

1 基本的事項

(1) 業務時間

① 外来受付業務のうち、再来機受付業務

平日の午前8時15分から午後5時15分まで

業務開始時間に間に合うように勤務開始すること（以下同様）。

② 休日・夜間業務

ア 休日業務

休診日（土曜日、日曜日及び休日等（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）第3条に規定する休日及び12月29日から1月3日までの期間をいう。）を含む。

以下同じ。）の午前8時15分から午後5時15分まで

イ 夜間業務

平日及び休診日の午後5時15分から翌日午前8時15分まで

③ 自動車等に対する乗降支援業務

平日の午前8時15分から午後5時15分まで

④ 上記①～③以外の業務

平日の午前8時15分から午後5時15分まで

(2) 業務執行体制

① 人員配置

ア 現場統括責任者（他の委託業務との兼任はできない。）

DPC対象病院における医事関係業務に5年以上従事した経験を有し、当該業務に精通している者を、現場統括責任者として原則、医事担当執務室内に常駐させること。

また、当該責任者は院内の委託職員の配置状況を常に把握し、随時医事・経営企画課病院職員等に対して突発的な不在に伴う欠員状況等を報告すること。

特に、欠員等が生じた場合は直ちにその補充を行い、遅滞なく業務を遂行するとともに、原因究明等を行い病院職員に対して報告すること。

イ 統括業務従事者（他の委託業務との兼任はできない。）

病院における医事関係業務に3年以上従事した経験を有する者5名以上を配置すること。

ウ 主任従事者（他の委託業務との兼任はできない。）

病院における医事関係業務に3年以上従事した経験を有する者1名以上を、次に掲げる対象業務ごとに配置すること。

【対象業務】

統括業務、地域医療連携業務、外来受付業務（全般）、外来受付業務（総合案内業務）、入院医事業務、病棟業務、診療報酬請求等業務

エ 外来受付業務（全般）監督従事者（他の委託業務との兼任はできない。）

病院における医事関係業務に2年以上従事した経験を有する者1名以上を、次に掲げる対象業務に配置すること。

【対象業務】

通常業務として、外来受付業務（全般）を監督（クレーム対応含む。）すること。また、各外来受付窓口において、最繁時及び従事する者の休暇等により、人員不足が生じた場合

には優先して、その業務を行うこと。

また、「監督」する職員については、いずれの窓口でも専従職員とは認められない。

オ 病棟業務監督従事者（他の委託業務との兼任はできない。）

病院における医事関係業務に2年以上従事した経験を有する者1名以上を、次に掲げる対象業務に配置すること。

【対象業務】

通常業務として、病棟業務を監督（クレーム対応含む。）すること。また、各病棟窓口において、最繁忙時及び従事する者の休暇等により、人員不足が生じた場合には優先して、その業務を行うこと。

また、「監督」に従事する職員は、いずれの窓口でも専従職員として配置してはならない。

カ 診療情報管理室（カルテ庫）業務従事者

診療情報管理士（一般社団法人日本病院会が実施する診療情報管理士認定試験に合格し、四病院団体協議会及び公益財団法人医療研修推進財団の登録を受けた者をいう。）であって、DPC対象病院における医事関係業務及びDPC分析業務に1年以上従事した経験を有する者3名以上を配置すること。

また、国立がん研究センターがん対策情報センターによる院内がん登録中級者研修を修了した者1名以上を配置すること。

キ 歯科に係る診療報酬算定業務従事者

歯科における診療報酬算定実務に1年以上従事した経験を有する者1名以上を配置すること。

ク 外来に係る診療報酬算定業務従事者

会計業務の最繁忙時（午前11時から午後2時まで）における患者の平均待ち時間が6分以内となるよう十分な人員を配置すること。

ケ その他の従事者

委託業務の内容に応じ、業務の円滑な執行に必要な員数を確実に配置すること。

② 業務管理

ア 業務執行計画及び人員配置計画

年間業務執行計画及び人員配置計画を各業務年度が開始する日（契約初年度にあつては業務開始日）の14日前までに病院に提出すること。また、業務執行計画又は人員配置計画に変更があつたときは、速やかに病院に報告するとともに欠員が生じた場合は遅滞なく補充すること。

イ 作業マニュアル

各業務の作業手順を示したマニュアルを作成するとともに1部を病院に提出すること。マニュアルに大幅な変更があつたときも同様とする。

ウ 業務内容等の報告

a 業務日誌

毎日の業務内容等を記した業務日誌を病院に提出すること。

b 月例報告

毎月の業務内容等を記した業務完了報告書を翌月10日までに病院に提出し、検査を受けること。

③ 労務管理

ア 労働者の権利確保等

労働基準法等、労働関連法令に基づく業務従事者の権利（労働時間、休日、休暇取得、

最低賃金等)の確保、健康管理及び勤務中の事故防止に留意すること。

イ 勤怠管理

業務従事者の勤怠管理を徹底すること。

ウ 働きやすい職場環境づくりの推進

就業規則において各種休業制度の整備を図る、有給休暇の取得推進を図るなど、働きやすい職場環境づくりの推進に努め、職場定着率の向上策を講じること。

エ 患者・職員満足度の向上

患者の受付・会計等の待ち時間短縮に努め、患者のストレス緩和策を講じ、患者満足度向上の提案を随時行うこと。また、病院職員(委託職員を含む。)の業務負担の軽減・効率化に鋭意努めること。

④ その他

ア 守秘義務の徹底

患者の個人情報など、受託者及び業務従事者が業務上知り得た情報について守秘義務の徹底を図ること。個人情報を漏洩した恐れがある場合は、直ちに病院職員に報告すること。また、再発防止等を策定し、業務従事者への再教育を行うこと。

イ 業務従事者の教育及び研修

業務に必要な知識及び技能について、業務従事者への教育及び研修を行うこと。特に、個人情報保護及びコンプライアンスについては、必ず1年に1回以上の研修を行うこと。

ウ 院内研修会への参加

病院が主催する職員研修会に委託業務従事者を参加させること。

エ 防災対策への協力

当院の防火・防災対策との連携に努め、災害発生等の非常時にも委託業務の継続が可能な実効性のあるマニュアルを備えるほか、当院が実施する避難訓練等に委託業務従事者を参加させること。

オ 緊急時の措置

委託業務中に災害等非常事態が発生した場合には、当院と連携して初期消火、避難、負傷者の救護等必要な措置を行うとともに、可能な限り速やかに委託業務執行体制を整え、その状況を当院に報告すること。

カ 受託業者の本社・支社からの支援

受託業者の本社・支社からの総合的なバックアップ体制を構築し、円滑な業務実施に資するとともに、効率的・効果的な業務運営を推進すること。特に収益向上等に係る提案・実施については、経験豊富な人材の活用を図り、連絡調整会議等を利用し継続的な支援を行うこと。

(3) 仕様書に定めのない事項の取扱い

仕様書に定めのない事項であっても、仕様書に定める業務に当然に付随する作業であるなど、業務執行上必要と判断される事項については、委託業務の範囲内の業務として取り扱うものとする。

なお、委託業務の範囲内の業務として取り扱うかどうか不明なものについては、その都度病院と受託者との間で協議するものとする。

(4) 連絡調整会議の開催

業務全般に関して病院側と受託者側との調整を図るため、定期的に連絡調整会議を開催するものとする。

(5) その他

受託者の責務として、院内感染対策の観点から、業務従事者への予防接種の実施（麻疹、風疹、流行性耳下腺炎、水痘※抗体検査の結果次第では不要）等、必要な措置を講ずること。

2 フロント業務

(1) 外来受付業務

① 新患受付

予約センターにおける各診療科との新患受付調整・登録、受診申込書記入指導、紹介状の有無確認、医事システムへの情報登録、被保険者証の確認、診察カードの発行及び交付

② 再来機（再診）受付

再来機稼働準備、再診患者の案内及び誘導、被保険者証の継続・変更等確認、医事システムデータの追加及び修正

③ 診療費算定

外来診療費の算定、オーダー取り込み、納入通知書の作成及び交付、前回以前に未収金がある場合の未収金の納入催告

④ 院外処方せんの確認等

院外処方せんの保険等の内容確認及び受渡し、患者、院外調剤薬局等からの照会対応

⑤ 診療明細書の交付等

診療明細書の作成及び交付、内容説明

⑥ 診断書及び各種証明書等

病棟等からの診断書引受及び申請者への交付、各種証明書発行請求受付、交付及び納入通知書発行手続

⑦ 書類整理

受診申込書等、処理済の書類の整理及び保管

⑧ 帳票管理

各種帳票の在庫管理及び追加発注

⑨ 総合案内・外来案内・自動精算機業務

総合案内窓口（1階）及び外来案内窓口（2階）における患者・見舞客等の案内及び問合せ対応及び院内放送（呼出し等）、患者の自動精算機支払操作支援、駐車場における車椅子の準備、車椅子等を自走できない患者の駐車場から1階フロアまでの移動支援、自動車等に対する乗降支援（車いす、室外クーラー等の設置・撤去作業を含む。）

(2) 患者支援センター受付業務

① 入院案内

入院のしおりに添った入院時の説明、限度額申請及び更生医療等の説明

② 入院問診表の入力

入院問診表の記載サポート、記載後の入力

③ 連絡調整

入院日前日の電話連絡

④ 入院支援センター会議（院内）

日程調整、開催通知、資料作成、議事録・報告書作成等

(3) 収納業務

- ① 入院・外来診療料収納
入院・外来診療費の調定及び収納（収納については、宮崎銀行派出窓口が収納事務を行う時間帯を除く。）、医事システムへの入金データ入力、分割納入の際の納入通知書作成
 - ② 各種料金収納
文書作成手数料等の料金の調定及び収納
 - ③ 未収金収納
未収金の調定及び収納
 - ④ クレジットカード及び電子マネー
取扱伝票の作成及び整理、利用報告及び料金請求、手数料支払手続
 - ⑤ 払戻し
過誤納金及び一時負担金の払戻し
 - ⑥ 収納金の管理等
休日・夜間受付における収納、収納金の集計、病院への引継ぎ、釣り銭の管理
 - ⑦ 自動精算機の運用及び収納・精算業務
- (4) 診療科受付業務
- ① 診察等手続
外来フロントからの患者データ・外来スケジュール票等の受渡し、新患問診票作成案内、患者誘導（呼出し等）、診断書交付請求受付、検査オーダー入力
 - ② 台帳整理
入退院台帳、診断書取扱台帳等の作成、整理及び保管
 - ③ 予約管理
予約の調整、医事システムへのオーダー入力及び変更、予約患者の前日確認（必要な患者へ予約確認の連絡）、未受診予約患者の確認（必要時連絡）※休診時間帯の予約変更等に関する電話対応を含む。
- (5) 検査受付業務
- ① 臨床検査
患者案内、予約及び検査内容の確認、器材の準備、検査台帳の作成及びデータ入力、輸血後感染症検査補助及びその他臨床検査に関する補助業務
 - ② 内視鏡検査
患者案内、予約及び検査内容の確認、器材の準備及び洗浄、検査台帳の作成及びデータ入力、待機室の整理、同意書・承諾書の記入漏れ等の確認
 - ③ 画像診断
患者案内、予約及び検査内容の確認、器材の準備、検査台帳の作成及びデータ入力、画像データ（電子媒体及びフィルム媒体）の管理及び保管（紹介患者が持参する画像データの取込及び他院へ紹介・転医する患者の画像データ取出を含む。）、同意書・問診票の記入漏れ等の確認
- (6) リハビリテーション受付業務
- ① 受付
患者案内、予約及びリハビリテーション内容の確認
 - ② 台帳整理
リハビリ台帳及び関係書類の作成、整理及び保管

- ③ 予約管理
予約の調整、医事システムへのオーダー入力及び変更
 - ④ 進行管理
リハビリ患者サマリーの状況確認、疾患別算定日数制限の確認、理学療法士・作業療法士・言語聴覚士別単位の計算・集計
 - ⑤ 器材整理
各種器材の管理、修繕発注
 - ⑥ 診療科及び病棟との連絡
病棟とのリハビリテーション時間の変更、転院・退院等の連絡調整
- (7) 手術受付業務
- ① 使用器材の確認
特定保険医療材料の入在庫確認及び医事システム・物流システムへのデータ入力
 - ② 帳票等の整理
手術・麻酔記録の確認及び材料表の作成、患者データのチェック及び整理
 - ③ 窓口業務
施術患者の確認、受付簿の受渡し及び病棟との連絡調整
- (8) 救急受付等業務（平日の 8:30～17:15）
- ① 受付
保険診療の適用有無の確認（交通事故等）、医事システムへの情報登録、被保険者証の確認、診察カードの作成及び交付
 - ② 診療費算定
診療費算定部署と連携の上、入院・外来診療費の算定、納入通知書の作成及び交付
 - ③ 連絡調整
診療科（入院の場合、病棟を含む。）との連絡調整、患者・家族への説明
 - ④ データ処理
救急統計各種データの入力
 - ⑤ 入院手続
入院に伴う各種説明（限度額申請等）と手続き、ネームバンド発行
- (9) 休日・夜間業務（休日の 0:00～24:00 及び平日の 0:00～8:30 及び 17:15～24:00）（大型連休中の外来開院時を含む。）
- ① 受付
保険診療の適用有無の確認、医事システムへの情報登録、被保険者証の確認、診察カードの作成及び交付
 - ② 診療費算定
入院・外来診療費の算定、納入通知書の作成及び交付
 - ③ 診療費収納
入院・外来診療費の収納、診療明細書の作成及び交付、医事システムへの入金データ入力
 - ④ 入院手続
診療科及び病棟との連絡調整、患者・家族への説明、入院に伴う各種説明（限度額申請等）、ネームバンド発行

(10) 病棟業務

① 患者対応

各種検査、リハビリテーションの連絡及び患者への声かけ、転科・転棟の調整及び確認、入院患者・家族・面会者の受付・案内、公費医療制度の説明、入院患者・家族への病棟説明

② 病棟庶務

文書・郵便物の収受及び整理、電話取次ぎ等

③ 物品等の管理

診療材料・消耗品の在庫管理及び追加要求、棚卸、物流システムへの入力及び修正

④ 退院手続

入院費用（診療費、差額室料等）の確認、患者・家族への説明及び会計窓口への案内

(11) 地域医療連携業務

① 地域医療連携指定医療機関との連絡調整

新患・再診紹介患者受付及び登録、FAX予約受付、月間スケジュール（診察日）の連絡先へのFAX

② 診療情報の管理

各種統計作成、紹介状郵送分の一元化

③ その他

がん連携パス調整、セカンドオピニオン受付、公費・医療費等の説明、機関誌発行、相談・苦情振り分け対応等の全体調整

(12) 病理診断事務業務

① カンファレンスの準備等

会議室の予約、各診療科との連絡調整、資料の作成等

② データの整理、標本の整理

画像データ、診断データ等の整理、標本の整理

③ その他

病理診断室等の整理、病理医の事務作業の補助

3 バックヤード業務

(1) 統括業務

① 連絡調整

病棟及び各業務部門の業務調整、病院との連絡調整

② 情報開示対応

カルテその他患者情報の開示請求受付、情報開示に係る書類の準備・作成に関する業務、請求者への通知

③ 苦情対応

病院業務に関する苦情の対応・処理及び関係各部署への連絡

※ 委託業務に係る苦情は、委託業務内で完結すること。

※ 苦情内容等を分析し、苦情数減少等の業務改善につなげること。

※ 苦情対応を専門とする医療メディエーター等の有資格者を配置することが望ましい。

④ 未収金対応

ア 不納欠損整理、台帳、日誌、納付誓約書等の管理

- イ 未収金徴収員と連携しての督促、催告等及び督促状の送付
 - ウ 未収金回収に係る委託先弁護士法人との連絡調整
 - ⑤ 各種委員会等の開催補助等
 - ア 医事・経営企画課が所管する院内各種委員会に係る日程調整、開催通知、資料作成、議事録・報告書作成
 - イ 院内各種委員会、カンファレンスへの参加及び資料作成
 - ⑥ 調査・照会等対応
 - 国・県その他各種機関からの調査・検査等への協力及び関係資料作成、各種統計資料作成、各種照会に対する回答
 - ⑦ 研修等対応
 - 病院職員・委託業務従事者の資質向上を図る研修の企画及び実施
 - ⑧ 適時調査、特定共同指導等対応
 - 適時調査、特定共同指導等に係る各種資料の作成、当日及び調査後の対応（返還作業等）
- (2) 入院医事業務
- ① 入院手続
 - 入院申込書記入指導、病室及びベッドの確認、各種医療制度の適用確認、被保険者証の月次確認
 - ② 手術・検査の確認
 - 手術・検査日程の内容確認、患者・家族への説明
 - ③ 入院費用の算定及び調定
 - 入院費用（診療料、差額室料等）の算定及び調定、納入通知書の作成及び交付
 - ④ データ管理
 - 患者データの医事システムへの入力及び更新
 - ⑤ 書類整理
 - 入院申込書等、処理済の書類の整理及び保管
 - ⑥ 帳票管理
 - 「入院のしおり」ほか各種帳票の在庫管理及び追加要求
- (3) 診療報酬請求等業務
- ① 診療報酬請求
 - 診療報酬明細書の点検・修正・取りまとめ、審査代行機関（国保・社保）への提出
 - ※ レセプトチェックに際しては、全件システムで実施すること
 - ② 保留・返戻・査定減対応
 - 請求保留・返戻・査定減の内容分析・医師等への疑義確認・院内周知、再審査請求、対策の提案、分析内容説明及び月例報告
 - ③ D P C対応
 - 診断群分類の点検及び医師等との連絡・調整
 - ※ D P Cコーディングチェックを全件システムで実施
 - ④ 各種医療制度対応
 - 高額療養費（委任払い・貸付金）・出産育児一時金直接支払制度等の請求手続
 - ⑤ 保険外診療対応
 - 生活保護・自賠責・労災・公務災害・難病医療・予防接種等のレセプト処理及び請求、交通事故等保険会社支払代行に関する書類作成及び請求

- ⑥ 健康診断等受託業務対応
乳幼児健診・被爆者検診等に関する契約手続、集計及び委託料請求
 - ⑦ 診療報酬点数改定等に関する対応
診療報酬点数改定等の動向に関する情報提供、点数点検及び院内周知
 - ⑧ 診療報酬請求漏れ防止及び査定防止対策（事前チェック用の速報版作成等）
※ 受託業者の本社・支社からの支援を受けること。
診療に関わる職員へコスト入力漏れを適宜指摘
- (4) システム関連業務
- ① マスタ管理
新規採用薬品等の医事システムへのマスタ登録、診療報酬改定時等の料金等マスタ改定、不具合発生時の連絡調整
 - ② その他情報管理
各種統計データの生成・報告（送信）・管理、宮崎総合医療情報システムのデータ管理
- (5) 施設基準関連業務
- ① 施設基準管理（月次・年次）
届出済施設基準の適合性管理、未届出施設基準の適用可能性の確認及び報告、施設基準取得のための院内調整、施設基準届出書類の作成、施設基準算定に必要な院内調整・周知
 - ② 施設基準管理（診療報酬改定前）
新設基準・廃止基準の情報収集、病院への適用有無の確認及び報告、影響額の試算
 - ③ 施設基準取得提案
収支予測に基づく新たな基準取得に関する病院への積極的提案
- (6) 診療情報管理室（カルテ庫）、（タイムスタンプ）業務
- ① 日次処理
入院・外来診療録管理、各診療科データの取り込み及びファイリング、病歴データ入力・管理、各診療科等からのデータ照会に対する出力及び引渡し、がん登録業務
 - ② 月次処理
未返却診療録の管理及び催告、サマリー提出催告、各種台帳・届出書類の作成及び点検
 - ③ D P Cに関する業務
 - ア 厚生局提出データ（出来高算定リスト等）の作成及び提出、統計資料の作成・取りまとめ、ベンチマークテスト
※ 経営支援システム用のデータ（地域連携分を含む。）作成・送付を毎月実施すること
 - イ 診療科別のD P C解析に基づく経営分析及び月例報告
 - ウ 経営改善を図るための各種検討資料の作成及び分析
経営改善に資する取組の提案、期間Ⅱ超え症例（件数が多い上位30例）及びD P C係数向上に係る取組経過等を毎月、幹部会等に報告
D P C対象病院としての上位医療機関群入りに向けた実績要件値改善及び機能評価係数Ⅱの各係数改善のための分析・提案を含む。
 - エ クリニカルパス管理業務
院内パスの管理、新規作成支援、相談対応及びクリニカルパス委員会に係る日程調整、開催通知、資料作成、議事録・報告書作成等
 - ④ 電子カルテシステム業務

入院診療計画書のスキャナ取り込み・データ整理

⑤ カルテ庫管理運営業務

紙カルテの整理及び廃棄に関する業務、各種関係台帳及び資料の保管・整理、タイムスタンプに係る業務（同意書等のチェックを含む）、カルテ等の貸出、診療録開示に関する業務

⑥ がん診療連携拠点病院関連業務

がん診療連携拠点病院に関する関係資料の作成、研修会等に関する業務

(7) 病院運営及び経営の効率化支援業務等

① 月次・年次の入院、外来患者の動向とその要因分析

② 月次・年次の入院、外来患者稼働額の動向とその要因分析

③ 診療報酬改定を踏まえた増収策の提案に関すること

④ 診療データを踏まえた収益確保に向けた提案に関すること

⑤ 各種業務を可能な限りシステム化するとともに、A I（人工知能）やR P A（作業自動化テクノロジー）等の導入による業務の標準化を鋭意検討すること

⑥ 診療報酬請求等に係る病院職員からのよくある質問・間違い（F A Q）の全職員共有化

⑦ 病院職員指摘の主要な算定漏れ項目の一覧と対応状況等の月次報告

⑧ 甲乙双方で定める評価項目に係る自己評価を半年ごとに提出すること

(8) その他

当院は、宮崎県地域防災計画に基づく基幹災害拠点病院となっており、災害発生時に中心的に活動する救命施設となっている。

このため、受託者においては、災害発生時にも当院が適切な医療ができるよう可能な限り協力するとともに、院内にいる受託者の社員についても生命等の安全が図られるよう、普段より3日分の食料・水等について何らかの手段を用いて確保しておくこと。（努力義務事項）