

新病院における要求水準の参考個別仕様書

その他病院運営業務 (ア) 医療事務業務

- 目次 -

1 業務内容

- (1) 受付窓口業務
 - 総合案内
 - 総合受付カウンター
 - 入退院受付
 - 外来ブロック受付
 - 中央採血・化学療法受付
 - 生理検査受付
 - 放射線受付
 - 内視鏡受付
 - 健診受付（詳細は健診センター運営業務参照）
 - 予約センター業務
 - 救急受付
 - 地域医療連携室
- (2) 会計
- (3) 診療報酬請求業務
- (4) その他事務
- (5) 未収金管理
- (6) 診療情報管理
- (7) 診療部門事務業務
- (8) 病棟部門事務業務

2 業務実施体制

- (1) 責任者の配置
- (2) 責任者の職務
- (3) 職員の配置
- (4) 標準作業書の常備
- (5) 業務案内書の常備
- (6) 業務管理
- (7) 服務規程

3 準備業務

4 業務の引継

5 その他

1 業務内容

ここに記載している業務内容は、募集要項公表時までには検討されているものであり、今後の運営検討により詳細な内容は変更される可能性がある。

(1) 受付窓口業務

総合案内（2階案内コーナー含む）

- （ア） ナースと協働し、診療手順等受診の説明を行う。
- （イ） ナースと協働し、来院者（面会者・訪問者）の質問への対応を行う。
- （ウ） ナースと協働し、ボランティアへ指示を行う。
- （エ） ナースと協働し、体の不自由な方への対応を行う。
- （オ） ナースと協働し、病院を案内する。
- （カ） IDカードと再来受付機、診療費自動支払機の利用方法を説明する。

総合受付カウンター

- （ア） 初診受付
- （イ） 新規患者の受け付けを行う。
- （ウ） 初診患者（ヶ月以上来院歴のない患者）の受け付けを行う。
- （エ） 保険証の確認を行う。
- （オ） 診療申込書の記入説明を行う。
- （カ） 患者基本情報を入力する。
- （キ） IDカードを発行する。
- （ク） 紹介状及び検査結果等持参品を確認する。（地域医療連携室への案内業務含む）
- （ケ） 外来基本カードを発行する。
- （コ） 再来受付機及び診療費自動支払機の利用方法を説明する。
- （サ） 再診受付
- （シ） 保険証・IDカードの確認を行う。
- （ス） IDカードの再発行（忘れ・紛失）を行う。
- （セ） 患者基本情報の変更入力を行う。
- （ソ） 予約番号の取得（リライト処理）を行う。
- （タ） 証明書（院外フォーマット）の受渡しを行う。
- （チ） 証明書（院外フォーマット）の電子カルテへの読み込みを行う。
- （ツ） 再来受付機及び診療費自動支払機の利用方法を説明する。

入退院受付

- （ア） 入院生活の説明を行う。
- （イ） 入院関係書類の記入説明を行う。
- （ウ） 入院カルテ基本情報の入力を行う。
- （エ） 入院予定患者への入院日確認連絡を行う。
- （オ） 入院関係書類の確認及び事務手続き（当日緊急入院含む）を行う。
- （カ） 病棟への連絡を行う。

外来ブロック受付

- （ア） 初診患者に問診票の記入説明を行う。
- （イ） 紹介状及び持参品を確認する。
- （ウ） 再診患者に対する外来基本カードの発行を行う。
- （エ） 患者到着入力（検査戻り）を行う。
- （オ） 他科受診時の手続き（初診・再診受付へ連絡）を行う。
- （カ） 患者からの各種問合せへの対応を行う。
- （キ） 各診療科の会計計算入力を行う。
- （ク） 各種証明書の依頼受付・管理、作成・発行支援を行う。

中央採血・化学療法受付

- (ア) IDカード読み込みによる患者到着入力を行う。
- (イ) 外来基本カードの発行を行う。(再来受付後初めてここを訪れた患者のみ。)
- (オ) 採尿用紙コップを患者に渡す。
- (エ) 注射処置指示票を発行し、患者に渡す。
- (カ) 患者に採血コーナー・処置室を案内する。
- (キ) 看護部職員と協働し、検査予約を入力する。

生理検査受付

- (ア) IDカード読み込みによる患者到着入力を行う。
- (イ) 外来基本カードを発行する。(再来受付後初めてここを訪れた患者のみ)
- (ウ) 検査予約を入力する。
- (エ) 検査について説明する。

放射線受付

- (ア) IDカード読み込みによる患者到着入力を行う。
- (イ) 外来基本カードを発行する。(再来受付後初めてここを訪れた患者のみ)
- (ウ) 検査予約を入力する。
- (エ) 検査について説明する。

内視鏡受付

- (ア) IDカード読み込みによる患者到着入力を行う。
- (イ) 外来基本カードを発行する。(再来受付後初めてここを訪れた患者のみ)
- (ウ) 検査予約を入力する。
- (エ) 検査について説明する。

健診受付(詳細は健診センター運営業務参照)

- (ア) 受診者受付
 - 1) 人間ドック及び健診受診者の受付を行う。
 - 2) 人間ドック及び健診受診者にオリエンテーション(検査スケジュール、注意事項の説明等)を行う。
 - a) 予約業務
 - b) 結果票送付業務
 - c) 片付け・準備業務
 - d) 料金請求業務
 - e) 物品管理

予約センター業務

再来患者などの診療・検査のキャンセル・変更に関する業務を行う。

救急受付

- (ア) 救急患者受付
 - 救急で来院した患者の受付を行う。
- (イ) 患者データ登録
 - 1) 新規患者の場合、患者情報を登録する。
 - 2) 可能な場合、保険情報の確認を行う。
- (ウ) 診察券発行
 - 1) 新規患者の場合、診察券を新規発行する。
 - 2) 診察券を紛失(不携帯)した患者へ診察券を再発行する。
- (エ) 基本カード発行
 - 救急患者の基本カード(基本票)を発行する

地域医療連携室

- (ア) 病連携・病診連携(退院後の受入/逆照会等含む)の業務を行う。
- (イ) 紹介あり患者(新来・初診・再診)の受け付けを行う。
- (ウ) 事前患者登録を行う

- (エ) 診療申込書の出力、IDカードの発行を行う。
- (オ) 診療申込書の内容確認と補記の説明を行う。
- (カ) 診療後に紹介状及び検査結果等持参品の確認を行う。
- (キ) 紹介状のスキヤナ登録と管理を行う。
- (ク) 外来基本カードの発行を行う。
- (ケ) 問診票の記入の説明を行う。
- (コ) 外来ブロック受付の説明を行う。

(2) 会計

受付窓口

IDカードによる患者確認と会計の取込み処理（診療費計算・入力）を行う

支払窓口

- (ア) 窓口会計を希望する患者には、診療費を請求し、収納する。
- (イ) 領収書を発行する。
- (ウ) リライト処理を行う。

院内投薬窓口

患者へ院内で渡す診療材料などを渡す。

会計情報確認

会計情報より、請求漏れ、誤請求を確認する。

(ア) 診療費の請求・収納

自動精算機により、診療費を収納する。

(イ) 特殊な支払形態への対応

- 1) 分納、後納に対応する。
- 2) デビットカード等、カードによる支払いに対応する。
- 3) 診療費の金融機関口座振替に対応する。

(3) 診療報酬請求業務

レセプト作成・点検、修正、集計、提出の取り下げ

(ア) 保険診療および労災診療分などのレセプトを作成し、自主点検、医師への点検依頼を行う。

(イ) 点検により問題があるレセプトは、医師と連携して修正する。

(ウ) レセプトの集計を行い、提出する。

返戻・未請求レセプト処理

(ア) 返戻、減点レセプトの対応

- 1) 返戻、減点レセプトの医師への照会を行う。
- 照会に基づき、修正して再請求を行う。

(イ) 未請求レセプトの処理

処理が間に合わず、未請求となっているレセプトの請求を行う。

交通事故・自由診療分などの請求

(ア) 保険診療によらない診療分の請求を行う。

(イ) 健康診断などの請求を行う。

査定・減点対策

(ア) 返戻、減点レセプトを分析し、原因を究明する。

(イ) 原因に基づき、改善方法を立案する。

請求精度調査

返戻、減点の分析、提出済みのレセプトなどを毎月見直し、請求漏れや請求ミスなどを調査する。

診療報酬算定内容指導

医師などに対して、レセプトの調査、分析を基にして、算定内容の指導を行う。

医事マスタの管理

総合医療情報システム運用のため、医事マスタを管理する。

診療報酬改定に関わる業務

(ア) 改定内容の情報収集

診療報酬が改定された場合、改定内容を速やかに把握する。

(イ) 改定の影響調査

- 1) 診療報酬改定による医業収益のシミュレーションを行い、影響を調査する。
- 2) 影響調査を受け、影響が最小に、効果が最大になるように対策を検討する。

(ウ) 改定内容の研修実施

改定の影響を受ける病院職員に対して、研修を行う。

(エ) マスタ修正

診療報酬改定による医事マスタを修正する。

委員会

(ア) 診療報酬請求に関する委員会の開催

- 1) 診療報酬請求に関する委員会を定期的で開催する。
- 2) 診療報酬請求に関する委員会を必要に応じ、臨時に開催する。

(イ) 診療報酬請求に関する委員会への情報提供・提言

- 1) レセプトの査定・減点などに関する情報を提供する。
- 2) 診療報酬改定に関する情報を提供する。
- 3) 情報を分析し、改善策などの提言を行う。

(4) その他事務

諸法の請求業務を行う。

小児特定疾患等患者管理を行う。

医業収益の調定に関する業務を行う。

特定疾患などの手続を医師と連携して行う。

生活保護、労災などの行政手続書類を作成する。

口座振込収入（医療費、諸法等）の収納業務を行う。

各関係機関連絡業務を行う。

入院証証明書など各種証明書発行業務の支援を行う。

(5) 未収金管理

未収金抽出

会計情報より、未収金に関する情報を抽出する。

請求・督促・徴収

(ア) 未収金の情報より、未納者に対して督促を行う。

請求によっても診療費が収められない場合は督促を行う。

(イ) 督促によっても未納の場合、直接徴収を行う。

- 1) 徴収計画を立案する。
- 2) 計画に基づき、直接徴収する。

(ウ) 口座振込収入（医療費、諸法等）の督促業務を行う。

(6) 診療情報管理

診療録（電子媒体）の管理（記載内容・病名確認など）を行い、診療記録の標準化・共有化を推進する。また、電算上で退院サマリー・手術レポートなどを作成する。

診療情報提供支援を行いデータを常に正常な状態で管理する。

診療記録の標準化、共有化のため、病名・処置・手術などの各種マスタを管理し、クリティカルパス・E B Mへの利用を支援する。

診療記録を点検し、診療科及び担当医師との調整を行うといった、情報提供支援を行う。

診療情報提供委員会の事務的な運営を行い、また、開示に立ち会う。
診療情報管理士を配置し、診療録管理加算を取得できる業務を行う。
診療支援データの作成・提供を行い、疾病統計の作成・提供を行う。

(診療情報部門参考業務)

- 1) 診療情報管理室運営、診療情報管理士配置、診療情報管理委員会事務局
- 2) 回収と解析(入院カルテ完成度チェック)
退院サマリ作成督促と48時間以内所見勧告含む
- 3) ICD コーディング
- 4) ファイリング
製本作業含む。
- 5) 統計作成
- 6) 部門システムのデータファイル(生理検査データなど)
- 7) 閲覧室業務(カルテ閲覧など)

(7) 診療部門事務業務

診療部門において事務業務を行い、統計作成する。

(8) 病棟部門事務業務

各病棟にクラークを配置し、退院会計に関する業務、医師の電子カルテ入力 of 補助的業務、面会者などの対応を行う。

2 業務実施体制

(1) 責任者の配置

責任者として病院などにおける医事業務を5年以上経験し、受託責任者を経験したことのある人員を配置する。

なお、責任者が休日により業務にあたらぬ場合には、同等の能力を持つ者を配置する。

(2) 責任者の職務

常に最善の方法で業務を実施するために、業務の点検・見直しを行う。

(ア) 職員個人の能力に合わせた育成を行う。

(イ) 職員に患者さんなどに対するマナー教育を行う。

(ウ) 必要に応じて病院の委員会に参加し、適切な助言・支援を行う。

(エ) 業務を円滑に実施するため、病院職員と連絡および調整し、常に連携を保つように努める。

(3) 職員の配置

業務の実状に応じ、適正な数の職員の配置を行うこととし、業務遂行にあたっては別に定める業務遂行上の留意事項を遵守する。

(4) 標準作業書の常備

次に掲げる事項を記載した標準作業書を常備し、職員に周知させる。内容については必要に応じて病院と協議、改善して業務の効率化を図る。

(ア) 接遇・電話対応マニュアル

(イ) 受付・電話対応における想定問答集

(ウ) 診療報酬算定内容指導書

(エ) 各種文書標準書式集等

(5) 業務案内書の常備

次に掲げる事項を記載した業務案内書を常備する。内容については必要に応じて病院と協

議、改善して業務の効率化を図る。

- (ア) 業務場所
- (イ) 配置人員数
- (ウ) 業務の管理体制等努める。

(6) 業務管理

計画

(ア) 医事業務標準作業書

- 1) 業務手順などを記した標準作業書を作成する。
- 2) 業務手順に変更が生じた場合は、随時内容を更新する。
- 3) 標準作業書を作成・更新したときは、速やかに病院の承認を受ける。

(イ) 業務計画

- 1) 月ごとに業務計画を作成する。
- 2) 職員の勤務表を作成し、病院に提出する。
- 3) 業務計画に変更が生じた場合は、随時内容を更新する。
- 4) 業務計画を作成・変更したときは、速やかに病院の承認を受ける。
- 5) 職員について、名前、住所、生年月日、経歴を記載したものに、写真と健康診断書および有資格者については資格を証する書類の写しを添付した職員名簿を病院に提出する。
- 6) 職員名簿に関しては、内容に変更が生じた場合は速やかに病院に届け出る。

報告

- (ア) 日常業務の報告書を作成する。
- (イ) 日報を受け、月次報告書を作成する。
- (ウ) 作成した報告書は、指定された頻度で病院に提出し、承認を受ける。

人事・労務

(ア) 勤怠管理

- 1) 医事業務に従事する職員の勤怠管理を行う。
- 2) 問題のある職員については、改善指導を行う。

(イ) 健康管理

- 1) 健康管理計画書を作成して、職員の健康チェックに努める。
- 2) 定期健康診断の実施
 - a) 労働安全衛生規則第 44 条に基づく職員の健康診断を年 1 回定期的に実施し、その記録を保管する。
 - b) 病院の院内感染対策委員会が必要とする健康診断などを職員に実施する。

(ウ) 職員の研修など

- 1) 初任者研修の実施
業務に携わる職員のうち、特に初任者に対しては業務の実施について必要な研修を実施する。
- 2) 職員の教育、研修計画
業務に携わる職員に対し、医療制度の概要、病院の組織、診療報酬制度、業務を遂行するために必要な基礎知識・技術・技能に関する教育研修についてあらかじめ計画を立てて実施する。また院外で行われる学習会、研修などに積極的に参加する。

事故防止・危機管理

(ア) 危機管理計画立案

災害時などにおける医事業務の管理計画を立案する。

(イ) 総合医療情報システムダウン時対応

総合医療情報システムダウン時において、伝票運用などを行い、業務が滞りなく行えるように対応する。

(ウ) 災害時対応

災害時に病院職員など、他業務職員と連携をとって、計画に基づきながら対応する。

渉外情報管理

(ア) 監督官公庁への提出書類作成

- 1) 診療報酬の施設基準の届出に関する書類などを作成する。
- 2) 作成した書類は、病院に提出、または承認を受ける。

(イ) 必要書類の保管管理

- 1) 作成した書類、もしくは提出した書類の保管管理を行う。
- 2) 病院から書類の提示依頼があった場合は、速やかに応じる。

(7) 服務規程

職員名簿を提出し、病院の確認を受ける。なお職員を変更する場合には新たな職員名簿を提出する。

緊急時または業務上必要時以外は病室、診察室、その他病院業務が日常行われている場所には立ち入らない。

患者さんへの接遇態度に注意し、業務上知り得た秘密を絶対に他に漏らさない。

職員に対して、清潔な作業服を着用させる。

借用した鍵は慎重に取り扱い、業務を遂行するために必要な時間と場所に限り使用する。

不必要な照明の消灯など、エネルギー節約に努める。

計画変更を行おうとする場合は、事前に病院と協議する。

自然災害やコンピュータシステムの故障などの緊急事態に対応する。

衛生管理には特に注意し、感染予防と汚染拡散防止に努める。

建物・設備などの破損、異常などの発見、事故などが発生した場合は、直ちに報告し協議する。なお、受託者の責めに帰する理由により修理の必要が生じたときは、病院と協議のうえで修理を行う。

病院、八尾市、大阪府、厚生労働省および関連省庁の取り決める関連法規・規制などを厳守する。

3 準備業務

当該業務を開始するにあたり、それに伴い発生する準備業務に関して、病院に積極的に協力し連携をとる。

- (ア) 医事業務作業標準書の作成
- (イ) 接遇・電話対応マニュアル作成
- (ウ) 総合医療情報システム端末操作・教育訓練の実施
- (エ) 総合医療情報システムダウン時マニュアル作成
- (オ) 開院リハーサルへの参加
- (カ) 社会保険事務局への申請書類作成 等

4 業務の引継

契約期間の満了又は契約の解除等で、新たに配置される受託者と交代する場合は、業務一切の引継を必要期間内(1ヶ月以内において委託者が定める。)に、確実に行わなければならない。

5 その他

その他、本仕様書に記載のない業務は、病院との協議のうえで必要と認められたものについて実施する。