

# 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）における窓口業務、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、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8・9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8年4月1日から令和10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) 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た適切な人員配置を行うこと。
- (2) 円滑な受託業務を遂行できるよう、適正な能力を有する受注者の従業員（以下、「従業員」という）を配置し、指導監督を行い、計画的に事務処理を行うこと。
- (3) 発注者に従業員の名簿を提出すること。また、従業員に変更があった場合には、速やかに書面にて発注者へ報告すること。
- (4) 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、速やかな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。
- (5) 従業員を交替させるときは、受託業務の遂行に支障が生じることのないよう努めること。
- (6) 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。

## 6 業務主任担当者

- (1) 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こと。
  - 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) 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と。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) 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発注者に報告すること。
- (5) 発注者が定める医療安全管理対策マニュアルを遵守し、受託業務においてインシデント・アクシデントの発生又はクレームを受けた場合、業務主任担当者は速やかに発注者に書面で報告し、発注者と連携してその後の対策に努めること。

## 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、業務遂行状況の報告、問題課題、改善方法等の情報交換、共有を行う。
- (2) 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書面で報告し、その対処について発注者の指示を受けること。
- (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) 病院の医療機能、病院理念、基本方針を理解し業務を遂行すること。また、これらに変更があった場合は適切に対応すること。
- (2) 診療報酬請求については厳密な内容確認による適正な請求を行い、減点や返戻、請求漏れを防止し、常に高い効果を発揮できるように努めること。
- (3) 診療報酬・介護報酬の改定情報を事前に収集し、適正かつ確実に対応すること。
- (4) 請求可能な診療行為、不可能な診療行為を正確に把握し、病院職員に情報提供を行

うと共に適切な請求を行うこと。

- (5) 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、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こと。
- (6) 診療費や保険適用外費用等の詳細について、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。
- (7) 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・指導を行うこと。
- (8) 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教育、研修を計画的に実施すること。
- (9) 毎月査定・返戻の分析を行いその内容を発注者に報告すること。また、定期的(年2回以上)に請求漏れの有無、誤請求のチェックを行い、その結果を発注者へ報告すること。
- (10) 医療制度、診療報酬制度及び公費医療負担制度等国や地方自治体等から発信される医事業務に必要な情報を速やかに確認し、従業員への周知及び発注者への情報提供を行うこと。
- (11) 医事業務関連システムを理解し、データ処理を迅速かつ正確に行うこと。
- (12) 制度に関する情報、発注者からの伝達事項等、業務の遂行に必要な情報共有が従業員間で迅速かつ正確に行われること。
- (13) 定期的に受託業務の遂行状況及び従業員の業務実施状況の自己評価を行うこと。

## 10 患者サービスの向上

患者等対し、適切な接遇態度で接すること。

- (1) 丁寧な接遇を心がけ、適切な対応を行うこと。
- (2) 患者を待たせないこと。
- (3) 傾聴による情報把握を行い、必要な情報提供や説明を丁寧に行うこと。
- (4) クレームや相談には、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し真摯に対応すること。
- (5) 定期的な研修等により接遇について研鑽を行うこと。
- (6) 苦情・クレームを受けた場合は内容、対応状況等について発注者に報告を行うこと。

## 11 院内研修会等への参加

院内で行われる各種委員会・研修会等のうち、発注者が指示するものに参加するとともに、その他参加を求める研修会等に可能な限り従業員を参加させるよう努めること。

## 12 業務マニュアルの作成および遂行

- (1) 受託後速やかに医事業務マニュアルを作成し、発注者の承認を受けること。

- (2) 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こと。
- (3) 業務を変更、または見直しを行った場合は速やかに業務マニュアルを改訂し、その都度発注者の承認を受けること。

#### 1 3 改正・調査等の支援

- (1) 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こと。
- (2) 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こと。
- (3) 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こと。また他医療機関受診等、相手方との調整による請求が発生した場合については発注者の不利益にならないよう留意すること。また、発注者へその内容を報告すること。

#### 1 4 引継

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と。また、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 施設等の利用及び物品貸与等

- (1) 発注者は、施設、設備及び備品等について、委託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。ただし、発注者から使用等に関する指示や通知があった場合はそれに従うこと。
- (2) 委託業務遂行上必要な事務用品等は発注者の負担とする。ただし、発注者が認めない事務用品等及び受注者の人事管理や業務管理用事務用品等を除く。
- (3) 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は適正な管理を行うこと。

#### 1 6 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) 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こと。
- (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 7 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 8 感染防止

- (1) 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。
- (2) 感染防止対策について発注者から指示のある場合はそれに従うこと。
- (3) 感染症対策の観点から従業員の予防接種を実施すること。その費用については受注者の負担とする。
- (4) 従業員が感染症に罹患したことが判明した場合、直ちに発注者に報告し、受注者の判断及び発注者の指示により、感染拡大防止の対応を行うこと。

### 1 9 協力

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。

### 2 0 災害等緊急時の対応

- (1) 自然災害やシステム障害等の緊急事態（以下、「災害時等」という。）には、病院職員と連携して対応すること。
- (2) 災害時等には災害マニュアルに基づき対応すること。
- (3) 災害時等に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。

### 2 1 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で修理を行うこと。
- (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で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行之、業務

を安定して稼働するよう努めること。

## 2 総合受付業務

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、信頼に値する対応で次の業務を円滑に行うこと。

### (1) 窓口対応・患者等案内業務

自動再来受付機の稼動時間帯においては操作等案内を行うこと。

### (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 外来医事業務

外来診療業務を円滑に遂行するために、次の事項を迅速かつ的確に行うこと。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

ア 電子カルテ、医事会計システムを使用し、外来患者の受付処理を行うこと。

イ 患者情報や保険情報など必要事項の確認を行い、医事会計システムの登録・修正を正確に行うこと。

ウ マイナンバーカードを利用した保険証確認及びオンライン資格確認への対応を行うこと。

エ 新規患者登録については、氏名、生年月日及び住所で来院歴を確認し、二重登録が無いよう注意すること。また、二重登録が判明した場合は発注者に報告し指示を受けること。

オ 受付時に把握した情報が診療時や計算時に必要なものであれば、情報が共有できるよう対応を行うこと。

### (2) 書類受付業務

ア 患者等からの各種申込書類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、速やかに関係部署へ引き継ぐこと。

イ 作成済みの書類を受取後は、速やかに申込者へ交付すること。

ウ 書類に関する問い合わせについては、関係部署と連携を取り丁寧に対応すること。

エ 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、適宜発行すること。期限のある書類については期限を守ること。

### (3) 受付案内業務

他部門への誘導を適時、的確に行うこと。

### (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（ハリーコール含む）

ハリーコールが迅速に発信できるよう体制を取ることに。

(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収受及びクレジットカード決済対応

(2) 誤請求等による返金対応

(3) 振込入金者の確認業務、領収書の発行・送付

(4) 支払い保留者の債務確認書作成

(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 未収金対応業務

患者の窓口負担金等の未収金について、未収金の抑制、早期回収を目指し次の事項を行うこと。

(1) 外来及び入院医療費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（未収発生翌月以降の早期に初回送付、半期毎に1回以上送付すること。）

(3) 電話による未収金の連絡（当日分又は金額変更の場合はその都度、その他必要に応じて行うこと。）

(4) 未収金整理簿の作成・管理（催告状況、入金記録、対応記録等）

(5) 未収金整理簿登録者の入金状況管理、問い合わせ対応とその記録

(6) 未収金整理簿登録者の窓口対応（納入催促、債務確認書・分納計画書作成依頼）

(7) 未収金整理簿の発注者への報告（毎月）

#### 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) 個人ファイルフォルダ作成

(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) 個人ファイル整理・管理

(6) 貸し出し依頼のあった紙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) 入院患者等への入院説明業務及び説明に伴う準備
- (2) 被保険者証等の証票のコピー、マイナンバーカードを利用した保険証確認及びオンライン資格確認並びに登録
- (3) 入院医事担当及び関係部署へ連絡調整
- (4) 入院案内に関するパンフレット類の整理・管理
- (5) 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)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及び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及び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
- (6) 大分県重度心身障がい者医療費給付の自動償還払いに係る提出データチェック

第3 電子カルテ・医事会計システム、レセプトチェック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を行うこと。

### (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、的確に病院マスタメンテナンス担当者に報告すること。また、レセプトチェックシステムの点検ルールの設定を適宜行い、設定情報は病院マスタメンテナンス担当者に報告すること。

### (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、病院システム管理者または病院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

(1) 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

(2) 診療時間内医事業務は、以下の時間とする。

外来稼働日午前8時から午後5時

(3) 診療時間外医事業務は、以下の通りとする。

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8時

診療時間外における業務は、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。

(4) 業務実施日及び実施時間の変更

特別な事情により発注者が業務実施日及び実施時間を変更する場合は、適切に対応す  
ること。なお、発注者が長期に渡り業務実施日及び実施時間の変更が必要と決定した場  
合は別途覚書により内容の確認を行うこととする。

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（以下「レセプト」と言う。）作成業務は、医事業務の中で最も重要な  
業務であることを認識し、次の事項を行うこと。

- (1) 診療報酬審査機関（社会保険診療報酬支払基金・国民健康保険団体連合会等）及び  
各診療科との連絡調整、疑義解釈の対応
- (2) 各審査機関の提出期限に合わせ点検確認
- (3) システム処理事情を考慮した事前点検及び修正
- (4) 月初めの負担の軽減を図るための中間及び事前点検
- (5) 医師との点検日程調整及び点検内容の確認
- (6) 入院担当及びレセプト提出担当部署との提出日程調整
- (7) 査定・返戻・再審査請求の対応
- (8) 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 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。

なお、レセプト点検については当院が指定するレセプトチェックシステムを使用し、適宜点検ルールの見直しを行い点検精度の向上を図ること。

- (1) 一般医療保険・公費負担医療・諸法・公害等のレセプトの作成及び提出（オンライン提出作業は発注者にて行うものとする）
- (2) レセプト作成に係るシステム操作、出力処理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、不足病名等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) 紙提出レセプトの総括及び請求書作成
- (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等での照会
- (15) 再審査請求とその結果の報告

### 3 外来レセプトの査定、返戻対策

査定、返戻対策は、レセプト作成と並んで、診療報酬請求業務の中でも重要な業務である。査定率低減化等の対策について、次の事項を行うこと。

- (1) 査定、返戻レセプトの内容確認及び整理・集計
- (2) 査定、返戻分析及び医師への説明対応
- (3) 査定、返戻分析結果の書面による発注者への報告（毎月）
- (4) 請求漏れ、返戻及び減点の防止対策
- (5) 返戻レセプトの管理及び再提出対応
- (6) 保留レセプトの管理及び再提出対応
- (7) 突合点検結果連絡書に係る処方内容の確認

### 4 交通事故及び労災、公務災害の請求業務

交通事故・労災等による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及び提出
- (2) 請求及び入金管理（個別システムでの処理）
- (3) 請求内容の発注者への報告

## 第6 改善業務

診療報酬改定、関係法令改正を踏まえた増収に関する提案、業務改善の提案などについて、次の事項を行うこと。なお、新たに行う業務については、発注者と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提案
- (4) 伝票諸様式の改善提案（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、増収に関する提案
- (8) その他医療機関に関わる制度改正、新たな制度への対応

## 第7 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8 その他

本仕様書に記載のない運用上必要な業務や業務内容に疑義が生じた場合、また、医療環境等情勢の変動による業務内容変更の必要性が生じた場合は、発注者、受注者互いに誠意をもって協議し決定する。