

蒲郡市民病院医事業務仕様書

本仕様書は、蒲郡市民病院における医事業務委託において、医事業務が円滑かつ安定して行われることを目的として定めるものである。

この仕様書に定めない事項については、委託者（以下、「発注者」という）と受託者（以下、「受注者」という）の協議の上、別に定めるものとする。

1. 作業場所

愛知県蒲郡市平田町向田 1 番地 1 蒲郡市民病院

2. 業務要員

- (1) 受注者は、受託業務内容及び業務量に応じた必要な人員を常駐させることとする。
- (2) 受注者は、医事業務に関する知識を持ち診療報酬請求業務に精通し、患者サービスにおいて十分対応できる者で必要な知識を習得している者を従事させることとする。

3. 業務日及び業務時間

- (1) 時間外業務以外の業務については、次の時間を基準とする。
 - ア 午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分まで
 - イ 業務時間に関わらず、病院業務に支障のないように運用すること。
 - ウ 人間ドック事業については、午前 8 時から午後 5 時までとする。※病院運営により一部事業の業務時間を変更する必要がある場合には、実施前に受注者と協議し、決定するものとする。
- (2) 時間外業務については、休業日及び休業日以外について次の時間を基準とする。
 - ア 休業日以外は、午後 5 時 30 分から翌日午前 8 時 30 分まで
 - イ 休業日は、午前 8 時 30 分から翌日午前 8 時 30 分まで
 - ウ 土曜日における人間ドック事業の業務時間は、発注者が指定する土曜日において午前 8 時から正午までとする。※発注者は、人間ドック事業の土曜日の実施日については、あらかじめ受注者に書面で通知すること。
- (3) 休業日

- ア 日曜日
 - イ 土曜日
 - ウ 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
 - エ 12月29日から翌年1月3日までの日（ウに規定する休日を除く。）
- ※ 救急外来に係る受付及び会計等は除く。

4. 委託業務の項目

- (1) 受付窓口業務
- (2) 健康診断受付業務
- (3) 人間ドック事業
- (4) 外来会計業務
- (5) 入院請求業務
- (6) 収納・未収業務
- (7) 患者支援センター業務
- (8) 診療情報管理室業務
- (9) 診療報酬請求業務
- (10) 救急外来受付会計業務
- (11) 病棟クラーク業務
- (12) スキャンセンター業務
- (13) 業務管理業務
- (14) 図書業務
- (15) 手術室業務
- (16) 薬局業務
- (17) その他

5. 委託業務の基本運用方針

- (1) 病院機能の維持
 - ア 医師、看護師、コメディカル・スタッフ等の業務が円滑に実施できる環境を常に維持すること。
 - イ 医師、看護師、コメディカル・スタッフ等が業務に専念できる環境を提供すること。
 - ウ 医師、看護師、コメディカル・スタッフ等が状況に応じた的確な判

断ができるように情報の共有を徹底すること。

エ 医師・看護師などの働き方改革や病院運営の効率化を推進するために、業務における課題や改善点について各部署において常に検討、提案をすること。

(2) 患者満足の確保

ア 患者や来院者の満足を確保すること。

イ 患者目線に立ち、明るく礼儀正しい接遇態度を取ること。また、必要に応じて正確かつ分かりやすい説明・案内をすること。

ウ 患者や来院者からのクレームについての初期対応を行うこと。必要がある場合は、担当部署の病院職員へ速やかに報告をすること。

エ 患者や来院者から聞いた意見や苦情は、病院に速やかに報告するとともに改善案を関係部署と検討し、患者の満足度向上に寄与すること。

(3) 適正な医業収益の確保

ア 適正な医業収益の確保に向けて強化を図ること。さらに、請求漏れ防止や査定減対策などの充実を図ること。

イ 適正な請求を行うために診療部門と連携し、請求漏れへの対応を講じるとともに、期日までに診療報酬請求を完成させること。

ウ 未収金対策等について、病院職員と連携の上、未収金の削減に努めること。

(4) その他

ア 業務の実施にあたっては、法令・条例・規則・要綱を順守し、誠実に取り組むこと。

イ 業務は、別に定める業務マニュアルに従って実施するとともに、現場責任者をはじめとした指導者による基礎知識の習得状況などの確認やフォローアップを行うこと。

ウ 病院機能や届出等の各種監査行われる場合には、病院職員とともに対策支援にあたること。

エ 業務を安定的に運営するための人員確保、各種研修やトレーニング、適正を考慮した人員配置、業務改善提案についての支援を行うこと。

オ 非常時や災害発生時に備えた防災マニュアルを病院とともに整備すること。

6. 委託業務の詳細事項

委託業務の主な事項については、次のとおりとする。

(1) 受付窓口業務

- ア 新規・再来・紹介患者受付
 - ・ 診察申込票の受理及び内容確認
 - ・ 紹介状の有無の確認
 - ・ 紹介患者対応及び案内
 - ・ 保険等資格確認
 - ・ 患者登録
 - ・ 診察券の発行及び交付
 - ・ フロア案内
 - ・ 電話対応、各種問い合わせ対応
- イ 自動再来機受付
 - ・ 自動再来受付機操作説明
 - ・ 患者受診説明
 - ・ フロア案内
- ウ 診療科（ブロック）受付
 - ・ 患者受付業務（到着確認）
 - ・ 紹介状の有無の確認
 - ・ 待ち時間等の案内
 - ・ 保険等資格確認
 - ・ フロア案内
 - ・ 電話対応、各種問い合わせ対応
 - ・ 忘れ物・落とし物対応
- エ その他（画像診断・臨床検査・生理検査・リハビリテーション）
受付
 - ・ 患者受付業務（到着確認）
 - ・ 検査のふりわけ、誘導、待ち時間等の案内
 - ・ シーツ、検査着等の補充
 - ・ 業務運用の作成・管理支援
 - ・ フロア案内
 - ・ 電話対応、各種問い合わせ対応
- オ 書類センター
 - ・ 書類作成依頼受付

- ・ 医師等への書類作成依頼、書類作成支援及び回収
 - ・ 作成済み書類の患者への交付
 - ・ 個人情報開示請求の受付
 - ・ 各保険会社等よりの問い合わせ対応
- カ 総合受付コンシェルジュ及びアテンダント
- ・ 病院入り口などにおいて、患者への対応（車椅子への補助など）
 - ・ 再来機、外来受付などへ患者の動線誘導
 - ・ 診療費後払いサービス対応
 - ・ 患者からの問い合わせへの対応
- (2) 健康診断受付業務
- ア 健康診断
- ・ 患者受付及び案内
 - ・ 電話対応、各種問い合わせ対応
 - ・ 診療会計及び請求書の発行
- イ 予防接種
- ・ 患者受付及び案内
 - ・ 電話対応、各種問い合わせ対応
 - ・ 診療会計及び請求書の発行
 - ・ 市町村等への請求業務
- ウ 妊婦・乳児健診
- ・ 患者受付及び案内
 - ・ 電話対応、各種問い合わせ対応
 - ・ 診療会計及び請求書の発行
 - ・ 市町村等への請求業務
- エ 収納管理
- ・ 上記ア～ウにおける市町村等への請求診療費等の書類作成
- (3) 人間ドック事業
- ア 健診受付業務
- ・ 人間ドック（特定保健指導・脳ドックを含む）の新規・変更予約受付
 - ・ 健診案内発送
 - ・ 受診者の受付・案内・説明
 - ・ 電話対応、各種問い合わせ対応
- イ 健診情報等管理業務

- ・健診システムへの受診者情報・保険者情報登録
- ・保険等資格確認
- ・健診結果等データ入力
- ・健診結果の点検
- ・健診結果の送付（受診者・保険者）
- ・健診結果（紙・電子データ）の管理
- ウ 健診料金請求業務
 - ・健診会計及び請求書の発行
- エ その他
 - ・忘れ物・落とし物対応
 - ・業務運用の作成・管理支援
 - ・各種業務報告
 - ・各種監査支援対策
 - ・各種クレーム処理
- (4) 外来会計業務
 - ア 外来診療費算定
 - イ 診療内容の疑義確認（関連部署）
 - ウ 診療内容等に関する患者問い合わせ対応
 - エ 未収金の有無確認及び徴収担当者への連絡
 - オ 外来請求書及び診療明細書の発行
- (5) 入院請求業務
 - ア 入院診療費算定（2病棟以上）
 - イ 診療内容の疑義確認（関連部署）
 - ウ 診療内容等に関する患者問い合わせ対応
 - エ 未収金の有無確認及び徴収担当者への連絡
 - オ 入院請求書及び診療明細書の発行
 - カ 出産育児一時金直接支払制度請求書作成業務
 - キ D P C 関連業務
 - ク 保険等資格確認及び入院関係書類の整備
 - ケ 電話対応、各種問い合わせ対応
 - コ 入院患者に関する問い合わせ対応
- (6) 収納業務
 - ア 自動精算機
 - ・自動精算機操作補助

- イ 窓口収納
 - ・ 窓口における診療費の現金収納
 - ・ 窓口における診療費のクレジットカード納付又はキャッシュレス決済対応
 - ・ クレジット納付等管理
- ウ 収納金等管理
 - ・ 収納金管理
 - ・ 釣銭管理
- エ 収納金の引継ぎ
 - ・ 企業出納員への収納金の引継ぎ
- オ 未収業務
 - ・ 未収患者連絡及び徴収
 - ・ 納付相談対応
 - ・ 未収金管理
- (7) 患者支援センター業務
 - ア 開業医への返書発送
 - イ 紹介、逆紹介率等統計の作成
 - ウ 紹介状、診療情報等スキャナ業務
 - エ 紹介患者受付・案内
 - ・ 紹介状持参患者の受付
 - ・ 診療情報等のスキャナ業務
 - ・ 診療科への案内
 - ・ 保険等資格確認
 - オ 入院患者受付
 - ・ 予約入院患者受付
 - ・ リストバンド発行
 - ・ 入院説明及び提出書類の管理
 - ・ 入院病棟への案内
 - ・ 面会者の病棟案内（オンライン面会の予約・受付等を含む）
- (8) 診療情報管理室業務
 - ア 退院患者データ入力
 - イ サマリの点検・整理
 - ウ 診療記録の点検
 - エ 診療内容の疑義確認（関連部署）

(9) 診療報酬請求業務（自賠、労災、自費含む）

ア 入院・外来診療報酬明細書及び請求書業務

- ・診療報酬請求明細書の点検・修正・集計
- ・返戻、査定防止対策
- ・診療報酬請求算定に関する問い合わせ及び疑義解釈業務
- ・交通事故関連請求業務
- ・明細書作成及び診断書等の作成依頼
- ・保険会社等との連絡調整
- ・労災、公災関連請求業務
- ・労働基準監督署等との連絡調整

イ オンライン請求業務

- ・「U K E」ファイル作成及び点検
- ・レセプトデータ試送及び本送

ウ 査定結果分析・対策業務

- ・支払基金及び国保連合会別査定結果表の作成
- ・査定調定表及び各種分析表作成
- ・査定結果原因及び内容分析（医師対応、事務対応別）
- ・査定対策内容報告

エ 診療報酬改定や社会保障制度改革等への対応

- ・診療報酬改定に伴う情報収集及び分析
- ・診療報酬改定に伴う研修会（職員含む）の実施

オ 診療報酬精度管理

- ・診療報酬精度向上に関する取組

カ その他

- ・診療報酬明細書関連業務
- ・返戻・再請求診療報酬明細書処理
- ・診療報酬明細書関連問い合わせ対応

(10) 救急外来受付会計業務

日常業務と同様に、上記(1)の受付窓口業務（書類センター・入退院受付及び総合受付コンシェルジュを除く。）・上記(4)の外来会計業務・上記(6)の収納・未収業務を行う。

ア 時間外患者の受付

イ 入院患者の受付

- ウ その他来訪者の対応
- エ 面会者の病棟案内
- オ 来院者への院内案内
- カ 電話対応、各種問い合わせ対応
- (11) 病棟クラーク業務
 - ア 入院患者の受付
 - イ 入院患者案内
 - ウ 入院時オリエンテーション業務
 - エ 手術・検査等書類の点検・整理補助
 - オ 保険等資格確認
 - カ 電話対応・各種問い合わせ対応
 - キ 入院患者に関する問い合わせ対応
- (12) スキャンセンター業務
 - ア 電子カルテスキャン業務
- (13) 業務管理業務
 - ア 委託業務の統括及び監督
 - イ 各種業務報告
 - ウ 病院職員・関連部署等との連絡・調整
 - エ 医事業務に関する情報収集
 - オ 業務運用の作成・管理
 - カ 各種クレーム対応
 - キ 各種会議・委員会への参加
 - ク 忘れ物・落とし物対応
- (14) 図書業務
 - ア 文献等の検索・取り寄せ・整理
- (15) 手術室業務
 - ア 使用薬剤、使用材料等の確認
- (16) 薬局業務
 - ア 事務的作業補助
- (17) その他
 - ア 愛知県救急医療情報システムの管理
 - イ 休日・夜間等における災害発生時の緊急連絡
 - ウ 各種監査支援対応
 - エ 非常時における病院業務支援対応

7. 業務体制

(1) 管理責任者

ア 管理責任者の配置

- ・管理責任者は病院に常駐とする。
- ・管理責任者が業務に従事しない場合には、それと同等の能力者を配置すること。

イ 管理責任者の責務

- ・指揮命令系統を明確にし、必要な作業指示、監督・指導、業務連絡等が円滑に行えるようにすること。
- ・医事業務の趣旨をよく理解し、患者サービスの向上や円滑な業務運用に取り組むこと。
- ・業務従事者を統率し、常に教育・研修を行うことにより知識の向上を図ること。
- ・発注者が開催する会議等において適切な助言や支援を行うこと。
- ・受注者が実施する研修や勉強会について事前及び事後報告を行うこと。
- ・受注者は年初において事業計画を作成し、業務報告（月次・年次）を行うこと。

(2) 業務従事者

ア 業務責任者の配置

- ・業務受託者は、業務を行うにあたって必要な人員の従事者を確保・配置すること。
- ・業務受託者は、業務の繁忙時においても質の低下を招かないようにすること。

イ 業務責任者の責務

- ・担当業務をよく理解し、円滑かつ適正な業務の遂行に取り組むこと。
- ・患者に対しては親切かつ丁寧な対応を心掛けること。
- ・医療従事者として求められる倫理観をもって業務に取り組むこと。

8. 個人情報保護・秘密保持

(1) 個人情報保護の取り扱い

業務受託者並びに管理責任者及び業務従事者は、業務上知り得た個人

情報について、「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」により取り扱うこと。

(2) 個人情報保護の教育・研修

個人情報保護の教育・研修に取り組むこと。

(3) 秘密の保持

業務受託者並びに管理責任者及び業務従事者は、業務上知り得た業務内容及び秘密を他に漏らさないこと。

9. 業務計画及び業務報告

(1) 受注者は、定期的に業務の遂行について、適正に処理されているかの点検を行うとともに、発注者に対して、報告書を提出すること。

(2) 発注者は、業務改善が必要と判断した場合には、受注者は速やかに改善報告書を提出すること。

(3) 受注者は、年初において事業計画を作成し、業務報告（月次・年次）を行うこと。

(4) 受注者は、委託業務の実施体制に変更が生じた場合には、速やかに書面にて報告すること。

(5) 受注者は、実施する研修や勉強会について事前計画及び事後報告を行うこと。

10. 緊急時、災害発生時の対応

(1) 緊急時に万全な対応がとれるよう、連絡網の整備を含め、備えをしておくこと。

(2) 院内の事故やトラブル発生時に、迅速かつ適切な対応をとること。

(3) 災害発生時や非常時に、適切な対応をとること。

(4) 緊急時や臨時のサービス提供が必要な場合は、誠実かつ速やかに対応すること。

11. 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・資料等については、発注者が受注者に貸与する。

(2) 適正管理

受注者は、発注者より貸与されている備品・資料等については、適正に使用されなければならない。

1 2 経費負担区分

委託業務の遂行に必要な経費の負担区分は、次のとおりとする。

区 分	発注者	受注者
事務室、更衣室	○	
備品（机・椅子・書棚等）	○	
コンピューター機器及び運用費	○	
光熱費（水道料金・電気料金・ガス料金等）	○	
通信運搬費（電話・ファックス・インターネットの設置及び料金・郵便料金・切手代・宅配便）	○	
収納業務に係る委託料、手数料（クレジットカード納付等）	○	
消耗品費（事務用品等）	○	
印刷製本費（請求書・帳票類）	○	
労務費（福利厚生費・健康診断費・被服費等）		○
教育研修費（診療報酬請求関連等の書籍費）		○