

# 外来医事業務請負仕様書

沖縄県立南部医療センター・こども医療センター外来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. 勤務場所

沖縄県南風原町字新川 118 番地 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

平日 8時30分～17時30分

ただし、早朝出勤者にあつては

平日 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、勤務を要しない日、又は暴風雨警報等により業務停止命令があつた場合、勤務時間を超える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. 業務の内容

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。各業務に掲げた「その他」の項目については、一連の業務を行う上で派生するものであり、沖

縄県南部医療センター・こども医療センターの理念に沿って誠実にあたること。

なお、現場責任者を配置し委託職員の管理監督及び甲との連絡調整をおこなうものとする。

#### (1) 総合案内業務

総合案内業務は以下の業務を行う者とする

- ア 自動再来機の操作説明
- イ 自動精算機の操作説明
- ウ 外来診療科への患者誘導
- 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、総合受付案内窓口と各ブロック受付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確認（診察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 外国人に対しパスポートの確認、スキャン取り込み業務
- ④ 新患登録（保険情報、患者情報等データ作成及び医事会計システムへの登録）
- ⑤ 案内票の出力及び診察券の発行
- ⑥ 外来受診場所の説明
- ⑦ 電子カルテ障害時の外来診療録等の準備（作成含む）
- ⑧ その他新患受付業務に関すること

##### イ 再来受付

- ① 再来患者の受付及び確認
- 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医事会計システム登録情報の修正
- ④ 案内票の出力及び診察券の発行
- 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こと

#### ウ．予約受付

- ① 予約患者の医事会計システム登録及び変更
- ② 予約変更電話の対応
- ③ 主治医別の予約状況の管理及び主治医への予約情報の提供
- ④ その他受付予約業務に関すること

#### エ．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、請求に関すること
- 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制度の事務処理に関すること（調停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 受付カウンターの管理（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 診療費等医業収益の窓口収納及び領収書(控)の整理、編纂。
- ウ 収入日報の作成（現金収納報告書→収入日報へ）
- エ 診療費の追加計算及び連絡
- オ 納入通知書の発送
- カ 収入調定書の作成
- キ 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）
- ク 過誤納金払戻調書の作成
- ケ 診療費を金融機関に引き渡す業務
- コ 自動精算機のエラー対応、領収書用紙の補充
- サ 自動精算機の釣り銭の設定・管理
- シ クレジットカード取り扱いに関すること
- ス 未収金の支払い案内業務。
- セ 未収金の入金処理。
- ソ 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発行（医事会計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、請求、調整及びレセプト等の編綴。
- ウ レセプト点検に関する主治医との連絡調整（医局点検レセプトの依頼、調整、督促に関することを含む）
- エ 交通事故等（自賠責保険等）の診療報酬請求事務。
- オ 労災・公務災害請求事務（未請求管理含む）。
- カ 那覇市重度心身障害者貸付請求事務。
- キ 治験請求事務。
- ク 各施設等への請求事務。
- ケ 診療内容のチェック（診療内容と医事会計システム入力内容のエラーチェック等を含む。）
- コ 過誤・返戻レセプトの修正後の再請求及び管理。
- サ 査定内容の分析及び再審査請求。
- シ 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。
- ス 未請求診療報酬明細書の保管、整理及び一覧表作成。
- セ 診療報酬請求漏れ対策。
- ソ 医療費算定に係る保険証及び公費資格等の確認。
- タ 手術等にかかる適正な診療材料費及び薬剤等の入力業務。
- チ 病名漏れ等に対する主治医との連携調整及び病名追加入力（病名代行入力の際は、電子カルテシステムの承認機能を用い主治医の承認を得ること）
- ツ 各種診療報酬請求外来分総括表の作成
- テ 各種保険及び公費ごとの請求金額内訳書作成
- ト その他診療報酬請求事務に関すること。

(5) 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 土日祝祭日の退院患者に対する債務確認および延納承認願いの作成。
- 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。

(6) 文書作成・保管業務

- ア 診療報酬に係る各種証明書等の発行及び写しの保管。
- イ 外来診療費に係る各種証明書の発行。
- ウ 診断書の受付、発行及び写しのスキャン保管。
- エ 診療に係る各種伝票の収集、整理及び保管。
- オ 診療報酬明細書（写し）、診療報酬請求書（写し）等の整理保管。
- 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 各種貸付制度に係る書類の作成及び整理保管。
- ク 外来診療費算定に係る日誌及び日報の出力・保管。
- ケ その他文書作成、保管業務に関すること。

(7) 医事会計システム処理業務

- ア 上記（1）～（6）の業務について医事会計システムでの処理。
- イ 外来診療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 医事マスタ設定、管理に関すること。
- エ 保険点数改正に伴う医事会計システムマスタ修正に対する検証。
- オ 医事会計システム機器の変更時の対応およびワーキンググループへの参加。

- カ 停電時等の医事会計システム復旧作業及び医事会計システムの故障に関する設置者との連絡調整。
- キ 医事会計システムの不具合、改善、修正等システム連絡票の作成。
- ク 請求レセプト一覧表の作成。
- ケ その他医事会計システムでの処理業務に関すること。

#### (8) その他業務

- ア 外来業務実施に必要な医局、各部署との連絡調整。
- イ 外来業務に関する会議、委員会、医事業務研修会等への参加。
- ウ 病院開催の勉強会、講習会等への参加。
- エ 過誤納金払戻書調書の作成。
- オ 診療報酬請求書、診断書及び各種証明書等作成に係る主治医調整。
- カ 診療行為等に関する統計資料の作成。
- キ 関連部署から依頼のある勉強会の企画および参加。
- ク こども医療費助成制度及び母子父子医療費助成・重度心身障害者医療費助成制度の事務処理に関すること（調定変更通知書の作成等を含む）。
- ケ 九州厚生局等による適時調査、個別指導、特定共同指導等への対応。
- コ 医療機能評価受審時の対応。
- サ 保存期間終了後のカルテ及び各種帳票類の廃棄作業に関すること。
- シ 公費〔生活保護・小慢・特定疾患・肝炎治療促進事業・養育・結核公費・自立支援（育成・更生・精神）・肝がん重度肝硬変事業〕等の申請・更新に伴う受給証確認及び公費番号入力。
- ス その他外来業務に関すること。

#### 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補償するため、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、手術伝票等点検業務について担当者を配置すること。

- ① 現場責任者
- ② 成人総合案内
- ③ 成人総合受付
- ④ 成人会計窓口
- ⑤ Bブロック受付
- ⑥ 小児・歯科口腔外科受付
- ⑦ 小児歯科口腔外科会計
- ⑧ 文書受付
- ⑨ その他（算定、電話応対等）

##### (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事

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で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ている医療情報システム（電子カルテ、医事システム等）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医事会計システム等（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。
- ウ 診療報酬請求事務の制度向上を図るため、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) 接遇

- ア 公立病院で勤務を行う者としての責任を十分認識し、業務に取り組むこと
- イ 窓口での待ち時間の短縮に努めること
- ウ 身だしなみ、言葉遣いに注意し、適切な接客に努めること
- エ 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

### (5) 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し、結果を病院へ報告すること。
- イ 次の対策に取り組むこと
  - ① 診療報酬等未請求分減少対策
  - ② 査定減対策
  - ③ 請求漏れ対策
  - ④ 返戻防止対策

#### ウ 処理状況の報告

報告書については毎月 15 日までに報告しなければならない。ただし 15 日が土日、祝祭日など休日にあた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 業務報告完了書（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 インシデント・ヒヤリハット等の報告書
- ⑥ 勤務者の名簿
- ⑦ その他外来医事業務に関する報告

#### 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

#### オ 災害への対応

- 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

#### カ 健康管理

- 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 3 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ウイルスワクチンを接種すること
- ⑤ 上記①～④までの一切の費用は受託者が負担すること

#### キ 個人情報

受託者は契約を随行するにあたって知り得た個人情報等については他に漏らしてはならない。常に守秘義務があり職を退いた後も同様に「沖縄県個人情報保護条例」を遵守すること。個人情報の取り扱いに関する研修を随時行うこと。

#### ク 引継

- ① 受託者は業務マニュアルを作成し随時更新し業務従事者の異動等の際にも迅速な引継を行い、その後の業務に支障がでないようにすること。
- ② 業務は委託契約の終期をもって満了とする。ただし、業務のうち診療報酬請求事務については、業務が満了する月分の請求業務を乙が遂行すること。
- ③ 乙は業務が満了するときには、責任を持って甲の指定する者に業務を引き継ぐこと。業務が不完全な場合には、契約期間後においても引継を行うこと。

### 5. その他、業務実施上の留意事項

- ア 就業中は病院の特殊性を考慮し、常に言葉遣いに等に留意するとともに患者等に対しては、親切丁寧に接するように心がけること。
- イ 業務の性質上、病院の施設・設備の一部を甲乙の職員が共有する必要があることを考慮し業務の実施にあたること。常に善良なる管理者の注意を持ってお互いの業務に支障のないよう配慮するものとする。また業務遂行上疑問点等があれば甲乙の関係者が協議して対処するものとする。
- ウ 業務に関する資料などを許可なく病院の外に持ち出さないこと
- エ 業務中は指定する名札を着用すること
- オ 病院職員が受託者及びその従業員に対して指示する場合は、原則として業

務責任者を介して行うこと

カ 本仕様書に記載のない事項については甲乙協議して定めることができる。