

長崎みなとメディカルセンター医事業務委託仕様書

1. 件名

長崎みなとメディカルセンター 医事業務委託

2. 委託業務の基本的運用方針

(1) 適正な業務の遂行

① 法令等の順守

ア 医療関係法規、診療報酬制度に基づき、適正に業務を遂行する。

イ 医療関係法規、診療報酬改定や医療保険制度改正等に関する情報を収集し、これらの改正に迅速、かつ確実に対応する。

ウ 個人情報、「長崎市個人情報保護条例」及びその他の個人情報の保護に関する法令・ガイドライン等に従って適正に取り扱う。

② 病院運営の効率化・経営の健全化

ア 確実な診療報酬請求業務を行い、請求漏れの防止に努める。

(2) 患者サービスの向上

① 患者に対し常に親切丁寧な態度で接し、接遇の向上に努める。

② 患者の待ち時間短縮について常に意識して業務を行うとともに、対策の検討を行ない改善に努める。

③ 患者のクレーム及び相談には病院職員と協力、連携の上、紳士に対応する。

④ 患者サービス向上のための接遇等の教育研修を年2回以上行う。

(3) 医事業務の質の向上

① 保険診療及び保険請求の質の向上へ向けて、病院職員に対し問題点等の報告並びに情報提供を行うとともに、協議連携して対策を実施する。

② 診療報酬請求業務ならびに点検業務が適切に行われているか、自らにおいて定期的にチェックを行う。

③ 業務の実施においては、複数によるチェック体制を確保するなど確実かつ適正な履行に努める。

④ 業務従事者に対しては、十分な教育研修を行う。

3. 業務実施期間

令和5年6月1日から令和8年3月31日（2年10ヶ月間）

4. 業務日および業務時間

(1) 業務日

① 通常業務 原則として、発注者の開院日とする。

- ② 宿日直業務 開院日以外の日を含む全ての日
- (2) 業務時間
 - ① 通常業務
 - ア 平日 8時15分から17時00分まで
 - ② 宿日直業務
 - ア 平日 17時00分から翌日8時30分まで
 - イ 開院日以外 8時30分から翌日8時30分まで
- (3) 業務日以外の日における業務および所定の業務を超える業務
業務遂行上の必要から(1)「業務日」に掲げる日以外の日に業務を実施する場合、
又は(2)「業務時間」に掲げる時間を超えて業務を実施する場合は、事前に発注者
に報告のうえ行うものとする。その場合の時間外業務手当は受注者の負担とす
る。

5. 業務実施場所

長崎市新地町6番39号 長崎みなとメディカルセンター

6. 業務内容

(1) 統括管理業務

- ① 委託業務の統括及び監督
- ② 業務従事者の勤退管理
- ③ 業務報告及び事故発生時の報告
- ④ 病院職員との連絡及び調整
- ⑤ 業務従事者の教育及び研修
- ⑥ 調査、照会及び視察等への対応

(2) 外来業務

- ① 総合案内における受付に関すること
 - ア 新患の患者に対する診療受付の説明・案内
 - イ 診療予定(変更等)に関する説明
 - ウ 来院者の受付対応、案内
- ② 受付窓口における患者受付に関すること(新患・再来(初診・再診))
 - ア 受診申込書・診療情報提供書の受領およびシステムへの登録
 - イ 保険証・受給者証・医療券等の確認
- ③ 再来受付機での受付に関すること
 - ア 再来患者の再来受付機操作サポート
 - イ 診察券忘れの対応(受付窓口への案内)
 - ウ 用紙交換、故障等トラブルの初期対応

- ④ 外来患者の診療科案内
 - ⑤ 外来患者の登録・処理に関すること
 - 外来患者の基本情報・保険情報等の確認・登録、変更・修正等
 - ⑥ 外来患者（外来死亡患者を含む）の診療データ入力および計算に関すること
 - 医事会計システムへの外来（外来死亡患者を含む）算定情報の取り込みおよび算定内容の確認
 - ⑦ 外来会計および外来納入通知書発行に関すること
 - ⑧ 外来患者の処方薬に関すること
 - ア 院外処方箋の受け取りに関する説明（院外処方箋コーナーの案内）
 - イ お薬引換券の発行、院内処方調剤窓口の案内
 - ⑨ 外来患者の各種伝票作成等に関すること
 - ⑩ 外来診療報酬請求に関すること
 - ア 診療報酬明細書（レセプト）の点検（病名もれ・算定誤り等）
 - イ 担当医師への審査依頼、確認（コメント・症状詳記を含む）
 - ウ 入力データの修正
 - エ 診療報酬明細書の集計・総括
 - オ 外来分の請求保留・請求遅れの処理
 - カ 診療報酬請求に関する規定、医療関係法令改正への対応
 - ⑪ 外来診療に関する調査、統計データ作成
 - ⑫ 苦情対応（病院担当者への連絡・引継）
- (3) 料金収納業務
- ① 自動精算機による精算に関すること
 - 自動精算機の操作方法等の説明・案内
 - ② 受付会計窓口における診療費等の精算・還付に関すること
 - ア 自動精算機による精算以外の診療費の精算
 - イ 診療費の還付処理
 - ウ 釣銭・両替の準備
 - ③ クレジットカード等による支払いに関すること
 - ④ 収納金の回収・集計・引継に関すること
 - ⑤ 診療費の支払い相談・窓口未収金に関すること
 - ア 医療費の支払いに関する相談受付（病院医療費相談担当者への引継）
 - イ 未収金状況報告
- (4) 医療関連文書業務
- ① 診断書等医療関連文書を受付および交付に関すること
 - ア 医療関連文書を受付・作成担当者への引継
 - イ 文書料の請求

- ウ 作成済み文書の受取り・患者への交付
 - ② 診断書等医療関連文書の作成（一部簡易なもの）
- (5) 医療福祉業務
- ① 各種公費に関すること
 - ア 申請補助業務
 - イ 自治体との事務処理に関する連絡調整
 - ② 労災・公務災害に関すること
 - ア 労災・アフターケア・公務災害の要件・資格等の確認
 - イ 患者・勤務先・労働基準監督署等との連絡調整（病院担当者への引継）
 - ウ 療養給付請求書等の受領
 - エ 外来分請求保留・請求遅れの処理
 - オ 労災・アフターケア・公務災害の診療報酬請求、集計
 - カ 不支給案件の処理
 - ③ 交通事故（自賠責保険）に関すること
- (6) 査定・返戻業務
- ① 査定に関する分析・統計処理・病院担当者と連携、保険診療審査委員会資料の作成
 - ② 返戻・増減点処理、再審査請求処理
- (7) 診療記録管理業務
- ① 紹介患者の診療情報提供書、検査・画像データの取込に関すること
 - ② 診療により発生する文書のスキャナー取り込み、整理、管理に関すること
- (8) 外来ブロック・中央案内受付業務
- ① 外来診療ブロックごとの窓口受付業務に関すること
 - ア 患者からの問合せ・電話対応
 - イ 患者ファイルの受領・到着（検査戻り）確認
 - ウ 複数科受診時の連絡等
 - エ 検査場所等の案内
 - オ 受付へ使用する各種様式の整備
 - カ 診断書・証明書等の医療関連文書に関する事務連絡（文書担当者と連携）
 - ② 診療により発生する文書のスキャナー等取り込み依頼
 - ③ 外来ブロックごとの掲示物・案内等の整備
 - ④ 診療情報提供書の受領・登録
- (9) 宿日直業務
- ① 受付・案内業務
 - ア 患者受付、来院者対応、電話（内線・外線）対応
 - ② 紹介患者の診療情報提供書、検査・画像データの取込みに関すること

- ③ 診療データ入力および診療費の計算に関すること
 - ④ 診療情報提供書・医療関連文書の交付、請求に関すること
 - ⑤ 納入通知書の発行・診療費の収納に関すること
 - ⑥ 納入遅延等にかかる事務処理に関すること
 - ⑦ 災害時における緊急連絡・通報、救助・消火等の緊急対応に関すること
- (10) その他業務
- ① 医事会計システムをはじめとする各種関連システム対応（病院担当者と連携）
 - ② 診療および経営分析に関するデータの作成
 - ③ 院内各種委員会等への参加（医事業務に関連するものに限る）
 - ④ 非常時・災害時における病院職員との協働
 - ⑤ 駐車場料金の減免処理等に関すること（平日8時15分から17時00分までに限る）

7. 業務従事者の配置および条件

(1) 人員配置

- ① 受注者は、別表1「参考人員配置表」に示す人員数を最低基準として、委託業務を適切に遂行するために必要な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を行うこと。
- ② 受注者は、受注者の事情により最低基準人員配置数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こと。
- ③ 業務従事者の配置転換等の異動については、発注者の関連部署の担当者と事前に十分な協議を行うとともに、引継を徹底すること。

(2) 業務従事者の資格

- ① 業務従事者は、電子計算機端末を操作し、正確かつ円滑に業務を遂行できる者とする。
- ② 「6. 業務内容」に掲げる各業務を適正に遂行できる者で、厚生労働大臣の認可した医療事務教育機関の実施する医療事務に係る技能試験に合格した者で3年以上の医療事務業務経験を有する者を担当責任者として定めること。
- ③ 業務従事者のうち統括責任者は、厚生労働大臣の認可した医療事務教育機関の実施する医療事務に係る技能試験に合格した者で5年以上の医療事務業務経験を有する者、または「病院である医療機関」において医療事務業務の総括責任者として5年以上の勤務経験を有する者を置き、「6. 業務内容」に掲げる各業務の担当責任者とともに病院側との各種連絡調整や業務実施上の問題解決並びに指導にあたらせ、業務の円滑化を図ること。
- ④ 受注者は、契約締結後速やかに上記の内容を証明する書類を添えた業務従事者名簿を提出すること。また、業務従事者が交代した時も同様とする。

(3) その他

- ① 業務従事者は、病院の理念・基本方針について十分理解すること。
- ② 業務従事者は、風紀・規律等を遵守し患者サービスに努めるものとし、病院内においては所定の制服および顔写真付きの名札を着用すること。
- ③ 業務従事者は、業務上知り得た事項を第三者に漏らし、または他の目的に使用してはならない。このことは、業務従事者が退職した後、または契約の解除および契約期間が終了した後においても同様とする。
- ④ 業務従事者は、院内において業務に関係なく管理を異にする部屋や部門に出入りしてはならない。
- ⑤ 業務従事者は、業務上取得した資料等については業務場所以外へ持ち出してはならない。
- ⑥ 業務従事者は、ハラスメント行為を行ってはならない。

8. 経費等負担区分

発注者および受注者の経費等負担区分は、別表2「経費等負担区分」のとおりとする。また、負担区分に疑義が生じた場合は、双方の協議により決定する。

9. 施設等の使用

- (1) 発注者は、委託業務の実施に際して、「8. 経費負担区分」に基づき病院の施設、その他必要な設備及び備品(什器類を含む)を受注者に無償で使用させるものとする。
- (2) 受注者は発注者に対し、使用する設備及び備品について借用書を提出すること。
- (3) 当該施設、設備及び備品を善良なる管理者の注意をもって管理するとともに有効に利用するよう努めなければならない。
- (4) 受注者は使用を許可された施設、設備及び備品に修理等の必要を生じたときは速やかに発注者に申し出ることとし、発注者がその必要性を認めたときは、発注者の責任において修理を行う。故障、破損等の原因が受注者の取り扱いに起因する場合は、受注者の責任において、これを修繕、及び交換または補充すること。
- (5) 施設・器具の使用方法については誠意を持って管理し、発注者の指示に速やかに対応すること。

10. 特記事項

- (1) 受注者は、当該業務従事者について、健康診断を受診させる等健康管理をしなければならない。また労働災害、ハラスメントの発生防止に努めなければならない。
- (2) 受注者は、業務従事者がやむを得ない事情により業務に従事できない場合は、受託業務に支障のないよう、ただちに万全の措置をとること。

- (3) 業務の効率化ならびに業務の改善について積極的に提案し、発注者と協力して実施すること。
- (4) 業務従事者が配置される院内各部署での業務においては運用マニュアルを作成し、作成したものについては各部署の責任者に提出すること。なお、当該運用マニュアルの帰属については発注者のものとする。
- (5) 受注者は、休憩時間等において発注者の指定する病院の施設を利用することができる。
- (6) 受注者は、当該受託業務に係る専門性、重要性、安全性等を十分に認識し、業務従事者の研修教育を定期的実施するとともに、業務遂行において発生する問題点の解決及び再発防止に努めるものとする。その際、教育研修に要する費用は受注者の負担とする。また、発注者が開催する研修会等については、施設基準要件の他診療報酬請求上必要とされているものについて、発注者からの要請に応じて業務従事者を参加させるものとする。
- (7) 毎月の業務完了後、速やかに「業務完了報告書」を発注者へ提出するものとする。また、発注者と業務の実施状況および業務改善に関する会議を行うこと。
- (8) 受注者は、患者の増加などにより業務が増加した場合においても、業務の停滞をきたすことのないよう業務従事者の配置を適切に行うこと。
- (9) 業務に使用するシステム・機器等の更新、入れ替え又は操作方法の変更があった場合は、その変更に従い柔軟に対応すること。
- (10) 受注者は、契約に基づく業務の履行において混乱を来さないため、業務開始日まで作業担当者を発注者と協議のうえ定めた時間について業務場所に常駐させ、当該期日まで本業務を受託している者から業務の詳細について引き継ぎを受けるなど、業務開始日から円滑に業務が遂行できるよう配慮すること。また、この契約に基づく業務が終了する際、受注者は、次に本業務を受託した者に対し、その業務終了日まで実際の作業について、その詳細な内容を書面を用いて引き継ぎを実施すること。なお、当該書面としては目録を作成し、業務受託中に作成したマニュアル等の資料とともに電子媒体にて全て発注者に引き渡すこと。
- (11) 受注者が契約期間以前に業務引継のために要した費用は、すべて受注者の負担とする。
- (12) 本仕様書の内容に関しては、今後発注者の体制・運用の変更により変わり得るものであり、その変更に従い柔軟に対応すること。また、軽微な変更を除き、原則として変更は2か月前までに発注者と協議の上、内容を決定するものとする。

別表1（仕様書7関係）

参考人員配置表

No	業務名	人員	出勤日	業務場所
1	統括管理業務	1	平日	医事課
2	診療録管理業務	2	平日	医事課
3	総合案内業務	1	平日	総合案内
4	コンシェルジュ業務	1	平日	受付カウンター
5	医療関連文書業務	2	平日	医事課
6	医療福祉業務	3	平日	医事課
7	画像取込業務	1	平日	医事課
8	外来受付・算定業務	10	平日	医事課
9	支払窓口業務	2	平日	医事課
10	査定分析業務	1	平日	医事課
11	中央案内受付業務	2	平日	中央案内
12	外来ブロック（整形／救急／歯）受付業務	3	平日	外来④
13	外来ブロック（泌尿／腎／心外）受付業務	2	平日	外来⑩
14	外来ブロック（内科）受付業務	2	平日	外来⑪
15	外来ブロック（婦／乳腺／形成／脳）受付業務	2	平日	外来⑫
16	外来ブロック（小児科／耳鼻科）受付業務	2	平日	外来⑬
17	外来ブロック（眼科）受付業務	1	平日	外来⑳
18	外来ブロック（心療内科）受付業務	1	平日	外来㉒
19	宿日直業務	4	全日	外来④
	合計	43		

別表2（仕様書9関係）

経費等負担区分

区分	発注者	受注者
事務室・更衣室	○	
備品（机、椅子、棚 等）	○	
コンピュータ機器（電子カルテ含む）及び運用費 ※医事業務に使用するものとし業務管理や会社連絡に使用するものは除く。	○	
光熱水費（水道料金、電気料金、ガス料金等）	○	
通信費（電話、FAX、郵便料金、切手代、宅配便等）	○	
つり銭用現金（精算機）	○	
つり銭用現金（窓口会計）		○
消耗品（事務用品等） ※医事業務に使用するものとし業務管理や会社連絡に使用するものは除く。	○	
印刷製本費（請求書、帳票等） ※医事業務に使用するものとし業務管理や会社連絡に使用するものは除く。	○	
業務従事者に係る人件費		○
業務従事者の健康診断費、細菌検査等の保険衛生費		○
被服費 ※洗濯費も含む。		○
顔写真入り名札		○
教育研修費 ※診療報酬請求関係等の書籍購入も含む。		○
交通費 ※医事業務に使用するものを除く		○