

三重県立一志病院医事業務仕様書

受託者が三重県立一志病院（以下「当院」という。）において行う業務は、この仕様書に基づいて行うものとする。

1 委託業務の内容

委託業務の内容については、特記仕様書及び業務細則のとおりとする。

なお、仕様書、特記仕様書及び業務細則に記載のない事項においても、付帯する業務は当院と連絡調整のうえ実施すること。

委託業務の内容について大別すると以下のとおりである。

- (1) 医事業務（電話取次ぎ業務を含む）
- (2) 宿日直業務

2 委託業務の基本的運用方針

(1) 医事業務の質の向上

ア 診療報酬請求業務について、当院職員と連携し、適正かつ確実に行うこと。

- ① 診療報酬改定や医療保険制度等の情報を収集し、適正かつ確実に対応すること。
- ② 多様な診療行為に対し患者や保険者への請求の可否を明確にし、当院職員に情報提供すること。

イ 当院医療機能を理解し、的確な対応を行うこと。

- ① 当院が導入する電子カルテシステム・医療電算システム等、医事業務に関連するシステムを理解し、データ処理を迅速かつ正確に行うこと。
- ② 医事関連システムの使用や患者氏名の呼び出しなど、個人情報保護に配慮して業務を行うこと。

(2) 患者サービスの向上

ア 患者に対し、適切な接遇態度で接すること。

- ① 親切、丁寧な接遇態度で接すること。
- ② 患者を待たせないこと。待たせる場合は待つことに対するストレスを緩和する方策を検討すること。
- ③ 当院において実施するアンケート結果に応じ、当院が必要と認めた場合は、対処計画及び方法を策定し、当院に報告するとともに医事業務において実施すること。
- ④ 患者等からの意見及び相談は、真摯かつ的確に対応をすること。

(3) 経営の効率化

ア 確実な診療報酬請求を行うこと。

- ① 適正な請求を行い、請求漏れを防止すること。
- ② 返戻・査定防止に努めるとともに、返戻・査定の原因を分析し、その結果に基づき請求向上対策を策定し実施すること。

イ 未収金の発生の予防に努めること。

ウ 業務内容について常に分析し、改善を行うこと。

- ① 業務内容に関する業務マニュアルを作成すること。
- ② 統計資料や患者等からの意見及び相談を活用し業務マニュアルを改訂すること。

3 業務体制等

(1) 要員の配置

受託者は、医事業務を円滑かつ確実に実施するため次の要員を配置すること。

なお、当院で想定する人員配置と各々の役割分担について、特記仕様書で例示する。但し、特記仕様書で示すとおり的人员配置や役割分担を要求するものではないことに留意すること。

- ① 委託業務の全体の責任者として、業務の管理能力を有し、かつ委託業務全般に精通した統括責任者を配置すること。
- ② 想定される業務量に基づき、受託者の責任において、適正な人員配置と業務内容に精通した人員を業務従事者として適材適所に配置すること。なお、業務繁忙等により、業務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、業務に遅延、質の低下等を招かないようにすること。また、業務に支障が生じる場合は当院に報告し、対策を講じること。
- ③ 明らかに業務従事者配置数の不足を原因として、業務に支障が生じている場合には、速やかな増員または委託金額の減額について、当院と受託者で協議を行う。

(2) 統括責任者の条件等

- ① 統括責任者は、病院に常駐するものとする。
- ② 統括責任者は、診療報酬制度等医事業務に係る知識を有し、診療会計及びレセプト点検等ができる者並びに診療情報の管理能力のある者とし、同規模以上の病院で3年以上の医療事務経験を有する者とする。
- ③ 当院が統括責任者について業務不相当と認めた場合は、当院と受託者で協議し、交替等の対応をとるものとする。

(3) 統括責任者の責務

- ① 本仕様書に従い、委託業務全般の総括を行うこと。
- ② 医事業務等の趣旨を理解し、円滑な業務並びに患者サービスの向上の運営に取り組むこと。
- ③ 患者及び病院の要望等を的確に把握して迅速かつ効率的に業務を行うこと。
- ④ 業務従事者を統率し委託業務を行うとともに、業務改善や患者サービスの質の向上を図ること。
- ⑤ 当院職員からの依頼についての的確に対応すること。
- ⑥ 業務遂行上の問題点の把握及び解決に努めること。
- ⑦ 受付・会計にかかる苦情について対応すること。
- ⑧ 業務遂行上必要と思われる事項を把握し、病院職員へ相談・報告すること。

(4) 業務従事者の条件等

- ① 業務従事者は、基本的なパソコン操作（Word、Excel等の操作）が行える者とする。

- ② 当院が業務従事者について業務不相当と認めた場合は、当院と受託者で協議し、交替等の対応をとるものとする。

(4) 業務従事者の責務

- ① 業務実施にあたり、正確、迅速、丁寧、親切、明朗を期するとともに、業務を行うにふさわしい執務態度を堅持すること。
- ② 担当業務の趣旨をよく理解し、適正な業務の遂行に努めること
- ③ 知識の研鑽に努め、業務の質の向上を図ること。
- ④ 親切、丁寧な接遇を行うこと等、患者サービスの質の向上を図ること。
- ⑤ その他病院職員から依頼があったことについての的確に対応すること。

(5) その他業務体制等

- ① 統括責任者が休日等で不在となる場合は、統括責任者を代行できる業務従事者を設定し、滞りなく業務を行える体制を整えること。
- ② 受託者は、医事業務の質の低下を招かないよう、業務を確実に遂行できる従事者の人員体制を常に備えること。また、従事者に急病、事故等があった場合に対応できるよう備えること。
- ③ 受託者は従事者を変更する場合、事前に当院と協議し、業務の質の低下を招かないようにすること。
- ④ 受託者は、感染性疾患に罹患又はその疑いがある従事者は、原則当院へ出勤させないこと。
なお、従事者に感染性疾患に罹患又はその疑いがあるときは、速やかに当院へ報告を行うこと。
- ⑤ 当院と受託者の意思疎通を図り、医事業務の全般を円滑に実施することを目的に、定期的開催する連絡調整会議に出席すること。また、必要に応じ当院のその他会議に出席すること。
- ⑥ 受託者は、統括責任者及び業務従事者の名簿を、統括責任者を代行できる業務従事者を明示したうえで、当院運営調整部に提出し、施設の保安上問題がないかを確認すること。なお、変更しようとするときも都度提出すること。
- ⑦ 受託者は、宿日直等の状況等、勤務体制について、その前月までに勤務表を作成し、当院運営調整部へ報告すること。

4 研修

受託者は、業務従事者に対して適時に電話対応・挨拶等の接遇、医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度、当院の組織・運営等の業務を遂行するために必要な基礎知識・技術・技能に関する教育または研修を実施し、記録を残すこと。

なお、受託者は、当院の求めに応じ教育等履歴及び教育等内容を記した教育等実施記録書を提示すること。

5 個人情報保護等

受託者は、業務を実施するにあたって知り得た個人情報の取扱いについては、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」に従わなければならない。

6 業務報告

受託者は、医事業務報告書を毎月作成し、運営調整部職員に提出すること。なお、当院が必要と認めた際は、受託者は常時報告事項に係る協議に応じること。

なお、医事業務報告書の様式については、受託者と当院で協議のうえ決定するものとする。

7 事故発生時等の報告

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等を知ったときは、その事故発生等の原因如何に関わらず、直ちに病院職員に報告すること。

8 災害発生等

受託者は、地震、風水害等の自然災害、その他の災害等の非常時には、病院職員に準じ、可能な限り当院へ参集するよう努め、救命、救護活動に積極的に参加・協力をするものとする。

なお、当院の実施する消防訓練等の防災訓練に、統括責任者及び業務従事者を参加させ、災害・火災等の発生に伴う被害の未然防止に協力すること。

9 勤務環境

委託業務は、正確、迅速、丁寧、親切、明朗を期するとともに、病院内において業務を行うにふさわしい執務態度を堅持するものとし、病院職員等と密接な連携を図り、良好なコミュニケーションを保ち、業務の円滑な遂行に努めなければならない。

- (1) 業務に従事する際は、受託者が用意し、当院の承認を受けた被服及び名札を着用すること。
- (2) 受託者は、労働関係の法令を遵守し、統括責任者及び業務従事者の健康管理及び安全衛生に努めることとし、労働基準法、その他労働関係法令上の責任は、受託者が負うものとする。
- (3) 受託者は、労働安全衛生規則(昭和47年労働省令第32号)第44条に基づく健康診断を年1回実施し、受診が義務付けられる統括責任者及び業務従事者を受診させること。なお、健康診断にかかる経費は受託者の負担とする。
- (4) 受託者は、従事者に対し、必要に応じてマスクの装着、手指消毒の徹底等の院内感染を予防する対策を講ずること。

10 経費の負担等

委託業務に必要な経費等は下表のとおりとする。

| 区分 | 当院 | 受託者 |
|-------------------------------|----|-----|
| 事務室・更衣室 | ○ | |
| 備品（机・椅子・整理庫等） | ○ | |
| コンピューター機器及び運用費（※） | ○ | |
| 光熱水費（電気・水道） | ○ | |
| 通信運搬費（電話、FAX、郵便料金、宅配便）（※） | ○ | |
| 消耗品（事務用品等） | ○ | |
| 印刷物（例示：入院申込書等） | ○ | |
| 労務費（福利厚生費、健康診断費、被服、感染症対策等を含む） | | ○ |
| 診療報酬請求関係等の書籍購入費 | | ○ |

凡例 ○：負担者

（※）本仕様書に基づく医事業務に従事するときに使用するものに限る。ただし、統括責任者又は業務従事者が受託者の事業所に対し連絡するものは受託者負担とする。

- （1）受託者は、業務上必要な院内の施設、機器、備品等を当院の許可を得て使用することができるが、委託業務の処理以外の用途に使用してはならない。
- （2）受託者は、故意又は過失により、病院内の施設、機器、備品等を滅失若しくは毀損したときは当院の指定する期日までに受託者の責任において復元しなければならない。
- （3）当院の指定する電子カルテシステム及び医事電算システム等により業務を行うものとする。

11 責任分担

患者及び保険者等に対する対外的な障害等についての最終責任は当院にあるが、その過程における障害等について過失がある場合については、受託者が責任を負うものとする。

12 業務の引継

受託者は、本契約の満了又は解除に伴い業務を次期受託者に引き継ぐときは、誠意を持って対応し、病院の運営に支障のないように十分な時間及び内容をもって引き継ぐこと。また、業務関連システム等の端末操作についても次期受託者を指導するものとする。

13 その他

- （1）業務の遂行において、疑義が生じた場合は受託者と当院双方で協議するものとする。
- （2）当該業務には守秘義務が課され、業務において知り得た秘密、個人情報を第三者に漏らしてはならない。
- （3）受託者は、医事業務の全て又は一部を再委託してはならない。