豊田地域医療センター医療事務等業務に係る仕様書

委託業務の項目は以下の通りとする。

# （１）受付窓口業務

## ①　総合受付

### 患者・来院者への案内

### 病院関係者への来客に対する取り次ぎ

### 郵便物等の受け取り

### 忘れ物・落し物の受付

### 館内放送、外来表示システムによるインフォメーション

### フロアスタッフによる施設利用者に対する案内・誘導、受付補助、待合環境の整備（午前のみ配置）

### 処方箋ＦＡＸ操作案内

### オンライン資格認証の運用管理、操作補助

### 自動精算機の運用管理、操作補助

### 代表電話、医事課直通電話への対応

### 苦情相談窓口対応

### 受付日誌作成

## ②　初診受付

### 受診希望者に対する案内（診察申込書の記入説明）

### 初診患者の受付と登録（患者照会、保険確認、患者登録、診察券発行）

### 受診科受付登録（外来基本カード発行）

### 患者への待合等案内

## ③　再診受付

### 再診患者の受付（保険確認、保険変更手続き）

### 自動再来受付機の使用方法説明と表示変更（診療科案内・休診案内の掲示）

### 受診科受付登録

### 患者への待合等案内

## ④　入院受付

### 患者家族（付添者）に対する「入院案内」の配布と説明

### 保険証・医療受給者証コピーの取得

### 病棟への電話による患者到着報告、病棟エレベータまでの案内、看護師到着までの待機

### 入院時病棟で使用する物品の準備（文書録、リストバンド、ネームラベル）

## ⑤　予防接種受付

### 接種の予約

### 受付登録と予防接種予診票の記入説明

### 記入済み予防接種予診票の回収と記入内容確認

### 予防接種券の回収と接種料金受領

### 被接種者への待合等案内

### 予診票のスキャン

## ⑥　診断書等書類受付及び作成済み書類引き渡し

### 書類申込書記載説明

### 作成依頼内容の確認と書類引き渡し期日等の説明

### 依頼者への作成済み書類の引き渡し

## ⑦　資料（病理標本等）、松葉杖の貸出し及び返却受取り

## ⑧　窓口出納業務

### 診療費受領及び領収書、診療明細書、院外処方せん等の引き渡し

### ＰＯＳレジ入金処理、自動精算機管理

### クレジット支払い対応、paypay支払い対応

### 手持ち金不足患者への対応

### 治療費精算患者に対する差額返金処理

## ⑨　収納金管理業務

### 収納金の保管と精査（過徴金・不足金の確認）

### レジ締め処理と収納調書作成

### つり銭の準備

## ⑩　未収金の整理、支払督促

### 未収金情報の管理

### 電話、封書による支払案内

### 分割支払い希望者に対する分割支払い計画書の作成と入金管理

# （２）外来会計業務

## ①　外来患者の請求書発行

### 医事会計システムによる外来診療費算定

### 電子カルテ病名の確認と主治医への記載漏れ、修正の連絡

### 外来請求書（兼再診予約票・院内処方薬引換え券）及び診療明細書の発行

### 外来会計に係る患者・関連部署からの問合せ対応

### 会計計算内容の検証と修正

## ②　外来治療費精算業務

### 受領済み金額の確認

### 保険情報等の修正と再計算処理

### 治療費精算書作成

## ③　自賠責、労災保険適用患者等への対応

### 自賠責保険使用の確認

### 労災指定様式の確認

### 生保医療券の確認

### 豊田市（生活福祉課）への援護金支給申請処理

# （３）入院会計業務

## ①　入院患者の請求書発行

### 医事会計システムによる入院診療費算定

### 患者自己負担限度額、食事標準負担額の確認と入力

### 電子カルテ病名の確認と主治医への記載漏れ、修正の連絡

### 入院請求書及び診療明細書の発行

### 入院会計に係る患者・関連部署からの問合せ対応

### 高額療養費申請手続きへの対応

### 会計計算内容の検証と修正

## ②　入院患者の確認と登録

### 通算対象入院１８０日超入院患者の保険外併用療養費

### 疾患別リハビリテーション実施患者における算定上限日

### 介護保険認定者のリハビリ算定管理

### 入院中の患者の他医療機関受診

### 各種保険の資格、期限の管理

### 入退院経路の入力

### 口腔ケアに関するカルテ作成、算定、カルテ管理、伝票作成

### 退院証明書の作成

## ③　自賠責、労災保険適用患者等への対応（(2)外来会計業務の③に準ずる）

# （４）レセプト業務

## ①　レセプト点検業務

### 外来・入院レセの事務点検

### 医師へのレセプト点検依頼

### 医師への病状詳記依頼

### 医師レセプト点検後の修正箇所等再点検及び病名再依頼

## ②　レセプト請求業務（医科、労災~~、介護~~）

### 保険情報等の確認・修正

### 提出用レセプトデータの作成とオンライン請求処理

### 請求関連帳票の出力と編綴処理

### 返戻・月遅れレセプト請求処理

### 集計帳票作成

## ③　歯科レセプト請求業務

### 歯科レセプト点検（(4)レセプト業務②に準ずる）

### 請求関連帳票の作成と編綴処理

### 集計表作成

### 返戻・月遅れレセプト請求処理

## ④　その他レセプト関連業務

### 入金集計、請求集計、返戻・減点集計作成と返戻・減点分析

### レセ基準表のメンテナンス

### 返戻・減点に関する院内への情報提供、案内書類の作成

# （５）診療予約業務

## ①　初診診療予約

### 医事会計システムへの患者情報登録、確認、修正

### 電子カルテ（オーダリングシステム）への診療予約登録

### 受診における注意事項等の案内

### 予約票出力、医師への確認依頼

## ②　診療予約の変更及び診療に付随する検査予約等の変更予約票出力、医師への確認依頼、医師休診時の患者への予約変更依頼、担当部署への変更連絡

## ③　予防接種予約業務

### 接種対象者の確認

### 医事会計システムへの患者情報登録、確認、修正

### 電子カルテ（オーダリングシステム）への予防接種予約登録

### 接種当日の持参物、注意事項説明

### 予約台帳への予約情報記載

### 薬剤部へのワクチン確保依頼

# （６）診断書、証明書等の発行に関する業務

## ①　主治医（担当医）への診断書、証明書作成依頼（診断書作成支援ソフト“Yahgee”の活用）

### 患者より依頼された診断書のYahgeeへの登録

### 診断書の下書きと主治医への作成依頼

## ②　診断書の受取り（出力）と内容確認

### 作成済みデータから該当診断書出力

### 診断書記載内容の確認と修正依頼

### 完成診断書の電子カルテへのスキャナ取り込み

## ③　文書料請求書の作成と書類申込者への連絡

## ④　診断書作成進捗状況の管理、照会への対応

# （７）診療時間外業務

## ①　夜間・休日救急受付業務

### 医科救急患者受付（(1)受付窓口業務の②・③に準ずる）

### 歯科救急患者受付（診察申込書記入説明、保険証・受給者証の確認、登録）

### 歯科診療の事務業務（ゴールデンウィーク、お盆、年末年始）

### 受付日誌記載

### プロトコール転送先変更操作

## ②　入院受付（(1)受付窓口業務の④に準ずる）

## ③　外来患者の診療費請求業務

### 医科救急患者（(2)外来会計業務の①に準ずる）

### 歯科救急患者（患者負担金額算出、領収書発行）

## ④　窓口出納業務（(1)受付窓口業務の⑧に準ずる）

## ⑤　収納金管理業務（(1)受付窓口業務の⑨に準ずる）

## ⑥　診断書等書類受付及び作成済み書類引き渡し（(1)受付窓口業務の⑥に準ずる）

## ⑦　資料（病理標本等）、松葉杖の貸出し及び返却受取り（(1)受付窓口業務の⑦に準ずる）

## ⑧　来院者への対応と案内

## ⑨　電話対応

## ⑩　郵便物等の受取り、保管

## ⑪　拾得物の保管、引き渡し

## ⑫　宿日直医師対応業務

### 勤務予定医師が出勤しない場合における連絡調整

### 勤務医師への名札、当直室鍵、スマホ受け渡し

### 勤務医師への宿日直日誌記載依頼と日誌の回収

### 掲示板への担当医表示

## ⑬　宿日直勤務者申し送りミーティングへの参加

## ⑭　宿日直勤務者名簿・連絡先リストの作成と配布（ＦＡＸ）

## ⑮　愛知県広域災害・救急医療情報システムの日次更新

## ⑯　医療情報案内、診療時間遅延案内の掲示

## ⑰　タクシーチケットの管理

## ⑱　災害、システム障害発生等緊急時の対応

### 災害発生時における豊田地域医療センター消防計画、災害マニュアルに基づく対応

### 警報装置の監視、確認

### 職員の緊急呼び出し連絡

### 県医師会無線システム、県広域災害・救急医療情報システム災害時優先携帯電話への対応

### 電子カルテシステム・医事会計システム障害発生における対応

### 病院の指示に従って対応を行い、必要に応じて出勤できるスタッフを準備させること。

## ⑲　業務終礼報告及び引継ぎ

（８）訪問診療・訪問リハビリ業務

## ①　請求処理

### 医療・介護請求書作成（センター控え）

### 訪問診療費医療費引き落とし処理

### 訪問診療医療費（引落）に関する通知文書作成・印刷

### 通知文書・領収書・診療明細書の封入

### 通知文書等の郵送・持参の分別

### 経理用請求一覧表データ作成

## ②　レセプト点検

### 訪問診療・介護のレセプト点検

### 返戻処理

### 医師へのレセプト点検依頼

### 医師への病状詳記依頼

### 医師レセプト点検後の修正箇所等再点検及び病名再依頼

## ③　未収金の整理、対象者のリスト作成

## ④　訪問看護指示書

### 訪問看護指示書の作成依頼

### 各訪問看護ステーションへの指示書郵送

## ⑤　口座引落し分の収納画面処理、領収印の押印

# （９）訪問看護業務

## ①　介護保険及び医療保険レセプト業務

## ②　出納業務

## ③　利用料受領、領収書の交付、入金処理、窓口現金処理表の作成

## ④　レセプト業務（医療保険・介護保険）

## ⑤　レセプト点検業務、レセプト請求業務、返戻処理

# （１０）その他の事務処理業務

## ①　書類のスキャナ取り込み業務

## ②　患者基本情報変更連絡への対応

## ③　愛知県広域災害・救急医療情報システムの日次更新

## ④　郵便物の発送処理

## ⑤　消耗品の在庫管理及び発注

## ⑥　各種帳票類、配布物の印刷

## ⑦　書類の製本

## ⑧　振込入金票処理

## ⑨　当直医の確認連絡（藤田医科大学病院医局への当直予定表ＦＡＸ送信）

## ⑩　在宅療養指導管理料算定患者の確認

## ⑪　自賠請求処理（同意書の確認、診断書作成依頼、明細書作成、スキャナ）、入金確認

## ⑫　予防接種請求処理、問診票確認、件数集計・請求

## ⑬　クレジットカード会社への伝票送付

## ⑭　自賠責保険会社からの情報入力及び会計の修正

## ⑮　警察医の登録、会計、請求

## ⑯　患者・保険会社等からの情報提供依頼についての対応

## ⑰　公務災害の請求

（１１）別途契約業務

以下の業務は本契約に含まず、別契約とする。

1. 新型コロナウイルス感染症等の大規模流行時における受付窓口業務、外来会計業務の支援、その他必要とする業務
2. 新型コロナワクチン接種に係る予約電話対応
3. 豊田市立南部休日救急内科診療所の診療日における受付窓口業務、会計業務、診療費請求業務等（診療日：日曜日、国民の祝日、12月30日から翌年1月3日まで）