

瀬戸内市立瀬戸内市民病院医事業務仕様書

この業務は、瀬戸内市立瀬戸内市民病院(以下「市民病院」という)における医事業務の効率化を図ることを目的とする。

医事業務は、この仕様書により実施するものとする。

1 業務名

瀬戸内市立瀬戸内市民病院医事業務

2 履行期間

令和7年10月1日～令和10年9月30日まで

3 履行場所

瀬戸内市邑久町山田庄845-1 瀬戸内市立瀬戸内市民病院

4 病院の概要

(1) 病床数	110床(一般病床)
(2) 診療科目	内科、外科、眼科、小児科、整形外科、皮膚科、耳鼻咽喉科、呼吸器内科、消化器内科、循環器内科、脳神経外科、リハビリテーション科、麻酔科、精神科
(3) 業務時間	
①開院時間	月～金曜日 8時00分～17時15分
②外来診療時間	月～金曜日 8時30分～17時00分 ※整形外科は週1回の診療で、診療時間は18時まで
③受付時間	月～金曜日 8時00分～16時30分
④日直業務時間	土曜日 8時30分～17時15分
⑤当番医業務時間	日・祝祭日 8時30分～17時15分 ※年末年始(12月29日～1月3日)も開院

委託業務を行う時間は、上記業務時間のおりとするが、業務が完了しない場合はこの限りではない。また、業務従事者の休憩時間及び休息时间については受託者の規程の扱いとするが、委託業務実施に支障をきたさないよう配慮すること。

5 業務量の参考

・年間延患者延数

人数	R4年度	R5年度	R6年度
入院患者延数	29,269	31,737	33,157
外来患者延数	44,437	44,028	45,339

・レセプト件数

件数	R4年度	R5年度	R6年度
入院	2,134	2,387	2,867
外来	28,967	27,943	28,633
労災	98	122	142
自賠	137	181	204

6 業務概要

院内の運営を総合的に委託するものであるから、個々の従事者の選定、従事者数、勤務体系などは受託者の責において決定し、支障のない運用に努めること。業務に支障が出る場合は応援体制などで柔軟に対応すること。業務の内容について、統計や患者等からのクレームを生かし、常に分析し、改善を行うこと。

7 基本的運用方針

(1) 医療の質の向上

- ・診療報酬請求業務について、病院職員と連携して適正かつ確実にを行うこと。
- ・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、適正かつ確実に対応すること。また、病院職員へ情報提供すること。
- ・多様な診療行為に対し、患者や保険者への請求の可否を明確にし、病院職員に報告すること。
- ・病院の医療機能を理解し、的確な対応を行うこと。
- ・医療情報システムを十分に理解し、入力などのデータ処理を迅速かつ正確に行うこと。
- ・個人情報については、法令に従って適正に取り扱うこと。

(2) 患者サービスの向上

- ・患者に対し、適切な接遇態度で接すること。
- ・患者に対する態度言葉づかい等に注意し、親切丁寧な接遇態度で接すること。
- ・患者の待ち時間短縮に努めること。待たせる場合でも待つことに対する精神的ストレスを緩和する方策を検討し提案すること。
- ・患者等からのクレーム及び相談には、真摯で的確に対応すること。
- ・トラブル発生時には必要データを収集し、報告書を提出すること。

(3) 病院経営の効率化

- ・確実な診療報酬請求を行うこと。

- ・適正な請求を行い、請求漏れを防止すること。
- ・返戻・査定防止や削減に努めるとともに、返戻・査定の原因を分析し、その結果に基づいて返戻・査定防止や削減及び請求向上対策を策定し、実施すること。
- ・算定方法やレセプトチェックが的確に行われているか、定期的に医事会計システム等をチェックすること。
- ・診療報酬改定に対する影響調査等を行い病院経営健全化に繋がる改善案を提案すること。
- ・未収金対策について、病院職員と協力・連携して削減に努めること。
- ・未収金の発生の予防に努めること。

8 業務内容

委託業務内容は、次に掲げる事項及びこれに付随する業務とする。この詳細は、別紙1「瀬戸内市立瀬戸内民病院医事業務内容詳細」に掲げる。

- (1) 受付業務
- (2) 外来医事業務
- (3) 入院医事業務
- (4) 会計・未収金業務
- (5) 保険請求業務(介護保険、自賠責、労災、公災等を含む)
- (6) 保険請求総括業務
- (7) 査定分析業務
- (8) 電話対応業務
- (9) 医師への文書作成依頼業務
- (10) 病院経営に対する情報提供等支援業務
- (11) 日直業務(土曜日のみ、守衛室に待機)
- (12) その他

9 業務体制

業務委託者は、受託業務を円滑かつ確実に遂行するため統括責任者等からなる業務体制を整備すること。

(1) 統括責任者の配置

- ・委託業務全般に精通した常勤の統括責任者及び副統括責任者を配置すること。統括責任者及び副統括責任者は、次のいずれかの資格を有すること。また、統括責任者については100床以上の病院における勤務が通算して3年以上でかつ医事業務の指揮命令を行う立場に3年以上あった者であること。副統括責任者については、病院医事業務の実務経験が3年以上の者でかつ、責任者を補佐する立場で1年以上の経験を有するものであること。
- ・(財)日本医療保険事務協会の診療報酬請求事務能力認定試験合格者

- ・(財)日本医療教育財団実施の医療事務技能審査試験合格者
- ・技能認定振興協会の医療事務管理士
- ・日本医療事務協会実施の保険請求事務技能検定試験
- ・業務受託者は、統括責任者を変更する場合は、事前に病院と協議した上で決定し、業務の質の低下を招かないようにすること。

(2) 統括責任者の責務

- ・統括責任者は、医事業務の趣旨をよく理解し、その機能を十分に発揮させ、患者サービスの向上及び円滑な業務の運営に取り組むこと。業務の内容全体を熟知し、適正に業務従事者を配置し、指揮監督を行うこと。
- ・統括責任者は、業務従事者をよく掌握し、委託業務執行に支障をきたすことがないよう配慮するとともに、委託業務執行においてトラブルが生じた場合には率先してその解決に当たること。なお、トラブル等については、必ずその内容を記録し病院に速やかに報告すること。
- ・統括責任者は、病院担当者及び各部署との報告、連絡及び相談を迅速かつ正確におこない連絡調整に努めること。
- ・業務従事者を統括監督し、常に教育・研修を行うことにより知識の研鑽に努め、業務を改善し、業務及び患者サービスの質の向上を図ること。教育、研修の内容等については委託者へ報告すること。

(3) 業務従事者の条件および体制

- ・業務受託者は、業務を行うにあたり必要な人数の従事者を確保すること。
- ・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、業務受託者の判断により増員又は配置換え等を行い、業務の遅延や質の低下を招かないようにすること。
- ・業務を行うにあたり必要な人数の従事者を配置すること。また、休憩、休息、休暇その他の欠員が生じる間の交代を考慮した人数を確保し、人員配置については効率的に配置すること。
- ・委託業務開始以前に、従事者名が記載された配置組織図を提出すること。変更があった場合もすみやかに提出すること。
- ・従事者の条件は下記のとおりとする。

①原則として次のいずれかの資格を有する者であること。もしくは1年以上の経験を持つ者であること。経験が通算して1年未満の者の配置は、人員数の3割以下とすること。

- ・(財)日本医療保険事務協会の診療報酬請求事務能力認定試験合格者
- ・(財)日本医療教育財団実施の医療事務技能審査試験合格者
- ・技能認定振興協会の医療事務管理士
- ・日本医療事務協会実施の保険請求事務技能検定試験

②診療費の入力には上記①のいずれかの有資格者で診療報酬明細書点検に造詣が深い者が当たるとを原則とする。

③診療報酬請求業務等について請求漏れ等のないよう細心の注意を払うこと。

④専門知識の取得に努め業務を遂行すること。

⑤他部門との連携を保ちつつ請求漏れ防止に努め、診療報酬に関して専門的な見地からの確かなアドバイスを提供していくこと。

- ⑥受付業務及び算定業務等の入力作業は迅速かつ正確に行い、常に患者サービスの向上に努めること。
- ⑦当該業務に従事するときは名札を付けた制服を着用し、清潔を保持すること。 服務規程については受託者の規定と当院の接遇マニュアルを参照し実施すること。
- ⑧当院の指定する部屋で更衣、休憩を行い、業務に関係のない場所には立ち入らないようにすること。
- ⑨言動・行動等には十分注意し、患者及び家族等に不快感を与えることのないように留意すること。
- ⑩院内秩序の保持に努めること。
- ⑪業務場所の清掃・整理整頓に努めること。

(4)業務管理

- ・受託者は、受託者指揮のもと運営に支障のないように従事者管理を徹底すること。
- ・受託業務の遂行上の連絡体制を明確にすること。
- ・施設及び設備等については、善良なる管理を行い、備品等の破損、異常の発見及び事故が発生したときは直ちに病院に報告すること。

10 受託者の責務等

(1)受託者

- ・受託者は、本業務が円滑かつ適正に遂行できる人員・人材を配置すること。
- ・あらかじめ業務従事者の名簿を、病院へ届け出ることとし、業務従事者を変更するときも同様とする。この場合、業務に支障を来たさぬよう引継ぎに万全を期すこと。
- ・受託者は、業務従事者に窓口の対応などの医事業務に必要な研修等最新版の業務マニュアル等に基づき行うこと。また、研修実績を半年毎に病院に報告すること。
- ・OA機器等の操作方法、診療報酬請求業務等の教育訓練を自主的に行い、業務の円滑な運営に万全を期すこと。
- ・業務従事者の勤務状態等により、病院運営に支障を来たす恐れがある等の理由で病院から改善を請求された場合には、受託者は必要な措置を取るものとする。
- ・業務従事者に対して、次の事項について指導を徹底すること。
 - ①患者から病院職員の一員として見られていることを常に意識し、業務の遂行に当たるとともに、患者サービスに努めること。
 - ②病院職員としての信用を失墜する行為をしてはならないこと。
 - ③業務に関する一切の書類や備品を持ち出さないこと。また、履行場所を私物化しないこと。
 なお、これに違反した場合は、一切の責任を受託者が負うものとする。
- ・受託者は、業務従事者の雇用に際し守秘義務の重要性を徹底させるとともに、個人情報の保護に万全を期するため『個人情報保護基準』(別紙2)を遵守すること。
- ・業務の遂行に使用した帳票類を整理保管し、病院が要求した場合は速やかに提示すること。
- ・受託者は、業務従事者の健康管理及び服務規律の維持に責任を負うこと。
- ・受託者は、業務従事者の病院内での行為について全ての責任を負うものとし、業務上で負傷又は死

亡したときにおいても同様とすること。

・業務における適切なクレーム対応を行い、再発防止策等を病院に提案すること。

11 業務の適正化

(1)受託者は、本業務を遂行するに当たって当院の診療機能等を十分に把握し、適正な患者サービスを担うものであること。

(2)診療報酬請求業務は、翌月請求を原則とし、提出日の日程を考慮して業務を行うなど、請求の期限を厳守すること。

(3)返戻、査定減が発生しないように最善の注意を払い、査定率の低減に努めること。

(4)再審査請求について病院へ提案し適宜実施すること。

(5)病院経営にプラスになる情報、分析データ等を逐次病院へ提供すること。

12 業務報告・監査等

(1)毎月の業務実績報告書(任意様式)を遅滞なく提出すること。(翌月15日までに提出すること)

(2)年2回以上診療報酬請求業務に関する監査を行い、結果報告書(不備事項等に対する対策、提案を含むもの)を遅滞なく提出すること。

(3)病院は、円滑な業務の遂行に反する事実があった場合は、受託者に対して実情の調査及び報告書を提出させ、改善を求めることができるものとする。この場合、受託者は直ちにこれに応じなければならない。

13 受託に伴う引継ぎ業務

(1)受契約期間の満了に伴い、現受託者が変更となる場合は、現受託者は新受託者の業務遂行に支障が生じないよう、引継書を作成し、新受託者に事務の引継ぎを適切に行うこと。

(2)現受託者から新受託者への移行に伴い発生する費用については、新受託者が負担すること。

(3)現受託者は、業務の移行に関して誠実な対応をする責務を負うこととする。したがって、現受託者は新受託者に対して誠意をもって対応し、迅速かつ丁寧な引継ぎ作業を行わなければならない。

(4)新受託者は、引継ぎを受ける担当者に医療事務に関する知識があるものを配置し、現受託者との引継ぎが円滑に行えるようにすること。

(5)上記(1)から(4)の作業内容、範囲、責任の所在等については、本仕様書に定めない事項については、必要に応じて現受託者及び新受託者の双方で協議の上決定するものとする。

(6)円滑な引継ぎが出来なかったことにより委託者が損害をうけた場合、現受託者と新受託者が協議して費用を負担する。受託者が負担する弁済額は、当該事象が発生したと委託者が認定した日から30日以内に支払うものとする。

14 再委託の禁止

(1)受託者は、業務の一部または全部の遂行について、第三者に再委託又は下請しないこと。ただし、高度な専門知識、技能又は資格を必要とする業務に限り、あらかじめ委託者の承諾を得て再委託することができる。

(2)委託者に再委託の承諾を得る場合、再委託先、再委託内容、再委託理由等を文書で提出すること。再委託が承諾された場合には、再受託者の当該業務に関する行為についてすべての責任を負うものとする。

(3)再委託が承諾された際には、再受託者に対し、本仕様書で定める事項について遵守させ、秘密保持誓約書を提出すること。また、再委託社より提出された秘密保持契約書を委託者に提出すること。

15 教育研修

(1)受託者は、従事者に対して医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等の病院組織・運営等の業務を遂行するため必要な基礎知識・技術・技能に関する教育を実施すること。

(2)受託者は、従事者に対して患者、その他医師などの応援、接遇マナーに関する研修を実施し、患者サービスの向上に努めること。

(3)従事者は、病院内外で行われる教育及び研修に積極的に参加するとともに、院内で参加が必要な研修について遺漏なく参加すること。

(4)視察依頼や実習生受け入れ等に対して、病院職員と連携し対応すること。

16 業務マニュアルの作成・管理

業務マニュアルを作成し、随時更新をおこなうこと。業務マニュアルは事前に病院に提出し承認を受けるものとする。

17 災害発生時等の対応

(1)災害発生時の対応

災害が発生した場合は、病院と連携し、その対応にあたること。災害発生により多数の患者が予想される場合は、臨時的に業務従事者の増員を行うこと。

(2)訓練への参加

委託者が実施する災害訓練及び災害に関する研修会又は新興感染症等に関する研修に参加すること。

18 労働安全衛生

(1)受託者は、労働関係の法令を順守し、従事者の健康管理、労働安全衛生に努めなければならない。

(2)受託者は、労働安全規則第44条に規定する健康診断を年1回定期的に行い、その記録を保管すること。この経費は受託者が負担すること。

(3)受託者は、受託者が必要とする健康診断及び予防接種を行い、その記録について委託者から報告の求めがあったときはこれに応じること。なお、この経費は受託者が負担すること。

19 事故報告

(1)受託者は、領収書等の控えと現金の差異が生じたとき、現金の盗難があったとき、窓口会計でトラブル等が生じたとき、個人情報の漏えい事故等があった時には、事故報告書により、直ちに委託者に報告しなければならない。

(2)受託者は、委託業務の実施に支障が生じる恐れのある事故の発生を知った時には、その事故の帰責の如何に拘らず、直ちに委託者に報告しなければならない。

(3)事故発生時の対応

- ・事故発生時の対応及び協議方法を定めておくこと。
- ・緊急時の連絡体制を定め、委託者へ提出すること。

20 契約の履行

(1) 受託者は、業務の遂行において業務怠慢、故意または重大な過失により、委託者または第三者に損害を与えた場合、その損害を賠償すること。

(2) 不履行があった際の簡易な算定方法の定め

受託者の業務に不履行があった場合は、委託者が委託金額の減額を行うことができるものとする。その際は、委託料を日額換算した額を基準に算定を行うものとする。

(3) 社会経済情勢の変化、病院の運営方法の変更等により、やむを得ず委託金額の変動が生じた場合は、変更契約(増加・変更とも)を締結する。

21 契約の解除

委託者は、受託者が本仕様書に記載されている事項を誠実に履行せず、改善が見込めない場合、契約期間中であっても契約の解除ができる。

22 経費負担区分

委託業務の遂行に必要な経費の負担区分は別表のとおりとする。

別表 経費負担区分表

区分	病院	受託者
事務室・更衣室(※1)	○	○
備品(机、椅子、棚等)(※1)	○	○
コンピュータ機器及び運用費(※1)(※2)	○	○
光熱水費(水道料金、電気料金、ガス料金等)	○	
通信費(電話、FAX、インターネットの設置及び料金、郵便料金、切手代、宅配便)(※2)	○	
収納業務に係る委託料・手数料等納付、集配金業務	○	
つり銭用現金	○	
還付金用現金	○	
消耗費(事務用品等)(※2)	○	
印刷製本費(請求書、帳票等)(※2)	○	
労務費(福利厚生費、健康診断費、被服等)		○
教育研修費(※診療報酬請求関係等の書籍購入は含まない。)		○
交通費		○

(※1) 機器の棄損、破損については状況によって受託者が負担することがある。

(※2) 医事業務だけに使用するものとする。受託者にて用意するレセプトチェックシステム端末、業務管理、会社連絡等に使用するものは除く。

23 その他

この仕様書に定めのない事項については、病院と業務受託者で協議のうえ決定する。