

**稲沢市民病院**  
**医療事務業務委託仕様書**

**令和5年6月**

**稲沢市民病院**

稲沢市民病院  
医療事務業務委託仕様書

1 目的

受注者は、発注者から受注した業務を、稲沢市業務等委託契約約款に拠るほか、この仕様書に定める内容に従い、円滑に遂行することを目的とする。受注者は、この仕様書に定める内容を熟知して、業務従事者を適切に配置・教育・指導・管理するとともに、業務従事者が発注者の業務に支障をきたさないよう指導及び監督を行なう。

2 委託業務名

稲沢市民病院医療事務業務

3 業務場所

愛知県稲沢市長束町沼 100 番地 稲沢市民病院

4 委託期間

令和 5 年 10 月 1 日から令和 8 年 9 月 30 日まで

5 委託業務の基本方針

(1) 医療の質の向上及び病院運営の効率化を図る

- ア 病院職員と共同し、診療業務、看護業務等が円滑に行えるよう実施すること。
- イ 病院職員が状況に応じた的確な判断ができるよう情報の共有を徹底すること。
- ウ 病院職員と円滑なコミュニケーションを図ること。
- エ 病院職員の一員として経営改善提案、業務改善提案を行うこと。

(2) 適正な医業収益の確保を図る

- ア 診療行為に対して適正な請求を行い、請求漏れを防止すること。
- イ 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。
- ウ 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、発注者に情報を提供すること。
- エ 業務に必要な医療情報システムを理解し、入力などデータ処理を迅速かつ正確に行うこと。
- オ 契約及び支払いに関する業務において、複数人数でのチェックを行い、適正かつ確実な業務の履行に努めること。
- カ 発注者と協力、連携のもと未収金の発生防止、回収に努めること。
- キ 診療報酬の算定や請求が適切に行われているか定期的に自己評価を行い、甲へ評価結果と必要な業務改善の報告を行うこと。

(3) 患者サービスの向上を図る

- ア 病院の特殊性を鑑み、親切、丁寧な接遇態度で接すること。また車椅子患者等が介助を要する場合は、安全性に配慮し対応すること。
- イ 患者の待ち時間を最小限にすることに努めるとともに、待つことに対する精神的ストレスを緩和する方策を講じ、病院に対して患者満足度向上の提案を行うこと。
- ウ 来院者の受付対応について、常に人権について正しい認識を持ち、業務を遂行すること。
- エ 案内において、適切で分かりやすい対応をすること。
- オ 患者からの相談及びクレーム等には真摯な態度で的確に対応すること。また、迅速に発注者へ報告し、患者の満足度向上に寄与すること。
- カ 定期的に患者に対するアンケートを実施し、その結果を踏まえた改善計画を策定、実施すること。

## 6 対象業務

### (1) 対象業務

病院における医事業務

※本仕様書及び各選定書類に定めない業務については、発注者と受注者の協議の上、決定するものとする。

### (2) 業務概要

ア ブロック受付・部門受付業務

- ①ブロック受付
- ②部門受付
- ③健診センター

イ 総合受付業務

- ①初再診受付
- ②計算受付
- ③会計受付
- ④入院受付
- ⑤会計計算

ウ 入院医事・診療情報管理業務

- ①診療情報管理業務
- ②入院医事業務

エ 救急受付業務・医事業務

オ レセプト業務

### (3) 業務内容

別紙「医療事務業務委託 業務詳細」を参照。

「医療事務業務委託 業務詳細」に明記がない事項にあっても、履行にあたり、当然必要と認められる軽微な事項については、発注者受注者協議の上受注者の負担で行うこと。

## 7 業務日及び業務時間

別紙「業務時間一覧表」を参照。

## 8 業務実施体制

### (1) 業務責任者

#### ア 業務責任者の配置

①受注者は業務責任者として、業務を総合的に把握し調整を行う者を配置すること。業務責任者は医事業務の専門性や他の部署との連携の必要性から、200床以上の病院において3年以上の6に規定する対象業務実務経験かつ3年以上の管理責任業務経験を有するものとする。

②(財)日本医療保険事務協会が実施する診療報酬請求事務能力認定試験に合格した者が望ましい。

#### イ 業務責任者の職務

① 受注者は、業務責任者を3に規定する業務場所に配置すること。

② 業務責任者は、業務の内容をよく熟知し、業務の停滞や待ち時間等が極力少なくなるよう指揮、管理、監督する。また、円滑に業務を行うため、必要な人員を効率的に配置して運用を行う。

③ 業務責任者は、業務従事者を掌握、教育、指導し、問題の起きないように適切に配置するものとする。また、トラブルが生じた場合は、速やかにその解決に当たるとともに、口頭ならびに書面をもって発注者に報告する。

④ 業務責任者は業務従事者に対し、常に研修、訓練を行い、業務内容の向上に努めること。

⑤ 業務責任者は、医事業務の特殊性をよく認識し、個人情報や業務上知り得た秘密の漏洩を防ぐとともに、自らも業務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。職を退いた後も同様とする。

⑥ 業務責任者は、市民病院職員との連絡調整、院内関係会議への参加、報告書の作成を行う。

⑦ 業務責任者は、関連グループ等から得た知識や技能等の情報を病院業務に反映させ、有効に活用するため、積極的な改善提言を行なう。

⑧ 発注者からの業務や障害等の連絡は業務責任者へ行うため、業務責任者は、業務時間内は常に連絡がとれる体制とする。

⑨ 発注者は、業務責任者が不適合者と認めるときは、その旨を受注者に通知して業務責任者の交替を申し出ることができる。この場合、受注者は、実情を調査のうえ、発注者の申し出を認めるときは速やかに業務責任者の交代を行うものとする。

⑩ 業務責任者と同様の経験・資格を有する者を院内に複数配置し、業務責任者が業務にあたらぬ場合には、代行しこれを発注者に報告すること。

### (2) 業務従事者体制

ア 下記の条件を満たす業務従事者を配置すること。

- ①業務従事者の3分の1以上は、医事業務の実務について3年以上の経験を有していること。
- ②業務従事者の3分の1以上は、(一財)日本教育医療教育財団「医療事務技能審査試験」、(公財)日本医療保険事務協会「診療報酬請求事務能力認定試験」、(株)技能認定振興協会「医療事務管理士」、(一社)医療秘書教育全国協議会「医療秘書技能検定2級以上」のいずれかの資格を有していること。
- ③診療情報管理業務には診療情報管理士の有資格者を配置すること。
- イ 法令により業務を行う資格が定められている場合は、資格要件を満たした者を配置すること。
- ウ 資格を要する業務で免許証等の携帯が義務付けられている業務に従事させる場合には、必ず免許証等を携帯させること。
- エ 常勤の業務従事者を配置すること。なお、やむなく業務従事者を変更しようとするときは、業務に支障をきたすことがないように人員配置をしておくこと。万が一急な退職等で欠員が発生する場合には随時補充の目途等を報告すること。
- オ 救急受付における従事者は、平日の日勤帯を除き、当該業務の専従者とする。専従者で配置できないときは、過去1年以内に6回以上救急受付に従事したことがある者を1人以上配置すること。
- カ 業務従事者は、精度保証のため、当該業務について十分な知識および技能を有し、訓練を受け、かつ責任感が強く、誠実である者とする。
- キ 業務従事者は、本業務に従事するにふさわしい制服等を着用し、各人名札をつけること。
- ク 業務従事者は、病院で使用する医事システム・電子カルテを含む医療情報システムを用いて業務を行うこと。
- ケ 受注者は、法令に基づく健康診断及び病院が必要とする健康診断を実施するとともに、必要な労働安全、精神衛生等の教育を実施し、業務従事者の健康管理に努めること。また受注者は、受託業務に必要な感染症対策・検査等(B型肝炎、麻疹、風疹、水痘及び流行性耳下腺炎に係る抗体検査、並びに当該検査結果が陰性のものに対する予防接種、及びインフルエンザ予防接種等)を実施すること。  
業務従事者の感染症が判明した場合、直ちに必要な措置を講じるとともに、その旨を発注者に報告すること。発注者及び受注者は相互に協力し、感染防止に努めるものとする。
- コ 退職等による場合は、支障のないよう引き継ぎを完了すること。
- サ 業務従事者について業務の遂行上非行が認められるときは、受注者が速やかに責任をもって対処すること。
- シ 業務従事者は、心肺蘇生講習、応急手当の技術取得などの各種認定を受けることが望ましい。
- ス 発注者は、従事者のうち不適格者がいると認めるときは、その旨を受注者に通知して従事者の交替を申し出ることができる。この場合、受注者は、実情を調査のうえ、発

注者の申し出を認めるときは速やかに従事者の交代を行うものとする。

(3) 連絡会議等

ア 業務打合せ

- ① 受注者は、定期的に発注者に業務状況（月次、年次）を報告し、随時業務改善提案を行うこと。
- ② 受注者は、診療報酬請求におけるレセプト作成・点検に関すること及び返戻・減点の分析結果について、医師をはじめ病院職員に対して毎月フィードバックし、積極的なコミュニケーションを図ること。
- ③ 業務責任者は、必要に応じて院内や会社の連絡事項を業務従事者に伝え、またその結果を発注者に伝えること。
- ④ 診療明細書点検後に、診療明細書点検業務従事者と受付業務従事者、入力業務従事者、医事課職員との連絡会議を行うこと。
- ⑤ 毎月、発注者との医事業務全般に関する会議（定例会）に出席し、業務の調整及び改善を図ること。
- ⑥ 院内の医療事務に関する会議に適宜出席し、意見を述べること。

イ 医療情報の提供

- ① 医療及び医療事務等の知識、技能等の情報を病院業務に反映させるとともに、病院側にその有効活用について積極的な改善提言を行うこと。
- ② 診療報酬改定に関する情報について、情報収集を積極的に行い、発注者の指示に従い、発注者への研修会等を開催すること。

(4) 委託業務の監督

- ① 発注者は、受注者に対し、必要があると認めるときはいつでも委託業務の状況について報告を求め、または発注者の職員に実地を調査させることができるものとする。
- ② 発注者は、前項の規定により報告を受け、または調査した結果必要と認めるときは、受注者に必要な措置を命じ、または、自ら必要な措置をすることができる。
- ③ 受注者は、前月の業務及び人員・名簿、並びに当月の予定人員・名簿を書面で報告するものとする。
- ④ 受注者は、医事業務を円滑に行うため、業務内容に適した資格及び経験を有する人員を必要に応じて配置すること。
- ⑤ 受注者は、本委託業務の実施について、第三者に損害を及ぼした場合やインシデントに相当する事項が発生した場合は、速やかに口頭ならびに書面をもって発注者に報告すること。
- ⑥ 受注者は、月ごとに本委託業務に係る業務完了届等を作成のうえ、発注者に提出し承認を得ること。報告事項については、発注者受注者が協議し決定する。

(5) 提出物

ア 受注者は、発注者に下表の書類を提出すること。

書 類	提出時期
-----	------

事業計画書	毎月
業務報告書（月次／年次）	毎月／毎年度
従事者名簿（予定／実績）	毎月
病棟配置計画	毎月
レセプト返戻・減点分析報告	毎月
研修実施報告書	実施時
業務マニュアル	作成時／改定時
インシデント報告書	発生時
業務改善提案書	随時

#### （６）研修

ア 受注者は、業務履行にあたり、自社の社員教育の一環として、配属する業務従事者に対して次に掲げる事項を修了させておくこと。

- ① 主要業務内容、機能、業務範囲、業務処理手順等
- ② 患者、その他医師等の応接の仕方、接遇のマナー
- ③ 診療報酬点数表の解釈
- ④ 当院での各種帳票類の内容や実際の流れ等
- ⑤ コンピュータの処理手順やオペレーション訓練等
- ⑥ 個人情報保護・取扱い
- ⑦ その他必要と思われる医療事務全般

イ 受注後は業務従事者に対して十分な研修計画を立て、発注者の承諾を受け、研修を実施すること。

- ① 医事業務に支障が出ないように、受注者の責任において定期的な研修を行い、多様化するニーズに応えるべく専門分野に関するより高度な知識、技能を習得させること。
- ② 診療報酬改定には即時に対応できるようにすること。
- ③ 業務従事者には、法令及び施設基準等で定められている病院職員に対する訓練（災害訓練等）及び研修（感染予防、医療安全等）に参加させること。

#### （７）事故防止・危機管理

ア 医療情報システムのダウン時対応

医療情報システムダウン時において、伝票運用などを行い、業務が滞りなく行えるように対応すること。

イ 災害時対応

災害時には、病院職員と連携をとり、必要と判断される業務については率先して行うこと。

また、災害訓練時にも本来業務に加えて、必要と判断される業務及び病院職員から指示された事項については率先して行うこと。

#### （８）服務規程

ア 業務上知りえたことについて第三者に漏らしてはならない。また業務に関する一切の書類等の持ち出しをしないこと。

- イ 病院の一員であるとの認識で業務を実施すること。
- ウ 病院敷地内外において来院者等と接する場合は、親切に対応し、来院者等を不快にさせる言動のないよう注意すること。
- エ 病院の特殊性を鑑み、車椅子患者等が介助を要する場合は、安全性に配慮し、親切に対応すること。また、対応困難な場合には適切な病院部署に連絡すること。
- オ 病院の秩序及び規律を乱し、業務の円滑な遂行を妨げるような行為を行わないこと。
- カ 緊急時又は業務上必要時以外は、病室、診察室、その他診療業務が行われている場所には立ち入らないこと。
- キ 不必要な照明の消灯など、エネルギー節約に努めること。
- ク 随時環境整備を行い、感染予防と汚染拡散防止に努めること。
- ケ 業務従事者名簿を提出し、発注者の確認を受けること。なお業務従事者を変更する場合には新たな業務従事者名簿を提出すること。
- コ 業務従事者に対して、清潔な作業服を着用させること。
- サ 借用した鍵は慎重に取り扱い、業務を遂行するために必要な時間と場所に限り使用すること。
- シ 自然災害や医療情報システムの故障等の緊急事態に対応すること。
- ス 建物・設備等の破損、異常等の発見、事故などが発生した場合は、直ちに報告し協議すること。なお、受注者の責めに帰する理由により修理の必要が生じたときは、発注者と協議の上で修理を行うこと。
- セ 法令規則・通知・通達を厳守すること。

#### (9) 準備業務

- ア 当該業務を開始するにあたり、それに伴い発生する準備業務に関して、発注者に積極的に協力し連携をとること。以下①～③を準備業務の例とする。
  - ① 医事業務作業標準書（業務マニュアル等）の作成
  - ② 医療情報システム端末操作・教育訓練の実施
  - ③ 医療情報システムダウン時のマニュアル作成
 ※上記に記載が無い事項については、発注者受注者の協議の上、定めることとする。

#### (10) 業務の引き継ぎ

- ア 受注者は全部門の詳細な業務マニュアル（随時更新を行うこと）を作成し、業務従事者の異動の際は業務マニュアルを基に迅速な引き継ぎを確実にを行い、事務処理に支障のないようにすること。また受注者は業務マニュアルの最新版の写しを発注者に提出すること。
- イ 受注者は、契約の解除または契約の満了後に発注者が他の業者と契約を締結することとなった場合、本業務に支障なく本仕様のとおり遂行するため、他の業者と十分な引き継ぎ期間（契約満了前）を設け業務引き継ぎを行うものとする。なお新たな受注者の業務遂行に支障が生じないよう、新たな受注者に対して事務の引き継ぎを適切に行うこと。
- ウ 引き継ぎに要する費用は受注者が負担すること。



(11) その他

- ア 本仕様書に記載のない業務は、発注者との協議の上で必要と認められたものについて実施すること。
- イ 人事異動をする場合は事前に発注者へ報告及び事務打ち合わせを行い、異動により業務全体に影響を及ぼさないこと。
- ウ 担当者の不在や空席など応対に欠ける状態が発生しないよう、適時、引き継ぐ者を置くなどし、漏れのない体制を常に確保すること。

9 費用負担区分

費用負担区分については、以下のとおりである。また、以下に記載していない事項については、発注者との協議の上、決定するものとする。

費用項目	発注者	受注者
業務責任者及び業務従事者の労務費（福利厚生費、教育研修費、保健衛生費、交通費等含む）		○
業務責任者及び業務従事者の被服費（業務従事者のユニフォーム代及びクリーニング代等を含む）		○
院内業務とは異なる自社内連絡、報告のための通信費及び報告書等（勤務計画表、業務計画表、業務日誌等を含む）作成に係る諸経費		○
受注者の業務に必要な契約駐車場及び業務従事者等の駐車場 ※駐車場は、受注者の責任において確保すること		○
業務遂行上必要な機械器具及び資材等（発注者が準備するものは除く）		○
業務責任者及び業務従事者の更衣室	○	
業務遂行上必要な当該施設の光熱水費	○	
受注者の従業員への健康診断・予防接種にかかる費用 ※受託職員の抗体価検査結果の一覧を発注者へ提出すること。		○

10 提案内容の遵守

受注者は、契約の締結を前提として発注者に提出したプロポーザル提案内容について、発注者と協議の上、これを遵守し、業務を行うこと。

11 損害賠償責任

- (1) 受注者は、委託業務の実施に関して発注者に損害を与えたとき、又はこの仕様書に定める義務を履行しないために発注者に損害を与えたときは、直ちにその損害を賠償すること。
- (2) 受注者は、委託業務の実施に関して第三者に損害を与えたときは、直ちにその旨を発注者に報告するとともに、その第三者に対してその損害を賠償すること。また、発注者は

その第三者に対して損害賠償の責めを負わないものとする。

- (3) 受注者の責任において生じた発注者又は第三者の損害については受注者が賠償するため、受注者は事故等に対する保険に加入すること。

## 1 2 疑義の解釈

本仕様書、各選定書類及び契約書に記載のない事項に関して疑義が生じた場合は、発注者と受注者との協議することとする。

※状況の変化等により業務内容について変更する必要がある場合は、臨機応変に対応すること。