

名古屋掖済会病院 外来医事業務委託仕様書

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

名古屋掖済会病院 外来医事業務委託

2. 履行場所

名古屋掖済会病院

名古屋市中川区松年町4-6-6

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。なお、救命救急センターについては(3)のとおり。

(2) 業務を要しない日

土・日・祝日、年末年始（12/29～1/3）。開院記念日（11/8、当日が休日の場合は直前の金曜日）の午後。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。

(3) 救命救急センターは24時間365日

日勤 午前8時20分から午後4時50分

夜勤 午後4時50分から午前8時20分

4. 委託業務

(1) 受付窓口区分

ア 救命救急センター

イ 紹介・初診受付・再来受付

ウ 外科、整形外科・手外科

エ 泌尿器科

オ 歯科・口腔外科

カ 産婦人科

キ 皮膚科・形成外科

ク 小児科

ケ 眼科

コ 健康管理科

サ 循環器内科、膠原病リウマチ内科、脳神経内科、総合診療内科

- シ 呼吸器内科、糖尿病・内分泌内科、血液内科、腎臓内科
- ス 緩和ケア内科、内科
- セ 脳神経外科、精神科
- ソ 消化器内科、心臓血管外科
- タ 耳鼻咽喉科
- チ リハビリテーション科

5. 業務内容

(1) 救命救急センター（前項4の（1）受付窓口区分：ア）

- ① 受付業務（救急患者情報の登録、確認。保険情報の登録、確認、変更及び保険証写しの管理。診察券発行、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）、順路案内等）
- ② 救急車、ドクターヘリの受入れ及び転院搬送対応
- ③ 他医療機関からの紹介患者受付
- ④ 投薬・受診案内、紹介状等の受け渡し
- ⑤ 松葉杖貸出しの説明と返却の受け取り
- ⑥ 文書管理（各種診断書・証明書の受付、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）
- ⑦ 日報作成
- 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 医療情報システムの入力
- ⑪ 洋上救急、船舶の受付（FAX、電話対応）
- ⑫ 事務用品の在庫確認、補充、発注依頼及び納品物品の受領・確認に関する業務
- ⑬ 駐車券の在庫確認・保管及び職員等への駐車券の確認、無料処理等に関する業務
- ⑭ 病院行事（講演会、勉強会、災害訓練等）への参加
- ⑮ 大規模災害発生時など非常時の患者受入

(2) 紹介・初診受付（前項4の（1）受付窓口区分：イ）

- ① 再来機の案内・患者対応及び患者の動線整理（平日7:30～8:30）
混雑時は最大11:30まで延長あり
- ② 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
- ③ 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
- ④ 紹介状の取り込み
- ⑤ 患者情報の確認、登録（救命センター分含む）
- ⑥ 保険証確認、登録、変更及び更新手続き

- ⑦ 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
- ⑧ 健康保険の資格確認に係る書類等の写しの取得、整理及び所定の方法による保管に関する業務
- ⑨ 診察券発行及び診察券忘れ、紛失等の対応
- ⑩ 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
- ⑪ 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））
- ⑫ 完成文書の文書料の収納確認及び文書交付に関する業務
- ⑬ 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）
- ⑭ 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）
- ⑮ 事務用品の在庫確認、補充、発注依頼及び納品物品の受領・確認に関する業務
- ⑯ 病院行事（講演会、勉強会、災害訓練等）への参加
- ⑰ 大規模災害発生時など非常時の患者受入

（３）各診療科受付（前項４の（１）受付窓口区分：ウ～チ（コを除く））

- 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 画像 CD 等に保存された医用画像データの電子カルテ等への取込みに関する業務
- ③ 電子カルテ及び紙カルテに係る患者情報等の登録、患者ファイル等の作成・整理・保管及び管理に関する業務
- ④ 会計業務（診療費等の計算、請求書・予約票・処方箋等の交付及び救命救急センターに係る診療内容・薬剤・材料等の会計内容の確認）
- ⑤ 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）
- ⑥ 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
- ⑦ 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））
- ⑧ 診療予約及び検査予約等の予約管理、変更対応
- ⑨ 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）
- ⑩ 松葉杖の貸出受付並びに返却時の確認に関する業務
- ⑪ 細菌検査追加分の処理
- ⑫ 名古屋市委託事業に係る小児科・産婦人科分の項目毎の実績集計及び第二医事課への報告に関する業務
- ⑬ ワクチン接種予約業務（小児科におけるワクチン接種の予約受付、予約取得及び予約内容の確認に関する業務）
- ⑭ 入院患者の併科受診対応

- ⑮ 未収金管理業務（未収金発生月から3か月間の支払案内・督促を行い、3か月経過後は未収金に係る情報を取りまとめ、第二医事課へ引き継ぐ業務）
- ⑯ 文書管理業務（各種診断書・証明書等の受付、作成依頼、記載内容及び記入漏れ等の確認、文書料の会計、スキャナによる電子化・取込み、完成文書の交付手続き及び郵送に関する業務）
- ⑰ 日報の作成
- ⑱ 減免患者の受診分点数、金額の確認
- ⑲ 事務用品の在庫確認、補充、発注依頼及び納品物品の受領・確認に関する業務
- ⑳ 病院行事（講演会、勉強会、災害訓練等）への参加
- ㉑ 大規模災害発生時など非常時の患者受入

（4）健康管理科受付（前項4の（1）受付窓口区分：サ）

- 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 職員健診の結果入力、受診票及び結果報告書の部署並べ替え業務
- ③ 職員健診未受診者への受診督促業務
- ④ 健診予約及び検査予約等の予約管理、変更対応
- ⑤ 会計業務（コスト計算及び集計及び請求書作成及び送付(個人・会社・県・市町村)、予約票、検査予約用紙等を渡す）
- ⑥ 協会けんぽオンライン請求業務及び請求書郵送業務
- ⑦ 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
- ⑧ 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））
- ⑨ 計測（身長、体重、視力、腹囲等の測定）
- ⑩ 文書管理（各種診断書・証明書の受付、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）
- ⑪ 名古屋掖済会病院附属埠頭診療所からの検査依頼対応及び検査オーダー入力
- ⑫ カルテ・レントゲンの整理、管理
- ⑬ 日報作成
- ⑭ 事務用品の在庫確認、補充、発注依頼及び納品物品の受領・確認に関する業務
- ⑮ 計測機器の不具合発生時における修理依頼及び修理業者との連絡・調整に関する業務
- ⑯ 健診者用ロッカー・待合室の整理整頓、清掃等の雑務
- ⑰ 病院行事（講演会、勉強会、災害訓練等）への参加
- ⑱ 大規模災害発生時など非常時の患者受入

6. 人員配置

- （1）業務内容は、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あるいは統括責任者を補佐する者（以下、「統括責任者補佐」という。）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 5 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 D の各ブロックに責任者（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

B ブロック：ウ、エ、オ、カ、キ、チ

C ブロック：ク、ケ、コ

D ブロック：サ、シ

E ブロック：ス、セ、ソ、タ

- 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 5 年以上従事した経験を有すること。

- ウ 各ブロックにレセプト請求に精通し 8 年以上従事した経験を有するものを責任者として 1 人以上配置すること。ブロックリーダーと兼務でも構わない。

その者がブロックの診療科の各部署からのレセプトの問い合わせ窓口を担当し、回答や請求業務に対する対応をおこなう。

(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。また以下の条件を満たす様、配置すること。

- ① 医事業務従事者は、200 床以上の病院の外来医事業務に 3 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。
- ② 受託業務に従事する職員のうち、パートタイム勤務者及び短時間勤務者は、全従事者数の 7 分の 2（35%）を超えない人数とすること。
- ③ 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（業務時間）は「3」のとおりであり、その業務に支障をきたさないよう人員配置をすること。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（医師不在による休診、新興感染症等によるパンデ

ミック、大規模災害発生時、新規診療科・センター等の開設等が考えられる）が生じ人員配置に変更が必要な場合には、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、医療保険制度、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・査定の分析、請求漏れや請求誤りの調査を必ず行うこと。
- (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がけること。
- (4) 乙は、救命救急センター及び各受付窓口区分の業務にとらわれず、相互に連携・協力し、人員配置においても柔軟に対応して、効率的な業務遂行を心がけること。
- (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または協力すること。
- (7) 甲の基本姿勢（理念）、基本方針、日常の行動目標を理解し、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、業務の遂行状況等について、乙に対し調査あるいは報告を求めることができる。この場合、乙は、直ちに調査、報告を行うとともに、改善が必要な場合には改善策、また改善した結果を報告しなければならないものとする。
- (2) 乙は、従事者名簿または組織図（人員配置図）を毎月、甲に提出すること。また配置変動があった場合はその都度提出すること。
- (3) 乙は、ブロック毎または受付窓口毎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6ヶ月に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。甲は、随時、業務マニュアルの提示を求めることができ、必要であると認めるときは、乙に対し改善を求めることができる。
- (4) 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。

(5) 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. 診療報酬請求の精度管理

(1) 乙は、診療報酬請求に関する精度管理を行うこと。

① 乙は、毎月の査定（甲は、乙に毎月の査定通知を提示する。）について分析を行い、傾向と対策をまとめ、乙の従業員に周知する。また、甲にも同様に毎月の査定分析、傾向、対策をまとめたものを提出し、その内容に疑義があれば説明を求めることができる。

② 乙は、毎月の査定分析を行ったうえで、翌月の査定率（査定率は金額ベースとし、査定総額を請求総額で除したものとする。）の目標値を設定し、甲に提出する。甲は、目標値に疑義があれば説明を求めることができ、乙は、説明を求められた場合は速やかに回答するものとする。

③ 前項②による査定率の目標値が未達成の場合には、原因を調査し、改善策を甲に速やかに提出する。

(2) 乙の統括責任者又は統括責任者補佐のうち少なくとも1名と各ブロックレセプト担当責任者から1名は、甲において毎月開催される保険診療に関する事項および適切なコーディングと診療内容の監理に関する事項を審議する委員会に参加するものとする。

10. 損害賠償責任

(1) 乙は、乙の従業員による故意又は重大な過失により、甲又は患者又は第三者に損害被害を与えた場合は、その賠償責任を負うものとし、その内容によらず、甲に速やかに状況を報告すること。

11. 従業員の休暇・退職時等の対応

(1) 急病または退職等により欠勤、欠員者が生じる場合は、業務に支障を来たすことのないよう人員補充をすること。

(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定することとする。

12. 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) 甲は、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、乙へ連絡するとともに、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、乙は業務遂行の要請があった場合には可及的速やかに協力体制をとること。

13. 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。

1 4. 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 5. 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 6. 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 7. 守秘義務

- (1) 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 8. 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、乙は、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。乙と後任者、両者により業務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、乙または後任者に問い合わせることができ、乙及び後任者は、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 9. 契約の解除

- (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。

20. 原状回復義務

- (1) 本契約が満了または解除される場合においては、原状回復を行うこと。

21. 委託料の支払い

- (1) 委託料は月払いとし、受託業務完了月の翌月 5 営業日以内に、乙は甲に対し請求をする。
- (2) 甲は、受託業務完了月の翌月末日までに支払いを完了する。

22. 契約金額の増額、減額

- (1) 甲が、本仕様書の記載事項が誠実に履行されていないと認めたときは、乙に改善を求めることができる。また甲の要求にもかかわらず、事態が改善されない場合には、甲乙協議のうえ、契約金額を減額する場合がある。
- (2) 甲の委託業務範囲が増減する場合、あるいは業務内容の見直しが必要な場合、例えば、新しい診療科の開設または診療科の閉鎖、移転等がある場合には、甲乙協議のうえ、契約金額を増額または減額する場合がある。
- (3) 契約期間途中での契約金額変更はおこなわない。ただし、新しい診療科の開設または診療科の閉鎖、移転等がある場合には、甲乙協議のうえ、契約金額を増額または減額する場合がある。

20. その他

- (1) 本業務の履行にかかる準備は、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発生しないものとする。
- (2) この仕様書に定めのない事項または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。