

射水市民病院医事業務委託仕様書

1 委託業務名

射水市民病院医事業務

2 履行場所

射水市朴木 20 番地 射水市民病院

3 委託業務の範囲

- (1) 外来業務
- (2) 入院業務
- (3) 総合受付業務
- (4) 健康管理センター業務
- (5) 集中会計業務
- (6) 収納業務
- (7) データ作成準備業務、救急受付業務
- (8) 休日受付業務

4 業務日及び業務時間

(1) 医事業務

- ① 外来業務、入院業務、集中会計業務、収納業務、データ作成準備業務、救急受付業務
月曜日から金曜日（国民の祝日に関する法律に基づく休日及び 12 月 29 日から翌年 1 月 3 日までの日を除く。以下「業務日」という。）の 8 時 30 分から 17 時 15 分まで
- ② 総合受付業務
業務日の 8 時 15 分から 17 時 00 分まで
- ③ 健康管理センター業務
業務日の 8 時 00 分から 17 時 00 分まで

(2) 休日受付業務

業務日以外の日の 8 時 30 分から 17 時 15 分まで

5 業務内容

委託業務の主な内容については、次のとおりとする。

(1) 外来業務

内科 循環器内科 外科 整形外科 小児科 眼科 皮膚科 泌尿器科 婦人科 耳鼻咽喉科
脳神経外科 歯科口腔外科 放射線科 麻酔科 リハビリテーション科 検査受付

内視鏡案内 救急受付

- ・電話及び患者応対
- ・健康保険証、受給者証等の確認・登録（オンライン資格確認システムによる確認を含む。）
- ・医療保険制度に関する患者説明
- ・外来受付票及び患者到着確認

- ・受診内容（検査含む）、併科受診の確認及び案内
- ・検査及び内視鏡受付初期対応
- ・紹介状、各種データ等の持参物の確認
- ・問診票の記入依頼及び回収、記入漏れ確認
- ・証明書及び診断書の申込受付
- ・文書作成依頼及び作成後処理
- ・外来で実施する検診、予防接種等の予約受付及び書類処理
- ・医事会計システムへのオーダー入力情報の確認
- ・オーダー外診療行為のデータ入力
- ・医事業務に対する医師、看護師等との連絡及び調整
- ・診療報酬明細書の点検及び修正
- ・診療報酬明細書の返戻、査定分の処理
- ・助成券の処理
- ・学校安全会の処理
- ・自立支援医療患者関係等公費申請の書類整理
- ・労災保険関係書類処理（公務災害含む。）
- ・二次健診書類処理
- ・受付に必要な物品、備品の補充

(2) 入院業務

- ・入院台帳管理
- ・入院申込書内容の入力
- ・電話及び患者対応
- ・健康保険証、受給者証等の確認・登録（オンライン資格確認システムによる確認を含む。）
- ・医療保険制度に関する患者説明
- ・文書作成依頼及び作成後処理
- ・医事会計システムへのオーダー入力情報の確認
- ・オーダー外診療行為のデータ入力
- ・医事業務に対する医師、看護師等との連絡及び調整
- ・未取込データ入力確認
- ・患者退院時の事務手続き及び入院患者の定期請求業務
- ・診療報酬明細書の点検及び修正
- ・診療報酬明細書の返戻、査定分の処理
- ・D P C 入力画面の内容確認及び入力
- ・D P C 病名の検証
- ・入院時、退院時病名確認
- ・D P C 調査データの不備時・訂正時の対応
- ・労災診療明細書の総括
- ・労災保険関係書類処理（公務災害含む。）
- ・オンライン資格確認システムを利用した限度額確認の説明

(3) 総合受付業務

- ・電話及び患者応対
- ・患者の受付及び検索
- ・新患患者の登録
- ・紹介状、各種データ等の持参物の確認
- ・新患患者の診察券の発行及び再発行
- ・院内の案内（面会等の確認、面会者の案内含む）
- ・診察順、受診の説明と案内
- ・健康保険証、受給者証等の確認・登録（オンライン資格確認システムによる確認を含む。）
- ・再来患者の受付
- ・当日入院予定の患者の受付
- ・救急患者の受付及び誘導
- ・再来受付機用の紙の補充及び故障時の対応
- ・再来受付機にて処理できない患者の対応
- ・証明書及び診断書の申込受付
- ・顔認証付きカードリーダーの操作説明
- ・請求書等の郵送
- ・診療申込書等の記載台への補充と記載台の整理整頓
- ・拾得物の一時預かり及び医事課への搬送
- ・来客、業者、配達納品の取り次ぎ

(4) 健康管理センター業務

- ・電話及び患者応対
- ・新患患者の登録
- ・健康保険証の確認・登録（オンライン資格確認システムによる確認を含む。）
- ・書類の記入依頼及び記入漏れ確認
- ・検診の受付（受診券等の受け取り含む。）
- ・検体の受け取り
- ・患者の誘導
- ・検査伝票の回収及び整理
- ・人間ドックの受付及びコース説明
- ・健診システムへの予約登録
- ・予約患者に係る健診準備、書類郵送
- ・人間ドック及び検診データの送付
- ・人間ドック及び検診費用の請求
- ・予約受付、予約調整
- ・内視鏡検査の案内

(5) 集中会計業務（眼科、婦人科、歯科口腔外科を除く。）

- ・診療データの取込みと入力
- ・病名確認
- ・院外処方せんの保険情報及び公費番号等の確認

- ・オーダー外診療行為のデータ入力
- ・未取込みデータ一覧表の確認
- ・会計変更時の返金、追徴金の連絡

(6) 収納業務

- ・納入通知書兼領収書の確認・整理
- ・診療費の収納及び領収印の押印
- ・クレジットカード納付及びカード取扱端末の操作説明
- ・くすり引換え券の交付
- ・つり銭準備金の管理
- ・日計表の作成（過不足金が生じた場合報告）
- ・未収金の整理
- ・証明書等の申込受付及び交付

(7) データ作成準備業務、救急受付業務

- ・救急医療管理加算の算定に係る症例の洗い出し及び資料作成
- ・分析業務に必要な基礎データ作成
- ・時間内救急来院患者の受付対応

(8) 休日受付業務

- ・電話及び患者応対
- ・救急来院患者の受付業務
- ・患者情報の確認・登録
- ・健康保険証、受給者証等の確認・登録（オンライン資格確認システムによる確認を含む。）
- ・入院患者のカルテ1号用紙作成、病棟へ搬送
- ・外来カルテの抽出及び搬送（必要時）
- ・院内案内（面会の確認、面会者の案内含む）
- ・郵便物の收受、引継ぎ
- ・院内各部署の鍵の保管・管理

6 業務量の目安

(1) 延患者数等（令和5年度）

入院患者 50,373 人（1日平均 137.6 人）

外来患者 81,228 人（1日平均 334.3 人）

稼働病床数 199 床

病床利用率 67.4%

平均在院日数 21.4 日

(2) レセプト件数（令和5年度、保険請求分）

入院 4,177 件（月平均 348.1 件）

外来 56,609 件（月平均 4,717.4 件）

7 業務体制

(1) 人員の確保及び配置

- ① 業務受託者は、業務を行うにあたり別紙1の標準配置人数を目安に従事者を配置すること。
- ② 従事者の配置は、業務内容に精通した人員を適材適所に配置すること。
- ③ 業務受託者は、業務の内容、量、業務の繁忙等により、従事者の人数が不足すると判断される場合は、増員又は配置換え等を行い、業務の遅延、質の低下等を生じさせることがないようにすること。
- ④ 業務受託者は、業務従事者の人数等の業務体制を、業務計画書に記載し、病院に提出し、承認を受けること。
- ⑤ 業務受託者は、月次の業務従事者の人数等の業務体制及び勤務状況を医事業務報告書に記載し、病院に報告すること。

(2) 管理責任者の配置

下記に掲げる条件を満たす者を管理責任者として病院に1名配置すること。

- ① 管理責任者は、令和6年4月1日時点の直近3年以内に、200床程度の電子カルテ導入済みDPC対象病院において医事業務の責任者を経験した経歴がある者とする。
- ② 管理責任者は、病院に常駐し、他の医療機関と兼務しないこと。
- ③ 管理責任者は、常勤とすること。なお、管理責任者が休暇又は出張等により不在となる場合は、それと同等以上の能力を有する者を配置すること。
- ④ 必要に応じて管理責任者を補佐する者を配置すること。
- ⑤ 契約期間中は、管理責任者をみだりに変更しないこと。ただし、退職、死亡等やむを得ない理由、又は病院の要求により変更する場合は、事前に病院と協議のうえ、上記に掲げる条件を満たした者を配置するものとし、変更後、業務の質の低下を招かないこと。

(3) 管理責任者の責務

- ① 業務受託者の代表として病院との連絡窓口となり、迅速かつ確実に報告、連絡及び相談を行うこと。
- ② 患者及び病院の要望や現状を的確に把握し、迅速かつ効率的な業務を行うこと。
- ③ 業務遂行に必要な知識の研鑽に努め、業務従事者への的確な指示と受託業務の質向上を図ること。
- ④ 業務計画に基づき、遅延なく、円滑かつ確実に業務遂行できるよう業務の進捗管理を行うこと。

(4) 業務従事者の配置

- ① 業務従事者は、病院に常駐すること。
- ② 業務従事者は、医療事務の有資格者として厚生労働省の認定教材を使用した医療教育機関での医療事務の講座を修了するとともに、業務を適切かつ効率的に遂行する能力、経験を有し、誠実で信頼に足る者を選定し、病院に配属すること。
- ③ 業務受託者は、業務従事者を変更する場合、上記に掲げる条件を満たした者を配置するものとし、変更については業務の質の低下を招かないこと。
- ④ 業務受託者は、病院が業務従事者として、業務遂行上不相当と認めた場合は、交代等柔軟な対応を取ること。
- ⑤ 業務従事者は、医療事務経験1年以上ある者を半数以上常駐させること。ただし、入院医

事業務については、3年以上のレセプト業務経験者を半数以上、常駐配置すること。

⑥ 収納業務については、経験者を配置し、正確な業務を遂行すること。

(5) 業務従事者の責務

① 担当する業務の趣旨をよく理解し、適正な業務の遂行に取り組むこと。

② 患者や来院者に対して、丁寧な接遇で対応し、患者サービスの向上に努めること。

③ 業務遂行に必要な知識の研鑽に努め、業務精度の向上を図ること。

(6) 業務従事者の報告

① 業務受託者は、情報セキュリティ及び業務従事者の条件確認のため、業務従業者名簿、業務従事者が医療事務の有資格者として医療教育機関での医療事務の講座を修了したことが分かるもの（資格証及び修了証等の写し）を病院に提出すること。

② 業務受託者は、業務従事者に変更があった場合、速やかに病院に業務従事者名簿を提出すること。

8 教育研修

(1) 業務受託者は、業務従事者に対して下記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行うこと。

① 待遇

② 医療関係法規

③ 医療保険制度

④ 診療報酬制度

⑤ 諸法及び公費負担医療制度

⑥ 5に掲げる業務内容の運用

⑦ 病院の理念、基本方針

⑧ 病院の組織、施設

⑨ 医療情報システムの操作等

⑩ 機器等の備品の使用方法等

⑪ 情報セキュリティ

⑫ 個人情報保護

⑬ その他業務受託者が業務遂行上必要と判断するもの

(2) 業務受託者は、(1)に掲げる教育研修について、業務計画書にスケジュールを記載し、病院に報告すること。実施した場合は、教育研修報告書を作成し、病院に報告すること。

(3) 教育研修の内容について、必要に応じて病院に確認すること。情報セキュリティ及び個人情報については、事前に射水市個人情報保護条例との整合性を確認すること。

(4) 業務受託者は、業務従事者の変更があった場合は(1)に掲げる教育研修を行うこと。

(5) 業務受託者は、従事中の業務従業者に対して常にOJT（職場内研修）を行い、基礎知識、技術及び技能の向上を行うこと。

(6) 業務受託者は、業務従事者を病院内外で行われる勉強会等の教育研修に必要なに応じて参加させること。

(7) 業務受託者は、業務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、業務従事者毎の技能の管理を行うこと。

9 個人情報保護・秘密の保持

(1) 個人情報保護の取扱い

業務受託者及び業務従事者は、業務上知り得た個人情報について、別紙2「個人情報取扱特記事項」により取り扱うこと。

(2) 秘密の保持

業務受託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してはいけない。

10 業務計画、報告、点検及び引継ぎ

(1) 業務計画

① 業務受託者は、年度当初に業務計画書を作成し、病院に提出し、承認を受けること。

② 業務受託者は、業務計画書に基づき、業務の進行管理を行うこと。

(2) 業務報告

① 業務受託者は、業務報告書を月次及び年次毎に作成し、病院に提出すること。

② 業務受託者は、病院からの業務遂行に関する報告の要求に応じること。

(3) 業務点検

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定期的に点検し、点検終了後は、業務報告書に記載し、病院に報告すること。

(4) 業務引継ぎ

① 業務受託者は、業務を開始するにあたり、前の業務受託者と十分打ち合わせを行い、業務が円滑、適正かつ確実に進めるように業務受託者の責任と経費負担により引き継ぎを行うこと。

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、業務の詳細な内容、処理方法等を示した書類を作成し、次に業務受託者となる者と十分打ち合わせを行い、業務継続できるように引き継ぎを行うこと。

③ 業務受託者は、業務従事者の変更又は業務受託者間の引き継ぎにより、業務遂行に支障が生じないようにすること。又、病院職員に負担のかからないようにすること。

11 事故発生時の報告及び対応

(1) 業務受託者は、業務の実施に支障が生じるおそれがある事故の発生を知ったときは、その事故発生責任の有無に関わらず、直ちに事故発生等報告書を作成し、病院に報告すること。

(2) 業務受託者は、事故発生等報告書を作成するいとまがない場合は、口頭による病院への報告を優先し、事後に事故発生等報告書を作成すること。

(3) 業務受託者は、事故発生時の対応方法を定めておくこと。

12 災害発生等対応

業務受託者は、災害、病院情報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象が発生した場合は、病院職員へ連絡するとともに、病院職員と連携して、その対応にあたること。また、業務を継続して遂行するために必要な人員を確保すること。

13 設備、物品の利用

業務受託者は、本契約業務の履行にあたり病院が所有する以下について無償で利用できる。

- (1) 業務場所
- (2) 休憩室、更衣室
- (3) 操作機械
- (4) 用紙、事務用品
- (5) その他、本業務の履行にあたり病院が必要と認めたもの

14 業務遂行にあたる特記事項

- (1) 医療関係法規、医療保険制度、診療報酬請求制度、介護保険法等関係法令等に基づき、適正に業務を遂行するとともに、常に最新情報を収集し、これらの改正に迅速かつ確実に対応すること。
- (2) 返戻・査定削減及び未請求の防止に努めるとともに、発生原因を分析してその結果に基づいて対策を講じ、その内容を病院に報告すること。
- (3) 診療報酬の請求精度を向上させるとともに、その内容の分析や診療報酬改定の影響調査等を行って病院経営改善に繋がる収益増の具体的提案を行うこと。
- (3) 施設基準の届出について、専門的知識と経験を生かして、収益増に繋がる提案を行う等、病院経営に協力すること。

15 その他

- (1) 業務受託者は、業務従事者の労務管理及び安全衛生管理について十分な注意を払い、事故防止に努めるとともに、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、その他業務の従事者に対する法令上の対応にすべて責任をもつこと。
- (2) 業務受託者は、業務従事者の感染症等の感染防止対策をとるものとし、業務従事者の感染症罹患が明らかになった場合は、速やかに病院に報告し、業務受託者の判断又は病院の規定により、業務従事制限を行うこと。
- (3) 診療報酬請求に関する精度調査を年1回以上実施すること。

16 仕様書に定めのない事項の取扱い

仕様書に定めのない事項であっても仕様書に定める業務に当然に付随する作業であるなど、業務執行上必要と判断される事項については、委託業務の範囲内の業務として取り扱うものとする。

なお、委託業務の範囲内の業務として取り扱うか不明なものについては、その都度、当院と受託者との間で協議するものとする。