

地方独立行政法人市立大津市民病院
医療事務等関連業務委託仕様書
(基本)

平成30年12月

地方独立行政法人市立大津市民病院

1. 業務の目的

地方独立行政法人市立大津市民病院における業務委託が、適正かつ円滑に運用され、医療の質の向上、患者サービスの向上並びに病院経営の効率化に寄与することを目的とする。

なお、この仕様書は、地方独立行政法人市立大津市民病院における業務委託に関し、基本的な事項を定めるものである。この仕様書に明記していない事項についても、目的達成上当然必要と認められるものについては、受託者の責任において実施するものとする。

2. 委託業務の実施場所

所在地:滋賀県大津市本宮二丁目9番9号

名称:地方独立行政法人市立大津市民病院

3. 業務遂行

- (1) 受託者は、医療事務に関する専門的な知識及び経験に基づき、委託者の業務が円滑かつ適切に行われるよう、善良な管理者の注意をもって、契約書、仕様書に定める業務を履行すること。
- (2) 当該契約にかかる業務実施計画書を提出し、計画的に業務を履行すること。
- (3) 委託者から、病院職員との連絡・調整・業務委託等に関する会議への出席要請があれば参加すること。
- (4) 業務の遂行状況について、定期的に委託者に報告すること。報告方法は、委託者と受託者、双方による十分な協議の上、決定すること。
- (5) 業務の遂行に伴う現金(診療費、つり銭等)の取扱い等については、次のとおり取り扱うほか、委託者が定める窓口収納金取扱いマニュアルによること。

(a) 現金取扱員

受託者は、「地方独立行政法人市立大津市民病院会計規定実施規定」第9条第2項の規定に基づき、収入金の徴収又は収納の事務に係る受託者の証明書を交付されたときは、直ちにこの事務に従事させる者を選任し、その名簿を委託者に提出すること。現金の取り扱いは、この名簿に記載された者に限る。

なお、従事者に異動があったときは、速やかにその旨を委託者に届け出て委託者の承認を受けること。

(b) 現金の授受

委託者との現金の授受は、必ず直接病院職員に手渡しにて行い、確実に授受を行うとともに受渡しの記録を残すこと。

(c) 現金の受け渡し、搬送

現金の受け渡し、搬送をするときは、必ず複数の人員が担当すること。

(d) 収納業務

診療費等の収納業務に当っては、常に正確かつ迅速に行うとともに、随時、収納状況を確認し、過不足金が生じることがないようにすること。

(e) 現金の仕分け及び集計作業

現金の仕分け及び締め作業等により集計したときは、結果を必ず担当者以外の者が確認し記録すること。

(f) 現金の保管

現金の保管は金庫又は鍵のかかる場所に保管するなど万全を期すこと。

(g) レジスター、自動精算機、計数器等の取扱い

レジスター、自動精算機及び計数器等の操作は定められた手順により行う。操作キー等の鍵を借り受ける場合には必ず貸出簿に記録するとともに、紛失等がないように管理すること。

4. 業務内容

業務内容は、医事業務、総合案内業務、ER受付業務、病棟クラーク業務、窓口収納業務とし、医事業務としては、業務管理、診療報酬請求業務、調定資料作成業務、第三者行為（交通事故等）処理業務、労災・公務災害、治験処理業務、レセプト請求業務、会計業務、受付業務を委託する。詳細は、別添の各業務仕様書のとおりとする。

なお、業務時間は、当院の業務時間による。ただし、委託者の求めに応じ、通常業務に加えて早出業務（8:00～）を設けるものとする。また業務内容により終了時間を延長する場合がある。

（当院業務時間：8時30分～17時15分）

5. 委託業務の基本的運用方針

(1) 医療の質の向上

- ・ 診療報酬請求について、委託者と連携して適正かつ確実にすること。
- ・ 診療報酬改定や医療保険制度等についての情報を常に収集し、適正かつ確実に対応すること。
- ・ 多彩な診療行為に対し、患者や保険者への請求の可否を明確にし、委託者に情報提供すること。
- ・ 業務に必要となる当院の医療情報システムを理解し、入力などのデータ処理を迅速かつ正確に行うこと。

(2) 患者サービスの向上

- ・ 患者に対し、親切丁寧な接遇態度で接すること。
- ・ 患者を待たせないこと。やむを得ず、患者を待たせる場合には、患者が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。

- ・ 患者からのクレーム及び相談には、真摯に対応すること。
- ・ 当院が定期的実施する患者に対するアンケート調査については、患者へのアンケート依頼等について協力すること。また、その結果を受けて、業務改善が必要な場合については、対処方法と計画を委託者に提案し、委託者の承諾を得て、実施すること。
- ・ 受託者は、常に提供する患者サービスの水準や充実の状況を把握するよう努め、サービス向上に向けた業務改善計画を策定し、これを着実に実践に移すこと。

(3) 病院経営の効率化

- ・ 確実な診療報酬請求を行うこと。
 - (a) 請求漏れのない、適正な請求を行うこと。
 - (b) 返戻・査定防止・削減に努めるとともに、返戻・査定を受けた場合は、返戻・査定の原因を分析し、その結果に基づいて返戻・査定防止・削減及び請求向上対策を委託者に提案し、委託者の承諾を得て、実施すること。
 - (c) 算定方法やレセプトチェックが適確に行われているか、定期的にチェックすること。
 - (d) 病院経営健全化に繋がる増収増益の提案を行うこと。
- ・ 未収金対策について、委託者と協力・連携して未収金削減に努めること。
 - (a) 委託者が策定する未収金対策の計画等に協力すること。
 - (b) 未収金発生未然防止に努めること。
 - (c) 交通事故・労災等については、個人負担分以外の未収金が発生しないよう、適時に、適確な事務処理を行うこと。
- ・ 業務内容に関する統計や患者等からのクレームを真摯に受け止め、分析・改善を怠らないこと。

(4) その他

- ・ 受託者は、受託業務の遂行上、医療情報システムに係る問題点や改善を要する事項を発見したときは、速やかに所定の書式によってこれを委託者に報告すること。

6. 業務体制

受託者は、受託業務を適正かつ円滑に処理するため、業務遂行に必要な能力と経験を有した従事者を適材適所に配置すること。

また、受託者は、定期的に配置した従事者の業務遂行能力を合理的かつ客観的に評価し、その結果に応じて人員配置を見直すこと。

(1) 受託職員の数

- ・総括責任者を1名配置すること。
- ・副総括責任者を委託者と協議の上、必要な人員配置すること。
- ・下記の業務については、該当業務の業務従事者の中から業務ごとに業務責任者を1名配置すること。

診療報酬請求業務

レセプト請求業務

入院会計業務

外来会計業務

- ・下記の業務の業務責任者の職務は、総括責任者又は副総括責任者が行うこと。

外来ブロック受付業務

技術部門受付業務

病棟クラーク業務

ER当直・日直業務

- ・下記の業務の業務責任者の職務は、診療報酬請求業務の業務責任者が行うこと。

調定資料作成業務

- ・下記の業務の業務責任者の職務は、外来会計業務の業務責任者が行うこと。

第三者行為(交通事故等)処理業務

労災・公務災害処理業務

治験処理業務

初診受付業務

保険証確認窓口業務

証明書処理等業務

総合案内業務

ER時間内受付業務

窓口収納業務

- ・外来ブロック受付業務及び技術部門受付業務については、各受付業務の業務従事者の中から業務責任者を補佐する者を1名配置すること。
- ・受託者は受託体制を明確にするため、変更がある都度、人員配置状況を委託者へ報告すること。

・全受託職員のうち医療業務における通算経験年数の者を次のとおりの配置とする。

3年以上の者を60パーセント以上(かつ5年以上の者が全体の30パーセント以上)、1年以上3年未満の者を30パーセント以下、1年未満の者は10パーセント以下の配置とすること。

・総合案内業務の自動精算機の操作案内として、常時1名以上を配置すること。

(2) 受託職員の条件

職種	資格
総括責任者	(1) 常勤であること。 (2) 専従であること。 (3) 医療事務における経験が通算して8年以上あること。 (4) 400床程度の病院における勤務が通算して5年以上あること。 (5) 受託者のもとで、業務従事者として、企画提案書提出日現在、連続して5年以上の勤務実績があること。 (6) 業務全体の責任者として業務の管理能力を有し、かつ精通していること。 (7) 業務の円滑な運営のため、委託者と随時協議ができること。 (8) 業務従事者の人事、労務管理、健康管理、教育・研修、業務の遂行ができること。 (9) 労働関係法規に精通していること。
副総括責任者	(1) 常勤であること。 (2) 専従又は専任であること。 (3) 医療業務における経験が通算して5年以上あること。 (4) 400床程度の病院における勤務が通算して3年以上あること。 (5) 受託者のもとで、業務従事者として、企画提案書提出日現在、連続して3年以上の勤務実績があること。 (6) 総括責任者と同等の能力を有すること。 (7) 労働関係法規に精通していること。
業務責任者	(1) 常勤であること。 (2) 専従又は専任であること。 (3) 医療業務における経験が通算して3年以上あること。 (4) 400床程度の病院における経験が通算して1年以上あること。 (5) 受託者のもとで、業務従事者として、企画提案書提出日現在、連続して3年以上の勤務実績があること。
業務従事者	業務を行うために必要な資格・経験・技能を有し、当該業務を確実に遂行できること。

(3) 特定部門受託職員の条件

診療報酬請求業務	(1) 業務責任者は、診療情報管理士の資格を有していること。 (2) 診療情報管理士の資格を有している者は、常勤かつ専従であること。 (3) 専従の増収担当を1名以上配置すること。 (4) 診療報酬請求業務における経験が、通算3年以上あること。 (5) 400床程度の病院における勤務が、通算して3年以上あること。
----------	---

- ・ 常勤とは、休憩時間を除き、4 週間を超えない期間につき、1 週間当たり 38 時間 45 分以上勤務する者をいう。
- ・ 非常勤とは、常勤以外の勤務をする者をいう。
- ・ 専従とは、当該業務を担当している者をいう。この場合において、他の業務の兼任は必要最小限にとどめ、その就業時間の 8 割以上、当該業務に従事していること。
- ・ 専任とは、当業務を専ら担当している者をいう。この場合において、他の業務を兼任していても差し支えないが、その就業時間の 5 割以上、当該業務に従事していること。

(4) その他

- ・ 受託職員は、業務時間中、制服及び名札を着用するとともに、病院に勤務するにふさわしい身だしなみや言動をとること。
- ・ 受託職員は、業務に専念し、効率的な事務処理に徹すること。
- ・ 受託職員は、厚生労働省及び関連行政機関が定める関連法令などを遵守すること。
- ・ 委託者は、委託業務の円滑かつ確実な履行を著しく妨げる受託職員があると認められた時は、受託者に対して教育、研修、その他必要な措置を講じることを求めることができる。
- ・ 勤務態度、勤務実績、素行等が著しく不適當な従事者については、委託者が配置転換を求める場合があるので、誠実に対応すること。
- ・ 受託者は、受託職員の異動・休暇(急病を含む。)や退職により患者サービスの低下、事務能率の低下等を招かないこと。また、受託職員が異動・休暇(急病を含む。)や退職するときは、事前に委託者の関係部署に報告し、欠員補充等の調整を行うこと。
- ・ ER受付業務の受託職員は、他の業務とは兼務しないことが望ましい。

7. 指導・研修等

受託者は、受託者の責任において、受託職員に対し、以下のとおり指導・研修等を実施すること。

- (1) 業務に関する指導、教育、研修等を計画的に行うこと。
- (2) 業務の遂行に必要な医事知識、接遇及び使用する端末機器の操作等の研修を実施すること。
- (3) 診療報酬改定、医療に関する法改正等があったときは、速やかに対応できるよう必要な研修等を実施すること。
- (4) 個人情報保護に関する指導、研修を実施すること。
- (5) 総括責任者に対しては、医療法・医師法等の医療関係法規及び労働関係法規に関する研修を定期的実施すること。
- (6) ISO9001、当院の QMS 及び医療安全管理指針の研修を実施すること。

(7) 受託者は、上記に掲げる指導、教育、研修等を実施した場合は、その内容を記載した報告書を委託者に提出すること。

8. 委託者の指示等

この委託業務の履行に関して、委託者が受託者に対し、指導、指示等が必要なときは、受託者が選任した責任者を通して行うものとする。

9. 報告

受託責任者は、次の事項を委託者に報告すること。

【年間報告事項】

- (1) 業務遂行計画書(含教育、研修計画)(4月)
- (2) 人員配置計画(医療事務経験年数・有資格者であることを明示すること)(4月)
- (3) 年間業務報告書(4月)

【随時報告事項】

- (1) 人員配置変更に関する事項(異動者について医療業務における経験年数等を明示すること)
- (2) トラブル、クレームに関する報告
- (3) その他、協議が必要な事項
- (4) 委託者からの依頼に応じた決算・統計に関する各種資料の提供

【定例会報告事項】(毎月第4木曜日)

- (1) 人事関係報告
- (2) 取り組み・トラブル事項(改善策を含む)の報告
- (3) 外来会計患者待ち時間調査報告
- (4) レセプト請求による査定・返戻・保留報告
- (5) 接遇、教育、研修実施に関する報告
- (6) その他協議が必要な事項

【委託料支払における報告事項】(毎月5日提出)

- (1) 業務完了報告書
- (2) 業務月報

(3) 医療事務等関連業務委託 評価シート

【レセプト請求における報告事項】(毎月11日提出)

(1) 調定資料

(2) 返戻・保留による(個別の内訳を含む)未請求件数・点数・金額の報告

10. 帳票類の整理

(1) 受託者は、委託者と十分な検討を行ったうえで、各部署における「業務マニュアル」を作成・整備すること。また、医事業務の向上と合理化のため、絶えず「業務マニュアル」の点検・見直しを行い、受託職員が、それに即した対応が行えるよう必要な研修等を実施すること。

(2) 「業務マニュアル」を常備すること。

内容: (a) 業務内容及び作業方法

(b) 受託業務の管理体制

(c) 病院との連絡・調整に関する運用手順

(d) 作業記録などの業務関係帳票の作成と保管(保管期間3年間)

11. 費用区分

必要諸室、什器・備品については委託者の負担とし、委託者の負担以外のものについては受託者の負担とする。

また、費用負担に疑義が生じた場合は、委託者と受託者双方で協議を行い、これを決定する。

12. 労働法上の責任

受託者は、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、職業安定法、社会保険諸法令その他業務従事者に対する法令上対応すべき全ての責任を負うこと。

13. 盗難、事故等の対応

院内における盗難、事故等があったとき、又は発生する可能性があるときは、受託者は委託者に速やかに報告し、対応は委託者と協議の上決定すること。

14. 受託者変更に伴う事務引継ぎ

受託者変更に伴う事務引継ぎについては、以下のとおりとする。

- (1) 受託者から新たな受託者への変更に伴い発生する費用については、新たな受託者の負担とする。
- (2) 受託者は、事務の引継ぎに関して誠実な対応を行う責務を負う。したがって、受託者は、新たな受託者の業務遂行に支障が生じないよう、誠意を持って対応し、迅速かつ丁寧な事務の引継ぎを行わなければならない。
- (3) 上記(1)及び(2)の作業内容、範囲等について、この仕様書に定めのない事項については、委託者、受託者及び新たな受託者の三者間で協議のうえ、決定するものとする。なお、円滑な引継ぎが行えない等医事業務に支障が出た場合は、受託者は委託者に対して、その損害を賠償する義務を負う。

15. その他

(1) 緊急事態の対応処理

自然災害や機器(電算など)等の緊急事態に対する対応については、委託者の取り決めに従うものとする。

(2) 災害医療への対応

委託者が災害医療対策本部を設置した時は、[大津市民病院災害医療対策マニュアル]に規定した業務を実施するものとする。

(3) 現金取扱に伴う過不足への対応

窓口収納業務、つり銭準備業務等の現金取扱において過不足が生じたときは、受託者は速やかに委託者へ報告するものとする。

(4) 本仕様書に記載のない事項

本仕様書に記載のない業務上必要な軽微作業については、受託者が実施するものとする。

(5) 通訳サービスに伴うタブレット型端末について

外国人が受診の際に対応できるよう通訳サービス専用のタブレット型端末を受託者が持ち込むものとする。

(6) 本仕様書に記載の業務に関して変更や疑義が生じた場合の対応

本仕様書に記載の業務に関して変更・疑義が生じた場合は、委託者と受託者の双方で協議を行い、これを決定する。

(7) 医療事務等関連業務委託評価シートについて

受託者から提出の医療事務等関連業務委託評価シートに基づき委託者は業務評価を毎月行う。

受託者と委託者の評価が異なる場合は、双方による協議を行い、評価・委託料を決定する。

なお、評価の決定によりC評価となった場合は、1項目あたり200,000円を委託料から減額する。