

## 新潟市民病院医事業務仕様書

本仕様書は、新潟市民病院において業務委託契約により実施される医事業務の仕様を示すものである。

### 1 業務の名称

新潟市民病院医事業務

### 2 業務の目的

患者の外来受診に関する手続き、入退院に関する手続き、診療行為の料金化とこれに伴う保険請求、診療費の収納、諸法及び公費負担医療制度に係る事務処理、診断書及び証明書の文書処理等の医事業務を適正、確実に、かつ合理的に行い、病院機能の充実を図る。

### 3 業務の期間

令和4年12月1日から令和7年11月30日

### 4 用語の意義

この仕様書における用語の意義は次のとおりとする。

- (1)「病院」とは、新潟市民病院をいう。
- (2)「病院職員」とは、新潟市民病院に所属する医師、看護師、医療技術職員、事務職員等の職員をいう。
- (3)「業務受託者」とは、この業務を受託した会社及び会社の代表者をいう。
- (4)「管理責任者」とは、この業務を受託した会社に所属する従業員で、業務を統括監督する者をいう。
- (5)「業務従事者」とは、この業務を受託した会社に所属する従業員又病院の書面による承諾を得て再委託した会社に所属する従業員をいう。
- (6)「従事者」とは、管理責任者及び業務従事者をいう。

### 5 委託業務項目

- (1) 医事課受付業務
- (2) 諸法及び公費負担医療制度処理業務
- (3) 文書受付及び処理業務
- (4) 外来会計業務
- (5) 入院会計業務
- (6) 収納業務
- (7) レセプト処理業務

- (8) 医事会計システム等マスタ管理及びシステム運用業務
- (9) 総合案内業務
- (10) 患者総合支援センター受付業務
- (11) 外来受付業務
- (12) 画像診断受付業務
- (13) 検査受付業務
- (14) 健康管理受付及び請求業務
- (15) 急患外来受付業務
- (16) 入退院受付業務
- (17) 予約センター業務
- (18) 業務管理業務
- (19) その他付帯業務

## 6 委託業務の基本的運用方針

### (1) 適正な業務の遂行

ア 病院の理念、基本方針及び医療機能を理解し、それに合った的確な業務を行うこと。

- ①病院の理念及び基本方針に沿った業務の運用を基本とし、患者本位の患者サービスの提供を行うこと。
- ②救命救急・循環器病・脳卒中センター、総合周産期母子医療センター及び地域医療支援病院としての医療機能を理解し、その機能を十分に発揮できるよう病院職員と協力、連携して業務を遂行すること。
- ③災害拠点病院や感染症指定医療機関としての医療機能を理解し、災害又は感染症発生時にその機能を維持できるよう業務継続体制を構築すること。

イ 法令等に基づき適正、かつ、確実な業務を行うこと。

- ①医療関係法規、医療保険制度及び診療報酬請求制度に基づき、適正に業務を行うこと。
- ②医療関係法規、医療保険制度及び診療報酬請求制度についての情報を収集し、それらの改正に迅速、かつ、確実に対応すること。
- ③病院における多様な診療行為に対し、診療報酬請求の可否を明確にし、病院職員に情報提供するとともに、問い合わせに対応すること。
- ④返戻、査定及び未請求の防止又は削減に努めるとともに、発生原因を分析し、その結果に基づいて、診療報酬請求向上対策を策定し、実施すること。
- ⑤電子カルテ・オーダーリングシステム導入病院に合った診療報酬請求及びレセプト点検体制を構築し、病院職員と協力連携して適正、かつ、確実な請求を行うこと。
- ⑥診療報酬の算定方法やレセプト点検が適正、かつ、確実に行われているか、医事会計システムメーカー等と協力、連携して定期的に医事会計システム等を点検すること。

- ⑦すべての作業において、マニュアル・フローを作成し、病院に提出すること。また、変更があった場合は、その都度再提出すること。業務はマニュアル・フローに沿って適正、かつ、確実にを行うこと。
- ⑧すべての作業において、ダブルチェック等を行うとともに、組織的な点検、監査を実施できる体制とすること。
- ウ 個人情報については、法令に従って適正に取扱うこと。
  - ①個人情報は、新潟市個人情報保護条例その他の個人情報の保護に関する法令等に従って適正な取扱いを行うこと。
  - ②個人情報保護に関する教育研修を行うこと。
- エ 医療情報システムについては、新潟市民病院医療情報セキュリティポリシーに従って適正に取扱うこと。
  - ①医療情報システムは、新潟市民病院医療情報セキュリティポリシーに従って適正な取扱いを行うこと。
  - ②医療情報システムの機能を理解し、その機能を十分に発揮できるよう病院職員及び医療情報システムメーカー等と協力、連携して対応すること。
  - ③データ処理については、迅速、かつ、正確に行うこと。
- オ 診療費の請求及び収納等の取扱いについては、法令に従って適正に取扱うこと。
  - ①診療費の請求及び収納等については、新潟市病院事業使用料及び手数料条例、同施行規程並びに新潟市民病院財務規程に従って適正、かつ、確実な事務処理を行うこと。
  - ②病院職員が策定する未収金対策の計画等に協力すること。
  - ③未収金の発生の予防に積極的に取り組むこと。
  - ④交通事故等の団体未収金の発生がないよう適正、かつ確実な事務処理を行うこと。
  - ⑤患者や保険会社等への積極的な連絡、納付勧奨を行い、未収金の発生を防止すること。

## (2) 患者サービスの向上

- ア 患者に対し、適切な接遇態度で接すること。
  - ①病院の業務に関わる一員であることを認識し、親切、丁寧な接遇態度で接すること。
  - ②適切な身だしなみとすること。
  - ③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方策を取ること。
  - ④患者等からのクレーム又は相談に対しては、真摯で的確に対応すること。
- イ 患者サービスの向上を図ること。
  - ①常に患者サービス向上のための方策を検討し、実施すること。

- ②患者にわかりやすい説明を行うこと。
- ③患者サービス向上のための接遇等の教育研修を行うこと。
- ④医療保険制度，診療報酬請求制度，諸法及び公費負担医療制度等の各種制度について，患者が制度を知らないことで不利益にならないように十分な説明，制度の周知を行うこと。

### (3) 病院運営及び経営の効率化

ア 病院経営について，医事業務の面から協力，提案すること。

- ①患者及び病院の要望を把握し，それに対して迅速，かつ，的確に対応すること。
- ②診療報酬の請求精度を向上させるとともに，その内容の分析や診療報酬改定の影響調査等を行って病院経営改善に繋がる収益増の具体的提案を行うこと。
- ③施設基準の届出について，収益増に繋がる提案を行う等，病院職員に協力すること。

イ 効率的，かつ，経済的な業務体制を構築すること。

- ①業務の内容について，質及び量を勘案し，効率的，かつ，経済的な人員配置を行うこと。
- ②業務の内容に適合した資格及び経験を有する業務従事者を配置すること。
- ③制度や運用方法の変更に伴う業務の質及び量の負担増については，柔軟に対応できる体制を取ることとし，現状の業務体制の見直しを図らずに，安易に人員増並びに委託料の増額を求めないこと。

ウ 業務の内容について，常に分析して改善を行うこと。

- ①業務の内容について，統計や患者等からのクレームを生かし，常に分析し，改善を行うこと。
- ②業務の内容について，常に適正，かつ，確実に行われているか点検し，迅速化や業務軽減を図ること。

エ 制度や業務運用の知識の研鑽に努め，技術を向上させるための教育研修を行うこと。

- ①医療保険制度，診療報酬請求制度，諸法及び公費負担医療制度等についての知識の研鑽に努めること。
- ②業務及び患者サービスの質を向上するために，教育研修を行うこと。
- ③業務従事者の知識，技術を定着させて，業務及び患者サービスの質を確保する方策を取ること。

オ 病院職員の業務負担の軽減を行うこと。

- ①病院職員に業務負担をかけない業務運用とすること。
- ②常に病院職員の業務負担を軽減するための方策を検討し，実施すること。

## 7 委託業務内容

主な業務内容は、下記の（１）から（１９）のとおりとする。なお、業務を行うにあたり、下記の事項に留意すること。

- ①業務内容及び場所は、運用の状況により変更する可能性があるため、その変更に従い、柔軟に対応すること。
- ②業務時間は、診療及び業務の状況により、事前又は事後処理等が必要なときは延長変更すること。
- ③業務が一時的に輻輳した場合においても、業務の停滞をきたすことのないよう業務従事者の配置を適切に行うこと。
- ④業務に使用するシステム、機器等の更新、入れ替え又は操作方法の変更があった場合は、その変更に従い、柔軟に対応すること。
- ⑤本仕様書に記載のない業務内容が発生した場合は、病院と業務受託者との協議を行い、下記に記載のある業務に関係があり、付帯して実施する必要がある業務については、柔軟に対応すること。
- ⑥各業務に当該業務を統括する責任者を配置し、病院に報告すること。

### （１）医事課受付業務

#### ア．患者案内、誘導及び電話対応

- ①患者の案内、誘導、受診等の説明並びに受付機等の操作案内を行う。
- ②電話対応及び各種問い合わせ対応を行う。

#### イ．予約の取得

- ①新患患者の予約取得の受付を行い、医事会計システムに患者データを登録後、電子カルテに入力する。
- ②予約枠に空きがない場合、医師に受診の可否を確認する。

#### ウ．新患及び再来（受付機等が使用不可の場合）の受付

- ①受付整理番号票を渡す。
- ②新患患者の診療申込書の記入案内、初診時選定療養費等の料金、各種制度、受診等の説明及び受付を行い、医事会計システムに登録後、電子カルテに入力する。
- ③再来患者で受付機等が使用不可の場合の受付を行う。

#### エ．保険証等の確認

- ①保険証その他受給者証の確認を行う。また、介護保険受給者は被保険者証を確認する。
- ②保険、住所等変更がある場合は、データ修正を行う。
- ③保険証その他受給者証が提示できない者に対して、他の身分証明となるものを提示させて本人確認を行う。

#### オ．患者データ登録

- ①新患患者は二重登録を防ぐために来院歴の有無を確認し、患者データ及び保険データ等を登録し、電子カルテに入力する。

②再来患者の患者データ及び保険データ等に変更があった場合は、データ修正を行う。

カ. 文書等のスキャン及び管理

①患者が持参した紹介状又は記入した文書等を、必要に応じてコピー、スキャンし、電子カルテに取り込み、原本は医療情報管理室に届ける。

キ. 診療券の発行及び引き換え

①診療券の発行を行う。

②紛失又は破損した診療券の再発行を行う。

ク. その他業務

①受付整理番号票発券機の管理を行う。

②外来診療に関して医師、看護師及び医師事務作業補助者と連携し、業務運用について連絡及び調整を行う。

**【留意・注意事項】**

○業務を行う場所は、原則、総合受付とすること。

○外来受診は紹介・予約制であること、初診は全ての診療科で他医療機関からの紹介状及び予約が必要であることを十分説明すること。予約枠に空きがない状態において、受診を希望する場合は、自ら判断せずに医師に受診の可否を確認すること。

○受診する診療科のトリアージについては、自ら判断せず看護師に確認すること。

○紹介患者については、必要に応じて病診連携担当と連携し、予約の取得及び受付を行うこと。

(2) 諸法及び公費負担医療制度処理業務

ア. 公費負担医療制度の受付及び請求

①公費負担医療制度対象患者の受付、制度の説明及び手続きを行う。

②公費負担医療について県又は市町村等との連絡を行う。

③公費負担医療について県又は市町村等に請求を行う。

イ. 医療券及び対象患者の管理

①県又は市町村等から送付される医療券等の処理及び管理を行う。

②公費負担医療制度対象患者の受給の把握、患者台帳作成等の管理を行う。

ウ. 公費負担医療制度に関する調定及び収納管理

①公費負担医療及び協力事務費について、県又は市町村等に請求した診療費等の調定システムへの入力及び書類作成を行い、病院職員へ提出する。

②公費負担医療及び協力事務費について、県又は市町村等より支払いのあった診療費等の消し込み等の収納管理を行う。

※病院で取扱う主な公費負担医療制度等

- 高齢者の医療の確保に関する法律
- 戦傷病者特別援護法
- 原子爆弾被爆者に対する援護に関する法律
- 感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律
- 障害者総合支援法（育成医療，更生医療及び精神通院医療）
- 身体障害者福祉法
- 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律
- 生活保護法
- 中国残留邦人等の円滑な帰国の促進並びに永住帰国した中国残留邦人等及び特定配偶者の自立の支援に関する法律
- 児童福祉法（小児慢性特定疾病対策及び入院助産）
- 母子保健法（養育医療）
- 特定疾患治療研究事業
- 難病の患者に対する医療等に関する法律
- 肝炎治療特別促進事業
- 新潟県肝がん・重度肝硬変治療研究促進事業
- 学校保健安全法
- 公害健康被害の補償等に関する法律
- 石綿による健康被害の救済に関する法律
- 県単又は市単医療費助成制度
- 高額療養費
- 出産育児一時金
- その他の公費負担医療制度

※今後，追加又は変更される制度についても対応すること。

エ．交通事故，労災及び公務災害の受付及び請求

- ①交通事故（自動車損害賠償保障法），労災（労働者災害補償保険法）及び公務災害（国家公務員災害補償法及び地方公務員災害補償法）の受付，制度の説明及び手続きを行う。
- ②保険会社等に対する問い合わせ及び連絡を行う。
- ③保険会社又は労働基準監督署等に請求を行う。

オ．対象患者の管理

- ①対象患者の受給の把握，患者台帳作成等の管理を行う。

カ．交通事故，労災及び公務災害に関する調定及び収納管理

- ①保険会社又は労働基準監督署等に請求した診療費等の調定システムへの入力及び書類作成を行い，病院職員へ提出する。

②保険会社又は労働基準監督署等より支払いのあった診療費等の入金通知の確認、消し込み等の収納管理を行う。

③交通事故、労災及び公務災害について、請求後一定期間経過して、納付のないものについて、保険会社等へ進捗状況の確認と納付勧奨を行う。

キ．留置又は収容若しくは犯罪被害の傷病患者の受付及び請求

①留置又は収容若しくは犯罪被害の傷病患者の受付、制度の説明及び手続きを行う。

②警察又は刑務所等に診療費等の請求を行う。

ク．留置又は収容若しくは犯罪被害の傷病患者に関する調定及び収納管理

①警察又は刑務所等に請求した診療費等の調定システムへの入力及び書類作成を行い、病院職員へ提出する。

②警察又は刑務所等より支払いのあった診療費等の消し込み等の収納管理を行う。

#### 【留意・注意事項】

○業務を行う場所は、原則、総合受付とすること。

○受付時間は、午前8時30分から午後5時30分までとすること。

○諸法及び公費負担医療制度の各法令等に基づいて業務を行うこと。

○新潟市公文書管理条例、新潟市民病院行政文書管理規程及び新潟市民病院財務規程等法令に基づいて業務を行うこと。

○諸法及び公費負担医療制度の説明については、患者が制度を知らないことで不利益にならないように十分な説明、制度の周知を行うこと。

○各種制度については、教育研修により知識、技術及び技能の取得に努めるとともに、不明な点は必ず当該制度を所管する県又は市町村等に確認すること。

○公費負担医療制度による受診は、医師等と連携すること。

○病院と制度を所管する県又は市町村等との間で契約が必要な公費負担医療制度について、当該制度の契約の有無を必ず病院職員に確認すること。

○交通事故等の団体未収金が発生しないよう保険会社等と密に連絡を取り、内容や経緯について、調定システムに入力すること。請求後一定期間経過して、納付のないものについて、保険会社等へ進捗状況の確認と納付勧奨を行うこと。

○未収金発生に関連するような事項については、督促、催告及び徴収等の際の参考情報となるため、内容や経緯を調定システムに入力すること。

### (3) 文書受付及び処理業務

ア．診断書及び証明書等文書の受付、作成及び交付

①受付整理番号票を渡す。

②診断書及び証明書等の文書記載依頼の受付を行う。

③医師等への記載依頼を行う。

④記載の期限までに記載しない医師等に対して催促する。

⑤文書料を請求し、文書を交付する。



イ. 県又は市町村等からの文書記載依頼の受付及び処理

- ①県又は市町村等からの医師の意見書等文書記載依頼の受付を行う。
- ②医師等への記載依頼を行う。
- ③記載の期限までに記載しない医師等に対して催促する。
- ④県又は市町村等へ送付及び文書料等の請求を行う。
- ⑤県又は市町村等より支払いのあった文書料等の消し込み等の収納管理を行う。

ウ. 保険会社等の医師面談の受付及び処理

- ①保険会社等からの医師面談の依頼を受付する。
- ②医師と面談日時の調整を行う。
- ③医師面談後、医師面談料の請求を行う。
- ④保険会社等より支払いのあった医師面談料等の消し込み等の収納管理を行う。

エ. 個人情報開示請求の受付

- ①診療録等の開示請求があった場合は、速やかに病院職員に連絡し対応を引き継ぐ。
- ②開示決定した診療録等の写しの交付に係るコピー代等の請求及び収納を行う。

**【留意・注意事項】**

- 業務を行う場所は、原則、総合受付とすること。
- 受付時間は、午前8時30分から午後5時30分までとすること。
- 業務を行うにあたり、原則、文書作成支援システムを使用すること。
- 新潟市公文書管理条例、新潟市民病院行政文書管理規程及び新潟市民病院財務規程等法令に基づいて業務を行うこと。
- 発行した文書について、諸証明書発行簿を作成し、内容を点検できるように整理し、病院の指定する期限まで保管すること。
- 文書処理の状況が、確認できるように処理手順、過程を記録し、患者等からの問い合わせに迅速に対応できる業務運用とすること。
- 患者等から收受した文書は、紛失や汚損のないよう丁寧に扱うこと。
- 文書の交付期間については、複雑かつ特殊なものを除いて、原則、收受の日から10日間を期限とし、記載の期限までに記載していない医師に対して催促を行うとともに、患者等へ遅延の連絡を行うこと。
- 医師への記載依頼については、医師の業務負担を軽減、かつ、患者へ迅速に交付できる方法を取ること。

(4) 外来会計業務

ア. 外来診療会計処理

- ①外来診療会計を行う。
- ②診療費等の内容に関する説明を行う。
- ③患者及び保険者等からの問い合わせに対応する。
- ④他の医療機関、福祉施設等の患者以外への診療費等の請求を行う。
- ⑤請求した診療費等の調定システムへの入力及び書類作成を行い、病院職員へ提出する。

⑥他の医療機関、福祉施設等より支払いのあった診療費等の消し込み等の収納管理を行う。

#### イ. 外来診療会計データ確認

- ①診療会計の内容を確認する。
- ②諸法及び公費負担医療制度、治験、自由診療その他特殊な会計処理を必要とする診療会計の内容について確認する。
- ③請求漏れ、誤請求の確認及び処理を行う。
- ④オーダー等修正が必要な場合は、医師等に修正を依頼する。
- ⑤伝票運用しているデータの入力及び内容確認を行う。
- ⑥処方せんの保険番号等を確認する。
- ⑦未取り込み、分散データエラー等について保険や診療内容を確認して、修正処理を行う。
- ⑧金融機関納付及びコンビニ収納用納付書（納入通知書）、診療明細書の発行及び発送を行う。

#### ウ. E F ファイル作成

- ①E F ファイルの作成を行う。
- ②E F ファイルのデータを厚生労働省から指定されたチェックシステムにより検証を行う。
- ③チェックシステムにより検出されたエラーの原因調査及び修正を行う。
- ④入院のD E F Hファイル等と一緒に、指定された期日までに厚生労働省に送付する。
- ⑤入院のD E F Hファイル等と一緒に、指定された期日までにD P Cデータ分析支援業務受託者及び病院が指定する団体等へ送付する。

#### 【留意・注意事項】

- 新潟市公文書管理条例、新潟市民病院行政文書管理規程及び新潟市民病院財務規程等法令に基づいて業務を行うこと。
- 手入力する場合は、保険や診療内容に注意して、算定誤りがないようにすること。
- 入力項目に相違がある場合は、必ず医師等に確認したうえで修正すること。
- 初診料、再診料、指導料、管理料その他の算定上注意が必要な項目について疑義がある場合は必ず医師等に確認すること。
- 受診当日の未収については、必ず患者等へ連絡するとともに、未収金が生じないように速やかに金融機関納付及びコンビニ収納用納付書を発送すること。金融機関納付及びコンビニ収納用納付書の送付後一定期間経過して、納付のないものについて、患者へ納付勧奨を行うこと。
- 診療費に変更が生じた場合は、速やかに患者等への説明を行い、追加徴収の場合は金融機関納付及びコンビニ収納用納付書を発送し、還付の場合は還付の手続の説明を行うこと。

- E F ファイルの作成について、データの精度を向上させるとともに、厚生労働省、D P C データ分析支援業務受託者、病院が指定する団体等への送付が遅れることのないよう、期日を守って作業を行うこと。

## (5) 入院会計業務

### ア. 入院診療会計処理

- ① 毎日定時に、入院診療会計を行い、退院決定時はその都度柔軟に対応する。
- ② 診療費等の内容に関する説明を行う。
- ③ 患者及び保険者等からの問い合わせに対応する。
- ④ 他の医療機関、福祉施設等の患者以外への診療費等の請求を行う。
- ⑤ 請求した診療費等の調定システムへの入力及び書類作成を行い、病院職員へ提出する。
- ⑥ 他の医療機関、福祉施設等より支払いのあった診療費等の消し込み等の収納管理を行う。

### イ. 入院診療会計データ確認

- ① 診療会計の内容を確認する。
- ② 諸法及び公費負担医療制度、治験、自由診療その他特殊な会計処理を必要とする診療会計の内容について確認する。
- ③ 請求漏れ、誤請求の確認及び処理を行う。
- ④ オーダー等修正が必要な場合は、医師等に修正を依頼する。
- ⑤ 伝票運用しているデータの入力及び内容確認を行う。
- ⑥ 特定入院料等の確認及び修正を行う。
- ⑦ 未取り込み、分散データエラー等について保険や診療内容を確認して、修正処理を行う。
- ⑧ 会計データのうち、D P C に関係する手術及び処置データは病院職員が診療録点検を行う前に連絡する。
- ⑨ D P C コーディングに関して必要なデータを、病院職員へ連絡する。
- ⑩ 金融機関納付及びコンビニ収納用納付書、診療明細書の発行及び発送を行う。

### ウ. 入院費のお知らせ及び退院証明書の搬送

- ① 退院時又は定期に入院費のお知らせと退院証明書を作成し、病棟へ送付又は直接患者へ搬送する。

### エ. D E F K ファイル及び各様式の作成

- ① D E F K ファイル、様式 1 及び様式 4 の作成を行う。
- ② D E F H K ファイル及び様式 1, 3, 4 の各様式のデータを厚生労働省から指定されたチェックシステムにより検証を行う。
- ③ 様式 4 の保険内容等を確認する。

- ④チェックシステムにより検出されたエラーの原因調査及び修正を行う。
- ⑤DE FHKファイル及び各様式のデータを、指定された期日までに厚生労働省に送付する。
- ⑥DE FHKファイル及び各様式のデータを、指定された期日までにDPCデータ分析支援業務受託者及び病院が指定する団体等へ送付する。

**【留意・注意事項】**

- 新潟市公文書管理条例，新潟市民病院行政文書管理規程及び新潟市民病院財務規程等法令に基づいて業務を行うこと。
- 業務を行う場所は医事課内及び各病棟，手術室等とし，その適正な配置に努めること。
- DPC担当の病院職員と連携し，精度の維持向上を図ること。
- 手入力する場合は，保険や診療内容に注意して，算定誤りがないようにすること。
- 入力項目に相違がある場合は，必ず医師等に確認したうえで修正すること。
- 算定上注意が必要な項目について疑義がある場合は必ず医師等に確認すること。
- コーディング等の不備を発見した場合は，速やかに病院職員に連絡すること。
- 会計が終了した診療費については，必ず患者等の納付方法の希望を確認するとともに，未収金が生じないように速やかに金融機関納付及びコンビニ収納用納付書を発送すること。金融機関納付及びコンビニ収納用納付書の送付後一定期間経過して納付のないものについて，患者へ納付勧奨を行うこと。
- 診療費に変更が生じた場合は，速やかに患者等への説明を行い，追加徴収の場合は金融機関納付及びコンビニ収納用納付書を発送し，還付の場合は還付の手続の説明を行うこと。
- DE FHKファイル及び各様式データの作成について，データの精度を向上させるとともに，厚生労働省，DPCデータ分析支援業務受託者，病院が指定する団体等への送付が遅れることのないよう，期日を守って作業を行うこと。
- 原則，退院当日に会計収納，入院費の連絡ができること。  
実退院患者に対して入院費の会計作成及び概算作成した患者割合を75%以上とすること。また，当日に会計配布した割合を60%以上とすること。

(6) 収納業務

ア. 窓口収納

- ①現金納入書の発行を行う。
- ②診療明細書の発行を行う。
- ③窓口において診療費を収納する。

イ. 自動精算機の操作案内及び管理

- ①自動精算機の操作案内を行う。

- ②自動精算機の収納金の回収, つり銭, 用紙の補充及び故障時対応等の管理を行う。
- ③自動精算機の管理用コンピュータの管理を行う。

#### ウ. クレジットカード納付

- ①窓口及び自動精算機のクレジットカード納付の利用案内を行う。
- ②カード取扱端末によるクレジットカード納付を行う。
- ③クレジットカード納付の消し込み等の収納管理を行う。
- ④指定代理納付者（クレジットカード会社）との連絡, 疑義等の照会及び調整を行う。
- ⑤カード取扱端末の管理を行う。

#### エ. 金融機関納付及びコンビニ収納用納付書の発行及び収納管理

- ①金融機関納付及びコンビニ収納用納付書の発行及び発送を行う。
- ②金融機関納付及びコンビニ収納の収納データ受信及び消し込み等の収納管理を行う。
- ③コンビニ収納の収納データ受信用コンピュータ及び専用回線の管理を行う。
- ④出納・収納取扱金融機関及びコンビニ収納業務受託者との連絡及び調整を行う。

#### オ. 医業収益及び医業外収益の調定

- ①窓口収納, 自動精算機, 金融機関納付, コンビニ収納, クレジットカード納付, 徴収員領収により収納があった医業収益及び医業外収益について, 医事会計システムと調定システムとのデータ連携を確認し, 調定兼調定通知書兼収入整理表等の書類作成を行い, 病院へ提出する。
- ②データ連携や調定に不備があった場合は, 原因を調査して修正を行う。

#### カ. 過誤納金の還付

- ①過誤納金の還付調書を作成する。
- ②過誤納金の現金による還付を行う。
- ③口座振込による還付の場合は, 患者に還付する口座を文書照会する。
- ④還付に関するリストを作成し, 還付調書及び還付口座照会書とともに, 病院に提出する。

#### キ. 収納金, 還付金及びつり銭の管理

- ①現金と収納データ及び現金と還付データの照合を行う。
- ②現金, 金融機関納付, コンビニ収納, クレジットカード納付及び徴収員領収のそれぞれ収納データ, 領収済通知書等, 調定システム及び財務会計システムとの照合を行う。
- ③収納金及び病院職員が領収した現金を, 病院が指定した日までに集配金業務受託者に引き渡し, 病院口座への払込みを行う。
- ④窓口収納金振込通知書, 調定兼調定通知書兼収入整理表, 納入通知書兼領収証書, 収納金の精査及び照合に使用した書類, 自動精算機の収納金の内訳等を作成し, 病院が指定する日までに病院に提出する。

- ⑤つり銭を準備する。
- ⑥収納金、還付金及びつり銭等の保管及び管理を行う。
- ⑦徴収員領収分の収納金の保管、消し込み及び管理を行う。
- ⑧収納金について出納・収納取扱金融機関及び集配金業務受託者との連絡及び調整を行う。

ク. 患者に対する納付勧奨

- ①窓口及び電話で未収患者に対して未収が存在することを伝えて、納付の勧奨を行う。
- ②窓口及び電話にて納付の勧奨を行っても納付しない未収患者に対して、定期的に電話による納付の勧奨を行う。
- ③納付相談が必要な場合は、速やかに病院職員に連絡し、対応を引き継ぐ。

ケ. 未収リスト、督促状及び催告書の作成

- ①未収に関するリストを作成し、病院への提出を行う。
- ②督促状及び催告書を作成する。
- ③督促に関するリスト及び催告に関するリストを作成して、病院へ提出し、承認を受ける。
- ④督促状及び催告書の封入封緘及び発送を行う。
- ⑤納入通知書、督促状及び催告書発送後の収納確認を行う。

【留意・注意事項】

- 業務を行う場所は、原則、総合受付とすること。
- 受付時間は、午前8時30分から午後5時30分までとすること。
- 医事課前の自動精算機5台の利用時間は、午前8時30分から午後5時30分とすること。
- 新潟市公文書管理条例、新潟市民病院行政文書管理規程及び新潟市民病院財務規程等法令に基づいて業務を行うこと。
- 収納業務を行うにあたり、業務受託者を地方公営企業法（昭和27年法律第292号）第33条の2に基づく、収納事務の受託者とすることとし、業務受託者は、同法等に基づいて適正に収納業務を行うこと。
- 収納業務及び他の業務における調定並びに収納管理を専従で統括する業務従事者を配置すること。
- 帳簿等の収納関係書類については、内容を点検できるように整理し、病院の指定する期限まで保管すること。
- 現金の取扱いに注意し、盗難、強奪及び紛失を防止すること。
- 業務受託者は、業務従事者による不正行為が不可能な業務運用を構築するとともに、定期的に業務内容、方法を点検すること。
- つり銭の準備並びに収納金、還付金及びつり銭の両替については、業務受託者が必要な金額を精査して、業務受託者の責任と負担において行うこと。

- 現金、金融機関納付、コンビニ収納、クレジットカード納付及び徴収員領収のそれぞれ収納データ、領収済通知書等、調定システム及び財務会計システムと照合を行い、相違する場合は、業務受託者の責任と負担において対応すること。
- 未収に関するリスト、督促に関するリスト、催告に関するリスト、督促状及び催告書の作成については、病院職員と連携し、処理について疑義がある場合は必ず病院職員に確認すること。
- 電話による納付の勧奨については、1患者につき定期的に複数回行うこと。
- 未収金発生に関連するような事項については、督促、催告及び徴収等の際の参考情報となるため、内容や経緯を調定システムに入力すること。
- 現金納入書に押印する領収印は別表4に定める領収印を使用すること。また、領収印は業務受託者の負担において用意すること。

## (7) レセプト処理業務

### ア. レセプト作成

- ①レセプトデータの作成を行う。
- ②点検用レセプトの印刷

### イ. レセプト点検

- ①月毎のレセプト点検のスケジュールを策定し、病院に提出するとともに、院内情報Web及び直接配布により医師に周知する。
- ②業務従事者及びレセプトチェックシステムによる事務点検を行う。
- ③医師に依頼して医師点検を行う。
- ④高額点数及び中央審査等のレセプトの診療科部長及び保険・DPC委員会による点検を行う。
- ⑤点検の期限までに点検しない医師に対して催促する。
- ⑥必要に応じてコメントを作成する。
- ⑦症状詳記が必要な場合は、医師に記載を依頼し、最終点検時に症状詳記とレセプトの内容を確認する。

### ウ. レセプト修正

- ①点検により疑義があるレセプトは、医師と連携して修正する。

### エ. レセプト集計

- ①レセプトの集計を行う。

### オ. 審査機関への提出及びレセプトオンライン請求

- ①レセプトオンライン請求による審査機関への提出を行う。
- ②レセプトオンライン請求対象外のレセプトについて審査機関への提出を行う。
- ③レセプトオンライン請求システム用コンピュータ及び専用回線の管理を行う。
- ④診療報酬改定等の制度改正に伴うレセプト電算処理システム及びレセプトオンライン請求の変更等に対応する。

- ⑤審査機関への提出，レセプト電算処理システム及びレセプトオンライン請求について，審査機関と連絡及び調整を行う。
- カ．返戻，査定及び未請求レセプト処理
- ①未請求の保留レセプトの管理を行う。
  - ②未請求の保留レセプトの提出を行う。
  - ③返戻レセプトの管理，修正を行う。
  - ④返戻レセプトの再提出を行う。
  - ⑤再審査請求のための医師との調整を行う。
  - ⑥再審査請求に係る書類を作成し，審査機関へ提出する。
  - ⑦査定された診療費の還付調書を作成し，患者に還付する口座を文書照会する。
- キ．交通事故，労災，及び自由診療分レセプト処理
- ①交通事故及び労災等のレセプト処理を行う。
  - ②治験のレセプト処理を行う。
  - ③自由診療でレセプトが必要な場合のレセプト処理を行う。
- ク．団体分医業収益の調定及び収納管理
- ①審査機関等からの団体分医業収益の調定システムへの入力及び書類作成を行い，病院へ提出する。
  - ②審査機関等より支払いのあった診療費の調定システムへの入力及び書類作成を行い，収納管理を行う。
- ケ．返戻，査定及び未請求の債権管理
- ①返戻，査定及び未請求の債権管理システムへの入力及び書類作成を行い，債権管理を行う。
  - ②返戻，査定及び未請求の状態，件数，金額及び原因について病院に報告する。
- コ．返戻，査定及び未請求等の請求精度向上の企画立案，原因分析，報告及び対策
- ①返戻，査定，未請求の防止，削減及び請求精度向上の企画立案を行う。
  - ②返戻，査定，未請求及び請求漏れの原因分析を行う。
  - ③返戻，査定，未請求及び請求漏れの報告を行う。
  - ④返戻，査定，未請求の防止，削減及び請求精度の向上のための対策を実施する。
- サ．診療報酬算定項目の管理，点検及び調整
- ①診療報酬算定項目の内容，算定方法について，カルテとレセプトの突合，マスタやシステム設定等の定期的な点検と内容精査を行い，結果を病院に報告する。
  - ②点検と内容精査の結果により，改善を行う。
  - ③病院職員への診療報酬請求の可否等の情報提供を行う。
  - ④診療報酬請求を行うにあたり，算定に必要な事項について病院各部門との調整を行う。
  - ⑤病院職員が行う施設基準届出について，算定項目の実績抽出等の協力並びに実施の可否に関する専門的な提案及びアドバイスを行う。
  - ⑥診療報酬算定のシミュレーションを行う。



#### シ. 診療報酬請求の指導及び問い合わせ対応

- ①病院職員からの診療報酬請求の問い合わせ等に対応する。
- ②病院職員への診療報酬請求の指導，情報提供及び情報交換を行う。
- ③病院職員に対して診療報酬請求に関する研修会及び病院各部門に対して勉強会を開催する。
- ④医師向けの診療報酬マニュアルの作成，修正を行う。
- ⑤診療報酬請求の疑義解釈を行う。
- ⑥審査機関からの診療報酬請求の指導及び問い合わせ等に対応する。
- ⑦厚生労働省及び県からの適時調査，個別指導，特定共同指導又は監査があった場合は病院に協力して対応する。
- ⑧適時調査，個別指導，特定共同指導又は監査の結果，返還金が生じた場合は，当該返還金の調査，算出及び問い合わせ対応等を行う。

#### ス. 診療報酬改定対応

- ①診療報酬改定に伴う診療報酬請求の変更に関する情報収集及び分析を行い，病院職員へ情報提供を行う。
- ②診療報酬改定に伴う病院経営への影響度調査を速やかに行い，病院に報告する。
- ③診療報酬改定に伴う病院職員への診療報酬請求の可否等の情報提供を行う。
- ④診療報酬改定に伴い，算定に必要な事項について病院各部門との調整を行う。
- ⑤病院職員が行う施設基準届出について，算定項目の実績抽出等の協力並びに実施の可否に関する専門的な提案及びアドバイスを行う。
- ⑥診療報酬改定に伴う特掲又は基本診療料の内容精査，実施の可否に関する提案，助言を行う。
- ⑦診療報酬改定の診療報酬請求変更に関する業務運用構築及びマニュアル・フローの作成及び改正を行う。
- ⑧診療報酬改定の診療報酬請求変更に関するマスタ及び帳票の作成及び点検を行う。
- ⑨診療報酬改定に伴う診療報酬請求変更及び業務運用構築等に関する説明会を開催する。

#### 【留意・注意事項】

- 新潟市公文書管理条例，新潟市民病院行政文書管理規程及び新潟市民病院財務規程等法令に基づいて業務を行うこと。
- レセプト処理業務に関して専従で統括する業務従事者を配置すること。
- 病院職員に対して診療報酬請求の問い合わせ，指導，情報提供及び情報交換を行う手段として電話，定期的に病棟や医局の巡回訪問，院内メール及び院内情報Webによりレセプトに関するヘルプデスクを構築すること。
- 病院職員からの診療報酬請求の問い合わせは，よくある質問（FAQ）として，まとめ，病院職員が閲覧できる方法を取ること。

- レセプト点検については、医師の業務負担を軽減する方法を取ること。
- 診療報酬算定項目の内容、方法の点検と内容精査は、3ヶ月に1回及び随時で病院からの要求に応じて行うこと。点検対象及び方法は、業務受託者が企画し、病院が承認したものとする。

#### (8) 医事会計システム等マスタ管理及びシステム運用業務

##### ア. 医事会計システムマスタ管理

- ①医事会計システムのマスタの作成、修正、削除及びその作業の検証を行う。
- ②マスタ作成、修正及び削除についての病院職員及び医事会計システムメーカー等との連絡及び調整を行う。
- ③医事コードの管理及び付番を行う。
- ④システムにより一括変換できないマスタの作成、修正、削除及びその作業の検証を行う。

##### イ. 債権管理システムマスタ管理

- ①債権管理システムのマスタの作成、修正、削除及びその作業の検証を行う。
- ②マスタ作成、修正及び削除についての病院職員及び医事会計システムメーカー等との連絡及び調整を行う。

##### ウ. レセプトチェックシステムマスタ管理

- ①レセプトチェックシステムのマスタ作成、修正、削除及びその作業の検証を行う。
- ②マスタ作成、修正及び削除についての病院職員及び医事会計システムメーカー等との連絡及び調整を行う。
- ③返戻、査定及び未請求の状況によりマスタの作成、修正及び削除を行い、その成果について検証を行う。

##### エ. 調定システムマスタ管理

- ①調定システムのマスタの作成、修正、削除及びその作業の検証を行う。
- ②マスタ作成、修正及び削除についての病院職員及び医事会計システムメーカー等との連絡及び調整を行う。

##### オ. 健診システムマスタ管理

- ①健診システムのマスタの作成、修正、削除及びその作業の検証を行う。
- ②マスタ作成、修正及び削除についての病院職員及び健診システムメーカー等との連絡及び調整を行う。

##### カ. 医療情報システム等その他のシステムの連携及び検証

- ①医療情報システム等のシステムマスタと医事会計システムマスタとのインターフェイスについて検証を行い、必要に応じて作成、修正、削除及びその作業の検証を行う。
- ②マスタ検証に基づいて、医事会計システムのマスタ作成、修正及び削除を行い、医療情報システム等のマスタについて、病院職員及び医療情報システムメーカー等との連絡及び調整を行う。

#### キ. 電子カルテの院内文書の管理

- ①電子カルテの院内文書について、医事業務に関係する診断書及び証明書等文書、算定通知書、感染症発生届等の作成、修正及び削除の管理を行う。
- ②院内文書の作成、修正及び削除について、病院職員及び医療情報システムメーカー等との連絡及び調整を行う。

#### ク. 医療情報システムの運用及び簡易保守

- ①医療情報システムの医事業務に使用するコンピュータの操作、運用を行う。
- ②用紙やプリンタトナー補充等の簡易保守を行う。
- ③医事会計システムについて、病院職員又は医事会計システムメーカー等からの指示に基づいて簡易なシステム設定及び変更を行う。ただし、病院職員及び医療情報システム運用オペレータ業務受託者が行うとした場合は除く。
- ④医事会計システムについて、処理内容や運用方法について、定期的な点検と内容精査を行い、結果を病院に報告する。
- ⑤医療関係法規、医療保険制度、診療報酬請求制度、諸法及び公費負担医療制度等の制度改正時において、病院職員や医事会計システムメーカー等と協力、連携してシステム改修の対応方法について調整を行う。

#### ケ. 医療情報システムの業務運用構築

- ①医療情報システムを使用した業務運用について、病院職員、医療情報システムメーカー等及び医療情報システム運用オペレータ業務受託者等と連携し検討、構築する。
- ②医療情報システムの運用の変更に伴い、業務運用及びマニュアル・フローの変更、修正並びに削除を行う。

#### コ. 不具合又はシステムダウン時の対応

- ①医療情報システムの不具合が発生、発見した場合は、速やかに病院職員又は医療情報システム運用オペレータ業務受託者へ連絡する。
- ②システム不具合の状況に応じて、病院職員又は医療情報システム運用オペレータ業務受託者と協力、連携して初動対応するとともに、不具合が解消されるまでの間、適切な代替の運用を構築し、業務遂行する。
- ③医療情報システムのシステムダウンが発生した場合は、病院職員又は医療情報システム運用オペレータ業務受託者へ連絡して初動対応を行う。
- ④システムダウンの状況に応じて、病院職員の指示により紙運用の対応を行う。
- ⑤システムダウンの対応について、事前に病院職員と連携し紙運用等の検討を行う。
- ⑥システムダウンの対応について、訓練に参加する。

#### 【留意・注意事項】

- 新潟市情報セキュリティポリシー及び新潟市医療情報セキュリティポリシーに基づいて業務を行うこと。

- マスタ作成，修正，削除及びシステム設定を行う場合は，必ず他のシステムとのインターフェイス等を考慮し，当該システム担当職員と連携して作業すること。
- 医事会計システムの処理内容や運用方法の点検と内容精査は，3ヶ月に1回及び随時で病院からの要求に応じて行うこと。点検対象及び方法は，業務受託者が企画し，病院が承認したものとする。

#### (9) 総合案内業務

##### ア. 患者及び来院者案内，誘導及び電話対応

- ①患者及び来院者の案内，誘導，受診等の説明並びに受付機，自動精算機の操作案内を行う。
- ②電話対応及び各種問い合わせ対応を行う。

##### イ. 休診及び代診の連絡及び周知

- ①外来診療の休診及び代診の連絡，調整及び患者への周知を行う。

##### 【留意・注意事項】

- 業務を行う場所は，総合案内とすること。
- 受付時間は，午前8時から午後5時30分までとすること。
- 受診する診療科のトリアージについては，自ら判断せず看護師に確認すること。
- 代筆や代行した場合は，必ず患者に当該行為について確認すること。
- 受付や待合時において患者の容態が急変した場合は，医師又は看護師に連絡すること。

#### (10) 患者総合支援センター受付業務

##### ア. 相談患者等の受付，誘導及び電話対応

- ①相談患者等の受付及び到着確認を行う。
- ②相談患者等の誘導及び案内を行う。
- ③電話対応及び各種問い合わせ対応を行う。

##### 【留意・注意事項】

- 業務を行う場所は，患者総合支援センターとすること。
- 受付時間は，午前8時30分から午後5時30分までとすること。

#### (11) 外来受付業務

##### ア. 患者案内，誘導及び電話対応

- ①患者の案内，誘導，受診等の説明を行う。
- ②電話対応及び各種問い合わせ対応を行う。

##### イ. 外来患者の受付

- ①外来患者の受付及び到着確認を行う。
- ②患者に問診票，体温計等を渡す。
- ③診察中断し検査から戻った患者の到着確認を行う。

#### ウ. 保険証等の確認

- ①保険証その他受給者証の確認を行う。
- ②保険、住所等変更がある場合は、データ修正を行う。

#### エ. 文書、CD等のスキャン及び管理

- ①患者が紹介状等を持参した場合は、開封し内容を確認して看護師等に渡す。
- ②問診票、紹介状、患者の署名が記された同意書、医師等から指示のあった文書等をコピー、スキャンし、またCD等に記録されている画像情報を電子カルテに取り込み、文書等の原本は医療情報管理室に届ける。
- ③他医療機関からの画像情報、CD、心電図の記録等を管理する。
- ④他医療機関への診療情報提供書及び画像情報等を発送する。
- ⑤医師等が記載した文書を患者等へ発送する。

#### オ. 診断書等文書の内容確認

- ①診察室で発行された紹介状、診断書及び証明書等文書の内容を確認し、料金を算定する。

#### カ. その他業務

- ①単純な検査の説明用紙を渡す。
- ②看護師等による説明が必要な患者について看護師等への連絡を行う。
- ③体温計や事務用品等が不足した場合は、清潔済みの体温計や事務用品等を補充する。
- ④外来診療に関して医師、看護師及び医師事務作業補助者と連携し、業務運用について連絡及び調整を行う。
- ⑤外来診療の休診及び代診の連絡、調整及び患者への周知を行う。

#### 【留意・注意事項】

- 業務を行う場所は、外来受付1から6及びA1受付とすること。
- 新潟市公文書管理条例、新潟市民病院行政文書管理規程及び新潟市民病院財務規程等法令に基づいて業務を行うこと。
- 診療科、医師、専門外来により運用が異なる場合があるので注意すること。

### (12) 画像診断受付業務

#### ア. 患者案内、誘導及び電話対応

- ①患者の案内、誘導、受診等の説明を行う。
- ②電話対応及び各種問い合わせ対応を行う。
- ③検査に関する簡単な注意事項等を説明する。

#### イ. 患者の受付

- ①R I Sにより外来患者の受付を行う。
- ②R I Sにより入院中患者の受付を行う。

ウ. 保険証等の確認

- ①保険証その他受給者証の確認を行う。
- ②保険、住所等変更がある場合は、データ修正を行う。

エ. 問診票及び同意書の記入有無の確認

- ①造影剤等の問診票の記入の有無を確認する。
- ②造影剤等の同意書の有無を確認する。

オ. 文書、CD等のスキャン及び管理

- ①問診票、紹介状、患者の署名が記された同意書、医師等から指示のあった文書等をコピー、スキャンし、またCD等に記録されている画像情報を電子カルテに取り込み、文書等の原本は医療情報管理室に届ける。
- ②他医療機関からの画像情報、CD、及び心電図の記録等を管理する。
- ③他医療機関への診療情報提供書及び画像情報等を発送する。
- ④保険会社等から依頼された画像情報を出力する。
- ⑤医師等が記載した文書を患者等へ発送する。

カ. 診断書等文書の内容確認

- ①診察室で発行された診断書及び証明書等文書の内容を確認し、料金を算定する。

キ. 外来診療会計処理

- ①外来診療会計を行う。
- ②診療費等の内容に関する説明及び問い合わせに対応する。

ク. 外来診療会計データ確認

- ①診療会計の内容を確認する。
- ②請求漏れ、誤請求の確認及び処理を行う。
- ③オーダー等修正が必要な場合は医師等に修正を依頼する。
- ④未取り込み、分散データエラー等について保険や診療内容を確認して、修正処理を行う。
- ⑤伝票運用しているデータの入力及び内容確認を行う。
- ⑥処方せんの保険番号等を確認する。
- ⑦システムにより会計を行う場所を判定し、患者へ指示する。
- ⑧当日未収となる場合は、金融機関納付及びコンビニ収納用納付書、診療明細書の発行及び発送を行う。

ケ. 予約の取得、変更及び取消

- ①直接来院による予約の取得、変更及び取消を行う。
- ②電話による予約の取得、変更及び取消を行う。

コ. その他業務

- ①外来診療及び画像診断検査に関して医師、看護師、医療技術職員及び医師事務作業補助者と連携し、業務運用について連絡及び調整を行う。

### 【留意・注意事項】

- 業務を行う場所は、放射線受付9，CT・MRI受付11，及び内視鏡・点滴受付A2とすること。
- 新潟市公文書管理条例，新潟市民病院行政文書管理規程及び新潟市民病院財務規程等法令に基づいて業務を行うこと。

### (13) 検査受付業務

#### ア. 患者案内，誘導及び電話対応

- ①患者の案内，誘導，受診等の説明を行う。
- ②電話対応及び各種問い合わせ対応を行う。
- ③検査に関する簡単な注意事項等を説明する。

#### イ. 患者の受付

- ①RISにより患者の受付を行う。
- ②採血の患者には，採血整理番号票を渡す。
- ③採血の患者の採血容器を用意する。
- ④検尿の患者の検尿カップを用意し，バーコードを貼る。
- ⑤持ち帰り検査の検体受付を行う。

#### ウ. 保険証等の確認

- ①保険証その他の確認を行う。
- ②保険，住所等変更がある場合は，データ修正を行う。

#### エ. 文書，CD等のスキャン及び管理

- ①問診票，紹介状，患者の署名が記された同意書，医師等から指示のあった文書等をコピー，スキャンし，またCD等に記録されている画像情報を電子カルテに取り込み，文書等の原本は医療情報管理室に届ける。
- ②他医療機関からの画像情報，CD，心電図の記録等を管理する。
- ③他医療機関への診療情報提供書及び画像情報等を発送する。
- ④医師等が記載した文書を患者等へ発送する。

#### オ. 診断書等文書の内容確認

- ①診察室で発行された診断書及び証明書等文書の内容を確認し，料金を算定する。

#### カ. 外来診療会計処理

- ①外来診療会計を行う。
- ②診療費等の内容に関する説明及び問い合わせに対応する。

#### キ. 外来診療会計データ確認

- ①診療会計の内容を確認する。
- ②請求漏れ，誤請求の確認及び処理を行う。
- ③オーダー等修正が必要な場合は医師等に修正を依頼する。

- ④未取り込み、分散データエラー等について保険や診療内容を確認して、修正処理を行う。
- ⑤伝票運用しているデータの入力及び内容確認を行う。
- ⑥処方せんの保険番号等を確認する。
- ⑦システムにより会計を行う場所を判定し、患者へ指示する。
- ⑧当日未収となる場合は、金融機関納付及びコンビニ収納用納付書、診療明細書の発行及び発送を行う。

ク. 予約の取得、変更及び取消

- ①直接来院による予約の取得、変更及び取消を行う。
- ②電話による予約の取得、変更及び取消を行う。

ケ. その他業務

- ①外来診療及び検査に関して医師、看護師、医療技術職員及び医師事務作業補助者と連携し、業務運用について連絡及び調整を行う。

**【留意・注意事項】**

- 業務を行う場所は、採血採尿受付13及び、生理検査受付14とすること。
- 新潟市公文書管理条例、新潟市民病院行政文書管理規程及び新潟市民病院財務規程等法令に基づいて業務を行うこと。

(14) 健康管理受付及び請求業務

ア. 患者案内、誘導及び電話対応

- ①患者の案内、誘導及び受診等の説明を行う。
- ②電話対応及び各種問い合わせ対応を行う。

イ. 人間ドック及び健康診断

- ①人間ドック及び健康診断の受付を行う。
- ②人間ドック及び健康診断の診療会計を行う。
- ③事業所等に請求する場合は請求書を作成し、発送する。
- ④結果を発送する。

ウ. 各種検診

- ①各種検診の受付を行う。
- ②各種検診の診療会計を行う。
- ③結果票を発送する。
- ④個人記録票を取りまとめて、集計表を作成して各団体又は事業所等へ発送する。

エ. 予防接種

- ①自由診療分予防接種及び成人の定期予防接種の受付を行う。
- ②予防接種の診療会計を行う。
- ③接種済証を作成して交付又は郵送する。



④小児科で行う予防接種とともに取りまとめて、集計表を作成して新潟市保健所又は新潟県医師会へ送付する。

⑤健康管理室で行う病院職員の予防接種の受付及び問診票の配布等を行う。

オ. 妊婦・乳児健診及び精密健診委託料の請求

①産科・婦人科及び小児科で行う妊婦・乳児健診及び精密健診の受診票を取りまとめて、請求書を作成して新潟市保健所や他市町村へ発送する。

カ. 予防接種後健康状況調査

①病院で指定する予防接種を実施した患者に対して質問票を発送する。

②回答があったものについて、一覧表を作成する。

③請求書を作成し、一覧表とともに県へ発送する。

キ. 団体分医業収益及び医業外収益の調定及び収納管理

①人間ドック、健康診断、各種検診、予防接種、妊婦・乳児健診及び精密健診について事業所及び市町村等に請求した診療費等の調定システムへの入力及び書類作成を行い、病院へ提出する。

②人間ドック、健康診断、各種検診、予防接種、妊婦・乳児健診及び精密健診について事業所及び市町村等より支払いのあった診療費等の消し込み等の収納管理を行う。

ク. その他業務

①外来診療、人間ドック、健康診断及び予防接種に関して医師、看護師、医療技術職員及び医師事務作業補助者との連絡並びに調整を行う。

#### 【留意・注意事項】

○業務を行う場所は、健康管理室受付7とすること。

○新潟市公文書管理条例、新潟市民病院行政文書管理規程及び新潟市民病院財務規程等法令に基づいて業務を行うこと。

### (15) 急患外来受付業務

ア. 患者案内、誘導及び電話対応

①患者の案内、誘導及び受診等の説明を行う。

②電話対応及び各種問い合わせ対応を行う。

イ. 急患外来患者の受付

①医師から連絡のあった患者受診の情報を処置室の看護師へ連絡する。

②急患外来の新患患者の診療申込書の記入案内、各種制度、受診等の説明及び受付を行い、医事会計システムに登録後、電子カルテに入力する。また、必要に応じて緊急度判定支援システム(JTAS)に登録する。

③再来患者の受付を行う。また、必要に応じて緊急度判定支援システム(JTAS)に登録する。

④患者及び患者の家族等が来院したことを医師又は看護師に連絡する。

⑤身元不明患者の場合は、患者の荷物の調査や救急隊に対する聞き取り調査を行う。

⑥診察中断し検査から戻った患者の到着確認を行う。

ウ. 保険証等の確認

①保険証その他受給者証等の確認を行う。

②保険、住所等変更がある場合は、データ修正を行う。

③保険証その他受給者証が提示できない者に対して、他の身分証明となるものを提示させて本人確認を行う。

エ. 患者データ登録

①新患者は二重登録を防ぐために来院歴の有無を確認し、患者データ及び保険データ等を登録し、電子カルテに入力する。

②再来患者の患者データ及び保険データ等に変更があった場合は、データ修正を行う。

オ. 診療券の発行及び引き換え

①診療券の発行を行う。

②紛失又は破損した診療券の再発行を行う。

カ. 文書、CD等のスキャン及び管理

①患者が紹介状等を持参した場合は、開封し内容を確認して看護師等に渡す。

②問診票、紹介状、患者の署名が記された同意書、医師等から指示のあった文書等をコピー、スキャンし、またCD等に記録されている画像情報を電子カルテに取り込み、文書等の原本は医療情報管理室に届ける。

③他医療機関からの画像情報、CD、及び心電図の記録等を管理する。

④他医療機関への診療情報提供書及び画像情報等を発送する。

⑤医師等が記載した文書を患者等へ発送する。

キ. 診断書等文書の内容確認

①診察室で発行された診断書及び証明書等文書の内容を確認し、料金を算定する。

ク. 急患外来診療会計処理

①急患外来診療会計を行う。

②急患外来診療会計のチェックを行う。

③診療費等の内容に関する説明及び問い合わせに対応する。

ケ. 急患外来診療会計データ確認

①診療会計の内容を確認する。

②請求漏れ、誤請求の確認及び処理を行う。

③オーダー等修正が必要な場合は医師等に修正を依頼する。

④未取り込み、分散データエラー等について保険や診療内容を確認して、修正処理を行う。

⑤伝票運用しているデータの入力及び内容確認を行う。

⑥当日未収となる場合は、金融機関納付及びコンビニ収納用納付書、診療明細書の発行及び発送を行う。

コ. 入院患者の受付及び説明

- ①入院患者の受付, 入院申込書等の記入説明, 病衣や個室の利用, 入院室料差額等の料金及びD P C等の各種制度の説明を行う。

サ. リストバンドの発行

- ①必要に応じて入院患者及び外来患者のリストバンドの発行を行う。

シ. 窓口収納

- ①現金納入書の発行を行う。
- ②診療明細書の発行を行う。
- ③急患外来受付において診療費を収納する。

ス. 自動精算機の操作案内及び管理

- ①自動精算機の操作案内を行う。
- ②自動精算機の収納金の回収, つり銭, 用紙の補充及び故障時対応等の管理を行う。

セ. クレジットカード納付

- ①急患外来受付及び自動精算機のクレジットカード納付の利用案内を行う。
- ②カード取扱端末によるクレジットカード納付を行う。
- ③クレジットカード納付の消し込み等の収納管理を行う。
- ④指定代理納付者(クレジットカード会社)との連絡, 疑義等の照会及び調整を行う。
- ⑤カード取扱端末の管理を行う。

ソ. 金融機関納付及びコンビニ収納用納付書の発行

- ①金融機関納付及びコンビニ収納用納付書の発行及び発送を行う。

タ. 医業収益及び医業外収益の調定

- ①窓口収納及び自動精算機で収納があった医業収益及び医業外収益の調定システムへの入力及び書類作成を行い, 病院へ提出する。

チ. 収納金及びつり銭の管理

- ①現金と収納データの照合を行う。
- ②収納金及びつり銭の保管及び管理を行う。
- ③病児保育室の収納金の保管及び管理を行う。
- ④徴収員領収分の収納金の保管, 消し込み及び管理を行い, 病院職員に引き継ぐ。

ツ. 患者に対する納付勧奨

- ①窓口及び電話で未収患者に対して未収が存在することを伝えて納付の勧奨を行う。
- ②窓口及び電話にて納付の勧奨を行っても, 納付しない未収患者に対して定期的に電話による納付の勧奨を行う。
- ③納付相談が必要な場合は, 平日, 午前8時30分から午後5時15分の間に病院職員に連絡し対応を引き継ぐ。

テ. 新潟県広域災害・救急医療情報システムのデータ入力, 更新及び管理

- ①新潟県広域災害・救急医療情報システムについて, 病院が指定したデータ入力及びデータ更新を毎日4回行う。
- ②新潟県広域災害・救急医療情報システムについて, 専用携帯電話により厚生労働省からデータ入力依頼のメール着信時にデータ入力を行う。
- ③新潟県広域災害・救急医療情報システムのコンピュータや専用携帯電話の管理を行う。

ト. 休日及び夜間の災害発生等の緊急連絡

- ①休日及び夜間に, 災害, 医療情報システム等のシステムダウン又は感染症発生若しくは病院に多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合に, 管理責任者に緊急連絡を行う。管理責任者は災害の状況に応じて病院職員へ緊急連絡を行う。

ナ. 患者の介助

- ①患者が動けない場合に, 院内調剤室まで薬を取りに行く。
- ②患者が嘔吐している場合は, ビニール袋を渡し, 咳をしている場合は, マスクの着用を促す。

ニ. 救急搬送時の対応

- ①カメラモニター等で救急車の到着を確認し, 救急車出入口のシャッターの開閉を行う。
- ②救急車が到着したことを医師, 看護師へ連絡する。

ヌ. その他業務

- ①急患外来診療に関して医師, 看護師, 医療技術職員及び医師事務作業補助者との連絡及び調整を行う。

**【留意・注意事項】**

- 業務を行う場所は, 急患外来受付(入退院受付と共用)とすること。
- 24時間365日対応とすること。
- 新潟市公文書管理条例, 新潟市民病院行政文書管理規程及び新潟市民病院財務規程等法令に基づいて業務を行うこと。
- 疑義, 問題及び緊急事態が生じた場合は, 管理責任者に連絡, 報告し指示を仰ぐとともに, 当直医師や看護師にも連絡, 報告し, 連携して対応すること。
- 緊急時外来診療室使用時における患者の受付, 会計処理等について対応すること。
- 受付や待合時において患者の容態が急変した場合は, 医師又は看護師に連絡すること。

(16) 入退院受付業務

ア. 患者案内, 誘導及び電話対応

- ①患者の案内, 誘導を行う。
- ②電話対応及び各種問い合わせ対応を行う。

イ. 入院患者の受付及び説明

- ①入院患者の受付，入院申込書等の記入説明，病衣や個室の利用，入院室料差額等の料金及びD P C等の各種制度の説明を行う。
- ②D P C等の各種制度について，必要に応じて入院中の患者に病棟にて説明を行う。
- ③入院のご案内等その他病院からのパンフレット，チラシ等の配布物を渡す。
- ④入院患者に関する病棟との連絡を行う。
- ⑤入院患者に関する入院支援担当との連絡を行う。

ウ. 保険証等の確認

- ①保険証，その他受給者証等の確認を行う。

エ. 患者データ登録

- ①入院患者の患者データ及び保険データ等に変更があった場合は，データ修正を行う。
- ②正常新生児（非入院）の患者データを登録する。

オ. リストバンドの発行

- ①必要に応じて入院患者のリストバンドの発行を行う。

カ. 入院日時の連絡

- ①入院日未定で予約した患者に，入院日時の連絡を行う。
- ②個室利用の希望があった場合は，病棟へ連絡する。

キ. 入院患者照会の受付及び案内

- ①入院患者照会書の受付及び記入説明を行う。
- ②電子カルテにより，回答可否を判定する。
- ③回答可の場合は，照会者に病棟の場所を案内する。回答不可の場合は，照会者に面会できない旨を説明する。
- ④電話による照会の場合は，回答できない旨を説明する。

**【留意・注意事項】**

- 業務を行う場所は，入退院受付（急患外来受付と共用）及び患者総合支援センターとすること。
- 時間外及び休日の入退院受付業務は（15）急患外来受付業務の業務内容とすること。
- 個室利用や転室の希望があった場合は速やかに病棟へ連絡すること。
- 電話による入院患者照会については，個人情報保護の観点から回答できないことを十分に説明すること。
- 入院患者照会について，回答の可否について疑義が生じた場合は自ら判断せずに必ず病棟に確認すること。

(17) 予約センター業務

ア. 電話対応

- ①電話対応及び各種問い合わせ対応を行う。

②予約センターにおいて、医事業務に関係のない電話を受理した場合は、電話交換室に取り次ぐ等の電話応対を行う。

イ. 電話による予約の取得、変更及び取消

①電話による患者の予約の取得、変更及び取消の受付を行い、医事会計システムに患者データを登録後、電子カルテに入力する。

②予約枠に空きがない場合、医師に受診の可否を確認する。

③事前に休診又は代診が決定している予約について、患者へ連絡する。

ウ. 患者データ登録

①新患者は二重登録を防ぐために来院歴の有無を確認し、患者データ等を登録して電子カルテに入力する。

②再来患者の患者データ等に変更があった場合は、データ修正を行う。

**【留意・注意事項】**

○予約センター専用回線（025-281-6600） 5回線とすること。

○受付時間は、午前8時から午後4時までとすること。なお、午前8時から午前11時までを当日受診の予約取得及び変更の時間帯とし、午前11時から午後4時までを翌日以降の受診の予約取得及び変更の時間帯とすること。

○外来受診は紹介・予約制であること、初診は全ての診療科で他医療機関からの紹介状及び予約が必要であることを十分説明すること。予約枠に空きがない状態において、受診を希望する場合は、自ら判断せずに医師に受診の可否を確認すること。

○紹介患者については、必要に応じて病診連携担当と連携し、予約の取得及び受付を行うこと。

(18) 業務管理業務

ア. 委託業務の統括及び監督

①業務の統括及び監督を行う。

イ. 従事者の労務管理

①従事者の労務管理を行う。

②トラブル等の問題のある業務従事者について、改善指導を行う。

ウ. 業務計画及び業務体制の策定

①月次の業務計画及び業務体制を策定し、病院へ提出する。

②業務計画に基づき、業務の進行管理を行う。

③業務計画及び業務体制に変更が生じた場合は、修正して病院へ提出する。

④従事者の名簿を作成し、病院に提出する

エ. 業務報告及び事故発生時の報告

①医事業務報告書（日次、月次及び年次）を作成し、病院へ提出する。

②随時、業務の報告を行う。

③事故発生時について、事故発生等報告書を作成し、病院へ報告する。

④会議、打合せ等の記録を作成し、病院へ提出する。

オ. 病院職員との連絡及び調整

- ①病院職員及び関連部署との窓口となって連絡及び調整を行う。
- ②病院職員からの要望及び要求に対応する。
- ③病院職員との定例会議に出席し、業務の報告及び調整並びに問題課題の検討を行う。
- ④医事業務に関係する会議に、病院職員からの依頼により出席する。
- ⑤医事業務に関係する業務運用について、医師、看護師、医療技術職員及び医師事務作業補助者との連絡及び調整を行う。

カ. 業務運用に関する情報収集、分析及び提案

- ①医事業務に関する情報収集及び分析を行う。
- ②他医療機関における業務運用及び実績の調査を行い、病院に報告する。
- ③待ち時間調査や業務処理時間調査を行い、その結果について分析し、病院に報告する。
- ④調査結果や分析に基づき、業務運用の改善を行う。
- ⑤他医療機関の事例、医事統計及びD P C分析システム等のデータに基づき、病院の経営改善又は業務改善の提案を行う。

キ. 法令及び制度の情報収集及び解釈

- ①医療関係法規、医療保険制度、診療報酬請求制度、諸法及び公費負担医療制度等の制度の情報収集及び分析を行い、必要に応じて病院に報告する。
- ②医療関係法規、医療保険制度、診療報酬請求制度、諸法及び公費負担医療制度等の制度について、制度を所管する県又は市町村等に疑義照会を行い、必要に応じて病院に報告する。
- ③医療関係法規、医療保険制度、診療報酬請求制度、諸法及び公費負担医療制度等の制度の運用方法について、他医療機関に調査を行い、必要に応じて病院に報告する。

ク. 業務運用構築及びマニュアル・フローの作成、管理及び調整

- ①業務運用を構築し、マニュアル・フローの作成を行う。
- ②業務運用に変更が生じた場合は、マニュアル・フローの修正又は削除を行う。
- ③マニュアル・フローの作成について、病院職員及び関連部署との調整を行う。
- ④マニュアル・フローについて病院に提出し、承認を受ける。

ケ. 業務従事者の教育研修

- ①業務従事者に対して、待遇、医療関係法規、医療保険制度、診療報酬請求制度、諸法及び公費負担医療制度、業務運用、病院の理念、基本方針、病院の組織、施設、医療情報システムの操作等、業務に使用するシステム、機器等の備品の使用方法等、情報セキュリティ、個人情報保護その他業務受託者が業務遂行上必要と判断するものについて教育研修を行う。

- ②教育研修の内容について、必要に応じて病院に確認する。情報セキュリティ及び個人情報保護については、事前に新潟市個人情報保護条例や新潟市民病院医療情報セキュリティポリシーとの整合性を確認する。
- ③業務従事者に対して、各種法令、制度、業務運用、医療情報システム及び機器等の備品が変更になった場合について、教育研修を行う。
- ④病院職員及びボランティアに対して、必要に応じて教育研修を行う。
- ⑤専門学校等からの外部実習生へ教育研修を行う。

#### コ. 医事統計及び実績の作成

- ①月毎に病院から指定された医事統計を作成し、病院に提出する。
- ②年毎に病院から指定された医事統計を作成し、病院に提出する。
- ③随時で病院の要求に応じて医事統計及び実績を作成し、病院に提出する。
- ④随時で病院の要求に応じて医事統計以外の医事業務に関する統計及び実績を作成し、病院に提出する。
- ⑤医事統計及び実績の作成について、病院職員、医療情報システム運用業務及び保守業務受託者との連絡及び調整を行う。

#### サ. 調査、照会及び視察等への対応

- ①病院に対する各種調査や照会について、病院の要求に応じて回答の根拠となる実績等を作成し、病院に提出する。
- ②厚生労働省の患者調査の調査票記入等について、病院職員に協力して対応する。
- ③病院が行う患者満足度調査や各種アンケートの調査票配布、説明及び回収について、病院職員に協力して対応する。
- ④病院視察、医療監視、医療機能評価、適時調査、個別指導、特定共同指導又は監査について、病院職員に協力して対応する。

#### シ. 関係機関に対する連絡及び報告

- ①救命救急輪番票を作成し、病院へ提出する。
- ②医師からの連絡により感染症発生届等感染症に関する届出を作成し、病院及び保健所へ提出する。
- ③医師からの連絡により人工妊娠中絶届を作成し、病院及び保健所へ提出する。
- ④その他関係機関に対する報告又は届出書類を作成し、病院等へ提出する。

#### ス. 文書管理

- ①文書（文書、伝票、帳票、ポスター及びチラシ等）の作成及び改訂等を行う。
- ②文書の作成及び改訂の際は、病院の承認を得る。また、他部門に係るものは、各種調整を行う。
- ③掲示が必要な文書、ポスター等を病院内の指定の掲示板に掲示する。
- ④病院の規定に従い、必要な文書はスキャナーで電子カルテに取り込み、原本は所管部署に回送する。



⑤保存が必要な文書は、病院指定の場所に保管する。また、所定の保存期間を経過したものは、病院の指示した場所に搬出し、破棄する。

⑥帳票、パンフレット及び診療券等の在庫管理を行う。

#### セ. クレーム対応

①医事業務に関するクレーム対応を行う。

②クレーム対応について、ご意見処理個票を作成し、病院に報告する。

③クレームの分析を行う。

④クレーム内容に応じた業務の改善及び再発防止を行う。

⑤業務従事者に対する指導を行う。

⑥医事業務以外のクレームについて、病院職員に引き継ぐ。

#### ソ. 委員会への出席及び情報提供

①保険・D P C委員会への出席及び事務局運営の支援を行う。

②保険・D P C委員会への返戻、査定及び未請求の状況等の資料作成を行う。

③医療関係法規、医療保険制度、診療報酬請求制度、諸法及び公費負担医療制度等に関する情報提供を行う。

④保険・D P C委員会の議事録を作成し、病院に提出する。

⑤病院の要求に応じて、外来部門運営委員会等への業務運用の状況や実績の報告を行う。

⑥その他医事業務に係る委員会へ必要に応じて出席する。

#### 【留意・注意事項】

○新潟市公文書管理条例、新潟市民病院行政文書管理規程及び新潟市民病院財務規程等法令に基づいて業務を行うこと。

○アからエの業務は、管理責任者の担当とすること。

○待ち時間調査や業務処理時間調査は、3ヶ月に1回及び随時で病院からの要求に応じて行うこと。業務処理時間調査の対象及び方法は、業務受託者が企画し、病院が承認したものとする。

○印刷製本が必要な帳票、パンフレット及び診療券等は、毎月末に在庫を確認し、報告すること。また、在庫が僅少の場合は余裕をもって病院職員へ連絡し、欠品しないようにすること。

#### (19) その他付帯業務

##### ア. 患者以外の来院者対応

①受付に来訪した職員等への面会者の取り次ぎ及び案内を行う。

##### イ. 駐車券無料化処理

①外来患者等の駐車券無料化処理を行う。

②不正、不適切な駐車券無料化処理を防ぐ。

③駐車券無料化処理に関する機器の管理を行う。

#### ウ. 忘れ物及び落し物対応

- ①忘れ物及び落し物について、病院が指定する期間保管した後、病院職員へ引き継ぐ。
- ②忘れ物及び落し物について、所有者が判明するものは、所有者へ連絡する。

#### エ. 不審者等への対応

- ①不審者、騒乱者、迷子及び徘徊者等を発見した場合は病院職員及び警備保安業務受託者に連絡すること。

#### 【留意・注意事項】

- 駐車券無料処理機器については、総合受付や総合案内等に設置する。
- 外来患者については、当日受診したことを領収書や受付票にて確認した上で無料化処理を行う。
- 駐車場無料処理機器は、業務終了後、鍵のかかる書庫にて保管すること。

## 8 業務実施日時

### (1) 業務日

- ①業務日は、平日とすること。
- ②下記に掲げる日は原則として業務は行わないものとする。ただし、診療及び業務の進捗状況又は業務受託者が必要と認めた場合はこの限りではない。
- 日曜日及び土曜日
- 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日
- 1月2日、1月3日及び12月29日から同月31日まで

### (2) 業務時間

- ①業務時間は、午前8時30分から午後5時30分までとする。ただし、窓口の受付時間、診療時間及び業務の進捗状況又は業務受託者が必要と認めた場合はこの限りではない。
- ②業務受託者は、従事者に休日勤務又は時間外勤務をさせる場合は、業務受託者が判断して、従事者に命令すること。
- ③業務受託者は、従事者の業務時間について、医事業務報告書に記載し、別表1のとおり病院に報告すること。

- (3) 上記(1)(2)にかかわらず、急患外来受付及び入退院受付は、交代制により24時間365日の業務を行うこと。

## 9 業務実施場所

新潟市中央区鐘木463番地7

新潟市民病院

- (1) 医事課（総合受付含む。）
- (2) 予約センター
- (3) 総合案内

- (4) 患者総合支援センター
- (5) 外来受付1, 2, 3, 4, 5, 6, A1
- (6) 健康管理室受付7
- (7) 放射線受付9
- (8) CT・MRI受付11
- (9) 点滴・内視鏡受付A2
- (10) 採血採尿受付13
- (11) 生理検査受付14
- (12) 急患外来受付
- (13) 入退院受付
- (14) 各病棟及びその他業務遂行に必要な場所

## 10 業務体制

### (1) 管理責任者の配置

- ①管理責任者は、常勤1名とすること。
- ②管理責任者は、病院に常駐とし、他の医療機関と兼務しないこと。
- ③管理責任者を補佐する副責任者を1名以上配置すること。なお、複数配置する場合は担当する業務を明確にし、病院に報告すること。
- ④契約期間中は、管理責任者をみだりに変更しないこと。退職、死亡等やむを得ない理由により変更する場合は、事前に病院と協議したうえで(2)に掲げる条件を満たした者を配置するものとし、変更については業務の質の低下を招かないようにすること。
- ⑤管理責任者が休日及び出張等により不在となる場合は、副責任者を病院に常駐させ、その業務にあたる体制とすること。

### (2) 管理責任者等の条件

業務受託者は、下記に掲げる条件を満たす者を管理責任者等として選定し、病院に配置すること。

資格	<p>管理責任者及び副責任者のどちらかは、下記の試験のいずれか1つを合格したものとすること。(下記試験の内容が変更若しくは廃止になった場合はそれに準ずる試験)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日本医療教育財団「医療事務技能審査試験」</li> <li>日本医療保険事務協会「診療報酬請求事務能力認定試験」</li> <li>技能認定振興協会「医療事務管理士技能認定試験」</li> <li>日本医療事務協会「医療事務検定試験」</li> <li>医療秘書教育全国協議会「医療秘書技能検定2級以上」</li> <li>日本医療教育財団「医師事務作業補助技能認定試験」</li> <li>四病院団体協議会及び医療研修推進財団「診療情報管理士」</li> </ul>
----	---

経験	<p>①管理責任者は、300床以上の病床数を有する病院において、3年以上医事業務全般の指揮命令を行う管理責任者の立場にあった者とする。上記の資格を有しない場合は、500床以上の病床数を有する病院において、3年以上管理責任者の立場にあった者とする。</p> <p>②副責任者は、300床以上の病床数を有する病院において、2年以上医事業務全般の指揮命令を行う管理責任者又は副責任者や部門責任者等の立場にあった者とする。上記の資格を有しない場合は、500床以上の病床数を有する病院において、2年以上管理責任者又は副責任者や部門責任者等の立場にあった者とする。</p> <p>※本項目での病床数とは医療法に定める一般病床をいう。</p>
----	--

(3) 管理責任者の責務

- ①業務全体の趣旨を、よく理解し、その機能を十分に発揮させ、広範、かつ、高度な知識や技術、豊富な知識によって、患者サービスの向上、効率的な業務の運営に取り組むこと。
- ②病院及び患者の要望、現状を的確に把握し、それに対して迅速、かつ、確実に対応すること。
- ③業務従事者を統率監督し、常に的確な指導、教育研修を行うことにより知識の研鑽に努め、業務を改善し、業務の効率化及び患者サービスの質の向上を図ること。
- ④業務計画に基づき、遅延なく、円滑、かつ、確実に業務遂行できるよう業務の進捗管理を行うこと。
- ⑤病院との窓口として、迅速、かつ、確実に報告、連絡及び相談を行うこと。

(4) 業務従事者の配置

- ①業務従事者は病院に常駐すること。
- ②業務受託者は、(5)に掲げる条件及び業務を適切かつ効率的に遂行する能力、経験を有し、誠実で信頼に足る者を選定し、病院に配属すること。
- ③業務受託者は、業務従事者を変更する場合、(5)に掲げる条件を満たした者を配置するものとし、変更については業務の質の低下を招かないようにすること。

(5) 業務従事者の条件

業務受託者は、下記に掲げる条件を満たす者を業務従事者として選定し、病院に配置すること。

資格	<p>業務従事者は、下記の試験のいずれか1つを合格したものとすること。  (下記試験の内容が変更若しくは廃止になった場合はそれに準ずる試験)</p> <p>日本医療教育財団「医療事務技能審査試験」  日本医療保険事務協会「診療報酬請求事務能力認定試験」  技能認定振興協会「医療事務管理士技能認定試験」  日本医療事務協会「医療事務検定試験」  医療秘書教育全国協議会「医療秘書技能検定2級以上」  日本医療教育財団「医師事務作業補助技能認定試験」  四病院団体協議会及び医療研修推進財団「診療情報管理士」</p> <p>※ただし、上記の試験を合格していない者の場合は、保険医療機関において、診療報酬請求事務に2年以上従事した経験を有する者とする。</p>
----	--

経験	<p>① 5（5）入院会計業務に従事する業務従事者のうち、2名はD P C対象病院において当該実務経験を2年以上有する者とする。</p> <p>② 5（5）入院会計業務に従事する業務従事者のうち、2名は診療情報管理士の資格を有すること。また、その他の従事者も当該資格を有する者が望ましいこと。</p>
教育研修	<p>業務従事者は、業務に従事する前に接遇、医療関係法規、医療保険制度、診療報酬請求制度、諸法及び公費負担医療制度等、7に掲げる業務内容の運用、病院の組織、施設、運営等及び医療情報システムの操作等の業務遂行に必要な教育研修を受けた者とする。</p>

(6) 業務従事者の責務

- ① 担当する業務の趣旨を、よく理解し、その機能を十分に発揮させ、円滑かつ適正な業務の遂行に取り組むこと。
- ② 患者に対して親切、丁寧な接遇を行い、患者サービス向上に努めること。
- ③ 常に知識の研鑽に努め、業務の効率化及び患者サービスの質の向上を図ること。

(7) 従事者の報告

- ① 業務受託者は、情報セキュリティの観点及び従事者の条件の確認のため、従事者の氏名、生年月日、資格、常勤又はパートの区分、担当業務、個人情報取扱の有無及び経歴を記載したものに顔写真の画像データ並びに、有資格者については資格を証する書類の写しを添付した作業従事者名簿を、別表1のとおり病院に提出すること。
- ② 業務受託者は、従事者に変更があった場合、速やかに病院に作業従事者名簿を提出すること。
- ③ 業務受託者は、①と同時に、管理責任者及び副責任者の連絡先を記載した緊急連絡網を別表1のとおり病院に提出すること。
- ④ 業務受託者は、①と同時に、従事者の担当業務又は配置がわかる組織図を別表1のとおり病院に提出すること。

(8) 人員の確保及び配置

- ① 業務受託者は、業務を行うにあたり必要な人数の従事者を配置すること。また、休憩、休息、休暇その他の欠員が生じる間の交代を考慮した人数を確保し、配置すること。
- ② 業務受託者は、業務の内容又は量若しくは、業務の繁忙等により、従事者の人数が不足すると判断される場合は、増員又は配置換え等を行い、業務に遅延、質の低下等を生じさせることがないようにすること。
- ③ 業務受託者は、月毎の業務従事者の人数等の業務体制を、業務計画書に記載し、別表1のとおり病院に提出すること。
- ④ 業務受託者は、日次及び月次の業務体制及び業務状況を医事業務報告書に記載し、別表1のとおり病院に報告すること。

## 1 1 再委託等の禁止

### (1) 再委託又は下請けの禁止

- ①業務受託者は、業務の一部又は全部の遂行について、第三者に再委託又は下請けしないこと。ただし、あらかじめ病院の書面による承諾を得て、再委託することができる。
- ②業務受託者は、①のただし書きにより病院に承諾を求める場合は、再委託先、再委託の内容、再委託の理由、そこに含まれる情報その他再委託先に対する管理方法等を文書で提出すること。
- ③業務受託者は、①のただし書きにより再委託する場合には、再受託者の当該事務に関する行為について、病院に対してすべての責任を負うものとする。
- ④業務受託者は、①のただし書きにより再委託する場合には、再受託者に対し、契約で定める事項を遵守させ、秘密保持誓約書を提出させること。
- ⑤業務受託者は、④により再受託者から提出された秘密保持誓約書を、病院に提出すること。

## 1 2 勤務環境

### (1) 被服

- ①業務受託者は、業務に従事する従事者に対して、業務受託者の経費負担により用意した被服を着用させること。
- ②被服は、事務職員と判断しやすく、かつ、統一されたデザインとし、あらかじめ病院と協議を行うこととする。
- ③被服は、定期的に洗濯された清潔な状態と品位を保つこと。
- ④従事者は、病院が貸与した顔写真付きの名札を着用すること。なお、離職又は人事異動若しくは契約の解除となったときは、病院に返却すること。

### (2) 労働安全衛生

- ①業務受託者は、労働関係の法令及び監督官庁の行政指導を遵守し、従事者の福祉、健康管理及び労働安全衛生に努めること。
- ②業務受託者は、労働安全衛生規則第44条に基づく健康診断を、業務受託者の経費負担により実施し、その記録を保管すること。
- ③業務受託者は、疾病又は感染症対策の観点により、病院から②の健康診断とは別に、特定の健康診断又は予防接種等の実施を依頼された場合は、業務受託者の経費負担により速やかに実施すること。その記録について病院から報告の依頼があったときは応じること。
- ④業務受託者は、従事者の感染症等の感染防止対策を取ることとし、従事者が感染症に罹患した場合、患者又は病院職員への感染を防止するため、業務への従事制限等を行うこと。

- ⑤業務受託者は、従事者について対象感染症（麻しん・風しん・水痘・ムンプス）に係る抗体価の確認及びワクチン接種の施行状況を定時的に報告すること。ただし、その費用は業務受託者の負担とする。

(3) 通勤

- ①業務受託者は、従事者の通勤に自動車を使用する際は、病院の敷地外に駐車場を確保すること。ただし、通勤に自動二輪又は自転車を使用する際は、病院の駐輪場を使用することができる。
- ②業務受託者は、従事者が病院の敷地内又は病院周辺の駐車場に違法又は無断駐車することがないように徹底すること。

(4) 施設

- ①業務受託者は、病院内の施設の利用にあたって、病院が定める事項及び病院から指示があった場合はこれに従うこと。
- ②更衣室、休憩室、売店、レストラン、喫茶店及び理美容室は病院内の施設を利用することができる。当直室は利用不可とする。
- ③病院の敷地内は禁煙とすること。病院の敷地外において喫煙する場合は、周辺住民等に不快感を与えないよう注意すること。
- ④業務遂行に不要な私物の携帯電話等の電子機器の執務室への持ち込みは禁止とする。また、病院内において使用する場合は、使用可能区域のみで使用し、使用禁止区域では電源を切ること。携帯電話での通話は、通話可能区域のみ可能とし、それ以外の区域ではメールのみ可能とする。
- ⑤病院内の施設利用について、火災、盗難、水、電気の取扱いに十分注意すること。
- ⑥管理区域に入退室する一部の従事者に対して、セキュリティカードを貸与する。セキュリティカードは紛失、盗難に注意し、適正に使用すること。

### 1.3 教育研修

(1) 教育研修

- ①業務受託者は、従事者に対して下記に掲げる内容について必要な基礎知識、技術及び技能を習得させるために、業務受託者の責任と経費負担により教育研修を行うこと。

- 接遇
- 医療関係法規
- 医療保険制度
- 診療報酬請求制度
- 諸法及び公費負担医療制度
- 7に掲げる業務内容の運用
- 病院の理念、基本方針

- 病院の組織，施設
  - 医療情報システムの操作等
  - 機器等の備品の使用方法等
  - 情報セキュリティ
  - 個人情報保護
  - その他業務受託者が業務遂行上必要と判断するもの
- ②業務受託者は，①に掲げる教育研修について，スケジュールを業務計画書に記載し，別表1のとおり病院に提出すること。実施した場合は，教育研修報告書を作成し，別表1のとおり病院に報告すること。
- ③教育研修の内容について，必要に応じて病院と協議すること。情報セキュリティ及び個人情報保護については，事前に新潟市個人情報保護条例や新潟市民病院医療情報セキュリティポリシーとの整合性を確認すること。
- ④業務受託者は，従事中の従事者に対して常にOJT（職場内研修）を行い，基礎知識，技術及び技能の向上を行うこと。
- ⑤業務受託者は，病院内外で行われる勉強会，研修会，説明会や小集団活動等の教育研修に参加すること。
- ⑥業務受託者は，業務従事者毎に基礎知識，技術及び技能に関する評価を定期的に行い，業務従事者毎の技能の向上及び管理を行うこと。
- ⑦業務受託者は，⑥の評価に基づいて，業務体制を決定すること。

#### 1 4 医療情報システム

##### (1) 医療情報システムの構成

- ①別紙の「医療情報システム構成概要」のとおりとする。
- ②医事業務で利用する主なシステム及び機器は下記のとおりとする。

システム及び機器名	メーカー	名称	導入年月（※1）	台数又はライセンス数（※2）
電子カルテ・オーダーリングシステム	富士通	HOPE LifeMark-HX	平成30年11月	84台
医事会計システム	富士通	HOPE/X-WIN	平成30年11月	84台
債権管理システム	富士通	HOPE/債権管理システム	平成30年11月	6ライセンス
レセプトチェックシステム	NTTデータ	レセプト博士NEO	平成25年10月	3ライセンス
調定システム	富士通	HOPE/調定システム	平成30年11月	2ライセンス



医事統計システム (DWH)	富士通	HOPE／医事統計システム	平成30年11月	10ライセンス
グループウェア	富士通	院内情報Web	平成30年11月	84台
DPC分析システム	メディカル・データ・ビジョン	EVE	平成21年7月	84台 (医療情報システムとは未接続であるが、全端末から閲覧可能)
自動精算機	グローリー	FHP-20L	平成27年9月	6台
受付機	PFU	MEDIASTAFF	平成30年11月	4台

※1 導入年月は、機器更新年月若しくは増設年月。

※2 病院が導入した台数又はライセンスのうち、業務受託者が利用可能なもの。

③医事業務において業務受託者が利用する端末やプリンタその他の機器の配置場所及び台数は、別紙「医療情報システム及び機器一覧」のとおりとする。

## (2) 医療情報システムの使用

①業務受託者は、従事者の報告を行い、病院より従事者毎のIDの付与を受け、静脈を登録すること。

②従事者は、業務遂行に必要な範囲内において病院から付与された医療情報システムの利用権限に基づき、システムを使用すること。特に院内メール、院内情報Webの私的利用はしないこと。

③業務受託者は、業務遂行において、病院から付与された医療情報システムの権限以外のシステムの使用が必要になった場合は、病院に申し出て協議を行うこと。

## (3) 情報セキュリティ

①業務受託者及び従事者は、業務遂行にあたり、新潟市情報セキュリティポリシー及び新潟市民病院医療情報セキュリティポリシーの内容を遵守すること。

②業務受託者は、次に掲げる情報資産について、漏洩、紛失、滅失、棄損、改ざん及び不正アクセス等を防止し、その適正な管理を図ること。

○病院において使用する情報ネットワークと情報システムで取り扱う全ての情報

○上記の情報が記録された紙等の有体物及び電磁的記録媒体

○診療録及び画像情報等の診療に用いる全ての記録

○病院内での会話を含めた情報資産

③業務受託者は、業務に係る情報資産を複写又は複製しないこと。ただし、病院の事前の承諾を得た場合は、この限りではない。

- ④業務受託者は、業務に係る情報資産を業務の目的外に使用し、又は、第三者へ提供しないこと。ただし、病院の事前の承諾を得た場合は、この限りではない。
- ⑤業務受託者は、業務に係る情報資産を病院外へ持ち出さないこと。ただし、業務上において、情報資産を病院外へ持ち出す必要がある場合は、事前に病院の許可を受けること。この場合は、日時、責任者等、持ち出し先を明確にすること。
- ⑥業務受託者は、本業務に係る情報資産について、取扱年月日、取扱者の氏名、数量等を記録して授受すること。
- ⑦業務受託者は、業務終了後において、情報資産の廃棄をするときは、事前に病院の承諾を受けるものとして、廃棄に際しては、消磁、破砕、裁断、溶解等の方法により第三者が復元できないように処分すること。

## 1 5 備品及び資料等の適正使用

### (1) 権利

- ①業務受託者が、業務遂行のために作成した資料等は、病院の所有物とし、所有権、著作権等の一切の権利は病院が有するものとする。

### (2) 使用又は貸与

- ①業務遂行のために必要な施設及び設備については、病院の構造上、施設利用上を考慮し、可能な範囲内において、無償で業務受託者に使用させる。ただし、病院に許可を得るものとし、病院が業務において使用する場合はそれを優先すること。
- ②業務遂行のために必要な備品及び資料等については、病院が業務受託者に貸与する。
- ③業務受託者は、備品及び資料等の貸与にあたり必要に応じて借用書を提出すること。

### (3) 適正使用

- ①業務受託者は、病院から使用許可されている施設及び設備について、滅失又は損傷の防止を行い、適正に使用すること。
- ②業務受託者は、病院から貸与されている備品及び資料等について、情報の漏洩、紛失、盗難、滅失、棄損、改ざん、不正アクセス等の防止を行い、適正に使用すること。
- ③業務受託者は、病院から使用許可されている施設及び設備又は貸与されている備品及び資料等について、病院の許可なく変型、改造、移転、複写、複製、目的外使用、持ち出し、廃棄等を行わないこと。
- ④業務受託者は、病院から貸与されている施設、設備、備品及び資料等について、業務が完了したとき、又は契約が解除されたときは、内容、数量、処理方法及び処理経過等を示した書類を添付して、病院若しくは、病院が指定する者に引継ぎ、返還、若しくは、病院の指示に従い破棄すること。

⑤病院は、業務受託者が①から④の事項を違反した場合又は業務受託者の故意過失により漏洩、紛失、盗難、滅失、損傷、棄損、改ざん、不正アクセス等があった場合は、損害の状況により、業務受託者に損害賠償を請求することができること。

## 1.6 経費負担区分

業務遂行に必要な経費の負担区分は別表2のとおりとすること。

## 1.7 個人情報保護及び秘密の保持

### (1) 個人情報保護

①業務受託者は、業務遂行にあたり、個人情報（個人に関する情報であつて、氏名、生年月日その他の記述により特定の個人が識別することができるもの、及びその情報のみでは識別できないが、他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人が識別できるもの、又は識別され得るものをいう。以下同じ。）の取扱については、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

### (2) 秘密の保持

①業務受託者は、業務遂行にあたり知り得た情報を第三者に開示又は漏洩しないこと。契約の終了後も同様とする。

②業務受託者は、業務に従事する従事者、その他の者と①の義務を遵守させるための秘密保持契約を締結するなど必要な処置を講ずること。

## 1.8 業務計画、報告、点検及び引継ぎ

### (1) 業務計画

①業務受託者は、月毎の業務計画書を作成し、別表1のとおり病院に提出し、承認を受けること。

②業務受託者は、月毎の業務計画書に基づき、業務の進行管理を行うこと。

### (2) 業務報告

①業務受託者は、医事業務報告書を日次、月次及び年次毎に作成し、別表1のとおり病院に提出すること。

②業務受託者は、病院からの業務遂行に関する報告の要求に応じること。

### (3) 業務点検

①業務受託者は、業務遂行について、法令等に従い、適正なマニュアル・フローに基づいて処理されているかを定期的に点検し、点検終了後は、医事業務報告書に記載し、病院に報告すること。

②業務受託者は、業務の点検に基づいて業務の改善を行うこと。

### (4) 業務引継ぎ

①業務受託者は、従事者の変更が生じた場合は、業務引継ぎ及びマニュアル・フローに基づいて教育研修を行い、業務の継続性を確保し、業務及び患者サービスの低下を招かないようにすること。

- ②業務受託者は、業務を開始するにあたり、引継計画書を策定し、業務の内容、数量、処理方法、処理経過、担当診療科、病棟の業務の特性等を示した書類及び病院又は前の業務受託者との打合せ等の方法により業務が円滑、適正、かつ、確実に進めるように業務受託者の責任と経費負担により引継ぎを行うこと。
- ③業務受託者は、業務が完了したとき、又は契約が解除されたときは、業務の内容、数量、処理方法、処理経過、担当診療科及び病棟の業務の特性等を示した書類を作成し、打合せ等の方法により病院又は次に業務受託者となる者等の病院が指定する者が業務継続できるように引継ぎを行うこと。
- ④業務受託者は、従事者の変更又は業務受託者間の引継ぎにより、業務遂行に支障を生じさせること、又は病院職員に負担がかかることがないようにすること。  
なお、業務受託者は、円滑、適正、かつ、確実に引継ぎが行われず業務遂行に支障が生じた場合、病院に対してその損害を賠償すること。
- ⑤業務受託者は、③の引継ぎの内容を書面により記録すること。

## 1 9 病院職員その他関係者との協力、連携

### (1) 病院職員

- ①病院と業務受託者の業務分担は別表3のとおりとすること。
- ②業務受託者は、業務委託という契約形態を認識し、業務受託者の専門的知識、経験及び責任により業務従事者を指揮命令して、業務遂行すること。
- ③業務受託者は、病院に対して事前の業務計画及び事後の業務報告を徹底するとともに、その提出期限等を厳守すること。
- ④病院からの依頼、要望に対しては、真摯で的確に対応すること。
- ⑤業務受託者及び従事者は、病院職員と協力、連携して業務遂行すること。
- ⑥病院職員との窓口は、原則、管理責任者が行うこと。

### (2) 他の委託職員

- ①業務受託者は、他の委託職員と協力、連携して業務遂行すること。
- ②業務受託者は、業務遂行にあたり他の委託職員と相反する事項がある場合は、病院に報告し、病院職員と協議の上でその解決にあたること。

### (3) 医事会計システムメーカー等

- ①医療情報システムの機能を十分に発揮できるよう病院職員及び医療情報システムメーカー等と協力、連携して対応すること。

## 2 0 検査監督等

### (1) 検査監督

- ①業務受託者は、病院が行う作業現場の実地調査を含めた業務の検査監督及び業務の実施に係る指示に従うこと。

②業務受託者は、病院から業務の進捗状況の提出要求、業務内容の検査の実施要求及び業務の実施に係る指示があった場合は、それらの要求及び指示に従うこと。

(2) 改善措置

①業務受託者は、検査監督の結果、病院が不相当であると判断し、口頭又は文書による改善の指示を行った場合は、直ちに改善の措置を講ずること。

(3) 調査協力

①業務受託者は、病院が行う支払賃金実態調査に協力すること。

②支払賃金実態調査の結果に基づき、病院からは是正指導等を受けた場合は、誠意を持って対応すること。

## 2.1 事故発生時の報告及び対応

(1) 事故発生時の報告

①業務受託者は、業務の実施に支障が生じるおそれがある事故の発生を知ったときは、その事故発生の原因の如何に関わらず、直ちに事故発生等報告書を作成し、別表1のとおり病院に報告すること。

②業務受託者は、事故発生等報告書を作成するいとまがない場合は、口頭による病院への報告を優先し、事後に事故発生等報告書を作成すること。

(2) 事故発生時の対応

①業務受託者は、事故発生時の対応方法を定めておくこと。

②業務受託者は、緊急時の連絡体制を定め、緊急連絡網を別表1のとおり病院に提出すること。

③業務受託者は、業務上の事故（対人及び対物）により、病院又は第三者に損害を与えた場合の賠償を目的とする損害賠償保険に必ず加入するものとし、保険証書の写し等加入を証明する書類を病院に提出すること。

## 2.2 災害発生等対応

(1) 災害発生時の対応

①業務受託者は、災害発生時の対応方法を定めておくこと。

②業務受託者は、災害発生時の連絡体制を定め、緊急連絡網を別表1のとおり病院に提出すること。

③業務受託者は、災害、医療情報システムのシステムダウン又は感染症発生若しくは病院に多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合は、病院職員へ連絡するとともに、速やかに従事者を災害等事案の状況又は業務の状況若しくは病院からの要求に応じた業務に配置すること。

④業務受託者は、災害、医療情報システムのシステムダウン又は感染症発生若しくは病院に多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合は、病院職員の指示によりその対応にあたること。

- ⑤業務受託者は、災害、医療情報システムのシステムダウン又は感染症発生若しくは病院に多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合は、業務を継続して遂行するために、速やかに必要な人員を確保し、災害等事案の状況又は業務の状況若しくは病院からの要求に応じて臨時的に業務従事者の増員配置を行うこと。
- ⑥業務受託者は、大規模な災害又は感染症発生によって、病院に配置されている従事者の対応能力を超える業務内容及び業務量が生じた場合又は従事者の死亡、疾病その他業務遂行が不可能となった場合は、業務を継続して遂行するために、速やかに他の地域から必要な人員を確保する等の応援体制を構築すること。

(2) 訓練等参加

- ①業務受託者は、病院が実施する災害、医療情報システムのシステムダウン又は感染症発生若しくは病院に多数の患者の来院が想定される事案の訓練や研修会に従事者を参加させること。

## 2.3 その他

- (1) この仕様書に定めのない事項については、病院と業務受託者で協議のうえ決定する。

## 別記

## 個人情報取扱特記事項

### (基本的事項)

第1条 業務受託者は、個人情報（個人に関する情報であつて、氏名、生年月日その他の記述により特定の個人が識別することができるもの、及びその情報のみでは識別できないが、他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人が識別できるもの、又は識別され得るものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、業務を実施するにあたっては、新潟市個人情報保護条例その他個人情報の保護に関する法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

### (秘密の保持)

第2条 業務受託者は、業務を実施するにあたって知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならない。契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

### (収集の制限)

第3条 業務受託者は、業務を実施するにあたって個人情報を収集するときは、その業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

### (適正管理)

第4条 業務受託者は、業務を実施するにあたって知ることのできた個人情報を取り扱うにあたり、故意過失を問わず、個人情報の漏洩、紛失、滅失、棄損、改ざん及び不正アクセスの防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

### (利用及び提供の制限)

第5条 業務受託者は、病院の指示がある場合を除き、業務を実施するにあたって知ることのできた個人情報を業務の目的以外の目的に利用し、又は病院の承諾なしに第三者に提供してはならない。

### (複写又は複製の禁止)

第6条 業務受託者は、業務を処理するために病院から引き渡された個人情報が記録された資料等を甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

### (個人情報の持ち出し)

第7条 業務受託者は、業務を処理するために病院から引き渡された個人情報が記録さ

れた資料等を病院の書面による承諾なしに病院外に持ち出してはならない。

(再委託の禁止)

第8条 業務受託者は、業務を行うための個人情報の処理は、自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。ただし、あらかじめ病院の書面による承諾を受けたときはこの限りではない。

(資料等の返還等)

第9条 業務受託者は、業務を処理するために病院から引き渡され、又は、業務受託者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、業務完了後直ちに病院に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、病院が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(従事者への周知)

第10条 業務受託者は、業務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、その業務に関して知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならないこと、又は業務の目的以外の目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関し必要な事項を周知するものとする。

(実地調査)

第11条 病院は、必要があると認めるときは、業務受託者が業務の執行にあたり取り扱っている個人情報の状況について随時実地に調査することができる。

(事故報告)

第12条 業務受託者は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに病院に報告し、病院の指示に従うものとする。

(指示)

第13条 病院は、業務受託者が業務を処理するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不相当と認められるときは、業務受託者に対して必要な指示を行うことができる。

(契約解除及び損害賠償)

第14条 病院は、業務受託者がこの個人情報取扱特記事項の内容に違反していると認めるときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。



別表1 業務受託者が病院へ提出する書類

書類名	記載内容	様式	提出期限
作業従事者名簿	従事者の氏名、生年月日、資格、常勤又はパートの区分、配置担当業務、個人情報取扱の有無及び経歴、顔写真又は画像データ、有資格者については資格を証する書類の写しを添付	指定	業務着手前（従事者変更時はその都度）
緊急連絡網	管理責任者等の緊急連絡網	任意	業務着手前（従事者変更時はその都度）
組織図	従事者の担当業務及び配置	任意	業務着手前（従事者変更時はその都度）
マニュアル・フロー	マニュアル・フロー	任意	業務着手前（従事者変更時はその都度）
月次業務計画書	当該月の業務計画（レセプト点検スケジュール、教育研修スケジュールを含む。）及び業務体制、その他病院指定事項	指定	当該月の前月20日（休祭日にあたる場合は翌営業日）
医事業務報告書（日報）	①日毎の従事者の勤務状況（タイムスケジュールを含む。）、外来及び入院患者数、収納件数及び金額、文書受付件数、報告事項（病院からの依頼、問い合わせ事項、クレーム対応状況、業務点検結果等）、その他病院指定事項 ②予約センターにおける日毎の従事者の勤務状況（タイムスケジュールを含む。）、予約状況（新患、再来、及び問い合わせ件数）、報告事項（病院からの依頼、問い合わせ事項、クレーム対応状況、業務点検結果等）、その他病院指定事項 ③急患外来受付における日毎の従事者の勤務状況（タイムスケジュールを含む。）、急患外来患者数、収納件数及び金額、文書受付件数、報告事項（病院からの依頼、問い合わせ事項、クレーム対応状況、業務点検結果等）、その他病院指定事項	指定	翌営業日
医事業務報告書（月報）	外来、入院、急患外来患者数、予約センター予約状況、収納件数及び金額、文書受付件数、入院・外来別レセプト提出件数、金額並びに返戻、査定、未請求の件数、金額及び査定率、未請求の理由、再審査の状況、報告事項（病院からの依頼、問い合わせ事項、クレーム対応状況、業務点検結果等）、その他病院指定事項	指定	当該月の翌月10日（休祭日にあたる場合は翌営業日）
医事業務報告書（年報）	外来、入院、急患外来患者数、予約センター予約状況、収納件数及び金額、文書受付件数、入院・外来別レセプト提出件数、金額並びに返戻、査定、未請求の件数、金額及び査定率、未請求の理由、再審査の状況、報告事項（病院からの依頼、問い合わせ事項、クレーム対応状況、業務点検結果等）、その他病院指定事項	指定	「新潟市民病院医事業務委託契約」の報告書（年報）に含めて報告
各種調定書類	各業務において調定した件名、件数、金額、請求相手方、科目等の明細、その他病院指定事項、必要に応じて請求書の写しを添付	指定（一部システム出力）	病院が指定した日
諸証明書発行簿	收受日、患者番号、氏名、文書種別、依頼した診療科、医師名、依頼日、処理日、交付日、医師への催促の有無、その他事項	任意	病院が指定した日
窓口収納金振込通知書	窓口収納金振込通知書、納入通知書兼領収証書、収納金の精査及び照合に使用した書類、自動精算機の収納金の内訳を添付	指定（一部システム出力）	病院が指定した日
調定兼調定通知書兼収入整理表	調定兼調定通知書兼収入整理表	指定（システム出力）	病院が指定した日（窓口収納金振込通知書と同時）
還付調書	還付調書・支払伝票、口座還付の場合は還付口座照会書の回答を添付	指定（システム出力）	病院が指定した日
還付リスト	返金一覧表等の還付に関するリスト	指定（システム出力）	病院が指定した日（還付調書と同時）
督促状	督促状	指定（システム出力）	病院が指定した日
督促リスト	督促対象者一覧表、督促状発送止め等の督促に関するリスト	指定（一部システム出力）	病院が指定した日（督促状と同時）

書類名	記載内容	様式	提出期限
催告書	催告書	指定（システム出力）	病院が指定した日
催告リスト	催告対象者一覧表、催告に関するリスト	指定（一部システム出力）	病院が指定した日（催告書と同時）
未収リスト	未収一覧表等の未収に関するリスト	指定（一部システム出力）	病院が指定した日
各種レセプト請求、返戻、査定、未請求書類	レセプトの請求、返戻、査定、未請求、再審査請求、請求漏れの状況等の件数、金額、率、原因、分析及び対策、その他病院指定事項	任意	病院が指定した日
診療報酬算定項目点検結果	診療報酬算定項目に関するマスタ、システム設定等の点検結果	任意	3ヶ月に1回の点検実施後速やかに提出
診療報酬改定等に係る情報収集及び分析並びに影響度調査	①診療報酬改定等の情報収集及び分析の結果 ②診療報酬改定に伴う影響度調査の結果	任意	①は随時、②は病院が指定した日
医事会計システム点検結果	医事会計システムの処理内容や運用方法の点検結果	任意	3ヶ月に1回の点検実施後速やかに提出
患者待ち時間及び業務処理時間調査結果	①患者待ち時間調査の結果 ②業務処理時間調査の結果	任意	3ヶ月に1回の点検実施後速やかに提出
他医療機関の業務運用及び実績の調査結果	病院が要求した他医療機関の業務運用及び実績の調査結果	任意	病院が指定した日
各種制度の情報収集及び分析並びに疑義照会並びに他医療機関の運用方法の調査結果	病院が要求した ①各種制度の情報収集及び分析の結果 ②各種制度を所管する県又は市町村等への疑義照会の結果 ③他医療機関の運用方法の調査結果	任意	①～③病院が指定した日
医事統計及び実績	①月毎の医事統計 ②年毎の医事統計 ③随時の医事統計及び実績 ④随時の医事統計以外の医事業務に関する統計及び実績	任意（一部システム出力）	①～④病院が指定した日
各種調査や照会の回答根拠の実績等	病院が要求した各種調査や照会の回答根拠となる実績等	任意	病院が指定した日
保険DPC委員会議事録	返戻、査定の状況及び委員会の議事録	任意	委員会終了後速やかに提出
クレーム対応報告書	クレーム対応の発生日時、対応者、申立人の氏名、住所、申立種類、苦情対象、クレーム内容、処理内容、クレームの内容、原因がわかる書類を添付	指定	クレーム対応後速やかに提出
教育研修報告書	教育研修の日時、場所、参加者、内容、教育研修に使用した書類を添付	任意	教育研修実施後速やかに提出
事故発生等報告書	事故の発生日時、場所、被害状況、対応状況、事故の内容がわかる書類を添付	任意	事故発生後速やかに提出
対象感染症に係る報告書	従事者の抗体価確認及びワクチン接種の有無	任意	病院が指定した日
議事録	会議、打合せ等の記録	任意	会議、打合せ後速やかに提出
提案書	病院の経営改善及び業務改善の提案	任意	随時
その他報告事項	その他の報告	任意	随時

※業務内容、状況により記載内容、様式、提出期限は変更することがある。

※業務内容、状況により上表以外の書類の提出を求めることがある。

## 別表 2 経費負担区分表

(1) 病院と業務受託者の経費負担の区分は下表のとおりとすること。ただし、医事業務に使用するものに限るものとし、業務受託者の業務管理、教育研修、雇用管理等に使用するものは除く。

(2) 病院が経費負担するものうち、新規に購入が必要なもの又は高額な経費が必要なものについては、予算の関係上、用意するまでに期間を要する場合や用意できない場合があるので注意すること。

区分	病院	業務受託者
事務室	○	
会議室	○	
更衣室及びロッカー	○	
休憩室	○	
駐車場		○
光熱水費	○	
事務室等清掃の経費	○	
机、椅子及び書棚	○	
医療情報システム機器、運用及び保守の経費（病院が所有又は賃借しているものに限る。）	○	
医療情報システム以外のコンピュータ機器、運用及び保守の経費（病院が所有又は賃借しているものに限る。）	○	
事務用品等の経費（文房具、用紙等）	○	
印刷製本の経費（帳票、パンフレット、チラシ等）	○	
書籍購入の経費（医療保険制度、診療報酬請求関係等）		○
電話（内線及び外線）	○	
F A X（内線及び外線）	○	
P H S（内線）		○
院内メール（電子カルテの機能）	○	
郵送及び宅配の経費	○	
給与等の雇用の経費（給与、諸手当、福利厚生費等）		○
被服の経費（購入、洗濯）		○
名札及びセキュリティカード	○	
労働安全衛生の経費（健康診断、予防接種、マスク等の感染症対策用品）		○
教育研修の経費（病院外で行われる教育研修を含む。）		○
損害賠償保険に係る経費		○
収納業務の経費（コンビニ収納業務委託料、クレジットカード納付手数料及び集配金業務委託料）	○	
つり銭用現金（両替手数料を含む。）		○

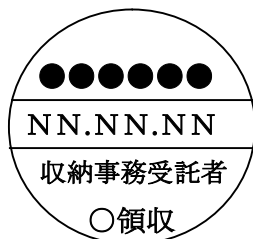
別表3 業務分担表

業務内容	病院		業務受託者	
	○は担当, △は協力, ☆は病院への提出, 承認又は決裁が必要なもの		○は担当, △は病院や他業者との協力	
医事課受付業務	患者案内, 誘導及び電話応対			○
	予約の取得			○
	新患及び再来の受付			○
	患者データ登録			○
	保険証等の確認			○
	文書等のスキャン及び管理			○
諸法及び公費負担医療制度処理業務	診療券の発行			○
	公費負担医療制度の受付及び請求			○
	医療券及び対象患者の管理			○
	公費負担医療制度に関する調定及び収納管理	☆	調定に関するもの	○
	交通事故, 労災及び公務災害の受付及び請求			○
	対象患者の管理			○
	交通事故, 労災及び公務災害に関する調定及び収納管理	☆	調定に関するもの	○
文書受付及び処理業務	留置又は収容若しくは犯罪被害の傷病患者の受付及び請求	☆	協議が必要なもの	○
	留置又は収容若しくは犯罪被害の傷病患者に関する調定及び収納管理	☆	調定に関するもの	○
	診断書及び証明書等文書の受付, 作成及び交付	☆	諸証明書発行簿	○
外来会計業務	県又は市町村等からの文書記載依頼の受付及び処理	☆	諸証明書発行簿	○
	保険会社等の医師面談の受付及び処理			○
入院会計業務	個人情報開示請求の受付	○		△
	外来診療会計処理			○
	外来診療会計データ確認			○
収納業務	E F ファイル作成			○
	入院診療会計処理			○
	入院診療会計データ確認	○	D P C コーディングに関するもの	○
	入院費のお知らせ及び退院証明書の搬送			○
	D E F ファイル及び様式 1, 様式 4 作成			○
	窓口収納	☆	収納金に関するもの	○
	自動精算機の操作案内及び管理			○
	クレジットカード納付			○
	金融機関納付及びコンビニ収納用納付書の発行及び収納管理			○
	医療収益及び医療外収益の調定	☆	調定に関するもの	○
レセプト処理業務	過誤納金の還付	☆	還付に関するリスト, 還付調書及び還付口座照会書	○
	収納金, 還付金及びつり銭の管理	☆	窓口収納金振込通知書, 調定兼調定通知書兼収入整理表及び納入通知書兼領収証書	○
	患者に対する納付勧奨	○	納付相談を必要とするもの	△
	未収リスト, 督促状及び催告書の作成	☆	未収に関するリスト, 督促に関するリスト, 催告に関するリスト, 督促状及び催告書	○
レセプト処理業務	レセプトの作成			○
	レセプト点検	☆	点検スケジュール	○
		○	医師点検に関するもの	○
	レセプト修正			○
	レセプト集計			○
	審査機関への提出及びレセプトオンライン請求			○
	返戻, 査定及び未請求レセプト処理			○
	交通事故, 労災及び自由診療分レセプト処理			○
	団体分医療収益の調定及び収納管理	☆	調定に関するもの	○
	返戻, 査定及び未請求の債権管理	☆		○
	返戻, 査定及び未請求等の請求精度向上の企画立案, 原因分析, 報告及び対策	☆		○
	診療報酬算定項目の管理, 点検及び調整	☆	点検, 内容精査の結果	○
	診療報酬請求の指導及び問い合わせ対応			○
医事会計システム等マスタ管理及びシステム運用業務	診療報酬改定対応	☆	診療報酬改定影響度調査の結果	○
		○	施設基準の届出が必要なもの	○
	医事会計システムマスタ管理	△		○
	債権管理システムマスタ管理	△		○
	レセプトチェックシステムマスタ管理	△		○
	調定システムマスタ管理	△		○
	健診システムマスタ管理	△		○
	医療情報システム等その他のシステムの連携及び検証	△		○
	電子カルテの院内文書の管理	△		○
	医療情報システムの運用及び簡易保守	☆	医事会計システムの点検, 内容精査の結果	○
総合案内業務	医療情報システムの業務運用構築	△	制度改正時のシステム改修対応に関するもの	○
	不具合及びシステムダウン時の対応	○		○
患者総合支援センター業務	患者及び来院者案内, 誘導及び電話応対			○
外来受付業務	休診及び代診の連絡及び周知			○
	相談患者等の受付, 誘導及び電話応対			○
	患者案内, 誘導及び電話応対			○
	外来患者の受付			○
	保険証等の確認			○
	文書等のスキャン及び管理			○
患者の受付	診断書等文書の内容確認			○
	外来診療会計処理			○
	外来診療会計データ確認			○
保険証等の確認	患者案内, 誘導及び電話応対			○
	患者の受付			○

業務内容	病院		業務受託者		
	○は担当, △は協力, ☆は病院への提出, 承認又は決裁が必要なもの		○は担当, △は病院や他業者との協力		
画像診断受付業務	問診票及び同意書の記入有無の確認			○	
	文書等のスキャン, CDの取込み及び管理			○	
	診断書等文書の内容確認			○	
	外来診療会計処理			○	
	外来診療会計データ確認			○	
検査受付業務	予約の取得, 変更及び取消			○	
	患者案内, 誘導及び電話対応			○	
	患者の受付			○	
	保険証等の確認			○	
	文書等のスキャン及び管理			○	
健康管理受付及び請求業務	診断書等文書の内容確認			○	
	外来診療会計処理			○	
	外来診療会計データ確認			○	
	予約の取得, 変更及び取消			○	
	患者案内, 誘導及び電話対応			○	
急患外来受付業務	人間ドック及び健康診断	☆	契約が必要なもの	○	
	各種検診	☆	契約が必要なもの	○	
	予防接種	☆	契約が必要なもの	○	
	妊婦・乳児健診及び精密健診委託料の請求	☆	契約が必要なもの	○	
	予防接種後健康状況調査			○	
急患外来受付業務	団体分医業収益及び医業外収益の調定及び収納管理	☆	調定に関するもの	○	
	患者案内, 誘導及び電話対応			○	
	急患外来患者の受付			○	
	保険証等の確認			○	
	患者データ登録			○	
	診療券の発行			○	
	文書等のスキャン, CDの取込み及び管理			○	
	診断書等文書の内容確認			○	
	急患外来診療会計処理			○	
	急患外来診療会計データ確認			○	
	窓口収納	☆	収納金に関するもの	○	
	自動精算機の操作案内及び管理			○	
	クレジットカード納付			○	
	金融機関納付及びコンビニ収納用納付書の発行			○	
	医業収益及び医業外収益の調定	☆	調定に関するもの	○	
収納金及びつり銭の管理			○		
患者に対する納付勧奨	○	納付相談を必要とするもの	△	納付勧奨した上で納付相談を必要とするものの職員への対応の引継ぎ	
新潟県広域災害・救急医療情報システムのデータ入力, 更新及び管理			○		
休日及び夜間の災害発生等の緊急連絡	△		○		
患者の介助	○		○		
救急搬送時の対応			○		
入退院受付業務	患者案内, 誘導及び電話対応			○	
	入院患者の受付及び説明			○	
	保険証等の確認			○	
	患者データ登録			○	
	リストバンドの発行			○	
予約センター業務	入院日時の連絡			○	
	入院患者照会の受付及び案内			○	
業務管理業務	電話対応			○	
	電話による予約の取得, 変更及び取消			○	
	患者データ登録			○	
	委託業務の統括及び監督			○	
	従事者の労務管理			○	
	業務計画及び業務体制の策定	☆	業務計画及び業務体制	○	
	業務報告及び事故発生時の報告	☆	医事業務報告, 随時及び事故発生時の報告	○	
	病院職員との連絡及び調整			○	
	業務運用に関する情報収集, 分析及び提案	☆	他医療機関における業務運用及び実績	○	
		☆	待ち時間調査, 業務処理時間調査の結果	○	
		☆	病院の経営改善及び業務改善の提案	○	
	法令及び制度の情報収集及び解釈	☆	情報収集及び分析の結果	○	
		☆	県又は市町村等への疑義照会の結果	○	
		☆	他医療機関への調査の結果	○	
	業務運用構築及びマニュアル・フローの作成, 管理及び調整	☆	マニュアル・フロー	○	
☆		病院独自のもの	○		
☆		医事統計及び実績	○		
調査, 照会及び視察等への対応	☆	回答の根拠となる実績等	○		
	○		△	患者調査の調査要記入等	
	○		△	患者満足度調査や各種アンケートの調査要の配布, 説明及び回収	
関係機関に対する連絡及び報告	○		△	病院視察, 医療監視, 医療機能評価, 指導又は監査の対応	
	☆	各連絡又は報告に関するもの	○		
	☆	患者へ交付する文書	○		
文書管理	☆	クレーム対応報告	○		
	○	医事業務以外のクレームに関するもの	△	医事業務以外のクレームの職員への対応引継ぎ	
	○		△	運営支援, 資料作成, 情報提供及び出席	
その他業務	委員会への出席及び情報提供	○		△	
	患者以外の来院者対応			○	
	駐車券無料化処理			○	
	忘れ物及び落し物対応	○		△	忘れ物及び落し物の職員への引継ぎ
不審者等への対応	○		○		

## 別表4 業務受託者が使用する領収印

### 【現金領収印】



- ・印の直径は30ミリメートル
- ・●には収納事務受託者名，NNには領収年月日，○には収納窓口番号を入れること。

### 【クレジットカード納付承認印】



- ・印の直径は30ミリメートル
- ・NNには領収年月日，○には収納窓口番号を入れること。