

[別紙1]

市立輪島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、入退院に関する手続き、診療行為の料金化とこれに伴う保険請求、諸法・公費負担医療制度の処理、診断書及び証明書等の文書管理などの医事業務を行うにあたり、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、合理的に行うものとする。

2 委託名称 市立輪島病院医事業務

3 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、市立輪島病院をいう。
- (2) 病院職員とは、市立輪島病院に所属する医師、看護師、医療技術職員、事務職等の職員をいう。
- (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又は病院の書面による承諾を得て再委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。

4 委託業務項目及び業務の内容

- (1) 各科外来医療事務業務
 - ア 外来患者の窓口及び電話対応
 - イ 再来受付機の操作、案内
 - ウ 診療予診票の記入説明と内容確認
 - エ 健康保険証の確認・登録（オンライン資格確認を含む。）
 - オ 外来カルテの管理(出入、ファイリング、分冊、追出、アライバイ管理、検査結果等の用紙綴じ込み、電子カルテへの問診票・検査結果等の電子化保存)
 - カ カルテと会計用伝票のチェック
 - キ 病名等の登録・変更・削除
 - ク 外来受診の他科入院中患者のカルテ病名チェック及び入力
 - ケ 予約台帳に基づく医事画面への予約患者登録と一覧表の出力
 - コ 未会計患者のチェック(外来受診と会計入力との突合→不一致は患家へ電話確認)
 - サ 予約・汎用オーダの入力

- シ 検査伝票データの整理
- ス 細菌検査の結果で患者負担金に誤差が生じた場合の患家への連絡
- セ 診断書等文書の受付・管理・連絡
- ソ 診療明細書の発行及び交付
- タ スポーツ振興センター書類の受付・作成連絡（郵送）

(2) 入院医療事務業務

- ア 入院患者の受付案内(面会等)
- イ 入院期間に関する退院証明書の作成及び他院への確認と作成依頼
- ウ ナースステーション内の電話対応
- エ オーダの取込
- オ 会計入力、確認、修正(カルテ、各種伝票、オーダーリングによるチェック)
- カ 入退院処理
- キ 入院請求書・診療明細書の発行
- ク 入院請求書・診療明細書の配布
- ケ 病名登録及び変更
- コ 会計用各種伝票類の受取及び収集（手術・心臓カテーテル）
- サ 食事データの確認による食事加算入力
- シ 入院患者のテレビ・冷蔵庫等のコスト入力
- ス 重症者等療養環境病床収容の終了決定書の提出有無確認
- セ 健康保険証の確認・登録（オンライン資格確認を含む。）
- ソ 患者対応（診療費の概算、高額療養費の相談等）
- タ DPC 調査業務にかかる事務
- チ DPC 請求事務
- ツ 病名等の登録・変更・削除
- テ 電子カルテへの問診票・検査結果等の電子化保存
- ト 診断書等文書の受付・管理・連絡

(3) 中央受付業務

- ア 患者受付
- イ 新患登録、健康保険証の確認・登録・変更（オンライン資格確認を含む。）
- ウ 診察券発行及び再発行
- エ 見舞い客案内
- オ 再来受付機用の紙準備・予約票の準備
- カ 料金収納業務（時間外診療の差額支払い処理含む。）
- キ 自費（保険無し）診療報酬明細書出力・確認
- ク 診療所の会計入力及び診療報酬請求
- ケ 自立支援管理票の確認
- コ 院外処方箋渡し・処方箋の保険確認（修正）
- サ 透析患者処方箋 FAX 依頼

- シ 文書（書類）渡し
 - ス メディパピルス（文書管理システム）文書交付確認の処理
 - セ クレジットカード支払の取扱い
 - ソ 自動精算機の操作説明等
 - タ 電子カルテへの健康保険証・救急搬送連絡票等の電子化保存
 - チ 発熱患者等への対応
 - ツ 電話診療により発行された院外処方箋の取りまとめ及び郵送
 - テ 消毒液の補充
- (4) 時間外受付業務
- ア 時間外受付患者の患者登録・健康保険証確認（オンライン資格確認を含む。）
 - イ 院外処方箋渡し・処方箋の保険情報確認・修正
 - ウ 電子カルテへの健康保険証等の電子化保存
- (5) 診療報酬請求業務
- ア 診療報酬明細書の点検及び補記
 - イ 医師への点検依頼
 - ウ データ修正及び再発行
 - エ 返戻、減点分の処理及び分析(返戻・査定報告書の作成、月報、年報の作成)
 - オ 各科毎の集計表作成
 - カ 高額医療付箋の発行及び記入依頼、症状詳記登録
- (6) 介護報酬事務業務
- ア 介護報酬請求に関する点検及び確認
 - イ 健康保険証の確認・登録（オンライン資格確認を含む。）
 - ウ 介護保険利用料請求書作成業務
- (7) その他付帯業務
- ア オーダ情報から診察データの取込、会計伝票の入力(会計内容票の出力)
 - イ 救急外来及び時間外診療分のデータ入力
 - ウ 紹介状の受付処理
 - エ 紙カルテ、情報提供書、説明書・同意書等の紙媒体書類のスキャニング登録

5 業務量

①外来

区 分	患者数 (1日当たり平均)	レセプト請求件数 (1ヶ月当たり平均)
内科	120人	1,350件
整形外科	55人	450件
小児科	15人	140件
外科	30人	350件
耳鼻咽喉科	20人	220件
眼科	15人	90件
泌尿器科	30人	290件
心療科	30人	150件
産婦人科	15人	70件
皮膚科	40人	200件
脳神経外科	5人	10件
リハビリテーション科	50人	—
内視鏡室（午前）	3人	—

※患者数は開設している診療日の平均日数

②入院

区 分	病床数
4 東病棟	48床
4 西病棟	(51床)
3 病棟	44床
介護医療院	18床

※ 4 西病棟は休床中

6 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。

(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、病院職員に情報提供すること。

イ 市立輪島病院の医療機能を理解し、医療情報システムへの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、輪島市個人情報保護条例(平成18年輪島市条例第15号)及び市立輪島病院個人情報保護方針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。

(ア) 親切、丁寧な接遇態度で接すること。

(イ) 患者を待たせないこと。待たせる場合でも待つことに対する精神的ストレスを緩和する方策を検討すること。

(ウ) 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。

(ア) 適正な請求を行い、請求漏れを防止すること。

(イ) 返戻・査定の防止・削減に努め、返戻・査定の原因を分析し、その結果に基づいて返戻・査定の防止・削減及び請求向上対策を策定し、実施すること。

(ウ) 診療報酬改定に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。

(ア) 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。

(イ) 未収金の発生の予防に努めること。

(ウ) 交通事故等の団体未収金の発生がないよう的確な事務処理を行うこと。

ウ 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。

7 業務実施時間

(1) 勤務日・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、国民の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15分から午後5時00分までとする。リハビリテーション科については、午前8時15分から午後3時00分までとする。

ウ 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。

エ なお、時間外受付業務については、上記勤務日以外の土曜日・日曜日・国民の祝日である、午前8時30分から午後3時15分までとする。

8 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、具体的な内容は業務受託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な
い場合には、それ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、100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上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、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、業務受託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、具体的な内容は業務受託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9割以上石川県民を配置すること。
- ウ 業務従事者は、次の試験のいずれか1つを合格したものとすること。ただし、試験を合格していない者の場合は、診療会計やレセプト点検を行う能力がある者とする。なお、その人数は全業務従事者の1割までとすること。
 - (ア) (財)日本医療教育財団「2級医療事務技能審査試験」
 - (イ) (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医科」
 - (ウ) 医療秘書教育全国協議会の実施する「医療秘書技能検定2級以上」
 - (エ) (株)技能認定振興協会「医療事務管理士医科」
- エ 業務従事者のうち3分の2は100床以上の病院で2年以上経験を有するものとする。
- オ 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。
- カ 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。
- キ 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、協議の上、業務従事者の交代等柔軟な対応を取るものとする。
- ク 業務受託者は、受託決定後1週間以内に業務従事者を配置し、業務開始までに必要な引継ぎを全て行うこと。
- ケ 業務受託者は、提案時に提出した名簿に記載された業務従事者を配置するこ

と。なお、名簿に記載した者と実際に配置する者の相違は10%未満とする。相違が10%以上の場合は受託決定を取り消すこととする。

(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

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。

9 教育・研修

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。

10 個人情報保護・秘密の保持

(1) 個人情報保護の取扱い

- 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、「市立輪島病院個人情報保護方針」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。
- ウ 業務受託者は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）又はプライバシーマークの認定を取得していること。

(2) 個人情報保護の教育・研修

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

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。

11 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。

12 検査・監督

(1) 検査・監督

- ア 業務受託者は、病院が行う作業現場の現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、業務の実施に係る指示があつた場合は、それらの要求及び指示に従うこと。

(2) 業務改善

業務受託者は、業務遂行について病院が不適當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。

13 事故発生時の報告・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。

14 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、管理責任者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は、その状況に応じ適正な業務従事者の人員配置に努めること。

(2) 訓練等への参加

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。

15 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) 労働安全衛生

ア 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。

イ 業務受託者は、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。

ウ 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) 交通手段

通勤に自動車を使用する際は、病院が指定した場所に駐車すること。

16 経費負担区分

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。

17 備品・資料等の貸与及び適正管理

(1) 貸与

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。

(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。

18 その他

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上、決定する。

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	○	
通信費（電話、FAX、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。	○	
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。	○	
労務費（福利厚生費、健康診断費、被服等） ※病院が業務上必要と認め実施するものは除く。		○
教育研修費 ※診療報酬請求関係等の書籍購入も含む。		○