

委 託 業 務 内 容 等

1 業務箇所

- (1) 医事課医事係事務所内（外来計算）
- (2) 総合受付窓口
- (3) 総合案内
- (4) 時間外窓口（夜間は夜間受付 午前中は書類お渡し専用窓口）
- (5) 外来ブロック受付1（内科、循環器内科、脳神経外科）
- (6) 外来ブロック受付2（外科、大腸・肛門外科、小児科、形成外科）
- (7) 外来第2ブロック内全体
- (8) 外来ブロック受付3（心療内科、泌尿器科、産婦人科 皮膚科）
- (9) 糖尿病内科センター
- (10) 眼科
- (11) 整形外科
- (12) 耳鼻咽喉科
- (13) 歯科口腔外科
- (14) 救急外来
- (15) 診療所（平尾、布施、鳴瀬、東地）
- (16) 各病棟（西病棟3・4・5・6階、南病棟3階）

2 業務内容

- (1) 業務箇所における患者受付・診療費計算・入退院業務・医療費証明・書類（診断書等）受付とお渡し・保険証及びマイナンバーカード（以下、保険証とする）確認業務（詳細参照）
- (2) 診療所の診療に付帯する業務（詳細参照）
- (3) 入院診療費用算定及び診療報酬請求業務（詳細参照）
- (4) レセプト点検業務（詳細参照）
- (5) シルバーランドキシの診療に付帯する業務（詳細参照）
- (6) 休日・夜間受付、料金計算業務及び収納業務（クレジットカード取扱い含む）（詳細参照）
- (7) 佐久地域平日夜間急病診療センター及び佐久地域休日小児急病診療センター
医事業務（詳細参照）
- (8) 医療コンシェルジュ業務（詳細参照）
- (9) 外来第2ブロック看護助手業務（詳細参照）
- (10) 平日及びお盆、年末年始の夜間救急外来窓口業務（詳細参照）
- (11) その他の業務（詳細参照）

3 2に記載した業務詳細

- (1) [業務箇所における患者受付・診療費計算・入退院業務・医療費証明・書類（診断書等）受付とお渡し・保険証確認業務] について
 - ① 総合受付 会計受付
 - ・ 新規患者受付及び登録並びに診察券（再発行を含む）、基本カードの発行
 - ・ 初・再診患者受付（科登録含む）

- ・ 受診科への案内
- ・ 再来患者の基本的登録事項の最新情報の取得（確認及びデータ入力）
- ・ 外来基本カード出力及び各科への配布
- ・ 保険証、受給者証等の確認及び登録
- ・ 患者等からの各種問い合わせ、クレーム等の対応
- ・ 問診票記入困難者への援助
- ・ 総合案内不在時、受診科への案内
- ・ 時間外来院や救急患者の受付対応
- ・ 患者誘導（車椅子利用の案内、患者移動の援助等）
- ・ 受付業務に付随する帳票類の管理及び補充
- ・ 各種診断書、証明書等の文書受付、処理、申込者への連絡及び書類交付
- ・ 未返却保険証及び書類並びに診察券等の保管及び連絡
- ・ 駐車券無料化の処理
- ・ 松葉杖貸出及び返却に係る業務
- ・ 総合案内付近での患者の停滞及び混雑防止への対応
- ・ 入院の案内
- ・ 産科補償制度の案内
- ・ 受診終了患者の会計受付、会計への誘導
- ・ 受診目的以外の来院者（面会や問い合わせなど）対応
- ・ 診療科、院外薬局等からの問い合わせ対応
- ・ 未渡し院外処方箋の連絡
- ・ 透析患者への請求書配布及び内容説明
- ・ 施設入所者の請求書（月締め）作成及び発送並びに入金確認
- ・ 出産育児一時金の請求（事前申請用）及び報告
- ・ 外国人患者への受診案内
- ・ 未収金発生防止&回収マニュアルに則った対応
- ・ 新興感染症に関する対応
- ・ オンライン資格確認システムの利用に関する対応

② 入退院受付

- ・ 入院受付等の窓口業務
- ・ 入院患者の書類受付及び保険証等の確認
- ・ 入院患者及び新生児新規患者の登録
- ・ ラベルプリンタからのリストバンド出力
- ・ 差額個室入院は、利用同意書への記入依頼
- ・ 入院患者の病棟への案内、面会人への対応
- ・ 出産育児一時金請求書（事前申請用）受取代理人欄への記入及び押印
- ・ 医療費等の証明書受付及び交付
- ・ 入院医療費明細書（請求書兼領収書）の内容説明又は回答
- ・ 診療明細書の交付
- ・ 未収金発生防止&回収マニュアルに則った対応

③ 外来計算

- ・ オーダー内容確認、診療会計入力
(診療録をしっかりと読み、診療報酬内容、カルテ内容との照合、病名の確認・整理)
- ・ 伝票確認、指導料(管理料)等算定項目の確認
- ・ 診療内容に対する各種コメントの付記
- ・ 後日、患者が保険証又は限度額認定証を持参した際の精算
- ・ 後日、診療会計に修正が生じた患者への連絡及び対応
- ・ 返戻レセプト・査定対応・レセプトとカルテとの照合
- ・ 算定漏れへの対策
- ・ 医師への内容(病名、コメント)点検依頼
- ・ 労・公災、自賠責、生活保護、結核予防法等諸法に係る給付請求書の作成、点検、請求業務(伝送)
- ・ 公的機関宛て患者自己負担分・自費分(医科・歯科)請求及び入金確認と報告
- ・ 特定疾患、東京都等公費請求業務(医科・歯科)及び入金確認と報告
- ・ 自賠責等未解決案件の調査
- ・ 保険会社等への請求及び入金確認
- ・ 保険会社等からの文書並びに画像等の請求依頼への対応(同意書添付又は同意の確認もしくは同意書添付無しの場合は返送)
- ・ 生活保護(外来分)医療要否意見書、生活保護給付券交付確認及び入力
- ・ 生活保護給付券未使用分の確認及び返却
- ・ 透析患者の月締め会計入力、指導管理料等の確認
- ・ 施設入所者の当院受診分の月締め会計入力
- ・ 患者等からの各種問い合わせ、クレーム等の対応
- ・ 適切な病名整理
- ・ 入院患者の外来受診等各種料金の計算及び請求
- ・ 後日、診療会計に修正が生じた際の患者への連絡及び対応
- ・ 未収金発生防止&回収マニュアルに則った対応

④ 各診療科の受付及び計算(整形外科 眼科 耳鼻咽喉科)

- ・ 受診患者受付、呼び出し及び案内
- ・ 外来基本カードの出力と振り分け
- ・ 初・再診患者受付(科登録)
- ・ 保険証、受給者証等の確認及び登録
- ・ 受診終了患者の診療会計入力
- ・ 後日、診療会計に修正が生じた際の患者への連絡及び対応
- ・ 処方箋の内容確認
- ・ 当該科予約受付及び入力
- ・ 患者の予約及び予約患者の時間外変更処理
- ・ 初再診及び診療行為に対する各種コメントの付記
- ・ 患者等からの各種問い合わせ、クレーム等の対応
- ・ 適切な病名整理

- ・ 問診票記入困難者への援助
 - ・ 返戻レセプト・査定対応、レセプトとカルテとの照合
 - ・ 算定漏れへの対策
 - ・ 医師への内容（病名、コメント）点検依頼
 - ・ 診断書等作成依頼受付、医事課への受け渡し又は交付
 - ・ 医師や看護師からの紙カルテ貸し出し希望受付、病院職員への依頼
 - ・ 使用済紙カルテの返却
 - ・ 指導料（管理料）等の算定項目の確認及び算定項目でカルテ記載（指導料内容等）もれの追記依頼
 - ・ 未収金発生防止&回収マニュアルに則った対応
- ⑤ 各ブロック受付（糖尿病センター含む）及び計算
- ・ 受診患者受付、呼び出し及び案内
 - ・ 外来基本カード出力及び振り分け
 - ・ 初・再診患者受付（科登録）
 - ・ 保険証、受給者証等の確認及び登録
 - ・ 受診終了患者の診療会計入力
 - ・ 処方箋の内容確認
 - ・ 後日、診療会計に修正が生じた際の患者への連絡及び対応
 - ・ 受付患者の出力伝票及び外来基本カード確認、処置室、検査部門へ誘導
 - ・ 予約受付及び入力
 - ・ 予約患者の時間外変更処理
 - ・ 患者等からの各種問い合わせ、クレーム等の対応
 - ・ 適切な病名整理
 - ・ 初再診及び診療行為に対する各種コメントの付記
 - ・ 使用済カルテの返却
 - ・ 指導料（管理料）等の算定項目の確認
 - ・ 薬剤及び注射薬等の請求又は補充
 - ・ 返戻レセプト・査定対応、レセプトとカルテとの照合
 - ・ 算定漏れへの対策
 - ・ 医師への内容（病名、コメント）点検依頼
 - ・ 院外薬局からの問い合わせ対応
 - ・ 問診票記入困難者への援助
 - ・ 指導料（管理料）等の算定項目の確認及び算定項目でカルテ記載（指導料内容等）もれの追記依頼
 - ・ 未収金発生防止&回収マニュアルに則った対応
- ⑥ 歯科受付及び計算
- ・ 受診患者受付、呼び出し及び案内
 - ・ 初・再診患者受付（科登録）
 - ・ 保険証、受給者証等の確認及び登録
 - ・ 受診終了患者の診療会計入力

- ・ 処方箋の内容を確認
- ・ 後日、診療会計に修正が生じた際の患者への連絡及び対応
- ・ 予約受付及び入力
- ・ 予約患者の時間外変更処理
- ・ 患者等からの各種問い合わせ、クレーム等の対応
- ・ 適切な病名整理
- ・ 外来の返戻レセプト・査定対応、レセプトとカルテとの照合
- ・ 算定漏れへの対策
- ・ 医師への内容（病名、コメント）点検依頼
- ・ 問診票記入困難者への援助
- ・ 指導料（管理料）等の算定項目の確認及び算定項目でカルテ記載（指導料内容等）もれの追記依頼
- ・ 未収金発生防止&回収マニュアルに則った対応

(2) 【診療所の診療に付帯する業務】 について

① 鳴瀬、平尾、布施の各診療所の医事業務全般

- ・ 新患者の受付及びカルテの上書き作成
- ・ 診療内容及び投薬内容を確認の上、当日の診療費計算（手計算）
- ・ 一部負担金の徴収及び現金出納管理
- ・ 不足薬剤及び消耗品の運搬業務
- ・ 毎月のレセプト作成（手計算）
- ・ 各保険者宛請求業務及び返戻レセプト、査定等処理
- ・ 診療所各統計資料の作成（日報、月報、調定書等）

② 東地の僻地診療所の医事業務全般

- ・ 再来患者のカルテ管理、運搬、新患者の受付及びカルテ上書き作成
- ・ 診療内容については、帰院後病院端末を使用し、病院受診と同様の扱いでレセプトを作成
- ・ 一部負担金の徴収（手計算にて算出後徴収、帰院後PC入力）

③ 就業時間及び就業先

曜日		時間			
月・火・木曜日		午後1時から午後4時			
金曜日		午前9時から午前11時			
	月	火	水	木	金
午前					東地診療所
午後	平尾診療所	布施診療所		鳴瀬診療所	

※布施診療所の診療は第2火曜日のみ

④ 所在地

- ・ 鳴瀬診療所・・・佐久市鳴瀬1274番地3
- ・ 平尾診療所・・・佐久市上平尾877番地1
- ・ 布施出張診療所・・・佐久市布施2151番地3
- ・ 東地僻地診療所・・・佐久市香坂1128番地

⑤ 就業体制

従事者に欠員が生じたときは、代替え者を確保すること

⑥ 就業日

令和7年4月1日から令和9年3月31日までの各診療所診療日

⑦ 各診療所病院職員の体制

- ・ 鳴瀬診療所・・・医師1名、看護師1名
- ・ 平尾診療所・・・医師1名、看護師1名
- ・ 布施出張診療所・・・医師1名、看護師1名
- ・ 東地僻地診療所・・・医師1名、看護師1名

⑧ 送迎

送迎のための運転手は当院で用意する

(3) 【入院診療費用算定及び診療報酬請求業務】 について

① 診療報酬明細書等作成業務

- ・ 診療報酬明細書の請求については、原則当月作成翌月請求
- ・ 診療内容(オーダーリング及び紙運用伝票)の情報について、再確認後に入力
- ・ 上記については、厚生労働大臣が定める基準等による
- ・ 診療報酬明細書内容点検の実施、状況に応じて担当医等へ依頼

② 診療報酬明細書の返戻及び査定

- ・ 国保連合会及び社会保険診療報酬支払基金より、返戻・査定となった診療報酬明細書の集計と再計算
- ・ 返戻、査定となった事項につき点検・検討し、再発防止対策の実施
- ・ 返戻、査定となった事項の分析及び対策用資料の作成、医師ら関係者への情報提供
- ・ 返戻・査定に関する新たな情報の収集、状況に応じた提案等の実施
- ・ 返戻については2カ月以内に再提出

③ 入院診療会計担当者業務内容抜粋一覧

- ・ 入院診療会計入力(算定、オーダーデータ修正含む)
- ・ オーダーシステム外伝票、処理箋入力
- ・ 入院病名の確認及び入力、病名整理
- ・ 実施処置(手術等)の入力及び確認
- ・ 医療費明細書(請求書兼領収書)の発行
- ・ 医療費明細書(請求書兼領収書)による退院会計の配布
- ・ 診療会計発行後の修正及び追加に関わる入院患者への連絡と説明等の対応
- ・ 生活保護者が入院した場合の必要書類の関係機関等への連絡請求業務
- ・ 診療報酬明細書の点検及び請求事務
- ・ 返戻、診療報酬明細書の検証及び再提出
- ・ 査定事案への対応(医師への伝達・対策等)
- ・ レセプトとカルテの照合
- ・ 算定漏れへの対策
- ・ 医師への病名、コメントの依頼(症状詳記)
- ・ 症状詳記欄への記載

- ・ 出来高、DPC算定比較
- ・ コーディング確定後の病名追加
- ・ DPC及びPDPSに関する事
- ・ 看護必要度(Hファイル)のデータ精査
- ・ 入退院受付係との連携
- ・ 医療保険・各種公費・高額限度額認定証・産科医療保障制度・労災・自賠等の請求等
- ・ 入院保証書の催促や保険証確認など、未収金発生防止第1期～第4期の対応
- ・ 健康保険証・公費医療費受給者証・限度額適用認定証確認・入力
- ・ 伝票整理・点検、実績入力
- ・ 介護給付費明細書作成、点検及び自費請求書の作成
- ・ 自費請求書の患者配布、内容説明
- ・ 訪問リハ・訪問介護・居宅療養管理指導・短期入所療養介護請求事務
- ・ 直接支払い、産科補償制度に係る一連の業務
- ・ 算定で必要な項目の医師への確認・依頼

④ その他

- ・ 入院担当者は午前8時15分から病棟の申し送りに参加し、患者情報を取得
- ・ 入退院受付係と入院担当者相互の連携及び調整
- ・ 請求内容に係る請求者への各種連絡及び説明
- ・ 入院患者への請求に際し、外来受診及びその他請求と成り得る料金の有無を確認し、調整のうえ請求する
- ・ 入院医療費明細書(定時会計)等入院患者に係る請求書の配布
- ・ 未収金発生防止&回収マニュアルに則った対応
- ・ レスパイト・産後ケア事業に伴う算定、案内等の業務
- ・ 施設基準に対して必要な業務への協力

(4) 【レセプト点検業務】 について

① 点検範囲

入院外来医科全科及び歯科・・・約10,000枚/月(受診患者数で変動あり)

② 点検期間

毎月1日から集計・総括日の前日まで

③ 点検内容

- ・ 内容点検(入院・外来レセプトの2重チェックを含む)
- ・ カルテの照合
- ・ 医師への点検・症状詳記依頼(締切期限を決め対応すること)
- ・ 不備内容の修正補記
- ・ 返戻・査定レセプト対応(締切期限を決め対応すること)

④ 注意点

- ・ 点検において発生した訂正及び補記事項等は、データ入力し、カルテ等との整合を図ること
- ・ 業務終了後は、点検内容(修正、補記等)について状況を報告すること
- ・ 返戻、査定レセプトの実態を把握し、料金計算・診療科担当者との打ち合せ、

連携をもとに、業務の効率化・適正化を図ること

- ・ 点検は電子カルテ画面で行ない、複数回の紙印刷をしないこと（初回は可）
- ・ 入外共に点検隊を入れ、全てのレセプトに対し、詳記等を含め2度目視点検を実施すること（1日～送信日の間は必須）
- ・ 点検隊は、当院各ブロック担当者等と、病棟担当者以外の人員を配置すること

[総括業務（一部集計）]

① 点検範囲

- ・ 医科及び歯科の社保・国保レセプト約10,000枚/月（受診患者数で変動あり）

② 点検期間

- ・ レセプト点検業務終了後から、医師会への搬入日の前日まで

③ 業務内容

- ・ 社保・国保のレセプト集計及び総括業務（総括表のコピーを含む）
- ・ 不備レセプトの修正・補記

④ 注意点

- ・ 医師会への搬入に間に合わない場合、受託者において直接搬入すること
- ・ 業務場所は、当院内とすること
- ・ 就業時間は、原則午前8時30分から午後5時15分まで
（レセプト点検業務も同様とする）
- ・ 事務用消耗品については、受託者において用意補充すること
（レセプト点検業務も同様とする）

(5) [シルバーランドキシの診療に付帯する業務] について

① 老人ホームの保険請求等業務

- ・ 往診（シルバーランドキシのは週2日）を行っている老人ホームの診療情報、会計等の入力処理、並びに月締め請求（1ヶ月分の伝票と明細書を作成し特養・養護別に請求）レセプト作成及び返戻・査定レセプトの再請求
- ・ 診療に必要な薬剤、診療材料の調達

② 返戻レセプトに関する業務

- ・ 国保連合会並びに社会保険診療報酬支払基金から返戻・査定されたレセプトの集計と再請求処理
- ・ 返戻・査定レセプトの内容点検・検討
- ・ 返戻・査定レセプトの情報分析及びフィードバック用資料作成
- ・ その他レセプト対策に必要な医療情報の収集

③ その他、老人ホーム総括担当者が老人ホーム保険請求以外に実施する業務

- ・ 医事課受付係繁忙時における対応
- ・ 警察、消防署等からの診療情報調査、照会の対応
- ・ 社会保険事務センターからの照会の対応
- ・ 個人及び学校保険等、診療状況証明発行の対応

(6) [休日・夜間受付、料金計算業務及び収納業務] について

① 就業時間

日直・・・午前8時30分から午後5時15分

夜間・・・午後5時15分から翌午前8時30分

② 業務内容

- ・ 患者受付及び患者の対応
- ・ 消防署、患者等からの電話内容の把握及び対応
- ・ 診療業務、病名データの入力
- ・ 一部負担金の徴収及び保管管理、引継ぎ(クレジットカード取扱い含む)
- ・ 医師、看護師、薬剤師への連絡
- ・ 緊急手術時の看護師への連絡
- ・ 当直日誌への患者名、連絡事項等の記載
- ・ 災害等緊急時に防災センターと連携し必要に応じて病院職員への連絡
- ・ 雷雨等で停電した際のサーバー室の確認、必要に応じて病院職員へ連絡
- ・ 不審者等に対し防災センターと連携し必要に応じ警察、管理者等への連絡
- ・ 金庫の鍵の管理
- ・ 新生児新患登録
- ・ 緊急入院患者のラベルプリンタからリストバンド出力
- ・ その他医事業務

※特に休日・夜間の病院職員不在時に発生する未収は、その時点での対応が重要なため、未収金発生防止&回収マニュアル沿って対応し、後日病院職員に報告する

③ 休日・時間外の業務

- ・ 新規患者受付及び登録並びに診察券、受付票発行
- ・ 初・再診患者受付(科登録)
- ・ 外来基本カード、救急外来問診票(時間外のみ)出力
- ・ 診察券の再発行、料金徴収
- ・ 保険証、受給者証等の確認及び登録
- ・ 保険証等の資格内容の登録及び保険証等変更に伴う変更登録
- ・ 診療科、薬剤科等からの問い合わせ対応
- ・ 患者等からの問い合わせ、クレーム等の対応
- ・ 患者の誘導(車椅子利用の案内、患者移動の援助等)
- ・ 受診科等の案内
- ・ 受診終了患者の会計受付
- ・ 外来基本カード、システム外伝票、処置箋等の受理
- ・ オーダー内容を確認し、診療会計入力
- ・ 診療内容とカルテ内容との照合
- ・ 患者負担金収納及び保管(クレジットカード取扱い含む)
- ・ 災害等緊急時に防災センターと連携し必要に応じ病院職員への連絡
- ・ 雷雨等で停電した際のサーバー室の確認、必要に応じて病院職員へ連絡
- ・ 不審者等について、防災センターと連携し、必要に応じて警察、管理者等への通報・連絡

- ・ 拘束者の呼び出し依頼
- ・ 休日夜間受付日誌の記入
- ・ 入院患者の退院会計
- ・ 休日夜間受付時の金庫の鍵の管理
- ・ 休診日看板の掲示
- ・ 未収金発生防止&回収マニュアルに則った対応

(7) [佐久地域平日夜間急病診療センター医事業務]について

- ① 業務の内容
診療受付等窓口業務（診察準備、電話対応、関連事務、診察前後の患者との関わり）
- ② 業務場所
内科診療室
- ③ 就業日
平日（月曜日から金曜日）
- ④ 就業時間
午後6時30分から午後9時30分

[佐久地域休日小児科急病診療センター医事業務] について

- ① 業務の内容
診療受付等窓口業務（診察準備、電話対応、関連事務、診察前後の患者との関わり）
- ② 業務場所
内科診療室
- ③ 就業日
日曜・年末年始・祝日
- ④ 就業時間
午前8時30分から正午

(8) [医療コンシェルジュ業務] について

- ① 業務の内容
受診受付患者への適切な援助を主体とする業務
 - ・ 院内ラウンドによる患者への声かけ、対応、見回り等
（再来受付機案内、診療費支払機（無人機）案内、処方箋FAX案内、院内施設案内、交通機関・近隣医療機関・施設等の案内、救急患者対応、クレーム対応、労災・自賠責に係る対応、診療明細書等診療に係る説明、各種手続き・制度に係る説明、来客者への案内、その他患者サービス・医療に係る説明業務等医療コンシェルジュとしての業務全般）
 - ・ 自動診療費支払機への患者誘導及び操作援助
 - ・ 業務日誌の記載と報告
 - ・ 接遇のプロとしての接遇研修企画の実施（依頼時）
- ② 業務場所

総合案内を中心とした、外来1F・2F、検査1F・2F、リハビリ科、透析室、健康診断会場、南3階エレベーターなど

③ 就業日

平日(月曜日から金曜日) ※12月29日から1月3日までの間を除く

④ 就業時間

午前7時45分から正午、及び午後1時00分から午後4時30分

⑤ その他

従事者に欠員が生じたときは、一定の接遇スキルを持った代替え者を確保すること

(9) 【外来第2ブロック看護助手補助業務】 について

- ・ CT・レントゲンなどへの患者の案内
- ・ 随時薬局からの薬品運搬
- ・ 検査オリエンテーション
- ・ 外来OPEN時(基本午前中)の電話対応
- ・ 受診患者へ問診表お渡し
- ・ 小児科の点滴や処置時の介助(患児を押さえたりする)
- ・ スキャン業務
- ・ 木曜日午後の1カ月検診や乳児検診時の受付、母子手帳の保護者記録の有無確認及び検診実施時の事務業務

(10) 【平日及びお盆、年末年始の夜間救急外来窓口業務】 について

① 業務の内容

診療受付等窓口業務(診察準備、電話対応、関連事務、診察前後の患者との関わり)

② 業務場所

救急外来

③ 就業日

平日及びお盆、年末年始

④ 就業時間

午後6時30分から午後9時30分

(11) 【その他の業務】 について

- ・ 職場の美化保持及び5S活動の励行
- ・ 医療安全管理等院内研修への出席
- ・ 病院が行う防災訓練等への参加
- ・ 未収金発生防止及び未収存在患者来院時の回収業務
- ・ 当院が求める各種統計報告業務