

自動支払機等管理業務内容書

【設置場所、稼働時間】

区 分	設置場所	台数	稼働時間
自動支払機 (クレジット決済機能付)	1 総合受付(会計)横	2 台	開院日 8:30~17:00
	16 歯科受付横	1 台	開院日 8:30~18:30
	31 救急受付前	1 台	全 日 24時間対応
カード端末機 (CAT)	1 総合受付(入院)	1 台	開院日 8:30~17:00

(1) 自動支払機管理業務

【従事時間】 開院日及び閉院日 8:30~翌日 8:30

【従事場所】 機器設置場所等

業 務	業 務 内 容	備 考
① 自動支払機の管理	<ul style="list-style-type: none"> ・自動支払機の操作・運用は、「自動支払機マニュアル」に基づいて行うこと。 ・各自動支払機の稼働時間に合わせて機器のON/OFFを行う。 ・自動支払機のつり銭は、受注者が事前に準備し、不足が生じることのないよう補充する。 ・診察券、領収書、つり銭、クレジットカードの取り忘れがあった場合、記録簿に記入の上、それらを保管し、電子ジャーナルとともに発注者へ引き渡す。 ・紙幣詰まり、硬貨詰まり等があった場合、速やかにこれを取り除き、原状回復させる。 ・紙幣詰まり等の防止のため、簡易清掃を定期的に行うこと。 ・故障等により機器の機能が停止した場合には、発注者に報告するとともに、速やかに保守委託業者に修理を依頼する。 	
② クレジットカード決済対応	<ul style="list-style-type: none"> ・クレジットカード払いを希望する患者に対しては、自動支払機にクレジット決済機能がある旨伝え、自動支払機へ案内する。 ・操作に不慣れな者がいる場合には、クレジット決済機能の操作方法を説明する。(操作説明者へ引き継ぐ。) ・クレジットカードが取扱不可の場合にはその旨説明し、カード会社に確認するよう伝える。 ・クレジットカード払いの取り消しが必要な場合には、発注者に報告の上、取消処理を行う。 	
③ 出力帳票の管理	<ul style="list-style-type: none"> ・領収書、診療明細書及びクレジットカード利用に伴うカード利用明細書、口座引落確認書等を出力するプリンタ用紙の補充を適宜行う。 ・プリンタ用紙の在庫管理、調達を行う。 	
④ 監視用端末の管理	<ul style="list-style-type: none"> ・監視用端末に不具合等が生じた場合は、発注者に報告するとともに、マニュアルに基づき原状回復を行う。 ・原状回復が困難な場合は、保守委託業者へ修理を依頼する。 	

(2) 現金回収業務

【従事時間】 開院日 13:00~15:00

【従事場所】 機器設置場所等

業 務	業 務 内 容	備 考
① 現金の回収	<ul style="list-style-type: none"> ・開院日の13時から15時までの間で1回、各自動支払機から現金の入ったカセットを回収する。回収金額、金種枚数等を記載したレシートが打ち出されるので、それを持ち帰る。 ・救急受付前に設置している自動支払機について、閉院日に現金を回収する必要が生じた場合は、回収の上金庫に入れて厳重に保管し、次の開院日分と合わせて発注者に引き継ぐ。 ・現金の回収は必ず複数の者で行うこと。 	
② 回収金集計、入金	<ul style="list-style-type: none"> ・カセットの中の金額を確認する。(回収金額、金種ごとの枚数を電子ジャーナルと照合し確認する。) ・回収金は、回収当日、発注者に引き継ぎ、発注者の指示により、発注者と共に入金業務を行う。 ・回収日ごとに日計表を作成する。 	

(3) カード端末機（CAT）対応業務

【従事時間】 開院日 8:30~17:00

【従事場所】 ①総合受付

診療費等についてクレジットカード払いを希望する患者に対しては、原則、自動支払機を案内するが、自動支払機による対応ができない場合は、総合受付にあるカード端末機（CAT）で対応する。

業 務	業 務 内 容	備 考
① カード決済受付・端末操作等	<ul style="list-style-type: none"> ・支払い者（カード名義人。以下同じ。）から診療費請求書兼領収書を受領し、クレジットカード決済用の様式を作成する。（ゴム印の押印又は医事会計システムからプリントアウトなど） ・支払い者からクレジットカードを預かり、カード端末機（CAT）により使用可否の確認をする。（認証時のエラー等については、カード端末機ヘルプデスク、カード会社オーソリセンター等へ問い合わせ、指示に従う。） ・支払回数の確認を行う。 ・請求金額をカード端末機（CAT）に入力する。 ・診療費請求書兼領収書とカード端末機（CAT）から出力されたクレジット売上票の金額を支払い者へ提示し、支払い者確認の上で承認（支払い者のサイン又は暗証番号の入力）を得る。 ・領収印は、発注者が貸与するものを使用することとし、貸与期間中、受注者が責任をもって管理すること。 ・クレジット売上票に受付担当者がサインし、クレジットカード決済用の診療費請求書兼領収書に領収印を押印する。 ・支払い者へクレジットカード決済用の診療費請求書兼領収書とクレジット売上票（お客様控え）を交付する。 	
② その他業務	<ul style="list-style-type: none"> ・クレジット売上票（加盟店控え、カード会社用）を整理、保管すること。 ・集計処理すること。（コントロール端末機から日計リストを出力する。） 	

業 務	業 務 内 容	備 考
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 件数・金額を確認すること（診療費領収済通知書、クレジット売上票及び日計リストの照合）。診療費請求書兼領収書記載の領収額とクレジット決済金額が一致しない場合は、支払い者へ連絡し、対応を行うこと。 ・ 日計報告書を作成し、クレジット売上票及び診療費領収済通知書と併せて提出すること。（電子データ及び紙文書） ・ 業務に誤りが発覚した場合は、受注者は責任を持って支払い者及び患者に対応すること。 	
③ キャッシュレス決済への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約期間中において、電子マネー・QRコード決済等のキャッシュレス決済の導入が決定した時は、決済端末機の操作や支払者への案内業務等の取扱いについて、発注者と受注者が協議の上決定する。 	

(4) 自動支払機操作説明等業務

【従事時間】 開院日及び閉院日 各自動支払機の稼働時間(16頁表のとおり)

【従事場所】 自動支払機設置場所及び1 総合受付等

診療費等について、自動支払機による支払い（現金払い及びクレジットカード決済）を希望する患者に対し、操作方法の説明を行う。

業 務	業 務 内 容	備 考
① 操作方法説明	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自動支払機の操作方法について、患者から申し出があった場合や、自動支払機の前で困っている患者に対し、実地で操作方法の説明を行う。 	
② 患者誘導等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 混雑時等会計窓口に行列ができていない場合には、自動支払機による支払いを促すなど、患者を分散させ混雑の早期解消を図る。 	