

## 別紙1「委託業務の項目及び内容」

### 1 診療受付事務

#### (1) 初診・再診患者受付

##### 【初診】

- ① 診察申込書を受け患者基本情報等の入力、保険証等の確認
- ② 診察券、受付票を患者に渡す
- ③ 当日の初診医師への貼り付け

##### 【科初診】

- ① 保険情報の変更等、患者基本情報の変更入力
- ② 診察券不携帯の患者に対し、診察券の再発行、裏面に受診科印を押印
- ③ 当日の初診医師への貼り付け

##### 【再診】

- ① 診察券不携帯の患者に対し、診察券の再発行、裏面に受診科印を押印
- ② 保険情報の変更等、患者基本情報の変更入力

##### 【その他共通】

- ① 診察申込書の整理
- ② 業務に関する諸用紙等の整理、補充
- ③ 患者の持参したCD、フィルム等を読影、取り込みのための部署に届ける。
- ④ 紹介状のある場合、紹介状の電子カルテへの登録
- ⑤ 紹介状のある場合、紹介状のスキャン取込及び文書の処理

#### (2) 再診患者の予約外受付

当日の予約外担当の医師に貼付ける。

#### (3) 保険証確認

再診患者の保険証の確認 専用のブースにおいて、確認し必要な情報等を入力する。

#### (4) 入退院患者受付

##### 【入院決定時】

入院手続きの説明、入院指示書の受領・入力、入院申込書の受渡し、患者データ入力、身長・体重・血圧測定、同意書のスキャン等

##### 【入院前】

入院患者ファイル準備、患者連絡、入院歴の確認、入院予約入力（来院日、入院病室）、患者パスの準備

##### 【入院時】

入院登録業務、保険証の確認、入院誓約書の受領等、リストバンド作成・交付、病棟連絡、薬手帳のスキャン

##### 【退院時】

必要に応じ、書類を回収し、医事システムへコメントを入力する

##### 【全般】

- ① 保険証の確認（月に1回）
- ② 業務に関する諸用紙等の整理、補充

(5) 総合電話予約センター

【初診予約受付業務】

- ① 紹介患者専用電話予約の対応
- ② F A X 予約申込票の受理、診療科、診療日時等の確認、診療・検査予約票の返信
- ③ 受診前の事前準備（医療機関からの予約患者のファイル作成）

【再診予約受付業務】

- ① 再診予約及びそのキャンセル等に係る電話対応
- ② 予約全般に係る入力業務、各部門への連絡

【電話対応業務】

交換から転送される外線電話に対応する。

(6) 公費登録業務

- ① 生活保護の医療券、自立支援医療の受給者証、養育医療の医療券、特定疾患治療研究事業等の受給者証等の入力
- ② 生活保護医師意見書及び自立支援医師意見書関連業務  
ア 市町村、福祉事務所からの依頼の受付、照会対応  
イ 担当主治医へ意見書の作成依頼、督促、回収  
ウ 作成済み意見書の返送  
エ 意見書に係るデータ入力
- ③ 公費申請方法説明業務
- ④ 自立支援医療等の申請方法の説明
- ⑤ 患者相談窓口の窓口対応業務
- ⑥ 業務に関する諸用紙等の整理、補充
- ⑦ 保険証の確認

(7) 二次救急預り金精算

- ① 精算時における患者等に対する精算方法の説明
- ① 医療費預り金返還確認書（以下、「確認書」という。）の記入依頼
- ② 確認書の病院記入部分の記入
- ③ 預り証の回収
- ④ 預り金、確認書等の会計窓口への引き渡し
- ⑤ 預り金精算に係るデータ入力
- ⑥ 預り金残高の確認、保管
- ⑦ 業務に関する諸用紙等の整理、補充

(8) 産科医療補償制度関連業務

- ① 患者等に対する制度の概要説明
- ② 登録証の交付
- ③ 業務に関する諸用紙等の整理、補充（登録証への必要事項の記入及びゴム印の押印）

(9) 妊婦・乳児健診、精密検診関連業務

- ① 受診票の受理
- ② 医事会計システムへの保険登録
- ③ 担当医師への受診票の記入依頼、督促、回収
- ④ 請求書及び内訳書の作成
- ⑤ 業務に関する諸用紙等の整理、補充

(10) 出産育児一時金関連業務

- ① 患者等に対する制度の概要説明
- ② 患者等に対する制度活用意思確認
- ③ 制度活用の有無に関する合意書の記入依頼及び患者等への交付
- ④ 医事会計システムへのコメント入力
- ⑥ 業務に関する諸用紙等の整理、補充

(11) 駐車料無料機の業務

## 2 外来受付事務

(1) 業務の場所

- ① インフォメーションデスク
- ② 精神科思春期外来
- ③ 高度救命救急センター

(2) 業務の内容

【共通】

- ① 問診票の記入依頼
- ② 患者からの問い合わせ・案内対応
- ③ 業務に関する諸用紙の整理、補充

【インフォメーションデスク】(1F、2F)  
来院者の案内及び対応

【高度救命救急センター】

- ① 搬送患者等の受付及び外来予約患者の受付
- ② 救急患者用先行発番IDの確保、先行IDと本IDの関連づけ
- ③ 初療患者のリストバンド発行
- ④ 保険証の臓器提供意思表示の確認、電子カルテへの入力

## 3 休日・夜間受付(事務日直)業務

(1) 業務の内容

- ① 時間外来院患者の受付
- ア 受診歴の確認

- イ 診察申込書の記入依頼
- ウ 医事会計システムへの患者情報の登録
- エ 電子カルテシステムへの患者情報の貼付け
- オ 外来カルテ（患者ファイル）の作成
- カ 入院カルテ（患者ファイル）の作成及び入院登録
- キ 電子カルテシステム、医事会計システムのシステムダウン時の連絡
- ク 会計手続きの説明
- ② 時間外予約患者の受付
- ③ カルテ（外来・入院）類、カルテフォルダ等の補充
- ④ 交通事故等で搬送された患者の家族への連絡
- ⑤ 交通事故等負傷者に係る警察との連絡調整
- ⑥ 死亡診断書の発行
- ⑦ 緊急事態発生時での対応（別に定める「院内暴力等対応マニュアル」に基づき実施）
- ⑧ 緊急事態発生時の補助（現場状況の把握及び検分等）
- ⑨ 医療情報提供端末の起動、終了
- ⑩ 警察依頼の交通事故傷病者状況の報告
- ⑪ 献体申込み患者死亡時の対応
- ⑫ 各種台帳（時間外救急患者処理簿、時間外退院処理簿、事務当直日誌）の記録
- ⑬ 当直終了時の事務引継ぎ（各種台帳・死亡診断書等の医事課及び総務課への提出、案内伝票等の時間外担当クランクへの引継、公印の返還等）
- ⑭ タクシーチケットの発行
- ⑮ 患者等への文書の公印押印
- ⑯ 受付患者のリストバンド作成
- ⑰ 二次救急時の預り金預り業務（別に定める「二次救急の預り金業務マニュアル」に基づき実施）

## （２）業務の時間帯及び人員配置

### 【業務の時間帯】

- ① 毎日の夜間 午後５時１５分から翌日午前８時３０分まで
- ② 土・日曜日、祝日、年末年始休業日（12月29日～1月3日） ①の時間帯に加え午前８時３０分から午後５時１５分まで

※業務の時間帯には、①、②の時間帯以降の事務引継に要する時間を含む

### 【配置】

業務に当たっては、業務従事者を防災センターに配置するものとし、上記時間帯において常時１名以上を配置するものとするが、二次救急輪番日については、更に２名以上を配置する。ただし、夜間の午後１０時以降の仮眠室における待機は妨げない。

なお、二次救急輪番日は令和５年１月の指定された日から開始する。

## （３）その他

- ① 業務履行に当たっては、清潔な専用衣服を着用し、常に清潔を心がけること。
- ② 業務に関し疑義が生じた場合は、病院職員に問い合わせ、その指示に従うこと。
- ③ 患者への接遇には十分注意し、接遇教育を実施すること。

## 4 検査受付業務（中央採液室、内視鏡センター、放射線科、生理検査室）

### （1）勤務場所

中央採液室、生理検査室、放射線科、内視鏡センター、RI検査室

### （2）業務の内容

#### 【中央採液室】

- ① 受付・案内業務（問い合わせ、予約、誘導等）
- ② ダムウェーター（検体搬送）
- ③ オートラベラー操作、試験管準備・ラベル貼り
- ④ 清掃、ごみ出し
- ⑤ 各種統計、調査表、会議用文書作成
- ⑥ 消耗備品・事務用品等の調達
- ⑦ リニア操作

#### 【生理検査室】

- ① 受付・案内業務（予約、誘導、案内、患者の呼出し・迎への連絡等） 必要に応じ人数を増やし受付をスムーズに流すこと。
- ② 入院患者への翌日検査の連絡
- ③ 消耗備品・事務用品等の調達
- ④ 郵便物、配付物の回収及び配付
- ⑤ 追加コストに係る伝票類の回収及び配付
- ⑥ 検査技師の宿日直のカレンダーボードの管理
- ⑦ 検査結果の配付
- ⑧ リニア操作

#### 【放射線科】

- ① 診察券を患者から受領、検査指示内容確認後、整理券発行
- ② ラジオアイソトープ検査、放射線治療（地下1階）に係る受付業務（年末年始等長期間にわたる休暇中に必要な受付業務含む。）
- ③ X線フィルムのコピー受付
- ④ 患者のX-P線フィルム類等の整理
- ⑤ 診療材料の補充
- ⑥ 各部門への連絡

#### 【内視鏡センター】

- ① 診察券、同意書等を患者から受領、内容確認後受付
- ② カルテ、返書等書類の整理
- ③ 画像データ利用についての連絡・書類整理

## 5 収納業務

### （1）業務の内容

- ① 料金徴収及び集計報告等
- ア 請求書兼領収書の発行
- イ 料金の徴収（クレジットカードによる決済対応を含む。）
- ウ 収納金の集計・整理保管

収納金は必ず領収済通知書と突合し、万一不突合が生じた場合は、その原因を調査し、それでもなお不明な場合は病院職員と協議すること。

エ 報告書等の作成 窓口会計報告書、窓口会計内訳書、収入内訳書、現金払込書等の作成

オ 収納金等の引継ぎ 収納金及び領収済通知書並びに報告書等を病院に引き継ぐものとする。

カ 各種診断書・証明書の患者の引渡し

② 業務に関する諸用紙等の整理、補充（会計受付番号票の廃棄を含む。）

③ 5番窓口混雑時の行列の統制と自動精算機への案内