

群馬県立がんセンター医事業務等委託仕様書

1 委託業務の名称

群馬県立がんセンター医事業務等委託

2 用語の定義

この仕様書における用語の定義は次のとおりとする。

- (1) 病院とは群馬県立がんセンターをいう。
- (2) 委託者とは、群馬県立がんセンター院長をいう。
- (3) 受託者とは、この業務を受託した者及びその代表者をいう。
- (4) 管理主任とは、この業務を受託した会社に所属する従業員で委託業務の統括管理、労務管理、人材育成等を行い、業務改善提案について病院職員との窓口を担う者をいう。
- (5) 業務要員とは、この業務を受託した会社に所属する従業員をいう。
- (6) 従事者とは、管理主任及び業務要員をいう。

3 委託期間

令和7年10月1日から令和10年9月30日まで

4 委託業務の実施場所

群馬県立がんセンター 太田市高林西町617-1

5 委託業務の内容

委託業務の内容は、次の事項及びこれに付随する業務とする。詳細は別紙1に掲げる。ただし、契約時及び契約締結後において委託者・受託者協議のうえ、仕様書の内容を変更できることとする。

- ① 外来業務
- ② 入院業務
- ③ 会計業務
- ④ レセプト統括業務
- ⑤ 診療情報管理業務
- ⑥ 診療情報管理業務（DPC関連）
- ⑦ 地域医療連携業務
- ⑧ カルテ管理業務
- ⑨ 病棟クレーク業務
- ⑩ 外来クレーク業務
- ⑪ 電話交換業務
- ⑫ メッセージャー業務
- ⑬ 緩和ケア病棟業務

- ⑭ 統括管理責任者
- ⑮ 医材業務
- ⑯ コンシェルジュ業務
- ⑰ 治験業務
- ⑱ その他

6 委託業務の基本的運用方針

(1) 医療の質の向上

- ① 診療報酬請求業務について、病院職員と連携して、適正かつ確実に行うこと。
 - ア 診療報酬改定や医療保険制度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。
 - イ 多様な診療行為に対し、患者や保険者への請求の可否を明確にし、病院職員に情報提供すること。
 - ウ 病院の医療情報システムを理解し、入力データ処理を迅速かつ正確に行うこと。
- ② 個人情報等は、群馬県個人情報保護条例及び「個人情報取扱特記事項」の規定に従って、適正な取扱いを行うこと。

(2) 患者サービスの向上

- ① 患者に対し、適切かつ丁寧な接遇を行うこと。
- ② 患者満足度の向上に取り組むこと。
 - ア 患者を待たせないこと。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方策を検討すること。
 - イ 患者等からの相談及びクレームには、真摯で的確に対応すること。

(3) 病院経営の効率化

- ① 請求精度の向上に取り組み、確実な診療報酬請求を行うこと。
 - ア 適正な請求を行い、請求もれを防止すること。
 - イ 返戻・査定防止・削減に努めるとともに、返戻・査定の原因を分析し、その結果に基づいて返戻・査定防止・削減及び請求向上対策を策定し、実施すること。
 - ウ 算定方法やレセプトチェックが的確に行われているか、定期的に医事会計システム等をチェックすること。
 - エ データ分析に基づいた病院経営健全化に繋がる収益増の提案を行うこと。
- ② 未収金対策について、病院職員に協力・連携して未収金の削減に努めること。
 - ア 病院職員が策定する未収金対策の計画等に協力すること。
 - イ 未収金の発生予防に努めること。
 - ウ 発生した未収金は、早期に回収できるよう業務提案を行うこと。
- ③ 業務の内容について、常に分析し、改善を行うこと。
 - ア 業務内容について、統計や患者等からのクレームを生かし、常に分析し、改善を行うこと。

7 業務実施体制

業務実施体制の条件は次のとおりとする。ただし、各事項は委託者が求める最低条件であって、受託者から委託者に最善と思われる内容を提案すること。また、従事者の配置にあたっては、現地視察等により適切な配置に努めること。

(1) 受託者

- ① 病院で使用する医療情報システムを用いて運用するものであること。
- ② 受託者は、業務を行うにあたって、最善と思われる人数、配置等を提案し、必要に応じ報告を行うこと。業務の繁忙等により、従事者の人数が足りないと判断される場合は、受託者の判断により増員又は配置換え等を行い、業務に遅延、質の低下等を招かないようにすること。
- ③ 業務の着手にあたり、組織図、従事者の名簿を委託者に提出すること。なお、従事者に変更が生じるときも同様とする。
- ④ 業務の適正な遂行のため従事者へ必要な指導及び教育を行うこと。
- ⑤ 女性従事者へ適切な制服を用意し、名札を着用させること。
- ⑥ 男性従事者には、スーツなど身だしなみを保持させ、名札を着用させること。
- ⑦ 診療報酬請求の月次の査定率及び返戻率は以下の値を上回らないこと。
 - ・査定率 0.3%
 - ・返戻率 2.0%
- ⑧ 会計の待ち時間は平均10分以上経過してはならない。
- ⑨ 受託業務の円滑な遂行及び精度の向上を図るため改善案などを提案すること。

(2) 業務実施体制

① 管理主任

病院において、委託業務の全体を統括する常勤の管理主任を配置すること。

ア 業務に精通し、業務要員を適正に配置し、指揮監督を行うこと。

イ 患者の診療に合わせて業務要員を適正に配置し、待ち時間に配慮すること。

ウ 業務の遂行上、トラブルが発生したときは、文書・口頭等による報告を行うとともに率先して解決に当たること。

エ 病院職員との連絡調整に努め、報告書などの提出を行うこと。

オ 管理主任が不在になるときは、次の管理者を指名すること。

カ 診療報酬改定及びそれに伴う施設基準等の届出に対し、病院職員と共同で対応すること。

キ 院内委員会への出席及び医事課の補助

ク 各受付の消耗品管理（コピー機、再来機、精算機管理等含む）

ケ 各部署の更新項目の対応及び医事コードのシステム対応

② 業務要員

【所要人数】

業務を行うにあたって、各部署の配置要員は全部署の算出根拠となる要員数の積算表を提出した上で、適切に配置すること。

【条件】

- ア 業務要員のうち、入院会計業務を行う者については、次のいずれかに該当する者（以下「有資格者」という。）を配置すること。
- ・（公財）日本医療保険事務協会が実施する診療報酬請求事務能力認定試験又は（一財）日本医療教育財団が実施する医療事務技能審査試験（2級以上）に合格した者
 - ・医療機関において、2年以上の医療事務関係の実務経験を有し、診療会計やレセプト点検を行う能力がある者
- イ 業務要員のうち、診療報酬請求の精度向上を推進する有資格者を病院1名以上配置すること。なお、本業務と上記「①管理主任」の業務を兼務することは差し支えない。
- ウ 業務要員のうち、外来会計業務を行う者については、診療会計やレセプト点検を行う能力がある者を配置すること。
- エ ア～ウの有資格者以外の業務要員については、受託者の裁量により業務を遂行する上で必要な適性と事務能力を有する者を配置すること。
- オ 業務要員のうち診療情報管理士を必要数配置すること。
- カ 業務要員のうち、コンシェルジュは、当該業務を適切に遂行できる、以下 a～c の条件を満たす者を配置すること。
- a 接客業務の豊富な経験に基づき、患者の立場に立って考え、行動できるホスピタリティーを重視した行動が取れること。
 - b 手話による意思の疎通ができるスキルを有することが望ましい。手話の技能は、全国手話検試験4級程度以上があることが望ましい。なお、疎通が難しい場合は、電子機器を使用しても可とする。
 - c 外国語による意思の疎通ができること。外国語の種類は、英語、ポルトガル語、中国語のいずれかであることが望ましい。なお、疎通が難しい場合は、電子通訳機をしても可とする。

【責務】

- ア 病院に勤務する者として自覚を持ち、ふさわしい身だしなみや言葉遣いなど品位の保持に努めること。また、業務遂行中は、病院の定める規律などに従って行動すること。
- イ 担当する業務の趣旨をよく理解し、その機能を十分に発揮させ、円滑で適正な業務の遂行に取り組むこと。
- ウ 患者に対して懇切丁寧な接遇を行い、患者サービスの向上に努めること。
- エ データ入力や診療報酬の請求など細心の注意を払い、業務を遂行すること。
- オ 誤りや不明な点を発見したときは、直ちに確認し、修正など必要な処理を行うこと。
- ③ コンサルタント業務
病院運営のコンサルタント業務を実施するものとして適正な能力を有する者を配置し、病院職員からの照会等について適切に対応すること。（兼務可）。
- ④ その他

委託者は受託者が使用する従業員のうち、委託業務を遂行するにあたり不相当と認められる者については、その理由を明示して、研修するよう受託者に対して通知することができる。

8 委託業務の実施日時

委託を行う日時は、原則として祝祭日及び年末年始を除く月曜日から金曜日の8時30分から17時15分（休憩60分を含む。）とする。ただし、次の（1）、（2）及び（3）の業務については、それぞれ指定するとおりとする。

（1）レセプト統括業務

① 医科レセプト業務

歴月の末日から業務完了日まで 必要となる日時

② 歯科レセプト業務

歴月の末日から業務完了日まで 必要となる日時

（2）コンシェルジュ業務（2名のうち1名）

8時から16時45分

（3）外来受付及び放射線外来の受付業務

外来受付業務

7時45分から17時15分

放射線外来受付業務

8時15分から17時15分

9 現金の引継方法

- （1）受託者は、受領した金銭を受託者の責任において、委託者に引き継ぐまで、安全に保管しなければならない。
- （2）受託者は、一日の途中において、委託者から金銭の引継の請求があった場合は、現金引継簿に記入・押印のうえ、現金を添えて委託者に引き継がなければならない。
- （3）受託者は、一日の会計業務が終了したときは、その日の内に現金引継書を作成・押印のうえ、現金を添えて委託者に引き継がなければならない。

10 検査・監督

（1）検査・監督

- ① 受託者は、委託者からの検査監督及び業務の実施に係る指示に従うこと。
- ② 受託者は、委託者から業務の進捗状況の提出要求、業務内容の検査実施要求、業務の実施に係る指示があった場合は、それらの要求及び指示に従うこと

（2）業務改善

受託者は、業務の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ずること。

11 個人情報の保護

受託者が業務上取扱う個人情報については、別記「個人情報取扱特記事項」の規定に従

い、細心の注意を払わなければならない。なお、別記「個人情報取扱特記事項」中、甲は委託者、乙は受託者と読み替えるものとする。

12 事故報告

- ① 受託者は領収書等の控えと現金に差異を生じたとき、コンピュータの精算額に差異を生じたとき、現金の盗難等があったとき、会計窓口でトラブル等が生じたとき、個人情報の漏洩事故等あったときには、事故報告書により、直ちに委託者へ報告しなければならない。
- ② 受託者は、業務の実施に支障が生ずるおそれがある事故（停電等を含む）の発生を知った時は、その事故発生の帰責の如何に関わらず、直ちに委託者へ報告しなければならない。
- ③ 受託者は、事故発生時の対応及び協議方法を定めておくこととし、緊急時の連絡体制を定め、委託者に提出することとする。

13 災害発生等の対応

(1) 災害発生時の対応

- ① 災害発生時又は多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合は、病院職員の指示によりその対応にあたること。
- ② 災害発生時又は多数の患者の来院が想定される場合は、臨時的に従事者の増員配置を行うこと。

(2) 訓練等への参加

委託者が実施する災害訓練や災害に関する研修会に参加すること。

14 緊急時の連絡担当者

緊急の場合の連絡担当者は、委託者は医事課長、受託者は管理主任とする。

15 労働安全衛生

- (1) 受託者は、労働関係の法令を遵守し、従事者の健康管理・労働安全衛生に努めること。
- (2) 受託者は、労働安全衛生規則第44条に規定する健康診断を年1回定期的に行い、その記録を保管すること。なお、健康診断に係る経費は受託者が負担すること。
- (3) 受託者は、委託者が必要とする健康診断及び予防接種を行い、その記録について委託者から報告の求めがあったときは応じること。なお、健康診断等に係る経費は受託者が負担すること。

16 経費区分等

- (1) 委託業務の遂行について必要な病院の施設、設備、機器、物品及び用紙など（以下「施設等」という。）は、委託者は受託者に対し、無償で使用させるものとする。
- (2) 労務費（福利厚生費、健康診断費、被服等）、教育研修費（診療報酬請求関係等の

書籍購入を含む。)及び交通費は受託者負担とする。

17 受託者の施設等の適正管理

- (1) 病院の施設等については、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。
- (2) 病院の施設等については、病院の許可無く複写・複製、目的外使用、持ち出し、廃棄を行ってはいけない。
- (3) 病院の施設等については、委託業務が完了したとき、又は契約が解除されたときは委託者に返還し、又は委託者の指示に従い破棄しなければならない。

18 契約の解除

契約期間中に業務遂行することが不可能と判断した場合は、委託者は契約期間中であっても契約を解除することができる。

19 その他

本仕様書に定めのない事項又は本仕様書により難い事情が生じたときは委託者と受託者で協議のうえ決定する。

群馬県立がんセンター概要一覧

令和7年4月1日現在

開設年月日	昭和30年11月21日	
所在地	〒373-8550 太田市高林西町6 1 7 - 1	
電話	(0276) 38-0771	
ホームページ	www.gunma-cc.jp	
診療科目	内科、呼吸器内科、消化器内科、血液内科、外科、呼吸器外科、消化器外科、乳腺外科、頭頸部外科、泌尿器科、婦人科、放射線科、呼吸器外科、麻酔科、疼痛緩和内科、緩和ケア内科、リハビリテーション科、形成外科、精神科、病理診断科、歯科、歯科口腔外科	
許可病床	一般	314
	精神	
	計	314
入院基本料	7 : 1	
結核指定医療機関	○	
生活保護指定医療機関	○	
労災保険指定医療機関	○	
更正医療・育成医療指定医療機関	-	
未熟児養育医療機関	-	
身体障害者福祉指定医	○	
原子爆弾被爆者一般疾病医療取扱病院	○	
救急告示病院	-	
精神科応急入院指定病院	-	
医療観察法指定通院医療機関・鑑定入院実施医療機関	-	
障害者自立支援法指定自立支援医療機関（精神通院）	-	
公務災害補償の医療機関	○	
国民健康保険法による療養取扱機関	○	
整形外科機能訓練施設	-	
地域医療支援病院	-	
病院機能評価	○	
臨床研修協力病院	○	
災害拠点病院	-	
病院群輪番制病院	-	
地域がん診療拠点病院	○	
医 事 業 務 関 係 シ ス テ ム	医事会計システム	HOPE SX-R
	電子カルテ	FUJITSU EGMAIN-GX
	オーダーリング	FUJITSU EGMAIN-GX
	自動精算機	(株)鳥津製作所
	DPC関連システム	MEDI-ARROWS
	再来受付機	FUJITSU製

※医事業務関係システムの多くは、令和7年8月1日からSSI社製のものに切り替わります。

別紙1 群馬県立がんセンター医事業務等委託詳細

1 外来業務（及び9外来等クラーク業務）

① 初診受付（5番窓口）

本日の予約（受診科・担当医・時間）の確認
紹介状の有無を確認
セカンドオピニオンの対応
マイナンバーカード健康保険証（以下、マイナ保険証）の利用案内と保険情報確認
保険証を預かってコピーをとり、氏名を確認して保険証を返却
持参書類（紹介状・フィルム・服薬情報・CD-R等）を預かり、地域連携室へ取込依頼
診察申込書・問診票の記入を依頼（問診票の質問事項の説明）
医事会計システムに患者基本情報（氏名・生年月日・住所・連絡先・電話番号）を入力、電子カルテのプロフィール欄に患者本人以外の緊急連絡先登録
事前にIDを取得していない患者については、IDを取得しカルテを作成
外来受診案内票の発行、診察券の発行（磁気不良及び紛失時の診察券再発行含む）
外来受診案内表・問診票・診察券等をファイルに入れて患者に渡す
受診の流れを説明（受診科の場所、受診後にファイルを3番窓口へ提出など案内）
患者が持参したCD-R等を2階検査室へ届け、カルテ取り込み依頼を行う
患者登録情報画面の再チェック
地域医療連携業務担当者から来院予定患者の予約票を受取り、来院時まで保管
紹介状・予約なく来院した受診希望者への対応
初診患者には受診の流れを説明後、コンサルジュに案内を依頼
転院患者の受付対応（紹介状看護サマリ等）を取込み依頼、入院支援センター看護師への連絡、患者の案内
予約外患者の対応（相談員からの連絡後の予約取得、患者来院後看護師へ連絡）

② 外来受付（第一・第二外来）

マイナ保険証の利用案内と保険情報確認
保険証の確認・入力
外来受診案内票の診察前検査（採血・採尿・レントゲン・検査等）の確認
電子カルテ受付外来患者一覧で待受情報を入力
各診察待合室の案内
問診票の入力・管理
喀痰、検便の受取り
診察後、次回検査予約のある患者への説明（時間・注意点・休止薬等）
同意書を確認し、コピー指示のあるものはコピー（紙及び電子データ）をとって患者に渡し、同意書はスキャンする。
入院することが決まった患者の案内
外来看護師との患者連絡対応

紙カルテが必要な際の準備とカルテ庫への収納

外来トイレのナースコール対応

翌週の外来週間予定表を各所へ配布

採血とり直し患者探し

急患、救急搬送患者への対応

初診患者のプレパラート CD-R の対応

各説明用紙のコピー、セット作業

③ 書類受付（6番窓口）

申込み受付（患者、MSW、医事課、保険会社）

医師、医師事務補助作業員への作成依頼、台帳入力、依頼書の搬送

出来上がり書類の受け渡し、会計伝票の作成、支払い説明、スキャナー依頼

請求書作成依頼、未収依頼、郵送の手配

電話対応（患者、医師事務作業補助者、医師、MSW、保険会社）

紹介状、CD-R の受け渡し

未引取り書類や紹介状の処理(診断書申込より2年経過のもの、紹介状年一回)

患者家族からの死亡連絡の対応、がん登録室への連絡

申込用紙等の用紙補充(コピー、裁断)

④ その他

来院して診察予約を希望する患者の対応

紹介初診患者へのCD-R返却

各種問合せへの対応

院内委員会等で要する資料作成及び参加

オンライン資格確認の操作方法等の案内

職員公務災害請求に関するレセプト作成

自立支援医療概算額内訳書の記載

2 入院支援センター

① 患者の入院日以前の対応

入院予約を受付け、入院時の手続き・注意事項等を患者に説明

入院のしおりを渡す

必要書類（入院申込書・問診票・住民票）を説明し、提出依頼

個室の利用希望を確認し、病棟へ報告

入院決定患者のチェック

後日入院決定した患者へ入院日と時間/4床室の別を電話連絡、必要に応じ病棟との調整

入院患者ファイルの作成

入院予約済み患者からの電話問合せへの対応

各病棟からの電話連絡への対応

② 入院患者受入業務

当日入院患者の確認（検査実施の有無を含む）

当日入院患者対応

保険証・診察券・限度額認定証を確認し、コピー（紙及び電子媒体）（診察券以外）をとって本人へ返却

保険証・限度額認定証の情報を医事会計システムに入力し、再確認

マイナ保険証の場合は、保険情報確認及び医事会計システムへの照合、入力
連帯保証人・身元引受人情報（氏名・住所・電話番号等）会計システムに登録

医事会計システムで患者の入退院歴を確認

個室申込書の記入依頼

提出書類（入院申込書・住民票（初回入院・住所変更時）・感染チェックリスト）のチェック

退院証明書の確認

入院患者ファイルに入院情報・診察券・お薬手帳（持参薬有の場合）を入れ入院支援 DC へファイルを渡す。

即入患者への対応

入退院患者の確認

前日の入退院・病棟移動の確認

入院患者数日報を3階医事課、栄養課のBOXへ提出

③ 資料の整理

翌日入院患者リスト

入院申込書（整理し、医事課へ提出。入院承認後は時系列で月ごとに綴る）

住民票のがん登録室への提出、提出依頼票の整理と医事課への提出

未提出書類は不備台帳へ登録し、提出催告

入院のしおりの補充（増し刷り）

各種帳票・資料の出力・作成

休日・夜間日誌

夜間・時間外即入患者リスト

救急車来院・入院人数報告書

新患・新患即入人数と報告書

月末待機患者人数報告書（作成後、医事課へ提出）

3 会計業務

① 窓口の準備・整理

自動精算機の準備

入金後、設定枚数と入金枚数を再チェック

自動精算機への用紙及びトナーカートリッジ補充、紙詰まり、現金詰まり等の軽易

な不具合解消作業

前日会計締め後に支払のあった患者の POS レジへの入力

前日に歯科受診した医科入院患者の納入通知書を発行し、未収金フォルダで保管

② 外来会計

・会計受付（3番窓口）

診察済み患者のファイルを預かる

外来受診案内票の確認、漏れがあった場合の患者への確認

電子カルテ内に注射オーダーがあり、ファイルに注射伝票が入っていない場合、担当部署の看護師に電話で問い合わせをする

診察券・院外処方箋の保険情報記載確認・次回予約票・検査結果等を、氏名を確認して患者へ渡す

外来受診案内票バーコードを読み込み会計番号券を発行

会計番号券を渡して支払い方法を案内

ファイルを2番窓口担当者へ渡す

・会計計算（2番窓口）

マイナンバーオンライン含む保険証の確認

カルテから、診察済みのデータを取り込む

注射伝票に記載された処置や注射薬などの会計をする

外注検査伝票の会計後追加請求処理

未入力や不明なオーダー等のが担当科への確認

保険情報未記入の処方箋への保険情報記入

未取り込み処理

院内検査の請求処理依頼対応(コロナ、針刺し、結核等)

生活保護医療券の各自治体への依頼

他院入院中患者の当院受診時の会計処理

レセプト請求、病名入力、症状詳記や病名確認の医師への依頼

返戻処理、査定分析、保険診療委員会への出席

請求漏れのないように診察内容を確認・修正し、請求処理の入力

書類受取のみの来院者については、会計を手入力し納入通知書を発行

分納希望患者の医事課への連絡

・収納（1番窓口）

前日準備しておいた準備金（釣り銭）を入金

POSレジへの入金

前日の時間外受診患者の会計の未収金処理とエクセルデータ入力

診察券忘れ・入院費支払・未収ありの患者は窓口案内し領収

3万円未満の窓口還付預り金のある患者へ現金を還付し、署名を受ける

14:00 までに銀行預け入れ分の現金に、現金払込書・現金引継簿を添え医事課へ

窓口業務引継ぎ書作成

納入通知書により医業外収益の支払を申し出た来院者から収納

テレビカード購入者の申出に応じ両替
翌日準備金(釣銭)の準備

当日の締め作業

自動精算機の現金を回収して額を確認し、翌日の準備金を除いて残金を計算
自動精算機売上金額と一致するか確認
ポストレジの現金を回収して額を確認し、翌日のポストレジ準備金を用意
クレジットカード支払分の領収済通知書と金額の確認
入院・外来の未収金一覧表・請求書一覧表を作成
医業外収益収納分の精算
各帳票をもとに現金引継書・クレジットカード引継書を作成
現金引継簿を作成し、各帳票・集計表とともに医事課へ提出
(現金/クレジットカード引継書・未収金一覧・還付控え・領収済通知書等)

・その他

自動精算機の支払い方法の説明、補助
明細書発行希望者への対応
後日支払を申し出た患者等の情報を未収として医事システムへコメントを残す
コンシェルジュが接客多数で対応できない際のサポート
未収金が発生している患者への支払いの確認

③ 入院会計計算

・入院入力業務

前日までの入院患者のカルテ内の実施済データをバッチ取込み
前日の即入患者の外来受診データをカルテに取込み
カルテの個々の患者の未会計データを取込み
取り込んだデータを会計画面で修正・確認
伝票で送られてくるもの(手術伝票・ICU伝票・処置伝票)の入力処理
入院患者情報のチェック
保険・限度額認定証・入退院履歴・外泊・食事・長期入院等のチェック
DPC登録
歯科入院(入退院日の入力)及び病名登録(要医師承認)

・退院会計

退院患者の確認
カルテにより未会計分を確認し、会計システムに修正入力
(入退院歴、外泊数、食事(欠食・特別食・選択メニュー)、診療オー

ダー等)

退院日までの入院費概算を患者ごとに各病棟あてFAX送信
退院当日のオーダーを会計システムへ取込み
DPC制度下での算定漏れチェック

レセプトオンライン請求に伴うレセプト電算ファイルデータのチェック
対外受診を行った際の会計処理（出来高算定分の入力及び請求書の送付等）
入院支払い証書の作成
文書作成（退院証明書）
電子カルテ上で退院確認が入力されたら、納入通知書を作成
会計後に増額変更が発生した場合は追加分の納入通知書を作成
患者・家族へ送達（手渡し・郵送）するか、窓口のファイルに綴る
会計後に減額変更が発生した場合は、還付用納入通知書を発行
還付額が3万円未満の場合は、窓口のファイルに綴る
還付額が3万円以上の場合は、患者口座を確認して医事課へ連絡
休日退院の患者の納入通知書を作成し、郵送
退院患者請求書の発行済表示を確認
死亡退院の場合、納入通知書を作成し、身元引受人あてに請求書を郵送
・定期請求
入院している患者について末日までの請求を行う
入院患者名簿を参照して定期請求額通知書を作成し、患者へ渡す
病棟クラークを通じ病室へ届けるか、自宅等への郵送
銀行振込希望の場合は、納入通知書を発行

④ その他

診療費算定に関する職員や患者からの問合せへの対応

4 レセプト統括業務

エラーチェック

D P C 確定処理

データ作成（レセプト電算編集・提出データ作成）

当月の患者の一括集計

返戻・月遅れレセプトの登録

市町村ごとの請求書を出し確認

国保分は返戻登録、医保分は保留登録

医保・国保 総括表を出力

太田市医師会提出締切日の 12:00 までにデータをUSB等へ出力して医事課へ提出

（医事課にてエラーチェックを行い、エラーがなければ送信）

電子カルテで出された加算オーダーに対する算定要件及び算定可否の確認

送信エラーデータの修正、再提出

エラー修正の後、医師会への提出書類を整え医事課へ提出

（歯科・返戻・治験のレセプト及び連記請求書は紙ベースで提出）

総括表・レセプト用紙（歯科・返戻・治験）を医保・国保別に綴る

返戻レセプトの登録・点数集計

返戻レセプトの処理・再提出

高額レセプトの症状詳記を医師へ作成依頼し添付
保険不備の場合は保険確認
病名不備の場合は医師に確認
返戻レセプト台帳作成・確認
月遅れレセプトの登録・台帳作成
生活保護医療給付券の登録・確認
治験への参加患者を登録・確認
資料を作成し、医事課へ提出
診療材料の請求もれ確認作業

5 診療情報管理業務（診療情報管理室）

- ① カルテ記載についての医師への助言
 - 不備記載の確認
 - カルテを確認し、必要文書の未記入の場合に記入を依頼
 - 入院診療計画書
 - 退院サマリー
 - 手術説明・同意書・手術記録等
 - 麻酔同意書・麻酔記録
 - 輸血・造影剤使用検査・内視鏡検査・感染症検査等の患者同意書
 - カルテを確認し、要記載事項の不備があれば記入を依頼（腫瘍マーカーの検査結果・治療計画 等）
 - 病名の ICD-10 コード入力
 - 退院サマリー記載率のチェック
 - 診療情報管理委員会に要する資料作成及び参加
 - 毎月の入院計画書、退院サマリー未記入件数、不備記載等の報告
- ② サマリー未作成医師への作成依頼
- ③ 各ミーティングへの参加及び議題に対する検討

6 診療情報管理業務（DPC関連）

- ・ DPC 制度による会計業務
 - DPC の入力業務
 - 「手術」・「処置 1」・「処置 2」情報の入力
 - 入院時併存病名の入力
 - 入院後発症病名の入力
 - 副傷病名の入力
 - 診断群分類の仮決定
 - 診療報酬請求明細書の整合性に係る確認業務
 - 「医療資源を最も投入した傷病名」の検証
 - 分岐に係る副傷病名の有無の確認
 - 出来高算定されていない手術・処置の確認（分岐に係るもの）

選択された「診断群分類」の検証（出来高の内容・カルテ記事より）

医師との調整

保険診療係数の確保（詳細不明病名・未コード化傷病名対策）

病名入力依頼（医療資源を最も投入した病名・入院の契機となった病名・主病名）

診断群分類確定に当たっての相談・確認

診断群分類確定の承認依頼

適正なD P C請求の確認

診断群分類の詳細検証

・適正で質の高いD P Cデータの作成

D P Cに係る分析業務

分析ソフトを用いた統計

診断群分類に係る各種統計作成・分析

院内への情報提供

D P Cデータを用いての、各医師に対する定期的な助言

・その他

適切なD P Cコーディング委員会に要する資料作成及び参加

持参薬データの確認修正

厚生労働省へのデータ作成業務

7 地域医療連携業務

院外からの電話に応じ初診患者の予約をとる

紹介元医療機関・医師名を確認して受診科を決定

一般受診・セカンドオピニオン受診の別を確認

氏名・住所・生年月日・電話番号を入力し、患者IDを取得してカルテを作成

患者IDにより診察予約を登録

セカンドオピニオン患者のID取得、担当者への連絡、予約取得、紹介状・CD-R

の取り込み書類の保管

紹介元医療機関へ必要書類のFAX送信

他医療機関医師からの検査申込の電話を受け、予約をとる

予約票を発行し、初診受付（5番窓口）担当者へ渡す

予約の変更、キャンセル

他医療機関からの検査申込の電話を受け、予約をとる

PET・CT・MRI等。必要に応じカルテを作成し、予約票を発行して5番窓口へ

紹介先医療機関への問診表、予約票、検査説明書のFAX送信

カルテへのスキャナー取込み

患者持参の紹介状・フィルム・CD-R等・服薬情報等

医師からの依頼を受けた各種文書

紹介先から受領した報告書や返書

相談員から依頼された訪問看護報告書

ゲノム資料取り込み
検診結果取り込み、郵送
患者から依頼された証明書、意見書等
紹介元病院から借りた資料(プレパラート、ブロック等)の梱包と返送
紹介患者の CD-R 作成及び患者へのお渡しと郵送準備
紹介元病院へ患者来院の通知 FAX を送信、礼状を作成・送付
電子カルテ上の連携医療機関名、連携医療機関に医師名等のマスタ更新
他院からの検査依頼対応、検査結果の管理(郵送、FAX、取り込み済 CD-R の保管まで)

8 病棟クラーク業務

① 入院患者の受入準備

入院決定患者一覧表により、入院患者、担当医・担当科・病室を確認
入院患者が来る前に、入院ベッドの準備ができているかを確認する
病室のベッドにネームをつける
体温計や尿量測定用紙等の準備

② 入院患者への対応

入院時、患者を病室へ案内し、備品の使い方を説明
入院時、食事・面会の時間・場所等の説明
退院決定した患者のチェックリストの作成、診察券や次回外来予約票などの準備

③ 入院患者のデータ

測定した身長・体重の入力
転院・退院時書類用封筒の封印及び宛名書き
患者案内の内容をカルテに入力
D P C 画面に身長・体重の喫煙指数入力
持参した CD-R・病理標本取り込み依頼

④ 各種書類、物品の確認・準備・整理

がん疼痛管理指導料算定用の用紙処理(コピーを入院会計と4階医師事務室へおくる)
入院中の書類のファイリングと整理
定期的な書類の補充(コピー、事務からの補充)
各種オリエンテーション用書類(クリニカルパス)の補充及びコピー
事務用品、消耗品請求、受領
プリンター用紙、トナー、インク、リストバンドプリンター等の補充と交換
各治療に対する同意書の確認(手術であれば手術についての同意書、輸血同意書、感染症検査の同意書、摘出材料の同意書など)の不備の確認
輸血伝票の整理と回収

入院診療計画書・退院支援計画書の患者サインの確認とスキャナー取り込み
せん妄ハイリスク患者ケア加算に係るチェックリストの整理と保管
退院スクリーニングシートの整理と保管

⑤ **コスト請求に関するもの**

処置のコスト入力と請求漏れの確認（看護師が、使用材料のメモや、外袋を渡すのでそれを入院会計に連絡）

診断書等の文書について申込受付・作成依頼・交付

患者の必要文書のコピー・カルテ取込

同意書の確認、コピー指示のあるものはコピーをとり患者に渡す

医療費に関する問合せへの対応

入院会計担当者の作成した退院患者入院費概算・定期請求額通知書を患者に渡す

⑥ **その他**

患者家族・面会・各種問合せの対応

スタッフステーション内の電話対応

必要書類が不備の場合、医師・看護師へ作成等依頼

診療費算定に関する職員からの問合せへの対応

気送管対応

緩和ケア病棟見学希望患者の案内

貸し出し時のリネン担当業者への連絡

退院時にメンテナンス台の清掃連絡

入院時不備書類、休日入院提出必要書類の預り（入院申込書、住民票、保険証限度額）

翌日採血患者用スピッツの整理

入院時不備書類・休日入院提出必要書類の預かり

看護師研修用資料のコピー

テブラ作業・ラミネート作業

9 外来等クラーク業務

（※「1 外来業務」欄に記載の業務のほか、以下の業務を行う）

① **手術室**

処置伝票の入力確認、使用医療材料等の入力・修正

使用薬品の過不足確認・請求（薬剤・検査課・医療材料）

手術予定表・準備表の印刷、必要事項確認、配付

必要書類を各手術室に配布

各用紙の印刷

業者対応、電話対応

同意書スキャナー

月末書類の保存と提出
手術予定患者の加算確認
患者ネームシール・リストバンド作成

② **I C U**

患者入室準備（I C U入室表作成、入室患者のベッドネーム、点滴ラベル作成含む）
退室患者注射薬請求
注射薬確認
処置伝票の入力確認、使用医療材料等の入力・修正
使用薬品の過不足確認等・請求
その他帳票類の印刷
処置伝票の確認
家族をI C U面会に案内する
作成済褥瘡に関する診療計画書確認とスキャナー
業者対応
月末書類、保存、提出
麻酔科ラウンド表作成
ベッド点検表、保存、交換（年2回）
除細動点検表、保存、交換（月1回）
消耗品受取配置（月2回）

③ **放射線外来受付業務**

受付（治療・診察）
位置決め予定患者が来院した際に予約票を作業スペースの所定の位置へ置き、看護師に声をかける
保険証の確認、入力、マイナンバーカードの対応
検査説明（CT・MRI）
患者案内
問診票の入力
蓄尿、飲水確認（前立腺I MRT患者の治療前前処置の確認）
新患の問診票づくり（前日）
翌日の位置決め予約表印刷
翌日の診察、位置決め、新患リスト一覧作成、コメント記載、増減確認
翌日の放射線治療患者の一覧表印刷
電話対応（予約、キャンセル、変更、医師・看護師へのとりつぎ等）
手術予定表印刷
翌週予約外来(全科)患者の集計記入
月報、放射線治療実施一覧作成
Pet-CT 前日患者連絡

週 1 回技師、医師の休暇、不在予定日の確認並びに電話交換への伝達
月初に前月 1 ヶ月間の外来治療患者リストの PC 内データ移行
週 1 回手術予定表の準備、印刷
業者への対応
ガラスバッチの保管や受け渡し
ロビーカーテンの開閉
医師へ診断書依頼
診察日は R I S の診察済みボタンを押す
看護師への報告業務
（ベッドからストレッチャーへの移動患者やアンサー注射など処置が必要な患者、
その他、看護師から申し送られた注意が必要な患者が来棟した際は報告をする）
翌週の外来患者の人数集計

④ 内視鏡室外来受付業務

受付
本日分追加検査の確認
会計用紙と検査後注意事項説明用紙の準備
問診票の準備、患者への記入依頼、記載内容の確認、入力、保管、内服薬の確認
（主に抗凝固薬剤）患者様家族対応
予約一覧表の印刷配布
血圧測定案内、測定用紙を問診票へ添付
検査後注意事項の説明（用紙に沿って）
他科の診察や他の検査案内
検査終了後に会計用紙の内容を入力（R I S）
内視鏡機器管理入力（R I S）
問診票を担当看護師の PC へ届ける
翌日分検査予定一覧表の出力、同意書の確認、内服薬確認、検査日の他の検査や受診（再診）予定の確認
入院患者用の会計用紙と説明用紙の準備
治療（ESD、EMR）伝票記入及び貼付
検診依頼票の確認と保管、治療前日にファイルに準備、検査医が記載後 PM 受付担当者へ届ける
内視鏡室内 BGM のオン・オフ、血圧計・テレビ電源のオン・オフ
病棟患者の連絡（呼び出し、迎え）電話対応
各種用紙の補充、管理
ボールペン、バインダー、血圧計、ファイルの定期的な消毒

⑤ 緩和ケア外来（精神腫瘍科含む）

受付業務全般（入院・外来）
付き添いの方の検温

保険証の確認、マイナンバーカード対応
会計データ作成から支払い（現金のみの取扱い）まで
薬局への FAX 対応
紹介状を受け取り、スキャン依頼
CD-R をコピー依頼し、データを放射線科へ持ち込む
診察券発行
問診の記載依頼をし、チェック、データ入力
入院時対応、入院申し込み書預かり
付き添いの方の検温
荷物カートの出し入れ・利用、お部屋へのご案内
入院中面会者への対応、面会者台帳への記録、看護師との伝達事項やりとり
電話対応（電話交換からの外線・各部署からの内線電話）
書類受付及び会計（診断書・証明書）
統計データの入力(学会等報告データの入力)

10 診療材料物流管理業務

① 定期業務

各病棟・内視鏡・ICU・手術室・外来・放射線・医材収納棚の定数管理業務
（「定数材料・臨時請求材料」指定棚補充業務）
臨時材料請求受付業務
定数・臨時材料発注業務
検品業務
院内購入材料端末入力業務
手術室分医事会計伝票チェック
定期請求、臨時請求の端末への入力
内視鏡、放射線手術室の委託品発注、検品端末入力業務
一次仮置き品持込確認、使用確認、端末入力業務

② 週一回業務

手術室委託在庫物品棚卸業務
ME「定数材料・臨時請求材料」補充業務
手術室ダヴィンチキット発注、検品、補充業務

③ 月一回業務

院内購入材料電算管理業務（仕入、払出、消費実績の報告）
黒スピッツの交換、ファンパットGLを外来に配布
手術室使用期限切れ予定物品調査
部署別払出実績金額一覧表の作成
月締め処理

診療材料検討委員会資料の作成
共同購入検討ワーキンググループ出席

④ **年二回業務**

棚卸業務（9月末及び3月末に実施しその結果を経営課へ報告）

⑤ **随時業務**

定数見直し業務（定数表作成・定数棚整備含む）

欠品物品の対応 代替品の手配、確保

不良・不動在庫管理業務

（不良・不動在庫物品の調査、集計、報告及び院内使用促進対策の実施）

使用期限切れ管理業務

（使用期限切れ(予定)物品の調査、集計、報告及び院内使用促進対策の実施）

品質管理業務

（物品の仕様、型式変更及び製造中止などに際し、院内関係部署へ連絡）

物品マスタメンテナンス

（新規登録、整備、価格、納入業者、定価、償還価格等の変更入力）

共同購入品の対応

（新規登録、整備、価格、納入業者、定価、償還価格等の変更入力

推奨品の有無の端末変更入力、推奨品の有無の伝票の差替え及び再確認）

メーカー、業者マスタメンテナンス新規登録

1 1 病棟メッセンジャー業務

① **帳票等の搬送**

次に掲げる帳票等を病棟及び外来から各部門へ搬送（病棟間及び外来と各部門と病棟との搬送を含む）する。

ただし、電子カルテ等電子媒体により送付されるものを除く。

CD-R、検査結果、伝票、ワゴン、バインダー

検体、ホルマリン、喀痰、尿、便、婦人科処置室からの検体

処方箋（注射箋、麻薬処方箋、食事箋を含む）

薬品、スピッツ

検査予約票その他各種帳票

事務局から各病棟（部門）への配布物

1 2 治験及び製造販売後臨床試験に係る業務

① **外来、入院及びカルテ管理業務**

「1 外来業務」及び「2 入院支援センター」欄に記載のとおり

- ② レセプト業務（保険外併用療養費支給対象外経費に係るものを含む。）
「4 レセプト統括業務」欄に記載のとおり
- ③ 治験又は製造販売後臨床試験の依頼者との事前協議への出席
- ④ 上記業務に付随する院内会議への参加及び説明等

13 コンシェルジュ業務

総合案内

受診方法、各種手続きの説明・補助
 院外処方箋FAX送信
 見舞客の対応（病棟・病室・面会時間の案内、病棟面会札の回収）
 オンライン診療後の対応(オンライン診療用紙のFAX送信と郵送、会計への報告)
 新患への付添、案内
 看護相談・医療相談・栄養相談の取次ぎ
 外来受診科・曜日・担当医の案内
 エスカレーター利用者の補助
 来院して診察予約を希望する患者の対応
 外来受診案内票の対応
 委託者と協議の上、総合案内業務の改善業務の実施
 急患への対応
 遺伝子外来受診患者は第一外来受付担当者がコンシェルジュに案内を依頼。
 外部業者（荷物運送業者、営業、研修生等）の案内
 自販機トラブルの連絡、引継ぎ
 外部からの来客のとりつぎ(医師、看護師、職員)

① ラウンド業務

困っている患者への声かけ
 院内各施設への案内
 玄関・ロータリー周辺で車いすの用意・片付け等の手伝い
 タクシーの手配、バス路線案内
 院外処方箋FAX送信、用紙補充、トナー交換、エラー対応
 患者からの各種問い合わせ対応←「各種問合せへの対応」
 再来機・記載台・精算機等の消毒
 再来機用紙補充、トナーカートリッジ補充、紙つまり、軽易な不具合解消作業
 自動精算機エラー対応（用紙及び釣り銭補充、現金及び用紙の詰まり解除）
 スクリーニング患者の案内、待機指示
 「手話」による（1）、（2）の業務
 「外国語」による（1）、（2）の業務
 （上記、2つについて、電子機器を使用した対応でも可とする。）
 なお、コンシェルジュの配置箇所・ラウンド箇所は医事課長と確認、協議の上決定する

② 院内表示ほか患者サービス向上にかかる業務

外来待合室・情報コーナー等の雑誌・パンフレット等の整理

デジタルサイネージ表示内容の更新、機器の電源オンオフ

自動血圧計の用紙補充、使用方法の説明

外来混雑時の椅子の設置、片付け

遺伝子カウンセリング外来への来院者の案内

患者サービス向上に向けたアンケート業務の実施の補助業務

上記業務内容に関連する業務で、本業務契約の一部として実施することが必要と甲と乙が合意した業務

玄関設置傘立ての片づけ依頼、入院荷物カートの補充

キャッシュコーナーのエラー対応、連絡

テレビカードトラブル対応、連絡

外来フロア、外来館患者使用トイレ等の備品の補充依頼の連絡

③ 感染症対応にかかる業務

玄関の風除室1に配置された消毒液の補充

マスク未着用患者へのマスクの配布

玄関設置の体温計調節依頼

その他関連する業務が発生した際は、対象部署と委託業者双方で協議の上決定する。

④ 採血室受付業務

患者案内（整理券出力）

検査課、外来への電話連絡

処置室での採血用スピッツの準備

採血管・ラベルの補充

病棟用採血管等の出力

検査依頼が未入力 of 患者を第一外来受付へ案内し、確認の依頼を行う。

職員不在時は、患者が分かるように案内掲示を設置して対応を行なう。

機器等の終了操作、戸締り（17時15分）

なお、17時10分以降に患者の対応がある際は、病院職員が戸締りを行なう。

緩和ケア病棟への案内、連絡

1.4 電話交換等業務

① 電話交換業務

電話対応は礼節を重んじ、思いやりのある優しい対応を行うこと。

院外、院内からの電話を該当部署へまわす
再診察予約、予約変更、キャンセル
守衛との電話切替(8:30・17:15)
院外から(患者・医療機関・救急隊・業者)の電話問い合わせ内容を確認し、該当部署へ回す(患者に関する ID、名前、受診科、主治医を確認する
患者家族からの死亡連絡への対応、がん登録室への所定用紙の記入
当院医師から他院医師への電話の取次ぎ
コールバック対応
当院に関する問い合わせ(道順、診療時間、院内施設 等)
折電メモの該当部署への配布
折電依頼を患者掲示板に記載
書類の出来上がり確認
電話内容の記録
クレーム対応
なお、他部署から依頼された突発的な業務で、明らかに電話交換業務から逸脱していると思われる業務については、医事課を窓口として、対象部署と委託業者双方で協議の上決定する。

② 診察予約への対応

電話で診察予約を申し出た患者の ID・受診科を確認し、予約をとる
紹介状のない患者に対しては、まず他院を受診するよう依頼

15 その他

その他突発的に発生する業務、委託者の新たな取り組み等により発生する業務については、医事課を窓口として対象部署と受託者双方で協議の上決定する。