

神奈川県立こども医療センター医事業務等委託 仕様書

神奈川県立こども医療センター総長 黒田 達夫（以下、「当センター」という。）が委託しようとする医事業務等委託業務（以下「委託業務」という。）に係る基本仕様は、以下に定めるところによる。

第1章 委託業務概要

1 定義

本仕様書において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる

- (1) 医事応接・管理業務
医事応接・管理に関わる業務のうち第2章「1 医事応接・管理業務」に掲げる内容をいう
- (2) 診療報酬請求業務
診療報酬請求に関わる業務のうち第2章「2 診療報酬請求業務」に掲げる内容をいう
- (3) 収納業務
収納に関わる業務のうち第2章「3 収納業務」に掲げる内容をいう
- (4) 外来クラーク業務
外来クラークに関わる業務のうち第2章「4 外来クラーク業務」に掲げる内容をいう
- (5) 病棟クラーク業務
病棟クラークに関わる業務のうち第2章「5 病棟クラーク業務」に掲げる内容をいう
- (6) カルテ等管理業務
カルテ管理に関わる業務のうち第2章「6 カルテ等管理業務」に掲げる内容をいう
- (7) 総合受付業務
総合受付に関わる業務のうち第2章「7 総合受付業務」に掲げる内容をいう
- (8) 情報
受託者が本受託業務を遂行する過程において入手した情報をいう
- (9) 総括責任者
受託業務を遂行するため、受託者から必要な権限を付与されたうえで当センターに常置され、業務従事者を総括的に指揮監督する者をいう
- (10) 部門責任者
総括責任者の指揮監督のもとで受託業務を円滑に遂行するために各受託業務部門に配置される責任者をいう

2 委託期間

令和6年4月1日から令和9年3月31日までの3箇年間

（地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約で、前項の規定にかかわらず、契約をした日の属する年度の翌年度以降の歳入歳出予算において、この契約に係る金額について減額又は削除があった

場合には、当該契約を解除することができるものとする。)

3 履行場所

所在地 横浜市南区六ツ川 2 丁目138番地の 4
名称 地方独立行政法人 神奈川県立病院機構
神奈川県立こども医療センター

4 診療の規模

別表 1、2 のとおり

5 使用させる機器等

別表 3 のとおり

6 委託業務の内容

- (1) 医事応接・管理業務
- (2) 診療報酬請求業務
- (3) 収納業務
- (4) 外来クラーク業務
- (5) 病棟クラーク業務
- (6) カルテ等管理業務
- (7) 総合受付業務

7 業務日、業務時間、参考に示す標準的な員数

業務日、業務時間、標準的な員数は、下記のとおりとするが、業務が一時的に輻輳した場合にあっても、業務の停滞をきたすことがないようにすること

また、当センターが業務日、業務時間を変更しようとするときは、事前に協議し通告する

- (1) 医事応接・管理業務、診療報酬請求業務(算定業務)、収納業務

ア 業務日

土曜日、休日および当センターが指定する日を除く毎日

イ 業務時間

8 時 3 0 分から 1 7 時 1 5 分まで(当日診療分の外来診療費の収納が完了しない場合は、完了まで)。但し、新患受付は 8 時 1 5 分からとする

ウ 標準的な員数

別表 4 参照

- (2) 診療報酬請求業務(レセプト業務)

ア 業務日

レセプト業務に必要な日

イ 業務時間

8時30分から17時15分まで(当センターが指定した日時までに定められた業務が終了しない場合は、完了まで)

ウ 人員配置

審査支払機関への請求締切日の前日までにとりまとめて、請求できる体制

エ 標準的な員数

別表4参照

(3) 外来クレーク業務

ア 業務日

土曜日、休日および当センターが指定する日を除く毎日

イ 業務時間

8時30分から17時15分まで(定められた業務が終了しない場合は完了まで)

ウ 標準的な員数

別表5参照

(4) 病棟クレーク業務

ア 業務日

土曜日、休日および当センターが指定する日を除く毎日

イ 業務時間

病棟 8時30分から17時15分まで(定められた業務が終了しない場合は完了まで)

手術室 8時00分から16時45分まで(定められた業務が終了しない場合は完了まで)

ウ 標準的な員数

別表6参照

(5) カルテ等管理業務

ア 業務日

土曜日、休日および当センターが指定する日を除く毎日

イ 業務時間

8時30分から17時15分まで(定められた業務が終了しない場合は完了まで)

ウ 標準的な員数

別表4参照

(6) 総合窓口業務

ア 業務日

土曜日、休日および当センターが指定する日を除く毎日

イ 業務時間

8時15分から17時00分まで(うち予約変更センターは12時00分から16時00分)

まで)

ウ 標準的な員数

別表 4 参照

8 業務計画書等の提出

- (1) 受託者は本受託業務の実施にあたって、速やかに業務執行体制表および業務計画書(以下「業務計画書等」という。)を当センターに提出する
- (2) 受託者は業務計画書等に基づいて、本委託業務を履行しなければならない
- (3) 業務計画書等の変更は、当センターと受託者との間の協議により決するものとする

9 受託者の責務

(1) 基本的責務

受託者は本受託業務を遂行するにあたって、当センターの基本理念を理解し、業務を遂行すること。また、公的医療機関として県民に適切な医療サービスを提供するものであることを認識し、名札着用、身だしなみ、言葉遣いなどに十分に配慮しなければならない。

(2) 関係法令の遵守

- ア 受託者は本受託業務を遂行するにあたって、関係法令を遵守し、県民の信頼を失うことのないよう細心の注意を払わなければならない
- イ 受託者は業務従事者が関係法令の規定に違反した場合には、当該関係法令の規定により、罰則の対象となり、処罰される可能性のあることをすべての業務従事者に周知しなければならない
- ウ 受託者は労働関係法規を遵守しなければならない
- エ 当センターが求める場合は、労働関係法規の遵守状況を説明しなければならない
- オ 労働関係法規について、監督官庁から指導や行政処分を受け、又は罰則の対象となったときは速やかに報告しなければならない

(3) 守秘義務の徹底

- ア 受託者は、契約期間中はもとより契約解除および契約期間満了後において、本受託業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない
なお、受託者は秘密保持に関する誓約書を当センターに提出するとともに、業務に携わる業務従事者全員の誓約書を受託者で保管するものとする
- イ 受託者が本受託業務上入手し得た情報は、当センターに帰属し、業務目的外に使用をしてはならない
- ウ 受託者は情報を当センターの許可なく複写および複製をし、また、当センター外に許可なく持

ち出してはならない

エ 受託者は情報を適切に管理し、不要となった場合は外部に漏洩することのないように速やかに、かつ、確実に廃棄しなければならない

(4) 個人情報保護

ア 受託者は、「個人情報保護法」並びに当センターの定める規定を遵守すること。

イ 受託者は、業務上知り得た患者等の個人情報を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び契約期間満了後においても同様とする。

ウ 受託者は業務従事者の雇用にあたって、個人情報保護の重要性につき指導・教育を徹底すること。

(5) 再委託の禁止

受注者は、発注者が承諾した場合を除き、個人情報の処理を自ら行うこととし、第三者にその処理を委託してはならない。

受注者は、個人譲歩の処理を再委託しようとする場合又は再委託の内容を変更しようとする場合には、あらかじめ以下に規定する項目を記載した書面を発注者に提出して発注者の承諾を得なければならない。

- ① 再委託を行う業務の内容
- ② 再委託で取り扱う個人情報
- ③ 再委託の期間
- ④ 再委託が必要な理由
- ⑤ 再委託の相手方（名称、代表者、所在地、連絡先）
- ⑥ 再委託の相手方における責任体制並びに責任者及び従事者
- ⑦ 再委託の相手方に求める個人情報保護措置の内容（契約書等に規定されたものの写し）
- ⑧ 再委託の相手方の監督方法

(6) 業務従事中の制服等の着用

受託者は、当センターとの協議により定めた制服および受託事業社名が記載された名札を業務従事者全員に着用させなければならない

(7) 総括責任者等の配置

受託者は受託業務の遂行にあたって、診療報酬業務に精通することを証明する資格を有し、豊富な知識と業務経験年数（400床以上の病院において5年以上の経験を有する事が望ましい。）を有する、専ら受託業務の統括および監督に従事する者を総括責任者として、常時当センターとの連絡および報告が可能な場所に配置しなければならない。また、総括責任者は当センターに報告すべきと判断した事項が生じた際は速やかに当センターに報告を行うとともに、業務従事者を指揮し受託業務を遂行しなければならない。また、円滑な業務遂行のため同様に副責任者を配置しなければならない。

(8) 部門責任者の配置等

受託者は各受託業務の遂行にあたって、各々の業務に精通しかつ豊富な知識と経験（3年以上の当該業務の業務経験を有する事が望ましい。）を有する者を部門責任者として各部門に配置しなければならない。また、部門責任者は総括責任者と適宜連絡および相談を取り行い、当センターに報告すべきと判断した事項が生じた際は速やかに総括責任者に報告を行うとともに、業務従事者を指揮し受託業務を遂行しなければならない

(9) 業務従事者の資格等

ア 受託者は、全て当該業務内容を熟知した者を本受託業務に従事させなければならない

イ 受託者は本契約締結後速やかに配置別業務従事者名簿を提出し、配置を変更する場合には事前に当センターに書面により報告しなければならない

(10) 業務体制（配置）

ア 受託者は業務を円滑に遂行するため、「6 委託業務の内容」に示す業務が一時的に輻輳した場合にあっても、業務の停滞をきたすことがないようにする

イ 会計混雑時には柔軟な対応をおこない、待ち時間の短縮に努めなければならない。

(11) 業務従事者の指導教育

ア 受託者は業務従事者に対して、業務を遂行する上で必要な教育訓練を行わなければならない

イ 業務従事者を院内外で行われる教育、研修に積極的に参加させること

(12) 代替要員の確保

受託者は受託者の事情によって業務従事者に欠員を生じることのないよう代替要員の確保等必要な措置を講じるとともに、業務の円滑な遂行のため必要な体制を整えなければならない

(13) 標準作業書の提出

受託者は、上記「6 委託業務の内容」に記載した各業務を実施するための具体的な標準作業書(マニュアル)を作成し、業務受託開始後3か月以内に当センターに提出するとともに、業務従事者全員にその内容を周知しなければならない。なお、必要に応じ随時修正すること

(14) 消防訓練等への参加

受託者は当センターが実施する消防訓練その他当センター管理運営上必要な事業について、当センターと協議の上、参加しなければならない

(15) 感染症に関する衛生管理

医療機関に勤務する上で、各種感染症の予防に努めなければならない。受託者は業務を遂行する上で当センターの感染防止対策に協力し、予防接種を含め万全を期すものとする。特に麻しん、

水痘、流行性耳下腺炎、風疹の免疫を獲得していることを委託者に示したうえで業務に従事させること。また業務従事者の定期健康診断は受託者の負担において行う。また、感染の疑いのある者については、感染していないことが確認されるか治癒するまで、業務に従事させないこととする。

(16) インシデント、アクシデント報告の徹底

インシデント、アクシデントが発生した場合は、速やかに総括責任者に報告をすることとし、報告を受けた総括責任者は、当センターに報告するとともにインシデント、アクシデントレポートを作成し、発生した事案の改善に努めることとする。

(17) 準備業務

当該業務を開始するに伴って発生する準備業務については、当センターと積極的に連携を図り、確実な業務立ち上げを行うこと。なお、準備期間中に発生する費用については、受託者の負担とする

(18) 受託業務の引継ぎ

受託者は当センターより受託業務の引継ぎを求められた場合は、標準作業書(マニュアル)等を提出し、医事業務等に支障のないよう当センターの引継ぎに協力しなければならない。また、業務に支障が生じるおそれがある場合は、契約期間終了後も柔軟に対応しなければならない

(19) 損害賠償

受託者は受託業務の実施および引継ぎにおいて、故意又は重大な過失により当センター又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない

10 費用負担

受託業務従事中の制服等被服類並びに業務遂行に必要な用紙および書籍類は、受託者の負担とする

11 完了届の提出

受託者は当月の業務終了後速やかに委託業務完了届を当センターに提出し、当該業務の履行状況について検査を受けなければならない

12 委託料の請求

受託者は前項の検査合格後、速やかに当センターの指定する方法で当該委託料を請求するものとする

13 その他・特記事項

(1) 受注者は、契約が終了した場合において、新たに当該業務を受託する者から受注者の業務履行

期間中に委託業務内容の引継ぎ等の申し出があった場合には、引継ぎに一定の期間を設け、引継書（標準作業書等）を作成し業務に支障のない範囲で確実に引継ぎができるよう誠実に対応すること。この引継ぎに当たって、受注者は、発注者から各委託作業に関して新たに受託する者の職員研修に当たらせることを要請された場合にはこれを拒否してはならない。

- (2) 受託者は、地方独立行政法人神奈川県立病院機構会計実施規程第11条（収入の徴収又は収納の委託）に基づく、収納委託の受託者となる
- (3) この仕様書は、委託業務の概要を示すものであるため、本仕様書に記載のない事項であっても、業務の性質上当然に実施しなければならないもので、発注者と受注者とが協議して定めた事項については、職員に周知徹底し、誠実に実施することにより、業務を確実に遂行するものとする。
- (4) 不適当な委託業務手順または処理については、当センターと協議の上、適切な手順または処理に努めること
- (5) 当センターは、受託者が契約違反及び本仕様書に違背し、不適当な委託事務を行ったと認められるときには、契約を解除することができる
- (6) 受託者は委託業務を契約期間内に履行することができないときは、災害その他やむを得ない理由があると認められる場合を除き、遅滞日数に応じ、政府契約の支払遅延に対する遅延利息の率（昭和24年大蔵省告示第991号）に定める率で計算した額の違約金を当センターに支払わなければならない
- (7) 公募型プロポーザルに際し提出のあった企画提案書およびこれに関して行われたプレゼンテーションの内容については、契約内容と同様に取扱うものとする
- (8) その他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付随し必要であると判断された事項については、委託業務の範囲内の業務として取り扱うものとする

第2章 詳細委託業務内容

1 医事応接・管理業務

(1) 当センター支援業務

- ア 専門的知識・実績・経験を有する業者として適切な診療報酬請求業務を行い、病院経営効率化のために積極的な情報や知識を提供し、業務分析を通して効率化の具体策を提案すること
- イ 診療報酬・医療保険制度の改定の際には、積極的に改定情報を収集し、病院へ情報提供をすること

- ウ 施設基準取得に伴う支援をすること
- エ 受託業務全般を通じて、病院運営や業務に関し専門的見地から業務改善に向けた提案をすること
- オ 医事システム等の運用補助をすること
- カ 医事システムのマスタ管理の支援をすること
- キ 電子カルテシステムと医事システムの連結の修正支援をすること
- ク 災害時および防災訓練等への協力

(2) 事務管理業務

- ア 委託業務の総括管理
- イ 業務従事者の労務管理
- ウ 業務従事者の適正配置
- エ 業務従事者の資質確保
- オ 使用する機器類の管理
- カ システム障害時の委託者への協力

(3) 窓口等対面および電話等非対面応接

- ア 医事課の業務に関する応接
 - (ア) 医事業務一般の応接
 - (イ) 医事業務に係る苦情対応(特異事例を除く)
 - (ウ) 苦情等への初期対応
- イ 入院受入の案内
 - (ア) 入院予定患者の確認および調整(入院予約漏れの確認)
 - (イ) 入院台帳等の記入
 - (ウ) キャンセル時等の処理(入院中止の連絡含む)
- ウ 診察券等の受け渡し
 - (ア) 診察券の発行(再発行を含む)
 - (イ) 公費申請受付
 - (ウ) 納付書、薬引換券、意見書等交付等
- エ 産科補償制度の案内、説明、登録証の受取
- オ 駐車場の無料、定額使用券の発行、引渡し
- カ その他窓口対応(院内案内等軽易な照会対応を含む)
- キ 再来機の側に必要な数の会計フォルダの準備
- ク 医事・診療情報管理課の所管に属さない業務に関する応接
 - (ア) 当該業務の所管(部門)への紹介、引継ぎ

(4) 窓口受付事務

- ア 初診患者の受付及び登録

- (ア) 初診患者の受付および登録
 - a 紹介患者の事前新規 I D 作成、管理
 - b 受付内容の点検補正
 - c 照会回答等の応接
 - d 医事システムへの患者登録
 - e 紹介状等のスキャン取込
- (イ) 他科に受診歴のある患者の初診受付および登録
 - a 他科受診継続中の確認
 - b 患者情報の確認受付
- イ 入院患者の受付および説明
 - a 入院受付
 - b 入院説明
 - c 病棟との連絡調整
 - d キャンセル時の処理
- ウ 退院患者の受付および説明
 - a 退院手続き
 - b 患者適用保険確認(必要な場合)
 - c 会計に係る説明
- エ 予約外患者の受付案内
- オ 定期予防接種の確認

(5) 患者情報処理事務

- ア 健康保険証および公費負担受給者証等の確認、コピー
- イ 入院期間中の適用保険、公費の選択および確認
- ウ 必要書類の收受
- エ 名札作成
- オ 入院台帳
- カ 退院準備(名札の処理)
- キ 会計伝票の整理、保管
- ク その他患者データの入力、書類整理

(6) 患者に交付する文書

- ア 診療情報提供書や訪問看護指示書等、診療報酬に基づくもの
 - イ 小児慢性特定疾病や育成医療、生活保護等公費を申請するための医師意見書
 - ウ 一般診断書や証明書、生命保険の給付を受けるための入院証明書等
 - エ 交付の目的が上記ア～ウに類似または準ずる物
- ア～エにかかる下記の業務
- a 作成の受付

- b 文書支援システムへの登録、管理
- c 医師への作成依頼(必要な紙カルテの準備)
- d 作成にかかる進捗管理(医師への催促)
- e 医師が作成した文書の回収(紙カルテを含む)
- f 医師が作成した文書の内容確認(必要に応じて補正依頼)
- g 患者等への通知および交付
- f 患者及び医師の問い合わせへの対応

(7) 公費等管理事務

- ア 各種公費への適否の確認
- イ 各種公費医療の申請および更新等、手続きに関する案内
- ウ 患者情報の管理(受給者番号等の入力、有効期限の把握など)
- エ 意見書控え、医療証のコピー等の整理

(8) 地域医療連携システム運用関連事務

- ア 新患受付に関わる事務補助
- イ 紹介状、報告書等文書の院内配送およびスキャン

(9) スキャン業務

- スキャンが必要な診療記録、文書等のスキャンセンターへの搬送及び確認

2 診療報酬請求業務

(1) 健康保険証および公費負担受給者証等の確認

- ア 適用保険および公費の確認
- イ 適用保険および公費の(変更)登録

(2) 診療費等の算定事務

- ア 患者等への請求
 - (ア) 入院患者への定期請求
 - (イ) 入院患者への退院時請求
 - (ウ) 外来診療時の請求
 - (エ) 文書交付等、診療以外に料金が発生した際の請求
- イ 院外処方箋の保険、公費、医師印等の確認
- ウ 算定内容の確認、照会、変更(レセプト修正含む)
- エ 会計に関する問い合わせへの対応
- オ 医事システムへの傷病名の登録(変更、削除、追加含む)
- カ 歯科診療に関する業務

キ 歯科矯正の計算業務(歯科診療室にて月1回)

ク 索引簿の記入、受診者名簿の作成

ケ 書類の保管

コ 診療点数にかかる指導、情報提供等

(3) 施設関係事務

ア 福祉サービス費の医事システムへの入力

イ 福祉サービス費の請求書出力

ウ 施設レセプトのデータ入力

(4) レセプトの作成

ア 適正な請求を行い、請求漏れを防止すること

イ 医師と密接な連携を図り、査定、返戻の削減に努めること

ウ 査定、返戻の原因を分析し、精度の向上に努めること

(5) 保留レセプトの管理

ア 保留レセプトの保管

イ 保留状況および発生事由の把握、当センターへの報告

ウ 保留から保留解除までの管理、進捗状況の把握

(6) 返戻等レセプトの調査・分析・請求調整

ア 返戻レセプトの保管

イ 発生事由の調査、分析および当センターへの報告

ウ 返戻から再請求までの管理、進捗状況の把握

(7) 査定防止のための分析および対策

ア 査定会議への出席

イ 発生事由の調査、分析および当センターへの報告

ウ 適切な対策の検討

(8) 返戻・保留分析台帳の作成

ア 返戻内容、査定内容の台帳への入力、管理

イ 再審査請求の検討

(9) 医事に関する資料作成

ア 下記の(ア)～(ウ)に該当した場合、その理由を詳細に分析し、当センターへ報告する

(ア) 前年同月と比較し、医業収益が5%以上低下した場合

(イ) 一月あたりの返戻件数が1.0%を超えた場合

- (ウ) 一月あたりの査定率が0.3%を超えた場合
- イ その他、当センターが資料の作成を求めた際はセンターと協力し、適切に対応する

(10) 審査支払機関との調整業務等

- ア 審査支払機関へ照会および、審査支払機関からの照会への対応
- イ レセプト提出時における審査支払機関との調整および意見交換

3 収納業務

(1) 請求額の通知

- ア 診療費、文書料等の請求書の出力
- イ 患者等への診療費等請求額の通知

(2) 収納事務

ア 現金の収納

- a 会計窓口での診療費等の現金領収
- b 領収書の発行
- c 医事システムへの入金および未収金の登録
- d 書損伝票の発生理由の報告および当センターへの引継ぎ

イ 収納金の当センターへの引継ぎ

a 収納金額の確認および医業収益収入金額内訳書等の作成

- (1) 収納金額と医事データの照合確認
- (2) 医業収益収入金額内訳書、過年度未収金内訳表の作成および各種データとの照合確認
- (3) 日計表の出力

b 収納金の引継ぎ

- (1) 照合確認した各種帳票の当センターへの引継ぎ
- (2) 収納金の入金機への引渡

ウ つり銭用現金の受領、引継ぎ

- a 当センターからの当日分つり銭用現金の受領
- b 当日分つり銭の当センターへの引継ぎ

エ その他収納に係る事務

- a クレジットカードおよびデビットカードでの支払いへの対応(現金での支払いに準ずる)
- b 分割納付等特殊な支払方法により納付することを当センターが認めた患者等からの領収
- c 診療費の減免等当センターの意志決定を必要とする患者等からの聴取および当センターへの引継ぎ
- d 診療終了から会計までの待ち時間は30以内を基準とし、定期的にモニタリングを行い当センターにその結果を報告するとともに、30分を超える頻度が多いと判断した場合は原因を調査し、改善に努める事とする

ケ 駐車券への無料または定額処理

(3) 未収患者等への対応

ア 各月1回以上の電話等による支払い督促および内容の記録

イ 未収患者が来院した際の、支払計画の聴取および記録

ウ 一定期間来院予定がない退院患者への、銀行振込依頼書およびコンビニエンスストア払込票の郵送

エ 月1回滞納者リストを作成し、当センターへ引継ぎ

(4) 過誤納金還付事務

ア 過誤納に係る患者等からの申し出の受付

イ 自費払い患者に対し、保険証提示による還付手続きの説明

ウ 過誤納金の確認、計算

エ 過誤納を発見した場合の当センターへの連絡

オ 患者等への過誤納の通知、説明及び還付請求書の徴収

カ 過誤納金に係る当センターへの還付依頼

キ 過誤納金の患者への窓口での返金

(5) 追徴金徴収事務

ア 追徴金に係る患者等からの申し出受付

イ 追徴金の必要性を発見した場合の当センターへの通知

ウ 追徴金の確認、計算

エ 患者等への追徴の通知、説明及び納付書の発行(公費決定による負担発生分や、自費や保険での計算変更による発生分も含む)

4 外来クラーク業務

(1) 各診療科の診療体制

別表 7 のとおり

(2) 医事業務

ア 健康保険証および各種公費医療受給者証等の確認に関すること

イ 診療録への傷病名の入力有無の確認および医師への依頼

ウ 各種公費医療の申請および更新等、手続きに関する案内

エ 各種助成制度等に関する事務的な説明、案内、確認

(3) 受付業務

ア 外来患者の把握、確認、準備、説明、案内に関すること

- イ 入院予定患者への説明、案内業務
- ウ 紙カルテ等電子カルテに保存されていない診療情報が必要となった際の準備
- エ 初診および再診患者への案内、説明、問合せへの対応等、窓口での対応に関すること
- オ 患者からの苦情に対する初期対応および対応が困難な場合の当センターへの引継ぎ
- カ 検査(術前検査含)における書類や必要事項の確認、案内、説明、変更に関すること
- キ 医師の異動・休診にともなう予約変更に関すること
- ク 予約変更センターにおいて業務が輻輳した際の、再来予約への一時的な対応
- ケ 他診療科との併診にかかる事務および患者への説明(受診漏れ防止)
- コ 文書、台帳、電子媒体等の管理
- サ コピー、スキャンに関すること
- シ 院内および院外との電話連絡、問い合わせ、医師への取り次ぎに関すること

(4) 各診療科別業務(各診療科において下記の事項に該当する場合)

- ア 計測の案内
- イ 診療材料にかかる事務的な管理および患者への説明、案内
- ウ 注射にかかる事務的な説明、準備、案内
- エ 処置、手術、麻酔にかかる事務的な説明、準備、案内
- オ 検査にかかる事務的な説明、準備、案内
- カ 予防接種にかかる事務的な説明、準備、案内、予診票の不備確認
- キ 特殊外来(育児支援外来、気管切開外来等)についての事務的な説明、準備、案内
- ク 救急外来にかかる事務(隔離が必要な患者の会計代行及び救急外来から患者が入院する際の書類確認と受領、説明など)
- ケ 郵便物の運搬

(5) 保健予防事業に係る事務

- ア 予防接種や検診等、行政機関との契約に基づき実施する各種事業に係る事務
- イ 母子手帳への必要事項の記入(事務的な内容に限る)

(6) その他

- ア 診察室の準備や整頓に関すること
- イ 事務用消耗品費および各種帳票の在庫管理および補充
- ウ 電子カルテ端末および周辺機器の一般的保守(清掃を含む)
- エ 電子カルテシステム障害時の患者等への対応
- オ 受付周辺の整理整頓
- カ 廃棄文書の処理

5 病棟クラーク業務

(1) 医事業務

- ア 健康保険証および各種公費医療受給者証等の確認に関すること
- イ 診療録への傷病名の入力有無の確認および医師への依頼
- ウ 各種公費医療の申請および更新等、手続きに関する案内
- エ 各種助成制度等に関する事務的な説明、案内、確認

(2) 病棟受付業務

- ア 家族、面会者等対応
- イ 患者家族への入退室管理システムのカードの登録、受け渡し（周産期棟にある病棟に限る）
- ウ 院内および院外との電話連絡、問い合わせ、医師への取り次ぎに関する事
- エ ナースコール取次ぎ
- オ 患者家族等からの各種診断書、証明書等の作成依頼への対応
- カ 事務用消耗品費および各種帳票の在庫管理および補充
- キ 文書、台帳、電子媒体等の管理
- ク コピー、スキャンに関する事
- ケ 電子カルテシステム障害時の事務補助
- コ ナースステーション周辺の整理整頓
- サ 廃棄文書の処理

(3) 入院および転入にかかる事務

- ア 入院および転入時にかかる必要様式の準備
- イ 入院および転入時にかかる各種台帳への記載
- ウ 入院および退院時における患者との必要書類等の受け渡し
- エ 入院および転入時の患者の誘導、病棟内の案内

(4) 退院および転出にかかる事務

- ア 退院および転出にかかる必要様式の準備
- イ 退院および転出時にかかる各種台帳への記載
- ウ 退院および入院時における患者との必要書類等の受け渡し
- エ 退院時における事務手続きの案内
- オ 紙カルテ等電子カルテに保存されない診療情報の、収納部門への搬送

(5) 次の文書に関する下記の業務

- ア 入院診療計画書等の診療報酬に基づくもの
- イ 小児慢性特定疾病や育成医療、生活保護等公費を申請するための医師意見書
- ウ 一般診断書や証明書、生命保険の給付を受けるための入院証明書等

エ 交付の目的が上記ア～ウに類似または準ずる物
ア～エにかかる下記の業務

- a 作成にかかる進捗管理
- b 患者等への交付通知(必要な場合)
- c スキャンセンターへの搬送

(6) 診療費の請求等にかかる業務

- ア 退院時における手続き、会計の案内
- イ 定期請求時における会計の案内
- ウ 入院中に他医療機関を受診する際の会計等の案内
- エ 死亡退院時における諸手続きの案内

(7) 他部門との連携

- ア 各関連部門
 - 各種帳票および様式の搬送
- イ 検査科
 - (1) 電子カルテシステムでの運用によらない検査の伝票提出および報告書の受領
 - (2) 緊急時の検査の検体提出
- ウ 外来併診業務
 - 併診後の結果報告書の受領

(8) 手術室業務

※前述の病棟受付業務(1)～(7)と同等の業務を含む事とする

- ア 手術オーダの手術内容の点検確認、医師への入力依頼、補正
- イ 手術オーダ診療材料、使用薬剤の点検確認、補正
- ウ 手術当日入院に関する業務
 - (ア) 必要書類の確認、準備
 - (イ) 手術当日入院患者案内
- エ 麻酔科外来にかかる事務
- オ 窓口等対応及び電話等非対面応接
 - (ア) 家族の問い合わせ対応
 - (イ) 電話、インターフォン対応
 - (ウ) 業者対応、診療材料の受け取り、看護師への取次
 - (エ) 他部門からの問い合わせ、受け取り対応、看護師への取次
 - (オ) 統計業務
 - (カ) 必要書類の補充、帳票のコピー

6 カルテ等管理業務

- (1) 紙カルテおよびX線フィルムの管理、アライバイの把握
 - ア 外来カルテ保管システムへの入力
 - イ 各部門から依頼があった際の、紙カルテおよびX線フィルムの出納
 - ウ 各部門から依頼があった際の、紙カルテおよびX線フィルムの搬送
 - エ 定められた期間内に返却されていない紙カルテおよびX線フィルムへの督促

- (2) 退院患者の紙カルテおよびX線フィルムの回収搬送
 - ア 退院患者の紙カルテおよびX線フィルムの回収
 - イ 入院紙カルテの病歴管理室への搬送

- (3) 外来紙カルテおよびX線フィルムのパージ業務
 - ア 一定期間利用の履歴がない紙カルテの移動保管
 - イ 番号の古いX線フィルムの移動保管

- (4) 紙カルテおよびX線フィルムの整理、補修、バーコード張り替え等

- (5) 外来カルテ保管システムの管理
 - ア データのバックアップ

- (6) カルテ室における物品の管理

- (7) カルテ保管庫の日常のメンテナンス

- (8) スキャンセンター業務
 - ア 各部門から、スキャンする診療記録、文書等の回収
 - イ 各診療記録、文書等のスキャンおよび確認
 - ウ スキャン済原本の収納および管理
 - エ その他スキャンに関わる業務
 - オ CD、DVD、画像、動画およびX線フィルム等のインポート、エクスポート

- (9) 医師独身寮にて保管の紙カルテおよびX線フィルムの出庫、収納

7 総合受付業務

- (1) 患者案内業務
 - ア 正面玄関における総合案内業務（ベビーカー、車いすの貸出補助を含む）
 - イ 問い合わせへの対応

- ウ 相談、苦情への初期対応
- エ 予約時間に遅刻した患者への対応
- オ 予約日を誤って来院した患者への対応
- カ 予約せず来院した患者への対応
- キ 診察券を忘れて来院した患者への対応
- ク 診察券を紛失または破損(磁気不能等)した患者への対応
- ケ 救急外来受診後来院した患者への対応

(2) 受付業務

- ア 各外来プレイコーナーDVDの電源の入力および切断
- イ 保険証コピーの整理
- ウ 患者への配布書類の在庫管理および補充

(3) 予約センター業務

- ア 患者からの電話による予約希望および予約変更希望への対応

(4) 統計業務

- ア 総合窓口で対応した患者の人数、理由の台帳への記載
- イ 予約センターで対応した患者の人数、内容の記録
- ウ 総合受付での対応件数と予約変更センターの集計を集計し、センターへ報告

8 その他

この仕様書に記載されている全ての業務は、受注者の責任により遂行されなければならない。そのため1から7の各業務が輻輳した場合は、適宜部門間の協力等により、滞る事がないように努めなければならない

また、各々の運用においてこの仕様書に定められている部門より別の部門が対応する事により、より円滑に遂行できると判断した場合には、当センターへの報告および了承のもと、適切に対応する事とする

業務開始までの間又は開始後において、状況の変化等により業務内容について変更する必要がある場合は、臨機応変に対応すること。