

## 岡山市立市民病院 1階外来医事・2階受付（各ブロック、総合案内、文書）業務仕様書

### 1 業務名

岡山市立市民病院 1階外来医事・2階受付（各ブロック、総合案内、文書）業務

### 2 業務の目的

岡山市立市民病院は（以下、「当院」という）、以下に記載する内容を主な目的とし、総合案内業務・窓口業務・診療報酬請求業務・健康管理センター業務等を外部委託するものである。

ア 質の高い接遇による窓口対応

イ 円滑な業務実施による待ち時間の短縮

ウ 診療報酬の算定漏れの防止や運用改善の提案などによる収益の向上

エ 十分な人員配置による業務遂行

オ 夜間、休日においても適切な業務対応

### 3 履行期間

令和3年4月1日から令和5年3月31日

### 4 履行場所

岡山市北区北長瀬表町三丁目20番1号 岡山市立市民病院

### 5 業務内容

#### (1) 外来1階医事業務

##### ア 患者受付、登録業務

- ① 診療申込書の受付、整理及びかかりつけ医の確認
- ② 選定療養費の説明
- ③ CD-R 持参時のウイルスチェック
- ④ 紹介状のスキャナー取り込み
- ⑤ 紹介状のコピー及び地域医療連携室への連絡
- ⑥ 患者検索・基本登録及び診察券の発行
- ⑦ 外来基本伝票の出力
- ⑧ 患者ファイルの作成及びファイル見出しの作成
- ⑨ 健康保険証等の確認
- ⑩ 各種公費等適用患者の受付及び登録
- ⑪ 患者受付等業務における業務全般の対応・調整
- ⑫ 電話による問合せ等に対する回答

- ⑬ 外来患者の松葉杖貸出受付業務
- ⑭ 各種証明書の確認
- ⑮ 他院への診療情報提供書の送付依頼
- ⑯ 入院案内取次等連絡票の登録

#### イ 外来患者料金計算業務

- ① 外来窓口料金計算（カルテ記述参照による）
- ② 診療データ入力およびオーダーデータ取り込み
- ③ 診療内容変更に伴うデータ修正入力
- ④ 外来納付書・診療明細書・予約票の出力管理（再出力を含む）
- ⑤ 精算後の外来基本伝票、その他伝票等の内容再チェック
- ⑥ 外来料金疑義に対する患者への説明
- ⑦ 外来料金計算業務に付帯する業務の対応・調整（金額変更による患者等への連絡）
- ⑧ 日々の収納調定
- ⑨ 自賠責・労災に関する説明及び計算

#### ウ 会計受付、料金呼出及び収納業務

- ① 外来基本伝票の受領
- ② 公費医療受給患者への料金の有無のお知らせ
- ③ 患者呼び出し、各種支払方法の説明、案内
- ④ POS レジによる医療費その他料金等の収納及び還付の処理
- ⑤ CAT 端末によるクレジット支払、返金の処理
- ⑥ 院外処方箋患者への受領方法及び有効期限の案内
- ⑦ 院内処方患者への受領方法説明及び薬券のお渡し
- ⑧ 駐車券の料金免除・減免の処理
- ⑨ 糖尿病患者への血糖測定材料等のお渡し
- ⑩ 未収金督促及び未収常習者等の病院職員への連絡
- ⑪ 自動精算機に対する患者からの問い合わせ等への対応
- ⑫ 事故発生時の対応及び病院職員へのすみやかな報告

#### エ 収入金及び自動精算機等管理業務

- ① POS レジ及び自動精算機その他機器の起動、準備
- ② POS レジ、自動精算機の釣銭及び領収書用紙等消耗品類の補充
- ③ 自動精算機の管理運営
- ④ 収入金の締め処理業務と収入日報及び業務日誌の作成
- ⑤ POS レジ及び自動精算機の現金回収
- ⑥ 回収した現金の入金機までの運搬及び現金投入
- ⑦ 収入日報及び入金機レシートの病院職員への引継ぎ及び業務内容の報告
- ⑧ 釣銭資金の管理

⑨ 各種機器の清掃、終了業務

\*POS レジ台数：1 台、自動精算機台数：1 台

オ その他窓口業務

- ① 院内の案内、入院患者見舞い客の病棟案内
- ② 待合で待っている患者への積極的な声掛け
- ③ 還付、減額関係帳票の起票及び処理
- ④ 夜間・休日における入院請求対応
- ⑤ 保険資格等に係る各機関からの照会対応
- ⑥ 各種事務機器類の簡単なトラブルの対応及び消耗品類の補充または対応不能時の病院職員への連絡
- ⑦ クレーム対応時の書類の作成・提出
- ⑧ 院内・院外の関連部門との連絡調整
- ⑨ 健康保険法の改定等に伴う法改正の解釈及び情報の提供
- ⑩ 患者を対象とした各種アンケート調査への協力（調査票の配布及び回収・集計等）
- ⑪ その他窓口業務全般における業務の対応及び調整

カ 未収金に関する業務

- ① 未収分納付書管理業務
- ② 請求書類等の送付
- ③ 患者からの照会対応
- ④ 未収常習者等に対する納入催促
- ⑤ 未収金の処理に関し生じる業務の対応・調整

キ 各種帳票類の保管管理業務

- ① 外来納付書の保管管理等
- ② その他外来受付等に必要帳票類の保管管理

ク 院内保全業務等（休日・夜間のER受付窓口従事者）

- ① 院内の治安と防災意識を持ち、警備員と協力し、情報収集に努め、異常が発生した場合は全力で解消にあたる。
- ② 火災等重大事故については、それぞれのマニュアルに従い、人命第一で対応する。
- ③ 来院者や電話の対応は警備員と連携を保ちながら、親切丁寧に、また敏速に行う。不審者に対しては、節度ある態度で応対し排除に努める。
- ④ 処置室においては、医師及び看護師から協力依頼があれば積極的に対応する。
- ⑤ 分担業務を逸脱する事項については独断をせず各担当部署へ委ねるとともに定めのない事項については事務拘束の指示及び救急部門、事務部門の指示を受ける。
- ⑥ 日当直担当医師及び看護師と調和を図り、協力体制を保ち、円滑に業務を遂行する。
- ⑦ 通常業務のほか緊急事態が発生し、救急部門が業務上必要と判断した場合、当該担当医師の指示を受け、忠実に従うこととする。

- ⑧ おかやま医療情報ネットの情報更新
- (2) 外来ブロック受付業務（採血室受付を含む）
  - ア 外来患者受付業務
    - ① 患者受付対応（問診票、外来基本伝票等の説明）
    - ② 初診時・再診時における選定療養費についての説明
    - ③ 限度額認定書の手続きに関する説明
    - ④ 外来基本伝票の振り分け及び診察室への運搬
    - ⑤ 診察室、検査室、採血室及び点滴室等への案内
    - ⑥ 診察案内表示システムの操作
    - ⑦ 他の診療科及び院内各部門への案内
    - ⑧ 他院へ提供する CD-R 及び診療情報提供書等の患者へのお渡し
    - ⑨ ブロック内で受け取った診療情報提供書等のスキャナー取り込み
    - ⑩ 健康保険証等の確認
    - ⑪ 予約票等による受付及び採血管発行並びに整理券の発行
    - ⑫ 採血等の案内
    - ⑬ 検尿カップの発行
    - ⑭ 患者からの持参検体の受取り、バーコードラベルの発行及び貼付
    - ⑮ 待合で待たれている患者さんへの積極的な声掛け
  - イ その他の業務
    - ① 外来業務上で必要な病院職員への連絡事項の取次
    - ② 電話の取次、問い合わせ等への対応、院内各部署との連絡取次・対応
    - ③ 薬剤部への各種ワクチン予約
    - ④ 検査室へ伝票の取得、総務課より必要書類の持ち帰り
    - ⑤ お薬手帳のコピー
    - ⑥ 翌日の診療予約患者に必要なものの取り揃え
    - ⑦ 各種書類の整理・補充
    - ⑧ CD-R 及びフィルムの保管、管理
    - ⑨ 用品・物品等の発注及び補充（プリンターのトナー交換等も含む）
    - ⑩ 患者を対象とした各種アンケート調査への協力（調査票の配布及び回収・集計等）
    - ⑪ その他外来ブロック受付業務全般における業務の対応及び調整
- (3) 診療報酬明細書精度調査業務
  - ア 外来における精度調査業務
    - ① 実施回数と期間について
      - ①4～6 月分、②10～12 月分を各翌月に実施
    - ② 実施枚数について
      - 1,000 件／回（病院任意提出で 1 患者 1 レセプト（全診療科）を 1 件で数える）

#### イ 入院における精度調査業務

##### ① 実施回数と期間について

①4～6月分、②7～9月分、③10～12月分、④1～3月分を各翌月に実施

##### ② 実施枚数について

100件/回（病院任意提出で1患者1レセプト（全診療科）を1件で数える）

#### ウ その他の業務

① 調査・報告については、診療報酬明細書の点検、電子カルテ（診療録）の突合等を履行場所で実施したのち、期限内に調査報告書を取りまとめ提出するものとする  
とともに、調査内容を説明する報告会を執り行うこと

② 前回の調査における指摘・提案事項について追跡検証を行うこと。同時に当院への報告を行うこと

#### (4) 健康管理センター業務

① 健診受付・検査案内等の窓口対応

② 健康保険証登録・確認業務

③ 各種健診の予約受付及び問合せへの対応

④ 企業・行政・医療機関等の契約内容に伴う更新手続き業務

⑤ 受診対象者への告知、受診催促、問い合わせ対応

⑥ 健診科、各診療科との連携及び調整

⑦ 健診受診者への案内及び結果の送付

⑧ 健診検査オーダー等の確認

⑨ 健診準備並びに当日の受付及び受診説明

⑩ 健診料金等の計算

⑪ 各種健診関係書類の整理

⑫ 健診結果における疑義照会対応

⑬ 利用者を対象とした各種アンケート調査への協力（調査票の配布及び回収・集計等）

⑭ その他健診関連業務に付帯する業務の対応・調整

#### (5) 総合案内業務

##### ア フロアーにおける来院者の対応業務

① 総合案内、総合受付、各科待合でのラウンド業務（患者への積極的なお声がけ）

② 待合で待たれている患者への積極的な声掛け

③ 初めて来院された方へ受付手順、診療科（待合）、お手洗いの場所等の院内説明

④ 患者が診療科の判断ができない場合の対応

⑤ 来院及び帰院される方へ挨拶と積極的な声かけ（安心と信頼を与える）

⑥ 具合の悪そうな患者への早期対応（看護師への相談等）

⑦ 外来からの要請による患者（車椅子利用）の移動（検査、処置室）時のご案内及び  
迎え

- ⑧ 再来受付機・自動精算機への誘導及び使用方法の説明及び補助
- ⑨ 診察待ち時間、会計待ち時間の問い合わせ対応及び説明
- ⑩ 外来診療エリアの環境整備及び美化の推進
- ⑪ 患者からの病院に対する意見の収集、報告及び改善への取り組み
- ⑫ 処方箋FAX機の説明・操作補助及び近隣薬局の場所説明
- ⑬ 交通機関の問い合わせに対する対応（JR・バスの時刻確認、タクシーの手配等）
- ⑭ 血圧測定器用紙補充血圧測定器用紙補充
- ⑮ フロアー・床の汚れの際、清掃担当者への連絡
- ⑯ 雨天時、傘の水滴汚れで患者が滑って転倒しないようにモップ拭きし対応
- ⑰ 紹介患者のご案内
- ⑱ 地域連携室（患者相談含む）への取り次ぎ
- ⑲ その他総合案内業務全般における業務の対応及び調整

#### イ 総合案内窓口での対応業務

- ① 健康保険証登録・確認業務
- ② 初診時・再診時における選定療養費についての説明
- ③ 患者を対象とした各種アンケート調査への協力（調査票の配布及び回収・集計等）
- ④ 受診表・問診票の代筆（高齢者や怪我をされている方）
- ⑤ 忘れ物・探し物の対応

#### ウ 高齢者・障害を持たれた方への対応業務

- ① 足の不自由な方に対しては、急がせることのないよう患者のペースに応じて誘導し、車椅子や椅子に座っている場合は、腰を落とし目の高さを合わせるなどを行い対応すること
- ② 目の不自由な方に対しては、積極的な声掛けと、必要に応じて手を取って腕又は肩に添えるなどの対応を行うこと
- ③ 耳の不自由な方に対しては、『口』の動きが見えるよう、ジェスチャー・筆談等を交えてコミュニケーションを図り、呼び出す場合は、傍に寄り添い、患者が分かる方法で案内する
- ④ 高齢の患者については、分かりやすい言葉でゆっくり話し同じことを何度聞かれても気持ちよく答えるなど状況に応じて対応すること

#### (6) 文書管理業務

- ① 診断書・証明書当の発行、申請書受付と申請者への説明
- ② 申請内容のシステム入力、管理、関係科への作成依頼
- ③ 診断書・証明書の集約及び作成が遅れている等の申請者への連絡
- ④ 会計確認後の押印済診断書の受け渡し
- ⑤ 診断書・証明書に関する問合せの対応
- ⑥ その他診断書に関する業務

## 6 岡山市立市民病院の概要

(1) 建設地：岡山市北区北長瀬表町三丁目 20 番 1 号（敷地面積 18,584 m<sup>2</sup>）

(2) 建物の概要：

- ① 建築面積：病院本館約 7,000 m<sup>2</sup>
- ② 延床面積：病院本館約 33,000 m<sup>2</sup>
- ③ 階数：病院本館／地上 8 階、塔屋 1 階
- ④ 構造：SRC 一部 S 構造（基礎免震構造）

(3) 病床数：400 床（一般病床 387 床、結核病床 7 床、感染症病床 6 床）

(4) 診療科：30 科

内科、消化器内科、呼吸器内科、アレルギー科、循環器内科、血液内科、糖尿病内科、神経内科、心療内科、精神科、外科、呼吸器外科、消化器外科、血管外科、整形外科、形成外科、脳神経外科、産婦人科、眼科、耳鼻咽喉科、小児科、皮膚科、泌尿器科、麻酔科、放射線科、リハビリテーション科、リウマチ科、病理診断科、救急科、腎臓内科

## 7 業務量目安

- (1) 外来医事業務（患者数） 約 600 人/日
- (2) 外来医事業務（内科初診外来 患者数） 約 30 人/日
- (3) 外来医事業務（救急科 患者数） 約 60 人/日
- (4) 休日受付業務（患者数） 約 500 人/月
- (5) 夜間受付業務（患者数） 約 900 人/月
- (6) 健康管理センター業務（受診者数） 約 25 人/日

## 8 業務体制

(1) 業務受託者の資格

平成 30 年 4 月以降に、400 床以上の総合病院において、1 年以上受託した経験をもち、医事業務を十分に理解しこれに対応出来ること。

(2) 業務責任者の配置

業務受託者は、次に掲げる条件を満たす者を業務責任者として選定し、当院に配置すること。また、各業務に対する責任者を明確にし指示命令系統を遵守すること。

ア業務責任者は当院の常勤とし、責任者が休日等により業務にあたらぬ場合は、同等の能力を有する者を配置すること。

イ契約期間中は、業務責任者の変更を認めない。ただし、退職等特別な理由、当院の要求により変更する場合は、事前に当院と協議し了承を得た上で、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。  
ウ業務責任者は、一般病床 200 床以上の病院で 3 年以上医療事務の実務経験を有する者  
で、医療事務試験\*の合格者であること。

### (3) 業務従事者の配置

業務従事者は、次の条件を満たす者を業務従事者とし、当院に配置すること。

ア 1 階外来医事業務従事者は、次の①、②のいずれかの条件を満たし、その内 2 分の 1  
以上は両方の条件を満たしていること。

①医療事務試験合格者\*

②一般病床 200 床以上の病院で 1 年以上医療事務の実務経験を有する者

イ 業務受託者は業務従事者を変更する場合、事前に当院と協議し了承を得た上で変更  
すること。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。

ウ 業務受託者は、当院が業務従事者について業務遂行上不適当と認めた場合は、迅速に  
交代等柔軟な対応をとること。

\*医療事務試験とは

- ・公益財団法人日本医療保険事務協会の「診療報酬請求事務能力認定試験」
- ・日本医療事務協会の「医療事務検定試験」
- ・一般財団法人日本医療教育財団の「医療事務技能審査試験」または「医事業務管理  
技能認定試験」
- ・技能認定振興協会の「医療事務管理士試験」

## 9 業務時間

ア 1 階外来医事

① ER 受付業務の業務時間は、交代制により、24 時間 365 日若しくは 366 日とする。

イ 2 階外来ブロック受付業務

① 業務時間は、原則として月曜日から金曜日までの午前 8 時 30 分から午後 5 時まで  
とする。

② 業務の休日は、土曜日、日曜日、国民の祝日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までと  
する。ただし、前記においても病院全体として外来診療を実施する場合はこの限り  
ではない。

③ 受託者が時間外及び休日に業務を行う場合は、その旨入退院管理支援センター課  
長に申し出るものとする。

ウ 健康管理センター業務

① 業務時間は、原則として月曜日から金曜日までの午前 7 時 30 分から午後 5 時まで  
とする。



- ② 業務の休日は、土曜日、日曜日、国民の祝日及び12月29日から1月3日までとする。ただし、前記においても病院全体として外来診療を実施する場合はこの限りではない。
- ③ 受託者が時間外及び休日に業務を行う場合は、その旨入退院管理支援センター課長に申し出るものとする。

#### エ 総合案内業務

- ① 業務時間は、原則として月曜日から金曜日までの午前7時30分から午後5時までとする。
- ② 業務の休日は、土曜日、日曜日、国民の祝日及び12月29日から1月3日までとする。ただし、前記においても病院全体として外来診療を実施する場合はこの限りではない。
- ③ 受託者が時間外及び休日に業務を行う場合は、その旨入退院管理支援センター課長に申し出るものとする。

#### オ 文書管理業務

- ① 業務時間は、原則として月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時までとする。
- ② 業務の休日は、土曜日、日曜日、国民の祝日及び12月29日から1月3日までとする。ただし、前記においても病院全体として外来診療を実施する場合はこの限りではない。
- ③ 受託者が時間外及び休日に業務を行う場合は、その旨を入退院管理支援センター課長に申し出るものとする。

### 10 契約期間満了等による引継ぎ

- (1) 契約期間満了及びその他の事情により受託者が変更となる場合には、十分な期間を設けて次に受託する予定の業者と引継ぎを行い、変更後の業務が円滑に遂行できるよう協力しなければならない。

### 11 再委託の禁止

- (1) 受託者は、業務の一部または全部の遂行について、第三者に再委託または下請けしないこと。ただし、高度な専門知識、技能又は資格を必要とする業務に限り、あらかじめ当院の承諾を得て、再委託することが出来る。
- (2) 当院に再委託の承諾を得る場合には、再委託先、再委託内容及び再委託理由等を文書にて提出すること。再委託が承諾された場合には、再受託者の当該業務に関する行為について全ての責任を負うものとする。
- (3) 再委託が承諾された際には、再受託者に対し、本仕様書で定める事項について遵守させ、秘密保持誓約書を提出すること。また再受託者より提出された秘密保持契約書を、

当院に提出すること。

## 12 教育研修

- (1) 受託者は、従事者に対して医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等の病院の組織・運営等の業務を遂行するため必要な基礎知識・技術・技能に関する教育及び研修を実施すること。
- (2) 受託者は、従事者に対して患者、その他医師等の応接、接遇マナーに関する研修を実施し、患者サービスの向上に努めること。
- (3) 従事者は、病院内外で行われる教育及び研修に積極的に参加するとともに、院内で参加が必須の研修については遺漏なく参加すること。
- (4) 視察依頼や実習生受け入れ等に対して、病院職員と連携し対応すること。

## 13 備品及び資料等の適正使用

### (1) 権利

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

### (2) 使用または貸与

- 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、施設利用を考慮し、可能な範囲において、無償で業務受託者に使用させる。ただし、当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、当院が受託者に貸与する。

### (3) 適正使用

- ①当院の備品及び資料等については、情報の漏えい、紛失、滅失、棄損、改ざん及び不正アクセスの防止を行い、適切に使用すること。
- ②備品等については、当院の許可なく複製、複写、目的外使用、持ち出しまたは廃棄を行わないこと。

## 14 経費負担

次に要する経費は受託者の負担とする。

- (1) 従事者が着用する被服費（いわゆる制服については当院と協議し決定すること）
- (2) 健康診断等の経費
- (3) 感染予防に伴う抗体検査及びワクチンの経費
- (4) 感染に対する個人防護具（サージカルマスク、ゴーグルまたはフェイスシールド等）
- (5) 病院外での研修等の教育研修の経費

## 15 個人情報の保護及び秘密の保持

### (1) 個人情報保護の取扱い

受託者及び従事者は個人情報保護に関する法令及び岡山市立市民病院個人情報保護取扱マニュアルを遵守し業務を履行すること。

### (2) 秘密の保持

受託者及び従事者は業務を遂行するにあたり知り得た情報を第三者に開示または漏洩しないこと。また契約終了後についても秘密の保持は継続することとする。

## 16 事故発生時等の対応

### (1) 事故発生時の報告

受託者は、業務の実施に支障が生じる恐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、直ちに当院に報告すること。

### (2) 事故発生時の体制整備

受託者は、事故発生時の対応方法及び緊急時の連絡体制を定め、当院に提出すること。

## 17 災害発生時等の対応

### (1) 災害発生時の対応

災害が発生した場合は、当院と連携し、その対応にあたること。災害発生により、多数の患者が予想される場合は、臨時的に業務従事者の増員を行うこと。

### (2) 訓練等への参加

当院が実施する災害訓練及び災害に関する研修会に参加すること。

## 18 損害賠償責任

受託者は、業務の遂行において業務怠慢、故意または重大な過失により、当院または第三者に損害を与えた場合、その損害を賠償すること。

## 19 契約の解除

当院は、受託者が本仕様書に記載されている事項を誠実に履行せず、改善が見込めない場合、契約期間中であっても契約の解除が出来る。

## 20 その他

本仕様書に定めのない事項については、当院と受託者で協議のうえ決定する。