

# 仕 様 書

件 名 浜松医科大学医学部附属病院医療事務業務  
場 所 浜松医科大学医学部附属病院  
期 間 2026年4月1日から2027年3月31日まで

## 業 務

### 1. 一般事項

- 1-1 受注者は、本仕様書に基づき、業務は常に迅速かつ適正に遂行すること。また、患者及び電話等の対応は常に親切丁寧であり、誠実に行うものとする。
- 1-2 本業務は、健康保険法に基づく医療保険制度、労働災害保険、自動車損害賠償責任保険及び各種公費負担医療制度、その他の本院が取り扱う患者等に係る業務を含むものとする。
- 1-3 本業務に従事する者（以下「業務従事者」）は、個人情報保護法及び関係法令を遵守し、業務上知り得た個人情報をみだりに第三者に漏らしたり、不当な目的に使用してはならない。また本業務に従事しなくなった後も同様とする。
- 1-4 受注者は、業務従事者のうち半数以上は医療事務の専門的な知識を有する要員（厚生労働大臣が認可した財団法人等の医療事務教育機関が実施する医療事務の技能試験に合格した者、または、総合病院で3年以上の医療事務の実務経験を有する者。）を配置し、常に業務に支障のないように対処できる体制をとること。
- 1-5 受注者は、業務を請け負うにあたり業務従事者の氏名、年齢、資格等を記載した名簿を事前に本学に提出すること。また、変更があった場合も同様に提出すること。
- 1-6 全ての業務従事者を統括し指導することができる統括責任者を配置すること。また、外来・医療情報、入院、収納、総合受付、医療福祉、地域連携、フロントクラークの各部門に部門長を配置すること。
- 1-7 受注者は、本業務を遂行するにあたり、品行方正で心身ともに健全で、適切に業務を処理する能力を有し、患者等に対し丁寧な応対が出来る者を業務従事者として従事させること。
- 1-8 本学が不適当と認めた業務従事者については、速やかに変更することができるものとする。
- 1-9 業務従事者は、本学が適当と認める受注者の制服を着用し、名札を所定の場所に付け、身だしなみは節度あるものであること。なお、制服・名札は受注者の負担とする。
- 1-10 受注者は、毎月業務完了報告書を医事課に提出すること。
- 1-11 診療データに関する調査及び検査等により、統計又は抜粋した資料等の提出を依頼する場合は担当職員と相談し速やかに対処すること。
- 1-12 業務の実施にあたり、業務に必要な本学の施設及び備品を無償で使用するすることができるものとする。なお、使用する物品は適切に取り扱うものとし使用上で発生した障害・故障には必要な初期対応を行うとともに、本学職員へ報告すること。
- 1-13 業務範囲となる居室や窓口等の清掃を行い、常に環境整備に努める。また来院者が使用する各待合のベンチ、机、すのこ、下駄箱、ロッカー等の整理整頓・清掃も併せて行うこと。なお、清拭、環境整備範囲については、本院の指示に従うこと。
- 1-14 患者への連絡事項が発生した場合は、電話、文書によって遅滞なく処理すること。
- 1-15 業務遂行にあたり、本院の公的債権を十分に認識し、患者サービスの向上(窓口の待ち時間短縮、丁寧な案内、清潔な環境維持等)に努めるものとする。また、特に繁忙となる新規患者受付及び診療料金計算の時間帯において、患者の待ち時間の短縮を図る等、サービス向

上のための必要な人員を柔軟に配置すること。

- 1-16 定期的に本業務に関するミーティングを開催し、業務改善に努めること。
- 1-17 受注者は、業務従事者の接遇や診療報酬請求事務等の技能向上に努めること。
- 1-18 不要物等については、適正な廃棄方法で処理するものとする。
- 1-19 防災訓練、外来患者満足度調査等の病院で実施する計画に参加・協力するものとする。また各種委員会や連絡協議会等について本学職員の求めに応じ参加するものとする。
- 1-20 大規模災害等で本仕様書に定める業務が行えない場合は、本学職員の指示により受注業務に相当する業務（被災者や帰宅困難者等の受入準備・誘導、会計処理等）を行うものとする。
- 1-21 病院全職員を対象とした保険診療に関する講演会を、年2回開催すること。
- 1-22 駐車場所については原則本学が指定する駐車場を使用すること。

## 2. 総合受付窓口等業務

### 2-1 入院受付等業務（入院受付窓口）

- 2-1-1 入院が決定した患者に対して、入院手続きに必要な書類や特別室（差額室）への入室希望の確認、入院に関する各種手続き、注意事項、保険制度等について事前説明を行う。
- 2-1-2 病棟等から入院日の決定の通知があった場合は、患者等に入院日を連絡するものとする。なお、入院日が翌日（翌日が休日で、休日明け業務日となる場合を含む）で患者等への連絡が取れない場合には、業務終了までに当該病棟師長もしくはその代行者へその旨を伝え、対応について指示を仰ぎ、本学職員へ報告する。
- 2-1-3 医療情報システムに入院予定登録を行う。このとき、特別室（差額室）への入室希望の確認を行い、入院予定入力を行う。また、変更申出があった場合には変更入力及び病棟への連絡を行う。
- 2-1-4 入院当日の受付及び入院原簿の作成、入院保証書の回収並びに入院中の患者誤認防止のためリストバンドを作成し病棟に送付する等、病棟への連絡業務。
- 2-1-5 本業務の業務日及び時間は、本仕様書 21-2 業務日及び時間 に掲げる日時とする。

### 2-2 入院受付等業務（メディカルサポートエリア）

- 2-2-1 メディカルサポートエリアにおいて、予約でアナムネ聴取の為に来院された患者の受付を行い、身長・体重測定を行った後、相談室への案内を行う。
- 2-2-2 メディカルサポートエリアにおいて、検査説明の為に来院された患者の受付を行い案内を行う。
- 2-2-3 メディカルサポートエリアにおいて、相談室・診察室の予約管理を行う。
- 2-2-4 メディカルサポートエリアで使用する、身長・体重計の記録用紙等の補充及び交換を行う。
- 2-2-5 メディカルサポートエリアにおいて、患者・家族等とトラブルが発生した場合、あるいは業務上でミスをした場合、その他報告が必要な場合は、看護師長（医療福祉支援センター）または副看護師長（医療福祉支援センター）に報告することともに統括責任者にも報告すること。
- 2-3 その他、入院に関連する事務手続き等を行う。

### 2-4 初診・再診受付業務（2番窓口）

- 2-4-1 初診患者の受付及び患者情報、各種保険情報並びに会計データの入力と、入力内容の確認及び修正。

- 2-4-2 初診患者の診察券及びカルテの作成。
- 2-4-3 再診患者の受付及び患者情報、各種保険情報並びに会計データの入力と、入力内容の確認及び修正。
- 2-4-4 再診患者のうち、カルテを更新する患者の診察券及びカルテの作成。
- 2-4-5 受診診療科への案内及び診察の流れの説明。
- 2-4-6 紹介状持参患者の地域連携システムへのデータ入力、患者が持参した診療情報(電子媒体)、診療科及び地域連携室へ届いた診療情報(電子媒体)のウイルスチェック及びシステムへの取込み及び確認。
- 2-4-7 その他、労災、自賠責、各種健診や他施設入所者の外来受診の場合等、受診に関連して必要な事項について受診患者に対し丁寧に説明・手続き等を行うこと。

## 2-5 保険情報窓口業務（3番窓口）

- 2-5-1 本業務は、午前7時30分から午後5時まで、保険証確認窓口において行うものとする。
- 2-5-2 当月において保険情報未確認の患者の保険情報と、医事会計システム登録内容を確認する。
- 2-5-3 保険登録内容を確認し保険情報に変更となっている場合は、医事会計システムに登録されている患者の保険情報を修正する。
- 2-5-4 オンライン資格確認システムによる受付手続きの案内や説明を行う。

## 2-6 コンシェルジュ業務

### 2-6-1 インフォメーション業務

- 2-6-1-1 本業務は、午前7時30分から午前11時まで、総合受付前インフォメーションコーナーにおいて別に定めるインフォメーションガイドブックに基づき、患者の受診手続き案内や本院に関する各種案内業務を行うものとする。
- 2-6-1-2 インフォメーションガイドブックに記載のない事項や、来院者からの問い合わせについては適宜、関係部署や本学職員に相談し、適切に対応するものとする。

### 2-6-2 再来受付機案内業務

- 2-6-2-1 午前7時30分から午前11時までは、インフォメーション周辺において自動再来受付機の操作案内及び患者等に対する各窓口等の案内を行う。その他の時間においては院内（外来棟）における案内業務を行う。

### 2-6-3 患者等案内業務

- 2-6-3-1 本業務は来院者に対する案内や来院者の困り事に対して適切に対応する等、患者サービスに資する業務全般を行うものである。
- 2-6-3-2 業務時間は、正面玄関は午前8時から午後1時まで、東玄関は午前8時から午前8時30分まで行い、午前8時30分から午前11時までは総合受付周辺にて案内業務を行う。午前11時から午後5時まで外来棟内（インフォメーションコーナーを含む）において案内等を行うものとする。
- 2-6-3-3 外来棟正面玄関及び外来棟東玄関でのバス・タクシー・自家用車利用患者、駐車場からの歩行患者等に対する案内及び車いす等貸出の対応をする。
- 2-6-3-4 正面玄関、東玄関、立体駐車場の車いす、カート、ベビーカー等の整理整頓及び不足時の補充を行う。
- 2-6-3-5 緊急時には患者等の救護、診療科等へ連絡対応及び医事課への連絡を行う。
- 2-6-3-6 ストレッチャー使用後は包布等の交換・処分を行う。

- 2-6-3-7 院内において行き先がわからない等、困っている来院者に声掛けし対応する。
- 2-6-3-8 来院者からの問い合わせや要望については適切に対応するものとし、必要に応じて関係部署や本学職員と相談・調整し対応する。
- 2-6-3-9 外来棟正面玄関及び外来棟東玄関等で車いすやストレッチャーへの移乗介助又は車いすやストレッチャーからの移乗介助を必要としている患者等への対応を行うこと。
- 2-6-3-10 その他、患者サービスに資する案件について適切に対応する。

## 2-7 患者サービス等業務

- 2-7-1 入院患者に対する見舞客の病棟案内。
- 2-7-2 セカンドオピニオンの案内業務。
- 2-7-3 本学職員等に職務上来院が必要な者等への無料駐車券の配付。
- 2-7-4 外線電話や問合せ等対応業務。
- 2-7-5 遺失物に関する受取と拾得物の受付・保管。
- 2-7-6 その他病院案内に関する業務。
- 2-7-7 前項以外で患者サービスに資する事項について、適切に対応するものとする。

## 2-8 診療情報(電子媒体)の閲覧不可時における代替 PC 貸出及び代替 PC の管理。

## 3. 診断書・証明書受付窓口等業務

### 3-1 診断書・証明書等受付及び作成補助業務。

- 3-1-1 患者等から各種診断書・証明書等の文書作成依頼があった場合は、申込書に必要事項を記載してもらい、必要書式を受け取ると共に申込書の控えを渡す。  
介護保険主治医意見書、障害支援区分医師意見書、訪問看護指示書の作成依頼等については、別に定めるフローチャートに従って手続きを行う。
- 3-1-2 診断書作成支援システムへの基本情報入力及び文書作成状況の管理を行う。
- 3-1-3 当該診療科(担当医師)に必要な書類を揃えて作成依頼する。
- 3-1-4 診断書・証明書等の文書作成完了後は、記載不備等の確認を行い、修正追記等あれば再度依頼する。
- 3-1-5 患者等に作成完了及び文書料金の連絡をし、文書料金と引き換えに診断書及び証明書の引渡しを行う。
- 3-1-6 交通事故に係る自動車損害賠償責任保険の診断書、診療報酬請求書の作成依頼についても、前記に準じて行うこと。また、損害保険会社からの未請求分については、督促連絡する。
- 3-1-7 本業務の業務日及び時間は、本仕様書 21-2 業務日及び時間 に掲げる日時とする。

### 3-2 画像複写受付依頼業務

- 3-2-1 患者等から画像の複写依頼があった場合は、画像複写申請書に必要事項を記載してもらい、本人確認等のうえ当該診療科等に複写依頼する。
- 3-2-2 申請書に放射線医用画像電子記憶媒体等への複写依頼をそえて、依頼内容がわかるように付記する。
- 3-2-3 放射線医用画像電子記憶媒体等への複写依頼の複写画像内容等の記載箇所に、依頼医師の記載が完了後は、患者等からの複写依頼内容との相違がないことを確認のうえ、放射線部へ画像の複写を依頼する。
- 3-2-4 放射線部より CD 等の記憶媒体への画像複写完了の連絡を受けた後は、記憶媒体を受理し

患者等に画像複写の完了及び複写料金の連絡をし、複写料金と引き換えに記憶媒体の引渡しを行う。

#### 4. 診察後伝票等受領窓口業務

- 4-1 本業務は、外来棟 2 階医事課事務室及び計算伝票提出窓口(外来棟 3 階)にて行うものとし、その窓口開設時間は、外来棟 2 階医事課事務室(5 番窓口)は午前 8 時 30 分から午後 5 時まで、計算伝票提出窓口(外来棟 3 階)は午前 9 時から午後 3 時までとする。
- 4-2 本業務については、窓口を開設するとともに、受領窓口の数を調整し、患者等が伝票提出のため停滞することがないように待ち時間の短縮に努めること。
- 4-3 診察終了患者の伝票類の受取及び患者向け書類の説明及び交付。
- 4-4 保険情報、公費負担情報等の確認・修正。
- 4-5 公費負担制度に係る負担金管理票の受領。
- 4-6 会計番号札の説明及び発行。
- 4-7 患者等からの疑義、問合せ等の対応。

#### 5. 診療料金計算等業務(外来及び入院会計)

##### 5-1 共通事項

- 5-1-1 患者からの疑義、問合せ等の対応。
  - ・料金計算内容についての質疑応答。
  - ・診療料金の概算の説明。
  - ・健康保険証や会計上必要な書類が未提示の場合の手続き説明等。
- 5-1-2 計算伝票、入院保証書等の各種伝票の整理。
- 5-1-3 追加徴収及び過誤返戻金の書類作成及び患者への連絡説明。

##### 5-2 外来会計

- 5-2-1 外来診療料金計算に係る会計データの入力と、入力内容の確認及び修正。
- 5-2-2 適用保険情報の入力及び病名の入力。
- 5-2-3 公費負担患者における負担金管理票の確認及び必要事項の記入。
- 5-2-4 診療料金計算に係る診療科等との連絡調整。
- 5-2-5 診療明細書の作成。
- 5-2-6 前日分の未取込みデータの会計処理及び患者への連絡説明。
- 5-2-7 時間外救急受診患者の診療料金計算等に係る業務
  - ・救急患者の患者情報及び保険情報の入力、確認及び修正。
  - ・新規救急患者の診察券及びカルテの作成。
  - ・救急患者の診療行為とカルテ記載内容との確認。
  - ・救急患者の会計データ入力及び請求書の発行。
  - ・その他、救急患者の診療料金計算に関連した業務。
- 5-2-8 午後 5 時以降においても必要に応じて本項目に掲げる業務を行う。
- 5-2-9 その他、外来診療料金計算に関連した業務。

##### 5-3 入院会計

- 5-3-1 入院時の患者基本登録の入力及び保険証記号番号、部屋番号、前回入院日、病名等の確認及び修正。

- 5-3-2 各病棟等から診療行為通知書（諸伝票）を集めてその諸伝票に基づく診療データの入力及びオーダデータの取込、確認及び修正。
- 5-3-3 校費となる場合及び差額室利用の場合、担当係との調整を行い正確なレセプト作成に必要な特別データの入力。
- 5-3-4 転科転棟の場合、当該患者の諸伝票は速やかに処理し、転科転棟先の担当者へ入院患者原簿等の引き継ぎを行う。
- 5-3-5 診療データの入力に伴う担当職員及び医師、看護師との連絡調整。
- 5-3-6 包括評価のデータ処理。  
主治医が入力した患者情報（患者属性、診断、診療関連、手術情報）を検証し、次の事項について、直接、主治医と連絡調整する。
- ・傷病名と I C D 1 0 コードとの不一致検証及び訂正並びに医事課職員への報告。
  - ・診療データの入力済み手術術式に対応する K コード、手術回数、手術側数、麻酔方法、補助療法等の確認。
  - ・入院時における A D L スコア及び J C S 並びに G A F 尺度の入力。
  - ・退院時及び院内審査仮レセプトの作成時に診断群分類番号のコーディングを行う。
  - ・その他、包括評価制度に関すること。
- 5-3-7 退院確認オーダに基づき退院会計処理を行い、速やかに当該患者に対して医療費を通知する。また、事前に入院費の概算料金の問合せがあれば、速やかに計算のうえ連絡する。
- 5-3-8 レセプト処理終了後、入院中患者の月締め医療費を算出し、通知書を送付する。
- 5-3-9 D P C 導入の影響評価に伴う調査に係るデータ入力業務（様式 1 作成業務）。
- 5-3-10 その他、入院診療料金計算に関連した業務。

#### 5-4 手術情報関連業務

- 5-4-1 手術情報端末から手術伝票の作成及び入力。
- 5-4-2 手術時使用薬剤を薬剤部システムへ代行入力及び数量等確認及び薬剤部データとの整合性の検証。
- 5-4-3 修正件数等のデータ収集及び集計。
- 5-4-4 手術終了後の手術請求伝票等について一連の処理。
- 5-4-5 手術担当医師や看護師、臨床工学技士など医療従事者からの算定に関する相談と質問への対応。

### 6. 診療報酬請求事務等

- 6-1 次の外来診療科に関する診療データを取扱う。

| 診療科    | レセプト件数(月平均) | 診療科    | レセプト件数(月平均) |
|--------|-------------|--------|-------------|
| 第一内科   | 1, 4 8 0 件  | 泌尿器科   | 9 7 3 件     |
| 第二内科   | 1, 9 2 1 件  | 眼科     | 1, 0 3 0 件  |
| 第三内科   | 1, 6 2 6 件  | 耳鼻咽喉科  | 1, 6 2 6 件  |
| 臨床薬理内科 | 1 8 件       | 産科婦人科  | 9 5 4 件     |
| 精神科神経科 | 9 6 7 件     | 放射線科   | 1 2 6 件     |
| 小児科    | 1, 1 4 9 件  | 麻酔科蘇生科 | 9 3 件       |
| 第一外科   | 8 1 6 件     | 歯科口腔外科 | 9 1 9 件     |
| 第二外科   | 9 0 7 件     | 救急部    | 2 3 6 件     |

|       |            |            |         |
|-------|------------|------------|---------|
| 脳神経外科 | 4 2 9 件    | 小児外科       | 4 8 件   |
| 整形外科  | 1, 5 1 8 件 | 形成外科       | 2 0 3 件 |
| 皮膚科   | 1, 1 8 6 件 | リハビリテーション科 | 2 0 3 件 |

労災等 月平均 5 2 件 、 自賠責 月平均 3 3 件

6-2 次の入院診療科に関する診療データを取扱う。

| 診療科    | レプト件数(月平均) | 診療科        | レプト件数(月平均) |
|--------|------------|------------|------------|
| 第一内科   | 1 5 4 件    | 泌尿器科       | 1 2 4 件    |
| 第二内科   | 1 3 3 件    | 眼科         | 1 0 6 件    |
| 第三内科   | 1 8 7 件    | 耳鼻咽喉科      | 9 5 件      |
| 臨床薬理内科 | 0 件        | 産科婦人科      | 1 3 9 件    |
| 精神科神経科 | 4 2 件      | 放射線科       | 2 2 件      |
| 小児科    | 1 5 3 件    | 麻酔科蘇生科     | 1 件        |
| 第一外科   | 1 0 9 件    | 歯科口腔外科     | 3 5 件      |
| 第二外科   | 1 7 3 件    | 救急部        | 2 0 件      |
| 脳神経外科  | 8 4 件      | 小児外科       | 6 件        |
| 整形外科   | 1 6 8 件    | 形成外科       | 2 5 件      |
| 皮膚科    | 2 9 件      | リハビリテーション科 | 4 件        |

6-3 診療報酬点数表及び薬価基準に基づくレセプトデータの点検、修正及び作成。

6-4 院内審査及び必要に応じて、仮レセプトの診療科担当医師への審査依頼及び対応。

6-5 院内審査の準備作業(仮レセプト及び会計カードの出力、仮レセプト点検、会議室の準備、配付書類の作成)

6-6 院内審査後の会計データ入力及び病名の登録、修正及び追加等の処理。

6-7 保留レセプトについて、確認・修正を行い翌月請求の処理。

6-8 返戻レセプト

6-8-1 債権返戻保留処理、返戻事項に係る調査、確認及び修正並びに再請求の処理。

6-8-2 当月分の返戻レセプト債権登録業務は、債権確定処理日(レセプト提出日)以降に行うこと。

6-9 請求済のレセプトに関して、翌月以降に再度点検し、請求漏れ又は過剰請求が明らかになった場合は、所定の書式による返戻の依頼。

6-10 審査機関からの増減点(査定)通知書、過誤減点通知書等については臓器別診療科コード及びIDを確認し、通知書の記載。なお、通知書を受理してから2週間以内に実施。

6-11 増減点(査定)通知書、過誤減点通知書等の減点点数、減点額の入力。なお、査定月の翌月10日までに実施。

6-12 審査機関からの増減点通知書等に基づき減点並びに返戻理由を分析して、査定減対策及び改善方策を医事課に助言する。

6-13 増減点(査定)通知書の内容分析から、高額な査定及び明らかに誤った審査により査定されたと思われるレセプトについては、診療科担当医師と検討し再審査等請求書の作成、再

審査理由書の医師への記載依頼及び添付資料の作成。

6-14 請求レセプトの作成。

6-14-1 レセプト債権管理画面及びレセプトポータル画面での当該請求月レセプトの保留、保留解除、初回年月登録及び返戻再請求レセプトの保留解除。

6-14-2 提出レセプトの点検。

6-14-3 レセプトと保険者別請求書・診療科別集計表との突合。

6-14-4 突合したレセプトの保険者別及び診療科別の編綴梱包作業。

6-14-5 レセプト電算データの作成、点検、修正、保留分追加処理等のレセプト電算での請求データに係る作業。

6-14-6 提出用レセプト、院内審査用仮レセプト、個別レセプトの出力。

6-14-7 保険者別請求書、診療科別集計表等レセプト請求時に必要帳票の出力。

6-14-8 その他レセプト作成及び診療報酬請求に係る必要帳票の出力。

6-15 子ども（乳幼児）医療費請求書作成業務

- ・過月請求、確認、修正、請求書作成及び問い合わせ対応等
- ・作成した明細書と集計表の照合
- ・作成した請求書は、写しを保管する。

6-16 母子家庭等医療費明細書作成業務

- ・当該月分及び過月請求の確認・修正、明細書作成及び問い合わせ対応等。
- ・作成した明細書と集計表の照合。
- ・作成した請求書は、写しを保管する。

6-17 重度障害者医療費明細書作成業務

- ・当該月分及び過月請求の確認・修正、明細書作成及び問い合わせ対応等
- ・作成した明細書と集計表の照合。
- ・作成した請求書は、写しを保管する。

6-18 出産育児一時金代理申請請求書作成業務

- ・当該月分及び過月請求の確認・修正、保留、明細書作成及び問い合わせ対応等。
- ・作成した明細書と集計表の照合。
- ・作成した請求書は、写しを保管する。

7. 治験における患者支援業務

7-1 治験エントリー患者の基本登録への付加登録。

7-2 検査、画像診断に係る覚書による会計データの入力、確認及び修正。

7-3 有害事象発生時における負担者別の請求振り分け作業。

7-4 被治験者についてのスケジュール管理。

8. 医療情報処理係における業務

8-1 予約スケジュール展開及び変更。

8-2 サーバ稼働状況確認作業。

8-3 電子カルテ利用者の登録及び設定変更。

8-4 麻薬施用者番号の更新作業。

8-5 学生の参照制限処理。



- 8-6 患者案内システム表示の設定及び変更。
- 8-7 病院情報システムで利用される USB 記憶装置の管理業務。
- 8-8 病院情報端末及び接続機器増設要望における対応補助。
- 8-9 定型プログラムによる医療情報資料の作成及び提供。
- 8-10 備品および電算室入退室カードの貸出業務。
- 8-11 電話応対・取次業務。
- 8-12 院内ホームページの更新作業。

## 9. 診療料金収納業務

- 9-1 入院診療費及び外来診療費の現金領収と領収書の発行  
本院が用意した釣銭準備金を、業務開始前に貸与する。
- 9-2 クレジットカード払いの端末処理と領収書の発行
- 9-3 過誤納診療料金の返金
- 9-4 現金自動支払機の操作説明  
午前 9 時 30 分から午後 3 時 30 分までの間、人員を配置する事とし、それ以外の時間においても患者の支払いが円滑になるよう随時配置するものとする。  
また、機器等に不具合が生じた場合は速やかに本学職員に連絡するとともに、患者等に対し適切な対処をすること。
- 9-5 支払い延納の申し出に対しての説明と債務確認書の徴取をする。
- 9-6 窓口収納現金の集計と本学職員へ現金を引き渡しする。
- 9-7 未収金の発生防止に努め、本学職員が行う未収金対応に協力する。

## 10. 在宅材料受渡窓口業務

- 10-1 患者の在宅指導料の算定に伴う在宅医療用材料を手渡す窓口業務を行う。
- 10-2 窓口業務時間は、午前 8 時 30 分から午後 5 時までとする。  
ただし、診察時間の延長等により窓口終了時間までに患者が窓口へ来られない場合は、当日渡す予定の在宅医療用材料の受け渡しについて関係部署と調整する。
- 10-3 在宅医療用材料は、払出に必要な材料を常時、窓口倉庫に保管し、払出しによって不足した材料は適宜、払出伝票を起票・送付し病院経営戦略課（中央倉庫）に取りに行く。また、物品シールにより管理されている材料については払出し毎に物品シールを病院経営戦略課に送付し、補充する。
- 10-4 窓口倉庫に保管している在宅医療用材料は、常に整理整頓するとともに、在庫数量を常時把握し、紛失等のないよう管理する。また、半期毎に行われる棚卸に協力するものとする。
- 10-5 在宅医療用材料については、患者から請求があった場合、すぐに手渡せるよう準備を行う。
- 10-6 在宅医療用材料を患者に手渡した場合には、専用用紙に物流管理シールを貼り病院経営戦略課へ送付する。
- 10-7 患者の転院等で不要となった物品については、速やかに病院経営戦略課へ返却する。
- 10-8 患者から「在宅材料指示書」が提示された場合、診療料金領収書を確認した後、「在宅材料指示書」に記載されている材料、数量を手渡す。なお、当日退院患者で会計計算が終わっていないものについては、診療料金領収書の確認は行わない。
- 10-9 患者からの在宅医療用材料に関する問い合わせ等に対応する。
- 10-10 患者から受け取った「在宅材料指示書」は、日付、診療科ごとにファイルに整理して保管する。

- 10-11 患者に支給する在宅医療材料や医薬品について、患者駐車場までの搬送要求があった場合には対応する。
- 10-12 診療科等からの「在宅材料指示書」に関する問合せ等の対応を行う。
- 10-13 患者より依頼のあった場合は、在宅医療患者に係る持ち帰り薬剤（蒸留水等）を駐車場へ搬送を行う。

## 11. 医療福祉業務

- 11-1 国や地方自治体が定める各種公費負担医療制度（指定難病、小児慢性、自立支援法他）等の申請に係る書類作成等、必要な手続きを行う。
  - 11-1-1 各種公費負担医療制度の新規・継続申請者に対する役所（保健所）等への申請方法等の説明。
  - 11-1-2 各種管理表一覧への入力業務
  - 11-1-3 臨床調査個人票（診断書）及び意見書等の発送業務。
  - 11-1-4 各種受給者証情報の入力業務。
  - 11-1-5 公費受給者の過誤返金（診療料金過誤納に関する事務手続き）業務。
  - 11-1-6 公費担当機関又は施設との事務相談及び電話、意見書等必要書類の依頼、各種問い合わせ対応業務。
  - 11-1-7 医師・看護師等からの公費取扱いに関する問い合わせ対応。
  - 11-1-8 公費受給者からの窓口問い合わせ対応業務。
  - 11-1-9 各種関連書類の編綴・整理・保管業務。
  - 11-1-10 生活保護医療券の入力業務。
  - 11-1-11 生活保護受給者の診断書等の料金請求業務。
  - 11-1-12 その他、各種公費負担医療制度の関連業務。
- 11-2 産科医療補償制度の説明業務及び登録手続き並びに請求業務（保障対象児発生時に必要な申請等業務を含む）。
- 11-3 指定難病及び小児慢性特定疾患医療費助成の更新期間における窓口業務
  - 11-3-1 指定難病及び小児慢性特定疾患医療費助成の更新時期にあたっては、更新申請の患者が集中するため、臨時で特設窓口を開設し対応にあたるものとする。
  - 11-3-2 基本的な開設期間は毎年5月1日から8月31日までとする。

## 12. 地域連携室業務

- 12-1 予約受付・予約変更業務。
  - 12-1-1 予約受付・予約変更のための電話全回線の同時対応業務。
  - 12-1-2 患者及び他医療機関からの受診、検診（精密等）、入院及び転院の紹介予約受付。
  - 12-1-3 当院から他医療機関への予約受付。
  - 12-1-4 セカンドオピニオンの予約受付。
  - 12-1-5 妊娠と薬の予約受付。
  - 12-1-6 患者等からの再診予約日の確認電話受付。
  - 12-1-7 予約無しで紹介状を持参した来院患者の予約受付。
  - 12-1-8 遺伝子カウンセリングの予約受付。
  - 12-1-9 骨髄移植ドナーの患者登録。

- 12-1-10 がん遺伝子パネル検査の予約受付。
  - 12-1-11 インターネットを利用し他医療機関情報を収集のうえ、診療情報提供書等作成や予約に必要なデータを地域連携システムへ施設登録及び閉院医療機関の施設削除。
  - 12-2 紹介患者のカルテ作成及び情報入力業務
    - 12-2-1 当日・翌日受診分のカルテ作成。
    - 12-2-2 医事会計システム、オーダーリングシステム、地域連携システムへの情報入力。
  - 12-3 FAX 関連の処理業務
    - 12-3-1 紹介予約患者の診療予約申込書、診療情報提供書の突合・仕分け。
    - 12-3-2 受診連絡票の医師及び診療科への送付。
    - 12-3-3 他医療機関への診療情報提供書の発送。
    - 12-3-4 患者への受診日お知らせ票の発送。
    - 12-3-5 受診結果報告書の送信。
    - 12-3-6 必要に応じて FAX の関係部署への配付。
  - 12-4 紹介予約患者予約枠一覧表の作成・送付業務。
  - 12-5 申込用紙控えの綴り込み業務。
  - 12-6 他医療機関への X 線フィルム・プレパラートの返却、リスト作成業務。
  - 12-7 地域連携システム入力内容の確認業務。
    - 12-7-1 各医療機関登録未入力分の確認。
    - 12-7-2 入力内容の変更・再取込処理。
  - 12-8 他医療機関に送付する診療情報(電子媒体を含む)の作成業務。
  - 12-9 他医療機関から届いた診療情報(電子媒体を含む)のウイルスチェック及び取り込み業務、取り込み不可の場合の他医療機関との連絡調整。
  - 12-10 郵便物の受領・配付及び発送業務。
  - 12-11 外来担当医一覧及び外来休診予定表の発送業務。
    - 12-11-1 外来担当医一覧及び外来休診予定表の作成補助業務。
    - 12-11-2 一般内科当番表一覧の作成補助業務。
  - 12-12 共同診療に関する業務
  - 12-13 地域連携パスに関する業務。
  - 12-14 他医療機関への病理標本貸借に関する業務。
  - 12-15 禁煙外来予約受付に関する業務。
  - 12-16 スキャン業務。
    - 12-16-1 急ぎ(翌日診療日及び翌々診療日を含む)の電子カルテ取込み指示があった紹介状等のスキャン業務。
  - 12-17 診療情報提供書 OCR 機能による取り込み、修正及び診療記事入力業務。
  - 12-18 電子カルテ情報共有サービスに関する診療情報提供書及び添付情報の送受信業務。
13. フロントクレーク業務
- 13-1 本業務は、内科(A受付、B受付)、精神科神経科、小児科、外科、脳神経外科、整形外科、皮膚科、泌尿器科、眼科、耳鼻咽喉科、産科婦人科、放射線科(放射線治療科、放射線診

断科)、麻酔科蘇生科、形成外科、歯科口腔外科、リハビリテーション科、救急部外来、外来化学療法センターの各外来受付窓口にて行う。

- 13-1-1 内科（A受付、B受付）は、それぞれの受付に適正に人員配置するものとし、どちらかの受付に偏在しないよう調整する。
- 13-1-2 皮膚科の午後 3 時 30 分以降の業務は耳鼻咽喉科受付で引き継ぐこととしているが、予約状況等に応じて、皮膚科受付に人員を配置し、業務を遂行する。
- 13-1-3 本仕様書 1-6 において規定するフロントクラークの部門長は、フロントクラーク業務について管理・統括し、繁忙時等の人員配置の変更等、円滑な業務遂行について柔軟に対応できるよう体制を整備する。
- 13-1-4 本業務の詳細については、別に定めるフロントクラーク業務マニュアルによるものとする。

### 13-2 初診・再診患者等の受付及び案内業務

- 13-2-1 午前 7 時から午前 8 時 30 分までの間に、各診療科の当日の予約患者一覧表を出力する。
- 13-2-2 診療科に到着した患者の氏名確認と同時に、受診科の確認及び用件の把握を行う。
- 13-2-3 初診患者の場合、会計用ホルダーと診察券、紹介状、診療情報(電子媒体)・レントゲンフィルム等を受け取る。
- 13-2-4 初診患者の場合、「問診票」の記載を説明・依頼し、記載後に受け取る。
- 13-2-5 再診患者の場合、受付票と診察券を受け取り、受付票により診察前検査の終了や併科受診の有無等の確認を行う。
- 13-2-6 会計用ホルダーに診察券、紹介状等の持参物、問診票等を挟み込み準備する。
- 13-2-7 必要に応じて、体重測定・自動血圧測定の説明・依頼をし、結果を受け取る。
- 13-2-8 受領した結果を画面入力又は会計用ホルダーにメモとして挟み込み準備する。
- 13-2-9 再診患者の場合、指示された患者日誌や問診票等の持参物を受け取り、必要に応じスキャンに送る。
- 13-2-10 患者に待合室等の案内と受診要領を説明する。
- 13-2-11 視力障害・聴力障害等、患者の状態に応じた案内を行う。
- 13-2-12 介護の必要な患者の待合室への案内は看護師に依頼する。
- 13-2-13 診察前検査・処置の有無を確認し、受けていない場合は看護師に連絡し、受けるよう案内する。
- 13-2-14 検査オーダー(採血・採尿・レントゲン・その他)が未入力の場合、医師に入力を依頼する。
- 13-2-15 患者案内システムのための、患者振り分け及び付随業務

### 13-3 入院中患者の外来受診の受付(他院入院中患者の外来受診の窓口受付を含む)

- 13-3-1 入院先病棟からの診察依頼書、診察券、持参物等のメッセージ便等により送付されたものを受け取る。
- 13-3-2 会計用フォルダーを準備する。
- 13-3-3 患者到着時は氏名等を確認して診察室に案内する。
- 13-3-4 診察終了後、診察依頼書(返事)と診察券・持参物等を確認する。
- 13-3-5 送付票に行先を明記し、メッセージ使用にカルテ等の返却準備をする。

### 13-4 診察が終了した患者への対応

- 13-4-1 料金の支払い方法等を説明する。
- 13-4-2 検査がある場合は、検査場所や検査手続きの方法等を説明する。
- 13-4-3 医師から、後日に併科受診を指示された患者には「他科受診指示票」を渡し、受診日当日に持参すること及び外来棟2階再診受付で手続きをしてから、紹介先の診療科を受診するよう説明する。

#### 13-5 紙カルテの取扱い業務

- 13-5-1 予約患者の翌日診療用カルテ及び予約患者一覧表を病歴室から受け取る。
- 13-5-2 予約患者一覧表と照合しながら、カルテを所定場所に保管する。
- 13-5-3 予約なしで受診する患者は、病歴室から搬送されるカルテを受領し、計算伝票等の準備をして診察室等へ搬送する。
- 13-5-4 当該科が初診の場合は、患者の症状等を確認後、診察室等へ搬送する。
- 13-5-5 併科受診の場合は、「受診票」を確認し、次の診療科へ搬送するよう送付票に明記しメッセージ使用に準備する。
- 13-5-6 併科受診で搬送されてきたカルテは、診察医を確認したうえ診察室に搬送する。
- 13-5-7 診療終了後のカルテを返却するため適時回収し、書類等を確認した後、整理し病歴室の定期回収のために準備する。
- 13-5-8 スキャンの必要なものはまとめて専用ファイルに入れて準備する（QRコード又はエンボスなど患者が特定できるものがあるかどうかを確認し、無い場合はエンボスする）。

#### 13-6 併科受診患者への対応

- 13-6-1 受診票で次の診療科を確認し、患者への案内と同時に診察終了後の整理したカルテ等を、メッセージ便で搬送するために準備する。
- 13-6-2 診察依頼書は、必ずコピーしてカルテに入れ、カルテ表紙に「依頼書あり」のメモ用紙を貼付する。
- 13-6-3 診察依頼書の返事はコピーをして、依頼元診療科へ送付し依頼医師に渡す。
- 13-6-4 医師が確認した後はコピー診察依頼書はシュレッダーで廃棄処理する。

#### 13-7 電話対応・訪問者への対応

- 13-7-1 用件を確認する。
- 13-7-2 予約、診察日に関する問い合わせは、原則対応する。
- 13-7-3 予約のキャンセル又は変更の対応、診察日や休診日の問い合わせの対応をする。
- 13-7-4 対応困難な場合は、医師、看護師等に取り次ぎ対応を依頼する。

#### 13-8 休診判明時の当日予約患者への対応

- 13-8-1 医師の緊急な用件等により休診が判明した場合は、当日予約患者に対して予約患者一覧表等に基づき、電話又はハガキにより休診の連絡及び次回の予約日時を併せて連絡する。
- 13-8-2 休診の連絡時に次回の予約日時が不明な場合は、後日、電話又はハガキにより連絡する。
- 13-8-3 電話にて連絡する場合は、休診が医師の個人的理由の場合等については、個人情報の取扱には十分注意する。

#### 13-9 救急外来受付業務

- 13-9-1 救急部受診患者に対して診療申込書の記入依頼。

- 13-9-2 保険情報の確認、診察券、受付基本票の準備
  - 13-9-3 入院する場合は、入院に関する説明、案内及びリストバンドの準備
  - 13-9-4 救急部CTを使用する患者への受付・案内及び放射線技師への連絡
  - 13-9-5 救急部への訪問者に対する案内。
  - 13-9-6 時間外から診察が延長している患者又は標榜時間内に診察が終了しない患者については時間外受付業務担当者と引き継ぎを行い、対応する。
  - 13-9-7 その他、救急外来に係る事務に関すること。
- 
- 13-10 二次救急当番日における救急外来受付業務
  - 13-10-1 本業務は、浜松市医師会が定める二次救急当番日において、救急受診患者の診療を円滑に遂行する、次項に定める時間帯において救急外来にフロントクラークを配置するものである。
  - 13-10-2 業務時間は以下の通りとする。
    - ・当番日が平日の場合 午後5時～午後10時
    - ・当番日が土曜日、日曜日、祝日法に規定する祝日及び休日、年末年始（12月29日～1月3日）の場合 午前8時30分～午後10時
  - 13-10-3 診療科受付業務
  - 13-10-3-1 本業務の詳細については、フロントクラーク業務マニュアルによるものとする。また以下に記載のない事項については前項までに定めるフロントクラーク業務に準ずるものとする。
  - 13-10-3-2 受診患者の患者情報（各種保険情報等）の入力および入力内容の確認・修正。
  - 13-10-3-3 受診患者及び付添者に待合室等の案内と受診要領を説明する。
  - 13-10-3-4 患者・患者家族が到着したことを看護師に伝える。
  - 13-10-3-5 看護師から依頼があった場合には、待合室にいる患者・患者家族を各ブースに案内する。
  - 13-10-3-6 入院する場合は、入院に関する説明、案内の準備をする。
  - 13-10-3-7 時間外から診察が延長している患者又は標榜時間内に診察が終了しない患者については、時間外受付業務担当者と引継ぎを行い、対応する。
  - 13-10-4 診察が終了した患者へ対応
  - 13-10-4-1 会計フォルダーを患者に渡し、院内処方箋等の受け取りを含め、帰宅時に必要な説明を行い時間外受付へ案内する。
  - 13-10-4-2 医師から後日に他科受診を指示された患者には、「他科受診指示書」を渡し、受診日当日に持参すること及び外来棟2階再診受付で手続きをしてから、紹介先の診療科を受診するよう説明する。
  - 13-10-4-3 帰宅手段がなく自力でタクシーを呼べない患者にあつては、タクシーの手配をする。
  - 13-10-4-4 看護師より介護タクシーの依頼があった場合は、介護タクシーを手配する。
  - 13-10-5 救急部ミーティング
  - 13-10-5-1 救急部当直医、研修医、看護師、事務担当者の各者が集まり、十分な情報交換を行い、業務内容の確認を行う。
  - 13-10-5-2 ミーティングの開始時間は以下の通りとする。
    - ・夜勤の場合 午後5時
    - ・日勤の場合 午前8時30分

### 13-11 予約変更業務

- 13-11-1 電話及びwebによる診療予約日の変更やキャンセルの受付。
- 13-11-2 患者への予約変更及びキャンセルの連絡。
- 13-11-3 予約変更及びキャンセルに伴う各診療科および担当医との連絡・調整。
- 13-11-4 予約変更及びキャンセルに伴う関係部署との連絡・調整。

### 13-12 その他

- 13-12-1 診療に関する各種書類の整理及び準備並びにメモ用紙の作成等を行う。また、各種書類のコピーは必要に応じてスキャンに回す。
- 13-12-2 各診療科の特徴に応じて必要な受付業務が追加される。
- 13-12-3 休憩を取る場合、業務要員間で引継ぎを行うと共に看護師に伝える。
- 13-12-4 患者・家族等とトラブルが発生した場合、あるいは業務上でミスをした場合、その他報告が必要な場合は、外来看護師長または副看護師長に報告するとともに統括責任者にも報告をする。

## 14. 放射線部受付（外来棟2階）業務

放射線部受付（外来棟2階）では、単純撮影、透視・造影検査、超音波検査、核医学検査（PET 検査を除く）に係る受付業務、検査準備、予約管理業務、画像サービス業務、重要レポート集配業務、事務処理業務及び部内業務運用補助等を行うものとする。

### 14-1 検査準備（当日）

- 14-1-1 レントゲン受付番号をカウンターに出し（前日でも可）、受付窓口を開き、業務用端末を起動する。
- 14-1-2 検体撮影の依頼箋を出力する。
- 14-1-3 超音波検査実施日（火曜日、金曜日）は、朝おしぼりを準備する。  
但し、超音波検査の依頼箋は検査実施日前日（月曜日、木曜日）業務終了直前に出力する。

### 14-2 検査（当日）

#### 14-2-1 入院患者の呼び出し

- 14-2-1-1 依頼情報の指示に従う。（透析前後、時間指定、CT 撮影前後、ドレーン挿入・抜去後等）
- 14-2-1-2 当日実施依頼オーダー分は、午後5時までに撮影が終了するよう順次呼び出しを行う。患者の状態、或いは都合により午後5時までに終了できない場合、その旨コメント入力を行い、併せて担当技師にも伝える。
- 14-2-1-3 撮影項目が多い（胸部・腹部撮影を除く）、ストレス撮影、全身骨、断層撮影は、検査進捗状況を見ながら患者を呼び出す。

#### 14-2-2 患者受付

- 14-2-2-1 患者誤認防止のマニュアルに沿って受付処理を行い、必要に応じて（患者状態と撮影体位の確認による）エリア変更、コメント入力等を行い、受付票を発行し、受付処理時に診察券を預かった場合には診察券とともに受付票を患者に渡す。受付票はクリップ等で固定せず、撮影時は「受付票のみ渡す」旨を患者に伝える。  
なお、その時にも診察券、受付票が当該患者のものであるか患者本人に確認してもらう。また、撮影呼び出し時は受付番号で呼ばれる旨を伝える。
- 14-2-2-2 受付票を渡す時に、撮影室の案内（検査が複数の撮影室に跨がる場合にはその説明も

含めて)、混雑時には待ち時間が長くなる等の説明を行う。

- 14-2-2-3 状態の悪い患者、或いは医師、看護師等の患者搬送者から優先撮影の依頼があった場合には、受付時に優先処理をする。
- 14-2-2-4 撮影後に迎えの連絡を希望された場合、受付票に所定の印を押印して連絡先電話番号を記入する。連絡は撮影担当技師が行うが、技師から指示があった場合には受付で行う。当該患者は受付前にて待機してもらうが、15 分経過しても迎えが来ない場合は、当該病棟、或いは外来に再度連絡をする。
- 14-2-2-5 午後 3 時以降に登録されたオーダで午後 4 時 45 分の時点で受付が終了していない場合依頼診療科、病棟、または放射線部内の他の検査部門へ確認の連絡をする。
- 14-2-2-6 待合にて待機中の患者の急変時には、技師、依頼診療科、または病棟へ連絡する。  
(自動注入器のバッテリーアラームの場合は充電を、気泡の場合は看護師に連絡する。)
- 14-2-2-7 受付処理後、撮影を行っていない撮影室に患者を案内し、10 分が経過しても撮影が始まらない場合は、当該撮影室担当技師に確認する。
- 14-2-2-8 病棟ポータブル撮影オーダの入院患者が外来撮影室にて撮影を行う場合、ポータブル撮影担当技師にその旨連絡し、ポータブル撮影担当技師には確認済みであることを 2 階撮影担当者に伝える。
- 14-2-2-9 外来撮影室での撮影オーダを病棟ポータブル撮影に変更の連絡が依頼診療科病棟からあった場合、当該オーダを病棟ポータブル撮影にオーダ変更すること、またポータブル撮影担当者に連絡することを伝える。当該オーダがキャンセルされない場合は、コメント入力を行う。
- 14-2-2-10 透視検査日付未定オーダの患者が受付に来た場合には、透視担当技師に連絡する。
- 14-2-2-11 骨密度測定検査は受付時に前回測定日を受付票に記入し、他施設での検査も含めて 3 ヶ月以上経過していない場合、或いは造影 CT、造影 MR、RI 検査後 3 日を経過していない場合は、その旨担当技師に伝える。
- 14-2-2-12 骨密度測定検査受付開始時刻は予約開始時刻 15 分前（午前枠：8 時 45 分、午後枠：1 時 15 分）からとする。予約時間より早く来た患者については、検査は概ね予約時間で行う旨伝える。検査終了後迎えの希望があった場合、前項 14-2-2-4 と同様に対応する。
- 14-2-2-13 当日予約無しで骨密度検査希望の連絡があった場合には、担当技師に相談し、撮影する場合は依頼箋を担当技師に渡す。

#### 14-2-3 検体撮影の受付

- 14-2-3-1 検体搬送者に受付票と依頼箋を渡し、操作室側へ案内する。
- 14-2-3-2 当該撮影室が検査中の場合等で撮影が遅れる場合には、検体搬送者にその旨伝え、搬送者が戻る場合、受付票に連絡先電話番号を記入する。

#### 14-3 超音波検査の予約確定・超音波検査室の片付け

- 14-3-1 電話での予約依頼について、予約希望日の空き状況を確認して予約確定をする。
- 14-3-2 超音波検査実施日において、当日業務終了までに使用済タオルを所定の場所に出し、部屋のゴミを回収する等の環境整備を行う。

#### 14-4 複写依頼の CD または DVD 作成

- 14-4-1 複写依頼箋により依頼されたデータを CD または DVD へ複写する。また、目的に応じてラベル印刷及び会計処理を行う。また、時間外に複写した CD または DVD については、複写依頼箋の内容を確認して処理する。



- 14-4-2 複写した CD または DVD が依頼箋の内容と相違無いことをダブルチェックで実施する。
- 14-4-3 複写 CD または DVD 作成に関する記録を電子カルテに入力する。
  
- 14-5 フィルムによる他院画像の取り込み
  - 14-5-1 依頼箋に従い、持ち込まれたフィルムをデジタル化してサーバへ転送する。
  - 14-5-2 フィルム原本は、返却または廃棄処理する。
  - 14-5-3 フィルム画像取り込みに関する記録を電子カルテに入力する。
  
- 14-6 画像診断依頼票の受付と読影依頼のフォロー
  - 14-6-1 画像診断依頼票の記入内容を確認し、読影室事務補佐員へ渡す。
  - 14-6-2 レポートワークリストをチェックし、読影依頼のあった検査の読影進捗状況を確認する。
  
- 14-7 核医学検査（PET 検査を除く）について
  - 14-7-1 検査準備（前日）
    - 14-7-1-1 RI 投与患者の依頼箋、問診票、名前ラベルを出力する。  
ガリウムシンチ、副腎シンチ（アドステロール）、骨髄シンチ、甲状腺シンチ（適用確認・タイロゲン）は、検査日と RI 投与日が異なる。
    - 14-7-1-2 依頼箋に投与確認スタンプを押印する。
    - 14-7-1-3 検査予定一覧を出力する。  
受付、看護師、技師用に 3 枚出力。（心筋シンチ Tc-TF 検査日は医師用を含め 4 枚）  
RI 準備表に記載されている患者氏名、検査名等が検査予定一覧に記載されていない場合は、RI 投与予定であることを確認し、検査予定一覧の末尾に追記する。  
他検査予定、検査担当医師名（連絡先）、病棟連絡先を記入する。  
予約の追加、変更があれば速やかに更新する。
    - 14-7-1-4 検査予定患者別フォルダーを準備する。（依頼箋と科目別検査手順書を入れる。）
    - 14-7-1-5 検査承諾書の取得状況確認  
心筋シンチ Tc-TF、脳血流（DIAMOX 負荷）の検査承諾書の取得状況を病院情報システム端末から確認する。（未取得の場合、入院患者であれば病棟へ確認、外来患者は検査当日確認）
  - 14-7-2 検査（当日）
    - 14-7-2-1 患者受付（診察券、予約票、病院受付票を受け取り、部門システム発行の受付票を渡す）
    - 14-7-2-2 問診票の記入説明と記載内容をチェックする。  
（心筋シンチ Tc-TF、脳血流シンチ（ドーパミントランスポータ）の患者について）
    - 14-7-2-3 身長・体重を確認して依頼箋へ記入する。
    - 14-7-2-4 核医学検査室へ患者案内  
核医学検査室管理区域入口へ患者を案内し、患者別フォルダーと共に管理区域内職員（看護師または技師）に引き継ぐ。
    - 14-7-2-5 検査予定一覧の保存  
検査予定一覧に受付状況を明記し、ファイルに保存する。
  
- 14-8 重要レポートの集配業務
  - 14-8-1 放射線部内所定の場所に配置した重要レポートポストから重要レポートを集める。

- 14-8-2 レポート単位に所定の封筒に詰め、当該検査依頼診療科講座単位に配達する。
- 14-8-3 配達 は診療科講座職員に直接手渡しすることとし、別に作成した配達リストに受領印をもらう。
- 14-8-4 受領印押印済の配達リストは所定のバイндаに綴じて保存する。
- 14-8-5 重要レポート集配業務の頻度は週 1 回とする。

#### 14-9 その他

- 14-9-1 放射線部⇔文書係（管理棟 4 階）の書類の搬送（午前 11 時、午後 3 時の 2 回）
- 14-9-2 物品の補充（受付票用紙、CD/DVD とそのケース、入れ歯用ビニール袋、ファックスインクフィルム等の発注）
- 14-9-3 職員の白衣のクリーニング出しと受け取り（毎週木曜日）
- 14-9-4 来客の案内
- 14-9-5 配達物等の受取り  
配達物等を受取り、技師又は看護師へ渡す。

#### 15. 放射線部 MR 受付

放射線部 MR 受付では、MRI 検査に係る受付業務、検査準備、予約管理業務、事務処理業務及び部内業務運用補助等を行うものとする。

##### 15-1 検査準備（前日）

- 15-1-1 依頼箋、問診票の出力（問診票には問診追加項目の押印をする）
- 15-1-2 MRI 承諾書の確認
- 15-1-3 検査予定一覧の出力 3 枚（受付用、看護師用）

##### 15-2 検査（当日）

- 15-2-1 検査予定一覧の造影剤使用患者に処置方法別のマークを記入し、1 部を処置室へ提出する。
- 15-2-2 所定の端末から患者受付処理を行う。（患者誤認防止マニュアル遵守）
- 15-2-3 受付済患者へ問診票を渡し、記入してもらう。
- 15-2-4 問診票記載内容の確認  
（造影剤の副作用、喘息、腎機能、体内金属等にチェックがある場合は、患者及び医師、看護師または放射線技師に確認し確認サインをもらう。）
- 15-2-5 看護師または医師が付き添ってきた患者の場合は、『患者情報用紙』を MRI 担当看護師に渡し、記入してもらう。
- 15-2-6 研究用撮像が含まれる場合は、その説明書と同意書を準備し MR 担当医師に渡す。
- 15-2-7 着替え、検査室への案内  
検査室へ持ち込めないもの（貴金属、コンタクトレンズ、入れ歯等）を外してもらうことの説明、撮像部位に応じた着替えの説明と検査室への案内、造影剤を使用する患者の場合は処置室へ案内する。また、通常は技師が行うが、検査用ベッドへの移動時の介助を補助する。
- 15-2-8 病棟への電話連絡（入院患者の呼び出し、迎いの呼び出し等）
- 15-2-9 薬剤アレルギーカードの処理  
造影剤アレルギー症状が出た場合、『薬剤アレルギー（副作用）カード』を発行する。カードは MRI 担当医師に記入してもらい、記入後コピーを取ったうえでカードは患者へ、

コピーは薬剤部へ送付する。

15-2-10 事故伝票処理

造影剤などの薬剤の破損が生じた場合、事故伝票を発行し MR 担当医師に記入してもらう。記入後は薬剤部へ送付する。

15-2-11 検査当日に来院せず中止となった検査の電子カルテ及び F-RIS への記載。

15-2-12 鎮静が必要な外来患者の検査終了時、移動用の車いすまたはストレッチャーを準備してもらうよう診療科へ連絡する。

15-3 MRI 検査予約確定

15-3-1 電話での予約依頼について、予約希望日の空き状況を確認のうえ、技師の指示に従って予約確定をする。

15-3-2 予約枠操作（枠人数の増減）を技師の指示に従って行う。

15-3-3 心臓デバイス植え込み患者の予約確定時、手帳、カードを MR センター受付へ提示してもらうよう依頼医へ伝える。

15-4 その他

15-4-1 物品の補充

コピー用紙、ペーパータオル、文具等を物品倉庫から補充する。また、コンタクトレンズケース、入れ歯用ビニール袋、検査後説明書等を補充する。

15-4-2 リネン類の整理

クリーニングから戻ったリネン類を所定の棚に入れる。

15-4-3 患者用ロッカーの忘れ物の有無の確認（夕方）。

16. 放射線部 PET-CT 受付

放射線部 PET-CT 受付では、PET-CT 検査に係る受付業務、検査準備、予約管理業務、事務処理業務及び部内業務運用補助等を行うものとする。問診票に追加項目がある場合は追記する。

16-1 検査準備（前日）

16-1-1 依頼箋・問診票の出力

依頼箋に投与確認スタンプを押印し、通し番号を記入する。

撮影指示が未入力の場合、担当技師に入力するように依頼する。

撮影指示が保留の場合、担当医師に確定するように依頼する。

16-1-2 患者別フォルダーの準備

依頼箋・問診票・「PET 検査を受けた方へ」を入れる。

16-1-3 検査一覧表の出力 3 枚（受付用、看護師用、技師用）

当日の他検査・診察予定・検査担当医師名（連絡先）・病棟連絡先を記入する。

依頼の追加・変更があれば速やかに更新する。

16-1-4 入院患者の事前確認

食事制限、点滴・介助・排尿・酸素等の管理状況及び糖分の入っていない水分の持参について確認する。

FDG-PET（心サルコイドーシス）は、PET 検査食の指示と 18 時間の禁食について確認する。

16-1-5 デリバリ時には注射ラベルを出力する

## 16-2 検査準備（当日）

### 16-2-1 業務端末（HIS・RIS 端末）の起動

### 16-2-2 外来患者の検査確認

予約時間の 15 分前に来院していない場合は、自宅へ連絡し、看護師に状況報告し指示を仰ぐ。

### 16-2-3 病棟患者の検査準備・確認

予約時間の 15 分前までに病棟患者が PET センターに到着するように呼び出す。

糖分の入っていない水分の持参を依頼（300ml 程度）する。

病室から出る前に排尿依頼（膀胱留置カテーテル挿入患者は廃液バックを空にする）する。オムツ使用患者は交換用オムツの持参を依頼する。

車椅子への移動が大変な患者はストレッチャーによる移動を依頼する。（基本 ADL が自立している患者のみ）

## 16-3 検査（当日）

### 16-3-1 患者受付

診察券、予約票、病院受付票を受け取り、患者受付処理を行う。（患者誤認防止マニュアル遵守）

病院受付票に「FDG-PET 施行」スタンプを押印する。

診察券、病院受付票を患者別フォルダーに貼付する。

### 16-3-2 受付済患者に問診票の記入依頼

### 16-3-3 問診票の確認

食事・糖分摂取時間の確認、摂取後 4 時間経過していない場合は、看護師または看護助手へ報告し指示を仰ぐ。

前日運動している場合、当日のガム・アメの飲用の場合も、看護師または看護助手へ報告し指示を仰ぐ。

### 16-3-4 身長・体重測定

身長・体重測定を行い、問診票に記入し、依頼箋に身長・体重測定結果を貼付する。

### 16-3-5 検査説明

検査手順を検査説明パンフレットに沿って説明する。

トイレや着替えに介助が必要であれば付き添いの方に介助を依頼する。

付き添い者に 2 時間係る検査であることを伝え、2 時間後に迎えに来てもらう。

汚染防止のため、男性は必ず便座に座って排尿するように説明する。

持参した水分に糖分（果汁も含む）が入っていないことを確認して、300ml 飲んでもらう。

持参していないときは、紙コップを看護師に渡し、水道水をもらう。

検査室へ持ち込めないもの（水・本・音楽プレイヤー等）を説明する。

入れ歯・金属の物は更衣時に外してもらう。

入れ歯がある場合は、入れ歯用ビニール袋を渡す。

### 16-3-6 患者案内

予約時間に PET 検査室管理区域入口へ患者を案内し、患者別フォルダーと共に看護師または看護助手に引き継ぐ。更衣に時間がかかりそうな人、歩行に時間がかかりそうな人、血管が出にくいと訴えのある人は時間より早めに案内する。

### 16-3-7 FDG-PET（心サルコイドーシス）の準備・確認

問診票で 18 時間の禁食を確認する。

予約時間の約 10 分前に PET 検査室管理区域入口へ患者を案内し、循環器医師（CCU 待機）にコールし、ヘパリン注射を依頼する。（FDG 注射の 15 分前にヘパリン注射施行）

16-3-8 FDG-PET（脳）の準備・確認

付き添いの方に介助を依頼する。

16-3-9 身長・体重・血糖値の入力

16-3-10 電話対応

検査予約の問い合わせは、検査希望日と空き状況を確認のうえ、技師の指示に従って確定する。

検査当日“来院せず FDG-PET 検査中止”となった場合、電子カルテにその旨を記載し、診療科へ連絡する。

16-4 その他

16-4-1 配達物等の受取り・引き渡し

製剤・器材・配達物等の受取り、技師又は看護師へ渡す。

デリバリ時は、鉛返却容器をガムテープで封をし、製剤納品時に引き渡す。

16-4-2 物品の補充

ピローカバー、A4 用紙、ペーパータオル、清掃用ウェットティッシュ、清掃用手袋、入れ歯用ビニール袋、紙コップ、「PET 検査を受けた方へ」等を補充する。

16-4-3 帳票類の廃棄

帳票類をシュレッダーで廃棄する。

16-5 読影依頼の補助業務

放射線部で施行した読影依頼のある患者の次回来院日を入力する。

17. 放射線部 CT 受付

放射線部 CT 受付では、CT 検査に係る受付業務、検査準備、予約管理業務、事務処理業務及び部内業務運用補助等を行うものとする。

17-1 検査準備(前日)

17-1-1 造影 CT 患者の承諾書の確認

承諾書が確認出来たら問診票の左上部に○印を記す。

承諾書がない場合は問診票に「承諾書無し」の札を付ける。

17-1-2 昼前後に病歴から送られてくる翌日の予約票に、承諾書がある分を PC で確認し○を付ける。コメント欄を確認して気になる箇所はマークする。

17-1-3 検査予定一覧の確認

午後 2 時 30 分前後に翌日分オーダー一覧表を印刷する。

オーダー一覧表に病棟 TEL 予約分があるかを確認し、ない場合は追記する。

昼に確認した予約票を下に承諾書がある患者には○を付け、コメントなどがあれば追記する。病棟患者の心臓 CT、核医学検査+CT、MRI+CT、内視鏡+CT のように複数検査の患者がいる場合、放射線技師に報告する。

17-2 検査(当日)

17-2-1 依頼箋の上級医師サイン確認

前日に確認出来なかった承諾書を CITA で確認する。

撮影日が変更になった造影 CT 患者について承諾書の日付を CITA にて修正し変更する。

17-2-2 所定の端末から患者受付処理を行う。

診察券と総合受付票(レシート)を受け取り受付票の発行。この際造影患者には採血の有無を確認し未採血の場合は先に採血に行くように説明する。

採血の結果待ちの場合、患者にその旨と待ち時間が長くなることを伝える。(採血終了後から 1 時間程度)

受付後、受付票と問診票を渡し問診票の記入をしてもらう。

17-2-3 問診票記載内容の確認

当日食事時間を確認し、もし食事摂取の場合 3 時間後の撮影になる旨を患者に説明する。

造影剤の副作用、喘息、腎機能、糖尿病薬服用等は、最初に放射線技師または看護師に確認する。最終決定の問診は医師に確認しサインをもらう。

その他身長、体重等記載漏れがないか確認する。

17-2-4 造影剤の種類の決定

依頼箋と問診票を持参し放射線技師に造影剤の種類、生理食塩水のあと押し等の指示をもらう。その際、依頼箋と検査一覧表に造影剤の判子を押す。

また外来ファイルに、総合受付票、造影剤の種類の札を付け、放射線技師、看護師に目視で確認できるように並べる。

17-2-5 検査は基本的に予約時間を優先していくが緊急、臨時等は放射線技師、看護師に確認し優先順位を決定する。

17-2-6 検査終了患者は予約一覧表に赤線を引く。

17-2-7 当日緊急、臨時 CT の対応

当日の CT 依頼は別紙に記載。入院・外来、ID、名前、単純、造影等を記入し

- a. 単純 CT の場合 救急部 CT で対応の旨を伝える。その後 CT 依頼オーダー確認し救急部 CT へ受付処理を行う。

※ただし呼吸器内科治験単純 CT は外来棟地下 1 階で対応。

また、5 歳以下小児胸腹部 CT 依頼についても外来棟地下 1 階 CT で対応。

- b. 造影 CT の場合 承諾書を持参のうえ採血があれば先に採血を行ってから外来棟地下 1 階の CT に来ていただくように伝える。

依頼箋と問診票を出力し、依頼箋は放射線科医師に渡し指示をもらう。

17-2-8 心臓 CT 検査

心臓 CT 検査は心臓 CT チェック表(四角の紙)を準備する。

外来患者に於いては、心臓 CT 患者が来院した旨を看護師に伝える。

心臓 CT 用造影剤の確認を行う。

17-2-9 病棟への電話連絡

9 時に検査開始出来るように病棟へ呼び出しを行う。

造影 CT 予定の病棟患者について、電子カルテで承諾書未確認の場合持参して外来棟地下 1 階 CT に来ていただくように伝える。

午後に予約の入っている患者及び当日緊急で入った患者を適宜呼び出しを行う。(昼食の有無確認)

検査呼び出し順序については適宜看護師、放射線技師に確認の上行う。

17-2-10 薬剤アレルギーカードの処理

造影剤アレルギー症状が出た場合、『薬剤アレルギー(副作用)カード』を発行する。カ

ードはCT 担当医師に記入してもらい、記入後コピーを2部取ったうえでカードは担当医師又は看護師へ、コピーの1部は薬剤部へ送付し、もう1部はCT 室の控えとする。

#### 17-2-11 治験画像 CD 等の対応

治験 CD は放射線技師が焼くので、受け取りにきた治験コーディネーターに渡す。

#### 17-3 CT 検査予約確定

##### 17-3-1 予約枠取得の依頼があった場合、放射線技師に対応を依頼する。

入院患者は ID、名前、単純もしくは造影等を記載し主治医に TEL で指定の日に入力して頂くように伝える。心臓 CT の予約については必ず放射線技師と相談すること。

#### 17-4 物品の補充

##### 17-4-1 コピー用紙、文具等を補充する。

##### 17-4-2 リネン類の整理

クリーニングから戻ったリネン類を受け取る。

#### 17-5 検査終了後

##### 17-5-1 シュレッダーをかける。

当日使用した造影剤を数え明記しておく。

CT 室終業事項表に項目をチェックし看護師に報告する。

#### 18. 放射線部 放射線治療受付（先端医療センター）

放射線部放射線治療受付（先端医療センター）では、放射線治療に係る受付業務、検査準備、予約管理業務、事務処理業務及び部内業務運用補助等を行うものとする。

#### 18-1 検査準備（前日）

##### 18-1-1 検査予定一覧（外部照射、ラルス治療、放射線治療計画用 CT）の出力 2 枚（受付用、放射線治療室付看護師用）

当日の他検査・診察予定、退院や入院の予定を記入する。依頼の追加・変更があれば速やかに更新する。

##### 18-1-2 造影 CT 患者の承諾書の確認

#### 18-2 検査（当日）

##### 18-2-1 外部照射

##### 18-2-1-1 放射線科外来で受付された患者の呼び出し（入院患者の呼び出し、迎いの呼び出し等）

##### 18-2-1-2 予約時間を過ぎても放射線科外来で受付されない患者の確認

- ・未来院の場合：放射線科外来看護師に確認し、必要に応じ患者本人に電話する。
- ・来院済みの場合：他検査、他科受診の有無を確認し、それらがあつた場合、その部署に確認をする。

##### 18-2-1-3 着替え、検査室への案内

照射部位に応じた着替えの説明、更衣後待機場所へ案内する。

##### 18-2-1-4 治療予約時間の変更調整

患者から治療予約時間の変更依頼があつたら、放射線技師、放射線治療室付看護師に従って時間を確定させる。

18-2-1-5 装置故障時の患者への電話連絡

装置の故障が発生し予約時間に遅延が生じる場合、放射線技師、放射線治療室付看護師、放射線科外来看護師と協力して、外来患者の治療時間の調整を行う。

18-2-2 治療計画用 CT

18-2-2-1 放射線科外来で受付された患者の呼び出し（入院患者の呼び出し、迎いの呼び出し等）

18-2-2-2 問診票記載内容の確認

当日食事時間を確認し、もし食事摂取の場合 3 時間後の撮影になる旨を患者に説明する。造影剤の副作用、喘息、腎機能、糖尿病薬服用等は医師に確認しサインをもらう。その他身長、体重等記載漏れがないか確認する。

18-2-2-3 薬剤アレルギーカードの処理

造影剤アレルギー症状が出た場合、『薬剤アレルギー（副作用）カード』を発行する。カードは放射線治療担当医師に記入してもらい、記入後コピーを取ったうえでカードは患者へ、コピーは薬剤部へ送付する。

18-2-2-4 事故伝票処理

造影剤などの薬剤の破損が生じた場合、事故伝票を発行し放射線治療担当医師に記入してもらい。記入後は薬剤部へ送付する。

18-2-2-5 当日発生オーダーの確認

放射線科に他科からの診察依頼があると、当日に治療計画用 CT を撮影することがある。予約画面を適宜更新し、当日オーダーが発生した場合、造影 CT 患者の承諾書の確認をする。

18-3 その他

18-3-1 物品の補充

コピー用紙、ペーパータオル、文具等を物品倉庫から補充する。また、入れ菌用ビニール袋、検査後説明書等を補充する。

18-3-2 リネン類の整理

クリーニングから戻ったリネン類を所定の棚に入れる。各更衣室内の洗濯物の量に応じて回収時間を待たずに所定の回収かごに移す。

18-3-3 更衣室内の忘れ物の有無の確認（夕方）。

18-3-4 帳票類をシュレッダーにかける。

19. 内視鏡センター受付業務

内視鏡センター受付では、内視鏡検査、透視・造影検査に係る受付業務、検査準備、予約管理業務、事務処理業務及び内視鏡センター内業務運用補助等を行うものとする。

本業務の詳細については、別紙「内視鏡センター 受付業務」に従う。

19-1 検査準備：前日

19-1-1 翌日検査分の問診票の帳票出力・同意書の確認を行う。

19-1-2 検査問診票・COVID 問診票・安全チェック&指示票・飲水開始用紙の準備を行う。

19-1-3 同日に上部・下部の検査がある場合は問診表ファイルにメモを貼る。

19-1-4CT コロノグラフィー検査（造影あり）がある場合は CT 問診表を帳票出力し、同意書の確認を行う。



- 19-1-5 下部内視鏡検査の予約時間を確認し、腸管洗浄剤を内服するが予約が午後1時の場合は、午前8時30分に来院する旨を患者に連絡する。また、前処置なし・浣腸の患者で午前8時30分予約となっていた場合は、午後1時に来院する旨を患者に連絡する。
- 19-1-6 予約日の変更・キャンセル・麻薬注射箋のファイル（水色ファイル）を確認する。
- 19-1-7 カプセル内視鏡の伝票・書類の準備を行う。
- 19-1-8 翌日 ESD の検体シールの作成・準備を行う。

## 19-2 検査：当日

### 19-2-1 受付及び案内業務

- 19-2-1-1 番号札順に受付をし、体温測定を行い COVID 問診票へ記載する。
- 19-2-1-2 義歯・補聴器の有無の確認を行う。
- 19-2-1-3 問診表の記載漏れがないか確認する。
- 19-2-1-4 血圧測定をしてもらう。
- 19-2-1-5 アレルギーの有無、抗凝固剤の確認をお薬手帳・PC にて行う。
- 19-2-1-6 総合受付票番号票で採血・CT がある場合、検査が終了しているかを確認し対応する。
- 19-2-1-7 特殊検査がある場合は、内視鏡検査の前に内科外来に案内する。
- 19-2-1-8 鎮静剤使用の確認を行い、鎮静剤使用時の注意点を確認する。
- 19-2-1-9 入院患者の場合は、リストバンドで受付をする。
- 19-2-1-10 同意書の有無を確認し、ない場合は患者が持参しているかを確認する。
- 19-2-1-11 検査までの待ち時間、待合場所の説明と案内をする。
- 19-2-1-12 受付が終了した患者の必要書類を整え看護師に渡す。

### 19-2-2 診察が終了した患者への対応

- 19-2-2-1 検査終了後、外来患者の場合必要書類を整え患者へ渡し、料金の支払い方法を説明する。
- 19-2-2-2 他の受診検査がある場合は、場所や手続きの方法等を説明する。
- 19-2-2-3 入院患者は、書類の整理をする。

### 19-2-3 入院決定患者の入院決定指示書の記載案内と指示書の処理をする。

## 19-3 検査：翌日

- 19-3-1 前日検査の患者請求用検査使用物品一覧をコピーしてスキャンに送る。原本は物流ファイルに入れ物流係へ渡す。

## 19-4 電話対応・訪問者への対応

- 19-4-1 用件を確認する。
- 19-4-2 予約に関する問い合わせは、原則対応する。
- 19-4-3 予約のキャンセル又は変更の問い合わせの対応をする。
- 19-4-4 対応困難な場合は、医師、看護師等に取り次ぎ対応を依頼する。

## 19-5 その他

- 19-5-1 診療に関する各種書類の整理・補充及び準備並びにメモ用紙の作成等を行う。また、各種書類のコピーは必要に応じてスキャンに回す。不要な用紙はシュレッターにかける。
- 19-5-2 物品の補充（受付票用紙、入れ歯用ビニール袋等）

- 19-5-3 ウォーターサーバー水の発注、交換する。
- 19-5-4 血圧計記録用紙の補充、交換を行う。
- 19-5-5 来客の案内を行う。
- 19-5-6 配達物等の受取り  
配達物等を受取り、看護師または医師へ渡す。
- 19-5-7 洗濯済みリネンの受け取りおよび片付けを行う。
- 19-5-8 患者・家族等とトラブルが発生した場合、あるいは業務上でミスをした場合、その他報告が必要な場合は、看護師長または副看護師長に報告するとともに統括責任者にも報告をする。
- 19-5-9 その他、内視鏡センターに係る事務に関すること

## 20. 超音波検査センター受付業務

超音波検査センター受付では、超音波検査に係る受付業務、検査準備、予約管理業務、事務処理業務及び超音波検査センター内業務運用補助等を行うものとする。

### 20-1 検査準備：前日

- 20-1-1 予約オーダーに漏れがないか、エコー予約枠外受付表を見て確認する。

### 20-2 検査：当日

#### 20-2-1 受付及び案内業務

- 20-2-1-1 受付 PC を起動する。
- 20-2-1-2 血圧計・身長体重計の電源が入っていること、故障がないことを確認する。
- 20-2-1-3 機材等の故障がある場合は、検査部職員に報告する。
- 20-2-1-4 診察券を患者から預かり、カードリーダーを用いて PC で受付する。
- 20-2-1-5 心臓超音波検査を受ける患者には身長体重・血圧測定をしてもらう。
- 20-2-1-6 総合受付票番号票で採血・CT など他の検査予約がある場合、検査が終了しているかを確認し対応する。
- 20-2-1-7 入院患者の場合は、リストバンドで受付をする。
- 20-2-1-8 予約時間を確認、待合場所の説明と案内をする。
- 20-2-1-9 受付が終了した必要書類を患者にお返しし、臨床検査技師に伝える。
- 20-2-2 検査が終了した患者への対応
  - 20-2-2-1 検査終了後、次の行き先が分からないなど、必要時、外来患者の対応を行う。
  - 20-2-2-2 入院患者は、病棟などにお迎えの連絡をする。
  - 20-2-2-3 入院患者のお迎えが来るまで見守り、お迎えが来たことを確認する。

### 20-3 電話対応・訪問者への対応

- 20-3-1 用件を確認する。
- 20-3-2 予約に関する問い合わせは、原則対応し、必ず内容を記録する。
- 20-3-3 予約のキャンセル又は変更の問い合わせの対応をする。
- 20-3-4 当日検査依頼の場合、臨床検査技師に検査可否を確認する。
- 20-3-5 対応困難な場合は、医師、臨床検査技師等に取り次ぎ対応を依頼する。

### 20-4 その他

- 20-4-1 検査に関する各種書類の整理・補充及び準備並びにメモ用紙の作成等を行う。また、各

種書類のコピーは必要に応じてスキャンに回す。不要な用紙はシュレッターにかける。

- 20-4-2 物品の補充（受付票用紙等）
- 20-4-3 使用済みのリネンの回収を行う。
- 20-4-4 血圧計記録用紙の補充、交換を行う。
- 20-4-5 各部屋のごみ回収をする。
- 20-4-6 来客の案内を行う。
- 20-4-7 配達物等の受取り  
配達物等を受取り、臨床検査技師または医師へ渡す。
- 20-4-8 洗濯済みリネンの受け取りおよび片付けを行う。
- 20-4-9 患者・家族等とトラブルが発生した場合、あるいは業務上でミスをした場合、その他報告が必要な場合は、臨床検査技師長または副臨床検査技師長に報告するとともに統括責任者にも報告をする。
- 20-4-10 その他、超音波検査センターに係る事務に関すること

## 21. 業務時間等

- 21-1 本仕様書における業務時間は、本院の標榜時間（午前 8 時 30 分から午後 5 時）に準ずるものとし、労働基準法に準拠する。本学に勤務する一般職員の勤務時間等は午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分としているが、これにかかわらず、所定の業務が終了しない等の、円滑な業務遂行上の必要があれば業務に従事するものとする。また、特に必要がある場合は、本学及び受注者間で協議のうえ決定する。

### 21-2 業務日及び時間

- 21-2-1 業務日は、月曜日から金曜日（祝日法に規定する祝日と休日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く）とする。
- 21-2-2 次に掲げる業務の窓口開設時間は以下のとおりとする。ただし、業務が完了しない場合は業務終了までとする。
  - ・入院受付、初診・再診受付 午前 8 時 30 分～午後 5 時
  - ・コンシェルジュ業務  
インフォメーション 午前 7 時 30 分～午前 11 時  
患者等案内業務 午前 8 時～午後 5 時
  - ・保険証確認窓口 午前 7 時 30 分～午後 5 時
  - ・診察終了後伝票等受領窓口  
外来棟 2 階総合受付前 午前 8 時 30 分～午後 5 時  
外来棟 3 階伝票提出窓口 午前 9 時～午後 3 時
  - ・地域連携室業務 午前 8 時 30 分～午後 6 時
  - ・フロントクラーク業務 午前 8 時 30 分～午後 5 時
  - ・在宅材料受渡窓口 午前 8 時 30 分～午後 5 時
  - ・放射線部受付  
外来棟 2 階、MR 受付、CT 受付 午前 8 時 30 分～午後 5 時  
放射線治療受付（先端医療センター） 午前 8 時 30 分～午後 5 時  
（但し午後 7 時前に患者照射が終了する場合、繰り上げて業務終了とする）  
PET 受付（月/水/木/金） 午前 8 時 30 分～午後 5 時
  - ・内視鏡センター 午前 8 時 15 分～午後 5 時

・超音波検査センター 午前8時15分～午後5時

21-2-3 2-1 入院受付業務（入院受付窓口）及び3-1 診断書・証明書受付窓口業務については、上記に記載されている時間のほか、土日及び祝日法に規定する祝日と休日及び年末年始（12月29日から1月3日）も開設するものとする。その開設時間は午前8時30分から午後12時までとする。

21-2-4 二次救急当番日における救急外来受付業務の業務日及び業務時間は、13-10に規定するものとする。

### 21-3 休息及び休憩時間

業務に支障が出ないように、業務時間内に交代で60分の休憩を取るものとする。

## 22. 安全及び衛生管理・感染対策

22-1 労働安全衛生法及び労働基準法を遵守すること。

22-2 受注者は、業務従事者の4種ウイルス（麻疹、風疹、水痘、流行性耳下腺炎）抗体価を測定し、抗体価陰性者にはワクチン接種を行い、感染対策等に努めること。

22-3 受注者は、業務従事者の定期健康診断を年1回以上行い、その結果（写）を発注者に提出すること。

## 23. 受注者の要件

本院以外の病床数500床以上で、複数の診療科を有する病院（以下「総合病院」とする）において、診療報酬請求業務をはじめとする医療事務業務を請け負った実績があり、そのことを証明する書類を提出するものとする。

## 24. その他

業務内容を新たに追加、変更、削除する場合は、本学及び受注者間で協議して実施するものとする。