

委託業務処理要領(案)

1 目的

この要領は、北海道(以下「甲」という。)が***** (以下「乙」という。)に委託する医事業務(以下「業務」という。)に関する細目を定め、委託業務の円滑かつ効率的な処理を図ることを目的とするものであり、受託者はこの趣旨を十分に認識し、誠実に業務を履行するものとする。

2 業務実施場所

委託契約書別表第 1 に掲げる甲の指定する医療機関(以下「丙」という。)内とする。

3 業務実施期間

- (1) 業務実施期間は、平成 29 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日までとする。
- (2) 業務実施日は、原則として土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、年末年始(12 月 29 日から 1 月 3 日)及び丙が別に定める休診日(但し、江差病院については、救急当番病院日を除く。)以外の毎日とする。
- (3) 丙における受付・会計窓口等の業務実施時間は原則として別紙 1 のとおりとし、業務実施時間に変更が生じたときは、あらかじめ示された業務実施時間とする。

4 業務内容

本業務は、平成 29 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日までの、案内業務、外来及び入退院の受付業務、窓口会計収納業務、料金計算業務、診療報酬請求業務、カルテ管理及び診療情報管理業務、マスター管理業務、自賠責等請求業務、人間ドック・健康診断受付業務、外来・病棟連絡業務、分娩に係る請求等業務、がん登録業務及び預かり金品管理業務について、次のとおり実施するものとする。

(1) 案内業務

- ア 窓口対応
- イ 患者・家族等照会対応
- ウ 電話照会対応
- エ 自動再来機に係る患者対応(自動再来機を設置している病院に限る。)

(2) 外来及び入退院の受付業務

- ア 初診・再診・入院及び退院の受付及び諸対応に関する業務(書類の提出指示、内容確認・病棟案内)
 - ※ コドモックルでは、PHS 電話機の配布・回収・保管管理及び電子カルテへの PHS 番号の入力も含む。
- イ 予約受付、予約票の発行及び予約データの管理に関する事項
 - ※ 江差病院では、予約受付について、病院の指示に基づくものは一部不要
- ウ 診療申込書の記載方法の説明及び受付、受診科相談、受診手順の説明
- エ 保険証・公費受給者証等の確認

- オ 保険証及び公費受給者証未持参患者の対応(資格、記号、番号、住所、氏名、連絡先等の確認)
- カ 患者情報の確認、登録(カルテ作成の要否、保険・住所等変更の有無等)
- キ 患者来院時の来院確認入力(入院患者原票・入院患者管理カード出力)
- ク 新患カルテ起票
 - ※ 江差病院では、健康診断に限る
- ケ 診察券の再発行受付・交付
- コ 入院患者原票などの整理・保管
- サ 時間外、深夜、休日等に受診した患者の事後登録
- シ 患者の申出による保険証などの返還、受渡しの記録
- ス 保険証、入院申込書など未提出患者への督促
- セ 保険変更時の新保険証の受領・複写・入力
- ソ 長期入院患者(3ヶ月超)の保険証の確認督促
- タ 外来扱死亡患者の料金の収納及び収納に係る内容説明
- チ 診断書、意見書等諸証明の文書作成依頼に関する受付、説明、送付、受渡
 - ※ 診断書作成システムを導入している病院にあっては、当該システムを用いて業務を行うこと。
- ツ 用紙・帳票類の在庫管理 (①診療申込書、②カルテ1号紙、③カルテ1号紙シート、④出力帳票、⑤各種パンフレット等)
- テ 自動再来機の設定・立上・終了 (自動再来機を設置している病院に限る。)
- ト 処方箋 FAX 機の立上・終了 (緑ヶ丘病院に限る。)
- ナ 皮膚科の病棟確認、リスト作成・料金徴収 (緑ヶ丘病院に限る。)
- ニ 入所費用等の概要説明 (コドモックルに限る。)
- ヌ 皮膚科標榜医療機関からの往診に係る受診予定者の事前とりまとめ及び当該医療機関への連絡、受診者からの料金徴収 (向陽ヶ丘病院に限る。)

(3) 窓口会計収納業務

- ア 収納業務
- イ 未収金報告
- ウ 領収した現金を企業出納員へ払い込む際の金種分け(金種別金額一覧表の作成)及び両替に係る金種表の作成
- エ 出納記録及び伝票管理(請求書類)
- オ 納入通知書の発行、保険証などの返還、支払の確認、問合せの対応、督促状の発行に伴う宛名書き等の補助業務
- カ 領収済通知書など会計伝票の仕分・整理
- キ 会計の点検・修正
- ク 入力用伝票の回収及び科別仕分け
 - ※ 江差病院では、不要
- ケ 入力済伝票の箱詰、搬送、保管及び処分
 - ※ 江差病院では、検査伝票、レントゲン伝票、処置伝票、リハビリテーション伝票は除く

コ 関係書類の整理業務

(4) 料金計算業務

- ア 初診・再診及び入院料などの計算業務、診療部門との確認業務
- イ 入院患者定期請求分の点検(レセプトとのチェック、修正、再出力)
- ウ 退院時請求のための伝票(データ)入力、確認
- エ 患者請求に係る減額調定及び還付手続き後の入力修正
- オ 帳票の管理
- カ 診療コードの管理
- キ 外来・入院会計データ、未取込一覧を毎日出力(江差病院に限る)

(5) 診療報酬請求業務

- ア 保険請求業務処理日程の立案、周知
- イ レセプト(公費を含む。以下同じ。)の作成・出力(点検、補記、修正)
- ウ レセプトの内容の点検
- エ 医師による点検が必要なものの抽出・確認
- オ 医師による点検依頼(レセプトとカルテをセット)及び点検後修正
- カ レセプトの科別の集計
- キ レセプト国保・社保分等(コドモックルについては、入院分は、2 階病棟と 3 階病棟別)の集計及び請求額の算出・請求書の作成
- ク レセプトの集計・総括の作成
- ケ 市町村等への乳幼児医療の請求書作成・送付及び納入通知書の作成・送付
- コ 返戻レセプトの処理、再審査請求に関する医師等との連絡調整、関係書類の整理・報告業務
- サ 減額査定結果の報告
- シ 査定結果の分析及び各種院内会議における説明(江差病院・羽幌病院・コドモックルに限る。)
- ス 保険者からの照会に対する回答
- セ 保留、返戻未提出レセプト及び請求状況の管理・把握(意見書等の発行・作成依頼及び送付含む)
- ソ 市町村等への保険適用外分の請求(予防接種・妊婦一般健康診査等)に係る請求書及び納入通知書の作成・提出
- タ 市町村等への食事療養費標準負担額の請求書及び納入通知書の作成・提出(コドモックルに限る。)
- チ 保険請求関係統計データの作成
- ツ 入院患者に係る診療データの精査・入力及び修正(DPC データの入力及び確認作業を含む。)
- テ 会計カードの出力・算定漏れの確認(江差病院に限る)
- ト 入院者の院外他科医療機関受診時における連絡票の作成、入院者等への交付又は当該医療機関への連絡(向陽ヶ丘病院に限る。)
- ナ 各種加算等算定時における関係医療機関との確認(向陽ヶ丘病院に限る。)

(6) カルテ管理及び診療情報管理業務

ア 外来受診患者に係る①カルテの抽出・②回収・③製本・④保管・⑤搬送・⑥出入庫管理、⑦検索・⑧閲覧対応

※ 江差病院では、①から⑤は不要

イ 入院予約患者に係る①カルテの抽出、②搬送(北見病院、向陽ヶ丘病院及びコドモックルに限る。)

ウ 退院患者に係るカルテの①受領・②保管・③整理・④製本・⑤出入庫管理、⑥検索・⑦閲覧対応

※ 江差病院では、①から④は不要

エ 病名付けの①依頼・②入力、③診療日の日付の押印

※ 江差病院、北見病院及び向陽ヶ丘病院及びコドモックルでは、③は不要

オ 受領退院患者カルテ(退院時サマリーを含む。)の確認及び綴り漏れ書類の督促

※ 江差病院、北見病院及び向陽ヶ丘病院では、不要

カ カルテ貸出管理

キ フィルム出入庫管理及び貸出管理(江差病院及び羽幌病院に限る。)

ク 検査結果票など関係書類の整理・編纂(貼り付け)・報告業務

※ 江差病院、北見病院及び向陽ヶ丘病院では、不要

ケ 保険等変更分のカルテ1号紙、カルテ1号紙シートの貼付

※ 江差病院、北見病院及び向陽ヶ丘病院では、不要

コ 病院の求めに応じた「診療録管理体制加算」に関する疾病統計業務(診療録管理体制加算を届出した病院に限る。)

サ 診療情報管理士有資格者(四病院団体協議会及び財団法人医療研修推進財団認定)による診療録管理体制加算の施設基準に適合した診療録管理を行うこと。(コドモックルに限る。)

シ 退院時サマリ-の作成状況の確認及び作成状況等の報告並びに医師への助言(緑ヶ丘病院は除く。)

ス データ提出加算の施設基準に適合したD P C調査データの作成(データ提出加算を届出した病院に限る。)

セ 受診票の各科への搬送(江差病院に限る。)

ソ 身長・体重等の測定値の入力(江差病院に限る。)

ナ 自科検査結果及び各種文書(紹介状等)の電子カルテへの取り込み(甲のスキャナーを使用)及び文書原本の綴じ込み、編纂(羽幌病院、緑ヶ丘病院は除く。)

ニ 実施済み伝票の転記入力処理(江差病院、北見病院及び向陽ヶ丘病院に限る)

ヌ アレルギー・禁忌情報の入力業務(江差病院に限る)

(7) マスター管理業務

ア 診療報酬の改正等に伴い、マスターの修正等を行う。

イ 北海道病院事業条例施行規則第6条に基づく使用料及び手数料の変更に伴い、マスターの修正を行う。

- ウ 特定保険医療材料の算定に伴う医事コードの符番等を行う。
(羽幌病院、緑ヶ丘病院は除く。)
- エ 医師より要望のあった追加病名を ICD10 コードに適応させるためのマスター作成
(羽幌病院・向陽ヶ丘病院、コドモックルに限る。)
- オ 医事インターフェイス管理(電子カルテを含む)業務のうち、汎用オーダー作成、処方薬剤、注射薬剤、用法コード等の医事コードの符番等を行う。(コドモックルに限る。)
- カ レセプト電算に伴う電算ツール作成業務、CSVチェックツール作成業務、エラーリスト作成業務、保留、過月請求分リスト作成業務(江差病院・羽幌病院・向陽ヶ丘病院・コドモックルに限る。)
- キ 保険者番号チェックリスト作成業務(向陽ヶ丘病院、コドモックルに限る)
- コ 甲と別に契約する病院情報システム開発業者と連携すること。

(8) 自賠責等請求業務

- ア 自賠責、労災及び公務災害等に関する請求業務
[集計・総括、請求、返戻・減点処理対応、再審査請求、明細書の作成]
- イ 関連傷病名の照会・確認・電算入力・台帳作成
- ウ 労災諸証明依頼などの受理・医師照会・交付・回答・文書料請求
- エ 労災診療費請求に係る労災情報の照会・点検(台帳照合・請求回数・労災 5 号・6 号様式など添付)
- オ 労災アフターケアレセプト・意見書料・義肢採型指導料請求
- カ 労災 5 号・6 号様式など受理
- キ 健康管理手帳の確認(労災アフターケア分)
- ク 自賠責関係保険会社との確認業務

(9) 人間ドック・健康診断・予防接種受付業務

- ア 受付業務
- イ 診療科との調整業務
- ウ 料金計算、会計及び請求業務、支払の確認、証明書の交付
- エ 健康診断受診者に係る統計処理
- オ 関係書類の整理業務
- カ 診断書の整理保管
- キ 健康診断検査項目の電子カルテへの登録(江差病院に限る。)
- ク 健康診断結果(身長・体重・腹囲等)の健診システムへの入力(江差病院に限る。)

(10) 外来・病棟連絡等業務

- ア 外来患者カルテ(羽幌病院及びコドモックルについてはフィルムを含む)の搬送・回収
※ 江差病院では不要
- イ 退院患者カルテ綴り漏れ書類等の病棟への連絡

※ 羽幌病院、緑ヶ丘病院に限る

ウ 保険請求業務に用いる伝票類の授受

※ 江差病院では、検査伝票、レントゲン伝票、処置伝票、リハビリテーション伝票は除く

(11) 分娩に係る請求等業務

ア 分娩に関する請求業務の全て及び費用の領収・明細書の作成、交付(「出産一時金等の直接支払制度」に係るものも含む)

イ 出産育児一時金等の直接支払制度に係る被保険者等への説明及び合意文書の作成

(12) がん登録業務(江差病院に限る。)

全国がん登録の届出に必要なデータの集約及び届出票の作成・提出などに係る全ての業務

(13) 入院者預かり金管理業務(向陽ヶ丘病院に限る。)

ア 預かりを希望する入院者等との約定書作成、保管

イ 預かり金の収納及び支払

ウ 毎日の収支状況報告

5 業務報告に関する書式

契約書第13条第2項に定める甲の指定する書式は、次のとおりとする。

(1) 業務日誌(別紙2)

翌日9時までに業務担当員に報告を行うものとする。

(2) 業務完了報告(別紙3)

当月の業務終了後速やかに、業務担当員に報告を行うものとする。

(3) 診療報酬請求明細書(別紙4)

診療報酬請求明細書(レセプト)作成後速やかに、業務担当員に報告を行うものとする。

(4) 返戻・過誤等請求内訳書(別紙5)

診療報酬請求明細書(レセプト)作成後速やかに、業務担当員に報告を行うものとする。

6 業務従事者の教育指導

業務従事者は、原則として医療事務の基礎教育を終了した者で、医事業務6ヶ月以上の経験があり、かつ、丙に設置されている電算処理システム端末機の操作能力を有する者とし、乙は、業務従事者に対して業務遂行に伴う接遇、実務研修を行うものとする。

7 手引き書の作成

乙は、委託者の提供する資料等に基づき、業務に必要なマニュアルを作成し、丙に速やかに提出し、業務の円滑な遂行を図るものとする。

8 業務処理責任者の設置及び職務

乙は、業務の完全遂行を期すため、医事業務の経験が3年以上の者を業務処理責任者として選任し、丙に常駐させ、次の業務を行わせるものとする。

- (1) 甲及び丙との連絡調整
- (2) 業務従事者に対する指導、教育及び作業の指揮、監督

9 業務処理責任者代行の設置及び職務

乙は、業務の完全遂行を期すため、医事業務の経験が3年以上の者を業務処理責任者代行として選任し、丙に常駐させ、業務処理責任者の補助及び業務処理責任者の不在時における業務処理責任者の業務の代行を行わせるものとする。

10 人員配置

- (1) 乙は、業務を遂行するために必要な人員を丙毎に配置するとともに、常に正常な勤務体制を維持管理するものとする。
- (2) 乙は、丙と協議の上、業務従事者の中から「診療録管理体制加算」に関する専任者を定めるものとする。
- (3) 乙は、年度当初に業務従事者、業務処理責任者及び業務処理責任者代行の名簿を甲及び丙に提出するものとする。また、年度内に業務従事者、業務処理責任者及び業務処理責任者代行に変更があった場合も同様に、速やかに甲及び丙に報告するものとする(個人労働者名簿の提出)。
- (4) 業務従事者、業務処理責任者及び業務処理責任者代行の変更時における引継ぎには、必ず文書によるマニュアルを作成して行うこととし、担当診療科、病棟及び医師、看護師等の特性なども含めて引継ぎを行い、業務の遂行に支障を生じることの無いよう万全を期すものとする。

11 委託業者の引継ぎ

乙は、業務の円滑な遂行を継続的に維持するため、受託期間の終了前に新たな他の受託者が決定した場合には、その新たな他の受託者に対して、実地に業務全般に亘る引継ぎを行うものとし、業務の遂行に支障を生じることの無いよう万全を期すものとする。特に受託期間内において発生した診療報酬の請求事務については、翌月10日までに、審査支払機関(国保連合会、社会保険診療報酬支払基金)に提出できるよう万全を期すものとする。

12 費用の負担

- (1) 次のものは甲の負担とする。
 - ア 患者に交付する帳票類及び病院で使用する帳票類
 - イ 診療報酬請求に使用する帳票類及びその他各種出力用紙類
 - ウ 委託業務に必要な事務用品等の消耗品類及び光熱水費
- (2) 次のものは乙の負担とする。
 - ア 業務従事者、業務処理責任者及び業務処理責任者代行の制服等

13 施設等の使用

丙は、施設、設備及び備品について、乙の業務遂行上必要な範囲で供与又はその使用を許可するものとする。

14 職場の規律

乙は、医事業務を担当する職員の品位の保持に努め、従業員が丙内にいる間はすべて丙の職場規律に従って行動させるものとする。特にクレーム時の対応は適切に報告して、病院職員の指示を仰ぐ者とする。

15 業務従事者の労務管理等

乙は、業務従事者の労務管理及び安全衛生管理について、十分な注意を払い、事故防止に努めるとともに、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、その他関係法令による全ての責任を負うこととする。

16 その他

- (1) 業務従事者は、業務着手前に丙と詳細に協議を行い、業務の実施方法等について承諾を得るものとする。
- (2) 業務従事者は、丙との連絡を密にし、疑義が生じたときは、その都度丙の職員の確認を得るものとする。
- (3) 業務従事者は、患者等への対応において、相手の立場に立つということを常に認識するとともに、医師、看護師、その他病院職員等と相互に協力して業務を遂行するものとする。
- (4) 業務従事者は、甲又は丙の求めに応じて病院内で開催される会議等に出席するものとする。
- (5) 乙は、契約締結後速やかに、本契約期間中に推測される病院別の概算業務時間数を甲へ書面で提出するものとする。
- (6) その他この要領に定めのない事項、又は疑義が生じた場合は、その都度、甲及び丙と乙が協議して定めるものとする。