

東御市民病院等の医事業務委託における仕様書

1.目的 東御市民病院等の医事業務について、患者サービスの向上や経営及び業務の効率化を図るため、次の仕様に基づき業務を遂行するものとする

2.業務履行場所

東御市民病院、みまき温泉診療所、助産所とうみ

3.履行期間

令和6年4月1日から令和9年3月31日まで

ただし、次の条件によるものとする

- ① 毎年度における予算成立を前提とし、本委託における予算を削減された場合は契約を変更または解除することがある
- ② 予算(債務負担行為)が成立した後に契約を締結するものとし、今後の議会議決の結果によっては契約を締結しないことがある
- ③ 契約決定から令和6年3月31日までの期間は、前受託者との引継ぎ等、本業務の履行に係る準備期間とする
- ④ 上記③の期間における本業務の準備は、当該提案者の責任と負担により行うものとし、これに係る経費は一切発生しないものとする

4.業務内容及び業務時間等【東御市民病院、助産所とうみ】

- 1) 休日は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規程する休日(以下「祝日法による休日」という)、12月29日から翌年の1月3日までの日(祝日法による休日を除く)及び委託者が指定した日とする。
- 2) 休日受付業務は、前項の休日を勤務日とする
- 3) 夜間受付業務は通年とする
- 4) 業務内容及び業務時間等は次のとおりとする
なお、業務時間はその日の業務が終了するまでとする

業務内容	業務日	業務時間
総括責任者	月曜日～金曜日	8:30～17:15
初診及び再診受付 フロアコンシェルジュ	月曜日～金曜日	8:00～17:15 8:30～11:30
外来受付	月曜日～金曜日	8:30～17:15
データ入力(算定)		
会計(入院・外来)		
病棟業務		
電話・予約受付業務等 及び患者ファイル管理		
小児科外来受付		
レセプト作成業務	月～金曜日(レセプト作成期間約10日)	8:30～17:15
休日受付業務	休日	8:30～17:15
夜間受付業務	日曜日～土曜日	17:15～8:30

5.業務内容の詳細【東御市民病院、助産所とうみ】

(1) 初診及び再診受付、フロアコンサルジュ

- 1) 保険証、各種受給証及び紹介状等の確認
- 2) 新患登録
- 3) 診察券の発行及び交付、紛失時の再発行
- 4) 再診患者の受付、各科へ患者ファイル搬送
- 5) 予約患者の受付準備(リスト出力及び必要に応じて個人ファイルの準備)
- 6) 患者案内、誘導
- 7) 受付の問い合わせ、苦情案件の初期対応
- 8) 診断書受付システム等による診断書、証明書等の受付、医師への書類作成依頼
- 9) 健診患者への新患登録、保険証登録、診察券発行
- 10) 助産所入所予定者の入所ファイル及び助産所外来カルテの作成
- 11) 関係諸用紙の管理
- 12) 従事者は、初診・再診受付カウンターに配置する

(2) 外来受付

- 1) 患者ファイルの作成
- 2) 受付及び問い合わせの対応
- 3) 受付後の患者ファイルを各科へ搬送する
- 4) 各種予防接種の受付、案内、次回予約及び予診票処理
 - ①小児予防接種(インフルエンザ予防接種を除く)実施時間
 - ・月～金曜日…13:00～14:00
 - ・木曜日…17:00～18:00
 - ・土曜日…8:30～10:30(休日受付)
 - ②インフルエンザ予防接種(小児)実施時間
 - ・土曜日(11月～12月の8回)…12:30～15:30(休日受付)
 - ③インフルエンザ予防接種(一般集団接種)実施時間
 - ・月、木曜日(11月～12月の各8回)…14:00～16:00
- 5) 救急対応(電話・受付・患者ファイル作成・救急隊対応)
- 6) 外来より依頼の予約入力
- 7) 診察終了後の患者ファイル、書類(紹介状、返書等)の処理
- 8) 感染症患者(隔離)の会計、処方箋等の対応
- 9) 夜間受付担当へ引継ぎ
- 10) 従事者は、外来受付に配置する

(3) データ入力(算定)業務

- 1) 基本票のファイル受領
- 2) オーダ未実施、疑義のある診療、処方内容について診療科及び関連部署への確認
- 3) オーダ内容と電子カルテデータの確認
- 4) 適応保険の確認
- 5) 外来診療費請求書作成(オーダ取込、指導料等の確認、計算確認)
- 6) 時間外患者の計算処理
- 7) 訪問診療や透析患者の計算処理、指導料等の確認

- 8) 医事システムからの未取り込み分入力(エラー確認と訂正)
- 9) 自賠責、労災のデータ入力
- 10) 従事者は、医事係内に配置する

(4) 会計(入院・外来)業務

- 1) 外来基本票、各種伝票の受理
- 2) 各種証明書の交付及び交付に係る手数料の収納、請求書兼領収書の発行
- 3) 医療費の請求書兼領収書の発行及び収納
- 4) 保険情報変更入力
- 5) 保険証の確認
- 6) 収納した料金等の確認及び病院職員への引渡し
- 7) 各種伝票(入力済伝票含む)等の整理、保管
- 8) 関係諸用紙の管理保管
- 9) 予防接種受付及び料金徴収業務
- 10) 患者受診手続き等の説明、案内
- 11) 外来診療区分別件数金額表出力(日報)
- 12) 公衆電話の料金回収の上、職員へ引き渡し(月1回)
- 13) 未収金患者(オンライン診察に伴う後日請求患者を含む)についての請求・督促処理
- 14) 従事者は、会計窓口配置する

(5) 病棟業務

- 1) 入院決定患者の登録
- 2) 入院当日の受付
- 3) 入院患者への照会
- 4) 入院申込書等書類一式の交付、説明、確認、回収
- 5) 入院日数の確認
- 6) 入院診療データ入力
- 7) 入力データの変更及び追加入力
- 8) 転科、転室、外泊の手続き処理
- 9) 各種伝票(輸血、採血等入力済伝票含む)の整理、保管
- 10) 各種記録用紙の補充(医事関連の用紙のみ)
- 11) 入院請求書の発行処理及び定期請求書の配布
- 12) 医事システムからの未取り込み分入力(エラー確認と訂正)
- 13) 入院申込書等の書類受付
- 14) 入院分処置の事後入力処理
- 15) 入院ファイルの準備
- 16) 診断群分類ICD10による医師への病名確認
- 17) 退院登録、退院請求書の発行
- 18) 入院患者又は家族等の案内
- 19) 入退院名簿作成
- 20) 室料差額等の確認、修正
- 21) 関係諸用紙の管理
- 22) 地域包括ケア病床の患者集計

- 23) 予定外入院患者数の集計
- 24) 退院時支払い困難な患者の誓約書の記載依頼(担当職員へ確認と報告)
- 25) 助産所退所者の費用の計算、請求(自費分及び保険診療分)
- 26) 入院セットの申し込み確認、入力、集計
- 27) 従事者は、病棟スタッフステーションに配置する
- (6) 電話・予約受付業務及び患者ファイル管理
 - 1) 外線から内線への取次ぎ
 - 2) 救急隊からの連絡対応(関係者への転送)
 - 3) 問い合わせの対応
 - 4) 全館放送(緊急時等、必要時のみ)
 - 5) 予約管理
 - 6) 患者ファイルの取り出し、収納及び貸出管理(アリバイ管理)
 - 7) 関係諸用紙の管理
 - 8) 従事者は、医事係内に配置する
- (7) 小児科外来受付業務
 - 1) 患者の受付
 - 2) 予約管理
 - 3) 混雑時の電話呼び出し
 - 4) 患者への体温測定、体重測定案内
 - 5) 消耗品、備品の管理
 - 6) 従事者は、外来小児科内に配置する
- (8) レセプト作成業務(医療保険、自賠責、労災、公災、福祉医療、特養、生保等を含む)
 - 1) 内容の点検、修正
 - 2) 保険証の番号、病名、氏名等の確認
 - 3) 医師点検準備、医師確認後の整理
 - 4) 診療報酬オンライン請求
 - 5) 集計(レセプト、保険者別)
 - 6) 総括表作成
 - 7) 必要な院内照会
 - 8) コンピューター非出力分レセプト作成(生保、労災、自賠責等)
 - 9) 返戻レセプト整理、集計、再調整及び原因分析を行う
 - 10) 修正分病院控え用レセプト作成(保険者別整理を含む)
 - 11) 院内必要医事統計作成(必要時)
 - 12) 各種医療費助成申請書の処理、整理
 - 13) 各種医療費無料券の処理、整理
 - 14) 審査機関の照会対応
 - 15) 関係諸用紙の管理
 - 16) 各種レセプト出力
 - 17) 各種マスターリスト出力(返戻分含む)
 - 18) 従事者は、医事係内に配置する
- (9) 休日受付業務

- 1) 休日に来院した初診患者の保険証確認及び患者ファイル作成
- 2) 休日に来院した再来患者の保険証確認及び患者ファイル検索及び管理
- 3) 診察終了患者に対しての料金計算及び患者負担金の徴収又は預かり金の徴収
- 4) 休日の予防接種等の受付及び料金徴収業務
- 5) 電話応対(診察希望患者の看護師への取次ぎ等)
- 6) 入院患者の面会に関する応対
- 7) 緊急患者の各種手続き処理
- 8) 緊急検査等における各部署への連絡
- 9) 事務当直日誌の記入
- 10) 夜間受付従事者への引継ぎ
- 11) 従事者は、外来窓口に配置する

(10)夜間受付業務

- 1) 外来受付開始時(午前8時00分)の診療案内等準備及び患者整理(診療日のみ)
- 2) 時間外に来院した再来患者の保険証確認及び患者ファイル及び管理
- 3) 時間外に来院した初診患者の保険証確認及び患者ファイル作成
- 4) 診察終了患者の料金計算と患者負担金の徴収又は預かり金の徴収
- 5) 電話応対(診察希望患者の看護師への取次ぎ等)
- 6) 緊急患者の各種手続き処理
- 7) 事務当直日誌の記入
- 8) 正面玄関、救急外来入り口午後8時施錠を行い、翌日の午前7時30分に開錠を行う
- 9) 夜間受付従事者は時間外窓口(守衛室)にて待機する

6.業務内容及び業務時間等【みまき温泉診療所】

- 1) 休日は、日曜日、祝日法による休日、12月29日から翌年の1月3日までの日(祝日法による休日を除く)及び委託者が指定した日とする
 - 2) 日直業務は、前項の休日を勤務日とする
 - 3) 業務内容及び業務時間等は次のとおりとする
- なお、業務時間はその日の業務が終了するまでとする

業務内容	業務日	業務時間
初診及び再診受付	月曜日～金曜日 土曜日	8:30～17:15 8:30～12:30
外来受付		
データ入力(算定)		
会計(外来)		
電話・予約受付業務等 及び患者ファイル管理		
リハビリテーション受付		
レセプト作成業務	月～金曜日・土曜日(レセプト作成期間約10日)	8:30～17:15 8:30～12:30(土曜日)
休日受付業務	休日	8:30～17:15

7.業務内容の詳細【みまき温泉診療所】

(1)初診及び再診受付

- 1) 保険証、各種受給証及び紹介状等の確認
- 2) 新患登録
- 3) 診察券の発行及び交付、紛失時の再発行
- 4) 再診患者の受付、診察室へ患者ファイル搬送
- 5) 予約患者の受付準備(リスト出力及び必要に応じて個人ファイルの準備)
- 6) 受付の問い合わせ、苦情案件の初期対応
- 7) 診断書受付システム等による診断書、証明書等の受付、医師への書類作成依頼
- 8) 紹介状、返書、検査結果等のスキャン
- 9) 健診、予防接種、自賠・労災受付業務
- 10) 関係諸用紙の管理

(2)外来受付

- 1) 患者ファイルの作成
- 2) 受付及び問い合わせの対応
- 3) 受付後の患者ファイルを診察室へ搬送する
- 4) 各種予防接種の案内と次回予約及び予診票処理
- 5) 受付窓口と診察室入り口の本日担当医師名の張り替え
- 6) 訪問看護や特養より依頼の受付
- 7) 診察終了後の患者ファイル、書類(紹介状、返書等)の処理
- 8) 感染症患者(隔離)の会計、処方箋等の対応

(3)データ入力(算定)業務

- 1) 患者ファイル受領
- 2) オーダ未実施、疑義のある診療、処方内容について診療科及び関連部署への確認
- 3) オーダ内容と電子カルテデータの確認
- 4) 適応保険の確認
- 5) 外来診療費請求書作成(オーダ取込、指導料等の確認、計算確認)
- 6) 時間外患者の計算処理
- 7) 訪問診療の計算処理、指導料等の確認
- 8) 自賠責、労災のデータ入力
- 9) 介護保険(居宅療養管理指導料)の患者登録、データ登録(介護保険用システム)
- 10) 電子カルテの検査項目の追加、変更に関する事項

(4)会計(外来)業務

- 1) 患者ファイル、各種伝票の受理
- 2) 各種証明書の交付及び交付に係る手数料の収納、請求書兼領収書の発行
- 3) 医療費の請求書兼領収書の発行及び現金収納
- 4) 収納した料金等の確認及び病院職員への引渡し
- 5) 各種伝票(入力済伝票含む)等の整理、保管
- 6) 関係諸用紙の管理保管
- 7) 予防接種受付及び料金徴収業務
- 8) 患者受診手続き等の説明、案内(訪問診療開始時説明)

- 9) 外来診療区分別件数金額表出力(日報)
 - 10) 未収金患者(オンライン診察に伴う後日請求患者を含む)についての請求・督促処理
 - 11) 訪問診療等請求書作成
- (5) 電話・予約受付業務及び患者ファイル管理
- 1) 外線から内線への取次ぎ
 - 2) 他部署との連絡
 - 3) 問い合わせの対応
 - 4) 患者ファイルの取り出し及び収納
 - 5) 予約管理
 - 6) 関係諸用紙の管理
- (6) リハビリテーション受付業務
- 1) 患者の受付
 - 2) 予約管理
 - 3) 会計時次回予約日印字のIDカード渡す
- (7) レセプト作成業務(医療保険、自賠責、労災、公災、福祉医療、特養、生保等を含む)
- 1) 内容の点検、修正
 - 2) 保険証の番号、病名、氏名等の確認
 - 3) 医師点検準備、医師確認後の整理
 - 4) 診療報酬オンライン請求
 - 5) 集計(レセプト、保険者別)
 - 6) 総括表作成
 - 7) 必要な院内照会
 - 8) コンピューター非出力分レセプト作成(生保、労災、自賠責等)
 - 9) 明細データ等、CD媒体作成(介護保険、福祉医療)
 - 10) 返戻レセプト整理、集計、再調整及び原因分析を行う
 - 11) 院内必要医事統計作成(必要時)
 - 12) 各種医療費助成申請書の処理、整理
 - 13) 各種医療費無料券の処理、整理
 - 14) 審査機関の照会対応
 - 15) 関係諸用紙の管理
 - 16) 各種マスターリスト出力(返戻分含む)
- (8) その他業務
- 1) 院内清掃

8. 業務の遂行について

- 業務従事者の配置は、想定される業務量に基づき、受託者(以下「乙」という。)の責任において適正な人員配置と業務内容に精通した人員を適材適所に配置すること
- 乙は、委託者(以下「甲」という。)との連絡・調整・業務の委託等に関する甲の会議に要請があれば参加すること
- 費用負担区分(設備、物品等の利用)
甲及び乙の経費負担は次のとおりとする

甲の負担区分	乙の負担区分
・医事業務に係る事務用消耗品 ・什器備品 ・光熱水費 ・冷暖房及び空調費 ・業務に係る通信費 ・更衣室の提供 ・駐車場の提供	・被服費 ・人件費 ・福利厚生費 ・保健衛生費（健康診断・検診・院内感染防止対策に係る経費を含む） ・教育研修費 ・左記以外の通信連絡費 ・人材募集に係る経費 ・受託に係る業務マニュアル等、乙のドキュメント作成に要する経費 ・その他受託に係る左記以外のすべての費用

○ 業務上必要な事項

甲は、乙に対して関係規定の改正その他業務に関する必要事項を通知するものとする
ただし、医事に関する法令等は、乙において従業員に徹底させその確認を行うものとする

○ 業務履行上の届出

乙は、次の各号の一に該当する場合は速やかに甲に届出るものとする

- 1) 業務の変更を必要とするとき
- 2) 業務に関連し、病院職員又は第三者と紛争が生じたとき
- 3) 業務遂行に支障をきたすおそれがある場合又は支障が生じた場合

○ 業務報告等について

- 1) 乙は、この委託契約に伴う業務に関連して事故が発生した場合は直ちに甲に連絡するものとする
なお、乙は発生した事故に対する応急的な処理が終了後、直ちに発生した事故の状況やその処理方法について、書面でもって甲に届けなければならない
- 2) 月に一度病院職員と定例会を行い、日常業務の問題点等を協議し改善する
また、レセプトの査定、返戻を集計しその原因を追究し報告する

○ 業務従事者について

- 1) 東御市民病院専従の総括責任者を配置し他の従事者に対する指揮命令、労務管理及び甲との連絡調整を図るものとする
- 2) 総括責任者のほかに業務責任者を、東御市民病院においては3名（外来2名・病棟1名）、みまき温泉診療所においては2名配置すること
- 3) 従事者の異動については原則として行わないものとする
やむを得ず異動させる場合は病院運営に支障が生じることのない人員を配置すること
- 4) 従事者の採用や交代、退職等を甲へ報告すること
- 5) 業務従事者が甲の業務に支障をきたすような行為をした場合や、従事者として適当でない
と甲が認める場合には、乙と協議の上、適切な処置を講ずるものとする
- 6) 業務従業者は、業務上必要な知識を充分有するものを配置するものとし、そのうち医療事務有資格者を9割以上配置すること
- 7) レセプト作成業務に関して、業務従事者の中から主任者を選任し遂行上の指揮、監督にあたらせること
- 8) 従事者が他の業務を支援するなど臨機応変な対応ができるものとする
- 9) 乙は、甲に従事者名簿（契約開始日において変更なく従事する者）を提出するものとする

- 10) 乙は、個人情報の保護に関する法律を遵守しなければならない
- 11) 乙は、甲から使用を許可された設備等は、善良なる責任管理をもって、これらの管理にあたるものとし、乙の責任に帰する原因により損害を与えた場合は、甲の許可を得て乙の責任において修理補填するものとする
- 12) 乙は、受託業務に関し、業務に支障が生じない人員を配置するものとする
 - ア.品位を保ち、服装を正し、身だしなみに留意すること
 - イ.来院者に対して、公平を保ち、不快感を与える言動は慎むこと
 - ウ.医事業務の特殊性を認識して、正確、親切に心がけて業務を遂行すること
 - エ.電気、ガス、水道などの使用については節減に努めること
 - オ.休憩等は指定された場所で行うこと
- 13) 乙は、従事者に対して、定期的に健康診断を行い、従事者の健康管理をすること
- 14) 乙は、甲が実施する必要な訓練や研修会に業務従事者を参加させること
- 15) 乙は、業務上知りえた情報を、甲の承諾なく第三者に漏えいしてはならない。乙の業務従業者が職を退いた後、及び本契約終了後も同様とする

9.診療報酬請求業務について

- 1) 日々の診療報酬の算定に際し、漏れのないように適正に処理するとともに、医事業務従事者の知識向上に努めること
- 2) レセプトの査定、返戻を減らすよう努めること、特に入院レセプトの返戻を減らすように努めることとし、返戻率0.5%査定率0.1%以下を目標とする
- 3) 現在病院が届出している施設基準についても内容を確認するとともに、不備や新たに届出できるもの等の助言を行うこと

10. 接遇について

- 1) 研修会等を定期的に行い、接遇の向上を図るとともに、研修の報告書を甲に提出すること
- 2) 患者等からのご意見も真摯に受け止め改善すること
- 3) 窓口業務及び他部門、電話等の対応は相手に不快感を与えぬよう丁寧に行うこと

11.未収金について

- 1) 日々の会計業務に際し、未収金を発生させないよう常に気を配ること
- 2) 未収金の把握、発生原因を検証し、日々の業務に役立てること
- 3) 未収の患者については、住所・勤務先等を確認すること
- 4) 未収患者の来院時には支払いの案内をすること
- 5) 未収患者は台帳管理の上、未収金発生後1ヶ月以内に支払い案内連絡(電話もしくは郵送)をし職員へ引き渡す
- 6) 病院の担当者と連携を密にし、定期的に意見交換し情報を共有すること

12.業務の引継ぎについて

- 1) 乙は、本契約の満了又は解除に伴い業務を引き継ぐ(引き渡す)ときは当院の運営に支障のないよう十分な時間及び内容を持って引き継ぎを行わなければならない、また、乙は契約期間終了月の診療報酬等についても、業務を引き続き行うこと

- 2) 上記において、業務の引継ぎが完了した場合、前任業者並びに後任業者は、書面にて甲に「業務引継完了報告書」(連名とする)を提出し甲の承認を得なければならない

13.その他

- 1) 乙は、業務の履行に関し、第三者への再委託は原則として禁止する。ただし、業務上やむを得ないと甲が認めるときは、必要最小限の範囲で再委託できるものとする
- 2) 甲は、乙の責に帰する理由による個人情報又は機密情報の漏えいや、明らかな業務不履行が確認された場合は、本契約の解除及び乙への損害賠償を請求することができるものとする
- 3) 乙は、各部署における業務マニュアルを作成し、又は随時更新し、業務従事者がマニュアルに即した対応を行えること。また、業務従事者の引継ぎは迅速かつ確実に行い、事務処理に支障が出ないようにすること
乙が作成した業務マニュアルは甲へ提出し、随時最新の状態とすること
- 4) 甲の所在地における災害発生時は、甲は乙に対し人的な協力や支援を求めることができるものとする
- 5) 乙は、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、職業安定法、社会保険諸法令その他業務従事者に対する法令上の対応にすべて責任を持つこと
- 6) 甲は病院施設であり、市等の福祉関係施設が隣接しているため、この敷地内において業務時間内(休憩時間含む)は禁煙とする。また、これら施設の敷地外で喫煙をする場合には住民、患者、他施設職員等から業務従事者として特定され、苦情が出ないよう特に配慮するとともに、衣服等に煙草臭等が残らないようにすること
- 7) 社会情勢、院内運用の変更等により本仕様書に定めのない事項や疑義が生じた場合は、甲乙それぞれ協議のうえ決定するものとする。ただし、緊急を要する場合については本市の指示するところによる

14.提出書類について

乙は、次の書類を業務履行開始前に甲へ提出し、甲の承認を受けること。

- ・業務従事者名簿(任意様式)
 - ・業務従事者の資格取得状況(任意様式)
- (従事者の異動が生じた場合は都度提出する。)