

横浜市立市民病院医事業務委託 業務説明資料

本説明書に記載した内容には、現在検討中のものも含まれるため、本プロポーザルのみの設定条件とし、将来の業務（設計）実施の条件となるものではありません。

1 件名

横浜市立市民病院医事業務委託

2 履行期間

令和 9 年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日まで

3 履行場所

横浜市立市民病院（横浜市神奈川区三ツ沢西町 1 番 1 号）

4 業務目的

高度化・複雑化する医療制度下において、医業収益の確保、患者サービスの向上及び診療情報の適正な管理等を行うことで、病院運営全体の質的な維持・向上を目指す。

5 病院概要

(1) 施設概要

診療棟：地下 2 階、地上 7 階、塔屋 1 階 管理棟：地上 4 階

(2) 病 床 数

650 床（I C U ・ C C U 18 床、救命救急病棟 24 床、N I C U / G C U 15 床、緩和ケア病棟 25 床、感染症病棟 26 床）

(3) 診療科目

34 診療科（腎臓内科、糖尿病リウマチ内科、血液内科、脳神経内科、呼吸器内科、腫瘍内科、消化器内科、循環器内科、小児科、消化器外科、炎症性腸疾患（IBD）科、乳腺外科、整形外科、形成外科、脳神経外科、救急脳神経外科、脳血管内治療科、呼吸器外科、心臓血管外科、皮膚科、泌尿器科、産婦人科、眼科、耳鼻咽喉科、神経精神科、リハビリテーション科、放射線診断科、放射線治療科、麻酔科、歯科口腔外科、感染症内科、救急診療科、病理診断科、緩和ケア内科）

(4) 病院統計（令和 7 年度実績）

項目	実績
入院延べ患者数	207,133 人／年
1 日当たり平均入院患者数	567 人／日
外来延べ患者数	314,836 人／年
1 日当たり平均外来患者数	1,301 人／日
病床稼働率	87.3%
平均在院日数	10.2 日
手術件数	7,687 件／年
紹介率	81.2%
逆紹介率	110.9%

6 業務概要

- (1) 窓口受付業務
- (2) 外来クランク（ブロック受付）業務
- (3) クランク業務等
 - ア 外来クランク（中央処置室、放射線治療科、リハビリテーション科）業務
 - イ 検査室受付クランク業務
 - ウ 内視鏡センタークランク業務
 - エ 血液浄化センタークランク業務
 - オ 外来化学療法室クランク業務
 - カ 病理診断科クランク業務
 - キ 画像診断部受付クランク業務
 - ク 感染症内科日曜外来業務
 - ケ 手術室クランク業務
- (4) 病棟クランク業務
- (5) 諸法・公費負担医療制度等処理業務
- (6) 文書受付・処理業務
- (7) 会計・収納業務
 - ア 外来会計業務
 - イ 入院会計業務
 - ウ 収納業務
- (8) 診療報酬請求（診療報酬明細書（入院・外来）作成）等業務
- (9) 予約センター業務
- (10) 患者総合サポートセンター業務
- (11) 救急業務等
 - ア 救急外来業務
 - イ 救急外来即日会計業務
 - ウ 診療データ登録業務
- (12) 肺がん検診事務業務
- (13) 診療記録取込業務等
- (14) 外来看護支援業務
- (15) 保険確認業務
- (16) マイナ保険証読取等補助業務
- (17) 運用管理業務

7 添付資料

横浜市立市民病院医事業務委託 要求水準書

横浜市立市民病院医事業務委託 要求水準書

1 件名

横浜市立市民病院医事業務委託

2 履行場所

横浜市神奈川区三ツ沢西町1番1号

横浜市立市民病院

3 履行期間

令和9年4月1日から令和11年3月31日まで

4 委託目的

本件業務は、高度化・複雑化する医療制度に的確に対応し、医業収益の確保、患者サービスの向上、診療情報の適正な管理等に努め、病院経営全体の質的な維持・向上を実現するため、高度な専門知識及び技術を有する外部の専門業者に対し、医事業務の包括的な委託を実施するものである。

5 病院概要

(1) 施設概要

診療棟：地下2階、地上7階、塔屋1階 管理棟：地上4階

(2) 病床数 650床

(ICU・CCU18床、救命救急病棟24床、NICU/GCU15床、緩和ケア病棟25床、感染症病棟26床)

(3) 診療科目 34診療科

(腎臓内科、糖尿病リウマチ内科、血液内科、脳神経内科、呼吸器内科、腫瘍内科、消化器内科、循環器内科、小児科、消化器外科、炎症性腸疾患 (IBD) 科、乳腺外科、整形外科、形成外科、脳神経外科、救急脳神経外科、脳血管内治療科、呼吸器外科、心臓血管外科、皮膚科、泌尿器科、産婦人科、眼科、耳鼻咽喉科、神経精神科、リハビリテーション科、放射線診断科、放射線治療科、麻酔科、歯科口腔外科、感染症内科、救急診療科、病理診断科、緩和ケア内科)

(4) 病院統計 (令和7年度実績)

項目	実績
入院延べ患者数	207,133人／年
1日当たり平均入院患者数	567人／日
外来延べ患者数	314,836人／年
1日当たり平均外来患者数	1,301人／日
病床稼働率	87.3%
平均在院日数	10.2日
手術件数	7,687件／年
紹介率	81.2%
逆紹介率	110.9%

6 用語の定義

(1) 病院職員とは、委託者の指定する医師、看護職員、医療技術職員及び事務職員をいう。

(2) 統括責任者とは、受託者の従業員のうち、本件業務全体を指揮監督する者をいう。

(3) 主任者とは、受託者の従業員のうち、統括責任者の指揮監督のもとで、受託業務部門ごとに配置される責任者をいう。

(4) 従業員とは、本件業務に従事する受託者の従業員をいう。

(5) 業務従事者とは、統括責任者及び主任者以外の従業員をいう。

7 委託業務概要

(1) 窓口受付業務

- ア 総合案内業務
- イ 新患受付業務
- ウ フロア案内業務

(2) 外来クラーク（ブロック受付）業務

(3) クラーク業務等

- ア 外来クラーク（中央処置室、放射線治療科、リハビリテーション科）業務
- イ 検査室受付クラーク業務
- ウ 内視鏡センタークラーク業務
- エ 血液浄化センタークラーク業務
- オ 外来化学療法室クラーク業務
- カ 病理診断科クラーク業務
- キ 画像診断部受付クラーク業務
- ク 感染症内科日曜外来業務
- ケ 手術室クラーク業務

(4) 病棟クラーク業務

(5) 諸法・公費負担医療制度等処理業務

(6) 文書受付・処理業務

(7) 会計・収納業務

- ア 外来会計業務
- イ 入院会計業務
- ウ 収納業務

(8) 診療報酬請求（診療報酬明細書（入院・外来）作成）等業務

(9) 予約センター業務

(10) 患者総合サポートセンター業務

(11) 救急業務等

- ア 救急外来業務
- イ 救急外来即日会計業務
- ウ 診療データ登録業務

(12) 肺がん検診事務業務

(13) 診療記録取込業務等

(14) 外来看護支援業務

(15) 保険確認業務

(16) マイナ保険証読取等補助業務

(17) 運用管理業務

8 業務執行体制

(1) 本件業務履行における基本的な考え方

受託者は、次に掲げる事項を本件業務の履行に関する基本的な考え方とする。

ア 当院の病院理念と基本方針に沿った業務の履行に努めること。

イ 医業収益の確実な確保を図ること。

(イ) 適正で積極的な診療報酬請求を行い、増収に努め、請求漏れを防止すること。

(イ) 査定・返戻の防止・削減に努めるとともに原因を分析し、その結果に基づいて防止・削減及び請求技術向上の対策を策定し実施すること。

- (ウ) 未収金発生の予防に努め、的確な事務処理を行うこと。
- ウ 患者サービス及び患者満足度の向上を図るため、次に掲げる事項に努めること。
 - (ア) 患者等にわかりやすい説明・患者目線に立った案内の実施
 - (イ) 患者待ち時間の短縮に向けた方策の検討及び実行
 - (ウ) 患者等からの問合せ及び要望・苦情等への適切な対応
- エ 病院経営の効率化に向けた業務の質的向上を図ること。
 - (ア) 円滑に業務を遂行できる人材と必要な人員の確保
 - (イ) 業務履行上の課題・問題の抽出・分析とその改善策の提案・実施
- (2) 業務体制
 - ア 受託者は、従業員の中から統括責任者を選任し、本件業務全般の管理・監督、関係部署との連絡調整並びに主任者及び業務従事者の指導を実施させること。統括責任者が病院不在となる場合、代理となる者を副統括責任者として届け出ること。
 - イ 受託者は、従業員の中から、業務部門ごとに主任者を選任し、部門の従業員をチームとして構成しうえて、円滑な業務遂行のため履行状況の進行管理を実施させること。ただし、統括責任者が兼務することはできない。
 - ウ 受託者は、本件業務の履行に十分な従業員数を確保し、各業務に必要な人員を常時配置すること。配置に際しては、休憩、休息、休暇その他の欠員が生じる間の交代を考慮した人数を確保し、配置すること。従業員が休暇により業務に従事できない場合においても、速やかに代替要員の確保等必要な措置を講ずるとともに、円滑な業務遂行体制を整えること。
 - エ 従業員を交替するときは、速やかに従業員を補充する等の適切な措置を講じ、1か月前までに委託者に通知し引継状況を報告すること。安定した業務継続ができるよう、十分な引継期間とすること。
- (3) 従業員の条件
 - ア 統括責任者及び副統括責任者
 - (ア) 受託者は、一般病床400床以上の病院において、医事業務の統括的な管理・監督業務の経験を10年以上有する者を統括責任者として配置すること。
 - (イ) 受託者は、統括責任者を医事課事務室内に常駐させること。ただし、統括責任者が受託者の都合により不在となる場合には、事前に委託者の指定する職員に報告したうえで、同程度の知識・技術を有する副統括責任者を配置すること。
 - (ウ) 受託者は、統括責任者に専従で責務を遂行させること。
 - (エ) 受託者は、契約期間中に統括責任者を変更する場合、事前に委託者の指定する職員に報告すること。
 - イ 主任者

受託者は、次に掲げる試験のいずれかに合格した者又はそれと同等以上の能力を有する者を主任者として複数人配置すること。なお、診療報酬請求関係業務に関しては、一般病床400床以上の病院において5年以上同等業務に従事した経験を有する者など、委託者の診療報酬請求やレセプト点検を的確に遂行できる能力があると認める者を配置すること。

 - (ア) (一財)日本医療教育財団主催「メディカルクラーク(医療事務技能審査試験)」
 - (イ) 技能認定振興協会主催「医療事務管理士技能認定試験」
 - (ウ) (一社)医療秘書教育全国協議会主催「医療秘書技能検定」2級以上
 - ウ 従業員

受託者は、従業員について、医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担等の各種医療制度及び診療情報管理・活用に関する知識を有する者のほか、接遇に関する教育や研修を実施し、本件業務を熟知させたいうえて、本件業務の遂行ができる知識・技術を有すると認める者を配置すること。無計画に従業員を配置することは、業務の質の低下を招く恐れがあるため、配置計画を作成し、委託者に提出すること。
- (4) 受託者の責務

受託者は、前項(1)の「本件業務履行における基本的な考え方」に基づき、本件業務の円滑な実施に向けて、次のことについて責を負うものとする。

ア 受託者の責務

- (ア) 当院の医療機能等を十分理解し、病院職員と協力・連携して業務を行うこと。
- (イ) 本件業務を効率的に運用するため、業務内容の質及び量を勘案し、最適な人員配置をすること。また、従業員の業務定着を図ること。効率的に本件業務を遂行するため、業務実施体制については患者数の変動及び業務量の変化に応じて、柔軟性のある合理的なものとする。
- (ウ) 本件業務の履行状況に関する改善要望等が委託者より提出された場合には、速やかに委託者と協議のうえ、誠意を持って対応すること。
- (エ) 受託者は、定期的に業務履行状況の確認のための巡回を実施し、受託者の従業員の服務上の規律管理及び業務管理を行うこと。なお、巡回の実施については、事前に委託者の了承を得ること。

イ 統括責任者の責務

- (ア) 本件業務を確実に遂行するために、主任者及び業務従事者全体の管理・監督を行い、主任者を統括すること。また、主任者及び業務従事者が円滑に業務を実施できるよう支援すること。業務計画に基づき遅滞なく業務を遂行できるよう進捗管理を行うこと。なお、業務内容に精通し、繁閑を勘案しながら適正かつ効率的に主任者及び業務従事者を配置し、応援体制をとりながら円滑に業務を遂行するようにしなければならない。
- (イ) 主任者及び業務従事者に対し本仕様書に定める業務の履行を遵守させること。
- (ウ) 病院職員との連絡調整、主任者及び業務従事者への周知並びに各部門間の調整を行うこと。
- (エ) 病院職員、患者及びその関係者からの要望等に対して、迅速かつ的確に対応すること。
- (オ) 職場内研修などを定期的に行い、主任者及び業務従事者の担当業務に必要な知識・技術のスキルアップを図り、業務全体の質的な向上に努めること。
- (カ) 本件業務を履行するにあたって、問題が起きないように適切に主任者及び業務従事者を配置すること。なお、業務上もしくは服務上のトラブルが生じた場合、統括責任者は速やかにその解決に当たり、その経過報告及び結果を直ちに委託者に報告しなければならない。予期せぬ事象や問題が生じた際には、直ちに委託者の指定する病院職員に報告し、協議のうえ、迅速な解決に努めること。また事後には、受託者の責により再発防止に向けた対応策を立案し、委託者と協議すること。

ウ 主任者の責務

- (ア) 担当業務の的確な進行管理を行い、業務従事者が円滑に業務を実施できるよう支援すること。
- (イ) 業務従事者が患者に対して親切、丁寧な接遇を心掛けるよう指導すること。
- (ウ) 業務従事者が担当業務に必要な知識・技術の習得に努めるよう指導すること。
- (エ) 担当業務内のトラブル等については、速やかに統括責任者に報告し、指示を受けること。

エ 業務従事者の責務

- (ア) 業務従事者は、統括責任者及び主任者の指示に従い、担当業務をよく理解し、適正かつ正確に担当業務を遂行すること。
- (イ) 患者に対して親切、丁寧な接遇を行い、患者サービス向上に努めること。
- (ウ) 担当業務内のトラブル等については、速やかに主任者に報告し、指示を受けること。

(5) 従業員の配置

受託者は、従業員の配置計画書を毎月初めに委託者の指定する病院職員に提出すること。

9 委託業務履行日

委託契約期間中の業務履行日は、特段の定めがない限りは、横浜市病院事業の経営する病院条例施行規程第4条第1項に規定する休診日を除く全ての日とする。ただし、業務の必要性から事前に委託者と受託者が協議を行ったときは、この限りではない。また、委託者の依頼によって受託者が同意した災害時業務等については、この限りではない。

10 業務履行時間

各業務の履行時間は、次（下表）のとおりとする。ただし、繁忙状況等によっては受託者と協議の上、調整すること。また、各部門の業務内容に応じ、シフト制で管理するなど柔軟な対応を行うこと。

なお、業務上の必要性から業務履行時間の一部又は全部に変更の必要性が生じた場合は、事前に委託者と受託者が協議を行ったうえで変更を加えるものとする。

(1) 窓口受付業務	総合案内	8 : 00 ～ 17 : 00
	新患受付	8 : 00 ～ 17 : 00
	フロア案内	8 : 00 ～ 16 : 30
(2) 外来クランク（ブロック受付）業務		A ～ H ブロック 8 : 15 ～ 17 : 00 ※うち C ブロック 8 : 15 ～ 17 : 30 ※救急診療科除く
(3) クランク業務等	外来クランク業務	放射線治療科 8 : 30 ～ 17 : 00 リハビリテーション科 8 : 00 ～ 16 : 15 中央処置室 8 : 30 ～ 17 : 30
	検査室受付クランク業務	採血室 8 : 00 ～ 17 : 00 生理検査室 8 : 30 ～ 17 : 00 輸血室 8 : 30 ～ 17 : 15
	内視鏡センタークランク業務	8 : 00 ～ 17 : 00
	血液浄化センタークランク業務	8 : 30 ～ 14 : 00
	外来化学療法室クランク業務	8 : 00 ～ 17 : 00
	病理診断科クランク業務	8 : 30 ～ 17 : 15
	画像診断部受付クランク業務	8 : 00 ～ 17 : 15
	感染症内科日曜外来業務	8 : 00 ～ 16 : 00
	手術室クランク業務	8 : 15 ～ 17 : 15
(4) 病棟クランク業務		8 : 15 ～ 17 : 15
(5) 諸法・公費負担医療制度処理業務		8 : 30 ～ 17 : 00
(6) 文書受付・処理業務		8 : 30 ～ 17 : 00
(7) 会計・収納業務	外来会計業務	8 : 30 ～ 18 : 00 ※月・火のみ 19 : 00 まで ※原則、外来診療終了時まで実施するものとする。
(8) 診療報酬請求（診療報酬明細書（入院・外来）作成）等業務		8 : 30 ～ 17 : 00
(9) 予約センター業務	患者からの電話予約受付業務	9 : 00 ～ 17 : 00
	医療機関からの電話予約・問合せ対応業務	8 : 30 ～ 17 : 00
	がん検診・ドックの電話予約受付業務	9 : 00 ～ 17 : 00
	かかりつけ医案内窓口業務、直接来院予約受付業務	9 : 00 ～ 17 : 00
	医療通訳派遣受付	9 : 00 ～ 17 : 00
(10) 患者総合サポートセンター業務	入院前面談	8 : 00 ～ 17 : 00
	受付	8 : 15 ～ 16 : 45

(11) 救急業務等	救急外来業務、 救急外来即日会計業務	終日 日勤 8:30 ~ 17:00 夜勤 17:00 ~ 8:30
	診療データ登録業務	8:30 ~ 17:15
(12) 肺がん検診事務業務		8:30 ~ 17:15 ※読影会及び症例報告会実施のため委託者が 指定した日は、17:00~21:00
(13) 診療記録取込業務等		8:30 ~ 17:15
(14) 外来看護支援業務		11:00 ~ 16:00
(15) 保険確認業務	1 階	8:00 ~ 11:00
		11:00 ~ 16:00
	地下 2 階	8:00 ~ 10:00
(16) マイナ保険証読 取等補助業務	1 階	8:00 ~ 10:00
	地下 2 階	8:00 ~ 10:00

11 委託業務内容

業務の履行にあたっては、本仕様書に定める全ての内容を確実に履行するとともに、業務の適正化及び効率化と患者サービス向上を重点的に意識しながら、以下の事項に留意すること。

- ① 病院職員と十分に連絡・調整を行い円滑な業務遂行に努めること。
- ② 従業員が休憩時間をとる場合においては、業務履行時間内に業務が滞ることのないよう応援体制を構築するほか、繁忙等の状況により適宜柔軟に対応すること。
- ③ 患者の視点に立って、常に患者サービスの向上に資する方策を検討し、実施すること。
- ④ 患者対応において、分かりやすく丁寧な説明を心がけること。
- ⑤ 患者や来院者に対し、丁寧な接遇態度をとり、常に公平性を保ち不快感を与える言動は慎むこと。
- ⑥ 患者等からの苦情、意見、提案等の対応にあたっては、丁寧に話を傾聴し、早期解決が図られるよう責任を持って真摯に対応すること。
- ⑦ 患者や院内各部署等からの電話について、適切な対応を行うこと。
- ⑧ システムへのデータ入力にあたっては、委託者が定めたマニュアルに基づき、ダブルチェックを行うなど誤入力等がないように行うこと。
- ⑨ 患者確認は、委託者が定めたマニュアルに基づき、本人からの呼称確認等により誤りがないようにすること。
- ⑩ 書類を送付する際は、誤送付等を防止するため、同封内容と氏名等のダブルチェックを行うこと。
- ⑪ 患者情報登録について、細心の注意を払うとともに入力後の確認を徹底すること。誤入力等が判明した場合には、速やかに委託者の指定する職員に報告し、適切な措置を行うこと。
- ⑫ 診療記録の内容、取扱いに疑義が生じた場合は、速やかに委託者に報告し、確認すること。
- ⑬ 診療記録として保存する必要がある文書については、所定の場所に保管又はシステムに取り込むこと。その際、記入不備等がないかを確認すること。
- ⑭ 業務に関連する帳票について、必要部数の印刷を行うこと。なお、特にこれらのうち、個人情報を含む帳票については、絶対に院外に持ち出してはならない。
- ⑮ 個人情報の取扱いには厳重に留意し、患者の本人確認照会は複数回行い、誤りのないようにすること。
- ⑯ 忘れ物、落とし物については、委託者が定める期間保管したのち、病院職員に引き継ぐこと。
なお、所有者が判明したものについては、所有者へ連絡し引渡しを行うこと。

(1) 窓口受付業務

ア 総合案内業務

- (ア) 総合案内での受付、来院者の誘導及び電話での問合せに対応する。
- (イ) 再来受付機を利用する再来患者で混雑する場合には、適宜案内誘導を行う。

- (ウ) 再来受付機から出力される受診案内票の見方を説明する。
- (エ) 再来受付機から出力される受診案内票に示された各ブロック等への行き方や受診の順番等について説明する。また、患者の状況に応じて、ボランティアへの案内依頼等の支援を行う。
- (オ) 外来ホールに配置する各種情報誌等の補充を行う。
- (カ) 駐車場利用に係る利用券の減免処理及び検印機器の管理を行う。
- (キ) 音声翻訳機の管理を行う。

イ 新患受付業務

- (ア) 新患受付及び再診受付（再来受付機が使用出来ない場合に限る。）
 - a 新患患者の診療申込書の受付及び各種保険制度の説明を行う。
 - b 再診患者の受付を行う。
- (イ) 患者情報登録
 - a 新患患者の患者情報等の入力を行う。
 - b 再診患者の患者情報等に変更があった場合には、修正入力を行う。
- (ウ) 診療券の発行
 - a 新患患者への診療券の発行を行う。
 - b 再診患者等への紛失等による再発行を行い、同時に再発行の手数料を徴収する。
 - c 旧診療券を所有する患者に対して、新診療券への差替えを行う。
- (エ) 受診案内票の発行及びブロック受付の案内

受診案内票を発行し、各ブロックまでの行き先案内を行う。
- (オ) 予防接種の受付

高齢者インフルエンザ予防接種の受付を行う。
- (カ) 診療情報提供書対応
 - a 受領した診療情報提供書を開封し、返書先の登録を行う。
 - b 開封した診療情報提供書は、診療申込書の写しと共にホチキス止めし、所定のファイルに挟み込みを行う。
 - c 受領した診療情報提供書を OCR に取り込み所定の場所へ格納し、原本はスキャンセンターへ送る。
- (キ) 画像データの受付及び搬送
 - a 紹介状等に添付された X 線フィルムや CT 等の画像データが書き込まれた CD 等について、患者から預かる。
 - b 患者から預かった X 線フィルム又は CT 等の画像データが書き込まれた CD 等について、画像診断受付に搬送する。
- (ク) 午前 11 時以降に来院した患者等に対し、案内及び説明等の必要な対応を行う。
- (ケ) 新患受付は常時 3 窓口とし（うち、1 窓口は 8:00～11:00）、受付待ちの状況を踏まえつつ柔軟に対応を行う。

ウ フロア案内業務

- (ア) 総合案内での受付、来院者の誘導及び電話での問合せに対応する。
- (イ) 再来受付機を利用する患者で混雑する場合には、適宜案内誘導を行い、必要に応じて再来受付機から出力される受診案内票の用紙を補充する。
- (ウ) 再来受付機から出力される受診案内票の見方の説明を行う。
- (エ) 駐車場利用に係る駐車券の減免処理及び検印機器の管理を行う。
- (オ) オンライン資格確認端末の利用を希望する患者について、受付及び案内を行う。
- (カ) 緊急事態発生時等、必要時には病院職員へ速やかに連絡を行う。

(2) 外来クレーク（ブロック受付）業務

- ア 各ブロックの診療科は原則として下記のとおりとするが、必要に応じて変更を行うものとする。
 - A 呼吸器内科、呼吸器外科、腫瘍内科、糖尿病リウマチ内科、乳腺外科、血液内科、腎臓内科、緩和ケア内科

- B 産婦人科
- C 整形外科、消化器内科、消化器外科、炎症性腸疾患（IBD）科
- D 心臓血管外科、循環器内科、脳神経外科、脳血管内治療科、脳神経内科、耳鼻咽喉科
- E 皮膚科、形成外科、泌尿器科、歯科口腔外科、眼科
- F 神経精神科
- G 小児科、救急診療科
- H 感染症内科

イ 業務内容

(ア) 診療時間前準備

- a 受付窓口カウンター及び事務机の上を整理整頓及び清掃する。
- b 帳票、パンフレット等各診療科に必要な書類を準備する。
- c 端末、プリンターの用紙を補充し電源を入れる。
- d 必要に応じて、案内表示システムの切り替え等を行う。
- e 予約患者の確認など、診療を遅滞なく行えるよう準備を行う。
- f その他、各診療科の所定の準備作業を行う。

(イ) 患者受付対応

- a 外来患者の到着を確認し、必要な端末操作を行う。
- b 初診受付した患者に対し、問診票を交付し記載方法の説明を行う。ただし、患者自ら記載できない場合は代筆をする。提出された問診票の空欄の有無を確認し、必要に応じて看護師に連絡を行い、診療時に使用できるよう準備する。
- c 産後健診等の健診受診者について、補助券利用の有無を確認し、必要に応じて補助券を回収する。
- d 診察終了後に受診案内票を確認し、検査や併診がある場合は案内を行う。
- e 必要に応じて患者に検査の内容や注意事項について説明を行う。
- f 会計の受付を行い、会計受付票を交付する。
- g 未収金や返金がある、自己負担上限額管理票の対象である等、窓口での対応が必要な患者について、受診案内票に所定のゴム印を押印し、対面会計窓口を案内する。
- h 後払い制度の利用を希望する患者について、受付及び案内を行う。
- i 駐車場利用に係る駐車券の減免処理及び検印機器の管理を行う。
- j オンライン資格確認端末の利用を希望する患者について、受付及び案内を行う。
- k 黄熱ワクチンの被接種者について、接種証明書の交付及び注意事項の配付を行う。

(ウ) 電話対応

患者や院内各部署等からの電話について、適切な対応を行うこと。

(エ) 診療情報提供書対応

- a 診療情報提供書発行申請の受付手続を行う。
- b 医師が作成した診療情報提供書を窓口で患者にお渡しする。もしくは、事前に医師が指定した医療機関等に郵送する。ただし、緊急やむを得ない場合はファクシミリで送付する。

(オ) 院内各部署への書類配布及び搬送

必要に応じて院内各部署への書類配布を行う。また、伝票や診療に必要な書類、CD、フィルム等について適宜運搬を行う。

(カ) 業務関連帳票の作成、記載及び連絡業務

がん地域連携パスの院内運用について、部署間連絡票の作成、記載及び関係部署への連絡業務を行う。

(キ) 書類及び物品の管理

診療に必要な書類及び事務用品等の物品について、整理、補充及び請求を行い、診療に支障をきたすことのないよう管理を行う。

(ク) その他、各ブロック受付に付随する業務を行う。

(ケ) 患者満足度調査

病院が年一回行う患者満足度調査に協力すること。

ウ 特記事項

(ア) 紹介状及び診療情報提供書等の各種書類について、適切な保管と患者への受け渡しを行うこと。

(イ) 診療報酬の改定や制度改正に伴い運用変更の必要が生じた場合は、委託者と受託者において協議のうえ対応すること。

(3) クラーク業務等

ア 外来クラーク業務

(ア) 放射線治療科クラーク業務

a 診療時間前準備

(a) 受付窓口カウンター及び事務机の上を整理整頓及び清掃する。

(b) 帳票、パンフレット等診療科に必要な書類を準備する。

(c) 端末・プリンターの用紙を補充し電源を入れる。

(d) その他、所定の準備作業を行う。

b 患者受付対応

(a) 患者の受付を行い、必要な案内をする。

(b) 外来診療及び予約診療について必要な診療記録を準備し、診療内容ごとに分類し、適切な診療が行えるよう準備及び管理を行う。また、他院からの診療情報の提供が必要な時は、連絡や情報収集（ただし、緊急やむを得ない場合にはファクシミリで対応）を行う。

(c) 会計の受付を行い、会計受付票を交付する。

c 電話対応

患者や院内各部署等からの電話について、適切な対応を行うこと。

(イ) リハビリテーション科クラーク業務

a 診療時間前準備

(a) 診察室及び処置室を整理整頓及び掃除し、必要な物品等を配置する。

(b) 受付窓口カウンター及び事務机の上を整理整頓及び清掃する。

(c) 端末・プリンターの用紙を補充し電源を入れる。

(d) その他、所定の準備作業を行う。

b 患者受付対応

(a) 患者の受付を行い、必要な案内をする。

(b) 外来診療及び予約診療について必要な診療記録を準備し、診療内容ごとに分類し、適切な診療が行えるよう準備及び管理を行う。また、他院からの診療情報の提供が必要な時は、連絡や情報収集（ただし、緊急やむを得ない場合にはファクシミリで対応）を行う。

(c) 診療科医師よりリハビリテーションのオーダーが出ているか確認を行う。

(d) リハビリテーションを依頼された患者のリストを作成する。

(e) 会計の受付を行い、会計受付票を交付する。

c 電話対応

(a) 患者や院内各部署等からの電話について、適切な対応を行うこと。

(b) 予約日時の変更について、患者へ連絡する。

ただし、連絡は業務時間内に行うものとし、電話が繋がらない場合や電話連絡している中で患者から指定日以外への変更依頼や要望、問合せ等があった場合には病院職員に確認を行う又は引継ぐこととする。

(ウ) 中央処置室クラーク業務

a 端末、プリンターの用紙を補充し電源を入れる。

b 処置を受ける患者の受付を行い、処置室内への呼び込み、ベッドの案内を行う。

c 治療に必要な文書の受取、確認、控えの返却及び物品の受渡しを行う。

- d 処置が終了した患者に、会計の案内等を行う。
- e 当日や緊急の処置依頼の受付を行う。
- f 物品について、必要数の請求、受領及び収納を行う。
- g 検査や処置に必要な書類、パンフレット等の確認、整理を行う。
- h 輸血搬送依頼の連絡を行う。
- i 問合せ等の電話に適切に対応する。

イ 検査室受付クラーク業務

(ア) 業務内容

a 採血室受付業務

- (a) 採血・採尿受付機の案内を行い、必要に応じて患者への説明や呼び込みを行う。随時、有人による採血受付を実施する。
- (b) 検尿の採取方法や提出方法等の手順について、丁寧に説明や案内を行う。
- (c) 入院患者の予約採血について、前日までに採血管等の事前準備と照合を行い、病棟クラークの搬送担当者に渡す（土日祝日、年末年始（12月29日～1月3日）分を含む）。
- (d) 事前に委託者が指定した機器等を使用し、手貼りラベルを採血管に貼り付ける。また、出力された採血管について目視確認を行う。
- (e) 検査が終了した患者について、会計の受付を行い、会計受付票を交付する。また、駐車券の処理を行う。
- (f) 採血管の適正な在庫確認を行う。また、委託者が指定した機器に採血管を充填する。
- (g) 患者や院内各部署等からの電話について、適切な対応を行う。
- (h) その他業務上必要とされる事務処理等を行う。

b 生理検査室受付業務

- (a) 各部署から依頼を受けた場合、当日の検査及び予約の調整を行い、各種システムに必要事項を入力する。
- (b) 生理検査の必要な患者の受付を行う。来院した患者を事前に委託者が指定した機器等を使用して登録し、必要な準備を行う。
- (c) 患者に検査ごとの内容説明及び事前に委託者が指定した問診を行う。また、検査受診の手順の説明を行い、必要な案内を行う。なお、説明案内業務は懇切丁寧に行う。
- (d) 検査受診患者の氏名と検査結果等の文書に誤りがないよう、複数回確認を行う。
- (e) 検査が終了した患者について、会計の受付を行い、会計受付票を交付する。
- (f) 患者や院内各部署等からの電話について、適切な対応を行う。

c 輸血室受付業務

(a) 血液製剤の管理

- i 血液製剤の読み合わせ（患者氏名、血液型、使用場所、血液製剤種と単位数、製造番号、有効期限など）を行い、払出処理をする。また、返却があった場合には、返却操作を行い所定の場所に戻す。
- ii オーダーの変更（中止、使用場所の変更等）があるか確認を行う。
- iii 外来や手術室等に製剤の払出し又は回収を行う。
- iv 製剤の使用状況を確認し、在庫管理を行う。
- (b) 輸血伝票、血液納品伝票等の関連伝票について、記載内容を確認したうえで保管等の処理を行う。
- (c) 事前に委託者が指定した機器等を使用して、未使用製剤の返品、術式、日本赤十字社への発注等について、必要な情報を入力及び登録する。また、入力内容に誤りがないか確認を行う。
- (d) 輸血同意書や報告書等の関連文書について、委託者指定の方法で整理及び保管する。
- (e) 輸血検査室で管理する医療材料の在庫確認および発注を行う。その他、業務上必要とされる事務処理等を行う。

- (f) 輸血依頼等の電話対応を行い、検査担当技師に引き継ぐ。
- (g) 患者や院内各部署等からの電話について、適切な対応を行う。

(イ) 業務場所

業務場所は、中央検査室・生理検査室・採血室とする。なお、一時的に各業務場所を不在とする場合は、具体的な対応場所を明示し、他の業務場所の担当者と相互に連携して業務を遂行するなど、患者及び職員からの問合せに迅速かつ的確に対応し、業務に支障が生じないようにするものとする。

ウ 内視鏡センタークラーク業務

(ア) 業務内容

- a 内視鏡検査を受ける患者の受付を行い、検査に必要な文書の受取、確認、物品の事前準備等を行う。また、必要な場合は患者の呼び込みを行う。
- b 患者に検査の内容説明及び事前に病院が指定した問診、血圧測定等の案内を行う。また、検査手順の説明を行い、必要な案内を行う。説明及び案内は懇切丁寧に行うこととする。
- c 検査が終了した患者について、会計の受付を行い、会計受付票を交付する。
- d 診療記録として保存する必要がある文書については、所定の場所に保管又はシステムに取り込むこと。
- e 使用する物品について、必要数の請求、受領及び収納を行う。
- f 患者や院内各部署等からの電話について、適切な対応を行う。

(イ) 業務場所

内視鏡センター

エ 血液浄化センタークラーク業務

(ア) 業務内容

- a 血液浄化療法を受ける患者について、診療に必要な文書及び物品の事前準備を行う。
- b 紹介元施設に対する血液浄化療法関連記録の送付依頼を行う。
- c 血液浄化療法を受ける患者の受付を行い、必要な案内を行う。また、関連文書及び物品の受取、確認、受渡し等を行う。
- d 透析システムへ患者の体重の入力を行い、体重が印字された用紙を治療するベッドの横に設置しているクリップボードに挟む。
- e 血液浄化療法を受ける患者について、病棟に開始及び終了の連絡を行う。
- f 他部署からの問合せ対応や必要書類・備品の準備、補充など、必要な事務処理を行う。

(イ) 業務場所

血液浄化センター

オ 外来化学療法室クラーク業務

(ア) 業務内容

- a 外来化学療法を受ける患者について、診療に必要な準備を行う。
- b 外来化学療法を受ける患者の受付を行い、外来化学療法室内への呼び込み、ベッドの案内を行う。治療に必要な文書の受取、確認、控えの返却、及び物品の受渡しを行う。
- c 患者へ化学療法室の使用方法や治療の流れ等の説明を行い、必要な案内を行う。
- d 治療が終了した患者について、会計の受付を行い、会計受付票を交付する。
- e 物品及び定数薬剤の管理物品及び定数薬剤の管理について、必要数の請求、受領及び収納を行う。
- f 当番医への連絡及び電話の取次ぎを行う。その他問合せ等の電話に適切に対応する。
- g 外来化学療法患者統計の入力を行う。
- h 栄養相談予定の患者リストの入力を行う。
- i ベッド予約の予約漏れの有無の確認を行う。
- j オリエンテーションの予約調整を行う。
- k 患者帰宅後のベッド周囲の環境整備を行う。

(イ) 業務場所

外来化学療法室

カ 病理診断科クランク業務

(ア) 業務内容

a 病理標本保管・管理業務

- (a) 固定化された病理標本（スライドまたはブロック）等について、患者情報等の記載されたラベルを貼り付け、病理検査室に引き渡す。
- (b) 検査が完了した病理標本について、所定の保管場所で保管及び管理を行う。保管順については、病院職員によりあらかじめ定められた順序に従うこととする。
- (c) 保管管理中の病理標本について、必要に応じて出庫作業を行う。出庫中の病理標本については常に所在を把握するよう努め、返却された場合には正確に元の保管場所に戻す。
- (d) 外注検体および依頼伝票を外注検査室へ搬送する。

b スキャン及びファイリング業務

検査結果報告書または依頼箋等、業務上必要な書類についてスキャンを行う。スキャン済み書類の取扱いについては、病院職員に確認のうえ、必要に応じてファイリング等の事務処理を行う。

c 書類搬送及び郵送業務

検査結果報告書等の書類について、必要に応じて他の部署へ搬送又は他の医療機関へ郵送する。

d 剖検関連業務

剖検を行う際には、書類の確認や関係部署への連絡等の事務処理を行う。

e 電話対応業務

問合せ等の電話に適切に対応する。

f その他業務

- (a) カンファレンス、学会準備等のデータ整理を行う。
- (b) 剖検データについてシステム入力を行う。
- (c) 医療材料の在庫管理及び払出し、帳票類の印刷又は製本、書類整理、関係部署との連絡を行う。
- (d) その他業務上必要とされる事務処理を行う。

(イ) 業務場所

業務場所については、病理検査室を原則とするが、業務上必要な範囲において他の場所への移動等を含むものとする。なお、一時的に病理検査室を不在とする場合は、具体的な所在を明示し、他の業務場所の担当者と連携して業務を行う等、業務に支障が生じないようにするものとする。

キ 画像診断部受付クランク業務

(ア) 業務内容

a 画像検査に係る受付を行う。

b 患者等へ、放射線検査等の手順について説明を行う。

c 受付時には、システムのオーダー内容と受診案内票との照合により、本人確認を行う。

なお、患者等に直接フィルム又はCDを渡す場合には、媒体表記の氏名とフィルム保管用袋のラベルの氏名との目視による照合を行うとともに、患者等への氏名称呼による確認を行うこととする。

d 検査が終了した患者について、会計の受付を行い、会計受付票を交付する。

e 画像データ取込業務

- (a) フィルム・CD等のデータの取込みについて、新患受付等から依頼があった場合、その受付を行う。
- (b) 受け付けたデータについて、委託者の所有する医療情報システムにより、データの取込処

理を行う。

f 画像データ書込業務

- (a) 委託者が所有する医療情報システムにより、当院保有の画像データのCDへの書込依頼があったものについて、自動作成されたCDとオーダーの指示内容が合致しているか確認を行う。
- (b) コピー処理を完了した後、依頼元の部署に対して作業完了の旨を報告のうえ、引渡日時等について調整する。また、直接受け取りに来た患者に対しては当該CDを引渡す。

g 画像データ連携業務

h 電話対応業務

問合せ等の電話に適切に対応する。

(イ) 業務場所

画像診断部受付

ク 感染症内科日曜外来業務

(ア) 業務履行日

毎月第2日曜日

ただし、翌日が国民の休日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日である場合は第3日曜日とする。なお、業務実施上必要がある場合で、事前に委託者と受託者が協議を行ったときはこの限りではない。

(イ) 業務内容

a 受付業務

- (a) 感染症内科日曜外来に来院した患者の受付を行う。
- (b) 感染症内科日曜外来に来院した患者の自立支援（更生）医療意見書の発行に関する受付を行う。受け付けたものについては、翌日以降諸法担当に引き継ぐ。
- b 保険証、公費負担医療の受給者証を確認し、変更があった場合は電算修正入力を行う。
- c 医事会計システムについて、必要な情報を入力及び登録し、入力内容に誤りがないか確認のうえ、会計計算を行う。計算の際、伝票又は手動で会計データを入力する場合は、保険証や診療内容に注意して、算定誤りがないように行う。
- d 公費負担等の診療会計の請求に伴う処理を行い、その内容について患者に説明する。
- e 委託者が指定する業務日誌の入力及び作成をする。

ケ 手術室クラーク業務

(ア) 窓口受付・案内業務

- a 患者、その関係者及び立会業者等に対する窓口受付・案内
- b 患者及びその関係者並びに病棟及び院内各部署並びに立会業者等への電話連絡・対応

(イ) 診療記録管理業務

(ウ) 患者対応業務

- a 日帰り手術の患者のネームバンド、ファイルの作成
- b PFM（入院前面談）、麻酔面談及び術前面談にかかる面談室や必要書類等の準備・対応
- c 連絡先シートの搬送

(エ) 診療報酬関係業務

手術伝票・手術材料伝票等の整理、関連部署への提出

(オ) 業務関連帳票の作成業務

- a 委託者の指定する業務関連帳票を出力・作成
- b 手術予定表の出力・作成・配布
- c 手術申込ファイルの作成
- d 緊急手術の伝票作成

(カ) 郵送物の受取・配布業務

(キ) 物品及び定数薬剤管理業務

- (ク) 各種書類の保管管理、受渡し
- (4) 病棟クラーク業務

ア 配置部署

次の部署に従業員を常時配置する。

部署名
I C U・C C U、H C U、N I C U/G C U、3 A病棟、3 B病棟、3 C病棟、4 A病棟、4 B病棟、4 C病棟、5 A病棟、5 B病棟、5 C病棟、6 A病棟、6 B病棟、6 C病棟、7 A病棟、7 B病棟、7 C病棟
計 18 部署

イ 窓口受付・案内業務

- (ア) 患者、その関係者及び見舞客などに対する窓口受付・案内
- (イ) 患者、その関係者及び見舞客並びに病棟及び院内各部署等からの電話対応

ウ 診療記録管理業務

- (ア) 病棟で使用する入院ファイル（紙媒体の診療記録）の管理
退院日から2営業日以内に管理部署へ引き渡し可能な状態となるよう、処理を行うこと。
- (イ) 電子カルテシステム取込対象文書のスキャン（スキャン対象文書の記入漏れ確認、修正依頼を含む）
手元に到着した日から2営業日以内に電子カルテシステムへ取り込むこと。
- (ウ) 入院診療計画書の作成依頼、作成状況確認及び記載内容の確認（※督促含む）
なお、作成後は入院ファイルに作成完了の旨記録

エ 患者対応業務

- (ア) リストバンド、ベッドネームの準備
- (イ) 患者及びその関係者への各種案内用書類の作成
- (ウ) 各種検査、併診及び手術にかかる必要書類等の準備、搬送等
- (エ) 寝衣リース利用希望者への手続案内や取扱い事業者からの利用者に関する問合せ対応
- (オ) 緊急入院等の患者及びその関係者に対する入院手続・書類の説明
- (カ) 署名済の入院診療計画書、同意書等の受領
- (キ) 退院証明書等の文書類発行申請の受付・案内
- (ク) 患者基本情報の登録
- (ケ) 手術後面談を行う患者関係者の確認
- (コ) セキュリティカード・シャワー室の鍵の配布と回収
- (サ) 転院・退院時に必要な書類の準備、所管部署への依頼、患者及びその関係者に交付

オ 会計処理補助業務

- (ア) 入院時における入院申込書及び保険証等の確認
- (イ) コスト伝票、その他各種帳票の送達
- (ウ) 退院日前日の入院費用概算額の説明、退院当日の会計方法の説明

カ 業務関連帳票の作成業務

- (ア) ベッドマップ、入退院簿及び病棟管理日誌等の業務関連帳票の準備
- (イ) 業務関連帳票等の各部署間における連絡

キ 郵送物の受取・配布業務

ク 物品管理業務

ケ 各種書類の保管管理、受渡し

コ 忘れ物・落とし物の引き渡し

サ 産科・小児科関連業務

- (ア) 産科関連書類の受渡し
- (イ) マスククリーニング検査の発送・管理・結果郵送
- (ウ) 小児1か月検診の準備

(5) 諸法・公費負担医療制度等処理業務

ア 公費負担医療制度等の受付、請求

- (ア) 公費負担医療制度等対象患者の受付、制度の説明及び事務手続を行う。
- (イ) 公費負担医療等に関する各市町村等への請求業務を行う。

イ 医療券の管理及び対象患者情報の管理

- (ア) 各市町村等から送付される医療券等の管理を行う。
- (イ) 公費負担医療制度の対象患者に関する情報管理を行う。

ウ 公費負担医療制度に関する調定・収納管理

- (ア) 各市町村等に請求した診療費等に係る調定額を調整し、委託者の指定する様式により関係書類を作成のうえ、委託者の指定する病院職員に提出する。
- (イ) 市町村等より支払のあった診療費等の収納管理を行う。
- (ウ) 交通事故・労災・公務災害の受付及び請求
 - a 交通事故（自動車損害賠償保障法）・労災（労働者災害補償保険法）・公務災害（国家公務員災害補償法及び地方公務員災害補償法）の申請書の受付、制度の説明及び事務手続を行う。
 - b 保険会社及び労働基準監督署等に請求を行う。
 - c 保険会社等に対する照会や調整を行う。
 - d 交通事故・労災・公務災害に関する対象患者の情報管理を行う。
 - e 交通事故・労災・公務災害について、保険会社や労働基準監督署等に請求した診療費等に係る調定額を調整し、委託者の指定する様式により関係書類を作成のうえ、委託者の指定する病院職員に提出する。
 - f 交通事故・労災・公務災害について、保険会社、労働基準監督署等より支払のあった診療費等の収納管理を行う。
 - g 警察、刑務所等より支払のあった診療費等の収納管理を行う。

(エ) 産科医療補償制度関連

産科医療補償制度に関連する電算入力などの登録業務を行う。

(オ) 業務特記事項

- a 諸法・公費負担医療制度については、十分な研修を行い、主任者及び業務従事者に制度・運用方法を習熟させ、適正かつ確実に対応すること。
- b 制度・運用方法に疑義がある場合は、病院職員または所管の自治体等に確認すること。
- c 制度改正が行われた場合は、情報を収集し、適正かつ確実に対応すること。
- d 諸法・公費負担医療制度について、患者に分かりやすい説明や情報提供を行うこと。
- e 都道府県、市町村等と契約が必要な場合は、病院職員と協議して処理すること。
- f 諸法・公費負担医療制度対象の患者の管理については、病院職員、主任者及び業務従事者が患者の状況を把握出来るように管理するものとし、適正かつ確実に行うこと。
- g 保険会社等と頻繁に連絡を取り、診療費請求後は納期限管理を徹底し、未収金の発生を防ぐこと。
- h 予期せぬ新興感染症等の発生時の対応について、可能な限り病院職員と協議しながら対応すること。

(6) 文書受付・処理業務

ア 診断書・証明書等文書の受付、作成及び交付

- (ア) 診断書・証明書等の文書記載依頼の受付を行う。
- (イ) 医師への記載依頼及び催促を行う。
- (ウ) 患者へ交付及び料金の請求を行う。
- (エ) 診断書作成システムに必要事項を入力する。

イ 市町村等からの文書記載依頼の受付及び処理

- (ア) 市町村等からの医師意見書等の文書記載依頼の受付を行う。
- (イ) 医師への記載依頼及び催促を行う。
- (ウ) 市町村等へ送付及び料金の請求を行う。

ウ 業務特記事項

- (f) 患者等から預かった文書は、紛失や汚損のないように丁寧に扱う。
- (g) 文書の処理状況を記録し、また患者等からの問合せに迅速に対応する。
- (h) 文書の作成にあたっては、医師等と連携し、迅速かつ確実に処理する。
- (i) 料金の請求後は納期限管理を徹底し、未収金の発生を防ぐこと。

(7) 会計・収納業務

ア 外来会計業務

(ア) 窓口会計業務

- a 会計の受付を行う。なお、受付時には受診案内票を確認し、検査説明等を終えているか確認すること。
- b 未収金及び患者コメント等のチェックを行う。
- c 支払猶予申請書の徴収等を行う。
- d 診療費等の問合せに関する説明を行う。
- e 自己負担上限額管理票の記入を行う。
- f 留置・収監中傷病者の受付、制度の説明、手続きを行い、警察、刑務所等に請求を行う。

(イ) 集中会計業務

- a 診療内容を確認し、電子カルテ、会計等の各システムについて、必要な情報が入力されているか確認をする。入力に漏れがある場合は、必要な情報を入力及び登録する。
- b 請求漏れ及び誤請求の報告を行うこと。また、追徴、返金等発生した場合にも病院職員に報告すること。
- c 診療費を計算する。
- d 文書料等を確認し、計算する。
- e 時間外診療分（救急外来取扱情報）の会計入力業務に関する次の業務を行う。
 - (a) 患者保険情報や会計データ等の確認及び修正を行う。
 - (b) 翌外来診療日の午前8時 45分までに診療費の電算入力を行う。
- f 後払い制度利用者の会計データ等の確認及び修正を行い、会計処理を行う。
- g 日帰り手術を受けた患者の保険情報や、システム入力内容を確認し、計算処理を行う。

(ウ) 窓口会計計算業務

- a (イ)に定める業務
- b 健康管理請求（健診、予防接種、公費負担等の診療会計の請求に伴う諸手続）に関する会計計算を行う。
- c 伝票による会計データ入力が必要な患者の会計計算を行う。
- d 未収金や返金がある等、窓口での対応が必要な患者の会計計算を行う。

(エ) 健康管理請求（健診、予防接種、公費負担等の診療会計の請求に伴う諸手続）業務

- a 予防接種集計表作成及び横浜市保健所又は横浜市医師会への送付を行う。
- b 妊婦・乳児検診、精密検査委託料の請求事務を行う。
- c 産婦人科や小児科における検診等の受診票取りまとめ及び請求書の作成並びに横浜市保健所や他市町村への送付を行う。

(オ) 海外旅行保険会社対応業務

外国人旅行者が利用する海外旅行保険会社との対応を委託者と連携して行うこと。

イ 入院会計業務

(ア) 入院診療会計処理

- a 入院連絡票及び直入リスト等から入院患者情報を収集し、入院診療会計の日次処理を行う。
- b 診療費等の内容に関する問合せに対応する。
- c 未取込データの確認及び取込処理を行う。
- d 電子カルテ内の関連帳票（経過表等）から診療報酬請求情報を収集し、会計入力を行う。
- e システム運用等に障害が発生した場合などの緊急時には、委託者の指定する帳票類を元に、診

療報酬情報を収集し、会計入力を行う。

(イ) 診療行為点検業務

a 算定内容点検業務

手術室内、I C U・C C U及び救急外来等での診療行為の調査を行い、診療報酬請求明細書上の算定内容に漏れが生じないように点検を行う。

b 入力作業及び会計関係書類回付業務

手術において使用された材料、時間外及び休日加算等に関する診療報酬情報等についてシステム入力を行う。

(ウ) 入院診療会計データ確認

a 請求漏れ及び誤請求の有無の確認と修正処理を行う。

b 特定入院料等の確認及び修正を行う。

c 病棟職員との連携により、診療報酬請求情報を収集し、退院時会計、定期請求及び診療報酬請求に確実に反映させる。

(エ) 概算入院診療費の算出及び搬送

a 午前 11 時までに翌日の退院予定となった患者については、午後 4 時までに概算入院診療費を算出する。

b aで算出した概算入院診療費については、当日中に病棟職員に情報の提供を行う。

(オ) 請求書及び退院証明書の搬送

定期又は退院時に請求書を作成し、病棟へ搬送する。

(カ) 手術部門システム入力

a 保険請求した術式と手術部門システムへ入力した術式に差異がある場合、翌月 10 日以降、保険請求が確定した後速やかに術式の変更入力を行う。

b 麻酔科医師、看護師から薬剤変更や追加の連絡があった場合は担当部署に連絡する。また、担当部署より手術部門システムのマスタ修正完了の連絡が入った場合は、麻酔科医師及び看護師に連絡する。

(キ) 業務特記事項

a 電算入力する場合には、保険や診療内容に算定誤りがないよう、入力した者とは別の業務従事者によるダブルチェックの実施に努めること。

b 入力項目に相違がある場合は、責任医師等に確認した上で修正すること。

c 土曜日、日曜日及び祝祭日の退院については、可能な限り委託者の指定する日までに請求書が発行出来るようにすること。

ウ 収納業務

(ア) 自動精算機の釣銭資金等の管理

自動精算機の収納金の回収及び釣銭や用紙の補充等を行う。

(イ) 会計窓口での外来診療費及び入院診療費の収納

a 現金払いされた診療費については、自動入出金機により収納を行う。

b 自動入出金機の収納金の回収及び釣銭や用紙の補充等の管理を行う。

c クレジットカード納付の受付業務を行う。

d 金融機関納付及びコンビニ収納用納付書の発行及び発送を行う。

e 後払い制度利用分の請求処理を行う。

f 診療費の受領、入金処理及び領収書発行について、マニュアルに基づいて実施する。

(ロ) 集計・送金

a 現金、クレジットカード、自動精算機等により支払われた診療費を収納する。

b 収納金を集計する。

c 入金及び未収金の情報を電算入力する。

d 釣銭資金の保管管理及び両替を行う。

e 委託者が指定する方法により未収金の処理を行う。

- f その他収納・送金に関する業務を行う。
- (エ) 医業収益及び医業外収益の調定

窓口収納、金融機関納付、コンビニ収納及びクレジットカード納付による医業収益及び医業外収益に係る調定額を調整し、委託者の指定する様式により関係書類を作成のうえ、委託者の指定する病院職員に提出する。
- (オ) 過誤納金の現金・口座振替による還付
 - a 委託者の指定する様式により過誤納金の還付調書を作成する。
 - b 窓口での過誤納金の現金還付を行う。
 - c 患者・家族から過誤納金の口座振替依頼の受付及び口座振込による還付を行う。
- (カ) 患者に対する納付勧奨
 - a 未収金が生じないよう適正かつ確実に事務を行うこと。未収金の発生予防に積極的に取り組むこと。
 - b 未収金データの確認及び納付書の発行・発送を行う。
 - c 毎月、未払患者に対する納付勧奨を行う。
- (キ) 未収リスト及び催告状等の作成
 - a 毎月、委託者の指定する様式により未収に関するリストを作成し、委託者の指定する職員に提出する。
 - b 毎月、催告状等を作成のうえ、封入封緘及び発送業務を行う。
 - c bの発送後、委託者が指定する方法により、催告の記録を作成する。
- (ク) 業務特記事項
 - a 委託者から貸与する窓口用の領収印については、遺失又は毀損することのないよう十分に留意すること。
 - b 現金については、盗難、紛失等の発生防止に努めること。
 - c コンビニ収納については、委託者が各収納代行会社及びコンビニ各社との間で契約を締結するものとする。
 - d 後払い制度については、委託者が制度提供者との間で契約を締結するものとする。
 - e クレジットカード納付については、委託者が各クレジットカード会社との間で契約を締結するものとする。
 - f 還付金及びつり銭資金については、委託者が必要金額を用意する。
 - g 現金事故が発生した場合には、速やかに委託者の指定する職員に報告するとともに、適切な措置を講じること。
- (8) 診療報酬請求（診療報酬明細書（入院・外来）作成）等業務
 - ア 業務履行期限日

毎月委託者の指定する期限までに作成を完了すること。
 - イ 業務内容
 - (ア) 診療報酬算定業務

入院分については、病棟内で行われた診療行為を診療報酬に的確に算定できるよう、医療情報システム上での確認・点検を行う専任の主任者及び業務従事者とともに、各病棟内において、診療、治療行為及び医療情報システム上の入力状況を日常的に確認・点検する専任の主任者及び業務従事者を配置し、その内容を報告すること。また、専任の主任者及び業務従事者は、医師の決定した病名に対し、DPC 請求システム上で診療データを基に診断群分類の選定を行う。
 - (イ) 診療報酬明細書等作成業務

診療報酬明細書及び会計カードを電算システムから出力する。なお、手術室、I C U ・ C C U 及び救命救急病棟の診療行為に対する診療報酬明細書の作成も同時に行う。
 - (ウ) 診療報酬明細書等点検業務
 - a 主任者及び業務従事者は、会計カード及び診療報酬明細書の点検を行う。
 - b 責任医師に対し、会計カードの点検を依頼する。

- c 病院職員からの診療報酬請求に関する問合せに対応する。
 - d 責任医師に確認のうえ、病名のシステム登録を行う。
 - e 医科・歯科のオンライン請求に関する事前確認試験を行う。
 - f 審査機関提出前に、主任者又は別の業務従事者により最終確認を行う。
 - g 診療報酬請求に関する点検体制を構築し、病院職員と協力・連携して、適正かつ確実に業務を行うこと。
- (エ) 診療報酬明細書等修正業務
- 点検により疑義がある診療報酬明細書については、責任医師に確認のうえ、適時修正する。また、レセプトオンライン請求においては、審査支払機関からの指摘等、必要なエラーデータの修正を行う。
- (オ) 集計業務
- 月別に診療報酬明細書を集計する。
- (カ) 診療報酬明細書等提出業務
- 医科・歯科のオンライン請求を期日までに行う。レセプトオンラインによる提出ができない診療報酬明細書については審査支払機関へ提出する。なお、提出時には主任者又は同等レベルの職員が同行することとする。
- (キ) 保留分診療報酬明細書処理業務
- a 未請求となっている保留の診療報酬明細書の管理、処理を行う。
 - b 毎月の保留について、状況を明確化し委託者に報告すること。
 - c 期限切れ診療報酬明細書が発生した場合、受託者の責によるものについては保証すること。
 - d 保留の内容を精査し、発生原因の分析とその結果に基づいた改善計画を策定し、その減少に努めること。
- (ク) 交通事故・労災・自費に係る診療報酬明細書の管理と処理業務
- a 交通事故、労災等の診療報酬明細書の管理と処理を毎月行う。
 - b 自費診療のうち、診療報酬明細書を必要とする案件の処理を行う。
- (ケ) 返戻・査定等債権管理業務
- a 返戻・査定については、委託者の債権管理システム等を活用した債権管理を行う。
 - b 毎月の返戻・査定状況について、確定処理後集計を行い委託者に報告する。
 - c 審査支払機関から通知された査定情報をもとに、保険診療対策委員会等の会議資料を作成する。
 - d 返戻・査定の内容を精査し、発生原因の分析とその結果に基づいた改善計画を策定すること。レセプト点検時に活用を図り、その減少に努めるとともにレセプト作成技術を向上させること。
- (コ) 精度調査
- a 定期的に診療報酬請求事務に関する調査分析を行い、請求業務の精度を検証し、その結果を委託者に報告すること。
 - b 返戻・査定・保留の防止、削減及び請求精度向上の企画立案を行う。
 - c 返戻・査定・保留の請求漏れや誤請求の原因分析を行う。
 - d 病院の経営に大きく関わる重要な指標である下記の項目についても、情報提供や提案を行うこと。
 - (a) 重症度、医療・看護必要度に係る項目について適切なデータ入力と確認、修正を行う。
 - (b) DPC 医療機関別係数について、制度や仕組みについて病院職員への情報提供や問い合わせに的確に対応し、影響度や収益増に繋がる提案を適宜行うこと。
- (サ) 診療報酬算定内容調整業務
- a 当院で行われる多様な診療行為に対し、診療報酬請求の可否等を明確にするとともに、病院職員への情報提供や問合せに的確に対応すること。
 - b 審査支払機関又は病院職員からの指摘、問合せ等に適切に対応すること。

- c 責任医師に対して、算定内容の確認や調整を行う。
 - d 診療報酬算定内容の疑義解釈を行う。
 - e 医事会計システムの不具合等が発生した場合はシステム担当へ状況説明を行い、その後の対応について依頼及び確認を行う。
- (シ) 診療報酬制度改定対応業務
- a 診療報酬制度の改定に関する情報収集及び分析を行い、委託者に情報提供する。
 - b 診療報酬制度の改定に伴う医事業務又は病院経営への影響度を調査し、収益増に繋がる具体的な提案を行う。
 - c 診療報酬改定に伴う医事会計システム上の点検及び修正、随時更新される診療報酬点数やDPC請求に関するナビシステムの点検及び修正を行う。
 - d 病院職員が施設基準届出を行うにあたり、病院の状況を踏まえたうえで、診療報酬制度上、収益増に繋がる具体的な提案・支援を行う。
 - e 特掲診療料又は基本診療料について、診療報酬制度上からの提案、支援を行う。
 - f 診療報酬制度の改定に伴う業務マニュアル、業務フロー等の作成・改訂を行う。
 - g 電子カルテシステムの汎用オーダーの登録内容について、診療報酬改定があったものの有無を確認し、該当するものがあれば修正・登録が必要な項目を報告する。
 - h 医事会計システム内のコードの登録内容（自費を除く）について、病院が抽出したコード無データをもとに、診療報酬改定があったものの有無を確認し、該当するものがあれば登録・修正をする。
 - i 電子カルテシステムの手術オーダーの登録内容について、診療報酬改定があったものの有無を確認し、該当するものがあれば登録・修正をする。また、併せて手術難易度又は指数についても入力する。
 - j 上記g、h、iの業務において修正入力を行った項目について、入力した者とは別の業務従事者により再確認を行い、必要に応じて再修正入力を行う。
- (ス) 保険診療対策委員会等対応業務
- a 保険診療対策委員会等の事務局事務を支援し、また当該委員会に出席する。
 - b 返戻・査定等の情報提供を行い、委託者が指定する期日までに資料の作成を行う。
 - c 正しいコーディング、DPCに関して情報提供を行い、委託者が指定する期日までに資料の作成を行う。
 - d 診療報酬制度の改定及び医療保険制度に関する情報提供を行う。
- (セ) DPC 導入の影響評価に係る調査
- 委託者が DPC 対象病院として DPC 導入の影響評価に係る調査に参加するにあたり、提出データの作成時に発生するエラーや、調査事務局から再確認が求められた事項について、必要に応じてデータ等の修正を行う。
- ウ 業務実施水準
- (ア) 受託者は、診療報酬明細チェックシステム等を導入し、返戻・査定の防止・削減、請求精度向上及び業務の効率化に努めること。（入院も含む）
 - (イ) 定期的（半期ごと、年2回）に、査定率、返戻率、保留割合等の数値目標を委託者と共に策定すること。その目標結果の分析や対策等を委託者に報告し、共有すること。
- (9) 予約センター業務
- ア 業務内容
- (ア) 予約受付業務
- 委託者が指定する各種システムを用いて予約業務を行う。
- a 受診予約受付及び予約変更受付業務
 - (a) 紹介状のある初診患者またはその家族からの電話、来院により、受付及び予約取得を行う。インターネット等オンライン予約システムによる予約取得を行う。
 - (b) 電話受付時に最適な診療科を予約し、患者等に受診案内を行う。

- (c) 地域医療機関からの電話により、診療予約取得及び予約の変更を行う。
- (d) 患者からの電話による予約の変更について受付を行う。
- (e) 予約変更の受付時に医師や看護師等に確認をする必要が生じた場合は、確認をした後に確定の連絡を行う。
- (f) 予約センターで予約変更が不可かつ外来への引継ぎが必要な場合は、ヒアリングシート様式に記載し地域連携係職員に引き継ぐ。
- (g) 予約日前日に、翌日予約患者の予約票を作成したうえで新患受付窓口担当者に提出し、引継ぎを行う。
- (h) 本項目に、「遺伝カウンセリング外来」受付業務を含むものとする。
- b 予防医療事業予約受付業務
 - (a) 予約専用回線による予約、変更、キャンセル等の受付を行う。電話台数は1台とする。ただし、必要に応じて委託者と受託者が協議を行ったうえで、電話台数の変更を行うものとする。
 - (b) 委託者が指定するシステムへ必要事項を入力する。
 - (c) 精密検査については、aに示すとおり受付を行うものとする。
- (イ) 共同利用制度に関する受付業務

地域医療機関等からの共同利用制度に関する問合せに対し、委託者が指定する各種システムを用いて適切に対応し、必要に応じて委託者が指定した検査の予約を行う。また、必要に応じて技師等に問合せし、適切な対応を行う。
- (ウ) 共同利用制度に関する業務

共同利用制度により実施した検査を受診したことを確認し、報告書、読影レポート、検査結果報告等の発送作業を行う。なお、発送に際しては誤送付等を防止するため、ダブルチェックを行うものとする。
- (エ) 地域医療機関受診のための案内業務（かかりつけ医案内業務を含む）

医師等から地域医療機関受診を勧められた患者に対して、病状に合わせて適切な医療機関の案内を行う。なお、相談に応じる際は、特定の医療機関の斡旋にならないよう、複数の医療機関を提示するものとし、当院登録医又は横浜市医師会加入医療機関を優先して案内する。
- (オ) セカンドオピニオン外来に関する業務
 - a セカンドオピニオン外来について、医師と調整のうえ、予約手続を行う。
 - b 料金や時間など、セカンドオピニオン外来受診に関する基本的事項について、事前説明を行う。また、受診前に申請すべき事項を所定の様式に記載のうえ、委託者に報告する。
 - c セカンドオピニオン外来について、受付及び受診実績を把握する。
- (カ) 医療通訳派遣業務
 - a 医療通訳の派遣について、医師等の派遣依頼者及び患者と調整のうえ、特定非営利活動法人多言語社会リソースかながわ（以下「MIC かながわ」という。）へ申込みを行う。また、MIC かながわからの通訳派遣決定の連絡を受け、派遣依頼者へ報告する。
 - b 申込時に医療通訳派遣システムの説明及び必要事項を確認する。派遣当日、医療通訳と患者の引き合わせ及び受診のための案内を行う。また、受診後に医療通訳及び患者に必要事項を確認し、必要に応じて派遣依頼者及び MIC かながわと調整を行う。
 - c 申込時及び派遣当日、所定の様式を作成し、委託者に報告する。
- (キ) 地域連携に関する統計の作成

紹介・逆紹介患者の医療機関、紹介状及び患者に関する情報等について、委託者の求めに応じて随時統計を作成し提出する。また、地域連携システムを利用した各種統計の作成や医療機関マスタの管理を行う。
- (ク) 報告業務

予約センター業務に関する受付及び受診実績を把握し、委託者に報告書を提出する。

イ 業務場所

予約センター及びかかりつけ相談窓口

ウ 業務の詳細事項・注意事項

- (f) 受診予約、予約内容の変更及び共同利用制度に関する予約の受付にあたっては、必要に応じて医師、看護師、技師等に問合せをし、適切な対応を行うこと。なお、電話回線は6回線（令和8年7月現在）とし、受付時間内において常時電話対応が可能な体制を確保し、着信に対して速やかに対応するものとする。
- (g) 患者情報の登録、医療機関の登録及び予約の入力は、入力前後に確認し、正確に行うこと。
- (h) 患者及び他医療機関から預かった文書は、紛失や汚損のないように丁寧に扱うこと。
- (i) 文書の作成又は収受に際し、医師等の関係部署と連携し、迅速かつ確実に処理すること。

(10) 患者総合サポートセンター業務

ア 業務内容

(f) 患者総合サポートセンター業務

- a 患者総合サポートセンターに来室した患者や家族等の相談受付、その他問合せに適切に対応する。
- b 訪問看護指示書・報告書の集計管理その他調査集計資料の作成等を行う。

(g) 病床管理室業務

- a 入院前面談を実施した患者の情報を実施状況チェックリストに入力する。
- b 入院決定入力のほか、個室希望に添えない患者、入院時間の変更がある患者及び休日入院患者に対して電話連絡を行う。
- c 入院連絡票の日付や診療科ごとの整理及び確認を行う。
- d 入院予定患者数及び退院予定患者数の確認と報告を行う。

(h) 入退院患者対応業務

a 入院申込み案内・入院前面談

- (a) 入院連絡票をもとに入院患者の基本情報を確認し、変更があったときは修正手続の案内や入力を行う。
- (b) 入院のご案内の冊子内容について説明及び案内を行う。
- (c) 入院当日の必要書類について記載の案内及び提出依頼を行う。
- (d) 入院前面談を目的に来室した患者に対し、業務マニュアルに基づき患者案内を行う。

b 入院手続業務

- (a) 予定入院患者について、入院当日までに入院リストバンド等必要物品を作成し、各病棟へ送付する。また、当日入院患者については、関係部署から連絡が入り次第すぐに作成し、病棟へ送付する。
- (b) 入院日に患者に渡す院内の動線を示す地図を準備する。
- (c) 入院患者の病棟を確認し、院内の地図を渡して説明する。案内が必要な患者については、入院病棟に付添いを依頼する。
- (d) 患者の持参した処方薬を預かり、担当者へ渡す。

(i) 地域連携係業務

- a 委託者が提示する地域連携に関する行事やパンフレット及び案内文について、委託者が事前に指定したリストに基づいて、発送準備を行う。
- b 委託者が提示する地域連携に関する行事のパンフレット、案内文、参加者リスト等について、委託者が事前に指定した資料の作成、印刷及び配布等を行う。
- c 地域連携に関する行事について、外部医療機関からの電話や連絡等に対応する。

(j) その他

- a 業務関連帳票の作成、記載及び連絡を行う。
- b 入院患者一覧を作成し、関係部署へ配付する。なお、個人情報を含むものについては、院外へ持ち出してはならない。
- c 職員・患者等からの電話に対し、適切に対応する。

- d 業務に関する必要物品の請求や補充を行う。
- e 地域医療機関から郵便・ファクシミリ等で届いた報告書、ケアプラン等について内容確認、必要事項の補記等を行ったうえで適切な部署へ搬送し、必要に応じ関係部署へ情報伝達等を行う。

(カ) 業務特記事項

- a 入院前面談の実施にあたっては、看護師長等と十分に連絡や調整を行い、円滑な業務遂行に努める。
- b 患者家族からの問合せに関しては、診療科及び問合せ内容を確認のうえ、適切な担当者へ繋げる。

イ 業務場所

患者総合サポートセンター

(11) 救急業務等

ア 救急外来業務

(イ) 業務日

契約期間中の全ての日（土日祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を含む）

(ロ) 業務時間

終日

(ハ) 業務内容

a 救急外来受付業務

来院又は電話等により連絡のあった救急外来患者の受付を行う。

(a) 救急外来に来院する患者及び救急外来宛での電話に対応する。また、必要に応じて医師を始めとする関係者へ電話を取り次ぐ。

(b) 診療申込書及び救急隊の申し送り等をもとに診療券や診療録等の必要書類を用意する。

(c) 新患患者の患者情報や保険情報等を電算入力し、診療録とリストバンドを作成する。また、再診患者の患者情報や保険情報等に変更があった場合は、電算修正入力を行う。

(d) 受付又は会計時に保険資格確認を行う。変更があった場合は電算修正入力を行う。

(e) 診療録作成時に診療券の発行を行う。紛失・破損した診療券の再発行を行うとともに、旧診療券を持参した患者に対しては、新診療券へ切替えを行い、交付する。

(f) 患者が交通事故等で受診した際、自動車賠償責任保険等の制度の説明を状況に応じ適切に行う。

(g) 緊急に必要な画像データがある場合は、フィルム・CD等を受け取り、委託者の所有する医療情報システムによりデータの取り込みを行う。

(h) 物品及び定数薬剤の管理について、必要数の請求、受領及び収納を行う。

b 処方せん及び薬品類の運搬業務

必要に応じて、処方せんを救急外来から薬剤部まで運搬する。また、薬品類を薬剤部から救急外来へ運搬する。

c 診療に関する問合せ対応業務

救急要請やその他の患者、他医療機関、保健所、事業者等からの問合せに対し、適切な対応を行う。

d 救急患者の受入困難時対応業務

救急患者の受入れが困難な場合、その理由を明確にし、他病院や各関係機関との連携を行うなど、真摯な対応をするものとする。

e 救急情報の電子的記録の入力業務

救急外来における診療の可否や空床数等について、事前に委託者が指定した救急情報システム端末へ必要事項を日次入力する。

f 検体搬送業務

患者の検体を救急外来から中央検査室まで搬送する。なお、検体について破損等の事故が生

じた場合は、速やかに報告するものとする。

g 業務日誌作成業務

委託者指定の救急診療業務日誌を入力及び作成する。

h 地域救急ホットラインの受付

地域の医療機関医師からの緊急の患者紹介についての電話（地域医療機関医師専用電話「地域救急ホットライン」）に対応する。また、当院担当医師へ取り次ぐ。

i 疾患別ホットラインの受付

委託者の指定する疾患に関する救急隊からの電話への対応及び疾患別の当院担当医師への取次ぎを行う。

j ブロック受付及び会計業務の補助

Gブロックにおいて、ブロック受付及び会計業務の終了後開始するまでの間、救急診療科及びその他の診療科の外来患者受付対応を行う。この場合、ブロック受付及び会計業務担当者、必要事項の申し送りを行うものとする。

(エ) 業務場所

救急外来・感染症外来（委託者の要請により外来診療を行っている場合のみ）等

(オ) 業務特記事項

a 患者情報に係る登録は、誤りのないよう正確に行うこと。

b 診療券の交付等患者の個人情報渡す際は、誤交付防止のため、本人確認し、チェックを行うこと。

イ 救急外来即日会計業務

(ア) 業務日

契約期間中の全ての日（土日祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を含む）

(イ) 業務内容

a 会計の受付を行う。

b 後払い制度の利用を希望する患者について、受付及び案内を行う。

c 電子カルテ、医事会計、診断書作成支援、地域連携等の各システムについて、必要な情報を入力及び登録し、入力内容に誤りがないか確認のうえ、救急外来患者への会計業務を行う。また、総合受付における会計窓口業務終了後については、退院患者に対する会計業務を行う。

d 診療に応じた会計を正確に算定し、当該患者に請求する。伝票又は手動で会計データを入力する場合は、保険証や診療内容に注意して、算定誤りがないようにするものとする。

e 現金払いされた診療費については、自動入出金機により収納を行う。

f 保険未確認患者や身元不明患者等、診療費が未収となる恐れがある場合については、可能な限りその情報収集に努め、入院及び外来の会計担当者に引き継ぐ。

(ウ) 業務場所

救急外来

(エ) 業務特記事項

a 会計に係る入力項目等に相違がある場合は、医師等を確認したうえで修正すること。

b 支払終了後に誤請求等の誤りが発見された場合には、速やかに委託者への報告及び訂正を行い、必要に応じて患者への連絡等の処理を適切に行うこと。

c 窓口で使用する領収印は、委託者が用意し、受託者へ貸与するものとする。

d 釣銭については、委託者が必要金額を用意するものとする。

e 現金の扱いに注意し、盗難、紛失等を防止すること。

f 現金事故が発生した場合には、速やかに委託者への報告を行い、必要に応じて患者への連絡等の措置を行うこと。

g 事業所、市町村等と契約が必要な場合は、委託者と受託者で協議して処理すること。

ウ 診療データ登録業務

(ア) 業務内容

- a 救命救急センターへの実績報告のため、救急外来を受診した患者のデータを整理する。
 - b 神奈川県救急医療情報システムに必要な情報を入力する。
 - c 診断書等の文書を作成する。
 - d その他、診療データ登録業務として委託者が必要と認める業務を行う。
- (イ) 業務場所
 - 救急外来等
- エ その他患者対応
 - (ア) 夜間および休日に発生した入院患者のX線撮影における受付窓口での案内及び診療放射線技師への連絡を行うこと。
 - (イ) 問合せ等に対し適切に対応すること。
- (12) 肺がん検診事務業務
 - ア 業務内容
 - 肺がん検診事務（個別検診事業事務）
 - (ア) 読影・判定会開催準備業務
 - a 検診票及び、フィルム等画像データの受付、確認及び準備
 - b 読影準備業務
 - c 読影・判定会の準備
 - d 出席者の受付及び案内
 - (イ) 読影会業務
 - a フィルム等胸部画像の掲示
 - b 検診票の配布
 - c その他読影会業務
 - (ウ) 判定会終了後の業務
 - a 検診票及び、フィルム等画像データの収納
 - b 会場の片付け
 - c 必要書類の保管
 - d 検診票及び、フィルム等画像データの返却
 - イ 業務場所
 - 管理棟事務室
 - ウ 業務の詳細事項・注意事項
 - (ア) 必要に応じて、健康福祉局、各区福祉保健センター、市医師会、各区医師会、各医療機関等関係機関と適切に調整を行い、業務を遂行すること。
 - (イ) 判定会及び読影会開催日程に基づき、必ず定められた期限までに業務を完了すること。
 - (ウ) 個人情報、検診項目等の登録は、誤りのないよう正確に行うこと。
 - (エ) 作業において、誤りのないよう複数人による確認を行うこと。
- (13) 診療記録取込業務等
 - ア 業務内容
 - (ア) スキャン対象文書回収業務
 - 各診療科外来及び検査室等を定時に巡回し、スキャン対象文書である診療記録を回収すること。回収時間及び回数については、委託者受託者協議のうえで決定すること。
 - (イ) スキャン業務
 - a (ア)により回収した文書については、原則として回収日当日中にスキャンし、電子カルテシステムに取り込むこと。当日中にスキャンが完了しない場合は、委託者に報告のうえ、翌業務履行日中にスキャンを完了させること。
 - b (ア)により回収した文書以外でスキャンの必要があるとして持ち込まれた文書については、翌業務履行日中までにスキャンを完了させること。
 - c スキャン前に文書に不備がないかを確認し、不備があれば該当文書の発生部署へ修正の依頼

をすること。修正のために文書を返却する場合は、文書の所在管理を行い、文書の紛失に注意すること（ここでいう不備とは、必要書類の不足や記入漏れ、押印漏れなど、文書を電子保存するにあたって支障が発生する事項を言う。判断に困る場合は、委託者に相談すること。）。

d スキャン後は、電子カルテシステム上で正しくスキャンされているかを確認し、画質の劣化が著しい場合等はあらためてスキャンを行うこと。

e スキャンした文書は、委託者が指定する形に整理をして、委託者が定めた場所に収納すること。

f 文書の破損・汚損・画質不足等の理由により、電子保存に堪えない部署がある場合は、補修等の必要な措置を講ずること。

g 文書に破損・汚損を生じさせた場合は、速やかにその旨を委託者に報告すること。

(ウ) スキャン文書確認業務

(4) ウ(イ)に掲げるスキャン対象文書等について、電子カルテ上で正しくスキャンされているか確認を行い、スキャンデータに不備等がある場合は病棟クランクへ修正依頼を行うこと。

イ 業務場所

スキャンセンター等

(14) 外来看護支援業務

ア 業務内容

(ア) 外来看護日誌の出力及び外来管理日誌等の書類の整理を行う。

(イ) 外来看護師関係書類の搬送、配布、準備を行う。

イ 業務場所

患者総合サポートセンター等

(15) 保険確認業務

ア 保険確認窓口周辺の案内板及びベルトパーティションの設置、窓のロールスクリーンを降ろす（日光がマイナ読取機に当たると読取に支障が出るため）など、周辺の環境整備を行う。

イ 窓口カウンターの上を清掃し、パンフレット等必要書類を準備する。

ウ 医事会計システム端末を設置、マイナ読取機を再起動（アルメックス社製のみ）、プリンターの電源操作、用紙補充等、機器の準備を行う。

エ 資格確認書、公費負担医療の受給者証等を確認する。また、必要に応じて保険資格を確認し、診療記録上の登録内容と照合確認を行い、変更がある場合は医療事務システムを用いて修正入力を行う。

オ マイナ保険証読取後、再来受付機で「保険証確認を行ってください」などの表示が出た患者の保険資格確認を行い、必要に応じて修正入力を行う。

カ マイナ保険証読取機の不具合（読み取れないなどのエラー）に関して、病院職員と連携しながら、対応する。

キ 業務終了後、医事会計システム端末の電源を切り、所定の場所に保管し、保険確認窓口周辺の案内板等を終了時のものに取り換えるなど、業務終了時の環境整備を行う。

(16) マイナ保険証読取等補助業務

ア マイナ保険証読取機の利用患者に関して、読取機の操作説明、操作補助、読取機の画面に表示された内容に関しての説明を行う。

イ マイナ保険証利用に関しての患者からの問合せに対応する。

ウ 保険確認窓口付近に設置の機器利用患者に関して、適宜案内誘導、説明を行う。

エ マイナ保険証読取機の不具合（読み取れないなどのエラー）に関して、病院職員と連携しながら、対応する。

(17) 運用管理業務

ア 病院職員及び関連部署との連絡・調整

(ア) 病院職員及び関連部署との連絡・調整を行う。

(イ) 院内委員会、調整会議等に参加する。

イ 医事業務に関する研究、業務に関する分析及び提案

(ア) 医事業務に関する情報収集及び分析を行う。

- (イ) 会計窓口や受付窓口、保険確認窓口の患者待ち時間に関する調査や事務処理時間の調査等を行い、業務改善に向けた分析とその対応策を実施する。
- (ウ) 病院運営の効率化などに資する諸施策の提案を行う。

ウ 医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等の解釈と提案

- (ア) 医療保険制度、診療報酬制度及び諸法・公費負担医療制度等制度の情報収集及び制度の運用上の解釈を行う。
- (イ) 医療保険制度、診療報酬制度及び諸法・公費負担医療制度等制度について、委託者に対し情報提供及び病院運営上の改善策に関する提案を行う。

エ 患者等からの要望、苦情等対応

- (ア) 医事業務に係る患者等からの要望、苦情等への対応を主体的に行う。
- (イ) 対応した内容については、業務日報等により病院職員に報告する。
- (ウ) 医事業務の運用管理上の要望や苦情等については、その原因を分析し、業務改善や業務従事者への指導など必要な措置を講じる。

オ 院内委員会等対応

- (ア) 保険診療対策委員会に関する資料の作成のうえ、委員会への出席において、査定状況等の分析の報告、技術的助言等を行う。
- (イ) 医療材料管理委員会に関する資料の作成のうえ、委員会への出席において、申請案件に係る診療報酬請求上の要件等について助言を行う。
- (ウ) その他、医事業務に関連のある会議、委員会その他関連プロジェクト等に出席し、必要に応じて事前の資料準備及び技術的助言を行うとともに、関連する作業としてシステム動作確認や現状調査等の支援を行う。

カ 文書管理（文書、伝票、帳票等）業務

文書、伝票、帳票等の整理保管、在庫管理及び委託者の指定する方法による廃棄を行う。

12 教育及び研修

- (1) 受託者は、従業員に対して、業務上必要な教育や研修を実施し、常に従業員の資質及び能力の向上に努めなければならない。特に診療報酬請求事務については、定期的に精度調査を行い、高水準を維持することとし、担当者が変わっても業務レベルを落とさない工夫をすること。
- (2) 受託者は、前項に掲げる教育や研修の実施にあたっては、委託者に対し事前に年間計画書を提出すること。

13 適用文書等

- (1) 受託者は、本業務を遂行するにあたり、別記「委託契約約款」を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、本業務を遂行するにあたり、別記「電子計算機処理等の契約に関する取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (3) 受託者は、本業務を遂行するにあたり、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (4) 受託者は、本業務を遂行するにあたり、別記「横浜市立市民病院 診療記録取扱要領」を遵守しなければならない。

14 提出書類

受託者は以下に定める書類を遅滞なく委託者へ提出すること。また、変更が生じた場合は、速やかに届け出る。

提出物	提出方法	納期
安全管理措置報告書 研修実施報告書・誓約書	紙文書 1部	契約後速やかに
部分完了届	紙文書 1部	翌月5日まで

委託業務完了届	紙文書 1部	委託業務終了後1週間以内
日次報告書	紙又は電子媒体	翌日
月次報告書	紙又は電子媒体	翌月5日まで
業務マニュアル（標準作業書）	紙又は電子文書	委託業務開始後1月以内
業務実施体制	紙文書 1部	毎月5日まで
緊急時連絡体制	紙文書 1部	委託業務開始後1週間以内

15 個人情報保護及び秘密の保持

(1) 個人情報の保護

ア 受託者は、業務上知り得た個人情報について、委託契約期間中及び委託契約期間終了後についても、他に漏洩してはならない。

イ 従業員が業務上知り得た個人情報については、委託契約期間中及び委託契約期間終了後も、他に漏洩することのないよう適切に指示及び監督すること。従業員の退職後についても同様とする。

ウ 患者の個人情報を含む書類・帳票等について、院外へ持ち出してはならない。

エ 患者の個人情報保護に反する事故や不祥事等（以下「事故等」という。）については、それが委託者の信用問題に直結することから、院内及び院外での誤解を招くような言動は厳に慎むこと。委託者が文書による指導・監督等を実施したにもかかわらず、受託者に帰すべき理由により同様の事故等が再発する場合については、受託者が責任を持ってこれにより生じた委託者の損害を償わなければならない。

(2) 個人情報保護の教育・研修

受託者は、従業員に対して、個人情報保護に関する教育や研修を実施し、その実施内容を文書で委託者の指定する職員に報告すること。

16 業務報告及び業務点検

(1) 業務報告

ア 受託者は、委託者の指定する書式により日次及び月次の業務報告書を作成し、委託者に提出すること。

イ 受託者は、事前に委託者が指定する会議や定期的な委員会等に参加し、業務の履行状況について報告すること。本件業務に関する委託者からの質問及び確認事項には、誠意を持って応じること。

ウ 受託者は、上記以外で委託者が必要と認めた場合には、速やかに書面又は口頭で報告すること。

(2) 定例会

委託者及び受託者は、毎月最低1回、業務の課題や進捗状況について情報を共有するため、会議を開催する。なお、この会議には受託者の統括責任者及び部門ごとの主任者が出席するものとする。

(3) 業務点検

ア 受託者は、業務履行状況を患者サービス、業務の効率化、経営改善の視点から毎月点検し、委託者に書面で報告すること。

イ 受託者は、前項の点検に基づいて、業務改善に努め、従業員とともに分析及び検討を行い、自社内で対応できるものは速やかに実行すること。また、自社内で対応できないものについては、定例会において提案すること。

(4) その他業務マニュアル及び業務フロー

ア 受託者は、本件業務の適正化及び標準化を図るための業務マニュアル（標準作業書）及び業務フローを作成し、委託者に提出すること。

イ 内容について受託者は委託者と十分に協議し、本委託業務開始までに整備を行い、書面による報告及び確認を受けること。また、内容変更等が生じた場合、速やかに業務マニュアルを見直し、委託者へ書面による報告を行い、確認を受けること。なお、業務マニュアルは常に最新の状態に整備すること。そのために、概ね6か月ごとに現況と業務マニュアルの整合性を確認し、必要に応じてマニュアルの改訂を行うこと。

ウ 委託者の確認後、受託者は従業員に対して業務マニュアル及び業務フロー周知徹底を図り、運用上遺漏のないよう努めること。

エ 業務マニュアル及び業務フローの内容について、本業務により作成された資料及び創出された技術等は、全て委託者に帰属するものとする。

17 外来及び病棟等運用効率化に係る改善事項

- (1) 外来及び病棟等の運用における課題を抽出し、問題点を提起すること。また、改善策の提案を行い、委託者と協働して改善に向けて取り組むこと。
- (2) 患者の待ち時間が発生する新患受付や外来受付が混雑する流れを把握及び特定し、目標時間を設定すると同時に具体的な改善を提案すること。また、委託者と協議のうえ、改善に向けた作業を協働して行うこと。
- (3) 外来及び病棟等の運用改善に向けた業務打合せ等に参加すること。PDCAサイクルに協力すること。

18 履行状況検査及び業務改善措置

(1) 履行状況検査

受託者は、毎月、委託者が実施する業務履行状況に関する検査の実施に協力すること。

- (2) 委託者は、受託者に対し、必要があると認められるときは、いつでも委託業務の状況について報告を求め、又は受託者に実地調査をさせることができるものとする。

(3) 業務改善

受託者は、業務遂行について、委託者が不相当であると判断した場合は、直ちに改善の措置を講じ、その改善内容を書面で委託者に報告すること。

19 再委託の禁止

受託者は、受託した業務について再委託してはならない。

20 事故発生時の報告及び対応

(1) 事故発生時の報告

受託者は、受託業務に関する事故が発生したときは、直ちに書面又は口頭で委託者に報告すること。

(2) 事故発生時の対応

ア 受託者は、事故発生時の対応方法について、事前に書面で定めておくこと。

イ 受託者は、緊急時の連絡体制を事前に定め、書面で委託者に報告すること。

21 災害発生等対応

非常災害時において、委託者は、受託者に対し、人的な協力及び支援を求めることができるものとする。受託者は、その状況や処置方法等を定めた関係の諸規定、マニュアル等を遵守したうえで可能な限りこれに応じるものとする。

(1) 災害発生時の対応

受託者は、災害等の異常事態によって来院者数の急増が予見される場合には、業務を継続して遂行するために必要な人員を確保し、委託者の支援を行うなど適切にその対応にあたること。また、必要に応じて従業員の増員等の措置を講ずること。

(2) 訓練等への参加

受託者は、委託者の要請に応じて、委託者が実施する災害訓練等に参加すること。

(3) 委託者の指示に基づく緊急時の対応

受託者は、緊急時の対応における次に掲げる事項について、委託者の指示に基づき行動すること。

ア 来院者の案内

イ 患者の受付

ウ 患者の診療録など診療に必要な書類（電子データを含む）の準備

- エ 患者に対し会計に関する説明
- オ その他、委託者が必要と認める事項

22 服務・労務関係

(1) 服装

- ア 受託者は、受託者の負担により従業員の制服を用意すること。
- イ 受託者は、受託者の負担により委託者の指定する形式の名札を用意し、従業員全員に着用させること。

(2) 健康管理

- ア 受託者は、当該業務の従事員の健康管理に努めること。病院からの求めに応じて、健康診断の受診記録を提出すること。
- イ 当該業務に従事する従業員は、感染防止対策に努めること。当院の医療機能に鑑み、受託者は感染予防対策の観点から、麻疹、水痘、風疹、流行性耳下腺炎の抗体を確認すること。抗体陰性者等で当該疾患が確認された場合は、直ちに勤務を停止し、出勤停止期間やその後の対応等については病院側と協議し決定すること。なお、当該疾患の抗体陰性者に対しては当該ワクチンの接種を強く推奨する。

(3) その他

- ア 来院者に対しては、私情をはさまず常に公平性を保ち、不快感を与える言動は厳に慎み、良好な接遇に努めること。
- イ 常に患者の立場で考え、思いやりを持って患者に接すること。
- ウ 病院敷地内は全面禁煙のため、喫煙は禁止とする。携帯電話の通話は、「通話可能区域」のみ使用可能とし、それ以外の場所ではメールのみ可能とする。院内では、マナーモードにして、「使用禁止区域」では電源を切ること。
- エ 勤務時間内の休憩時間や仮眠時間等で病院外に出る場合は、病院職員であることを自覚し、節度ある行為に努めること。
- オ 病院内の施設使用にあたっては、火災・盗難・電気の取扱いに十分注意すること。
- カ 受託者は、受託者の従業員等が自家用車又は受託者の所有する乗用車等を利用する場合には、受託者の負担により民間駐車場を確保し、委託者の駐車場は利用しないこと。

23 経費負担区分

委託業務の遂行に必要な経費の負担区分は、以下のとおりとする。

(1) 委託者の負担とするもの

- ア 受託業務にかかる消耗品費（受託者が個人的に使用するものを除く）
- イ 受託業務にかかる什器備品費及び用具購入費（受託者が個人的に使用するものを除く）
- ウ 受託業務にかかる光熱水費
- エ 受託業務にかかる施設の補修及び維持費
- オ その他、受託者の負担に帰すべき以外の一切の費用

(2) 受託者の負担とするもの

- ア 従業員の人件費
- イ 従業員の福利厚生費及び被服費
- ウ 従業員の保健衛生費
- エ 従業員の教育研修費
- オ 業務以外にかかる受託者の通信連絡費
- カ その他、業務受託に関する一切の費用

24 備品・資料等の貸与及び適正管理

(1) 貸与品

- ア 受託業務履行に必要な備品・資料等については、委託者が受託者に貸与する。
- イ 受託者は、委託者から備品・資料等の貸与を受けた際には、借用書を提出する。

(2) 適正使用

- ア 受託者は、委託者から貸与された備品・資料等については、情報の漏洩、紛失、滅失、棄損、改ざん及び不正アクセスの防止を行い、適正に使用しなければならない。
- イ 受託者は、委託者から貸与された備品・資料等については、委託者の許可なく複写、複製、目的外使用、院外への持ち出し及び廃棄をしてはならない。
- ウ 受託者は、委託者から貸与された備品・資料等については、委託業務契約が完了又は解除されたとき、直ちに委託者に返還し、又は委託者の指示に従い破棄しなければならない。

25 受託業務履行にかかる法的責任

受託者は、受託業務に関して、委託者又は第三者に損害を与えたときは、全ての責任を負うこと。

26 文書の取扱いについて

- (1) 受託者は、横浜市医療局病院経営本部行政文書管理規程、横浜市民市民病院診療記録取扱要領等の関係法令を遵守すること。
- (2) 受託者は、文書の内容等について疑義が生じた場合は、速やかに委託者へ報告及び確認すること。
- (3) 受託者は、業務上使用する書類について、紛失や汚損のないよう留意すること。
- (4) 受託者は、文書の処理過程を記録し、問合せ等に迅速に対応できるよう備えること。
- (5) 受託者は、受託業務に係る文書等について、委託者の定める方法により適正に管理し、廃棄処理を行うこと。

27 業務の引継ぎについて

- (1) 受託者は全部門の詳細な業務マニュアルを作成し、従業員の変動の際にも、業務マニュアルをもとに迅速かつ確実に引継ぎを行い、事務処理に支障のないようにすること。また、業務マニュアルの写しを委託者に提出すること。業務マニュアルは委託者の指示事項を反映させたものであること。
- (2) 受託者は、本委託契約の完了又は解除に際して、委託者が他の事業者と契約を締結することとなった場合、引継ぎマニュアルの作成や実地での十分な引継ぎを行い、当該業務が滞りなく実施出来るよう協力するものとする。なお、引継ぎ期間の始期と終期については、委託者が指定する。

28 その他

- (1) 各部署又は部門の個別的な業務運用への対応については、委託者受託者双方の協議により決定する。
- (2) 本仕様書に定めのない事項については、委託者受託者双方の協議により決定する。
- (3) 委託者は、業務を行う日、業務を行う時間、業務内容等に変更が生じた場合は、受託者と変更内容について協議し、双方同意のうえこれを変更することができる。
- (4) 関係法令、通知等を遵守すること。なお、約款は横浜市契約約款を適用し、「市長」は「病院事業管理者」、「横浜市契約規則」は「医療局病院経営本部契約規程」と読み替えるものとする。