

小田原市立病院医療事務業務委託仕様書（案）

本仕様書は、小田原市立病院が実施する公募型プロポーザルにより選定された事業者が行う医療事務の仕様を示すものである。

業務委託の目的

患者の外来受診に関する手続き、入退院に関する手続き、診療行為の点数計算とその収納、診療報酬請求業務、諸法・公費負担医療制度に係る事務処理、診断書等の文書処理、地域医療連携関係業務などの医療事務を適正かつ確実、合理的に遂行し、適正な病院運営と病院機能の充実を図ることを目的とする。

委託業務名称及び業務実施場所

(1) 委託業務名称

小田原市立病院医療事務業務

(2) 業務実施場所

神奈川県小田原市久野 46 番地 小田原市立病院

委託業務項目

(1) 外来部門

(2) 諸法・文書部門

(3) 地域医療連携部門

(4) 入院部門

(5) 救急窓口部門

(6) 診療情報管理部門

(7) 休日・夜間部門

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、小田原市立病院をいう。

(2) 「病院職員」とは、医師、看護師、医療技術職員、事務職員等の小田原市立病院に所属する職員をいう。

(3) 「業務受託者」とは、本業務を受託した会社及びその代表をいう。

(4) 「統括責任者」とは、本業務を受託した会社に所属し、受託した業務を統括し、かつ管理監督する者をいう。

(5) 「副統括責任者」とは、統括責任者を補佐し、この業務を管理監督する者をいう。

(6) 「責任者」とは、統括責任者及び副統括責任者をいう。

(7) 「業務従事者」とは、本業務を受託した会社に所属する従業員であって、責任者以外の従業員をいう。（許可を得て再委託した会社の従業員を含む）

(8) 「従事者」とは、責任者及び業務従事者をいう。

業務委託期間

令和 4 年(2022 年)1 月 1 日 から 令和 6 年(2024 年)12 月 31 日まで

ただし、業務委託期間には令和 6 年(2024 年)12 月診療分の診療報酬請求業務を含むものとする。

業務日及び業務時間

(1) 業務日

業務受託者が業務を行う日（以下「業務日」という。）は、原則として次に掲げる休診日を除くすべての日（以下「通常日」という。）とする。ただし、委託業務項目のうち休日・夜間部門が行う業務については、この休診日の規定に関わらず全ての日とする。

1. 土曜日（小児科における予防接種実施日は除く）

2. 日曜日

3. 国民の祝日に関する法律(昭和 23 年法律第 178 号)に規定する休日

4. 年末年始(12 月 29 日から翌年 1 月 3 日の期間)

なお、ゴールデンウィークや年末年始など、診療報酬請求関連の例月業務の処理のスケジュール上、上記に掲げる休診日であっても受託者の作業従事者の出勤を要する場合については、予め病院と業務受託者とで協議の上、業務日とすることとする。

(2) 業務時間

1. 通常日

原則、午前 8 時 30 分から午後 5 時 00 分まで

ただし、業務時間については、各部門の業務内容に応じ、早出又は遅出等のシフト制で管理するなどの柔軟な対応を行うこと。

2. 夜間・休日部門の業務時間

夜間(平日・土日祝日):午後 5 時 00 分から翌朝午前 8 時 30 分まで

休日(土日祝日) :午前 8 時 30 分から午後 5 時 00 分まで

3. 定められた業務等を規定の時間内に完了することが見込めない場合や業務の性質又は診療の都合上、処理する必要がある業務がある場合は、業務時間を延長できるとし、加えて院内の各種委員会や訓練等の病院行事への参加が求められる場合については積極的に協力することとする。なお、この際に必要な費用については、委託料に含むものとする。

委託業務に関する基本的運用方針

(1) 適正かつ確実な業務の遂行

1. 小田原市立病院の理念、基本方針、医療機能について

- ① 小田原市立病院の理念及び基本方針に沿った業務運用を基本とし、おもてなしを基本としたサービスの提供を行うこと。
- ② 県西地域の基幹病院として、急性期医療や救急医療における中核的な役割、地域医療支援病院としての医療機能及び新病院建設の趣旨を理解し、その機能を十分に発揮できるよう病院職員と協力・連携して業務を行うこと。
- ③ 災害拠点病院としての機能を理解し、災害発生時にその機能を維持できるよう業務継続体制を構築すること。

2. 法令等に基づく適正かつ確実な業務の遂行について

- ① 医療関係法規、医療保険制度及び診療報酬請求に関する各種制度に基づき、適正かつ確実な業務を行うこと。
- ② 医療関係法規、医療保険制度及び診療報酬請求に関する各種制度に関する情報を随時収集し、それらの改正に迅速かつ確実に対応すること。
- ③ 当院で行われる多様な診療行為に対し、診療報酬請求の可否等を明確にするとともに、病院職員への情報提供や問い合わせに的確に対応すること。
- ④ 査定・返戻の削減、未請求の防止等に努め、発生原因の分析とその結果に基づいた改善計画を策定し、確実に実施すること。
- ⑤ 診療報酬請求に関する点検体制を構築し、病院職員と協力・連携して、適正かつ確実に業務を行うこと。
- ⑥ 診療報酬請求が適正かつ確実に行われているか、病院職員及びシステム事業者と協力・連携して、定期的に医事会計システム等を点検すること。
- ⑦ 全ての作業において、業務マニュアル及びフローを作成し、それに沿った適正かつ確実な業務を行うこと。また、作業の実施にあたってはダブルチェック等を確実にし、組織的な点検や監査が実施できる体制を構築すること。

3. 個人情報保護について

- ① 個人情報は、「小田原市個人情報保護条例」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。
- ② 業務従事者に対し、在職中及び退職後においても業務履行上知り得た個人情報を他に漏らしてはならないなど、個人情報保護の周知徹底を図ること。
- ③ 個人情報保護に関する教育研修を行うこと。

4. 病院情報システムについて

- ① 病院情報システムについては、「小田原市立病院院内総合医療情報システム運用管理規定」に従って適正な取り扱いを行うこと。
- ② 病院情報システムの機能を理解し、その機能を十分に活用することができるよう、病院職員及びシステム事業者と協力・連携して対応すること。

- ③ 診療報酬改定等の病院情報システムが大幅に変更される場合については、病院職員及びシステム事業者と協力・連携して、柔軟に対応すること。
- ④ データ処理については、迅速かつ正確に行うこと。

5. 診療費の請求及び収納等の取扱いについて

- ① 診療費の請求及び収納等については、「小田原市立病院の診療報酬等に関する条例」、「小田原市立病院管理規程」及び「小田原市病院事業の財務に関する規程」、その他関係法令に従って適正かつ確実に事務を行うこと。
- ② 病院と連携し、適正に未収金対策に関する業務を行うこと。
- ③ 未収金の発生予防に積極的に取り組むこと。
- ④ 未収患者等に対する積極的な連絡、納付勧奨を行うこと。
- ⑤ 自賠責、労災、公災及び各種公費負担医療制度に関する未収金が生じないよう適正かつ確実に事務を行うこと。

(2) 患者サービスの向上

1. 接遇について

- ① 病院の顔となる受付業務等を受託していることを認識し、患者及びその家族等(以下「患者等」という)に親切かつ丁寧な接遇態度で対応すること。
- ② 患者等が不快にならない適切な身だしなみとすること。
- ③ 患者等を待たせないこと。やむを得ず待たせる場合であっても、待つことに対するストレスを緩和するための方策を講じること。
- ④ 患者等からの意見又は相談等に対しては、真摯かつ的確に対応すること。

2. 患者サービスの向上について

- ① 患者の視点に立って、常に患者サービスの向上に資する方策を検討し、及び実施すること。
- ② 患者の視点に立った、わかりやすい説明を行うこと。
- ③ 患者サービスの向上に資する接遇等の教育研修を行うこと。
- ④ 医療保険制度や診療報酬請求に関する各種制度、諸法・公費負担医療制度等について、患者が知らないことによる不利益を生じさせないよう十分な説明・周知を行うこと。なお、周知にあたっては、病院職員と協力・連携して行うこと。

(3) 適正な収益の確保と業務の効率化等

1. 病院経営に資する提案について

- ① 診療報酬請求の精度向上及びその内容分析や診療報酬改定の影響調査等を実施し、収益増に繋がる具体的提案を行うこと。
- ② 施設基準の届出について、届出状況を的確に把握するとともに病院の状況を踏まえた、収益増に繋がる具体的提案を行うなど、病院職員に協力すること。

2. 効率的かつ合理的な業務体制の構築について

- ① 業務内容について、その質及び量を勘案し、効率的かつ合理的な人員配置を行うこと。
- ② 業務の内容に適合した資格又は経験を有する業務従事者を配置すること。
- ③ 業務の実施にあたっては、各部門内における全ての業務従事者が部門内の複数の業務を実施することができるようジョブローテーションを導入し、効率的な人員配置を行うこと。
- ④ 各種制度や運用の変更に伴う業務の質及び量の負担の増加が容易に想定される場合には、業務体制の見直し及び柔軟に対応できる体制の構築を予め実施し、安易に人員増や委託料の増額を求めるものでないこと。

3. 業務内容の分析について

- ① 業務内容について、統計データや患者等からの意見などを積極的に活用・分析し、必要な業務改善を行うこと。
- ② 業務内容について、常に適正かつ確実に行われているか点検し、効率化を図ること。

4. 各種制度等の知識向上と業務スキルの向上について

- ① 医療保険制度や診療報酬請求に関する各種制度、諸法・公費負担医療制度等に関する知識の研鑽に努めること。
- ② 業務スキルや患者サービスの向上に資する教育研修を行うこと。
- ③ 業務従事者の知識や技術を定着させ、業務スキルや患者サービスの質を確保すること。

再委託及び下請けの禁止

(1) 再委託及び下請けの禁止

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け(以下「再委託等」という。)をしないこと。ただし、予め病院に対し書面による許可を得た業務については再委託等を行うことができる。この場合、業務受託者は再委託等の事業者が行う業務について、病院に対するすべての責任を負うものとする。
2. 業務受託者は、1.の再委託等の許可を求める場合は、再委託等の内容、理由、再委託等の事業者、再委託等の期間、管理方法等を記載した書面を別表1のとおり病院に提出すること。
3. 業務受託者は、1.の再委託等を行う場合は、再委託等の事業者に対して秘密保持契約の締結等を行うことが望ましい。

責任者の配置等

(1) 責任者の配置

1. 業務受託者は、病院に常勤かつ専従の統括責任者を1名配置するとともに常駐させ、他の保険医療機関との兼務は行わせないこと。
2. 業務受託者は、病院に統括責任者を補佐する常勤かつ専従の副統括責任者を1名以上配置すること。なお、副統括責任者を複数名配置する場合は各々の担当部門を明確にし、うち1名は病院に常駐させ、他の保険医療機関との兼務は行わせないこと。
3. 契約期間中は、責任者をみだりに変更しないこと。退職、死亡等やむを得ない理由により変更する場合は、事前に病院と協議の上、(2)に掲げる条件を満たした者を配置するものとし、業務の質の低下を招かないようにすること。
4. 責任者は、休日及び出張等により、病院に同時に不在となることがないようにすること。

(2) 責任者の条件

業務受託者は、下表に掲げる条件を満たす者を責任者として選定し、病院に配置すること。

経 験	① 統括責任者 400床以上の病床数を有する保険医療機関において、3年以上医療事務全般の指揮命令を行う統括責任者又は副統括責任者の立場にあった者とする。 ② 副統括責任者 400床以上の病床数を有する保険医療機関において、3年以上副統括責任者又は部門責任者等の立場にあった者とする。
-----	--

(3) 責任者の責務

1. 受託した業務全体の趣旨を正しく理解するとともに能力を十分に発揮し、広範かつ高度な知識や技術、豊富な知識によって、患者サービスの向上や効率的な業務運営に取り組むこと。
2. 病院及び病院職員並びに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確実に対応すること。
3. 業務従事者を統率監督し、常に的確な指導や教育研修を行うことにより知識の研鑽に努め、随時業務改善を図り、もって業務の効率化及び患者サービスの質の向上を図ること。
4. 業務計画に基づき、遅滞なく円滑かつ確実に業務遂行できるよう業務進捗管理を行うこと。
5. 病院との窓口として、迅速かつ正確に報告、連絡及び相談を行い、虚偽報告や問題事項の隠ぺいは厳に慎むこと。
6. 病院が行う各種会議や委員会については、自ら又は業務従事者の出席若しくは資料提供等をするなど、積極的に協力すること。

責任者及び従事者の管理等

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、従事者の顔写真、氏名、生年月日、資格、常勤又はパートの区分、担当部門を記載した従事者名簿を、別表1のとおり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には、速やかに変更後の従事者名簿を別表1のとおり病院に提出すること。
3. 業務受託者は、1.の従事者名簿の提出と同時に、従事者の担当業務又は各部門への配置状況がわかる組織図を別表1のとおり病院に提出すること。
4. 業務受託者は、従事者が行う業務の進捗管理や健康管理などを適切に管理すること。

5. 統括責任者は、業務従事者が受託した業務に著しい支障をきたしていると認められる場合など確実な業務実施が見込めないとき、又は退職等の事由により業務の遂行ができないなどの場合は、速やかに業務受託者及び病院へ報告のうえ、予め病院に業務従事者の変更等に関する書面を別表 1 のとおり病院に提出し、その了承を得るとともに、速やかに業務従事者を補充する等の適切な措置を講ずること。

業務従事者の配置等

(1) 従事者の配置

1. 業務受託者は、受託した業務を行うにあたって必要な人数の従事者を確保し、配置すること。なお、その際は、休憩、休息、休暇その他欠員が生じる間の交代を考慮したものとすること。
2. 業務受託者は、業務従事者に原則として他の保険医療機関との兼務を行わせないこと。
3. 業務受託者は、業務内容又はその量若しくは業務の繁忙状況等により、従事者の配置転換等を柔軟に実施し、業務に遅延や質の低下を生じさせないようにすること。
4. 業務受託者は、従事者として配置しようとする者の適正や能力、取得資格など多角的な検討を行った上で配置すること。無計画に従事者を配置することは、業務の質の低下を招く恐れがあるため、厳に慎むこと。
5. 業務受託者は、医事会計システム等の運用や操作、マスタ管理等の経験を有し、病院が運用する各種システム事業者との調整に対応できる者を随時手配できる体制を社内に有すること。
6. 業務受託者は、今後の病院の業務拡充の可能性を考慮し、歯科レセプトについて、医科レセプトと同様の対応ができる体制を社内に有すること。
7. 業務受託者は、従事者に適宜応急手当に関する講習を受講させるなど、災害時に必要な知識を深めること。
8. 従事者のうち、1名以上英語で患者説明等が可能な者を配置すること。
9. 従事者は、業務受託者に所属する職員であることを証明する名札を常時着用すること。
10. 業務受託者は、(2)に掲げる条件及び業務を適切かつ効率的に遂行する能力や経験を有し、誠実で信頼に足る者を業務従事者として選定・配置すること。
11. 業務受託者は、業務従事者の異動や退職等に伴う変更が生じた場合には、(2)に掲げる条件を満たした者を配置するものとし、業務の質の低下を招かないようにすること。

(2) 業務従事者の条件

業務受託者は、下表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。

経 験	<p>① 業務従事者の概ね半数以上が 2 年以上の医療事務に関する実務経験を有する者となるよう適切に雇用・配置すること。</p> <p>② 委託業務項目(1)外来部門 4.外来会計業務に従事する業務従事者のうち 5 名は、400 床以上の保険医療機関において外来会計に関する実務経験を 2 年以上有する者とすること。</p> <p>③ 委託業務項目(2)諸法・文書部門に従事する業務従事者のうち 2 名は、400 床以上の保険医療機関において、諸法制度や各種公費負担医療制度に関する実務経験を 2 年以上有する者とすること。</p> <p>④ 委託業務項目(4)入院部門 2.入院計算業務に従事する業務従事者のうち 4 名は、400 床以上の DPC 対象病院において入院計算等に関する実務経験を 2 年以上有する者とすること。</p> <p>⑤ 委託業務項目(6)診療情報管理部門 1.DPC・診療情報管理業務に従事する業務従事者のうち 1 名は、診療情報管理士の資格を有し、400 床以上の DPC 対象病院において DPC コーディングに関する実務経験を 2 年以上有する者とすること。</p>
研 修 等	<p>業務従事者は、当院での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及び病院が採用する医療情報システムの操作等の受託した業務の遂行に必要な教育研修を受けた者とすること。</p> <p>また、業務受託者は、業務従事者に対する従事前実施する研修の内容も含め、業務従事者の教育研修計画</p>

を策定し、別表 1 のとおり病院に提出するものとする。

(3) 業務従事者の責務

1. 配置された部門内の全ての業務の趣旨や手順等を正しく理解し、円滑かつ適正、正確な業務を遂行すること。
2. 病院の顔として、患者に対し、おもてなしの心をもった親切、丁寧な接遇を行い、患者サービスの向上に努めること。
3. あいさつを行うなど誠実な態度で職務に臨み、病院職員との適切な協力関係のもと、報告連絡相談などを徹底すること。
4. 在職中及び退職後においても業務上知り得た秘密を第三者へ漏らすことのないよう取扱いは十分注意すること。
5. 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向上に努めること。

勤務環境等

(1) 従事者の被服及び施設利用等について

1. 業務受託者は、業務従事者に対して、業務受託者の負担により用意した被服を着用させること。
2. 被服は、事務職員と判断しやすくかつ統一されたデザインのものとし、他の病院職員との区別ができるものとする。
3. 業務受託者は、従事者に社名の入った名札を必ず着用させること。
4. 被服は、病院の顔にふさわしい清潔な状態のものを着用させること。
5. 業務受託者は、休憩時間等において病院の指定する福利厚生施設を利用することができることとする。
6. 病院の敷地内は終日禁煙であることを従事者に徹底し、遵守させること。
7. 業務の必要上、管理区域に入退室するために病院から貸与されたセキュリティカードやその他の鍵等の取扱いについては、紛失し、又は盗難に合うことがないよう、適正に使用すること。
8. 業務受託者は、病院から使用許可されている施設について、損傷等の防止を行い、適正に利用すること。
9. その他、病院内における被服及び施設利用について、病院から指示があった場合はこれに従うこと。

(2) 通勤について

1. 従事者は、業務受託者から貸与された被服で通勤してはならない。
2. 業務受託者は、従事者の通勤に自家用車の使用を認める場合には、病院の敷地外に駐車場を確保させること。ただし、自動二輪車又は自転車を通勤に使用する場合には、敷地内の駐輪場を使用することができるものとする。
3. 業務受託者は、従事者が病院の敷地内又はその周辺の駐車場等に違法又は無断駐車することがないよう指導を徹底すること。

(3) 労働安全衛生について

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、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、労働安全衛生規則第 44 条に基づく健康診断を、業務受託者の経費負担により実施し、その記録を保管すること。
3. 業務受託者は、疾病又は感染症対策の観点により、病院から前項の健康診断とは別に、特定の健康診断又は予防接種等の実施を依頼された場合は、業務受託者の経費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場合は協力すること。
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、患者又は病院職員への感染拡大を防止するため、業務への従事制限等を行うとともに、法令、ガイドライン及び病院の定める規定を遵守すること。

教育研修

(1) 教育研修について

1. 業務受託者は、従事者に対して以下に掲げる内容について必要な基礎知識、技術及び技能を習得させるために、業務受託者の責任と経費負担により教育研修を実施すること。
 - ① 接遇
 - ② 医療関係法規
 - ③ 医療保険制度
 - ④ 診療報酬請求制度
 - ⑤ 諸法及び公費負担医療制度

- ⑥ 病院の理念、基本方針、組織、施設
- ⑦ 病院情報システム、その他の機器等の操作方法
- ⑧ 個人情報、情報セキュリティ
- ⑨ 各部門の業務内容及びその運用
- ⑩ その他業務受託者が業務遂行上必要と認めるもの

2. 1.の研修を実施するにあたり、病院の技術的助言が必要なものについては、予め病院と協議の上、実施すること。
3. 1.の②医療関係法規、③医療保険制度及び④診療報酬請求制度並びに⑤諸法及び公費負担医療制度については、改正の内容によっては、業務内容に大幅な変更が生じる可能性があることから、常に最新の情報をもって研修を実施し、柔軟に対応できるようにすること。
4. ⑧個人情報、情報セキュリティについては、小田原市個人情報保護条例、小田原市情報セキュリティポリシーなどとの整合性を確認した上で実施すること。
5. 業務受託者は、従事者の変更がある場合は、配置前に 1.の各号に掲げる教育研修を実施すること。
6. 業務受託者は、従事者に対して常に OJT(職場内研修)を実施するとともに、業務受託者自らが行う勉強会や研修会を開催するなど、基礎知識、技術及び技能の向上を図ること。
7. 業務受託者は、病院内外で実施される勉強会、研修会、説明会や各種活動等の教育研修に従事者を積極的に参加させること。
8. 業務受託者は、従事者毎に基礎知識、技術及び技能に関する評価を定期的に行い、従事者毎の技能向上及び管理を行うこと。
9. 業務受託者は、8.の評価に基づいて、業務体制を検討、決定し、必要に応じて配置転換等の措置を講じること。

(2) 教育研修計画書について

1. 業務受託者は、(1)の教育研修を実施するにあたり、教育研修計画書を作成し、別表 1 のとおり病院に提出すること。
2. 業務受託者は、(1)の教育研修を実施した場合には、教育研修報告書を作成し、別表 1 のとおり病院に提出すること。

病院情報システムと情報セキュリティ

(1) 病院情報システムの構成について

1. 当院が導入している病院情報システムについては、別紙「病院情報システム関連図」のとおりとする。
2. 医療事務で利用する主なシステム及び機器は以下のとおり。

システム及び機器名	メーカー	名称
電子カルテシステム	富士通	HOPE EGMAIN-GX
医事会計システム	富士通	HOPE X-W
様式 1 作成・DPC 分析システム	富士通	HOPE EGMAIN-GX
診療録管理システム	WBC	M.RECO Ver.7.0
臨床情報システム(DWH)	富士通	HOPE DWH-GX
病院情報検索支援システム	富士通	HOPE X-W 医事会計システム V3
診断書作成支援システム	ニッセイ情報テクノロジー	MEDI-Papyrus
地域連携システム	富士通	Human Bridge
再来受付機システム	富士通 PFU	再来受付システム
診察待ち案内表示板システム	富士通フロンテック	診察待ち案内表示板システム

(2) 病院情報システムの使用について

1. 業務受託者は、従事者を配置又は新たに雇用しようとするときは、病院情報システム ID・パスワード発行依頼書を別表 1 のとおり病院に提出し、ID・パスワードの付与を受けること。
2. 従事者は、業務遂行に必要な範囲内において病院から付与された病院情報システムの利用権限に基づき、システムを使用することとし、私的利用はしないこと。

3. 業務受託者は、業務遂行において、病院から付与された病院情報システムの権限以外のシステムの権限が必要となった場合には、病院に申し出て協議を行うこと。

(3) 情報セキュリティについて

1. 業務受託者及び従事者は、業務遂行にあたり、小田原市情報セキュリティポリシーの内容を遵守すること。
2. 業務受託者は、以下に掲げる情報資産について、漏洩、紛失、滅失、棄損、改ざん及び不正アクセス等を防止し、その適正な管理を図ること。
 - ① 病院において使用する情報ネットワークと情報システムの開発と運用に係る全ての情報及び情報ネットワークと情報システムで取り扱う全ての情報
 - ② 上記の情報が記録された紙等の有体物及び電磁的記録媒体
 - ③ 病院において使用する情報ネットワークと情報システム
 - ④ 診療録及びレントゲンフィルム等の診療に用いるすべての記録
 - ⑤ 病院職員の氏名や連絡先等が記載されている文書
3. 業務受託者は、業務に係る情報資産を複製又は複製しないこと。ただし、病院の事前の承諾を得た場合はこの限りではない。
4. 業務受託者は、業務に係る情報資産を業務の目的外に使用し、又は第三者へ提供しないこと。ただし、病院の事前の承諾を得た場合はこの限りではない。
5. 業務受託者は、業務に係る情報資産を病院外に持ち出さないこと。ただし、業務上において、情報資産を病院外へ持ち出す必要がある場合は、事前に病院の許可を受けること。この場合において、日時、目的、責任者、持ち出し先等を明確にすること。
6. 業務受託者は、業務終了後において、情報資産の廃棄をするときは、事前に病院の承諾を得るものとして、廃棄に際しては、消磁、破碎、裁断、溶解等の方法により、第三者が復元できないように処分すること。

消耗品、備品、資料等の適正利用

業務の遂行時に必要な消耗品や備品、資料等について、以下のとおり対応するものとする。

(1) 権利等について

1. 業務受託者が、業務遂行のために必要な消耗品及び備品については、病院から業務受託者に提供又は貸与するものとする。なお、業務受託者が業務遂行以外で必要とする消耗品及び備品については、この限りでない。
2. 業務受託者が、業務遂行のために作成した資料については、所有権、著作権等の一切の権利は病院に帰属するものとする。

(2) 提供又は貸与された消耗品及び備品の適正使用等について

1. 業務受託者は、病院から提供又は貸与された消耗品及び備品について、滅失又は損傷の防止等を行い、適正に利用すること。
2. 業務受託者は、病院から提供又は貸与された消耗品及び備品並びに作成した資料について、情報の漏洩、紛失、盗難、滅失、棄損、改ざん、不正アクセス等の防止措置を行い、適正に利用すること。
3. 業務受託者は、病院から提供又は貸与された消耗品及び備品並びに作成した資料について、病院の許可なく、変形、改造、移転、複写、複製、目的外使用、持ち出し、廃棄等を行わないこと。
4. 業務受託者は、業務が完了したとき又は契約が解除されたときは、病院から提供又は貸与された消耗品及び備品並びに作成した資料について、内容、数量、処理方法及びその処理経過等を示した書類を添付し、病院又は病院が指定する者に引継ぎ、返還、若しくは病院の指示に従い破棄すること。
5. 病院は、業務受託者が前1.から4.までの事項に違反した場合又は業務受託者の故意若しくは重大な過失により漏洩、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、業務受託者に対し損害賠償を請求することができる。

(3) 機器等の運用管理について

1. 電子カルテ端末及びその周辺機器
 - ① 電子カルテ端末及びその周辺機器は精密機械であるため、清掃及び周辺の整理整頓を怠らないこと。
 - ② 機器の使用に伴う消耗品及び用紙等の補充管理を確実にすること。
 - ③ 機器に不具合が生じた場合は、障害・事故に関わらず病院に速やかに報告し、その指示を仰ぐこと。
 - ④ 業務受託者は、病院に独自の機器等を持ち込み、業務を遂行する場合は、その機器等に所有物である旨を明記するとともに、

台帳を作成し、別表 1 のとおり病院に提出すること。なお、業務受託者が持ち込んだ機器等に不具合がある場合は、業務受託者の経費負担により対応すること。

2. 複写機について

- ① 業務遂行に必要な複写機は、病院が設置するものとする。
- ② 複写機の利用にあたっては、業務遂行上必要最小限に努めること。なお、業務受託者が独自に設置した複写機については、この限りでない。
- ③ 病院が設置した複写機の利用にあたって必要な用紙等は、病院が用意するものとする。

3. 電話について

- ① 業務遂行に必要な電話については、病院が設置するものとする。
- ② 電話の利用にあたっては、業務遂行上必要最小限に努めること。

4. その他消耗品等の使用について

- ① 病院が提供又は貸与する消耗品等については、業務遂行上、必要最小限に努めること。
- ② 病院が提供又は貸与する消耗品等の不足が見込まれる場合には、事前に病院に発注を依頼すること。
- ③ その他病院が提供又は貸与する消耗品及び備品等について、必要に応じて借用書を提出すること。

(4) 経費負担区分

1. 業務遂行に必要な経費の負担区分は、別表 2 に定めるとおりとする。

個人情報保護及び秘密の保持

(1) 個人情報保護について

1. 業務受託者は、業務遂行にあたり、小田原市個人情報保護条例を遵守するとともに、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、及びその情報のみでは識別はできないが、他の情報と容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。以下同じ。）の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」についても遵守すること。
2. 業務受託者は、従事者に対して個人情報保護及び安全管理等に関する必要な研修を行うものとする。

(2) 秘密の保持について

1. 業務受託者は、業務遂行にあたり知り得た情報を第三者に開示又は漏洩しないこと。契約終了後も同様とする。
2. 業務受託者は、1.の義務を遵守させるため従事者と秘密保持契約を締結するなど必要な処置を講じること。

(3) 個人情報保護及び秘密の保持に関する事故について

1. 業務受託者は、個人情報保護及び秘密の保持に関する事故が発生した場合は、病院に対し直ちに報告を行うものとする。
2. 業務受託者は、前項の報告後 2 営業日以内にインシデントレポートを作成するとともに、5 営業日以内に事故に係る業務改善計画書を別表 1 のとおり病院に提出すること。

業務計画及び点検並びに引継ぎ

(1) 業務計画について

1. 業務受託者は、月毎の業務計画書を作成するとともに、別表 1 のとおり病院に提出し、その了承を得ること。
2. 責任者は、月毎の業務計画書に基づき、業務の進捗管理を行うこと。

(2) 業務点検について

1. 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 4 半期に一度点検し、点検後当該月の医療事務報告書（月次）にその結果を記載し、別表 1 のとおり病院に報告すること。
2. 業務受託者は、自己点検の結果、確認された問題や課題の改善について、10 営業日以内に業務改善計画書を提出すること。
3. 業務受託者は、病院が行う本仕様書に規定する業務等の遂行状況の点検に協力すること。
4. 業務受託者は、病院が行う 3.の点検の結果、不適当と判断し、口頭又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。

(3) 業務引継ぎについて

1. 業務受託者は、従事者の変更が生じた場合は、従事前の研修だけでなく業務引継ぎ書及びマニュアル・フローに基づいた教育研修もを行い、業務の継続性を確保し、業務の質の低下を招くことのないようにすること。
2. 業務受託者は、契約から業務開始までの間、各部門の業務内容、業務の処理状況とその経過、その他特殊な業務等に関する引継ぎを、従前の業務受託者及び業務受託者並びに病院の三者で綿密に行い、当院が委託する医療事務業務の継続性を確保し、業務の質の低下を招くことのないようにすること。

なお、業務引継ぎの完了時には、従前の業務受託者及び業務受託者並びに病院の三者で、別表1のとおり業務引継完了書を作成するものとする。

3. 業務受託者は、業務が完了したとき又は契約が解除されたときは、各部門の業務内容、業務の処理状況とその経過、その他特殊な業務等に関する書類を作成するとともに業務受託者及び次の業務受託者並びに病院の三者で綿密な引継ぎを行い、病院及び次に業務受託者となる者が、当院が委託する医療事務業務の継続性を確保し、業務の質の低下を招くことのないようにすること。

なお、業務引継ぎの完了時には、業務受託者及び次の業務受託者並びに病院の三者で、別表1のとおり業務引継完了書を作成するものとする。

4. 業務受託者は、従事者の変更又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のないようにすること。業務受託者は、円滑、適正かつ確実に引継ぎが行われず業務遂行に著しい支障が生じ、病院に損害を与えた場合は、その損害を賠償するものとする。

業務報告

(1) 業務報告について

1. 業務受託者は、医療事務報告書を日次、月次及び年次毎に作成し、別表1のとおり病院に提出すること。
2. 月次及び年次の報告書は、病院との定例会を実施し、業務の実施状況等を報告した上で提出すること。
3. 前 1.及び 2.の報告に限らず、従事者の業務遂行に伴い発生する問題及び調整事項について、随時病院に報告し、その指示を仰ぐこと。

(2) その他の報告事項について

1. 業務受託者は、業務報告以外の報告等について、別表 1 のとおり病院に提出すること。

事故発生時の対応及び報告

(1) 事故等発生時の対応について

1. 業務受託者は、事故等が発生した際の対応方法を予め定め、その内容が記載された書面を別表 1 のとおり病院に提出すること。
2. 業務受託者は、緊急時の連絡体制を定め、緊急連絡網を別表 1 のとおり病院に提出すること。

(2) 事故等発生時の報告について

1. 業務受託者は、業務の実施に支障をきたす恐れのある事故等の発生を覚知したときは、その事故の帰責の如何に関わらず、直ちに事故等発生報告書を作成し、別表1のとおり病院に報告するとともに指示を仰ぐこと。なお、事故等の収束が最優先と認められる場合は、口頭により病院へ報告し、事後に事故等発生報告書を提出すること。
2. 事故等の早期収束が困難な場合は、業務受託者はその規模と影響度等を考慮し、必要に応じて業務従事者以外の者を配置すること。
3. 業務受託者は、事故等により業務改善を行う必要が生じた場合は、5営業日以内に業務改善計画書を別表 1 のとおり病院に提出すること。

災害発生時の対応及び報告、訓練等への参加

(1) 災害発生時の対応について

1. 業務受託者は、災害が発生した際の対応方法を予め定め、その内容が記載された書面を別表 1 のとおり病院に提出すること。
2. 業務受託者は、災害発生時の連絡体制を定め、緊急連絡網を別表 1 のとおり病院に提出すること。

(2) 災害発生時の報告について

1. 業務受託者は、災害や病院情報システムのシステムダウン又は感染症発生若しく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、直ちに病院職員へ報告等するとともに病院の指示に従い、それに応じた業務に従事者を配置すること。

2. 業務受託者は、大規模災害や感染症発生により従事者の死亡、罹患その他業務遂行が不可能な状況が生じた場合は、業務を継続して遂行するため、速やかに応援体制を構築するなどの対応を行うこと。

(3) 訓練等への参加について

1. 業務受託者は、病院が実施する災害や病院情報システムのシステムダウン又は感染症発生若しくは病院に多数の患者の来院が想定される事案の訓練や研修会に従事者を積極的に参加させ、災害時等に備えること。

その他

(1) 仕様書について

1. この仕様書に定めのない事項については、病院と業務受託者との協議の上、決定する。

委託業務内容

主な委託業務内容は、次の(1)から(8)までのとおりとする。なお、業務を行うにあたっては、次の①～⑦を踏まえて実施すること。

- ① 業務内容及び場所は、運用状況により変更する可能性があるため、その際は変更に従って、柔軟に対応すること。
- ② 業務を実施する場所以外の場所へは、業務上必要以外にはみだりに立ち入らないこと。
- ③ 業務時間については、各部門の業務内容に応じ、早出又は遅出等のシフト制で管理するなどの柔軟な対応を行うこと。
- ④ 業務を停滞させることがないよう従事者の配置を適切に行うこと。なお、業務を実施するにあたっては、各部門内の業務従事者は、ジョブローテーションの実施等により、原則として部門内全ての業務を実施可能となるよう教育研修を行うこと。
- ⑤ 次に掲げる事項は、全ての従事者が実施可能とすること。
 - (ア) 来院者に対する態度や言葉遣い等の基本的な接遇
 - (イ) 患者基本情報及び保険情報の登録・確認・変更
 - (ウ) 受託業務に対する意見・苦情・提案等への対応
- ⑥ 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等があった場合は、その変更に従って、柔軟に対応すること。
- ⑦ 業務内容についての改善提案等を随時行うこと。なお、改善にあたっては、事前に病院と調整をした上で、実施すること。

(1) 外来部門

1. 初診・紹介状受付業務

【業務場所】初診・紹介状受付窓口、ロビー

【業務時間】午前8時00分から午後5時00分まで

【業務内容】

- ① 初診(再診)患者の受付及び案内に関すること。
- ② 紹介状等持参患者の受付及び案内に関すること。
- ③ PET・AICS 検診等の各種検診の受付に関すること。
- ④ 予防接種の受付及び案内に関すること。
- ⑤ 入院患者の他科依頼の受付に関すること。
- ⑥ 各種医療保険制度の説明に関すること。
- ⑦ 患者基本情報及び保険情報の登録及び確認若しくは変更に関すること。
- ⑧ 再来受付機の操作案内及び支援並びに運用管理に関すること。
- ⑨ 処方箋 FAX 機の操作案内及び支援に関すること。
- ⑩ 診療申込書等の各種用紙の補充に関すること。
- ⑪ 遺失物・拾得物の届出の受付及び返却に関すること。
- ⑫ 車いすの貸出に関すること。
- ⑬ 患者等からの各種問合せ、意見、苦情、提案及び緊急時等の対応に関すること。

- ⑭ 院内配布物の管理等に関すること。
- ⑮ 業務統計に関すること。
- ⑯ その他、初診等の受付及び案内業務に関すること。

2. 患者情報等登録業務

【業務場所】新患登録

【業務時間】午前 8 時 00 分から午後 5 時 00 分まで

【業務内容】

- ① 患者基本情報及び保険情報の確認又は登録若しくは変更に関すること。
- ② 死亡患者情報の登録・確認に関すること。
- ③ 診察券発券機及び診察券の運用管理に関すること。
- ④ 保険証等未提示患者に対する督促及び関係書類の管理に関すること。
- ⑤ 遺失物・拾得物等の管理に関すること。
- ⑥ 患者等からの各種問合せ、意見、苦情、提案及び緊急時等の対応に関すること。
- ⑦ 業務統計に関すること。
- ⑧ その他、患者情報等の登録に関すること。

3. 予約センター業務

【業務場所】予約センター

【業務時間】午前 8 時 30 分から午後 5 時 00 分まで

【業務内容】

- ① 患者からの電話による診療又は検査の予約、案内及び変更並びに診療科との調整に関すること。
- ② インターネットによる小児科の診療又は予防接種の予約、案内及び変更並びに診療科との調整に関すること。
- ③ PET・AICS 検診等の各種検診の予約、案内及び予約変更並びに診療科との調整に関すること。
- ④ 死亡患者の予約の取消しに関すること。
- ⑤ 患者基本情報及び保険情報の確認に関すること。
- ⑥ 患者等からの各種問合せ、意見、苦情、提案及び緊急時等の対応に関すること。
- ⑦ 業務統計に関すること。
- ⑧ その他、患者の診療予約に関すること。(地域医療連携部門の業務を除く。)

4. 外来会計業務

【業務場所】外来会計窓口

【業務時間】午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

【業務内容】

- ① 外来患者(救急外来含む)の診療費の計算及び請求に関すること。
- ② 外来及び入院診療費の収納に関すること。
- ③ 患者基本情報及び保険情報の確認又は登録若しくは変更に関すること。
- ④ 外来診療費の請求データ及び処方箋の押印漏れ等の確認又は修正に関すること。
- ⑤ 外来診療費の請求データの修正に伴う患者への追徴及び返金等更生通知の連絡等に関すること。
- ⑥ 会計伝票及び各種会計関係帳票類の管理並びに整理に関すること。
- ⑦ 他保険医療機関入院中患者の外来受診の際の診療費の請求及び調整に関すること。
- ⑧ 外来診療費の請求内容に関する関係部門への確認等に関すること。

- ⑨ 外来及び入院診療費のクレジットカード等による決済に関する事。
- ⑩ 外来会計窓口における入金額の集計及び収納額の管理に関する事。
- ⑪ 釣銭の準備、管理に関する事。
- ⑫ 自動入金機の操作案内及び支援並びに運用管理に関する事。
- ⑬ 当日収納現金の銀行入金及び翌日分釣銭の両替等に関する事。
- ⑭ 患者からの納入遅延等の支払相談及び手続きに関する事。
- ⑮ 松葉杖の返却管理に関する事。
- ⑯ 休日・夜間部門との会計業務引継ぎに関する事。
- ⑰ 患者等からの各種問合せ、意見、苦情、提案及び緊急時等の対応に関する事。
- ⑱ 業務統計に関する事。
- ⑲ その他、外来診療費の計算及び請求並びに収納に関する事。

5. 外来クラーク業務

【業務場所】各科外来窓口

【業務時間】午前 8 時 15 分から午後 5 時 00 分まで

【業務内容】

- ① 外来患者の受付に関する事。
- ② 外来患者の診察室、他診療科、外来会計等への案内に関する事。
- ③ 外来患者に対する問診票記入案内等の診察前の処理に関する事。
- ④ 外来診療に必要な各種書類等の確認及び手配に関する事。
- ⑤ 患者基本情報及び保険情報の確認に関する事。
- ⑥ 診察室の準備に関する事。
- ⑦ 各種検査検体の提出及び結果の受領、管理、保管に関する事。
- ⑧ 患者への必要書類の説明及び受渡しに関する事。
- ⑨ 受付業務に関する書類の準備、管理、保管に関する事。
- ⑩ 診療内容に関する医師等への問合せ、確認、調整に関する事。
- ⑪ 診察室内、窓口及び待合の整理整頓並びに外来掲示物の管理に関する事。
- ⑫ 患者等からの各種問合せ、意見、苦情、提案及び緊急時等の対応に関する事。
- ⑬ 業務統計に関する事。
- ⑭ その他、外来患者対応に関する事。

(2) 諸法・文書部門

1. 諸法業務

【業務場所】諸法・文書受付窓口、医事課執務室内

【業務時間】午前 8 時 30 分から午後 5 時 00 分まで

【業務内容】

- ① 自賠責、労働災害、公務災害、生活保護等の各種公費負担医療制度等(以下「諸法制度等」という)の説明又は受付及び手続き等に関する事。
- ② 諸法制度に係る各行政機関との連絡又は調整に関する事。
- ③ 諸法制度に係る関係書類の作成又は請求若しくは進捗管理に関する事。
- ④ PET・AICS 検診等の各種検診の案内に関する事。
- ⑤ 初診・紹介状受付業務との連携に関する事。

- ⑥ 患者等からの各種問合せ、意見、苦情、提案及び緊急時等の対応に関する事。
- ⑦ 業務統計に関する事。
- ⑧ その他、諸法制度に係る業務に関する事。

2. 文書受付業務

【業務場所】諸法・文書受付窓口

【業務時間】午前 8 時 30 分から午後 5 時 00 分まで

【業務内容】

- ① 患者からの各種診断書及び証明書の作成受付、患者への交付に関する事。
- ② 受付した各種診断書及び証明書の医師等への作成依頼に関する事。
- ③ 依頼した各種診断書及び証明書の進捗管理に関する事。
- ④ 完成した各種診断書及び証明書の記載漏れ等の確認に関する事。
- ⑤ 各種診断書及び証明書料金の計算及び請求に関する事。
- ⑥ 初診・紹介状受付業務との連携に関する事。
- ⑦ 診療録等個人情報開示請求の受付に関する事。
- ⑧ 産科医療保障制度申込書の受付に関する事。
- ⑨ 患者等からの各種問合せ、意見、苦情、提案及び緊急時等の対応に関する事。
- ⑩ 業務統計に関する事。
- ⑪ その他、文書作成に係る業務に関する事。

(3) 地域医療連携部門

1. 地域医療連携業務

【業務場所】地域医療連携室執務室内

【業務時間】午前 8 時 30 分から午後 5 時 00 分まで

【業務内容】

- ① 地域医療機関からの電話対応に関する事。
- ② 地域医療機関からの診療依頼に対する院内調整に関する事。
- ③ 地域医療機関からの FAX による診療・検査の予約・回答、診療科との調整に関する事。
- ④ 紹介状所持患者から電話による診療予約・回答、診療科との調整に関する事。
- ⑤ 紹介状持参患者の紹介状の紹介元医療機関の登録及び紹介状の電子カルテへの取り込みに関する事。
- ⑥ 地域医療機関からの診療情報提供書等紹介状に対する来院報告等の返書管理に関する事。
- ⑦ 地域医療機関との貸借品(プレバラート、フィルム等)の管理に関する事。
- ⑧ 患者等からの各種問合せ、意見、苦情、提案及び緊急時等の対応に関する事。
- ⑨ 業務統計に関する事。
- ⑩ その他、地域医療機関との連携に係る業務に関する事。

(4) 入院部門

1. 入院受付業務

【業務場所】入院受付窓口

【業務時間】午前 8 時 30 分から午後 5 時 00 分まで

【業務内容】

- ① 予定入院又は緊急入院患者の受付に関する事。

- ② 面会者の受付及び案内に関すること。
- ③ 患者基本情報及び保険情報の確認又は登録若しくは変更に関すること。
- ④ 予定入院又は緊急入院患者及びその家族に対する入院に際しての注意事項、入院中の過ごし方、必要書類等の説明に関すること。
- ⑤ 各種保険及び限度額適用認定証、各種公費制度の説明に関すること。
- ⑥ 入院申込書の記載内容の確認、受付に関すること。
- ⑦ 入院案内等入院関係書類の整理に関すること。
- ⑧ 釣銭の準備、管理に関すること。
- ⑨ 当日収納現金の銀行入金及び翌日分釣銭の両替等に関すること。
- ⑩ 患者等からの各種問合せ、意見、苦情、提案及び緊急時等の対応に関すること。
- ⑪ 業務統計に関すること。
- ⑫ その他、入院受付及び入院診療費の収納に関すること。

2. 入院計算業務

【業務場所】医事課執務室内

【業務時間】午前 8 時 30 分から午後 5 時 00 分まで

【業務内容】

- ① 入院患者の診療費の計算及び請求に関すること。
- ② 退院請求書又は定期請求書の発行及び問合せ並びに患者等への請求額の連絡等に関すること。
- ③ 患者基本情報及び保険情報の確認又は登録若しくは変更に関すること。
- ④ 入院診療費の請求データの確認又は修正に関すること。
- ⑤ 入院診療費の請求データの修正に伴う患者への追徴及び返金等更生通知の連絡等に関すること。
- ⑥ 入院中の患者の他保険医療機関外来受診の際の他保険医療機関との調整、費用請求に関すること。
- ⑦ 会計伝票及び各種会計関係帳票類の管理並びに整理に関すること。
- ⑧ 入院申込書等の各種帳票類の整理及び保管に関すること。
- ⑨ 入院診療費の請求内容に関する病棟への確認等に関すること。
- ⑩ 入院患者からの診療費等に関する問合せ、確認に関すること。
- ⑪ 保険証等未提示患者に対する督促及び関係書類の管理に関すること。
- ⑫ 公費請求書類の記載及び整理に関すること。
- ⑬ 産科医療保障制度の合意書の管理に関すること。
- ⑭ 出産育児一時金に関する明細書の作成及び申請データの作成・管理に関すること。
- ⑮ 休日・夜間部門との会計業務引継ぎに関すること。
- ⑯ 患者等からの各種問合せ、意見、苦情、提案及び緊急時等の対応に関すること。
- ⑰ 業務統計に関すること。
- ⑱ その他、入院診療費の計算及び請求に関すること。

3. 病棟クラーク業務

【業務場所】各病棟ナースステーション窓口

【業務時間】午前 8 時 30 分から午後 5 時 00 分まで

【業務内容】

- ① 入院受付窓口担当者と連携した入院患者の受入及び案内に関すること。
- ② 診療報酬請求業務に関わる診療録及び各種システムの入力内容の確認に関すること。

- ③ 患者基本情報及び保険情報の定期確認及び入院会計担当者への引継ぎに関すること。
- ④ 各種保険及び限度額適用認定証、各種公費制度の説明に関すること。
- ⑤ 各種診断書及び証明書を進捗状況の確認に関すること。
- ⑥ 退院時の諸手続きに関する説明又は指導若しくは援助に関すること。
- ⑦ 退院請求書又は定期請求書の配布及び納入方法の確認、会計への案内に関すること。
- ⑧ DPC コーディング支援等、入院計算業務担当者及び診療情報管理士との連絡調整に関すること。
- ⑨ DPC 関連帳票類の確認及び回付に関すること。
- ⑩ 入院、転入、転科に係る帳票類の作成、提出に関すること。
- ⑪ 入院、転入、転科に係る名札の作成、病室等のシステムへの入力内容の確認に関すること。
- ⑫ 各種検査検体の提出及び結果の受領、管理、保管に関すること。
- ⑬ 病棟業務に関する書類の作成補助、準備、管理、保管に関すること。
- ⑭ 病棟日誌の作成支援・確認に関すること。
- ⑮ 入院中患者の外来診療の案内及び受診診療科との連絡調整に関すること。
- ⑯ 面会者の受付及び案内に関すること。
- ⑰ 窓口等の整理整頓及び病棟掲示物の管理に関すること。
- ⑱ 患者等からの各種問合せ、意見、苦情、提案及び緊急時等の対応に関すること。
- ⑲ 業務統計に関すること。
- ⑳ その他、病棟対応に関すること。

(5) 救急窓口部門

1. 救急受付業務

【業務場所】救急受付窓口

【業務時間】午前 8 時 30 分から午後 5 時 00 分まで

【業務内容】

- ① 救急搬送患者及び救急外来受診患者の受付並びに診療準備品の搬送に関すること。
- ② 患者基本情報及び保険情報の確認又は登録若しくは変更に関すること。
- ③ 救急外来受診患者の会計への案内に関すること。
- ④ 緊急入院患者情報の入院会計担当者への引継ぎに関すること。
- ⑤ 休日・夜間部門との業務引継ぎに関すること。
- ⑥ 予定入院患者のリストバンド及び帳票類等の搬送に関すること。
- ⑦ 患者等からの各種問合せ、意見、苦情、提案及び緊急時等の対応に関すること。
- ⑧ 業務統計に関すること。
- ⑨ その他、救急受付対応に関すること。

(6) 診療情報管理部門

1. DPC・診療情報管理業務

【業務場所】医事課執務室内

【業務時間】午前 8 時 30 分から午後 5 時 00 分まで

【業務内容】

- ① DPC における傷病名及び診断群分類に関すること。
- ② DPC コーディングに関すること。
- ③ 様式 1 の作成に関すること。

- ④ D、E、F、H、K ファイルの作成に伴うデータ処理に関すること。
- ⑤ 様式 4 の作成に伴うデータ処理に関すること。
- ⑥ DPC 調査業務の補助に関すること。
- ⑦ その他、DPC に係る業務に関すること。

2. 診療録管理業務

【業務場所】地下カルテ収納庫等

【業務時間】午前 8 時 30 分から午後 5 時 00 分まで

【業務内容】

- ① 医師に貸し出す外来及び入院診療録の移動、保管、管理に関すること。
- ② その他、診療録の管理に関すること。

3. スキャンセンター業務

【業務場所】地下スキャンセンター

【業務時間】午前 8 時 30 分から午後 5 時 00 分まで

【業務内容】

- ① 外来及び入院の診療過程において発生した書類のデータ化に関すること。
- ② 外来及び入院の診療過程において発生した書類の整理、管理に関すること。
- ③ 書類等の医事課からの定期的な回収に関すること。
- ④ 各部門システムから発生したデータのシステムへの取り込みに関すること。
- ⑤ その他、書類等のデータ化、データ化後の書類の管理に関すること。

4. 診療録(紙カルテ)電子データ化業務

【業務場所】地下カルテ収納庫等

【業務時間】午前 8 時 30 分から午後 5 時 00 分まで

【業務内容】

- ① 外来及び入院診療録(紙カルテ)等のデータ化に関すること。

(7) 夜間・休日部門

1. 救急外来等受付業務

【業務場所】救急受付窓口

【業務時間】夜間(平日・土日祝日):午後 5 時 00 分から翌朝午前 8 時 30 分まで

休日(土日祝日) :午前 8 時 30 分から午後 5 時 00 分まで

【業務内容】

- ① 救急要請に対する救急当直医等との調整に関すること。
- ② 患者からの救急外来受診要請に対する夜間当直医等との調整に関すること。
- ③ 救急搬送患者及び救急外来受診患者の受付並びに診療準備品の搬送に関すること。
- ④ 患者基本情報及び保険情報の確認又は登録若しくは変更に関すること。
- ⑤ 各種医療保険制度の説明に関すること。
- ⑥ 保険証未所持患者等に対する説明及び誓約書等の処理に関すること。
- ⑦ 面会時間内における面会者の案内に関すること。
- ⑧ 救急外来受診患者に対する院内処方場所の案内に関すること。

- ⑨ 外来部門との業務引継ぎに関すること。
- ⑩ 緊急入院患者情報の入院会計担当者への引継ぎに関すること。
- ⑪ 患者等からの各種問合せ、意見、苦情、提案及び緊急時等の対応に関すること。
- ⑫ 業務統計に関すること。
- ⑬ 郵便物等の受領に関すること。
- ⑭ 電話交換に関すること。
- ⑮ その他、救急外来等受付業務に関すること。

2. 救急外来等会計業務

【業務場所】救急受付窓口

【業務時間】夜間(平日・土日祝日):午後5時00分から翌朝午前8時30分まで

休日(土日祝日) :午前8時30分から午後5時00分まで

【業務内容】

- ① 救急外来受診患者の診療費の計算及び請求並びに収納に関すること。
- ② 救急外来診療費の請求データの確認又は修正に関すること。
- ③ 救急外来診療費の請求データの修正に伴う患者への追徴及び返金等更生通知の連絡等に関すること。
- ④ 会計伝票及び各種会計関係帳票類の管理並びに整理に関すること。
- ⑤ 救急外来診療費の請求内容に関する確認等に関すること。
- ⑥ 救急外来診療費のクレジットカード等による決済に関すること。
- ⑦ 救急外来受診患者に対する院内処方場所の案内に関すること。
- ⑧ 救急外来会計窓口における入金額の集計及び収納額の管理に関すること。
- ⑨ 当日収納現金の銀行入金及び翌日分釣銭の両替等に関すること。
- ⑩ 患者からの納入遅延等の支払相談に関すること。
- ⑪ 松葉杖の返却管理に関すること。
- ⑫ 外来部門(外来会計業務等)との業務引継ぎに関すること。
- ⑬ 緊急入院患者情報の入院会計担当者への引継ぎに関すること。
- ⑭ 患者等からの各種問合せ、意見、苦情、提案及び緊急時等の対応に関すること。
- ⑮ 業務統計に関すること。
- ⑯ その他、救急外来診療費の計算及び請求並びに収納に関すること。

(8) 外来部門・入院部門共通業務

1. 診療報酬請求業務

【業務場所】医事課執務室内

【業務時間】午前8時30分から午後5時00分まで

【業務内容】

- ① 診療報酬請求業務スケジュール及び請求について
 - (ア) 診療報酬請求業務に関するスケジュールの作成及び病院職員との調整に関すること。
 - (イ) 社会保険診療支払基金及び国民健康保険団体連合会等への診療報酬明細書のオンライン請求に関すること。
 - (ウ) 社会保険診療支払基金及び国民健康保険団体連合会等への診療報酬明細書の提出に関すること。
 - (エ) 社会保険診療支払基金神奈川支部との面談に関すること。
 - (オ) 診療報酬明細書の請求状況(請求件数・点数、保留件数・点数等)の取り纏め及び報告に関すること。
 - (カ) その他、「診療報酬請求書・明細書の記載要領」に関すること。

② 診療報酬明細書の点検及び点検後の処理について

- (ア) 業務従事者及びレセプトチェックシステムによる診療報酬明細書の事務的 point 検に関する事。
- (イ) 診療報酬明細書の医師への point 検依頼及び point 検後の処理に関する事。
- (ウ) 診療報酬明細書の point 検後の患者基本情報及び保険情報並びに会計情報の修正に関する事。
- (エ) (ウ)の修正後の患者への追徴及び返金等更生通知の連絡等に関する事。
- (オ) 手術記録、症状詳記等の診療報酬明細書への情報の付加に関する事。
- (カ) その他、診療報酬明細書の point 検及びその処理に関する事。

③ 査定・返戻等について

- (ア) 増減点連絡書、増減点・返戻通知書等の内容把握に関する事。
- (イ) 査定された診療報酬明細書の内容分析及び再審査請求に関する事。
- (ウ) 返戻された診療報酬明細書の内容分析及び再請求に関する事。
- (エ) 返戻された診療報酬明細書の管理に関する事。
- (オ) 査定・返戻された診療報酬明細書の件数及び点数の集計、理由の取り纏め、報告に関する事。
- (カ) その他、査定・返戻等に関する調査及び分析に関する事。

④ 請求内容等分析について

- (ア) 査定・返戻分析の結果に基づくレセプトチェックシステムのカスタマイズに関する事。
- (イ) 医事会計システムにおけるマスタ修正等の支援に関する事。
- (ウ) 査定・返戻の分析結果に基づいた改善方法等の立案、実施に関する事。

【留意事項】

- ① 外来・入院の査定率は 0.20%以下となるよう査定内容の適切な分析及び分析に基づいた point 検を行う事。
- ② 外来・入院の返戻率は 3.00%以下となるよう返戻内容の適切な分析及び分析に基づいた point 検を行う事。
- ③ 外来・入院のそれぞれの保留件数について、月 30 件以下となるよう適切な請求及び管理を行う事。
- ④ 返戻された診療報酬明細書は、原則翌月診療分にあわせて請求する事。
- ⑤ 医師等医療従事者に対し、レセプト point 検及び査定・返戻分析結果を踏まえた算定内容指導を実施する事。

2. 未収金管理業務

【業務場所】医事課執務室内

【業務時間】午前 8 時 30 分から午後 5 時 00 分まで

【業務内容】

- ① 外来患者の前日診療費や入院診療費の未収金がある患者(以下「未収患者」という。)に対する電話での納付案内及び未収患者のデータ管理に関する事。
- ② ①の案内から一定期間経過した未収患者に対する電話又は手紙等での納付勧奨若しくは督促に関する事。
- ③ 一括して支払いが不能な患者からの納入遅延等の支払相談及び手続きに関する事。
- ④ 支払いが滞った未収患者に対する電話又は手紙等での納付勧奨若しくは督促に関する事。
- ⑤ 未収金案内等の不達の場合の住民票公用請求に関する事。
- ⑥ その他、未収金の未然防止又は管理等に関する事。

【留意事項】

- ① 病院と連携し、適正に未収金対策に関する業務を行う事。
- ② 未収金発生の未然防止に積極的に取り組む事。
- ③ 未収金に係る対応状況は、随時未収患者のデータ管理にて適切に記録する事。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 業務受託者は、個人情報（個人に関する情報であって、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、及びその情報のみでは識別できないが、他の情報と容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。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、業務を実施するにあたっては、小田原市個人情報保護条例その他個人情報の保護に関する法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 業務受託者は、業務を実施するにあたって知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならない。契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(収集の制限)

第3条 業務受託者は、業務を実施するにあたって個人情報を収集するときは、その業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(適正管理)

第4条 業務受託者は、業務を実施するにあたって知ることのできた個人情報を取り扱うにあたり、故意過失を問わず、個人情報の漏洩、紛失、滅失、棄損、改ざん及び不正アクセス等の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(利用及び提供の制限)

第5条 業務受託者は、病院の指示がある場合を除き、業務を実施するにあたって知ることのできた個人情報を業務の目的以外の目的に利用し、又は病院の許可なしに第三者に提供してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第6条 業務受託者は、業務を処理するために病院から引き渡された個人情報が記録された資料等を病院の許可なしに複写し、又は複製してはならない。

(個人情報の持ち出し)

第7条 業務受託者は、業務を処理するために病院から引き渡された個人情報が記録された資料等を病院の許可なしに病院外に持ち出してはならない。

(再委託の禁止)

第8条 業務受託者は、業務を行うための個人情報の処理は、自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。ただし、予め病院に対し書面による許可を得たときはこの限りでない。

(資料等の返還等)

第9条 業務受託者は、業務を処理するために病院から引き渡され、又は業務受託者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、業務完了後直ちに病院に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、病院が別に指示したときはその指示に従うものとする。

(従事者への周知)

第10条 業務受託者は、従事者に対して、在職中及び退職後等において、その業務に関して知ることのできた個人情報を谷漏らしてはならないこと、又は業務の目的以外の目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関し必要な事項を周知するものとする。

(実地調査)

第11条 業務受託者は、業務の執行にあたり取り扱っている個人情報の状況について、病院の実地調査を受けるものとする。

(事故報告)

第12条 業務受託者は、個人情報の取扱いに関する事故が発生し、又は発生するおそれのあることを覚知したときは、直ちに病院に報告し、その指示に従うものとする。

(指示)

第13条 病院は、業務受託者が業務を処理するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不相当と認められるときは、業務受託者に対して必要な指示を行うことができる。

(契約の解除及び損害賠償の請求)

第14条 病院は、業務受託者が本特記事項の内容に違反していると認めるとき、個人情報の取扱いについて故意又は重大な過失により病院に損害を与えたときは、契約の解除及び損害賠償の請求を行うことができる。

別表1 業務受託者が病院へ提出する書類

	書類名	記載内容	様式	提出期限
1	従事者名簿	従事者の顔写真、氏名、生年月日、常勤等区分、配置部門、経験年数、資格（資格証明の写し添付）	指定	業務着手前 ※従事者変更時はその都度
2	緊急連絡網	統括責任者及び副統括責任者並びに各部門リーダーの緊急連絡先	任意	業務着手前 ※従事者変更時はその都度
3	組織図	従事者の配置状況（樹形図）	任意	業務着手前 ※従事者変更時はその都度
4	従事者変更届	変更前の業務従事者の氏名及び後任の業務従事者の顔写真、氏名、生年月日、常勤等区分、経験年数、資格（資格証明の写し添付）	任意	従事者変更の都度
5	病院情報システム ID・パスワード発行 依頼書	従事者の氏名、性別、生年月日、職制	任意	従事者の配置前
6	持ち込み機器一覽 表	業務受託者が持ち込んだ機器の設置場所、機器の種類、製造者、型名	指定	業務着手前 ※着手後は持ち込みの都度
7	業務手順書・フロー	委託業務に係る各業務の手順書及びフロー	任意	業務着手前 ※内容変更時はその都度
8	月次業務計画書	当該月の業務計画（保険請求業務のスケジュール、教育研修スケジュールを含む。）及び業務体制等	指定	当該月の前月の20日（業務日以外の場合は翌営業日）
9	医療事務報告書 （日報）	日毎の従事者の勤務状況、外来及び入院患者数、救急外来（休日夜間含む）における救急外来受診患者数及び直入患者数、収納件数及び金額、診療及び各種検診等予約受付状況、文書申込件数、報告事項（病院からの依頼・問い合わせ、患者クレーム、業務点検結果等）	指定	翌営業日
10	医療事務報告書 （月報）	外来及び入院並びに救急外来受診患者数、予約受付状況、収納件数及び金額、入外別保険別保険請求件数及び点数、請求保留件数及び点数並びにその理由、査定及び返戻の査定率、査定及び返戻件数及び点数並びにその理由、再審査請求の状況、報告事項（病院からの依頼・問い合わせ、患者クレーム、業務点検結果等）	指定	当該月の翌月10日（業務日以外の場合は翌営業日）
11	医療事務報告書 （年報）	外来及び入院並びに救急外来受診患者数、予約受付状況、収納件数及び金額、入外別保険別保険請求件数及び点数、請求保留件数及び点数並びにその理由、査定及び返戻の査定率、査定及び返戻件数及び点数並びにその理由、再審査請求の状況、報告事項（病院からの依頼・問い合わせ、患者クレーム、業務点検結果等）	指定	毎年1月末日 ※ただし、契約最終年度については、最終の業務完了届と合わせて提出
12	各種調定書類	各業務において調定した件名、件数、金額、請求相手方、科目等の明細、その他必要に応じて請求書の写しを添付。	指定	病院が指定する日
13	保険請求点数表	社保、国保、社保国保の合計の入外別、診療科別の請求件数、延日数、請求点数等	指定	医療保険委員会開催3日前
14	査定・返戻推移表	社保国保別、入外別の請求点数及び査定点数、全返戻点数、当月分返戻点数等	指定	医療保険委員会開催3日前

	書類名	記載内容	様式	提出期限
15	科別事由別査定点数表	社保及び国保並びに過誤（社保国保別）、入外別の増減点事由ごとの査定件数及び点数	指定	医療保険委員会開催3日前
16	査定リスト	1次2次区分、社保国保区分、負担割合、入外区分、患者氏名、診療年月、査定箇所、増減事由、増減点数、査定内容	指定	医療保険委員会開催3日前
17	科別事由別返戻点数表	社保及び国保並びに過誤（社保国保別）、入外別の返戻事由ごとの返戻件数及び点数	指定	医療保険委員会開催3日前
18	返戻リスト	1次2次区分、社保国保区分、負担割合、入外区分、患者氏名、診療年月、返戻箇所、返戻事由、返戻点数、返戻内容	指定	医療保険委員会開催3日前
19	請求保留リスト	返戻・保留区分、診療年月、患者氏名、返戻年月、保留理由、保留点数	指定	①毎月7日（請求前） ②毎月15日（請求後）
20	再審査請求リスト	社保国保区分、入外区分、患者氏名、診療年月、診療科、再審査請求項目、再審査請求点数、主治医、担当者	指定	毎月末
21	取下げ依頼リスト	社保国保区分、入外区分、患者氏名、診療年月、請求年月、請求点数、取下げ理由、担当者	指定	毎週木曜日
22	再委託等許可申請書	再委託等の内容、理由、事業者、期間、管理方法、秘密保持契約の締結の有無	任意	業務着手前 ※契約期間中はその都度
23	教育研修計画書	実施予定の教育研修の内容、講師、実施予定日時、対象者	任意	業務着手前 ※2年目以降は年度当初
24	教育研修報告書	実施した教育研修の実施日次、名称、講師、出席者、教育研修の概要	任意	実施の都度
25	業務引継完了書	各部門の業務内容、業務の処理状況とその経過、その他特殊な業務に関する事項	指定	業務引継完了時
26	事故又は災害発生時の対応方法	事故又は災害発生時の対応方法	任意	業務着手前 ※運用変更時はその都度

別表2 経費負担区分

- ① 病院と業務受託者の経費負担の区分は下表のとおりとする。ただし、本業務に使用するものに限ることとし、業務受託者の業務管理、教育研修、雇用管理等に使用するものは除く。
- ② 病院が経費負担するものうち、新規に購入が必要なもの又は高額な経費が必要なものについては、予算の都合上、用意するまでに期間を要する場合や用意ができない場合があるので注意すること。

	項目	病院	業務受託者	備考
1	執務室	○		
2	会議室	○		
3	更衣室、ロッカー	○		共用での使用。
4	休憩室	○		
5	従事者駐車場		○	敷地内駐車場の利用不可。
6	光熱水費	○		
7	机、いす及び書棚等	○		業務上必要なものに限る。
8	医療情報システム機器	○		病院所有又は貸借しているものに限る。
9	医療情報システム以外の機器	○		病院所有又は貸借しているものに限る。
10	消耗品	○		
11	印刷製本費	○		
12	書籍等の購入経費		○	
13	電話、FAX、PHS	○		病院が用意したものに限る。
14	郵送経費	○		医療事務に関するものに限る。
15	紙レセプトの宅急便料金		○	
16	労働安全衛生の経費		○	
17	被服費		○	
18	セキュリティカード	○		
19	教育研修経費		○	
20	損害賠償保険等に係る経費		○	
21	釣銭用現金（両替手数料含む）		○	

上記に掲げるもののほか、経費負担を明確にする必要があるものについては、病院と業務受託者とで協議することとする。

別紙2 想定配置人数

下表は今回委託する業務内容について、現行業者の状況を参考に想定した配置人数を示したものである。

項目		人工	条件	備考
事業所長（統括責任者）		1	有	
副所長（副統括責任者）		1	有	
リーダー		0	△	* 各部門のリーダースタッフの兼務可
外来部門	初診・紹介状受付業務	4		
	患者情報等登録業務	3		
	予約センター業務	2		
	外来会計業務	11		* 経験年数に関する要件有り
	外来クラーク業務	16		
諸法・文書部門	諸法業務	4		* 経験年数に関する要件有り
	文書受付業務	3		* 全てのスタッフが文書受付業務の対応が可能とすること。
地域医療連携部門		3		
入院部門	入院受付業務	2		
	入院計算業務	8		* 経験年数に関する要件有り
	病棟クラーク業務	11		
救急窓口部門		3		
診療情報管理部門	DPC・診療情報管理業務	1		* 経験年数に関する要件有り
	診療録管理業務	0		
	スキャンセンター業務	6		
	診療録（紙カルテ）電子データ化業務	4		
皆・留部	救急外来等受付業務	3		* 全ての部門スタッフが受付から保険登録、会計入力、入院説明等休日・夜間部門内全ての業務の対応が可能とすること。
	救急外来等会計業務	1		
外請入籍管理業務	診療報酬請求業務	4		
	未収金管理業務	2		
合計		93		* 各項目の想定配置人数は、最大値を示したものであり、常時当該人数の配置が必要とするものではありません。