

# 豊後大野市民病院 窓口・外来医事業務委託仕様書

## 第1 総則

### 1 目的

この仕様書は、豊後大野市民病院（以下「発注者」という）における窓口、外来医事業務、またそれに関わる診療情報入力及び診療報酬請求等、医事業務等の円滑な遂行と効率的な運用の為、医事業務を受託する事業者（以下「受注者」という）へ委託する業務内容、業務に必要な事項等を明記し、履行することを目的とする。

### 2 業務名称

令和2・3年度豊後大野市民病院 窓口・外来医事業務委託

### 3 委託期間

令和2年4月1日から令和4年3月31日までの2年間とする。

### 4 実施場所・履行場所

業務の実施場所は、豊後大野市民病院とする。

### 5 受注者の従業員の配置等

- (1) 受注者は、医事業務を速やかに処理できるよう受注者の従業員（以下、従業員という）を適正に配置し、指導監督を行い、計画的に事務処理を行う。
- (2) 受注者は、従業員を交替させるときは、医事業務の遂行に支障が生じることのないよう努める。
- (3) 発注者は、従業員のうち不適格な者があると認めたときは、受注者に当該従業員に対する教育指導その他改善を要求することができる。また、発注者は病院および患者等に対し不利益となる又は危害を加えるような当該従業員は、受注者に対し交替を求めることができる。
- (4) 受注者は、従業員に変更があった場合には、書面をもってその旨を発注者へ通知するものとする。

### 6 業務主任担当者

- (1) 受注者は、受託業務の遂行にあたり、業務主任担当者を選任し、次に掲げる職務を行わせる。
  - ア 従業員の配置及び業務上の指揮命令
  - イ 従業員の労務管理

ウ この契約の履行に関する発注者との連絡及び調整

- (2) 受注者は、受託業務を管理する責任者として常に業務主任担当者を配置しておくこととし、書面をもって発注者へ通知する。これを変更した場合も同様とする。
- (3) 発注者は、この契約の履行に関する指示は、受注者の選任した業務主任担当者に対して行う。
- (4) 受注者は、業務主任担当者が休日等により不在の場合は、予めその代理者を選任し代理者を発注者に報告する。
- (5) 受注者は、発注者が定める医療安全管理対策マニュアルを遵守し、受注者の責任でインシデント・アクシデント又はクレームが生じた場合、業務主任担当者は速やかに発注者に文書で報告し、発注者と連携してその後の対策に努める。

## 7 業務報告

- (1) 発注者、受注者は各月の業務完了報告と共に定例会を開き、業務の現状、問題点、改善点等の情報交換、共有を行う。
- (2) 受注者は、情報の漏えい、滅失、毀損等事故の発生その他の理由により医事業務の遂行に支障が生じたとき又は生ずるおそれがあると認めたときは、適切な措置を講ずるとともに、直ちにその内容、程度、処理した事項、その他必要な事項について発注者に文書で報告し、その対処について発注者の指示を受けるものとする。
- (3) 発注者は、前号の報告があった事故等について、適切な説明責任を果たす必要があると認めたときは、当該事故等の公表をすることができる。

## 8 処理状況の調査

発注者は、委託業務の処理状況について随時調査し、受注者に必要な報告を求めるとともに、委託業務の実施について適切な措置をとらせることができる。

## 9 業務の品質管理

- (1) 診療報酬明細書（以下「レセプト」と言う。）による請求に際し、厳密な内容確認と正確な内容記載をもって実施するものとし、減点や返戻を未然に防止するとともに、常に高い効果を発揮できるように努める。
- (2) 請求可能な診療行為、不可能な診療行為を明確にし、病院職員に情報提供を行う。
- (3) 診療報酬・介護報酬が改定された場合、その内容を速やかに把握するとともに、改定内容について病院職員に情報を提供するほか、研修を行う。
- (4) 予防接種料金や健康診断料、自費診療等保険外診療の徴収については、関係機関からの情報を的確に入手し、また発注者と連携を図り発注者が定める方法により適切に請求する。
- (5) 受注者は、診療費や健康診断料等の詳細について、患者やその関係者等から説明の

求めがあった場合は正確かつ納得するに価する内容で、その求めに応じること。

- (6) 受注者は、従業員の勤怠管理を行い、問題のある従業員については改善・指導を行う。
- (7) 受注者は、従業員に対し、医療制度の概要・病院の組織・診療報酬制度等、業務を遂行するために必要な研修について計画的に実施する。

#### 1 0 患者サービスの向上

患者に満足される接遇態度をとること。

- (1) 患者を待たせないこと。
- (2) 丁寧な接遇態度をとること。
- (3) 患者からの的確な情報を得て、必要な情報提供や説明を丁寧に行うこと。
- (4) 患者等の対応については適切な接遇に努め、相手の立場に立ち、医師、看護師その他の病院職員と相互に協力すること。

#### 1 1 院内研修会等への参加

受注者は、業務を効率的に遂行するため、従業員の教育・研修に努める。また院内で行われる各種委員会のうち、発注者が指示する委員会・研修会等に参加するとともに、その他の委員会および研修会等に可能な限り従業員を参加させるよう努める。

#### 1 2 業務マニュアルの作成および遂行

受注者は、受託後速やかに医事業務マニュアルを作成し、発注者に対して提示し承認を受けること。承認後は、医事業務マニュアルに基づき、従業員独自の判断や作業内容に偏ることなく業務を遂行する。業務を変更した場合も同様とする。

#### 1 3 改正・改善・調査等の支援

- (1) 受注者は、受託業務に関連する法令等の改正がある場合、これに伴う支援をする。
- (2) 受注者は、診療報酬改定の内容について病院職員に情報を提供するほか、研修を行う。
- (3) 受注者は、医事システムに関連するシステム改修（診療報酬改定・制度改定等）が必要な場合、これに伴う支援をする。
- (4) 受注者は、他の医療機関等により調査依頼のある場合はこれに伴う支援をする。また他医療機関等受診において、その請求については発注者の不利益にならないよう留意し相手方と調整した上で請求する。また、発注者へその内容を報告する。

#### 1 4 引継

受注者は、受託後速やかに作成し発注者より承認を受けた医事業務マニュアルに基づき、

前の受注者より業務の遂行に必要な引継を受け、この契約を開始する。この契約の履行期間満了又は解除に伴い受託業務を終了するときは、医事業務マニュアルを発注者に引き渡すとともに、電算使用手順・作業内容等の業務の遂行に必要な引継を次の受注者へ漏れなく行うほか、この仕様の履行に関して必要とするものを引き渡し、業務の開始や遂行に支障を生じさせないこと。

#### 1.5 施設等利用及び物品貸与等

- (1) 発注者は、その施設、設備及び備品等について、受注者の業務遂行上必要な範囲内で受注者に貸与し又はその使用を許可する。
- (2) 受注者の業務遂行上必要な消耗品は、すべて受注者の負担とする。
- (3) 受注者は、発注者に帰属する業務の遂行に必要な原案資料等を借り受けた場合、適正な管理をする。

#### 1.6 従業員の配置

受注者は、業務を遂行するにあたり、労働基準法等の法令を遵守し、業務量・業務処理スケジュール等に応じて適正な能力を有する従業員及び人員数を配置すること。配置人員での業務遂行に支障があると認められた場合や受託業務内容において発生する不測の業務に対し、速やかに、配置人員の変更や増員など適正な配置と柔軟な対応に努めること。

#### 1.7 規律維持

- (1) 病院事業管理者・豊後大野市・大分県・厚生労働省及び関係省庁の取り決める関連法規・条例・規則等を遵守すること。
- (2) 受注者は、従業員への教育指導に万全を期し、秩序規律及び風紀の維持に努める。
- (3) 従業員は清潔な身なりに気をつけ、制服、名札を常に着用すること。ただし、制服は受注者にて用意するものとする。

#### 1.8 名義変更等の届出

受注者は、名称、代表者名、所在地等に変更があった場合は、速やかに書面をもってその旨を発注者へ通知すること。（「豊後大野市物品製造等競争入札参加資格」の変更申請も行うこと）

#### 1.9 感染防止

日頃より、衛生管理に注意し、感染予防を意識し、感染拡大防止に努めること。また、従業員に感染拡大防止のための予防接種を受けさせるものとする。その費用については、受注者の負担とする。

## 20 協力

受注者は、発注者が施設管理運営上必要であるとして実施する避難訓練、消防訓練等の事業について、発注者から参加要請があったときは、受託業務の遂行に支障が生じない範囲で協力すること。

### 21 災害等緊急時の対応

- (1) 災害時等には、病院職員と連携して対応すること。
- (2) 自然災害やコンピュータシステムの故障等の緊急事態には災害マニュアルに基づき対応すること。
- (3) 医事システム等の運用に伴い、一部業務において一定の期間に限り発生する業務については、その履行に際し支障のないよう調整をすること。

### 22 その他

- (1) 建物・設備等の破損、異常の発見、事故等が生じたときは、直ちに報告すること。  
なお、受注者の責めに帰する理由により、修理の必要が生じたときは、発注者と協議のうえ修理を行うこと。
- (2) 不必要な照明の消灯、必要以上の冷暖房の抑制、個人情報保護の範囲内にある紙面の再利用等、エネルギーや資源の節約に努めること。
- (3) 本仕様書に記載のない業務は、発注者と協議のうえ必要と認められたものについて実施すること。

## 第2 委託業務事項

### 1 総括業務

窓口、外来医事業務における調整・調査・報告などの総括的な業務を確実にを行い、業務を安定して稼働するよう努めること。

### 2 受付業務

外部から病院への受入れ口として、来訪者や、電話問い合わせなどの、第一接遇者であるという意識を持ち、医療機関として適切な、信頼に値する対応を円滑に行うこと。

- (1) 窓口対応業務
- (2) 病院代表電話受付対応業務

業務の場所は、窓口・外来医事会計業務と同じエリアの1スペースとする。

- (3) 各種書類等受付業務

患者等の申込文書についての的確に受付し、必要に応じて書類作成ツールへ登録して、関係部署へ引き継ぐ。また、公費の請求情報など、患者が必要として申込む証明書類等について、適宜、発行する。

作成については期限を守り、他部門から受取後は、速やかに申込者へ交付する。

### 3 外来業務

外来診療業務を円滑に遂行するために、受付登録、保険資格確認、各部署への案内、計算、会計業務等につき、次の事項を行うこと。なお、遂行にあたっては、他部門との連携に留意し協働して滞りなく進めること。

#### (1) 受付業務

電子カルテ、医事コンピュータシステムを使用し、外来患者の受付処理を行う。保険情報など必要事項の確認を行い、適切かつ円滑に他部署への情報提供を行う。

#### (2) 書類受付業務

診療に関する、院内で発生する書類、外部からの医療情報など、各種文書類を的確に取扱う

#### (3) 受付案内業務

他部門への誘導を適時、的確に行う

#### (4) カルテの抽出及び搬送業務（必要時のみ）

#### (5) 外来診療費計算業務

#### (6) 各種保険、診療費に対する問合せの対応

#### (7) 忘れ物取り扱い業務

来訪者の忘れ物については、忘れ物の伝票記入と一時保管（二ヵ月分）を行うこと。

#### (8) 館内アナウンス

#### (9) 検診及び予防接種等の外来予約受付業務

### 4 会計業務

#### (1) 会計窓口における現金收受

#### (2) 振込入金者の確認業務、領収書の発行・送付

#### (3) 支払い保留者への債務確認書記載依頼

#### (4) 訪問看護費の預かり、病院提出

#### (5) 窓口現金の総括処理及び報告

外来診療日は必ず日ごとに総括処理を実施し、高額の現金は金融機関への預け入れを行うこと。

### 5 未収金整理業務

患者の窓口負担金等の支払遅延で収納されていない未収金についての納入通知書の発行等により、未収金を抑制するために次の事項を行うこと。

#### (1) 外来患者及び退院時の未収金の確認及び請求

#### (2) 未収金の納入通知書の発行と送付

- (3) 電話による未収金の連絡（当日分又は金額変更の都度）
- (4) 未収金の入金登録業務（システム処理）
- (5) 未収登録者の患者基本情報の確認及び修正入力業務
- (6) 未収金整理簿の補完作成・管理（催告状況、入金記録、対応記録等）
- (7) 未収登録者に対する未納のお知らせ、納入通知書の作成・送付（毎月一回以上）、宛名書き、入金管理、問い合わせ対応とその記録
- (8) 未収登録者の窓口対応（納入催促、半期督促、債務確認書・分納計画書作成依頼）

## 6 カルテ管理業務（個人ファイル管理業務を含む）

カルテ運用及び当院個人ファイル管理規程の定めによる個人ファイル管理が円滑に行われるよう、次の事項を行うこと。

- (1) 個人ファイルホルダー作成
- (2) 各種紙文書情報の取り込み
- (3) カルテ紛失防止のためカルテ貸出先の管理（カルテ管理システム）
- (4) インアクティブカルテの整理
- (5) 個人ファイル貸出依頼票
- (6) 眼科紙カルテの所在管理業務（カルテ管理システム）
- (7) カルテの抽出及び搬送、回収、及び保管場所への返却

## 7 入院受付業務

入院の受付業務を円滑に行うために、案内、説明等、次の事項を行うこと。

- (1) 入院患者への入院説明業務及び準備
- (2) 保険証、限度額適用認定証類のコピー、情報確認並びに登録業務  
その内容は入院医事担当へ情報引継を速やかに行うこと。
- (3) 入院案内のパンフレット類の整理・管理
- (4) その他入院受付業務に関する手続き、確認、帳票の整理及び在庫管理

## 8 その他の請求業務

その他の請求業務として、次の事項を行うこと。

- (1) 予防接種事業（インフルエンザ・肺炎球菌・風疹等）への請求業務とその報告
- (2) 乳幼児健診、子宮がん健診の請求業務とその報告
- (3) 主治医意見書の関係機関・関係部署との連絡調整、請求業務とその報告
- (4) 他医療機関入院患者又は施設入所者の当院受診に関する診療費請求の調整、請求業務とその報告
- (5) 死体検案に関する警察への請求業務とその報告

第3 電子カルテ・医事会計システム等の管理及びマスター等運用サポートシステムを安定に且つ円滑に維持するための管理として、次の事項を行うこと。

(1) 運用管理及び端末機の管理

システムの運用については、病院システム管理者の指示に従い行うこと。必要な情報の共有や端末装置、印刷機器の操作、消耗品交換等行うこと。新規配置従業員に対する端末機操作指導も行うこと。

(2) 算定マスター等に関する更新

診療報酬改定時等医事算定マスターに関する情報、更新情報を把握し、的確に報告すること。

(3) 障害発生時の対応

システムの障害発生時、業務主任担当者は障害の状況を報告し、担当職員の指示を受けること

(4) 故障・破損時の対応

受注者の責めに帰する理由により、修理の必要が生じたときは、発注者と協議のうえで修理を行うこと。

第4 業務実施日及び実施時間

窓口・外来医事業務は、以下の時間とする。

午前8時から午後8時

診療時間内医事業務

診療時間内業務は、以下の時間にて行うこと。

外来稼働日午前8時から午後5時

診療時間外医事業務

診療時間外業務は、以下の時間にて行うこと。

外来稼働日午後5時から午後8時及び土日祝日午前8時から午後5時

診療時間外における業務を円滑に遂行するため、前記、第2 委託業務事項に規定する内容を適切に行うこと。

当直受付業務は、以下の時間にて行うこと。

土日祝日午後5時から午後8時

当直受付業務における業務は、夜間受付窓口にて実施し、救急患者受付業務、電話応対、債務確認書の記入依頼を基本とし、現金の取扱い等、夜間受付窓口では対応できない業務については行わない。

第5 診療報酬明細書作成及び請求業務

1 業務範囲

診療報酬明細書作成業務は、診療報酬請求業務の中でも最も重要な業務である。診療報

酬明細書作成業務等について、次の事項を行うこと。

- (1) 診療報酬審査機関（社会保険支払基金・国民健康保険団体連合会等審査機関）及び各診療科との連絡調整、疑義解釈の対応
- (2) 各審査機関提出期限に合わせ点検確認、集計業務を実施する。
- (3) 点検による修正業務については、システム処理事情を考慮し事前に実施する。
- (4) 月初めの短期間における負担の軽減を図るため、事前に点検を実施する。
- (5) 医師と点検日程調整
- (6) 診療報酬に関する調査・研究及び情報収集、また、その報告

## 2 外来レセプトの査定、返戻対策

査定、返戻対策は、診療報酬明細書と並んで、診療報酬請求業務の中でも重要な業務である。査定率低下等の対策について、次の事項を行うこと。

- (1) 査定、返戻事務改善診療報酬請求事務に関する業務
- (2) 査定、返戻レセプトの内容分析及び整理・集計
- (3) 査定されたレセプトの抽出、査定箇所の確認
- (4) 請求漏れ、返戻及び減点の防止対策の実施
- (5) 発注者へ書面による査定理由の報告
- (6) 査定・返戻結果の対応策の提出及び資料の配布
- (7) 返戻レセプト請求分の登録
- (8) 保留レセプトの発注者への報告
- (9) 返戻理由により対応策を講じ、改善の提案を行う
- (10) 突合点検結果連絡書に係る処方箋内容の確認

## 3 レセプト処理業務（作成、点検、確認、修正）

保険医療機関における請求業務としてレセプトは正確に作成しなければならない。一次点検・二次点検等について、次の事項を行うこと。

- (1) 一般医療保険・公費負担医療・諸法・交通事故・労働災害・公務災害・公害のレセプトを対象に処理をする。
- (2) レセプト作成に係るシステム操作、出力処理、レセプトプリンタの操作及びこれに付随する作業
- (3) レセプトの確認、仕分け処理（診療科別・外来診療分）
- (4) 未出力レセプトの有無のチェック
- (5) 事務一次点検（追加修正、不足病名の医師への確認補記）及び内容修正
- (6) 医師点検依頼・症状詳記作成依頼
- (7) 事務二次点検（医師点検に基づく内容修正）
- (8) 生活保護医療要否意見書及びその業務に関する事務

- (9) 公費負担のチェック及び医療費請求書の作成
- (10) レセプトの総括、診療報酬明細書の請求書作成
- (11) その他のレセプト保険請求関連事務
- (12) 審査機関の照会対応（算定内容については外来分のみ）
- (13) 再請求に対する査定レセプトの抽出（医師等の点検を含む）
- (14) 無資格者に対する電話の照会
- (15) 再審査請求とその結果の報告

#### 4 交通事故及び労災、公務災害の請求書作成、送付業務

交通事故・労災等に関しても、行った診療行為につき請求等の業務について、次の事項を行うこと。

- (1) 交通事故及び労災、公災の請求書の作成
- (2) 患者の診療報酬明細書を損害保険会社別に納入通知書を作成の上、損害保険会社に送付する
- (3) 患者別請求金額、請求年月日、受診状況を整理する。
- (4) 患者の診療内訳書と事業所別に請求書を作成

#### 第6 改善業務

職員との連絡調整や診療報酬改定、関係法令改正などについて、次の事項を行うこと。なお、新たに行う業務については、十分協議を行うとともに、疑義が生じた場合には、速やかに報告をし、指示を受けること。

- (1) 職員との連絡調整及び医事に関する院内会議への参加協力
- (2) 事務改善の検討、提案
- (3) 医事業務内容の改善
- (4) 伝票諸様式の改善（診療報酬改定に伴う様式変更を含む）
- (5) 診療報酬改定の対応
- (6) 健康保険法の改正への対応
- (7) 診療報酬改定内容の資料作成及び院内説明会対応

#### 第7 患者満足度調査業務

当院を利用する外来、入院患者を対象とした患者満足度調査をアンケート形式にて行い、アンケート様式の作成、結果の集計、分析、報告書の作成を行うこと。業務内容の詳細については「別紙：患者満足度調査業務仕様書」を参照。

## 第8 個人情報保護

### 1 定義

本仕様書で「個人情報」とは、受注者が受託業務を遂行するにあたって、発注者より預託された又は知りえた発注者が秘密として管理している情報であって、当該情報に含まれる氏名、年齢等によって個人を識別できるもの（当該情報だけ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、それによって個人を識別できるものを含む）をいう。

### 2 目的外利用の禁止

受注者は、委託業務にあたって、発注者から預託された個人情報は、発注者から受託した業務の目的でのみ使用するものとし、この利用目的の達成に必要な範囲を超えて取り扱わないものとする。ただし、以下に定める場合は、この限りでない。

- (1) 本人の同意がある場合
- (2) 法令に基づく場合
- (3) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- (4) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- (5) 国の機関もしくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力をする必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

### 3 受託業務での個人情報の取扱いについて

電子カルテ等システム上に保管若しくは印刷物等に印刷されたものや個人が特定できる情報を記載、保管したものの取扱いについては、個人情報保護法、豊後大野市個人情報保護条例・施行規則及び豊後大野市民病院個人情報保護規程に基づく取り扱いを厳守し、情報漏洩等の事故を起こさないこと。

## 第9 その他

本仕様書に記載のない事項及び内容について疑義が生じた場合は、発注者、受注者互いに誠意をもって協議し決定する。

別紙

## 患者満足度調査業務仕様書

### 1. 目的

当院を利用する患者様の当院に対する率直な意見をアンケート形式にて調査し、各部門の今後の更なる患者サービス向上と、業務改善へ利活用する。

### 2. 本業務の実施主体組織及び成果物等提出先

豊後大野市民病院 患者サービス向上委員会

### 3. 業務期間

本業務の調査期間及び調査報告書完成期限については、実施主体組織の患者サービス向上委員会との協議により取り決めることとする。

### 4. 業務内容

- ①アンケート対象区分及び調査件数      外来：200件      入院：100件
- ②アンケート項目      実施主体組織と事前協議にて決定
- ③アンケート様式の作成
- ④アンケート用紙の配布及び回収      入院分等一部発注者側対応については協議
- ⑤アンケート結果の集計、分析、報告書作成

### 5. その他

当仕様書に明記されていない事項についてはその都度別途協議する