

琉球大学病院  
医事業務委託  
仕様書

令和8年3月

国立大学法人琉球大学



## 1. 業務名

琉球大学病院医事業務委託

## 2. 目的

本業務は、医療事務業務をはじめとして業務の外部委託を行うことにより、患者サービスの向上や専門的なノウハウの提供による病院経営の向上を目指すものである。

## 3. 業務場所

琉球大学病院指定の場所

## 4. 病院概要

病 床 数：620床

標榜診療科：21科

入院患者数：506人/日（令和7年度4月～11月実績）

外来患者数：1,110人/日（令和7年度4月～11月実績）

## 5. 委託期間

令和8年4月1日～令和9年3月31日

## 6. 業務日および業務時間等

(1) 原則として土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始の休日（12/29～1/3）以外の日とする。ただし、救急部においては、全日対応とする。

(2) 災害その他避けることのできない事由によって、臨時の必要がある場合には、業務時間内・外に関わらず、その必要の限度において、委託者の指示に従い業務に従事すること。

(3) 業務時間等は別紙のとおりとする。

また、受託者が所定の業務が完了しない等の事情により、業務時間以外に業務を実施する場合は、上記の業務時間にかかわらず、その業務が完了するまでとする。

## 7. 管理・実施体制

(1) 受託者は、業務の実施にあたって、業務の円滑な処理を保証するため、適正な数の業務従事職員（以下、「従事職員」という。）を配置すること。

人員配置については、別紙に示すとおりとする。

なお、業務量の変動や業務改善の状況に応じて、委託者と協議の上、配置人数の見直しを行うことができるものとする。

(2) 従事職員が退職又は欠けた場合の後任については、受託者の責任において、業務精度が維持できるような人材を確保していること。

- (3) 契約期間中は受託者都合の従事職員の入れ替えは控えること。
- (4) 従事職員がやむを得ない事情により業務に従事できない場合は、受託者は受託業務に支障のないよう直ちに万全の処置をとるとともに、委託者へ報告すること。
- (5) 後任者については業務経験の分かる書類を委託者へ提出すること。

## 8. 従事職員

### (1) 業務責任者

受託者は、従事職員の中から総括業務責任者及び正・副の業務責任者を定め、下記の業務に当たらせるものとする。

### (2) 総括業務責任者の業務

- ① 本仕様書に記載する全ての業務の総括業務及び各種の連絡調整
- ② 毎月のスケジュールの日程調整
- ③ 患者からの苦情、トラブル等に対応し、処理状況及び対策等の総括・報告
- ④ 本学関係委員会への出席（外来師長会、保険診療委員会等）
- ⑤ 診療報酬に係る院内各部署との運用調整及び打合せに委託者とともに出席し、必要な説明及び助言等の支援を行うこと。
- ⑥ 保留レセプトの点検、提出、管理及び査定減、返戻レセプト、再審査請求の総括
- ⑦ 救急部業務に係る総括（緊急時の本学責任者への連絡調整）

### (3) 正・副の業務責任者の業務

- ① 総括業務責任者の補佐
- ② 本学関係委員会への出席（外来師長会、保険診療委員会等）
- ③ 診療報酬に係る院内各部署との運用調整及び打合せに委託者とともに出席し、必要な説明及び助言等の支援を行うこと。

### (4) 従事職員

- ① 医事業務に従事する職員は、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で、かつ、診療報酬請求事務（コンピュータ操作を含む。）に関し経験が相当高度の知識・経験を有し、医療事務に精通した者とする。
- ② 従事職員は、以下の事項を熟知すること。
  - ア 委託者の組織や配置及び業務等に関すること。
  - イ 特定機能病院としての委託者の制度や診療内容に関すること。
  - ウ 委託者の承認基準事項等に関すること。
  - エ 各診療科（部）との申合わせ事項及び調整方法に関すること。
  - オ その他委託者における各種作業方法及びその時期等に関すること。
- ③ 医事業務に従事する職員は、医療機関等において1年以上医事業務の実務経験を有するものとし、そのうち半数以上の従事職員は2年以上の経験を有するものとする。ただし、請求業務を担当する従事職員については、請求業務の実務経験を有すること。
- ④ D P C 関連業務様式1及び様式4のデータ作成業務に従事する者のうち1名は、診療情報管理士の資格を有する者を従事させるものとする。
- ⑤ 受託者は従事職員に対し、風紀、規律等を遵守し接遇や患者サービスを心掛けさせること。

- ⑥ 窓口担当者には外国語（主に英語）で受付、案内等の対応ができる職員を1名以上配置すること。
- ⑦ 担当業務は定期的に入れ替えを行うこと。

## 9. 教育研修・健康管理・感染管理

- (1) 受託者は、従事職員に対して下記の内容で研修会を実施すること、研修終了後は30日以内に委託者へ報告書を提出すること。
  - ① 接遇研修
  - ② 診療報酬技術面の研修
  - ③ 査定減対策研修
  - ④ 請求漏れ対策研修
  - ⑤ 関連法令改正等に伴う研修
  - ⑥ その他の研修
- (2) 従事職員が故意又は、重大な過失により委託者に損害を与えた場合、受託者がその費用を負担すること。
- (3) 業務の関係書類は消失・汚損等のないよう注意し、委託者が指定する場所・保管方法に沿って適切に保管すること。
- (4) 受託者は委託者が定めた数値目標を達成するよう努めなければならない。
- (5) 受託者は、業務完了後、完了報告書を速やかに委託者に提出するものとする。
- (6) 従事職員の使用する設備、備品等については、委託者がこれを提供する。
- (7) 病院情報管理システムの使用に当たっては委託者より権限付与を行う。なお、従事職員が退職及び異動等が決定した時点で、速やかに操作者登録申請書に業務最終日を記入のうえ、委託者へ病院情報管理システム使用停止の申請を行うこと。
- (8) 適宜開催される院内の講演会、研修会、連絡会等への参加すること。特に、医療法で義務付けられた医療安全管理、院内感染対策、医薬品安全使用及び医療機器安全使用に係る研修会へ、それぞれ年に2回以上全従事職員が参加し、参加の記録が確認できる書類を管理課に提出すること。
- (9) 受託者は院内感染予防対策のため、業務従事者に手指衛生・標準予防対策を含めた感染対策及び安全管理対策に関する講習会を各2回以上受けさせること。
- (10) 受託者は、業務従事者の健康管理のために、年1回の健康診断を受けさせるとともに、適切な時期にインフルエンザワクチン接種を実施させること。また、希望する者に対し、もしくは、本学の求めにより COVID-19 ワクチン接種を実施させること。
- (11) 麻疹・水痘・風疹・ムンプス予防ワクチンが2回接種されていること。もしくは、各ウイルス抗体検査結果は、一般社団法人日本環境感染学会が示す「医療関係者の為のワクチンガイドライン 第4版」の基準値以上を満たすこと。
- (12) 受託者は、(8)～(11)についての記録等確認できる書類を管理課へ提出すること。
- (13) 受託者は、本業務に必要な研修を企画し従事者に必要な知識・技術を獲得させること。
- (14) 業務中に針刺し・切創や粘膜への血液・体液曝露を負った場合は速やかに委託者に報告するとともに、適切な処置を施すものとする。
- (15) 伝染病、下痢、化膿症、皮膚病又は伝染性疾患に罹患した場合は、業務に従事させず、委託者に報

告し交代者を用意するものとする。

- (16) 契約締結後は速やかに業務運用マニュアルを作成し、業務従事者に周知徹底すること。また、作成したマニュアルは本学に提出すること。
- (17) 受託者は、月毎に従事職員の業務割振表を作成し、実施7日前までに委託者へ提出し承諾を得ること。
- (18) 契約期間の満了により、業務を他の受託者と交替することとなった場合には、契約期間内において、責任を持って交替することとなった受託者へ業務の引継ぎを行うこと。なお、契約期間内にかかる診療月分レセプト（真に止むを得ない理由に基づく保留分レセプトを除く。）については、当該診療月の受託者で責任を持って作成するものとする。
- (19) 本仕様書に定めのない事項及び不明な事項については、委託者と受託者で協議のうえ実施するものとする。

## 10. 業務内容

### ○ 医事業務（医事課及び入院窓口における医事業務）

#### （1）外来受付窓口業務

- ① 外来受診方法の説明
- ② 初診・再診及び検査等の受付、登録
  - ア 初診申込書の説明及び確認、受領
  - イ 保険証・受給者証・限度額認定証等の確認及び入力、マイナンバーカード提示時の対応  
外国人患者の場合は、身分証、保険証の確認及びスキャン。また支払方法及び注意点の説明、「国籍」及び「在留中の有無」等の確認および登録
  - ウ オンライン資格確認の説明及び資格情報取得
  - エ 労災、業務上の負傷、交通事故等の確認
  - オ 紹介状の確認・複写及び医療福祉支援センターへの送付、基本登録及び外来受付票、診察券等の発行
- ③ 院内各種施設への案内及び患者誘導
- ④ 中央外来フロアの患者整理等
  - ア 再来受付機の受付補助
  - イ 中央外来フロア内の受付窓口の患者整理
  - ウ 中央外来フロア内の患者誘導
  - エ その他、総合案内担当看護師・医事課職員との連携
- ⑤ 来院者（患者を含む。）及び電話による問い合わせの対応
- ⑥ 診療科等との連絡調整
- ⑦ 関係帳票類の整理、保管
- ⑧ その他窓口関連業務（忘れ物の確認・報告・管理・保管、案内放送等）
- ⑨ 公費負担医療の一部負担金上限額管理帳票等の記入及び返却
- ⑩ 院外処方箋の確認及び内容変更対応（診療科等との連絡調整）
- ⑪ 院外処方箋の交付
- ⑫ 予防接種等に係る窓口対応
  - ア 予診票の確認、市町村助成証明書の確認

- イ 各種ワクチン接種に係る問い合わせ等の対応
- ⑬ 紹介状登録業務
  - ア 事前予約患者以外の患者から受け取った紹介状登録
  - イ 紹介状の電子カルテへのスキャン
  - ウ その他、紹介状登録業務に関すること
- ⑭ 逆紹介状交付等
  - ア 患者及び依頼者への紹介状交付及び説明
  - イ 患者及び依頼者への連絡及び紹介状送付
- ⑮ おきなわ津梁ネットワーク既登録患者が、利用者カードを提示した際の当院電子カルテへの登録
- ⑯ 外来受付開始前、終了後における診察券発行機、計算待ち番号発行機及びプリンターの消耗品並びに外来案内及び初診申込書等の様式類の在庫確認（定数管理）、補充作業及び報告
- ⑰ あと払い患者の受付、説明、あと払い患者の領収書の交付等
- ⑱ 他医療機関からの画像等 C D・D V D 対応
  - ア 患者持参の他医療機関からの画像等 C D・D V D の受取
  - イ 担当者不在時の院内システムへの取込み（ウイルスチェック含む）
  - ウ 取込み後の画像等 C D・D V D の患者への返却
  - エ 画像等 C D・D V D 受取から返却までの管理
- ⑲ その他外来受付窓口業務に関すること

## （２）診断書受付窓口業務

各種保険会社等の診断書、傷病手当金、労災保険、妊娠・出生証明書、自賠責診断書、一般・特殊診断書、一般・特殊証明書、主治医意見書、公費関連書類等を取扱い関すること。但し、診療当日に作成する病院様式の診断書は除く。

- ① 受付業務
  - ア 診断書交付窓口にて患者又は依頼者の対応
  - イ 本人以外の場合は同意書及び委任状の確認
  - ウ 郵送による診断書作成依頼の対応
- ② 診断書情報入力
  - ア 事務用画面での診断書、申込み内容等の入力
- ③ 担当医師又はドクターズクラークへの診断書作成依頼（訂正等の連絡及び督促含む。）
- ④ 作成済み診断書の受領及び確認
  - ア 担当医師が作成した診断書の受領
  - イ 診断書の内容確認（日付、印漏れ等）
  - ウ 交付前の診断書を保管し、管理すること
- ⑤ 診断書の交付等
  - ア 患者又は依頼者への診断書交付
  - イ 患者又は依頼者への連絡及び診断書送付
  - ウ 患者又は依頼者へ連絡した場合は、連絡記録を残し情報共有すること
  - エ 診断書料金の計算

- ⑥ 公費関連書類の取り扱い
  - ア 診療科等で作成された公費関連書類の保管
  - イ 患者又は依頼者への連絡（連絡した場合は、連絡記録を残し情報共有すること）
  - ウ 交付前の書類の管理
  - エ 患者又は依頼者が受け取りにきた際は、公費関連書類を交付し、公費負担相談室へ案内すること

### （３）入院窓口業務

- ① 入院患者の受付、登録
  - ア 入院申込書、入院保証書、入院誓約書、その他入院時に必要な書類の交付、書類内容説明、受領及び記載内容の確認
  - イ 入院受付、リストバンド、ベッドネーム帳票及び患者票の作成及びCSセット、TV、冷蔵庫レンタルの利用の確認、案内
  - ウ 診療履歴等確認及び登録
  - エ 保険証・受給者証、限度額認定証等の確認及び入力、マイナンバーカード提示時の対応  
外国人患者の場合は、身分証、保険証の確認及びスキャン。また支払方法及び注意点の説明、「国籍」及び「在留中の有無」等の確認および登録
  - オ オンライン資格確認の説明及び資格情報取得
  - カ 入院保証書の確認・受理
  - キ 入院診療科（病棟）案内
  - ク 紹介状の確認・複写及び医療福祉支援センターへの送付
  - ケ 入院当日に説明・受領もれや返却忘れがあった書類や保険証等の管理、対応
  - コ おきなわ津梁ネットワーク申込書交付、内容説明、受領及び記載内容の確認並びに当院電子カルテへの登録
- ② 入院患者の問い合わせ及び見舞客の案内
- ③ 診療科等及び入院準備室との連絡調整
- ④ 入院申込チェックリストの説明・確認
- ⑤ 限度額認定証の遡り申請書類の発行、交付
- ⑥ 郵送依頼があった場合の入院案内書類一式（①アにかかる書類）の発送
- ⑦ 土、日、祝日の予定入院患者の事前準備品一式（①イにかかるもの）の各病棟への搬送
- ⑧ 入院窓口業務開始前、終了後におけるリストバンド、プリンターの消耗品及び入院申込書等の様式類の在庫確認（定数管理）、補充作業及び報告
- ⑨ セキュリティーカード発行及び回収
- ⑩ その他、入院患者の案内に関すること

### （４）外来診療に係る診療料金計算業務

- ① 診療行為の入力及び確認処理
  - ア 外来受付票・伝票類及び診察券の受理、確認及び入力
  - イ 後払い患者の手続き、外来受付票・伝票類及び診察券の受理、確認、処方箋引き渡し

- ウ 次回外来診療予約の確認
- エ 診療オーダ取込み及び未取込み等オーダの確認・調査処理
- オ 料金計算結果の確認及び確定
- カ 時間外救急の料金計算及び後納処理に伴う患者への督促
- ② 診療報酬及び料金計算に係る診療科、中央診療部門等との連絡調整
- ③ 保険証等の確認、保険者との連絡調整、保険情報の変更処理
- ④ 労災保険診療の手続き及び計算
- ⑤ 自動車損害賠償保険診療の手続き及び計算
- ⑥ 校費負担患者に関する手続き処理
- ⑦ 公費併用の計算及び公費担当との連絡調整
- ⑧ 追徴及び賠償償還の手続き並びに患者への連絡
- ⑨ 在宅療養指導管理料に関する未受診患者の来院調整（患者及び医師との調整）
- ⑩ 医学管理料の確認（算定要件等チェック）
- ⑪ 前月分の診療計算業務は当月の診療報酬明細書（以下「レセプト」という。）提出までに確定させること、但し保留分については当月20日までに確定させること
- ⑫ 公費等未決定患者への決定確認、決定通知等提出督促を行い、早期診療料金確定に努めること
- ⑬ その他、診療料金計算業務及び患者請求に関すること

（5）外来ブロック計算業務（外来G、P、N、Lブロックにおける計算業務）

- ① 診療行為の入力及び確認処理
  - ア 外来受付票・伝票類及び診察券の受理、確認及び入力
  - イ 次回外来診療予約の確認
  - ウ 診療オーダ取込みの確認・未実施処理
  - エ 料金計算結果の確認及び確定
  - オ 医学管理料の確認（算定要件等チェック）
- ② 料金計算に係る診療科、中央診療部門等との連絡調整
- ③ 保険証等の確認、保険者との連絡調整、保険情報の変更処理
- ④ 院外処方箋の交付
- ⑤ 支払い案内
- ⑥ 会計の説明及び計算窓口への誘導
- ⑦ その他、診療料金計算業務に関すること

（6）外来診療に係るレセプト及び請求書作成業務

- ① 外来診療にかかるレセプトの点検及び作成
  - ア レセプトの点検、修正
  - イ 修正後のレセプトの再出力、差替え
  - ウ 修正後の保留分レセプトの作成
  - エ 校費負担患者に係るレセプト作成
  - オ 中央審査分の会計カード、日計表の作成及びレセプトとの突合

カ レセプト作成時の点検

- ・病院情報システムを利用したレセプトの内容チェック及び報告
- ・業務従事者による相互のチェック

② 院内審査

- ア 診療科、主治医名を元に診療科毎にレセプト等の配布
- イ 審査・修正後のレセプト等の回収、内容確認及び修正

③ 診療報酬請求書等の作成

- ア 仮総括表及び本総括表とレセプトの突合・集計
- イ 診療報酬請求書の作成
- ウ レセプト及び診療報酬請求書の社会保険診療報酬支払基金（以下「基金」という。）・国民健康保険団体連合会（以下「国保」という。）別編綴処理

④ 保留レセプトの調査及び処理

- ア 保留原因の調査及び内容確認
- イ 医師等への連絡、調整及び保留処理
- ウ 保留する場合は、当該レセプトの複写を行い、債権管理画面において保留及び保留理由コードの入力処理を行う。
- エ 公費未決定以外の事由により保留となった場合は、その事由を当月 15 日までに委託者に報告し、翌月には請求する。
- オ 公費等未決定患者へ決定確認、決定通知等提出督促を行い、保留レセプト圧縮に努め、毎月督促状況を委託者に報告する。

⑤ 返戻レセプトの調査及び処理（管理について）

- ア 返戻事項の調査及び内容確認
- イ 自主返戻手続き
- ウ 医師等への連絡、調整及び再請求処理

⑥ 査定減の調査及び処理

- ア 査定減事項の調査及び内容確認、報告
- イ 医師等への連絡、調整

⑦ 突合点検処理

- ア 処方箋内容不一致連絡書の内容確認及び報告業務

⑧ 再審査請求の手続き

- ア 再審査請求に係る調査及び内容確認
- イ 医師等への連絡、調整
- ウ 再審査請求手続き

⑨ 専門スタッフによるレセプトの主要事項の再チェック。

⑩ その他外来診療に係るレセプト及び請求書作成業務に関すること

(7) その他の外来診療等に係る請求業務（患者請求以外）

① 医療機関、療養所及び介護施設等間の診療

- ア 医療機関、療養所及び介護施設等との算定及び請求方法等の調整

- イ レセプト作成、明細表作成、請求書作成及び送付
  - ② 労災保険に係る診療
    - ア 申請処理、症状照会・意見書作成及び保険者との調整等の業務
    - イ レセプト作成、請求書作成及び送付
    - ウ 保留、査定減の調査及び処理
  - ③ 公務災害に係るレセプト作成、請求書作成及び送付
  - ④ 沖縄復帰特別措置（結核・精神）に係るレセプト作成、請求書作成及び送付
  - ⑤ 自動車損害賠償保険診療
    - ア 患者及び患者代理人（弁護士等）保険会社、各保険者との算定、請求方法等の調整
    - イ 自動車損害賠償保険診療診断書等の交付手続き
    - ウ 診断書等に基づくレセプト作成、保険会社等への請求書作成及び送付
  - ⑥ 移植ドナー及びドナー候補レセプトの調整・管理
- ※②から④における請求書作成及び送付については、入院診療に係る分も行う。

(8) その他の外来診療及び入院診療等に係る請求業務

- ① 生活保護に係る診療
  - ア 生活保護受給状況の福祉事務所への確認
  - イ 未着医療券の福祉事務所への発行依頼
  - ウ 医療券に記載された受給者番号等データ入力
  - エ 福祉事務所から依頼された医療要否意見書等の受付、主治医への作成依頼及び返送（不必要な医療券の返送業務を含む。）
  - オ 福祉事務所から依頼された生活保護受給にかかる照会文書の受付、主治医への作成依頼、返送
  - カ その他、生活保護に係る業務
- ② 妊婦一般健康診査、乳児精密、1歳6ヵ月児精密及び3歳児精密検診の手続き、明細表作成、請求書作成及び送付業務
- ③ 介護保険等意見書に係る業務
  - ア 保険者等から依頼された医師意見書の受付、主治医への作成依頼及び返送
  - イ 医師意見書作成に係る明細表作成、請求書作成及び送付業務
  - ウ その他、介護保険等意見書に係る業務
- ④ 医療照会対応業務
  - ア 保険会社等から依頼された内容照会文書の受付、主治医への作成依頼、返送、請求書作成、送付業務及び面談日程調整
  - イ 医師指示書（訪問看護指示書、訪問薬剤管理指導指示書・情報提供書、介護職員等喀痰吸引等指示書、等）の受付、主治医への作成依頼、返送、請求書作成及び送付業務
  - ウ 症状詳記及びレセプト受診日確認等
- ⑤ 妊婦H I V抗体検査の手続き、明細表作成、請求書作成及び送付業務
- ⑥ 重度心身障害者医療の手続き、明細表作成、請求書作成及び送付業務
- ⑦ インフルエンザワクチン接種の手続き、明細表作成、請求書作成及び送付業務
- ⑧ 各種ワクチン接種の手続き、明細表作成、請求書作成及び送付業務

- ⑨ 検診命令書作成の手続き、明細表作成、請求書作成及び送付業務
- ⑩ その他診療にかかる手続き、明細表作成、請求書作成及び送付業務
- ⑪ 医療材料保険請求ラベルの読み込み

#### (9) D P C 関連業務

- ① 様式 1 の入力、確認及び承認等
  - ア 様式 1 の必須項目のうち、医師が入力しない項目については、病院情報システムの診療情報、看護情報等を参考に入力及び承認処理を行う。
  - イ 様式 1 について、医師の入力誤りや入力漏れ等の確認を行い、主治医、病棟医長及び包括担当医師へ照会する。照会内容が確定したあと承認処理を行う。
  - ウ 様式 1 の内容を入力支援ソフトでエラーチェックを行い、エラー内容について診療情報管理士、担当者と確認をする。照会内容が確定したあと承認処理を行う。
- ② 退院時に確定された D P C、I C D 1 0 - コード等のレセプト情報と様式 1 との検証を行う。
- ③ 毎週、様式 1 未入力分の督促リストを作成、主治医、病棟医長及び包括担当医師に対し入力の督促を行う。
- ④ システム管理室から提供される様式 4 の基本データと医事保険情報との照合を行い様式 4 の確定をする。
- ⑤ 様式 4 と様式 1 を照合し、様式 1 対象外データの抽出を行う。
- ⑥ 様式 1 及び様式 4 の記録媒体への保存及び管理
- ⑦ 持参薬区分のデータ作成業務について
  - ア 入力誤りや入力漏れ等を確認し、入力者（医師、薬剤師等）に訂正や入力の依頼を行う。
  - イ 定期的に未入力分の督促リストを作成し、入力者（医師、薬剤師）に入力の督促を行う。
  - ウ 入力誤りや入力漏れが解消されたあと、医事送信処理を行う。
  - エ 医事送信後のエラー内容の確認及びデータの訂正を行う。
- ⑧ 上記①から⑦の業務は、毎月 2 0 日までに前月の退院患者分（歯科口腔外科を除く。）について行い、データを医事課へ提出する。ただし、「D P C 影響評価調査」の提出月は期限を医事課担当と調整する。

#### (10) 診療費収納業務

- ① 業務開始時に収入・債権管理係から、釣銭及び収納印を受領する。
- ② 診療費計算により発行された請求データに基づき現金を収納、またはクレジットカードあるいはデビットカードの決済処理を行い、領収書及び明細書を交付する。
- ③ 患者の都合により当日支払いができない患者、あるいは診療費が計算できないため帰宅させる患者については、債務確認書を徴する。同様に、当日分以外の未収がある場合も督促するとともに債務確認書を徴する。必要に応じて連帯保証人制度及び医療費用保証制度の説明を行う。
- ④ 必要に応じて高額療養費制度の説明及び高額貸付書類の作成を行う。
- ⑤ 支払窓口閉鎖後、収納した現金及びクレジットカードとデビットカードを料金サマリデータと突合、確認のうえ、診療料金集計及び引継票（窓口用）に記載する。
- ⑥ 収納した現金を入金機に入金を行い、クレジットカードとデビットカードの売上票並びに収納印を収入・

債権管理係へ引き渡し、確認を受ける。

- ⑦ 当日の外来診療において会計手続きをしないまま帰宅した患者に対して、翌日以降に未収リストを作成してSMS又は電話で診療費の連絡及び支払い予定日の確認を行い、連絡済リストを収入・債権管理係へ提出する。
- ⑧ 未収患者のうち債権業者へ委託していないものについて、未収データ及び債務確認書より対象者を抽出し、請求書の送付・電話連絡等、収入・債権管理係と連携して督促を行う。
- ⑨ 患者からの依頼に基づき領収証明書を発行する。また、あと払い領収書についても発行する。
- ⑩ 外国人患者のうち、国内外医療保険対応患者の同意書等を徴する。
- ⑪ その他診療費収納業務に関すること。

(1 1) 歯科口腔外科外来業務（歯科口腔外科外来（Mブロック）における計算業務等）

- ① 診療の都度、電子カルテやその他帳票等と請求内容との点検及び確認を行う。
- ② 医学管理料等の請求漏れの点検、確認及び連絡・調整
- ③ 保険適用外材料等の請求漏れの点検、確認及び入力
- ④ その他、診療報酬請求に関する事項について、請求漏れの点検、確認及び入力を行い、是正事項等について医師等に確認及び調整を行い委託者へ報告する。
- ⑤ 診療費計算業務
  - ア 外来受付票・伝票類及び診察券の受領、確認及び入力
  - イ 診療オーダの取込み及び歯科単独患者への診療費の請求
  - ウ 診療費計算結果の確認及び確定
  - エ 支払い及び料金計算できない患者への説明
  - オ その他の診療料金計算業務に関すること

(1 2) その他

- ① 医療保険制度及び診療報酬の改定に伴う対応
  - ア 点数マスター検証及び確認作業
  - イ 情報の提供（関連法令の改正等）
- ② 公費申請等（延長含む）の患者への確認及び指導
- ③ レセプト、会計カード、伝票類・指示書等各種帳票の整理
- ④ 伝票等の新規作成等における情報提供、本院職員との調整
- ⑤ 紹介状について医療福祉支援センターのデータとの突合
- ⑥ 後発医薬品・一般名代替調剤実施報告書記載等業務
  - ア 対象患者のID検索及び記載
  - イ 処方医師の診療科記載
  - ウ 1枚毎にファイリングし、病歴室へスキャン依頼及び送付

○ 救急部業務（救急部における受付計算業務等）

（時間内業務及び本院が標榜している診療時間以外の業務）

(1) 時間内受付窓口及び計算業務

- ① 初診・再診の受付、登録

- ア 初診申込書の説明及び確認、受領
- イ 紹介状の確認・複写及び医療福祉支援センターへの送付、基本登録、外来受付票及び診察券等の発行
- ウ 労災、業務上の負傷、交通事故等の確認
- ② 保険登録業務
  - ア 保険証・受給者証等の確認及び入力（入院基本登録を含む。）、マイナンバーカード提示時の対応。外国人患者の場合は、身分証、保険証の確認及びスキャン。また支払方法及び注意点の説明、「国籍」及び「在留中の有無」等の確認および登録
  - イ オンライン資格確認の説明及び資格確認情報取得
  - ウ 診療履歴等確認 ・外来受付票、診察券等の発行
- ③ 診療行為の入力及び確認処理
  - ア 外来受付票、伝票類及び診察券の受領、確認及び入力
  - イ 診療オーダー取込み
  - ウ 診療費計算結果の確認及び確定
- ④ 来院者（患者を含む。）及び電話による問い合わせの対応
- ⑤ 診療科等、中央診療部門等との連絡調整
- ⑥ 関係帳票類の整理、保管
- ⑦ その他窓口関連業務（診断書等の受け渡し、忘れ物の管理・保管、セキュリティーカード発行及び回収等）
- ⑧ 業務開始前、終了後における診察券発行機及びプリンターの消耗品、初診申込書等の様式類の在庫確認（定数管理）、補充作業及び報告
- ⑨ 沖縄県ヘリコプター等添乗医師確保事業における当番日の患者搬送の際の請求等
- ⑩ 救急時医療情報閲覧システム利用時の対応
  - マイナンバーカードを用いた患者本人による同意取得困難な場合の患者情報取得のための受付

## （２）時間外診療費計算業務

- ① 保険登録業務
  - ア 保険証・受給者証等の確認及び入力（入院基本登録を含む。）、マイナンバーカード提示時の対応
  - イ オンライン資格確認の説明及び資格確認情報取得
  - ウ 診療履歴等確認
- ② 診療行為の入力及び確認処理
  - ア 外来受付票、伝票類及び診察券の受領、確認及び入力
  - イ 診療オーダー取込み
  - ウ 診療費計算結果の確認及び確定
  - エ 診断書・証明書の交付
  - オ 17時以降に診療が終了した外来患者の診療費計算

## （３）時間外受付窓口業務

- ① 時間外受診方法の説明
- ② 初診・再診等の受付
  - ア 初診申込書類の説明及び確認、受領
  - イ 紹介状の確認、基本登録、外来受付票及び診察券等の発行
  - ウ 救急部又は受診診療科案内
  - エ 公費負担医療の一部負担金上限額管理帳票等の記入及び返却
  - オ 外国人患者の場合は、身分証、保険証の確認及びスキャン。また支払方法及び注意点の説明、「国籍」及び「在留中の有無」等の確認および登録
- ③入院患者の受付
  - ア 入院申込書、入院保証書、入院誓約書、その他入院時に必要な書類の交付、書類内容説明、受領及び記載内容の確認
  - イ 入院受付、リストバンド、ベッドネーム帳票及び患者票の作成及びCSセット、TV、冷蔵庫レンタルの利用の確認、案内
  - ウ 入院保証書の確認・受理
  - エ 入院申込チェックリストの作成
  - オ 入院患者の診療科（病棟）案内
  - カ 入院当日に説明・受領もれや返却忘れがあった書類や保険証等の管理、対応
  - コ おきなわ津梁ネットワーク申込書交付、内容説明、受領及び記載内容の確認並びに当院電子カルテへの登録
- ④ 来院者（患者を含む。）及び電話による問い合わせの対応
- ⑤ 時間外入院患者へのセキュリティーカード発行および退院患者からのセキュリティーカード回収
- ⑥ 労災、交通事故、公務災害等の確認
- ⑦ 時間外受診及び入退院に係る救急部及び診療科等との連絡調整
- ⑧ 時間外受診患者についての医事課との連絡調整
- ⑨ 診療録に係る処理（再来患者等の病歴室等からの診療録出庫含む。）
- ⑩ 債務確認処理
- ⑪ おきなわ津梁ネットワーク既登録患者が、利用者カードを提示した際の当院電子カルテへの登録
- ⑫ 業務開始前、終了後におけるリストバンド等の消耗品及び入院申込書等の様式類の在庫確認（定数管理）、補充作業及び報告

#### （４）時間外診療費収納業務

- ① 収入・債権管理係から釣銭及び解剖謝金等を収納した手提げ金庫を受領する。
- ② 診療費計算により発行された請求データに基づき現金を収納、またはクレジットカードあるいはデビットカードの決済処理を行い、領収書及び明細書を交付する。
- ③ 患者等の都合により時間外に支払いを希望するものについて、診療費請求書等を確認の上、極力収納し、領収書及び明細書を交付する。
- ④ 患者の都合により当日支払いができない患者、あるいは診療費が計算できないため帰宅させる患者については、債務確認書を徴する（時間外退院含む）。同様に、当日分以外の未収がある場合も督促す

るとともに債務確認書を徴する。必要に応じて連帯保証人制度及び医療費用保証制度の説明を行う。

- ⑤ 業務時間中は、収納した現金及び釣銭等並びに収納印の保管は手提げ金庫を利用し、離室の際は、救急部受付の据置金庫に厳重に保管管理する。また、勤務交代の際は、収納した現金及び釣銭を料金サマリデータ等と突合、確認のうえ診療料金集計及び引継票（救急窓用）に記載し、次勤務者に引き継ぐ。
- ⑥ 手提げ金庫交換時は、収納した現金及び釣銭等を料金サマリデータ等と突合、確認のうえ、診療料金集計及び引継票（救急窓口用）に記載し、手提げ金庫に入れ、収入・債権管理係へ引き渡し、確認を受ける。

#### （５）時間外事務管理当直業務

- ① 再来患者等の病歴室等からの外来診療録出庫業務
- ② 委託者の指示に基づく公印の適切な使用及び管理
- ③ 入院中の患者の事故、傷害、盗難及び火災や災害等緊急時の連絡対応
- ④ 業務日誌の記入
- ⑤ 解剖及び献体に関する業務
- ⑥ 電話の対応
- ⑦ タクシーチケットの管理
- ⑧ 病院情報システムに係る障害等の連絡
- ⑨ 病院の施設及び設備に係る障害等の連絡
- ⑩ その他、緊急時の連絡対応

#### ○ 放射線部におけるクラーク業務

- （１）SPD業者と連携し、一般消耗材料、衛生材料、特定治療材料及び薬剤の請求とりまとめ等に関する支援業務
- （２）SPD業者と連携し、特殊材料（血管造影カテーテル・コイル・ステント等）の管理
- （３）入庫処理を行いコンピュータの在庫と実在庫の状況を確認する。
- （４）品目別に収納する。先入れ先出しで期限切れを起こさないように整理する。
- （５）定期的に在庫状況をチェックし、過剰在庫にならないように請求を調整する。
- （６）使用した材料が、医事請求伝票（X線照射録等）で報告されているかを請求漏れ防止の視点で確認する。
- （７）材料に関する問い合わせへの対応（業者・診療科・医事課・管理課等）
- （８）SPD業者と連携し、出庫処理が適正に行われているか定期的に確認する。変動の無い材料に関してはリストアップし、各診療科へ情報提供し有効活用できるように働きかける。
- （９）SPD業者と連携し、材料の保管基準を遵守し適正に保管する。

#### ○ ホスピタルコンシェルジュサービス（総合案内業務）

- （１）活動場所は主に総合受付付近を中心に、正面玄関でのお出迎え
- （２）困っておられる方への声かけ（ニーズ把握と判断。車いすの準備や見守りも状況に応じて実施。）

- (3) 来院された方から問い合わせのあった事項への説明、案内または担当部署への引き次ぎ
- (4) 来院された方からの意見等があった場合の報告
- (5) 病院設備（特に患者に直接関係するもの）の不具合箇所を発見した場合の速やかな関係部署への報告
- (6) その他、患者が安心して医療サービスを受けることができるための支援
- 在宅医療材料交付室業務
  - (1) 交付予定の在宅医療材料の準備、確認
  - (2) 在宅医療材料にかかる診療報酬請求についての関係者との調整
- 外来ブロック受付業務
  - (1) 外来窓口
    - ① 診療・看護に関する伝票類の補充・整備
    - ② 問診票や患者指導パンフレットなどのコピー
    - ③ 各電子カルテ、プリンター、計測機器の立ち上げ
    - ④ 患者到着確認
    - ⑤ 新患患者の問診票の記入依頼
    - ⑥ 検査・他診療科等の案内
    - ⑦ 併科受診患者の調整
    - ⑧ 診察終了後の書類確認
      - ア 次回予約確認
      - イ 処方箋の押印確認
      - ウ 検査等の説明書・同意書のコピー
      - エ 検査説明
      - オ 計算担当者との連絡調整
    - ⑨ 患者案内
  - (2) 電話対応
    - ① 予約変更・確認
    - ② 受診相談の取り次ぎ
    - ③ 書類関連の問い合わせ対応
  - (3) 書類関連
    - ① 診療情報提供書の手渡し
    - ② 検査等の説明書・同意書のコピーをスキャン依頼
    - ③ 関連部署への書類提出
    - ④ 地域連携室へのFAX依頼
    - ⑤ 封筒やインクリボン等の補充
    - ⑥ 事務用品の物流請求
  - (4) A I 電話（患者向け）・Web予約受付による予約変更・確認の対応
  - (5) その他、受付業務全般
- その他業務

(1) 減点状況の分析（外来診療に係る分）

毎月送付される支払基金及び国保からの「減点通知書」を基に減点の状況の分析を行う。具体的には、数ヶ月分の状況を基に各種分析表の作成を行い、各種分析表の結果に基づき、その対応策について毎月委託者と受託者で検討する。

(2) 検討会等の実施

委託者が企画する、医局、看護部等に対して適正な診療報酬請求に係る検討会等の実施に際しては、協力すること。

(3) 病院情報システムのチェック機能を活用した適正な請求業務

- ① レセチェック等システムのチェック機能を活用して適正な請求業務を行う。
- ② 適正な請求業務を行うため、レセチェック等システムのチェック機能の内容更新を委託者と共同で随時行い、チェック機能の向上に努める。

(4) 精度調査への対応

本院が実施するレセプト制度調査へ協力すること。また、その調査結果については結果を分析しその対応を行うこと。

## 11. 業務上の留意点

- (1) 従事職員は医事課職員と日々協力して業務を遂行すること。
- (2) 紹介状登録業務は、患者が診療科外来窓口に到着するまでに紹介状登録を行うこと。
- (3) 収納業務従事者は、計算業務従事者と兼ねることができない。
- (4) 外来ブロック計算窓口における患者1人当たりの計算業務は、外来計算窓口より短い時間でできること。
- (5) 計算待ち時間が20分を超えた時は、人員配置の工夫を行い、待ち時間短縮に努めること。
- (6) 窓口混雑時は外来計算窓口を全て開ける等、待ち時間短縮に努めること。
- (7) 受託者は、毎月、診療に係る情報（各種伝票含む。）とレセプトを照合し、過誤の状況と改善策の報告を行い、レセプト精度の向上を図ること。
- (8) 受託者は、委託者の指示に従い、公印（琉球大学病院印）が適切に使用されるよう管理し、公印が使用されないときは、手提げ金庫を利用し厳重に保管するものとする。なお、17時15分から翌日8時30分の間は、救急部備え付けの保管庫に厳重に保管するものとする。

## 12. 一般事項

- (1) 業務遂行にあたっては、本学の基本方針と整合性を保ち、本学職員の指示に対し、迅速に対応する体制のもと、責任をもって委託の実施にあたるものとする。
- (2) 本学職員からの口頭注意や、インシデント、インシデントに繋がらなかったが注意が必要なヒヤリ・ハット事例を改善策とあわせて所定の用紙に記載し速やかに現場責任者へ提出すること。また改善策を講じるとともに必要に応じて事例ミーティングを行いスタッフへ周知すること。
- (3) 委託者と定期的にミーティングを行うこと。
- (4) 作業に必要な設備・備品・消耗品等については、委託者が提供した物を使用すること。
- (5) 受託者は、貸与された什器備品、機器等に異常を感知した場合には、直ちに本学に連絡し、適切な指示を仰ぐものとする。なお、受託者の明らかな過失による機器等の損失については受託者負担とする。
- (6) 業務従事者は、受託者負担の業務に適した服装をし、姓名を明らかにした社名入りの名札をつけること。

- (7) 感染対策が十分に行われているか、受託責任者は適宜確認を行うこと。
- (8) 業務従事者は、言葉遣い、動作に注意し、他の者に不快の念を与えないこと。
- (9) 受託者は、業務従事者の衛生、風紀及び規律の維持に関し、一切の責任を負うこと。
- (10) 受託者は、業務従事者の連絡体制を整えること。また、業務従事者が業務を遂行できない事由が生じた場合には調整および人員配置を行い、診療等に支障のないよう業務を履行するものとする。
- (11) 受託者は、業務従事者の勤務不良等により、本学の運営に支障をきたす恐れがあると委託者から指示された場合には、業務従事者の変更に応じるものとする。
- (12) 受託者は、貸与された什器備品、機器等に異常を感知した場合には、直ちに本学に連絡し、適切な指示を仰ぐものとする。なお、受託者の過失による機器等の損失については受託者負担とする。
- (13) 施設の利用にあたっては本学各規程を遵守すること。
- (14) 医事業務遂行上、必要な光熱水費、消耗品費等は本学の負担とする。
- (15) 受託者は、本学の様々な情報を知り得る立場にあるため、管理の厳粛性、公平性に立ち、特に守秘義務、個人情報の保護を遵守するとともに、別紙「個人情報の取り扱いに係る遵守事項」を遵守すること。また、知りえた情報の院外持ち出し及び口外を一切禁止とすること。
- (16) 受託者は、この業務を遂行するに当たり、応札時に本学に提出した以外の別な会社・個人等に業務の再委託を行うことはできない。
- (17) 受託者は、本学で実施される医療立入検査、消防立入検査等の対象となることを踏まえ、これらの検査に関連する法令等を遵守すること。
- (18) 業務従事者は、公共交通機関の利用に協力するとともに、本学駐車場を使用する場合は、本学の指示に従うものとする。
- (19) 本仕様書は、大要を示すものであり、本仕様書に明記されていない事項であっても、本学が業務に関連すると判断し、業務上必要と認められた事項は、その都度、受託者に指示することができる。なお、業務内容等を変更する必要があると認めた場合、双方協議のうえ、変更を行うものとする。

### 13. その他

#### (1) 費用負担区分

費用項目	委託者	受託者
受託者の業務遂行上必要な諸帳票類及び事務用品等	○	
受託者の業務遂行上必要な消耗備品費	○	
医療情報システム	○	
事務費		○
水道光熱費	○	
通信費	○	
受託者が本社、営業所等と連絡を取る際の電話回線等の整備、通信費		○
修繕費（受託者の責に帰す場合）		○
受託者の雇用する業務従事者等の労務費（福利厚生費、保健衛生費(健康診断・予防接種等)、交通費、教育研修費等含む）		○
定期清掃費	○	
運用開始準備期間の準備・引き継ぎに要する費用		○

(2) 運用開始準備

- ① 業務開始までに、業務従事者に対し、十分なスタッフシミュレーションを行うこと。
- ② 上記の項については、受託者自らが率先して提案を行い、本学各部署担当者と適宜調整し、進捗管理を行うこと。

(3) 業務の質の評価

- ① 業務の質を維持・向上することを目的として、評価項目を定め、委託者が受託者の業務の評価を行う。評価項目については、委託者・受託者の双方協議によって定め、業務期間中に適宜見直しを行うものとし、月に1度、評価結果を確認する協議を行うこと。なお、評価結果について委託金額の増減を行うものではない。

(4) 契約終了時における本業務の引継ぎ

- ① 本業務の契約を終了する際には、新たに本業務を受託する者（以下、「新受託者」という。）及び委託者に対し、業務引継書を作成し提出すること。
- ② 受託者は、新受託者に対し、本業務の全てを遺漏無く、真摯に引き継ぐこと。
- ③ 業務引継書に基づき、本業務の引き継ぎを終了した時点で、受託者及び新受託者は引継完了報告書に署名・捺印し委託者に提出すること。