

藤枝市立総合病院医事業務委託仕様書

1 委託業務名

藤枝市立総合病院医事業務委託

2 履行期間

- (1) 令和元年10月1日から令和2年9月30日までとする。
- (2) 契約締結日以降、令和元年9月30日までの間は、前業務受託者との引継ぎ業務を行うなどの準備期間とする。なお、この引継ぎ業務は業務受託者の責任と負担により現場及び書面で行い、これに係る費用は一切発生しないものとする。

3 用語の意義

この仕様書における用語の意義は次のとおりとする。

- (1) 病院とは、藤枝市立総合病院をいう。
- (2) 病院職員とは、藤枝市立総合病院に所属する医師、看護師、医療技術職員、事務職員等の職員をいう。
- (3) 業務受託者とは、この業務を受託した事業者及び事業者の代表者をいう。
- (4) 統括責任者とは、この業務を受託した事業者に所属する従業員で、業務を統括・監督する者をいう。
- (5) 業務従事者とは、この業務を受託した事業者に所属する従業員をいう。
- (6) 従事者とは、統括責任者及び業務従事者をいう。
- (7) 専従者とはその業務のみ従事するもので、専任者とはその業務に対し5割以上従事するものとする。

4 委託業務の基本指針

(1) 適正な業務の遂行

- ① 病院の基本理念、基本方針及び医療機能を理解し、それに合った的確な業務を行うこと。
 - ア 病院の経営理念及び運営方針に沿った業務の運用を基本とし、患者本位の患者サービスの提供を行うこと。
 - イ 病院事業における医事業務の重要性を十分に理解して、適正に業務を遂行すること。
 - ウ 本業務を遂行するにあたり病院職員の指示に従って正確な事務処理に努めるとともに、患者等に対する接客態度や身だしなみに細心の注意を払うこと。
 - エ 従事者に病院各種マニュアルを十分理解させ、それに従うこと。
 - オ 業務受託者は、従事者に業務に係る教育訓練を定期的に行い、その内容を報告すること。
- ② 法令に基づき適正かつ確実な業務を行うこと。
 - ア 医療関係法規、医療保険制度及び診療報酬請求制度に基づき、適正に業務を遂行すること。
 - イ 医療関係法規、医療保険制度及び診療報酬請求制度について常に最新の情報を収集し、これらの改正に迅速かつ確実に対応すること。また、病院職員に対して速やかに情報提供を行うこと。

- ウ 病院事業における多様な診療行為に対して、診療報酬請求の可否を明確にし、病院職員に情報提供するとともに、病院職員からの問い合わせに対応すること。
 - エ 返戻・査定削減及び未請求の防止に努めるとともに、発生原因を分析し、その結果に基づいて、請求精度向上対策を実施すること。また、その結果を病院に報告すること。
 - オ DPC制度、オーダーリングシステム、電子カルテ等病院の状況に応じた診療報酬請求及びレセプト点検体制を構築し、病院職員と協力、連携して、適正かつ確実な請求を行うこと。レセプト点検体制は、他病院での診療報酬請求業務に精通した者を含めて構築すること。
 - カ 業務遂行にあたり、すべての作業においてダブルチェック等の点検を行うこと。
- ③ 個人情報については、法令に従って適正に取り扱うこと。
- ア 個人情報は、藤枝市個人情報保護条例及びその他の個人情報の保護に関する法令等に従って適正な取り扱いを行うこと。
 - イ 個人情報保護に関する教育研修を行うこと。
- ④ 診療費の請求及び収納等の取扱いについては、法令に従って適正に取り扱うこと。
- ア 診療費の請求及び収納等は、適正かつ確実に行うこと。
 - イ 未収金の発生を防止すること。
 - ウ 病院が実施する、未収金防止対策及び診療報酬請求精度調査に協力すること。
- (2) 患者サービスの向上
- ① 患者に対して、適切な接遇態度で接すること。
- ア 患者及び家族等に対する接遇が病院に対する評価の一つであることを理解して、全従事者が、親切、丁寧な接遇態度で接すること。
 - イ 適切な身だしなみとすること。
 - ウ 効率的な業務運用を心がけ、受付・会計等の待ち時間の減少に努めるとともに、患者のストレスを緩和する方策し、病院に対しても患者満足度の向上の提案を行うこと。
- ② 患者サービスの向上
- ア 常に患者のサービスの向上に資するための方策を検討し、実施すること。
 - イ 患者及び患者家族にわかりやすい説明を行うこと。
 - ウ 患者サービス向上のために接遇等の教育研修を年2回以上行うこと。
- (3) 病院経営及び経営の効率化
- ① 病院経営について、医事業務の面から、専門知識と経験を生かして、情報の提供と提案を行うこと。また、提案のみにとどまらず、具体的に運用、費用対効果も提案すること。
- ア 患者及び病院の要望を把握し、それに対して迅速かつ的確に対応すること。
 - イ 診療報酬の請求精度を向上するとともに、その内容の分析や診療報酬改定の影響調査等を行い、病院経営改善につながる収益増の具体的提案を行うこと。
 - ウ 施設基準の届出について、収益増につながる提案を行い、病院職員に協力すること。
 - エ 診療報酬改定等について、常時最新情報を入手するとともに、直ちに医療情報室に情

報提供（報告）を行うこと。

オ 返戻、保留、減点率の分析について、業務受託者のスキルにより企画立案を実践し、その傾向と対策を毎月、査定検討会及び医療情報室へ報告すること。

② 効率的かつ経済的な業務体制を構築すること。

ア 業務内容について、質及び量を勘案して効率的かつ効果的な人員配置を行うこと。

イ 業務に支障をきたすことのないよう必要な従事者の配置を行うこと。（従事者の急病時等も含む）

ウ 業務内容に適した資格及び経験を有する従事者の配置を行うこと。

エ 制度や運用方法の変更に伴う業務の質及び量の負担増減については迅速かつ柔軟に対応できる体制を取ること。

③ 業務内容について常に検証・分析を行い、改善を行うこと。

ア 業務内容については、統計や患者等からの苦情及び専門的知識と経験を生かして、常に検証・分析・改善及び提案を行うこと。

イ 業務内容について常に適正かつ確実に実施されているか検証・分析を行い、病院へ報告をすること。

ウ チェックシートなど病院へ報告するものは期日を定め、遅滞なく報告すること。

④ 制度や業務運用の知識を研鑽し、技術を向上させるための教育研修を行うこと。

ア 医療保険制度、診療報酬請求制度、公費負担医療制度等について、専門性と経験を活かすことはもちろんだが、全ての従事者が知識の研鑽に努めること。

イ 従事者に対し、接遇、機能操作、診療報酬請求業務等受託業務の遂行に必要な事項について、十分な指導・教育（研修）を行うこと。

(4) 病院職員の業務負担の軽減

ア 病院職員に業務負担をかけない業務運用を基本とすること。

イ 常に病院職員の業務負担を軽減するための方策を検討して、提案及び実施を行うこと。

ウ 診療報酬改定、全国的な病院運営の情勢及び厚生労働情勢等、医療事務受託事業者として得た情報又は分析結果等について、病院職員に対して研修等により周知に努めること。

5 業務体制

(1) 「統括責任者」、「副統括責任者」の配置

ア 受託業務を遂行するにあたり、統括責任者を1名、副統括責任者を1名以上配置すること。

イ 統括責任者と副統括責任者は病院に常駐とし、他の医療機関と兼務しないこと。

ウ 統括責任者と副統括責任者は、常勤とすること。なお、統括責任者と副統括責任者が休日等により業務にあたらぬ場合には、それと同等以上の能力を有するものを配置すること。

エ 統括責任者は、下記の(2)に掲げる条件を満たす者とし、その選任にあたっては、資格・経験などの資料を添えて、事前に病院の承認を得ること。統括責任者の交代につ

いても同様とする。ただし、交代により業務の質の低下を招かないようにすること。
オ 統括責任者の交代に際しては、相当の期間引継業務を行い、業務に支障が出ないように配慮すること。

(2) 統括責任者の条件

・業務受託者は、次に掲げる条件を満たす者を統括責任者として選定し、病院に配置すること

ア 統括責任者は、400床以上の病床数を有する医療機関において、入院及び外来の医事業務全般の業務経験を有し、かつ、5年以上医事業務の指揮命令を行う立場にあった者とする。

イ 統括責任者は、各業務の管理能力を有し、かつ、受託業務全般に精通した者であり、各業務の連絡調整、現状把握、問題点折衝等の業務を行うとともに、患者の要望・苦情等についても的確かつ迅速に対応できる能力を有する者であること。

ウ 統括責任者は、次の試験のいずれか1つ以上を合格したものとすること。(次の試験の内容が変更又は廃止になった場合はそれに準じる試験。)

- ・(財)日本医療教育財団「1級又は2級医療事務技能審査」
- ・(財)日本医療保険事務協会「診療報酬請求事務能力認定試験」
- ・(株)技能認定振興協会「医療事務管理士試験」
- ・日本医療事務協会「保険請求事務能力検定試験」
- ・医療秘書教育全国協議会「医療秘書技能検定2級以上」
- ・(財)日本医療教育財団「医師事務作業補助技能認定試験」

(3) 統括責任者の責務

ア 受託業務の趣旨をよく理解し、その機能を充分発揮させ、患者サービスの向上、効率的な業務運営、適正な事業収入の確保に取り組むこと。

イ 病院及び患者の要望、現状を把握し、それに対して迅速かつ確実に対応すること。

ウ 業務従事者を統率監督し、常に迅速かつ的確な指導、教育を行うこと。

エ 知識の研鑽に努め、業務を改善し、業務の効率化と質の向上を図ること。

オ 病院との窓口として、迅速かつ確実に報告、連絡、調整及び相談を行うこと。

(4) 業務従事者の配置

ア 業務従事者は病院に常駐すること。

イ 業務受託者は、(5)に掲げる条件に加え業務を適切かつ効率的に遂行する能力、経験を有し、誠実で信頼に足る者を選定し、病院に配属すること。

ウ 業務受託者は、業務従事者を変更する場合、前任者と同水準以上の者を配置するものとし、変更については業務の質の低下を招かないようにすること。

エ 業務受託者は、病院が業務従事者について、業務遂行上不適当と認めた場合は、迅速に交代させる等柔軟な対応を取るものとする。

(5) 業務従事者の条件

- ① 業務受託者は、次に掲げる条件を満たす者を業務従事者として選定し、病院に配置すること。業務従事者は、次の試験のいずれか1つを合格したものとすること。(次の試験の内容が変更もしくは廃止になった場合はそれに準ずる試験)

- ・(財)日本医療教育財団「1級又は2級医療事務技能審査」
- ・(財)日本医療保険事務協会「診療報酬請求事務能力認定試験」
- ・(株)技能認定振興協会「医療事務管理士試験」
- ・日本医療事務協会「保険請求事務能力検定試験」
- ・医療秘書教育全国協議会「医療秘書技能検定2級以上」
- ・(財)日本医療教育財団「医師事務作業補助技能認定試験」

ただし、上記の試験を合格していない者の場合は、200床以上の病床数を有する医療機関において、診療報酬請求事務に3年以上従事した経験を有する者または半年以上の社内教育研修を受けた者とする。

② 入院に係る診療報酬請求事務を担当する業務従事者について

ア 診療情報管理士資格を有する者を専従の精度管理者として、また、DPC コーディング、様式1の登録に係る業務に対して専従者を2名以上配置すること。

※19(16)の入院会計業務との兼任は認めない。

イ アの専従者は、社団法人日本病院会診療情報管理士通信教育 DPC コースを修了し、認定され、かつ、資格取得後、200床以上の病床数を有する医療機関において、入院に係る診療報酬請求事務に3年以上従事した経験を有する者で年1回以上日本診療情報管理学会生涯教育委員会が開催する生涯教育研修会または日本診療情報管理士会が開催する全国研修会に参加していること。

ア 入院業務従事者のうち半数は、3年以上のDPC包括支払制度による診療報酬請求事務に従事した経験を有する者を配置すること。

③ 歯科における診療報酬請求事務に従事した経験を有する者を配置すること。(病院歯科の経験を有する者が望ましい)

④ 業務従事者は、業務に従事する前に接遇、医療関係法規、医療保険制度、診療報酬請求制度、諸法及び公費負担医療制度等、19に掲げる業務内容の運用、病院の組織、施設、運営等及び医療情報システムの操作等の業務遂行に必要な教育研修を受けた者とする。

⑤ 総合案内業務を担当する業務従事者について

ア 高い接遇能力と実務経験を有する者を配置すること。

イ (株)技能認定振興協会「ホスピタルコンシェルジュ®」、またはこれに準ずる試験に合格した者を配置すること。

(6) 業務従事者の責務

① 担当する業務の趣旨を、よく理解し、その機能を十分に発揮させ、円滑かつ適正な業務の遂行に取り組むこと。

② 患者に対して親切、丁寧な接遇を行い、患者サービス向上に努めること。

③ 常に知識の研鑽に努め、業務の効率化及び患者サービスの質の向上を図ること。

(7) 従事者の報告

① 業務受託者は、情報セキュリティの観点及び従事者の条件の確認のため、従事者の氏名、生年月日、資格、常勤またはパートの区分、担当業務、並びに、有資格者については有している資格名を記載した作業従事者名簿を病院に提出すること。

② 業務受託者は、従事者に変更があった場合、速やかに病院に作業従事者名簿を提出すること。

- ③ 業務受託者は、①と同時に、従事者の氏名、生年月日、住所及び連絡先を記載した緊急連絡網を病院に提出すること。
 - ④ 業務受託者は、①と同時に、従事者の担当業務または配置がわかる組織図を病院に提出すること。
- (8) 人員の確保及び配置
- ① 業務受託者は業務を遂行するにあたり必要な人数の従事者を配置すること。また、休憩、休息、休暇その他の欠員が生じる間の交代を考慮した人数を確保し、配置すること。
 - ② 業務受託者は、業務の内容または量もしくは、業務の繁忙等により、従事者の人数が不足すると判断される場合は、業務受託者の判断または病院の要請により増員または配置換え等を行い、業務に遅延、質の低下等を生じさせないようにすること。
 - ③ 業務受託者は、日次及び月次の業務従事者の人数等の業務体制及び勤務状況を医事業務報告書に記載し、病院に報告すること。

6 再委託等の禁止

- (1) 業務受託者は、業務の一部又は全部の遂行について、第三者に再委託又は下請をしないこと。ただし、高度な専門知識、技能又は資格を必要とする業務に限りあらかじめ病院の承認を得たうえで、再委託することができる。
- (2) 業務受託者は、(1)のただし書きにより病院に承認を求める場合は、再委託先、再委託の内容、再委託の理由、そこに含まれる情報その他再委託先に対する管理方法等を文書で提出すること。
- (3) 業務受託者は、(1)のただし書きにより再委託する場合には、再業務受託者の当該事務に関する行為について、病院に対してすべての責任を負うものとする。
- (4) 業務受託者は、(1)のただし書きにより再委託する場合には、再業務受託者に対し、契約で定める事項を遵守させ、秘密保持誓約書を提出すること。
- (5) 業務受託者は、(4)により再業務受託者から提出された秘密保持誓約書を、病院に提出すること。

7 勤務環境

(1) 被服

- ① 業務に従事する従事者に対し、業務受託者の費用負担により用意した被服及び名札を着用させること。
- ② 被服は、定期的に洗濯等がされた清潔な状態と品位を保つこと。
- ③ 従事者に対し、病院勤務者としてふさわしい、身だしなみをさせること。

(2) 労働安全衛生

- ① 業務受託者は、労働関係の法令及び監督官庁の行政指導を遵守し、従事者の福祉の向上、健康管理及び労働安全衛生に努めること。
- ② 業務受託者は、労働安全衛生規則（昭和47年労働省令32号）第44条に基づく健康診断を、業務受託者の費用負担により実施し、その記録を保管すること。
- ③ 業務受託者は、疾病または感染症対策の観点により、病院から②の健康診断とは別に、特定の健康診断または予防接種の実施を依頼された場合は、業務受託者の費用負担により速やかに実施すること。その記録について病院から報告の依頼があったときは応じる

こと。

- ④ 業務受託者は、従事者の感染症等の感染防止対策を取ることとし、従事者が感染症に罹患した場合、業務受託者の判断及び病院の指示により、患者または病院職員への感染を防止するため、業務への従事制限等を行うこと。
- ⑤ 業務受託者は、時間外労働の短縮や有給休暇の取得促進など、いわゆる「働き方改革」に取り組むこと。

(3) 通勤

- ① 業務受託者は、従事者が通勤に自動車を使用する際は、病院の敷地外に駐車場を確保すること。ただし、通勤に自動二輪または自転車を使用する際は、病院の駐輪場を使用することができる。
- ② 業務受託者は、従事者が病院の敷地内または病院周辺の駐車場に違法または無断駐車することがないように周知徹底すること。
- ③ 業務受託者は、従事者の通勤方法について、公共交通機関の利用を促進すること。

(4) 施設

- ① 業務受託者は病院内の施設の利用にあたって、病院が定める事項及び指示に従うこと。
- ② 従事者は病院内の更衣室、休憩室、コンビニ、レストランの施設を利用することができる。
- ③ 病院敷地内は、禁煙とする。従事者への周知徹底を行うこと。
- ④ 携帯電話やスマートフォンはマナーモードに切り替えて、ボタン操作音を無音とすること。使用禁止区域では、電源を切ること。
- ⑤ 病院内の施設利用について、火災予防、盗難防止、電気の取扱いなどには十分注意すること。
- ⑥ 環境対策及び経費節減の観点から、電気、水道、電話など節約に努めるとともに、従事者への周知徹底を図ること。

8 教育研修

- (1) 業務受託者は、従事者に対して必要な基礎知識、技術及び技能を習得させるために、業務受託者の責任と費用負担により教育研修を行うこと。
- (2) 業務受託者は、教育研修について、スケジュールを業務計画書に記載し、病院に提出すること。実施した場合は、教育研修報告書を作成し、病院に報告すること。
- (3) 教育研修の内容について、必要に応じて病院に確認すること。情報セキュリティ及び個人情報保護についての教育研修は、事前に藤枝市個人情報保護条例や藤枝市情報セキュリティポリシーとの整合性を確認すること。
- (4) 業務受託者は、業務に従事する従事者に対して常にOJT(職場内研修)を行い、基礎知識、技術及び技能の向上を行うこと。
- (5) 業務受託者は、医療法に基づく研修や病院内外で行われる勉強会等の教育研修に積極的に参加すること。
- (6) 業務受託者は、業務従事者ごとに基礎知識、技術及び技能に関する評価を行い、業務従事者ごとの技能の管理を行うこと。
- (7) 病院が必要な基礎知識、技術及び技能の習得が不十分と病院が判断した従事者について

は、個別の教育研修を速やかに実施し、教育研修報告書を作成し、病院に報告すること。

9 備品及び資料等の適正使用

(1) 権利

業務受託者が、業務遂行のために作成した資料等は、病院の所有物とし、所有権、著作権等の一切の権利は病院が有するものとする。

(2) 使用または貸与

ア 業務遂行のために必要な施設及び設備については、可能な範囲内において、無償で業務受託者に使用させる。ただし、病院が業務において使用する場合はそれを優先する。

イ 業務遂行のために必要な備品及び資料等については、病院が業務受託者に貸与する。

ウ 業務受託者は、備品及び資料等の貸与にあたり必要に応じて借用書を提出すること。

(3) 適正使用

ア 業務受託者は、病院から使用許可されている施設及び設備について、滅失または損傷の防止を行い適正に使用すること。

イ 業務受託者は、病院から貸与されている備品及び資料等について、情報の漏洩、紛失、盗難、滅失、損傷、棄損、改ざん、不正アクセス等の防止を行い、適正に使用すること。

ウ 業務受託者は、病院から使用許可されている施設及び設備または貸与されている備品及び資料等について、病院の許可なく変型、改造、移転、複写、複製、目的外使用、持ち出し、廃棄等を行なわないこと。

エ 業務受託者は、病院から貸与されている施設、設備、備品及び資料等について、業務が完了したときは、または契約が解除されたときは、内容、数量、処理方法及び処理経過等を示した書類を添付して、病院もしくは、病院が指定する者に引継ぎ、返還、もしくは、病院の指示に従い破棄すること。

オ 病院は、業務受託者がアからエの事項を違反した場合または業務受託者の故意過失により漏洩、紛失、盗難、滅失、損傷、棄損、改ざん、不正アクセス等があった場合は、損害の状況により、業務受託者に損害賠償を請求することができるものとする。

10 経費の負担区分

業務遂行に必要な経費の負担は次のとおりとする。

No.	区分	病院	業務受託者
1	事務室、更衣室、会議室	○	
2	光熱水費（水道料金、電気料金、ガス料金等）	○	
3	備品（机、椅子、書棚、ロッカー等）	○	
4	通信費（電話、FAX、郵送料、インターネット使用料）	○	
5	システム機器類及び、運用及び保守経費等（ただし、病院が所有又は貸与しているものに限る）	○	
6	印刷製本費（申請書や帳票等、医事業務で使用するものに限る。）	○	
7	消耗品費（事務用品等で医事業務等に使用するものに限る）	○	
8	病院が使用を認めない事務用品又は事務用消耗品等 人事管理用事務用品等を含む		○
9	給与等の雇用経費（給与、諸手当、交通費、福利厚生費等）		○
10	労働安全衛生経費（健康診断、予防接種、感染症対策用品等）		○
11	被服費（名札、従事者の被服購入費等）		○

12	書籍購入の経費（医療保険制度、診療報酬請求関係）ブロック等への配架など	○	
13	書籍購入の経費（医療保険制度ほか、個人的に使用するもの）		○
14	教育研修の経費（病院外での教育研修を含む）		○
15	交通費等（病院公用車の使用は認めない）		○
16	収納金のつり銭用現金		○

1 1 個人情報保護及び秘密の保持

(1) 個人情報保護

- ア 個人情報保護に関しては、特に法令に従って適正に取り扱うこと。
- イ 業務遂行にあたり、個人情報（個人に関する情報であつて、氏名、生年月日その他の記述により特定の個人が識別することができるもの、及び他の情報と安易に照合することができ、それにより特定の個人が識別できるもの、又は識別され得るものをいう）の取り扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- ウ 業務従事者に個人情報の保護に関する法律、藤枝市個人情報保護条例及び藤枝市情報セキュリティポリシーを十分理解させ、それに従わせること。
- エ 情報漏洩等が明らかな場合、疑わしい場合は、病院の指示に従い速やかに報告書を提出するとともに対応すること。

(2) 秘密の保持

- ア 受託業務の業務上知り得た患者の個人情報を第三者に漏らしてはならない。また、業務受託者は、従事者にこれを遵守させること。このことについては、契約の解除、期間満了、離職後においても同様とすること。
- イ 業務に従事する者について、個人情報取扱者報告書により取扱責任者及び取扱者を書面により提出すること。
- ウ 従事者、その他の者とこれらの義務を遵守させる誓約書等を提出させるなど、必要な措置を講じること。

1 2 業務計画、報告、点検及び引継ぎ

(1) 業務計画

- ア 業務受託者は、月毎の業務計画書を作成し、病院に提出し、承認を受けること。
- イ 業務受託者は、月毎の業務計画書に基づき、業務の進行管理を行うこと。

(2) 業務報告

- ア 業務受託者は、医事業務報告書を日次、月次及び年次毎に作成し、病院に提出すること。
- イ 業務受託者は、病院からの業務遂行に関する報告の要求に応じること。

(3) 業務点検

- ア 業務受託者は、業務遂行について、法令等に従い、適正なマニュアル・フローに基づいて処理されているかを定期的に点検し、点検終了後は、医事業務報告書に記載し、病院に報告すること。
- イ 業務受託者は、業務の点検に基づいて業務の改善を行うこと。

(4) 業務引継

- ア 業務受託者は、従事者の変更が生じた場合は、業務引継ぎ及びマニュアル・フローに基づいて教育研修を行い、業務の継続性を確保し、業務及び患者サービスの低下を招かないようにすること。
- イ 業務受託者は、業務を開始するにあたり業務の内容、数量、処理方法、処理経過、担当診療科、病棟の業務の特性等を示した書類及び病院または前の業務受託者との打合せ等の方法により業務が円滑、適正、かつ、確実に進めるように業務受託者の責任と費用負担により引継ぎを行うこと。
- ウ 業務受託者は、業務が完了したとき、または契約が解除されたときは、業務の内容、数量、処理方法、処理経過、担当診療科及び病棟の業務の特性等を示した書類を作成し、打合せ等の方法により病院または次に業務受託者となる者等へ業務継続できるように引継ぎを行うこと。
- エ 業務受託者は、従事者の変更または業務受託者間の引継ぎにより、業務遂行に支障を生じさせること、または病院職員に負担がかかることがないようにすること。
- オ 業務受託者は、ウの引継ぎの内容を書面により記録すること。

1 3 検査監督

(1) 検査監督

- ア 業務受託者は、病院が行う作業現場の実施調査を含めた業務の検査監督及び業務の実施に係る指示に従うこと。
- イ 業務受託者は、病院から業務の進捗状況の提出要求、業務内容の検査の実施要求及び業務の実施に係る指示があった場合は、それらの要求及び指示に従うこと。

(2) 改善措置

業務受託者は、検査監督の結果、病院が不相当であると判断し、口頭または文書による改善の指示を行った場合は、直ちに改善の措置を講じること。

1 4 事故発生時の報告及び対応

(1) 事故発生時の報告

- ア 業務受託者は、業務の遂行に支障が生じる恐れがある事故の発生を知ったときは、その事故発生時の責務の如何に関わらず、直ちに事故発生報告書を作成して病院に報告すること。
- イ 業務受託者は、事故発生報告書の作成を行ういとまが無い場合は、口頭により病院への報告を優先し事後に事故発生報告書を提出すること。
- ウ 業務従事者が事故・間違い等を発生させた場合は、速やかに統括責任者に口頭報告するとともに、「インシデントレポートシステム」等適切な手段により病院に報告し、対応策を提案するとともに、必要な措置を行うこと。

(2) 事故発生時の対応

- ア 事故発生時の対応方法を定めておくこと。
- イ 緊急時の連絡体制を定めて、緊急連絡網を病院に提出すること。

1 5 災害発生時の対応

(1) 災害発生時の対応

- ア 業務受託者は、災害、感染症の発生又は病院に多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合は、直ちに病院に連絡すること。
- イ 業務受託者は、各種大規模災害の発生及び発生が予測される場合は、病院の協力要請に可能な限り協力すること。
- ウ 大規模災害の発生等により、業務を継続して遂行するために、臨時的に病院の業務体制等を変更する場合がある。この場合には、病院からの要請に基づき、可能な限り協力すること。
- エ 大規模災害の発生等により、業務を継続して遂行するために、必要な人員を確保し、災害の状況もしくは病院からの要請に応じて臨時的に業務従事者の増員配置を可能な限り行うこと。

(2) 訓練等参加

業務受託者は、病院が実施する災害、医療情報システムのシステムダウンまたは感染症に対する訓練や研修会に病院の要請に基づいた人数の従事者を参加させること。

1 6 損害賠償責任

業務受託者は業務の遂行及び引継ぎにおいて、業務怠慢、故意または過失により、病院または第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

1 7 契約の解除

病院は、業務受託者が本仕様書に記載されている事項を誠実に履行しないと認めた場合は、契約期間中であっても契約を解除できる。なお、委託費の取扱いについては病院と業務受託者との協議により決定する。

1 8 その他

- ア 病院の待ち時間調査、業務の処理時間調査、患者満足度調査等院内実態調査に協力するとともに、業務受託者において病院に必要な調査を企画し、実施したうえ、結果を報告するとともにその内容を分析して業務改善提案を行うこと。
- イ 本仕様書に定めのない事項については、病院と業務受託者で協議のうえ決定する。

1 9 留意事項

委託業務内容の留意事項は次のとおりとする。

- ア 業務内容については運用の状況により変更する可能性があるため、その変更に伴い、柔軟に対応すること。
- イ 業務時間は、診療及び業務の状況により変動するため、事前又は事後処理が必要な時は延長変更すること。
- ウ 業務委託期間中に患者の増加などにより、業務が一時的に増加した場合においても、業務の停滞をきたすことのないよう業務従事者の配置を適切に行うこと。
- エ 業務に使用するシステム、機器等の更新、入れ替え又は操作方法の変更があった場合は、その変更に従い、柔軟に対応すること。
- オ 外来再編や病棟再編に伴い、業務内容や従事者数の変更が予測されるため、柔軟に対応すること。

(1) 総合案内

- ・院内行先案内
- ・診察申込書記入の指導
- ・各種書類申込書記入の指導
- ・受診科の相談（受診科不明の場合は看護師が対応）
- ・来客対応・電話対応
- ・開業医案内
- ・院内車椅子保管場所の整理と修理依頼
- ・消毒液の点検・補充

(2) 中央受付業務

- ・新患・再来患者並びに紹介患者の受付
- ・患者基本情報の入力業務（新規・修正）
- ・自動再来受付機の操作指導・案内
- ・自動再来受付機の用紙補給
- ・来客対応・電話対応
- ・各種証明書等の請求依頼受付
- ・診察券を持参しなかった場合や診察券の紛失、不良の診察券に対する対応
- ・病診連携患者の診察券準備
- ・文書受付業務
- ・各種公費制度の説明
- ・見舞客に対する入院患者の案内
- ・忘れ物・落とし物の管理
- ・開業医案内

(3) 保険確認窓口業務

- ・健康保険証及び各種受給者証の確認（確認日更新）
- ・保険変更に伴う処理（診療報酬請求書の返戻対応を含む）

(4) 書類業務

- ・各種書類の作成依頼に伴う事務
（診断書作成支援システム（メディパピルス）を利用した申請者の申込み内容入力及び
医師への依頼を含む・ブロック受付担当者と連携を取ること）
- ・書類出来上がり時の内容確認
- ・書類出来上がり後の申請者への電話連絡
- ・診断書作成医師へのインセンティブのコード付け
- ・来客対応・電話対応

(5) スキャナーセンター業務

- ・紙データ、書類等の点検、スキャナー取り込み作業
- ・スキャンした紙データ、書類等の綴込み管理、貸出し業務

- ・5年経過した書類の破棄、スキャナー業務に係るスキャナー書類原本の倉庫への搬出

(6) 外来会計業務

- ・医科・歯科外来診療のデータ入力による会計業務（確認業務を含む）
- ・処置伝票への記載漏れ・指導料記載漏れのチェック及び各部署への指導
- ・院外処方箋の医師の印のチェックと保険変更による再出力
- ・保険変更等によるデータ変更・会計処理
- ・還付金処理
- ・病名登録業務（システムへの転記入力）
- ・救急診療に関する院内システムへの病名登録（転記）業務
- ・各種証明書等の交付（会計入力含む）
- ・各種公費受給者証に証明印の押印及び確認業務
- ・会計変更の患者への電話連絡と追加請求
- ・クレジットカード払いにおける手続きと集計
- ・会計データの未取込みチェック（日々）
- ・診療費未払い患者への誓約書作成、説明
- ・未収金電話連絡
- ・レセプト点検での修正（病名入力／内容修正）
- ・収納業務（17：00～18：00）
- ・処置伝票の勉強会の開催及び適宜修正し算定漏れの防止をすること
- ・健康保険証及び各種受給者証の確認（確認日更新）
- ・保険変更に伴う処理（診療報酬請求書の返戻対応を含む）

(7) 外来ブロック受付業務

- ・窓口対応業務（診療にかかる患者動線案内・医師の休診情報等のお知らせ、医療情報室への連絡等を含む）
- ・予防接種業務の受付対応
- ・電話対応業務
- ・患者の到着確認業務
- ・フィルムの取り寄せと返却（貸出しフィルムのコピー依頼を含む取り扱い）
- ・検査伝票処理
- ・予約患者診療準備
- ・オペレータ業務（予約登録・病名登録）
- ・1階中央採血・処置室における検体ラベル、注射箋出力
- ・メッセージ対応
- ・担当医師への書類催促（書類業務担当者と連携を取ること）
- ・当日の病診連携患者の受診状況を病診連携室に報告
- ・紹介状の宛名書き
- ・訪問看護指示書の受取／依頼／郵送
- ・リストバンド発行依頼と回収
- ・透析患者に係る患者コメントの更新、登録
- ・待受け表示システムの操作
- ・画像データのウイルスチェック依頼

(8) 超音波科受付業務

- ・ 窓口対応業務
 一般患者
 病診連携患者（受託検査患者受付・検査終了後の結果渡しを含む）
 検査に関する準備（ワークシート等の打ち出し）
- ・ 特殊検査の予約受付
- ・ 入院患者の検査呼び出し（病棟への電話連絡）
- ・ メッセージャー対応
- ・ 電話対応業務

(9) 放射線科受付業務

- ・ 窓口対応業務
 一般患者
 病診連携患者（受託検査患者受付・検査終了後の結果渡しを含む）
- ・ 撮影に関する準備（ワークシート等の打ち出し）及び撮影室までの運搬業務
- ・ 検査終了後の外来患者に受付票を渡し、次への案内
- ・ 入院患者の検査呼び出し（病棟への電話連絡）
- ・ 翌日予約や検診予約準備（オーダーが入ったもの）
- ・ メッセージャー対応
- ・ 電話対応業務
- ・ 病診連携オーダー入力
- ・ 画像CDの受け取り、受け渡し
- ・ 乳腺撮影室への案内、受付

(10) R I ・ リニアック受付業務

- ・ 窓口対応業務
 一般患者
 病診連携患者（受託検査患者受付・検査終了後の結果渡しを含む）
 検査終了後の外来患者に受付票等を渡し、次への案内
 実施入力
- ・ 入院患者の検査呼び出し（病棟への電話連絡）
- ・ 心筋シンチの患者への検査説明
- ・ 検査依頼の電話を受け、オーダー確定
- ・ 予約患者の準備（ワークシート出力等）
- ・ R I 薬品の納品確認と伝票記入
- ・ 撮影に関する準備及び撮影室までの運搬業務
- ・ メッセージャー対応
- ・ 電話対応業務
- ・ R I 検査票の会計入力確認、統計資料作成

(11) MR I 受付業務

- ・ 窓口対応業務

一般患者

病診連携患者（受託検査患者受付・検査終了後の結果渡しを含む）

検査に向けての説明と着替えの案内

検査に関する準備（ワークシート等の打ち出し）

検査終了後の外来患者に受付票等を渡し、次への案内

実施入力

- ・入院患者の検査呼び出し（病棟への電話連絡）
- ・予約患者の準備（ワークシート出力等）
- ・メッセージャー対応
- ・電話対応業務
- ・病診連携患者の間診依頼

(12) リハビリテーション科受付業務

- ・窓口対応業務

患者到着確認業務

（入院患者→リストバンドで患者認証。

外来患者→中待ちへ案内。担当者への到着連絡）

- ・外来患者の予約登録、実施入力
- ・リハビリ終了後の外来患者に受付票等を渡し、次への案内
- ・メッセージャー対応
- ・電話対応業務
- ・リハビリ処方箋の整理
- ・車椅子の台数管理
- ・リハビリ計画書の準備

(13) 入退院センター業務

- ・入院説明確認及び回収業務（以下書類の説明手渡しを含む）

入院のご案内

入院申込書

病衣利用申込書

入院時調査票

食物アレルギーに関する問診票

入院期間確認書

- ・退院証明書／手術・検査等の同意書承諾書の預かり
- ・限度額認定証の説明（概算料金説明含む）、提示後コピーを受付へ
- ・診療費支払い説明（こども医療費受給者証・高額療養費の説明を含む）
- ・病衣料／個室料の説明
- ・キーパーソン、急性期病院の説明
- ・面会許可証の説明及び配布
- ・持参薬の説明及び預かり（お薬手帳の預かり）
- ・入院申込（情報）用紙、電子カルテ入力及び確認業務
- ・ベッドネーム・ネームプレート・看護カルテネームの出力及び確認業務
- ・リストバンド発行及び装着業務

- ・ 医事システム入院登録
- ・ 保険証確認業務、提示後コピーを受付へ
- ・ 未収金患者チェック業務
- ・ 産科医療補償制度の説明及び書類記載業務
- ・ 出産育児一時金の直接払い、分娩にかかる費用の実費徴収について（同意書）の説明及び書類回収（当日又は後日）業務
- ・ 入院申込書の提出確認及び回収業務
- ・ 入院予定一覧発行業務
- ・ 電話対応業務
- ・ 入退院に関する照会／問合せの対応事務業務
- ・ お見舞いの方への病室案内業務
- ・ 面会許可証作成業務
- ・ 入院のご案内の在庫管理業務
- ・ 入院のご案内及び各種書類の印刷及びセット
- ・ 入退院センター業務推進に関する会議／研修会への出席
- ・ 各種公費の説明

(14) 手術室業務

- ・ 手術室で実施されたすべての手術にかかる薬剤・注射データの入力業務
- ・ 診療報酬請求上の術式、使用薬剤、使用材料等の確認
- ・ 病院にとって不利益となる薬剤、材料等の使用量上限に関する報告と指導

(15) 入院会計業務

- ・ 医科・歯科入院及び退院患者の会計処理と請求書の作成、配布（問合せ説明を含む）
- ・ 予定退院患者への診療費の概算案内
- ・ 休日予定退院患者の請求書の事前作成
- ・ 請求書郵送／配布
- ・ 健康保険証及び各種受給者証の確認（確認日更新）
- ・ 保険変更に伴う処理（診療報酬請求書の返戻対応を含む）
- ・ 限度額認定証の取扱い説明（保険説明）
- ・ 診療費未払い患者への誓約書作成、説明
- ・ 未収金電話連絡
- ・ 処置伝票の準備と入力、麻酔科の算定確認
- ・ 処置伝票への記載漏れのチェック及び各部署への指導
- ・ 処置伝票の勉強会の開催及び適宜修正し、算定漏れの防止
- ・ 手術術式、麻酔の確認
- ・ 薬剤等適正使用の指導
- ・ 室料差額がかかる病室（特別室、個室、2人部屋）の使用申請の説明と申請書の管理
- ・ 重症個室指示書作成の依頼と管理
- ・ 室料除外等連絡表の作成と管理
- ・ 病衣申込書の管理
- ・ 外出・外泊用紙の管理（保管）
- ・ スキャナー取込文章に関する業務（ID シール貼付、内容不備のチェック）

- ・ 溶解文書の処理
- ・ 救急医療管理加算等の算定指示票の管理
- ・ 退院証明書の発行依頼（入院期間確認書により、必要に応じて該当医療機関に発行を依頼）
- ・ レセプト控の整理保管
- ・ DPC に関する各業務（医事バッチ処理を含む）
- ・ DPC 病名の監査および医師への登録・修正確認と依頼
- ・ 様式 1 への入力および医師・看護師等、病院職員の入力項目の確認と依頼
- ・ 厚生労働省等への提出データの作成（「DPC 導入への影響評価に係る調査」実施説明資料に従うこと）
- ・ 「救命救急センターの新しい充実段階評価（平成 21 年 03 月 31 日付 厚生労働省医政局指導課長通知 医政指発第 331001 号）」の年間重篤患者数の統計入力

なお、救命救急病棟、3 階 A 病棟、3 階 B 病棟、4 階 A 病棟、4 階 B 病棟、5 階 B 病棟、6 階 A 病棟、6 階 B 病棟、7 階 A 病棟、7 階 B 病棟、8 階 A 病棟、8 階 B 病棟には、診療報酬請求事務を担当する入院会計業務従事者を必ず配置し、各病棟の入院会計業務従事者は原則各病棟内で業務を行うこと。また、入院会計業務従事者に欠員が発生し、業務に支障をきたしていると病院が判断した場合は、業務受託者と協議を行い毎月の委託料を変更することがある。5（5）②の精度管理者も同様に、欠員が発生し、業務に支障をきたしていると病院が判断した場合は、業務受託者と協議を行い毎月の委託料を変更することがある。

(16) 診療データ点検業務

- ・ 入院・外来の医科・歯科全診療科を対象とする
- ・ レセプトの内容を点検すること（労災レセプト・自賠責レセプトの点検を含む）
- ・ レセプト点検を医師へ依頼すること
- ・ レセプト点検後の病名登録
- ・ 返戻レセプトの点検、修正及び再請求事務
- ・ レセプトの診療科毎集計及び全体集計
- ・ 電子レセプト作成時のエラーチェック

（当院では、外来レセプトを月の中旬（20 日前後）・下旬・翌月当初の 3 回出力、入院レセプトを月の中旬（20 日前後）・翌月当初の 2 回出力し、点検作業を行っている。月の下旬、翌月当初に出力するレセプトは、前回出力以降の受診に係るもの及び前回出力した内容に変更があったもの）

(17) メッセージ業務

- ・ 搬送範囲は、病棟と外来部門、病棟と検査（リハ含む）・薬局部門、病棟と事務部門（病診連携室を含む）とする
- ・ 搬送物は、伝票・書類等（SPD・検体は対象外）
- ・ 病院が別に指定する巡回時間とルートに従い、目的部署まで届ける
- ・ 専用のワゴン車により搬送する

(18) 内視鏡センター業務

- ・ 患者受付業務
- ・ 検体検査実施、病理の入力

- ・ 次回予約入力
- ・ 病診オーダー入力
- ・ 二次健診電話受付
- ・ 二次健診オーダー入力
- ・ 病棟患者の呼出、迎への電話連絡
- ・ D r 依頼の電話連絡

(19) 救急外来医事業務

- ・ 患者の受付及び各種伝票等の準備にかかる業務
- ・ 病診連携患者の受付に関すること（紹介状・フィルム管理、フィルム借用書等の控え確認）
- ・ 病診連携患者の患者報告書を記入後、病診連携室への返却
- ・ 入院患者の受付に伴う業務（入院のご案内の配布、リストバンド発行等）
- ・ 保険確認及び保険データ入力業務
- ・ 職員の緊急呼出し、外部の問い合わせに対する応対業務
- ・ 死亡診断書の受け渡し（記載漏れ確認及びコピー処理を含む）
- ・ 解剖時承諾書確認等
- ・ 外部関係機関との連絡調整（死亡退院時の対応を含む）、当直・当番表の変更確認
- ・ C P R コールの実施
- ・ 日誌の記載、救急患者受付簿の記入
- ・ 統計の入力
- ・ 救急患者時間帯別（19：00～22：59）科別患者数集計業務
- ・ 時間外、休日、救急患者取扱集計表（救急患者数統計）の作成
- ・ 各種帳票の在庫管理
- ・ 夜間小児科救急当番医の電話連絡
- ・ 検体搬送
- ・ 地域小児夜間診療医のタクシー手配、各種タクシーチケットの取扱い
- ・ 救急車及び救急ヘリコプターの出動要請等に関すること
- ・ 診療費等の計算及び徴収に関すること
- ・ 特別初診料算定の説明（説明書の配布）
- ・ 郵便物の受取り及びノートへの記入（平日時間内は各部署への連絡を含む）
- ・ クレジットカード払いにおける手続き
- ・ 夜間（17：00～22：00）土日祝（8：30～17：00）救急電話トリアージ対応（時間帯等変更の場合有）

※徴収に際し、各業務受託者は次のとおり責任を持って行うこと

- ・ 当院の診療時間外において、診療が終了した患者の診療費はすべて徴収する
- ・ 入院、外来を問わず、計算済の診療費を支払いにきた場合や診療費等の請求書を持って支払いにきた場合は、時間帯に拘らず徴収する
- ・ 領収印は病院が定めるものを使用する
- ・ 診療費等の徴収時に必要な釣り銭は、業務受託者が用意する
- ・ 徴収した金銭は誤りのないよう管理保管し、翌日（金融機関営業日の営業時間内）に収納済通知書と現金を病院の指定する金融機関に納入すること

- ・具体的な取扱いについては、業務受託者と病院の指定する金融機関との間で別に定める

(20) 患者相談室業務

- ・介護保険主治医意見書の作成依頼に伴う事務
(診断書作成支援システム(メディパピルス)を利用した申請者の申込み内容入力及び医師への依頼を含む)
- ・介護保険主治医意見書出来上がり時の内容確認
- ・介護保険主治医意見書に係るデータのシステムへの入力及び料金請求に関すること
- ・電話・来客対応業務
- ・訪問看護に関する請求事務業務

(21) 自賠責業務

- ・自賠責書類受付(回答書等の書類受付を含む)
- ・自賠責明細書作成
- ・第三者行為届出、自賠責被害者請求等の対応
- ・自賠責保険会社の問合せ対応
- ・自賠責患者対応
- ・自賠責一括対応患者の保険会社への診療費の支払督促(回答書等書類代金を含む)
- ・交通事故等未納患者への診療費の支払督促
- ・保険会社等からのレントゲンフィルムコピー受付・依頼・引渡し
- ・自賠責一括対応患者等の保険会社からの入金確認
- ・自賠責患者受診状況の把握
- ・自賠責患者の前月初診患者数・MRI撮影件数の集計
- ・自賠責レセプト病名登録及び管理
- ・自賠責レセプト管理

(22) 労災業務

- ・労災等書類受付
- ・労災審議照会付箋の対応
- ・労災レセプトの出力及び内容点検、会計データ修正・確認
- ・労働基準監督署等からの問合せ対応
- ・労災患者対応
- ・労災採型指導対応
- ・労災患者の受診確認及び事業所対応(書類提出指導を含む)
- ・労災未納患者への診療費の支払督促(就業中の受傷患者は全て対象とする)
- ・労働基準監督署等からのレントゲンフィルムコピー受付・依頼・引渡し
- ・労災レセプト管理
- ・公務災害診療報酬請求
- ・自賠責書類受付(回答書等の書類受付を含む)

(23) 生活保護業務

- ・生活保護患者の受診・問合せ対応
- ・生活保護受診患者の連絡と調整

- ・医療券の交付依頼
- ・レセプトと医療券番号の確認照合
- ・生活保護医療要否意見書の対応
- ・生活保護検診命令書の対応
- ・生活保護患者の診療報酬請求（本人請求分の支払督促を含む）
- ・行旅病人診療報酬請求

(24) 警察業務

- ・留置人診療報酬請求
- ・警察検診診断書料金請求
- ・当該患者の受診・問合せ対応

(25) 公費関係業務

- ・以下の公費制度に関する適用患者の受診・問合せ対応、診療報酬請求
 - こども（乳幼児）医療
 - 重度障害者（児）医療
 - 母子家庭等医療
 - 特定疾患・指定難病
 - 小児慢性特定疾病
 - 養育医療
 - 自立支援（精神・更生・育成）医療
 - 結核医療
 - 肝炎治療特別促進事業
 - その他公費医療
- ・自立支援意見書等の書類受付
- ・以下の公費制度に関する医療費請求書の作成
 - こども（乳幼児）医療
 - 重度障害者（児）医療
 - 母子家庭等医療
 - 特定医療費（指定難病）医療費証明書の作成
- ・特定疾患医療費証明書の作成
- ・小児慢性特定疾患医療費証明書の作成
- ・肝炎治療医療費証明書の作成
- ・結核家族検診及び管理健診対応
- ・結核定期症状報告
- ・各種感染症に関する対応

(26) 公害関係業務

- ・公害適用患者の受診・問合せ対応
- ・公害診療報酬請求明細書の作成
- ・公害健康被害補償等に関する法律に基づく医学的検査の診療報酬請求

(27) その他の業務

- ・ 査定、返戻、保留分析と報告書（再請求結果を含む）の提出と病院職員への報告
- ・ 領収証明書の発行
- ・ 還付請求書の作成
- ・ 死亡診断書、死体検案書に係る原本証明書の作成、発行
- ・ 未納者への電話連絡（毎日）
- ・ 診療費未払いに係る未納者への連絡業務
- ・ 入院予約（入院予約リストの出力と各部署への配布）
- ・ 院外処方せんにかかる調剤薬局からの問合せ対応
- ・ 交付済の診断書、保険者からの保険資格等に係る問合せ対応
- ・ 藤枝市国保年金課等からの受診日確認対応
- ・ 自立支援医療（精神）に係る請求、説明等の業務
- ・ 電子カルテシステム・医事システムに登録されている指定保険の訂正、削除
- ・ 電子カルテシステムに登録されている病名の訂正
- ・ 電子カルテシステム・医事システムへの病名について医師代行入力（新規・修正・転記）
- ・ 死亡患者に係る電子カルテシステム、医事システムの病名更新業務
- ・ 各種委員会への参加

2 0 業務時間

- ① 診療の受付（中央受付・各ブロック）は午前8時を開始とする。
- ② 「救急外来医事業務」以外については、平日午前8時30分から午後5時15分の業務を基本とするが、業務に支障の無いよう従事者の業務時間に考慮すること。
- ③ 「救急外来医事業務」については、終日の対応とする。
- ④ 年末年始や長期連休における病院が指定した開院日の業務も含む。

2 1 委託料の支払い

委託料の支払い方法は、毎月払いとする。