

医療事務等関連業務委託 評価シート

(別紙2)

○年○月分

	所管所属名	市立大津市民病院事務局医事課
委託業務名	医療事務等関連業務	契約期間
受託者		○年4月1日～○年3月31日
	委託料(税別)	月額 ○○○円

評価	区分	評価内容	点数
	A	委託仕様書、契約書、業務実施計画書を遵守し、その水準に概ね沿った内容である。	0
	B	委託仕様書、契約書、業務実施計画書を遵守しているが、一部に課題がある。(課題改善に向けた取り組みをしている)	0
	C	委託仕様書、契約書、業務実施計画書を遵守しておらず、改善の必要がある。	-1

評価項目及び評価の視点				受託者評価	所管課評価	調整(確定)
実施体制	責任体制の確立	現場の指示系統、連絡系統は確立されているか。 管理監督者だけでなく、補助者の機能強化や本社部門との円滑な連絡系統は確立されているか。 偽装請負の疑義はないか。 (委託者が現場の管理監督者以外に直接指揮命令していないか。)				
	従事者の人材育成・スキルアップ	業務知識についての教育・訓練は、従事者の業務知識を把握した上で適切に行われているか。 さらなるスキルアップのための工夫は見られるか。				
	従事者の労働条件・環境	従事者が業務を適正に実施するための適切な労働条件や労働環境が設定されているか。 従事者の定着率に低下は見られないか。				
	病院との連絡・調整	病院との連絡・調整のための定期的な会議、随時の打合せは適切に行われているか。 業務計画書、業務月報、その他報告書等の提出や内容が適正であるか。 トラブル等に関する報告・相談が随時行われているか。報告書の提出が迅速に行われているか。				
	個人情報保護及びコンプライアンス	個人情報及びコンプライアンスのためのルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制は整備されているか。 従事者への教育・訓練は適切に行われているか。 従事者全員から守秘義務誓約書を提出させているか。 業務実施にあたり、ルールが遵守されているか				
	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管しているか。				
	安全管理体制	事件・事故・犯罪等の未然防止の取り組みは行われているか。 事件・事故・災害・犯罪等の緊急時の管理体制は確立されているか。				
業務内容	適切な人員配置	委託仕様書に沿った業務従事者を配置しているか。 出勤状況、勤務形態等が適正であるか。				
	業務遂行	業務実施計画書に基づいた業務を遂行しているか。 業務遂行状況が委託仕様書に則したものとなっているか。 適正かつ安定的に業務が行われているか。 業務遂行状況が適正に実施されていない場合、迅速に原因の把握・分析を行い、対策を講じているか。				
	マニュアル等の整備	業務マニュアル、業務フロー図、運用基準等は適正に整備・更新されているか。 業務マニュアル等の内容について、従事者へ周知徹底ができているか。				
	患者対応	窓口等の患者に対する従事者の対応は、迅速かつ適切か。 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切か。				
	業務改善等によるサービス向上	業務改善に必要な現状分析、課題把握、対策検討等が適宜行われているか。 サービス向上のための創意工夫は行われているか。 事務執行等の効率性が向上しているか。				
	事故やトラブルへの対応	事故やトラブル等を未然に防止するための対策はとられているか。 事故やトラブルは発生しなかったか。 事故やトラブルが発生した場合、迅速かつ適切に対処されたか。				
	環境配慮	省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めているか。				
	意見・要望・苦情	意見・要望・苦情等の把握に努め、適切な対応をとっているか。 要望・苦情等に対して迅速かつ適切に対応し、可能なものは業務運営に反映しているか。				

医療事務等関連業務委託 評価シート

評価項目及び評価の視点		受託者評価	所管課評価	調整(確定)
業務内容	患者満足度調査 外来患者待ち時間調査などの患者調査を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか。 調査結果等をフィードバックし、利用者の満足度を高める工夫を行っているか。			
	提案事項 病院経営に対する支援を行っているか。 診療報酬請求事務の精度向上に取り組んでいるか。 DPCデータを分析し、コーディングの適正化に取り組んでいるか。 未収金対策についての運用を理解し、未収金の発生抑制や低減に取り組んでいるか。 病院の将来を見据えた様々な観点で業務提案を行っているか。			

A評価	0	0	0
B評価	0	0	0
C評価	0	0	0
合計点数	0	0	0

業務体制	次に掲げる受託職員の人員配置(適正:○、不適正:×)			
	総括責任者			
	副総括責任者			
	業務責任者・副業務責任者			
	特定部門受託職員の人員配置(適正:○、不適正:×)			
	診療報酬請求業務			

特記事項等(課題・成果)	【受託者】
	【委託者】

承認	委託者	受託者