

## 委託業務仕様書

本仕様書は、委託者「群馬県済生会前橋病院」（以下「甲」という）と受託者（以下「乙」という）との業務委託契約「医事業務（外来受付、事務日当直業務等）」一式について、その業務の内容を定めるものである。

### I. 委託業務内容

#### 1. 外来診療受付業務

##### ①各診療科共通の業務

- ア. 問診票の準備と記載方法の案内
- イ. 患者の診療予約の対応（予約オーダーへの入力含む）
- ウ. 電話対応
- エ. 入院される患者の紙診療録（眼科又は医師が必要と認めたものに限る）及び検査結果資料、中間ファイルの資料の準備
- オ. 前橋市健康診査・各種がん検診受診者の書類確認と案内
- カ. 各種伝票の整理
- キ. 翌日の予約準備
- ク. 関連部署との連絡
- ケ. 日誌類の記入
- コ. 検査ラベルの発行
- サ. 検査室及びレントゲン室、治療室への患者の案内・誘導
- シ. 検査科採血室受付の応援
- ス. レントゲンフィルム及び心電図、超音波検査結果の廃棄分別作業

##### ②内科外来受付（1日平均患者数 160人）

- ア. 入職者健診各種健診に付随する業務
- イ. 外来診療ファイルを処理する業務
- ウ. 検査及び手術、輸血、投薬、注射、入院の同意書の患者から同意（サイン）をもらう業務

##### ③循環器科外来受付（1日平均患者数 70人）

##### ④小児科婦人科外来受付（1日平均患者数 20人）

- ア. 患者の予約日の変更など、小児科婦人科外来に関連する問い合わせについて、下記の“Ⅲ. 業務実施日及び実施時間 ④小児科婦人科外来、”に示された時間帯以外のものの対応。（甲が使用を許可した専用 PHS で対応）

##### ⑤整形外科外来受付（1日平均患者数 55人）

##### ⑥外科外来受付（1日平均患者数 60人）

##### ⑦眼科外来受付（1日平均患者数 35人）

- ⑧泌尿器科外来受付（1 日平均患者数 30 人）
- ⑨リハビリテーション室受付（1 日平均患者数 20 人）
  - ア．物品請求表作成
  - イ．部門システムに係わる業務
- ⑩CT・MRI 室受付（1 日平均患者数 35 人）
  - ア．検査着の準備等
- ⑪内視鏡室受付（1 日平均患者数 30 人）
  - ア．入院に係わる業務
  - イ．前橋市健康診査・各種がん検診の画像の電子媒体への保存
  - ウ．内視鏡実績の月次報告に係る資料作成
  - エ．部門システムの入力確認
- ⑫放射線科受付（1 日平均患者数 150 人）
  - ア．検査時間の調整
- ⑬外来及び入院予定患者に対する検査説明、問診票及び同意取得代行業務（1 日平均患者数 30 人）
  - ア．CT、造影 X 線検査（IVP・下肢静脈造影・ポート造影 DSA）
  - イ．MRI 検査
  - ウ．大腸内視鏡検査
  - エ．心臓 CT 検査
  - オ．骨髄検査、骨髄生検
  - カ．手術、検査、治療依頼書
  - キ．上記項目以外患者に対して治療を行う上で同意等説明及び同意が必要なもの
- ⑭麻酔科外来受付（1 日平均患者数 20 人）

## 2. 医事課業務

- ①初再診受付業務（1 日平均患者数 470 人）
  - ア．患者受付（紹介患者の受付も含む）
  - イ．保険証、処方箋の確認
  - ウ．患者基本情報の入力及び変更時のデータ更新
  - エ．自動再来受付機、診察及び会計待ち表示機、自動精算機の説明
  - オ．患者登録及び診療録（眼科）の作成
  - カ．診察券の発行
- ②入退院受付業務（1 日平均患者数 60 人）
  - ア．救急外来日誌の出力
  - イ．入院患者台帳の入力
  - ウ．レセプト控えの作成
  - エ．入院患者 50 音表の出力及び確認
  - オ．入退院患者手続き

- カ. 退院連絡書の手渡し
- キ. 入院予定患者の診療録、検査資料、リストバンドの準備
- ク. 在院患者数、延在院患者数の計算
- ケ. 科別入院患者数の統計作成
- コ. 病棟別科別入院患者数の統計作成
- サ. 病院群輪番制病院運営事業報告の入力処理
- シ. 入院書類のファイリング
- ス. 入院患者への面会者案内
- セ. 個人情報制限者の事務日当直者への引継
- ソ. 限度額適用認定証の案内、内容、金額、概算の説明

③会計窓口業務（1日平均患者数 160 人）

- ア. 入院、外来、人間ドックの会計（金銭授受）
- イ. 時間外預り金及び松葉杖預り金の入金・返金処理
- ウ. 警備会社への両替依頼
- エ. 院内入金機への入金
- オ. 経理課用入金伝票、金庫内預かり金管理表の作成
- カ. 振込入金の確認
- キ. 限度額適用認定証の案内、内容、金額、概算の説明
- ク. クレジット窓口会計分 集金（会計用締日集計、経理用日計）
- ケ. 入金内容別集計・報告
- コ. 無料定額診療事業（以下無低）の対象患者の会計案内、内容説明
- サ. 無低対象者一覧表にて月別受診日、金額の確認
- シ. 無低対象者用領収書作成
- ス. 無低対象者一部入金処理、返金処理及び支払証明書説明
- セ. 未収金報告書の作成（入院・外来別）（毎月作成）
- ソ. 徴収不能金報告書の作成（年度末のみ）
- タ. 外来診療分の未収金患者のリストアップ（督促記録有り無し別）と診察予約日及び未払いとなった理由の調査・報告（毎月）
- チ. 支払誓約書分割計算書作成
- ツ. 職員未収金一覧の集計及び資料作成
- テ. 未収金患者へ支払通知書の送付
- ト. 死亡退院患者への請求書の送付及び振込領収書の送付
- ナ. 救急車搬送書一覧入力（月 150～200 件）
- ニ. 処方箋 F A X、F A X用紙取替え、紙詰まり等の対応
- ヌ. 済生会会計日々処理法に係わる報告書等作成業務
- ネ. コンビニ払い会計分に係わる入金確認及び集計・報告

④会計入力業務（1日平均患者数 470 人）

- ア. 外来患者の会計入力
- イ. 外来患者病名登録
- ウ. 外来請求書発行

⑤外来診療録管理業務及び救急車による搬入患者（日勤帯のみ）の対応

〔1日平均の数予約患者数：330 件、1日平均の救急車搬送件数（夜間・休日除く）：3 件、1日平均の旧診療録（紙）の出庫件数：100 件〕

- ア. 外来診療ファイル（外来基本カード）の外来への搬送
- イ. 患者の外来診療録の出庫及び外来への搬送（眼科及び必要時のみ）
- ウ. 外来診療録の貸出・返却の登録及び搬送、保管業務
- エ. 予約患者の外来診療ファイルの出力及び各外来への配布
- オ. 新患診療録の登録及び背ラベルのセット
- カ. インアクティブカルテのリロケーション
- キ. 救急搬送患者（日勤帯のみ）の受付と当該科への案内

⑥書類業務〔1日平均処理件数 20 件〕

- ア. 書類申し込み受付及び P C 入力
- イ. 完成書類の窓口での受け渡し
- ウ. 完成書類の郵送（希望者のみ）
- エ. 書類申し込み状況の管理

⑦外来レセプト請求業務〔1月平均レセプト数 5,300 件〕

- ア. レセプト点検
- イ. レセプト修正入力
- ウ. レセプト返戻処理
- エ. 医師への疑義事項の確認及び症状詳記依頼、
- オ. 症状詳記の下書きと医師への承認伺い

⑧レセプトの査定に関する業務

- ア. 査定レセプトの医事システムへの債権入力処理と査定額集計・報告（入院及び外来診療分）
- イ. 査定資料（診療会議提出用）の作成（外来診療分のみ）
- ウ. 査定レセプトの医師への報告及び再審査請求分の診療報告書の依頼
- エ. 再審査請求の提出処理
- オ. 再審査請求後の医師への結果報告
- カ. 査定分の患者自己負担額差額分の請求

⑨レセプトの返戻に関する業務（外来診療分のみ）

- ア. 返戻レセプトの医事システムへの債権入力処理と返戻額集計・報告（外来診療分）
- イ. 返戻レセプトの再請求処理（保険証の確認、医師への診療報告書の依頼）
- ウ. 返戻再請求の提出処理

エ. 返戻分の患者自己負担額差額分の請求

⑩生活保護医療券の管理

ア. 生活保護医療券の依頼

イ. 生活保護医療券の個人番号確認

ウ. 生活保護医療券の管理

⑪前橋市健康診査・各種がん検診業務〔年間 6,200 件〕

ア. 予約受付

イ. オーダ入力

ウ. 各種問診票・検診カードの準備

エ. カルテ準備

オ. 当日受付・案内

カ. 検査結果記入・P C 入力

キ. がん検診読影提出・回収（医師会）

ク. 検査結果郵送

ケ. 前橋市医師会への報告書の資料作成と提出

⑫留置人の請求業務

⑬無料低額診療事業（以下無低）に関する事務的業務〔1 月平均 600 件〕

ア. 無低減免申請管理システムへの入力（入院及び外来の全ての無低対象患者）

イ. 外来の無低患者の支払証明書発行

ウ. 外来診療で日々の患者自己負担額と無低減額等を記載した支払証明書の発行

エ. 院内報告の資料作成（実施延べ数と実施率、無低実績の前年度比較、外来無低拾い上げ状況、病院減免額一覧）

オ. 済生会本部報告をするための一部資料の作成（外来入院患者調、施設負担減免額調査表）

カ. 無低新規該当者の認定資料（限度額認定証、無低申請書、無低決定通知書、ケース記録）の管理

キ. 無低患者一覧表の管理表（Excel）への入力

ク. 無低患者の更新手続きに関する業務（毎年 8 月頃に集中）

・無低の期限が近づいている患者の拾い上げと更新手続きの準備（ピンクファイルの用意）

・いわゆるピンクファイル運用で発生する限度額認定証（更新後）の確認と医療福祉相談課無低担当者への連絡

・無低患者一覧表の管理表（Excel）への修正入力

ケ. 入院患者の非課税世帯の有無の確認に関する業務

コ. 入院予約時及び入院時に非課税世帯の確認で“非課税、に該当することが疑われる場合の市役所への確認

⑭ 郵便物及び提出物として郵便局、医師会等への提出

3. スキャン業務

〔スキャナー文書及び想定枚数（総数約 700 枚/日）〕

・入院診療録関連書式

入療計画書、病状説明書、指示書、麻酔および手術関連記録、検査結果、チェックリスト、処方箋、退院計画書等

・外来診療録関連書式

紹介状（他院診療情報提供書）、問診票、検査結果、処方箋、報告書、診断書、検査説明・承諾書等

・同意書等書式

各種検査・手術等の同意書、入院中の取扱いに関する同意書等

ア. 外来スキャン対象文書回収及び搬送業務

- ・医事課及び外来診療室等を、1 日 4 回定時巡回し、スキャン対象文書を回収
- ・定期巡回以外においても、スキャン対象文書量に応じて文書を回収

イ. 登録文書の内容確認

スキャン依頼用紙の記載内容（患者 I D・氏名）と登録対象文書を照合。また、対象文書の記載内容の点検

ウ. スキャン処理業務

- ・アにより回収した文書（外来部門）については、原則、回収日当日中にスキャンし、当該患者情報として保存する。
- ・入院患者スキャン対象文書（退院後搬入された文書）については、原則、搬入後 2 日以内にスキャンし、当該患者情報として保存する。
- ・対象文書の発生量により、回収日（搬入日）当日の業務時間内にスキャンが完了しないものが発生した場合には、甲の指定する職員に報告のうえ、翌業務履行日中に処理を完了させる。

エ. 原本保管業務

- ・日毎のスキャン一覧表と、スキャン終了文書を照合する。
- ・スキャン後の紙文書は、甲の定める方法により編綴し、保管管理する。
- ・保管文書に破損・汚損が生じた場合には、補修、合本等の必要な措置を講じる。

4. 日当直業務（1 日直平均患者数 20 人・1 当直平均患者数 10 人）

ア. 夜間休日受診患者の受付業務

イ. 預かり金受領及びつり銭、領収書等の引継

ウ. 電話対応

エ. 新患患者の登録及びカルテ・診察券準備・搬送

オ. 再来患者の旧診療録（紙）及び資料の出庫・搬送

カ. 待機職員の呼び出し

キ. 時間外患者の薬・診断書の引渡し

ク. 救急外来日誌の入力

- ケ. 受付シャッターの開放、カード箱設置
- コ. 面会来訪者の病棟案内
- サ. 出入口施錠時のドア開閉及び入館許可証の配布・回収
- シ. 入院決定者のリストバンド発行
- ス. 事務当直日誌の記載及び報告（毎日）
- セ. 事務当直・警備連携打ち合わせの参加（月１回）
- ソ. その他日当直勤務時間帯に関する迷惑行為や暴言・暴力等不測の事態への対応については、警備担当者および日当直時間帯に院内勤務している病院職員と協力し、身の安全および病院診療業務継続を第一優先に臨機に対応すること。

## 5. 病棟事務業務（緩和ケア病棟及びHCU病棟に限る）

- ア. 入院時の準備（カルテ・ネーム・資料の準備）
- イ. 入院時の患者案内
- ウ. 入院中・退院時のカルテ及び資料整理
- エ. PC入力（入院台帳、食事変更、転棟・転科・転ベッド・退院予定）
- オ. 退院時における書類準備・手続き
- カ. 来訪者及び電話対応

## II. 業務実施日及び実施時間

各部門の業務実施日及び実施時間は以下に定めるとおりとする。但し、業務上の必要性から、事前に甲と乙とにおいて協議を行ったときは、この限りではない。

- ①内科外来受付、循環器科外来受付、外科外来受付、小児科婦人科外来受付、整形外科外来受付、リハビリ室受付、CT・MRI室受付、内視鏡室受付、放射線科受付、外来及び入院予約患者に対する同意書等の説明代行ブース
  - ・月曜日から金曜日 8時30分から17時00分
  - ・土曜日（第1、3） 8時30分から13時00分
- ②眼科外来受付
  - ・月、金曜日 8時30分から13時00分
  - ・火、水、木曜日 8時30分から14時00分
  - ・土曜日（第1、3） 8時30分から13時00分
- ③泌尿器科外来受付
  - ・月曜日 8時30分から13時00分
  - ※月曜日が祝日の場合や、医師が学会参加等により不在（休診）となる場合は、別の日（土曜日等）に変更する場合あり
- ④小児科婦人科外来
  - ・月曜日 12時30分から15時30分
  - ・火曜日 8時30分から12時30分

・金曜日 8時30分から17時00分

⑤麻酔科外来業務

・火曜日から金曜日 9時00分から11時00分

⑥スキャン業務

・平日 8時30分から17時00分

・土曜日（第1、3） 8時30分から13時00分

⑦日当直業務

※以下に記載された始業時間の5分前に行う“日当直看護師及び警備担当者との事前ミーティング”に参加すること

ア. 日直業務

・第2、4、5土曜日、日曜日、祝祭日、年末年始（12月29日から1月3日）

8時30分から17時00分

・祝祭日、年末年始に該当しない第1、3土曜日

13時00分から17時00分

イ. 当直業務

・全日の17時00分から翌8時30分

⑧病棟事務業務（緩和ケア病棟及びHCU病棟に限る）

・月曜日、水曜日、金曜日 9時00分から13時00分

### Ⅲ. 実施場所

① 外来受付に係る業務

内科外来、循環器科外来、外科外来、整形外科外来、眼科外来、泌尿器科外来、小児科婦人科外来、リハビリテーション室、放射線科、CT・MRI室、内視鏡室、説明代行ブース、麻酔科外来

②医事課業務

医事課

③スキャン業務

病歴管理・図書室

④日当直業務

事務当直室

⑤病棟事務業務

緩和ケア病棟及びHCU病棟

### Ⅳ. 人員の配置

乙は業務に支障をきたさないように人員配置を行うこと。通常の開院時間中、直接患者対応が必要な部署については常時1名以上の配置をすることを原則とし、複数配置部署は基より、通常1名配置部署職員の休憩時間や休暇等の確保ができるよう体制を整えること。



- ①部署ごとに業務量の変動が生じ人員の配置変更等が必要な場合は乙の管理責任者を通じて協議し、変更できるものとする。
- ②医事課・外来受付業務・病棟事務業務・スキャン業務について
- 甲の開院日は第 2、4、5 土曜日・日曜日・祝祭日・年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）を除く全日であり、開院時間は月曜日から金曜日の 8 時 30 分から 17 時 00 分、第 1、3 土曜日の 8 時 30 分から 13 時 00 分であるため、その業務に支障をきたさないよう、乙は人員配置にすること。
- ③日当直業務について
- 甲の事務日直対象日は土曜日・日曜日・祝祭日・年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）であり、対象時間は 8 時 30 分から 17 時 00 分（但し、祝日や年末年始に該当しない第 1、3 土曜日は 13 時 00 分から 17 時 00 分）であり、事務当直対象日時は全日の 17 時 00 分から翌 8 時 30 分であるため、その業務に支障をきたさないよう、乙は人員配置にすること。なお、業務開始 5 分前に当直業務を行う（当直看護師等とのミーティング）。
- ④業務の効率化等を図ることによって、配置人数を減らすことが可能であると考えられる場合は、変更できるものとする。

## V. 業務基準

### 1. 法令遵守

個人情報保護法や保険医療機関及び保険医療養担当規則等、厚生労働省及び関連省庁等が定める関連法規及び規制を遵守すること

### 2. 病院経営への貢献

診療報酬請求業務の精度向上に努め、収益の適正化に貢献すること

### 3. 患者サービスの対応

受付窓口等、患者対応に係わる全ての業務において、患者への接遇に十分留意し、患者サービスに努めること

### 4. 診療報酬請求の業務の精度管理

診療報酬請求の月次の査定率及び返戻率は以下の値を上回らないこと。なお、各率の算出方法は請求件数ではなく、診療請求額で計算したものとする

・ 査定率 0.3%

・ 返戻率 2.0%

### 5. 会計待ち時間について

会計の待ち時間は平均 10 分以上経過してはならない

## VI. 設備の使用

1. 甲は、乙に対して業務遂行上必要な設備の使用を許可するとともに、不随する設備及び器具備品を無償で貸与する。

乙は、貸与された設備及び器具、備品を、善良なる管理者の注意をもって使用するほか、衛生的

環境の保持に努めるとともに、経費節減及び省エネルギー等に配慮する。また、設備及び器具、備品の定期点検を行い安全確保に努めること。

2. 乙は、使用を許可された施設及び貸与された設備及び器具、備品に修理等の必要が生じた場合は甲に対して申し出ることとし、甲がその必要性を認めた場合は甲の責任において修理を行う。但し、乙の責めに帰する場合は、甲は乙に対して修理に要した費用の請求を行うこととする。なお、この場合においては、乙は甲の許可を得て自らの負担で修理を行うことを妨げない。

## VII. 業務従事者の配置

1. 本仕様書の業務内容を支障なく履行できる十分な経験及び知識を有する業務従事者を配置すること。また、業務従事者は、下記の試験のいずれか 1 つを合格しているものを 60%以上配置すること。

〔技能資格〕

- ・ホスピタルコンシェルジュ（JSMA 技能認定振興協会認定）
- ・医療事務管理士（技能認定振興協会）
- ・医療事務技能審査試験 2 級（一般財団法人日本医療保険事務協会）
- ・メディカルクラーク（一般財団法人日本医療教育財団）

なお、レセプト請求業務に従事するものについては、診療報酬請求事務能力認定試験（公益財団法人日本医療保険事務協会）に合格しているものを 1 名以上配置すること。

2. 業務従事者の休暇等に備え、業務従事者の代行等、業務履行に支障のない体制を確保すること。  
また、急な退職者等の欠員が生じた場合、委託業務が滞らないよう、迅速に対応すること。
3. 甲は、業務従事者のうち、著しく不相当と認める者については、乙に申し入れ協議することができる。
4. 受託責任者及び現場統括責任者の職務については、常に最善の方法で業務を実施するために、業務の点検及び見直しを行い、業務従事者の個人の能力に応じた人材育成及び患者サービスに対する接遇の教育・研修を行うこと。また、業務を円滑に実施するため、甲の職員と連絡及び調整を行って、常に連携を保つように努めること。
5. 現場統括責任者については、200 床以上の急性期病院において、医事業務の経験を最低 10 年以上有する者を配置すること。なお、現場責任者が休日等により業務にあたらない場合には、それと同等の能力を有する者を配置すること。
6. 外来診療受付に係る業務及び医事課業務については、甲と同規模な医療機関で最低 5 年以上の経験を有するリーダーを 1 名以上配置すること。なお、リーダーについては上記の現場統括責任者が兼務しても差し支えない。
7. 外来診療受付業務における検査説明及び同意書代行業務については、医療機関で最低 5 年以上の経験を有する人員を配置する。
8. 乙は業務従事者の配置で指定された各要件を満たしていることが確認できる書類を、必要に応じて甲に対して提出しなければならない。

## VIII. 乙の責務

### 1. 標準作業書（マニュアル）の常備

標準作業書（マニュアル）を作成して、契約履行期間中常備し、従事者に周知及び厳守させること  
内容については必要に応じて甲及び乙で協議、改善して業務の効率化を図ること。

### 2. 業務内容書の常備

業務内容書を作成して、契約履行期間中常備すること。なお、内容については、必要に応じて甲及び乙で協議、改善して業務の効率化を図ること。

### 3. 報告

以下の業務については月次の報告を行うこと。その他甲が業務に関して、調査及び報告、資料の提出を求めた場合は資料の作成・報告を行うこと。なお、インシデントアクシデントが発生した際や、患者とのトラブル及び診療報酬請求業務の誤り等、特に重大と考えられる事項が発生した場合は、甲に対して即座に報告すること。

〔月次報告を求める業務〕

- ・診療報酬請求の査定率及び返戻率
- ・会計待ち時間
- ・スキャン大分類別取込集計

### 4. 職員教育（研修）

業務を適切に行うため、業務従事者に対して必要な知識及び技能を習得させることを目的とした研修会を定期的に行うこと。

### 5. 健康管理

業務従事者の健康管理（メンタルヘルスを含む）に配慮し、安定した状態で業務に専念できるようサポートすること。なお、労働衛生法に従って、年1回の定期健康診断を受けること。なお、ウイルス肝炎の抗体が業務従事者については、予防接種することが望ましい。また、インフルエンザ予防接種について、甲は乙との間で定めた価格で接種させること。

### 6. その他

- ①緊急時又は業務上必要時以外は病室、診療室、その他甲の業務が日常行われている場所には立ち入らないこと。
- ②患者への接遇態度に注意し、業務従事者に対して清潔な制服及び社名入りの名札を着用させること。
- ③乙もしくは業務従事者は、業務の実施により知り得た情報及び甲の業務で一般に公開されていない情報を外部に漏らし、又は他の目的に利用することのないよう万全の措置を講ずること。また、甲が定める個人情報取扱いマニュアルを遵守すること。
- ④借用した鍵は慎重に取扱い、業務を遂行するために必要な時間と場所に限り使用すること。
- ⑤乙はその責に帰すべき事由により委託業務の実施に関して、甲又は第三者に損害を与えた場合はこれを賠償しなければならない。

- ⑥甲は医療安全管理及び感染対策、災害等のマニュアルを定め、乙はその取り決めに従うこと。
- ⑦乙は委託業務に必要な各種帳票類の保管・管理を行い、関係省庁の調査・指導等に協力すること。
- ⑧上記⑦等の調査結果により、関係省庁等から指示・指導を受けた場合は、乙は甲と協力し、速やかに対応すること。
- ⑨乙は、本契約が終了した場合において、新たに当該業務を受託するものから乙の業務履行期間中に受託業務内容の引き継ぎの申し出があった場合には、業務に支障のない範囲で確実に引き継ぎを行うこととする。なお、これらの引き継ぎに要する費用は乙の負担とする。
- ⑩その他、甲が定める各種マニュアル（医療安全管理マニュアル、院内感染防止対策マニュアル、当直・日直マニュアル等）及び各種規定を遵守すること。
- ⑪乙は、甲が全職員に参加を義務づけている研修会（医療安全、感染対策等）に業務従事者を参加させること。

## IX. 委託業者変更時

業者変更時にあたっては、受託者は、通常業務の中でスムーズな移行ができるように、新たな受託者と責任をもって引き継ぎを行い、委託者の意向に沿わなければならない。

## X. 連携の確保

日当直業務については、当直看護師及び警備当直担当者と連携を図ることは特に重要であることから、甲が毎月開催する『事務当直・警備連携打ち合わせ』に参加しなければならない。なお、甲は乙から問題事項等の報告及び提案を受けた際は、迅速に対応しなければならない。

## X I. 仕様の変更

部署ごとに業務量の変動が生じ、本仕様による業務に変更が必要な場合は、乙の管理責任者を通じて協議できるものとする。

## X II. 契約の解除

契約期間中に業務遂行することが不可能と判断した場合は、契約期間中であっても契約を解除することができる。

## X III. その他

本仕様書に記載されていない事項については、甲と乙が誠意をもって協議し決定するものとする。  
なお、協議が成立しないときは、甲の定めるところによるものとする。

以上