迅速、かつ、的確に対応すること。

イ 診療報酬の請求精度を向上するとともに、その内容の分析や診療報酬改定の影響調査等を行って病院経営改善に繋がる収益増の具体的提案を行うこと。

- ウ 施設基準の届出について、収益増に繋がる提案を行い、病院職員に協力すること。
- ② 効率的、かつ、適正な業務体制を構築すること。
 - ア 業務の内容について、質及び量を勘案し、効率的、かつ、適正な人員配置を行うこと。
 - イ 業務の内容に適合した資格及び経験を有する業務従事者を配置すること。
 - ウ 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取ること。その後の人員体制は、先ず、現状の業務体制の見直しを行い、効率的かつ経済的な人員配置に努めること。
- ③ 業務の内容について、常に検証・分析を行い、改善を行うこと。
 - ア 業務の内容について、統計や患者等からの苦情を活かし、常に検証・分析し、改善を行うこと。
 - イ 業務の内容について、常に適正、かつ、確実に行われているか検証・分析を行い、迅速化や業務軽減など改善を行うこと。
 - ウ 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のチェックや必要に応じてマスタの再点検等を行い、請求漏れ防止に努めること。
- ④ 制度や業務運用の知識を研鑽し、技術を向上させるための教育研修を行うこと。
 - 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の知識の研鑽に努めること。
 - イ 業務及び患者サービスの質を向上するために、教育研修を定期的に行うこと。
- ⑤ 医師等の病院職員の業務負担の軽減を行うこと。
 - ア 医師等の病院職員に業務負担をかけない業務運用とすること。
 - イ 常に医師等の病院職員の業務負担を軽減するための方策を検討し、実施すること。

2. 委託業務

委託業務項目ごとの主な業務内容は、次の一覧のとおりとする。また、留意事項は次のとおりとする。

- ① 業務内容は、運用の状況により変更する可能性があるため、その変更に従い、柔軟に対応すること。
- ② 業務委託期間中に患者の増加や委託職員の減少などにより、業務が一時的に増加した場合においても、業務の停滞をきたすことのないよう業務従事者の配置を適切に行うこと。
- ③ 業務に使用するシステム、機器等の更新、入れ替えまたは操作方法の変更があった場合は、その変更に従い、柔軟に対応すること。
- ④ 本仕様書に記載のない業務内容が発生した場合は、病院と業務受託者との協議

を行い、柔軟に対応すること。

分類	業務内容
(1)【公立森町病院/医事係関係】	
①受付業務	
	新規患者受付及び登録並びに診察券発行
	問診票の記入説明、問診票記入困難者への援助、当院の案内
	AI 問診の対応全般（AI 問診システム操作、患者への操作説明、困難者への入力援助）
	オンライン資格確認の対応全般（機器の操作、患者への操作説明、操作困難者の対応）
	初・再診患者受付
	再来患者の基本的登録事項の最新情報取得とデータ入力
	保険証、受給者証等の確認及び登録オンライン資格確認
	介護保険証のコピー
	外来基本カード出力、診察券の再発行
	初再診及び診療行為に対する各種コメントの付記
	再来受付機の受付に関する対応及びトラブル時の報告
	診療科からの問い合わせ対応
	患者等からの問い合わせ等の対応
	受診科等の案内対応
	患者の誘導（車椅子利用の案内、患者移動の案内等）
	診療科等との連絡、調整
	他科受診、他科予約確認
	予防接種の予約受付・接種時患者対応（すべて）
	予約確認、登録及び変更
	予約患者の時間変更処理・オーダー変更
	予約患者 TEL 対応、WEB からの AI 問診対応
	オンライン面会の予約 TEL 対応
	整形外科 DEXA 次回予約の確認
	死亡診断書渡し
	AI 検温（患者対応・業者、入院患者家族振り分け、カード記入依頼）
	バイタルの入力（内科、外科、整形外科）
	貸し出し用のパルスオキシメーター受取

感染症の流行に伴う患者情報の受付及び集計、報告
②外来窓口業務（小児科、泌尿器、耳鼻科、眼科、皮膚科）
受診患者受付、呼び出し及び案内、帳票類の整理・管理、予約確認、登録及び変更
患者誘導（外来基本カード確認、処置室、検査部門等への誘導）
予約変更、電話対応及び患者からの問い合わせ等対応
次回予約登録（眼科）
予防接種の予約受付・接種時患者対応、母子手帳押印（小児科）
乳児検診の予約受付（小児科）
感染症書類の FAX（小児科）
前日準備（指導料（管理料）等の算定項目の確認チェック、事前オーダー引用、カルテ記載等）
バイタルの入力（小児科、泌尿器、耳鼻科、眼科、皮膚科）
③外来窓口業務（歯科）
受診患者受付、呼び出し及び案内、帳票類の整理及び管理、予約確認、登録及び変更
初・再診患者受付
保険証、受給者証等の確認及び登録
受診終了患者の診療計算入力
外来レセプト出力とチェック
医師への内容（病名、コメント）点検依頼
④会計窓口業務
受診終了患者の会計受付（外来基本カード、システム外伝票、処置箋等の受理）
診療費の請求、収納、納入通知書兼領収書と診療明細書の発行
処方箋の手渡し
収納した診療費のレジ精算・医事システムへの入金処理
料金収納に伴うつり銭の準備と管理
当直預かり金の確認
当直用金庫の両替
関係証明書、書類の交付・整理・保管
クレジット決済対応
当日収入金・レジの収納整理、集計、収入日計
⑤外来計算業務
外来高額薬剤使用患者へ的高額限度額認定の説明
オーダー内容を確認し、外来診療会計入力
処方せんの確認（薬剤処方日数、使用保険など）
診療内容とカルテ内容との照合→看護師確認
伝票入力、指導料(管理料)等の算定項目の確認とチェック

診療内容に対する各種コメント付記
病名入力及び整理に関する業務
患者が後日保険証を持参した際の精算
後日診療会計修正が発生した際の患者への連絡及び対応
施設あて患者自己負担分・自費分（医科・歯科）の請求
特定疾患、公費請求業務（医科・歯科）
保険会社等からの文書回答請求への対応（同意書提出依頼・確認、同意確認等）
会計に関する患者からの問い合わせ等対応
症状詳記の記載を医師へ依頼する
レセプトの日常点検（カルテ確認）
診療報酬請求の精度管理
院内からの請求に関する問合せの対応
往診患者会計入力
医療費明細書（請求書兼領収書）の発行（外来）
後日会計（当日会計保留）の患者への連絡及び対応
診療科、院外薬局等からの問い合わせ対応
⑥入院計算業務
入院中患者の保険証確認（未確認の場合）
オーダー内容を確認し、入院診療会計入力
出来高、DPC 算定比較
コーディング確定後の病名追加
DPC 様式1作成
DPC 様式1エラーチェック、修正
DPC 様式1・4・3、EFDH ファイルチェック、修正
DPC データの再確認依頼のデータ修正
診療内容とカルテ内容との照合
実施入力、伝票入力、指導料(管理料)等の算定項目の確認とチェック
実施処置、看護必要度の確認及び督促
診療内容に対する各種コメント付記
病名入力及び整理に関する業務コーディング後の追加と同意
医療費明細書（請求書兼領収書）の発行（入院）
土日祝退院患者への会計連絡・郵送
診療会計発行後の修正及び追加に関わる入院患者への連絡と説明等の対応
特定疾患、公費請求業務（医科・歯科）
保険会社等からの文書回答請求への対応（同意書提出依頼・確認、同意確認等）
連携事務係との連携（20番）との連携

外部からの TEL 対応（予約等以外）
会計に関する患者からの問い合わせ等対応
症状詳記の記載を医師へ依頼する
レセプトの日常点検（カルテ確認）
請求の精度管理
院内からの請求に関する問合せの対応
医療保険・各種公費・高額限度額認定証・治験等の点検、請求、及びその患者様対応
⑦診療報酬請求業務
レセプトのファイル作成（医科、歯科、労災、介護）、レセプト印刷（自賠）
DPC コーディングチェック
カルテの照合
チェックソフトを使った点検
医師への点検依頼（病名、コメント、症状詳記等）
不備内容の修正補記
返戻・査定処理
佐川急便集荷予約（紙レセ）
紙レセ等発送準備
労災の点検、請求
自賠・交通事故の点検、請求
電子請求データのエラー対応、ASP エラーチェック及び対応
増減点連絡書のダウンロード
返戻レセデータダウンロード
レセプト電送処理（医科・歯科・労災、介護）
レセプト処理（レセプト完了後）、総括業務
福祉関係（子ども医療、母子、重度心身障害）の請求書作成、発送
レセプト保留・返戻・査定事案の管理（検証・再提出）、分析結果報告
⑧診療報酬請求の問合せ及び改正対応業務
診療報酬請求の問い合わせ対応
診療報酬請求に関する企画提案及びその院内調整
医事課業務に係わる外部情報の収集及び院内周知
診療報酬改定への対応（情報収集と院内周知）
⑨病歴管理業務
病歴資料（紙カルテ、フィルム等の）の検索、貸し出し、運搬、回収、収納、廃棄等ア ライ管理
スキャナー業務（スキャナー文書の回収、取り込み、控え保管）
皮膚科デジカメ画像の取り込み業務

紹介患者のCD取り込み業務（平日）
看護ワークシート出力（毎日）
⑩患者・施設対応業務
生活保護（外来分）医療要否意見書、生活保護給付券交付
在宅医療管理・医材料請求調査
愛光園・サテライト往診の処方録、検査結果準備
訪問看護指示書・ケアマネージャー宛て紹介状・文書（保険分）会計入力
⑪収納、調定管理・未収管理業務
滞納者への督促（窓口での口頭督促）
未収金対策（2・4ヵ月未払い者への連絡・請求）
老健（風の杜など）請求書の作成・郵送、振込入金処理、領収書郵送
愛光園請求書作成・家族へ郵送
特定疾患、公費の入金確認（医科・歯科）
クレジットの管理、調定
乳幼児健診、予防接種の調定管理
往診患者請求書郵送
口座振替入金後領収書発行
⑫予防接種業務
全ての予防接種の対応（受付、三測表への入力、計算確認、発送（各自治体へ））
ワクチン接種予約業務（外来）
⑬資料作成業務
時間外患者数の集計
救急搬送患者データ入力（救急車搬送）
⑭会議、委員会への参加
経営戦略会議
ベッドコントロール会議
経営会議
経営改革プラン評価委員会
DPC コーディング委員会
接遇委員会
医事課課内会議
医事課連絡会
医事課と委託会社との委託会議
(2)【公立森町病院/連携事務担当関係】
①入院診療補助業務
担当医への確認

	入院予約入力（往診・他院医師から当院医師への入院依頼）
②入院案内業務	
	入院案内・入院申込書
	入院に必要な書類説明（申込書等）
	限度額説明（高額医療の説明と事前申請）
	ふじのくにねっと不同意撤回説明
	同意書取得・口腔ケア（オペ・検査も）
	保険証・介護保険証確認
	薬剤師との連携で持参薬の確認
	コロナ対応での面会禁止・オンライン面会説明
	CS セット説明・利用申込書受渡し
③入院カルテ作成業務	
	入院カルテ作成
	画像・紹介状（原本）取込
	カルテ記載
	入院ファイル作成・回復期・地域包括入院の薬確認
	入院セット準備
④紹介予約・検査業務	
	外来・検査予約調整（必要に応じ医師との調整）
	検査オーダー入力
	FAX 送受信処理
	カルテ作成（紹介サーバー含む）・スキャナ・CD 取込処理
	紹介状転記・記入後チェック
	当日の外来受診調整（ウォークイン含む）
	外来受診画像取込・オーダー依頼
	ふじのくに開示
	病理・細胞診標本借用処理
	認知症外来予約・予約後処理
	他院からの診察・PCR 検査振り分け
⑤受託検査業務	
	検査予約調整・処理
	検査オーダー入力
	FAX 送受信処理
	検査後の CD-R 作成
	読影レポート処理（レポート出力）
	カルテ作成（紹介サーバー含む）

予約通知票類 FAX 送信
入院・診療予約入力・紹介状カルテ記載
医師へ確認メール処理・連携入院チェック
⑥前日入院・外来処理業務
入院予約確認・カルテ準備。1B・2B 入院は病棟へカルテを届ける。
紹介患者確認。リスト作成
⑦逆紹介業務
他院予約調整（もどり紹介含む）
当院入院中患者→他院への転院搬送
FAX 送受信処理
ふじのくに開示
紹介状・検査結果準備
紹介状スキャナ処理
他院からの報告書処理
回復期の報告書出力・FAX 処理（リハビリ関係）
⑧連携調整業務
かかりつけ医への問合せ調整（情報提供依頼）
⑨二次健診業務
健診結果受取後処理（スキャナー・郵送含む）
健診結果未提出者の受付
⑩文書業務
プライム受付
医師事務へ文書依頼
患者さまへの連絡・文書料コスト入力
⑪外部連携業務
講演会・診療体制の案内
外来担当表・休診のお知らせを各医療機関へ配布
⑫早番業務
早番 8：00～8：15 対応
(3)【公立森町病院/日直・夜間受付業務関係】
救急外来患者・休日予約患者の受付,診療費計算,請求、収納
救急受診、医療相談の外線電話の応対（業者、入院患者家族含む）
入院になる患者様のカルテ作成
各種文書の受け渡し
輸血薬剤の発注、受取り
売店請求代金の授受

医師、看護師の呼び出し、取次ぎ（検死・看取り対応含む）
スキャナー文書処理
ふじのくにねっと患者登録、開示処理
収入金・レジの収納整理、集計、収入日計
多目的室解錠・施錠、PC 起動・シャットダウン
紹介状 CD 作成
荷物・面会希望患者対応（AI 検温）
介護保険証入力、確認
各所の電気の点灯・消灯作業（イベント時の消灯含む）
正面玄関の施錠、解錠、自動ドアの稼働、出入口の切り替え
電子カルテダウン、停電、機器故障など院内システムトラブル時の各所への連絡や緊急対応
地震、台風、水害など災害発生時などの緊急時の連絡や対応
日当直待機（掲示用）作成、掲示、回収
新規患者受付及び登録並びに診察券発行
問診票の記入説明、問診票記入困難者への援助、当院の案内
受付業務に付随する帳票類の整理、管理
再来患者の基本的登録事項の最新情報取得とデータ入力
保険証、受給者証等の確認及び登録
他医療機関への転院搬送一連処理
救急車来院情報処理
診療内容とカルテ内容との照合→看護師確認
収納した診療費のレジ精算・医事システムへの入金処理
クレジット決済対応
病院施設、設備などの不備、不具合の報告（監視室、情報システム、管理課、医事課など担当部署へ連絡、報告）
救外受診時の次回予約入力代行（看護師から依頼票をもらい入力する）
日当直の PCR 検査結果を保健所、院内関係部署に報告
CS セット利用申込書受け取り対応
紹介患者の紹介状スキャナ、CD 取り込み、サーバー入力、カルテ記載
(4) 【森町家庭医療クリニック関係】
① 受付業務 ※必須事項（8：15 の業務開始時に 3 人工体制を整えること）
新規患者受付及び登録並びに診察券発行
問診票の記入説明、問診票記入困難者への援助、当院の案内
初・再診患者受付
初再診受付時の感染確認・感染症疑いの患者様への電話による問診（AI 問診を含む）

文書受け渡し・プライム受付・出来上がり連絡・コスト入力
再来患者の基本的登録事項の最新情報取得とデータ入力
保険証、受給者証等の確認及び登録
介護保険証登録
外来基本カード出力、診察券の再発行
初再診及び診療行為に対する各種コメントの付記
再来受付機の受付に関する対応及びトラブル時の報告
看護師・院外薬局等からの問い合わせ対応
受診科等の案内対応
患者の誘導（車椅子利用の案内、患者移動の誘導等）
医師・看護師との連絡・調整
受診予約確認・コメント入力
前日準備（診療内容確認・コメント入力・必要書類出し）
受付業務に付随する帳票類の整理、管理
予約確認、登録及び変更
予約患者の時間変更処理
予約患者 TEL 対応
受診患者受付、呼び出し及び案内、帳票類の整理・管理、予約確認および登録及び変更
患者誘導（外来基本カード確認、処置室、診察室への誘導）
電話対応及び患者からの問い合わせ等対応
予防接種の予約受付
乳児検診の予約受付
健診予約受付
②外来計算業務
オーダー内容を確認し、外来診療会計入力
診療内容とカルテ内容との照合
伝票入力、指導料(管理料)等の算定項目の確認とチェック
診療内容に対する各種コメント付記
病名入力及び整理に関する業務
患者が後日保険証を持参した際の精算
後日診療会計修正が発生した際の患者への連絡及び対応
施設あて患者自己負担分・自費分（医科）の請求及び入金確認
特定疾患、公費請求業務及び入金確認（医科）
自賠責等未解決案件の調査、保険会社等への連絡及び未入金確認請求等業務
保険会社等からの文書回答請求への対応（同意書提出依頼・確認、同意確認等）
生活保護（外来分）医療要否意見書、生活保護給付券交付の確認及び依頼

	会計に関する患者からの問い合わせ等対応
	医師への内容（病名、コメント、症状詳記等）点検依頼
	症状詳記の記載を医師へ依頼する
	レセプトの日常点検（カルテ確認）
	レセプト保留・返戻・査定事案の管理（検証・再提出）、分析結果報告
	診療報酬請求の精度管理
	院内からの請求に関する問合せの対応
	往診患者会計入力
③会計窓口業務	
	受診終了患者の会計受付（カルテ、外来基本カード、システム外伝票、処置箋等の受理）
	診療費の請求、収納、納入通知書兼領収書と診療明細書の発行
	処方箋の内容確認、手渡し
	収納した診療費のレジ精算・医事システムへの入金処理
	料金収納に伴うつり銭の準備と管理
	滞納者への督促（窓口での口頭督促・電話での督促）
	関係証明書、書類の交付・整理・保管
	当日収入金・レジの収納整理、集計、収入日計
	未収対象者への電話、文書等による請求業務
	在宅患者の自己負担分の請求（窓口払い・口座引き落とし）事務、クレジット決済対応
④診療報酬請求業務	
	レセプトのファイル作成（医科、介護）、レセプト印刷（労災、自賠）
	カルテの照合
	チェックソフトを使った点検
	医師への点検依頼（病名、コメント、症状詳記等）
	不備内容の修正補記
	返戻・査定レセプト対応（査定分析家庭医）
	労災・自賠の点検、請求
	電子請求データのエラーチェック・ASPエラーチェック
	増減点連絡書のダウンロード
	返戻レセデータダウンロード
	レセプト電送処理（医科、介護）
	福祉関係（子ども医療、母子、重度心身障害）の請求書作成
	レセプト保留・返戻・査定事案の管理（検証・再提出）、分析結果報告
⑤その他	
	介護保険主治医意見書、訪問看護指示書等の作成補助業務
	予防接種カルテ記載、問診票整理作業

CPAP 及び血糖測定値の打ち出し
CD 及び写真の取り込み、紹介 CD の作成
PCR 検査リストの入力
予防接種問診等の確認及び名簿の入力
病歴資料（紙カルテ、フィルム等の）の廃棄、貸し出し、収納に関すること
スキャナー業務（回収、取り込み、控え保管）
他の医療機関への紹介患者の予約及び紹介状作成補助業務
ふじのくにねっと、地域連携パス等連携に関する事務
在宅患者への請求書作成・発送の補助

3. 人員の配置

乙は業務遂行に支障を起たさないような人員配置を行うこと。

- ① 部署ごとに業務量の変動が生じ人員の配置等が必要な場合は乙の管理責任者を通じて、協議できるものとする。

4. 業務実施日及び業務実施時間

係・業務	業務実施日	業務実施時間
(1) 【公立森町病院/医事係関係】 (2) 【公立森町病院/連携事務担当関係】 (4) 【森町家庭医療クリニック関係】	月から金 ＜祝日除く＞	8時15分から 17時00分
(3) 【公立森町病院/日直・夜間受付業務関係】	【休日】 土・日・祝	8時15分から 17時00分

	【夜間】 日から土	17時00分から 8時15分
--	--------------	-------------------

5. 設備・物品等の利用

乙は、本契約業務の履行に係る甲が所有する以下について、無償で利用できるものとする。

- ・業務室、什器
- ・更衣室、ロッカー
- ・食堂（職員共用）
- ・コンピューター医事端末

以 上