

# 東千葉メディカルセンター医事業務委託仕様書

## 第 1 総則

### 【1】目的

この仕様書は、東千葉メディカルセンターにおける患者受付、診療情報入力及び診療報酬請求等、医事業務等の円滑な遂行と効率的な運用を目的とする。

### 【2】業務の場所

東千葉メディカルセンター（東金市丘山台3丁目6番地2）

### 【3】業務の期間

令和8年4月1日から令和10年3月31日までとする。

### 【4】用語の定義

この仕様書における用語を次のとおり定義する。

- （1）発注者：東千葉メディカルセンター事業管理者及び同管理者が指定する職員
- （2）受注者：本業務を受託した事業者
- （3）従事者：本業務に従事する受注者に所属する従業員
- （4）業務責任者：従事者のうち、本業務を統括及び監督する者
- （5）業務副責任者：業務責任者を補佐する者
- （5）業務担当者：業務責任者および業務副責任者を除く従事者

### 【5】委託業務項目

業務の範囲は、以下のとおりとし、詳細は、「第3 業務内容」に定めるとおりとする。

- （1）統括管理業務
- （2）統括管理業務補助業務
- （3）外来算定業務
- （4）会計収納業務
- （5）総合案内業務

- (6) 総合受付業務
- (7) 入院受付業務
- (8) 各ブロック受付及び中継業務
- (9) 文書受付業務
- (10) 夜間・休日・祝祭日受付業務
- (11) 電話交換手業務
- (12) 病棟クラーク業務
- (13) 薬剤受付業務
- (14) 発熱外来業務
- (15) 業務改善
- (16) 患者等満足度調査業務

## 【6】基本方針

### (1) 良質な事務処理の提供

- ① 病院の理念、基本方針、医療機能を十分に理解し、それに合致した的確な業務を行うこと。
  - ①-1 病院の理念及び基本方針に沿った業務の運用を基本とし、患者本位のサービスの提供に努めること。
  - ①-2 地域医療支援病院としての機能と特性を理解し、その機能を十分に発揮できるように病院職員と連携・協力して業務に当たること。
  - ①-3 地域災害拠点病院としての機能と特性を理解し、災害発生時にもその機能を維持できるように業務継続体制を構築して業務に当たること。
- ② 法令等に基づき、適正かつ確実な業務を行うこと。
  - ②-1 厚生労働省通知「診療報酬請求書等の記載要領等について」（昭和 51 年 8 月 7 日保険発第 82 号）及び一部改正通知等に基づき、適正かつ確実に業務を行うこと。
  - ②-2 医療関係法規、医療保険制度及び診療報酬請求制度に基づき、適正に業務を行うこと。
- ③ 医療関係法規、医療保険制度及び診療報酬請求制度についての情報収集に努め、それらを病院へ情報提供するとともに、改正等に迅速かつ的確に対応すること。
- ④ 多様な診療行為に対し、患者や保険者への請求可否を明確にし、発注者に情報を提供するとともに、従事者間における情報共有を徹底すること。

- ⑤ 全ての業務において作業マニュアルを策定し、適正かつ確実な事務処理に資するとともに、従事者全体のスキルアップに向けて定期的に教育研修を実施すること。
- ⑥ 個人情報の取扱いについては、本業務委託契約書に添付する個人情報保護特記事項及び個人情報保護法その他関係法令等を遵守し、適正な取扱いを行うこと。
- ⑦ 個人情報保護に関しては、教育研修を定期的に実施すること。
- ⑧ 医事会計システム及び電子カルテ・オーダーリングシステムを中核とする病院情報システムの使用に際しては、医療情報システムの安全管理に関するガイドライン（厚労働省）を遵守するとともに、操作方法の習熟に努め、迅速かつ正確なデータ処理による効率的な業務運用を図ること。

## （２）患者サービスの向上

- ① 受注者は、患者から病院職員の一員としてみられていることを常に意識し、適切な患者対応を心がけること。
- ② 受注者は、適切な身だしなみと接遇を徹底し、患者に対して、常に親切・丁寧な態度で接すること。
- ③ 受注者は、業務を迅速かつ正確に行い、患者の待ち時間が最小限となるよう努めること。
- ④ 受注者は、患者等からのクレーム及び相談に真摯かつ的確に対応し、速やかに発注者へ報告すること。
- ⑤ 医療保険制度、診療報酬請求制度、公費負担制度など各種制度や諸法等について、患者が制度等を知らないために不利益とならないよう、十分な説明、制度の周知に努めること。

## （３）病院経営の改善

- ① 診療報酬改定に際しては影響調査を行い、経営改善につながる収益向上策等の具体的提案を行うこと。
- ② 診療報酬の算定方法やレセプト点検が適正かつ確実に行われているか常に点検するとともに、医事会計システムベンダーとも協力・連携して定期的に点検・検証等を実施すること。
- ③ 返戻、査定及び未請求の防止及び削減に努めるとともに、発生原因を分析し、診療報酬請求の精度向上対策について提案すること。
- ④ 未収金対策について発注者と協力・連携し、的確な事務処理を行うとともに、未収金の発生予防及び削減に積極的に取り組むとともに、病院職員が策定する未収金対策に協力すること。

- ⑤ 診療費の請求及び収納等については、地方独立行政法人東金九十九里地域医療センター会計実施規定（以下「会計規程」という。）に従って、適正かつ確実な事務処理を行うこと。
- ⑥ 患者や関係者、保険会社等への積極的な連絡並びに納付勧奨を行い、未収金の発生防止に努めること。
- ⑦ 制度改正や運用方法の変更に伴う業務の質や量の増加に対して、柔軟に対応できる体制を構築しておくこととし、現状の業務体制の見直しを図らずに、安易に契約変更や委託料の増額を求めないこと。

## 【7】業務体制

### （1）受注者の責務

- ① 受注者は、想定される業務量に基づき、必要な資格及び知識と経験を有する従事者を確保すること。また、休憩、休暇その他の欠員の発生及び交代を考慮し、効率的に人員を配置すること。
- ② 受注者は、発注者又は受注者自らが従事者の人員が足りないと判断した場合、受注者の責任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。
- ③ 受注者は、本業務遂行のため業務責任者を選任・常駐させ、かつ、主要業務ごとにリーダーを配置し、円滑な業務の遂行及び適切な提案ができる組織体制を編成し、維持させること。また、編成した組織体制を発注者に報告し、承認を得ること。なお、組織体制に変更が生じた場合は、迅速に発注者に報告し、承認を得ること。
- ④ 受注者は、業務遂行のため従事者へ必要な指導及び教育を行うこと。
- ⑤ 受注者は、従事者に対し業務遂行に適している統一した服装及び名札を着用させ、受注者の職員であることを明確にすること。また、着用する被服等は、あらかじめ発注者に承認を得ること。

### （2）業務責任者および業務副責任者の配置

- ① 受注者は、病床数300床以上の医療機関において、入院並びに外来診療及びDPC病院にかかる医事業務全般について通算5年以上の経験を有し、かつ、医療事務全般の遂行に係る責任者又は副責任者相当の職を通算3年以上経験した者を1名以上配置すること。

- ② 受注者は、業務責任者を病院に常駐させ、他の医療機関等と兼務させないこと。
- ③ 受注者は、業務責任者を補佐する業務副責任者2名を常時配置する。業務副責任者は業務責任者を補佐し、休暇等により業務責任者が業務に従事できないときは、業務責任者業務を代行する。
- ④ 受注者は、契約期間中は、業務責任者を変更しないこと。ただし、退職や死亡等やむを得ない場合又は発注者の要望により変更する場合は、発注者と事前協議し、承認を得た上で変更するものとし、変更後の質の低下を招かないようにすること。

### （３）業務責任者の責務

- ① 業務責任者は、本業務の趣旨を理解し、その機能を充分に発揮させるとともに、患者サービスの向上及び円滑かつ効率的な業務の運営に取り組むこと。
- ② 業務責任者は、発注者及び患者の要望、現状を的確に把握し、それに対して迅速かつ確実に対応すること。
- ③ 業務責任者は、業務副責任者および業務担当者を統率・監督するとともに、常に的確な指導及び教育研修を行うことにより知識の研鑽に努め、業務の効率化及び患者サービスの質の向上を図ること。
- ④ 業務責任者は、トラブルが発生したときは迅速に発注者へ連絡するとともに、率先して解決にあたること。
- ⑤ 業務責任者は、業務担当者についてトラブル等の問題があれば、当該担当者について改善の指導を行うこと。
- ⑥ 業務責任者は、業務担当者の接遇について定期的に確認するなど接遇態度の向上に努めること。

### （４）業務担当者の配置

- ① 受注者は、業務内容に精通し、誠実で信頼に足る業務担当者を選定するとともに、接遇、医療機関法規、医療保険制度、診療報酬請求制度及び公費負担医療制度等の業務の遂行に必要な教育研修を受けた者を配置すること。また、業務が円滑かつ効率的に遂行できるよう適材適所に必要人員を配置すること。
- ② 受注者は、医療事務教育機関等において所定の医療事務教育を履修し、1年以上の実務経験を有する者を全業務担当者の5割以上配置することが望ましい。
- ③ 受注者は、コンシェルジュ業務について、医療コンシェルジュ研修等を受講した者又は1年以上の実務経験を有する者を1名以上配置すること。

- ⑤ 受注者は、総合受付業務、外来診療費等請求業務・病棟クランク業務について、それぞれの各業務を統括するリーダーを各1名配置すること。
- ⑥ 各業務のリーダーは常駐とすること。

#### (5) 業務担当者の責務

- ① 業務担当者は、担当する業務の趣旨を十分に理解し、その機能を充分発揮させるとともに、患者サービスの向上並びに円滑かつ効率的に業務を遂行するため、発注者と緊密に連携を取り組むこと。
- ② 業務担当者は、患者に対して親切で丁寧な接遇に努め、患者サービスの向上に努めること。
- ③ 業務担当者は、常に知識及び技術の研鑽に努め、業務の適正化及び患者サービスの向上を図ること。
- ④ 従事者は、常に適切な身だしなみを保ち、病院の顔として評判の向上に努めること。

#### (6) 従事者の交替、代替

- ① 受注者は、従事者の休暇・欠勤等を認めた場合、教育・検診等を実施する場合又は人事異動等により従事者を受託業務に就かせることができない場合は、従事者の交替、代替の措置を講じなければならない。
- ② 受注者は、従事者の急病等やむを得ない事情により受託業務の遂行に支障をきたす状況となる場合は、速やかに従事者の交替、代替の措置を講じなければならない。ただし、発注者が業務に支障がないと判断した場合は、この限りではない。
- ③ 発注者は、従事者の知識、能力、その他の理由により業務の遂行上、不相当と判断した場合は、受注者に対し、是正措置を求めることができる。
- ④ 発注者は、従事者の交替、代替により業務の遂行に支障があると判断した場合は、受注者に対し、是正措置を求めることができる。
- ⑤ 受注者は、従事者の交替、代替の措置を行う場合は、事前に発注者へ従事者名簿等を提出し、承認を得ること。

#### 【8】業務マニュアルの作成等

- (1) 受注者は、業務の適正化及び標準化等を図るとともに、円滑に業務を遂行するため、業務開始前に発注者と業務実施方法に関する打合せを行うとともに、業務マニュアル及びフロー図を作成・提出し、発注者の承認を得ること。

- (2) 受注者は、業務マニュアル及びフロー図について、従事者に周知・教育するとともに、運用の変更があれば発注者と協議し、承認を得ること。
- (3) 受注者は、適宜内容を検証し、業務内容に改善の余地がある場合は具体的な提案を発注者に行うこと。

## 【9】会議

### (1) 定例会議

- ① 発注者と受注者は業務の履行状況等に関して、月1回会議を開催することとする。当該会議の開催日程については、本契約締結後、発注者と受注者で協議して決定する。
- ② 定例会議の出席者は、発注者側は担当課長、担当主査及び実務担当者とし、受注者側は業務責任者、業務副責任者およびリーダー等とする。また、必要に応じて関係者を招致することができる。
- ③ 会議における資料作成、議事進行及び会議録の作成は受注者が行うこと。

### (2) 臨時会議

- ① 必要に応じて、随時、臨時会議を開催することとする。
- ② 開催日程及び出席者、その他の事項については、都度、発注者と受注者で協議して決定する。

### (3) 院内委員会等

- ① 業務責任者は、次の院内委員会等の委員に指名されているので、都度出席すること。
  - ①-1 保険診療委員会
  - ①-2 外来運営委員会
  - ①-3 その他、病院から委員会へ参加依頼された場合には協力すること。
- ② 業務責任者は、上記委員会のほか、院内において開催する会議等へ出席するとともに、必要に応じて業務担当者を出席させること。

## 【10】提出書類

受注者は、以下に定める書類を遅滞なく発注者に提出すること。なお、内容に変更があった場合は、直ちに変更後の書類を提出し、発注者の指示に従うこと。

また、定めのない書類については、その都度、発注者に確認の上、提出すること。

(1) 本契約締結後、業務開始前に提出するもの

① 従事者名簿等

受注者は、従事者名簿（氏名、経験年数、資格、常勤・非常勤区分等が記載されたもの）、有資格者の資格を証する書類の写し等を添付して発注者に提出すること。また、従事者を変更する場合は、同様の書類を変更前に提出すること。

② 緊急連絡体制表

受注者は、緊急時における従事者の連絡ルートがわかる緊急連絡体制表を発注者に提出し、承認を得ること。

③ 業務マニュアル及びフロー図（前述、【8】業務マニュアルの作成等参照）

④ 業務担当者配置計画書

受注者は、業務担当別の配置人員数等がわかる業務担当者配置計画書を発注者に提出し、承認を得ること。

(2) 毎月又は毎年度当初に提出するもの

① 計画

①-1 月次業務計画書

受注者は、当該月の業務計画（スケジュール、教育研修等）や勤務体制を記載した月次業務計画書を当該月の前月末日 1 週間前までに発注者に提出し、承認を得ること。

①-2 年間教育研修計画書

受注者は、日時、場所、講師、対象者、教育研修内容を記載した年間教育研修計画書を当該年度当初 1 か月以内に発注者に提出し、承認を得ること。

また、受注者が変更となる場合、新たな受注者（以下「新受注者」という。）は業務開始当初 1 か月以内に発注者に提出し、承認を得ること。

② 報告

②-1 月次業務完了報告書

受注者は、当該月の業務実績（業務内容、教育研修等）や勤務実績を記載した月次業務完了報告書を当該月の翌月 1 週間以内に発注者に提出し、承認を得ること。



## ②-2 診療報酬請求状況等報告書

受注者は、診療報酬の請求状況（支払機関別、保険種別、件数、金額等）、未請求状況（支払機関別、患者名、保険種別、未請求理由、件数、金額、診療年月等）及び返戻査定等の処理状況（患者名、保険種別、返戻理由、返戻年月日、保険請求点数、再請求年月日、査定理由、査定点数、処理方法及び請求保留理由等）を記載した診療報酬請求状況等報告書を毎月の保険請求終了後速やかに発注者に提出し、承認を得ること。

## ②-3 年間教育研修実施報告書

受注者は、毎年度末までに、当該年度に実施した教育研修について、日時、場所、参加者、研修内容を記載し、使用した資料を添付した教育研修実施報告書を発注者に提出し、承認を得ること。

### （３）日常的に提出するもの

#### ① 窓口収納（還付）金報告

受注者は、毎日の業務終了後、窓口収納金報告（入金（還付）明細リスト、入金（還付）日計集計表等）を翌日（翌日が平日でない場合は、次の平日）までに発注者に提出し、承認を得ること。

#### ② 事故発生等報告書

受注者は、事故が発生した場合、発生日時、場所、被害状況、対応状況を記載し、内容が分かる書類を添付した事故発生等報告書を速やかに発注者に提出し、承認を得ること。

#### ③ クレーム対応報告書

受注者は、クレームが発生した場合、発生日時、対応者、申立人氏名、申立種類、クレーム内容、処理方法、結果を記載し、クレーム内容や原因が分かる書類を添付したクレーム対応報告書を当該クレーム対応の終了後速やかに発注者に提出し、承認を得ること。

### （４）その他

#### ① 協議議事録

発注者と受注者による協議等を開催した場合、受注者は速やかに議事内容を取りまとめた協議議事録を作成し、発注者に提出すること。

#### ② 委員会等の検討資料

受注者は、発注者の指示により病院内委員会等の検討資料を作成し、提出すること。また、必要に応じ当該委員会等に出席し、資料の説明をすること。

#### ③ その他

受注者は、病院の経営改善及び業務改善に資する提案や発注者が作成を指示した書類等について随時提出すること。

#### 【１１】教育及び研修

- ① 受注者は、従事者に対して諸制度並びに病院の組織・運営等業務を遂行するために必要な基礎知識、技術並びに技能に関する教育及び研修を実施すること。
- ② 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、病院で参加が必須の研修については遺漏なく参加すること。

#### 【１２】規律維持

受注者は、従事者の品位の保持に努め、発注者の職場規律を遵守し、秩序及び風紀の維持に配慮すること。

#### 【１３】労務管理

- ① 受注者は、労務管理及び安全衛生管理について十分な注意を払い、事故防止に努めること。
- ② 受注者は、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、職業安定法及びその他業務の遂行に適用される法令を遵守するとともに、法令によるすべての責任を負うこと。

#### 【１４】健康管理

- ① 受注者は、労働安全衛生規則第４４条に基づく健康診断を年１回定期的に受注者の負担で行い、その記録を保管すること。
- ② 受注者は、常に業務従事者の健康管理に留意し、関係法令に従い必要な健康診断を実施すること。また、実施の状況の有無を病院に報告すること。なお、感染症に罹患又はその疑いのある者を業務に従事させることはできないほか、業務従事者にはＢ型肝炎抗体検査を実施、ワクチン接種を推奨すること。（インフルエンザワクチンの接種は受託者の責任において病院内で業務に従事する職員全員に接種させること。）

\* 受託者が病院に派遣する業務従事者には、原則として麻疹、風疹、水痘、流行性耳下腺炎等の血清抗体値が基準を満たしているか受注者の負担で行い、その記録を保管すること。

#### 【15】検査・監督等

- ① 発注者は、必要に応じ受注者が行う現場の実地調査を含めた検査・監督等を行うことができる。
- ② 受注者は、発注者から業務の進捗状況に関する資料の提出要求、業務内容の検査実施要求及び業務の実施に係る指示があった場合、それらの要求及び指示に従うこと。
- ③ 受注者は、検査・監督等の結果、発注者が業務の履行状況について不適當であると判断した場合、直ちに改善の措置を講じた適切な改善計画を立案し、発注者の承認を得ること。

#### 【16】契約金額の減額、契約の解除

発注者は、本仕様書に定めている事項が誠実に履行されていないと認めた場合又は業務内容を実現できていないと認めた場合、受注者に改善を求めることができる。また、発注者の改善要求が実現されなかったと認めた場合、発注者は契約期間中であっても契約金額の減額又は契約の解除をすることができる。

#### 【17】損害賠償責任

- ① 受注者は、故意又は過失により発注者又は第三者に被害を与えた場合、その内容によらず速やかに発注者へ報告すること。  
なお、故意又は過失により損害を与えた場合は、その賠償責任を負うものとする。
- ② 受注者は、契約期間中、受注者の負担で損害賠償責任保険に加入すること。また、契約締結後、速やかに損害賠償責任保険契約書の写しを発注者に提出すること。

#### 【18】事故発生時等の対応

受注者は、本業務の遂行に支障が生じる事故の発生を知った場合、その事故発生の帰責いかに関わらず、直ちに発注者に報告すること。また、受注者は、事故発生時の対応方法をあらかじめ定め、発注者の承認を得ること。

#### 【19】災害発生時等の対応

- ① 業務責任者は、災害、病院情報システムダウン、感染症発生又は病院に多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合、迅速に発注者と連絡をとり指示に従うこと。

- ② 災害等発生時には、病院機能を維持するために必要な、委託業務範囲の業務遂行が可能な業務継続体制を構築し、出来る限り病院の機能維持に協力すること。（病院が使用する安否確認システムの運用参加すること）
- ③ 受注者は、発注者が実施する災害、病院情報システムダウン、感染症発生又は病院に多数の傷病者の来院が想定される事案の訓練や研修会に参加すること。

#### 【２０】 病院情報システムの使用

- ① 受注者は、病院情報システムを利用するため、発注者から従事者ごとのＩＤ、パスワードの付与及びユーザー登録を受けること。
- ② 従事者は、発注者から付与された病院情報システムの利用権限に基づき、業務遂行に必要な範囲内でシステムを利用すること。
- ③ 受注者は、本業務遂行にあたり発注者から付与された病院情報システム権限以外のシステムの使用が必要となった場合、発注者と協議し、使用許可を得ること。

#### 【２１】 施設、設備及び備品等の使用

- ① 発注者は、施設、設備及び備品等について、受注者が業務遂行上必要と認められる範囲内で貸与又はその使用を許可する。
- ② 受注者は、発注者から貸与又は使用を許可された施設、設備及び備品等について、善良な管理の注意をもって保管、使用及び管理等を行うこと。
- ③ 発注者と受注者の経費負担区分は、以下のとおりとする。ただし、発注者が負担するのは、本業務に使用するものとし、受注者の業務管理、教育研修及び雇用管理等に使用するものは除く。

なお、次に示す以外の費用負担がある場合は、発注者と受注者が協議して区分を決める。

| 区 分                     | 病院 | 受託者 |
|-------------------------|----|-----|
| 事務室、更衣室、会議室             | ○  |     |
| 備品（机、椅子、ロッカー等）          | ○  |     |
| コンピューター機器及び運用費          | ○  |     |
| 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、インターネット等） | ○  |     |
| システム機器類及び運用及び保守経費等      | ○  |     |

|                           |   |   |
|---------------------------|---|---|
| マスク等感染症予防用品等              | ○ |   |
| 消耗品費（事務用品等）               | ○ |   |
| 印刷製本費（請求書、帳票等）            | ○ |   |
| 業務従事者駐車場（1名につき2,000円）     |   | ○ |
| 労働安全衛生経費（健康診断、予防接種等）      |   | ○ |
| 被服費（名札、従事者の被服購入、維持管理費等）   |   | ○ |
| 書籍購入費（医療保険制度、診療報酬請求関係図書等） |   | ○ |
| 教育研修費（病院外での研修費用）          |   | ○ |
| 交通費等（職員同乗時以外の公用車の使用は不可）   |   | ○ |

## 【22】業務の引継ぎについて

- ① 受注者は、受注決定後速やかに本業務を行うための準備を行うと。
- ② 受注者が変更となる場合、新受注者は現在の受注者（以下「前受注者」という。）から業務の引継ぎ及び発注者が提供したものの引渡しを受け、業務開始に支障を来さないよう事前準備を行うこと。
- ③ 受注者が変更となる場合、前受注者は通常の業務のほか、業務を行う上で必要な事項について新受注者へ引継ぐとともに、必要な研修及び技術的指導を新受注者へ行い、運営に支障が生じないようにすること。また、前受注者は、新受注者に業務引継ぎが完了したことを発注者へ報告し、承認を得ること。
- ④ 前受注者は、前受注者の従事者が行う新受注者への引継ぎを妨げてはならない。

## 【23】法令遵守

受注者は、本契約の締結にあたり、地方独立行政法人東金九十九里地域医療センター契約規程、その他関係法令を遵守すること。また、個人情報の取扱いに関しては、地方独立行政法人東金九十九里地域医療センターにおける東金市個人情報保護条例に関する規程その他関係法令を遵守すること。

## 【24】その他

本業務の範囲内の業務として取り扱うかどうか不明なものについては、発注者と受注者との間で協議するものとする。

## 第2 病院概要

### 【1】病床数

314 床（許可病床数）

稼働病床/一般 310 床（うち ICU8 床/HCU12 床/SCU12 床）（令和 7 年 1 1 月 1 日現在）

### 【2】診療科

全 2 4 科（令和 7 年 1 1 月 1 日現在）

内科、脳神経内科、呼吸器内科、小児科、外科、整形外科、脳神経外科、産婦人科、リハビリテーション科、放射線科、麻酔科、精神科、形成外科、心臓血管外科、歯科口腔外科、皮膚科、消化器内科、循環器内科、救急科、代謝・内分泌内科、耳鼻咽喉科、病理診断科、眼科、泌尿器科

### 【3】診療受付時間

午前 8 時 30 分～午前 11 時 30 分

\* 再来受付機稼働開始時間 8 : 00 より

### 【4】休診日

土曜日、日曜日、祝休日、年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）

### 【5】実績

| ●外来患者数  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|         | 4 月   | 5 月   | 6 月   | 7 月   | 8 月   | 9 月   | 1 0 月 | 1 1 月 | 1 2 月 | 1 月   | 2 月   | 3 月   | 平均    |
| 令和 6 年度 | 8,308 | 8,661 | 8,586 | 9,320 | 8,714 | 8,494 | 9,536 | 8,844 | 9,596 | 8,787 | 8,518 | 9,183 | 8,879 |
| 令和 7 年度 | 8,645 | 8,651 | 9,078 | 9,464 | 8,397 | 9,054 | 9,476 | 8,194 |       |       |       |       | 8,870 |

| ●入院患者数  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|         | 4 月   | 5 月   | 6 月   | 7 月   | 8 月   | 9 月   | 1 0 月 | 1 1 月 | 1 2 月 | 1 月   | 2 月   | 3 月   | 平均    |
| 令和 6 年度 | 6,122 | 6,398 | 6,404 | 6,621 | 7,051 | 6,760 | 6,840 | 6,871 | 6,951 | 7,164 | 6,660 | 6,807 | 6,721 |
| 令和 7 年度 | 7,302 | 7,439 | 7,317 | 6,878 | 6,775 | 6,661 | 7,077 | 7,077 |       |       |       |       | 7,066 |

## 【6】病院情報システムの構成

医事業務で使用する主なシステムは以下のとおりである。

| システム・機器名              | メーカー・ベンダー | 製品名            |
|-----------------------|-----------|----------------|
| 電子カルテ・<br>オーダーリングシステム | 富士通       | EGMAIN-GX      |
| 医事会計システム              | 富士通       | HOPE/X-W       |
| 未収管理システム              | 富士通       | HOPE/X-W       |
| 医事統計システム              | 富士通       | HOPE/X-W / DWH |
| 歯科システム                | 富士通       | 歯科ライブラリ        |
| 自動再来受付機               | PHU       |                |
| 自動精算機/POS レジ          | グローリー     |                |
| 診断書作成システム             | インフォコム    |                |

※ 令和6年12月時点

※ 契約期間中に変更になる可能性があります。

### 第3 業務内容

本業務の円滑な遂行に向け、運営管理等について、次の事項を行うこと。

#### 【1】業務時間

- ① 業務を行う日は、休診日を除いた日とする。ただし、診療時間外等業務については、全ての日とする。
- ② 業務開始時間には、所定の位置に業務担当者を配置し、業務遂行可能な体制を確保すること。なお、業務遂行上必要がある場合は、業務時間を変更又は延長することができる。
- ③ 終了時間において、業務が完了していない場合は、各項目の終了時間に関わらず業務が完了するまでを業務時間とする。

| 業務区分          | 主な業務内容   | 曜日        | 業務時間         |
|---------------|--|-----------|--------------|
| 基本的<br>業務時間   | ・ 受付・算定・診療報酬算定等<br>・ 電話交換手業務                                       | 月～金       | 8:30～17:00   |
| 総合<br>案内業務    | ・ 外来正面入口開門 8:00～<br>・ 自動再来受付機稼働開始 8:00～<br>・ 総合案内業務<br>・ コンシェルジュ業務 | 月～金       | 8:00～17:00   |
| 平日夜間<br>受付業務  | ・ 救急夜間受付業務   | 月～金       | 17:00～翌 8:30 |
| 土日祝祭日<br>受付業務 | ・ 土日祝祭日救急受付業務<br>* 年末年始休暇等含む                                       | 土日<br>祝休日 | 8:30～翌 8:30  |



## 【2】人員配置（参考）

各業務区分における配置人員は、業務遂行の効率的運営に必要と考えられる常勤換算人数を示している。

| 業 務 区 分             | 配置人員<br>数<br>(常勤換<br>算) |   | 備 考      |
|---------------------|-------------------------|---|----------|
| (1) 統括管理業務          | 1.0                     | 人 | 業務責任者配置  |
| (2) 統括管理補助業務        | 2.0                     | 人 | 業務副責任者配置 |
| (3) 外来算定業務          | 5.0                     | 人 | リーダー配置   |
| (4) 会計収納業務          | 4.0                     | 人 |          |
| (5) 総合案内業務          | 2.5                     | 人 |          |
| (6) 総合受付業務          | 7.0                     | 人 | リーダー配置   |
| (7) 入院受付業務          | 3.0                     | 人 |          |
| (8) 各ブロック受付業務及び中継業務 | 23.0                    | 人 |          |
| (9) 文書受付業務          | 2.0                     | 人 |          |
| (10) 夜間・休日・祝祭日受付業務  | 8.0                     | 人 |          |
| (11) 電話交換手業務        | 3.0                     | 人 |          |
| (12) 病棟クランク業務       | 9.0                     | 人 | リーダー配置   |
| (13) 薬剤受付業務         | 1.0                     | 人 |          |
| (14) 発熱外来業務         | 0.5                     | 人 |          |
| 合 計                 | 70.0                    | 人 |          |

## 【3】業務内容

各業務の詳細は、マニュアルを参照すること。また、業務改善等でマニュアル変更の必要が生じた場合は、発注者と受注者の両方で協議し、年度の途中であっても改版できることとする。

なお、外来関連業務は、午前中に偏っていることから、非効率な運営にならないよう配慮し下記の事項に取り組むこと。

- ・ 午前みのパートタイム職員の確保や、午後に業務が低減する診療科ブロック受付業務に配置している一部の職員を午後から総合受付業務に配置するなどの方法により、効率的な運営を行うこと。
- ・ オーダ確認・コスト確認等は外来算定業務において集中的に行うことにより患者の待ち時間を減らすこと。
- ・ 午前中に必ず行う必要のない業務（スキャン業務等）については、午後に集中的に行うこと。
- ・ 外来予習などによる診療の準備行為は、1名の担当者が包括的に行うこと。
- ・ ペーパーレス化に取り組むこと。

（１）統括管理業務（現場管理業務）

|      |   |
|------|---|
| 配置人数 | 1人（業務責任者）   |
| 業務内容 | ① 業務全体の管理<br>② 業務担当者の管理<br>③ 定例会議の開催<br>④ 現状把握と問題点の分析及び改善提案<br>⑤ 発注者との連絡、調整及び協議<br>⑥ 病院内関係部署との連絡、調整及び協議<br>⑦ 診療科及び医師との連絡、調整及び協議（個別対応）<br>⑧ 各種提出書類の確認と報告<br>⑨ 病院が指定する委員会・会議等への出席<br>⑩ 他医療機関等からの調査依頼に対する協力<br>⑪ 教育及び研修（接遇含む）の開催<br>⑫ 業務遂行において生じたクレーム・トラブル等の解決 |

（２）統括管理補助業務

|      |  |
|------|--|
| 配置人数 | 2人（業務副責任者）・・・1階と2階に各1名を配置する<br>2名の業務副責任者は、担当の階について下記の業務を行う |
| 業務内容 | ① 各階全体の業務管理<br>② 応援体制の確保                                   |

|  |  |
|--|--|
|  | ③ ブロック業務の補助<br>④ 業務遂行において生じたクレーム・トラブル等の解決<br>⑤ 統括管理者及び統括管理補助者との連絡、調整及び協議 |
|--|--|

(3) 外来算定業務

|      |  |
|------|--|
| 配置人数 | 5人   |
| 業務内容 | ① 診療データと各種伝票類の確認及び診療行為の監査<br>② 各部署への問い合わせ（オーダー内容等）<br>③ 外来診療費の算定<br>④ 外来診療費請求書、診療明細書、予約票の発行<br>⑤ 会計呼び出し及び会計案内<br>・ 窓口精算又は自動精算機への案内<br>⑥ 外来診療費の追徴・還付等過誤請求に関する業務<br>・ 再計算及び調書作成<br>・ 請求書及び納入通知書等の作成及び送付準備<br>・ 問い合わせ対応<br>等<br>⑦ 医師とレセプト点検の日程調整<br>⑧ レセプト点検と集計業務<br>⑨ 請求データ作成と社会保険診療報酬支払い基金及び国民健康保険団体連合会等への提出（データ送信）<br>⑩ 紙出力レセプト有無の確認<br>⑪ 返戻及び査定処理と管理業務<br>⑫ 交通事故及び労働者災害、公務災害の請求書作成、送付業務<br>⑬ 請求漏れ防止対策<br>⑭ その他、外来算定及び保険請求に関する業務 |
| 留意事項 | ① 診療報酬請求制度の向上<br>・ レセプトチェックシステム等の活用により精度の向上を図ること。  |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 査定、返戻の分析を行い、分析結果を分析会議にて報告すること。</li> <li>・ 毎年４月に、査定率、返戻率、保留件数、保留金額に関する目標を設定し、毎月の分析会議及び診療報酬委員会で達成に向けた取組み状況等を報告すること。</li> <li>・ レセプトの精度調査を年１回実施すること。ただし、査定保留の分析結果等からさらなる調査が必要であると判断した場合には、状況に応じて随時実施すること。</li> </ul> <p>② 請求漏れ防止対策に向けた取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 発注者が委託する SPD 業者と協力し、請求漏れ防止対策に取り組むこと。また、取組みに必要となる情報提供などは、できる限り協力すること。</li> <li>・ 請求漏れ防止対策の状況及び結果について、発注者へ報告すること。</li> </ul> |
|--|---|

#### (４) 会計収納業務

|        |   |
|--------|---|
| 配置人数   | ４人  |
| 業務内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 料金の徴収（クレジットカードによる決済対応を含む）</li> <li>② 日々の収納金の集計・整理保管</li> <li>③ 収入の誤納又は過納となった金額の還付、集計・整理保管</li> <li>④ 報告書等の作成</li> <li>⑤ 収納金等の引継ぎ</li> <li>⑥ つり銭管理</li> <li>⑦ 夜間会計への切り替え</li> <li>⑧ コンビニ支払いサービス利用状況確認、集計報告</li> <li>⑨ 自動精算機の稼働管理</li> <li>⑩ 未収金管理に関する業務全般（督促、入金管理、患者情報管理等）</li> <li>⑪ その他、会計収納に関する業務</li> </ul> |
| ① 留意事項 | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 料金の徴収収納業務に携わる従事者の名簿を業務開始時、年度当初並びに変更時に提出し、承認を得ること。</li> </ul>   |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>② 受託者は、会計規定に基づき現金を収納し、領収書を交付すること。</p> <p>③ 受託者は、収入の誤納又は過納となった金額を払い戻すため必要がある場合は、収納した事実が確認されたときのみ還付し、受領書を受領すること。また、会計規程に基づき過誤納金を還付し、領収書を交付すること。</p> <p>④ 現金を収納又は還付したときは、当日又は翌日（翌日が平日でない場合は、次の平日）に収納現金のその内訳を示す書類（入金（還付）明細リスト、入金（還付）日計集計表）を添えて、発注者（企業出納員）に引き継ぐこと。</p> <p>⑤ 収納業務において過不足金が生じた場合のうち、受託者の故意又は過失によるものについては、原則、受託者の対応とすること。</p> <p>⑥ 診療開始時間までに自動精算機の釣銭用現金を、自動精算機に装填すること。</p> <p>⑦ 診療時間内に釣銭が不足した場合は、補充すること。</p> <p>⑧ 診療費の過納統の返納処理等を適切に行うこと。</p> |
|--|---|

（５）総合案内業務

|      |  |
|------|--|
| 配置人数 | 2.5 人  |
| 業務内容 | <p>① 来院者及び患者等への案内整理、誘導</p> <p>② 来院者及び患者等への案内整理、誘導</p> <p>③ 患者等への受診方法の説明及び案内</p> <p>④ 各種相談の初期対応、関係部署への案内</p> <p>⑤ クレーム・トラブルの対応及び担当部署への連絡</p> <p>⑥ 自動再来受付機・自動精算機の操作補助</p> <p>⑦ 面会者への案内整理、誘導</p> <p>⑧ 自動再来機にある受付票ファイルの使用後の整理</p> <p>⑨ 車椅子・面会許可証の清拭、手指消毒剤補充</p> <p>⑩ 医師の非常勤 PHS カードの受渡し</p> <p>⑪ その他、総合案内への問い合わせ対応</p> |

(6) 総合受付業務

|      |   |
|------|---|
| 配置人数 | 7人  |
| 業務内容 | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 保険資格等の疑義照会及び回答</li> <li>② 来院者及び患者に対する案内整理、誘導<br/>外来診療受付開始時間前における案内整理</li> <li>③ 患者相談対応及び担当窓口への連絡・調整</li> <li>④ 新患、再診予約なし患者及び予約患者の受付</li> <li>⑤ 自動再来受付機で受付できない患者の受付</li> <li>⑥ 診療申込書、保険証・受給資格証明書等の保険資格、患者基本情報の確認、登録及び修正</li> <li>⑦ 救急車搬入に伴う患者案内及び受付（救急車搬入台帳の記入）</li> <li>⑧ 診療科受付入力</li> <li>⑨ 診療科及び検査部門等への案内</li> <li>⑩ 案内票の発行及び説明</li> <li>⑪ 領収書、予約票の取扱いの説明</li> <li>⑫ 再来患者及び入院患者の保険証（マイナ保険証）確認と修正</li> <li>⑬ 診察券の新規発行、紛失及び破損した診察券の再発行</li> <li>⑭ 診療申込書の分類管理</li> <li>⑮ カルテホルダーの作成、除菌等の簡易清掃</li> <li>⑯ 昼間会計遅滞による夜間会計への案内</li> <li>⑰ 電話での診療予約取得</li> <li>⑱ 窓口での診療予約取得</li> <li>⑲ 各部署の文書回収とスキャン業務</li> <li>⑳ 紹介状スキャン業務</li> <li>㉑ スキャン後の書類の医事課内保管</li> <li>㉒ 情報管理室へ電子媒体等による患者診療情報提供のウィルスチェックの連絡</li> <li>㉓ 捜査関係事項照会書の保管</li> </ul> |

(7) 入院受付業務

|      |  |
|------|--|
| 配置人数 | 3人   |
| 業務内容 | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 入院患者の案内及び説明</li> <li>② 入院患者からの問い合わせ対応</li> <li>③ 入院証書等提出書類の説明及び交付、保険証等の確認</li> <li>④ 入院歴の確認</li> <li>⑤ 入院証書等提出書類の記載内容の確認及び受領</li> <li>⑥ 入院患者識別リストバンド発行及び受け渡し</li> <li>⑦ 病棟への連絡</li> <li>⑧ 入院費請求金額の概算説明</li> <li>⑨ 高額療養費、減免等の案内</li> <li>⑩ 入院案内パンフレット等の交付、保管及び在庫管理</li> <li>⑪ その他各種帳票類の整理、保管及び在庫管理</li> <li>⑫ 入院保証金の受領</li> <li>⑬ 診療情報処理業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保険情報等の確認</li> <li>・ 特別室（個室）の利用、外泊、特別食、食事等の確認</li> <li>・ 病棟との連絡調整</li> </ul> </li> <li>⑭ 患者情報処理業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 患者基本情報の確認、登録及び修正</li> <li>・ 入院患者登録の確認</li> </ul> </li> <li>⑮ その他、入院受付に関する業務</li> </ul> |

(8) 各ブロックの受付及び中継ぎ業務

|        |  |
|--------|--|
| 3番ブロック |  |
| 配置人数   | 3人   |
| 業務内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 到着確認と受付業務</li> <li>② 検査を受ける患者の案内誘導、電話対応</li> <li>③ 検査の受付、検査後の確認</li> <li>④ 検査室への案内</li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
|  | ⑤ 生理検査受付業務関係書類の準備、整理、保管<br>⑥ 検査内容順番について、各部署への確認・連絡<br>⑦ その他 3 番ブロックに関する業務 |
|--|---|

| 4 番ブロック |   |
|---------|---|
| 配置人数    | 3 人   |
| 業務内容    | ① 到着確認と受付業務<br>② 検査を受ける患者の案内誘導、更衣誘導<br>③ 窓口の電話対応<br>④ 各内視鏡検査室や他部署へのメッセージ業務<br>⑤ 検査終了後の案内<br>⑥ 内視鏡検査受付業務関係書類の準備、整理、保管<br>⑦ その他 4 番ブロックに関する業務 |

| 診療科ブロック |           |    |     |
|---------|-----------|----|-----|
| 配置人数    | 5 番ブロック   | 午前 | 4 人 |
|         |           | 午後 | 3 人 |
|         | 6 番ブロック   | 午前 | 3 人 |
|         |           | 午後 | 2 人 |
|         | 7 番ブロック   | 午前 | 3 人 |
|         |           | 午後 | 2 人 |
|         | 8 番ブロック   | 午前 | 2 人 |
|         |           | 午後 | 1 人 |
|         | 9 番ブロック   | 午前 | 4 人 |
|         |           | 午後 | 2 人 |
|         | 1 0 番ブロック | 午前 | 5 人 |
|         |           | 午後 | 3 人 |
| 業務内容    | =受付=      |    |     |
|         | ① 患者の到着確認 |    |     |
|         | ② 受付業務    |    |     |



|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>③ 診察室、検査室等を案内</li> <li>④ 診察終了後の患者案内</li> <li>⑤ 診療情報提供書等書類に関する業務</li> <li>⑥ その他、各ブロックの業務</li> </ul>                                       |
|  | =中継=  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 診察室の準備・診察後の片づけ</li> <li>② 患者を診察室へ案内</li> <li>③ 患者の診察室への振り分け、業務の補助</li> <li>④ 診察終了後のオーダ、次回予約、各種伝票の確認</li> <li>⑤ その他、各ブロックの業務</li> </ul> |

(9) 文書受付

|      |   |
|------|---|
| 配置人数 | 2人  |
| 業務内容 | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 文書依頼受付</li> <li>② 文書システムへの登録</li> <li>③ 完成した書類の患者への発行</li> </ul> |

(10) 夜間・休日・祝祭日受付業務

|      |   |
|------|---|
| 配置人数 | 8人  |
| 業務内容 | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 受付業務</li> <li>② 診療費計算業務</li> <li>③ 会計収納業務</li> <li>④ 診療日における昼間の外来診療受付開始前の外来患者の整理案内</li> <li>⑤ 診療日における正面玄関閉鎖後の患者対応</li> <li>⑥ 救急車搬入患者の案内及び受付</li> <li>⑦ 緊急時の関係先への連絡</li> <li>⑧ 救急病院搬送患者の記録</li> <li>⑨ 電話・直接来院による救急受診依頼患者対応</li> <li>⑩ 電話交換業務</li> <li>⑪ 面会受付対応</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>⑫ 入院決定患者への入院説明</li> <li>⑬ 文書受付、交付（診療情報提供書含む）</li> <li>⑭ 死亡診断書発行時の確認、交付</li> <li>⑮ 生活保護、行旅病人簿の記録・連絡</li> <li>⑯ 入院患者識別リストバンドの発行及び受け渡し</li> <li>⑰ 入院時預かり金対応</li> <li>⑱ 確約書対応</li> <li>⑲ 病院職員との連絡調整</li> <li>⑳ 端末装置の電源投入及び切断</li> <li>㉑ 緊急時の応急措置及び関係先への連絡</li> <li>㉒ その他、夜間・休日・祝祭日受付に関する業務</li> </ul> |
|--|--|

（１１）電話交換手業務

|      |   |
|------|---|
| 配置人数 | ３人  |
| 業務内容 | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 外部からの電話を関係各部署の病院職員へ取次</li> <li>② 各種問い合わせへの対応</li> <li>③ その他、病院からの交換業務への対応依頼対応</li> <li>④ 対応困難な場合は、病院職員（医事課長）へ対応確認</li> </ul> |

（１２）病棟クラーク業務

|      |  |
|------|--|
| 配置人数 | ９人（各病棟１名配置）  |
| 業務内容 | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 請求等に関わるカルテの記載内容の確認や代行入力による簡易なオーダー入力の補助</li> <li>② 入院診療計画書・退院証明書の作成漏れなどの確認</li> <li>③ 病棟設備の患者オリエンテーション補助</li> <li>④ 患者基本情報の確認とベッドネーム・リストバンドの発行</li> <li>⑤ 病衣のレンタル等の申し込み、変更、解約の書類関連</li> <li>⑥ 病棟で案内等を行う書面などの配布</li> <li>⑦ 面会者の対応</li> <li>⑧ 電話の取次、入退院に係る患者等からの問い合わせに対応</li> <li>⑨ 入院患者等への請求額の通知</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>⑩ 退院、転出(転科)に係る帳票類の作成・提出やオーダーリング入力の確認などの諸事務</p> <p>⑪ 病棟業務に関する書類の作成準備</p> <p>⑫ カルテ、診療情報提供書、他医療機関借用レントゲン管理、各種伝票類の管理</p> <p>⑬ 特別室使用申込書を受取</p> <p>⑭ スタッフステーション内の整理・整頓</p> <p>⑮ 病棟クランク業務関係書類の準備、整理、保管</p> <p>⑯ 未実施入力項目の確認、実施依頼</p> <p>⑰ アセスメントシートの患者基本情報入力</p> <p>⑱ 付き添いがある場合、家族付添許可申請書の記入依頼</p> <p>⑲ 個室を減免にて使用の場合は、減免願申請書を作成</p> <p>⑳ 備品の在庫管理、発注</p> <p>㉑ 新生児出生時の ID 作成依頼、リストバンド発行</p> <p>㉒ 新生児から小児科入院に変更時の業務書類関係の準備、入院案内</p> <p>㉓ 新生児と母の健診日程の確認と予約入力</p> <p>㉔ 母乳育児外来又は母親学級の予約時、必要事項確認と予約入力</p> <p>㉕ 病棟で行われる妊婦健診や産後の健診時のお部屋までの案内</p> <p>㉖ コスト伝票に記載の項目を電子カルテにオーダー代行入力</p> <p>㉗ 新生児の血液検査検体の確認と検査機関への郵送、検査結果の保管</p> <p>㉘ 入院時患者の身長・体重測定と入力</p> <p>㉙ その他病棟の事務に関する業務</p> |
|--|--|

( 1 3 ) 薬剤受付業務

|      |   |
|------|---|
| 配置人数 | 1 人   |
| 業務内容 | <p>① 処方箋内容に関係しない業務</p> <p>①-1 薬品を除く備品、消耗品の在庫管理等</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | ①-2 医薬品の発注、PC 入力・送信、納品、収納、保管等<br>①-3 注射セットカート等の衛生保全<br>①-4 中止返却医薬品の回収、仕分け、期限確認の上で収納<br>①-5 薬剤部内の医薬品の期限確認<br>①-6 各種マスタの作成補助<br>② 処方箋内容に関する業務<br>②-1 情報システム及び薬剤部門システムからの処方箋発行<br>②-2 処方箋、薬袋、ラベル等の取り揃え<br>②-3 各書類の整理（処方箋・伝票類）<br>②-4 納品、在庫状況の確認 |
|--|--|

（１４）発熱外来業務

|      |                    |
|------|--------------------|
| 配置人数 | 0.5 人              |
| 業務内容 | 発熱外来受診の患者に対する受付等業務 |

【４】業務改善

（１）業務改善

- ① 業務処理状況についての調査を行い、その結果を分析し、業務運用の改善提案
- ② 医事業務に関する情報収集及び分析及び報告
- ③ 健康保険法等の改正に伴う情報提供と対応
- ④ 発注者の要望により、他医療機関等における業務運用等の調査と結果の報告
- ⑤ 病院内各種委員会や関連会議への出席及び各種情報の提供

（２）診療報酬改定時

- ① 情報収集及び分析並びに病院職員へ情報提供
- ② 病院職員への診療報酬請求の可否等の情報提供
- ③ 算定に必要な事項について病院各部門との調整
- ④ 伝票類の書式変更・追加修正、各診療科との調整

- ⑤ 変更等に対応した業務処理の実施、マニュアル及びフロー図等の作成
- ⑥ 主要改正事項及び業務運用等に関する病院内説明会の開催

#### 【5】患者等満足度調査業務

受注者は、患者等満足度調査について「患者サービス向上委員会」と協力して年1回以上行うこと。

- ① 患者満足度調査アンケート用紙の作成、配布及び回収
- ② 患者満足度調査及び職員満足度調査のアンケート結果の集計及び分析
- ③ 実施計画及び結果報告に対し患者サービス向上委員会にて調整

## 第4 その他

### 【1】本業務に係る指揮命令系統や責任体制、支援体制について

- ① 現場責任者は、病院経営に対して、問題提起・改善提案を行い、病院経営に対する助言を行うこと。事務部門、診療部門、看護部門、メディカル部門とコミュニケーションを図り、業務管理・人事労務管理等を安定的に行うこと。
- ② 現場責任者は、ローテーションシフトの作成、研修等により、効率的な業務の遂行管理をすること。
- ③ 本業務の運営に関し、病院と協力し業務の効率化及び費用削減に努めること。

### 【2】本業務に係る業務別人員配置計画について

仕様書第3－【2】および【3】にて示したスタッフ数は令和8年4月1日以降に当院が計画している運営体制から算出している。当院の外来患者数および業務量によりスタッフ数が不足する状況があれば受注者の負担によりスタッフの確保を随時行うこと。

### 【3】事故や災害及び感染症発生時の業務の継続体制について

事故や自然災害及び感染症の蔓延等による突発的な患者の増加に対し、通常業務を中断することなく対応する必要があるため、突発的な事象に対応する体制を構築すること。また、その際、出勤することが出来ない従事者がいることが想定されることから、業務継続に関する計画などをたてること。

### 【4】本業務に係る業務品質の向上体制について

業務標準化を行い、セルフチェック等を行いながら、業務品質の向上に努めること。改善計画、業務提案の進捗管理を行うこと。病院職員との定例会を開催し、受託者と病院との連携強化に努めること。

### 【5】診療報酬請求事務の精度向上への対応について

- ① レセプトチェックシステムの活用などにより、効率的で質の高い診療報酬請求業務を実施すること。診療報酬改定の際には、改定前から職員研修、情報共有などを行う。

② 査定・返戻については、分析を行い査定情報の共有、指導などを行うことで、返戻・査定率の抑制に努めること。再審査請求については、査定内容の分析を行い、再審査の検討を行うとともに、主治医等と情報を共有すること。

【6】未収金の対する対応について

- ① 未収金の削減を図るため、発生後の迅速な連絡、発生後の速やかな引継ぎなどを行い、発生理由の集約、分析を行うこと。
- ② 相談窓口や各種制度の説明を行うなど、社会的資源の活用を促すことで、未収金の発生防止に努めること。
- ③ 他の医療機関での未収金対策を当センターと共有し、未収金が発生しにくいフローについて、当センターと協議すること。

【7】患者や利用者の満足度向上に向けた取り組み方法について

- ① 各スタッフが複数の部署に対応できるよう指導、教育することで、効率的な運用を行うことができるよう、スタッフの育成を図ること。
- ② 接遇マナー研修などを行い、利用者の満足度向上に努めること。
- ③ 混雑時には、他のスタッフの応援等も受け、混雑箇所の待ち時間の短縮に努めること。

【8】外国人患者への対応について

厚生労働省の「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」に準拠しつつ、自動音声翻訳機などの活用により、トラブルなどの発生の抑制に努めること。

【9】窓口現金の取扱いの適正化について

自動精算機への誘導を図ることなどにより、効率的かつ正確な会計事務となるよう努めること。

【10】病院運営の安定化に向けて

- ① レセプトの請求漏れ防止対策として、精度調査を実施すること。
- ② 収益の増加を図るための提案、査定減対策の提案をすること。