

## 三重県立子ども心身発達医療センター医事業務委託仕様書

この仕様書は、三重県立子ども心身発達医療センター（以下「センター」という。）における医事業務の内容を示すものであり、三重県（以下「甲」という。）が委託する医事業務を本仕様書に基づき受託者（以下「乙」という。）が常に善良なる注意をもって誠実に履行するものとする。

なお、本仕様書に記載のない事項で、甲が必要と認めた事項については、甲乙協議のうえ、契約金額の範囲で乙が実施するものとする。

### 1 基本情報

履行期間	令和2年4月1日から令和5年3月31日まで
履行場所	三重県津市大里窪田町340番5 三重県立子ども心身発達医療センター内
診療科	児童精神科、整形外科・小児整形外科、リハビリテーション科、 小児科（入院児童のみ）
病床数	110床（児童精神科80床、小児整形外科30床）
外来診療日	月曜日から金曜日まで （休診日：土曜、日曜、祝日及び12月29日から1月3日まで）
外来者数	年間延べ28,215人、1日平均外来者数115.6人（平成30年度実績）
入院者数	年間延べ25,204人、1日平均入院者数69.0人（平成30年度実績）
その他	児童福祉法による医療型障害児入所施設

### 2 委託業務の基本的運用方針

#### (1) 医事業務の質の向上

ア 診療報酬請求業務について、センター職員と連携し、適正かつ確実に行うこと。

- ① 診療報酬改定や医療保険制度等の情報を収集し、適正かつ確実に対応すること。
- ② 多様な診療行為に対し、患者や保険者への請求の可否を明確にし、センター職員に情報提供すること。

イ センターの医療機能を理解し、的確な対応を行うこと。

- ① センターが導入している医療情報システム（以下「医療情報システム」という。）を理解し、入力などのデータ処理を迅速かつ正確に行うこと。
- ② 医療情報システムにおける個人情報保護には特に留意し、入出力時の情報の取り扱いに注意すること。
- ③ 外来診療における患者氏名の呼び出しなどで、個人情報保護に配慮して業務を行うこと。

#### (2) 患者サービスの向上

ア 患者に対し、適切な接遇態度で接すること。

- ① 親切、丁寧な接遇態度で接すること。

- ② 患者を待たせないこと。待たせる場合でも待つことに対する精神的ストレスを緩和する方策を検討すること。
- ③ 定期的に医事に関するアンケート調査を実施し、その集計結果をセンターに報告すること。
- ④ 上記③のアンケート結果に応じた対処計画及び方法を策定し、センターに報告するとともに医事業務において実施すること。
- ⑤ 患者等からのクレーム及び相談は、真摯で的確な対応をすること。

### (3) センター経営の効率化

ア 確実な診療報酬請求を行うこと。

- ① 適正な請求を行い、請求漏れを防止すること。
- ② 返戻・査定防止に努めるとともに、返戻・査定の原因を分析し、その結果に基づき請求向上対策を策定し実施すること。

イ 未収金の発生の予防に努めること。

ウ 業務内容について、常に分析し、改善を行うこと。

- ① 業務内容に関する業務マニュアルを作成すること。
- ② 統計資料や患者等からのクレームを活用し業務マニュアルの改訂すること。

## 3 実施体制

### (1) 要員の配置

乙は、医事業務を円滑かつ確実に実施するため次の要員を配置すること。

- ① 従事者を指導監督する管理責任者 1名（非常駐）
- ② 管理責任者の指示に従い業務を遂行する従事者 複数名（常駐）

### (2) 管理責任者の要件

- ① 100床以上の病院において1年以上の従事者に対し医療業務の指揮命令を行った経験を有し、かつ、下記の試験のいずれか1つ以上に合格した者であること。
  - ・公益財団法人日本医療保険事務協会「診療報酬請求事務能力認定試験」
  - ・日本医療事務協会「医療事務検定試験」
  - ・一般財団法人日本医療教育財団「医療事務技能審査試験」
  - ・株式会社技能認定振興協会「医科医療事務管理士技能認定試験」
- ② 乙は、管理責任者を変更する場合は、事前に甲と協議すること。変更にあたっては、医事業務の質の低下を招かないようにすること。
- ③ 管理責任者が従事者を兼務することは認める。

### (3) 管理責任者の責務

- ① 本仕様書に従い、委託業務全般の総括を行うこと。
- ② 適正かつ効果的な人員配置を行い、効果的な業務運営を行うこと。
- ③ 従事者の作業内容を的確に評価し、適切な指導監督を行うこと。
- ④ 従事者に対する教育・研修を実施し、より質の高い技術の向上に努めること。
- ⑤ 従事者の業務の安全及び健康管理に配慮し、事故防止に努めること。

- ⑥ 業務実施上の問題点の把握に努め、問題があればセンターに報告を行うとともに解決に努めること。

(4) 従事者の要件

- ① 原則として下記の試験のいずれか1つ以上に合格した者であること。下記の試験に合格していない者の場合は、60床以上の病院において3年以上の医療事務に従事した経歴を有し、診療会計やレセプト点検を行う能力を有する者であること。

ただし、書類・X線フィルム等の電子スキャン業務のみに従事する者の要件はこの限りでない。

- ・公益財団法人日本医療保険事務協会「診療報酬請求事務能力認定試験」
- ・日本医療事務協会「医療事務検定試験」
- ・一般財団法人日本医療教育財団「医療事務技能審査試験」
- ・株式会社技能認定振興協会「医科医療事務管理士技能認定試験」

- ② 従事者のうち、1名以上は60床以上の病院において3年以上の医療事務に従事した経歴を有し、円滑に診療会計やレセプト点検を行う能力を有する者を配置すること。
- ③ 心身ともに健康かつ清潔感のある者であること。
- ④ 待遇、医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度及び医事業務の教育・研修を受けた者であること。

(5) 従事者の責務

- ① 業務実施にあたっては、正確、迅速、丁寧、親切、明朗を期するとともに、業務を行うにふさわしい執務態度を堅持すること。
- ② 診療報酬請求事務について、センター職員と連携して適正かつ確実に行うこと。
- ③ 診療報酬制度、医療保険制度、諸法・公費負担医療制度等についての情報を収集し、来所者への説明やセンター職員への研修及び情報提供を適正かつ確実に行うこと。
- ④ 多様な診療行為に対し、患者や保険者への請求の可否を明確にし、センター職員に情報提供すること。
- ⑤ 常に知識の研鑽に努め、良質なサービスを提供するように努めること。
- ⑥ 医療情報システムを理解し、入力などのデータ処理を迅速かつ正確に行うよう努めること。
- ⑦ 適正かつ確実な診療報酬請求を行い、請求漏れを防止すること。
- ⑧ 診療報酬請求の返戻・査定の防止に努めるとともに、返戻・査定の原因を分析し、その結果に基づいて返戻・査定の防止につなげること。
- ⑨ 未収金の発生の予防に努めること。
- ⑩ 業務の内容について、統計や患者等からのクレームを生かし、常に分析し、改善を行うよう努めること。
- ⑪ センターが実施する防災訓練等に参加及び協力すること。

#### (6) 従事者の体制

- ① 乙は、医事業務の質の低下を招かないよう、業務を確実に遂行できる従事者の人員体制を備えること。また、従事者に急病、事故等があった場合にも対応できるように備えること。
- ② 乙は、従事者を変更する場合は、上記従事者の要件を満たした者を配置することとし、変更にあたっては、事前に甲と協議し、業務の質の低下を招かないようにすること。
- ③ 乙は、甲が従事者を業務遂行上不適当と認めた場合は、協議のうえ、従事者の交替等柔軟な対応を取ること。
- ④ 乙は、月末及び月初めのレセプト整理業務等の業務量に応じて適宜増員すること。

#### (7) 従事の制限

乙は、感染性疾患に罹患又はその疑いがある管理責任者又は従事者を医事業務に従事させてはならない。

なお、管理責任者又は従事者に感染性疾患に罹患又はその疑いがあったときは、罹患等の状況を速やかにセンターへ報告を行うこと。

#### (8) 連絡調整会議の開催

センターと乙の意思疎通を図り、医事業務の全般を円滑に実施することを目的とし、定期的に行う連絡調整会議に出席すること。

また、必要に応じてセンター内のその他会議に出席すること。

### 4 勤務日・勤務時間

従事者の勤務日、勤務時間は次のとおりとする。

#### (1) 勤務日 月曜日から金曜日まで

(ただし、土曜、日曜、祝日及び12月29日から1月3日までを除く)

#### (2) 勤務時間 午前8時30分から午後7時00分まで

#### (3) 時間外従事

来所者の状況又は短期間での診療報酬請求業務等のため、上記(2)の時間内に処理できない業務は、必要に応じて時間外従事にて対応を認める。ただし、乙は、従事者に時間外従事をさせるにあたっては、その必要性を十分考慮すること。

### 5 勤務環境

#### (1) 制服の着用

従事者は、業務に従事する際は、甲が認めた制服を着用すること。なお、制服は乙の負担により用意すること。また制服には会社名、氏名を明示したネームプレートを着用するものとする。

#### (2) 健康管理・労働安全衛生

乙は、労働基準法その他労働関係法令を遵守し、従事者の健康管理・労働安全衛生に努めること。従事者にかかる労働関係法令上の一切の責任は、乙が負うものと

する。

### (3) 健康診断

乙は、労働安全衛生規則（昭和 47 年号外労働省令第 32 号）第 44 条に基づく健康診断を年 1 回実施し、その記録を保管すること。なお、健康診断にかかる経費は乙が負担すること。

### (4) 院内感染の予防

乙は、管理責任者及び従事者に対し、必要に応じてマスクの装着、手指消毒の徹底、センターの指定するワクチン（インフルエンザ等）の接種等の院内感染を予防する対策を講ずること。また、管理責任者又は従事者が感染性疾患に罹患した疑いがあるときは、医療機関を受診する等の対策を講ずること。

## 6 名簿の提出

乙は、管理責任者及び従事者の氏名、保有資格、医事業務実務経験年数を記載した名簿をあらかじめ甲に提出すること。

また、管理責任者及び従事者に変更があるときは、事前に名簿を提出すること。

## 7 業務の記録

乙は、管理責任者及び従事者が医事業務に従事したときは、別紙「医事業務報告簿」に勤務日、勤務時間、従事内容等を記録し、センター総務企画課に提出すること。

## 8 教育・研修

乙は、従事者に対して適時に電話対応・挨拶等の接遇、医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度、センターの組織・運営等の業務を遂行するために必要な基礎知識・技術・技能に関する教育または研修を実施し、記録を残すこと。

なお、乙は、甲の求めに応じ教育等履歴及び教育等内容を記した教育等実施記録書の提示すること。

## 9 個人情報保護

乙は、業務を実施するにあたっての個人情報の取扱いについては、三重県個人情報保護条例（平成 14 年三重県条例第 1 号）に基づく三重県個人情報取扱事務委託基準に基づく別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」に従わなければならない。

## 10 経費負担区分

医事業務の遂行に必要な経費の負担区分は、下表のとおりとする。

区 分	甲	乙
事務室・更衣室	○	
備品（机・椅子・整理庫等）	○	
コンピューター機器及び運用費（※）	○	

光熱水費（電気・水道）	○	
通信運搬費（電話、FAX、郵便料金、宅配便）（※）	○	
つり銭用現金の用意		○
消耗品（事務用品等）（※）	○	
印刷物（例示：入所（院）申込書等）	○	
労務費（福利厚生費、健康診断費、被服、感染症対策等を含む）		○
診療報酬請求関係等の書籍購入費		○

凡例 ○：負担者

（※）本仕様書に基づく医事業務に従事するとき使用するものに限る。ただし、管理責任者又は従事者が乙の事業所に対し連絡するものを除く。

## 11 業務の引き継ぎ

医事業務に遅滞等が生じないよう業務引継ぎを確実に行うこと。

### （1）前受託事業者からの引き継ぎ

令和2年3月1日から同月31の間を前受託事業者からの引継期間とする。前受託事業者からの引継経費は、乙の負担とする。

### （2）次期受託事業者への引き継ぎ

令和5年3月1日から同月31の間を次期受託事業者への引継期間とする。

## 12 留意点

### （1）設備・備品等の原状回復

乙は、従事者が業務実施にあたり、故意又は過失によりセンター内の設備・備品等を滅失若しくは毀損したときは、乙の負担において、速やかに原状回復すること。

### （2）鍵の取扱い

ア 甲は、乙に対し従事者の業務に必要な鍵を貸し出し、乙は、委託契約終了時に甲に返却するものとする。

イ 乙は、鍵の取扱いについて従事者に対して、以下の項目を周知徹底させること。

- ① 乙は、鍵を紛失、複製等しないよう適正に管理すること。
- ② 施錠してあるドアは、出入りするごとに施錠すること。その際は、必ず施錠されたかをドアノブを回して確認すること。
- ③ 施錠してある場所への出入りは速やかに行い、許可なくセンター職員以外の者を立ち入らせないこと。

ウ 乙が鍵を紛失した場合、児童精神科を有するセンターとしての特殊性からセンター内すべての鍵を取り替えること。なお、それに要する費用は乙が負担すること。

### （3）領収日付印の作成

乙は、乙の負担において収納事務で使用する領収日付印を作成し、事前に甲の承認を受けなければならない。

(4) 再委託の禁止

乙は、医事業務の全て又は一部を再委託してはならない。

(5) 公金の事務にかかる実地検査

乙は、三重県会計規則（平成18年三重県規則第69号）第128条第1項に規定する検査を受ける義務を負うものとする。

13 不当介入に係る通報等の義務及びそれを怠った場合の措置

(1) 乙は、業務の履行にあたって暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下「暴力団等」という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとします。

ア 断固として不当介入を拒否すること。

イ 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。

ウ 甲に報告すること。

エ 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、甲と協議を行うこと。

(2) 乙が上記(1)のイ又はウの義務を怠ったときは、三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除要綱第7条の規定により三重県物件関係落札資格停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じます。

## 別紙（委託内容細則）

### 1 委託業務項目

- (1) 医事受付業務
- (2) 外来クレーク業務
- (3) 外来会計業務
- (4) 入院会計業務
- (5) 収納業務
- (6) 諸法・公費負担医療制度処理業務
- (7) 文書受付・処理業務
- (8) 診療録管理業務（紙カルテ管理）
- (9) 診療報酬請求処理業務
- (10) 診療報酬改定時の業務
- (11) 電話交換・案内等業務
- (12) スキャンセンター業務
- (13) その他附帯業務

### 2 委託業務の事務事項・注意事項

#### (1) 医事受付業務

##### ア 患者案内・誘導、電話対応

- ① 患者案内・誘導等
- ② 電話対応、各種問合せの対応
- ③ 受診書類の患者自宅等への発送
- ④ 患者の行う院外処方箋の院外調剤薬局への送信補助

##### イ 新患・再来の受付

- ① 新患患者の診察申込書の記入案内、内容確認、各種制度の説明、持参書類の確認後、受付を行い医療情報システムに登録
- ② 再来患者の保険証その他受給者証の資格確認、及び変更のある場合のデータ修正
- ③ 診察券・外来基本票の発行
- ④ 紛失・破損した診察券の再発行
- ⑤ 医療情報システム端末機器の起動・管理（用紙交換、紙詰り対応等）
- ⑥ 患者が持参したCD-R等のウイルスチェック及びスキャン

##### ウ 入院の受付

- ① 入院時の提出書類の管理、記入案内、説明
- ② 来院者等へ案内の対応
- ③ 電話対応、各種問合せの対応
- ④ 入院証書等提出有無の確認及び未提出者への請求
- ⑤ 患者・家族の荷物一時預かり



## (2) 外来クラーク業務

### ア 外来受付・予約

- ① 児童精神科及び整形外科（小児整形外科を含む）の外来窓口での受付・患者案内
- ② 外来診療予約の新規、変更及び取消の受付

### イ 電話取次

- ① 電話の取り次ぎ

## (3) 外来会計業務

### ア 外来診療会計処理

- ① 医療情報システムを構成する部門システムの間でオーダー情報を定時に取り込み、診療費等の算定を行うこと。
- ② 診療費等の内容に関する問い合わせに対応すること。
- ③ 医療保険の変更等による診療費等の再計算及び差額請求書の発行等に対応すること。
- ④ 患者に処方せんを渡すこと。

### イ 外来診療会計データ確認

- ① 医療保険及び診療内容等に留意し算定誤りがないようにすること。
- ② 請求漏れ、誤請求の確認を行うこと。
- ③ 診療日ごとに、外来診療会計の日計と収納した現金の突合確認及び医療情報システムにおいて診療費等の算定がなされていない外来診療会計データ（未会計データ）の確認を行うこと。
- ④ 算定に不明なことがある場合は、医師等に確認した上で処理をすること。
- ⑤ 入力項目に相違がある場合は、直ちに修正会計を行い、適切に料金の返還等を行うこと。

## (4) 入院会計業務

### ア 入院診療会計処理

- ① 医療情報システムを構成する部門システムの間でオーダー情報を定時に取り込み、入院費等の算定を行うこと。
- ② 入院費等の内容に関する問い合わせに対応すること。
- ③ 月末の定期請求及び退院時請求に対応すること。

### イ 入院診療会計データ確認

- ① 医療保険及び診療内容等に留意し算定誤りがないようにすること。
- ② 請求漏れ、誤請求の確認を行うこと。
- ③ 医療情報システムにおいて入院費等の算定がなされていない入院診療会計データ（未会計データ）の確認を行うこと。
- ④ 算定内容に相違がある場合は、直ちに修正会計を行い、正当金額をセンター

総務企画課に報告すること。

ウ 請求書の提出

- ① 入院費等の請求額が確定したときは、定期請求書及び退院時請求書をセンター総務企画課に提出すること。

(5) 収納業務

ア 窓口収納

- ① 窓口において患者に請求書を提示し、診療費等を伝えること。
- ② 患者から現金を受領し、領収日付印を押印のうえ、領収書を交付すること。
- ③ 公費負担医療制度の遡及適用等により領収した診療費等に過誤納が生じたときは、返金等の処理を行うこと。
- ④ 医療情報システムから出力する現金日計表により診療日単位で領収した現金の締めを行い、夜間金庫等の安全かつ確実な方法により現金を保管すること。
- ⑤ 医療情報システムから出力した現金日計表は、翌診療日に遅滞なくセンター総務企画課に提出すること。
- ⑥ 領収した現金は、甲が発行する納付書により指定金融機関等に速やかに納付すること。

イ 患者に対する納付勧奨、未納者一覧表の作成

- ① 診療費等の未納がある患者（以下「未納者」という。）が来所したときは、診療費等の未納がある旨を伝え納付の勧奨を行うこと。
- ② 未納者から納付相談があったときは、速やかにセンター職員に連絡し、対応を引き継ぐこと。
- ③ 未納者に関する一覧表を作成し、センター総務企画課に報告すること。
- ④ 診療費等の未納金を収納したときは、センター総務企画課と連携し、未納者に関する一覧表等を更新すること。

(6) 諸法・公費負担医療制度処理業務

ア 公費負担医療制度の受付、請求

- ① 公費負担医療制度対象患者の受付、制度の説明
- ② 公費負担医療制度に関する請求資料を作成

イ 医療券（生活保護）、患者の管理

- ① 県・市町等から送付される医療券等の管理
- ② 公費負担医療制度対象者（生活保護等）の管理

ウ センターで取扱う主な公費負担医療制度等

- ① 生活保護法
- ② 三重県単独（障害・母子・子ども）
- ③ 育成医療・更生医療・精神医療
- ④ 小児慢性特定疾患医療
- ⑤ 特定疾患医療

## ⑥ 児童福祉法措置等にかかる医療

### 《留意事項》

- ・諸法・公費負担医療制度については、十分な研修を行い、業務従事者に制度・運用方法を習熟させ、適正かつ確実に対応すること。
- ・制度・運用方法に疑義がある場合は、センター職員及び県、市町等に確認すること。
- ・制度改正が行われた場合は、情報を収集し、適正かつ確実に対応すること。
- ・諸法・公費負担医療制度については、患者に対してわかりやすい説明・情報の提供を行うこと。
- ・諸法・公費負担医療制度の患者の管理については、センター職員及び業務従事者が患者の状況を把握できるように管理するものとし、適正かつ確実に行うこと。

## (7) 文書受付・処理業務

### ア 診断書、証明書等の交付依頼の受付

- ① 患者又は関係機関等から診断書、証明書等の交付依頼があったときは、「センター作成のマニュアル」に従い、交付する文書の確認、説明、準備等を行い、センター診療科（医局）又は看護課（外来）、医療連携課、総務企画課（以下「担当部署」という。）に引き継ぐこと。
- ② 診断書、証明書等の交付依頼の受付は、原則センター窓口において行うこと。ただし、やむを得ないと判断される場合は、郵送による受付を可とする。
- ③ 診断書、証明書等の交付に関する問い合わせに対応すること。

### イ 診断書、証明書等の受取・交付

- ① 担当部署が作成した診断書、証明書等を受け取り、交付の準備をすること。
- ② 診断書、証明書等を交付するときは、本人確認のうえ行うこと。

### ウ 文書作成料の収納

- ① 診断書、証明書等の内容に応じ、三重県立子ども心身発達医療センター条例（平成 28 年三重県条例第 4 号）第 5 条に定める手数料（文書作成料）を患者又は関係機関等から受領し、領収書を交付すること。

### エ 開示請求等の受付

- ① 診療情報等の開示請求又は個人情報保護の申出があった場合は、速やかにセンター総務企画課へ連絡し、対応を引き継ぐこと。

## (8) 診療録管理業務（紙カルテ管理）

### ア 外来・入院病歴管理

外来予約患者の紙カルテを予約表に基づき、予約診療日の前日にカルテ庫等から取り出し、外来看護ステーション等に搬送すること。

### イ 返却カルテのカルテ庫収納及び未返却カルテの確認管理

### ウ 外来・入院診療録管理

- エ 外来・入院診療録記入指導
- オ 統計業務資料作成

(9) 診療報酬請求業務

ア 診療報酬明細書（以下「レセプト」という。）の作成

- ① 医療情報システムによりレセプトを作成すること。
- ② 総括集計表の作成すること。

イ レセプトの点検・修正

- ① 作成したレセプトの点検（レセプトチェック）をすること。
- ② 医師にレセプトの点検を依頼すること。
- ③ 点検により疑義があるレセプトは、医師と連携して修正すること。

ウ レセプトデータの作成・提出

- ① 審査支払機関（三重県国民健康保険団体連合会及び社会保険診療報酬支払基金三重支部をいう。）の所管するオンライン請求システムにおいて送信できる診療報酬等の仮請求データ（仮レセプトデータ）を審査支払機関の定める提出期限の前日（休診日の場合は、原則として前診療日）までに審査支払機関の別に作成し、センター総務企画課に提出すること。
- ② オンライン請求システムで送信した仮レセプトデータに不備等があったときは、修正すること。
- ③ 診療報酬等の請求データ（レセプトデータ）を審査支払機関の定める提出期限（休診日の場合は、原則として前診療日）までに審査支払機関の別に作成し、センター総務企画課に提出すること。
- ④ 提出したレセプトに誤りが発見されたときは、取下げ処理を行うこと。

エ 返戻・査定等の処理

- ① 返戻・査定等のあったレセプトの分析、再審査請求を行うこと。
- ② 返戻・査定等となった原因分析をし、センターに報告するとともに、返戻・査定等の削減に資する対策を講じること。

オ 診療報酬算定内容の確認・調整

- ① 審査支払機関等からの問い合わせに対応すること。
- ② 必要に応じ、センター医師又は職員等に対し算定内容の説明を行うこと。
- ③ 診療報酬算定内容の確認を行うこと。
- ④ 関係機関等への確認を行うこと。

(10) 診療報酬改定時の業務

ア 診療報酬改定に関する情報収集及び分析を行い、センター職員へ情報提供を行うこと。

イ 診療報酬改定に伴う医事業務又はセンター経営への影響について、専門的な提案又は助言を行うこと。

ウ 施設基準届出を行うにあたって、医事業務に関する実績抽出等の協力及び実施

の可否に関する専門的な提案又は助言を行うこと。

(11) 電話交換・案内等業務

- ア 代表外線電話から内線への取次ぎ
- イ 来所者等の担当部署への連絡・案内
- ウ センターあての配送物を受領し、センター総務企画課に受渡

(12) スキャンセンター業務

- ア 医師等から指示のあった文書（CD等に保存された電子媒体の文書を含む）等をスキャンし、医療情報システムに取り込み処理をすること。
- イ 他の医療機関等から借用した脳波又は心電図等の記録等をスキャンし、医療情報システムに取り込み、借用した記録等を相手機関に返却すること。
- ウ 患者が持参し医師の指示のあったX線フィルムについて、デジタイザを用いて医療情報システムに取り込むこと。
- エ 各部署から適宜、スキャンを要する文書を回収すること。
- オ スキャンした文書に、取込済であることが分かるようスタンプ等を押印すること。
- カ 医療情報システムに取り込んだ文書は、原則として依頼のあった部署に返却するが、別途指示のあった文書等は、原本を保管すること。
- キ 文書等のスキャン枚数は、以下のとおり想定している。
  - ① 紙媒体文書 1日平均 80枚程度、1日最大 300枚程度
  - ② X線フィルム 1日平均 10枚程度、1日最大 60枚程度

(13) その他附帯業務

- ア 業務運用マニュアル・フロー等の作成、調整
  - ① 医事業務の運用を検討し、センター職員と調整のうえ、マニュアル・フロー等の作成すること。
  - ② 医事業務の運用について、必要に応じ統計資料又はクレーム等を活用し柔軟に見直しを行い、センター職員と調整のうえ、マニュアル・フロー等を改訂すること。
  - ③ 新規作成又は改訂したマニュアル・フロー等は、センターに提出し、承認を受けること。
- イ クレーム対応
  - ① 医事業務に関するクレーム対応を行うこと。
  - ② クレーム対応について、内容及び対応をセンター職員に報告すること。
  - ③ クレームの内容に応じた業務の改善、従事者に対する指導・教育を行うこと。
  - ④ 医事業務以外のクレームについては、センター職員に引き継ぐこと。
- ウ 実習医、他院医師等への対応
  - ① 実習医又は他院から派遣された医師等がセンター内で医療行為等をするため

に来所したときは、次の処理を行うこと。

- ・受付簿の記入依頼
- ・必要に応じ、センター内通信用のPHS端末等の貸出手続き

エ 忘れ物・落とし物対応

- ① センターで発見された忘れ物・落とし物について、センターが定める期間保管した後、センター職員へ引き継ぐこと。
- ② 所有者が判明した忘れ物・落とし物については、所有者へ連絡し引き渡すこと。