

三重県立総合医療センター医事業務等委託共通仕様書

(目的)

1 三重県立総合医療センター（以下「病院」という。）における医事業務等の適正かつ効率的な遂行を図るため、下記基本的事項に基づき実施するものとする。

(委託業務および実施場所)

2 この仕様書は医事業務等の遂行のため、共通する基本的な事項を示すものであり、委託する業務は下記の項目で、詳細は別途各仕様書で定める。

なお、受注者（以下「乙」という。）は、本仕様書及び各仕様細則に記載のない事項においても、付隨する業務は発注者（以下「甲」という。）と協議の上、実施すること。

(1) 委託業務の名称

- ① 三重県立総合医療センター医事関係業務
- ② 三重県立総合医療センター当直（日直）業務
- ③ 三重県立総合医療センター電話交換業務

(2) 業務実施場所

三重県四日市市大字日永 5450-132

地方独立行政法人 三重県立総合医療センター

(業務体制等)

3 乙は業務を遂行するにあたって下記に掲げる体制を構築すること。

(1) 統括・監督を行う者の選定

乙は、前項(1)①から③の各業務を遂行するために、統括・監督を行う者（以下「統括責任者」という。）を選定し、文書で甲に報告するものとする。

(2) 統括責任者

- ① 統括責任者は当院と同規模医療機関での医事業務等の指揮命令を行う立場にあつた者としての経験が5年以上の者、又は医事業務に精通し指導者としての実績を有する者であること。
- ② 統括責任者は、病院に常駐するものとする。なお、統括責任者が休日等で業務にあたらない日に代行する者についても甲に報告すること。

(3) 統括責任者の責務

- ① 医事業務等の趣旨を理解し、患者サービスの向上並びに円滑な業務の運営に取り組むこと。
- ② 患者及び甲の要望等、的確に把握して迅速かつ効率的に業務を行うこと。
- ③ 業務従事者を統率し、業務の改善並びに業務及び患者サービスの質の向上を図ること。
- ④ 各業務（部門）別配置予定人員を決定し、翌日の各業務（部門）別配置予定人員について報告を行うこと。

(4) 業務従事者の体制等

① 乙は、業務を行うにあたって必要な人数の従事者（以下「業務従事者」という。）を確保するものとする。なお、業務従事者数については、原則として、甲が本業務の実施にあたり必要であると考える人員数（別記1）を参考に乙が決定するものとする。甲乙協議の上、退職等により本人員数を下回ることで本業務に支障を来たすと合意した場合に、乙は速やかに欠員補充を行うものとする。人員交替の際は、一週間以上前に甲に報告すること。必要な体制を満たさない場合には変更契約を申し出ること。

また、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、乙の判断により増員又は配置換え等を柔軟に実施し、業務に遅延、質の低下等を招かないようにすること。

- ② 業務内容、配置及び時間について各部門の業務内容に応じて変更が生じた場合は、柔軟な対応に努めること。
- ③ 乙は、業務従事者を配置するにあたって、必要に応じて常勤の業務リーダーを配置するとともに、効率的な人員配置や、ジョブローテーションの実施等により、業務を停滞させることがないよう努めること。
- ④ 乙は、円滑な業務運営を行うため、翌日の業務従事者の配置予定状況について、隨時に、総括責任者を通じて甲へ報告を行うものとする。
- ⑤ 業務に使用するシステムや機器等について、更新や操作方法の変更があった場合は適切に対応すること。
- ⑥ 乙は、必要に応じて業務内容の改善提案を行うなど、甲の業務改善に協力して取り組むこと。
- ⑦ 乙は、業務従事者に対して健康診断や各種抗体検査のほか、インフルエンザワクチン接種を受けさせるものとする。

(5) 業務従事者の条件

- ① 業務従事者は、診療会計及びレセプト点検等の能力のある者並びに診療情報の管理能力のある者を含めるものとし、別表1に挙げた次の部署には必ず以下の人数を配置すること。
 - 2 総合受付業務 (4) 計算業務 2名以上
 - 3 入院関連業務 4名以上
 - 4 外来クラーク業務 2名以上
 - 5 病棟クラーク業務 1名以上
- ② 業務従事者は、業務に従事する前に、接遇、個人情報保護、医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度及び医事業務等の教育・研修を受けたものとする。また、医療事務講座の修了やその他の医療事務関連の技能取得に努めること。
- ③ 乙は、甲が業務従事者について業務不適当と認めた場合は、協議の上、交替させる等の柔軟な対応を取るものとする。

(6) 業務従事者の責務

- ① 担当業務の趣旨を良く理解し、適正な業務の遂行に努めること。
- ② 患者には親切、丁寧な接遇を行うこと。

- ③ 常に知識の研鑽に努めて、業務及び患者サービスの質の向上を図ること。
- ④ 業務従事者は、業務上知り得た個人情報等について漏洩しないこと。

(施行方法)

- 4 乙は、医事業務の施行については医事業務等委託共通仕様書、医事関係業務委託仕様書、当直（日直）業務委託仕様書及び電話交換業務仕様書に基づく医事業務等標準作業書・実施計画表等により、常に善良なる受託業者の注意をもって誠実に実施すること。
- また、業務施行方法に変更等の必要が生じた時は甲と協議の上、医事業務等標準作業書の変更を行うこと。

(研修等)

- 5 乙は、統括責任者及び業務従事者に、病院の運営等に必要な知識等並びに医療保険制度等の研修を実施すること。研修資料を甲に提供するとともに報告すること。

(個人情報保護等)

- 6 乙は、業務従事者の雇用に際し、甲の定める「個人情報の取扱いに関する特記事項」（別記2）を遵守するため、社内研修等により守秘義務の重要性を十分説明、認識させ、個人情報等の保護に万全を期すこと。

(業務計画及び報告)

- 7 甲乙間の調整を図るため、毎月連絡調整会議を開催する。乙は、医事業務計画書並びに医事業務報告書を毎月作成し、甲に提出すること。

また、乙の支店責任者又は担当者は連絡調整会議に出席するとともに、甲が必要と認めた際は、すみやかに乙は協議に応じること。

(事故発生時等の報告)

- 8 乙は、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時は、その事故発生等の原因如何に関わらず、直ちに甲に報告すること。

(災害発生等)

- 9 乙は、地震・風水害・津波等の自然災害、その他の災害発生時には、可能な限り非常参集に努め、甲の業務継続体制の構築に協力すること。

(勤務環境)

- 10 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、病院職員等との密接な連携を図り、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、乙が定めた被服及びネームプレートを着用すること。

(2) 乙は、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。

(経費の負担等)

1 1 業務に必要な経費等の分担は下記のとおりとする。

- (1) 乙が使用する被服類は乙の負担とし、甲が支給する業務に必要な日常消耗品以外は、乙の負担とする。
- (2) 乙は、業務上必要な院内の施設、機器、備品等を甲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。
- (3) 乙は、故意または過失により、病院内の施設、機器、備品等を滅失もしくは毀損したときは直ちに甲に届出を行うとともに、甲の指定する期日までに乙の責任において復元しなければならない。また、乙が第三者に損害を与えた場合も同様とする。
- (4) 業務従事者は、甲の指定する電子カルテ・オーダリングシステムほか関連システムにより業務を行うものとする。

(責任分担)

1 2 本契約業務の履行中、乙の責に帰すべき事由により甲もしくは第三者に与えた損害に対し、乙は法律上の賠償責任を負い、その賠償額については甲乙協議のうえこれを定める。

(業務の引継)

1 3 乙は、本契約の満了又は解除に伴い業務を引き継ぐ時は、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。又、電子カルテ・オーダリングシステムほか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。

(院内感染防止)

1 4 乙は、感染症の流行に備え、業務従事者用にマスクや手指消毒用のアルコール等を備蓄し、流行期にはそれらを業務従事者に提供すること。

(再委託の禁止)

1 5 乙は、甲の許可を得ることなく業務の一部又は全部の遂行について、第三者に再委託をしてはならない。

(その他)

1 6 業務の遂行において、疑義が生じた場合は甲乙双方で協議するものとする。

三重県立総合医療センター医事関係業務委託仕様書

(趣旨)

1 三重県立総合医療センターにおける医事関係業務を実施するにあたり、次のとおり仕様を定める。

(請求業務の方法)

2 請求業務の方法は、健康保険法及び高齢者の医療の確保に関する法律の規定による療養に関する費用の額とし、診療報酬点数表により算定するものとする。

以下については、関係法令等に基づき費用の額を算定する。

- (1) 労災、公務災害、アフターケア
- (2) 四日市公害等
- (3) 公費負担
 - 生活保護、結核、難病医療、自立支援医療、原爆等
- (4) 自動車事故
- (5) 保険適用外、その他

(業務実施時間)

3 業務日及び業務実施時間については、次のとおりとする。

(1) 業務日

委託業務を行う日は、原則として次に掲げる休診日を除く全ての日（以下「通常日」という。）とする。

- ① 土曜日及び日曜日
- ② 国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日
- ③ 年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日までの期間）

ただし、診療報酬関連の例月業務の処理スケジュール上休診日であっても乙の業務従事者の出勤を要する場合については、あらかじめ甲と乙で協議の上、業務日とすることがある。

(2) 業務実施時間

原則、午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。

ただし、業務時間については、各部門の業務内容に応じ、早出、遅出等のシフト制で管理するなどの柔軟な対応を行うこと。

(業務報告等)

4 乙は、以下の報告書を作成し、提出すること。

(1) 医事業務等標準作業書

乙は、各部門の医事業務標準作業書を作成して、甲の医事業務管理責任者の承認を得ること。医事業務標準作業書には、下記の項目を記載すること。

- ① 各部署内の現場状況・業務内容を確認の上、対応方法や業務フローなどを分かりやすく記載すること。

- ② 病院等全体の医事業務スケジュールを策定すること。
- ③ これまでの検査・検収の結果を反映させること。
- ④ その他医事関係項目を的確に記載すること。
- ⑤ 記入書類サイズはA4を基本とすること。

(2) 実施計画書

乙は医事関係業務仕様書に基づき実施計画を策定し、業務開始日までに甲に提出すること。

- ① 実施計画は、別表1の項目に沿って作成すること。
- ② 作業実施時間は、外来・病棟の業務遂行に支障の出ないように考慮して、スケジュール調整を行うこと。
- ③ 検査・検収の結果を十分に反映させ、必要と認められる事項については、別途計画を作成すること。

(3) 研修計画書

医事業務における請負業務の効率的遂行を行うため、業務従事者に必要な教育研修計画を策定し、実行すること。

(4) 組織図及び業務従事者名簿

乙は業務従事者の担当業務又は各部門への配置状況が分かる組織図及び業務従事者名簿を甲に提出すること。変更する場合には、その都度提出すること。

(5) 医事業務報告書

乙は、業務に対して常に内容の点検・見直しを行い業務改善に努めることとともに、甲に医事業務報告書を毎月提出すること。

(6) 勤務割表

乙は1ヶ月の勤務割表を当該月の1週間前に甲に提出すること。

(連絡会議等)

5 乙は、以下のとおり連絡・報告・情報共有を行うこと。

(1) 業務打ち合わせ等

- ① 統括責任者は、業務リーダー及び業務従事者と定期的な打合せを行うこと。
- ② 統括責任者は、必要に応じ、院内の連絡事項を業務リーダー及び業務従事者に伝え、またその結果を必要に応じ、甲に伝えること。
- ③ 乙の業務従事者は当院の医療経営委員会等の会議へ参加し、会議での決定事項を遵守し、業務従事者全員の周知徹底を図ること。

(2) 医療情報の提供

関連グループ等における知識・技能等の情報を、甲の業務へ反映させるとともに、甲にその有効活用について、積極的な改善提言を行うこと。

(業務内容)

6 業務内容は、別表1のとおりとする。

別表 1

1 総合案内業務

- (1) 外来患者への各窓口（入・退院、初診、再診等）案内
- (2) 自動再来受付機の操作説明
- (3) 診療費自動支払機の操作説明
- (4) 入院患者への面会者対応（面会票の記載依頼、面会名札の交付・回収、案内等）
- (5) クレーム、トラブル等一次対応又は担当部署への連絡

2 総合受付業務

- (1) 初診業務
 - ① 診療申込書の記入説明
 - ② 初診時選定療養費の説明
 - ③ マイナ保険証、健康保険証等の各種保険情報の確認
 - ④ 患者受付・患者基本情報及び保険情報の登録、受付票及び診察券の作成・交付
 - ⑤ 保険資格の関係機関への照会
- (2) 入退院窓口業務
 - ① 入院患者の受付及び必要書類の確認（入院申込書、健康保険証等）
 - ② 自己負担限度額の説明
 - ③ 入院患者に対する面会者対応、面会者の病棟案内
 - ③ リストバンドの作成
 - ④ 入院時保証金の受領及び管理
 - ⑤ 産科医療補償制度の説明、申込受付
 - ⑥ 持参薬の有無確認及び薬剤師への連絡
- (3) 再診業務
 - ① 診療申込書の記入説明
 - ② 初診時又は再診時選定療養費の説明
 - ③ マイナ保険証、健康保険証等の各種保険情報の確認（オンライン資格確認端末の説明含む）
 - ④ 患者受付・患者基本情報及び保険情報の登録、案内票及び診察券の作成・交付
 - ⑤ 診察券の再発行並びに再発行手数料の受領
 - ⑥ 自動再来受付機の運用
- (4) 計算業務
 - ① 外来患者の会計データの取り込み及び診療費の計算・請求に関すること
 - ② 証明書の発行に関すること
 - ③ 院外処方箋等の伝票確認
 - ④ 会計待ち番号の発行並びに交付
 - ⑤ 薬剤感受性追加検査等「診療費などのお知らせ」追加案内作成及び郵送
 - ⑥ 戻出手続き
 - ⑦ 外来診療費の請求内容に関する関係部署への確認等に関すること

- ⑧ 診療内容の疑義確認（関連部署）
 - ⑨ 診療内容に関する患者問い合わせ対応
 - ⑩ 未収金の有無確認及び誓約書の説明・徵求
 - ⑪ 外来請求書及び診療明細書の発行
 - ⑫ 患者や職員からの各種問い合わせ対応
- (5) 会計業務
- ① 患者の会計
 - ② 入金日計票と収納金の確認等入金処理
 - ③ 預り金の受領及び精算
 - ④ 収納情報の作成等
 - ⑤ クレジットカードに係る各種調定票等の作成
 - ⑥ 過不足金の対応
 - ⑦ 診療費自動支払機への釣り銭の装填、売上金の回収、領収書等の用紙補充及び簡易なエラー解除並びに問い合わせ対応
 - ⑧ 診療費自動支払機の操作説明
 - ⑨ 収納金管理、釣り銭管理
 - ⑩ 戻出、返還金等の対応
- (6) その他業務
- ① 休診等の院内掲示の作成、医療費の領収、明細書発行、入院期間等に係る諸証明書（自賠責含む）の作成並びに駐車券の処理
 - ② 接遇上のトラブル対応
 - ③ 未収金防止マニュアルの業務実施
 - ④ 電話対応、各種問い合わせ対応
 - ⑤ その他外来関連に付随する業務の実施

3 入院関連業務

- (1) 受付業務
- ① 入院登録
 - ② 退院処理
 - ③ マイナ保険証、健康保険証等の保険情報の確認
(入院時、長期入院患者は1ヶ月に1回)
 - ④ 健康保険限度額適用認定証の利用説明及び書類受付
 - ⑤ 入院関連書類の受付、整理及び管理
- (2) 計算業務
- ① 会計データ等の作成
 - ② 患者への請求（入院費等のお知らせ及び領収書・明細書の発行）
 - ③ 各種伝票の回収、整理及び管理
- (3) その他業務
- ① 傷病名の整理及び確認
 - ② 未収金防止マニュアルの業務実施

- ③ 生活困窮患者の対応
- ④ 診察券の発行
- ⑤ 有料個室同意書等の記入内容の確認及び特床利用状況の作成
- ⑥ 出産育児一時金等請求書作成
- ⑦ 患者や職員からの各種問い合わせ対応
- ⑧ その他入院関連業務に付随する業務の実施

4 外来クラーク業務

- (1) 受付業務
- (2) 各種伝票類及び診療データ類の保管整理
- (3) 電話対応、各種問い合わせ対応
- (4) スキヤナー取込み及び内容確認
- (5) 同意書確認
- (6) 所定の手続きを行っていない他院入院中患者を総合受付に連絡
- (7) 検体や薬剤の搬送
- (8) レントゲンフィルムの整理、画像データの運搬
- (9) 休診等の院内掲示の作成及び院内周知
- (10) その他外来に付随する業務

5 病棟クラーク業務

- (1) 入院患者及び面会者対応 (面会票の記載依頼、面会名札の交付・回収、案内等)。
- (2) 各種伝票類及び診療データ類の保管整理
- (3) 急性期一般入院料に係る自宅等に退院する者の割合登録
- (4) 電話対応、各種問い合わせ対応
- (5) スキヤナー取込み及び内容確認
- (6) 同意書確認
- (7) その他病棟に付随する業務

6 カルテ庫関連業務

- (1) 外来カルテの保管整理及び廃棄
- (2) 外来カルテの搬送
- (3) スキヤナー取込み及び内容確認
- (4) その他カルテ管理に付随する業務

7 文書受付窓口業務

- (1) 文書受付
- (2) 保険会社等の面談申し込み
- (3) 文書を渡す際の本人確認
- (4) 作成済み文書の回収
- (5) 文書の作成及び作成状況の管理

- (6) 文書未作成医師への督促
- (7) 文書を受け取りに来ない患者への電話連絡
- (8) 電話対応、各種問い合わせ対応
- (9) スキヤナー取込み及び内容確認
- (10) その他文書受付及び発行手数料の請求に付随する業務

8 手術室クラーク業務

- (1) 手術箋チェック（患者請求会計）の請求ミス防止
- (2) 手術室に常備する薬剤の定数管理（使用した分を薬局に請求する）
- (3) 手術時のボイスレコーダーの取込み
- (4) スキヤナー取込み、確認
- (5) その他手術室に付随する業務

9 診療報酬請求業務

- (1) 診療報酬明細書（レセプト）の作成
- (2) 診療報酬明細書の提出
- (3) 医師へのレセプト点検依頼及び症状詳記の記載依頼
- (4) レセプト未返却医師への督促・回収
- (5) 病名代行入力（カルテ記事について傷病名の入力及び整理）
- (6) 返戻、過誤及び増減点の整理並びにレセプト取下げ依頼、返戻レセプト修正及び提出
- (7) DPC請求（詳細不明コード確認）
- (8) 保留レセプト一覧表の作成と今後の対応計画に関すること。（報告会の開催／毎月1回）
- (9) 減点・返戻対策に関すること。（報告会の開催／毎月1回）
- (10) 医師への再審査請求用コメント記載依頼
- (11) 再審査請求書作成
- (12) 自費から保険適用になったレセプトの請求
- (13) 診療報酬明細書問い合わせ対応
- (14) レセプト高額減点処理一覧表作成
- (15) その他診療報酬請求に付随する業務

10 収入業務

- (1) 収入日計業務
 - ① 現金収納に係る各種伝票類の作成整理
 - ② クレジット収納の処理
 - ③ 入金伝票の作成、振込入金処理、領収書の郵送等入金処理
 - ④ 銀行への出金及び入金
- (2) 納付書等の作成
 - ① 口座振替等に係る領収書等作成

(3) 収入月計業務

① 伝票類の取りまとめ

1 1 診療報酬・療養担当規則業務

- (1) 診療報酬改定業務の院内周知
- (2) 診療報酬改定を踏まえた増収策への取り組み
- (3) 診療報酬制度・療養担当規則に係る院内での相談指導
- (4) 診療報酬改定に関する情報収集・提供、分析等の支援
- (5) 厚生局による個別指導に関する情報提供及び指摘の可能性がある事例の報告及び点検

1 2 未収金対策業務

- (1) 入院患者に係る未収金発生防止
- (2) 未収患者への初期納付相談
- (3) 無保険・自費患者に関する保険資格の確認
- (4) 催告（面談・電話・督促状催告書送付等）
- (5) 未納者に関する保証書の管理
- (6) 未収金の徴収（未納者に対する通知を含む）
- (7) 個々の事案への対応と今後の回収計画の報告（報告会の開催／毎月 1 回程度）

1 3 諸法手続き等総括的な業務

- (1) 公費負担制度等の説明
- (2) 福祉医療費領収証明書作成
- (3) 自賠責に係る請求
- (4) その他総括的な業務に付随する業務

1 4 その他の業務

- (1) 甲の職員に対する教育・支援
- (2) 薬剤部から化学療法室への薬剤（抗癌剤等）の運搬
- (3) 画像データの運搬
- (4) 外部からの指導・調査に対する支援
- (5) 甲の職員に対する情報提供や勉強会の開催（次期診療報酬改定に向けた国等の動向や改定内容、他院における先進的な取組事例の紹介、社内研修内容の共有等）
- (6) 院内研修への参加
- (7) レセプト請求の精度調査を年 2 回実施し、調査結果を元に甲の職員向けの勉強会を開催すること。
- (8) 整形外科外来におけるレントゲンフィルムの整理

三重県立総合医療センター 当直（日直）業務委託仕様書

（趣旨）

1 三重県立総合医療センターにおける当直（日直）の業務を実施するにあたり、次のとおり仕様を定める。

（業務内容）

- 2 受託者は、次の各号に掲げる業務に関する仕事を処理する。
- (1) 来院患者の受付、会計（クレジットカード処理を含む）、駐車券の処理
 - (2) 診療報酬の計算、料金の収納及び保管
 - (3) GW、年末年始における救急外来クラーク並びに会計窓口増員
 - (4) 面会者の受付及び案内（入院患者の照会も含む）
 - (5) 遺体解剖関連手続き
 - (6) 電話交換業務
 - (7) 院内放送
 - (8) 軽微な守衛業務の補助
 - (9) カルテの貸出
 - (10) 業務日誌の提出

（業務実施時間）

3 勤務時間は、原則として、次のとおりとする。

平日 17:00～8:45（翌日）

（3名のうち1名は17:00～23:00）

土・日曜日・祝日 8:30～8:45（翌日）

（3名のうち1名は 8:30～23:00）

GW、年末年始 8:30～8:45（翌日）

（3名のうち1名は 8:30～23:00）

（勤務割表の提出）

4 乙は、1ヶ月の勤務割表を当該月の1週間前に甲に提出するものとする。提出後に変更を生じた場合も速やかに、提出するものとする。

三重県立総合医療センター 電話交換業務委託仕様書

(趣旨)

1 三重県立総合医療センターにおける電話交換の業務を実施するにあたり、次のとおり仕様を定める。

(業務内容)

2 受託者は、次の各号に掲げる業務に関することを処理する。

- (1) 電話交換
- (2) 院内放送
- (3) 軽微な守衛業務の補助
- (4) 火災時の対応
- (5) 救急外来のカルテ貸出手続き

(業務実施時間)

3 勤務時間は、原則として、次のとおりとする。

平日 8：00～17：45

(勤務割表の提出)

4 乙は、1ヶ月の勤務割表を当該月の1週間前に甲に提出するものとする。提出後に変更を生じた場合も速やかに、提出するものとする。

(甲への連絡)

5 業務中に異常を認めた場合は、直ちに甲へ連絡すること。