

(案)

仕 様 書

本仕様書は、一宮市立市民病院（以下「甲」という。）における、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 一宮市立市民病院医事業務等業務委託

第2 業務実施場所 一宮市文京2丁目2番22号
一宮市立市民病院

第3 基本的運用方針

1 医療の質の向上

- (1) 甲の職員と連携し、適正かつ確実な医事業務を行うこと。
- (2) 甲の病院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なうこと。
- (3) 個人情報については、法令ならび個人情報取扱特記事項に基づき適切に取り扱うこと。

2 患者サービスの向上

- (1) 適切な接遇で患者に接すること。
 - ① 懇切、丁寧な接遇を心がけること。
 - ② 患者を待たせないこと。待たせる場合は、待たなければならない理由を説明するなど精神的ストレスを緩和するために親切な対応を行うこと。
 - ③ 相談やクレームには、真摯かつ適切に対応すること。
 - ④ 受託業務全般における指摘や投書に対して、迅速に内容を検証し、甲へ報告すること。なお、改善が必要な内容については、運用の再検討を行うこと。

3 受託業務の適正化

- (1) 適正な診療報酬請求を行なうこと。
 - 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、適正かつ確実な運用を行うこと。
 - ② 適正な請求を行ない、請求漏れを防止すること。
 - ③ 返戻・査定の防止・削減に努めるとともに、定期的に原因分析を行い、今後の請求精度向上対策を策定し、甲へ報告したうえで実施すること。
 - ④ 診療報酬の算定や請求が適切に行な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なうこと。
 - ⑤ 診療報酬制度を理解し、甲の病院機能に合せた提案を行なうこと。
 - ⑥ 受託業務において瑕疵による損害が発生した場合、再発防止策を策定するとともに損害の対処を甲と協議すること。
- (2) 未収金対策を策定し、発生防止と回収に努めること。

4 業務の効率化

- (1) 従来の運用にとらわれることなく、定期的な運用の見直しを行なうこと。
- (2) 甲の職員が行なう業務に対しても、効率化が見込めそうな運用については適宜提案すること。
- (3) 業務開始の準備、収容に向けての後片付けを適切に行なうこと。
- (4) 適時、時事や専門知識の取得、業務遂行の効率化に資する研修を行なうこと。

第4 業務実施体制

受託業務を遂行するにあたり、業務統括責任者ならびに副業務統括責任者を各1名配置し、病院に常駐させること。なお、休暇等で不在にする場合は、代理の者を常駐させること。

業務責任者を変更する場合は、事前に甲と協議したうえでプロポーザル時に提案した内容を十分に考慮した者を配置すること。

また、受託業務遂行に必要な業務従事者を確保し、病院に常駐させること。配置人数は人員の目安を参考にしたうえで、病院に最善と思われる体制を提案すること。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、乙の判断により増員もしくは配置替え等で対処し、業務の遅延や質の低下等を招かないようにすること。

(1) 業務統括責任者の条件

- ① 令和3年4月1日時点の直近3年度以内に、400床以上の電子カルテ導入済みDPC対象病院において医事業務の責任者を経験した経歴がある者。
- ② 医事業務に掛かる資格（診療報酬請求事務能力認定試験合格者やこれに準じる資格、診療情報管理士など）の保有者が望ましい。

(2) 業務統括責任者の責務

- ① 乙の代表として甲との連絡窓口となり、諸々生じる懸案事項を迅速かつ適切に調節を行なうこと。
- ② 医事業務の趣旨と基本的運用方針をよく理解し、円滑な業務運営に取り組むこと。
- ③ 患者および甲の要望や現状を的確に把握し、迅速かつ効率的な業務をおこなうこと。
- ④ 業務遂行に必要な知識の研鑽に努め、業務従事者への的確な指示と受託業務の質向上を図ること。

(3) 業務従事者の条件、体制

- ① 担当する業務に関する資格や知識を有する者が望ましい。もし、担当する業務に関する資格がなく、知識が乏しい者を配置する場合は研修等の教育を行なうこと。
ただし、第5業務内容における4診療情報管理業務および6DPC業務については、診療情報管理士を各1名以上配置すること。
- ② 乙は、業務従事者を業務遂行上不適切と認めた場合は、業務従事者の交代等柔軟な対応をとること。

(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、適正な業務の遂行に取り組むこと。

(案)

- ② 甲の職員とよくコミュニケーションをとり、効率的な業務をおこなうこと。
- ③ 患者や来院者に対して、丁寧な接遇で対応し、患者サービスの向上に努めること。
- ④ 業務遂行に必要な知識の研鑽に努め、業務精度の向上を図ること。

第5 業務内容

1 外来医事業務

【総合受付業務】

- (1) 患者と来院者の応対、説明と病院案内（初診時の選定療養費説明等）
- (2) 新患受付の患者基本情報、保険証等の確認と登録
- (3) 再来患者受付と患者基本情報、保険証等の確認と登録
- (4) 新生児登録とネームバンドの作成依頼
- (5) 診療申込書の記入説明、案内
- (6) 保険証確認と登録、変更（毎月の確認、保険証の複写）
- (7) 診察券の発行（新規及び再発行）と料金徴収
- (8) 労働者災害補償保険と地方公務員災害補償法対象者や被保護者への案内
- (9) 自賠責（交通事故）患者への説明、登録、申込み等の管理
- (10) 紹介患者の受付、保険証確認と他病院の持参画像等の取り込み依頼
- (11) 再診予約の取得と変更
- (12) 女性専用外来受付業務
- (13) 乳児1ヶ月検診受付、乳児保険登録と案内
- (14) 福祉給付金等支払証明書の記入
- (15) 書類受付窓口対応（受付から交付に至る事務と進捗管理）
- (16) 入院患者用ネームバンドとベッドネームの作成（病棟からの依頼分のみ）
- (17) 予約入院患者の保険証等確認、入院受付への案内
- (18) 面会者へ入院患者の病棟案内
- (19) 再来受付機の操作説明・補助
- (20) 再来受付機による受付開始前の誘導・整理・案内等
- (21) 遺失物・拾得物の受付（管理課への引き継ぎ）
- (22) 総合受付・会計フロアまわりの環境管理（患者の誘導、待合椅子の調整等）
- (23) 初期クレーム対応
- (24) 南館2階保険証確認ブースにおける保険証確認

【会計受付及び計算業務】

- (1) オーダーの取込み確認と修正処理、納入通知書と診療明細書の作成、交付
- (2) 未収金の適時請求と管理（未収金管理システムへの進捗等登録）
- (3) 診療費収納業務（午前9時から午後3時まで銀行窓口、午後4時30分まで自動精算機による収納を行うため、午前8時30分から午前9時までと午後3時から午後6時までとするが、システムエラー等非常時には適宜対応すること）

(案)

- (4) クレジット収納業務
- (5) 当日入力データの再点検及び修正、未取込みオーダー分の追加に伴う追徴、返金等の会計処理
- (6) 外来フォルダの回収と会計番号の発行、外来フォルダ内の院外処方せんや次回検査説明用紙等、必要書類の返却
- (7) 追徴、返金が発生した場合の患者説明と請求、返金対応
- (8) 診療費等の問い合わせ対応
- (9) 会計モニターの表示管理
- (10) 自動精算機への案内と操作説明、補助
- (11) 自動精算機への入出金と消耗品補充等のエラー対応
- (12) 後払いサービスに係る機器の消耗品補充等、エラー対応
- (13) 治験に係る請求書、レセプトの作成と問い合わせ対応
- (14) 院外処方箋における医師の押印の確認

【地域医療連携室内患者相談窓口業務】

- (1) 外来・入院患者等相談対応（初期クレーム対応や受領委任、高額貸付等保険制度等の説明、手続き等）
- (2) 生活保護受給者にかかる検診命令、請求、医療券請求と医療券転帰通知書の回答
- (3) 介護保険の主治医意見書依頼、作成料の請求
- (4) 禁煙外来の受付案内、診察時検査、予約調整
- (5) 不妊治療の受付案内、診察時検査、予約調整
- (6) 各種予防接種に関する助成事務
- (7) 脳ドックの問い合わせ対応と予約受付、予約案内状や結果の郵送
- (8) 松葉杖貸し出しの受付、預り金対応
- (9) 放射線治療や透析導入患者等の患者が希望するまとめ支払いの受付、請求事務
- (10) 産科医療補償制度の説明や受付、登録申請、補償手続に関わる書類作成と提出

【自動車損害賠償責任保険に関する業務】

- (1) 交通事故患者への診療費の負担方法の説明
- (2) 保険会社、市町村の国民健康保険担当者や勤務先会社等の担当者との連絡調整
- (3) 診療報酬明細書作成や請求、診断書、診療費請求チェック等の進捗管理
- (4) 医師記載完了分についての起案書と支払通知書の作成、提出
- (5) 事故に関する医療照会文書の回答作成依頼と文書料の請求
- (6) 未払い分の督促

【労働者災害補償保険に関する業務】

- (1) 労働者災害補償保険が適用される患者の医療費の請求と進捗管理
- (2) 各種申請書の受付や説明、申請書未提出に対する督促
- (3) 休業補償等の各種証明書に関する担当医師への記載依頼、送付と督促
- (4) 労働基準監督署よりの照会、問い合わせ対応

- (5) 労災特別加入の健康診断患者の問い合わせ対応と受付や受診案内等、請求等に係る事務
(トルエン、じん肺)

【未収金管理業務】

- (1) 未納の患者へ「医療費のお知らせ」、「督促状」、「催告書」の送付
(2) 医療費の支払についての相談対応、分納に必要な情報の聴取、誓約書等の作成、報告
(3) 未収金フォルダの作成と整理

【カルテ開示に関する業務】

- (1) カルテ開示請求の相談対応と受付から交付に至るまでの事務

【各種証明書に関する業務】

- (1) 各種証明書や申請書等の受付、作成と交付
(2) 生命保険・損害保険会社や簡易保険事務センター等からの照会文書の回答作成依頼と文書料の請求
(3) 裁判所、検察庁、警察署、弁護士会等からの照会文書の回答作成依頼、送付
(4) 国、県、病院会、医師会、他病院等からの照会文書の回答作成、送付

【診療報酬請求並びに関連帳票等作成業務】

- (1) レセプト様式による内容点検と修正（月3回程度）
(2) 内容点検と修正を終えた結果に基付いた、医師への内容確認と点検依頼、進捗管理
(3) 病院情報システムへの調定データ、債権データの入力と管理、報告等
- ① 総括表作成及び病院情報システムへの入力
増減点等総括表、返戻・増減、過誤調整額一覧表等の作成。審査機関等からの返戻レセプト、再審査等支払調整額通知票、診療報酬等返戻、増減点通知書及び診療報酬保険医療機関別過誤内訳書等の病院情報システムへの入力
- ② 各種帳票の作成と活用
- (4) 内容の点検や照会に係る紙レセプト出力業務
(5) レセプトデータの作成、保存
(6) 返戻レセプトの点検、整理、修正、再請求と病院情報システムへの入力、報告
(7) 増減点レセプトの点検、整理、再審査の書類作成と病院情報システムへの入力
(8) 保留レセプト一覧表の作成、管理と報告書の提出
(9) レセプト取り下げ依頼書の作成、報告
(10) 乳障母傷等助成請求書の作成、請求
(11) 査定、減点報告書の作成、提出
(12) 減点分析資料作成、提出
(13) 関係機関が開催する診療費請求等に関する講習会等への参加
(14) 訪問看護サービスに係る請求事務
(15) 妊婦・乳児健康診査等費用の愛知県国民健康保険団体連合会と愛知県診療報酬支払基金への請求
(16) 予防接種費用の広域連合への請求

(案)

- (17) 特定疾患及び小児慢性特定疾患患者の症状照会依頼、回答送付
- (18) 公害被害認定患者の医療費請求
- (19) レセプトの提出期限（毎月10日）が休日の場合は、直前の平日に提出出来るよう調整すること

2 入院医事業務

【入院会計・レセプト点検業務】

- (1) オーダー取込み確認とカルテ記載内容の確認を行った上での修正、登録
- (2) 入院患者の納入通知書と診療明細書の作成、患者や患者家族等や市役所等への請求、入金管理
- (3) 高額療養費制度（限度額適用認定証や受領委任等）の患者説明と事務処理
- (4) 退院証明書の作成
- (5) 入院診療費の支払いに関する患者説明
- (6) 未納がある入院中の患者への督促
- (7) 入院患者の他院受診に関する折衝
- (8) 領収証明書の作成
- (9) 助産施設措置入院費請求書の作成、送付
- (10) 各種文書作成（生命保険の一部、医療補助金請求書、安全会等）
- (11) 救命救急センター運営委員会への出席
- (12) 出産育児一時金等代理申請・受取請求書（専用請求書）集計票の作成
- (13) レセプト点検業務

【入院受付室業務】

- (1) 入院申込書等の記入確認、受付、説明
- (2) 入院に関して必要な事項の患者説明
- (3) ネームバンドとベッドネームの出力、交付
- (4) 予約入院患者の準備に関すること
- (5) 病棟への案内
- (6) 入院時のオリエンテーション

【手術室クラーク業務】

- (1) 受付業務（入室対応）
- (2) 手術使用薬剤の確認（麻酔記録、部門システム等による確認）
- (3) 手術使用材料の確認（請求の可否、記載漏れ等の確認）

3 カルテ庫業務

- (1) 帳票類の入出庫管理
- (2) 各種証明書類、同意書、情報提供書、心電図等のファイリング
- (3) カルテ貸出・閲覧の管理、返却の督促
- (4) アクティブ帳票ファイルの作成、管理
- (5) 電子化できない書類等の帳票ファイル作成、管理

(案)

- (6) 旧愛知県立循環器呼吸器病センターのレントゲンやカルテの貸出・閲覧の管理、返却の督促
 - (7) ネームバンド、ベッドネームの出力、エアシューターによる病棟への送付
 - (8) 問診票の棚保管
 - (9) インアクティブ帳票ファイルの仕分け業務（7年経過後について）
 - (10) 各外来診療科への帳票ファイルの搬送と回収
 - (11) 同意書や各種文書など診療録等管理委員会等で定められた資料のスキャン業務
 - (12) 紙カルテの出庫依頼に基づく紙カルテの管理業務（レントゲン、脳波含む）
 - (13) 紙カルテおよび病理検査結果の院外保管庫からの運搬業務
 - (14) フィルムレス化による検査物の袋作成及び処理業務
 - (15) スキャン済み文書の保管
- 4 診療情報管理業務
- (1) 診療録等の管理
 - (2) 診療録等、診療情報の活用
 - (3) 診療情報提供業務
 - (4) 全職員を対象とした学習会の企画及び実施（年2回以上）
 - (5) 月次業務報告書の作成
 - (6) 診療録等管理委員会の資料作成及び委員会への出席と報告
 - (7) 転科・退院サマリ未作成医師への督促業務
 - (8) 診療情報に関するデータの抽出、加工
 - (9) 外傷データの登録
 - (10) カルテ運搬業務
 - (11) 診療記録の量的・質的点検業務
 - (12) 治癒転帰患者のリストアップ
 - (13) 医師別サマリ作成率の作成及び提出
 - (14) ICD大分類の疾病統計の作成
- 5 マスタ管理業務
- (1) 医事会計にかかるマスタメンテナンス
 - (2) 医療情報管理室との連絡調整
 - (3) 病院情報システムやレセプトチェックシステムを活用した各種リストの出力、各種リストとレセプトのチェック
 - (4) レセプトオンライン請求事務
- 6 DPC業務
- (1) 厚生労働省が実施する「DPC導入の影響評価に係る調査」で提出が求められている各種様式、ファイル等の作成と最終的な成果物である提出用ファイルの作成
 - (2) (1)に係るデータ未入力の督促と内容確認
 - (3) DPC/PDPSに係るコーディング支援

(案)

- (4) 入院医療費請求時の診断群分類番号（DPCコード）のチェック
 - (5) 入院医療費請求書作成時の入院会計担当との連携
 - (6) 保険診療委員会とクリニカルパス推進委員会、科別DPCカンファレンス等の資料作成、参加と改善提案
 - (7) DPCデータ等、診療情報データからの資料作成、分析と改善提案
- 7 患者サポートセンター業務
- (1) 患者サポートセンターにおける患者と来院者の対応、説明と病院内
 - ① 個室希望の確認
 - ② 入院オリエンテーション（入院予定日、入院時の来院場所及び時間の説明等）
 - ③ 必要書類の説明
 - ④ 保険証の登録、確認業務（点検と変更入力、保険証の複写）
 - ⑤ 予約入院患者の保険確認、入院受付への案内
- 8 地域医療連携室業務
- 【予約受付業務】**
- (1) 他医療機関または患者からの電話また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
- 【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また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) 17時以降に当院への受診依頼がある場合の電話対応
- 【受診報告書等のファックス送信業務】**
- (1) 19時時点で作成されている受診・入院・退院報告書（事務文書）の一斉送信業務
- 【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6 業務実施時間

(案)

- 1 外来診療日（月～金曜日（祝日を除く））午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで
ただし、総合受付窓口、再来受付業務は午前 8 時から開始するため、午前 7 時 45 分から複数名で患者の案内、誘導を行うこと。
（再来受付機による受付のための整理券発行機は、午前 7 時 30 分に警備員が設置する）
- 2 地域医療連携室業務
平日：午後 5 時から午後 7 時まで
土曜日（祝日を除く）：午前 8 時 30 分から午後 0 時 30 分まで

第 7 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、甲の職員に実地調査させることができるものとする。
- 2 乙は、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、甲は乙に必要な措置を命じ、または、乙は自ら必要な措置をすることができる。
- 3 乙は、年度当初に従事者名簿を提出すること。また、人員の増減がある場合には、その都度更新した名簿を提出すること。
- 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、速やかに口頭ならびに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うえ、甲に提出し、承認を得ること。報告事項については、甲と協議の上決定する。

第 8 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、その事故発生の原因の如何に関わらず、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及び緊急時の連絡体制を定め、甲に提出すること。
 - (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 9 災害発生時等対応

- 1 災害発生時の対応
 - (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、病院情報システムのダウン又は感染症発生若しくは病院に多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合は、病院職員へ連絡するとともに、速やかに従事者を災害等事案の状況又は業務の状況若しくは甲からの要求に応じた業務に配置し、病院職員の指示に従うこと。

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従事者を参加させること。

第10 施設、設備及び備品

- 1 甲は、施設、設備及び備品について、従事者が業務遂行上必要な範囲内で貸与又はその使用を許可する。
- 2 従事者は、甲から貸与又は使用を許可された施設、設備及び備品等について、善良な管理者の注意をもって保管、使用、管理等を行うこと。
- 3 事務機器については、ハード・ソフトともに甲の無償貸与とする。
- 4 業務遂行に必要な最小限な下記の事務用品等については、甲の負担とする。ただし、リサイクル・省エネルギー・経費節減には特段の配慮をすること。
 - (1) 患者に交付する帳票類
 - (2) 病院で保管する帳票類
 - (3) 診療報酬請求に使用する帳票類
 - (4) コンピュータからの出力用紙
 - (5) 委託業務に必要な消耗品・備品（専門書籍を除く）、光熱水費、通信費
 - (6) その他、甲が必要と認めて用意した消耗品・備品

第11 契約の引継ぎ

- 1 本契約が満了する場合において、受託者が変更となる場合、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。特に、契約満了月の診療に対する診療報酬請求業務等について完了すること。
- 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12 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 本仕様書に記載のない業務内容が発生した場合は、甲と乙と協議を行い、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。
- 3 本仕様書の記載内容に大幅な変更が発生する場合は、甲と乙と協議を行い、契約を見直すことができる。
- 4 受託業務に関し、定期的及び要請に応じて甲と会議を行うこと。
- 5 各業務に関する委員会について、甲の要請に応じて出席すること。
- 6 乙は、診療費収納業務にあたり釣り銭を用意すること。なお、両替等にかかる費用は、乙が負担すること。

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、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（令和元年度実績）

入院患者数 477人／日

退院患者数 1,206件／月

外来患者数 1,252人／日

(4) 平均診療報酬請求件数

入院 1,390件／月

外来 15,070件／月

(5) 診療費収納関係

平均クレジット取扱い件数（窓口取扱い分） 90件／日

平均診療費収納取扱い件数（窓口取扱い分） 50件／日

(6) 病院情報システム概要

電子カルテ・医事会計・DPCシステム : ソフトウェアサービス Newtons2

レセプトチェックシステム : レセプト博士、レセプト博士 Dental

再来受付機 : 7台

自動精算機 : 5台

自動釣銭機 : 4台（うち2台使用）