

外来医事業務

1. 総合案内・患者誘導・ラウンド・環境整備業務

- (1) 受診科不明時の相談・案内・診療科連絡
- (2) 予約外患者の症状確認と医師振分け
- (3) 初診患者への選定療養費説明と同意書のスキャン
- (4) 院内施設・診療科・病棟への誘導
- (5) 車いすの提供、見舞客対応
- (6) 病室案内、待合患者への声かけ
- (7) 各種手続き・診察状況（待ち時間等）の案内
- (8) マイナンバーカード利用促進と操作支援
- (9) 苦情の一次対応と関係部署への連携
- (10) 外国人患者対応（多言語対応含む）
- (11) 院内改善提案と業務レポート提出
- (12) 院内環境整備（椅子・テーブルの整列、混雑時の椅子調達）
- (13) ラウンド時の患者対応・問い合わせ対応
- (14) 忘れ物・落とし物の守衛室への届け出
- (15) 各種資料・記入用紙の管理・補充・差替え

2. 受付業務

- (1) 初診、再診患者、予約患者の受付を行う。
- (2) 患者の対応及び患者への指示、案内、説明を行う。（南館窓口含む）
- (3) 診察申込書の記載内容の確認を行う。
- (4) 再診患者の住所、連絡先の確認及びコンピュータ登録を行う。
- (5) 年に最低 2 回、再診患者の住所、電話番号の情報収集（様式配布して記入してもらう等）を行う。
- (6) 患者 I D の二重登録の確認及び二重登録時の紐付け処理を行う。
- (7) 加入保険（健康保険）及び各種医療受給者証の確認及び不携帯者への対応処理を行う。
- (8) 限度額認定、高額療養費、患者に対応した説明を行う。
- (9) 患者から承諾を得て加入保険（健康保険）、各種医療受給者証をスキャンする。
- (10) 患者基本情報及び保険情報（公費、保留含む）のコンピュータ登録を行う。
- (11) 診療情報提供書の確認及びスキャンを行う。
- (12) 診療情報提供書に付随する C D の取り込み依頼を行う。
- (13) 持ち込みデータ預かりの説明及び C D 返却する。

- (14) 地域連携室から連絡がある初診紹介患者の基本情報のコンピュータ事前登録を行う。
- (15) 診察券を発行する。
- (16) 自動再来受付機の受付開始準備及受付終了の機器操作を行う。
- (17) 自動再来受付機不備の際の必要な措置対応を行う。
- (18) 自動再来受付機用の紙補充を行う。
- (19) 治験受付を行う。
- (20) 被爆者検診受付を行う。
- (21) 入院患者の歯科口腔外科受付を行う。
- (22) 沖縄県男女共同参画の受託に関する受付を行う。
- (23) インフルエンザ等予防接種期間における受付及び予診票の確認を行う。
- (24) 処方箋のお渡し、取り忘れについては患者への連絡を行う。
- (25) 外国人患者の受診時における初期対応を行う。
 - ア. 身分証、加入保険（健康保険）の確認及びスキャンする。
 - イ. 概算費用を提示し、支払いの意思確認を行う。
 - ウ. 診療費収納相談員へ連絡する。
- (26) 受付周りの配布物の管理及び物品請求を行う。
- (27) 受付カウンター及び診療申込記載台周辺の整理整頓を行い常に清潔な環境を確保すること。
- (28) 看護部、その他関係部署と連携を取り適切に対応すること。
- (29) その他、受付業務に関すること。
- (30) 自動再来受付機への誘導・操作説明
- (31) 保険確認が必要な場合の中央受付への案内
- (32) 自動精算機の操作説明・エラー対応・用紙補充
- (33) マイナタッチ操作困難者への支援

3. 会計受付業務

- (1) 会計ファイルから患者が保持する書類等の返却及び会計待ちの案内を行う。
- (2) 加入保険（健康保険）及び各種医療受給者証の確認を行う。
- (3) 会計順番号票の出力と受渡しを行う。
- (4) 支払い無い患者の登録情報の確認及び会計待ち番号表示システムの操作を行う。
- (5) 会計ファイルを計算担当へ届ける。
- (6) 処方箋を処方箋発行窓口へ届ける。
- (7) 領収証明書の作成及び発行を行う。（分割払い中の患者は診療費収納相談員へ事前確認する。）
- (8) 「療養費払い制度（医療費全額負担）」用の診療報酬明細書の発行を行う。

4. 文書受付業務

- (1) 各種診断書及び各種公費負担医療等の文書類（以下「文書」という。）の受付を行う。
- (2) 診療情報提供書の受付、進捗管理、受け渡しを行う。
- (3) 文書受付から発行までの一連の進捗状況を文書管理システムに登録を行う。
- (4) 発行未済文書の管理を行う。
- (5) 文書の発行を行う。
- (6) 郵送希望する患者へゆうパック購入の案内及び発送を行う。
- (7) 受渡日を超えた際の患者への連絡を行う。
- (8) 患者及び関係機関との連絡、調整を行う。
- (9) 文書類の保管を行う。
- (10) 各種公費負担医療等の文書発行に伴う医事システムへの保険登録を行う。（保留登録含む）
- (11) 発行済み診断書・証明書の問い合わせに対応すること。
- (12) その他文書受付業務に関すること。

5. 会計計算業務

- (1) 外来患者の診療会計登録を行う。（治験、G I D、病院間請求含む診療会計に関わる全ての伝票から）
- (2) オーダ登録の確認と取込み及び適切な診療会計へ反映させること。
- (3) 関係制度及び医科診療報酬点数表の解釈を十分熟知した上で診療録、種々の入力データを精査し、常時請求漏れの防止に努める。
- (4) 診療会計登録済患者の診療会計番号を会計待ち番号表示へ表示すること。
- (5) 請求書の発行を行う。
- (6) 請求処理を行う。（書損、訂正、診療報酬明細書発行等）
- (7) 加入保険（健康保険）変更による再計算を行う。
- (8) 取込みリストによる未会計データの取込みと未収金整理及び患者への請求を行う。
- (9) 日々の未収金対象患者について未収金理由のコンピュータ登録を行う。
- (10) 追加会計、会計過誤に対する還付の説明を行う。
- (11) 小口現金からの返金に伴う過誤納払戻調書を作成する。
- (12) 過誤返戻調書と必要書類を添付し病院職員へ提出すること。
- (13) 各種医療受給者証の患者自己負担額の記載を行う。
- (14) 診療費等支払困難者に対する初期対応を診療費収納相談員と連携して行う。
- (15) 直接支払制度の領収・明細書の発行を行う。
- (16) 性暴力被害者の県請求分を病院職員へ引き継ぐこと。対象外は患者へ請求すること。
- (17) G I D患者の請求で追加計算及び差額がある場合は病院職員へ引き継ぐこと。
- (18) 納入通知書の発行及び郵送を行う。

(19) その他、会計計算業務に関すること。

6. 料金徴収、収納業務

- (1) 自動精算機での徴収に適さない、または困難な場合の窓口料金徴収を行う。
- (2) 診療費、文書料、面談料等の医業収益の料金徴収を行う。
- (3) 自動精算機の稼働処理と当日の釣り銭の補充を行う。
- (4) 自動精算機の集計作業と釣り銭、売上金の回収を行う。
- (5) POS レジへの当日釣り銭の補充を行う。
- (6) 自動精算機及びPOS レジのエラー対応並びに用紙補充を行う。
- (7) 収入調定書の作成、病院職員へ提出する。
- (8) 小口現金からの返金処理を行う。
- (9) 現金過不足発生時には診療費収納相談員へ連絡を行う。
- (10) 現金収納及び現金集配業者への引き渡しを行う。
- (11) 釣り銭の両替及び管理に関すること。
- (12) クレジットカードでの料金徴収を行う。
- (13) 納入通知書の作成及び郵送を行う。
- (14) その他、収納業務に関すること。

7. 診療報酬請求業務

- (1) 診療報酬請求に関する業務は医科及び歯科について行う。
- (2) 診療報酬請求に係る処理は、レセプト作成から集計までを含め基本的にすべてレセプトシステム及び関連システムを使用して行う。
- (3) 診療報酬の算定については、関係部署との連携を密にして正しい算定を行う。
- (4) 診療報酬明細書（以下「レセプト」という。）については、受託者の責任において、毎月 10 日までに請求額の確定処理（オンライン請求を含む）を行い、業務を完了すること。
- (5) レセプト（労働災害補償保険、国家公務員災害補償法又は地方公務員災害補償法に基づく請求及び自由診療並びに沖縄県結核患者復帰特別措置医療費・沖縄県精神障害者復帰特別措置医療費（マル特）等の保険以外にかかる請求を含むすべてのレセプト）内容点検を行う。
- (6) レセプトの内容点検の結果については、誤請求防止策の策定及び査定分析を行い病院職員に報告するとともに、査定率を前年度の水準以下にするよう努めること。
- (7) レセプト内容点検においては、担当医師等と連携を密にして正しい算定を行う。
- (8) レセプトの内容点検においては、必要に応じて入力データの追加又は修正を行う。
- (9) レセプトの内容点検において、診療内容に関する補足コメント、症状詳記、添付資料等に関する点検を行う。

- (10) 返戻されたレセプトの内容点検及び修正を行い、速やかに再請求を行う。
- (11) 未請求レセプトの管理を行うとともに、速やかに請求を行う。
- (12) 未請求レセプトの一覧表を作成して病院職員に提出すること。
- (13) 査定されたレセプトを分析したうえで修正し、再審査請求を行う。
- (14) 返戻又は査定されたレセプトの結果報告を行う。
- (15) 査定内容の傾向分析を行って報告するとともに対策を講じ、必要があれば医師等に対して算定内容の指導を行う。
- (16) 点検又は集計に適した仕分け等、必要な事務を行う。
- (17) 審査機関又は保険者からの指導及び問い合わせに対応すること。
- (18) レセプトの編綴を行う。（紙レセプト請求分）
- (19) 社会保険診療報酬請求書を作成すること。（紙レセプト請求分）
- (20) 国民健康保険診療報酬請求書総括表を作成すること。（紙レセプト請求分）
- (21) 国民健康保険診療報酬請求書計算書を作成すること。（紙レセプト請求分）
- (22) レセプト点検及び集計業務に付随する必要な業務を行う。
- (23) 医療保険制度等の情報収集を行って病院に提供するとともに、診療報酬請求にかかる改善案を積極的に提案すること。
- (24) 高額レセプトや告示、通知、査定等により必要とされたものについては、医師に症状詳記を依頼すること。
- (25) 症状詳記の記載ポイントの情報収集を行って病院に提供するとともに効果的な症状詳記の記入方法を医師へ提案すること。
- (26) 病院間請求のレセプトをファイルに保管すること。
- (27) 妊婦・乳児・3歳児検診の各健康診査費請求書及び総括表を作成し、病院職員へ提出すること。
- (28) 労働災害補償保険、国家公務員災害補償法又は地方公務員災害補償法及び沖縄県結核患者復帰特別措置医療費・沖縄県精神障害者復帰特別措置医療費（マル特並びに公害健康被害者に対する医療費公費負担制度、これらの請求書及び総括表を作成し、病院職員へ提出すること。
- (29) その他、一連の診療報酬請求業務に関すること。（公費等請求事務含む）

8. 未収金関連業務

- (1) 未収金の電算登録作業を行う。（外来調定分）
- (2) その他、外来未収金に関すること。

9. 共通業務

- (1) 沖縄県結核患者復帰特別措置医療費・沖縄県精神障害者復帰特別措置医療費（マル特）の請求事務に関すること。

- (2) こども医療費助成事業（自動償還）の事務処理に関すること。レセプト提出後にデータ抽出後、毎月 15 日に C D - R を作成する。また、国保連合会からのエラー確認の対応、市町村からの問い合わせ対応を行う。
- (3) 沖縄県男女共同参画の受託に関する請求事務に関すること。
- (4) 母子父子寡婦福祉事業に関すること。
- (5) 重度心身障害医療費助成制度（自動償還）の請求事務処理に関すること。
- (6) 各種診療に関する患者からの費用問い合わせに対応すること。
- (7) 外来業務に必要な帳票及び台帳作成すること。
- (8) 未収金の発生防止（保険未加入の患者及び家族・関係者に対する保険加入の説明を含む）
- (9) 診療報酬算定に関する他セクションとの調整
- (10) 外国人対応に関すること
- (11) ゴールデンウィーク、シルバーウィーク、年末・年始の救急業務支援
- (12) 保険点数改正に伴う電算プログラム修正に対する検証
- (13) 電算機器の変更時の対応に関すること。（バージョンアップ含む）
- (14) 停電時等における電算復旧作業及び故障に対する業者との連絡調整を行うこと。
- (15) 電算システムの不具合、改善、修正等のシステム連絡票の作成をすること。
- (16) 各種伝票の整理保管及び廃棄を行う。
- (17) 厚生労働省の指導・監査対応に関すること。
- (18) 診療報酬改定に伴う外来に関すること。
- (19) 診療ネットワークが増設された場合、登録業務を行うこと。
- (20) 「D P C 導入の影響評価に係る調査」外来 E F ファイルの整合に関すること。
- (21) その他「D P C 導入の影響評価に係る調査」及びその改定に関すること。
- (22) その他、外来に関すること。