



# 山田病院医事業務 運営マニュアル

# 業 務 運 営 マ ニ ュ ア ル

項 目	外 来 業 務
1 医事端末の起動・終了	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 医事端末の起動について                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務開始までに端末の起動を行う。</li> </ul> </li> <li>2 医事端末の終了について                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・医事業務終了後、医事端末の終了を行う。</li> </ul> </li> <li>3 医事会計システム操作は、別途備付の「医事会計システム操作マニュアル」により行う。</li> <li>4 医事会計システム障害時の対応                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・医事会計システムに障害が発生した場合には、事務局医事担当の指示に従い業務を行う。</li> </ul> </li> </ol>
2 案内業務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 受付案内等について                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・院内全般(診療案内、受付方法、各種医療制度の案内、施設案内、来訪者の案内)にわたる案内及び説明をする。</li> </ul> </li> </ol>
3 新規患者受付	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 電子カルテについて                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・電子カルテ登録時、医事会計システムへの登録は、一患者一番号を基本とする。</li> <li>・診察券は全科共通とする。</li> </ul> </li> <li>2 受付の方法及びカルテ作成                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・診療申し込み。 ……診療申込書の受理、被保険者証等の確認。</li> <li>・オンライン資格確認システムを活用した資格確認を行う。(マイナンバーカードによる確認も含む。)</li> <li>・患者情報、保険情報のシステム登録。</li> <li>・外来基本票の出力(印刷)</li> <li>・診察券を診察券発行機(エンボッサー)から出力し、外来基本票ファイルにセットする。</li> <li>・外来基本票ファイルに、問診票を挿む。</li> <li>・同姓同名患者は医事会計システム及び電子カルテシステムのコメント表示欄に「同姓同名」と入力する。</li> </ul> </li> <li>3 外来基本票ファイルの搬送                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・作成した外来基本票ファイルは「予約外」棒を挿み診療科へ搬送する。</li> </ul> </li> </ol>
4 再来患者受付	<p>■予約外の場合</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 受付の方法                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・カルテと一緒に保険証等の確認を行う。</li> <li>・オンライン資格確認システムを活用した資格確認を行う。(マイナンバーカードによる確認も含む。)</li> <li>・診察券を忘れた患者は、診察券を忘れた旨の紙を外来基本票ファイルに挿む。(診察券を紛失した場合は再発行する。)</li> <li>・外来基本票を出力してカルテに挿む。</li> </ul> </li> <li>2 外来基本票ファイルの搬送                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・作成した外来基本票ファイルは「予約外」棒を挿み診療科へ搬送する。</li> </ul> </li> </ol>

項 目	外 来 業 務
5 健康保険証の確認 助成給付申請書の收受	<p>■一定以上(1年以上)来院歴がない場合</p> <p>1 受付の方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・診療申し込み。……診療申込書、診察券の受理、被保険者証等の確認。</li> <li>・オンライン資格確認システムを活用した資格確認を行う。(マイナンバーカードによる確認も含む。)</li> <li>・紙の外来カルテを医師等が必要と判断し、出庫を依頼された場合は、カルテを出庫すること。</li> <li>・患者情報、保険情報のシステム登録。</li> <li>・外来基本票を出力し、問診票と一緒にカルテに挿む。</li> </ul> <p>2 外来基本票ファイルの搬送</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・作成したファイルは「予約外」棒を挿み診療科へ搬送する。</li> </ul> <p>■診療予約及び検査予約の場合</p> <p>1 予約の外来基本票ファイルの準備</p> <p>(1) 診療予約・検査予約</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付窓口において、予約診察日の3日前に予約患者について電子カルテシステムを操作し予約一覧表を出力する。 (月曜日-木曜日診察分、火曜日-金曜日診察分、水曜日-月曜日診察分、木曜日-火曜日診察分、金曜日-水曜日診察分について抽出する。)</li> <li>・予約一覧表を基に外来基本票を印刷する。外来基本票はファイルに挿む。</li> <li>・外来基本票を入れたファイルは、診察日、診療科毎にカルテワゴンに仕訳して収納する。</li> <li>・出庫した外来基本票ファイルは、各診療科毎に委託職員が準備し、看護師が整理を行う。</li> <li>・整理を終え事務室に戻ってきた外来基本票ファイルは、予約一覧表と一緒に受付事務室にてカルテワゴンにて保管する。</li> <li>・予約診察日の前日の午後に予約分の外来基本票ファイルは診療科へ搬送する。</li> </ul> <p>2 受付の方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・診療及び検査予約の場合、患者は各診療科の窓口に診察券と予約票を出し受付する。</li> </ul> <p>■他科受診患者の受付</p> <p>1 他科受診患者の受付</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規患者受付と同じ。</li> </ul> <p>2 他診療科から紹介の場合</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・紹介元の診療科から院内紹介状等により受付で兼科登録を行い、兼科先の外来基本票の作成を行う。</li> <li>・外来基本票を印刷し、ファイルに「予約外」棒と一緒に挿み診療科へ搬送する。</li> </ul> <p>・毎月、初回の受診時に受付窓口で確認を行い、保険が変更している場合は医事会計システムに登録する。</p> <p>・オンライン資格確認システムを活用した資格確認を行う。(マイナンバーカードによる確認も含む。)</p> <p>・乳児、妊婦、重度身障者(以下「乳、妊、重」という。)等の医療費助成給付申請書は、毎月初回の受診時に提出を求める。</p> <p>・その他各種公費負担制度に係る受給者証についても上記と同様とする。</p>
6 健康診断及び 予防接種	<p>■健康診断の場合</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・診療申し込み。……診療申込書の受理</li> <li>・カルテ作成及び診察券を発行し、患者情報を医事会計システムに登録する。</li> <li>・健診カルテに「健康診断」棒を挿み、内科へ搬送する。</li> </ul>

項 目	外 来 業 務
7 証明書、診断書等	<p>■予防接種の場合</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医事担当者より予防接種予定者のリストを受け取り、医事システムに患者情報及び保険登録を行う</li> <li>・医事システムよりカルテシールを印刷し、予防接種個人票を作成する。</li> <li>・予防接種個人票に「予防接種」棒を挿み、内科へ搬送する。</li> </ul> <p>1 各証明書等の受付の方法</p> <p>(1) 医師が記載する診断書及び証明書等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付は受付窓口で行い、依頼者から診断書等作成依頼書に必要事項の記入をしてもらう。</li> <li>・診断書等作成依頼書をクリアファイルに入れて医事担当者へ依頼する。</li> <li>・医事担当者より完成した診断書及び証明書等を受け取り、会計入力を行う。</li> <li>・診断書及び証明書等のコピーをとった後、依頼者へ会計の連絡を行ない、診断書等は所定の場所に保管する。</li> <li>・会計時に診断書等の氏名などを患者等と確認を行ない、会計と引き換えに患者へ交付する。</li> </ul> <p>(2) 医事課で作成する証明書等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医師が記載する診断書及び証明書等受付と同じ</li> </ul>
8 会 計	<p>1 会計入力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・診察後の外来基本票ファイル等は、患者若しくは看護師が診療科から受付窓口の会計担当者まで搬送する。</li> <li>・受付時に保険証の確認が出来なかった患者は、会計入力時に保険証の提示を求め確認を行う。</li> <li>・オンライン資格確認システムを活用した資格確認を行う。(マイナンバーカードによる確認も含む。)</li> <li>・会計担当者は電子カルテ及びオーダー等をもとに会計入力を行う。伝票は診療日毎に整理し、1ヶ月分まとめて保管する。</li> <li>・時間外分がある場合については直後の診療日の分にまとめて保管する。</li> <li>・病名未入力等は、会計入力後の外来基本票を戻し、病名入力を依頼する。</li> </ul> <p>2 窓口会計</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外来医療費を徴収し領収書を発行する。院外処方がある場合は、医療費徴収後、院外処方箋の氏名等確認後、患者へ交付する。</li> </ul> <p>3 窓口収納金処理</p> <p>(1) 入金処理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前日以前の未収金を受領した場合は、入金処理を行う。</li> </ul> <p>(2) 未収金処理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会計入力当日に収納されなかった場合は、未収金登録を行う。</li> <li>(月替わりの時は、日付が当月以外の会計については未収金登録を行う)</li> </ul> <p>(3) 収入回議書(日報)の作成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電算対象の原符の集計と収納内訳書を突合する。</li> <li>・電算対象外を収納した場合は、システム入力する。</li> <li>・還付の場合はシステム入力画面の該当する科目へ入力する。</li> <li>・原符の集計と収入回議書を突合し、締処理を行う。</li> <li>(締処理により、収入回議書の出力及び財務会計へ送信される)</li> </ul> <p>(4) 収納金</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当日収納金を、現金引継簿(兼現金整理簿)とともに事務局医事担当に渡す。</li> </ul>

項 目	外 来 業 務
( 8 会 計 )	<p>(5)現金引継簿(兼現金整理簿)の処理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現金引継簿に、収入回議書(日報)の調定額、前日・当日払込み、現金保管額を記載する。</li> <li>・収入回議書(日報)と原符を取り纏め、現金引継簿とともに医事担当者に渡す。</li> </ul> <p>4 未収金原符整理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・未収金登録した原符は区分(五十音別)して整理する。</li> <li>・電話番号等の連絡先検索を行い、電話等により未収金回収に努める。</li> <li>・未収金になっている患者については、電話督促(当日)及び毎月手紙(医療費のお知らせ・催告状)の発送を行い早期回収に努め、未収金督促状況記録書に記録する。</li> <li>・電話督促を行い一週間経過した後も未収金のある患者は、事務局医事担当へ報告する。</li> </ul> <p>5 その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・診断書等の保険適用外の会計がある場合、「保険外のサービスについて」用紙を患者に記載してもらう。</li> <li>・確認が完了したら、綴じ保管する。</li> </ul>
9 病名登録	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会計処理をしたカルテについて、会計処理後にカルテの記載に基づき病名及び転帰登録を行う</li> </ul>
10 カルテの保管管理	<p>1 カルテの保管・収納</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当年度に受診している患者の紙カルテは受付事務室内のカルテ保管棚、前年度以前分のカルテはカルテ倉庫に保管する。</li> <li>・紙カルテは、ターミナルデジット方式で整理のうえ、カルテ保管棚に収納する。</li> <li>・受付事務室内のカルテ保管棚に収納出来なくなった場合は、随時、カルテ倉庫へ追い出し作業をする。</li> </ul>
11 カルテの貸出	<p>1 カルテの貸し出し</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・カルテの貸出をする場合は、「カルテ貸出簿」に必要事項を記入のうえ、カルテの行方について常に把握できるようにしておく。</li> <li>・1週間以上経過しても返却されていないカルテは貸出者に連絡し、カルテの返却を促す</li> </ul>
13 各種統計調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付待ち時間及び会計待ち時間の調査を定期的に行う。</li> <li>・救急患者について救急患者取扱記録簿に必要事項を記入し、統計調査を行い毎月月末時に医事担当者へ報告する。</li> </ul>
14 レセプト内容等の照会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・審査支払機関、保険者等からレセプト内容等について照会があったときは、照会内容を確認して医事担当者に報告し、指示を得ること。</li> </ul>
15 その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務に関わる印刷物及び消耗品類は常に在庫を確認のうえ整備補充する。</li> <li>・個人情報に関わる業務については、山田病院個人情報保護の取扱いに則って行う。</li> </ul>

項 目	入 院 業 務
1 入院受付	<p>1 入院カルテの準備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>入院担当者は、予めカルテ作成例に従って各科毎の予備カルテを作成しておく。</li> </ul> <p>2 受付処理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各診療科において入院手続きを行う。</li> <li>看護師が外来基本票ファイルとともに病棟看護師へ申し送る。</li> <li>入院担当者は、入院カルテ、入院患者基本票、入院バインダー用名札、ネームバンド、入院関連書類を作成、準備する。</li> <li>入院担当者は、DPC関連書類を作成し、入院カルテにセットする。</li> <li>入院バインダー用名札等をセットし、病棟看護師へ渡す。</li> <li>電子カルテシステムで入院登録を行う。</li> <li>入院となった患者は、病棟の看護職員の誘導により病棟へ移動する。</li> <li>入院診療科及び必要とする各科の外来基本票は退院時まで病棟保管とする。</li> <li>高額の限度額など会計処理上必要な情報で内容不十分なものは、確認し登録する。</li> <li>電子カルテに関連書類をスキャンする。</li> </ul> <p>フロー図</p> <p>     ..... カルテの流れ      ===== 業務の流れ   </p> <pre>     graph LR       subgraph Clinic [診療科]         A[入院手続き]       end       subgraph Admissions [入院担当]         B[入院カルテ等作成]         C[名札等のセット]         D[入院登録]       end       subgraph Ward [病棟]         E[入院カルテ等]       end       A ==&gt; B       A -.-&gt; B       B ==&gt; C       C ==&gt; D       D ==&gt; E       D -.-&gt; E   </pre> <p>3 他科受診</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>他科外来基本票は、入院担当者が準備し病棟で保管管理する。</li> <li>外来受診後の外来基本票は病棟に返却し、診療内容を確認して会計入力する。</li> </ul>

項 目	入 院 業 務
2 会計入力	<p>4 転科・転室</p> <p>(1) 転科</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電子カルテの登録情報を基に医事会計システムへの変更登録を行う。</li> </ul> <p>(2) 転室</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電子カルテの登録情報を基に医事会計システムへの変更登録を行う。</li> </ul> <p>5 病名登録</p> <p>(1) 病名登録</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電子カルテに病名登録の依頼を随時行う。</li> </ul> <p>(2) 病名削除等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電子カルテに病名転帰等の登録の依頼を随時行う。</li> </ul> <p>・オーダリングされたデータは、自動的に医事会計システムに取り込まれる。</p> <p>・時間外や夜間、休日に入力したオーダは翌日にオーダデータを取り込む</p> <p>・電子カルテ情報に基づいて会計入力を行う。…… 処置、手術、輸血、麻酔、理学療法、指導管理料、文書料、各種加算</p> <p>・食事データは、医師または栄養士が入力し、自動的に医事会計システムにとりこまれる。退院時は栄養管理室に確認を行い、医事会計システムをチェックし、会計処理を行う。</p> <p>■オーダリングについて</p> <p>1 オーダリング対象項目</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・投薬、注射、検査、X線、食事、処置、手術、輸血、麻酔、理学療法、指導管理料、文書料、各種加算</li> </ul> <p>2 オーダリング対象外項目</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・洗濯(伝票運用)</li> </ul> <p>※災害、停電等により、電子カルテが運用できない場合は、伝票運用となるため、伝票等の情報を基に会計入力を行うこと。</p>

項 目	入 院 業 務
( 2 会計入力 )	3 オーダリング稼働時間及び入力者 ・入力可能時間は予め定める診療日の8時30分から17時15分までを基本とする。 ・オーダーリング入力は医師等が行う。
3 退院会計	・入院担当者は、退院通知書により随時会計処理を行う。 ・請求書は、入院担当者が患者へ渡し請求する。 ・休日等の退院予定者については概算額により計算し、休日等の前日に概算請求する。 ・概算にて収納後、追加会計が発生した場合は遅滞なく速やかに患者に連絡を行い請求する。 ・患者から退院当日に入院費の支払が困難な旨申し出があった場合は、患者から支払予定を確認し、内容等を入院基本票に記入のうえ医事担当者へ連絡すること ・退院患者の支払状況について随時確認を行い、電話督促並びに毎月手紙等(医療費のお知らせ・催告状)の発送を行い、未収金の発生防止に努めこと。
4 定期会計	・定期会計は月末締めとし、翌日に原符請求書の出力を行う。 ・請求は金額の確定後速やかに行う。 ・請求内容を確認後、請求書を患者へ渡し請求する。 ・定期会計患者の支払状況について随時確認を行い、支払期日を経過しても収納されていない患者については、患者及び家族へ支払いを促すこと。
5 入院関連業務	■健康保険証等の確認 ・毎月、保険証の確認を行い、保険が変更している場合は医事会計システムに登録する。 ・オンライン資格確認システムを活用した資格確認を行う。(マイナンバーカードによる確認も含む。) ・乳児、妊婦、重度身障者(以下「乳、妊、重」という。)等の医療費助成給付申請書は、毎月の確認時に提出を求める。 ・その他各種公費負担制度に係る受給者証についても上記と同様とする。 ■申込書等について 1 入院診療申込書 ・入院患者から入院診療申込書を提出させ、その都度、医事担当者に渡す。 ・入院患者基本票に随時チェックを入れる。 ・決裁が終了したら、編綴保管する。 2 特別室利用申込書 ・患者又は家族の希望で特別室に入室した場合は、特別室利用申込書を確認のうえ医事担当に渡す。 ・決裁が終了したら、編綴保管する。



項 目	入 院 業 務
	<p>3 特別室料不算定確認書</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・診療上など病院の都合で特別室に入室させた場合は、特別室料不算定確認書を確認のうえ医事担当に渡す。</li> <li>・決裁が終了したら、年度一連番号を付し編綴保管する。</li> </ul> <p>4 重症室算定確認書</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・診療上の都合で重症室に入室させた場合は、重症室算定確認書を確認のうえ医事担当に渡す。</li> <li>・決裁が終了したら、編綴保管する。</li> </ul> <p>5 病衣申込書</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入院患者に病衣を貸与した場合は病衣申込書を提出させ、確認のうえ医事担当に渡す。</li> <li>・入院患者基本票に随時チェックを入れる。</li> <li>・決裁が終了したら、編綴保管する。</li> </ul> <p>6 おむつ使用申込書</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入院患者におむつを提供した場合はおむつ使用申込書を提出させ、確認のうえ医事担当に渡す。</li> <li>・入院患者基本票に随時チェックを入れる。</li> <li>・決裁が終了したら、編綴保管する。</li> </ul> <p>7 保険給付外のサービスについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入院患者から「保険給付外のサービスについて」用紙を提出させる。</li> <li>・入院患者基本票に随時チェックを入れ、スキャンを行う。</li> <li>・確認が完了したら、編綴保管する。</li> </ul> <p>■未収金などの医療費の支払いについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入院患者より履行延期等の申し出があった場合は、医事担当と連絡をとり所定の手続きを行う。</li> <li>・時間外及び休日に退院した患者の会計については、直後の診療日に退院処理を行い電話により金額の連絡を行う。</li> <li>・連絡が取れない又は連絡しても未収になっている場合は、定期的に電話又は文書により督促を行い早期回収に努める。</li> <li>・督促内容を未収金督促状況記録書に記載し、原符に添付する。</li> </ul> <p>■退院後の入院基本票ファイル等の整理保管</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・退院患者の基本票ファイルは入院担当者が整理し製本を行う。</li> <li>・退院サマリーが作成されていない場合は、製本後入院基本票ファイルと外来基本票ファイルを各診療科へ搬送し、担当医に記載依頼をする。</li> <li>・入院基本票ファイルの保管は、各科ごとのターミナルデジット方式とする。</li> <li>・当年度及び前年度の入院基本票ファイルは事務室内のカルテ棚、前々年度以前の入院基本票ファイルはカルテ倉庫に保管する。</li> <li>・事務室のカルテ棚の収容能力を超えた場合は、随時、カルテ倉庫へ追い出し作業を行う。</li> </ul>

項 目	入 院 業 務
6 その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 証明書、診断書等 <ul style="list-style-type: none"> <li>・患者及びその家族(以下「患者等」という)から証明書及び診断書等の交付請求があった場合には、患者等に診断書等作成依頼書を記入してもらい診断書等作成依頼書とカルテを揃えて医事担当者へ依頼する。</li> </ul> </li>   <li>■ データ提出加算(DPC)関連書類 <ul style="list-style-type: none"> <li>・退院した患者の書類に看護科が記載したかどうか確認し、医師事務作業補助者へ渡す。</li> </ul> </li>   <li>・個人情報に関わる業務については、山田病院個人情報保護の取扱いに準じて行う。</li> </ul>

項 目	返 戻 及 び 査 定 減 に 係 る 業 務
	<p>(1)返戻</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・毎月、審査支払機関又は保険者から返戻された診療報酬明細書（以下「返戻レセプト」という。）を医事担当者から受け取り、返戻理由を確認し期日までに医事担当者に引き渡す。</li></ul> <p>(2)査定減</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・毎月、審査支払機関からの増減点連絡書、増減点連絡通知書及び保険者からの再審査請求結果による支払調整額通知票、再審査決定通知書(以下「査定・過誤査定通知」という。)の写しを、医事担当者から受け取り、査定・過誤査定通知により減点(額)された内容を分析し、分析結果を医事担当者が指定する日までに報告するものとする。</li></ul>

項 目	診 療 報 酬 明 細 書 等 作 成 業 務
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、月末までに翌月の業務処理計画を医事担当者と打ち合わせを行うものとする。</li> <li>・毎月、生活保護法の医療券及び調整済の返戻レセプト等を医事担当者から引き受け、業務完了後に医事担当者へ引き渡す。</li> <li>・前月分の入院、外来会計の締め処理の終了後、医事システムからレセプトの出力を行う。</li> <li>・作業期間内におけるレセプト等の保管管理は、受託業者の責任で行うものとする。</li> <li>・レセプトの点検は、「点数表の解釈」、「薬価基準表」及び各種通達に基づき適正に行うものとする。</li> <li>・レセプト点検において点数算定上の疑義が生じた場合、または病名の不備があった場合は、カルテを添え医師に確認する。</li> <li>・医師の点検等が終了したレセプトは、再度点検するものとする。</li> <li>・点検によりレセプトに修正補記等があった場合は、医事システムで対応できるものはすべて医事システム上で修正を行い再出力して控えとすること。診療経過コメント等の医事システムで対応できないものについてはコピーにより控えをとるものとする。また、修正を行った際に点数等の変更があった場合は、レセプト出力一覧表(電算帳票)を修正する。</li> <li>・請求書の作成にあたっては、診療報酬請求内訳表と突合する。</li> <li>・オンライン請求を行うレセプトについてはデータを作成後、仮送信によるレセプトチェックを行い、請求エラーが無い事を確認の上、請求端末にてデータ送信及び請求確定処理を行う。</li> </ul>