

市立東大阪医療センター医事業務共通仕様書

1. 目的

本仕様書は地方独立行政法人市立東大阪医療センターの基本方針に基づき業務遂行を適切かつ円滑に行うために定めたものである。

ただし、本書に定めない事項であっても、これと付随して必要と認められる業務は、協議のうえ、契約の範囲内で実施するものとする。

尚、近年の疾病構造の変化にともない、医事業務はますます専門的な知識や経験を必要としている。このことを深く認識し、受託業務の遂行にあたり、必要な事前教育を行い各種業務に精通した社員に従事させるものとする。

また、当センターでは、平成28年度の地方独立行政法人化を契機に、直接雇用の病院職員で担う事が望ましい業務について、積極的に内製化を図ってきたところである。その上で、本契約期間においては、経費削減並びに収益改善の観点から、受付業務の集約化、システム導入による省力化及びペーパーレス化、診療報酬請求にかかる業務の適正化について、順次進めていくことを見通している。以上に鑑み、受託者は、契約期間内においても業務仕様の縮減（契約変更）にかかる協議に適宜応じるものとし、当センターの本件業務委託改革に積極的に協力するものとする。

2. 件名

市立東大阪医療センター医事業務等委託契約

3. 診療科目

内科、腎臓内科、内分泌代謝内科、免疫内科、総合診療科、呼吸器内科、循環器内科、消化器内科、脳神経内科、皮膚科、小児科、精神科、外科、泌尿器科、脳神経外科、整形外科、形成外科、眼科、耳鼻咽喉科・頭頸部外科、産婦人科、リハビリテーション科、放射線科、麻酔科、歯科、歯科口腔外科、病理診断科、緩和ケア内科、呼吸器外科、小児外科、乳腺外科、消化器外科、臨床腫瘍科、心臓血管外科、救急科、血液内科、臨床検査科（全36科）

4. 履行期間

令和8年10月1日から令和11年9月30日まで（36か月間）

*令和11年9月診療分にかかる診療報酬請求業務については、翌月請求が完了するまでとする。

*契約期間は上記を基本とするが、四半期ごとに本件業務履行状況にかかる評価を行い、その結果、契約上求められる履行水準に至らないと委託者が判断する場合は、2か月前までに書面をもって受託者へ通知の上、当該期間を短縮あるいは契約の中途解除を行うものとする。

5. 履行場所

(1)施設名 地方独立行政法人市立東大阪医療センター

(2)所在地 東大阪市西岩田三丁目4番5号

(3)施設概要 「病院」

構造 : S造 一部SRC造

階数 : 地下1階・地上9階・塔屋2階

病床数 : 520床

延床面積 : 36,122.99㎡

「新館」

構造 : S造

階数 : 地上4階

延床面積 : 2,237.67㎡

その他延床面積 : 2,743.89㎡

敷地面積 : 17,212.45㎡

(4)2025年度実績値

(2025年4月から2026年3月まで)

一日入院患者数 411.3人

一日外来患者数 999.2人

病床稼働率 79.1% (520床)

平均在院日数 9.6日

新規入院患者延数 14,223人

新規退院患者延数 14,225人

入院患者延数 150,136人

紹介率 76.6%

紹介患者延数 25,978人

初診患者延数 42,964人

逆紹介率 133.5%

逆紹介患者延数 45,119人

初診患者延数 42,964人

レセプト件数 (自費、自賠責等も含む)

① 入院件数 18,239件

② 外来件数 159,995件

6. 勤務時間

(1)平日の通常業務

- ・ 8時30分から17時00分までとする (一部業務をのぞく)
- ・ 8時00分より保険情報の確認等の受付業務に適正な人員を配置すること。
- ・ 業務を完遂できるように臨機応変に早出・遅出などの勤務体制をとること。
- ・ 院内案内業務として本館1F総合案内付近及び2Fサービスカウンター・入退院センタ

一等にホスピタルコンシェルジュを配置すること。（平日8時30分から17時00分まで）

- ・ 休日は、土曜日、日曜日、国民の休日及び年末年始の12月29日から1月3日までとする。
- ・ 時間外、休日の出勤については必要と認められるときは、別途協議するものとする。

(2)時間外・宿日直業務

- ・ 毎日の宿直業務の勤務時間は17時00分から翌8時30分までとする。日直については8時30分から17時00分までとし、業務時間に切れ目なき様に遂行すること。
- ・ 繁忙状況に即した業務体制を整え診療に支障のないように配慮すること。

(3)受付時間

総合案内	8時30分～17時00分
初診受付	8時30分～11時00分
再診受付	8時30分～11時00分
計算受付	8時30分～17時00分
支払窓口	8時30分～17時00分
入院受付	8時30分～17時00分
救急外来受付（日勤）	8時30分～17時00分
救急外来受付（宿直・平日）	17時00分～翌8時30分
救急外来受付（宿直・土日祝）	8時30分～翌8時30分
紹介状専用受付	8時00分～17時00分
証明書・診断書窓口	9時00分～16時00分
かかりつけ医コーナー	8時30分～17時00分
各診療科受付	8時30分～17時00分
予約センター（2Fサービスカウンター）	9時00分～17時00分

7. 業務内容

総合案内業務・外来医事業務（初診・再診受付、外来会計）、入院受付業務、宿日直業務、紹介状専用受付業務、証明書・診断書窓口業務、かかりつけ医コーナー業務、外来診療報酬請求業務、診療部門受付業務、病歴室業務、電話交換室業務、図書室業務、法人収入収納業務、予約変更業務、入院医事業務

8. 業務体制等に関する事項

(1)業務責任者等の設置と業務体制の確立

受託者は、支店長（支社長）、管理担当者、統括責任者、副統括責任者などの役職者及び業務従事者をもって業務体制を組織する。また受託者は業務従事者に入職や退職等の変更があった場合に遅滞なく、委託者に届け出ること。業務中は統括責任者又は副統括責任者のどちらかが常駐すること。（土日祝の日直帯及び宿直帯は除く）

① 現場の体制

(ア)統括責任者

統括責任者は医事関連業務を履行できる能力を有し、実務経験年数10年以上であることとし、又は同等のスキル保持者であること。

(イ)副統括責任者

医事関連業務を履行できる能力を有し、実務経験年数7年以上であること。又は同等のスキル保持者であることとし、統括責任者が不在時に代行できる能力を有する者であること。

(ウ)診療報酬請求業務従事者

外来会計業務、診療報酬請求業務においては、各業務における責任者を配置すること。責任者は、医療事務に関する業務において病院での実務経験が3年以上であること。また、診療報酬請求業務の責任者については、病院での実務経験が5年以上であること。

(エ)業務従事者

実務担当者は医事関連業務を履行できる能力を有し、配置人数の半数以上が経験年数1年以上の経験を有する者であること。又は同等のスキル保持者であること。

(2)従事者の配置人数等

- ① 統括責任者、副統括責任者の適正な人員を配置すること。
- ② 各フロアにはリーダー等の責任者を配置すること。
- ③ 業務従事者の配置転換などの異動については、あらかじめ委託者に報告し、承諾を得てから行うものとする。
- ④ 欠員が生じた場合は、速やかに人員補充を行うこと。

9. 市立東大阪医療センターとの連携

- (1) 病院の理念と基本方針および患者の権利と責務を理解し、業務に従事すること。
- (2) 受託者は、受託者と毎月開催する「定例会」において、業務の質の向上、患者サービスの向上等への提案を委託者に対し積極的に行うこと。
- (3) 定例会終了後、1週間程度を目安とし、定例会議事録を委託者に提出すること。
- (4) 施設基準に係るデータ作成、適時調査、その後の個別指導について積極的に協力すること。
- (5) 市立東大阪医療センターで実施する災害訓練、消防訓練や院内研修に積極的に参加すること。(診療報酬における施設基準で定められている研修は、必ず参加すること。全員参加できない場合は、受託者の責任において、当センターで実施した研修内容を従事者に伝達の上、研修を行い研修終了報告を行うこと。)
- (6) 受託者の業務従事者は業務履行上で取り扱う資料、台帳などの業務関係書類を常に適正に整理し、委託者の指定する保管場所に保管すること。
- (7) 有事の際(天災、停電、感染症流行等)には、委託者と協議の上、柔軟な協力体制をとること。
- (8) 病院情報システム更新等に伴うシステム変更及び運用について積極的に協力すること。

10. 従事者の服務規律

- (1) 委託者と協議のうえ定めた制服及び名札を全ての業務従事者に着用させること。
- (2) 業務を遂行するにあたり常に適切な患者サービスを提供するものであることを認識し、

身だしなみ、言葉づかいなど十分配慮し、業務に関連のない私語は慎むこと

- (3)業務中の喫煙は禁止する。また、常に患者や市民の目があることを意識し、市立東大阪医療センター敷地内や病院周辺での喫煙、制服着用のままでの喫煙は禁止とする。なお、業務中に喫煙している者、休憩中に制服で喫煙している者を発見した場合は、委託者は受託者に対し、然るべき措置を取るものとする。

11. 従事者の研修等

- (1)従事者に対して業務遂行上必要な専門的訓練を行うとともに技能向上に努めること。
- (2)従事者の異動は極力控えるとともに、やむなく異動する場合は次の点に留意すること。
- ① 委託者に対して少なくとも、異動日より1か月前には変更を申し出ること。
 - ② 能力の低下により業務に支障を来さないようにすること。
 - ③ 新規従事者については配属までに業務遂行上必要な研修を実施すること。
 - ④ 新規従事者の業務修得及び指導については受託者が責任を持って行うこと。
 - ⑤ 異動前に配置現場での十分な実務指導及び引継の期間を設けること。
- (3)受託業務の遂行に必要な従事者の教育や訓練、また接遇・人権等研修については随時実施し、内容については資料等をもって委託者に報告すること。

12. 施設、消耗品等の使用条件等

- (1)受託者は、病院内の執務室及び更衣施設、会議室、福利厚生施設等を適正な手続きにより利用することが出来る。
- (2)受託者は、故意又は過失により当センター建物、施設等を汚損し、もしくは損傷し、又は滅失した場合は、速やかに委託者に報告を行うとともに、受託者の責において原状回復し、又はその損害を賠償すること。
- (3)受託者の労務管理等で使用する備品、消耗品等はすべて受託者の負担とする。ただし業務履行上必要と認められる消耗品等についてはこの限りでない。
受託者の業務従事者が使用するティッシュペーパー等の消耗品に関しては受託者の負担とする。
- (4)受託者が業務履行するために必要な光熱水費は、委託者で無償供与する。ただし、受託者は使用に際して節約並びに省エネルギー化に努めること。

13. 遵守事項

- (1)医療法、その他関係法令に基づき、病院事業を安全かつ公正に運営すること。
- (2)受託者は、感染のおそれのある疾患に罹患している者を業務に従事させてはならない。
- (3)受託者は、病院内組織図を計画作成のうえ、退職又は部署異動等の変更があった場合は都度、委託者に届け出ること。
- (4)患者や家族その他の対外関係者に対する対応時や、電話対応時は担当従事者の所属や氏名を明らかにし、相手からの苦情などに発展しないように注意すること。
- (5)電話が鳴動した場合は、所属や担当回線にかかわらず、原則として最も近くにいる職員が速やかに受電すること。担当外の電話であってもいったん受電し、担当者または担当部署へ確実に取り次ぎを行い、電話が鳴動している場所に職員が不在の場合、最も近く

の職員か受電する担当者を決めること。業務上、直ちに対応できない場合は他職員へ受電依頼を行い、呼び出し音を放置しないこと。

- (6)業務仕様は主業務を記載しているものであり、当該受託業務の遂行に際し必要となる各種関連業務や、業務量の増大及び業務種別の多様化に対して、受託者は柔軟な業務運営に努めること。
- (7)業務運営にあたり、常に運用経費の節減を考慮するとともに、市立東大阪医療センターにとって増収となる方策について積極的に提案すること。
- (8)各業務のマニュアルを作成し、それを遵守すること。また、定例会をもって検討及び見直しを図り、たえず効率的な業務運営に努めること。
- (9)月初の繁忙期（診療報酬請求業務等）については、当月請求維持のため受託者の責任で委託業務を完遂すること。
- (10) 「レセプトチェック専用ソフト」などを活用し、点検精度の向上を図ること。なお、対象ソフトは受託者の持ち込みとし、そのソフトのマスタ管理及び保守等は受託者が行うこと。
- (11) 受託者は診療報酬請求にあたっては、十分な注意を払い、請求漏れ、返戻、査定及び過誤の生じないよう留意し、常に必要な知識の習得に努めること。また受託者の重大な過失により請求漏れ、返戻、査定及び過誤が生じ、委託者に損害を与えたときは、委託者は受託者に対して、その損害賠償を請求することが出来る。また、請求漏れ、返戻、査定及び過誤が生じた場合は分析結果や改善方法を委託者に提出する。
- (12) 受託者は日々の作業終了に際して、業務日誌を作成し、翌朝に委託者に提出すること。
- (13) 個人情報の保護、安全管理及び機密保護について留意するとともに、業務上知り得た内容については、他に漏らさないよう厳守すること。なお、契約終了後においても同様とする。
- (14) 職場における安全管理の他、事故及び災害の防止について積極的に協力実施すること。また災害を含む各種緊急時には職員と協同で事態の収拾に努めるとともに、防火訓練、災害訓練等の各種予防訓練に必要な応じ参加すること。
- (15) VDT作業に従事するときは、東大阪市VDT作業基準を遵守すること。
- (16) 当該業務に関連した院内会議及び委員会等へ、参画すること。
- (17) 経費削減の観点から、受託者は契約期間中においても業務仕様内容及び配置人員の見直しについて、適宜提案を行うよう努めること。なお、契約内容及び契約金額の見直しに際しては、両者の協議を経て決定する。
- (18) 当センターが別途定める情報セキュリティ基本方針及び情報セキュリティ対策基準等をはじめとした各種規定を遵守すること。
- (19) 個人情報保護法をはじめとした関連法令及び地方独立行政法人市立東大阪医療センター契約規程を遵守すること。

14. 受託者変更にかかる引継ぎ

- (1)引継ぎの方法は、マニュアルのみの引継ぎではなく、具体的な業務手順を担当者から直接説明するなど、確実に引継ぎを行うこと。なお、引継ぎの期間については、引継ぎ対象

業者が決定次第、委託者の依頼に基づき速やかに行うものとする。

- (2) 引継ぎ対象業者の担当者に対して、全ての業務において実体験による操作指導を行うこと。
- (3) 契約期間内に発生した業務については確実に完了させるものとする。なお、前契約期間満了日（令和11年9月30日）もしくはその直近の日に実施した医療行為等で、日常の運用的に令和11年9月30日以降に処理を行う必要がある場合を除く。
- (4) レセプトの返戻等、やむを得ず次の受託者に引き継ぐ必要のあるものについては、「引継ぎ事項一覧表」を作成し、委託者の承認を得たうえで引き継ぐものとする。
- (5) 業務に関して作成した文書等のデータの取り扱いについては、委託者の指示に従うものとし、受託者のみの判断で削除等の処理は行わないこと。適正な保存期間を過ぎるまでは、プレハブ倉庫内等に保管し、保存期間超過の書類に関しては指定の廃棄場所に移動する。
- (6) その他、業務の引継ぎに関して生じる問題については、委託者及び新旧双方の受託者と協議のうえ対応するものとする。

15. 契約の解除及び損害の賠償

委託者は、受託者の責に帰すべき理由による個人情報への漏えい、明らかな業務不履行が確認された場合等は、本業務委託の契約の解除及び受託者への損害賠償を請求することができる。

16. 提出物

- (1) 業務マニュアル
- (2) 業務組織体制表（毎月月初）
- (3) 研修実施報告書
- (4) 報告書（損害、インシデント発生時）
- (5) 業務日誌

17. 当センターにおける医事等委託改革について

事業内容や見込まれる効果及び適正配置人員の目安並びにその時期を想定しており、受託者は、当センターとの協議を行ったうえで、運用変更に対応し、人員配置の見直しに伴う契約金額の減額変更等についても協力すること。

業務詳細仕様内容

- (1) 総合案内業務（コンシェルジュ業務）
 - ① 受診科に対する相談及び総合案内看護師への取り次ぎ
 - ② 施設・外来等各種案内
 - ③ 苦情関係については内容を聴き統括責任者へ連絡
 - ④ 職員に対する面会の取り次ぎ
 - ⑤ 車椅子やストレッチャーの置き場への案内
 - ⑥ 障害者等の介助
 - ⑦ 診療申込書の説明及び代筆

- ⑧その他、病院内の諸案内及び総合案内看護師とボランティアとの連携協働
- ⑨入院患者面会等の受付への案内
- ⑩紹介状持参患者の紹介状受付への案内
- ⑪自動再来受付機の操作説明と補助
- ⑫診療費後払いシステムの案内・利用促進及び使用・操作説明と補助
- ⑬オンライン資格確認対応顔認証付きカードリーダー（マイナンバーカード対応）の案内及び操作説明と補助

（２）外来医事業務

1. 初診受付業務

- ①診療申込書への記入説明
- ②マイナ保険証又は資格確認書・各医療証等の確認
- ③受診診療科の確認、及び総合案内の看護師との連携
- ④保険外併用療養費徴収についての説明（初診時選定療養費）
- ⑤患者基本情報登録及び診察券と外来案内票の発行
- ⑥落とし物の一時保管・管理
- ⑦自動再来受付機の操作説明と補助
- ⑧乳児検診、予防接種、風疹抗体検査の予約受付
- ⑨中河内救命救急センターとの患者に関する諸手続き
- ⑩受付業務に関する物品の適正管理
- ⑪公害健康被害の補償などに関する検査関係
- ⑫介護保険主治医意見書の医師への依頼、処理及び文書料請求
- ⑬生活保護意見書関連書類の依頼及び発送・管理
- ⑭小児慢性特定疾患の申請に関する手続き（新規・継続）
- ⑮その他公費関係の申請に関する手続き又は取り次ぎ説明
- ⑯診療費後払いシステムの案内・利用促進及び使用・操作説明と補助
- ⑰オンライン資格確認対応顔認証付きカードリーダー（マイナンバーカード対応）の案内及び操作説明と補助

2. 再診受付業務

- ①診療申込書への記入説明
- ②マイナ保険証又は資格確認書・各医療証等の確認
- ③受診診療科の確認及び総合案内の看護師との連携
- ④保険外併用療養費徴収についての説明（再診時選定療養費）
- ⑤患者基本情報登録及び診察券と外来案内票の発行
- ⑥乳児検診、風疹抗体検査の予約受付
- ⑦東大阪市胃がん、乳がん、子宮がん検診、健康診断、PET 検診、母乳外来の受付
- ⑧駐車券認証
- ⑨中河内救命救急センターとの患者に関する諸手続き
- ⑩受付業務に関する物品の適正管理
- ⑪公害健康被害の補償などに関する検査関係
- ⑫介護保険主治医意見書の医師への依頼、処理及び文書料請求
- ⑬生活保護意見書関連書類の依頼及び発送
- ⑭小児慢性特定疾患の申請に関する手続き（新規・継続）
- ⑮その他公費関係の申請に関する手続き又は取り次ぎ説明
- ⑯診療費後払いシステムの案内・利用促進及び使用・操作説明と処方箋押印処理
- ⑰オンライン資格確認対応顔認証付きカードリーダー（マイナンバーカード対応）の案内及び操作説明と補助
- ⑱産後ケアに関する受付等

（３）外来会計業務

- ①投薬引換券等の渡し（診療費自己負担なしの患者）
- ②院外処方の疑義照会の訂正

- ③外来案内票及び外来会計票等の整理と保管
- ④カルテを参照しオーダーデータの取り込みと確認（公費適用、主治医、入院状況等の確認）
- ⑤入力漏れ、誤入力による支払い過不足の患者への連絡、料金徴収等の処理及び医事課へ報告
- ⑥請求書の発行
- ⑦当日の未収金処理及び患者への連絡
- ⑧駐車券認証
- ⑨外来診療費に係る還付精算の受付
- ⑩在宅療養にかかる患者及び業者との連携業務
- ⑪診療費自動精算機での支払案内
- ⑫各種検診料の市町村請求（妊婦、乳児、検診命令等及び予防接種）
- ⑬治験に関する請求書の作成
- ⑭診療費領収書等の諸証明作成
- ⑮未払い分振込の領収書発送
- ⑯自己負担上限額管理票の記入 ※自立支援（精神）・難病・肝炎・小特
- ⑰自賠責保険診断書作成依頼及び明細書の作成（入外とも）
- ⑱労災保険の受付及び所定用紙の管理
- ⑲自賠責保険の受付及び管理（保険会社と折衝も含む）

（４）入院受付業務

- ①入院指示書による申込の手続及び入院に関する諸説明
- ②入院患者決定一覧表を基に翌日分のリスト、ネーム・IDシール、ネームリストバンド出力及び当該病棟へ搬送
- ③入院当日にマイナ保険証又は資格確認書・各医療証等の確認、入院誓約書の受領及び記入漏れ確認、必要書類の受領
- ④入院患者面会等の病室案内
- ⑤入院診療費に係る還付精算の受付
- ⑦緊急入院患者のネーム・IDシール、ネームリストバンド出力及び各科への搬送
- ⑧翌日の入院決定患者一覧表の作成
- ⑨産婦人科の出産一時金直接支払制度の説明及び書類受付
- ⑩新生児の患者基本情報登録及び診察券、ネーム・IDシール、ネームリストバンド出力及び当該病棟への病棟搬送
- ⑪オンライン資格確認に係る限度額情報の取得同意確認
- ⑫かかりつけ医情報の取得
- ⑬患者基本情報登録

（５）宿日直（時間内外救急）業務

- ①ウォークイン及び救急搬送患者の対応
- ②診療申込書への記入説明
- ③患者基本情報登録（マイナ保険証又は資格確認書・各医療証等の確認含む）及び診察券・外来会計票の発行（特定診療科のみ）
- ④時間外選定療養費の説明
- ⑤オーダー取り込みの確認と追加入力（公費適用、主治医、入院状況等の確認）
- ⑥自己負担金等の請求及び受領並びに領収書の発行と納金
- ⑦自己負担金等の受領にかかるクレジットカードの取扱い
- ⑧緊急入院患者のネーム・IDシール、ネームリストバンド出力
- ⑨宿日直簿に取扱患者名の記録、取扱収納金の集計
- ⑩カルテ整理簿に科別、初再診別の患者数を記録
- ⑪入院診療費等の受領と領収書の発行、納金
- ⑫電話交換業務
- ⑬入院患者面会等の病室案内
- ⑭解剖時の香典準備

- ⑮諸事発生時（暴力、暴言等）、院内スタッフ（原則、委託業者1名、警備会社1名）と連携及び対応（医療者の業務停滞を防止するため、必要に応じて警察の介入を要請）
- ⑯救急搬送受入モニターの更新作業（毎日0時）
- ⑰大阪府救急災害医療情報システムへの入力（受付日時、病名等）
- ⑱診療費後払いシステムの案内・推進及び使用・操作説明と補助
- ⑲オンライン資格確認対応顔認証付きカードリーダー（マイナンバーカード対応）の案内及び操作説明と補助
- ⑳POSレジ及び自動精算機に関わる業務
- ㉑自己負担上限額管理票の記入 ※自立支援（精神）・難病・肝炎・小特
- ㉒救急外来（小児救急外来を含む）における診療情報提供書（下書き）作成業務

（6）紹介状専用受付業務

- ①診察予約の有無確認
- ②紹介状の宛先、医師名、受診科、内容の確認
- ③受診科が不明な場合は総合案内看護師または診療科の看護師へ確認及び地域医療連携室へ連絡及び看護師へ確認
- ④初診患者の場合、診療申込書への記入説明
- ⑤マイナ保険証又は資格確認書・各医療証等の確認とスキャン処理
- ⑥患者基本情報登録及び診察券と外来会計票と本日のご案内の発行
- ⑦紹介状の地域医療システムへの入力
- ⑧所定のファイルを患者に渡し受診科への提出説明と案内
- ⑨来院患者リストへの記入
- ⑩画像データの取り込み処理（病棟、Drからの依頼含む）
※ムンバイで取り込めない画像は電算室へ依頼
- ⑪宛先不備の紹介状を紹介元へフィードバック
- ⑫スキャンセンターへ宛先訂正後の紹介状のスキャン差し替えの依頼
- ⑬昨日スキャンされた紹介状の中分類の精査
- ⑭翌日の地域連携予約の新患者の診察券発行
- ⑮オンライン資格確認対応顔認証付きカードリーダー（マイナンバーカード対応）の案内及び操作説明と補助
- ⑯紹介状のスキャン業務

（7）証明書・診断書窓口業務

- ①文書の預かり（場合によっては直接医師に受付の可否を問い合わせることがある）と作成後の交付（郵送対応を含む）
- ②申込用紙の記載説明（場合によっては申込書を代筆することがある）及び必要事項（出来上がり日、受け取りに必要な書類等の説明）
- ③診断書作成ソフトへの必要情報の入力、及び医師への依頼（ただし、医師事務作業補助者が依頼を行う場合は除く）
- ④受付時の文書代の入力及び請求書発行（一部、完成時払い可）
- ⑤文書の処理状況についての進捗管理、及び医師への督促
- ⑤当日受付文書を、翌朝、クラーク室へ持参
- ⑥交付済み書類のコピー及びスキャンのために病歴室へ持参
- ⑦出来上がり文書の必要な箇所の内容確認処理
- ⑧交付後の訂正、追記等の発生時は依頼内容変更をクラーク室へ連絡
- ⑨文書に関する問い合わせ対応（申し込み方法、出来上がり等）
- ⑩その他文書受付、管理に付随する業務（申込用紙の管理、進捗管理に必要なスケジュール表作成等）

- ⑪カルテ開示の申し出に関する問い合わせ対応
 - ⑫カルテ開示の受付窓口業務（申請者来院時の相談室の確保及び開示担当者への取り次ぎ）
- ※注意事項
- ・患者等から預かった文書は、紛失や汚損のないよう丁寧に扱うこと。
 - ・文書の作成については、医師等関連職種と連携のうえ、迅速かつ確実に処理することとし、作成された文書についての不備をなくするためのチェック体制を整えること。
 - ・必要に応じ、医師への文書作成依頼時に過去カルテ（紙）等の情報提供を行うこと。

（８）かかりつけ医コーナー業務

- ①医療機関をシステム等で検索して医師や患者等へ案内及び案内した医療機関への問い合わせ
- ②対応記録の作成
- ③他院への受診（検査）予約などの電話やFAX対応、予約等後日対応となる場合の追跡とその処理
- ④ウォークインによる来院患者対応

（９）外来診療報酬請求業務（外来診療業務に関する一切の請求）

- ①レセプトの出力
- ②レセプト電算データ作成、適正な点検及び修正
- ③レセプト点検の一か月のスケジュールを事前に作成して医事課に提出
- ④レセプト点検後の不明、補完内容等に係る医師との連携
- ⑤返戻レセプトの管理
- ⑥完成レセプトの集計
- ⑦レセプト編綴後病院へ提出（外来分をとりまとめ、医事課へ提出）
- ⑧レセプトの繰越一覧表作成（保留分等の患者名・点数・理由等）
- ⑨保留レセプトの管理及び再請求報告（毎月実施）
- ⑩返戻レセプト一覧表の作成とその分析及び説明
- ⑪債権データの作成
- ⑫減点査定への異議申請書作成補助
- ⑬オンライン請求に伴うレセプトデータの作成、オンライン請求できないレセプト作成
- ⑭減点調査表の作成（外来分のみ）とその原因分析及び報告
- ⑮患者、各審査機関、各部署からの請求に関する問い合わせ対応
- ⑯増減点・過誤レセプトの以下に関する事（外来分のみ）
 - (1) 査定
 - ・ 項目のピックアップ
 - ・ 再審査依頼
 - (2) 調定更正書作成
 - ・ 請求先(基金・国保)
 - ・ 診療科別(不備・過誤・増減点)
 - (3) 減点一覧表作成
 - ・ 月別・科別・医師別・外来分のみ
 - ・ 過誤通知書等の関連部署への配布、調整（一次査定分も含む）
 - (4) 過誤、不備、増減点の債権入力
 - ・ 通知を基に金額を算出
- ⑰公害レセプトの作成及び請求（外来分のみ）
- ⑱労災レセプトの作成（外来分のみ）及び請求、集計（紙媒体及びオンライン請求含む）
- ⑲診療報酬改定時の教育、説明会の実施

（１０）各診療科等受付業務（２階及び３階の各受付）
（各診療科共通）

- ①患者の受付処理（特殊外来を含む診察、併科診察、検査、検診、人間ドック等）

及びキャンセル処理

- ②処置室、検査、放射線科、会計等の説明及び案内
- ③受診後カルテ、フィルムの移動及び整理
- ④物品の請求及び管理
- ⑤各種電話対応及び入院日未決定患者への電話連絡
- ⑥トイレ内の緊急呼び出しブザーの管理と連絡対応
- ⑦未入力オーダー対応
- ⑧電話及びFAXの通信対応
- ⑨患者の搬送に関する連絡調整
- ⑩予約票の出力及び患者渡し
- ⑪その他患者受付等に関する業務
- ⑫マイナ保険証又は資格確認書・各医療証等の確認
- ⑬診療費後払いシステムの案内・推進及び使用・操作説明と補助
- ⑭オンライン資格確認対応顔認証付きカードリーダー（マイナンバーカード対応）の案内及び操作説明と補助
- ⑮各種面談対応
（産婦人科）
 - ① 減額用紙、母子手帳関連の確認及び説明
 - ② 産科医療保障制度の説明とスマートフォンでの登録案内及び登録確認、スマートフォンで登録不可の方への登録証記載の確認と適正管理

③ 出産育児一時金の利用案内

④ 産後ケア受付

（中央採血・採尿受付業務・内視鏡室受付業務）

- ①診察無しの病診連携患者の受付処理
- ②検査のみ患者の外来会計箋本日のご案内の発行
- ③検査予約の受付（患者情報入力、保険情報入力）
- ④院内からの電話及びファックスによる検査依頼対応
- ⑤予約票の印刷と修正
- ⑥予約診察の受付（患者氏名、診察券番号、検査用紙の確認、検査準備）
- ⑦入院患者の受け入れ対応
- ⑧公害検診予約対応
- ⑨検査予約の受付（患者情報入力、保険情報入力）
- ⑩院内からの電話による検査依頼対応
- ⑪予約票の印刷と修正
- ⑫予約診察の受付（患者氏名、診察券番号、検査用紙の確認、検査準備）
- ⑬胃がん検診予約、書類管理
- ⑭自動受付機への案内
- ⑮自動受付機のエラー対応

（自動超音波室業務）

- ①診察無しの病診連携患者の受付

（リハビリテーション科及び疼痛緩和外来受付業務）

- ①患者名簿の作成及び保管
- ②外来松葉杖の貸出と返却の書類作成と処理
- ③リハビリ患者予約入力と担当技師振り分け用貸出物品のラベル作成
- ④関係書類のスキャン取り込み

(放射線受付業務)

- ①MR I 予約の電話受付及び予約入力後、各診療科、病棟へのFAX連絡
- ②紹介状関係書類のスキャン取り込み
- ③他院からの紹介患者の保険情報入力
- ④診察無しの病診連携患者の受付処理
- ⑤作成完了した画像データの受け渡し業務

(人間ドック室業務)

- ①企業健診人間ドック、人間ドック、PET検診等の予約受付、カルテ作成、必需品郵送、受診前の連絡
- ②企業人間ドック受診者への連絡(スケジュール管理)及び調整
- ③関係伝票の準備
- ④当日受付対応
- ⑤健診データ入力
- ⑥健診結果発送及び管理
- ⑦請求書の発行
- ⑧患者への昼食等お茶の準備及び、片付け
- ⑨翌日の受診者のデータ送信一覧表、検体容器、カルテ等の準備
- ⑩国保受診者一覧の作成
- ⑪ドック受診者一覧の作成及びデータ送信
- ⑫各種電話対応
- ⑬東大阪市国保加入者の結果をコピーし、医事課に提出
- ⑭人間ドック料金の契約保険者請求(国保、大阪府市町村共済組合)

(小児発熱外来業務)

診療申込書への記入説明

マイナ保険証又は資格確認書・各医療証等を確認し患者了承のうえコピーまたはスキャン

- ③保険外併用療養費徴収についての説明(初診時選定療養費)
- ④患者基本情報登録及び診察券と案内票の発行
- ⑤紹介状の宛先、医師名、受診科、内容の確認
- ⑥紹介状の地域医療システムへの入力
- ⑦画像データの取り込み処理
- ⑧後払いシステムの案内及び操作説明
- ⑨患者の受付処理及びキャンセル処理
- ⑩外来会計担当者への計算依頼連絡
- ⑪自己負担金等の請求及び受領並びに領収書の発行と納金
- ⑫自己負担金等の受領にかかるクレジットカードの取扱い
- ⑬駐車券認証(無料券のお渡し。外来受診患者のみ)
- ⑭各種電話対応
- ⑮受付業務に関する物品の適正管理

(内科)

- ① 関連材料の準備

(11) 入院業務(医事会計入力、請求書作成、レセプト作成等と入院日常業務)

- ① 対象診療科
診療科は経験や能力を踏まえて双方協議の上決定するものとし、おおよそ入院業務の3割程度の業務量とする。(例:緩和ケア内科・眼科・形成外科・耳鼻咽喉科・小児科(NICU)・乳腺外科・皮膚科及び免疫内科等)
- ② 各診療科に係る業務
 - 1) 医事会計入力作成
 - 2) DPCコーディング業務

- 3) 入院診療報酬業務
 - 4) 栄養管理科から依頼があると特別食加算の病名入力（週1回程度）
 - 6) 緊急入院患者の保険情報取得、限度額等案内
 - 7) I B A R S ・電子カルテの入退院相違管理
 - 8) 週末退院・死亡退院患者の支払連絡
 - 9) 外注検査紙伝票入力
- 10) 支払相談
- ③ 入院日常業務
- 1) 栄養管理科から依頼があるNST回診リストのコスト入力
 - 2) コスト伝票回収・薬剤返品伝票回収（手術室インプラント台紙・カテ室・薬務局・歯科口腔外科伝票・外注検査伝票・ME室等）
 - 3) 入院時支援加算1算定患者一覧をI B A R Sへコメント入力
 - 4) 翌日退院請求書病棟配布（毎日16時～）
 - 5) 入院定期請求書準備・配布、又は家族連絡（レセプト請求後、10日以降）
 - 6) 生活保護医療券I B A R Sへ登録
 - 7) 入院誓約書管理
 - 8) 室料差額減免申請書管理処理（Excel管理）
 - 9) 入院返戻リストの入力
- （12）病歴室業務
- ①残存する紙カルテにかかる以下の業務
- ・紙カルテについて必要時に必要な情報が参照出来る状態を保つこと（カルテ貸し出し依頼に対する受け渡し、未返却カルテの督促、不明カルテの検索、保管場所の整理等）
 - ・紙カルテ廃棄後の整理業務
- ②文書のスキャンにかかる以下の業務
- ・スキャン依頼から24時間以内（祝休日除く）に別途定めた基準に従って画像データがシステムに記録されること（紙文書の回収、内容不備の確認・返却等を含む）
 - ・スキャン済み文書の管理（必要時の取り出し、保管、院内廃棄引き渡し指定場所への運搬含む）
 - ・原本保管が必要な文書について必要時に参照できるよう保管・管理すること
- ③その他
- ・業務日報の作成・報告
 - ・備品の管理
- （13）電話交換室業務
- ①各種電話取り次ぎ及び外線発信
 - ・自動音声案内（IVR）導入済みで、利用者が9番を押すと交換に接続される。
 - ・外線発信は、依頼があった場合のみ対応。
 - ②院内呼び出し（車両移動の呼び出し、迷子のお知らせ、その他病院からの指示のある放送を含む。）
 - ③院内研修や災害訓練等開催のお知らせ
 - ④非常時の放送
- （14）図書室業務
- ①図書蔵書貸し出し、返却受付、予約手続き
 - ②未返却督促
 - ③書架整理（除籍、廃棄本の整理、書架表示作成）
 - ④単行本の蔵書登録及び配架、除籍、廃棄カードの作成
 - ⑤新着雑誌、寄贈本の登録及び配架、除籍、廃棄
 - ⑥図書室内での庶務的業務（消耗品の物品請求、コピー機・プリンターの管理）
 - ⑦他病院図書室との相互協力レファレンスサービス（利用者の情報探索援助）

⑧刊行物発注及び購入伝票作成管理

(15) 法人収入収納業務

< 共通事項 >

- ①窓口収納金の会計締め後の金銭精査・収入科目別の領収済通知書（請求書の控え）の照合業務
- ②窓口収納金の出納取扱金融機関預入業務

< 収納窓口での法人収入収納 >

- ①救急外来の診療費納入の売上入金業務
- ②釣り銭準備：POSレジ（1番・2番・3番）自動精算機（1号機・2号機・3号機・4号機）
- ③患者の呼び出し（請求金額と氏名の確認）
- ④外来診療費収納・入院診療費収納・人間ドック料の収納・健康診断料の収納・病院が発行する納付金の収納（現金受取り・釣り銭返却）
- ⑤レジスター入力・入金データ入力
- ⑥領収印（受領印）押印
- ⑦レジ締め（定時・終了時）現金の確認
- ⑧収納後に請求金額の変更が生じた場合の診療費等納入通知書並びに領収書の差し替えに伴う収納又は返金（当日収納分に限る）

< クレジット決済業務 >

- ①当センターでのクレジットカード決済の概要説明と確認
 - ②使用可能カードであるかの確認
 - ③決済額等の確認とカード会社への承認
 - ④支払者のサイン、暗証番号の確認
 - ⑤納入通知書兼領収書へのカード決済承認印の押印
 - ⑥カード利用明細と納入通知書兼領収書の交付
 - ⑦クレジットカード決済に必要な消耗品管理
 - ⑧取り消し処理（当日決済分に限る）
- ・POS、自動精算機、後払いPCの立ち上げ・前日分の締め処理

< 診療明細書交付業務 >

- ①窓口における診療明細書の交付

< 自動精算機業務 >

- ①自動精算機の取扱い方法の説明・案内、自動精算機の立ち上げ及び締め処理
- ②自動精算機への釣り銭の入金及び出金
- ③自動精算機の明細書・領収書の用紙セット、エラー復旧・トラブル対応・保守会社担当者への相談等

< 振込入金作業（毎週木曜日） >

- ①PCR振込・生命保険振込・入院費振込請求書の内容確認
 - ②医事課立ち合いのもとPOS1レジの支払設定の変更
 - ③消し込み処理・請求書への領収印の押印
 - ④医事課と担当部署に領収書を渡す
- 月末日、POS・自動精算機の売り上げを集計、各帳票コピー、現金実査書を作成し、医事課に報告する。

(16) 予約変更・マイナ保険・後払いサービス窓口業務

① 業務内容

総合案内業務・予約変更業務・マイナ保険確認業務

② 業務詳細仕様内容

- ・受診科に対する相談及び総合案内看護師への取り次ぎ
- ・施設・外来診察室等院内のフロア案内
- ・苦情関係については内容を聴き統括責任者へ連絡（統括責任者より医事課へ連絡）
- ・診療費後払いシステムの案内・推進及び使用・操作説明と補助
- ・オンライン資格確認対応顔認証付きカードリーダー（マイナンバーカード対応）の案内及び操作説明と補助
- ・マイナ保険証又は資格確認書・各医療証等の確認
- ・電子カルテ及びオーダーリングシステムの変更（診察・検査：オープン枠のみ）
- ・看護師から医師への検査調整等確認依頼