

松江市立病院医事業務委託仕様書

松江市立病院

この仕様書は、松江市立病院における医事業務の委託に関し、基本的な事項を定めるものとする。したがって、これらに明記していない事項でも、目的達成上当然と認められるものについても受託者の責任において実施するものとする。

1. 業務の名称

松江市立病院医事業務

2. 業務の目的

松江市立病院における医事業務が、適正かつ円滑に運用され、患者サービスの向上に寄与することを目的とする。

3. 業務実施場所

松江市立病院 島根県松江市乃白町 32 番地 1

4. 業務の期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日

5. 業務日及び業務時間

(1) 診療日

原則として月曜日から金曜日の8時30分から17時15分（祝祭日及び12月29日から1月3日の年末年始を除く）

(2) 休診日（休日受付）

原則として土曜日、日曜日、祝祭日及び年末年始（12月29日から1月3日）の8時30分から17時15分

(3) 夜間（夜間受付）

原則として（1）（2）の業務時間を除いた日の17時15分から翌8時30分

6. 業務の内容

委託する業務内容は、次の業務とし、それぞれの詳細は別途「業務内容書」のとおりとするが、想定される業務を列記したものであるので、業務遂行にあたっては、次項以降の内容に留意すること。

I 病院運営業務

(1) 受付窓口業務

(2) 入院業務

- Ⅱ 診療報酬請求業務
- Ⅲ 諸法業務（事故・労災・公費請求等）
- Ⅳ 医事システムのマスター整備業務

7. 業務の基本運用方針

- (1) 業務の遂行にあたっては、契約書、仕様書の定めるところにより受託者の責任においてこれを行うこと。
- (2) 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、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、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すること。
 - ウ. 診療行為に対して、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、病院職員からの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（請求漏れ含む）に努めるとともに発生原因を分析して、その結果に基づいて対策を講じるとともに、その成果を委託者に報告すること。
 - オ. 未収金の削減に向け、発生防止、早期回収等の対策に病院職員と連携して対応すること。
- (3) 病院経営を積極的に支援すること。
 - 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定期的に行うこと。

8. 業務執行体制

- (1) 業務従事者の配置は、想定される業務量に基づき、受託者の責任において、適正な人員配置と業務内容に精通した人員を適材適所に配置すること。また、受託者の体制、業務従事者の配置状況等は、変更がある都度、委託者に届け出ること。
- (2) 業務従事者の異動、休暇（急病を含む。）及び欠員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こと。また、業務従事者が異動するときは、事前に委託者の関係部署に報告し、事務打合せを行うこと。
- (3) 年末年始や大型連休等により病院に多数の患者の来院が想定される場合、業務を継続して遂行するために、必要な人員を確保し、委託者からの要請に応じて、臨時的に業務従事者の増員配置を可能な限り行うこと。

(4) 業務の実施場所

業務の実施場所は、別表の業務実施場所のとおりとする。

- (5) 受託者は、委託業務の適正化及び標準化を図るための業務マニュアルを作成し、業務従事者に周知させること。また、作成した業務マニュアルの写しを委託者に提出すること。業務マニュアルに大幅な変更があったときも同様とする。

9. 受託業務責任者等の配置

- (1) 受託業務を遂行するにあたり、受託業務責任者1名を配置すること。また、受託業務責任者を補佐する者1名を配置し、受託業務責任者が不在の場合には、その業務を代行するとともに病院職員と遅延なく連携を図ること。
- (2) 受託業務責任者は、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。
- (3) 受託業務責任者の責務
- ア. 受託業務の趣旨をよく理解し、その機能を十分発揮させ、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的確な指導・教育を行うこと。
 - 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。
 - エ. 知識の研鑽に努め、業務を改善し、業務効率化及び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。
 - カ. 必要に応じて当院の各種委員会に参加し、助言・支援を行うこと。

10. 業務履行に係る報告、提案及び協議

- (1) 委託者及び受託者は、委託業務の履行等についての連絡会（以下、「連絡会」という。）を月1回開催し、受託者は、業務遂行状況、現状の課題及び改善に向けた取組等を報告及び提案すること。
- (2) 業務履行に関して、委託者と受託者の調整が必要な場合には、随時、協議会を開催するものとする。
- (3) 連絡会及び協議会を開催した場合、受託者は速やかに議事内容を取りまとめた議事録を作成し、委託者に提出すること。

11. 業務計画書・業務報告書等の作成及び提出

- (1) 受託者は、当該年度のスケジュールや教育研修等の業務計画を記載した年間業務計画書を作成し、当該年度当初1か月以内に委託者に提出すること。
- (2) 受託者は、月次業務の報告書を作成し、当該月の翌月10日までに委託者に提出すること。
- (3) 受託者は、診療報酬の請求状況、未請求状況、査定返戻等の状況（返戻理由、査定

理由、以後の防止対策及び請求保留理由等)及び再審査請求状況を記載した診療報酬請求業務報告書を、毎月の保険請求終了後通常日5日以内に委託者に提出すること。

1 2. 指導・研修等

- (1) 業務に関する指導、教育、研修等は、受託者の責任において計画的に行うこと。
- (2) 業務の遂行に必要な医事知識、接遇等の研修を行うこととし、医療事務業務に従事したことがない新規業務従事者には、必ず配置前にその研修を行うこと。
- (3) 診療報酬の改定、医療に関する法改正等があったときは、事態に即応して臨機の処置をとれるよう研修を行うこと。
- (4) 業務従事者には、個人情報保護に関する指導、研修を行うこと。
- (5) 上記に掲げる指導、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委託者に提出すること。
- (6) 業務従事者は、病院内外で行われる教育及び研修に積極的に参加するとともに、病院で参加が必須の研修については遺漏なく参加すること。

1 3. 検査及び監督

委託者は、検査及び監督を原則として年1回実施する。ただし、連絡会の報告内容を受け、必要と認める場合は随時実施することができる。

- (1) 受託者は、委託者から業務の進捗状況に関する資料の提出要求、業務内容の検査実施要求及び業務の実施に係る指示があった場合、それらの要求及び指示に従わなければならない。
- (2) 受託者は、検査及び監督の結果、委託者が業務の履行状況について不適當であると判断した場合、直ちに改善の措置を講じた適切な改善計画を立案し、委託者の承認を得なければならない。その上で、なお明らかに改善が見られない場合、委託者は契約を解除することができるものとする。

1 4. 受託事業者変更に伴う引継ぎ業務

- (1) 受託期間満了後に新たな事業者が業務を受託することが決定した場合においては、業務の移行に関して誠実な対応を行い、誠意を持って迅速かつ丁寧な引継ぎ作業を行わなければならない。
- (2) 新たな事業者への移行に伴い発生する費用については、原則として新事業者の負担とする。
- (3) 上記(1)及び(2)の作業内容、範囲等について、この仕様書に定めのない事項については、当院、現業者及び新業者の三者間で協議のうえ、決定するものとする。

1 5. 職務環境

- (1) 受託者は、業務従事者の勤怠管理を行うこと。

- (2) 受託者は、業務従事者の健康管理のため、年1回以上健康診断を実施するとともに、その受託業務に必要な感染症対策・検査等（麻疹、風疹、水痘及び流行性耳下腺炎に係る抗体検査、並びに当該検査結果が陰性の者に対する予防接種を含む）を実施すること。なお、その結果感染が判明した場合、直ちに必要な措置を講じるとともに、その旨を委託者に報告すること。また、委託者及び受託者は相互に協力し、感染防止に必要な情報交換を行い、院内感染防止に努めるものとする。
- (3) 受託者は、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、職業安定法、社会保険諸法令その他業務従事者に対する法令上の対応に全て責任をもつこと。

1 6．個人情報保護及び秘密の保持

- (1) この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いは、当院の個人情報保護方針その他の個人情報の保護に関する法令等を遵守し、適正に行うものとする。
- (2) 松江市情報セキュリティポリシーを遵守し、受託者及び業務従事者が業務上知り得た情報については守秘義務を遵守すること。契約終了後も同様とし、返却すべき情報資産があれば返却すること。

1 7．施設、設備及び備品等の使用

- (1) 必要経費の負担区分は別紙のとおりとする。
- (2) 受託者は、建物・設備等の破損、異常等の発見、事故等が発生した場合は、直ちに委託者に報告すること。
- (3) 受託者は、当院の施設及び備品等を善良な管理の下に使用し、契約終了後は直ちに良好な状態で返還すること。

1 8．事故発生時等の対応

- (1) 受託者は、本業務の遂行に支障が生じる事故の発生を知った場合、その事故発生の帰責いかに関わらず、直ちに委託者に報告すること。また、受託者は、事故発生時の対応方法をあらかじめ定めておくこと。
- (2) 業務従事者が事故・間違い等を発生させた場合は、速やかに受託業務責任者に口頭報告するとともに、インシデントレポートを提出するなど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、必要な措置を行うこと。

1 9．災害発生時等の対応

- (1) 受託者は、災害、医療情報システムダウン又は感染症が発生した場合は、直ちに委託者に連絡し、協力要請には可能な限り協力すること。また、受託者は、災害発生時の対応方法をあらかじめ定めておくこと。
- (2) 受託者は、大規模災害の発生時、業務を継続して遂行するために、必要な人員を確保し、災害の状況もしくは委託者からの要請に応じて、臨時的に業務従事者の増員配置を可能な限り行うこと。

20. 損害賠償責任

受託者は、故意又は過失により、委託者又は第三者に損害を与えた場合、その賠償責任を負うこと。また受託業務の不履行により委託者又は第三者に損害を与えた場合も同様とする。

21. 疑義の解釈

本仕様書の解釈について疑義が生じた場合、または本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者との間で協議を行う。

また、契約期間中の状況の変化により本仕様書の変更が必要となった場合には、委託者と受託者との間で協議の上、変更することができるものとする。

22. 業務量の目安

下記の情報及び当院のホームページより当院施設情報等を閲覧し、業務量の目安とすること。ただし、下記はあくまで目安であり、業務量は増える場合がある。

業務状況（令和6年度）

- ① 病床数 373 床
- ② 病床稼働率 月平均 80.2%
- ③ 入院にかかる診療報酬明細書件数 月平均 960 件
- ④ 外来にかかる診療報酬明細書件数 月平均 7,880 件
- ⑤ 外来患者数 月平均 13,664 人
- ⑥ 救急患者数 月平均 1,178 人
- ⑦ 手術件数（手術室のみ）月平均 241 件
- ⑧ 平均在院日数（一般病床（精神科、緩和ケア病棟を除く）） 11.3 日
- ⑨ 妊婦健診・産婦健診・乳児健診請求件数 月平均 199 件
- ⑩ 各種予防接種実施件数 月平均 133 件
- ⑪ 労務災害・公務災害請求件数 月平均 67 件
- ⑫ 自賠償請求件数 月平均 27 件

別表 業務実施場所（業務従事者配置場所）

業務実施場所
○実施・配置場所を定めない業務等（1階事務室 他）
受託業務責任者
受託業務責任者補佐
予約担当
診療報酬精度担当
諸法業務（予防接種・労災・生保等）
医事システムのマスター整備業務
○受付窓口業務
総合案内
1 番 受診・紹介受付
5 番 外来受付
6 番 外来受付
（整形外科外来担当を含む）
7 番 消化器病センター受付
（11 番 内視鏡受付担当を含む）
12 番 放射線科受付
精神神経科受付
歯科口腔外科受付
14 番 リハビリテーション科受付（2 階）
がんセンター2 階受付
2 番 計算窓口
3 番 会計窓口
4 番 入退院支援室
文書受付（がんセンター1 階）
救急受付
○各病棟（入院業務）
2 階病棟
3 階病棟
4 階病棟
5 階病棟
6 階病棟
7 階病棟

経費負担区分表

（１）松江市立病院と受託者の経費負担の区分は下表のとおりとする。ただし、医事業務に使用するものに限るものとし、受託者の業務管理、教育研修、雇用管理等に使用するものは除く。

（２）松江市立病院が経費負担するとしたもののうち、新規に購入が必要なもの又は高額な経費が必要なものについては、予算の関係上、用意するまでに期間を要する場合や用意できない場合があるので、注意すること。

区分	病院	受託者
事務室	○	
会議室	○	
更衣室及びロッカー	○	
休憩室	○	
駐車場		○
光熱水費	○	
事務室等清掃の経費	○	
机、椅子及び書棚	○	
医療情報システム機器、運用及び保守の経費（病院が所有又は賃借しているものに限る。）	○	
医療情報システム以外のコンピュータ機器、運用及び保守の経費（病院が所有又は賃借しているものに限る。）	○	
事務用品等の経費（文房具、用紙等）	○	
印刷製本の経費（帳票、パンフレット、チラシ等）	○	
書籍購入の経費（医療保険制度、診療報酬請求関係等）		○
電話（内線及び外線）	○	
FAX（内線及び外線）	○	
PHS（内線）	○	
院内メール（電子カルテの機能）	○	
郵送及び宅配の経費	○	
給与等の雇用の費用（給与、諸手当、福利厚生費等）		○
被服の経費（購入等）		○
名札		○
労働安全衛生（健康診断、各種予防接種、マスク等の感染症対策用品）		○
教育研修の経費（病院外で行われる教育研修を含む。）		○
損害賠償保険に係る経費		○
収納業務経費（クレジットカード納付手数料）	○	

業務内容書(業務区分・要求水準)			
業務 区分	業務項目		
	大項目	中項目	小項目
● I 病院運営業務			
全体(以下は想定される業務内容を列記したものであり、実際には仕様書の趣旨を踏まえ、各部門と連携して円滑に運営を行うこと)			
		・医師、看護師、その他職種との連携	
		・患者満足度調査(年1回以上／調査表作成、配布、回収、集計、調査報告書の提出)	
		・外来待ち時間調査(年1回以上／集計、調査報告書の提出)	
1. 受付窓口業務			
(1) 総合案内			
	①面会等の対応	・面会者、見舞い客等の対応	
		・来客、業者、配達納品対応	
		・院内における利用者への対応	
		・面会希望者への面会受付票記入依頼	
		・面会等の内容確認(病院からの要請、入院・退院時の付添い、手術・検査時の付添い、医師からの病状説明、患者への日用品等の受け渡し等)	
		・病棟への連絡	
	②受診手順	・診察手順、受診の説明と案内	
		・再診予約受付	
		・各種医療制度に関する説明	
	③自動再来機	・操作説明および操作補助	
		・自動再来機の立ち上げ、用紙補充	
	④その他	・駐車場サービス券の料金管理	
・不明患者の搜索			
		・拾得物対応	
(2) 受診・紹介受付			
	①受付に関する全般	・診察申込書の説明	
		・患者基本情報の確認、登録(スキャナー取込み含む)	
		・患者持参物の確認(紹介状、各種データ)	
		・資料の発行(基本カード、診察券)	
		・予約なし再診患者の受付	
		・初診患者、再診患者に関する各部署連絡及び予約枠の取得	
		・診察手順、受診の説明と案内	
		・電話による問合せの対応	
		・自動再来機・自動会計機の使用説明	
		・マイナ受付の利用案内(電子処方箋含む)	
	②紹介患者受付	・休診日の看板設置、休診案内用紙作成	
		・紹介患者の受付、登録	
		・患者基本情報の確認、登録	
		・患者持参物の確認(紹介状、各種データ)	
		・資料の発行(基本カード、診察券)	
		・受診科への案内	
		・紹介状、介護関係等患者文書のスキャナー取込み	
		・紹介状のチェック依頼	
		・結果報告書未記入欄確認及び記入依頼	
		(3) 各外来受付	
	①各受付共通	・患者到着確認処理(検査、処置戻り患者も含む)	
		・患者等、来院者の案内と誘導及び問合せ対応	
		・問診票、その他文書の配布、記入説明	
		・患者基本情報の確認、登録	
		・マイナ受付の利用案内(電子処方箋含む)	
		・紹介状の宛名書き、お渡し	
		・医師への文書依頼・記載後処理	
		・待ち時間発生時の対応(患者説明、看板設置)	
		・問診票等、備品の補充	
		・入院中他科受診患者の対応	
		・スキャナー取込み依頼	
		・院外薬局からの問合せ対応	
		・医療保険制度に関すること(患者への説明)	
		・診察手順、受診の説明と案内	
		・診察前検査への案内	
		・電話による問合せの対応	
		・電話による担当部署への受付可否確認	
		・患者宅への事務的連絡	
		・初診患者の予約受付、患者登録(緊急対応)	
		・再診患者の予約受付	
		・予約なし再診患者の受付	
		・予約希望患者の担当者への取り次ぎ	
		・次回予約の確認	
		・予約枠変更	
		・院内処方患者への薬引換券渡し	
		・医事システム、電子カルテ停止時の対応	
		・受診内容、併科、受診歴の確認	
		・患者持参物の確認(紹介状、各種データ)	
		・同意書の確認	
		・紹介元医療機関への返事、フィルム処理(地域連携室への搬送)	

業務内容書(業務区分・要求水準)			
業務 区分	業務項目		
	大項目	中項目	小項目
		②5番外来受付	・予防接種外来受付 ・乳児健診受付 ・受付票、母子手帳、予診票の有無確認 ・予診票の記載内容の確認 ・予防接種に関する事務全般 ・母子手帳、予診票に押印
		③6番外来受付	・各種診断書、証明書等の処理全般 ・装具の説明、手続き ・松葉杖返却受付 ・妊婦健診受診券の記載内容の確認 ・妊婦健診受診券の請求書作成
		④7番消化器病センター受付	・内視鏡受付での受付業務
		⑤12番放射線科受付	・委託医療機関への納付書郵送
		⑥精神神経科受付	・自立支援医療(精神通院)に関する手続き全般 ・福祉手帳に関する手続き全般 ・福祉事務所へ検診命令書の依頼と送付(自立支援、福祉手帳診断書料請求書作成) ・市町村等からの問合せ対応 ・領収書の金額を管理表へ記入(自立支援)
		⑦歯科口腔外科受付	・予約の受付(当日、後日)、変更対応 ・会計計算業務 ・手術前診察(麻酔科)の予約 ・入院に関する説明 ・休日受診の説明、予約票発行 ・歯科ドックに関わる事務処理全般 ・歯科医事マスター登録の洗い出し
		⑧14番リハビリテーション科受付	・予約の受付(当日、後日)、変更対応 ・総合実施計画書発行該当者のリスト作成 ・リハビリ中止箋発行を医師に依頼 ・リハビリ回数上限超え患者チェッカー一覧表作成 ・新規リハビリ開始患者(入院中)リスト作成
	(4) 料金収納窓口		
		①計算窓口	・患者確認、外来基本カード、ファイルの回収 ・会計番号の発行と案内 ・処方箋等を患者へ返却 ・処方箋の主治医印有無確認 ・処方箋保険誤選択時の訂正処理 ・院外処方箋ファックスコーナーへ患者誘導 ・処方箋未受け取り患者への電話連絡(有効期限切れ前) ・患者基本情報の確認、登録 ・診断書、紹介状等の受け渡し ・オーダー内容、実施行為の確認と問合せ及び入力依頼 ・会計計算業務 ・支払方法の説明・案内 ・支払い無し患者への予約票渡し ・未取り込み、分散エラーデータ処理 ・収納の状態変更、理由入力 ・入院中他科受診伝票の入力(人数カウント入力) ・追加金、返金の電話連絡、郵送 ・処方内容変更時の処理
		②会計窓口	・患者呼び出し ・診療費、その他請求書の料金徴収(現金、クレジット) ・支払い方法の説明、案内 ・診療費の修正 ・入院診療費の入金消し込み登録、未収登録、高額療養処理 ・コスト照合、入金整理 ・返金、還付金の処理 ・外来コスト票(領収書)の在庫管理、発注、整理 ・新生児預り金の処理 ・松葉杖預かり金処理 ・診療明細書、領収書、予約票、薬引き換え券の発行、受け渡し ・収入日報作成・料金収納明細書の記載 ・釣銭授受による入金処理 ・外来未収患者、入院未収患者の確認、支払い依頼(電話、手紙、納付書) ・支払窓口の精算処理 ・収納報告書記入と現金引渡し ・自動会計機の管理(自動会計機の立ち上げ、釣銭補充、消耗品補充、売上金の抜き出し及び現金確認後職員への提出、使用説明、トラブル対応、定期清掃)

業務内容書(業務区分・要求水準)				
業務 区分	業務項目			
	大項目	中項目	小項目	
	(5) 電話予約受付			
	① 予約受付		・予約受付処理、問合せ対応	
	② 予約変更		・カルテ上の変更処理(予約枠の入れ替え等)	
			・予約変更に関する問合せ対応	
			・医師休診時等の日時変更処理及び患者連絡	
			・予約変更に伴う医師への検査オーダー変更依頼	
	③ その他		・各種予防接種受付 ・ワクチン発注、残数と予約調整	
	(6) 文書受付			
			・申込受付処理、依頼内容の確認 ・医師への記載依頼 ・発行文書の内容確認、不備時の対応 ・完成文書のスキャナー取込み及び登録の確認 ・文書の状況把握(受付、完成、未完成等) ・完成文書の処理(郵送・電話連絡・文書料の会計処理に関すること) ・未完成文書の把握及び記載督促	
	(7) 入院支援室			
			・入院決定患者への事前案内、説明 ・入院患者情報の確認と登録、提出物の確認 ・入院患者への説明 ・病棟への送迎依頼 ・入院予定で来院がない場合の患者宅への連絡 ・入院当日に検査等のある場合の受付票の発行と患者案内 ・まめネットに関する情報提供及び加入推奨 ・来院者の取次ぎ及び連絡 ・日報作成	
	(8) 救急受付業務			
	① 時間内、休日、夜間 共通		・診察申込書、問診票の配布、記入説明 ・患者基本情報の確認、登録(スキャナー取込み含む) ・患者持参物の確認(紹介状、各種データ) ・資料の発行(基本カード、診察券) ・会計計算業務 ・オーダー内容、実施行為の確認と問合せ及び入力依頼 ・未払い患者への説明及び事務処理、預り金受け取り処理 ・救外駐車場利用の確認 ・入院患者のリストバンド発行 ・救急搬送患者対応 ・死亡退院患者の事務処理 ・医事システム、電子カルテ停止時の対応 ・患者からの問合せ対応 ・他文書のスキャナー取込み ・自動会計機の管理(自動会計機の立ち上げ、釣銭補充、消耗品補充、売上金の抜き出し及び現金確認後職員への提出、使用説明、トラブル対応、定期清掃)	
		② 休日、夜間共通		・診療費、その他請求書の料金徴収(現金、クレジット) ・釣銭の受領、精算後の引渡し ・入院受付対応 ・休日退院患者処理 ・解剖の事務処理 ・収入日報作成処理 ・新生児患者基本情報の登録、診察券発行 ・薬の引換券、次回予約票の出力 ・タクシー会社への連絡、タクシーチケットの受け渡し
	③ 平日時間内のみ		・当日予約枠の取得(時間内のみ) ・受診科への案内	
	2. 入院業務			
	① 全体に係ること		・医師、看護師、その他職種との連携 ・保険請求及び関連問合せ対応 ・患者基本情報の確認 ・患者一部負担金請求及び関連問合せ対応 ・医療保険制度に関する説明 ・まめネットに関する情報提供及び加入推奨 ・電話による問合せの対応 ・面会者、見舞い客等の対応 ・患者宅への事務的連絡	
		② 入院時に係ること		・入院患者票作成 ・入院時必要書類の記入に関する説明 ・入院時必要書類の確認(入院申込書、入院歴申告書、面会に関する希望(指示)票、入院診療計画書・個室申請書・個室料免除・重症加算)

業務内容書(業務区分・要求水準)					
業務 区分	業務項目				
	大項目	中項目	小項目		
	③入院中に係ること		・会計計算業務		
			・未取込、分散データ処理		
			・実施済み処置の医事会計入力		
			・薬剤部へ伝票回収と医事会計入力(TPN、無菌製剤、インスリン)		
			・各種伝票の医事会計入力		
			・医師への病名入力依頼		
			・未実施項目の入力依頼		
			・付添の事務手続き(書類説明のみ。付添許可判断は不可)		
			・診断書、他文書の事務手続き		
			・医療保護、措置の入退院届の処理及び保健所への送付		
			・新生児基本情報登録、診察券発行		
			・装具の事務手続き		
			・スキャナー取込み依頼		
			④退院時に係ること		・食事止め確認、再診予約確認(確認のみ。食事止め、予約入力不可)
					・自費分(文書、雑費)入力
					・退院時に係る診療費計算及び患者への連絡
					・退院請求書の点検、修正及び発行、納付書作成
					・支払額通知書の発行と配布
	・時間外、休日の退院請求書の発行、連絡及び送付				
	・退院後の入院患者票及び患者ファイルの整理と収納				
	⑤定期請求に係ること		・追加請求発生時の患者への電話連絡、郵送		
			・定期請求書の点検、修正		
			・定期請求書の配布(翌月10日過ぎ、カレンダーにより変動有り)		
	● II 診療報酬請求業務				
	1.請求				
	①外来、入院レセプト (出来高・DPC)		・レセプトの作成		
			・集計、編綴、提出		
			・各種請求書の作成		
			・医師への病名入力依頼		
			・入力内容とカルテの照合		
			・精度管理(カルテ監査含む)		
			・入院時DPC入力確認		
	②再審査処理		・再審査提案		
			・再審査処理(記載内容の確認含む)		
	③電話対応		・データ管理		
・電話による問合せの対応					
2.DPCの管理と検証					
			・DPCコーディング確認および検証		
			・転科、転棟時、退院時DPCコーディングの確認および検証		
			・DPC調査項目のデータの確認(内容点検)、作成、提出		
			・DPC調査項目のデータの不備時、訂正時の対応(再調査含む)		
			・DPCコーディング委員会資料作成		
3.分析					
	①査定分析		・査定データ取込み		
			・査定状況の報告		
			・査定リストの作成と報告		
			・査定データの蓄積と分析		
			・医師との情報共有(分析結果による提案含む)		
	②返戻依頼処理・分析		・返戻依頼作成		
			・返戻データ取込み		
			・返戻後再請求処理		
			・返戻状況の報告		
			・データ管理		
			・精度管理		
			③保留分析		・保留状況の報告
	・データ管理				
	・精度管理				
	4.監査				
			・診療報酬に係る量的監査(毎月)		
			・監査結果報告、記録委員会の資料作成		
5.診療報酬改正対応					
			・診療報酬改定に係る情報収集、提案		
			・各部門との調整		
6.その他					
			・診療報酬検討委員会資料作成		
			・診療報酬明細書(レセプト)の精度調査(年1回以上)		

業務内容書(業務区分・要求水準)			
業務 区 分	業務項目		
	大項目	中項目	小項目
●Ⅲ 諸法業務			
			・各諸法の請求業務
			・各契約に係る受付、請求業務
			・各種診断書(証明書)、申請書作成依頼
			・各種公費申請に関わる業務
			・第三者行為の対応
			・各関係機関連絡業務(在宅酸素等を含む)
			・交通事故、労災の患者対応、手続き、請求処理
			・監督署からの問合せ対応及び依頼文書の処理
			・インフルエンザ・新型コロナウイルス感染症予防接種に関する事務全般
●Ⅳ 医事システムのマスター整備業務			
			・新規薬剤、材料等のマスター作成、オーダーとの結びつけ
			・マスター管理