

# 長崎みなとメディカルセンター市民病院医事業務委託仕様書

## I 件名

長崎みなとメディカルセンター市民病院 医事業務委託

## II 委託業務の基本的運用方針

### 1. 適正な業務の遂行

#### (1) 法令等の遵守

- ① 医療関係法規、診療報酬改定や医療関係法規に基づき、適正に業務を遂行する。
- ② 医療関係法規、診療報酬改定や医療保険制度改正等に関する情報を収集し、これらの改正に迅速、かつ、確実に対応する。
- ③ 個人情報、「長崎市個人情報保護条例」及びその他の個人情報の保護に関する法令・ガイドライン等に従って適正に取り扱う。

#### (2) 病院運営の効率化・経営の健全化

- ① 確実な診療報酬請求業務を行い、請求もれの防止に努める。
- ② 業務の内容に適合した資格及び経験を有する業務従事者の配置に努める。
- ③ 査定／返戻の防止並びに削減及び未請求の防止に努める。
- ④ 診療収益の増収につながる提案を行う。
- ⑤ 未収金発生予防並びに削減に努める。
- ⑥ 業務に関連するシステムを十分に理解し、入力やデータ処理等の迅速化並びに精度向上に努め、有効活用のための改善を行う。
- ⑦ 医療費の請求及び収納等の取扱については、適正かつ確実な事務処理を行う。

### 2. 患者サービスの向上

- (1) 患者に対し常に親切丁寧な態度で接し、接遇の向上に努める。
- (2) 患者の待ち時間短縮並びに削減について常に意識して業務を行うと共に、対策の検討を行い改善に努める。
- (3) 患者のクレーム及び相談には真摯に対応し、病院職員と協力連携して的確に処理する。
- (4) 患者サービス向上のための接遇等の教育研修を年2回以上行う。

### 3. 医事業務の質の向上

- (1) 保険診療及び保険請求の質の向上へ向けて、病院職員に対し問題点等の報告並びに情報提供を行うと共に、協力連携して対策を実施する。
- (2) 診療報酬請求業務並びに点検業務が適切に行われているか、定期的にチェックを行う。
- (3) 業務の実施においては、複数によるチェック体制を確保するなど確実かつ適正な

履行に努める。

(4) 業務従事者に対しては、十分な教育研修を行う。

## II 業務実施期間

契約締結日から平成 32 年 1 月 31 日

## III 業務日及び業務時間

### 1. 業務日

#### (1) 通常業務

原則として、発注者の開院日とする。

#### (2) 宿日直業務

開院日以外の日を含む全ての日

### 2. 業務時間

#### (1) 通常業務

##### ① 8 時 15 分から 17 時 00 分まで

※ 業務の必要性に応じ、業務時間数が変わらない範囲において所定の開始・終了時間を変更して設定する場合がある。

#### (2) 宿日直業務

##### ① 平日 17 時 00 分から翌日 8 時 30 分まで

##### ② 土曜日・日曜日・祝日 8 時 30 分から翌日 8 時 30 分まで

#### (3) 女性外来（マーメイド外来）業務

##### ① 第 1～4 土曜日 8 時 30 分から 13 時 00 分まで

※ 業務の必要性に応じ、所定の業務日を休止または変更する場合がある。

### 3. 業務日以外の日における業務及び所定の業務時間を超える業務

業務遂行上の必要から 1. 「業務日」に掲げる日以外の日に業務を実施する場合、又は 2. 「業務時間」に掲げる時間を超えて業務を実施する場合は、事前に発注者に報告の上行うものとする。その場合の時間外業務手当は業務受託者の負担とする。

## IV 業務実施場所

長崎市新地町 6 番 39 号 長崎みなとメディカルセンター市民病院

## V 業務内容

### 1. 外来業務（女性外来業務を含む）

#### (1) 総合案内における受付に関すること

##### ① 新患の患者に対する診療受付の説明・案内

- ② 診療予定（変更等）に関する説明
- ③ 来院者の受付対応、案内
- (2) 受付窓口における患者受付に関すること〔新患・再来（初診・再診）〕
  - ① 受診申込書・診療情報提供書の受領・登録
  - ② 保険証・受給者証・医療券等の確認
  - ③ 診察券・受付表・基本票の発行
- (3) 再来受付機での受付に関すること
  - ① 再来患者の再来受付機操作サポート
  - ② 診察券忘れの対応（受付窓口への案内）
  - ③ 用紙交換、故障等トラブルの対応
- (4) 外来患者の診療科案内
- (5) 外来患者の登録・処理に関すること
  - ① 外来患者の基本情報・保険情報等の確認・登録、変更・修正等
- (6) 外来患者（外来死亡患者を含む）の診療データ入力及び計算（診療報酬算定）に関すること
  - ① 外来（外来死亡患者を含む）オーダーの取り込み（算定内容の確認）
  - ② コストチェック
- (7) 外来会計及び外来納入通知書発行に関すること
- (8) 外来患者の処方薬に関すること
  - ① 院外処方箋の受取りに関する説明（院外処方箋コーナーの案内）
  - ② お薬引換券の発行、薬局の案内
- (9) 外来患者の各種伝票作成等に関すること
- (10) 外来診療報酬請求に関すること
  - ① 診療報酬明細書（レセプト）の点検（病名もれ・算定誤り等）
  - ② 担当医師への審査依頼、確認（コメント・症状詳記）
  - ③ 入力データの修正
  - ④ 診療報酬明細書の集計・総括（入院を含む）、審査支払機関への請求
  - ⑤ 請求保留・請求遅れの処理
  - ⑥ 診療報酬請求に関する規定、医療関係法令改正の対応
- (11) 外来診療に関する調査、統計データ作成
- (12) 苦情対応（担当者への連絡・引継ぎ）
- (13) その他

## 2. 料金収納業務

- (1) 自動精算機による精算に関すること
  - ① 自動精算機の操作方法等の説明・案内
  - ② 釣銭の補充、用紙交換、故障等トラブルの対応
- (2) 受付会計窓口における診療費等の精算・還付に関すること

- ① 自動精算機による精算以外の診療費の精算（分納・一時金精算）
- ② 診療費の還付処理
- ③ 釣銭・両替の準備
- (3) クレジットカード等による支払いに関すること
- (4) 収納金の回収・集計・引継ぎに関すること
- (5) 診療費の支払い相談・窓口未収金に関すること（入院・外来）
  - ① 医療費の支払いに関する相談受付（医療費相談担当者への引継ぎ）
  - ② 未収金状況報告
- (6) その他

### 3. 医療関連文書業務

- (1) 診断書等医療関連文書の受付及び交付に関すること（入院・外来）
  - ① 医療関連文書の受付・作成担当者への引継ぎ（担当医師への依頼）
  - ② 文書料の計算・コスト入力
  - ③ 作成済み文書の受取り・患者への交付
- (2) 診断書等医療関連文書の作成（一部簡易なもの）
- (3) その他

### 4. 医療福祉業務

- (1) 各種公費に関すること
  - ① 申請補助業務
  - ② 自治体との事務処理に関する連絡調整
- (2) 労災（公務災害）に関すること
  - ① 労災・アフターケア（公務災害）の要件・資格等の確認
  - ② 患者・勤務先・労働基準監督署等との連絡調整
  - ③ 療養給付請求書等の受領、診療報酬請求明細書の作成
  - ④ 請求保留・請求遅れの処理
  - ⑤ 労災・アフターケア（公務災害）診療報酬請求、集計
  - ⑥ 不支給案件の処理
  - ⑦ 増減点処理
- (3) 交通事故（自賠責保険）に関すること
  - ① 患者・加害者（保険会社）等の関係者との連絡調整
  - ② 診療費の請求・支払方法の確認
  - ③ 診断書・診療報酬請求明細書の作成
  - ④ 交通事故（自賠責保険）診療報酬請求、集計
- (4) その他

## 5. 健康診断・保健予防関連業務

- (1) 健康診断受診者の登録・処理に関すること
  - ① 健康診断受診者の受付対応・案内
  - ② 健康診断受診者の基本情報・保険情報等の確認・登録、変更・修正等
- (2) 各種予防接種に関すること
  - ① 接種希望者・実施者（自治体等）との連絡調整
  - ② 予防接種費用請求処理（コスト算定）、集計
- (3) その他

## 6. 査定・返戻業務（入院・外来）

- (1) 査定に関する分析・統計処理・情報提供・保険診療審査委員会資料の作成
- (2) 返戻・増減点処理、再審査請求処理

## 7. 診療記録管理業務

- (1) 紹介患者の診療情報提供書、検査・画像データの取込みに関すること
- (2) 診療により発生する文書のスキャナー取り込みに関すること
- (3) 診療録（紙カルテ）の貸出しに関すること
- (4) 診療記録の整理・保管に関すること
- (5) 診療記録の廃棄に関すること
- (6) フィルム、伝票、同意書等の文書の整理、管理に関すること
- (7) その他

## 8. 外来ブロック・中央案内受付業務

- (1) 外来診療ブロックごとの窓口受付業務に関すること
  - ① 患者からの問い合わせ・電話（内線・外線）対応
  - ② 患者ファイルの受領・到着（検査戻り）確認
  - ③ 複数科受診時の連絡等
  - ④ 検査場所等の案内
  - ⑤ 受付で使用する各種様式の整備
  - ⑥ 診断書・証明書等の医療関連文書に関する事務連絡
- (2) 診療により発生する文書のスキャナー取り込み依頼
- (3) 外来ブロックごとの掲示物・案内等の整備
- (4) 診療情報提供書の受領・登録
- (5) その他

## 9. 事務宿日直業務

- (1) 平日の宿直及び土曜・日曜・祝日・年末年始の日直及び宿直業務
  - ① 患者受付、来院者対応、電話（内線・外線）対応

- ② 患者・家族待合い案内・対応
  - ③ 患者の基本情報・保険情報等の確認・登録、変更・修正等
  - ④ 関係者への事務連絡（院内・院外）
  - ⑤ 関係者の呼び出し・取り次ぎ
  - ⑥ 入院時の事務処理
- (2) 紹介患者の診療情報提供書、検査・画像データの取込みに関する事
  - (3) 診療データ入力及び診療費の計算（診療報酬算定）に関する事
  - (4) 診療情報提供書・医療関連文書の交付（コスト算定）に関する事
  - (5) 納入通知書の発行・診療費の収納に関する事
  - (6) 納入遅延等にかかる事務処理に関する事
  - (7) 災害時における緊急連絡・通報、救助・消火等の緊急対応に関する事
  - (8) その他

#### 10. その他業務

- (1) 医事会計システムをはじめとする各種関連システムに関する事
- (2) 院内各種委員会等への参加
- (3) 非常時・災害時の対応等に関する事
- (4) 業務マニュアル作成等業務の質の向上に関する事
- (5) 駐車場料金の減免処理等に関する事
- (6) その他

※ 業務の内容及び場所に関しては、今後発注者の体制・運用の変更により変わり得るものであり、その変更に従い柔軟に対応すること。また、軽微な変更を除き、原則として業務内容及び場所の変更は、2 か月前までに発注者と協議するものとする。

## VI 業務従事者

### 1. 業務従事者の資格

- (1) 業務従事者は、電子計算機端末を操作して正確かつ円滑に業務を遂行できる者とする。
- (2) V「業務内容」に掲げる各業務について、厚生労働大臣の認可した医療事務教育機関の実施する医療事務に係る技能試験に合格した者で3年以上の医療事務業務経験を有する者、又は同等の技能を有すると認められる者を担当責任者として定めること。
- (3) 業務従事者のうち総括責任者は、厚生労働大臣の認可した医療事務教育機関の実施する医療事務に係る技能試験に合格した者で5年以上の医療事務業務経験を有する者、又は「病院である医療機関」において医療事務業務の総括責任者として5年以上の勤務経験を有する者を置き、各業務の担当責任者と共に病院側との各種連絡調整や業務実施上の問題解決並びに指導に当たらせ、業務の円滑化を図ること。

- (4) 業務受託者は、契約締結後速やかに上記の内容を証明する書類を添えた業務従事者名簿を提出すること。また、業務従事者が交代した時も同様とする。

## 2. その他

- (1) 業務従事者は、病院の理念・基本方針について十分理解すること。
- (2) 業務従事者は、風紀・規律等を遵守し患者サービスに心掛けるものとし、病院内においては所定の制服及び顔写真付きの名札を着用する。
- (3) 業務従事者は、業務上知り得た事項を第三者に漏らし、又は他の目的に使用してはならない。
- (4) 業務従事者は、院内において業務に関係なく管理を異にする部屋や部門に出入りしてはならない。
- (5) 業務従事者は、業務上取得した資料等については業務場所以外へ持ち出してはならない。

## VII 特記事項

- (1) 業務受託者は、当該業務に従事する者について健康診断を受診させる等、業務従事者の健康管理をしなければならない。
- (2) 業務受託者は、業務従事者がやむを得ない事情により業務に従事できない場合は、受託業務に支障のない様直ちに万全の措置をとること。
- (3) 発注者は、業務の遂行に必要な設備（什器を含む）・備品を業務受託者に無償で使用させるものとし、業務受託者は、当該設備・備品について善良なる管理者の注意をもって管理すること。
- (4) 業務に必要な消耗品等は発注者の負担とし、業務受託者は、その使用については必要最低限度にとどめるよう適切な措置を講ずること。
- (5) 業務従事者が業務において使用する診療報酬関係等の書籍購入費用、着用する被服及び顔写真入り名札は、業務受託者の負担とする。
- (6) 業務受託者は、休憩時間等において発注者の指定する病院の施設を利用することができる。
- (7) 業務受託者は、当該受託業務に係る専門性、重要性、安全性等を十分に認識し、業務従事者の研修教育を定期的実施するとともに、問題点の解決及び再発防止に努めるものとする。その際、教育研修に要する費用は業務受託者の負担とする。  
また、病院が開催する業務上必要な研修会等について、病院からの要請に応じて業務従事者を参加させるものとする。
- (8) 業務受託者は、毎月の業務完了後速やかに「業務完了報告書」を発注者へ提出するものとする。
- (9) 業務受託者は、患者の増加などにより業務が増加したした場合においても、業務の停滞をきたすことのないよう業務従事者の配置を適切に行うこと。
- (10) 業務に使用するシステム・機器等の更新、入れ替えまたは操作方法の変更あった

場合は、その変更に従い柔軟に対応すること。

- (11) 業務受託者は、契約に基づく業務を混乱なく履行するため、履行期間となる業務開始日まで、作業担当者を発注者と協議のうえ定めた時間について業務場所に常駐させ、その開始日まで本業務を受託している者から業務の詳細について引き継ぎを受けるなど、業務開始日から円滑に作業が実施できるよう配慮すること。

また、この契約に基づく業務が終了する際、業務受託者は、次に本業務を受託した者に対し、その業務終了日まで実際の作業について、その詳細な内容をドキュメント等に基づいて引き継ぎを実施すること。なお、業務受託中に作成したマニュアル等の資料は、目録とともに全て甲に引き渡すこと。

- (12) 業務受託者が契約期間以前に業務引継のために要した費用は、すべて業務受託者の負担とする。

- (13) 災害時には、病院職員および関係部署と協力し、本来業務に加えて必要と判断される業務については率先して行う。

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およ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。

- (14) 業務受託者は、医療制度等の変更に伴い業務が変更する場合には、速やかに知識の習得に心がけ、発注者の指示に従うこと。

- (15) 業務受託者は、病院における調査等の実施の際には、病院職員と協同してあたるものとする。

- (16) 本仕様書に記載のない業務内容が発生した場合は、発注者と業務受託者との協議を行い、柔軟に対応すること。

以上