

小田原市立病院医療事務業務委託仕様書

業務委託の目的

本業務委託は、患者の外来受診に関する手続、入退院に関する手続、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. 委託業務の名称
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. 患者サポート部門
4. 入院部門
5. 救急窓口部門
6. 診療情報管理部門
7. 夜間・休日部門
8. 外来部門・入院部門共通業務

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. 「本病院」とは、小田原市立病院をいう。
2. 「本病院職員」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勤務する職員をいう。
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事業者の従業員を含む。）
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7年（2025年）1月1日から令和11年（2029年）12月31日までとする。

ただし、業務委託期間には令和11年（2029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全ての日（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、当院休診日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日までの期間）

ただし、診療報酬請求関連の例月業務の処理のスケジュール上、ゴールデンウィークや年末年始など当該休診日であっても受託者の業務従事者の出勤を要する場合については、あらかじめ本病院と業務受託者とで協議の上、業務日とすることがある。

2. 業務時間

（１）通常日

原則、午前８時30分から午後５時までとする。

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、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）部門の業務時間は、午後５時から翌朝の午前８時30分までとする。また、休日（土日祝日）部門の業務時間は、午前８時30分から午後５時までとする。

ただし、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、加えて本病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本病院職員と協力・連携して本業務を行うこと。
- 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本病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、本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、本病院職員と協力・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、本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行之、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、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他の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すてはならないなど、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、本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、本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本病院と連携し、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本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ずること。

④患者等からの意見、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、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、本病院職員と協力・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本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、本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あらかじめ実施し、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・分析をし、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業務受託者は年度当初に別表 1 のとおり教育研修計画書を提出し、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教育研修計画書に則り、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。また、研修後には別表 1 のとおり教育研修報告書を提出すること。

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。）をしてはならない。ただし、あらかじめ本病院に対し、書面による許可を得た業務についてはこの限りではない。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、本病院に対する全ての責任を負うものとする。

(2) 業務受託者は、前号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 のとおり本病院に提出すること。

- (3) 業務受託者は、第 1 号の再委託等を行う場合は、再委託等の事業者にも個人情報の保護を徹底させるとともに、再委託等の事業者との間に秘密保持契約を締結すること。

責任者の配置等

1. 責任者の配置

- (1) 業務受託者は、本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、本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 名は本病院に常駐させ、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、事前に本病院と協議の上、次項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、出張等により、本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、本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充分に発揮し、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) 本病院及び本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) 本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) 本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。

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。
- (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、本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、英語及び中国語で患者説明等が可能な者を1名以上配置すること。
- (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、次項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、退職等に伴う変更が生じた場合には、次項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、本病院に配置すること。

経 験	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・配置をすること。 ②委託業務内容「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。 ③委託業務内容「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。 ④委託業務内容「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。 ⑤委託業務内容「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。
研修等	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。 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を策定し、別表1のとおり本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、手順等を正しく理解し、円滑かつ適正、正確に業務を遂行すること。
- (2) 本病院の顔として、患者やその家族等に対し、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業務に臨み、本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。

従事者の管理

1. 従事者の管理

- (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、従事者の氏名、生年月日、資格、勤務形態、担当部門を記載した従事者名簿を、別表 1 のとおり本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 のとおり本病院に提出すること。
- (3) 業務受託者は、第 1 号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 のとおり本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本病院へ報告のうえ、あらかじめ本病院に業務従事者の変更等に関する書面を別表 1 のとおり本病院に提出し、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。

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、本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、本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本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) 本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本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に、適正に使用すること。
- (8) 業務受託者は、本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、本病院内における被服及び施設利用について、本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、本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通勤を使用する場合には、本病院の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、従事者が本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をすることがないように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、本病院から前号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、本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、患者又は本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、ガイドライン及び本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、従事者に対して次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 本病院の理念、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) 前号の研修を実施するにあたり、本病院の技術的助言が必要なものについては、あらかじめ本病院と協議の上、実施すること。
- (3) 第1号の②から⑤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) 第1号の⑧については、個人情報の保護に関する法律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、従事者の変更が生じた場合は、配置前に第1号の①から⑩までに掲げる教育研修の他、業務引継書及びマニュアル・フローに基づいた教育研修を実施し、業務の継続性の確保と質の低下を招くことのないようにすること。
- (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、本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、前号の評価に基づいて、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ずること。

2. 教育研修計画書について

- (1) 業務受託者は、前項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のとおり本病院に提出すること。
- (2) 業務受託者は、前項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のとおり本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) 医療事務で利用する主なシステム及び機器は下表のとおりとする。

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	HOPEEGMAIN-GX
医事会計システム	富士通	HOPEX-W
DPC様式1作成	富士通	HOPEEGMAIN-GX
診療録管理システム	ワールドビジネスセンター	M. RECOVer. 7.1
医療情報DWH	富士通	HOPEDWH-GX
病院情報検索支援システム	富士通	HOPEX-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	HumanBridge
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
医療費用自動精算機	アルメックス	TH-X

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を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のとおり本病院に提出し、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本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、本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、本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) 業務受託者は、次に掲げる情報資産について、漏洩、紛失、滅失、棄損、改ざん、不正アクセス等を防止し、その適正な管理を図ること。なお、業務受託者の責により、漏洩、紛失、滅失、棄損、改ざん、不正アクセス等で当院に被害が発生した場合においては業務受託者の責任において解決するものとする。
- 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全て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本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全ての記録
 - ⑤本病院職員の氏名や連絡先等が記載されている文書
- (2) 業務受託者は、業務に係る情報資産を複写又は複製をしないこと。ただし、本病院の事前の承諾を得た場合は、この限りでない。
- (3) 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、本病院の事前の承諾を得た場合はこの限りでない。
- (4) 業務受託者は、業務に係る情報資産を本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、事前に本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。
- (5) 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、事前に本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。
- (6) 業務受託者は、本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 のとおり本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は、不正アクセス、ウイルス攻撃、サービス不能攻撃等のサイバー攻撃や部外者侵入等の脅威に対する対策を実施すること。また、独自に持ち込んだ機器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ほか、持ち込んだ機器等により病院運営に損害が生じた場合は、業務受託者の責任において解決すること。

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、次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、本病院から業務受託者に提供又は貸与をするものとする。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本病院に帰属するものとする。

2. 提供又は貸与を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、本病院から提供又は貸与を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、本病院から提供又は貸与を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、本病院から提供又は貸与をされた消耗品及び備品並びに作成した資料について、本病院の許可なく、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、本病院から提供又は貸与を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、本病院又は本病院が指定する者に引継ぎ、返還、若しくは本病院の指示に従い破棄すること。
- (5) 本病院は、業務受託者が前4号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行うこと。
- ③機器に不具合が生じた場合は、障害・事故に関わらず本病院に速やかに報告し、その指示を仰ぐこと。

(2) 複写機

- ①業務遂行に必要な複写機は、本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本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、本病院が用意するものとする。

(3) 電話機

- ①業務遂行に必要な電話機については、本病院が設置するものとする。
- ②電話機の利用にあつては、業務遂行上必要最小限に努めること。

(4) その他消耗品等

- ①本病院が提供又は貸与を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本病院が提供又は貸与をする消耗品等の不足が見込まれる場合には、事前に本病院に発注を依頼すること。
- ③その他本病院が提供又は貸与を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のとおりとする。

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、個人情報の保護に関する法律その他の法令等を遵守すること。
- (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、前号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ずること。

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、本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、前号の報告後 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 のとおり本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 のとおり本病院に提出し、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四半期に一度点検し、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 のとおり本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、本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、本病院が行う前号の点検の結果、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ずること。

3. 業務受託者間の業務引継ぎについて

- (1) 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本病院の三者で綿密に行い、本病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。

この場合において、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本病院の三者で、別表 1 のとおり業務引継完了書を作成するものとする。

- (2) 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本病院の三者で綿密な引継ぎを行い、本病院及び次に業務受託者となる者が、本病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本病院の三者で、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、本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 のとおり本病院に提出すること。
- (2) 月次及び年次の報告書は、本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 2 号の報告に限らず、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、随時本病院に報告し、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 のとおり本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あらかじめ定め、その内容が記載された書面を別表 1 のとおり本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 のとおり本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おそ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 のとおり本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、口頭により本病院へ報告し、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 のとおり本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あらかじめ定め、その内容が記載された書面を別表 1 のとおり本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 のとおり本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本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、直ちに本病院職員へ報告等するとともに本病院の指示に従い、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流行、その他の事由により従事者が不足し、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、本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多数の患者の来院が想定される事案の訓練又は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。

新病院開院に向けた対応

1. 新病院開院に向けた対応について

- (1) 本業務契約締結後、令和 8 年（2026 年）5 月に病院敷地内に新病院の開院を予定しているため、開院に向けた運用調整や移転作業、その他臨時業務等について、本病院から依頼があった場合は協力すること。
- (2) 新病院開院後の業務については、原則、本仕様書のとおりとする。ただし、追加等の変更が生じる場合においては、本病院と業務受託者とで協議の上、決定するものとする。

その他

1. 仕様書について

- (1) 本仕様書に定めのない事項については、本病院と業務受託者とで協議の上、決定するものとする。

委託業務内容

主な委託業務内容は、次のとおりとする。ただし、業務を行うにあたっては、①から⑦までの事項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、事前に本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 7 時30分から午後 5 時まで

【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がん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。

⑬院内配布物の管理等に関すること。

⑭警察・留置所等からの留置人の受診調整に関すること。

⑮患者満足度調査に関すること。

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 7 時30分から午後 5 時まで

【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マイナ保険証の利用案内に関すること。

⑧その他、患者情報等の登録に関すること。

（3）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（救急外来を含む。）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他保険医療機関に入院中の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こと。
- ⑩外来・入院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。
- ⑪釣銭の準備、管理に関すること。
- ⑫医療費用自動精算機の操作案内及び支援並びに運用管理に関すること。
- 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こと。
- ⑭患者からの納入遅延等の支払相談及び手続に関すること。
- ⑮松葉杖の返却管理に関すること。
- ⑯休日・夜間部門との会計業務引継ぎに関すること。
- 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こと。
- ⑱患者満足度調査に関すること。
- 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こと。

(4) 外来クラーク業務

【業務場所】 各科外来窓口

- 1 階：内科、脳神経外科、整形外科、外科、眼科、放射線治療科
- 2 階：小児科、産科、婦人科、耳鼻咽喉科・頭頸部外科、皮膚科(形成外科)、泌尿器科、臨床検査科
- 3 階：リハビリテーション科、人工透析室

【業務時間】 午前 8 時15分から午後 5 時まで

【業務内容】 ①外来患者の受付に関すること。

- 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こと。
- 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こと。
- 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診察室の準備に関すること。
- ⑦各種検査検体の提出及び結果の受領、管理、保管に関すること。
- ⑧患者への必要書類の説明及び受渡しに関すること。
- ⑨受付業務に関する書類の準備、管理及び保管に関すること。
- ⑩診療内容に関する医師等への問合せ、確認及び調整に関すること。
- 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こと。
- 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こと。
- ⑬患者満足度調査に関すること。
- ⑭その他、外来患者応対に関すること。

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こと。
- 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こと。
 - 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こと。
 - ④がん検診等の各種検診の案内に関すること。

- ⑤初診・紹介状受付業務との連携に関すること。
- 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その他、諸法制度に係る業務に関すること。

(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こと。
 - 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こと。
 - ③依頼した各種診断書及び証明書の進捗管理に関すること。
 - 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こと。
 - ⑤各種診断書及び証明書料金の計算及び請求に関すること。
 - ⑥初診・紹介状受付業務との連携に関すること。
 - ⑦診療録等個人情報開示請求の受付に関すること。
 - ⑧産科医療保障制度申込書の受付に関すること。
 - 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こと。
 - ⑩その他、文書作成に係る業務に関すること。

3. 患者サポート部門

(1) 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その他のインターネット予約の拡大への対応に関すること。
 - ④がん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。
 - ⑤死亡患者の予約の取消しに関すること。
 - ⑥患者基本情報及び保険情報の確認に関すること。
 - 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地域医療機関からの F A X による診療・検査の予約・回答、診療科との調整に関すること。
 - ⑩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こと。
 - ⑪その他、患者の診療予約に関すること。

(2) 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 時まで

- 【業務内容】
- ①地域医療機関からの電話応対に関すること。
 - 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こと。
 - ③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

取込みに関すること。

- ④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こと。
- ⑤地域医療機関との貸借品（プレパレート、フィルム等）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その他、地域医療機関との連携に係る業務に関すること。

（3）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。
 - 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入院申込書の記載内容の確認、受付に関すること。
 - ⑥入院案内等入院関係書類の整理に関すること。
 - 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その他、入院受付に関すること。

4. 入院部門

（1）面会受付業務

【業務場所】 面会受付窓口

【業務時間】 午前 8 時30分から午後 5 時まで

- 【業務内容】
- ①面会者（荷物の受渡しを含む）の受付及び案内に関すること。
 - ②手術及び退院のための付添い者の受付及び案内に関すること。
 - ③来院受付票及び面会者証の回収及び準備に関すること。
 - ④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。
 - ⑤その他、面会受付に関すること。

（2）入院費計算業務

【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

2 階：救命救急センター

3 階：3 東病棟（ICU、HCU含む）、手術室

4 階：4 東病棟（HCU含む）、4 西病棟（NICU含む）

5 階：5 東病棟、5 西病棟

6 階：6 東病棟、6 西病棟

7 階：7 東病棟（救命救急センター、HCU含む）、7 西病棟

【業務時間】 午前 8 時30分から午後 5 時まで

【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入院受入時の患者の身体計測（身長・体重・その他の入院時に測定が必要なもの）及びリストバンドの装着に関すること。

③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。

④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。

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各種診断書及び証明書の進捗状況の確認に関すること。

⑦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。

⑧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。

⑨DPC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。

⑩DPC関連帳票類の確認及び回付に関すること。

⑪入院、転入、転科に係る帳票類の作成及び提出に関すること。

⑫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。

⑬入院の診療過程において発生した書類の電子カルテへの取り込みに関すること。

⑭病棟業務に関する書類の作成補助、準備、管理及び保管に関すること。

⑮病棟日誌の作成支援・確認に関すること。

⑯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。

⑰面会者の受付及び案内に関すること。

- ⑱窓口等の整理整頓及び病棟掲示物の管理に関すること。
- ⑲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。
- ⑳ナースステーションの事務消耗品の管理及び酸素ボンベやカーテンなどの病棟使用備品の発注・管理に関すること。
- ㉑特別入院室希望患者に対する同意書の説明及び記入に関すること。
- ㉒病棟郵送物の準備・発送に関すること。
- ㉓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 時まで

- 【業務内容】
- ①DPCにおける傷病名及び診断群分類に関すること。
 - ②DPC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。
 - ④D、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。
 - ⑥DPC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) 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電子カルテへの取り込みに関すること。
 - 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及び管理に関すること。
 - 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電子カルテ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。

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の薬剤科と患者間の調整及び薬の受渡しに関すること。
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紹介状持参の救急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込みに関すること。
⑫緊急手術時の各種作成書類の電子カルテへの取り込みに関すること。
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郵便物等の受領に関すること。
⑮電話交換に関すること。
⑯夜間・休日における入院受付及び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。
⑰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休日退院患者の入院費の計算及び請求並びに収納に関すること。
- 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

- (ア) 診療報酬請求業務に関するスケジュールの作成及び本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

- (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点検に関すること。
- (イ) 診療報酬明細書の医師への点検依頼及び点検後の処理に関すること。
- (ウ) 診療報酬明細書の点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こと。
- (エ) 会計情報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。
- (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こと。
- (カ) その他、診療報酬明細書の点検及びその処理に関すること。

③査定・返戻等

- (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こと。
- (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こと。
- (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こと。
- (エ) 返戻された診療報酬明細書の管理に関すること。
- (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、報告に関すること。
- (カ) その他、査定・返戻等に関する調査及び分析に関すること。

④請求内容等分析

- (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こと。
- (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こと。

(ウ) 査定・返戻の分析結果に基づいた改善方法等の立案、実施に関すること。

- 【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点検並びに対策を行うこと。
- 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点検並びに対策を行うこと。
- 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こと。
- 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こと。
- ⑤医師等医療従事者に対し、レセプト点検及び査定・返戻分析結果を踏まえた算定内容指導を実施すること。
- ⑥本病院に対して、請求・査定状況の分析結果を踏まえた収益増加に繋がる具体的提案を行うこと。

(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時まで

- 【業務内容】①外来患者の前日診療費及び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こと。
- ②納付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こと。
- 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こと。
- 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こと。
- ⑤未収患者への臨戸徴収の協力に関すること。
- ⑥未収金案内等の不達の場合の住民票公用請求に関すること。
- ⑦その他、未収金の未然防止又は管理等に関すること。
- 【留意事項】①本病院と連携し、適正に未収金対策に関する業務を行うこと。
- ②未収金発生の未然防止に積極的に取り組むこと。
- 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し、医事課に報告すること。

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	従事者の氏名、生年月日、常勤等区分、配置部門、経験年数	任意	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氏名、生年月日、常勤等区分、配置部門、経験年数	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、職制	任意	従事者の配置前
6	持ち込み機器一覧 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	任意	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
27	業務改善計画書	個人情報保護及び秘密の保持に関する事故または、業務の実施に支障をきたすおそれのある事故の内容、発生理由、業務改善方法	任意	事故発生日から 5 営業日以内
28	その他の報告書	業務報告以外の報告事項	任意	報告事項発生時に随時
29	事故等発生報告書	業務の実施に支障をきたすおそれのある事故内容	任意	報告事項発生時に随時

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としたもののうち、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 またはスマートフォン	○		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	○		保険請求に関するものに限る
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して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	4		
	外来会計業務	10		* 経験年数に関する要件有り
	外来クラーク業務	24		
諸法・文書部門	諸法業務	4		* 経験年数に関する要件有り * 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。 * 文書受付業務は初診・紹介状受付業務及び患者情報等登録業務の人工に含む。
	文書受付業務	0		
患者サポート部門	予約センター業務	3		
	医療連携業務	2		
	入院受付業務	2		* 面会受付業務を含む。
入院部門	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		2		
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
	スキャンセンター業務	4		
夜間・休日部門	休日受付・会計業務	4		* 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。 * 休日には休日退院患者向けに入院会計計算の対応が可能な配置にすること。
	夜間受付・会計業務	4		
部門共通業務	診療報酬請求業務	4		
	未収金管理業務	2		
合計		95		* 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。