

令和7年度 加東市民病院医事業務委託仕様書

令和6年11月

加 東 市

1 業務の概要

- (1) 業務名 令和7年度 加東市民病院医事業務委託
- (2) 業務期間 令和7年10月1日から令和12年9月30日まで
- (3) 業務場所 加東市民病院
- (4) 業務目的

加東市民病院の患者受付及び診療報酬請求等の医事業務において、以下を達成するため、当該業務を外部委託するものである。

- ① 質の高い接遇による窓口対応
 - ② 円滑な業務処理による待ち時間の短縮
 - ③ 適切な法制度等の理解による正確な請求業務の実施
 - ④ 請求漏れの防止や運用改善の提案等による収益の向上
 - ⑤ 十分な人員配置による安定した業務遂行
 - ⑥ 夜間、休日の業務体制の確保
- (5) 委託者の概要
- ① 名称 加東市民病院
 - ② 所在地 兵庫県加東市家原85番地
 - ③ 許可病床数 139床
 - ④ 稼動病床数 137床（令和6年11月現在）
 - ⑤ 届出入院料及び病床数 急性期一般入院料96床、地域包括ケア病棟入院料41床
 - ⑥ 病棟単位 3病棟
 - ⑦ 一日平均外来延患者数 156.6名（令和5年度実績）
 - ⑧ 一日平均入院延患者数 88.4名（令和5年度実績）
 - ⑨ 月平均外来レセプト件数 1,960件（令和5年度実績）
 - ⑩ 月平均入院レセプト件数 180件（令和5年度実績）
 - ⑪ 電子カルテシステム M I R A I s / A Z（株式会社シーエスアイ）
 - ⑫ 医事会計システム M e g a O a k I B A R S Ⅲ（株式会社NEC）
 - ⑬ 標榜診療科（16診療科）
内科、消化器内科、呼吸器内科、循環器内科、神経内科、小児科、外科、整形外科、リハビリテーション科、泌尿器科、皮膚科、婦人科、眼科、耳鼻咽喉科、放射線科、麻酔科

2 業務内容

委託する業務は次のとおりとする。

- (1) 外来業務
- (2) 入院業務
- (3) 収納業務
- (4) 未収金対応業務
- (5) 診療報酬請求（レセプト）業務
- (6) 書類処理業務

- (7) 人間ドック、健康診断、抗体検査、予防接種業務
- (8) 診療記録管理業務
- (9) 庶務業務
- (10) その他の医事に関する業務
- (11) 宿日直業務

3 委託業務の基本事項

- (1) 業務の遂行に当たっては、契約書及び本仕様書の定めるところにより、受託者の責任においてこれを行う。

- (2) 業務の遂行は下記の事項に基づいて行うこと。

ア 診療報酬請求業務を適正かつ確実に行うこと。

- ① 診療報酬改定や各種医療関連制度等について、常に最新の情報を収集するとともに、受託者の職員間で確実に情報共有を行い、正確に診療報酬請求を行うこと。
- ② 必要に応じて、診療報酬の疑義解釈等を加東市（以下「委託者」という。）に報告すること。
- ③ 多様な診療行為に対して、患者や保険者への請求の可否を明確にし、委託者に報告すること。
- ④ 返戻や査定の防止及び削減に努めるとともに原因を分析し、その結果に基づき必要な対策を講じること。
- ⑤ 出来高算定に対応した体制を取ること。

イ 委託者が設置する電子カルテ及び医事会計システム等の診療情報システムを理解し、入力などのデータ処理を迅速かつ正確に行うこと。

ウ 個人情報について、法令等に従って適正に取扱うこと。また、業務に関連する資料を委託者の許可なく病院の外に持ち出さないこと。

エ 患者やその家族等の病院を利用する者に対して、親切かつ丁寧な接遇態度で接すること。

オ 受付、会計等の窓口業務において、患者待ち時間の最小化に努め、やむを得ず患者の待ち時間が長くなることが予見される場合においては、患者に対してその旨を丁寧に説明し、相互理解の形成を図るとともに、待ち時間が長期化した理由を分析し、結果のフィードバックを行うことで業務の効率化とサービスの向上を図ること。

カ 窓口業務に関する患者等からの相談及びクレームについては、受託者の責において処理することとし、委託者の職員を呼ぶよう求められた場合であっても安易にこれに応じてはならない。また、患者等とのトラブルは、速やかに委託者へ報告するとともに再発防止策を適切に協議すること。

ただし、医療行為等の委託された医事業務と直接関わりのない相談及びクレームについては、該当の相談窓口等を案内するとともに、必要に応じて委託者に適切に引き継ぐこと。なお、暴力行為の発生又はその恐れがある場合は、委託者に速やかに報告し、警察への通報等の対応に協力すること。

キ 窓口や電話対応において、トラブルやクレーム等があった場合は、日時、内容及び相手の氏名等を記録し、速やかに委託者に報告すること。

ク 次の事項を遵守し、未収金の発生防止及び削減に努めること。

- ① 窓口において患者からの支払いの拒否や困難の訴えがある場合には、他の患者との公平性を鑑み、安易に同意することなく粘り強く支払いを求めること。
- ② 速やかな支払い意思が示されない場合には、支払い困難な理由を適切に聞き取ること。
- ③ 患者が一時的な所持金の不足により 7 日以内の支払いを約束して帰宅等を希望する場合には、過去に滞納が発生したことがある患者を除き、具体的な支払日や連絡先等を確認した上で、これを許可できることとする。
- ④ 会計の待ち時間が長いことを理由に後日支払いの求めがあった場合は、安易に同意せず会計の順番を待つよう促すことを原則とするが、急用等の患者側にやむを得ない事情がある場合は、具体的な支払日や連絡先等を確認した上で、これを許可できることとする。
- ⑤ 処方箋及びその他書類については、原則として患者の支払い後に交付することとするが、上記③及び④の場合において、処方箋の有効期限内に再来院が困難な場合は、あらかじめ処方箋を交付して差し支えない。
- ⑥ 上記③～⑤に該当する事実があった場合には、医事会計システムの該当患者のコメント欄に概要を入力するとともに、詳細は医療情報システム共有フォルダの対応記録に入力すること。
- ⑦ 患者が支払いの意思を示さない場合は、その事実を委託者が指定する未収金担当職員に報告し、対応を相談すること。
- ⑧ 夜間又は休日の退院等の事情により、患者に対して請求の事実や金額が伝達できていない場合は、会計処理後に電話等で速やかにその事実を伝えること。また、連絡がつかない場合は請求可能な日から 7 日以内に請求書を郵送すること。

なお、請求先不明で請求書の送付が困難な場合は、その事実を委託者の指定する未収金担当職員に報告し、対応を相談すること。

ケ 業務の実施方法について、常に分析及び改善を行うこと。

- ① 委託業務の目的を完遂するに当たって、受託者が主体的に実施方法を検討、選択及び判断を行い、効率的かつ品質の高い患者サービスを提供すること。
- ② 患者等からのクレームをフィードバックして業務改善に取り組むこと。
- ③ あらゆる業務や作業において、マニュアルや業務フローを作成し、委託者へ実施内容を報告すること。また、業務上の問題点については、受託者の職員間で共有し、クレーム等の再発防止に務めること。
- ④ 受託者が行う業務改善において、委託者が新たに機器、設備、備品等を提供する必要がある場合は、協議によりこれの可否を決定する。

4 業務内容の詳細

委託業務の詳細内容は次のとおりとする。

(1) 外来業務

ア 患者案内及び誘導並びに電話対応

- ① 休診医師や入院予定患者等の業務に必要な情報を収集する。
- ② 患者の案内、誘導及び自動再来受付機等の案内を行う。

③ 電話対応及び各種問い合わせ対応を行う。なお、救急搬送を含む受診依頼の電話は、症状を聞き取り、医師へ伝達して、受入れの可否を問い合わせる。

④ 各種用紙の補充や整理整頓を行う。

イ 外来患者（救急外来患者を含む）等の受付

① 新規患者や一定期間来院していない患者は、診察申込書の記入を案内し、各種制度の説明や診療科の受付を行う。

② 再来患者は予約診療科等の受付を行う。

③ 紹介患者は診療科の受付を行い、紹介状のスキャン等を行う。

④ 救急患者は救急隊の救急観察カードを回収し、救急科の受付を行う。

⑤ 患者が受診する診療科が判断できない場合は、医師や看護師と調整を行う。

⑥ 交通事故の患者は、医事会計システムに自賠責保険の登録を行うとともに、患者に預り金や保険会社への連絡等の必要な説明を行う。

⑦ 労災の患者は、預り金や必要な手続きの流れを説明するとともに、労災関係書類が提出された場合は情報の登録又は修正を行う。

⑧ 眼科を受付した場合は、紙カルテを発行し、必要に応じて外来に搬送する。

⑨ 感染症が疑われる患者は、必要に応じて委託者が指定する場所で保険証等の確認を行う。

ウ 保険証又はマイナンバーカード及び福祉受給者証等の確認

① 保険証又はマイナンバーカード及び福祉受給者証等の確認を行い、新規登録又は登録情報の修正を行う。

② 紛失又は不所持等で保険証の提示がない場合は、再来院を依頼するか、患者の同意を得た上で保険者の照会を行うなど、速やかに保険資格が確認できる方法を案内する。

エ 患者登録

新規患者の患者情報等を登録する。また、患者情報等に変更があった場合は、登録情報の修正を行う。なお、登録情報はダブルチェックを実施する。

オ 診察券の発行

診察券の新規発行及び診察券を破損又は紛失した場合の再発行を行う。

カ 会計処理

① 会計ファイルを受け取り、外来基本カードや案内票等の記載内容を確認後、医事会計システムにデータを取り込み、診療費を計算する。

② 会計データに不明点があれば関係部署に問合せを行う。また、必要に応じて会計データを修正する。

③ 公費医療証等があれば、負担金の確認を行う。

④ 外来診療費の請求書を発行する。なお、診療費の還付金を処理した場合は、委託者の職員に報告する。

⑤ 処方箋があれば院外薬局へ行くように案内する。また、院内処方がある患者は、院内の薬局を案内する。

⑥ 医事会計システムから未取り込みリストを出力し、内容確認やデータ取り込みを行い、会計漏れ等があった場合は速やかに患者に対して連絡する。

(2) 入院業務

ア 入院患者の事前説明及び当日受付

- ① 入院予定の患者に入院申込書、入院誓約書等の発行及び記載方法の説明を行う。
- ② 入院に関する電話対応及び関係部署に各種問合せを行う。
- ③ 予約入院患者は、入院当日に入院誓約書等を受け取り、保険証等の確認を行い、入院病棟へ案内する。
- ④ 入院患者の患者情報等に変更があった場合は、登録情報を修正する。
- ⑤ 入院患者の書類を保存する原本ホルダーを作成する。

イ 会計処理

- ① 電子カルテの情報を医事会計システムに取り込み、入院診療の会計を行う。
- ② 入院患者の診療行為について、電子カルテの情報を確認し、漏れのないように会計データの修正及び病棟にオーダー入力を依頼する。また、不明点は医師、看護師等を確認する。
- ③ 未取込みリストを出力し、内容確認や医事会計システムにデータの取込みを行う。
- ④ 診療費等に関する問合せに対応する。また、依頼があれば、入院費の概算を回答する。
- ⑤ 高額療養費制度の適用等の説明及び支払相談に対応する。

ウ 保険証又はマイナンバーカード及び福祉受給者証等の確認等

- ① 保険証又はマイナンバーカード及び福祉受給者証等の確認及び登録を行う。
- ② 保険証等に変更がある場合は、登録情報の修正を行う。

エ 請求書の交付

- ① 月2回定期請求書を発行し、患者等に交付する。
- ② 上記①以外の場合については、退院時に請求書を作成し、患者等に交付する。ただし、退院が夜間又は休日の場合は、請求書の作成後、速やかに患者等に請求額を連絡する。なお、退院後14日以内に外来診察予約がある場合は、それまで支払いを猶予して差し支えないが、予約日に来院しなかった場合は速やかに電話連絡を行うこと。また、電話に応答がない場合は、委託者の指定する未収金担当職員に報告し、対応を相談すること。
- ③ 診療費の還付金を処理した場合は、委託者の職員へ報告する。

オ DPCデータ提出

- ① DPCの評価・検証等に係る調査（退院患者調査）の様式1のデータを作成する。病名等の医師に確認が必要な項目は、書面等で主治医へ問合せを行う。
- ② EFファイル、Hファイル、様式3等の様式1以外のデータについては、委託者が指定するDPCデータ担当者に準備を依頼する。
- ③ 全てのデータをDPC調査事務局が提供する形式チェックソフトに合格させ、アップロードを行う。また、DPC調査事務局が通知する再提出においても、同様にデータ修正等を行い、アップロードを行う。

カ その他

- ① 入院誓約書等の提出が必要な書類の状況を随時確認し、未提出であれば患者等に提出を依頼する。
- ② 必要に応じて、退院時に退院証明書を発行する。

(3) 収納業務

ア 現金収納

夜間及び休日を除き、収納窓口に設置されたPOSレジで収納業務を行うものとする。なお、収納担当者が交代するときは、収入金額や件数等を確認した上で引き継ぐこと。

- ① 窓口で診療費等を収納する。
- ② 領収書を交付する。
- ③ 診療費の還付は出金処理を行う。
- ④ 午後4時30分に釣銭金を出金処理し、委託者の職員へ渡す。
- ⑤ 午後5時に全ての収入金を出金し、収入金額や件数等を確認した上で委託者の職員に渡す。

イ クレジットカード決済

診療費の収納において、クレジットカード決済を希望された場合は、クレジットカードによる収納を行う。

- ① 診療費の金額を確認し、クレジットカード処理端末で決済を行う。
- ② 午後5時に日計伝票を出力し、委託者が指定する場所で保管する。

ウ 預り金対応

- ① 松葉杖の貸出や事故、労災等の予定であるが正式に決まっていない患者等に対して、委託者が指定する金額の預り金対応を行い、伝票を交付する。
- ② 預り金は委託者が指定する場所で保管する。
- ③ 上記①の対応が不要となれば、伝票を回収し、預り金を返金する。

(4) 未収金対応業務

- ① 未収金及び未払い請求書の整理や保管を行う。
- ② 委託者と協議の上、未収患者に対して電話や書類送付等の督促を行う。
- ③ 未収金の発生防止に向けた効果的な取組みがあれば積極的に提案する。
- ④ 電話督促や新規未収患者の状況について、委託者が指定する未収金担当職員に毎日報告する。また、懸案事項や未収患者への対応状況を取りまとめ、月1回委託者に報告する。

(5) 診療報酬請求（レセプト）業務

ア レセプト点検

- ① 月毎のレセプト点検のスケジュールを策定し、委託者に提出する。
- ② 各医師にレセプトの点検を依頼し、随時回収を行う。なお、期日までに対応しない医師については、点検を催促すること。
- ③ 症状詳記が必要な場合は医師に記載を依頼し、最終点検時に症状詳記とレセプトの内容を確認する。
- ④ 必要に応じて、レセプトの修正を行う。
- ⑤ 算定上注意が必要な項目について、疑義がある場合は必ず委託者に報告する。
- ⑥ 点検の対象及び方法は、受託者が企画し、委託者が承認したものとする。

イ レセプト送信

- ① レセプトの事前送信によるエラーチェックを行う。
- ② 返戻、査定等の再請求レセプト及び月遅れ請求レセプトの一覧を、委託者が指定するレセプト送信担当者に提出する。
- ③ 全てのレセプトの病名登録、診療行為、エラーチェック等が完了すれば、委託者が指定

するレセプト送信担当者にレセプトのオンライン送信を依頼する。

ウ 未請求レセプト処理

- ① やむを得ず当月にレセプト請求ができなかった患者や返戻等により再請求を予定している患者は、漏れなく請求できるように台帳等で一元管理を行う。
- ② 未請求のレセプトがあれば、速やかに対策を講じる。また、長期的に未請求となる見込みのレセプトについては、委託者に報告する。

エ 交通事故、労災、自由診療のレセプト処理

- ① 交通事故、労災等のレセプトは、請求の進捗状況が確認できるように台帳等で一元管理する。
- ② 交通事故、労災等のレセプト処理を行う。
- ③ 自由診療でレセプトの作成が必要な場合は、レセプト処理を行う。
- ④ 自賠責保険の診療報酬明細書の作成を行う。
- ⑤ 介護老人保健施設入所者の診療費を請求する。

オ 返戻、査定の防止及び原因分析

- ① 返戻、査定の防止や削減に取り組むこと。
- ② 返戻、査定、請求漏れ及び誤請求が発生した場合は、原因の分析を行い、再発防止に取り組むとともに、その対策を委託者に報告する。
- ③ 返戻、査定の防止のために委託者の取組みが必要な場合は、受託者が委託者に対して改善方法を提案する。
- ④ 審査機関からの指導、問合せ等に対応する。

カ 診療報酬改定対応

- ① 診療報酬改定等に伴う情報収集及び分析を行い、委託者に報告する。
- ② 委託者が施設基準の届出を行うに当たって、必要となる医事業務の実績を報告するとともに、施設基準に関する専門的な提案や助言を行う。
- ③ 基本診療料及び特掲診療料の内容精査及び算定の可否に関する提案を行う。
- ④ 診療報酬改定に伴い改訂又は作成が必要となるマニュアルや業務フローは適切に対応し、その内容を委託者に報告する。
- ⑤ 委託者と協議の上、診療報酬改定に係る院内説明会を開催する。

キ レセプト委員会の開催

レセプト委員会を月 1 回開催し、査定、返戻、医療保険制度の変更点等の診療報酬請求に関する情報共有を行う。

(6) 書類処理業務

ア 診断書等の書類の受付及び作成依頼

- ① 患者等からの診断書、証明書、申請書等の書類の作成依頼の受付を行う。なお、受付前に記入の可否の確認が必要な書類については、事前に医師に連絡し、了承を得た上で受付する。
- ② 受付した書類について、所定の方法により医師等に記入を依頼する。
- ③ 書類の配送及び完成書類の回収のために、1 日 2 回程度医局や病棟等を訪問する。

イ 診断書等の書類の内容確認及び交付

- ① 医師等が作成した書類の記入漏れ等を確認し、不備を発見した場合には作成者に連絡し、修正を依頼する。
- ② 完成書類の文書料を算定するとともに、患者等に書類の完成を連絡する。また、患者等に料金の請求を行い、支払い後に書類を交付する。

なお、自由診療の書類は委託者と協議の上で料金を決定するが、その書類が医療保険や公費の対象となるかについては、受託者が適切に判断すること。また、書類の取扱いについて、法制度等の情報を理解し、委託者に助言を行うこと。

ウ 市町村等からの文書の作成依頼の受付及び処理

- ① 市町村等からの主治医意見書等の文書の作成依頼の受付を行う。
- ② 受付した書類について、所定の方法により医師等に記入を依頼する。
- ③ 市町村等に作成文書の送付及び料金の請求を行う。

エ 指定感染症発生届の提出

- ① 医師等から感染症発生届の書類の求めがあれば、対象疾患の書類を印刷して届ける。
- ② 完成書類を回収し、記入漏れ等を確認し、修正等がなければ指定の報告先へ提出する。

オ 死亡診断書の交付

- ① 医師等からの求めに応じて、死亡診断書を渡す。
- ② 完成書類を受け取り、外字等の氏名の誤記入の確認、余白の処理などを行い、患者の家族等へ交付する。

(7) 各種健康診断、人間ドック、抗体検査、予防接種業務

ア 各種健康診断及び人間ドック

(a) 事前準備

- ① 利用者の新規予約、予約変更等の対応及び各種問合せに対応する。
- ② 委託者の各種契約内容に応じて、予約者の受診資格の確認を行う。
- ③ 各種帳票を印刷し、人間ドックカルテを準備する。
- ④ 必要備品の準備（検診着、スリッパ等）を行う。
- ⑤ 各種オーダー入力の検査準備を行う。
- ⑥ 受診案内（案内用紙、問診票、検便容器等）を送付する。

(b) 受診当日の受付、案内等

- ① 受付、各種検査の案内及び誘導を行う。なお、受付時には受診者の氏名、住所、連絡先等が登録情報と相違がないか確認する。
- ② 利用券、保険証の資格確認及び登録を行う。

(c) 会計処理及び請求処理

- ① 委託者の各種契約内容に応じた自己負担分、企業負担分、組合負担分の請求書をそれぞれ作成し、送付する。
- ② 全国健康保険協会においては請求データを作成する。
- ③ 必要に応じて、納付書を作成する。
- ④ 契約機関等からの請求に関する問合せ対応を行う。

(d) 結果処理

- ① 健診室等で作成された人間ドック成績書等が、受診結果と相違ないか確認する。

- ② 委託者の各種契約内容に応じた郵送方法で健診結果を送付する。
- ③ 委託者の各種契約内容に応じた健診結果のデータを作成し、送付する。

(e) その他

- ① 各種健康診断及び人間ドックの受診者数並びに人間ドックオプション件数の月単位、年単位の実績を集計し、委託者に報告する。
- ② 1年ごとに人間ドックカルテの棚卸しを行い、保存年数に応じて書類の移動や廃棄を行う。

イ 各種抗体検査及び予防接種業務

- ① 各種抗体検査及び各種予防接種の予約受付を行う。なお、予防接種については、必要に応じて過去の接種歴を確認し、接種回数や接種間隔から要注意者がいる場合は、その申込者等に連絡する等の適切な予防接種の実施に努めること。また、公費補助がある予防接種については、住所地の自治体に事前に公費補助の有無を問い合わせるなど、予防接種後に公費対象者であることが判明しないように努めること。
- ② 各種抗体検査及び各種予防接種の検査オーダー入力やワクチン手配等の事前準備を行う。
- ③ 予約者の接種受付を行う。
- ④ 各種抗体検査は、必要に応じて判定結果の記入を医師に依頼し、対象者へ交付する。
- ⑤ 委託者が指定する請求書等により、接種者等に請求を行う。

(8) 診療情報記録管理業務

ア 診療情報記録開示の受付

- ① 診療録や画像データ等の開示内容の聞き取りを行う。
- ② 診療情報記録開示申出書の記入を案内し、書類受付を行い、委託者の職員へ引き継ぐ。

イ その他

- ① 眼科は紙カルテが必要であるため、予約患者は事前に用意し、予約外患者は紙カルテの準備後に眼科外来へ搬送する。
- ② 各科からスキャン依頼があった同意書等の書類をスキャンし、原本は病歴室等で保管する。
- ③ 保管期限を過ぎた診療記録を取りまとめ、機密文書の廃棄時に搬出する。

(9) 庶務業務

ア 随時業務

- ① 救急患者を受付した場合は受付簿を入力する。
- ② 依頼に応じて院内放送を行う。
- ③ 面会者から入院病室の問合せがあれば入院病棟を回答する。
- ④ 医師等からの求めに応じて外来予約枠を閉じる。
- ⑤ 忘れ物及び落とし物を受け取った場合は、所有者が判明する物は所有者へ連絡し、所有者が判明しない物は委託者の職員に引き継ぐ。

イ 日次業務

外来患者数等を医事日誌に入力する。

ウ 月次業務

- ① 電子カルテの外来予約枠を新規展開する。

② 医事会計システムの月替わり処理を行う。

(10) その他の医事に関する業務

医師、看護師、医療技術職等の保険診療に対する意識及びスキルを高めるために、診療記録の記載や診療報酬の適正化等の勉強会を開催するなどの業務支援を行う。

(11) 宿日直業務

ア 外来業務

- ① 電話対応及び各種問合せ対応を行う。なお、救急搬送を含む受診依頼の電話は、症状を聞き取り、医師に伝達して、受入れの可否を問い合わせる。
- ② 新規患者や一定期間来院していない患者は、診察申込書の記入を案内し、救急科の患者受付を行う。なお、救急患者は救急隊の救急観察カードを回収する。
- ③ 交通事故、労災等の医療保険以外の患者は、預り金の対応を行う。
- ④ 保険証又はマイナンバーカード及び福祉受給者証等の確認を行い、新規登録又は登録情報の修正を行う。なお、感染症が疑われる患者は、必要に応じて委託者が指定する場所で保険証等の確認を行う。
- ⑤ 会計ファイルを受け取り、案内票等を確認後、医事システムにデータを取り込み、診療費を計算する。
- ⑥ 会計データに不明点があれば関係部署に問合せを行う。また、必要に応じて会計データを修正する。
- ⑦ 外来診療費の請求書を発行し、現金又はクレジットカードで診療費を収納する。なお、日直と宿直の交代時は、収入金額及び件数並びに釣銭金を相互で確認の上、引き継ぐこと。

イ 書類業務

- ① 完成書類については、支払い後に書類を交付する。なお、夜間及び休日においては、患者等からの書類の記載依頼の受付は行わない。
- ② 医師等からの求めに応じて、死亡診断書を渡す。また、完成書類を受け取り、外字等の氏名の誤記入の確認、余白の処理などを行い、患者の家族等へ交付する。

ウ その他

- ① 面会者から入院病室の問合せがあれば、入院病棟を回答する。
- ② 依頼に応じて院内放送を行う。
- ③ 休日は兵庫県広域災害・救急医療情報システム入力に当直医の担当科を入力する。
- ④ 電話交換として、院内外の電話の取次ぎを行う。

5 業務体制等

(1) 業務体制

ア 受託者は、専任の総括管理責任者（以下「管理責任者」という。）と委託業務に従事する従事者（以下「業務従事者」という。）を配置すること。

イ 業務場所は、加東市民病院医事課とする。ただし、各種業務で指定する配置場所がある場合は、それに則り業務従事者を配置すること。

ウ 外来業務には、受付窓口担当者3名程度、会計担当者2名程度の計5名程度の業務従事者を配置すること。

- エ 入院業務には、業務従事者を4名程度配置すること。
- オ 収納業務には、当該業務を行う時間帯において、業務従事者を1名程度配置すること。
- カ 診療報酬請求（レセプト）業務には、レセプト点検が円滑に実施できる業務従事者を必要時に適宜配置すること。
- キ 書類処理業務には、業務従事者を1名程度配置すること。
- ク 各種健康診断、人間ドック、抗体検査、予防接種業務には、業務従事者を2名程度配置すること。それに加え、人間ドック業務においては、午前中は健診室等に業務従事者を1名程度配置すること。
- ケ 宿日直業務には、日直は業務従事者2名程度、宿直は業務従事者1名程度を配置すること。ただし、内科・外科輪番日の日直は、業務従事者を3名程度配置すること。
- ケ 人員配置の効率化を図るために、委託業務に支障が生じない範囲においては、上記ウからクで指定する人員に係わらず、一時的な配置の変更は妨げない。
- コ 業務従事者に欠員があるときは、速やかに交替要員を準備し、業務に支障のないようにすること。
- サ 著しく適任ではないと認められる業務従事者がいる場合は、委託者はその事由を明示し、交代を求めることができる。

(2) 業務日及び業務時間

- ア 各業務の業務日及び業務時間は以下のとおりとする。
- イ 業務時間については、原則午前8時30分から午後5時30分とする。ただし、各種業務で指定する業務時間がある場合は、それに則り業務従事者を配置すること。

業務内容	業務日	業務時間
外来業務	原則として、平日の病院営業日とする。	午前8時から業務を開始すること。 ただし、午前8時から午前8時30分までは、外来患者の受付のみであるため、業務従事者は2名程度配置し、そのうち1名は宿日直業務の従事者で差し支えない。
入院業務	原則として、平日の病院営業日とする。 ただし、業務の状況によっては、委託者と受託者の協議により、平日以外の日も業務を行うことができるものとする。	業務の状況により、事前又は事後処理等が必要な場合は、受託者の判断により、業務時間の延長及び変更ができるものとする。
収納業務	原則として、平日の病院営業日とする。	午前8時30分から午前9時まで、午後0時から午後1時まで、午後3時から午後5時30分までとする。
未収金対応業務	原則として、平日の病院営業日とする。	業務の状況により、事前又は事後処理等が必要な場合は、受託者の判断により、業務時間の延長及び変更ができるものとする。
診療報酬請求（レセプト）業務	レセプト提出に必要な作業期間とする。なお、各月のレセプト提出作業の	業務の状況により、事前に決定した作業計画外の処理等が必要な場合は、受託者の判

務	スケジュールは、委託者と受託者の協議により決定すること。また、受託者は決定した作業日等の作業計画を書面等で委託者に報告すること。	断により、業務時間の延長及び変更ができるものとする。
書類処理業務	原則として、平日の病院営業日とする。	業務の状況により、事前又は事後処理等が必要な場合は、受託者の判断により、業務時間の延長及び変更ができるものとする。
各種健康診断、人間ドック、抗体検査、予防接種業務	原則として、平日の病院営業日とする。	人間ドックのみ午前7時45分から受付等を開始すること。 なお、業務の状況により、事前又は事後処理等が必要な場合は、受託者の判断により、業務時間の延長及び変更ができるものとする。
診療記録管理業務	原則として、平日の病院営業日とする。	業務の状況により、事前又は事後処理等が必要な場合は、受託者の判断により、業務時間の延長及び変更ができるものとする。
庶務業務		
その他の医事に関する業務		
宿日直業務	宿直は毎日とする。 日直は土曜日、日曜日、祝日及び年末年始の病院休業日（12/29～1/3）とする。	宿直は、午後5時から翌日の午前8時30分とする。日直は、午前8時30分から午後5時までとする。

6 管理責任者、業務従事者の条件

本業務の実施に当たり、以下のとおり適切な管理体制を整えること。

(1) 管理責任者の条件

- ① 本業務に係る従事者を統括管理するとともに、委託者との窓口となる管理責任者を配置し、その氏名、資格及び役職を記載した経歴書を提出すること。
- ② 管理責任者は、100床以上の病床数を有する病院（以下「同規模病院」という。）において、10年以上の医療事務業務の経験を有し、かつ、5年以上の医療事務業務の指揮命令を行う立場であった者とする。
- ③ 管理責任者は、業務従事者と良好なコミュニケーションを図ること。
- ④ 管理責任者が不在となる場合には、その業務を代行できる体制を整え、委託者に報告すること。

(2) 管理責任者の責務

- ① 医事業務の趣旨をよく理解し、その機能を十分に発揮させ、患者サービスの向上及び円滑な業務の運営に取り組むこと。
- ② 委託者及び患者の要望や現状を的確に把握し、それに対して迅速かつ効率的な業務を行うこと。

- ③ 業務従事者を統率し、常に教育及び研修を行うことにより知識の研鑽に努め、患者サービスの質の向上を図ること。

(3) 業務従事者の条件及び体制

ア 受託者は、本仕様書に定める業務を遂行するために必要な人員を確保し、十分な業務従事者を配置すること。また、業務の繁忙等により、業務従事者の人数が足りないと判断される場合は、受託者の判断により増員又は配置転換等を行い、業務に遅延又は質の低下等を招かないようにすること。なお、業務従事者の条件は次のとおりとする。

- ① 外来業務、入院業務及び診療報酬請求（レセプト）の各業務において、業務従事者のうち1名以上は、同規模病院において同業務の実務経験を5年以上有する者とし、その他の業務においても業務従事者は相当の経験を有する者を基本とする。

やむをえず初任者を登用する場合は、業務の履行において何ら支障のない体制を確保するとともに、一定期間は通常の人員配置計画外の扱いとし、業務に支障のないようにサポートを行うこと。

- ② 宿日直業務の業務従事者については、同規模病院において3年以上の当該業務経験者を1名以上配置すること。

- ③ 業務従事者は、業務に従事する前に接遇、医療関連制度、診療報酬制度、諸法、公費負担医療制度等及び医事業務の教育を受けた者とする。

イ 業務従事者が、故意又は重大な過失により委託者の不利益となる行為をしたことが明らかとなったときは、委託者は受託者に損害の賠償を求めることができる。また、再発防止策等について委託者と受託者で協議するとともに、受託者は委託者に改善策を文書により提出する。

ウ 業務従事者が感染症の感染源となることを避けるため、受託者は予防接種の促進等の適切な感染予防に努めること。

(4) 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、業務及び患者サービスの質の向上を図ること。

(5) 業務従事者の報告

- ① 受託者は、情報セキュリティの観点及び業務従事者の条件の確認のため、業務従事者の氏名、生年月日、資格、常勤又はパートの区分、担当業務を記載した従事者名簿を委託者に提出すること。
- ② 受託者は、業務従事者に変更があった場合、速やかに委託者に新たな従事者名簿を提出すること。
- ③ 受託者は、管理責任者の連絡先を記載した緊急連絡網を委託者に提出すること。
- ④ 受託者は、業務従事者の担当業務及び配置が分かる組織図を委託者に提出すること。

7 教育及び研修の実施

- (1) 受託者は、管理責任者及び業務従事者に次の教育等を実施すること。

- ① 業務を遂行するため必要な基礎知識（医療関連制度、診療報酬制度、諸法、公費負担医療制度、組織運営等）、技術及び技能に関すること。なお、診療報酬制度の改定については、その内容が反映されるまでに研修を実施すること。
 - ② 患者及びその家族への接遇に関すること。
 - ③ 個人情報の適正な管理に関すること。
- (2) 受託者は、管理責任者及び業務従事者が受講した研修等について、適切な方法で理解度を確認し、知識不足等により誤った業務が実施されないように、確実に管理すること。
 - (3) 委託者は自らが主催する研修等について、受託者に情報を提供できる。受託者は任意でこれを受講できることとし、受講を希望する場合は委託者に報告する。

8 業務の報告及び点検

- (1) 業務計画
受託者は、月次の業務計画書を作成し、それに基づき業務の進行管理を行うこと。
- (2) 業務報告
受託者は、毎月業務報告書を作成し、委託者に提出すること。なお、委託者が緊急に業務報告を必要とするときには、その求めに応じること。
- (3) 業務点検
受託者は、業務の遂行について、法令等に従った適正なマニュアルや業務フローに基づき、適正に処理されているかを定期的に点検し、委託者に報告すること。また、受託者は、業務点検の結果を踏まえ、業務の適正化及び効率化を行うこと。

9 検査及び監督

- (1) 調査
 - ① 委託者は、必要に応じて作業現場の視察等を求めることができる。委託者から視察要請があった場合は、受託者はこれに応じること。ただし、業務に支障が予見される場合は、委託者と受託者が協議して視察日時を決定する。
 - ② 委託者は、受託者の業務報告等に疑義がある場合は、受託者に対して業務の進捗状況の提出や業務内容の検査を求めることができる。業務検査の結果、業務改善に係る指示があった場合はその指示に従うこと。
- (2) 業務内容の改善及び変更
 - ① 委託者は契約の業務が履行されていない事実を把握したときは、受託者に対して改善の申入れができることとし、受託者は申入れの内容に対して改善の措置を講じるとともに文書等により改善内容を報告する。
 - ② 受託者は、契約の業務を履行する上で、委託者から提供された設備や委託者が独自に運用する制度等がその妨げとなるときには、委託者に対して改善を申し入れることができることとし、委託者は申入れの内容に対して改善の措置を講じるとともにその内容を文書等により報告する。
 - ③ 業務内容の軽微な変更については、委託者と受託者が協議してこれを行うことができる。

1 0 業務遂行における要請及び依頼

(1) 業務の遂行

- ① 受託者は、業務従事者に対し、業務の割振り、作業順序及び作業スピード等の業務遂行方法、その他一切について自ら直接指示すること。
- ② 委託者は受託者の業務従事者に対して、直接指揮命令してはならない。
- ③ 業務の遂行に関する要請及び依頼等については、委託者の代表者又は管理責任者の間でのみこれを行うこととする。

(2) 技術指導等

- ① 業務従事者に対する業務遂行の技術的な指導、勤惰点検等を受託者が直接実施し、安定した業務の遂行に努めるものとする。
- ② 委託者が業務システムの更新等を行った場合であって、コンピュータ操作の基本説明等を要する場合においては、受託者の代表者又は管理責任者等の監督の下で、委託者の職員が業務従事者に技術的説明及び指導を行うことを許可すること。
- ③ 安全衛生上で緊急に対処する必要がある事項については、委託者が受託者の業務従事者に直接指示することを妨げない。

1 1 事故発生時の報告及び対応

(1) 事故発生時の報告

受託者は、業務の実施に支障が生じるおそれがある事故の発生を知ったときは、その事故発生の帰責の如何に関わらず、直ちに委託者に報告するとともに、遅滞なく事故発生等の報告書を作成し、提出すること。

(2) 事故発生時の対応

- ① 受託者は、事故発生時の対応方法をあらかじめ定めるとともに、その内容を委託者に報告すること。
- ② 受託者は、緊急時の連絡体制を定め、委託者に提出すること。

1 2 災害及び緊急時の対応

(1) 事業継続計画の策定

受託者は、災害等の緊急事態が発生したときに備え、患者及び業務従事者並びに病院の損害を最小限に抑えるために、事業の継続や復旧を図るための計画を策定すること。

(2) 災害発生時の対応

- ① 大地震、洪水及び火災等により病院が罹災した場合には、来院者の安全確保を最優先とし、避難誘導や負傷者の確認等の対応を行うこと。
- ② 災害発生等により多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合は、委託者と受託者の協議により、業務従事者の配置場所等について、通常時とは異なる臨時的な取り扱いができること。

(3) 防災訓練等への参加

安全衛生上の必要性を踏まえ、委託者が実施する災害訓練等に参加することができる。

1 3 勤務環境

(1) 服装

- ① 業務に従事する際は、病院の品位を傷つけないように留意し、受託者が自ら用意する制服を着用すること。また、制服の調達費用については委託料に含むこと。
- ② 業務に従事する者は名札を着用すること。

(2) 労働安全衛生

- ① 受託者は、労働関係の法令を遵守し、管理責任者及び業務従事者の健康管理及び労働安全衛生に努めること。
- ② 受託者は、労働安全衛生規則第44条に基づく健康診断を年1回定期的に行い、その記録を保管すること。なお、健康診断に係る経費は受託者が負担すること。

(3) ワクチン接種等

インフルエンザ等の流行性感染症への対策として、委託者が実施するワクチン接種について、必要に応じて委託者が業務従事者に実施できることとする。なお、受託者は、接種を希望する業務従事者の名簿等を委託者に提出すること。

1 4 備品、資料等の貸与及び適正管理

(1) 貸与

業務遂行上必要な備品及び資料等については、委託者が受託者に貸与する。

(2) 適正使用

- ① 委託者から貸与されている備品及び資料等については、情報の漏洩、紛失、滅失、棄損、改ざん及び不正アクセスの防止を行い、適正に使用しなければならない。
- ② 委託者から貸与されている備品及び資料等については、委託者の許可なく複写、複製、目的外使用、持出し、廃棄を行ってはならない。
- ③ 委託者から貸与されている備品及び資料等については、委託業務が完了したとき、又は契約が解除されたときは委託者に返還し、又は委託者の指示に従い破棄しなければならない。

1 5 業務の引継ぎ

- (1) 受託者は、業務を開始するに当たり、履行開始日以前の相当の期間を定めて引継計画書を策定するとともに、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（業務マニュアル及び業務フロー）を作成し、委託者又は前の受託者との打合せ等の方法により、履行開始日当初より業務が適正かつ確実に行えるように受託者の責任と経費負担により引継ぎを行うこと。また、履行期間の途中で新たに開始する業務があるときも同様とする。
- (2) 受託者は、業務が完了するとき、又は契約が解除されるときは、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（業務マニュアル及び業務フロー）を作成し、履行終了日以前の相当の期間を定めて、打合せ等の方法により委託者が指定する者に対し、誠実に引継ぎを行うこと。
- (3) 受託者は、前後の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や委託者に負担がかかることがないようにすること。なお、引継ぎの瑕疵により業務遂行に支障が生じ、委

託者に損害が発生した場合は、故意又は過失の所在及び程度により、前後の業務受託者の一方又は双方が連帯して損害を賠償すること。

- (4) 受託者は、上記(2)の引継内容を書面により記録し、業務完了報告書とともに提出すること。

1 6 支払方法

月毎の支払いとし、支払いは毎月の業務報告書に基づく履行確認後とする。

1 7 その他

- (1) 業務の実施に当たっては、関係法令を遵守すること。
- (2) 業務の履行に当たり、故意又は過失により、委託者及びその職員又は第三者に損害を与えた場合、その賠償を行うこと。また、委託者に損害賠償責任保険の加入状況を提示すること。
- (3) 委託者は、業務を行う日、業務を行う時間、業務内容等に変更が生じる場合は、受託者と変更内容について協議し、双方の同意によってこれを変更することができる。
- (4) 本業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。
- (5) この仕様書に定めのない事項については、別途協議の上で決定する。