

桑名市総合医療センター医事関連業務等委託共通仕様書

(目的)

- 1 桑名市総合医療センター医事関連業務等の適正かつ効率的な遂行を図るため、下記基本的事項に基づき実施するものとする。

(委託業務)

- 2 この仕様書は医事関連業務等の遂行のため、共通する基本的な事項を示すものであり、委託する業務は下記の項目で、詳細は別途各仕様書で定める。

なお、受注者（以下「乙」という。）は、本仕様書及び各仕様書に記載のない事項においても、付帯する業務は発注者（以下「甲」という。）と連絡調整の上、実施すること。

- (1) 外来ブロック受付業務、歯科会計及び診療報酬請求業務
- (2) 総合受付・総合案内業務
- (3) 電話交換業務
- (4) 救急外来受付及び会計業務

なお、上記の各業務において、以下に掲げるものは基本的に全て委託業務の範囲内とする。

- ①患者対応
- ②職員対応
- ③苦情対応
- ④電話対応
- ⑤会計誤り、未収金対応
- ⑥環境整備、周辺清掃
- ⑦業務開始のための準備
- ⑧事務文書保管・管理及び廃棄時の対応
- ⑨時事、専門知識習得、業務遂行のための関連書籍の用意

(業務体制等)

- 3 (1) 統括・監督を行う者の選定

乙は、本仕様書2(委託業務)に掲げる各業務を遂行するために、統括・監督を行う者（以下「統括責任者」という。）を選定し、文書で甲に報告するものとする。

- (2) 統括責任者の条件

- ①統括責任者は甲と同規模医療機関での医事関連業務等の指揮命令を行う立場にあった者としての経験が5年以上の者、又は医事業務に精通し指導者としての才覚を有する者であること。
- ②統括責任者は、甲に常駐するものとする。なお、統括責任者が休日等で業務にあた

らない日は、代行できる者が業務を行うものとする。

(3) 統括責任者の責務

- ①医事関連業務等の趣旨を理解し、患者サービスの向上並びに円滑な業務の運営に取り組むこと。
- ②患者及び甲の要望等、的確に把握して迅速かつ効率的に業務を行うこと。
- ③業務に従事する者を統率し、業務の改善並びに業務及び患者サービスの質の向上を図ること。
- ④各業務（部門）別配置予定人員を決定し施設保安のため、翌日の各業務（部門）別配置予定人員について報告を行うこと。
- ⑤医事関連業務等全体を俯瞰し、特に各業務（部門）の横の連携を推進すること。

(4) 業務従事者の体制等

①乙は、業務を行うにあたって必要な人数の従事者（以下「業務従事者」という。）を確保するものとする。なお、業務従事者数については、原則として、甲が本業務の実施にあたり必要であると考える人員数（別記1）を参考に乙が決定するものとする。甲乙協議の上、退職等により本人員数を下回ることによって本業務に支障を来すと合意した場合に、乙は速やかに欠員補充を行うものとする。人員交替の際は、一週間以上前に甲に報告すること。

また、業務の繁忙等により業務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又は配置換え等を行い、業務に遅延、質の低下等を招かないようにすること。

②乙は、円滑な業務運営を行うため、翌月の業務従事者の配置予定状況について、随時に、統括責任者を通じて甲の医事課長への報告を行うものとする。

③乙は、業務従事者に対して労働安全衛生法に基づく健康診断のほか、インフルエンザワクチン接種及び新型コロナウイルスワクチン接種を原則として受けさせるものとする。ただし、費用は乙の負担とする。

④院内感染防止のため、乙は一般社団法人日本環境感染学会が作成する「医療関係者のためのワクチンガイドライン 第4版」を遵守し、下記に掲げる実施項目に対し抗体適応した者を従事させること。また、検査結果及びワクチン接種の実施状況を医事課に報告するものとし、業務従事者の変更があった場合も同様とする。なお、検査結果等の甲への提供について、乙により業務従事者の承諾を得ておくこと。ただし、費用は乙の負担とする。

実施項目	実施時期
結核 胸部エックス線検査	配属時及び年1回
麻疹 風しん おたふくかぜ 水痘 B型肝炎	配属時（ワクチン接種：陽転確認）

(5) 業務従事者の条件

①業務従事者は、節度と良識を兼ね備え、継続して本仕様に定める業務を正確かつ円

滑に遂行できるものであること。

②業務従事者は、業務に従事する前に、接遇、個人情報保護、医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度及び医事関連業務等の教育・研修を受けた者とする。

③乙は甲が業務従事者について業務不適当と認めた場合は、協議の上、交替させる等の柔軟な対応を取るものとする。

(6) 業務従事者の責務

①担当業務の趣旨を良く理解し、適正な業務の運営に努めること。

②患者には親切、丁寧な接遇を行うこと。

③常に知識の研鑽に努めて、業務及び患者サービスの質の向上を図ること。

④業務従事者は、業務上知り得た個人情報等について他にもらしてはならない。

(7) 委託業務への取り組み

①業務委託については常に主体性を持って取り組むものとし、院内各部署との業務上の調整は主体性をもって取り組むこと。

②業務時間内に随時発生する各種医事業務に柔軟に対応すること。

③制度改正時等における患者に対する周知方法や業務方法の工夫については積極的にその方法を提案し、実行すること。

④業務委託内容に起因する患者からの苦情に対しては自ら完結すること。

⑤業務委託内容について、常に改善を心がけこれを実践すること。

(研修等)

4 (1) 乙は、統括責任者及び業務従事者に、業務開始前までに甲の運営等に必要な知識等並びに医療保険制度等の研修を実施すること。研修資料を提供するとともに報告すること。

(2) 乙は、業務従事者のレベルアップのため、接遇を含む研修を2か月に1回以上行うこととし、年間の研修計画を業務開始前までに医事課へ文書にて提出するものとする。実施した研修については、その内容等を速やかに医事課へ文書にて提出するものとする。

(3) 甲が開催する研修・会議（院内感染防止対策の為の研修や接遇に関する研修・委員会）について、甲から要請があった場合は、時間内・外を問わず業務従事者は受講すること。

(個人情報保護等)

5 乙は業務に従事している期間並びに業務に従事しなくなった後も、厚生労働省による「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」、「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」及び個人情報保護法を遵守し、業務上知り得た情報を他人に洩らし、また他の目的に使用してはならない。

(業務計画及び報告)

- 6 甲乙間の調整を図るため、甲の要請に基づき随時に、連絡調整会議を開催する。乙は、医事事務計画書並びに医事業務報告書を毎月作成し、甲に提出すること。乙の支店責任者又は担当者が、連絡調整会議に出席すること。なお、甲が必要と認めた際は、いつでも乙は報告事項に係る協議に応じること。

(事故発生時の報告)

- 7 乙は、業務の実施に支障が生じるおそれがある時、又は事故の発生等を知った時は、その事故発生等の原因如何に関わらず、直ちに甲に報告すること。

(勤務環境)

- 8 委託業務は、正確、迅速、丁寧、親切、明朗を期するとともに、甲において業務を行うにふさわしい執務態度を堅持するものとし、甲職員等との密接な連携を図り、良好なコミュニケーションを保ち、業務の円滑な遂行に努めなければならない。

(1) 業務に従事する際は、乙が定めた被服を着用し、社名・氏名・顔写真入りの名札を付けると共に、甲が指定する身だしなみ基準を遵守すること。

(2) 乙は、労働関係の法令を遵守し、統括責任者及び業務従事者の健康管理及び安全衛生に努めること。

(経費の負担等)

- 9 業務に必要な経費等の分担は下記のとおりとする。

(1) 乙が使用する被服類は乙の負担とし、甲が支給する業務に必要な日常消耗品以外は、乙の負担とする。

(2) 乙は、業務上必要な院内の施設、機器、備品等を甲の許可を得て使用することができるが、委託業務処理以外の用途に使用してはならない。

(3) 乙は、故意または過失により、甲内の施設、機器、備品等を滅失もしくは棄損したときは、甲の指定する期日までに乙の責任において復元しなければならない。

(4) 業務従事者は、甲の指定する電子カルテ・オーダーリングシステムほか関連システムにより業務を行うものとする。

(責任分担)

- 10 患者及び保険者等に対する対外的な障害等についての最終責任は甲にあるが、その過程における障害等については、乙が責任を負うものとする。

(業務の引継)

- 11 乙は本契約の満了又は解除に伴い業務を引き継ぐ時は、誠意を持って対応し、甲の運

営に支障のないように十分な時間及び内容を持って引き継ぐこと。以下に注意事項を示す。

- (1) 新たに受注する者及び甲に対し、業務引継ぎ書を作成し提出すること。
 - (2) 新たに受注する者に対し、業務引継ぎ書に基づき本業務の全てを遺漏なく、真摯に伝達すること。
 - (3) 新たに受注する者に対し、電子カルテ・オーダーリングシステムほか関連システム等の端末操作についても指導すること。
 - (4) 引継ぎを終了した時点で、乙及び新たに受注する者は引継ぎ完了報告書に署名・捺印し甲に提出すること。
- (その他)
- 1 2 業務の遂行において、疑義が生じた場合は甲乙双方で協議するものとする。

別記 1 「医事関連業務等委託の体制」

業務（部門）名			人員（工数）
統括責任者			1
総合案内			2
総合受付			6
ブロック受付	Aブロック	受付	2
		会計	1
	Bブロック		3
	Cブロック		3
	Dブロック		2
	Eブロック		2
	Fブロック		2
電話交換			2.5
救急外来日直			3
救急外来宿直			3
合 計			32.5

桑名市総合医療センター外来ブロック受付業務、歯科会計及び診療報酬請求業務委託仕様書

(趣旨)

1 桑名市総合医療センター外来ブロック受付業務、歯科会計及び診療報酬請求業務を実施するにあたり、次の通り仕様を定める。

(業務内容)

2 業務内容は、下記に掲げる業務とする。

(1) 外来ブロック受付業務

①初診受付、再来（予約）受付

初診患者への問診票等記入説明、内容確認、身長・体重測定、バイタル測定補助、バイタル入力、外来基本カード預かり、検査項目実施済確認、外来基本カード診察室へ搬送

②紹介患者受付

紹介状預かり、診察室への搬送、スキャン

③保険確認

保険証や各種受給者証の確認、登録・修正・変更（マイナンバー対応含む）

④汎用入力

指導管理料・選定療養費等、医事会計に関する入力

⑤患者案内

診察待ち案内表示に関する案内、各種検査案内、会計案内、院内配置に関する案内、中央処置室案内、患者搬送の補助

⑥電話対応

診察予約関係、受診に関する問い合わせ、その他

⑦予約準備

翌診療日の予約患者一覧表より事前オーダー内容等の確認、予約患者必要書類、物品等の事前準備

⑧物品管理及び発注

当該ブロック並びに診察室における必要物品の在庫確認及び発注

⑨掲示物管理（当該ブロックに掲示するものに限る）

⑩医師休診対応

患者への連絡、窓口での説明対応等

⑪当日発行の診断書等書類に関する業務

⑫他科受診時の手続き及び案内

⑬各種文書スキャン、CITA（文書管理システム）への登録

⑭予防接種・各種健診業務

受付、問診票・受診券の取りまとめ、各種制度説明、必要書類の説明

⑮物品受取及び搬送

各ブロック受付から、書類（紹介状、検査結果、各種伝票等）を必要な部署まで搬送。薬剤部との薬剤授受。書類管理。郵送物（管理部に郵便物を受け取りに行き、各ブロックに配布）。

⑯入院支援センター案内

診察時に決定した予定入院患者に対し、入院支援センターの場所を案内する。

⑰外来基本カードの再発行・他科受診の受付

必要に応じ外来基本カードを再発行する。他科受診の受付又は中止を行う。

⑱産科医療補償制度の説明

⑲各種請求業務（がん検診、妊婦検診、乳児検診、乳児予防接種、肺炎球菌予防接種、インフルエンザ予防接種、介護保険主治医意見書、生活保護請求、その他市町村等公費の予防接種・健診、その他の必要な請求）

⑳その他外来ブロック受付にて発生する一切の業務

（２）歯科口腔外科会計及び診療報酬請求業務

①歯科レセプト内容確認及び修正

②歯科レセプト病名入力

③歯科レセプト点数集計・総括

④歯科会計計算

（業務時間等）

３（１）業務時間は、８時３０分から１７時１５分とする。

（２）業務を要しない日は以下の通りとする。

土曜日、日曜日、祝祭日、年末年始（１２月２９日から１月３日）及び桑名市総合医療センター休診日

（予定患者数及び診療データ）

４（１）１日当たりの予定患者数は７００人～９００人程度とする。

（２）ブロック及び診療科は概ね以下の通りとする。

A ブロック 歯科口腔外科

B ブロック 内科・血液内科・腎臓内科・糖尿病内分泌内科・呼吸器内科・消化器内科・総合診療科

C ブロック 循環器内科・心臓血管外科・呼吸器外科・膠原病リウマチ内科・整形外科・リウマチ科・皮膚科

D ブロック 耳鼻咽喉科・眼科・小児科・麻酔科

E ブロック 外科・乳腺外科・精神科・脳神経外科・脳神経内科・形成外科

F ブロック 泌尿器科・産婦人科

(3) 病床数 400床

桑名市総合医療センター総合受付・総合案内業務委託仕様書

(趣旨)

1 桑名市総合医療センター総合受付・総合案内業務を実施するにあたり、次の通り仕様を定める。

(業務内容)

2 業務内容は、下記に掲げる業務とする。

- (1) 初診患者の受付対応
- (2) 再診患者（科初診含む）の受付対応
- (3) 紹介患者の受付対応
- (4) 診療申込書の記入案内
- (5) 選定療養費の説明
- (6) 再来機の受付対応、用紙補充
- (7) 保険証や各種受給者証の確認、登録・修正・変更（マイナンバー対応含む）
- (8) 面会患者対応（オンライン面会含む）
- (9) 電話対応（内線・外線）
- (10) 文書受付窓口対応、申請登録（レコード作成）
- (11) 自動精算機の操作案内、つり銭の装填、売上金の回収、用紙補充及び簡易なエラー解除並びに問い合わせ対応
- (12) 自動精算機による会計実施不可能な患者への対応
- (13) 患者情報の登録・修正
- (14) 診察券の（再）発行
- (15) 外来基本カードの（再）発行（再来受付機・科から発行されない患者）
- (16) 診察申込書、保険証のコピー等の保管と管理
- (17) 駐車券の処理
- (18) 駐車料金等の説明
- (19) 院内の案内（入院棟・外来棟・管理棟・西棟）
- (20) 有効期限切れの保険証に対して保険者への保険情報の問い合わせ
- (21) POS レジの使用、支払いの対応
- (22) その他患者及び来院者からの問い合わせ対応
- (23) 自動精算機、POS レジの入金処理及び締め処理
- (24) 預かり金の受領及び精算
- (25) 収納金管理、つり銭管理
- (26) 患者搬送の補助

(業務時間等)

3 (1) 業務時間は、8時30分から17時15分とする。ただし、以下の業務のため一部8時00からの勤務を要する。

①再来機の周りの患者案内(再来機の稼働時刻は8時00分)

②受付カウンターの点灯、血圧測定器の起動

③採血等検査の患者受付、案内(8時00分から9時00分ごろ)

(2) 業務を要しない日は以下の通りとする。

土曜日、日曜日、祝祭日、年末年始(12月29日から1月3日)及び桑名市総合医療センター休診日

桑名市総合医療センター電話交換業務委託仕様書

(趣旨)

- 1 桑名市総合医療センター電話交換業務を実施するにあたり、次の通り仕様を定める。

(業務内容)

- 2 業務内容は、下記に掲げる業務とする。
 - (1) 電話交換業務
 - (2) テープ放送の DVD 入れ替え
 - (3) 料金管理装置の操作及び月末個別料金の処理
 - (4) 電話交換業務日誌の作成
 - (5) 事故障害の記録
 - (6) 全館放送の発信

(業務時間等)

- 3 (1) 業務時間は、8時00分から17時15分とする。ただし、桑名市総合医療センター救急外来受付業務と連続していれば8時30分からでも可とする。
 - (2) 業務を要しない日は以下の通りとする。
土曜日、日曜日、祝祭日、年末年始(12月29日から1月3日)及び桑名市総合医療センター休診日

(取次電話想定数等)

- 4 (1) 1日当たりの取次電話想定件数は 約 400～500 件とする。
 - (2) 電話交換機数 … 3機

桑名市総合医療センター救急外来受付及び会計業務委託仕様書

(趣旨)

1 桑名市総合医療センター救急外来受付及び会計業務業務を実施するにあたり、次の通り仕様を定める。

(業務内容)

2 業務内容は、下記に掲げる業務とする。

- (1) 初診患者、再診患者、患者付添者、緊急搬送患者対応
- (2) 診療申込書の記入依頼、体温測定依頼、健康保険証・各種公費資格者証・紹介状のコピー
- (3) 患者登録（患者情報、保険情報）及び変更
- (4) 外来基本カード・診察券・リストバンドの発行
- (5) 救急診察室への案内
- (6) 診療データ入力、診療費計算、請求書発行
- (7) 料金徴収（入院会計、外来会計、未収金の徴収等含む）
- (8) 未収金の管理
未収金を防止するため、誓約書の記入を依頼する。持ち合わせがない場合は身分証等をコピーし、早急に支払いするように案内する。それでも支払いがない場合は、書面及び電話にて当月中に督促を行う。未収金が生じた場合は、未収金リストに入力する。
- (9) 領収書の発行（内容・日付確認）
- (10) 電話対応（内線・外線）、院内放送、その他院外関連施設への取り次ぎ
- (11) 各種郵便物の収受
- (12) 医師・看護師・医療従事者への連絡
- (13) 救急情報端末への入力
- (14) 各種書類受付、交付
- (15) 松葉杖・ニーブレス等貸出時の保証金徴収
- (16) 死亡診断書・死体検案書作成補助、記入漏れの確認、及び管理（コピー・受け渡し・保管等）
- (17) 救急受付窓口の必要物品の発注・補充
- (18) 患者持参の検体、使用済み医療材料、検査機器の受け取り
- (19) スキャナ業務（取込みと登録）
- (20) 自宅待機番の呼び出し
- (21) 緊急非常事態時の初期対応
- (22) 救急隊から交付される救急活動記録の管理

- (23) 弔電などの対応
- (24) FAX の仕分け
- (25) 消防署からの照会又は調査の対応
- (26) 医事システムへの受付情報（1L等）の入力
- (27) POS レジの入金処理及び締め処理
- (28) 当直室の鍵管理
- (29) 患者搬送の補助

（業務時間等）

3 業務時間は、以下通りとする。

- （1）全暦日 17時15分から8時00分とする。ただし、桑名市総合医療センター救急外来受付業務と連続していれば8時30分まででも可とする。
- （2）土曜日、日曜日、祝祭日、年末年始（12月29日から1月3日）及び桑名市総合医療センター休診日 8時00分から17時15分とする。ただし、桑名市総合医療センター救急外来受付業務と連続していれば8時30分まででも可とする。