

那智勝浦町立温泉病院 医事業務委託仕様書

1. 業務の実施場所及び期間

業務の実施場所及び期間については、次のとおりとする。

実施場所 和歌山県東牟婁郡那智勝浦町大字天満 1185 番地 4
那智勝浦町立温泉病院

期 間 令和7年4月1日 ～ 令和10年3月31日
(地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約)

2. 委託業務の名称

委託業務の名称については、次のとおりとする。

名 称 那智勝浦町立温泉病院 医事業務委託

3. 用語の意義

本仕様書における用語の意義は次のとおりとする。

- (1) 「病院」とは、那智勝浦町立温泉病院をいう。
- (2) 「病院職員」とは、病院に所属する医師、看護師、医療技術員及び事務職員等全ての職員をいう。
- (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し、病院での業務に従事する従業員をいう。
- (6) 「来院者」とは、病院に来院する患者、家族、関連業者等すべての者をいう。

4. 委託業務の基本運用方針

委託業務の基本的な運用方針については、次のとおりとする。

(1) 適正な業務の遂行

病院の基本理念、基本方針に沿った業務の運用を基本とし、患者本位の患者サービスの提供を行うこと。

(2) 医事業務の質の向上

次について、病院職員と連携し、適正かつ確実に実施すること。

- ① 医療保険制度や診療報酬改定についての情報収集と病院職員への情報提供を行う。
- ② 多様な診療行為に対する請求可否の明確化と患者又は病院職員への情報提供を行う。
- ③ 請求漏れや誤請求を防ぐための分析と病院職員への提案を行う。
- ④ 返戻・査定防止及び削減のための分析と病院職員への提案を行う。
- ⑤ 算定内容と電子カルテ記載情報との整合性の定期的な突合分析と病院職員への提案を行う。

(3) 患者サービスの向上

次について、病院職員と連携し、適切かつ確実に実施すること。

- ① 来院者及び病院職員に対し、親切かつ丁寧な接遇態度で接する。
- ② 来院者からの苦情及び相談に、真摯で的確な対応をする。

- ③ 来院者の待ち時間を減らすと共に、待つ必要があ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の検討と病院職員への提案を行う。
 - ④ 定期的に受付業務、接遇等に関する患者アンケートを実施し、その結果を受けて対処方法及び実施計画を策定し、実施する。また、その内容を病院職員に報告する。
- (4) 病院経営の健全化
- 次について、病院職員と連携し、適切かつ確実に実施すること。
- ① 診療報酬の請求制度を向上すると共に、請求内容及び施設基準の取得状況等の分析により、病院職員への収益増の具体的な提案を定期的に行う。
 - ② 医事業務の内容について、常に分析し、改善を行うと共に、病院職員への改善提案を行う。
 - ③ 医事業務の面から病院職員の業務負担を軽減するための方策を検討し、病院職員への提案を行う。
- (5) 法令遵守と公平性等の確保
- 次について、病院職員と連携し、適切かつ確実に実施すること。
- ① 医療法、健康保険法などの医療関係法令を遵守すること。
 - ② 労働基準法、労働安全衛生法などの労働関係法令を遵守すること。
 - ③ 個人情報保護法等を遵守すること。
 - ④ 業務の公平性や透明性の確保に努めること。

5. 委託業務の項目

委託業務の主な内容は、次の（1）から（24）のとおりとする。ただし、本項目は病院が求める最低条件のため、病院にとって最善と思われる追加項目の提案があれば提案書への記載を求めることとする。

なお、本項目の留意事項については、次のとおりとする。

- ① 業務内容は、運用の状況により変更する可能性があるため、その変更に従い、柔軟に対応すること。
 - ② 業務時間は、診療及び業務の状況によって事前又は事後処理等が必要な時は延長すること。
 - ③ 業務が一時的に集中する場合においても、業務の停滞をきたすことの無いよう、業務従事者の配置を適切かつ柔軟に行える体制を整えること。
 - ④ 業務に使用するシステム及び機器等の更新、入れ替え又は操作方法の変更があった場合は、その変更に従い柔軟に対応すること。
 - ⑤ 本仕様書に記載のない業務が発生した場合は、業務受託者と病院との協議により対応を決定すること。ただし、本仕様書記載の業務に密接に関係があり、附帯して実施する必要があると業務受託者と病院の双方が認める業務については柔軟に対応すること。
 - ⑥ 全ての業務について、病院職員と連携・調整を十分に行うこと。
- (1) 総合受付に関すること
- ① 総合窓口業務
 - ・ 来院者の案内及び誘導を行う。
 - ・ 来院者からの各種問い合わせに対し、窓口対応を行う。
 - ・ マスク着用、手指消毒の声掛け等、感染対策の呼びかけを行う。
 - ・ 入院患者の面会に来た家族等の受付対応（面会カードの記載、入出管理等）を行う。
 - ② 受付業務
 - ・ 診察申込書の記入に関する説明と記載内容確認を行う。

- ・ 診察申込書又は紹介状等に記載された患者の氏名、生年月日及び住所等の比較によりシステム登録の有無を確認し、必要に応じて患者データの新規又は修正登録等を行う。
 - ・ 診察券の発行と紛失時の再発行を行う。
 - ・ 診察受付と診療科の振分けのシステム登録を行う。
 - ・ 患者基本カードの発行と診療科への配送を行う。
- ③ 保険情報等管理業務
- ・ マイナ保険証の読取り補助及び読取り情報のシステム反映を行う。
 - ・ マイナ保険証以外の保険証提示者に対するマイナ保険証利用の声掛け及び保険情報のシステム入力を行う。
 - ・ 保険情報の不提示者に対する療養費払い制度等の説明を行う。
 - ・ 各種医療制度の内容説明を行う。
 - ・ 労災又は公務災害等の有無の確認、関連文書の受け渡し及び制度の説明を行う。
 - ・ 事故又は第三者行為等の有無の確認、制度の説明及び保険会社との連絡調整を行う。
 - ・ 生活保護受給者の医療券の請求と管理を行う。
 - ・ 時間外未処理未収金にかかる保険確認等の事後処理を行う。
- ④ 特記事項：予約患者業務
- ・ 予約患者の患者基本カード発行等の事前準備を行う。
- ⑤ 特記事項：入院患者業務
- ・ 入院申込書兼誓約書に関する説明と記載内容の確認及び未提出者への連絡を行う。
 - ・ 自己負担限度額等の制度説明を行う。
- ⑥ 電話交換業務
- ・ 外線電話の取次ぎ等の電話交換を行う。
- ⑦ その他業務
- ・ 救急患者受付簿の作成と救急活動記録表の受け渡し及び管理を行う。
 - ・ 当直医師の確認と関係部署への連絡を行う。
 - ・ 病院都合等による予約時間変更時の患者への電話連絡対応の病院職員補助を行う。
 - ・ 身元不明及び保険種別未確定患者の追跡調査を病院職員と協力して行う。
- ⑧ 注意事項
- ・ 患者情報等を医事システムに登録する際には、入力前後に確認し、間違いのないよう正確に行うこと。
 - ・ 二重登録患者が発生した場合は、病院職員の指示に従い処理を行うこと。
 - ・ 患者の保険証その他受給者証等で疑義のある場合は、市町村等の関係機関に確認すること。
- (2) 1階外来窓口及び2階外来窓口に関すること
- ① 窓口業務
- ・ 来院者からの各種問い合わせに対する窓口対応を行う。
 - ・ 電話対応を行う。
- ② 受付業務
- ・ 患者基本カードの受け渡し、順番管理、担当医振り分け及び呼込システムへの登録を行う。
 - ・ 検温と問診票作成、紹介状提出等の声掛け、内容確認を行う。
- ③ 文書管理業務
- ・ 作成依頼文書等の整理と管理を行う。
 - ・ 紹介患者に係る画像データCDの地域医療連携室への引き渡しを行う。
 - ・ 電子カルテへの要取り込み文書の取り込み作業を行う。
- ④ 特記事項：眼科業務

- ・ 眼科紙カルテの管理を病院職員と連携して行う。
- ⑤ その他業務
 - ・ 外来診療に関して病院職員と連携し、業務運用についての連絡調整を行う。
- ⑥ 注意事項
 - ・ 繁忙等により窓口が混雑する場合は、他の受付から支援する等柔軟な対応をとること。
- (3) 検査室窓口に関すること
 - ① 窓口業務
 - ・ 来院者からの各種問い合わせに対する窓口対応を行う。
 - ・ 電話対応を行う。
 - ② 受付業務
 - ・ 患者基本カードの受け渡し、順番管理を行う。
 - ③ その他業務
 - ・ 検査室業務に関して病院職員と連携し、業務運用についての連絡調整を行う。
 - ④ 注意事項
 - ・ 繁忙等により窓口が混雑する場合は、他の受付から支援する等柔軟な対応をとること。
- (4) 病棟窓口に関すること
 - ① 窓口業務
 - ・ 来院者からの各種問い合わせに対する窓口対応を行う。
 - ・ 電話対応を行う。
 - ② 受付業務
 - ・ リストバンドの作成を行う。
 - ・ 入院案内等必要書類の準備と受渡しを行う。
 - ・ 入院費の支払い方法・退院時精算に係る患者説明を行う。
 - ・ 有料個室の案内と有料病室使用同意書の受け渡しを行う。
 - ③ 文書管理業務
 - ・ 作成依頼文書等の整理と管理を行う。
 - ・ 紙媒体の文書の患者別ファイリングを行う。
 - ④ 診療報酬算定業務
 - ・ コストセンに基づく汎用オーダーの入力（おむつ使用数等）を行う。
- (5) 会計窓口に関すること
 - ① 外来・入院会計窓口業務
 - ・ 各種会計伝票の受け取りを行う。
 - ・ 診療費等の内容に関する問い合わせ対応を行う。
 - ② 診療費等算定業務
 - ・ 保険情報の確認と管理を行う。
 - ・ オーダー内容の取り込みを行う。
 - ・ 各種指導料・管理料等に関する算定可否の確認及びカルテ記載内容の確認を行う。
 - ・ オーダー内容とカルテ記載との突合点検、必要に応じた追加入力及び保険算定可能な実施内容に関するカルテへの必要事項の記載依頼を行う。
 - ・ SPDシールとの突合点検を行う。
 - ・ 不明内容に関する診療科への問い合わせを行う。
 - ③ 特記事項：外来診療費算定業務
 - ・ 外来基本カードとの突合点検を行う。
 - ・ 院外処方せんの内容確認、記載不備の際の修正依頼を行う。

- ・ 処方せんの送付等操作案内を行う。
 - ・ 院外処方番号若しくは院外処方せんの受け渡しを行う。
 - ・ 電子処方せん導入後の操作対応（令和7年度中に開始予定）を行う。
 - ・ 救急管理加算の算定に関する内容確認を行う。
 - ・ 診察終了後未計算患者の対応（追加オーダー、算定誤りに関する患者連絡を含む）を行う。
 - ・ 在宅療法患者の指導管理点検と算定確認及び患者連絡を行う。
- ④ 特記事項：入院診療費算定業務
- ・ 定期（月2回、15日及び末日）及び退院時に請求書を作成する。
 - ・ 会計伝票・手術伝票等に基づく会計データ入力と不備事項についての確認修正を行う。
 - ・ 退院予定患者への入院費概算額のお知らせの発行（希望者のみ）を行う。
 - ・ 入院退院・転科転棟・外泊等に関する医事システムへのデータ入力を行う。
 - ・ 有料病室使用同意書の記入依頼、内容確認と医事システムへのデータ入力を行う。
 - ・ 入院診療計画書等、診療報酬の算定に当たって作成が義務づけられている書類に関する内容の確認を行う。
 - ・ 長期入院患者に関する選定療養費等の管理及び通知を行う。
 - ・ 退院証明書の発行を行う。
- ⑤ 診療費請求業務
- ・ 診療費請求書・診療明細書の発行、交付及び患者への説明を行う。
 - ・ 高額療養費受領委任払いの管理及び請求を行う。
- ⑥ 収納業務
- ・ 現金の収受と領収印の押印を行う。
 - ・ POSの入力及び内容確認を行う。
 - ・ 領収書控えとPOSデータ、現金との突合確認を行う。
 - ・ 現金に過不足があった際に、現金過不足理由書の作成を行う。
 - ・ 清算後の内容修正等に伴う診療費の還付処理と患者説明を行う。
 - ・ 預り金等清算後の残金返金処理（振込伝票の作成含む）を行う。
 - ・ 業務開始時・終了時における金庫等一式の内容確認と受け渡しを行う。
- ⑦ 特記事項：収納業務（クレジットカード等決済）
- ・ 専用端末による各種決済対応を行う。
 - ・ 領収書の発行を行う。
 - ・ 日計表の作成を行う。
- ⑧ その他業務
- ・ おつり用現金の両替を病院職員に依頼する。
 - ・ 特定医療費自己負担上限額管理票への記載と押印依頼を行う。
- (6) 預り金等管理に関すること
- ① 預り金（外来・入院）管理業務
- ・ 患者連絡と説明を行う。
 - ・ 受け取り、精算及びシステム入力を行う。
 - ・ 未精算患者への精算勧奨を行う。
- ② 保証金（入院・松葉杖）管理業務
- ・ 患者連絡と説明を行う。
 - ・ 受け取り、精算及びシステム入力を行う。
 - ・ 未精算患者への精算勧奨を行う。

(7) 未収金請求に関すること

① 未収金等債務者への納付勧奨業務

- ・ 未収金における各債務者の未収理由等情報の管理を行う。
- ・ 未収金・追加請求等に係る債務者への連絡と内容説明を行う。
- ・ 来院時における窓口勧奨を行う。
- ・ 電話・郵送による納付勧奨を行う。
- ・ 分割納入に関する説明と書類作成補助を行う。

② 時間外の未処理未収金にかかる診療費の精算勧奨業務

- ・ 時間外の未処理未収金にかかる診療費の算定と管理を行う。

③ 注意事項

- ・ 納付相談が必要な場合は、病院職員と連携し対処すること。

(8) 振込請求分管理に関すること

① 振込請求分管理業務

- ・ 振込予定に関する請求書の作成と通知を行う。
- ・ 振込予定一覧表の作成と管理、事務局医事係への報告を行う。
- ・ 既振込分に関する収納管理と医事係へのデータ入力依頼を行う。
- ・ 未振込分に関する勧奨の実施を行う。

② 注意事項

- ・ 納付相談が必要な場合は、病院職員と連携し対処すること。

(9) 診療報酬請求に関すること

① レセプトデータの作成業務

- ・ 当月診療分にかかる請求（原則当月処理）、及び未請求・返戻レセプトにかかる再請求（原則翌月処理）のためのレセプトデータの確認及び修正を行う。
- ・ 請求用レセプトデータの作成、及び紙レセプトの総括票及び請求書の作成と医事係への提出依頼を行う。

② レセプトの点検業務

- ・ レセプト内容の点検を行う。
- ・ 医師へのレセプト点検・症状詳記・病名等の記載依頼と記載内容確認及びレセプトへの修正登録を行う。
- ・ 返戻レセプトにかかる返戻内容・不備事項の確認及び内容修正を行う。
- ・ その他レセプトの提出（労災・公務災害他）を行う。
- ・ 市町村等直接請求分にかかる請求を行う。
- ・ 審査減再請求依頼書の医師への作成依頼と再請求を行う。

③ レセプト請求状況の管理業務

- ・ 当月請求、未請求、返戻等レセプトの提出状況の管理を行う。
- ・ レセプト提出後の保険変更・請求誤り等による審査機関への返戻依頼を行う。
- ・ 審査機関からの査定減等に対する統計管理と再審査請求を行う。
- ・ 月次エラーリスト・電子レセプトエラーリストの確認及び修正を行う。
- ・ 国保・社保等審査機関からの照会に対する初期対応を行う。

④ 特記事項：労災・公務災害関連業務

- ・ 現認証明書の受理と医事システム登録を行う。

(10) 諸法及び公費負担医療制度に関すること

① 受付及び請求業務

- ・ 各制度の受給者証等により受付を行う。

- ・ 各制度の内容及び手続等の説明を行う。
 - ・ 各制度について市町村等に請求を行う。
- ② 特記事項：生活保護法関連業務
- ・ マイナ保険証若しくは医療券等により資格確認業務を行う。
 - ・ 医療券の請求と管理を行う。
 - ・ 意見書等（紙おむつ等請求書含む）の作成依頼及び送付を行う。
 - ・ 関係機関との連絡調整を行う。
- ③ 特記事項：病院で取り扱う主な公費負担医療制度等
- ・ 高齢者の医療の確保に関する法律
 - ・ 感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律
 - ・ 障害者自立支援法（育成医療、更生医療及び精神通院医療）
 - ・ 生活保護法
 - ・ 児童福祉法（小児慢性特定疾患治療研究事業）
 - ・ 難病の患者に対する医療等に関する法律
 - ・ 都道府県又は市町村の医療費助成制度
 - ・ 高額療養費受領委任払、限度額適用認定証等
 - ・ 長期高額特定疾病
 - ・ 被災請求等
- (11) 自賠責保険・第三者行為関連等に関すること
- ① 受付業務
- ・ 事故・第三者行為等の有無の確認及び制度の説明を行う。
 - ・ 患者からの申出に対する受付・記録・リスト作成を行う。
- ② 請求・収納業務
- ・ 関連する診療費の請求・収納業務を行う。
- ③ 特記事項：自賠責保険関連業務
- ・ 損害保険会社一括請求に関する連絡受付及び担当者等内容確認を行う。
 - ・ 自動車損害賠償保険診断書等の損害保険会社からの文書作成依頼への対応と医師への依頼、管理を行う。
 - ・ 自動車損害賠償責任保険・共済診療報酬明細書の作成と請求及び入金管理を行う。
- ④ 特記事項：第三者行為関連業務
- ・ 患者からの申出に対する受付・記録・リスト作成を行う。
 - ・ 保険使用に関する意思表示のある場合、保険者への第三者行為連絡票の提出等の制度説明を行う。
 - ・ 未収金・追加請求等に係る債務者への連絡と内容説明を行う。
 - ・ 保険使用不可等の場合の本人請求と収納業務を行う。
- ⑤ 特記事項：警察、刑務所等の留置・収監中傷病者関連業務
- ・ 受付、請求を行う。
- ⑥ 注意事項
- ・ 制度及び運用方法に疑義がある場合は、都道府県、市町村等の関係機関に確認すること。
 - ・ 制度改正が行われた場合は、情報を収集し、適正かつ確実に対応すること。
 - ・ 都道府県、市町村等の関係機関と契約が必要な場合は、病院職員と協議して対応すること。
- (12) 文書受付及び処理に関すること
- ① 各種診断書の作成依頼と管理及び費用請求業務
- ・ 作成依頼者からの依頼内容の聴取と問い合わせ対応を行う。

- ・ 診断書作成支援システムへの患者情報、証明期間、依頼事項等の登録を行う。
 - ・ 医師に対する作成依頼と作成状況（作成期限）管理を行う。
 - ・ 医師からの文書受取と記載内容の確認及び保管管理を行う。
 - ・ 診断書等への証明印の押印を病院職員に依頼する。
 - ・ 電子カルテシステムへの文書イメージ取り込みを行う。
 - ・ 作成依頼者に対する連絡と文書受け渡し及び費用請求・入金管理を行う。
- ② その他業務
- ・ 保健所依頼の患者連絡票の作成・送付を行う。
 - ・ 介護保険主治医意見書・障害者総合支援法医師意見書等の作成依頼と管理及び請求・入金管理を行う。
 - ・ 入院期間証明書・通院証明書・支払い証明書等の作成依頼と管理及び費用請求・入金管理を行う。
- ③ 注意事項
- ・ 文書の作成については、病院職員と連携のうえ、迅速かつ確実に処理することとし、作成された文書についての不備をなくするためのチェック体制を整えること。
 - ・ 文書の不備等について、審査機関からの問い合わせに対応すること。
- (13) 予防接種関連に関すること（法定接種、法定外接種または公費補助の任意接種、若しくは任意接種全般）
- ① 予防接種事前業務
- ・ 接種希望者の予約受付を行う。
 - ・ 予約患者数と接種内容を診療科、薬局に連絡する。
 - ・ 問診票の事前準備を行う。
- ② 予防接種当日業務
- ・ 会場の設営、撤収の補助及び、接種患者の受付、呼び込みの補助を行う。
 - ・ 予防接種券等の改修と本人払い分の接種費用の徴収及び接種済証の交付を行う。
- ③ 予防接種事後業務
- ・ 問診票の電子カルテ取り込みと原本管理を行う。
 - ・ 公費負担予防接種の費用請求を行う。
- ④ 特記事項：季節性インフルエンザワクチン、新型コロナウイルスワクチン接種業務
- ・ 季節性インフルエンザワクチン、新型コロナウイルスワクチンの接種については病院指定の時期に週1回程度集中的に行うため、①～③の業務も集中的に実施すること。
- (14) 健診・検診等関連に関すること
- ① 健診・検診等事前準備業務
- ・ 希望者の予約受付と内容説明を行う。
 - ・ 健診システムへの予約入力を行う。
 - ・ 問診票、検便容器等の事前準備と患者送付を行う。
 - ・ 予約日時の患者調整と予約オーダー入力依頼を行う。
- ② 健診・検診当日業務
- ・ 当日受付と患者説明を行う。
- ③ 健診・検診事後業務
- ・ 検査結果の入力と医師への判定依頼を行う。
 - ・ 健診・検診結果の通知を行う。
- ④ 請求・収納処理業務
- ・ 本人支払い分の費用請求と収納を行う。

- ・ 保険者・雇用者支払い分の費用請求と収納を行う。
 - ・ 未収分の納付勧奨を行う。
- ⑤ その他業務
- ・ 健診システムの未登録マスタについて病院職員に登録を依頼する。
 - ・ 健診・検診費用の見積もり金額の一次作成を行う。
- (15) 病歴・文書管理に関すること
- ① 電子カルテシステムへの要取り込み文書のスキャナー取り込み業務
- ・ 取り込みの実施
 - ※ 対象書類：紹介状、問診票、同意書、検査データ、死亡診断書等
 - ・ 取り込み文書原本の綴じ込み
 - ・ 取り込み文書原本の依頼書による貸出及び管理
- ② 文書等の管理業務
- ・ 退院カルテの保管
 - ・ 処理済みの各種伝票の整理と保管
 - ・ 領収書控えの分類と編纂及び保管
 - ・ その他関連文書の分類と編纂及び保管
- ③ 病歴の管理業務
- ・ 病名なしカルテの適時病名記載依頼
- (16) DPC データの作成に関すること
- ① 様式1データの作成業務
- ・ 医師、看護師への様式1データ作成用資料の提出依頼を行う。
 - ・ DPCデータ作成システムにて様式1データの作成を行う。
 - ・ 国等からの照会に対する初期対応を行う。
- (17) 休日等受付及び収納に関すること
- ① 休日等業務
- ・ 平日日中の業務に準ずる
 - ※ 入院計算等、即時対応が不要なものは平日日中に業務を引き継ぎ、完了させる
- ② 特記事項：救急患者等受付業務
- ・ 救急患者及び診療時間外来院者の診療受付を行う。
 - ・ 電話照会及び直接来院者への窓口対応を行う。
- ③ 特記事項：現金等管理業務
- ・ 時間外・休日用金庫の管理を行う。
 - ・ 交代時における現金等の引き継ぎを行う。
- ④ その他業務
- ・ 事務局との関係帳簿・金庫の受け渡しを行う。
 - ・ 宅配便・郵便物等の受領を行う。
 - ・ FAXの受領を行う。
 - ・ その他必要事項（訃報・事故・災害等）に関する管理当直者への連絡を行う。
 - ・ 引き継ぎ報告書の作成を行う。
 - ・ 「和歌山県医療機関情報システム」の応需状況の更新登録を行う。
- ⑤ 注意事項
- ・ 日直担当の病院職員と連携して業務を行うこと。
 - ・ 現金の取扱いに注意し、盗難・紛失等を防止すること。
- (18) 有熱外来受付に関すること

- ① 有熱外来窓口業務
 - ・ 有熱外来来院者（患者・家族等）からの各種問い合わせに関する窓口・電話対応を行う。
 - ・ 被保険者証等の内容確認と返却、若しくはマイナ保険証による保険情報読み取りを行う。
 - ・ 電話交換業務を行う。
 - ② 有熱外来請求・収納業務
 - ・ 外来診療費の請求と収納業務を行う。
 - ・ 現金の收受と領収印の押印を行う。
 - ・ POSの入力及び内容確認を行う。
 - ・ 領収書控えとPOSデータ、現金との突合確認を行う。
 - ・ 診察終了後未計算患者への連絡（追加オーダー、算定誤りに関する患者連絡を含む）を行う。
- (19) 訪問看護ステーション会計に関すること
- ① 診療費および介護費の定期（月1回）請求業務
 - ・ 患者情報、被保険者証等の訪問看護システム登録内容の確認を行う。
 - ・ 訪問看護システム実施登録内容の取込と点検を行う。
 - ・ 訪問看護ステーション担当者への記載内容等の照会を行う。
 - ・ 各種請求書・明細書の発行を行う。
- (20) 訪問看護ステーション診療報酬及び介護報酬請求に関すること
- ① 当月実施分に係るレセプト点検と電子レセプトデータ作成業務
 - ・ レセプト内容の点検を行う。
 - ・ 訪問看護ステーション担当者への疑義照会を行う。
 - ・ 訪問看護システム登録内容の修正を行う。
 - ・ 電子レセプトデータの作成を行う。
 - ② 返戻・過誤レセプトの管理と再請求業務
 - ・ 返戻・過誤レセプトの内容確認を行う。
 - ・ 訪問看護ステーション担当者への疑義照会を行う。
 - ・ 訪問看護システム登録内容の修正を行う。
 - ・ 電子レセプトデータの作成を行う。
 - ③ レセプト請求状況の管理業務
 - ・ 未請求及び申請済未決定レセプトの請求を行う。
 - ・ レセプト提出後の保険変更・請求誤り等による審査機関への返戻依頼と管理を行う。
 - ・ 審査機関からの査定減等に対する再審査請求を行う。
 - ・ 国保・社保等審査機関からの照会に対する初期対応を行う。
- (21) 色川診療所関連に関すること
- ① 紙カルテの管理業務
 - ・ 紙カルテの保管を行う。
 - ・ 要添付文書の紙カルテ添付を行う。
 - ・ 記載内容の確認と修正依頼を行う。
 - ・ 次回予約患者の紙カルテ準備を行う。
 - ② 診療当日診療費計算業務
 - ・ コスト箋のFAX受け取りを行う。
 - ・ コスト計算を行う。
 - ・ 請求書のFAX送付を行う。
 - ・ 日計表の作成を行う。
 - ③ 事後処理業務

- ・ 次回来院時用処方箋の印刷と管理を行う。
 - ・ コスト計算内容とカルテ記載事項の確認を行う。
- ④ 予防接種関連業務
- ・ 予約受付と事前準備を行う。
 - ・ 請求・収納処理を行う。
- ⑤ 診療報酬請求業務
- ・ 本院の診療報酬請求業務に準ずる。
- (22) 病院運営協力に関すること
- ① 診療報酬請求の指導及び問い合わせ対応
- ・ 病院職員からの診療報酬請求の問い合わせ等に対応する。
 - ・ 病院職員への診療報酬請求の提言、疑義解釈等の情報提供及び情報交換を行う。
 - ・ 審査機関からの診療報酬請求の指導及び問い合わせ等に対応する。
 - ・ 厚生労働省及び県からの個別指導、特定共同指導若しくは監査がある場合は病院職員と連携して対応するとともに、返還金が生じた場合は当該返還金の調査、算出、患者への還付及び問い合わせに対して病院職員と連携して対応する。
- ② 診療報酬改定等対応
- ・ 診療報酬改定等に伴う情報収集及び分析を行い、病院職員へ情報提供を行う。
 - ・ 基本診療料及び特掲診療料の内容の精査、実施の可否に関する分析、提案及び助言を行う。
- ③ 増収・算定漏れ対策の提案
- ・ 病院職員への指導料・管理料等算定漏れに関する情報提供を行う。
 - ・ 診療報酬算定項目の内容、算定方法について、定期的にカルテ記載内容とレセプトの突合、医事システムのマスタ設定等の点検と内容精査を行い、結果を随時病院職員に報告する。
 - ・ 病院職員への診療報酬請求の可否等の情報提供及び調整を行う。
 - ・ 病院職員が行う施設基準の届け出について、算定可能な項目に関する専門的な提案を行う。
 - ・ 病院職員への査定傾向の説明を行う。
- ④ 返戻・過誤返戻・過誤増減・審査増減の原因究明とその対策提案
- ・ 返戻・査定の防止・削減及び請求制度向上のための分析を行い、病院職員への提言及び業務従事者への指導を行う。
- ⑤ 会議等への出席
- ・ 病院から求めがあった場合に運営企画会議への出席及び必要事項の報告を行う。
 - ・ 病院から求めがあった場合に院内各委員会への出席及び必要事項の報告を行う。
 - ・ 年2回の防災訓練に参加する。
- ⑥ 注意事項
- ・ レセプトチェックシステム等を活用してレセプト内容の確認、返戻・査定の削減、請求の精度向上、業務の負担軽減に努めること。
- (23) 業務管理に関すること
- ① 業務の統括及び監督
- ・ 業務受託者は、自己の裁量と責任において、業務の統括及び監督を行う。
- ② 書類の提出
- ・ 年次の業務計画及び業務取り組み計画を策定し、病院に提出する。
 - ・ 業務従事者の組織図を作成し、変更があった場合は病院に提出する。
 - ・ 事故発生時の対応及び病院への報告を行う。
- ③ 管理責任者の業務
- ・ 病院職員及び関連部署との窓口として連絡・調整を行う。

- ・ 病院職員からの要望に対応する。
 - ・ 医事業務に関する情報収集及び分析を病院職員に報告する。
 - ・ 待ち時間調査や業務の処理時間調査を行い、その結果について分析した結果を病院職員に報告する。
 - ・ 調査結果や分析に基づき業務運用の改善を行い、病院職員に報告する。
 - ・ 他医療機関の事例、医事統計等のデータに基づき、病院の経営改善又は業務改善に関する提案を行う。
- ④ 業務従事者の教育・研修
- ・ 業務従事者に対して、業務受託者が受託業務の遂行上必要と判断するものについて教育研修を行うとともに、必要に応じて病院職員に報告する。
- ⑤ 業務従事者の労務管理
- ・ 業務従事者の労務管理を適切に行う。
 - ・ 業務従事者の健康管理を行う。
 - ・ トラブル等の問題のある業務従事者について、改善指導を行う。
- ⑥ 業務運用検討、マニュアルの作成、管理、調整
- ・ 医事業務の運用を検討し、マニュアルの作成を行い、業務従事者に周知する。
 - ・ 運用に変更が生じた場合は、マニュアルの修正、削除を行う。
 - ・ マニュアルに基づく運用について、病院職員、関連部署との調整を行う。
- ⑦ その他
- ・ 病院に対する各種調査や照会について、病院の要求に応じて回答の根拠となる実績集計等を行い、病院職員に提出する。
 - ・ 病院が行う患者満足度調査の調査票配布等について、病院職員と連携して対応する。
 - ・ 病院視察、医療監視、個別指導、特別共同指導又は監査について、病院職員と連携して対応する。
- (24) その他付帯業務に関すること
- ① 消耗品類の点検及び補充
- ・ 消耗品類（A 4 用紙等）の点検及び補充を行う。
- ② 簡易システム保守
- ・ プリンターのトナー交換等、簡易な保守を行う。
- ③ 環境整備
- ・ 業務環境の清潔を保つため、簡易な清掃等を行う。

6. 勤務日、勤務時間、勤務場所

勤務日等は、次のとおりとする。

(1) 勤務日

- ① 平日勤務は、月曜から金曜日とし、土曜日、日曜日、国民の祝日、1月2日及び3日、12月29日、30日及び31日は含まない。
- ② 休日勤務は①以外の日とする。

(2) 勤務時間

- ① 勤務時間は、午前8時から午後5時15分までとする。ただし、業務開始のための準備及び業務時間に診療が終了しない場合、又は業務上の必要がある場合はこの限りではない。

(3) 勤務場所

- ① 平日勤務場所
- ・ 総合受付

- ・ 事務局
 - ・ 電話交換室
 - ・ 1階外来受付
 - ・ 検査科受付
 - ・ 2階外来受付
 - ・ 3階西・東スタッフステーション
 - ・ 4階スタッフステーション
 - ・ その他業務遂行に必要な場所
- ② 休日勤務場所
- ・ 時間外受付

7. 業務体制

業務体制の条件は次のとおりとする。ただし、次の事項は病院が求める最低条件であって、具体的な内容は本プロポーザルへの提案時に病院にとって最善と思われる提案を求めることとする。

(1) 管理責任者の条件

管理責任者の条件は、次のとおりとする。

- ① 管理責任者は、病院に常駐することとし、他の医療機関との兼務は認めない。なお、管理責任者が出張、休暇等により不在となる場合は管理責任者と同等以上の能力を有する者を配置し、その者を病院職員に報告する。
- ② 管理責任者は、100床以上の病院において3年以上指揮命令（管理責任者又は副管理責任者）を行う立場にあった者とする。
- ③ 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うえで上記①及び②に掲げる条件を満たした者を配置するものとし、変更の際に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

- ① 管理責任者は、本業務の趣旨をよく理解し、その機能を十分に発揮し、患者サービスの向上、円滑な業務の遂行に取り組むこと。
- ② 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 病院との窓口として、迅速、かつ確実に報告、連絡及び相談を行うこと。

(3) 業務従事者の体制

- ① 業務受託者は、業務を行うにあたって必要な人数の業務従事者を確保するものとする。
- ② 人数、配置等は業務受託者が決定し、病院に最善と思われる組織図、名簿を提出するとともに、変更が生じる場合は業務に遅延及び質の低下等が生じないための対策をとると共に、変更後の組織図を病院に提出すること。
- ③ 業務受託者が決定した人数を配置することができず、業務に遅延、質の低下等が生じた場合は、病院と業務受託者の協議の上、その期間の委託料を変更するものとする。

(4) 業務従事者の条件

- ① 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・公費負担医療制度及び医療業務の教育・研修教育・研修を受けたものとする。

(5) 業務従事者の責務

- ① 業務従事者は、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。

- ② 業務従事者は、来院者、病院職員に対して親切、丁寧な接遇を行い、患者サービス向上に努めること。
- ③ 業務従事者は、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。
- ④ 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。

8. 個人情報保護、秘密の保持、情報管理

個人情報の保護及び秘密の保持については、次のとおりとする。

(1) 個人情報保護及び秘密の保持

- ① 業務受託者及び業務従事者は、業務上知り得た全ての個人情報について「15. 個人情報取扱特記事項」により取り扱うこと。
- ② 業務受託者は、業務従事者に対し個人情報保護に関する教育・研修を実施すること。

(2) 情報管理

- ① 業務受託者は、業務に係るすべての情報資産について、業務の目的外に使用し又は第三者に提供しないこと。また、漏洩、紛失、滅失、棄損、改ざん及び不正アクセス等を防止し、その適正な管理を図ること。
- ② 業務受託者は、業務に係る情報資産を病院の承諾なく複写、複製又は院外への持ち出しをしないこと。
- ③ 業務受託者は、委託期間満了にあたって情報資産の廃棄をするときは、必ず事前に病院の承諾を受けるものとし、廃棄に際しては消磁、破碎、裁断、溶解等の方法により第三者が復元できないように処分すること。

9. 業務報告・点検

業務報告と点検については、次のとおりとする。

(1) 業務報告

- ① 業務受託者は、病院が必要と認めた際に業務に関する報告の求めに応じること。

(2) 業務点検

- ① 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。
- ② 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。

10. 事故発生時の報告・対応

事故発生時の報告と対応については、次のとおりとする。

(1) 事故発生時の報告

- ① 業務受託者は、業務の実施に支障が生じる恐れがある事故の発生を知ったときは、その事故発生の帰責の如何に関わらず管理責任者を通じて、直ちに病院に報告すること。

(2) 事故発生時の対応

- ① 業務受託者は、事故発生時の対応方針を事前に定めておくこと。
- ② 業務受託者は、緊急時の連絡体制を定め、病院に提出すること。

11. 災害発生時等の対応

災害発生時等の対応については、次のとおりとする。

(1) 災害発生時等の対応

- ① 業務受託者は、災害発生等により多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合は、病院からの協力要請に基づき、可能な限り協力すること。
 - ② 業務受託者は、大規模災害等により、業務を継続して遂行するために臨時的に病院の業務体制等を変更した場合には、病院からの協力要請に基づき、可能な限り協力すること。
- (2) 訓練等への参加
- ① 病院が実施する災害訓練や災害に関する研修会等に積極的に参加すること。

12. 勤務環境

勤務環境については、次のとおりとする。

- (1) 服装
- ① 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。
 - ② 院内感染拡大を防止するため、病院内ではマスクを着用すること。
- (2) 休憩・食事
- ① 休憩・食事場所は1階委託業者控室、1階食堂若しくは病院が指定する部屋を使用すること。
- (3) 労働安全衛生
- ① 業務受託者は、労働関係の法令を遵守し、業務従事者の健康管理・労働安全衛生に努めること。
 - ② 業務受託者は、労働安全衛生規則第44条に基づく定期健康診断を行い、その記録を補完すること。なお、健康診断に係る費用は業務受託者が負担すること。
 - ③ 業務受託者は、院内感染防止のために病院が指定する各種検査及び予防接種を行うこと。なお、これに係る費用は業務受託者が負担すること。
- (4) 交通手段
- ① 通勤に自動車を使用する際は、業務受託者の責任において駐車場を確保すること。

13. 引継ぎ業務

業務の引継ぎについては、次のとおりとする。

- (1) 委託期間満了時
- ① 業務受託者は、委託期間満了の日までに病院が求める必要な事項を記載した業務引継書等を作成し、新たな業務受託者との間で速やかに事務引継ぎを行うこと。また、事務引継ぎの完了を示す書類を取り交わし、その写しを病院に提出すること。
- (2) 新たな業務受託者
- ① 新たな業務受託者は、前業務受託者からの業務引継ぎに際して、業務の質の低下を招かず、病院職員の負担を最低限とするための引継ぎ計画を策定し、本プロポーザル提案書にて提案すること。また、引継ぎ期間中の新たな業務受託者に対する委託料は発生しないものとする。

14. 経費負担区分

業務の遂行に必要な経費の負担区分については「別表1 経費負担区分表」のとおりとする。

- (1) 備品・資料等の貸与
- ① 病院は、業務遂行上必要な備品・資料等について業務受託者に貸与する。

- ② 業務受託者は、病院から貸与されている備品・資料等について適正に使用し、病院の許可なく複写・複製、目的外使用、持ち出し、廃棄を行ってはならない。
- ③ 業務受託者は、病院から貸与されている備品・資料等については、業務が完了若しくは契約が解除されたときは速やかに病院に返還しなければならない。
- ④ 業務受託者は、病院施設及び付帯設備等を適切に使用し、故意又は過失による損傷、汚損及び紛失の際には現状復旧を行うこと。

(2) 別表1 経費負担区分表

病院と業務受託者の経費負担の区分は下表のとおりとする。ただし、本業務における使用に限るものとし、業務受託者の業務管理、教育研修、雇用管理等に使用するものは除く。

なお、病院が経費負担することとしたもののうち、新規に購入が必要なものや、高額な経費が必要なものについては、用意するまでに期間を要する場合や用意できない場合があるので注意すること。

項 目	病院	業務 受託者
事務室 及び 会議室	○	
ロッカー及び休憩室兼更衣室	○	
光熱水費	○	
事務所等 清掃の経費	○	
机・椅子及び書棚	○	
医療情報システム及びそれ以外のコンピューター機器等	○	
事務用品等の経費（用紙、トナー等）	○	
印刷製本の経費（帳票等）	○	
電話、F A X	○	
郵送及び宅配の経費	○	
給与等の雇用の経費（給与、諸手当、福利厚生等）		○
被服の経費		○
セキュリティカード ※破損、紛失の際の再発行については実費を徴収する場合がある。また、紛失したカードに起因した事件・事故等が発生した場合は、業務受託者が賠償責任を負うこと。	○	
労働安全衛生の経費（健康診断、予防接種）		○
教育研修の経費（病院外でおこなわれる教育研修を含む）		○
収納業務に係る手数料	○	
釣銭用現金	○	
駐車場		○

15. 個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 業務受託者は、個人情報（個人に関する情報であつて、氏名、生年月日その他の記述により特定の個人が識別することができるもの、及びその情報のみでは識別できないが、他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人が識別できるもの、又は識別され得るものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、業務を実施するにあたっては、那智勝浦町個人情報保護条例その他個人情報の保護に関する法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することの無いよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 業務受託者は、業務を実施するにあたって知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならない。契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(収集の制限)

第3条 業務受託者は、業務を実施するにあたって個人情報を収集するときは、その業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(適正管理)

第4条 業務受託者は、業務を実施するにあたって知ることのできた個人情報を取り扱うにあたり、故意過失を問わず、個人情報の漏洩、紛失、滅失、棄損、改ざん及び不正アクセスの防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(利用及び提供の制限)

第5条 業務受託者は、病院の指示がある場合を除き、業務を実施するにあたって知ることのできた個人情報を業務の目的以外の目的に利用し、又は病院の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(複写または複製の禁止)

第6条 業務受託者は、業務を処理するために病院から引き渡された個人情報が記録された資料等を病院の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(個人情報の持ち出し)

第7条 業務受託者は、業務を処理するために病院から引き渡された個人情報が記録された資料等を病院の書面による承諾なしに病院外に持ち出してはならない。

(再委託の禁止)

第8条 業務委託者は、業務を行うための個人情報の処理は自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。ただし、あらかじめ病院の書面による承諾を得た場合はこの限りではない。

(資料等の返還等)

第9条 業務受託者は、業務を処理するために病院から引き渡され、又は業務受託者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、業務完了後ただちに病院に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、病院が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(業務従事者への教育)

第10条 業務受託者は、業務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、その業務に関して知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならないこと、又は業務の目的以外の目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関し必要な事項を教育するものとする。

(実地調査)

第11条 病院は、必要があると認めるときは、業務受託者が業務の執行にあたり取り扱っている個人情報の状況について随時実地調査することができる。

(事故報告)

第 12 条 業務受託者は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生ずる恐れのあることを知ったときは、速やかに病院に報告し、病院の指示に従うものとする。

(指示)

第 13 条 病院は、業務委託者が業務を処理するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不相当と認められるときは、業務受託者に対して必要な指示を行うことができる。

(契約解除及び損害賠償)

第 14 条 病院は、業務受託者がこの個人情報取扱特記事項の内容に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。