

# 三木市立三木市民病院医事業務委託仕様書

## 1 目的

患者の外来受診に関する手続き、入退院に関する手続き、診療行為の料金化とこれに伴う保険請求・診療費の請求と消込、諸法・公費負担医療制度の処理、診断書及び証明書等の文書処理などの医事業務を専門的知識と経験を有する業者に委託し、専門的かつ効率的、合理的に行うものとする。

## 2 委託名称

三木市立三木市民病院医事業務委託

## 3 用語の意義

この仕様書における用語の意義は下記のとおりとする。

- (1) 病院とは、三木市立三木市民病院をいう。
- (2) 病院職員とは、三木市立三木市民病院に所属する医師、看護師、医療技術職員、事務職員等の職員をいう。
- (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) 統括責任者とは、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する従業員をいう。
- (6) 従事者とは、統括責任者及び業務従事者をいう。

## 4 委託業務項目

- (1) 入院受付業務
- (2) 外来受付業務
- (3) 入院会計計算業務
- (4) 外来会計計算業務
- (5) 診療報酬請求業務
- (6) 集計業務
- (7) 日宿直業務

- (8) 帳票改善業務
- (9) 人間ドック・健診業務
- (10) 医局秘書業務
- (11) 診療科間カルテ搬送・合冊業務
- (12) 病棟クラーク業務
- (13) D P C 業務
- (14) 地域医療室業務
- (15) その他医事業務

## 5. 委託業務の基本的運用方針

### (1) 医療の質の向上

ア 診療報酬請求業務について、病院職員と連携して、適正かつ確実にを行うこと。

①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。

②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、病院職員に情報提供すること。

③導入予定のD P C（診断群分類別包括評価）に対応できる態勢を取ること。

イ 三木市立三木市民病院の医療機能を理解し、的確な対応を行うこと。

①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。

ウ 個人情報については、法令に従って適正に取扱うこと。

①個人情報、三木市個人情報保護条例に従って適正な取扱いを行うこと。

### (2) 患者サービスの向上

ア 患者に対し、適切な接遇態度で接すること。

①親切、丁寧な接遇態度で接すること。

②患者を待たせないこと。待たせ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を検討すること。

③患者等からのクレーム及び相談には、真摯で的確に対応すること。

### (3) 病院経営の効率化

ア 確実な診療報酬請求を行うこと。

①適正な請求を行い、請求漏れを防止すること。

- ②返戻・査定の防止・削減に努めるとともに、返戻・査定の原因を分析し、その結果に基づいて返戻・査定の防止・削減及び請求向上対策を策定し、実施すること。
- ③算定方法やレセプトチェックが的確に行われているか、定期的に医事会計システム等をチェックすること。
- ④診療報酬改定に影響調査等を行って病院経営健全化に繋がる収益増の提案を行うこと。

イ 未収金対策について、病院職員に協力・連携して未収金の削減に努めること。

- ①病院職員が策定する未収金対策の計画等に協力すること。
- ②未収金の発生の予防に努めること。

ウ 業務の内容について、分析し、改善を行うこと。

- ①業務の内容について、統計や患者等からのクレームを生かし、分析し、改善を行うこと。

エ 受託者は、自らの業務評価を行うため有効な方法でセルフモニタリングを行うこと。

## 6 委託業務の詳細事項・注意事項

委託業務の主な業務内容は下記のとおりとする。下記の業務内容は変更する可能性がある。

### (1) 入院受付業務

- ア 入院患者の受付及び入院案内（入院手続きの説明、病棟への連絡、面会者との応対等）に関すること。
- イ 入院患者の登録（診療科、病棟等の基本事項の入力）に関すること。
- ウ 入院カルテの作成に関すること。
- エ 入院患者票の作成及び記入整理に関すること。
- オ その他入院受付に付随する業務に関すること。

### (2) 外来受付業務

- ア 初診患者の受付及び患者登録（保険等の基本事項の入力）に関すること。
- イ 診察券及び外来カルテの作成に関すること。
- ウ 保険証の確認及び患者の基本データの修正入力に関すること。
- エ 再診患者の受付に関すること。
- オ 予約の受付に関すること。
- カ 諸証明及び診断書の受付・交付に関すること。
- キ その他外来受付に付随する業務に関すること。

(3) 入院会計計算業務

- ア 入院患者の診療データ（伝票）入力及び会計処理に関すること。
- イ 入院患者に対する定期の納入通知兼領収書の作成に関すること。
- ウ 退院患者の登録及び納入通知兼領収書の作成に関すること。
- エ 各種伝票の保管整理に関すること。
- オ その他入院会計計算に付随する業務に関すること。

(4) 外来会計計算業務

- ア 外来患者の診療に関する伝票等の受取、診療データ（伝票）入力及び納入通知兼領収書の作成に関すること。
- イ 各種伝票の保管整理に関すること。
- ウ 病名の登録に関すること。
- エ 電算機の入力のための略称コード、伝票コード、セットコード等の作成及び管理に関すること。
- オ その他外来会計計算に付随する業務に関すること。

(5) 診療報酬請求業務

- ア レセプトの作成及び点検に関すること。
- イ 診療報酬請求書の作成に関すること。
- ウ 福祉医療費請求書の作成に関すること。
- エ その他公費負担制度及び諸法関係医療の請求書の作成に関すること。
- オ 返戻レセプトの再請求に関すること。
- カ 減点、返戻の資料作成に関すること。
- キ その他診療報酬請求に付随する業務に関すること。

(6) 集計業務

- ア レセプトを分類集計し、総括表の作成に関すること。
- イ その他集計に付随する業務に関すること。

(7) 日宿直業務

- ア 救急患者の受付に関すること。
- イ カルテ等の取り出し又は作成に関すること。
- ウ 面会者の病棟案内に関すること。
- エ 当直管理日誌の記録に関すること。

オ 時間外・休日における診療費の受領に関する事。

カ 預かり金の受取及び保管に関する事。

キ その他日宿直に付随する業務に関する事。

(8) 帳票改善業務

ア 診療報酬の改定に伴う関係帳票の修正に関する事。

イ 現行帳票の改善に関する事。

(9) 人間ドック・健診業務

ア 予約及び受診案内に関する事。

イ 受診者の登録及びカルテ作成に関する事。

ウ 受付・案内に関する事。

エ 検査結果の整理・入力及び受診者への通知に関する事。

オ ドックカルテ・フィルム等の整理・保管に関する事。

カ 統計業務に関する事。

キ その他人間ドックに付随する事務に関する事。

(10) 医局秘書業務

ア 文書・FAXの受発信に関する事。

イ 医師間への連絡文書の作成及び伝達に関する事。

ウ 総務課、その他へ送達すべき事務文書の送付に関する事。

エ 室内管理（空調、照明等）に関する事。

オ 会議における会場の確保及び連絡調整に関する事。

カ 図書の新入手続きに関する事。

キ 応援医師への対応（白衣、ポケベル、日誌の準備及び整理）に関する事。

ク フィルムバッチの交換に関する事。

ケ その他、医局長から特に命令されたもの。

コ 室内保全（空調、照明等）に関する事。

サ 図書の整理整頓に関する事。

シ 診療録の借入れ及び返還に関する事。

ス その他の医局秘書に付随する業務に関する事。

(11) 診療科間カルテ搬送・合冊業務

ア 複数受診科間のカルテ搬送に関する事。

- イ 検査室と外来診療科との間のカルテ搬送に関する事。
- ウ 貸出カルテの外来診療科への搬送に関する事。
- エ リハビリテーション室と外来診療科との間のカルテ搬送に関する事。
- オ その他カルテ搬送・合冊に付随する業務に関する事。

(12) 病棟クラーク業務

- ア 入院カルテの作成に関する事。
- イ 退院カルテの整理に関する事。
- ウ 検査伝票の貼付に関する事。
- エ X-P, EKG, エコーの整理（入院中・退院分）に関する事。
- オ 外来診療の手続きに関する事。
- カ 処置伝票の準備に関する事。
- キ 書類の取扱いに関する事。
- ク 看護師不在時における窓口業務（面会対応等）に関する事。
- ケ 看護師不在時における電話の対応に関する事。
- コ その他クラークに付随する業務に関する事。

(13) DPC業務

- ア 様式1号用紙作成の準備に関する事。
- イ 様式1号用紙へ医事担当者欄の記入作成に関する事。
- ウ 様式1号用紙の医師、看護師記入欄のチェック及び修正依頼に関する事。
- エ 様式1号用紙の医師、看護師記入分について傷病名のICD-10検証及びコーディング業務に関する事。
- オ 様式1号記載完了分の様式1号支援システムへの入力に関する事。
- カ 様式1号入力後、エラーチェック後の修正に関する事。
- キ 様式4号作成に伴うデータ処理に関する事。
- ク E-Fファイル作成に伴う、データ処理に関する事。
- ケ 厚生労働省より返却されたエラー分を修正後、MOコピーを作成する事。
- コ DPCにおける病名に関する事。
- サ DPCにおける診断群分類に関する事。
- シ DPCの支払い業務に関する事。
- ス DPCの調査業務に関する事。

- セ D P C のマスタ整備業務に関すること。
- ソ D P C のデータ分析業務に関すること。
- タ その他 D P C に付随する業務に関すること。

(14) 地域医療室業務

- ア 紹介患者の受付に関すること。
- イ 紹介患者の予約に関すること。
- ウ 紹介患者の書類・フィルムの収発に関すること。
- エ 紹介患者のカルテ整理に関すること。
- オ 地域医療室の統計業務に関すること。
- カ その他地域医療室に付随する事務に関すること。

(15) その他医事業務

- ア 再審査請求事務に関すること。
- イ 請求漏れ、請求ロス及び請求ミスの防止に関すること。
- ウ 医事業務推進委員会に関すること。
- エ 伝票類の修正及び管理に関すること。
- オ 未収金管理及び督促に関すること。
- カ 休診情報の提供に関すること。
- キ 医事業務の相談及び苦情に関すること。
- ク 保険窓口・再来機受付に関すること。
- ケ 放射線科受付と補助に関すること。
- コ 診療報酬改定説明会に関すること。
- サ 各病棟の請求漏れ防止に関すること。
- シ その他医事業務に関すること。

## 7 業務実施時間

### (1) 勤務日・時間

- ①勤務日は、平日とし、土曜日、日曜日、国民の祝日、年末年始は原則として業務は行わない。
- ②勤務時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、診療時間及び業務の状況により、事前・事後処理等が必要なときは延長変更できるものとする。

③日宿直業務は、24時間365日受付等の業務を行うものとする。

## 8 業務体制

### (1) 統括責任者の条件

統括責任者の条件は下記のとおりとする。ただし、下記事項は病院が求める最低条件であって、具体的な内容は提案者から病院に最善と思われる提案を求めることとする。

①統括責任者は病院に常駐させるものとする。なお、統括責任者が休日等で業務にあたらぬ日は代行できる者を配置すること。

②統括責任者は、200床以上の病院において医事業務の指揮命令を行う立場にあった者とする。

③業務受託者は、統括責任者を変更する場合は、事前に病院と協議したうえで②に掲げる条件を満たした者を配置するものとし、変更については業務の質の低下を招かないようにすること。

### (2) 統括責任者の責務

①医事業務の趣旨をよく理解し、その機能を十分に発揮させ、患者サービスの向上、円滑な業務の運営に取り組むこと。

②病院及び患者の要望、現状を的確に把握し、それに対して迅速かつ効率的な業務を行うこと。

③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) 業務従事者の条件、体制

業務受託者は、業務を行うにあたって必要な人数の従事者を確保するものとし、人数、配置等は、提案者から病院に最善と思われるものを提案すること。業務の繁忙等により、従事者の人数が足りないと判断される場合は、業務受託者の判断により増員又は配置換え等を行い、業務に遅延、質の低下等を招かないようにすること。

業務従事者の条件は下記のとおりとする。ただし、下記事項は病院が求める最低条件であって、具体的な内容は提案者から病院に最善と思われる提案を求めることとする。

①業務従事者は病院に常駐すること。

②業務従事者は、診療会計やレセプト点検を行う能力がある者とする。

③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

担医療制度等及び医事業務の教育・研修を受けた者とする事。

④業務受託者は、業務従事者を変更する場合は②、③に掲げる条件を満たした者を配置するものとし、変更については業務の質の低下を招かないようにすること。

⑤業務受託者は、病院が業務従事者を業務遂行上不適当と認めた場合は、協議のうえ、業務従事者の交代等柔軟な対応を取るものとする事。

#### (4) 業務従事者の責務

①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患者に対して親切、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。

### 9 教育・研修

#### (1) 教育・研修

①業務受託者は、統括責任者及び業務従事者に対して医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度、病院の組織・運営等の業務を遂行するため必要な基礎知識・技術・技能に関する教育・研修を実施すること。

### 10 個人情報保護・秘密の保持

#### (1) 個人情報保護の取扱い

①業務受託者、統括責任者及び業務従事者は、業務上知り得た個人情報について「個人情報取扱特記事項」により取扱うこと。

#### (2) 個人情報保護の教育・研修

①個人情報保護に関する教育・研修を実施すること。

#### (3) 秘密の保持

①業務受託者、統括責任者及び業務従事者は、業務上知り得た業務内容及び秘密を他に漏らしてはいけない。

### 11 業務報告・点検

#### (1) 業務報告

①業務受託者は、医事業務報告書を月次ごとに作成し、病院に提出すること。

②業務受託者は、病院が必要と認めた際の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。

## 1 2 検査・監督

### (1) 検査・監督

①業務受託者は、病院が行う作業現場の実地調査を含めた業務の検査監督及び業務の実施に係る指示に従うこと。

②業務受託者は、病院から業務の進捗状況の提出要求、業務内容の検査実施要求、業務の実施に係る指示があった場合は、それらの要求及び指示に従うこと。

### (2) 業務改善

①業務受託者は、業務遂行について病院が不相当であると判断した場合は、直ちに改善の措置を講ずること。

## 1 3 事故発生時の報告・対応

### (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おそ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、直ちに病院に報告すること。

### (2) 事故発生時の対応

①事故発生時の対応方法を定めておくこと。

②緊急時の連絡体制を定め、病院に提出すること。

## 1 4 災害発生等対応

### (1) 災害発生時の対応

①災害発生又は多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合は、病院職員の指示によりその対応にあたること。

②災害発生又は多数の患者の来院が想定される場合は、臨時的に業務従事者の増員配置を行うこと。

### (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に参加すること。

## 1 5 勤務環境

### (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) 労働安全衛生

①業務受託者は、労働関係の法令を遵守し、統括責任者及び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条に基づく健康診断を年1回定期的に行い、その記録を保管すること。なお、健康診断にかかわる経費は業務受託者が負担すること。

③業務受託者は、病院が必要とする健康診断及び予防接種を行い、その記録について病院から報告の求めがあったときは応じること。なお、健康診断に係る経費は業務受託者が負担すること。

## 1 6 経費負担区分

委託業務の遂行に必要な経費の負担区分は別表のとおりとする。

## 1 7 備品・資料等の貸与及び適正管理

### (1) 貸与

①業務遂行上必要な備品・資料等については、病院が業務受託者に貸与する。

### (2) 適正使用

①病院から貸与されている備品・資料等については、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を行い、適正に使用しなければならない。

②病院から貸与されている備品・資料等については、病院の許可なく複写・複製、目的外使用、持ち出し、廃棄を行ってはいけない。

③病院から貸与されている備品・資料等については、委託業務が完了したとき、又は契約が解除されたときは病院に返還し、又は病院の指示に従い破棄しなければならない。

## 1 8 その他

この仕様書に定めのない事項については、病院と業務受託者で協議のうえ決定する。

別表経費負担区分表

区分	病院	業務受託者
事務室・更衣室	○	
備品（机，椅子，棚等）	○	
コンピュータ機器及び運用費 ※医事業務に使用するものとし、業務管理や会社連絡等に使用するものは除く。	○	
光熱水費（水道料金，電気料金，ガス料金等）	○	
通信費（電話，FAX，インターネットの設置及び料金，郵便料金，切手代，宅配便） ※医事業務に使用するものとし、業務管理や会社連絡等に使用するものは除く。	○	
消耗費（事務用品等） ※医事業務に使用するものとし、業務管理や会社連絡等に使用するものは除く。	○	
印刷製本費（請求書，帳票等） ※医事業務に使用するものとし、業務管理や会社連絡等に使用するものは除く。	○	
労務費（福利厚生費，健康診断費，被服等）		○

## 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、三木市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ないよう、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。

### (複写又は複製の禁止)

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。

(個人情報を持ち出し)

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外に持ち出してはならない。

(再委託の禁止)

第8条 業務受託者は、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受けたとき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、業務完了後直ちに病院に返還し、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。

(従事者への周知)

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周知するものとする。

(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に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、又は生ずるおそ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、業務受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るときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。