

医事関係業務仕様書

本仕様書は、橋本市民病院（以下「委託者」という）が受託者（以下「受託者」という）と締結する医事関係業務委託契約書に基づき、受託者が行うべき業務（以下「委託業務」という）が、円滑に遂行されるために定めるものである。受託者は本仕様書に基づき業務を実施するものとする。

目的

本業務は、橋本市民病院の患者対応業務、診療報酬請求業務をはじめとする医事関係業務を専門知識と経験、実績を有する業者に委託することにより、当該業務が円滑かつ効率的に遂行され患者サービスの向上及び適正な事業収益の確保に資することを目的とする。なお、この仕様書は委託業務の概要を示すものであり、状況等に応じて記載されていない事項についても誠意をもって行うものとする。

1 履行場所

和歌山県橋本市小峰台二丁目 8 番地の 1 橋本市民病院

2 履行期間

令和 5 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

3 業務内容（概要）

- ① 診療の案内業務
- ② 書類受付業務
- ③ 電話交換業務
- ④ 診療報酬請求業務
- ⑤ その他医事業務に付帯する業務

4 業務日及び業務時間等

原則として、平日の 8 時 30 分から 17 時 00 分とする。ただし、それ以外の時間外に係る業務については、業務内容の詳細を確認すること。

なお、平日とは、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める日、及び 12 月 29 日から 1 月 3 日（以下、「年末年始」という）を除く日とする。

5 業務従事者・体制

- (1) 受託者は、委託業務を円滑かつ適正に遂行できるよう、常時適正な人員を配置しなければならない。
- (2) 受託者は、各業務の業務処理能力及び品質の低下を来さないよう従事者の配置に配慮し、従事者を各業務へ一定期間従事させること。従事者交代にあたっては、必要かつ十分な教育及び引き継ぎを行うこと。また、未経験者を配置する場合は、その指導教育に十分配慮すること。

(3) 統括責任者の配置

受託者は、業務従事者の中から、常駐かつ専任の統括責任者を選出し、委託者へ書面により届け出ること。また、統括責任者が不在の際にも対応できる統括責任者を補佐するものを配置すること。

6 受託者の責務

(1) 受託者

- a 受託者は、本業務の遂行にあたり「契約書」「仕様書」及び「業務内容の詳細」の内容を十分理解し、円滑な業務遂行に努めなければならない。
- b 受託者は、業務従事者の雇用時には接遇研修等、病院職員として必要不可欠な研修を十分に行うとともに、コンピューター機器の操作方法等の研修を行い、業務の円滑な遂行に万全を期すこと。
- c 受託者は、業務従事者に対して、次の事項について指導を徹底すること。なお、これに違反した場合、一切の責任は受託者が負うものとする。
 - ・業務従事者は、患者から委託者の職員の一員として見られていることを常に認識し、適切な患者対応を心がけること。なお、苦情・要望があった場合は真摯かつ誠実に対応し、可能な限り受託者において解決すると共に、速やかに委託者に対して報告すること。
 - ・業務従事者の雇用に際し、守秘義務の重要性を十分説明し認識させ、個人情報の保護に万全を期すこと。
 - ・委託業務に関する一切の書類や備品を持ち出さないこと。
- d 業務従事者の健康管理及び服務規律の維持に責任を負うこと。
- e 受託者は、常に業務内容の点検・見直しを行い、業務改善に努めること。

(2) 統括責任者

- a 統括責任者は以下のいずれかの資格を有し、DPC 対象病院経験 5 年以上かつ、一般病床 200 床以上の急性期病院において 10 年以上の実務経験を持ち、必要かつ十分な知識・技能を有する者を配置すること。
 - ア (財) 日本医療教育財団実施の医療事務技能審査試験合格者
 - イ (財) 日本医療保険事務協会の診療報酬請求事務能力認定試験合格者
 - ウ 日本病院会他 4 団体共同認定資格 診療情報管理士
- b 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。
- c 業務従事者を指揮監督し、迅速かつ円滑な業務の推進を図ること。
- d 業務従事者に必要な教育、指導を行うこと。

(3) 業務従事者

- a 当該業務について基礎研修を修了した者であって、次のいずれかの資格または経験を有すること。
 - ア (財) 日本医療教育財団実施の医療事務技能審査試験合格者

イ (財) 日本医療保険事務協会の診療報酬請求事務能力認定試験合格者

ウ (財) 実務技能検定協会 秘書検定 3 級以上

エ 医療秘書教育全国協議会 医療秘書技能検定 3 級以上

オ 日本病院会他 4 団体共同認定資格 診療情報管理士

カ 当該業務の実務経験が 6 ヶ月以上である者

- b データ入力および算定業務等について細心の注意を払うこと。
- c 受付業務及び算定業務等の入力作業は迅速かつ正確に行い、常に患者サービスに努めること。
- d 当該業務に従事するときは、名札をつけ制服を着用し、清潔を保持すること。
- e 言語、行動等には十分注意し、患者及び家族等に不快感を与えないように留意すること。
- f 院内秩序の保持に努めなければならない。

(4) 業務報告等

- a 受託者は、毎月の業務が完了したときは、遅滞なく、委託者に対して業務完了届を提出しなければならない。
- b 委託者は、円滑な業務の遂行に反する事実があった場合は、受託者に対して調査及び報告書を提出させ、改善を求めることができるものとし、受託者は直ちにこれに応じなければならない。

(5) 研修

- a 受託者は、本件業務の内容を十分に理解して、仕様書等に示す受託業務を的確に遂行するために必要な教育・研修の内容に基づき、業務従事者全員を対象に受講させること。
- b 受託者は、業務従事者が人権及び個人情報保護について正しい認識を持って委託業務を遂行するよう、適切な研修を実施しなければならない。業務従事者を変更する場合は、委託者の個人情報保護の規定等を踏まえ個人情報漏えいの防止に係る研修を行うこと。これらの研修の実施状況は、業務報告の都度、委託者に書面で行うこと。

(6) 業務履行上の注意

- a 委託業務遂行にあたっては、正確かつ迅速に行うこと。
特に、診療報酬請求等業務においては、最新の注意を払って、返戻、保留、査定が発生しないよう努めること。また、会計業務においては、患者の動向・様子に注意を払うとともに患者待ち時間については常に短縮できるよう努めること。
- b 委託業務遂行にあたっては、守秘義務の重要性を十分理解し、遂行時に知りえた事項を他へ漏らさない等個人情報保護に努めること。
- c 委託業務に従事する際は、委託者に届け出た制服で名札を着用すること。
- d 委託者の指定する部屋で、更衣、休憩を行い、業務に関係のない場所には立ち入らないこと。
- e 発言・行動等には十分注意し、患者に不快感を与えることのないよう留意すること。
- f 院内秩序の保持に努めること。
- g 事務室、更衣室、倉庫等の清掃・整理整頓に努め火気については特に注意すること。

7 施設の使用

委託者は、委託業務の遂行に必要な範囲で、事務室、更衣室を受託者に使用させるものとする。

8 費用負担区分

委託者と受託者の経費負担は、次のとおりとする。

委託者の負担区分	受託者の負担区分
医事業務にかかる什器備品	被服費
医事業務にかかる事務用消耗品	人件費
医事業務にかかる通信連絡費	福利厚生費
冷暖房及び空調費	保険衛生費（健康診断・検診費）
光熱水費	教育研修費
什器備品の修繕・補修	人材募集費
	医事業務にかからない通信連絡費
	医事業務にかからない備品及び消耗品

貸与された備品等については、適切な管理を行い、委託業務以外の使用及び業務遂行場所以外への持ち出しは禁止する。

9 事故発生時の報告及び対応

受託者は、業務の実施に支障が生じるおそれの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、直ちに委託者に報告すること。業務従事者はインシデントレポートを提出し、再発防止に努めること。

10 災害発生時の対応

- (1) 受託者は、災害発生時の連絡体制及び対応を定めておくこと。
- (2) 受託者は、災害、医療情報のシステムダウン又は感染症発生等の病院機能の低下が想定される事態が発生した場合は、病院職員に連絡するとともに速やかに従事者を委託者の指定する業務に配置し、委託者の指示に従うこと。

11 業務マニュアルの作成

- (1) 受託者は、円滑な業務遂行のために業務マニュアルを整備するとともに、関係する業務従事者に周知、教育する。運用の変更があれば、委託者と協議のうえマニュアルを変更する。
- (2) 受託者は、定期的に現況とマニュアルに乖離が生じていないか確認し、適宜改訂を実施すること。

12 業務の引継ぎ

- (1) 本契約が満了する場合において、受託者が変更となる場合、本契約の現受託者（以下、「現受託者」という）は、新たな受託者（以下、「新受託者」という）に対して、誠実かつ懇切丁寧に十分な引継ぎを行うものとする。特に、契約満了月の診療に対する診療報酬請求業務等について完了すること。
- (2) 業務内容毎に現受託者、新受託者で引継ぎが完了したことを確認する書面を取り交わし、新受託者より委託者に報告するものである。

13 その他

この仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者で協議のうえ決定する。

業務内容の詳細

1. 診療の案内、受付、会計業務

(1) 初診窓口受付

- ・患者情報の確認、登録、受付
- ・受診申込書及び問診票の取得、保険資格（オンライン資格含む）の確認
- ・診察券の発行
- ・受診する診療科への案内
- ・受診申込書の保管
- ・その他初診窓口に関する業務

(2) 外来ブロックにおける受付（平日 8 時 20 分から受付終了まで）

- ・患者の受付及び確認
- ・患者情報の確認、変更登録
- ・定期的な保険資格（オンライン資格含む）の確認及び変更登録
- ・定期的な住所・電話連絡先の確認及び変更登録
- ・紹介状（診療情報提供書）、フィルム等の確認
- ・診察前検査の確認及び案内
- ・他科受診の確認及び案内
- ・予約診察の管理及び変更
- ・検査オーダー漏れの確認及び医師への通知
- ・初診患者等主治医振り分け調整
- ・予防接種の受付、予約管理
- ・電話診察ファイルの受け渡し
- ・自動血圧測定機の案内、管理等
- ・CD-R、DVD、フィルム等の取込申請書記載等を含む受け渡し
- ・診療担当医変更の案内、掲示、関係部門との情報共有
- ・問診表の記入説明及び電子カルテ内フォーマットへの転記
- ・再来受付機の管理及び用紙、トナー等消耗品の補充、故障時の対応
- ・アルコールジェルの補充
- ・感染対策冊子の補充
- ・空気清浄機の電源管理
- ・患者用トイレ（車椅子用）の呼び出し対応（B・Dブロック）
- ・患者への必要書類の配布及び回収
- ・その他外来ブロック受付に関する業務

(3) 会計業務

- ・電子カルテ、オーダーリングシステムからの情報取り込み及び確認
- ・適切な診療報酬の算定及び手数料等の計算
- ・患者負担金の請求
- ・患者への自動精算機での入金案内及び操作方法の説明
- ・医療費等の受領及び領収書・診療明細書発行（自動精算機で処理できないもの）
- ・院外処方箋の内容確認
- ・入金を集計処理（振込み金等を含む）
- ・還付金のデータ登録、案内、処理
- ・預り金及び返還金の処理（松葉杖等）
- ・受診者等への駐車券の無料処理及びバス割引券の配布
- ・医療費等に関する制度の説明（公費、高額療養費等も含む）
- ・その他医事会計に関する業務

(4) 時間外受付業務（平日 8 時 30 分から 17 時 00 分を除く時間）

- ・患者の問い合わせ等、診療受付に関する対応
- ・救急外来での受付、患者情報の確認、登録
- ・患者の診療情報の取込確認
- ・医療費等の請求、受領及び領収書の交付
- ・紹介状（診療情報提供書）、フィルム等の受け渡し
- ・時間外受診者名簿の作成
- ・入金処理簿の作成
- ・入院患者の病室案内
- ・緊急時の病院職員への連絡
- ・医療費等の保管管理（金庫へ保管）
- ・貴重品の一時保管、引継ぎ
- ・GW、年末年始休暇中の患者からの受診依頼の電話対応、及び医師への確認
- ・その他平日業務に準じる

(5) 救急部門における患者受付業務

- ・救急患者の受付・登録・診療情報の取り込み及び確認
- ・医療費等の請求、受領及び領収書の交付
- ・適用される保険の確認及び対応
- ・救急搬送情報のシステム入力
- ・その他通常外来業務に準じる

(6) 現金取扱業務及び帳票作成業務

- ・勤務帯ごとの釣銭の引継ぎ及び確認
- ・指定する締め時間における締め処理による帳票作成及び現金の確認
(平日 15 時頃に締め処理を行い指定方法にて入金準備を行う)
- ・医療費等の入金帳票作成
- ・その他現金取扱に関する業務

(7) 自動精算機業務 (3 台設置)

- ・釣銭の管理
- ・現金の管理、集計処理及び入金処理
- ・領収書、診療明細書用紙の補充
- ・故障等の対応

(8) 入院業務

- ・入院患者の早期及び定期的な保険資格確認
- ・電子カルテ、オーダーリングシステムからの情報の取り込み及び確認
- ・電子カルテ参照による適切な診療報酬の算定 (病名に基づくコーディングを含む)
- ・入院患者名簿の確認、入院登録
- ・入院診療計画書等算定に必要な書類の作成確認
- ・請求書の発行及び配布
- ・患者の医療費等概算案内、納付相談
- ・患者情報の管理・変更処理
- ・医療費等に関する制度の説明 (高額療養、公費、健康保険外等)
- ・退院証明書の作成
- ・その他入院医事業務

2. 書類受付業務

(1) 診断書等受付、交付業務

- ・各種診断書、証明書等の書類受付及び保管並びに交付
- ・入院申込書の管理及び保管
- ・各種診断書、証明書等の医師への作成依頼及び依頼者への通知
- ・医療費証明書等医事で交付する各証明書の作成
- ・文書料等請求の債権管理
- ・その他書類受付に関する業務

(2) 診療情報開示関係業務

- ・診療情報開示請求の案内及び受付
- ・開示請求者の資格確認
- ・担当部署への作成依頼
- ・開示請求者への通知及び交付、入金処理等債権管理

3. 電話交換関連業務

(1) 電話交換業務（平日 8 時 30 分から 18 時 00 分）

- ・関連部署への適切な電話取次ぎ

(2) 予約室電話交換業務

- ・予約キャンセル、変更、取得に関する電話の対応
- ・各ブロックへの電話の取次ぎ

(3) インフルエンザ予防接種電話予約受付業務

- ・インフルエンザ予防接種の予約受付

※業務期間については 10 月前後から 12 月末まで

(4) 電話診察の受付対応

- ・電話診察、処方受付票の作成及び取次ぎ
- ・医療費等お知らせ状と次回予約票の郵送

4. 診療報酬請求業務

- ・診療報酬明細書（以下「レセプト」と表記）の出力
- ・事務従事者およびレセプトチェックシステムによる日常的な事務点検
- ・レセプトの医師への点検依頼
- ・日常的なレセプト内容修正登録
- ・レセプト請求書作成、データ登録及び統計表の作成
- ・レセプトに関する各科医師との連絡調整
- ・査定返戻処理・分析及び査定返戻統計書の作成
- ・保留レセプトの一覧出力及び管理
- ・再審査請求等に関する業務（医師への書類作成依頼含む）
- ・診療報酬請求額に関する統計表の作成、報告
- ・その他診療報酬請求に関する業務

5. その他の医事業務

(1) 医療保険関係業務

- ・各種医事統計の作成（日報、月報、年報）及び分析
- ・各種相談及び説明、苦情に対する説明

- ・診療報酬改定時のマスタ見直し、登録作業等全般的な業務の対応
- ・新規医療行為、薬剤等の登録、医事点数マスタ、インターフェイスマスタ等への対応
- ・医事コンピュータに関する月次更新、バックアップ処理の対応
- ・医事データの保管及び管理（定期的なバックアップ含む）
- ・医事情報の収集、分析報告
- ・医事必要物品（消耗品等）の管理及び要求

（２）労務災害等関係業務（公務災害等含む）

- ・診断書等医師への依頼、送付、請求
- ・労災等関係書類の受領及び保管
- ・診療報酬の点検及び修正入力
- ・診療報酬の請求、統計表の作成及び債権管理
- ・労災等名簿等の作成管理
- ・医療費等還付手続の対応
- ・関係機関との連絡調整
- ・その他労働災害に起因する診療報酬請求に関する医事業務

（３）自賠責保険関係業務

- ・対象患者一覧の作成及び管理（請求先ごと）
- ・事故関係書類の受付、作成依頼及び依頼者への通知・請求
- ・診療行為入力の確認
- ・保険会社等関係者との連絡調整
- ・自賠責明細書の作成、診断書等の受付、交付及び請求
- ・保険会社等への医療費等の請求及び債権管理
- ・その他自賠責保険請求に係る医事業務

（４）その他の請求関係業務

- ・出産育児一時金の種類確認、請求及び債権管理
- ・妊婦健診、予防接種等自治体等が実施する助成に対する請求及び債権管理
- ・他病院との合議による診療報酬の調整及び債権管理
- ・連携等による医療機器の利用にかかる請求及び債権管理
- ・その他診療に関して発生した費用の請求及び債権管理

（５）介護保険関係業務

- ・介護保険意見書の受付、医師への作成依頼、関係機関への連絡
- ・介護保険関係の請求、入金処理及び債権管理

- ・請求書作成、請求受領等債権管理及び統計表の作成
- ・関係機関との連絡調整
- ・その他介護保険請求に関する医事業務

(6) 未収金関係業務（未収患者対応）

- ・窓口における督促
- ・未収患者への借用書の取得及び借用書の管理
- ・未収患者リストの出力及び確認
- ・未収患者への電話連絡、通知書（お知らせ状、催促状）作成、郵送
- ・未収対応記録の作成
- ・通知者からの問い合わせ対応

(7) 病歴管理関係業務（フィルム、画像データ除く）

- ・各部門で発生する診療情報提供書、検査データ等の回収
- ・患者別ファイル作成
- ・診療情報提供書、検査データ等スキャナ取り込み後の原本保管及び管理
- ・貸し出し依頼への対応及び貸し出し管理台帳作成

(8) その他業務

- ・診療担当医変更等における届出書の管理及び掲示等の対応
- ・受付、会計付近における患者等の対応
- ・面会時間の案内、面会の問い合わせ対応
- ・落とし物、忘れ物等の一時保管及び持ち主確認、引渡し業務
- ・プレイルーム、授乳室の整理
- ・救急応需情報システムのデータ変更、更新入力
- ・必要とする委員会、会議等への参加