

# 外来医事業務に係る業務委託仕様書

沖縄赤十字病院

医事業務について、外来医事（医科・歯科）及び時間外医事業務委託契約書第1条第1項に規定する仕様書を次のとおり定める。

なお、これは仕様の概要であり、詳細については医事課長と現場責任者による協議のうえ決定する。

## 1. 業務場所

沖縄県那覇市与儀1丁目3番1号  
沖縄赤十字病院

## 2. 勤務時間及び業務日

### (1) 勤務時間

平日は、午前8時から午後5時30分までとし8時間勤務とする。また、勤務時間を超える場合であっても所定の業務が終了しない等円滑な業務遂行上必要があれば業務に従事するものとする。

### (2) 休日等

勤務を要しない日は、沖縄赤十字病院の就業規則によるものとする。なお、勤務を要しない日、又は暴風警報により業務停止命令があった場合においても円滑な業務処理上必要があれば業務に従事するものとする。

## 3. 業務内容

請負業務の内容は、次に掲げる事項及びこれに付随する業務とする。

### (1) 受付業務

#### (ア) 新患受付

1. 初診患者受付及び案内
2. 保険証等の確認
3. 新患登録（保険情報、患者基本情報等データ作成、電算登録等）
4. 診察券の発行
5. 外来受診場所の説明（必要に応じて案内する）
6. 保険証等不携帯患者への対応及び処理
7. その他新患受付業務に関すること

#### (イ) 再来受付

1. 再来患者受付及び案内
2. 保険証等の確認業務
3. 患者基本情報変更に伴うデータ登録・修正及び外来診療録の修正
4. 診察券の再発行
5. 中央保管ファイル出し、搬送業務
6. その他再来患者受付業務に関すること

#### (ウ) 予約受付

1. 予約患者の電話対応（予約日変更の場合は各診療科へ）
2. その他予約受付業務に関すること

#### (エ) 入院案内業務

1. 入院が決まった患者に対して入院のしおり（冊子）を基にして説明する
2. 入院予定患者が来院したら一覧表から確認しネームバンドを渡し各科外来又は各病棟へ案内する

(オ) その他受付業務

1. 中央保管ファイルの検索及び整理保管
2. 外来患者の登録等のデータ作成及び電算入力
3. 診断書、各種証明書等の受付及び手続き
4. 来院者（お見舞い等）の対応及び電話の対応
5. 未収金防止事務
6. 労災、妊婦健診、小児検診、交通事故、公務災害、重度障害、被爆者検診、公費申請更新等に関する受付業務
7. その他各種検診の受付
8. 安謝施設への診療費請求業務
9. タクシーチケット処理業務（透析患者等に配布）
10. 車イス借用等に関する業務

11. その他受付に関すること

(2) カルテ（中央保管ファイル）管理業務

1. カルテに付随する各種伝票の管理
2. 退院患者の中央保管ファイルの返却（ファイルを保管棚に戻し、アリバイカードを抜き取る業務）

(3) 算定業務

1. 外来診療費及び救急診療費の算定
2. 診療の算定項目のわかる明細書の交付

(4) 診療報酬請求業務

1. レセプト作成、点検及び修正（電算処理）
2. 診療内容のチェック（診療内容と電算入力内容のエラーチェック等を含む）
3. 修正後レセプトの再発行
4. レセプト集計及び総括
5. 各支払機関への診療報酬請求書の作成及び請求事務
6. 過誤、返戻等レセプトの処理及び請求、調停
7. 未請求レセプトの保管、整理及び一覧表の作成
8. 各科担当者は診療報酬請求漏れ、病名漏れに対して主治医と連携し漏れを防ぐこと
9. 査定減に対する勉強会実施、個別指導表「査定・過誤理由別件数」を作成し管理する

10. その他診療報酬請求事務に関すること

(5) 交通事故患者の受付、算定

1. 交通事故患者の受付、算定、病名登録。
2. 誓約書、同意書の記入、連絡先の記入。

(6) 会計業務

1. 会計窓口精算機による診療費徴収業務（クレジットカード対応も含む）
2. 診療費の患者返金業務
3. 窓口売上の集計及び締め処理業務
4. 窓口用小口現金の管理（診療費の返金・精算機での対応不能な診療費の対応）
5. 入院及び外来未収金リストのチェック・理由の補記・督促業務（電話・請求書送付）
6. 領収証明書の依頼受付
7. 自動精算機エラー時の確認・対応・連絡
8. 患者預かり金の処理（預り証の発行・入金処理・過不足の連絡）及び管理
9. 当直者つり銭の準備（確認、引渡し）
10. 松葉杖保証金の返金

1 1. その他会計業務に関すること

(7) 患者相談業務

1. 診療費（入院分・外来分）に関する相談
2. 交通事故（自賠責）に関する相談
3. 労災及び公務災害に関する相談
4. 各種公費等に関する相談（内容等により連携室に繋ぐ）
5. 未収金（支払い等）に関する相談
6. その他外来業務に関する相談

(8) 未収金関連業務

1. 外来診療費未納患者への電話による督促業務
2. 未収金督促業務
3. 外来診療費未収金の問い合わせに対する説明
4. その他外来未収金に関する補助業務

(9) 各種文書作成業務

1. 診療報酬に係る各種証明書等の発行及び写しの保管
2. 外来診療費に係る各種証明書の発行
3. 診断書の発行及び写しの保管
4. 診療に係る各種伝票の収集、整理及び保管
5. 診療報酬明細書、診療報酬請求書等の整理保管
6. 各種貸付制度に係る書類の作成及び整理保管
7. 出来上がり文書の患者への連絡及び管理保管に努めること
8. その他外来診療に関する文書等の作成

(10) 電算処理業務

1. 診療報酬明細書作成及び調整
2. 電算機変更時の対応
3. オンライン請求処理業務
4. その他電算処理業務に関すること

(11) その他外来業務

1. 各種伝票処理等の整理保管及び編纂
2. 外来業務に関する各部署との連絡調整
3. 患者統計・関係機関等からの資料要求に対する各種資料の整理
4. 車イス利用患者が自家用車で来院時（玄関前に対応）、必要に応じて介助案内すること
5. 身体障害者患者の外来受診時、必要に応じて介助案内すること
6. 旧病院カルテ棚の整理整頓及び旧病院からの紙カルテの取り寄せ業務

4. 特記事項

(1) 業務従事者の配置人数、資格要件、診療報酬事務の精度向上等

(ア) 配置人数

乙は、業務の円滑な処理を保証するため業務の処理内容等を総合的に勘案した数の業務従事者を配置すること。

現場従事者のほかに現場従事者を指揮監督その他業務の遂行に必要な事務をつかさどる現場責任者1人、但し、業務従事者（現場責任者含む）の最小配置人数は17人とする。

(イ) 診療報酬請求事務の精度向上

乙は、診療報酬請求事務の精度向上を図るため業務従事者を定着させること。また、医事算定点検業務の点検結果を検討し問題点の解決のため万全な対策を図ること。

診療報酬請求事務の勉強会を毎月開催し報告すること。また、診療報酬改定がある場合はその都度勉強会を行うものとする。

(ウ) 教育訓練

乙は、当院に新たに配置しようとする業務従事者に対して、窓口における接遇、診療報酬算定業務及び電算機器等の操作に必要な教育訓練を実施し業務の遂行に支障をきたさないよう万全を期するものとする。また、既に配置した業務従事者に対しても、これらの教育訓練を定期に開催し報告すること。

(エ) 業務従事者の服装

業務従事者は、制服または軽装（かりゆしウェア等）で業務を行うものとする。

(オ) インシデント報告書の処理等

1. 患者等から苦情等があった場合、現場責任者は速やかに医事課長及び外来係長に報告すること。また、インシデント報告書も提出すること。
2. 医事業務上でのインシデントが発生した場合、現場責任者は医事課長及び外来係長に報告すること。また、インシデント報告書も提出すること。

(カ) 業務従事者は常に守秘業務があることを自覚すること。

(キ) 業務に必要な設備の提供

甲は乙の業務に必要な事務室、電算機器、机、いす、電話その他事務用品を提供するものとする。

(2) 業務の処理

(ア) 窓口での接遇、待ち時間の短縮等

業務を遂行するにあたって公的病院としての公共的責任を十分認識し窓口での待ち時間の短縮に努め、身だしなみ言葉使い等、親切丁寧に注意しなければならない。

(イ) 診療報酬請求に係る返戻等の防止

診療報酬請求事務等の精度向上を図り、未請求、査定減、請求漏れ、返戻等の防止に努める。その件に関し、病院は受託者に対し防止対策を求めることができる。

(ウ) 処理状況の報告

毎月の保険請求後、速やかに下記の報告をしなければならない。

1. 診療報酬未請求状況調べ
2. 労災保険請求状況
3. 公費審査請求表
4. 各支払機関からの返戻診療明細書等の処理状況報告

(エ) 各支払機関への請求

各患者の診療報酬請求は、診療翌月の各支払機関が定める日までに請求しなければならない。但し、請求できない正当な理由がある場合は請求を保留できる。

(オ) 各種会議・研修会・訓練への参加に関すること。

1. 外来業務に関する会議・勉強会・医事業務研修等への参加
2. 内容等により職員全体研修会への参加
3. 必要に応じて院内防火訓練への参加
4. 必要に応じて院内災害訓練及び災害勉強会への参加

(3) 災害時の対応

災害時の対応は沖縄赤十字病院の防災マニュアルに従い、職員の指示による業務を行い災害拠点病院としての役割に従事すること。

(4) 協議事項

本仕様書に記載のない事項については、必要に応じて甲乙協議の上、決定する。また委託業務履行上疑義が生じた場合は、甲乙協議の上、解決、決定する。

5. 参考資料：平成30年度実績（平成30年12月末現在）
- (1) 許可病床数：302床
  - (2) 1日平均患者数：外来患者数516人（1日平均）
  - (3) レセプト請求枚数：6,832枚