

三重県立総合医療センター診療報酬返還窓口業務委託 仕様書

本仕様書は、地方独立行政法人三重県立総合医療センター（以下「当院」）が発注する診療報酬返還窓口業務に関する委託内容について必要な事項を定める。

1. 業務名

三重県立総合医療センター診療報酬返還窓口業務委託

2. 目的

本業務は、当院が実施する診療報酬返還において必要な患者情報の収集及び指定する様式での患者情報及び振込データ（以下、データという。）の作成を目的とする。

3. 履行期間

委託契約締結日から令和7年12月10日（水）まで

4. 設計額

35,920,655 円（消費税および地方消費税額を含む）。

5. 業務内容

本業務は、診療報酬返還が必要な患者に確実に返金を行うために必要なデータ作成の他、「診療報酬返還に関する申請・請求の受付」、「問い合わせ対応」、「確認」、「データ作成」等、業務遂行に必要な一連の業務も含むものとし、業務遂行する上では、以下の対応を行うこと。

（1）事務局の設置

- ① 場所：三重県内で、当院から概ね1時間以内に到達可能な場所に設置すること。
- ② 設備：必要な設備（電話機、机、通信回線など）は受託者が準備すること。
- ③ 設置および運用期間：契約締結後 1 ヶ月以内に設置し期間内の運用に資すること。
- ④ 体制：業務責任者1名を配置し、必要に応じて適切な人員配置を行うこと。
対応記録の共有やマニュアルの整備を行い、必要な研修を実施すること。
なお、配置する人員については、本件に類似する業務経験を有するものを複数名確保すること。

（2）書類の発送

- ① 返還対象者に以下の書類を発送すること。
 - ・お詫び文
 - ・診療報酬返還額通知書
 - ・診療報酬返還同意書兼請求書兼振込口座通知書
 - ・返信用封筒
- ② なお、発送した郵便物が返戻された場合は、電話連絡等で相手先の住所確認を行い、再送付すること。

(3) 返還請求の受付

- ① 返送された診療報酬返還同意書兼請求書兼振込口座通知書（以下、通知書という。）に基づいて返還請求の受付対応を行うこと。不明点については補正を行うこと。
- ② QRコードなど安全性が担保できる電子的手段による受付対応を実施すること。その際は、利便性を向上とセキュリティの確保を行うこと。

(4) データの作成

- ① 返送された通知書記載の情報をもとにデータを作成すること。
- ② データのうち振込情報については、指定するテキストファイル形式で作成すること。

(5) 問い合わせ対応

- ① 対応時間：平日の10時から17時
- ② 対応方法：フリーダイヤルによる電話対応
- ③ 対応内容：以下の項目を含むものとする。
 - ・診療報酬返還についての質問
 - ・書類記載方法の案内
 - ・苦情対応
 - ・これら以外の本件業務内容に関連する内容

(6) 報告義務

受託者は以下のことについて報告すること。

- ・随時報告：業務運営体制の変更や重要事項
- ・日次報告：問い合わせ件数、請求受付状況、振込データの進捗
- ・完了報告：委託期間終了後7日以内に業務実績報告書を提出。

7. 変更契約

業務量の大幅な変動が見込まれる場合は、別途、協議の上変更契約を行う。

8. 業務の進め方

(1) 実施体制

受託者は、契約書の条項に基づき業務責任者を設置し当院に書面で報告すること。

(2) 実施計画

- ① 受託者は契約締結日から起算して10日以内に当院と協議のうえ委託業務実施計画書を作成し、当院の承認を得ること。
- ② 受託者は、実施計画に変更が生じたときは、適宜当院と協議を行い当院の承認を得ること。

(3) 中間報告

受託者は業務の進捗状況について当院と協議のうえ中間報告を行うこと。

(4) 完了報告

受託者は、委託業務が完了したときは、契約書の条項に基づき遅滞なく委託業務完了報告書を当院に提出すること。

(5) 成果品の提出

① 受託者は、業務が完了した時点で委託業務完了報告書とともに、成果品を提出し、書面により検査を申し出ること。

② 成果報告書の体裁、部数、提出方法等
掲載する内容等は協議のうえ決定するものとし、電子データ（DVDまたはUSBメモリ）1セットと紙（A4両面）1部を提出するものとする。

（6）成果品の帰属

本業務の成果品については、全て当院に帰属するものとし、受託者は当院の許可なくして、これを複製、貸与、流用してはならない。

なお、廃棄を行う場合は機密情報保護に留意し適切に処理すること。また、受託者が成果品に有する著作権・人格権を有する場合においても当院及び指定の者に対してこれを行行使しないものとする。

（7）成果品の補足・修正

本業務完了後、当院が成果品に不備があると認めた場合及び受託者の過失等に起因する不良箇所が発見された場合は、受託者は当院の指示に従い、訂正、補足及びその他必要な作業を実施することとする。

（8）その他

① 受託者は、本委託業務を実施する際は関係法令等を遵守し、関係機関に対する手続きが必要な場合は適切に対応すること。

② 当院及び受託者以外の第三者の知的財産権が関与する内容を報告書に盛り込む場合は、必要に応じて事前に当該権利保有者の了承を得て報告書内に出典を明記し、当該権利保有者に二次利用の了承を得ることとし、二次利用の了承を得ることが困難な場合等は、事前に当院に協議すること。

9. 検査

検査は、委託業務完了後の別途指示する日時・場所において実施するものとする。

10. 委託料の支払方法、時期

委託料は、履行確認の通知が行われた後、受託者が発行した請求書を当院が受領した日から30日以内に支払うものとする。

なお、当院が必要と認めるときは、受託者からの請求に基づき、前金払いをすることができるものとする。

11. 変更に関する協議

業務内容の変更、及び契約期間の延長、及び契約金額の変更については、契約書の条項によるものとする。

12. 障がい理由とする差別の解消の推進

受託者は、業務を実施するにあたり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法を順守するとともに、同法第7条第2項（合理的配慮の提供義務）に準じ適切に対応すること。

13. その他特記事項

(1) 受託者は、業務の遂行にあたって「当院の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」に規定する暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下「暴力団等」という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。

- ① 断固として不当介入を拒否すること。
- ② 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をする事。
- ③ 当院に報告すること。
- ④ 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じる恐れがある場合は、当院と協議を行うこと。

(2) 当院は、受託者が(1)の②又は③の義務を怠ったときは、当院の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱第7条の規定により当院物件関係落札資格停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じるものとする。

(3) 個人情報の適切な管理のために、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。委託業務に従事する者又は従事していた者は、個人情報の取扱いには十分に留意すること。

(4) 事業実施にあたり、契約書及び本仕様書に定めのない事項や細部の業務内容については、当院と受託者が協議のうえ実施するものとする。