

医事業務委託仕様書

1. 件名

地方独立行政法人長崎市立病院機構 医事業務委託

2. 業務委託の目的

本業務は、地方独立行政法人長崎市立病院機構（以下「発注者」という。）が運営する長崎みなとメディカルセンター（以下「病院」という。）の医事に関連する業務を受託者に委託することにより、業務の効率化と患者サービスの質的向上を図ることを目的とする。

3. 委託業務

(1) 医事関連業務

① 外来業務

- (ア) 総合案内業務
- (イ) 受付窓口業務
- (ウ) 再来受付業務
- (エ) 外来患者対応業務
- (オ) 外来診療報酬請求に関する業務

② 料金収納業務

③ 医療関連文書業務

④ 医療福祉業務

(2) 外来ブロック・中央案内受付業務

(3) 宿日直業務

(4) 輪番日業務

(5) その他関連業務

4. 発注者の病院概要

(1) 施設規模

- ① 所在地：長崎県長崎市新地町 6 番 3 9 号（長崎みなとメディカルセンター）
- ② 病床数：5 0 3 床（稼働病床数 4 2 0 床）※令和 7 年 1 0 月 1 日時点
- ③ 診療科目：3 6 科
- ④ 外来受付時間
 - (ア) 初診：8 時 3 0 分から 1 1 時
 - (イ) 再診（予約がある方）：8 時 3 0 分から 1 7 時
 - (ウ) 再診（予約がない方）：8 時 3 0 分から 1 1 時

(2) 外来患者数等の状況（実績）

別表1「令和6年度患者数等実績」のとおり

5. 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こと。

(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適宜収集し、当該改正に迅速かつ確実に対応すること。

(ウ) 個人情報とは、「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こと。

② 病院運営の効率化・経営の健全化

(ア) 診療報酬請求業務を確実にし、請求漏れの防止に努めること。

(イ) 返戻・査定の原因を分析し、その結果に基づいて防止・削減に努めること。なお、診療報酬請求後の査定状況の分析の結果、問題点及び改善策については、病院職員と連携し、防止・削減に努めること。

(ウ) 未収金の発生の予防に努めること。なお、未収金対策については、病院職員と連携し削減に努めること。

(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こと。

② 患者の待ち時間短縮に努めること。

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、真摯に対応すること。

④ 患者サービス向上のための接遇等の教育研修を適宜行うこと。

(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及び情報提供を行うとともに、連携して対策を実施すること。

② 診療報酬請求業務及び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こと。

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こと。

④ 業務従事者に対しては、十分な教育研修を行うこと。

6. 業務実施期間

令和8年4月1日から令和10年3月31日（2年間）

7. 業務日及び業務時間

(1) 業務日

- ① 医事関連業務：原則として、土・日・祝日及び年末年始（１２月２９日～１月３日）を除く月曜から金曜及び発注者が指定する病院窓口を開ける日（以下「開院日」という。）
- ② 外来ブロック・中央案内受付業務：原則開院日
- ③ 宿日直業務：開院日及び開院日以外の日
- ④ 輪番日業務：長崎市より発注者が輪番制病院に指定されている日

(2) 業務時間

- ① 医事関連業務
 - (ア) 開院日：８時１５分から１７時まで
(但し、現金取扱業務については、現金引渡し完了まで。)
- ② 外来ブロック・中央案内受付業務
 - 別表２「配置時間表」のとおりとする。
- ③ 宿日直業務
 - (ア) 開院日：１７時から翌日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
(但し、現金取扱業務については、現金引渡し完了まで。)
- ④ 輪番日業務
 - (ア) 開院日時間外：１７時３０分から２１時まで
 - (イ) 開院日以外：１７時３０分から２１時まで

(3) 「７. 業務日及び業務時間」に掲げる日及び時間を超える業務

業務遂行上の必要から「７. 業務日及び業務時間」に掲げる日又は時間以外で業務を実施する場合、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託者の負担とする。

8. 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内

9. 業務内容

(1) 医事関連業務

- ① 外来業務
 - (ア) 総合案内業務
 - A) 外来患者に対する診療受付の説明・案内
 - B) 診療予定（変更等）に関する説明
 - C) 入院患者の同意書等の受領
 - D) 来院者の受付対応、案内

(イ) 受付窓口業務

- A) 受診申込書・診療情報提供書の受領及びシステムへの登録
- B) 健康保険証としての利用登録を行ったマイナンバーカード・資格確認書・保険証・受給者証・医療券等の確認

(ウ) 再来受付機業務

- A) 再来患者の再来受付機操作サポート
- B) 診察券忘れの対応（受付窓口への案内）
- C) 用紙交換、故障等トラブルの初期対応

(エ) 外来患者対応業務

- A) 外来患者の診療科への案内
- B) 外来患者の登録・処理に関すること
 - a) 外来患者の基本情報・保険情報等の確認・登録、変更・修正等
- C) 外来患者（外来死亡患者を含む）の診療データ入力及び計算に関すること
 - a) 外来（外来死亡患者を含む）算定情報の取り込み及び算定内容の確認
- D) 外来会計及び外来納入通知書発行
- E) 外来患者の処方薬に関すること
 - a) 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）
 - b) お薬引換券の発行、院内処方調剤窓口への案内
- F) 外来患者の各種伝票作成等

(オ) 外来診療報酬請求に関すること

- A) 診療報酬明細書（レセプト）の点検（病名漏れ・算定誤り等）
- B) 担当医師への審査依頼、確認（コメント・症状詳記を含む）
- C) 入力データの修正
- D) 診療報酬明細書の集計・総括（債権管理のシステム登録等を含む）
- E) 外来分の請求保留・請求遅れの処理
- F) 診療報酬請求に関する規定、医療関係法令改正への対応

② 料金収納業務

(ア) 自動精算機による精算に関すること

- A) 患者への自動精算機の操作方法等の説明・案内

(イ) 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

- A) 自動精算機による精算以外の診療費の精算
- B) 診療費の還付処理
- C) 釣銭・両替の準備

- (ウ) クレジットカード等による支払対応
- (エ) 収納金の回収・集計・引継ぎ
- (オ) 診療費の支払い相談・窓口未収金に関すること
 - A) 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）
 - B) 未収金状況報告

③ 医療関連文書業務

- (ア) 診断書等医療関連文書の受付及び交付に関すること
 - A) 医療関連文書の受付・作成担当者への引継
 - B) 文書料の請求
 - C) 作成済み文書の受取り・患者への交付
- (イ) 証明書等医療関連文書の作成（一部簡易なもの）

④ 医療福祉業務

- (ア) 各種公費に関すること
 - A) 申請補助業務
 - B) 自治体との事務処理に関する連絡調整
- (イ) 労働災害・公務災害に関すること
 - A) 労働災害・アフターケア・公務災害の要件・資格等の確認
 - B) 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）
 - C) 療養給付請求書等の受領
 - D) 外来分請求保留・請求遅れの処理
 - E) 労働災害・アフターケア・公務災害の診療報酬請求、集計
 - F) 不支給案件の処理
- (ウ) 交通事故（自賠責保険）に関すること

(2) 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) 受付で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
- ② 診療により発生する文書のスキャナー等取込み依頼
- 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

(3) 宿日直業務

- ① 受付・案内業務に関すること
 - (ア) 患者受付、来院者対応、電話（内線・外線）対応
- ② 病院拘束スタッフの呼び出し
- ③ 紹介患者の診療情報提供書、検査・画像データの取込み
- ④ 診療データ入力及び診療費の計算
- ⑤ 診療情報提供書・医療関連文書の交付、請求
- ⑥ 納入通知書の発行・診療費の収納
- ⑦ 納入遅延等にかかる事務処理

(4) 輪番日業務

- ① 患者、来院者対応、電話対応
- ② 救急受付票の記入補助・配送

(5) その他関連業務

- 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 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）
- ③ 非常時・災害時における病院職員との協働
- ④ 駐車場料金の減免処理（平日 8 時 15 分から 17 時までに限る）
- ⑤ 来院者の案内・対応
- ⑥ 災害時における緊急連絡・通報、救助・消火等への緊急対応
- ⑦ 苦情対応（病院担当者への連絡・引継）
- ⑧ 外来診療に関する調査、統計データ作成

10. 業務従事者の配置及び要件等

(1) 人員配置

- ① 受託者は本委託業務における統括責任者を 1 名配置すること。
- ② 受託者は「9. 業務内容」に掲げる各業務において、それぞれ担当責任者を配置すること。
- ③ 受託者は、「9. 業務内容」に掲げる委託業務を適切に遂行するために必要な人員を常に配置し、適正な管理を行うこと。
- ④ 外来ブロック・中央案内受付業務及び宿日直業務、輪番日業務は「9. 業務内容」に掲げる委託業務を適切に遂行するために必要な人員を常に配置し、適正な管理を行うこと。
- ⑤ 業務従事者の配置転換等の異動については、発注者の関連部署と事前に十分な協議を行うとともに、引継ぎを徹底すること。

(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

者とすること。

- ② 本委託業務における統括責任者は、各業務の担当責任者とともに、発注者との各種連携業務や業務実施上の問題解決及び指導を行い業務の円滑化を図ること。統括責任者においては、厚生労働大臣の許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こと、または「病院である医療機関」において医療事務業務の統括責任者として5年以上の勤務経験を有すること。
- ③ 「9. 業務内容」に掲げる各業務に配置された担当責任者においては、各業務を適正に遂行できる者で、厚生労働大臣の許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こと。
- ④ 受託者は、契約締結後速やかに上記の②及び③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、法人の理念・基本方針について十分理解し実践すること。
- 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、病院内においては受託者所定の制服及び発注者所定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、または契約の解除及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。

11. 費用等負担区分

発注者及び受託者の経費等負担区分は、別表3「費用等負担区分」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。

12. 施設等の使用

- (1) 発注者は、委託業務の実施に際して、「11. 費用等負担区分」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）を受託者に無償で使用させるものとする。
- (2) 受託者は発注者に対し、使用する設備及び備品について契約後速やかに借用書を

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) 受託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、破損等の原因が受託者の取り扱いに起因する場合は、受託者の責任において、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。

13. 災害等発生時対応

- (1) 災害・感染症等の発生により緊急的対応が必要な場合は、病院職員の指示によりその対応にあたること。
- (2) 災害・感染症等の発生により緊急的な体制が必要な場合は、業務従事者増員など可能な限り対応すること。なお、これに伴い発生する新たな費用等の負担は協議のうえ決定する。
- (3) 訓練等への参加
病院が実施する災害訓練や災害に関する研修会に積極的に参加すること。

14. 特記事項

- (1) 受託者は、業務従事者に対し健康診断を実施するなど、健康管理を徹底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) 受託者は、業務従事者の抗体検査を実施し、HBs抗体、水痘、麻疹、風疹及びムンプスの抗体検査において陽性が確認出来る者、又は陰性者においては就業前にワクチン接種を済ませた者とし、これらの検査、ワクチン接種の確認ができる名簿を提出すること。就業前に間に合わない場合は、速やかに実施し、報告すること。
- (3) 受託者は、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、直ちに万全の措置をとること。
- (4) 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。
- (5) 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速やかに作成し、作成したものについては業務関連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。
- (6) 受託者は、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。

- (7) 受託者は、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適宜実施するとともに、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託者の負担とする。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こと。
- (8) 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及び業務改善に関する会議を定期的に行うこと。
- (9) 受託者は、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。
- (10) システム・機器の更新や操作方法変更があった場合には、変更内容に応じ柔軟に対応すること。
- (11) 受託者は、本契約に基づく業務の履行にあたり、業務開始時の混乱を招かないよう、以下の対応を行うものとする。
 - ① 業務開始までに、発注者と協議のうえ業務従事者及び業務担当者を決定し、定められた時間に業務場所へ常駐させること。
 - ② 現在本業務を受託している者から、業務の詳細について必要な引継ぎを受け、業務開始日から円滑に業務を遂行すること。
 - ③ 業務開始月が請求月となる外来診療報酬請求について、受託者の責任において必要な引継ぎを受け、円滑に業務を行うこと。
- (12) 受託者は、本契約に基づく契約終了時には、次に本業務を受託する者に対して、以下の対応を行うものとする。
 - ① 契約期間に発生した請求債権について、やむを得ないものを除き、契約終了までに保留レセプトの請求や返戻レセプトの再請求、患者一部負担金の未払い請求を行うこと。やむを得ず請求できなかったものについては、発注者へ報告し、新受託者へ遺漏なく引継ぎを行うこと。
 - ② 契約終了までに、実際の作業内容について詳細を記載した書面を用いて、遺漏なく適切に引継ぎを行うこと。なお、引継ぎに使用する書面として、業務目録を作成し、業務受託中に作成したマニュアル等の関連資料とともに、電子媒体に保存のうえ、全てを発注者へ引き渡し、その全ての権利を発注者に譲渡する。以降、同関連資料等について如何なる権利も行使しないこと。
- (13) 業務引継ぎに要した費用は契約期間以前であっても全て受託者の負担とする。
- (14) 受託者の過失により、発注者が金銭的損失、信用の毀損、又はその他の不利益を被った場合は、受託者はこれを賠償する責を負うものとする。なお、損害の範囲、内容及び賠償額については、発注者と受託者との協議により定めるものとする。

る。

(15) 業務改善指示

- ① 発注者は、業務の履行内容に基づいて受託者から提出された各種報告書を精査し、履行状況が不十分と判断される場合については、受託者に対して、業務改善指示を行うこととする。
- ② 受託者は、業務改善指示を受けた場合速やかに改善を行うこと。
- ③ 受託者が業務を履行するにあたり、発注者が不相当と認めるものについては業務従事者の交代を申し出ることとする。この場合、速やかに業務従事者の交代も含めて改善方法を協議するものとする。

(16) 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。なお、変更は発注者と協議の上、内容を決定するものとする。

本仕様書に定めのない事項又は、疑義がある事項については、協議のうえ決定するものとする。

別表 1（仕様書 3 関係）

令和 6 年度患者数等実績

No	項目名		数値
1	1 日外来診療件数		325.8 名
2	1 ヶ月外来診療件数		6,598.3 名
3	1 日平均外来患者数		503.0 名
4	1 日平均新患者数		43.6 名
	1 日救急外来救急車平均受入件数	時間内	6.6 件
		時間外	6.7 件
7	1 日救急外来救急ヘリ平均受入件数	時間内	0.1 件
		時間外	0.1 件
	1 日救急外来歩行平均受入件数	時間内	3.7 件
		時間外	7.5 件
	輪番日 1 日平均患者数 (17時30分から21時)	全日 100 日	8.0 件
		うち土日祝日	7.9 件

No	1 日平均外来ブロック患者数	数値
9	4 番窓口 整形外科/救命救急センター/歯科	54.3 名
10	10 番窓口 泌尿器科/腎臓内科/臨床腫瘍科/緩和ケア外科	73.9 名
11	11 番窓口 呼吸器内科/呼吸器外科/消化器内科/消化器外科/ 心臓血管内科/糖尿病・内分泌内科/血液内科	176.8 名
12	12 番窓口 産婦人科/小児外科/乳腺・内分泌外科/形成外科/ 脳神経内科/脳神経外科	97.7 名
13	13 番窓口 耳鼻咽喉科/小児科	41.2 名
14	20 番窓口 眼科	18.4 名

※記載の患者数は項目ごとに集計されており、同患者が複数箇所で計上されております。

別表 2（仕様書 3 関係）

配 置 時 間 表

外来ブロック・中央案内受付業務				
No	業務名	勤務時間	業務日	業務場所
1	中央案内受付	8：15～13：00	開院日	2 階中央案内
2	4 番窓口 整形外科/救命救急センター/歯科	8：15～17：00		外来 4 番窓口
3	10 番窓口 泌尿器科/腎臓内科/臨床腫瘍科/緩和ケア外科	8：15～17：00		外来 10 番窓口
4	11 番窓口 呼吸器内科/呼吸器外科/消化器内科/消化器外科/心臓血管内科/糖尿病・内分泌内科/血液内科	8：15～17：00		外来 11 番窓口
5	12 番窓口 産婦人科/小児外科/乳腺・内分泌外科/形成外科/脳神経内科/脳神経外科	8：15～17：00		外来 12 番窓口
6	13 番窓口 耳鼻咽喉科/小児科	8：15～17：00		外来 13 番窓口
7	20 番窓口 眼科	8：15～13：00		外来 20 番窓口

別表 3（仕様書 9 関係）

費 用 等 負 担 区 分

区分	発注者	受託者
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、細菌検査等の保健衛生費		○
被服費 ※洗濯費も含む。		○
名札ホルダー		○
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		○