**つがる西北五広域連合つがる総合病院**

**医事業務委託仕様書**

１　件名

つがる西北五広域連合つがる総合病院　医事業務委託

２　目的

本業務委託は、つがる総合病院（以下「委託者」という）において、病院理念と基本方針に沿った業務を行い、患者サービスの向上及び病院経営の効率化に向けた医事業務を履行することを目的としたものである。

３　契約期間

令和３年４月１日から令和５年３月３１日まで

※なお、上記契約期間中の業務が適正に履行されていることを前提条件として、委託期間を最大１年延長できるものとする。

４　業務履行場所

つがる西北五広域連合つがる総合病院

５　業務の品質管理

５．１　患者サービスの向上

（１）患者を待たせないこと。待たせる場合でも待つことに対する精神的ストレスを緩和するための接遇等に努めるとともに、その方策を検討し実践すること。

（２）患者の対応については適切な接遇に努め、相手の立場に立ち、医師、看護師その他の病院職員と相互に協力すること。

（３）受託業務全般における患者等からの投書には、内容を検証し回答を作成すること。

５．２　医業収益の確保

（１）診療報酬明細書による請求に際し、厳密な内容確認と正確な内容記載をもって実施するものとし、査定や返戻を未然に防止するとともに、常に高い効果を発揮できるように努めること。

（２）請求可能な診療行為、不可能な診療行為を明確にし、委託者に情報提供を行うこと。

（３）診療報酬・介護報酬が改定された場合、その内容を速やかに把握するとともに、改定内容についての情報を提供すること。

５．３　運用マニュアルの整備

（１）受託後速やかに医事業務マニュアルを作成し、委託者に対して提示し承認を受けること。承認後は、医事業務マニュアルに基づき、従業員独自の判断や作業内容に偏ることなく業務を遂行する。業務を変更した場合も同様とする。

６　人員体制

６．１　業務統括責任者

（１）配置

委託業務にかかる委託者の代理者として、業務を統括する最高責任者(以下、｢統括責任者｣という｡)を配置し、書面をもって委託者へ通知すること。なお、統括責任者は、過去に２００床以上の病院で通算５年以上勤めた経験者に限り、他の保険医療機関と兼務していない者とすること。

（２）責務

統括責任者は、問題が起きないよう適切に業務従事者を配置し、指揮命令を行うものとする。なお、業務上もしくは服務上のトラブルが生じた場合は、速やかにその解決に当たり、その経過報告及び結果を直ちに委託者に報告しなければならない。また、事後には再発防止に向けた対応策を立案し、委託者と協議すること。

（３）代理

統括責任者が病気等で長期間不在となる場合、部署別業務責任者のうち１名を統括責任者代理として予め委託者に届け出ること。

６．２　部署別業務責任者

（１）配置

受託業務ごとに責任者を配置すること。ただし、統括責任者が業務責任者を兼務することはできない。

（２）責務

部署別業務責任者は、統括責任者の管理のもと、業務従事者の指導を行い、各部署が円滑に業務を実施できるよう支援しなければならない。

部署別業務責任者で解決できない業務上もしくは服務上のトラブルが生じた場合は、速やかに統括責任者の指示を仰ぐこと。また、解決した場合も速やかに統括責任者へ報告すること。

６．３　業務従事者

（１）責務

業務従事者は、統括責任者及び部署別業務責任者の指示に従い、適正かつ正確に業務を遂行しなければならない。また、担当する業務の趣旨をよく理解し、その機能を充分に発揮させ、円滑かつ適正な業務の遂行に取り組むこと。患者等の来院者に対しては、親切で丁寧な接遇を行い、患者サービスの向上に努めること。常に知識の研鑽に努めること。

６．４　措置

委託者は、受託者の従業員のうち不適格な者があると認めたときは、受注者に当該従業員に対する教育指導その他改善を要求することができる。また、委託者は病院及び患者等に対し不利益となる又は危害を加えるような従業員に対しては、受注者に交替を求めることができる。

７　従事者の管理

７．１　教育・研修等

（１）院内研修会等への参加

委託者が指示する委員会研修会、委員会及び災害訓練に参加するとともに、その他の委員会および研修会等に可能な限り従業員を参加させるよう努めること。

（２）従事者教育

接遇、守秘義務、診療報酬請求事務、安全管理及び院内感染防止を含む職務研修を行い、常に業務従事者の資質及び能力の向上に努めなければならない。特に、診療報酬請求事務については、定期的に精度調査を行い、高水準を維持し、担当者の変更がある場合も、精度を落とさない工夫をすること。なお、研修は日常業務に支障を来さない範囲で行うこと。

また、教育・研修計画を策定し、委託者に提出すること。なお、実施した場合には、教育研修報告書を作成し、委託者に提出すること。

７．２　健康管理

従事者の健康管理のため、年１回以上健康診断を実施するとともに、その受託業務に必要な感染症検査を実施すること。なお、感染が判明した場合、直ちに必要な措置を講じるとともに、その旨を委託者に報告すること。

７．３　勤怠管理

従業員の勤怠管理を行い、問題のある従業員については改善・指導を行うこと。

８　業務日及び業務時間

　（１）業務時間

平　　日 　 　 ８：３０～１７：１５

但し、

①新 患 受 付

平　　日　　　　　 ８：１５～１７：１５

②オペレーター

月曜日　　　 　 ７：４５～１７：１５

火～金曜日　 　 ８：００～１７：１５

　　　　③入退院窓口

月～金　　　　　　　　　　　 ８：００～１６：４５

　月曜日、4/30、5/7、8/11、　 ８：１５～１７：１５

　　　　　　9/23、11/4、11/24、　　　　 ８：３０～１０：００

　　　　　　1/12、2/12、2/24

上記以外の火～金　　　　　 　８：３０～１３：００

④自立支援・公費記載窓口

平　　日　　　　　 ８：３０～１７：００

　　　　⑤ブロック受付業務

《１１ブロック》

・消化器・血液・膠原病内科

月～金　　　　　　　　　　 ８：１５～１６：４５

月・水・金・木　　　　　　 ８：００～１４：００

火　　　　　　　　　　　　 ８：００～１５：００

・整形外科

月・水・木・金　　　 ８：１５～１７：００

月・水・木・金　　　 ８：００～１３：００

火　　　　　　　　　 ８：００～１１：００

・リウマチ科

　　月・水・木・金　　　　　　 ８：００～１４：００

　　火　　　　　　　　　　　　 ８：００～１２：００

　　　　　・脳神経内科

　　　　　　　火・金　　　　　　　　　　１３：００～１５：００

《１２ブロック》

・循環器・呼吸器・腎臓内科

月～金 ８：００～１３：００

月・水・金　　　　　　　　 ８：００～１５：００

火・木　　　　　　　　　　 ８：００～１７：００

・内分泌・糖尿病代謝内科

　　月～金　　　　　　　　　　 ８：００～１３：００

　　　　　　　月・火　　　　 　　　　　　８：００～１１：００

　　　　　　　水～金　　　　　　　　　　 ８：００～１０：００

・外　科

月・水・金　　　　　 　　　８：１５～１７：００

月・火・木・金 　　　　８：００～１３：００

火・木 　　　　 ８：１５～１６：４５

水 ８：００～１２：００

　　　　　・脳神経外科

月～金　　　　　　　 ８：００～１３：００

《１３ブロック》

・産科婦人科

月～金　　 　 　 ８：１５～１５：００

月～金　　　　　　　　　　 ８：１５～１１：００

《１４ブロック》

・小児科

月～金 　 ８：３０～１７：００

・眼科

月・水・木・金　　 　　　　８：００～１４：００

火　　　　　　　　　　　　 ８：３０～１４：００

・歯科口腔外科

　　　　　　　月～金　　　　　 　　 　　８：３０～１７：００

《１５ブロック》

・泌尿器科

月～金　　　 　　 ８：００～１３：００

・形成外科

月・水・金　　　　　　　 　８：３０～１１：００

・耳鼻咽喉科

月・火・水・金　　　　　 　８：１５～１３：００

木　　　　　　　　　　　　 ８：１５～１６：００

《１６ブロック》

・皮膚科

月～金　　　　　　　 ８：００～１５：００

月・木　　　　　　　　　　 ８：１５～１１：００

《１７ブロック》

・精神科

月～金　 　 　　 ８：００～１３：００

　　　　《生理検査》

月～金　　　　　 　 ８：１５～１７：００

《内視鏡検査》

月～金　　　　　 　 ８：１５～１２：００

《放射線検査》

月～金　　　　　 　 ８：１５～１７：００

《リハビリテーション部》

月～金　 　 　　 ８：１５～１７：００

月・火・木　　　　　　　　 ８：１５～１４：１５

水・金　　　　　　　　　　 ８：１５～１５：１５

　　　　 とする。

（２）業務を要しない日

土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に基づく休日とする。

９　受託業務の範囲及び内容

（１）外来等受付・案内

①受診申込書への記入

②受診科の確認、案内

③入院患者・見舞い客の案内

④各科問診票の記入依頼

⑤口頭での院内案内

⑥受診申込書・保険証・受給者証・紹介状等の受付確認

⑦カルテ１号紙・診察券作成

⑧患者情報入力

⑨窓口受付機能より受付票発行

⑩入院患者の他科受診（カルテ作成）

⑪カルテ・ＩＤカード在庫確認

⑫保険証・住所、氏名変更

⑬限度額認定証・乳幼児医療費受給資格証・外字対象者保険証コピー

⑭患者情報入力後の再確認

⑮各科ファイル整理、配布

⑯駐車券打刻、駐車料金払い戻しの案内

⑰保険証変更者のカルテシール発行

⑱患者の忘れ物の対応（院内捨得物届作成）

⑲調剤薬局からの保険内容照会について回答

⑳電話応対（外来・病棟・外線）

㉑日本語の通じない外国人患者の通訳対応（遠隔通訳サービスを含む）。但し、診察に関する対応は除く。

（２）チェッカー

①基本票、スケジュール票等の受取り確認

②負担金有無の振り分け

③保険証の確認（月１回）

④保険証、住所、氏名の変更処理

⑤各種検査伝票及び処方内容の問い合わせ

⑥番号札発券

⑦逆紹介状連絡票を地域連携室へ届ける

⑧麻薬処方せんを薬剤部へ届ける

⑨処方箋のお渡し、保険変更

（３）会 計 窓 口

①金銭授受、クレジット対応及び管理課への金銭受渡し（締め処理）

②各種伝票類の整理

③医業収益・更正・還付内訳書・日計表作成

④納入通知書整理（月１回）

⑤払込入金の確認及び領収書発行

⑥預かり金処理と預り証の照合、処理、保管

⑦督促状の内容確認

⑧金庫搬送（一日2回）

（４）文 書 窓 口

①文書交付申込書の記載確認

②作成日数説明と電話連絡先の確認

③各診療科へ作成依頼

④作成済文書の回収

⑤文書料のオーダー確認

⑥作成済の患者へ電話連絡

⑦文書受け渡し時の確認

⑧文書申し込み・発行簿の記載管理

⑨文書コピーの保管

⑩スポーツ保険の点数記入

⑪医療費支払済証明書の発行

⑫生活保護移送費・労災書類の受け渡し

⑬退院証明書の再発行

⑭各種診断書に係る同意書の記入依頼

⑮診断書を封筒に入れ、氏名記入し封をする

⑯診断書郵送希望者の対応

（５）入退院受付

①入院患者へ入院の事務的説明（入院証書、限度額認定証、入院費等）

②入院患者へ口頭での病棟案内

③入院患者のリストバンド作成、搬送

④化学療法、輸血の外来患者のリストバンド作成、搬送

⑤処置カード作成、病棟へ搬送

⑥保険証、各種受給者証、限度額認定証の確認、入力

⑦外来カルテ、病棟への搬送

⑧料金カード記入

⑨予約入院患者の入院連絡（婦人科外来、各病棟）

⑩見舞客への病棟案内

⑪入院証書の受領、整理

⑫入院に関する問合せの対応

（６）自立支援・公費記載窓口

①自立支援受給者証、管理表の受け取りと入力処理

②自立支援受給者証、管理表の交付と説明

③自立支援医療受給者証管理表負担額記入

④指定難病自己負担上限額管理表記入

⑤小児慢性特定疾病医療費管理表記入

⑥自立支援公費一覧の作成

⑦精神科任意入院の説明

（７）オペレーター

①診療内容のオーダー確認・問い合わせ・修正・会計入力

②当日入力後の再確認

③訪問看護データ入力

④保険変更入力（コンピュータ修正、カルテシール発行）

⑤時間外来院患者処理（新患登録追加・修正、診療内容入力、保険証入力）

⑥オーダー未取込リスト発行・確認

⑦オーダー分散エラーリスト発行・確認

⑧時間外来院患者のカルテを各外来へ返却

⑨外来基本票整理

⑩労災・自賠変更に伴う修正

⑪外来入力修正表記入

⑫公費変更に伴う修正（自立支援・結核等）

⑬医業収益更生内訳書記入

⑭他院入院中患者の入力・請求

⑮治験内容入力・請求

⑯全国健康保険協会・企業検診入力

（８）入 院 業 務

①入退院票の整理（精神科）

②診療内容入力、オーダ確認と修正

③入院定期請求書発行・配布（月１回）

④退院時請求書発行、送付

⑤限度額認定証の確認・入力

⑥支払いに関する誓約書作成

⑦各科入力伝票の整理

⑧退院証明書の発行

⑨入退院患者報告の確認

⑩「宿日直患者報告書」整理

⑪料金カード整理

⑫外来受診分の診察箋整理

⑬手術表の集配

⑭病名登録

⑮事故入力･診療報酬明細書作成･請求書発行

⑯入院患者の外来診療内容確認

⑰医療保護入院者の定期病状報告書作成

⑱精神科月報作成

⑲医療収益更生、還付内訳書作成

⑳保険等変更に伴うコンピュータ修正

・カルテシール発行、差し替え

・診療入力修正

・会計書修正

新生児在院日数調べ

労災入力･診療報酬明細書作成

出産一時金等、代理申請、受取請求書を作成。国保連・支払基金へ送付

精神病棟実施審査に関する資料作成（年1回）

処置カード作成・配布（月1回）

転科転棟処理

精神科患者調査（年1回）

コーディングデータ作成

救急外来死亡の入力と請求書発行

　　　DPC登録

　　　コーディング作業

医師へ承認依頼

他医受診連絡票発行

（９）課 内 業 務

①資格喪失文書の回答

②結核予防法申請手続

・結核患者新規申請

　　　・結核患者継続申請

・結核患者修了届

・結核患者入退院届

・結核患者住所変更届

　　　　・結核患者保険変更届

　　　　・結核患者治療変更届

　　　　・結核患者病院変更届

　　　　・結核患者と接触者の定期外検診

　　　　・結核定期病状調査報告

③養育医療申請書確認

・養育医療受給者医療費照会書記入、届出

・養育医療終了通知書届出

④生活保護法申請手続き

・生活医療要否意見書確認、医師への提出、各福祉事務所への発送

・生活保護法医療券確認、管理

　　　　・検診料請求

・生保交通費支給証明書の証明、届出

・生保決定、開始月日確認

・生保受給者長期外来患者実態把握の調査票提出

・生保受給者の入退院の連絡

⑤更生医療申請手続き

　　　　・更生医療給付要否意見書確認、提出

・更生医療費概算額及び内訳作成

⑥人間ドック全般

　　　　・ドック日程決定、各団体へ通知

　　　　・ドック案内書・問診票等発送

　　　　・ドック申込書記入、基本票準備

　　　　・ドック結果票発送

　　　　・ドック請求書発送

⑦検診、健診全般

　　　　・３才児・１.６才児健診請求書作成（月１回）

　　　　・全国健康保険協会及び企業健診受付・請求・結果発送（女性特有がん検診受付・請求）

　　　　・五所川原市肝炎ウイルス検診結果発送・請求書作成

　　　　・公立学校、レディス検診、受付・請求結果発送

　　　　・五所川原市役所健診請求

　　　　・公害患者健診請求

　　　　・原爆被爆者定期健診請求

　　　　・五所川原市高等看護学院定期健診請求

　　　　・五所川原市市役所保健師健診の予約・請求

　　　　・特定健診・五所川原市二次健診予約・請求・結果発送

⑧予防接種請求書作成（月１回）

⑨難病医療受給者票交付申請・承認書確認

⑩小児慢性特定疾患医療受診券交付申請・承認書確認

⑪乳児・妊婦の委託及び請求

⑫老人保健施設の医療費請求

⑬介護保険の主治医意見書受付、各診療科へ記載依頼

⑭介護保険請求事務

⑮訪問看護請求事務

⑯病院報告書（患者票）

⑰労災、公務災害の請求、療養の給付請求書の提出依頼

⑱戦傷病者療養費請求

⑲B型抗体検査ワクチン予約・請求

⑳特定保健指導受付・請求

交通事故請求業務

・患者対応

・納入通知書の保管と自動車事故の未納簿へ収納

・事故の後遺障害に伴う保険会社及び患者の対応

・保険会社との支払請求について対応

※自動車事故処理名簿の作成

※保険会社及び患者へ同意書の依頼

〈保険会社への医療費請求〉

・診断書、明細書作成し各保険会社に請求

・診断書及び診療報酬明細書のコピーと保管

・自動車事故台帳の記入

〈入金処理〉

・入金通帳を基に入金一覧表を作成

・一覧表への請求額記入及び領収書の作成

・管理課庶務係への入金額の報告

・自動車事故台帳の入金処理

（１０）請 求 業 務

①病名入力

②診療報酬明細書の内容点検（外来・入院）

③病名不備明細書を担当医に提出（外来）

④当月入院患者明細書を担当医に提出（入院）

⑤診療報酬明細書の総括

⑥返戻明細書と紙レセプト請求登録（総括システム）

⑦紙レセプトの集計・総括及び編綴

⑧オンライン送信によるレセプト請求

⑨返戻明細書の再請求処理

（１１）診療情報管理業務

①入退院のデータ取り込み・登録（属性情報・退院情報）

②診療記録の量的点検・質的点検・製本

③サマリデータの受取・訂正依頼・督促

④国際疾病分類によるコーディング

⑤ファイリングと収納

⑥診療録の貸出し・閲覧・返却

⑦DPC分析ソフトへのデータ取込・ベンチマークデータ提出

⑧統計業務

⑨様式１・3・4作成

⑩Ｅ・Ｆ・Ｈファイル作成

⑪厚労省・診断群分類機構へデータ提出

⑫がん患者リスト抽出（入院分）

⑬DPC委員会の資料作成・報告

⑭診療情報管理委員会の資料作成・報告

⑮在宅復帰率算出・統計表作成

（１２）経営支援業務

①経営の分析・問題提起・改善提案

* 紹介・逆紹介率の算出と統計表作成
* 紹介先医療機関名と件数の一覧表作成
* 外来指導料算定リスト作成・各診療科配布
* 入院ルート別患者数の作成
* レセプトチェックシステムによる点検リスト作成
* 診療報酬請求書作成・集計
* 返戻・査定の追及調査
* レセプト総括システム　査定・返戻登録
* ＦＭ補佐（スタッフ育成・管理、ＦＭ不在時の患者クレーム・トラブルの対応と処理）
* ミーティング実施
* 医事課との医事連絡会議
* リーダー会議開催（院内）
* 医事の調査依頼書類の回答
* 医師・看護師からの調査依頼に対する回答
* 過月分の医業収益還付更正処理
* 各種統計作成（救急車、重環境室、乳児室着物、褥瘡ハイリスク患者ケア加算、指導料、鼻腔栄養、摂食機能療法、気管支ファイバー、稼動額未計上の調定作成）
* 医事業務改善委員会（査定状況報告）
* 通常レセプトPDF作成
* 請求額内訳書CSV作成
* 全国自治体病院協議会（3か月に1回）医療の質の評価の回答
* 病院機能報告（年1回）

　　　②院内研修に対する研修計画の立案・実施

　　　③点数マスターの新規・変更・削除等の入力

　　　④施設基準の届出状況等の報告（毎年７月）

　　　⑤酸素購入価格をコンピューターへ入力

　　　⑥電子カルテの処置・特定保険治療材料・指導料の医事マスターの登録

　　　⑦変換マスターの新規・変更・削除の入力

　　　⑧分散シミュレーションによるマスター確認

　　　⑨債権システムの登録

　　　⑩院内会議への参加

　　　⑪督促状の作成・発行・郵送（年4回）

（１３）ブロック受付業務

　《１１ブロック》

・消化器・血液・膠原病内科

　　〈受付業務〉

①基本票を診察番号棒に挟む

②電子カルテ参照し医師別に患者を振り分ける

　　　③検査予約患者の検査票を所定の場所に置く

　　　④1年間来院歴のない場合、カルテ貸出票に記入し医事課へ貸出し依頼する

　　　⑤健診結果のコピーをとる

　　　⑥来院のカルテを借りる

⑦新患と検査に来た患者、集団検診の再検査については症状確認・問診票を渡し記入してもらう

　　　⑧血圧・体温を測ってもらう

　　　⑨検査予約は患者と日程調整し実施日を決め、検査の注意事項説明

　　　⑩検査予約台帳に記入

　　　⑪電話対応

　　　⑫検査予約患者のスケジュール印刷

　　〈払い出し業務〉

①指示受けのチェックの確認

　　　②基本票に処方箋枚数記入

　　　③ファイルを患者に渡す

④入院検査予定の患者へ日程の説明

　 ・整形外科

〈受付業務〉

①プリンターより基本票を取り、初・再診、紹介状ありにレチェックする。

②カルテの内容確認後、診療内容別に指示棒を挟み振り分けする

　　　　③問診票を記入してもらい、カルテに挟む（記入漏れがないよう一人一人詳しく確認する）

④問診票確認後、オーダーしてもらい、レントゲン検査に行ってもらう

　　　　⑤予約患者の場合はスケジュール印刷し検査室に行ってもらう

　　　　⑥カルテの内容確認後、診療内容別に指示棒を挟み振り分けする

　　　　⑦患者確認の為の呼出をする

　　　⑧電話対応

　　　⑨病棟頼診受付

　　〈払い出し業務〉

①至急や検査ごとにファイルに入ってくるので、オーダー確認後説明する

②カルテを見て、基本票の注射・処置項目にチェックする

③紹介状や診断書、名前確認しのり付け

④診断書は基本票の金額をチェックし、オーダーを出してもらい渡す

⑤処方せんの伝票枚数記入

⑥基本票・各種伝票・処方をファイルに入れ患者へ渡す

⑦予定入院については、便容器配布・入退院受付窓口を案内する

⑧外来手術のオーダー確認

⑩神経根ブロックのオーダーが出た患者には、当日の説明をし、オーダー確認

⑪肩造影のオーダーが出た患者には、当日の説明をし、オーダー確認

⑫CT・MRIの造影オーダーが出た場合には、問診同意書を書いてもらう

⑬診断書をスキャナーセンターへ依頼

・リウマチ科

　　　〈受付業務〉

①新患に問診票を渡す

②基本票、外来スケジュール、血圧測定用紙に体温を記入しファイルに入れる

③再来患者へ問診票を渡す

④患者呼び出し及び誘導

　　　　⑤翌日予約患者カルテ準備

　　・神経内科

　　　〈受付業務〉

①新患に問診票を渡す

　　　　②基本票、外来スケジュール、診察券をファイルに入れる

　　　　③患者呼び出し及び誘導

　　《１２ブロック》

・循環器・呼吸器・腎臓内科

〈受付業務〉

1. 時間外カルテの整理　紙カルテの抽出
2. 予約患者（事前に準備してあるスケジュールと合わせる。至急検査は患者へ、診察のみは看護師へ）フリー患者（１年未満は看護師へ　１年経過は問診）

③新患、又は再来患者（１年経過後受診患者）（紹介状持参患者含む）については症状を

確認後、問診表を渡し記入してもらう

　④病棟頼診の受付と内容確認、データをそろえ看護師へ

　⑤血圧・体温を測ってもらう

　⑥紹介状持参の場合は紹介状開封し、問診表と一緒に流す

⑦検査予約の患者には、受付し、基本票とスケジュール票をセットし検査へ案内する。

　　⑧便検査の患者には、受付し、基本票とスケジュール票をセットして便容器を持って

処置室へ行くように説明する

　⑨事前採決終了後の患者から診察券を受け取り後ろの専用ケースに入れる

〈払い出し業務〉

　①ホルター・心エコーの予約患者については、看護師が作成した予約申込書で予約日の確認と当日の説明をする

　②診察終了後の患者処理

③診察終了後の検査は会計前に検査に行くよう説明し、終わったらそのまま会計窓口へ

案内する

　④ペースメーカーチェック対象患者への電話連絡

〈午後の業務〉

　①翌日入院の方のリスト作成

　②翌日頼診患者の準備

　③翌日午後の検査のリスト印刷し確認する

　④頼診後の返事の有無確認

　⑤翌日の予約患者の指示確認

・内分泌・糖尿病代謝内科

　　　〈受付業務〉

　　　　新患

　　　　①新患に問診票を渡す

　　　　②紹介状・健診結果持参の患者についてはファイルに基本票と共に看護師へ渡す

　　　　③糖尿病・甲状腺の問診票の記載を依頼する

　　　　④熱・血圧・体重の計測を促す

　　　　⑤問診の書き漏れがないか確認し看護師へ渡す

　　　　再診

　　　　①手帳入れのかごから血糖測定手帳を取る

　　　　②血糖測定手帳、残薬用紙、血圧・体重測定用紙があるか確認しファイルに入れる

　　　　③不足している場合は一人ずつ確認し提示を求め揃ったら看護師へ渡す

　　　　④基本票とスケジュールをセットにしてファイルに入れる

　　　　⑤検査予約あり、なしでそれぞれ患者を誘導する

　　　　⑥毎週火曜日は糖尿病教室（１階）へ案内する

　　　　⑦入院患者の外来受診受付　問診票配布

　　　　コンサル

　　　　①依頼先診療科の受診歴確認

　　　　②依頼先診療科へ案内をする

　　　〈払い出し業務〉

①診察後、電子カルテ参照し次回受診日、院内・院外処方の確認し会計ファイルを患者へ渡す

②必要な場合はアルコール綿、血糖測定用紙、チップの数量を確認後渡す

　　　　③診察後の次回受診日、検査予定等の説明

　　　　④検査ありの患者へは場所の説明

　　　　⑤健診結果で脂質要精査での受診患者は他の内科受診歴がないか電子カルテ参照し確認する

・外科

〈受付業務〉

①基本票をファイルに入れる　検査なしの方は流す

②血圧・体温を測るように説明をする。測った記録を看護師へ渡す

　　　　③診察前検査のある方は基本スケジュールと一緒にファイルへ入れ検査へ行っていただく

　　　　④新患は問診票を記入してもらい、熱と血圧を測っていただく

　　　　⑤問診票に記入もれがないか確認しカルテと一緒に看護師へ渡す

　　　　⑥電話対応

〈払い出し業務〉

①次回検査については日時・検査内容を説明する。本日のスケジュールを説明し、検査または会計へ行ってもらう

　　　〈午後の業務〉

　　　　①カルテ整理

　　　　②翌日の入院のカルテと予定票を準備して担当者へ渡す

　　　　③翌日の入院オーダーの確認もする

　　　　④翌日の検査・ムンテラ等の予定患者のカルテを準備する

　　　　⑤電話応対

　　　　⑥新患簿記入

　　　　⑦カルテジャングルへ新患入力する

　　　　⑧入院案内セットを作成

・脳神経外科

　　　〈受付業務〉

　　　　①基本票の初・再診チェック

　　　　②前回受診内容の確認

　　　　③検査結果・退院後・採血結果の棒を挟み医師事務に渡す

　　　　④紹介状を看護師へ渡す

　　　　⑤他医からCD-R持参した場合、医師事務に取り込み依頼する。

　　　　⑥CD－R取り込み後、画像情報部に持って行く。

　　　　⑦問診記入漏れと体温・血圧測定されているか確認する

　　　　⑧お薬手帳コピーとる

　　　　⑨基本票、問診票、お薬手帳コピー揃ったら看護師へ渡す

　　　〈払い出し〉

　　　　①電子カルテ参照しオーダーと基本票のチェック漏れがないか確認する

　　　　②CT、MRI検査予約の予約票・連絡票・説明書が揃っているか確認する

　　　　③投薬、採血時、基本票、外来スケジュールを渡す

　　　〈その他〉

①CT、MRI予約を台帳へ記入する

　　　　②時間外受診の患者の初診日を新患のパソコンで確認する

　　　　③電話対応

《１３ブロック》

・産科婦人科

〈受付業務　婦人科〉

①基本票の初、再診の確認　診察券を借り再来問診票にマグプリンターにて患者氏名印字し記入してもらう

　②基本票と問診票を診察室へ入れる

③新患は問診票の記入と血圧測定をしてもらう

　④お薬手帳を借りて、コピーをとる

　〈受付業務　産科〉

　　　　①診察券、母子手帳、基本票をカルテにはさむ

　　　　②血圧測定、採尿をしてもらう

　　③ＧＴＴの妊婦は処置室へ行って採血してから産科外来に戻ってくるように案内する

　〈払い出し業務〉

　　①オーダー用紙と基本票を照合する

　　②処方箋の薬品名・規格・日数を確認する

　　③基本票と伝票枚数（保険・自費）の照合

　　④次回受診日の説明

　　⑤診察券を患者へ返す

　〈その他〉

①妊婦健診に入る人の表紙カルテ作成

②他科頼診の場合、カルテ作成依頼と患者案内

③直接支払制度の利用に係る合意文書の公印を押印

④入院予定患者の用紙を医事課へ出す

《１４ブロック》

・小児科

〈受付業務〉

①身長・体重計測が必要か受診履歴から判断する

②新患、再来患者に問診票を配布する

③基本票をファイルに入れる

④紹介状の登録

〈払出し業務〉

①診察終了したカルテが流れてくる

②基本票の初・再診、伝票枚数、処方せんの枚数チェック

③会計ファイルを患者へ渡す

④事前採血・レントゲンについて患者へ場所の説明

〈その他〉

①窓口・電話対応

②１ヶ月健診受付（毎週水曜日）

③予防接種受付（毎週水曜日）

④頼診患者案内

・眼科

〈受付業務〉

①月・水・木・金　ファイルに基本票と番号棒を入れる

火カルテに基本票と番号棒を挟む

②紹介状・問診票を眼科eカルテにスキャン　取込

③基本票の初、再診にチェックする

④新患の初診にチェック、受診票に検査チェック用紙を貼付

⑤新患は問診票を記入してもらう

⑥他院への通院がある場合はお薬手帳を預かる（糖尿病手帳がある場合は提示してもらう）

⑦紹介状、健診用紙持参の場合、基本票の紹介状にチェックする

⑧中待合へ案内する

〈払い出し業務〉

①初診、再診、処方、特記事項の確認、薬の案内、検査予約の案内、写真を撮ったか確認、

次回受診の案内

②診察後の会計ファイルを患者に渡す

・歯科口腔外科

　　　〈受付業務〉

①診察表示システムの振り分けを行う

②再来患者の予約簿確認にチェックを入れる

③新患に問診票を渡す

④基本票、基本スケジュールをファイルに入れる

　　　　⑤患者呼び出し及び誘導

　　　　⑥新患簿、入院簿の記入

　　　〈払い出し業務〉

　　　　①電子カルテを確認し、基本票にチェックする

　②診察後の会計ファイルを患者へ渡す

《１５ブロック》

・泌尿器科

〈受付業務〉

①外来伝票受付

②再来患者の紹介状取り込み

③病棟頼診受付

④外来スケジュール票へチェックする

⑤（検尿、採血、注射、写真、結果、処方、処置）の棒・紹介状、潜血伝票をはさむ

⑥久しぶりの受診患者に対し症状を確認の上、簡単に症状を付箋に記入する

⑦おしっこチェックシートの記入

⑧電話応対

⑨検査説明

　　　　⑩問診票の記入

⑪新患簿の記入、パソコンへ登録

　⑫採尿案内

〈払い出し業務〉

①電子カルテを確認し、基本票をチェックする

②診察後の会計ファイルを患者へ渡す

・形成外科

　　　〈受付業務〉

　　　　①患者受付

　　　　②新患に問診票を渡し、記載確認

　　　　③基本票をファイルに入れ、診察室へ流す

④患者呼び出し及び誘導

⑤電話対応

　　・耳鼻咽喉科

　　　〈受付業務〉

①紙カルテの抽出

　　　　②基本票をファイルに入れる

　　　　③新患または再来新患に問診票をわたす

　　　　④患者呼び出し及び誘導

　　　　⑤基本票と問診票とカルテを順番にセットする

　　　　⑥新患簿記入カルテジャングル入力

　　　〈払い出し業務〉

　　　　①診察後の会計ファイルを患者へ渡す

②診察後の次回受診日、検査予定日等の説明

《１６ブロック》

・皮膚科

〈受付業務〉

①カルテ抽出。カルテに日付印押印

②基本票、診察券をカルテに挟む

③３ヶ月来院暦がない場合は症状聴く。問診票に記入してもらう

④新患は問診票を記入してもらいカルテに挟む

⑤新患簿の記入

⑥カルテの左上部に部位を記入（フセンへ記入）

〈午後業務〉

①検査結果データの処理

②予約外来のカルテ準備

③次回受診予定患者名を予約ノートへ記入

④カルテ収納

　　　〈払い出し業務〉

①電子カルテオーダーを確認し、基本票にチェックする

②診察後、会計ファイルを患者へ渡す

《１７ブロック》

・精神科

〈受付業務〉

①カルテ抽出・収納。カルテに日付印押印

②処方オーダーをプリントし紙カルテに貼付

③基本票のチェック

　　　　④電話・患者の対応

　　　　⑤新患、入院簿の記入

　　　　⑥患者呼び出し

　〈払い出し業務〉

①診察後、会計ファイルを患者に渡す

《生理検査》

①患者の基本票をスキャン、受付

②超音波・脳波予約の電話対応、予約日を電子カルテ入力、コメントを部門システム入力

③小児科超音波予約日の電子カルテ入力

④超音波、ホルター、脳波、カテーテル予約日の予約表一覧作成

⑤ホルターの行動記録用紙作成

⑥電話対応

⑦リネン室へタオル、シーツ、枕カバーを運搬、回収

⑧シーツ、枕カバー、タオル交換

⑨中央処置室で検査予定患者の検体検査ラベル、検査伝票一覧のデータ出力処理

⑩ROBO操作、採血管ケース補充、ラベルシールの補充

⑪検査予定患者の採血管、尿カップを健診センターへ運搬

⑫物品請求

⑬部門システムでホルダー実施入力、ホルター予約票に返却時間記入

《内視鏡検査》

〈胃内視鏡・大腸内視鏡・超音波検査〉

①診察券、予約票、受付票のファイル回収と取りまとめ

②オーダー用紙、外来スケジュール表、名前シール（大腸検査）出力

③当日予約患者の受付状況確認（外来・入院中）

④部門システムにて患者到着確認

⑤翌日の予定患者のオーダー用紙、問診票、コスト用紙出力

⑥電話対応

⑦部門システムにて画像処理（CD-R）

⑧検査件数一覧の記入（月ごとに外来師長へ報告用）

《放射線検査》

　〈ＣＴ・ＭＲＩ・ＲＩ・Ｘ-Ｐ・透視　受付〉

①予約票受け取り、患者受付、予約票返却

〈ファイリング受付〉

①画像データ等の受け取り

②ファイリング受付

〈その他〉

①チューブ挿入後のコメント入力

②至急・救急車患者の受付

③予約票の再出力

④医薬品の受け取り

⑤電話対応

《リハビリテーション部》

①予約券受理、担当技師へ案内、発券

②リハビリ患者の入退院チェック

③実施計画書の確認、病棟へ患者リスト、計画書の提出

④廃用症候群のチェックリスト作成確認、病棟へ患者リスト提出、医事課連絡

⑤カンファレンスの患者リストを病棟、地域連携室へ提出、カンファレンス用紙の印刷

⑥整形外科休診日受診患者の確認

⑦ST摂食リストの記入

⑧松葉杖の返却手続き

⑨物品請求

⑩タオル、枕、枕カバーの交換

⑪リネン室へタオル運搬、回収

⑫温浴の洗浄、交換

⑬松葉杖の巻き直し

⑭ST用のアイス棒作成

⑮リハビリ使用物品の除菌

⑯入院患者のベットネーム作成

⑰電話対応

（１４）スキャナー取り込み業務

　　　　①スキャナー取り込み文書の回収（病棟回収11時・外来回収16時・救急処置カルテ9時）

　　　　②文書・処置カルテのスキャナー取り込み

③スキャナー取り込み後の文書返却

④返却不要文書の整理保管

⑤診療案内・お知らせの配布（各外来・病棟・交換・救急外来・リハビリ・薬局へ配布）

１０　設備、物品等の利用

受注者は、本委託業務の履行に係る、委託者が所有する以下の（１）から（５）までについて、無償で利用できるものとするが節約・節電に努めること。なお、委託者所有の駐車場の利用は原則禁止であるため、受託者が用意すること。

（１）業務場所

（２）休憩所、更衣室

（３）操作機器

（４）事務用品

（５）診療報酬請求に関する書籍

１１　その他特記事項

１１．１　災害対応

災害又は多数の患者の来院が想定される場合は、可能な限り人的な支援及び協力をしなければならない。

１１．２　引き継ぎ業務

（１）現行業者

業務受託中に作成したマニュアル等の資料については、目録と共に全て委託者に引き渡すとともに、電算使用手順・作業内容等の業務の遂行に必要な引継を次の受注者へ漏れなく行うほか、この仕様の履行に関して必要とするものを引き渡し、業務の開始や遂行に支障を生じさせないこと。

（２）新規業者

契約締結後、速やかにスケジュールを作成し、委託者へ提出すること。

前の受注者より業務の遂行に必要な引継を受け、医事業務マニュアルを作成すること。業務引き継ぎの完了時には、各部門の業務内容、業務の処理状況とその経過、その他特殊な業務に関する事項を記した業務引継完了書を作成し、委託者へ提出すること。