

令和6～9年度 菊川市立総合病院 医事（外来・受付ブロック）業務委託仕様書

1 目的

保健医療制度の理解のもと、患者サービス及び業務精度の一層の向上並びに外来収益確保のため、初診受付・再診受付・計算入力・会計収納・文書窓口・受付ブロック・カルテ管理・総括管理・診療報酬請求業務等を委託する。

2 施行箇所

菊川市東横地 1632 番地 菊川市立総合病院

3 施行期間

令和6年4月1日から令和9年3月31日まで

4 病院概要

- (1) 病床数 260 床（一般病床 202 床、精神病床 58 床）
- (2) 病棟種別 一般急性期病棟 118 床、回復期リハビリテーション病棟 40 床、
地域包括ケア病棟 44 床、精神病床 58 床
- (3) 標榜診療科 内科、小児科、外科、整形外科、脳神経外科、泌尿器科、産婦人科、
精神科、眼科、耳鼻咽喉科、皮膚科、麻酔科、リハビリテーション科
- (4) 患者数 入院患者数：1 日当たり 165.1 人（平均在院日数 22.2 日）
外来患者数：1 日当たり 546.0 人（本院 433.3 人）
（令和4年度実績）

5 医事委託業務の内容

<病院中央カウンター>

- (1) 初診受付業務（業務開始時間の7:50から業務が開始できるよう準備すること）
 - ア 初診又は新患及び他の医療機関からの紹介患者の受付に関すること
 - イ 新患（未登録者）の情報システムへの登録
 - ウ 保険証の確認（オンライン資格確認含む）及びスキャンの実施。診察券、受付票の発行、患者への手渡しに関すること
 - エ 紹介元医療機関選択等の紹介受け処理及び紹介状のスキャン
 - オ 記載台の管理（用紙等の補充）
 - カ 自賠責、労災保険、第三者行為等の受付業務
 - キ 拾得物の収受に関する対応
 - ク 健診、特殊外来（スポーツ外来、ギブス外来、心臓外来、神経外来、小児健診、風疹抗体価検査希望者）等の受付業務
 - コ 委託検査による受診者案内
 - サ 栄養指導希望者に関する対応

- シ 各種の問い合わせ初期対応
 - ス 休診案内の掲示（風除室掲示板、初診窓口案内掲示板、記載台）
 - セ 外来診療担当表の掲示
 - ソ 時間外救急患者の対応（受付、看護師への連絡）
 - タ その他受診に関する対応
- (2) 再診受付業務（業務開始時間の7：50から業務が開始できるよう準備すること）
- ア 再診患者の受付に関する事
 - イ 再診自動受付機使用方法の患者への説明及び受付機の監守に関する事
 - ウ 保険証の確認（オンライン資格確認含む）、変更入力処理及びスキャン、科担当者への変更報告に関する事
 - エ オンライン資格確認による一括照会の対応
 - オ 適用保険の変更による診療費の精算に関する事
- (3) 計算入力業務
- ア 患者が持参した黄色の会計ファイル中の外来基本票と会計伝票等の確認、入力及び会計データの取り込みを行う事
 - イ 計算（会計）入力終了後、会計支払いの案内をすること
 - ウ クレジットカード支払いに関する対応
 - エ 保険証未確認患者の再診受付窓口案内
 - オ 診療内容の変更による診療費の追加及び返金処理及び患者への電話連絡
 - カ 調剤薬局等による処方箋の内容に関する問い合わせの対応
 - キ 患者等による診療費に関する問い合わせの対応
 - ク 地域医療支援課による委託検査費用等診療費の計算対応
 - ケ 特殊外来時（スポーツ外来、ギブス外来）の時間外対応
 - コ 在宅機器の算定管理に関する業務
 - サ 償還払いに関する業務
 - シ 病理組織委託検査に関する業務
 - ス 県単独医療費請求に係る照会への対応
- (4) 会計収納業務
- ア 窓口収納に関する事
 - イ 収納日報の作成、管理に関する事
 - ウ 未収金の窓口対応
 - エ 未収金の管理、督促業務
 - オ 返金処理
 - カ 自動支払機の監守、金銭管理、支払機故障時の一次対応

- (5) 文書窓口業務
- ア 文書（診断書、証明書、介護保険意見書等）の受付に関する事
 - イ 文書の内容、患者情報を把握し医師等への作成依頼に関する事
 - ウ 文書作成後の患者への連絡及び引き渡しに関する事
 - エ 保険会社等との電話対応
 - オ 文書作成後の会計処理
 - カ 肝炎公費制度に関する患者対応及び研修会等への参加
 - キ 社会福祉協議会への患者治療費請求に関する事
 - ク 病院経営企画課への介護保険意見書の作成件数報告
 - ケ 精神科訪問看護指導料の会計入力
 - コ インフルエンザ予防接種の予約窓口対応
 - サ 地域医療支援課の取り扱う文書申込み受付時の同課職員呼出し対応
- (6) 受付ブロック業務（業務開始時間の7:50から業務を開始できるよう準備すること）
- ア 患者対応全般に関する事
 - イ 電話対応及び他部署との連絡に関する事
 - ウ 予約患者の前日及び当日の準備と整理に関する事
 - エ コンピューター器機等の始動、停止等操作及び諸用紙類の管理に関する事
 - オ 診療受付及びステータスの変更に関する事（診察券、予約件、受付票等の整理を含む）
 - カ 併科受診の手続き、処理に関する事
 - キ 再診予約入力に関する事
 - ク 紹介患者の予約入力に関する事
 - ケ 予約変更と時間外受診対応
 - コ 紹介状返書業務
 - サ 診断書の作成申込み及び受渡しに関する事
 - シ 画像CDの作成申込み及び受渡しに関する事
 - ス 予防接種受付業務
 - セ 特殊外来受付業務
 - ソ 特殊外来受付業務（スポーツ外来）の時間外対応
- (7) カルテ管理業務
- ア カルテの貸出業務に関する事
 - イ 返却カルテの入庫処理に関する事（未返却カルテの管理を含む）
 - ウ カルテの保管・整理・補修に関する事
 - エ カルテ管理に伴う諸資料の作成及びその他管理全般に関する事
 - オ 患者ファイルの作成、抽出、入庫に関する業務

- カ CD、ラベル管理・保管
- キ 患者 ID 二重登録時の使用停止処理

(8) 統括管理業務

- ア 委託社員の配置場所の決定及び勤怠の管理（欠員部署の補員対応を含む）
- イ 業務マニュアルの作成及び必要事項の伝達
- ウ 病院担当責任者との業務遂行に関する確認、打ち合わせ
- エ 委託社員の職場研修の立案及び実施
- オ 委託業務の定期点検及び委託業務全般に関する管理
- カ 病院への委託職員の勤務実績の報告
- キ 院内の業務会議、研修会への出席
- ク 収納金の管理（病院に引き継ぐまで）
- ケ 拾得物の管理及び報告

(9) 診療報酬請求業務

診療報酬制度に基づき精度の高い診療報酬請求業務を行うこと
診療報酬点数制度の改正等に対応すること

改正等への対応に向けて研修を実施し、内容の把握と課担当者及び関係部署との連携を図ること

レセプト作成（カルテチェック及び病名入力）

- (1) 日々の診療終了後にカルテを確認し、医事システムへの病名を代行して入力すること
- (2) 病名の入力漏れや不備があった場合、医師に確認し病名入力を依頼すること
- (3) チェックリスト等の内容確認及びレセプトデータの修正等を行うこと

レセプト点検

- (1) 医事システムからレセプトを出力し、その内容を点検して完成させること
- (2) レセプトチェックシステムを活用し、レセプトの精度向上に務めること
- (3) 完成したレセプトは、科担当医師に提出し点検確認を受けること。また、担当医の点検確認を受ける場合の日程調整等をそれぞれ協議のうえ決定すること

レセプト提出

- (1) レセプト電算提出データ（入院・外来）を作成すること
- (2) 紙レセプトを提出先別（社保・国保・労災）に分類し、科別、保険者別等に区分けし、内訳書により集計すること
- (3) 診療報酬請求書並びに総括票を作成すること
- (4) レセプト提出データのバックアップ処理を行うこと

返戻・査定処理

- (1) 返戻・査定されたものは、課担当者と共に連携をとり速やかに処理すること
- (2) 返戻のレセプトは、整理簿に整理し、修正処理を行った後再請求すること
- (3) 査定結果については内容を把握し、今後の請求に反映するとともに、再審査請求を行う場合は、事務処理（査定レセプトの抽出、再審査請求書の作成等）を行うこと
- (4) 保険適正委員会への出席及び当該委員会で使用する資料を作成すること
- (5) 突合、再審査処理に関し、適切に対応すること

(10) その他の業務

ア 自賠責に関する業務

- (ア) 自賠責診断書、明細書の受付
- (イ) 自賠責診断書、明細書、照会文書等の医師への依頼
- (ウ) 保険会社への返送（請求）
- (エ) 面談受付（医師との調整含む）
- (オ) 自賠責保険の適用に関する保険会社との各種調整

イ 労災及び公災に関する業務

- (ア) 労災及び公災所定様式の收受（事業所等との調整含む）
- (イ) 労災及び公災レセプト作成、請求
- (ウ) 労災義肢採型装具に関する業務
- (エ) 労災審議照会に関する業務
- (オ) アフターケアに関する業務
- (カ) 公災審議照会に関する業務
- (キ) 労災、アフターケア及び公災レセプトの査定、返戻に関する業務
- (ク) 労災会費の請求に関する確認業務

ウ 公費に関する業務

- (ア) 各公費の事務処理及び保険請求
- (イ) 公費に関する官公署の対応に関すること

6 その他

- (1) 苦情発生時の初期対応
- (2) 市及び院内への投書に対する回答等の対応
- (3) 救急外来業務の運用に関すること
- (4) 年末年始等長期休暇時の医事補助対応
- (5) インフルエンザ予防接種の予約受付及びその調整に関すること

- (6) 受託職員の運転免許証の現物確認に関する事
- (7) 受託職員への抗体価検査実施及び予防接種の実施に関する事
- (8) 受託職員の駐車場利用に関する事（車両登録及び利用台数の報告等）
- (9) 電話の対応
- (10) 院外（外部）保険請求及び窓口会計に関する問い合わせ、予防接種、健診予約等
- (11) 院内（内部）各部署との対応、調整、職員への取り次ぎ等
- (12) 消耗品、印刷物等の管理に関する事（補充及び病院職員への報告）
- (13) 器機の保守、修繕に関する事（病院職員への連絡、報告）
- (14) 院内委員会委員（外来担当）の選定および委員会への参加（感染対策、医療安全、接遇等）
- (15) 院内研修会への参加
- (16) 院内防災訓練への参加
- (17) 料金収納業務（平日8時15分から17時15分）
- (18) 釣銭元金を用意し、当日使用する釣銭元金を前日中に銀行まで定められた金種で出金し備える事
- (19) その他、医事課長等からの要請のある業務に関しては協議のうえ決定する
- (20) 受託者職員の感染症等における就業制限及びワクチン接種については、菊川市立総合病院感染対策マニュアルを準用する事
- (21) 菊川市立総合病院感染対策マニュアルにより、B型肝炎ワクチンを接種した受託職員の結果は、書面により病院総務課に提出する事
- (22) 菊川市内において災害対策基本法（昭和36年法律第223号）第2条第1項に規定する災害が発生した場合は、病院の指示に従い病院職員と同様の対応を実施し、業務支援や病院機能の復旧等に努める事
なお、勤務時間外での対応については、菊川市立総合病院防災マニュアルを準用する事
- (23) 菊川市立総合病院個人情報保護規定及び医療情報システムの管理運営に関する規定を遵守する事
- (24) 本仕様書に記載されていない事項については、双方が誠意を持って協議し定めるものとする。ただし、この仕様書に定めのない事項で容易なものについては、病院の依頼に基づいて統括管理者の指示により実施するものとする