

仕 様 書

本仕様書は、一宮市立市民病院（以下「甲」という。）が、当契約業務受託者（以下「乙」という。）により実施される業務を定めるものである。

第1 委託業務名

一宮市立市民病院地域医療連携室業務委託

第2 業務履行期間

2026年4月1日から2027年3月31日まで

第3 業務履行場所

一宮市立市民病院

一宮市文京2丁目2番22号

第4 委託業務項目

- 1 予約受付業務
- 2 他医療機関の予約取得業務
- 3 紹介状等のスキャン業務
- 4 診療情報提供書等に係る業務
- 5 救急外来受診に係る業務
- 6 受診報告書等のFAX送信業務
- 7 渉外活動に係る業務
- 8 その他地域医療連携室に関わる業務

第5 委託業務の基本的運用方針

1 適正かつ確実な業務の遂行

- (1) 甲の基本理念、基本方針及び医療機能を十分に理解し、それに合った的確な業務を行うこと。

ア 甲の基本理念及び基本方針に沿った業務の運用を基本とし、患者本位のサービス提供を行うこと。

イ 救命救急センターや感染症病棟を有し、地域の中核病院及び災害拠点病院としての機能を十分に発揮できるよう甲の職員と協力、連携して業務を遂行すること。また、災害時又は感染症発生時にその機能を維持できるよう業務継続体制を構築すること。

- (2) 業務遂行にあたり、すべての作業においてダブルチェック等の点検を行うこと。

- (3) 個人情報については、法令に従って適正に取り扱うこと。

ア 個人情報は、法令及び個人情報取扱特記事項に従って適正に取り扱うこと。

イ 業務履行期間中に1回以上、乙は業務従事者に対し個人情報保護に関する教育研修を行うこと。

(4) 医療情報システム及び地域連携システムについては、一宮市情報セキュリティポリシーに従って適正に取り扱うこと。

ア 医療情報システム及び地域連携システムの機能を理解し、その機能を十分に発揮できるよう甲の職員と協力、連携して対応すること。

イ データ処理等については、迅速かつ正確に行うこと。

2 サービスの向上

(1) 患者及び他医療機関職員に対し、適切な接遇態度で接すること。

ア 病院の業務に関わる一員であることを認識し、親切、丁寧な接遇態度で接すること。

イ 効率的な業務の運用を心掛け、電話での待ち時間短縮に努めること。なお、待ち時間について患者・他医療機関職員のストレスを緩和する方策を取ること。

ウ 患者等からの苦情又は相談に対しては、真摯かつ的確に対応すること。

(2) サービスの向上を図ること。

ア 常に患者サービスの向上に資するための方策を検討し、実施すること。

イ 患者・他医療機関職員にわかりやすい説明を行うこと。

3 病院運営及び業務の効率化

(1) 効率的かつ経済的な業務体制を構築すること。

ア 業務の内容について、質及び量を勘案し、効率的かつ経済的な人員配置を行うこと。

イ 業務の内容に適合した業務従事者を配置すること。

ウ 制度や運用方法の変更に伴う業務の質及び量の負担増減については、迅速かつ柔軟に対応できる体制を取ること。その後の人員体制は、まず、現状の業務体制の見直しを行い、効率的かつ経済的な人員配置に努めること。

(2) 業務の内容について、常に検証・分析を行い、改善に努めること。

ア 業務の内容について、患者等からの苦情を活かし、常に検証・分析し、改善に努めること。(患者や甲の職員等からの意見や要望に対しては、すみやかに内容を検証し、甲へ報告すること。)

イ 業務の内容について、常に適正かつ確実に行われているか検証・分析を行い、迅速化や業務軽減などに努めること。

(3) 医師等の病院職員の業務負担の軽減を図ること。

ア 医師等の甲の職員に業務負担をかけない業務運用とすること。

イ 常に医師等の甲の職員の業務負担を軽減するための方策を検討し、実施すること。

第6 業務内容

第4の委託業務項目ごとの主な業務内容は、次の一覧のとおりである。また、留意事項は次のとおりである。

- ・ 業務内容及び場所は、運用の状況により変更する可能性があるため、その変更に従い、柔軟

に対応すること。

- ・ 外来診療日は、一宮市病院事業の設置等に関する条例施行規程第2条で定める休診日を除く日である。
- ・ 業務時間は、外来診療日の午前8時00分から午後7時00分まで、土曜日は午前8時30分から午後1時30分までの間、従事する。ただし、祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く。
- ・ 業務時間は、業務状況により、事前又は事後処理等が必要なときは延長変更すること。
- ・ 業務委託期間中に患者の増加等により業務が一時的に増加した場合においても、業務に停滞をきたすことのないよう業務従事者のシフトの変更や加配などにより必要な人員を確保のうえ、適切な人員配置を行うこと。
- ・ 業務に使用するシステム、機器等の更新、入れ替え又は操作方法の変更があった場合、その変更に従い柔軟に対応すること。
- ・ 業務に関して外部機関から病院視察、立入検査、審査等がある時は、準備又は対応に協力すること。
- ・ 本仕様書に記載のない業務内容が発生した場合、甲と乙との協議を行い、次の一覧に記載のある業務に関係があり、付帯して実施する必要がある業務については柔軟に対応すること。

1 地域医療連携室業務

【予約受付業務】

- (1) 他医療機関又は患者からの電話又はファックスによる紹介受診予約取得、予約票のファックス送信業務
- (2) 新患者、再来患者の基本情報の登録
- (3) 診察券の発行（新規及び再発行）
- (4) 予約取得後の診察申込書等書類の処理業務

【他医療機関の予約取得業務】

- (1) 電話、ファックス又はウェブサイトによる他医療機関の受診予約取得
- (2) 予約取得後の予約票等処理業務

【紹介状等のスキャン業務】

- (1) 外来、病棟等より地域医療連携室に届いた他医療機関からの紹介状又は回答書のスキャナによる取り込み
- (2) スキャン後の紹介状又は回答書の処理

【診療情報提供書等に係る業務】

- (1) 外来、病棟等より地域医療連携室に届いた書類の仕分け業務
- (2) 外来、病棟等より地域医療連携室に届いた他院への報告書の郵送、保管処理（指示のある場合はファックス送信）
- (3) 外来、病棟等より地域医療連携室に届いた他院への診療情報提供書の保管処理

【救急外来受診に係る業務】

- (1) 時間外受診依頼の電話対応

【受診報告書等のファックス送信業務】

- (1) 午後7時時点で作成されている受診・入院・退院報告書（事務文書）の一斉送信

【その他】

- (1) クレーム初期対応
(2) 申し送り（ノート等）による情報共有

第7 業務従事者・体制

乙は、自己の責任において以下の業務体制を構築し、受託業務を円滑に遂行すること。

1 統括責任者及び業務従事者

- (1) 委託業務契約に係る代表者として、統括責任者を配置すること。地域医療連携室業務等を兼ねることは差し支えない。
(2) 受託一週間前までに、従事者氏名の一覧を提出すること。

2 業務体制

- (1) 乙は、業務を遂行するための必要人員を配置するとともに、常に正常な勤務体制を維持し適正な管理の下に運営すること。

〔人員配置の目安〕

部署名	地域医療連携室	地域医療連携室	地域医療連携室
人 数	6 名	2 名	2 名
稼働時間	8：00～17：00	17：00～19：00	8：30～13：30
稼働曜日	月～金(祝日除く)	月～金(祝日除く)	土曜日(祝日除く)

- (2) 乙は、従事者に欠員を生じることのないよう代替要員の確保等必要な措置を講じるとともに、業務の円滑な遂行のための必要な体制を整えること。
(3) 柔軟に対応し円滑で効率的な業務を行うこと。特に休診日翌日の対応・書類処理等に留意すること。
(4) 業務に疑義が発生した場合、統括責任者を中心に、適正な判断、解決が出来る体制とすること。
(5) 各種システムトラブルが発生した場合、甲の指示に従い、速やかに対応すること。

第8 勤務環境

1 服装

- (1) 乙は、従事者に対して乙が用意した名札を着用すること。
(2) 従事者は、品位を保ち、服装を整え、身だしなみに留意すること。

2 労務管理

- (1) 乙は、従事者の労務管理及び安全衛生管理については、十分な注意を払い事故防止につとめるとともに、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

会保険法、最低賃金法、健康保険法、厚生年金保険法、雇用保険法、その他の関係法令を遵守し責任を負うものとする。

- (2) 乙は、従事者の感染症等の感染防止対策を取ることとし、従事者が感染症に罹患した場合、患者及び病院職員への感染を防止するため、業務への従事制限等を行うこと。

3 通勤

- (1) 乙は、従事者の通勤に自動車を使用する際は、病院の敷地外に駐車場を確保すること。
ただし、通勤に自動二輪又は自転車を使用する際は、甲の指定する駐輪場を使用することができる。
- (2) 乙は、従事者が病院の敷地内又は病院周辺の駐車場に違反又は無断駐車することがないように徹底すること。

4 施設

- (1) 乙は、甲の施設の利用にあたっては、病院が定める事項及び病院から指示があった場合はこれに従うこと。また、火災、盗難、電気の取扱いに十分注意すること。
- (2) 乙は、ロッカー、休憩室、コンビニエンスストア、食堂は病院内の施設を利用することができる。

第9 業務委託の監督

- 1 甲は、乙に対し、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、又は甲の職員に実地に調査させることができる。
- 2 甲は、前項の規定により報告を受け、又は調査した結果必要と認めるときは、乙に必要な措置を命じ、又は、自ら必要な措置をすることができる。
- 3 乙は、従事者に変更があったときは、遅滞なく更新した従事者一覧を提出すること。
- 4 乙は、本受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、速やかに口頭又は書面をもって甲に報告すること。
- 5 乙は、月ごとに本受託業務に係る業務完了届等を作成の上、翌月10日（休日の場合は翌営業日）までに甲へ提出し承認を得ること。報告事項については、甲と協議のうえ決定する。

第10 従事者への教育研修

- 1 乙は、業務履行にあたり、自社の社員教育の一環として、配属する従事者に対して医療情報システムの操作方法や個人情報の保護・取扱い、医療安全管理及び院内感染防止等に関する研修（甲主催の講演会・研修等への参加を含む）、その他乙が業務遂行上必要と判断するものを日常業務に支障を来さない範囲で行い、常に従事者の資質及び能力向上に努めること。また、担当者が変わっても業務レベルを落とさないよう工夫すること。
- 2 乙は、研修を実施した際、甲に報告すること。

第11 事故発生時の報告・対応

- 1 事故発生時の報告

乙は、業務の実施に支障が生じる恐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、直ちに甲に報告すること。また、インシデントレポートを提出し、再発防止に努めること。

2 事故発生時の対応

- (1) 乙は、事故発生時の対応方法を定めておくこと。
- (2) 乙は、緊急時の連絡体制を定め、その連絡先を甲へ提出すること。

第12 災害発生時等対応

1 災害発生時等の対応

- (1) 乙は、災害発生時の連絡体制を定め、甲に提出すること。
- (2) 乙は、災害発生時には速やかに甲へ連絡するとともに、甲からの要求に応じた業務に従事者を配置し、甲の指示に従うこと。

2 訓練等への参加

乙は、甲が実施する災害訓練や研修会等に可能な範囲で従事者を参加させること。

第13 経費負担区分

業務遂行に必要な経費の負担区分は次のとおりとする。

区分	甲	乙
事務室	○	
光熱水費（水道料金、電気料金、ガス料金）	○	
備品（机、椅子、書棚、ロッカー等）	○	
通信費（電話、FAX、郵送料、切手）	○	
医療情報システム、地域連携システム機器、運用及び保守の経費（病院が所有又は賃借しているものに限る）	○	
印刷製本費（申請書や帳票等で連携室業務等に使用するものに限る）	○	
消耗品費（事務用品等で連携室業務等に使用するものに限る）	○	
給与等の雇用の経費（給与、諸手当、交通費、福利厚生費等）		○
労働安全衛生の経費（健康診断、予防接種、感染症対策用品等）		○
教育研修の経費（病院外での教育研修を含む）		○

第14 業務の引継ぎ

- 1 本契約の満了又は解除により受託者が変更となったときは、本契約の現受託者（以下この項において「現受託者」とする。）は、新たな受託者（以下この項において「新受託者」とする。）に対して、誠実かつ懇切丁寧に十分な引継ぎを行うものとする。
- 2 業務内容毎に現受託者、新受託者で引継ぎが完了したことを確認する書面を取り交わし、新受託者より甲に報告するものとする。

第15 契約解除及び違約金

- 1 甲は、乙が次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を解除できるものとする。そのために乙に損害が生じて、甲はその責を負わないものとする。
 - (1) 本仕様書の条項に違反したとき。
 - (2) 故意に契約の履行を遅延し、又は業務に関し不正な行為があったとき。
 - (3) 甲が行う監査等の際、担当者の業務執行の妨げ、又は妨げようとしたとき。
 - (4) 正当な理由なく、期限までに契約を履行する見込みがないと認められるとき。
- 2 前項の規定により契約が解除された場合、乙は甲に違約金を支払わなくてはならない。

第16 個人情報保護及び秘密の保持

- 1 乙は、「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- 2 乙は、業務上知り得た情報を第三者に開示又は漏洩しないこと。なお、業務履行期間終了後も同様とする。
- 3 乙は、個人情報の記載の有無に関係なく、業務に関連する資料等を甲の許可なく作業場所以外に持ち出さないこと。
- 4 乙は、診療記録等を複写したものは、個人情報を消去したものであっても、業務場所以外に持ち出さないこと。

第17 損害賠償責任

- 1 乙は、業務の遂行及び引継ぎにおいて、業務怠慢、故意又は重大な過失により、甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。
- 2 乙は、業務上の事故（対人及び対物）により、甲又は第三者に損害を与えた場合の賠償を目的とする損害賠償保険に必ず加入するものとし、保険証書の写し等加入を証明する書類を甲に提出すること。

第18 その他

- 1 本業務における準備は乙の責任と負担により行うものとし、これにかかる委託料は一切発生しないものとする。
- 2 本業務に係る契約期間中において、労務費の著しい変動等により契約金額が不相当となったときは、甲又は乙はその相手方に対し、契約金額の改定を申し出ることができる。この場合において、甲と乙は誠実に対応し協議するものとする。
- 3 本仕様書の記載内容に大幅な変更が発生する場合は、甲と乙で協議し、契約又は仕様書を変更することができる。
- 4 受託業務に関し、月に一度及び必要に応じて甲と会議を行うこと。

病院概要

(1) 診療科目

内科、糖尿病・内分泌内科、血液内科、腎臓内科、脳神経内科、呼吸器内科、消化器内科、循環器内科、小児科、外科、乳腺・内分泌外科、消化器外科、整形外科、リウマチ科、脳神経外科、呼吸器外科、心臓血管外科、血管外科、皮膚科、泌尿器科、産婦人科、眼科、耳鼻いんこう科、放射線診断科、放射線治療科、麻酔科、リハビリテーション科、病理診断科、救急科、歯科口腔外科

(2) 許可病床数

594 床（一般 570 床、結核 18 床、感染症 6 床）

(3) 平均患者数（2024 年度実績）

入院患者数	459 人／日
退院患者数	1,164 件／月
外来患者数	1,196 人／日
時間外患者数	54 人／日
紹介患者数	1,757 人／月
逆紹介患者数	1,797 人／月

(4) 病院情報システム概要

電子カルテ	:	ソフトウェアサービス	Newton's2
地域連携システム	:	firstpass	