

外来医事業務（受付業務・レセ業務等）委託仕様書

本仕様書は、名古屋掖済会病院（以下、「甲」という。）と受託者（以下、「乙」という。）との業務委託について、その業務内容を定めるものである。

1. 件名

外来医事業務（受付業務・レセ業務等）委託

2. 業務履行場所

愛知県名古屋市中川区松年町4丁目6番地
名古屋掖済会病院

3. 業務時間

（1）基本時間

月曜日から金曜日、午前8時から午後4時50分まで。但し、基本時間にかかわらず、病院業務に支障をきたすことのないようにすること。

（2）業務を要しない日

土・日・祝日、年末年始（12/29～1/3）。但し、特殊な事情により業務時間に変更がある場合は病院に合わせるものとする。

4. 委託業務

（1）受付窓口区分

- ア 紹介・初診受付
- イ 小児科、産婦人科
- ウ 皮膚科、形成外科
- エ 外科、消化器外科、乳腺外科、呼吸器外科、肛門外科、整形外科・リウマチ科
- オ 泌尿器科、脳神経外科、精神科
- カ 呼吸器内科、循環器内科
- キ 歯科・口腔外科
- ク 眼科、耳鼻咽喉科
- ケ 消化器内科、心臓血管外科
- コ リハビリテーション科
- サ 血液内科、腎臓内科、糖尿病・内分泌内科、神経内科
- シ 健康管理科

5. 業務内容

（1）紹介・初診受付（前項4の（1）受付窓口区分：ア）

- ① 紹介患者・初診患者の受付及び救命センター受診後患者の受付

- ② 紹介患者が持参する診療データ（CD等）のウイルスチェック
- ③ 患者情報の確認、登録（救命センター分含む）
- ④ 保険証確認、登録、変更及び更新手続き
- ⑤ 各診療科に対し、①から④における登録や変更内容の通知
- ⑥ 保険証写しの管理
- ⑦ 診察券発行及び診察券忘れ、紛失等の対応
- ⑧ 外来患者及び来院者等への案内、説明、その他クレーム等の初期対応
- ⑨ 電話対応（外線及び内線（他部署、医師、看護師、その他との連絡・調整・取次ぎ））
- ⑩ 出来上がり文書の文書料領収確認と割印
- ⑪ 自動再来受付機（稼働時間：平日 7:30～16:30）の対応（患者への操作説明、用紙交換、異常動作時の初期対応、障害発生時には病院職員に報告）
- ⑫ 診察券発行機の日常手入れ（インクリボン、クリーニングテープの補充・管理、異常動作時の初期対応、障害発生時には病院職員に報告）
- ⑬ 事務用品の在庫管理（物品請求及び受取り）

(2) 各診療科受付（前項4の（1）受付窓口区分：イ～サ）

- ① 受付業務（保険証・医療証等の確認、出庫票整理、紹介状（診療情報提供書）の処理、診察前検査等ある場合は順路案内票渡し及び院内順路の案内）
- ② カルテ及び患者ファイルの作成、管理
- ③ 会計業務（コスト計算及び請求書、予約票、処方箋等渡し。救命センター分のコスト確認）
- ④ レセプト業務（点検、修正、集計、また保留・月遅れ等は第二医事課へ連絡。返戻レセ及び再審査請求の対応）
- ⑤ 外来患者及び来院者等への案内、説明、その他クレーム等の初期対応
- ⑥ 電話対応（外線及び内線（他部署、医師、看護師、その他との連絡・調整・取次ぎ））
- ⑦ 診療予約及び検査予約等の予約管理、変更対応
- ⑧ 予約患者のカルテ準備（翌日受診患者一覧の出力、検査有無のチェック等）
- ⑨ レントゲンフィルムの取寄せ及び整理
- ⑩ 松葉杖の貸出と返却時の処理
- ⑪ 細菌検査追加分の処理
- ⑫ 入院患者の併科受診対応
- ⑬ 未収管理（発生月より3ヶ月間督促、以後第二医事課に移管）
- ⑭ 文書管理（各種診断書・証明書受付、依頼、記入漏れ等の確認、会計、スキャナ取込、交付手続き及び郵送）
- ⑮ 日報・月報の作成
- ⑯ 減免患者の受診点数、金額の確認

⑰ 事務用品等の在庫管理（物品請求及び受取り）

（3）健康管理科受付（前項4の（1）受付窓口区分：シ）

- ① 健康診断、予防接種、各種人間ドックの受付業務（職員健診を含む）
- ② 健診予約及び検査予約等の予約管理、変更対応
- ③ 会計業務（コスト計算及び請求書、予約票、検査予約用紙等を渡す）
- ④ 外来患者及び来院者等への案内、説明、その他クレーム等の初期対応
- ⑤ 電話対応（外線及び内線（他部署、医師、看護師、その他との連絡・調整・取次ぎ））
- ⑥ 計測（身長、体重、視力、腹囲等の測定）
- ⑦ 文書管理（各種診断書・証明書受付、依頼、記入漏れ等の確認、会計、スキャナ取込、交付手続き及び郵送）
- ⑧ 名古屋掖済会病院附属埠頭診療所からの検査依頼対応
- ⑨ カルテ・レントゲンの整理、管理
- ⑩ 日報作成
- ⑪ 事務用品等の在庫管理（物品請求及び受取り）
- ⑫ 健診者用ロッカー・待合室の整理整頓、清掃等の雑務

6. 人員配置

（1）業務量は、前項5に示したとおりであり、乙は業務に支障をきたさないよう人員配置をすること。

（2）本委託業務契約を履行するにあたり、以下の管理者を配置すること。

① 統括責任者及び統括責任者補佐の配置

ア 本委託業務契約履行における現場の責任者（以下、「統括責任者」という。）を配置すること。また、統括責任者不在時の代行者、あるいは統括責任者を補佐する者を配置のこと。

イ 統括責任者及び統括責任者補佐は、500床以上のDPC対象病院において、外来医事業務に3年以上従事した経験を有し、かつ業務管理責任者として3年以上の経験を有すること。

② 部門リーダーの配置

ア 前項4の（1）に掲げる受付窓口区分において、以下のAからEのブロック毎に責任者（以下、「部門リーダー」という。）を配置すること。

Aブロック：ア、イ、ウ

Bブロック：エ、オ、カ

Cブロック：キ、ク、ケ、コ

Dブロック：サ

Eブロック：シ

イ 部門リーダーは、500床以上のDPC対象病院において、外来医事業務に3年以

上従事した経験を有すること。

なお、統括責任者、統括責任者補佐及び部門リーダーは、いずれも受付業務・レセ業務等に従事することは差し支えない。

- (3) 本委託業務の実務者（以下、「医事業務従事者」または「従業員」という。）は、医事業務に精通しており、その専門性、特殊性を十分に理解し、医療従事者としての自覚と責任感を有している者を配置すること。
 - ア 医事業務従事者は、200床以上の病院の外来医事業務に2年以上従事した経験をもつ者を、配置する全従業員の2分の1以上配置すること。
 - イ 医事業務従事者は、統括責任者、統括責任者補佐及び部門リーダーの指示に従い、迅速丁寧かつ適切に業務を遂行すること。
- (4) 甲の診療時間は午前8時から午後4時50分であり、その業務に支障をきたさないよう人員配置をすること。また部署・診療科により診療日、診療時間、受付時間が異なる場合にも、部署・診療科毎に業務に支障をきたすことのないよう、乙は人員配置をすること。
- (5) 受付窓口区分毎に業務量の変動（患者数の増減、医師不在時の休診等が考えられる）が生じ、人員配置に変更が必要な場合には、統括責任者を通じ、甲と乙で協議のうえ対応を決めることができるものとする。

7. 業務履行上の心得

- (1) 乙は、定期的に乙の従業員の教育、研修を行い円滑な業務の遂行を図ること。なお、教育、研修等を行った際は甲に報告すること。
- (2) 乙は、業務履行にあたり、配置する従業員のスキルアップを常に図ること。具体的には、診療報酬、保険制度、電子カルテの操作方法、接遇、医療安全、院内感染、個人情報の保護・取扱い等についての教育・研修を行い、医事業務従事者としての資質を高めるよう努める。特に、診療報酬については、病院経営の根幹に関わるため、点数改正対応、返戻・査定分析、請求漏れや請求誤りの調査を定期的に行い、精度管理を必ず行うこと。
- (3) 乙の従業員は、患者等の対応に当たっては言動・態度に十分注意し、懇切丁寧かつ迅速な対応を心掛けること。
- (4) 乙は、各受付窓口区分のみの業務にとらわれず、人員配置においても柔軟に対応し、効率的な業務遂行をすること。
- (5) 電子カルテ等システム障害発生時には、甲の指示に従い、速やかに対応すること。
- (6) 乙の従業員は、甲の開催する勉強会・講演会、災害訓練等には積極的に参加・協力すること。
- (7) 甲の基本姿勢（理念）、えきさいの精神をよく理解し、誠実に業務遂行すること。
- (8) 乙の従業員は、乙が用意した制服を着用し、甲が用意した名札を右胸に着用する。また通勤時も含め、品行方正、身だしなみ、服装には十分注意すること。

8. 業務管理

- (1) 甲は、業務の遂行状況について、必要であると認めるときは、乙に対し報告を求めることができる。
- (2) 乙は、従事者名簿及び組織図（人員配置図）を年度毎に、甲に提出すること。また人員配置に変動があった場合はその都度提出すること。
- (3) 乙は、ブロック毎（受付窓口毎でも差し支えない）に業務マニュアルを作成すること。また定期的（少なくとも年1回）に見直しを行い、常に現状に即した業務マニュアルとしておくこと。
- (3) 乙は、業務遂行時に患者又は第三者に損害を与えた場合やインシデントに相当する行為があった場合は速やかに甲に報告し、インシデントレポート等を速やかに提出、甲の指示に従うこと。
- (4) 乙は、毎月、業務完了報告を書面（任意書式）にて甲に提出すること。

9. 従業員の休暇・退職時等の対応

- (1) 急病等により欠員が生じる場合は、業務に支障を来たすことのないよう人員配置を行うこと。
- (2) 退職等による場合は、業務に支障のないよう引継ぎを完了すること。
- (3) 乙の従業員について、業務遂行が適切ではないと認められる場合は、業務参加の可否について、甲乙協議のうえ対応を決める。

10. 緊急時、災害等発生時の対応

- (1) 乙は、緊急時の連絡体制を定め、甲に報告すること。
- (2) 乙は、緊急時、災害等発生した際に多数の患者の来院が予想される場合には、甲へ連絡するとともに、甲から業務遂行の要請があった場合には、甲が救急告示病院、災害拠点病院であることを承知のうえ、可及的速やかに協力体制をとること。

11. 安全衛生

- (1) 乙は、採光・空調等に留意し、快適な業務環境とすること。改善を要する場合は甲に報告すること。
- (2) 乙は、業務遂行するうえで、感染対策（手洗い・マスク着用等）に努めること。

12. 機器・器具及び備品の取扱い

- (1) 甲は、乙の従業員に対し、業務遂行上必要な機器・器具及び備品は無償貸与する。
- (2) 乙の従業員は、機器の操作にあたっては操作を熟知し、常に正常に作動させるように努めること。
- (3) 乙の従業員は貸与された機器、備品等を業務以外の目的に使用してはならない。
- (4) 乙の従業員は、業務に関する一切の機器、備品等の持出し及び私物化をしてはならない。

1 3. 利用できる施設

- (1) 乙の従業員は、更衣室、休憩室、職員食堂は甲の職員と同様に使用できる。
- (2) 乙の従業員は、施設を利用する際には、整理整頓、清潔な状態を保つよう努めること。

1 4. 経費の負担区分

- (1) 乙の従業員の駐車場は甲指定の場所を使用し、使用料は甲の職員と同等とする。
- (2) 乙の従業員の控室は甲指定の場所を使用し、備品等は甲指定の物を使用する。
- (3) 乙の従業員の定期健康診断は、乙が行う。

1 5. 守秘義務

業務上知り得た情報は、個人情報を取り扱う個人情報保護法の定めに基づき適正に取り扱うこと。なお、本契約が終了、又は解約された後においても同様とする。

1 6. 契約の引継ぎ

- (1) 本契約が満了または解除される場合において受託者が変更になる場合、前任の受託者は、後任の受託者に対して、善良な受託者の責任において誠実かつ懇切丁寧に引継ぎを行うこと。前任者と後任者、両者により業務内容毎に引継ぎが完了したことを確認し、その内容を書面にて取り交わす。書面は、両者の承認印を押印のうえ、後任者が甲に提出するものとする。
- (2) 甲は、引継ぎ内容に疑義がある場合は、前任者または後任者に問い合わせることができる。また前任及び後任の受託者は、契約前後にかかわらず誠実に回答しなければならない。

1 7. 契約解除

- (1) 次の各号のいずれかに該当するときは、甲は、この契約を解除できるものとする。
 - ア 本仕様書に違反したとき。
 - イ 正当な理由がなく、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。
 - ウ 甲が、契約不履行と判断し、乙に改善を求める勧告をしたにもかかわらず、期限までに改善が認められないとき。
- (2) 前項のいずれかに該当し契約が解除される場合、乙は、甲が定める相応の違約金を支払わなければならない。

1 8. その他

- (1) 本業務の履行にかかる準備は、受託者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発生しないものとする。
- (2) この仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、その都度、甲乙協議のうえ解決にあたるものとする。