

# 新病院における業務要求水準書

## その他病院運営業務 (ア) 医療事務業務

### 1 要求水準

S P C は、次に示す要求水準を満たす業務を提供する。

#### (1) 医療サービスの向上

ア 診療報酬請求業務について、病院職員と連携し、的確に行うこと。

診療報酬改定等についての情報を収集し、適正かつ確実に対応すること。

多様な診療行為に対し、患者や保険者へ請求の可否を明確にし、病院職員に情報を提供すること。

イ 八尾市立病院の機能を十分に把握し、的確な対応を行うこと。

総合医療情報システムを理解し、入力などのデータ処理を迅速かつ正確に行うこと。

地域医療機関の連携に関する情報処理に迅速かつ的確に対応すること。

#### (2) 患者サービスの向上

患者に対し、適切な接遇態度で接すること。

ア 定期的な検証を行い、接遇教育を実施すること。

イ 患者の目線で会話をを行い、丁寧な接遇態度で接すること。

ウ 常に患者からの要望を吸収する体制を実現し、その結果を受けて、最善の対処方法を策定実行すること。

エ 待ち時間の減少に努めること。

オ 患者を待たせる場合でも、待つことに対する精神的ストレスを緩和すること。

カ 特に患者など利用者からの苦情・相談には、真摯で的確に対応すること。

#### (3) コストの縮減

ア 確実な診療報酬請求を行うこと。

多様な診療行為に対する診療報酬請求を正確に行うこと。

1) 適正な請求を行うとともに、請求漏れを防止し、病院収入の確保に努めること。

2) 返戻・減点の減少に努めるとともに、返戻・減点査定の内容を統計的にまとめ、病院職員に情報を提供すること。

3) 診療報酬に関する総合医療情報システムに関連する最新の情報などを即時更新すること。

と。

未収金の適切な管理を行うこと。

1) 未収金の減少に努めること。

2) 未納者に対して、徴収計画を立案し、適正に定期的な督促を行うこと。

イ 診療報酬改定の影響調査や疾病別分析などを行い、病院経営の健全性を維持するための提案を行うこと。

ウ 総合医療情報システムにおける医事マスタの作成、更新、保守を確実に行うこと。

エ 医療事務を効率的に運営するために、最良の要員計画などを行うこと。

オ 診療報酬改定に対する増収策の企画・立案を行い、積極的に関係部署への情報提供及び連携のための支援を行うこと。

カ その他事務

診療報酬請求以外の諸法等の請求を適正に行うこと。

小児特定疾患・生保の諸手続等の事務を適正に行うこと。

医業収益の調定及び統計に関する事務を適正に行うこと。

## 2 業務区分

当該業務に係る業務・作業について、下表のとおり病院とSPCで区分するものとする。

業務区分		業務内容	公共	民間
1 受付窓口業務	総合案内			
	総合受付	初診・再診患者受付		
		患者データ登録		
		診察券発行		
	入退院受付	入退院患者受付・案内		
		入院予約患者への説明(手続き等の説明)		
		入院患者見舞客対応		
	外来ブロック受付	外来患者受付・案内		
		問診表の交付・記入説明		
		問診表の記入確認		
		紹介状の受取		
		診断書等証明書の依頼受付・管理		
		診断書等種証明書の作成・発行支援		
検査・レントゲン等受付	受付・案内			
	検査予約等事務業務			
予約センター受付	再診患者の予約情報入力業務			
救急受付	受付、診察券発行、データ登録			
2 地域医療連携室業務	病病・病診連携業務			
	統計作成			
3 会計業務	会計受付	総合受付会計		
		入退院受付会計		
	診療費の計算・入力			
	診療費収納			
特殊な支払形態への対応				
4 診療報酬請求等業務	レセプト作成			
	レセプト点検			
	レセプト修正			
	レセプト集計			
	レセプト提出			
	レセプト再請求			
	未請求レセプト処理			
	交通事故・自由診療などの請求			
	査定・減点対策			
	請求精度調査			
	診療報酬算定内容指導			
	医事マスターの管理			
	診療報酬改定に関わる業務			
委員会の開催・提言				

業務区分		業務内容	公共	民間
5 その他事務	諸法の請求			
	小児特定疾患等患者管理			
	医業収益の調定等			
	各関係機関連絡業務	感染症サーベイランス		
		在宅酸素等診療報告等		
各種証明書発行支援業務	入院証明書、領収証明など			
6 未収金管理	未収金抽出			
	請求・督促・徴収			
	未収金徴収計画の立案			
	未収金徴収計画の確認			
7 診療情報管理	診療録（電子媒体）の管理（記載内容・病名確認等）	病名・診療記録内容		
		退院時サマリー		
		手術レポート等		
	診療記録の標準化、共有化	病名・処置・手術マスタ等管理		
		クリティカルパス・EBMへの利用支援		
	診療情報提供支援	診療記録の点検		
		診療科及び担当医師との調整		
		診療情報提供委員会の事務的運営		
		開示の立ち会い		
データ管理	診療支援データの作成・提供			
	疾病統計の作成・提供			
8 各診療部門事務業務	事務業務			
	統計作成			
9 病棟部門事務業務	入力補助等			

: 主担当

: 従担当

### 3 費用負担区分

病院・SPC間における費用区分は下記のとおりとし、下記以外のものは別途病院・SPC間の協議のうえ決定するものとする。

費用項目	病院負担	SPC負担
什器・備品費（机、椅子、棚などの医事業務に関わる範囲）		
光熱水費（水道料、電気料、ガス料金など）		
労務費（福利厚生費、教育研修費、保健衛生費、交通費含む）		
被服費（職員のユニフォームなど）		
通信費（固定電話の電話料金）		
通信費（電報料金、郵便料金、宅配便料金など）		
部門コンピュータシステム（インターフェイスの開発を含む）初期投資 SPC負担は提案によるもの		
部門コンピュータシステム（インターフェイスの開発を含む）保守・更新		
官庁手数料		
SPCの業務遂行上必要な諸帳票類（日報、月報など）		
SPCの業務遂行上必要な消耗品費（事務用品など）		

凡例 : 負担者（SPC負担の場合、運営費として扱う項目）