

## 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

一宮市立市民病院外来診療科等受付業務、救急外来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 委託業務

#### 1 外来診療科等受付業務

##### 受付窓口区分

C：脳神経内科、脳神経外科、膠原病内科    D：整形外科、リウマチ科  
X：中央画像診断室    E：泌尿器科    F：歯科口腔外科  
G：循環器内科、外科、心臓血管外科、血管外科、呼吸器外科、乳腺・内分泌外科  
H：呼吸器内科、消化器内科、糖尿病・内分泌内科    J：小児科    K：眼科  
N：耳鼻いんこう科    O：皮膚科    P：産婦人科    Q：血液内科  
R：外来化学療法室    V：がん診療センター、緩和ケア外来    W：腎臓内科

- (1) 予約患者、予約外患者の到着確認作業、保険証等の確認及び案内
- (2) 外来フォルダの振り分け
- (3) 帳票ファイル添付書類の整理、カルテ庫行き書類の整理、スキャン依頼票の出力
- (4) 外来フォルダの診察室への運搬
- (5) エックス線フィルムの取り寄せ及び整理
- (6) 入院患者の併科受診受付
- (7) 患者の各種書類の受付及び完成後の連絡を含む処理業務
- (8) カンファレンス開催の資料準備及び終了後の整理
- (9) 受診患者の検温、問診票記入、身長・体重の計測、特診患者（感染症が疑われる患者）の受診準備と説明
- (10) 受付、会計、画像診断室、採血室、生理検査室等他部署との連絡・調整
- (11) 医師の依頼によるカルテ、帳票ファイル、心電図、エックス線フィルムの準備及び整理
- (12) 患者の対応（医師、看護師への連絡及び診察室等への案内）
- (13) 紹介患者の他病院情報入力確認（CD取り込み）

- (14) 紹介患者報告書の処理
- (15) 保険会社等との折衝及び面談受付
- (16) 患者への公費負担申請等の説明
- (17) 乳児1ヶ月健診の案内
- (18) 妊婦の病棟への案内（婦人科）
- (19) 予約（診察・検査）変更業務
- (20) 健康診断の検査内容及び場所の説明
- (21) 処方忘れ及び処方せん渡し忘れの対応（外来会計との連絡調整）
- (22) 初期クレーム対応
- (23) ネームバンドの作成依頼
- (24) 予約患者で、来院されなかった場合の連絡

## 2 救急外来医事業務

- (1) 救急外来患者の受付及び時間外・夜間・休日診療受付
- (2) 診察券の発行及び交付
- (3) 外来基本表・受付表の発行
- (4) 新患及び再来患者の登録
- (5) 宿直日程表の作成と関係先への連絡
- (6) 救急患者に係る会計情報入力並びに納入通知書及び診療明細書の作成及び交付
- (7) 救急受付システムへの受診患者、医師及び看護師の情報入力
- (8) 救外診療録、紹介状及び救急搬送記録のスキャナー取り込み、救急搬送記録及び外来看護記録等のコピー
- (9) 患者統計（時間外救急患者数、不搬送症例、独居老人等のデータベース入力）
- (10) 収納業務に必要となるつり銭の用意（両替等にかかる費用は、乙が負担すること）
- (11) 来院者の対応
- (12) システム障害時における、保守点検事業者又は自宅待機職員への連絡等
- (13) 宿日直日誌・領収済通知書・現金等の職員への引継ぎ
- (14) 事故災害発生時の報告書の作成
- (15) 受診患者の検温、カルテ記入（来院経路等）、問診票記入、特診患者（感染症が疑われる患者）の受診準備と説明
- (16) 紹介患者の他病院情報入力及び受診後の返書FAX業務
- (17) 松葉杖の貸し出し、返却の受付、預り金対応
- (18) 4B病棟で救急患者を診察した分の後日請求業務
- (19) 年末年始の予約患者の受付、会計等の対応（外来看護師との打ち合わせを含む）
- (20) 救急科診療報酬明細書の点検・精査
- (21) 救急トリアージ小委員会、救命救急センター運営委員会、4病院会議への出席
- (22) 入院決定後の、病棟への患者搬送・案内（帳票ファイル、旧愛知県循環器呼吸器病

センターのカルテ、レントゲン袋)

- (23) 救急搬送、ウォークイン、医師検死等の死亡患者の会計、後日発送、死亡診断書のコピー対応
- (24) 拘留中の患者対応
- (25) 問診票確認（トリアージ項目確認による看護師への連絡・補助等）、整理
- (26) 紹介患者については、内科当直医若しくは外科当直医に連絡
- (27) 警察との窓口対応（検死依頼の担当医師への連絡調整、交通事故の対応等）
- (28) 死亡患者の家族への連絡及び死亡診断書の引き渡し
- (29) 総合内科・発熱外来等、平日診療における受付及び対応
- (30) 研修医への保険診療等に関する研修等
- (31) 初期クレーム対応

#### 第4 業務時間

- 1 外来診療科等受付業務（月～金曜日（祝祭日を除く））  
午前8時30分から午後5時15分まで
- 2 救急外来医事業務（祝祭日等休診日を含むすべての日）  
診療時間内および日直：午前8時30分から午後5時15分  
宿直：午後5時15分から午前8時30分

#### 第5 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
  - (1) 委託業務契約に係る代理者として、統括責任者を配置すること。また、統括責任者を補佐するものとして、統括責任者と同等以上の能力を有する統括責任者補佐を配置すること。ただし、いずれも受付業務等を兼ねることは差し支えない。
  - (2) 統括責任者は、医事業務の専門性や他の部署との連携の必要性から、500床以上の病院において、3年以上の医事業務実務経験かつ3年以上の管理責任業務経験を有し、<sup>※1</sup>診療情報管理士認定試験又は<sup>※2</sup>医療事務試験に合格した者とする。
- 2 部門責任者
  - (1) 統括責任者の指示に従い、各部門の監督及び業務を円滑に遂行するために、部門責任者及び部門責任者補佐をそれぞれ配置すること。ただし、いずれも受付業務等を兼ねることは差し支えない。
  - (2) 部門責任者の配置場所
    - ア 外来診療科等受付業務
    - イ 救急外来医事業務
- 3 医事業務従事者
  - (1) 医事業務従事者は、統括責任者及び部門責任者の指示に従い、適正かつ正確に業務

を遂行すること。

- (2) 医事業務従事者の半数以上は、医事業務実務経験3年以上を有することとし、うち半数以上の者が※<sup>2</sup>医療事務試験に合格したものを各部門に配置すること。又は、それと同等の知識・技能を有すること。
- (3) 業務時間中は業務担当ごとに少なくとも従事者一名が在席すること。
- (4) 受託1月前までに、従事者名簿を提出すること。

※1 診療情報管理士・・・四病院団体協議会（社団法人日本病院協会、社団法人全日本病院協会、社団法人日本医療法人協会、社団法人日本精神科病院協会）が認定するもの。

※2 医療事務試験・・・厚生労働大臣が許可した医療事務教育機関で実施する医科または歯科の医療事務技能試験又は検定。

#### 4 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。
- (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) 各部門のみの業務にとらわれず、柔軟に対応し円滑で効率的な業務を行うこと。特に休診日翌日の受付、帳票の整理等に留意すること。
- (4) 業務に疑義が発生した場合、責任者を中心に、適正な判断、解決ができる体制とすること。
- (5) 各種システムトラブルが発生した場合は、甲の指示に従い、速やかに対応すること。

### 第6 勤務環境・規律等

#### 1 服装

- (1) 乙は、従事者に対して乙が用意した制服、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、従事者の労務管理並びに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 医事業務従事者は、医療機関に勤務していることを認識し、患者および来院者に対し、親切、丁寧な接遇にあたり、かつ、迅速な対応をとること。

#### 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、または甲の職員に実地に調査させることができるものとする。

2 甲は、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、乙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 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、甲と協議のうえ決定する。

#### 第8 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、診療報酬請求事務等に関する研修（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、常に従事者の資質および能力向上に努めなければならない。特に、診療報酬請求事務については、返戻・減点の分析、提出済みレセプト等の見直し、請求漏れや請求誤りの調査を行うとともに、定期的に請求精度の調査を行い、高水準を維持すること。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9 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10 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、医療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11 業務マニュアルの作成

- 1 各部署における業務マニュアルを作成し、従事者がそれに即した対応を行えるようにすること。
- 2 概ね6か月に一度、現況とマニュアルに乖離が生じていないか確認し、乖離がある場合はマニュアルの改訂を行うこと。

#### 第12 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13 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14 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も、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し、監査等担当者の業務執行を妨げ、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。
  - (5) 契約解除の申し立てをしたとき。
- 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15 個人情報の保護

- 1 乙は、別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- 2 乙は、業務上知り得た情報は、いかなる場合であっても他に漏えいしないこと。なお、職を退いた後も同様とする。
- 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、診療記録等を複製したものは、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16 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。

#### 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) (令和 3 年 4 月現在)

(3) 平均患者数 (令和 2 年度実績)

入院患者数 436 人/日

外来患者数 1,170 人/日

時間外患者数 40 人/日

(令和 1 年度年末年始 208 人/日、令和 1 年 5 月 GW (4/27~5/6) 134 人/日)

(令和 2 年度年末年始 81 人/日、令和 2 年 5 月 GW (2 日~6 日)

67 人/日)

(4) システム概要

医事会計システム : ソフトウェアサービス Newtons2

電子カルテシステム : ソフトウェアサービス Newtons2