

荒尾市民病院医事業務委託仕様書

1. 目的

患者の外来受診に関する手続き、診療行為の料金化とこれに伴う保険請求・診療費の収納、諸法・公費負担医療制度の処理などの医事業務を、専門的知識と経験を有する業者に委託し、専門的かつ効率的、合理的に行うことを目的とする。

2. 委託名称

荒尾市民病院医事業務委託

3. 委託期間

平成30年10月1日から平成34年3月31日までとする。ただし、新たな業務受託事業者は平成30年9月30日までの間は前業務受託者との引継業務等を行う準備期間とし、これに係る委託料は一切発生しないものとする。

4. 業務実施場所

荒尾市荒尾2600番地

荒尾市民病院内

【参考】

外来患者数 平成29年度延べ患者数 86,776名

5. 用語の意義

この仕様書における用語の意義は下記のとおりとする。

- (1) 病院とは、荒尾市民病院をいう。
- (2) 病院職員とは、荒尾市民病院に所属する医師、看護師、医療技術職員、事務職員等の職員をいう。
- (3) 業務受託者とは、この業務を受託した会社及び会社の代表者をいう。
- (4) 管理責任者とは、この業務を受託した会社に所属する従業員で、業務を統括・監督する者をいう。
- (5) 業務従事者とは、この業務を受託した会社に所属する従業員をいう。
- (6) 従事者とは、管理責任者及び業務従事者をいう。

6. 委託業務項目

- (1) 窓口対応業務 (P 3)
- (2) 諸法・公費負担医療制度処理業務 (P 3)
- (3) 外来会計業務 (P 4)
- (4) 健康管理処理業務 (P 4)
- (5) 救急外来受付業務 (P 5)
- (6) レセプト処理業務 (P 6)
- (7) 収納業務 (P 6)

- (8) 文書受付・処理業務 (P 7)
- (9) 救急外来預り金及び松葉杖保証金処理業務 (P 7)
- (10) 入院受付業務 (P 8)
- (11) 業務管理業務 (P 8)
- (12) 拾得物業務 (P 10)

7. 委託業務の基本的運用方針

(1) 医療の質の向上

ア. 診療報酬請求業務について、病院職員と連携して、適正かつ確実にを行うこと。

- ① 診療報酬改定や医療保険制度等についての情報を収集し、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、病院職員に情報提供すること。

イ. 荒尾市民病院の医療機能を理解し、的確な対応を行うこと。

- ① 医療情報システムを理解し、入力などのデータ処理を迅速かつ正確に行うこと。

ウ. 個人情報については、法令に従って適正に取扱うこと。

- ① 個人情報は、荒尾市個人情報保護条例に従って適正な取扱いを行うこと

(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 患者を待たせず、目配り、気配りを行うこと。
- ③ 病院と連携して、定期的に患者様の待ち時間調査や満足度調査を行い、改善案を提案すること。
- ④ 患者等からのクレーム及び相談には、真摯で的確に対応すること。

(3) 病院経営の効率化

ア. 確実な診療報酬請求を行うこと。

- ① レセプトチェックシステムを導入し、適正な請求を行い、請求漏れを防止すること。
- ② 返戻や査定防止・削減に努めるとともに、返戻や査定の原因を分析し、その結果に基づいて返戻や査定防止・削減及び請求向上対策を策定し、実施すること。
- ③ 算定方法やレセプトチェックが的確に行われているか、定期的にチェックすること。
- ④ 診療報酬改定時には影響調査等を行って病院経営健全化に繋がる収益増の提案を行うこと。

イ. 未収金対策について、病院職員に協力・連携して未収金の削減に努めること。

- ① 病院職員が策定する未収金対策の計画等に協力すること。
- ② 未収金の発生の予防に努めること。
- ③ 交通事故等の未収金の発生がないよう的確に事務処理を行うこと。

ウ. 業務の内容について、常に分析し、改善を行うこと。

- ① 業務の内容について、統計や患者等からのクレームを生かし、常に分析し、改善を行うこと。

8. 委託業務の詳細事項・注意事項

委託業務の主な業務内容及び注意事項は下記のとおりとする。下記の業務内容は変更する可能性がある。

(1) 窓口対応業務

ア. 患者案内・誘導、電話対応

- ① 患者の案内・誘導、自動再来受付機等の操作案内を行う。
- ② 予約確認を含む電話対応、各種問い合わせ対応を行う。

イ. 新患，再来の受付

- ① 新患患者の診療申込書の記入案内、各種制度の説明、受付を行い、医事会計システムに登録を行う。
- ② 再来患者で自動再来受付機使用不可の受付を行う。
- ③ カルテ出庫搬送業務。

ウ. 保険証等の確認

- ① 毎月健康保険証の資格確認や国保の短期資格者証及び特定疾患の認定期間の確認を行う。特に記号番号、被保険者名入力について、間違えないよう正確に行うこと。また保険証のスクリーンを行い必要に応じ登録メッセージを入力すること。

エ. 患者データ登録

- ① 新患患者の患者データ、保険データ等を登録する。
- ② 再来患者の患者データ、保険データ等に変更があった場合は、データ修正を行う。

オ. 診察券の発行

- ① 診察券の発行を行う。
- ② 紛失・破損した診察券の再発行を行う。（有料）

カ. 未収金納付勧奨業務

- ① 未収患者に対して未収が存在することを伝えて納付の勧奨を行う。（納付依頼書交付）
- ② 納付相談が必要な場合は、速やかに病院職員に報告し、対応を引き継ぐ。

(2) 諸法・公費負担医療制度処理業務

ア. 公費負担医療制度の受付、請求

- ① 公費負担医療制度対象患者の受付、制度の説明、手続きを行う。
- ② 公費負担医療について市町村等に請求を行う。

病院で取扱う主な公費負担医療制度等
戦傷病者特別援護法
原子爆弾被爆者に対する援護に関する法律
感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律
障害者自立支援法（育成医療，更正医療，精神通院医療）
生活保護法
児童福祉法（小児慢性特定疾患治療研究事業）
母子保健法
特定疾患治療研究事業
公害健康被害補償法

エ. 交通事故、労災，公務災害の受付，請求

- ① 交通事故（自動車損害賠償保障法）、労災（労働者災害補償保険法）、公務災害（国家公務員災害補償法及び地方公務員災害補償法）の受付、制度の説明、手続きを行う。

- ② 労災、公務災害について、労働基準監督署等に請求を行う。
- ③ 労働基準監督署等に対する問い合わせ、折衝を行う。

オ. 患者の管理

- ① 労災、公務災害対象患者の管理を行う。

カ. 労災、公務災害に関する調定・収納管理

- ① 労災、公務災害について労働基準監督署等に請求した診療費等の調定データ・書類を作成し、病院職員へ提出する。
- ② 労災、公務災害について労働基準監督署等より支払いのあった診療費等の消し込み等の収納管理を行う。

キ. 警察、刑務所等の留置・収監中傷病者の受付、請求

- ① 留置・収監中傷病者の受付、制度の説明、手続きを行う。
- ② 留置・収監中傷病者について警察、刑務所等に請求を行う。

注意事項
諸法・公費負担医療制度については、十分な研修を行い、業務従事者に制度・運用方法を習熟させ、適正かつ確実に対応すること。
制度改正が行われた場合は、情報を収集し、適正かつ確実に対応すること。
諸法・公費負担医療制度については、患者に対してわかりやすい説明・情報提供を行うこと。
都道府県、市町村等と契約が必要な場合は、病院職員と協議して処理すること。
諸法・公費負担医療制度の患者の管理については、病院職員及び業務従事者が患者の状況を把握出来るように管理するものとし、適正かつ確実に行うこと。

(3) 外来会計業務

ア. 外来診療会計処理

- ① 外来診療会計を行う。
- ② 診療費等の内容に関する問い合わせに対応する。
- ③ 他医療機関入院中の患者の当院外来受診時の診療費請求（他科受診）。

イ. 外来診療会計データ確認

- ① 請求漏れ、誤請求の確認及び処理を行う。
- ② 毎日、外来診療会計の未収データの確認を行う。
- ③ 未払患者への当日電話連絡及び書類（払込取扱票等）を送付し、納付を勧奨。

注意事項
入力する場合は、保険や診療内容に注意して、算定誤りがないようにすること。
入力項目に相違がある場合は、医師等に確認したうえで修正すること。

(4) 健康管理請求・処理業務

ア. 患者案内・誘導、電話対応

- ① 患者の案内・誘導を行う。
- ② 電話対応、各種問い合わせ対応を行う。

イ. 人間ドック

- ① 人間ドック及び健康診断の診療会計を行う。

ウ. 予防接種

- ① 予防接種の受付を行う。
- ② 予防接種の診療会計を行う。

(5) 救急外来受付業務

ア. 患者案内・電話対応

- ① 患者の案内を行う。
- ② 電話対応、各種問い合わせの対応を行う。

イ. 救急患者の受け付け・カルテ出し

- ① 救急外来患者の受付を行い、医事会計システムに登録する。
- ② カルテ出しは、平日及び土日祝日の午前8時30分～午後9時までとする。午後9時から以降は守衛室が行う。

ウ. 健康保険証等の確認

- ① 健康保険証等の確認を行う。不提示の場合は運転免許証等の身分証明書にて氏名、住所を確認する。患者が所持していない場合は、同行の家族や知人の運転免許証等を確認し、連絡先等を控えておくこと。

エ. 患者データ登録

- ① 新患患者のデータ、保険データ等を登録する。
- ② 再来患者の患者データ、保険データ等に変更があった場合は、データ修正を行う。特に、住所・氏名・電話番号等

オ. 診断書等文書料の算定

- ① 診察室で発行された診断書・証明書等文書の文書料を算定する。

カ. 会計データ確認、修正

- ① システムにより保険データや会計データを確認し、修正が必要な場合は医師等に修正を依頼する。もし、患者が薬を受け取らずに若しくは受診せずに帰宅した場合、あるいはその疑いがある場合等は、看護部、薬局に確認し、適切に対応すること。

キ. 窓口収納

- ① 救急外来受付において診療費を収納する。

ク. 収納金、つり銭の管理

- ① 現金と収納データの照合を行う。
- ② 受託業者において、つり銭を準備する。
- ③ 収納金、つり銭の保管・管理を行う。

ケ. 患者に対する納付勧奨

- ① 未収患者に対して未収が存在することを伝えて納付の勧奨を行う。
- ② 納付相談が必要な場合は、休日・夜間明けに病院職員に連絡し、対応を引き継ぐ。

コ. 休日・夜間の災害発生等の緊急連絡

- ① 休日・夜間に災害発生又は病院に多数の患者の来院が想定される場合は管理責任者及び業務従事者に緊急連絡を行う。

サ. 松葉杖保証金の預り金業務及び救急外来預り金の払戻し業務

- ① 救急外来で貸し出した松葉杖の保証金を預り、預り証の控えを交付する。翌日医事課に引き次ぐ。

- ② 医事課より預った救急外来預り金の払戻金及び領収書を渡し、払戻金受取領収書を受領する。

注意事項
大型連休・年末年始等の連続した休日において、多数の患者の来院が想定される場合は、臨時的に従事者の増員配置を検討すること。

(6) レセプト処理業務

ア. レセプト作成

- ① レセプトの作成処理を行う。

イ. レセプト点検

- ① レセプトチェックシステムを導入し、レセプトの業務従事者による事務点検を行う。
② 医師に依頼して医師点検を行う。
③ 高額点数、中央審査等のレセプトについて、高額レセプト審査委員会による点検を行う。

ウ. レセプト修正

- ① 点検により疑義があるレセプトは、医師と連携して修正する。

エ. 未請求レセプト処理

- ① 未請求となっているレセプトの処理を行う。

オ. 労災、自由診療分レセプト処理

- ① 労災等のレセプト処理を行う。
② 自由診療でレセプトが必要な場合のレセプト処理を行う。

カ. 返戻・査定の報告

- ① 返戻・査定の状態について病院に報告する。

キ. 返戻・査定の防止・削減、請求精度向上の企画立案、原因分析

- ① 返戻・査定の防止・削減及び請求精度向上の企画立案を行う。
② 返戻・査定、請求漏れ・誤請求の原因分析を行う。

ク. 診療報酬算定内容の指導・調整

- ① 審査機関、病院職員からの指導、問い合わせ等に対応する。
② 医師等に対して算定内容の指導を行う。
③ 診療報酬算定内容の疑義解釈を行う。

ケ. 診療報酬改定対応

- ① 診療報酬改定に伴う情報収集及び分析を行い、病院職員へ情報提供を行う。
② 診療報酬改定に伴う医事業務又は病院経営への影響度調査を行い、病院に報告する。
③ 病院職員が施設基準届出を行うにあたって、医事業務に関する実績抽出等の協力及び実施の可否に関する専門的な提案、助言を行う。
④ 特掲又は基本診療料の内容精査、実施の可否に関する提案、助言を行う。
⑤ 診療報酬改定に伴いマニュアル、フローの作成・改正を行う。

コ. 委員会（レセプト査定委員会）への出席、情報提供

- ① 委員会へ出席し、返戻・査定等の情報提供を行う。
② 診療報酬改定、医療保険制度に関する情報提供を行う。

(7) 収納業務

ア. 会計窓口閉鎖時の収納

- ① 閉鎖時（12時から13時まで及び15時から17時15分まで）の収納については、基本的には自動精算機を使用するが、自動精算機で対応できない納付方法の場合は会計窓口を開局する。領収印は当院貸与の分を使用する。

イ. 医業収益・医業外収益の調定

- ① 窓口収納により収納があった医業収益・医業外収益の書類を作成し、病院職員へ提出する。

ウ. 過誤納金の現金・口座による還付

- ① 過誤納金の還付調書を作成する。
- ② 過誤納金の現金による還付を行う。なお職員立会いのもと、金庫から現金を出すこと。
- ③ 過誤納金の口座振込による還付を行う。

注意事項
荒尾市民病院使用料及び手数料条例に基づいて業務を行うこと。
窓口で使用する領収印は病院で用意し、業務受託者へ貸与する。（会計窓口開局時の領収印）
現金の取扱いに注意し、盗難、紛失等を防止すること。
還付金については、病院が必要金額を用意すること。
患者に対する納付勧奨については、自主的納付の呼びかけ等の行為のみを行うものとし、督促行為は行わないこと。

(8) 文書受付・処理業務

ア. 診断書・証明書等文書の受付、交付

- ① 診断書・証明書等の文書記載依頼の受付を行う。
- ② 医師事務作業補助者に医師への記載依頼を行う。
- ③ 患者へ交付及び料金の請求を行う。

イ. 個人情報開示請求の受付

- ① 診療録等の開示請求があった場合は、速やかに病院職員に連絡し、対応を引き継ぐ。

注意事項
荒尾市文書取扱規程に基づいて業務を行うこと。
患者等から預かった文書は、紛失や汚損のないように丁寧に扱うこと。
文書の処理の状況が、確認できるように処理手順を記録し、患者等からの問い合わせに迅速に対応できるようにすること。

(9) 救急外来預り金及び松葉杖保証金処理業務

ア. 救急外来預り金処理

- ① 預り金を職員から預って入金し、残金、領収書を患者ごとに封筒に袋詰めし、職員に渡す。職員は手提げ金庫に保管する。
- ② 払戻しについては、患者様に預り金の納入通知書と領収書を渡すとともに、預り証の控え及び払戻金の領収書を受領し、職員から払戻金が入った封筒を受け取り、払い戻す。
- ③ 追加請求については、職員から受け取った預り金の納入通知書と領収書を患者様に渡すとともに、預り証の控えを受け取り、追加請求書を渡す。
- ④ 2週間以内に、上記②③の処理が出来なかった患者様については、月2回（10日、25日）

払戻金及び追加請求の通知を発送する。

- ⑤ 返金については、救急外来受付処理や口座振込処理（市外・高齢単身者等）も検討すること。
- ⑥ 返金等処理した日を名簿一覧表に記載する。
- ⑦ 保険証未提示の自費預り金については、封筒に納入通知書と預り金を入れて金庫に保管し、1ヶ月間保険証の提示がない場合は入金する。
- ⑧ 領収書・預り証控をそれぞれ綴る。

イ. 松葉杖保証金処理

- ① 守衛室から預かった保証金は、職員が手提げ金庫に保管し、名簿等を台帳に綴る。
- ② リハビリ、救急外来、整形外科外来等から徴収依頼の伝票が回ってきた場合は、外来受付で保証金を受け取り、保証書の控えを患者様に渡す。伝票及び同意書は綴り、名簿に患者名や入金等を記載する。
- ③ ①及び②にて預った保証金の返金依頼が、松葉杖が返還された部署からあった場合は、保証金控えと交換の上領収書（A4サイズ）を受領し、職員から返還金を受け取り、返金する。
- ④ 返還金領収書を名簿に綴り、返金処理した日を台帳に記載する。
- ⑤ 返金は、平日、外来受付でのみ対応し、救急外来受付では行わない。

（10）入院受付業務

ア. 患者案内、電話対応

- ① 患者の案内を行う。
- ② 電話対応、各種問い合わせ対応を行う。

イ. 入院患者の受付、説明

- ① 入院患者の受付や限度額適用認定書・高額医療費貸付制度・入院申込書等の説明を行う。支払いが困難と思われる場合は病院職員に連絡し、分割納付・医療保護等の相談に引き継ぐ。

ウ. 保険証等の確認

- ① 保険証等のコピーをとり病院職員に引き渡す。

エ. 入院患者照会の受付、案内

- ① 入院患者照会の受付を行う。
- ② システムにより、回答可否を判定する。
- ③ 回答可の場合は、照会者に病棟の場所を案内する。回答不可の場合は、照会者に面会出来ない旨を説明する。

注意事項
入院受付については、病棟の看護師等と連携・調整を十分に行って、業務を行うこと。
入院患者の照会は、電話での照会には応じないこと。

（11）業務管理業務

ア. 委託業務の統括、監督

- ① 業務の統括及び監督を行う。

イ. 業務計画・業務体制の策定

- ① 月毎の業務計画及び業務体制を策定し、病院へ提出する。
- ② 業務計画及び業務体制に変更が生じた場合は連絡し、変更内容等を病院に提出する。
- ③ 管理責任者及び業務従事者の名簿を作成し、病院に提出する。

ウ. 業務報告、事故発生時の報告

- ① 医事業務報告書(月次)の作成し、病院へ提出する。
- ② 随時の業務報告を行う。
- ③ 事故発生時の対応及び報告を行う。

エ. 病院職員、関連部署との連絡・調整

- ① 病院職員及び関連部署との窓口となって連絡・調整を行う。
- ② 関係する会議に出席する。
- ③ 病院職員からの要望・要求に対応する(業務契約の範囲内に限る)。

オ. 医事業務に関する研究、業務に関する分析及び提案

- ① 医事業務に関する情報収集及び分析を行う。
- ② 常に業務の改善を研究し、病院に対して提案を行う。

カ. 管理責任者、業務従事者の労務管理

- ① 管理責任者及び業務従事者の労務管理を行う。
- ② トラブル等の問題のある業務従事者について、改善指導を行う。
- ③ 管理責任者及び業務従事者の健康管理を行う。

キ. 医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等の制度解釈

- ① 医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等の制度の情報収集、解釈を行う
- ② 医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等の制度について、病院に対し情報提供及び提案を行う。
- ③ 医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等の制度について、市町村等に疑義照会を行う。
- ④ 医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等の制度の運用方法について、他医療機関に照会を行う。

ク. 業務運用検討、マニュアル・フローの作成、管理、調整

- ① 医事業務の運用を検討し、マニュアル・フローの作成を行う。
- ② マニュアル・フローについて病院に提出し、承認を受ける。

ケ. 業務従事者の教育・研修

- ① 業務従事者に対して、接遇教育・研修を行う。
- ② 業務従事者に対して、医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等医事業務の教育・研修を行う。
- ③ 個人情報保護に関する教育・研修を行う。

コ. クレーム対応

- ① 医事業務に関するクレーム対応を行う。
- ② クレーム対応について病院職員に報告する。
- ③ クレームに応じた業務の改善、業務従事者に対する指導を行う。
- ④ 医事業務以外のクレームについて、病院職員に引き継ぐ。

サ. 委員会等への出席

- ① 医事業務に関係する委員会等へ出席する。

シ. 管理責任者及び業務従事者等の教育・研修

- ① 管理責任者及び業務従事者に対して、マニュアル・フローに基づいた業務の教育・研修を行う。

② 病院職員に対して必要に応じて教育・研修を行う。

ス. 病院業務受託者の業務引継ぎ

① 病院の業務受託者との業務の引継ぎを行う。

② 病院の業務受託者と連絡・調整を行う。

③ 業務の引継ぎのスケジュールについて病院が定める期限までに提出し、承認を受ける。

(12) 拾得物業務

ア. 忘れ物・落し物対応

① 忘れ物・落し物について、拾得物届を作成し、病院職員へ引き継ぐ。

② 忘れ物・落し物について、所有者が判明するものは、所有者へ連絡する。

9. 業務実施時間

(1) 勤務日・勤務時間

ア. 勤務日は、平日（月曜日から金曜日）とし、土曜日、日曜日、祝日は原則として業務は行わない。

イ. 勤務時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。（なお外来受付は平日2名30分の早出出勤あり。午前8時00分～午後4時45分勤務。シフト可能）ただし、診療時間及び業務の状況により、事前・事後処理等が必要なときは延長変更できるものとする。

ウ. 年末年始（12月29日から1月3日）の受付業務については最低1人は別に配置すること。

エ. 救急外来受付は、平日は午後5時15分から午後10時15分までとし、また土曜日、日曜日、祝日は午前8時30分から午後10時15分までとする。

10. 業務体制

(1) 管理責任者の条件

管理責任者の条件は下記のとおりとする。ただし、下記事項は病院が求める最低条件であって具体的な内容は提案者から病院に最善と思われる提案を求めることとする。

ア. 管理責任者は病院に常駐とする。なお、責任者が休日等により業務にあたらぬ場合には、その者と同等以上の能力を有する者を配置する。

イ. 管理責任者は、200床以上の病院において3年以上医事業務の指揮命令を行う立場にあった者とする。

ウ. 業務受託者は、管理責任者を変更する場合は、事前に病院と協議したうえで、イ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ようにすること。

(2) 管理責任者の責務

ア. 医事業務の趣旨をよく理解し、その機能を十分に発揮させ、患者サービスの向上、円滑な業務の運営に取り組むこと。

イ. 病院及び患者の要望、現状を的確に把握し、それに対して迅速かつ効率的な業務を行うこと。

ウ. 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研鑽に努め、業務を改善し、業務及び患者サービスの質の向上を図ること。

(3) 業務従事者の条件、体制

○ 業務受託者は、従事者名簿（認定証、資格証等の写しを添付）を提出し、業務を行うにあたって必要な人数の従事者を確保するものとし、人数、配置等は提案者から病院に最善と思われるも

のを提案すること。

- 業務の繁忙等により、従事者の人数が足りないと判断される場合は、業務受託者の判断により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。
- 業務従事者の条件は下記のとおりとする。ただし、下記事項は病院が求める最低条件であって、具体的な内容は提案者から病院に最善と思われる提案を求めることとする。

ア. 業務従事者は病院に常駐すること。

イ. 業務従事者は、下記の試験若しくは同等と考えられる試験に合格した者とする。

- | | |
|------------------|--------------------|
| (一財) 日本医療教育財団 | 「医療事務技能審査試験」 |
| (公財) 日本医療保険事務協会 | 「診療報酬請求事務能力認定試験」 |
| (株) 技能認定振興協会 | 「医療事務管理士 技能認定試験」 |
| (一社) 医療秘書教育全国協議会 | 「医療秘書技能検定試験（２級以上）」 |

上記試験に合格していない場合は、業務受託者の責任において、診療会計やレセプト点検を支障なく行うことが出来るまで、６ヶ月以上、同数以上の教育社員を配置すること。なお、人数は全業務従事者の２割を限度とする。

- イ. 業務従事者は、業務に従事する前に接遇、医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等及び医事業務の教育・研修教育・研修を受けた者とする。
- ウ. 業務受託者は、業務従事者を変更する場合はイ、ウ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ようにすること。
- オ. 業務受託者は、病院が業務従事者を業務遂行上不適当と認めた場合は、協議のうえ、業務従事者の交代等柔軟な対応を取るものとする。

(4) 業務従事者の責務

ア. 担当する業務の趣旨をよく理解し、その機能を十分に発揮させ、円滑かつ適正な業務の遂行に取り組むこと。

イ. 患者に対して親切、丁寧な接遇を行い、患者サービス向上に努めること。

ウ. 常に知識の研鑽に努め、業務及び患者サービスの質の向上を図ること。

(5) 従事者の報告

ア. 業務受託者は、管理責任者及び業務従事者について、資格を証する書類の写し及び経歴を記載した名簿を作成し病院に提出すること。

イ. 管理責任者及び業務従事者に変更があった場合は、速やかに病院に名簿を提出すること。

11. 教育・研修

(1) 教育・研修

ア. 業務受託者は、管理責任者及び業務従事者に対して医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度、病院の組織・運営等の業務を遂行するため必要な基礎知識・技術・技能に関する教育・研修を実施すること。

イ. 業務受託者は、前項に掲げる教育・研修についてスケジュールを作成し病院に提出すること。

ウ. 管理責任者及び業務従事者は、病院内外で行われる教育・研修に積極的に参加すること。

12. 個人情報保護・秘密の保持

(1) 個人情報の取扱い

- ア. 業務受託者、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、「個人情報取扱特記事項」により取扱うこと。
 - イ. 業務受託者は、個人情報を取扱う管理責任者及び業務責任者を病院に報告すること。
- (2) 個人情報保護の教育・研修
- ア. 個人情報保護に関する教育・研修を実施すること。
- (3) 秘密の保持
- ア. 業務受託者、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してはいけない。当院での業務を終了した後も同様とする。

13. 業務報告・点検

- (1) 業務報告
- ア. 業務受託者は、医事業務報告書を月次ごとに作成し、病院に提出すること。
 - イ. 業務受託者は、病院が必要と認めた際の業務に関する報告の求めに応じること。
- (2) 業務点検
- ア. 業務受託者は、定期的に業務の遂行について、適正に処理されているか等を点検し、病院に報告すること。
 - イ. 業務受託者は、業務の点検に基づいて業務の適正化、効率化を行うこと。

14. 検査・監督、業務改善

- (1) 検査・監督
- ア. 業務受託者は、病院が行う作業現場の実地調査を含めた業務の検査・監督及び業務の実施に係る指示に従うこと。
 - イ. 業務受託者は、病院から業務の進捗状況の提出要求、業務内容の検査実施要求及び業務の実施にかかわる指示があった場合は、それらの要求及び指示に従うこと。
- (2) 業務改善
- ア. 業務受託者は、業務遂行について病院が不相当であると判断した場合は、直ちに改善の措置を講ずること。

15. 事故発生時の報告・対応

- (1) 事故発生時の報告
- ア. 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、その事故発生の帰責の如何に係わらず、直ちに病院に報告すること。
- (2) 事故発生時の対応
- ア. 事故発生時の対応方法を定めておくこと。
 - イ. 緊急時の連絡体制を定め、病院に提出すること。

16. 災害発生等対応

- (1) 災害発生時の対応
- ア. 災害発生又は多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合は、病院職員の指示によりその対応にあたること。

- イ. 災害発生又は多数の患者の来院が想定される場合、臨時的に業務従事者の増員配置を行うこと
- (2) 訓練等への参加
- ア. 病院が実施する災害訓練や災害に関する研修会に参加すること。

17. 勤務環境

- (1) 服装
 - ア. 業務に従事する際は、病院が認めた制服を着用すること。なお、制服は業務受託者の負担により用意すること。
 - イ. 業務に従事する際は、病院が貸与した名札を着用すること。なお、契約が解除されたとき、又は離職するときは、病院に返却すること。
- (2) 業務受託者は、労働関係の法令を遵守し、管理責任者及び業務従事者の健康管理・労働安全衛生に努めること。
 - ア. 業務受託者は、労働安全衛生規則第44条に基づく健康診断を年1回定期的に行い、その記録を保管すること。なお、健康診断に係る経費は業務受託者が負担すること。
 - イ. 業務受託者は、病院が必要とする健康診断及び予防接種を行い、その記録について病院から報告の求めがあったときは応じること。なお、健康診断に係る経費は業務受託者が負担すること。
- (3) 病院行事への参加
 - ア. 院内学会（年1回）、病院清掃（年2回）等行事には積極的に参加すること。
- (4) 交通手段
 - ア. 通勤に自動車を使用する際は、病院が定めた敷地内に駐車すること。
 - イ. 通勤に自家用車を使用する際は、所定の利用手続を行い利用許可を得ること

18. 経費負担区分

- (1) 委託業務の遂行に必要な経費の負担区分は別表のとおりとする。

(別表 経費負担区分表)

区 分	病院	業務受託者
事務室・更衣室	○	
備品（机、椅子、棚等）	○	
コンピュータ機器及び運用費 ※医事業務に使用するものとし業務管理や会社連絡等に使用するものは除く。	○	
光熱水費（水道料金、電気料金、ガス料金等）	○	
通信費（電話、FAX、インターネットの設置及び料金、郵便料金、切手代、宅配便） ※医事業務に使用するものとし業務管理や会社連絡等に使用するものは除く。	○	
つり銭用現金 ※つり銭の両替手数料も含む。		○
還付金用現金	○	
消耗費（事務用品等） ※医事業務に使用するものとし業務管理や会社連絡等に使用するものは除く。	○	
印刷製本費（請求書、帳票等）	○	

※医事業務に使用するものとし業務管理や会社連絡等に使用するものは除く。		
労務費（福利厚生費、健康診断費、被服など）		○
教育研修費 ※診療報酬請求関係等の書籍購入も含む。		○
交通費 ※医事業務に使用するものを除く。		○

19. 備品・資料等の貸与及び適正管理

(1) 貸与

- ア. 業務遂行上必要な備品・資料等については、病院が業務受託者に貸与する。
- イ. 業務受託者は、備品・資料等の貸与にあたって借用書を提出すること。

(2) 適正使用

- ア. 病院から貸与されている備品・資料等については、情報の漏洩、紛失、滅失、棄損、改ざん及び不正アクセスの防止を行い、適正に使用しなければならない。
- イ. 病院から貸与されている備品・資料等については、病院の許可なく複写・複製、目的外使用、持ち出し、廃棄を行ってはいけない。
- ウ. 病院から貸与されている備品・資料等については、委託業務が完了したとき、又は契約が解除されたときは病院に返還し、又は病院の指示に従い破棄しなければならない。

20. その他

- (1) この仕様書に定めのない事項については、病院と業務受託者で協議のうえ決定する。