

# 医事業務及び地域連携室業務請負共通仕様書（案）

医事業務請負契約書第1条第1項に規定する仕様書を、次のとおり定める。

なお、この仕様は受託者が医事業務及びその関連業務の遂行にあたり、実施すべき事項を記すものであり、各業務の詳細については、別に仕様を定め、甲乙協議するものとする。

## 1. 履行場所

沖縄県島尻郡南風原町字新川118番地の1  
沖縄県立南部医療センター・こども医療センター

## 2. 目的

沖縄県立南部医療センター・こども医療センターにおける医事業務及びその関連業務（以下、「業務」）を、効率的かつ適切に実施することを目的とする。

## 3. 委託期間

外来医事業務、救急医事業務、地域連携室業務、未収金事務業務  
2021年（令和3年）10月1日から2023年（令和5年）9月30日（24ヵ月）  
入院医事業務  
2021年（令和3年）10月1日から2023年（令和5年）3月31日（18ヵ月）

## 4. 業務監督者の配置

受託者は、全業務を管理、監督する者を1人配置すること。

## 5. 業務従事者の感染症対策

- (1) 受託者は、業務遂行するにあたり、業務従事者に対しB型肝炎、麻疹、風疹、水痘及び流行性耳下腺炎の抗体価検査を実施すること。
- (2) 各感染症における抗体価が、陰性または低抗体価と評価された者に対して、「日本環境感染学会 医療従事者のためのワクチンガイドライン第2版」で示す基準を満たすまでワクチン接種を実施すること。
- (3) 当院の求めに応じて、業務従事者の抗体検査結果、ワクチン接種の状況が確認できる資料を提出すること。
- (4) 業務従事者に対し、インフルエンザワクチン及び新型コロナワクチンを接種すること。
- (5) 上記（1）から（4）までの一切の費用は、受託者が負担とすること。

## 6. 大規模災害等への対応

- (1) 地震や津波等の大規模災害発生時の業務遂行確認のため、当院担当者と業務監督者及び業務責任者が確実に連絡を取るための情報を提供すること。
- (2) 地震や津波等の大規模災害発生時に、当院の要請に応じて、可能な限り参集し業務を遂行すること。

# 入院医事業務請負仕様書

医事業務請負契約書第1条第1項に規定する仕様書を、次のとおり定める。  
なお、これは仕様の概要を記すものであり、詳細については、甲乙協議するものとする。

## 1. 勤務時間等

### (1) 勤務時間

月曜日～金曜日 8時30分～17時00分  
土曜日 8時30分～12時30分

上記時間帯に、業務従事者を業務量に応じ適正に配置すること。

なお、勤務時間を超える場合、又は暴風雨警報等により業務停止命令があった場合においても所定の業務が終了しない等、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。

### (2) 休日等

勤務を要しない日は、沖縄県職員の勤務時間、休日及び休暇等に関する条例（昭和47年条例第43号）第3条並びに第7条第2項及び第3項の規定を準用する。

## 2. 接 遇

- (1) 公立病院としての責任を十分認識し、業務に取り組むこと。
- (2) 窓口での待ち時間の短縮に努めること。
- (3) 身だしなみ、言葉遣いに注意し、適切な接客に努めること。
- (4) 研修会等を通じて職員の接遇に対するスキルアップを図ること。

## 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) 入退院業務

- ア. 入院患者データの取り込み及びエラーチェックに関すること。
- イ. 上記データの管理に関すること。
- ウ. 退院時の診療費計算及び請求等の退院事務に関すること。
- エ. 特別室の使用料（電話使用料等）に関すること（特別室使用許可願の内容確認及び受理）。
- オ. 入院申込書等の説明及び受領に関すること。
- カ. 入院申込書、保険証、限度額認定証等の確認に関すること。

- キ．産科医療補償制度に関すること。
  - ク．その他入退院事務に関すること。
- (2) 診療報酬請求業務
- ア．各種診療報酬明細書作成及び出力（レセプト電算システム並びにレセプト点検システムによる診療報酬明細書の作成）。
  - イ．DPC請求事務及びDPCに関する主治医との調整等。
  - ウ．各支払機関（社会保険診療報酬支払基金、国民健康保険団体連合会、労働基準局等）への診療報酬請求書作成、提出及び調整。
  - エ．交通事故等（自賠責保険等）の診療報酬請求事務。
  - オ．生保の医療券、要否意見書等の事務処理。
  - カ．結核、精神のマル特及び助産施設措置費請求事務。
  - キ．那覇市重度心身障害者貸付請求事務。
  - ク．出産一時金直接支払制度の説明及び請求事務。
  - ケ．治験請求事務。
  - コ．各施設等への請求事務。
  - サ．入院に係る使用料及び手数料等の請求事務。
  - シ．入院患者に対する診療費請求書及び診療明細書の作成及び発行（定期請求及び退院時請求）。
  - ス．各種保険及び公費ごとの請求金額内訳書作成。
  - セ．過誤・返戻レセプトの修正後の再請求及び管理。
  - ソ．査定内容の分析及び再審査請求。
  - タ．返戻・過誤・査定等のデータ入力、増減額内訳書作成及び資料作成。
  - チ．未請求診療報酬明細書の保管、整理及び一覧表作成。
  - ツ．診療報酬請求漏れ対策。
  - テ．医療費算定に係る保険証及び公費資格等の確認。
  - ト．各支払機関への入院・外来分の総括請求書の作成及び診療報酬明細書等の編綴。
  - ナ．医局点検レセプトの依頼、調整、督促に関すること。
  - ニ．手術室における適正な診療材料費及び薬剤等の入力業務。
  - ヌ．その他診療報酬請求業務に関すること。
- (3) 患者相談業務
- ア．診療費に関する相談。
  - イ．交通事故（自賠責等）に関する相談。
  - ウ．未収金に関する相談。
  - エ．土曜日の退院患者に対する債務確認及び延納承認願書の作成。
  - オ．各種公費制度活用に関する相談。
  - カ．その他相談業務に関すること。

(4) 文書作成・保管業務

- ア. 診療報酬に係る各種証明書の発行及び写しの保管。
- イ. 診断書の受付、発行及び写しの保管。
- ウ. 診療に関する会計伝票の収集、整理及び保管。
- エ. 診療報酬明細書（写し）及び診療報酬請求書（写し）の整理保管。
- オ. 診療に関する紙運用に伴う伝票等の新規作成及び変更に関する事。
- カ. 各種貸付制度の書類の作成及び提出に関する事。
- キ. 入院費算定に係る日誌及び日報の出力・保管。
- ク. その他文書作成・保管業務に関する事。

(5) 電算処理業務

- ア. 上記（１）～（４）の業務の電算処理。
- イ. 入院費算定に係るデータの取り込み及び内容確認、入力業務。
- ウ. 保険点数改正に伴う電算プログラム修正に対する検証。
- エ. 電算機器の変更時の対応及びWGへの参加。
- オ. 停電時等の電算復旧作業及び電算機器の故障に関する電算機器設置業者との連絡調整。
- カ. 電算システムの不具合、改善、修正等のシステム連絡票の作成。
- キ. D P Cに関する入力及び検証に関する事。
- ク. 請求レセプト一覧表の作成。
- ケ. その他電算処理業務に関する事。

(6) その他

- ア. 入院業務に係る医局、各部署との連絡調整。
- イ. 入院業務に関する委員会及び会議等への参加。
- ウ. 病院開催の勉強会・講習会等への参加。
- エ. 過誤納金払戻調書の作成。
- オ. 診療報酬請求書、診断書及び証明書作成に係る主治医調整。
- カ. 診療行為等に係る統計資料の作成。
- キ. 担当病棟から依頼のある勉強会の企画及び参加。
- ク. 長期入院患者の把握及び長期入院に係る入院費用の通知に関する事。
- ケ. こども医療費助成制度及び、母子父子家庭医療費助成・重度心身障害者医療費助成制度の事務処理に関する事（調定変更通知書の作成等含む）。
- コ. 入院患者の問い合わせへの対応。
- サ. 九州厚生局等による個別指導、共同指導等への対応。
- シ. 病院機能評価受検時の対応。
- ス. 新たな制度、新たな入院に関する業務。
- セ. その他入退院に係る業務。

#### 4. 特記事項

##### (1) 業務従事者の配置人数

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。

業務従事者のほかに、業務従事者を指揮監督、その他業務の遂行に必要な事務を司る業務責任者を1人配置すること。

適正な診療報酬請求事務のためのレセプト点検ならびに査定・返戻縮減に関する業務（DPCコーディングを含む）、手術室の手術伝票等点検業務については、それぞれ固定して人員配置をすること。

##### (2) 資格要件

業務従事者は、医療事務教育機関において所定の医事業務教育を履修し、医療事務従事者としての資格認定を取得した者、又は、実務経験を有する者とする。

業務を円滑に遂行できるよう経験年数や、人員配置に配慮し、業務従事者の定着に努めること。

##### (3) 教育訓練

ア. 受託者は、受託日までに業務に支障がないよう沖縄県立南部医療センター・こども医療センターに導入された沖縄県病院事業医療統合情報システムのオペレーション業務を習得しておくこと。

イ. 配置しようとする業務従事者に対して、病院の病棟等における接遇、診療報酬算定業務及び当院の電算機等（Excel, Word 等を含む）の操作に必要な教育訓練を実施し、業務の遂行に支障を来たさないよう万全を期するものとする。なお、配置後もこれらの教育訓練を計画的に行うこと。

ウ. 診療報酬請求事務の精度向上を図るため、返戻レセプト、査定レセプト等の内容を検討するための検討会を定期的で開催し、問題点の解決のため万全の対策を立てること。また、その結果について、直ちに文書で医事課長及び事務部長に報告すること。

##### (4) 業務の処理

ア. 次の対策に取り組むこと。

- ① 診療報酬明細書等の未請求分減少対策。
- ② 査定減対策。
- ③ 請求漏れ対策。
- ④ 返戻防止等対策。
- ⑤ 適正な DPC コーディングに関する対策。

イ. 処理状況の報告

報告書については、毎月 15 日までに報告しなければならない。ただ

し、15日が土曜日、日曜日等、休日になる場合は翌営業日までとする。

報告書の内容は次の通りとする。

- ① 業務完了報告書（様式1号）
- ② 診療報酬未請求状況報告書（様式2号の1・様式2号の2）
- ③ 診療報酬請求分の処理状況報告書（様式3号）
- ④ 各支払機関等からの返戻診療報酬明細書の処理状況報告書（様式4号）
- ⑤ 労災、公務災害保険請求状況報告書（様式5号）
- ⑥ 調定内訳書 入院（社保）（年度末提出、様式は任意）
- ⑦ 調定内訳書 入院（国保）（年度末提出、様式は任意）
- ⑧ インシデント、ヒヤリ・ハット等の報告
- ⑨ 勤務者の勤務時間一覧
- ⑩ その他入院医事業務に関する報告

ウ．入院患者からの医事に対する苦情対応は、第一次的に受託者が行うものとし、結果を病院へ報告すること。

エ．各支払機関への請求

診療報酬請求については、診療翌月の各支払機関が定める日までに請求すること。

請求できない正当な理由がある場合にはその理由が解消後すみやかに請求すること。

## 5. その他

上記の記載のない事項については両者協議して定めることとする。

# 外来医事業務請負仕様書

医事業務請負契約書第1条第1項に規定する仕様書を、次のとおり定める。  
なお、これは仕様の概要を記すものであり、詳細については、甲乙協議するものとする。

## 1. 勤務時間等

### (1) 勤務時間

月曜日～金曜日 8時00分～17時00分

上記時間帯に、業務従事者を業務量に応じ適正に配置すること。なお、勤務時間を超える場合、又は暴風雨警報等により業務停止命令があった場合においても所定の業務が終了しない等、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。

### (2) 休日等

勤務を要しない日は、沖縄県職員の勤務時間、休日及び休暇等に関する条例（昭和47年条例第43号）第3条並びに第7条第2項及び第3項の規定を準用する。

## 2. 接 遇

業務を遂行するに当たって、公立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る。また、身だしなみ、言葉遣いに注意し、研修会等を通じて職員の接遇に対するスキルアップを図ること。

## 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) 総合案内業務

総合案内は下記の業務を行うものとする。

- ア. 自動再来機の操作説明
- イ. 自動精算機の操作説明
- ウ. 外来受診科への患者誘導
- エ. その他来院患者及び来院者への対応

### (2) 受付業務

各診療科目の受付は、総合受付窓口とブロック受付（B、C、小児・歯科口腔外科）において業務を行うものとする。

- ア. 新患受付

- ① 初診患者の受付及び案内（診療申込書の記入説明を含む）
  - ② 保険証等の確認及び不携帯者への対応・処理
  - ③ 新患登録（保険情報、患者情報等データ作成及び電算登録）
  - ④ 案内票の出力及び診察券の発行
  - ⑤ 外来受診場所の説明
  - ⑥ 電子カルテ障害時の外来診療録等の準備（作成含む）
  - ⑦ その他新患受付業務に関する事
- イ. 再来受付
- ① 再来患者の受付及び案内
  - ② 保険証等の確認及び不携帯者への対応・処理
  - ③ 患者基本情報変更に伴う電算登録情報の修正
  - ④ 案内票の出力（診察券の発行を含む）
  - ⑤ 自動再来受付機の管理（スケジュール設定、エラー対応、用紙の取替等）
  - ⑥ その他再来受付業務に関する事
- ウ. 予約受付
- ① 予約患者の電算登録及び変更
  - ② 予約変更電話の対応
  - ③ 主治医別の予約状況管理及び主治医への予約情報の提供
  - ④ その他予約受付業務に関する事
- エ. 旧外来カルテ管理(那覇病院紙カルテ)
- ① 旧外来カルテの搬送、回収及び収納
  - ② アリバイ管理
  - ③ 旧外来カルテの整理及び保管・管理
  - ④ 廃棄すべき旧外来カルテの抽出及び整理
  - ⑤ その他旧外来カルテの管理に関する事
- オ. 放射線受付業務
- ① スキャンその他に係る業務
- カ. その他
- ① 来院患者・来院者の対応及び電話の対応
  - ② 被爆者検診受付業務
  - ③ 治験受付業務
  - ④ 労災、妊婦検診、小児検診、予防接種、交通事故、公務災害、重度障害、介護保険等に関する受付業務及び予約票の確認
  - ⑤ 診断書及び各種証明書の受付・発行・管理に関する業務
  - ⑥ インフルエンザ予防接種期間における受診受付業務及び予診票の確認
  - ⑦ 生活保護受給患者の外来医療券、検診命令書における公的機関との調整、請求に関する事



- ⑧ こども医療費助成、母子父子家庭医療費助成、重度身体障害者医療費助成等制度の事務処理に関すること（調定変更通知書の作成等含む）
- ⑨ 公費申請手続きについて患者への説明と事務処理に関すること
- ⑩ 外来の休診（臨時）の窓口対応、及び掲示に関すること
- ⑪ 受付カウンター管理（診療日程表の補充等）
- ⑫ 返却忘れの保険証等の保管・管理、連絡
- ⑬ 忘れ物（退院患者を含む）の保管・管理
- ⑭ 案内表示板の電源のオン・オフ
- ⑮ 血液暴露発生時等の受付・会計業務に関すること
- ⑯ 患者満足度調査に関する業務
- ⑰ 生活保護患者の適正実施に係る調査等（難病・小慢等）
- ⑱ その他受付業務に関すること

### （３）算定及び会計業務

- ア．診療費の算定
- イ．診療費の窓口収納及び領収証（控え）の整理、編綴、日計表の作成
- ウ．診療費の追加計算及び連絡
- エ．納入通知書の発送
- オ．収入調定書の作成
- カ．現金収納報告書の作成（自動精算機、成人・小児窓口、救急自動入金機の総括）
- キ．過誤納金払戻調書の作成
- ク．診療費を金融機関へ引き渡す業務
- ケ．自動精算機のエラー対応、領収書用紙の補充
- コ．自動精算機のつり銭の設定・管理
- サ．クレジットカード取り扱いに関すること
- シ．その他算定及び会計業務に関すること

### （４）診療報酬請求業務

- ア．診療報酬明細書の作成及び出力（レセプト電算システムならびにレセプト点検システムによる診療報酬明細書の作成）
- イ．各支払機関（社会保険診療報酬支払基金、国民健康保険団体連合会、労働基準局等）への診療報酬請求書作成、提出及び調整
- ウ．交通事故（自賠責保険）の診療報酬請求事務
- エ．結核及び精神措置費請求事務（マル特含む）
- オ．那覇市重度心身障害者貸付請求事務
- カ．レセプト点検に関する主治医との連絡調整
- キ．各施設等への請求事務

- ク. 診療内容のエラーチェック
- ケ. 診療報酬明細書作成、点検及び修正
- コ. 診過誤・返戻レセプトの修正後の再請求及び管理
- サ. 未請求診療報酬明細書の保管、整理及び一覧表作成（様式6号）
- シ. 査定内容の分析及び再審査請求
- ス. 治験請求事務
- セ. 各種保険及び公費ごとの請求金額内訳書作成
- ソ. 診療報酬請求外来分総括表の作成
- タ. 救急外来におけるア～シの業務
- チ. その他外来保険請求業務に関すること

(5) 文書作成・保管業務

- ア. 診断書等文書の受付、発行及び写しの保管
- イ. 診断書等文書の作成に係る主治医調整
- ウ. 診療に関する会計伝票の収集、整理及び保管
- エ. 診療報酬に係る各種証明書の発行及び写しの保管
- オ. 診療報酬明細書（写し）及び診療報酬請求書（写し）の整理保管
- カ. 診療に関する紙運用に伴う伝票等の新規作成及び変更に関すること
- キ. 各種貸付制度の書類の作成及び提出に関すること
- ク. その他文書作成・保管業務に関すること

(6) 電算処理業務

- ア. 上記（1）～（4）の業務に係る電算処理
- イ. 外来費算定に係るデータの取り込み及び入力業務
- ウ. 保険点数改正に伴う電算プログラム修正に対する検証
- エ. 電算機器の変更時の対応及びWGへの参加
- オ. 停電時等の電算復旧作業及び電算機器の故障に関する電算機器設置業者との連絡調整
- カ. 電算システムの不具合、改善、修正等のシステム連絡票の作成
- キ. 請求レセプト一覧表の作成
- ク. その他電算処理業務に関すること

(7) 発熱外来業務

- ア. 発熱外来に関する上記（1）～（6）に関すること。
- イ. 発熱外来稼働時は常時1名以上配置すること。  
稼働時間 平日：8：30～17：00  
ただし、流行拡大期は日曜、祝祭日も稼働予定。  
日曜祝祭日：10：00～20：00

(8) その他

- ア. 外来医事業務に必要な帳票及び台帳作成
- イ. 外来医事業務に関する各種資料の作成
- ウ. 各種伝票の整理保管及び編綴
- エ. 外来診療費に関する相談
- オ. 外来業務に係る医局、各部署との連絡調整
- カ. 外来業務に関する委員会及び会議等への参加
- キ. 病院開催の勉強会・講習会等への参加
- ク. 新たな制度、新たな事業に関する外来業務
- ケ. その他外来に関する業務

4. 特記事項

(1) 業務従事者の配置人数

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。

業務従事者のほかに、業務従事者を指揮監督、その他業務の遂行に必要な事務を司る現場責任者を1人、業務総括者を1人配置すること。また、放射線科受には5名配置すること。

現場責任者

成人総合案内（コンシェルジュ）

成人総合受付

成人会計窓口

Bブロック受付

Cブロック受付

小児・歯科口腔外科ブロック受付

小児・歯科口腔外科会計

放射線科受付

文書受付

発熱外来

その他（旧カルテ搬送、算定、電話対応等）

(2) 資格要件

業務従事者は、医療事務教育機関において所定の医事業務教育を履修し、医療事務従事者としての資格認定を取得した者、又は、実務経験を有する者とする

こと。  
業務を円滑に遂行できるよう経験年数や、人員配置に配慮し、業務従事者の定着に努めること。

### (3) 教育訓練

- ア. 受託者は、受託日までに業務に支障がないよう沖縄県立南部医療センター・こども医療センターに導入された沖縄県病院事業医療統合情報システムのオペレーション業務を習得しておくこと。
- イ. 配置しようとする業務従事者に対して、病院の病棟等における接遇、診療報酬算定業務及び当院の電算機等（Excel, Word 等を含む）の操作に必要な教育訓練を実施し、業務の遂行に支障を来たさないよう万全を期するものとする。なお、配置後もこれらの教育訓練を計画的に行うこと。
- ウ. 診療報酬請求事務の精度向上を図るため、返戻レセプト、査定レセプト等の内容を検討するための検討会を定期的で開催し、問題点の解決のため万全の対策を立てること。また、その結果について、直ちに文書で医事課長及び事務部長に報告すること。

### (4) 業務の処理

- ア. 病院窓口における苦情対応は、第一次的に受託者が行うものとする。
- イ. 次の対策に取り組むこと。
  - ① 診療報酬明細書等の未請求分削減対策。
  - ② 査定減対策。
  - ③ 請求漏れ。
  - ④ 返戻防止。
- ウ. 処理状況の報告
  - 報告書については毎月 15 日までに報告をしなければならない。ただし、15 日が土曜日、日曜日等、休日になる場合は翌営業日までとする。
  - ① 業務完了報告書（様式 1 号）
  - ② アフタケア請求状況（様式 6 号）
  - ③ 外来診療報酬未請求レセプト状況報告書（様式 7 号・8 号）
  - ④ 調定内訳書 外来（社保）（年度末提出、様式は任意）
  - ⑤ 調定内訳書 外来（国保）（年度末提出、様式は任意）
  - ⑤ その他外来医事業務に関する報告
  - ⑥ インシデント、ヒヤリ・ハット等の報告
  - ⑦ 勤務者の勤務時間一覧
- エ. 各支払機関への請求
  - 診療報酬請求については、診療翌月の各支払機関が定める日までに請求すること。
  - 請求できない正当な理由がある場合にはその理由が解消後すみやかに請求すること。

## 5. その他

上記の記載のない事項については両者協議して定めることとする。

# 救急医事業務請負仕様書

医事業務請負契約書第1条第1項に規定する仕様書を、次のとおり定める。  
なお、これは仕様の概要を記すものであり、詳細については、甲乙協議するものとする。

## 1. 勤務時間等

- (1) 日勤帯 8時00分～17時00分
- (2) 準夜勤帯 16時00分～1時00分
- (3) 深夜勤帯 0時00分～9時00分

上記時間帯に、業務従事者を業務量に応じ適正に配置すること。  
なお、勤務時間を超える場合、又は暴風雨警報等により業務停止命令があった場合において所定の業務が終了しない等、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。

## 2. 接遇

業務を遂行するに当たって、公立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る。また、身だしなみ、言葉遣いに注意し、研修会等を通じて職員の接遇に対するスキルアップを図ること。

## 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. 初診患者の受付及び案内（診療申込書の記入説明を含む）
- イ. 再診患者の受付及び案内
- ウ. 保険証等の確認及び不携帯者への対応・処理
- エ. 患者基本情報の電算登録（修正等を含む）
- オ. 案内票の出力及び診察券の発行
- カ. 電子カルテ障害時の外来及び入院診療録等の準備（作成含む）
- キ. 旧カルテ搬送
- ク. 入院申込書類の説明及び受領
- ケ. 入院申込書チェックリストの作成
- コ. 入退院及び転棟患者の登録用患者データ作成及び電算出力
- サ. 時間帯コード入力、その他資料の作成
- シ. 来院者の対応及び電話の対応
- ス. 病名もれに対する主治医との連絡調整
- セ. 返却忘れの保険証等の保管管理、連絡
- ソ. 忘れ物の保管管理
- タ. 案内表示板の管理
- チ. 松葉杖貸し出し、督促に関すること

ツ. その他救急受付業務に関すること

(2) 算定及び会計業務

- ア. 診療費算定（外来、入院）
- イ. 納入通知書発行及び領収書発行
- ウ. 現金出納事務（時間外の一般外来及び入院を含む）
- エ. 未納者の調定書提出
- オ. 診療費の追加計算及び連絡
- カ. 現金出納報告書提出
- キ. 現金出納の引き渡し業務
- ク. 過誤納金払戻調書の作成
- ケ. 時間外及び休日等における納付相談
- コ. 労災、生保、その他公費、治験及び自賠責等に関する事務取扱
- サ. エラーチェック後のレセプト修正処理
- シ. 自動入金機のエラー対応、領収書用紙の補充
- ス. 自動入金機のつり銭の設定・管理
- セ. 自動入金機で対応不可の診療費の入金処理
- ソ. クレジットカード取り扱いに関すること
- タ. その他算定及び会計業務に関すること

(3) 電算処理業務

- ア. 上記（1）～（2）の業務の電算処理
- イ. 診療費算定に係るデータの取り込み及び入力業務
- ウ. 診療行為別、実績表及び統計に関する資料作成
- エ. 保険点数改正に伴う電算プログラム修正に対する検証
- オ. 電算機器の変更時の対応及びWGへの参加
- カ. 停電時等の電算復旧作業及び電算機器の故障に関する電算機器設置業者との連絡調整
- キ. 電算システムの不具合、改善、修正等のシステム連絡票の作成
- ク. DPCに関する入力及び検証に関すること
- ケ. その他電算処理業務に関すること

(4) その他

- ア. 身元不明者に関する関係部署への連絡
- イ. 業務に関する委員会及び会議等への参加
- ウ. 病院開催の勉強会・講習会等への参加
- エ. 時間外等の未納者に対する債務確認及び延納承認願書の作成
- オ. 救急事務に関する関係部署への連絡調整
- カ. 感染症流行時のマスク販売管理（互助会の販売事業）への協力

#### 4. 特記事項

##### (1) 業務従事者の配置人数

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。

業務従事者のほかに、業務従事者を指揮監督、その他業務の遂行に必要な事務を司る業務総括者を1人配置すること。

##### (2) 資格要件等

###### ア. 資格要件

業務従事者は、医療事務教育機関において所定の医事業務教育を履修し、医療事務（医科、歯科）従事者としての資格認定を取得した者、又は、実務経験を有する者とする。

業務を円滑に遂行できるよう経験年数や、人員配置に配慮し、業務従事者の定着に努めること。

###### イ. 配置等

業務従事者が年休等の休暇を行使する際には、業務に支障が生じないよう代替者配置すること。

##### (3) 教育訓練

ア. 受託者は、受託日までに業務に支障がないよう沖縄県立南部医療センター・こども医療センターに導入された沖縄県病院事業医療統合情報システムのオペレーション業務を習得しておくこと。

イ. 配置しようとする業務従事者に対して、病院の病棟等における接遇、診療報酬算定業務及び当院の電算機等（Excel, Word 等を含む）の操作に必要な教育訓練を実施し、業務の遂行に支障を来たさないよう万全を期するものとする。なお、配置後もこれらの教育訓練を計画的に行うこと。

ウ. 診療報酬請求事務の精度向上を図るため、返戻レセプト、査定レセプト等の内容を検討するための検討会を定期的で開催し、問題点の解決のため万全の対策を立てること。また、その結果について、直ちに文書で医事課長及び事務部長に報告すること。

##### (4) 業務の処理

ア. 状況報告については、遅滞なく報告しなければならない。

イ. 病院窓口における苦情対応は、第一次的に受託者が行うものとする。

ウ. インシデント、ヒヤリ・ハット等の報告

エ. 次の対策に取り組むこと。

- ⑥ 診療報酬明細書等の未請求分減少対策。
- ⑦ 査定減対策。
- ⑧ 請求漏れ対策。
- ⑨ 返戻防止等対策。
- ⑩ 適正な DPC コーディングに関する対策。

#### 5. その他

上記の記載のない事項については両者協議して定めることとする。

# 未収金事務業務請負仕様書

未収金業務請負契約書第1条第1項に規定する仕様書を、次のとおり定める。  
なお、これは仕様の概要を記すものであり、詳細については甲乙協議するものとする。

## 1. 勤務場所

沖縄県島尻郡南風原町字新川118番地の1  
沖縄県立 南部医療センター・こども医療センター

## 2. 勤務時間等

### (1) 勤務時間

月曜日～金曜日 8時30分～17時30分

上記時間帯に、業務従事者を業務量に応じ適正に配置すること。  
なお、勤務時間を超える場合、又は暴風雨警報等により業務停止命令があった場合においても所定の業務が終了しない等、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。

### (2) 休日等

勤務を要しない日は、沖縄県職員の勤務時間、休日及び休暇等に関する条例（昭和47年条例第43号）第3条並びに第7条第2項及び第3項の規定を準用する。

## 3. 待遇

業務を遂行するに当たって、公立病院としての公共的責任を十分認識し、身だしなみ、言葉遣いには細心の注意を払わなければならない。また、研修会等を通じて職員の待遇に対するスキルアップを図ること。

## 4. 業務内容等

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。  
ただし、業務の実施に当たっては、「弁護士法」（昭和24年法律第205号。以下「弁護士法」という。）第72条に抵触しない範囲内で業務を実施するものとする。

### (1) 未収金発生防止業務

- ア 支払い相談の対応。
- イ 保険証等未提出患者の状況把握。保険証等の提出確認を行う。
- ウ 公費の申請手続き等滞る患者の状況把握。申請手続きを完了する。
- エ 各種公費、支払い方法等の案内。申請手続き完了までの状況を把握する。
- オ 自賠償の手続きの進捗等の状況把握。手続きの案内等を行う。



- カ 未収金発生防止に関する患者動態の分析と報告、提案、実行する。
- キ 関係部署との連携・情報交換を行い未収金の発生を防止する。
- ク その他未収金発生防止に関すること。

## (2) 未収金支払案内業務

- ア 未収患者からの支払方法や支払予定日等の聴取および記録。
- イ 督促状等の文書作成、封入、発送。
- ウ 訪問（職員同行）・電話による支払いがない事実の告知、支払わない理由の確認、自主的な納付の呼びかけ。
- エ 保険証等未提出患者への提出確認。無保険者への手続き案内。
- オ 公費の申請手続き等滞る患者との面談・状況把握。申請を完了させるまでの対応。
- カ 各種公費、支払い方法等の案内。申請手続き状況の把握と完了までの対応。
- キ 自賠償の手続きが速やかに完了し入金されるまでの、連絡・調整などの対応。
- ク 未収金に関する患者動態の分析と報告、提案、実行すること。
- ケ 関係部署との連携・情報共有を図ること。
- コ その他未収金支払案内に関すること。

## (3) 委託対象外債権

- ア 訴訟等の法的措置を実施している債権
- イ 診療内容等により債務者又は連帯保証人等が支払いを拒む意思を明らかにしている債務
- ウ 破産・免責となった債務者に係る債権
- エ 無所得などの経済的な理由で未払いであることが明らかな債権
- オ 債務者が死亡し又は受刑中等であり、連帯保証人がなく、かつ相続人が判明しない債権
- カ 分割納付中又は支払方法等について相談中の債権

## (4) その他

- ア 報告・連絡・相談を徹底すること。
- イ 未収金対策委員会への報告、調整へ参加すること。
- ウ 業務は病院の指定するシステム・様式を使用し報告・保管すること。
- エ 患者との対応では出来る限り苦情の出ないように細心の注意を払うこと。
- オ 関係部署との連携・情報交換を行い未収金の縮減を図ること。
- カ その他未収金業務に関すること。

## 5. 特記事項

### (1) 業務従事者の配置人数

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。

その他業務の遂行に必要な事務を司る業務責任者（業務従事者を兼ねることを妨げない。）を1人配置すること。

業務従事者及び業務責任者の配置人数は、業務を円滑に遂行できる人数とすること。

### (2) 資格要件

業務従事者は、医療機関等での未収金業務経験を一年以上有するか、それに相当する経験有すること。

業務を円滑に遂行できるよう経験年数や、人員配置に配慮し、業務従事者の定着に努めること。

### (3) 教育訓練

ア 受託者は、受託日までに業務に支障がないよう沖縄県立南部医療センター・こども医療センターに導入された沖縄県病院事業医療統合情報システムのオペレーション業務を習得しておくこと。

イ 配置しようとする業務従事者に対して、病院の病棟等における接遇、診療報酬算定業務及び当院の電算機等（Excel, Access 等を含む）の操作に必要な教育訓練を実施し、業務の遂行に支障を来さないよう万全を期するものとする。  
なお、配置後もこれらの教育訓練を計画的に行うこと。

ウ 未収金の縮減を図るため、業務従事者を定着させるとともに、未収金対策の問題点を洗い出し、解決策を立てなければならない。また、その結果について、直ちに文書で医事課長に報告するとともに、未収金対策委員会等でも報告し、委員会の承認を得ること。

### (4) 業務の処理

ア 未収金発生防止対策、未収金支払案内等について、受託者は真摯に対応し、当院の設定する目標を達成するように取組むものとする。

#### イ 状況の報告

状況報告については、遅滞なく報告しなければならない。

(ア) 電話、訪問、文書等による対応状況等の集計・報告

(イ) 苦情及び苦情対応の報告

(ウ) インシデント、ヒヤリ・ハット等の報告

(エ) 月に一回程度のケースカンファレンスの実施

(オ) 未収金に関するであろう、患者からの苦情対応は、第一次的に業務責任者が行うものとし、遅滞なく医事課長へ報告すること。

(5) 緊急時の対応

ア 緊急時に万全な対応がとれるよう、連絡網の整備や病院が実施する防災訓練へ可能な限り参加する。

イ 医療事故やシステム障害等の事故発生時、又は事故に準ずる事態に適切な対応を取る

ウ 地震や津波等の大規模災害発生時の業務履行確認のため、当院担当者と本仕様書

「5. 特記事項(1) 業務従事者の配置人数」で定める業務責任者が確実に連絡を取るための情報を提供する

エ 地震や津波等の大規模災害発生時に、当院の要請に応じて、可能な限り参集し業務を遂行する

6. その他

上記の記載のない事項については両者協議して定めることとする。

# 地域医療連携室業務請負仕様書

医事業務請負契約書第1条第1項に規定する仕様書を、次のとおり定める。  
なお、これは仕様の概要を記すものであり、詳細については、甲乙協議するものとする。

## 1. 勤務時間等

### (1) 勤務時間

月曜日～金曜日 8時30分～18時30分

上記時間帯に、業務従事者を業務量に応じ適正に配置すること。  
なお、勤務時間を超える場合、又は暴風雨警報等により業務停止命令があった場合においても所定の業務が終了しない等、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。

### (2) 休日等

勤務を要しない日は、沖縄県職員の勤務時間、休日及び休暇等に関する条例（昭和47年条例第43号）第3条並びに第7条第2項及び第3項の規定を準用する。

## 2. 接遇

業務を遂行するに当たって、公立病院としての公共的責任を十分認識し、業務を遂行すること。また、身だしなみ、言葉遣いに注意し、研修会等を通じて職員の接遇に対するスキルアップを図ること。

## 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) 地域医療機関との連携業務

- ア. 診療予約の調整
- イ. 予約入力
- ウ. 予約情報の報告
- エ. 予約内容の変更
- オ. 紹介状の登録
- カ. 電話対応
- キ. その他

### (2) 紹介患者等の把握・管理

- ア. 診療予約の調整
- イ. 予約入力
- ウ. 予約情報の報告

- エ. 予約内容の変更
- オ. 紹介状の登録
- カ. 電話対応
- キ. その他

(3) 返書の管理

- ア. 作成内容の確認
- イ. 作成状況の確認
- ウ. 郵送、FAX送信
- エ. 作成率の算出
- オ. その他

(4) 地域医療連携室の広報

- ア. 広報誌の作成確認
- イ. 発送
- ウ. 地域医療支援病院運営委員会、懇話会の準備
- エ. 登録医の管理
- オ. その他

(5) 統計業務

- ア. 紹介率・逆紹介率
- イ. 紹介元・逆紹介先
- ウ. その他

#### 4. 特記事項

(1) 業務従事者の配置人数

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。

業務従事者のほかに、業務の遂行に必要な事務を司る業務責任者を1人配置すること。

業務従事者及び業務責任者の配置人数は、5人以上とすること。

1週間以上の休暇が発生した場合等、業務の遂行に支障が起りうる場合には、適宜補充を行い、配置人数が4名を下回らないよう対処すること。

(2) 資格要件

業務従事者は、医療機関等での業務経験を一年以上有するか、それに相当する経験を有すること。

常勤職員を配置すること。

業務を円滑に遂行できるよう経験年数や、人員配置に配慮し、業務従事者

の定着に努めること。

業務従事者の経験年数が確認できる職員配置表及び資格認定書等の写しを事前に提出すること。また、職員の異動があった場合も同様とする。

### (3) 教育訓練

ア. 受託者は、受託日までに業務に支障がないよう沖縄県立南部医療センター・こども医療センターに導入された沖縄県病院事業医療統合情報システムのオペレーション業務を修得しておくこと。

イ. 配置しようとする業務従事者に対して、病院窓口における接遇、診療情報管理業務及び当院の電算機等（Excel、Word 等を含む）の操作に必要な教育訓練を実施し、業務の遂行に支障を来さないよう万全を期するものとする。

なお、配置後もこれらの教育訓練を計画的に行うこと。

### (4) 業務の処理

ア. 各業務の作業方法及びそのスケジュール等を把握しておくこと。

イ. 病院窓口における苦情処理は、第一時的に業務責任者が行うものとする。

ウ. 処理状況報告

状況報告については、遅滞なく報告しなければならない。

① 電話、訪問、文書等による督促状況等の報告

② 苦情及び苦情対応の報告

③ インシデント、ヒヤリ・ハット等の報告

④ 月に一回程度のケースカンファレンスの実施

エ. 地域医療連携に関連する、患者からの苦情対応は、第一次的に業務責任者が行うものとし、遅滞なく地域連携室看護師長、または医事課長へ報告すること。

## 5. その他

上記の記載のない事項については両者協議して定めることとする。