

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（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. 各種伝票の整理
- カ. 翌日の予約準備
- キ. 関連部署との連絡
- ク. 日誌類の記入
- ケ. 検査ラベルの発行
- コ. 検査室及びレントゲン室、治療室への患者の案内・誘導
- サ. 検査科採血室受付の応援
- シ. 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 180 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 60 人）

④ 婦人科外来受付（1 日平均患者数 5 人）

患者の予約日の変更など、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 25 人）

- ⑨ リハビリテーション室受付（1 日平均患者数 25 人）
 - ア．物品請求表作成
 - イ．部門システムに係わる業務
- ⑩ CT・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．内視鏡実績の月次報告に係る資料作成
 - ウ．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 490 人）
 - ア．患者受付（紹介患者の受付も含む）
 - イ．保険証（マイナ保険証、資格証明書含む）、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
 - 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 200～250 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. コンビニ払い請求書郵送及び会計分に係わる入金確認及び集計・報告
 - ノ. 他医療機関及び施設への請求業務（請求書作成、請求書送付、入金予定を経理課へ報告）
 - ハ. 他医療機関への支払依頼（必要に応じて医療費病院負担許可願いを医師へ依頼、経理課へ

費用の支払依頼)

ヒ. インボイス請求書及び領収書の発行 (必要に応じて)

④ 会計入力業務 (1 日平均患者数 490 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): 4 件、1 日平均の旧診療録 (紙) の出庫件数: 5 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 (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. 予約患者の外来基本カード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 (生活保護意見書及び介護保険関連処理含む) [1 日平均処理件数 25 件]

ア. 書類申込み受付及び 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. 書類申込み状況の管理

オ. 請求書の作成及び郵送

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 外来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 留置人の請求業務
- ⑫ 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700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
- ⑬ 郵便物及び提出物として郵便局、医師会等への提出
- ⑭ ワクチンの集団接種受付業務（医療従事者）
 - ア. 接種者の受付業務
 - イ. 問診票の確認
- ⑮ 入院患者の台帳入力
 - ア. 電子カルテの病棟管理日誌と照らし合わせ入院患者台帳（Excel）に転棟転科患者の入力を行い、入退院窓口担当者と情報共有を行う
- ⑯ 入院会計処理
 - ア. 退院患者の確認・会計入力修正を行う。

- イ. 概算額の求めがあった際には概算額を伝達する。
- ウ. 退院患者の請求書発行を行う。また、月を繰り越す患者については定期請求で請求書発行を行う。
- エ. 退院証明書を作成する。
- オ. 難病手帳等への記載を行う。
- カ. 必要に応じて明細書・支払証明書の発行を行う。
- キ. 診療費等の内容に関する問い合わせに対応する。
- ク. 支払相談・支払誓約書の作成を行う。

なお、高額療養費、窓口・自動精算機での支払い方法、口座振込・コンビニ払いによる支払い方法等の一般的な説明を行う。また、分割払いになる患者については、支払誓約書の作成を行うとともに医事システムの顛末入力、未収金対応記録の作成及び未収金対応記録一覧に追加登録すること。この場合、支払誓約書については原本を所定の場所に保管し、患者には控えとしてコピーを渡すこととする。

- ケ. 会計窓口業務担当と連携し未収患者の把握を行い、支払いの勧奨を行う。

なお、支払い困難と思われる患者や支払い拒否の表明があった場合は、未収金担当職員に報告し対応を引き継ぐこと。

- コ. 差額発生時の処理・顛末入力を行う。

請求書発行後に増減額変更が発生した場合には、差額請求書を発行する。

差額金額に応じ次回来院予定の確認、患者・患者家族等に連絡を行い、徴収及び返金を行う。医事システムへの顛末入力については差額額関係なく全件入力を行う。

⑰ 入院会計入力業務

- ア. オーダが実施済かどうかの確認を行いデータ取込を行う。オーダ等の修正が必要な場合は病棟及び関係部署に修正を依頼する。

- イ. 診療内容を確認した上で、請求漏れ、誤請求の確認及び訂正等の処理を行う。

- ウ. 伝票運用しているデータの入力を行い、入力済みの伝票については必要に応じて保管する。

なおクリニカルパス伝票については Excel 入力も行う。

- エ. 管理料、各種加算、特定入院料等の入力・確認・修正を行う。なお、必要に応じてカルテ記載依頼を行う。

- オ. DPC の入力業務を行う。なお、退院時及び次月へ繰り越す患者の DPC 入力については、診断群分類の最終決定は DPC 担当職員が行うこととし、そこまでの前段階まで DPC システムに入力を行う。

- カ. 差額室料が発生する病室を利用した患者については、希望・減免の確認を行うとともに同意書の確認及び減免申請ワークフローの確認を行う。

- キ. 入院治療計画書の確認（作成漏れ・記載漏れ等）及び作成依頼・修正依頼を行う。

⑱ 保険情報・公費受給者証・福祉受給者証等の確認

- ア. 保険証・マイナンバーカード・公費受給者証・福祉受給者証等の確認・登録を行う。

- イ. 保険情報等に変更がある場合は、データの変更・修正を行う。
 - ウ. 患者からの提示がない場合においては、家族等に連絡又は保険者等に問い合わせを行い保険情報の確認を行う。
- ①⑨ 入院請求書の伝達・搬送
- ア. 退院患者及び入院中患者（定期請求）の請求書については、基本的に患者入院病棟へ搬送する。ただし、死亡退院や退院日が時間外・休日の場合で請求書発行が後日になる際は、請求金額を患者又は患者家族等に連絡を行うとともに次回来院予定がある際はそれまで請求を猶予して差し支えない。次回来院予定がない際は請求書の郵送等を行うこととする。
 - なお、1ヶ月以上支払いがされない場合には電話連絡を行い支払いの催促を行う。また、医事システムへ顛末入力、未収金対応記録の作成及び未収金対応記録一覧に追加登録を行う。
 - イ. 請求書発行前に概算額の求めがあった際には、その都度対応を行う。
 - ウ. 患者自己負担が発生せず、請求書発行がない場合は、その旨を病棟へ伝達する。
- ②⑩ 入院レセプト請求業務
- ア. レセプト作成処理
 - イ. レセプト点検
 - ウ. 病名入力
 - エ. 医師への疑義事項の確認及び症状詳記依頼
 - オ. 返戻再提出・保留提出・月遅れ提出のレセプト処理
 - カ. レセプト提出日の提出に伴う業務（国保・社保・連記の総括表作成等）
- ②⑪ 入院レセプトの査定に関する業務
- ア. 査定資料の作成（入院診療分のみ）
 - イ. 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
 - ウ. 再審査請求の提出処理
 - エ. 再審査請求後の医師への結果報告
 - オ. 査定分の患者自己負担額差額分の請求及び返金
 - カ. 査定内容に応じて原因分析及び同内容での査定防止策に取り組む
- ②⑫ 入院レセプトの返戻に関する業務
- 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（入院診療分）
 - 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等）
 - ウ. 返戻再請求の提出処理（医事システムへ再提出データ作成）
 - エ. 返戻分の患者自己負担額差額分の請求及び返金
 - オ. 返戻内容に応じて原因分析及び同内容での返戻防止策に取り組む
- ②⑬ 診療報酬改定等対応
- ア. 診療報酬改定等に伴う情報収集及び分析を行い、発注者へ報告を行う
 - イ. 診療報酬改定に伴いマニュアル改修もしくは新規に必要なマニュアル・フロー等を作成し、その内容を発注者に報告する

- ウ. 発注者が施設基準届出を行うにあたって必要となる医事業務に関する実績の抽出等の協力を行う
- ②4 医事会計システムマスタ業務
- ア. 診療材料マスタの作成、修正及び削除を行う
- イ. マスタ作成、修正、削除について不明な部分があるときは、発注者へ照会を行う
- ②5 入院患者の生活保護法医療券・自立支援医療受給者証の管理
- ア. 生活保護法医療券・自立支援医療受給者証の依頼・管理
- イ. 生活保護法医療券・自立支援医療受給者証の個人番号確認と医事システムへの入力
- ウ. 生活保護法医療券・自立支援医療受給者証の保管（保管期間直近3年分）
- ②6 入院無料低額診療事業（以下無低）に関する事務的業務
- ア. 無低対象者の把握と無低患者及び非課税世帯患者を管理表（Excel）へ入力
- イ. 無低患者用に請求書・領収書の修正と支払証明書発行
- ②7 入院業務従事者の配置
- ア. 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。
- イ. 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。
- ウ. 甲は、業務従事者のうち、著しく不適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。
- エ. 受託責任者、現場統括責任者及び入院業務リーダーの職務については、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。
- オ. 業務従事者は病院に常駐し、他医療機関と兼務しないこと。
- カ. 入院業務リーダーについては、急性期病院において、医事業務の経験を最低5年以上有する者を配置すること。なお、リーダーが休日等により業務にあたらなない場合には、それと同等の能力を有する者を配置すること。
- キ. 病棟毎に主となる業務従事者を配置し、担当病棟職員と常に連携を保つように努めること。
- ②8 労災関連業務
- ア. 労災レセプト（入院・外来）の作成処理・点検・病名入力・症状詳記依頼と医師への承認伺い・提出
- イ. 労災に係わる各種様式の確認・医事システムへ情報入力・管理・監督署への提出
- ウ. 労災に係わる各種問い合わせ・照会文書等の対応
- エ. 労災請求分の未収金集計表の作成
- オ. 労災請求分の保留請求整理簿の作成
- カ. 支払振込通知書の管理・保管

キ. 労災の査定業務

ク. 労災関連の業務全般は A5 病棟を主担当する業務従事者が行うこととする

②⑨ 造血幹細胞移植・造血幹細胞採取に係わる業務

ア. ドナー候補及びドナーの基本情報を医事システムへ新規登録

イ. ドナー患者の会計入力（入院・外来）

ウ. ドナー患者レセプト（入院・外来）の作成処理・点検・病名入力・移植施設への請求

エ. ドナー診療が中止となった場合のバンクへの費用請求

オ. 非血縁者間移植・臍帯血移植の際の合意書の作成・締結

カ. 移送費発生時に現金出金申請書を作成し、経理課へ現金準備の依頼
及び患者請求と還付案内・還付書類の作成

キ. バンクや採取施設、移送業者との書類のやり取り、費用振込が必要な場合には経理課へ振込
依頼し、患者請求又は保険請求を行う

ク. 造血幹細胞移植患者及び造血幹細胞採取患者の管理（Excel）

ケ. 患者・血縁ドナー候補の自費検査の請求・返金の管理（Excel）

コ. 造血幹細胞移植・造血幹細胞採取に係わる業務全般は B3 病棟を主担当する業務従事者が行
うこととする

③⑩ その他

ア. 患者家族・面会・各種問合せの対応

イ. 院内の電話対応

ウ. 必要書類が不備の場合、医師・看護師へ作成等依頼

エ. 診療費算定に関する職員からの問合せへの対応

オ. 実習生受入時の実習協力

カ. 行政からの患者調査・外国人調査への協力

キ. 適時調査・医療監視・会計監査等が行われる際のサポート及び協力

3. スキャン業務

〔スキャナー文書及び想定枚数（総数約 1,000 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及び外来基本カード出力

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. 新患者の登録及び診察券準備・外来基本カード搬送

オ. 再来患者の外来基本カード搬送

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 H C U 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. P C 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、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 15 分
- ② 眼科外来受付
 - ・月曜日、金曜日 8 時 30 分から 13 時 00 分
 - ・火曜日、水曜日、木曜日 8 時 30 分から 14 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、別の日に変更する場合あり
- ④ 婦人科外来
 - ・月曜日、火曜日 8 時 30 分から 12 時 30 分
 - ・金曜日 8 時 30 分から 17 時 15 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 15 分
- ⑦ 日当直業務
 - ア. 日直業務
 - ・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 15 分
 - イ. 当直業務
 - ・全日の 17 時 15 分から翌 8 時 30 分
- ⑧ 病棟事務業務（緩和ケア病棟及び H C U 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、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（ワクチンの集団接種受付業務については、外来フロア）

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、直接患者応対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、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 15 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 15 分とする。事務当直対象日時は、全日の 17 時 15 分から翌 8 時 30 分とし、その業務に支障をきたさないよう、乙は人員配置すること。なお、業務開始 5 分前に、当直看護師等とのミーティングを行う。

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

2. 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。

3. 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。

4. 患者サービスの対応
5. 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、患者サービス向上に努めること。
6. 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。
 - ・査定率 0.3%
 - ・返戻率 2.0%
7. 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、著しく不適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それぞれ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し、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し、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
 - ・レセプト保留率
 - ・会計待ち時間
 - ・ホスピタルコンシェルジュ資格取得率
 - ・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、労働安全衛生法に従って、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担当者との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。

XI. 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。

XII. 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。

XIII. 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