

医療事務業務委託 業務詳細

I 外来受付業務				・受付業務については患者の待ち時間短縮に努めるとともに、順番待ち患者への声かけ等配慮を行うこと ・来院者の患者移動・搬送介助
1	総合受付業務			総合受付業務については時間帯によって混雑する窓口が異なるため、弾力的に人員を配置する
1.1	初診受付			
	1.1.1	初診受付業務		
		1.1.1.1	受診希望患者記載の申込書についての説明及び記載内容の確認・紹介状の有無の確認	
		1.1.1.2	受診患者から申込書、健康保険証(各種医療受給者証を含む)を受取り、診察券の有無を確認	オンライン資格確認への対応を含む
		1.1.1.3	自賠責保険使用についての説明及び確認	
		1.1.1.4	労災指定様式についての説明及び確認	
		1.1.1.5	生保医療券の確認	
		1.1.1.6	健康保険証の保険情報確認(コピー)・登録、患者への返却	
		1.1.1.7	受診履歴及び登録患者情報、保険情報の確認と更新	
		1.1.1.8	新規患者(受診履歴が存在しない患者)に対する患者情報、保険情報の入力と患者番号取得 ※保険証を持参していない患者に対する治療費支払い及び保険証提示に関する説明	
		1.1.1.9	当日診療の受付(医院紹介等予約患者を除く)	
		1.1.1.10	診察券、受付票の発行	
		1.1.1.11	患者へ診察券と受付票を渡し、提出場所、待合場所の案内	
1.2	再診受付			
	1.2.1	再来受付機対応業務		
		1.2.1.1	再診患者に対する再来受付機利用案内	
		1.2.1.2	再来受付機の消耗品補充等の対応(再来受付機用の紙の補充、在庫管理も含む)	
	1.2.2	再診受付業務		
		1.2.2.1	健康保険証(各種医療受給者証を含む)及び診察券の持参確認	オンライン資格確認への対応を含む
		1.2.2.2	登録保険情報の確認、変更入力(健康保険証はコピーを取得し、確認処理後患者へ速やかに返却)	
		1.2.2.3	当日診療予約の取得(医院紹介等予約患者を除く)	
		1.2.2.4	患者へ受付票を渡し、提出場所、待合場所へ案内	
	1.2.3	その他		
		1.2.3.1	診察券の在庫管理	
		1.2.3.2	各種窓口案内	
		1.2.3.3	来院者の適切な部署への案内	
1.3	計算受付			
	外来計算業務に関する次の事項			
	1.3.1	外来診療費算定業務		
		1.3.1.1	発生利用伝票の受取り(発生した場合)	
		1.3.1.2	医事会計システムによる外来診療費算定	
		1.3.1.3	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	
		1.3.1.4	医師、看護師等へのオーダー漏れの確認、追加オーダー依頼	

医療事務業務委託 業務詳細

		1.3.1.5	未実施オーダー、未取り込みオーダーの確認	
		1.3.1.6	外来会計に係る患者からの問い合わせ対応	
		1.3.1.7	会計計算内容の検証と修正	
		1.3.1.8	院外処方箋の保険確認	
		1.3.1.9	会計待ち番号票の出力、患者への受渡し	
	1.3.2		外来治療費返金業務	
		1.3.2.1	受領済み金額の確認	
		1.3.2.2	保険情報等の修正及び再計算処理	
		1.3.2.3	修正した請求領収書を作成	
	1.3.3		入院診療費算定業務	必要に応じて病棟で業務を行う。
		1.3.3.1	医事会計システムによる入院診療費算定	DPCへの対応も含む
		1.3.3.2	患者自己負担限度額、食事標準負担額の確認と入力	
		1.3.3.3	入院患者、継続入院患者の保険証、公費医療証等の確認	
		1.3.3.4	電子カルテ病名の確認と主治医への記載漏れ、修正を医師に依頼	
		1.3.3.5	医師、看護師等へのオーダー漏れの確認、追加オーダー依頼と取込み	
		1.3.3.6	各種加算に関して、要件を満たしているかの確認、記載漏れの場合は修正を医師・看護師等へ依頼	
		1.3.3.7	未実施オーダー、未取り込みオーダーの確認	
		1.3.3.8	入院請求書及び診療明細書の発行、患者病室への搬送と受渡し	休日夜間の臨時退院を除き退院時(当日16:30まで)に請求
		1.3.3.9	入院会計に係る患者からの問い合わせ対応	
		1.3.3.10	高額療養費(限度額適用認定証)の申請に係る案内と対応	3割負担患者すべて(短期入院除く)
		1.3.3.11	会計計算内容の検証と修正	
		1.3.3.12	診療費の納付に関する相談	
		1.3.3.13	支払い困難者に関する情報の収集、報告	
		1.3.3.14	退院毎に患者のDPCと出来高のレセプトデータを医師にフィードバックする	タイミングを調整
	1.3.4		振込案内書類の作成・送付	
	1.3.5		システムに係るマスター追加・修正依頼	
	1.3.6		院外薬局への処方箋に関する連絡及び院外薬局からの問い合わせ対応	
	1.3.7		諸証明書(支払証明書等)の作成	
	1.3.8		診療科からの貸出依頼に基づく各種貸出物品の預かり金の請求書発行(杖類等)	
1.4			会計受付	
	1.4.1		窓口出納業務	
		1.4.1.1	診療費・健診費用等の受領及び領収書等のお渡し	
		1.4.1.2	POSレジ入金処理	
		1.4.1.3	クレジット支払い対応	
		1.4.1.4	手持ち金不足患者への誓約書記載説明、未払い理由、入金予定日の確認及び記入	
		1.4.1.5	治療費精算患者に対する差額返金処理	
		1.4.1.6	診療費の納付に関する相談対応	
		1.4.1.7	診療報酬に関する問い合わせに対応	
		1.4.1.8	次回受診日の確認と説明	

医療事務業務委託 業務詳細

		1.4.1.9	自動精算機利用者の対応	
	1.4.2		未収金対応	未収発生日の翌月末までは委託対応、それ以降は職員対応
		1.4.2.1	未収金情報の入力・更新・報告	
		1.4.2.2	電話、封書による支払い通知	書類の作成・発送作業を含む
		1.4.2.3	納付誓約の取り付け	
		1.4.2.4	対応記録・伝票調定作成その他一連管理	
		1.4.2.5	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	
1.5			紹介受付	
	1.5.1		紹介受付業務	
		1.5.1.1	紹介患者の紹介状及び保険証の確認	オンライン資格確認への対応を含む
		1.5.1.2	紹介状の開封	
		1.5.1.3	紹介状の電子カルテシステムへの取り込み ※紹介状添付データの電子カルテシステムへの取り込み	
		1.5.1.4	受診診療科の案内、受付票を引き渡し、提出場所、待合場所へ案内	
1.6			入退院支援センター	
	1.6.1		入退院支援センター業務	
		1.6.1.1	入院連絡に基づき、患者へ入院の説明及び入院関係書類受渡（CSセット、転倒予防、患者満足度調査・不在者投票など）	
		1.6.1.2	診察券の確認。確認後、入院手続き、書類の手渡し、病棟へ案内	
		1.6.1.3	患者家族（付き添い者）に対する入院案内の配布及び説明	
		1.6.1.4	医療保険証（医療受給者証を含む）、介護保険証、退院証明証等のコピーの取得	
		1.6.1.5	高額療養費（限度額適用認定証）の申請に係る案内と対応	
1.7			文書受付	
	1.7.1		診断書、証明書等文書の発行に関する業務	
		1.7.1.1	文書申請書の記載説明（やむを得ない場合、夜間休日は救急外来で対応あり）	
		1.7.1.2	依頼内容の確認と文書引き渡し期日等の説明	
		1.7.1.3	依頼された文書の登録	
		1.7.1.4	文書の電子カルテへのスキャン取り込み	
		1.7.1.5	文書料請求書の作成	
		1.7.1.6	申込者への文書作成完了の連絡	
		1.7.1.7	依頼者への作成済み文書の引き渡し	
	1.7.2		自賠責、労災保険適用患者等への対応	
		1.7.2.1	自賠責保険使用の確認	
		1.7.2.2	保険会社からの連絡対応	
		1.7.2.3	自賠責一括委任請求書類（明細書等）作成・請求業務	
		1.7.2.4	労災指定様式についての説明及び確認	
		1.7.2.5	生保医療券の確認	
		1.7.2.6	諸証明書（安全会・支払点数証明）の受付、請求	押印は病院職員対応
1.8			総合案内	
	1.8.1		院内の案内	

医療事務業務委託 業務詳細

	1.8.2	適正な窓口への案内	
	1.8.3	顔認証付きカードリーダーの操作案内	
	1.8.4	再来受付機の操作案内	
	1.8.5	自動精算機の操作案内	
	1.8.6	総合受付周りの患者誘導、案内	
	1.8.7	来院者の患者移動・搬送介助	
2	ブロック受付業務		
2.1	受付窓口業務		案内が必要な患者には、付き添う
	2.1.1	患者受付業務	
	2.1.1.1	患者から受付票を確認	
	2.1.1.2	患者に問診票を渡し、記入の依頼	
	2.1.1.3	問診票の記載内容に応じ検温、血圧、体重測定依頼	
	2.1.1.4	診察までに受付票問診票をスキャンする(ファイルにはさみ患者へ渡す場合あり)	
	2.1.1.5	電子カルテシステムへの到着受付の入力、診察室への割振操作	
	2.1.1.6	診察までの待合に関する説明	
	2.1.1.7	他科からの院内紹介患者への問診票の受渡し及び診察案内	
	2.1.1.8	診療情報提供書や他院予約票等患者さんへ手渡し交付	
	2.1.1.9	診療情報提供書等のスキャナ取り込み	
	2.1.2	紙カルテ対応業務	
	2.1.2.1	受診患者のカルテ準備と片付け	
	2.1.3	診療予約の登録・変更	
	2.1.3.1	予約変更、予約登録、キャンセルに係る手続き(オーダー発行)	
	2.1.3.2	病院都合での予約変更の際の、予約患者の予約調整及び電話連絡	
	2.1.3.3	受付・受診に関する問い合わせ電話への対応	
2.2	バックヤード業務		
	2.2.1	患者受付業務	
	2.2.1.1	外来検査同意書の患者への記入依頼	
	2.2.1.2	緊急入院時等、他部署への案内	
	2.2.1.3	中待合への声掛け	
3	部門受付		
3.1	中央採血(採血・採尿)部門		
	3.1.1	患者到着後、受付、受付票の確認	
	3.1.2	検査待合へ案内	
	3.1.3	検体の受取り、搬送	
	3.1.4	外注検査の件数、金額集計	
	3.1.5	一部検査説明	
	3.1.6	他部門への案内	
	3.1.7	止血バンドの取り外し、絆創膏の貼付	
	3.1.8	配布品の補充	

医療事務業務委託 業務詳細

3.2	中央処置室	
	3.2.1	患者到着受付、ベッドへの案内
	3.2.2	検査、注射、処置項目の確認、説明
	3.2.3	注射指示票の出力、同意書のスキャン
	3.2.4	ベッド毎の患者名・所在の確認
	3.2.5	処置後のスケジュール案内
	3.2.6	予防接種時の健康手帳貼付用シールの貼付
	3.2.7	混雑時の患者への声かけ
3.3	放射線部門	
	3.3.1	患者到着後、受付票の確認
	3.3.2	検査、前処置項目の確認(必要なオーダーがされていない場合は、医師に確認)
	3.3.3	問診票、同意書等の確認(前日、当日)
	3.3.4	スキャナが必要な書類は、(バーコード台紙とともに)その場で取り込み
	3.3.5	更衣が必要な場合、更衣室の案内
	3.3.6	検査スケジュールの説明、案内
	3.3.7	画像データコピー依頼対応、作成
	3.3.8	病診連携当日検査説明対応
	3.3.9	待ち時間短縮対応(他ブロック等への連絡、案内)
	3.3.10	待合患者の状態確認
	3.3.11	放射線待合へ案内、到達確認
3.4	内視鏡部門	
	3.4.1	患者到着後受付、受付票の確認(入院患者の場合は当該病棟との連絡) 血圧測定の内案内とデータの連携
	3.4.2	問診票、同意書等の記入説明
	3.4.3	スキャナが必要な書類は、(バーコード台紙とともに)その場で取り込み
	3.4.4	更衣が必要な場合、更衣室の案内
	3.4.5	内視鏡待合へ案内
	3.4.6	検査後の患者へ絶飲食、CF後の注意事項の説明
3.5	生理検査部門	
	3.5.1	患者到着後、受付票の確認
	3.5.2	問診票、同意書等の記入説明、貸出票受取り
	3.5.3	スキャナが必要な書類は、(バーコード台紙とともに)その場で取り込み
	3.5.4	生理検査待合へ案内
	3.5.5	検査スケジュールの案内
	3.5.6	待ち時間短縮対応 他ブロックへの連絡・案内
	3.5.7	予約検査時の関係科連絡
3.6	リハビリテーション部門	
	3.6.1	予約変更、予約登録、キャンセルに係る手続き(オーダー発行)
	3.6.2	病院都合での予約変更の際の、予約患者の予約調整及び電話連絡
	3.6.3	受付・受診に関する問い合わせ電話への対応

医療事務業務委託 業務詳細

		3.6.4	スキャナが必要な書類は、(バーコード台紙とともに) その場で取り込み	
		3.6.5	他ブロックへの連絡・案内	
		3.6.6	新患依頼の伝達	
	3.7		健診センター部門	
		3.7.1	予約業務	
		3.7.1.1	受診者登録	
		3.7.1.2	予約登録、予約の通知書送付	
		3.7.1.3	案内文書・問診票・便容器発送	
		3.7.1.4	受診項目確認	
		3.7.1.5	予約変更・キャンセル	
		3.7.1.6	キャンセル時の関係科連絡	
		3.7.1.7	予約者電話連絡・病院都合での予約変更の際の、予約患者の予約調整及び電話連絡	
		3.7.2	当日業務	
		3.7.2.1	受診者の受付、問診票、提出検体等の受取り・確認	
		3.7.2.2	注意事項、スケジュールの説明	
		3.7.2.3	書類のスキャナ取込	
		3.7.2.4	更衣が必要な場合、更衣室の案内・忘れ物確認	
		3.7.2.5	身長・体重・血圧・視力測定を実施	
		3.7.2.6	検体の搬送	
		3.7.2.7	会計処理、会計への案内	
		3.7.2.8	検査項目変更時の追加・削除・修正処理及び院内連絡	
		3.7.2.9	受診者誘導	
		3.7.2.10	保険証確認	オンライン資格確認への対応を含む
		3.7.3	保健指導案内業務	
		3.7.3.1	保健指導対象者の把握処理	
		3.7.3.2	保健指導対象者の相談室への案内	保健師不在日のみ
		3.7.4	結果表処理業務	
		3.7.4.1	健診システムへの結果入力	
		3.7.4.2	医師への結果作成依頼及び読影依頼	
		3.7.4.3	医師からの指示による結果確認、修正入力	
		3.7.4.4	結果表の点検、郵送	
		3.7.5	健診の準備業務	
		3.7.5.1	使用する物品の必要に応じた消毒、健診衣・スリッパ等の準備、整理、使用後の健診衣・タオル・リネンの搬送	
		3.7.5.2	所見記入用紙・問診票等の印刷、準備	
		3.7.5.3	検査項目及び健診費用の確認	
		3.7.5.4	胃部X線受診者の下剤の準備	
		3.7.5.5	健診予定表等の担当部署への配布	
		3.7.5.6	翌日の検体検査の準備	
		3.7.6	団体請求業務	

医療事務業務委託 業務詳細

		3.7.6.1	健診結果データ作成、請求書の作成、送付	押印は病院職員対応
		3.7.6.3	保健指導結果データ作成、請求書の作成、送付	
	3.7.7		健診の事後フォローアップ業務	
		3.7.7.1	要精密検査対象者・追跡調査対象者への通知	
		3.7.7.2	要精密検査対象者・追跡調査対象者結果返送のデータ入力	
	3.7.8		その他健診業務に関すること	
		3.7.8.1	印刷物の在庫確認、補充	
		3.7.8.2	ロッカーの整理・清掃、鍵の管理	
		3.7.8.3	健診結果CD-Rの作成依頼、発送	
		3.7.8.4	ウォーターサーバーの清掃・水の補充、消毒液の補充	
	3.8		その他共通事項	
		3.8.1	クリアファイル管理	
		3.8.1.1	クリアファイルの消毒、補充等	
II 医事業務				
4 受付業務以外の一般医事				
	4.1		レセプト業務	
		4.1.1	レセプト点検業務	
		4.1.1.1	外来・入院・訪問看護ステーションレセプトの事務点検	
		4.1.1.2	医師へのレセプト点検依頼	
		4.1.1.3	医師への症状詳記依頼	
		4.1.1.4	医師レセプト点検後の修正箇所等再点検	
		4.1.1.5	点検結果報告書作成	
		4.1.2	レセプト請求業務(医科、歯科、労災、訪問看護ステーション)	
		4.1.2.1	保険情報等の確認・修正	
		4.1.2.2	提出用レセプトデータの修正	
		4.1.2.3	請求関連帳票の出力と編綴処理	
		4.1.2.4	返戻・月遅れレセプト請求処理	
		4.1.2.5	集計帳票作成	
		4.1.2.6	レセプト請求・再審査請求・返戻依頼等	
		4.1.3	その他レセプト関連業務(医科、歯科、労災、訪問看護ステーション)	
		4.1.3.1	請求集計、返戻・減点集計作成と返戻・減点分析	
		4.1.3.2	査定レセプトの再審査請求処理	
		4.1.3.3	再審査請求に係る復点分析とフィードバック、改善案の提示	
		4.1.3.4	保留、返戻の状況報告等、月報作成支援データ作成	
		4.1.3.5	専門職員による定期的なレセプト監査及び結果報告(年2回以上)	
	4.2		診療情報管理業務(診療情報管理士)	
		4.2.1	DPCに関する業務(コーディング、厚生労働省DPC調査を含む)	
		4.2.2	診療録の量的点検	
		4.2.3	サマリの点検	

医療事務業務委託 業務詳細

4.3	その他の事務処理業務		
	4.3.1	書類の記載確認 紹介状の処理スキャナ取り込み業務 退院後の患者フォルダの処理と返却	
	4.3.2	患者基本情報変更連絡への対応	
	4.3.3	消耗品の在庫確認及び払い出しの請求	
	4.3.4	在宅療養指導管理料算定患者の確認	
	4.3.5	高額委任(保険者側へ)請求行為	
	4.3.6	各種収益関連資料作成のためのデータ抽出(調定・統計・科別・行為別等・診療実績諸資料)	
	4.3.7	各種統計資料・使用量実績患者数統計(科別・新患・再来・外来・病棟別・入院・退院・診療月報等)、診療実績諸資料作成のためのデータ抽出	
	4.3.8	施設基準等東海北陸厚生局・支払基金・国保連合会等届出報告書の作成支援	
	4.3.9	各種委員会事務局関連の資料作成支援、一部委員会の資料作成・進行	
	4.3.10	過誤納還付調書作成	
	4.3.11	各種統計・調査(公的機関からの調査・統計資料)作成支援	
	4.3.12	氏名に外字が含まれる患者・外国人について、保険証・在留カード等をスキャンし、電子カルテに取り込む	
Ⅲ 救急受付・診療時間外医事業務			
5	救急受付関連業務		
5.1	救急受付		
	5.1.1	受診希望者に対する申込書の記入説明	
	5.1.2	受診患者からの申込書、問診票の受領、健康保険証(各種医療受給者証を含む)及び診察券の確認	
	5.1.3	受診履歴及び登録患者情報の確認	
	5.1.3.1	診察券の提示が無い患者については受診履歴を検索し患者番号を確認	
	5.1.3.2	受診履歴が存在する患者は申込書、問診票、健康保険証から登録患者情報に変更がないか確認	オンライン資格確認への対応を含む
	5.1.3.3	変更がある場合には、変更項目の登録情報を更新	
	5.1.3.4	新規患者(受診履歴がない患者)は患者情報を入力し患者番号を取得するとともに診察券を発行	
	5.1.3.5	新規患者、保険証変更・更新患者の健康保険証コピーの取得	
	5.1.3.6	受診科の受付登録と受付票の発行	
	5.1.3.7	受付票出力内容の確認と今回保険情報の記載	
	5.1.3.8	待合場所案内	
	5.1.3.9	事務当直日誌の記載	
	5.1.3.10	休日・夜間の救急車受け入れ要請その他の電話取り次ぎ(青PHS以外)	
	5.1.3.11	時間外・平日とも受付業務 コピー・スキャン・会計への誘導など	
	5.1.3.12	自立した患者の検査に必要な他部門への誘導	
	5.1.3.13	体温測定の結果を記入	
	5.1.3.14	有熱患者の待合誘導	
5.2	診療費算定に関する次の事項		
	5.2.1	受付票の受け取りと実施項目の確認	
	5.2.2	医事会計システムへの診療内容入力(オーダーの取り込みと修正入力)	
	5.2.3	未実施オーダー、未取り込みオーダーの確認	
	5.2.4	外来請求書、領収書、明細書の発行	
5.3	診療費受領に関する次の事項		

医療事務業務委託 業務詳細

	5.3.1	患者への診療費請求、料金受領及び領収書・明細書発行	
	5.3.2	お薬引換券(院内処方患者)の引き渡しと薬受取りに関する説明	
	5.3.3	手持ち金不足患者への誓約書記載説明、未払い理由、入金予定日の確認及び記入	
	5.3.4	領収書控えの保管	
6	診療時間外医事業務		
6.1	時間外・休日における入院患者の入院費受領事務		
	6.1.1	POSレジへの入金処理	
	6.1.2	患者への診療費請求、料金受領及び領収書・明細書発行	
	6.1.3	領収書控えの一時保管	
6.2	収納金保管管理及び収納調書作成		
	6.2.1	収納金保管管理(収納した現金、治療費精算票等の証拠書類は安全に保管すること)	
	6.2.2	収納金の精査(過徴金、不足金の確認)	
	6.2.3	過徴金、不足金が発生した場合は原因を究明し、該当患者へ事情を説明し過徴金返金、不足金徴収	
	6.2.4	レジ締め処理	
	6.2.5	窓口現金処理票作成及び証拠書類添付	
	6.2.6	レジへの釣銭補充	
	6.2.7	レジ内の現金回収	
6.3	来院者への対応		
	6.3.1	病院関係者への来客に対する取り継ぎ	
6.4	電話対応と関係部署への連絡		
	6.4.1	診療問合せに対する案内	
	6.4.2	入院患者照会に対する案内	
	6.4.3	救急車搬入依頼に対する関係部署への連絡	
	6.4.4	他病院からの診療依頼に対する関係部署への連絡	
6.5	災害等緊急時(電算関係トラブルを含む)の対応		
	6.5.1	職員の緊急呼び出し連絡	
	6.5.2	災害発生時における消防計画に基づく対応	
	6.5.3	暴力行為やいやがらせ行為等に対する守衛への連絡	
6.6	当直医師対応業務		
	6.6.1	出勤しない場合の管理課への連絡	
	6.6.2	医師のネームプレート表示	
6.7	その他業務		
	6.7.1	救急車到着時の速やかな対応と連絡	
	6.7.2	診療時間外入院患者の入院受付処理	
	6.7.4	タクシーでの帰宅希望時の案内・連絡の手伝い	
	6.7.5	愛知県広域災害・愛知県救急医療情報システムの診療応需情報の日々の更新	
	6.7.6	業務終礼報告及び引き継ぎ	
	6.7.7	タクシーチケットの管理(夜間当直医へのチケット渡し、夜間のみ)	

医療事務業務委託 業務詳細

	6.7.8	休日医療機関情報、他医療機関への電話案内
	6.7.9	電算システム(医事・電子カルテ等)の障害時の連絡業務