

熊本市市民病院医療事務等業務委託基本仕様書

1 目的

熊本市市民病院における患者の外来受診及び入院に関する手続き、診療行為の料金化とこれに伴う保険請求及び診療費の収納、保険医療制度及び公費負担医療費制度の処理、診断書及び証明書の文書処理などを、専門知識と経験を有する事業者へ委託することにより、医療事務等を効率的かつ合理的に行うことを目的とする。

2 委託名称

熊本市市民病院医療事務等業務

3 委託場所

熊本市東区東町4丁目1番60号 熊本市立熊本市市民病院

4 委託期間

令和7年（2025年）10月1日～令和10年（2028年）9月30日

5 病院概要

(1) 病床数

許可病床数 一般病床 380 床、感染病床数 8 床（第一種 2 床、第二種 6 床）

合計 388 床

(2) 診療科 32 診療科

神経内科、呼吸器内科、消化器内科、循環器内科、血液・腫瘍内科、腎臓内科、代謝内科、感染症内科、精神科、新生児内科、小児科、小児循環器内科、小児心臓外科、小児外科、産科、消化器外科、乳腺・内分泌外科、呼吸器外科、婦人科、整形外科、脳神経外科、皮膚科、泌尿器科、眼科、耳鼻咽喉科、歯科口腔外科、放射線科、麻酔科、集中治療科、救急科、病理診断科、リハビリテーション科

※休診中の診療科を含む

(3) 患者数

外来患者数（延べ）及び入院患者数については下記のとおり。

ア 令和5年度外来延べ患者数（初診） 13,983 人

イ 令和5年度外来延べ患者数（再診） 102,205 人

ウ 令和5年度新入院患者数 10,283 人

(4) 厚生労働省告示に基づく承認事項（特定入院料）については、病床運用開始後の状況により変動する。

ア 総合周産期特定集中治療室管理料（1 母体・胎児集中治療室管理料）

- イ 総合周産期特定集中治療室管理料（2 新生児集中治療室管理料）
- ウ 小児入院医療管理料 2（「養育支援体制加算」あり）
- エ 新生児治療回復室入院医療管理料
- オ ハイケアユニット入院医療管理料 1（「早期離床・リハビリテーション加算」あり）

6 用語の意義

本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、熊本市民病院をいう。
- (2) 病院職員とは、病院に所属する医師、看護師、医療技術職員及び事務職員等の職員をいう。
- (3) 業務受託者とは、本業務を受託した会社及び会社の代表者、又は代表者の代理として従事者の人員配置等を調整する者をいう。
- (4) 管理責任者とは、本業務を受託した会社に所属する従業員で、本業務を統括及び監督するものをいう。
- (5) 管理副責任者とは、管理責任者の職務に係る事項及びその他の決定事項について一般的に補佐するものをいう。
- (6) 業務責任者とは、総合部門（総合案内・フロアコンシェルジュ、総合受付、患者サポートセンター・入院受付、公費・診断書、予約センター）外来部門（外来等受付、外来会計、収納・未収金初期対応、救急外来）、入院部門（入院算定、DPC）について、管理責任者及び管理副責任者と協力して統括的な管理・監督業務を行うものをいう。
- (7) 業務従事者とは、管理責任者、管理副責任者及び業務責任者を除く本業務に従事するものをいう。
- (8) 従事者とは、管理責任者、管理副責任者、業務責任者及び業務従事者をいう。

7 業務委託項目

業務委託項目は下記のとおりとする。

- (1) 総合受付業務
- (2) 総合案内・フロアコンシェルジュ業務
- (3) 保険医療制度及び公費負担医療制度処理業務
- (4) 入院算定・外来会計業務
- (5) 収納等業務
- (6) 保留及び未収金管理・請求等業務
- (7) DPC業務
- (8) レセプト処理業務
- (9) 各種委員会等への対応
- (10) 医事会計システムへの対応

- (1 1) 外来等受付業務
- (1 2) 診療報酬改定等業務
- (1 3) 救急外来受付業務
- (1 4) 入院受付業務
- (1 5) 業務管理等業務
- (1 6) 駐車場使用料収納業務
- (1 7) ファミリーハウス使用料収納業務
- (1 8) つり銭準備業務
- (1 9) 研修会等の開催
- (2 0) 予約センター業務
- (2 1) その他業務

なお、上記の各委託業務項目における以下の内容については、基本的に全て委託業務の範囲内とする。

- ア 患者対応
- イ 職員対応
- ウ 苦情対応
- エ 電話対応
- オ 環境整備、周辺清掃（病院が清掃業務として別途委託している部分を除く）
- カ 業務開始のための準備、業務終了時の後片付け
- キ 事務文書保管、管理及び廃棄時の補助
- ク 専門知識習得、業務遂行のための関連書籍の準備

8 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、適正かつ確実に行うこと。
 - (ア) 診療報酬請求制度や医療保険制度等についての情報を収集し、それらの改正等に迅速かつ確実に対応すること。
 - (イ) 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、病院職員に情報を提供すること。
 - (ウ) DPC（診断群分類別包括評価）に対応した診療報酬請求及びレセプト点検体制をとるとともに、医師等の病院職員と協力、連携して適正かつ確実な請求を行うこと。
- イ 病院の医療機能を理解し、的確な対応を行うこと。
 - (ア) 病院の医療情報システム等医療機能を理解し、データ処理を迅速かつ正確に行う等の的確な対応を行うこと。
 - (イ) 病院の提供する医療サービスに追加・変更があった場合は、迅速かつ正確に対

応すること。

ウ 個人情報については、個人情報の保護に関する法律ほか関係法令に従い適正に取り扱うこと。

(2) 患者サービスの向上

ア 病院職員の一員として見られていることを常に認識し、患者に対し親切・丁寧な接遇態度で主体的に患者サービス向上に取り組むこと。

イ 患者を待たせないこと。やむを得ず待たせる場合は、声掛け等を適宜行い、待つことに対する精神的ストレスを緩和する方策を実施すること。

ウ 患者や来院者（以下「来院者等」という。）からのクレーム及び相談には、真摯かつ的確に対応すること。

エ 常に来院者等からの要望を吸収することを心がけ、定期的な検証を行い改善に努めること。

オ 常に医事業務の質の向上・効率化を目的とした従事者への教育・研修を継続することで、資質と患者サービスの向上へ取り組み、継続かつ安定的に質の高い医療事務等業務を提供すること。

カ 患者サービス向上への取組状況を把握するため、当院が実施する患者満足度調査の実施に協力するとともに、調査結果等に基づき10（15）キ（ア）の接遇教育及び研修を行うこと。

(3) 病院経営の効率化

ア 確実な診療報酬請求を行うこと。

（ア）厚生労働省通知の診療報酬請求書の記載要領に基づき適正な請求を行い、請求漏れを防止すること。

（イ）返戻・査定（以下「返戻等」という。）の防止・削減に努めること。

（ウ）毎月、返戻等の原因を分析し、その結果に基づいて返戻等の防止及び削減並びに請求向上対策を策定し、病院職員へ報告すること。また、病院職員の承諾を得た上で当該対策を実施すること。

（エ）算定方法やレセプトチェックが適切に行われているか、業務の実施状況を定期的に確認すること。

イ 未収金対策については、病院が指定した未収金回収担当者と協力・連携し、的確な事務処理を行い、未収金の発生防止及び削減に努めること。

ウ 業務内容については、統計や患者等からのクレーム等の情報を常に分析し、その改善を行うこと。

エ 常に医療保険制度、診療報酬請求制度等の制度や業務運用の知識の研鑽に努めること。また、専門的知識や経験、実績・経験を有する事業者として、受託事業者が有するスケールメリットや内部の情報共有システム等を活用し、医療事務効率化のために必要な情報や知識を積極的に提供すること。また、病院からの質問に対して

も、最大限情報収集を行い、回答すること。

オ 病院と業務受託者間で毎月開催する会議に出席し、従事者の配置状況や病院が指定した返戻等の資料を提出すること。また、7の業務委託項目について、業務分析等を行ったうえで、毎月業務効率化等の業務改善に関する提案を文書で行うこと。

カ 病院の業務効率化等の業務改善に資する AI、ICT 技術がある場合、逐次情報提供を行うとともに、運用面や費用面を含め、病院での導入の可否を検討すること。

9 人員配置

(1) 業務受託者は、別紙1「人員配置目安表」に基づき、本業務の実施に必要な人員を適切に配置するとともに、常に正常な勤務体制を維持すること。

また、仕様書で定めた人員配置の変更を要するときは、その理由や業務の実施体制、人員の確保方法等を病院に説明し、承諾を得たうえで行うこと。

(2) 業務受託者は、自らの事情により従事者に欠員を生じることがないように代替要員の確保等必要な措置を講じるとともに、業務の円滑な遂行のため必要な体制を整えること。

10 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。ただし、病院受付レイアウト及び医療情報システムの変更並びに医療制度の改正等諸般の情勢により、下記の業務内容は変更する可能性がある。

(1) 総合受付業務

ア 来院者等の案内・誘導、電話応対、再診患者（再来受付機使用）に関すること

(ア) 患者の案内・誘導及び必要に応じた再来受付機・自動精算機等の操作案内・操作代行等

(イ) 午前8時からの受付に並ぶ再診、初診、未予約の患者の呼出番号札の配布及び待合場所への案内

(ウ) (イ)の呼出番号を使用した再診患者（再来受付機使用）の呼出し、整理（午前8時から）

(エ) 再来受付機での必要事項の確認及び受付補助、保険証等の確認案内及びマイナ保険証等の確認に関する端末等の操作（オンライン資格確認にかかる作業（カードリーダーの操作案内等）を含む）案内

(オ) 外部及び院内からの電話応対

(カ) 来院者等からの質問や各種問合せ対応

イ 初診患者及び再診患者（再来受付機使用不可）の受付（午前8時から）に関すること

(ア) 10(1)ア(イ)の呼出番号を使用した初診患者の呼出し、整理（午前8時

- から)
- (イ) 10 (1) ア (イ) の呼出番号を使用した未予約患者の呼出し、整理 (午前8時30分から)
 - (ウ) 予約の確認、初診患者の診療申込書の記入案内、紹介状等の有無確認、各種制度の説明及び受付を行い、医事会計システムに登録すること。特に、紹介状なしの患者の場合、選定療養費がかかる場合があることを説明すること。
 - (エ) 予約済み再診患者で、再来受付機使用不可者 (約10件/日) の受付を行うこと。
 - (オ) 予約が無い場合は、当日予約、救急外来等状況により適宜説明し受付及び案内をすること。
 - (カ) 予約変更の場合は、予約センターと協力し、業務を行うこと。
- ウ マイナ保険証及び資格確認書、公費受給者証等 (以下「マイナ保険証等」という。) の確認 (午前8時から) に関すること。
- (ア) マイナ保険証等の確認、複写及びスキヤナ読取
 - (イ) マイナ保険証等の確認に関する端末等の操作 (オンライン資格確認にかかる作業 (カードリーダーの操作案内等) を含む) 案内
 - (ウ) 紹介状等の回収、複写及びスキヤナ読取
 - (エ) 画像 CD の電子カルテ端末への取り込み及び電子カルテの画像取り込み依頼
- エ 患者データ登録に関すること。
- (ア) 初診患者の患者データ及び保険データ等 (以下「患者データ等」という。) の登録
 - (イ) 再診患者の患者データ等に変更があった場合は、データ修正を行うこと。
 - (ウ) 紹介状等データを地域連携システムへ登録すること。
- オ 診察券の発行 (紛失・破損した診療券の再発行を含む) に関すること
- カ 外来休診科及び休診医師の確認に関すること。
- キ 郵便物の受け取り及び発送に関すること。
- ク 総合案内・フロアコンシェルジュの補完業務に関すること。
- ケ その他
- (ア) 患者データ等の登録は、入力前後に確認し、間違いのないよう正確に行うこと。
登録間違い等発生した場合は、速やかに病院に報告するとともに、即時必要な復旧作業を行うこと。
 - (イ) 患者の紛失等による診察券再発行の場合は有料とする。
 - (ウ) 本仕様書に示す業務の終了時刻を過ぎてもその日の外来診療の患者対応が終了していないとき、又はこれらの受付業務においてトラブル等が発生したときは、それらの対応が終了するまで対応すること。
 - (エ) 再来受付機にトラブルが生じた際は、10 (1) イ (エ) と同様の取り扱いを行うとともに、他部門と協力し、診療に支障が生じないよう配慮すること。

(2) フロアコンシェルジュ、総合案内業務

病院の運用や館内の配置を理解したうえ、下記の内容について、支障なく行うこと。

特に、1階エントランス付近及び2階各ブロック待合において、患者が円滑に診療を受けることができるよう配慮すること。

ア 病院全体の案内に関すること

- (ア) 来院者等への外来受付、入院受付、受診方法等の案内、対応
- (イ) 来院者等に対する院内全般に関する案内、対応
- (ウ) 再来受付機、自動精算機設置場所と各稼働時間に係る案内及び補助
- (エ) 病院で実施される公開講座、研修会、行事等の案内、問い合わせ対応
- (オ) くまもとメディカルネットワークへの加入案内及び加入後の事務処理

イ 来院者等の案内に関すること

- (ア) 正面玄関付近の車椅子への乗降及び車椅子患者、障がい者等の敷地内における移動や荷物運搬、院内案内等の対応
- (イ) 困っている方への声かけ及び見守り
- (ウ) 病院が作成したマニュアルや指示に基づく有熱者やマスク未着用患者等への対応
- (エ) 受付、会計・精算時の適宜円滑な患者誘導
- (オ) 病棟への患者案内関係（車いす患者、障がい者等の患者の病棟への付き添い案内、荷物が重い患者の病棟への荷物運搬付き添いを含む）。

ウ 問い合わせ対応・苦情処理に関すること

- (ア) 来院者等から問い合わせのあった事項の説明及び案内
- (イ) 苦情処理対応及び苦情内容の各部門への連絡、引継ぎ

エ 正面玄関、エントランス、1階総合案内ブース周辺での業務に関すること

- (ア) 自動再来受付機、自動精算機の操作説明、とり忘れ防止、用紙・消耗品の補充等
- (イ) 来院者等からの要望によるタクシーの手配及びバスや熊本市電等の病院への交通案内等
- (ウ) 駐車場の無料券の配布及び割引処理機の操作案内等
- (エ) 時間外入口及び正面玄関に保管されている車いすや荷物カート等の補充管理等

オ 関係各部署との連携に関すること

- (ア) 来院者等の相談内容に応じて、関係各部署へ連絡し対応を依頼すること。
- (イ) 病院の各部門への患者対応の引継ぎ等

カ 機器操作案内に関すること

- (ア) 再来受付機の利用者へ機器設置場所への誘導、操作方法の案内及び診察券、保険証、紹介状の有無等の関連する必要項目の聞き取り対応等
- (イ) 自動精算機の利用者へ機器設置場所への誘導、操作方法の案内、明細書・つり

銭等の取り忘れへの対応

- (ウ) 診療科の待ち人数がわかる PUSH 通知の操作案内及び登録補助
- (エ) 患者用 Wi-Fi の利用案内
- (オ) マイナ保険証等の確認に関する端末等の操作（オンライン資格確認にかかる作業（カードリーダーの操作案内等）を含む）案内

キ その他

- (ア) 総合案内業務の実施状況について、日報や月報等を作成し、病院の求めに応じ、適宜報告すること。
 - (イ) 必要に応じた院内放送の依頼
 - (ウ) 病院内における拾得物の一時保管及び病院担当部署への引渡し等
 - (エ) 不審者を発見したら直ちに病院担当部署へ通報すること。
 - (オ) 接遇研修、クレーム対応研修等を実施し、技術向上に努めること。
 - (カ) 必要に応じ、関係機関や関係部署と調整を行い、効率的・合理的に業務を行うこと。
 - (キ) 1階及び2階各科外来及び検査の各待合等を定期的に巡回すること。
 - (ク) 支援を必要とする患者に対する声かけ・誘導等適宜必要な支援の提供
 - (ケ) 院内ボランティアスタッフとの連絡・連携
 - (コ) 病院設備の不具合箇所を発見した場合は速やかに病院に報告すること。
 - (サ) タクシー券及び切手の管理及び交付関係
 - (シ) 再来受付機にトラブルが生じた際は、総合受付等と連携し、適切に患者誘導を行うこと。
 - (ス) 自動精算機にトラブルが生じた際は、他の自動精算機への案内や3番会計窓口へ案内を行い、患者の支払に支障が生じないように配慮すること。
- (3) 保険医療制度及び公費負担医療制度等処理業務
- ア 公費負担医療制度処理業務の受付及び請求に関すること
 - (ア) 公費負担医療制度（特定疾患、小児慢性特定疾患、自立支援医療、養育医療、結核、肝炎等）の受付、制度の説明、台帳の作成及び報告等
 - (イ) 医師及び関係機関との連絡調整
 - イ 生活保護制度処理業務（入院・外来）に関すること
 - (ア) 福祉事務所等への医療要否意見書、医療券請求及びその管理
 - (イ) 福祉事務所等への請求業務（検診命令、文書料、行旅病人保護に伴うもの等）
 - (ウ) 福祉事務所（熊本市分）での医療券の受領
 - (エ) 福祉事務所等との連絡調整
 - (オ) 医師との連絡調整（検診命令、病状調査等）
 - ウ 交通事故、労災、公務災害、アフターケア及び公害の受付並びに請求に関すること

- (ア) 交通事故（自動車損害賠償法）、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、制度の説明及び手続
- (イ) 交通事故、労災及び公務災害について、保険会社、市町村及び労働基準監督署等に対する請求書の作成
- (ウ) 保険会社等に対する問合せ及び折衝
- (エ) 医師への面談依頼、診断書・症状照会・意見書の作成依頼等
- エ 介護保険主治医意見書、障害者自立支援主治医意見書、身体障害者手帳交付申請等に伴う診断書・意見書及び介護予防事業利用に関する情報確認書に関する業務に関すること
 - (ア) 意見書受付、台帳作成及び意見書・請求書発送業務
 - (イ) 主治医への意見書依頼
 - (ウ) 関連機関との連絡調整
- オ 妊婦健康診査関係請求事務に関すること
 - (ア) 受診票記入漏れチェック等
 - (イ) 自治体ごとの請求書作成及び報告
- カ 乳幼児健康診査精密検診請求業務に関すること
 - (ア) 対象患者の受付及びカルテ処理
 - (イ) 請求書の作成及び報告
- キ 産後ケア業務に関すること
 - (ア) 対象患者の受付及び確認
 - (イ) 請求書作成及び報告
- ク 留置前被疑者及び留置人外来受診請求業務に関すること
 - (ア) 警察関係からの問い合わせへの対応
 - (イ) 外来受診及び処方時の診療科との連絡調整等
 - (ウ) 診療費の請求及び報告
- ケ 公害診療報酬請求業務に関すること
 - (ア) 対象患者の受付及び確認
 - (イ) 診療費の請求及び報告
- コ 助産制度関係業務に関すること
 - (ア) 実施通知の受付及び確認
 - (イ) 請求書の作成及び報告
- サ 各種予防接種（五種混合、子宮頸がん、ヒブワクチン、その他広く病院等で実施されている予防接種）に関すること
 - (ア) 対象患者の受付、接種済証の発行
 - (イ) 予診票記載事項の確認及びカルテ処理
 - (ウ) 請求先ごとの請求書作成及び報告

- (エ) 各診療科との連絡調整及び必要に応じた説明
- シ 就学援助による医療費請求業務に関すること
 - (ア) 対象患者の受付
 - (イ) 請求書の作成及び報告
- ス 学校心臓検診精密検査関係業務に関すること
 - (ア) 対象患者の受付、受診票の確認及びカルテ処理
 - (イ) 学校への受診票及び指導表の送付
 - (ウ) 請求書の作成及び報告
- セ 24時間ホルター心電図検査料請求業務に関すること
 - (ア) 検査の受付
 - (イ) 請求書の作成及び報告
 - (ウ) 必要に応じた連絡調整
- ソ 他院及び療養施設等入院患者の外来受診関係業務に関すること
 - (ア) 入院又は入所先の確認及び連絡調整
 - (イ) 請求先ごとの請求書の作成及び報告
- タ その他の業務
 - (ア) 各種意見書及び証明書（乳幼児・重度障害者・支払証明書等）の受付・処理・交付等
 - (イ) ア～ソ以外の自治体の独自公費等の受付、請求書の作成及び報告
 - (ウ) 三角搬送に関する業務等
 - (エ) 治験請求に関する資料の作成
 - (オ) 側彎症に関する報告書の作成
 - (カ) 入院中患者の他院外来受診時の外来診療費の病院間調整及び病院への報告
 - (キ) 生命保険用診断書等の受付・交付・管理業務等
- チ 注意事項
 - (ア) 保険医療制度及び公費負担医療費制度については、従事者が制度及び運用方法を習熟し、適正かつ確実に対応すること。
 - (イ) 制度及び運用方法に疑義がある場合は、病院職員、都道府県及び市町村等に確認すること。
 - (ウ) 制度改正が行われた場合は、自ら情報を収集し病院職員に適宜報告するとともに、適正かつ確実に対応すること。
 - (エ) 保険医療制度及び公費負担医療制度利用の患者については、申請・認定状況を適宜確認し長期保留の解消に努めるとともに、病院職員及び従事者が患者の状況を把握出来るように患者登録画面へ入力すること。また、病院の指示や必要性に応じ、管理台帳を作成し適正かつ確実に管理すること。
 - (オ) 各業務について、患者や関係機関等からの問い合わせ及び相談に対応し、業務

に関する説明会が開催される場合は参加すること。

(カ) 請求状況に留意し、定期的に状況を確認すること。また、適宜保留解消に努めること。

(4) 入院算定・外来会計業務

ア 診療費計算（オーダー確認・医療材料確認・料金修正等含む）に関すること

イ 医事会計担当者の配置は下記のとおりとする。

(ア) 外来（診療科）

2階外来各ブロック受付（Dブロックを除くA~Gブロック）及び1階2番窓口、3番会計窓口に常時配置すること。ただし、病院が特に指示する場合はこの限りでない。

(イ) 入院（病棟等）

3階（ICU、手術室）

4階（4北（NICU・GCU）、4東（MFICUを含む）、4西（小児病棟））

5階（5北、5東、5西、HCU）

6階（6北、6東、6西）

ウ 追加料金の処理（追加検査料金発生等による診療費計算、患者への連絡及び病院への報告）

エ 還付料金等の処理（保険変更等による診療費計算、患者への連絡及び病院への報告）

オ 保険情報及び住所、公費関係書類等の確認・変更

カ 病名入力不備による医師への登録依頼

キ 未取込データ出入力（外来会計のみ）

ク 分散エラーデータ出入力（入院算定のみ）

ケ オーダ不測事態時（電子カルテ障害等）の対応

コ 診療費請求書等の発行

サ 高額医療費の貸付及び委任払いの処理

シ 入院起算日の確認・変更（入院算定のみ）

ス 180日超え入院患者・90日超え入院患者の確認（入院算定のみ）

セ 入院診療計画書の確認（入院算定のみ）

ソ 当月入院分は、翌月レセプト請求日までに完成していること（入院算定のみ）

タ 産科医療補償制度、出産育児一時金制度の説明

チ 各種伝票による診療行為に係る診療費請求処理

ツ 入院費概算書（退院2日前）の発行及び配布（入院算定のみ）

テ くまもとメディカルネットワークへの加入案内及び加入後の事務処理

ト 会計受付時に外来基本票とともに挟み込まれた書類の本人確認及び配布

サ その他の業務

- (ア) 一酸化窒素の使用報告書作成と業者からの問い合わせに対する回答（入院算定のみ）
 - (イ) NICU 管理料算定人数表の作成（入院算定のみ）
 - (ウ) 在宅酸素ボンベ等を使用する患者の加算の算定状況等に関する業者からの問い合わせに対する回答
 - (エ) 入院患者に付き添う家族の食事代の算定（入院算定のみ）
- (5) 収納等業務
- ア 1階3番会計窓口における診療費の収納（クレジット決済処理を含む）及び領収書等の発行
 - イ 収納金報告書の作成及び提出
 - ウ つり銭の準備及び自動精算機（4台）、1階3番会計窓口紙幣硬貨入出金機（以下「紙幣硬貨入出金機」という。）への補充
 - (ア) 午前8時から、自動精算機（4台）及び紙幣硬貨入出金機につり銭を補充すること。
 - (イ) 午後4時から午後5時までの間に、自動精算機（4台）から売上金及びつり銭を回収すること。
 - (ウ) 午後5時から午後6時までの間に、紙幣硬貨入出金機から売上金及びつり銭を回収すること。
 - (エ) 翌日のつり銭を準備するとともに自動精算機（4台）及び紙幣硬貨入出金機から回収した売上金及びつり銭を所定の金庫に保管すること。病院から特別の指示がある場合はこの限りでない。
 - エ 領収書等の作成（発行者名を業務受託者とし、電子印の押印があること）及び自動精算機（4台）、1階3番会計窓口そばプリンターへの補充
 - ※1ヵ月約10,500枚（領収書や診療明細書の様式は自動精算機と1階3番会計窓口そばプリンターで異なる）
 - オ 自動精算機及び1階3番会計窓口収納締め処理
 - カ 船員健康診断、保険会社面談等の納付書による収納業務
 - キ 自動精算機管理業務
 - (ア) 管理端末等を使用し、自動精算機（4台）の稼働時間を個別に管理すること。
なお、1階救急外来前の自動精算機は24時間365日稼働するもの。
 - (イ) エラー、トラブル発生時の初期対応（エラーの解消及び病院への報告等）を行うこと。
 - ク 売上金精算業務
 - (ア) クレジット支払いについて、医事会計システムへの入力を行うこと。
 - (イ) 当日の売上金（支払場所（3番会計窓口、救急外来、自動精算機（4台））及び支払方法（現金、クレジット、銀行Pay）ごと）精算を行い、売上金と医事会

計システム上の入金済額の合致を確認すること。

(6) 未収金初期対応及び保留債権管理等業務

- ア 未収金発生防止のため、後日会計となった患者や当日の診療費等の支払をせずに帰宅した患者等（以下「未払者」という。）へ電話連絡し、支払方法や支払予定日等の確認を行い、未収金回収担当者へ病院が指定した方法で引継ぎを行うこと。
- イ 未払者に対して、未払発生日の翌日までに連絡し、アの内容を確認すること。
- ウ イの未払者と連絡が取れない又は連絡は取れたが支払いがなかった場合は、早急にアで指定した方法により未収金回収担当者へ引継ぎを行うこと。
- エ 保留について、医事会計システムを使用し適切に個別管理を行うこと。また、病院の求めに応じ、業務の進捗を適宜報告すること。
- オ 保留理由の状況確認を積極的に行い、早期の保留解消に努めること。
- カ 未払者や未収金分割納付者が窓口に来た場合は、未収金回収担当者が指定した金額及び入金先へ収納処理を行うこと。
- キ 銀行振込に伴う入金処理
- ク 公費制度等負担軽減につながる制度説明を丁寧に行うことで未収化を抑制すること。

(7) D P C 業務

- ア D、E、F、Kファイル、様式1及び様式4等の厚生労働省提出データの作成
- イ D P Cのデータ分析等に関する病院内情報システム部門等との連携
- ウ 厚生労働省のD P C調査に係るデータ（入院・外来）抽出業務、提出データとの整合性を確保するためのレセプト点検・修正及び提出後のデータ修正等の関連業務
- エ D P Cコーディングや事故・労災情報等に関する関連部署との連絡及び協議
- オ D P C統計業務
- カ 基金・連合会コーディングデータ抽出後のエラー修正
- キ 基金・連合会からのD P Cに関する問い合わせ対応
- ク D P C分析ベンチマークシステムのデータ（厚生労働省のD P C調査データ）取込及び修正業務
- ケ コーディングに関する診療科ごとの報告・勉強会の実施
- コ 注意事項
 - (ア) コーディングチェックを担当する業務従事者は病棟担当の業務従事者を兼務することはできない。また、業務実施に当たっては、D P C担当の病院職員と連携し、精度の維持向上を図ること。
 - (イ) 退院当日に会計収納ができることを目標とすること。
 - (ウ) 診療費に変更が生じた場合は、速やかに患者等への説明を行い、追加徴収または還付の手続きを行うこと。
 - (エ) 厚生労働省等へのデータ提出については、送付が遅れることのないよう期日を

遵守すること。

- (オ) D P C と出来高の請求比較において差額のあるものは報告すること。
- (カ) D P C 検証支援システムを導入し効率的なD P C コーディングの検証を行い効率的かつ精度の高いコーディングを実施すること。また、必要に応じ傷病名の提案を行うこと。
- (キ) コーディング変更事例については、適宜医師へ報告すること。
- (ク) 病院が作成したクリティカルパスについて適宜検証を行い、適切な改善提案を行うこと。
- (ケ) D P C 対象病院群等とのデータ比較を行うこと。
- (コ) 定期的に担当医や病棟師長、医事課等へ入院期間Ⅱの患者の状況等を連絡すること。
- (サ) 10(7)ケを行う際の日時、場所の調整、医師への案内は病院が行うこと。
- (シ) D P C 担当の業務従事者を4名以上専従で配置すること。

(8) レセプト処理業務

ア レセプトデータ作成（医科・歯科）

イ レセプト点検

- (ア) 医師点検の実施（医師に依頼）
- (イ) 仮レセプト、本レセプト及び個別レセプト処理並びに処理報告書の作成
- (ウ) レセプト点検システムを導入し、独自に縦覧点検、突合点検、病名不足等の点検を実施し、算定精度の向上に努めること。

ウ レセプトデータ修正

- (ア) 点検時に疑義があるレセプトは、医師に確認し修正すること。
- (イ) 算定上注意が必要な項目について疑義がある場合は、必ず医師等に確認すること。

エ レセプト請求（オンライン請求（医科・歯科）及び紙レセプト等の作成

オ レセプト集計

カ 未請求及び保留レセプトの処理、管理及び病院への報告（毎月）

キ 交通事故、労災及び自由診療分（必要な場合）のレセプト処理

ク 返戻、査定の債権管理

- (ア) 返戻、査定の債権管理並びに台帳及び総括表の作成
- (イ) 返戻、査定の状態について病院へ報告（毎月）
- (ウ) 医事データ取込処理及び処理報告書の作成
- (エ) 返戻管理台帳の作成

ケ 返戻、査定の防止及び削減

- (ア) 請求精度向上の企画立案
- (イ) 返戻、査定、請求漏れ及び誤請求の原因分析

(ウ) 上記(ア)(イ)に対応した業務従事者への指導及び研修

(エ) レセプト査定表作成

(オ) 再審査請求の提出の判断について医師と協議すること。

コ その他

(ア) 査定、返戻の補正、再請求は原則翌月までに実施すること。

(イ) 診療報酬請求の精度を向上させるため、算定漏れや返戻率、査定率縮減等に関する対策の検討を行うとともに、従事者向けの研修等を通じ、課題や対策等を周知すること。また、病院に対して、取組内容を報告すること。

(ウ) 業務受託者は、必要に応じレセプト点検システムに精通した者を当院へ派遣し、当該システムによる診療報酬請求業務の精度管理を行うこと。また、適宜病院へ情報提供及び問題点やその改善策、増収に関する提案を行うこと。

(エ) 業務受託者は1年に1回、病院の請求済みのレセプト、カルテ、オーダー等を突合し、診療行為の請求状況等を調査のうえ、診療報酬における算定、運用上の問題点及びの改善策、増収に関する提案を行うこと。なお、本調査の実施時期は病院と協議すること。

(9) 院内定例会議等への対応

ア DPC コーディングに係る資料作成及び説明 (DPC 委員会)

イ アのほか、病院が求める会議・委員会等への出席及び資料作成、情報提供

ウ 院内クリティカルパス大会の資料作成及び発表

(10) 医事会計システムへの対応

ア 医事会計システムマスタメンテナンスの依頼及び結果の確認

マスタメンテナンスについて、追加・修正・削除等の不具合が生じた際は、病院職員及び医療情報システム部門へ適宜相談するとともに、登録時に必要な診療報酬点数の連絡、その他医報提供及び助言等を行うこと。また、病院職員及び医療情報システム部門の対応後のマスタに問題ないか確認を行うこと。

イ 障害時の初期対応

(ア) システムに障害が発生した場合は、システム部門へ連絡し、その後患者等に対する適切な対応を行う。なお、システム部門への連絡及び問い合わせについては従事者に情報担当者を置き、その者を窓口として行うこと。

(イ) プリンターの紙詰まり、トナー交換、用紙切れ等の簡易な障害の対応

(11) 外来等受付業務

ア 2階外来各ブロック受付 (A~G ブロック (D ブロック除く))、中央処置室・内視鏡センター・生理検査・検体検査室 (採血室)・画像検査部門 (以下「検査等受付」という。)に、本業務の実施に必要な人員を適切に配置するとともに、常に正常な勤務体制を維持すること。ただし、病院が特に指示する場合はこの限りでない。

また、外来等受付の業務従事者が昼休憩をとる際は、受付に業務従事者が不在と

ならないよう代替人員を必ず配置すること。

イ 2階外来各ブロック（A～Gブロック（Dブロック除く））受付業務

- （ア）再診患者の保険証等の確認及びマイナ保険証等の確認に関する端末等の操作（オンライン資格確認にかかる作業（カードリーダーの操作案内等）を含む）案内、基本情報確認、登録修正及び患者ステータス管理
- （イ）診療情報提供書等の提示があった場合、速やかに電子カルテにスキャン取り込みを行うこと。
- （ウ）AI問診用タブレット等電子機器や書類の交付、機器操作や記載方法の案内、診察室への誘導、会計案内など一連の患者対応等
- （エ）処方箋の管理（保険情報等の確認）
- （オ）窓口受付及び各種案内、病院職員及び患者等からの電話対応
- （カ）診察日でない医師が診療を行う際の診察室の調整補助及び医師等への連絡
- （キ）（ア）～（カ）のほか、病院が指示する事項に関すること。

ウ 検査等受付業務

- （ア）検査等の受付、問診や測定等検査に係る各種案内
- （イ）検査等の実施に必要な準備
- （ウ）検査等の実施にかかる病院職員との連絡調整
- （エ）検査等の実施にかかる物品や印刷物の管理
- （オ）検体搬送、材料等の受取
- （キ）病院職員及び患者等からの電話対応
- （ク）（ア）～（キ）のほか、病院が指示する事項に関すること。

エ 注意事項

- （ア）外来基本票、保険証その他受給者証、処方箋等患者が特定されるものについては、取り違えないよう十分注意すること。
- （イ）インフルエンザ流行等病院に多数の患者の来院が予想される場合、又は当日受付状況に応じ、臨時的に業務従事者の増員配置を行うこと。
- （ウ）休憩・休暇、離職等により業務に支障をきたすことのないように人員を配置すること。
- （エ）関連する病院職員と連携して業務を行うこと。
- （オ）病院が特に指示する場合を除き、総合受付における患者受付開始時刻より患者対応に係る必要業務を実施すること。
- （カ）必要に応じ患者呼び出しを行うこと。
- （キ）検体検査室（採血室）について、午前8時から午前8時45分の間は2名体制とすること。
- （ク）電子カルテにて患者の受付漏れの確認や待ち時間の確認を行い、適宜病院職員に情報提供すること。

(12) 診療報酬改定等業務

- ア 診療報酬改定に伴う情報収集及び分析並びに病院職員へ情報提供を随時行うこと。
- イ 診療報酬改定内容について、(19)の研修会とは別途、病院職員全体への説明会を実施するとともに、必要に応じ、診療科、病棟等各部門への個別説明を行うこと。
- ウ 病院職員が施設基準届出を行う際の、医事業務に関する実績抽出等の協力並びに実施の可否に関する専門的な提案及び助言を行うこと。
- エ 医療情報システムの各部門マスタ担当者に対して、病院求めた場合は改定の概要をレクチャーすると共に、関連する改定箇所を提示すること。
- オ 医療情報システムベンダーの開催する説明会に出席すること。また、説明会の内容を踏まえ、対応方針を病院と協議すること。

(13) 救急外来受付業務

- ア 患者受付及び医事会計システムへの登録、患者IDの作成
- イ 保険証等の確認及びマイナ保険証等の確認に関する端末等の操作（オンライン資格確認にかかる作業（カードリーダーの操作案内等）を含む）案内
- ウ 診察券の作成・再発行、紹介状のスキヤナ読取及びデータの地域連携システムへの登録
- エ 画像CDの電子カルテ端末への取り込み及び電子カルテの画像取り込み依頼
- オ 検体等の搬送
- カ 入院患者リストバンドの作成、病棟への案内、各種説明に関すること。
- キ 入院・外来診療費計算（オーダー確認・料金修正等含む）、患者請求金額の確定
- ク 診療費等の確認及び収納（クレジット決済処理を含む）
- ケ 自動精算機の操作案内、及び自動精算機での精算状況確認
- コ 手持ち金不足の場合の納付相談受付、誓約書の記載依頼、現金一部入金管理
- サ 領収証作成（発行者名を受託業者とし押印すること）
- シ 日誌、収納金報告書及び現金出納簿の作成及び提出
- ス 救急患者対応のための他医療機関等への連絡・報告及び各種問い合わせ対応
- セ 来院者等及び病院職員への駐車場の無料券の配布及び割引処理機の操作案内等
- ソ 救急外来病院職員の食事配達の受け取り等対応
- タ 注意事項

- (ア) 常時複数名で業務に当たるほか、時間帯が夜間に及ぶため、酔客等に対する的確な対応を遂行できる人員を配置すること。
- (イ) 救急搬送患者の速やかな受け入れに留意すること。
- (ウ) 日当直医師及び救急外来看護師長と連携して業務を行うこと。
- (エ) 年末年始等の連続した休日や災害発生時等において、病院に多数の患者の来院が予想される場合は、臨時的に業務従事者の増員配置を行うこと。
- (オ) 未収金回収担当者と特に連携し、未収防止に努めること。

- (カ) 従事者の急な欠員等に伴い、業務に支障が生じないように業務受託者の責任において、代替人員を確保し、配置すること。
 - (キ) 患者が長時間待っている場合や患者の診療に時間を要している場合等は、看護師等へ状況を確認のうえ、適宜声掛け等を行うこと。
- (14) 患者サポートセンター・入院受付業務
- ア 窓口における受付処理、必要事項の説明及び関係書類の徴収
 - イ 保険証等の確認及びマイナ保険証等の確認に関する端末等の操作（オンライン資格確認にかかる作業（カードリーダーの操作案内等）を含む）案内
 - ウ 患者データ等の登録及び修正
 - エ 入院患者リストバンド等の作成
 - オ 高額委任払いの対応
 - カ 入院申込書及び誓約書等の確認・整理
 - キ 病棟への患者案内に関すること（車いす患者、障がい者等患者の病棟への付き添い案内、荷物が多い患者の病棟への荷物運搬付き添いを含む）
 - ク 入院決定後の患者に対する入院に関する説明の患者への説明及び入院時に必要な事務的事項等の確認、AI問診用タブレット等電子機器の配布、機器操作の案内
 - ケ 入院患者（予定含む）家族等に配布する面会カードの作成、配布
 - コ 患者サポートセンター病院職員の補助
- (15) 業務管理等業務
- ア 委託業務の統括、監督
 - イ 業務計画・業務体制、完了報告書等の作成、提出
 - (ア) 次の資料について、業務履行開始前及び記載内容に変更が生じる際は、病院へ提出すること。（変更が生じた場合は、変更発生月の前月に病院と業務受託者間で開催する会議に提出すること。間に合わない場合は、発生後速やかに提出すること。）
 - (イ)組織体制図（様式第1号）
 - (ロ)管理責任者等届（様式第2号）
 - (ハ)業務従事者届（様式第3号）
 - (ニ)業務担当配置図（様式第4号）
 - (ホ)緊急時連絡体制図（任意様式）
 - (ヘ)緊急時対応手順（任意様式）
 - (ヘ)業務マニュアル（部門別）（任意様式）
 - (コ)業務従事者年間研修計画（任意様式）
 - (イ) 次の資料について、毎月病院が指定した日時までに提出すること。資料の内容は病院から指示を受けること。
 - (イ)業務状況報告書（任意様式）

(イ)翌月の業務計画（任意様式）

(ウ)業務担当配置図及び業務実施状況（任意様式）

ウ 事故発生時等緊急時の対応及び報告

(ア) 事故発生時等緊急時においては、病院の指示により対応を行うこと。

(イ) 病院の指示を受けるのが困難な場合においては、管理責任者の判断により適宜対応すること。

(ウ) 上記の場合において、速やかに病院に報告すると共に指示を受け対応すること。

エ 病院職員及び関連部署との連絡調整

(ア) 病院が指示する会議・委員会等に参加すること。

(イ) 病院からの要望・要求に対し適宜協議すること。

(ウ) 国・県・市等による監査実施の際には病院に協力すること。

オ 従事者の労務管理

(ア) 従事者の労務管理を行うこと。

(イ) トラブル等問題のある従事者については、改善指導等を行うこと。

カ 医療保険制度、診療報酬制度、保険医療制度及び公費負担医療制度等（以下「諸制度等」という。）の制度解釈並びに病院への情報提供

(ア) 諸制度等の情報収集及び解釈を行うこと。

(イ) 諸制度等について、情報提供及び提案を行うこと。

(ウ) 諸制度等について、市町村等に疑義照会を行うこと。

(エ) 諸制度等の運用方法について、他医療機関に照会を行うこと。

キ 従事者への教育・研修

(ア) 従事者に対して、接遇教育及び研修を行うこと。

(イ) 従事者に対して、諸制度等及び医事業務の教育及び研修を行うこと。

(ウ) 病院職員が行う研修等に参加、協力すること。

(エ) 救急外来受付業務は、業務内容が広範かつ特殊であることから、当該業務に従事する者に対して、諸制度や病院の運用内容について十分な研修を行い、業務精度の維持、向上を図ること。

ク 定期的に業務量の調査を実施し、業務責任者及び業務従事者を適正に配置すること。また、病院が求めた場合は、調査結果を報告すること。

(16) 駐車場使用料収納業務

ア 駐車場使用料精算機・事前精算機（以下「駐車場精算機等」という。）から回収した駐車場使用料金を、所定の金庫に保管すること。

イ 売上明細書と照合し、精算報告書に記載すること。

ウ 駐車場精算機等のつり銭について、必要な金種を準備し、毎回補充すること。

エ 売上金、つり銭・駐車場使用料及び貸与した鍵の管理・保管は、業務受託者の責任において行うこと。

オ 駐車場精算機等の場所及び台数は次のとおりとする。

(ア) 駐車場使用料事前精算機 2台(立体駐車場1階入口、2階連絡通路)

(イ) 駐車場使用料精算機 1台(駐車出入口)

(17) ファミリーハウス使用料収納業務

ア ファミリーハウス利用者の使用料を請求し、徴収した場合、領収書を発行すること。

イ 請求保留者を適宜管理し、未収金発生防止に努めること。

ウ 未収金発生防止のため、当日未払者へ電話連絡し、支払方法や支払予定日等の確認を行い、未収金回収担当者へ病院が指定した方法で引継ぎを行うこと。

(18) つり銭準備業務

ア 3番会計窓口、救急外来窓口、自動精算機及び駐車場精算機等用つり銭として必要な金種及び額を準備すること。

イ 収納等業務に支障が生じないように、適宜両替を行い、つり銭の金種管理を行うこと。

(19) 研修会等の開催

ア 病院職員を対象とした、保険医療制度に関する研修会等を年2回開催すること。

イ 開催にあたっては病院職員の参加に配慮した時間帯であることとし、病院内施設で行うこと。

また、講師対応、出席者管理等研修の実施にあたり、病院職員の補助を行うこと。

ウ 開催時期及び講師選定、講演内容については病院と協議すること。

(20) 予約センター業務

ア 電話・窓口対応

(ア) 地域医療機関等からの電話、FAXによる診療・検査の予約・回答、システム登録及び診療科等との調整を行うこと。

(イ) 患者又は外来・病棟等院内各部門からの電話等による診療・検査の予約、変更、取り消しに係る対応及びシステム登録、診療科等との調整を行うこと。

(ウ) 総合受付等窓口における患者からの診療・検査の予約・変更・取り消しに係る対応及びシステム登録等を行うこと。

(エ) 診療医師変更等に伴う患者への診察・検査予約変更の連絡及びシステム登録を行うこと。

(オ) 予約変更不可の場合の患者案内、死亡患者等の予約取り消しを行うこと。

(カ) 休診情報の管理及び業務統計、日報等業務整理を行うこと。

(キ) その他、患者の診療予約に関し、病院からの指示に基づき行うこと。

イ 留意事項

(ア) 予約センターにおける電話受付については、業務履行時間において病院の指示する回線数(5回線+留守番電話回線2回線)を常時稼動(電話受付ができる状

態を指す) させること。

常時稼働が可能となるよう、予約センター担当の業務従事者を7名以上専従で配置すること。また、業務従事者が昼休憩をとる際は、代替人員を必ず配置すること。

- (イ) 必要に応じ、電話受付終了後の事務処理人員を適宜配置する等の対策をとること。やむなく回線の一部を停止する場合は病院の許可を得ること。
- (ウ) 予約業務に当たっては、患者基本情報及び保険情報等の確認により二重カルテを作成しないこと。また、予約枠に空きがない場合は、特に病院が指示する場合を除き医師に受診の可否を確認すること。
- (エ) 予約制であること、予約・変更に係る待ち時間、選定療養費その他注意事項を十分に患者に説明すること。
- (オ) 非紹介患者、間隔の開いた患者等の診療科決定については、マニュアルに基づいて判断するほか、疑義がある場合は看護師等病院職員の指示に従うこと。
- (カ) 想定される事例を踏まえた対応マニュアルを作成し、常に内容改善を行うこと。また、院内ルールの策定が必要な場合は具体的な提案を行うこと。

(2 1) その他業務

ア クレーム対応

- (ア) 医事業務に関するクレームが寄せられた場合、相手を刺激しないよう十分その心証に配慮した上で冷静に、かつ主体的に業務従事者、業務責任者、管理副責任者又は管理責任者による対応を行い解決に努めること。
- (イ) クレーム対応について、要旨を記録すると共に病院職員に報告すること。
- (ウ) クレームの趣旨に応じた業務の分析・改善及び従事者に対する指導を徹底するなどの対策を講じること。
- (エ) (ア) の場合において、医事業務以外のクレームについては、該当する部署を精査のうえ病院職員に引き継ぐこと。
- (オ) 患者ご意見箱やクレーム要因を分析し、必要に応じ業務手順や業務実施体制の見直しを行うこと。また、業務マニュアル等の見直しを行った場合は、その内容を従事者に周知徹底すること。

イ 業務内容及び関連する項目に関するお尋ね・相談があった場合は、適切に対応すること。

ウ 多数の患者が来院した場合のいすの運び出し及び撤去を行うこと。

エ 医事課及び受付窓口等から排出される廃棄文書の運搬を行うこと。

オ 患者の容体が急変した場合は、医師または看護師に連絡すること。

カ 緊急時・非常時には周辺の病院職員等と協力して、来院者の安全確保に努めること。

キ 業務従事場所の汚損、不具合を発見した場合は、速やかに病院職員に報告するこ

と。

ク 不審者を発見した場合は、病院担当部署に通報すること。

ケ その他、一時的かつ軽易な日常業務を行うこと。

1.1 業務実施時間（救急外来受付業務、駐車場料金収納、一部受付業務等は除く。）

- (1) 業務日は、平日（月曜日から金曜日）とし、土曜日、日曜日、国民の祝日、1月2日、1月3日及び12月29日から同月31日までは原則として業務は行わない。ただし、診療及び業務の実施状況により病院が必要と認めた場合、または業務受託者が必要と認めた場合はこの限りではない。
- (2) 業務時間は、原則午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、診療時間及び業務の状況により、事前または事後処理等が必要なときは延長変更できるものとする。
- (3) 前項の規定にかかわらず、外来患者への対応を必要とする部門については、午前8時から業務開始すること。

1.2 業務体制

業務受託者は、従事者を指揮監督するとともに受託業務を円滑かつ確実に遂行するため、管理責任者及び管理副責任者（以下「管理責任者等」という。）等からなる業務体制を整備すること。

(1) 管理責任者等の配置

ア 管理責任者は病院に常勤すること。なお、管理責任者が休日等により業務にあたらない場合には、それと同等の能力を有する者を配置すること。

イ 管理責任者を補佐する管理副責任者を1名以上配置すること。管理副責任者は常勤すること。

ウ 業務受託者は、管理責任者及び管理副責任者を変更する場合は、事前に病院と協議したうえで決定し、業務の質の低下を招かないようにすること。

(2) 管理責任者等の条件

管理責任者は、許可病床300床以上の病床数を有する病院において、1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。

管理副責任者は、管理責任者の補佐ができるよう医療事務全般の業務の従事経験があること。

(3) 管理責任者等の責務

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及び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、現状を常に把握し、それに対して迅速かつ的確な業務を行うこと。

ウ 業務責任者及び業務従事者を統率監督し、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。

エ 病院との窓口として、報告、連絡及び相談を、迅速かつ正確に行うこと。

(4) 業務責任者等の選任

ア 業務受託者は、業務従事者の中から総合部門（総合案内・フロアコンシェルジュ、公費診断書、総合受付、入院受付、予約センター）外来部門（外来等受付、外来会計、救急外来）、入院部門（入院算定、DPC）、について、業務責任者を選任し、管理責任者及び管理副責任者と協力して統括的な管理・監督業務を行うこと。業務責任者は常勤すること。

イ 業務責任者は、各部門の業務に従事する業務従事者を統括し、業務の進捗状況等の管理を適切に実施し、業務が円滑に運営されるよう努めること。

ウ 業務受託者は、適正な業務履行に必要であると病院が判断した場合は、業務責任者を追加選任すること。

エ 業務受託者は、業務責任者を変更する場合は、事前に病院と協議したうえで決定し、業務の質の低下を招かないようにすること。

(5) 業務従事者の条件及び体制

ア 業務受託者は、業務を行うにあたり、各部門について引継ぎ期間を考慮して必要な人数の業務従事者を確保すること。

イ 業務の繁忙等により、業務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、業務の遅延や質の低下等を招かないようすること。

ウ 業務従事者は複数の担当部門を経験することにより相互に補完可能な体制を構築し、円滑な業務実施に努めること。また、休憩、休暇その他の欠員の発生及び交代を考慮した人数を確保し、人員配置については、効率的に配置すること。

エ 業務従事者の条件は下記のとおりとする。

(ア) 業務従事者は病院に原則常駐すること。

(イ) 業務従事者は、厚生労働省認定の医療事務試験合格者、もしくはそれと同等の資格又は経験を有するものを原則配置すること。

(ウ) DPC業務については、診療情報管理士の資格を有し、DPC業務の実務経験を有するものであること。

(エ) 4階（4北（NICU・GCU）、4西（小児病棟））の入院算定担当者は、原則一般病棟の入院算定やDPC業務、入院会計業務における3年以上の経験をもち、公費医療制度を熟知したものであること。

(オ) (エ)のほか、一般病棟の入院算定担当者は、原則DPC業務や外来会計業務における1年以上の経験、もしくは、それと同等の経験を有すること。

(カ) 業務受託者は、業務従事者が業務に従事する前に接遇、諸制度等及び医事業務

に関する教育・研修を実施し、業務従事者はこれを受講すること。

(キ) 業務受託者は、業務従事者を変更する場合は、原則として変更内容の生じる月の前月に開催する病院と業務受託者間で開催する会議において病院へ報告すること。なお、変更する際は、本仕様書の内容を遵守するとともに、業務の質の低下を招かないようすること。

(ク) 業務受託者は、業務従事者に業務を兼務させることができる。ただし、本仕様書の内容を逸脱するものであってはならない。また、業務の質の低下を招かないようにすること。なお、業務従事者が通常は担当していない業務を臨時に代行する場合であっても同様とする。

(6) 従事者の責務

ア 従事者は、担当する業務の趣旨を十分に理解し、その機能を十分に発揮させると共に、円滑かつ適正な業務の遂行に資するため、病院職員と緊密に連携し取り組むこと。

イ 従事者は、患者に対して親切かつ丁寧な接遇を行い、患者サービスの向上に努めること。

ウ 従事者は、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。

エ 従事者は、10(8)コ(イ)の研修等を通じて診療報酬請求内容の分析・検討を習慣的に行い、個人の請求精度の向上を図ること。

(7) その他

ア 病院が導入している医事会計システム (HOPE X-W) について、当該システムの使用経験がある、又は業務履行開始までに習熟していること。

イ 受託業務の適切な履行に支障が生じていると病院が判断した場合、業務受託者は速やかに業務体制に係る改善計画を立案し改善措置を講じることとし、当該改善計画については事前に病院の承認を受けるものとする。

ウ 業務受託者は、新規業務従事者のフォローアップ研修や全業務従事者との定期面談を実施し、業務の質を高めるため業務従事者の定着率向上を図ること。また、業務受託者の支店に相談窓口を設置すること。

1.3 教育及び研修

(1) 業務受託者は、管理能力・技術能力の向上を目的として、従事者に対して諸制度等及び病院の組織・運営等の業務を遂行するため必要な基礎知識・技術・技能に関する教育及び研修を実施すること。

(2) 業務受託者は、新規業務従事者に対し業務実施に必要な基礎的知識を習得させるための研修を就業前から1年間の期間で実施すること。

(3) 業務受託者は、新規業務従事者へOJT研修を行う際は、OJT研修担当者を配置し適切な指導を行うこと。また、OJT担当者に対して適切な研修を実施し、指導の質を確

保すること。

- (4) 業務受託者は、接遇、個人情報、算定、コンプライアンス等の研修を随時実施すること。
- (5) 従事者は、病院内外で行われる教育及び研修に積極的に参加するとともに、院内で参加が必須の研修については遺漏なく参加すること。
- (6) 視察依頼等に対して、病院職員と連携し対応すること。
- (7) 実習生については業務に支障を及ぼさない限り受け入れることとし、適宜指導を行い適切に対応すること。また、その際は個人情報保護等必要な措置を講じること。

1 4 院内感染対策

- (1) 業務受託者は、院内感染対策として一般社団法人日本環境感染学会「医療関係者のためのワクチンガイドライン第3版」に基づいた健康管理を行うこと。
- (2) 業務受託者は、従事者を病院に配属するにあたり、病院が指定する感染症（B型肝炎・麻疹・風疹・水痘・流行性耳下腺炎）に係る抗体価検査を実施すること。（予防接種の記録が確認できる場合はこの限りでない。）なお、抗体価検査に係る経費は業務受託者が負担すること。
- (3) 病院が指定する感染症に対する抗体価検査結果または予防接種の記録（母子健康手帳の予防接種欄、予防接種実施済証）について、病院の求めに応じ速やかに提示すること。
- (4) 業務受託者は、従事者自身への職業感染防止、患者や病院職員への施設内感染防止、罹患による欠勤防止に十分配慮すること。

1 5 個人情報保護及び秘密の保持

- (1) 個人情報保護の取扱い
業務受託者及び従事者は、個人情報の保護に関する法律ほか関係法令を遵守し業務を履行すること。
- (2) 個人情報保護の教育及び研修
業務受託者は、従事者に対して個人情報保護に関する教育及び研修を実施すること。
- (3) 秘密の保持
 - ア 業務受託者及び従事者は、業務上知り得た業務内容及び秘密について、委託契約期間中及び委託契約期間終了後においても、他に漏らしてはならない。退職後も同様とする。
 - イ 業務受託者は、本業務の履行のため院内に常駐するすべての従事者に対し、残作業等を自宅に持ち帰って行うことを全面的に禁止すること。

1.6 業務の報告及び点検

(1) 業務報告

ア 業務受託者は、10(15)イ(イ)(ア)から(ウ)に規定する業務状況報告書及び翌月の業務計画、業務担当配置図及び業務実施状況を毎月作成し、8(3)オに規定する病院と業務受託者間で開催する会議にて病院へ提出すること。

イ 業務受託者は、病院が必要と認めた場合、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及び効率化を行うこと。

1.7 検査監督等

(1) 検査監督

ア 業務受託者は、病院が行う作業現場の実施調査を含めた検査監督及び業務の実施に係る要望に対し適宜協議を行うこと。

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または業務の実施にかかる要望があった場合は、それらの要求及び要望に対し適宜協議を行うこと。

ウ 業務受託者は、組織的にレセプト点検を実施し施設基準に適合した適正な算定となるよう、レセプトの見直し、確認、修正を行うこと。

(2) 業務改善

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、直ちに適切な改善計画を立案し改善の措置を講ずることとし、改善計画については病院の承認を受けること。

(3) 業務履行評価

ア 委託業務の履行状況を客観的かつ広範囲に評価することにより適正な履行の確保、業務品質・患者サービス向上に資することを目的として、業務履行評価を実施する。

イ 業務受託者は、業務履行評価に際し実施される履行現場視察・ヒアリング等に適宜対応すること。

ウ 業務受託者は、業務履行評価の結果に基づき、指摘事項等を速やかに改善すること。

1.8 事故発生時等の対応

(1) 事故発生時の報告

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、その事故発生の原因の如何に関わらず、直ちに病院に報告すること。

(2) 事故発生時の体制整備

業務受託者は、事故発生時の対応方法及び緊急時の連絡体制を定め、10(15)イ(ア)(ウ)に規定する緊急時連絡体制図及び10(15)イ(ア)(カ)に規定する緊急時対応手順を病院に提出し、従事者にその対応を周知徹底しておくこと。

19 災害発生時等の対応

(1) 災害発生時の対応

ア 災害が発生した場合は、病院と連携しその対応にあたること。

イ 災害発生により多数の患者の来院が想定される場合は、業務を継続して遂行するために必要な人員を確保し、災害の状況または業務の状況もしくは病院からの要求に応じて臨時的に従事者の増員配置を行うこと。

(2) 訓練等への参加

病院が実施する災害訓練及び災害に関する研修会に参加すること。

20 勤務環境・法令順守

(1) 服装

ア 業務従事する際は、統一し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 業務従事する際は、名札を着用すること。

(2) 労働安全衛生

ア 業務受託者は、労働基準法等労働関係の法令を遵守し、従事者の健康管理及び労働安全に努めること。

イ 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。

21 経費負担

次に要する経費は業務受託者の負担とする。

- (1) 1階3番会計窓口、自動精算機及び救急外来受付で使用する領収書等の経費
- (2) 事務に要する消耗品費（従事者が使用する事務用品、マスク等）
- (3) 従事者の故意又は過失により破損した業務遂行上必要な備品等の修理又は交換費

22 備品及び資料等の使用

(1) 使用許可

業務遂行上必要な備品及び資料等については、病院の業務に支障が生じない範囲において、病院が業務受託者に使用を許可する。

(2) 適正使用

ア 病院の備品及び資料等（以下「備品等」。）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 備品等については、病院の許可なく複製、複写、目的外使用、持ち出しまたは廃棄を行ってはならない。

2.3 相互協力

業務受託者は、病院及び他の委託事業者と相互に協力して医事業務が一体として円滑に実施されるように努めなければならない。

2.4 業務マニュアル及び業務引継ぎ等

(1) 業務マニュアル等の作成

ア 業務受託者は、円滑な業務遂行のために業務履行開始前に10（15）イ（ア）（キ）に規定する業務マニュアル等を作成し、紙及びデータで提出のうえ、病院の承認を受けること。

イ 業務マニュアル等について、関係する従事者に周知、教育するとともに、運用の変更があれば、病院と協議の上内容を更新し病院に提出すること。

ウ 業務受託者は、適宜内容を検証し業務内容に改善の余地がある場合は、病院に具体的な提案を行うこと。

エ 業務履行開始後、1年に1度（毎年10月頃）業務マニュアル等の内容を検証し、業務マニュアル等が適切に更新・管理されているか、確認し、病院へ報告すること。

(2) 業務の引継ぎ

ア 業務受託者は、本業務委託の開始に際して受託業務を滞りなく実施できるよう業務の引継ぎを行うこと。特に、これまで当該業務を受託していた者との契約期間中の債権について、月遅れ、保留、返戻分を含め、遺漏の無いよう引継ぐこと。

イ 業務受託者は、履行期間の終了に際し引継ぎ先の業務受託者へ業務内容に関する手順・知識・情報等を継承して、履行期間満了後も当該業務が円滑に実施できるよう努めなければならない。

ウ 現契約期間満了後初回のレセプト等請求業務については、特に綿密な引継ぎを行わなければならない。また、当該請求業務は業務受託者の責任において確実な請求を実施すること。

エ 引継ぎに当たっては、業務受託者が作成した業務マニュアル等を使用すること。また、引継ぎに当たって、業務マニュアルの内容が現状に即していない場合は、適宜修正を行うこと。

オ 業務受託者は、業務引継ぎが完了したことを書面で病院へ報告し承認を得ること。

カ 業務の引継ぎを行う場合には、患者への対応や病院職員との業務に支障をきたすことのないよう十分に配慮すること。なお、引継ぎにかかる経費は業務受託者が負

担すること。

2.5 遵守事項

- (1) 業務受託者は、本件受託業務の適正な履行に必要な範囲において、病院から必要な報告書等の提出を求められた場合にはこれに従うこと。
- (2) 業務受託者は、本業務を履行するにあたり、病院の行う業務であることを深く認識し、来院者等に対し、迷惑、不快となるような行動や言動は絶対に行わないこと。
- (3) 業務受託者は、荒天、災害その他臨時的な理由により病院から当該業務にかかる特別な指示がある場合はこれに従うこと。
- (4) 業務受託者は、本仕様書に定める業務に係るものを除き、来院者等から金品を受け取らないこと。

2.6 協議

本仕様書に記載のない業務内容が発生した場合は、病院と業務受託者で協議を行う。ただし、仕様書に記載のある業務に関係があり、かつ付帯して実施する必要がある業務については、業務受託者にて対応すること。

別紙1 人員配置目安表

部門		人数	主な業務場所
管理責任者		1	1階事務スペース
管理副責任者		1	
総合部門	フロアコンシェルジュ・総合案内	4	1階エントランス 2階外来
	総合受付	9	1階総合受付
	患者サポートセンター・入院受付		1階患者サポートセンター
	公費・診断書	5	1階2番窓口・3番窓口 1階事務スペース
	予約センター	7	1階事務スペース
外来部門	外来業務請求管理	1	1階2番窓口
	外来等受付、会計 (1階2番会計、2階A~Gブロック)	21	1階事務スペース 2階各ブロック窓口
	外来部門受付	5	1~2階各部門受付
	収納・未収金初期対応	3	1階3番窓口 1階事務スペース
	救急外来	8	1階救急外来
入院部門	入院業務請求管理・マスタ管理	1	1階事務スペース 3~6階病棟等
	入院算定	12	
	DPC	5	
合計		83	