

# 広島市立舟入市民病院医事業務基本仕様書

## 1 業務名

広島市立舟入市民病院医事業務

## 2 履行期間

平成29年4月1日から平成33年3月31日まで。(4年間)

## 3 業務の実施日及び時間

- (1) 総合案内業務・総合受付業務・会計業務・入退院業務・レセプト請求業務・障害福祉サービス業務(短期入所)・収納業務・その他業務 共通

毎日(12月31日から翌年1月3日までを除く) 8時30分～17時15分

- (2) 夜間診療受付等業務

毎日(12月31日から翌年1月3日までを除く) 17時15分～翌日8時30分

- (3) 年末年始救急診療受付等業務

12月31日(8時30分)～翌年1月4日(8時30分) 24時間体制

(注)「休診日」とは、土曜日及び日曜日、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日、1月2日、1月3日、8月6日及び12月29日から12月31日までを「休診日」という。「診療費等」とは、診療費個人負担分及び付添い寝具等をいう。

## 4 業務内容

- (1) 総合案内業務・総合受付業務・会計業務・入退院業務・レセプト請求業務・障害福祉サービス業務(短期入所)・収納業務・その他業務 共通

### ア 総合案内業務

(ア) 来院者(患者、付添者、見舞者、短期入所利用者及びその関係者等)に対して総合案内を行うこと。

(イ) 再診受付機の操作方法の説明、案内を行うこと。

(ウ) 再診受付機の用紙の点検・交換を行うこと。

(エ) 入院患者に入院案内の内容を説明し、病棟を案内するとともに、面会者には面会届の記入を依頼すること。面会制限等のある入院患者の場合は、プライバシー保護に取り組み、個別に作成された制限リストを確認のうえ対応すること。また、面会届をと

りまとめて発注者に提出すること。

- (ウ) 予防接種、各健診等についての問い合わせを含め、外部からの電話に対して適切に対応するとともに、外部からの電話を各部署へ取り次ぐこと。
- (カ) 館内放送を行うこと（コードブルー対応を含む）。
- (キ) 来院者の状態に応じて、車椅子の貸与、病院職員等への介助依頼など適切な対応を行うこと。また、車椅子が玄関にない場合や故障で使用できない場合は、内科外来受付に連絡し、貸与できるよう調整すること。
- (ク) 減免区分に従い、外来患者等の駐車券の減免処理を行うこと。
- (ケ) 不適切な行動をする来院者を発見した場合は、当院が委託する警備員又は守衛室に報告すること。  
緊急時は110番通報する等、適切な対応をすること。
- (コ) HMネットの診療情報カードの発行に関する対応をすること。

(注) HMネットとは広島県と広島県医師会が構築し運営する「ひろしま医療情報ネットワーク」のことである。当該カードは、複数の医療機関で患者の診療情報を結びつけるため、厳密なプライバシー保護の下に診療情報の連結と共有を実現するものである。

## イ 総合受付業務

- (ア) 初診再診受付
  - a 新規患者（被爆者健康診断受診者、各種健検診者を含む。以下同じ。）に問診票を渡し、記載方法の説明を行うこと。
  - b 患者から問診票及び保険証等を受領し、必要に応じて患者基本情報の追加、修正を行うこと。診察終了後に受付に回ってきた問診票は、スキャナー担当者用ボックスへ入れること。  
また、カルテ作成時など患者登録情報等に漢字入力ができない氏名についての扱いは、カタカナ入力する等の発注者の運用に沿って取り扱うこと。
  - c 保険証等不携帯者への対応及び処理を行うこと（自費10割負担の確認や還付方法の案内等）。
  - d 患者から紹介状を受領し、医療支援室（医療連携部門）に渡すこと。
  - e 診察券の発行を行うこと。患者の紛失等により、診察券を再発行した場合は、実費を徴収すること。
  - f 窓口受付システムにより受付処理を行い、受付票を発行すること。
  - g 再診患者から診察券を受け取り、来院受付を行うこと。
  - h 月初めに患者に保険証等の提示を求め、患者基本情報の変更の有無を確認し、変更があった場合は変更入力し、更新すること。
  - i 受付票を交付するとともに受診案内を行うこと。

j 診断書、証明書等の交付申請の受付、交付業務及び台帳管理を行うこと。

診断書・証明書の交付にあたっては、申請者へ電話連絡すること。

(イ) 入院関係受付業務

a 入院患者に入院案内及び入院申込書を手渡し、入院手続きについて説明するとともに限度額適用認定証や高額療養費等の各種制度について説明を行うこと。入院予約患者が来院した場合、病棟に連絡すること（なお、紹介入院の場合は、医療支援室に連絡すること）。

b 入院患者から診察券、保険証、入院申込書、限度額適用認定証、退院証明書の写し、地域連携パス等を受領し、適切に保管すること。

c 入院患者から提示された保険証、限度額適用認定証、入院申込書等の資格変更の内容確認を行い、スキャナーで取り込みをすること。

d 予約入院患者リストとリストバンドを出力し、前回入院歴が紙カルテで病棟からカルテの搬送依頼がある場合は併せて、病棟へ搬送すること。リストバンド、留め具の在庫状況を把握し、必要補充数量を発注者に報告すること。

e 入院患者の入院履歴が不明な場合は、以前に入院した病院等に退院証明書を請求するなど入院履歴の管理を行うこと。

f 付添い寝具の貸出受付を行い、貸出日、終了日などについての説明を併せて行うこと。

g 開放病床利用率（新入院患者数、指導料算定件数、利用率）について資料を作成し発注者に提出すること。

h 月毎の紹介件数及び逆紹介件数を元に、紹介率、逆紹介率の資料を作成し発注者に提出すること。

(ウ) 公衆衛生業務・統計関係業務等

a 予防接種、乳児検診等の公衆衛生活動の予約受付及びその受付台帳等を準備すること。公衆衛生業務内容を熟知することに努めること。

b 食中毒発生届を保健所へFAXすること。

c 感染症発生動向調査を発注者の指定する機関へ報告すること。

d 医師会等からのアンケート調査に対して協力すること。

e 各種公衆衛生事業（予防接種・乳児検診等）の取りまとめとその請求に関する業務（データ整理等）を行うこと。

ウ 会計業務

(ア) 診療の終了した患者から外来基本スケジュールを回収して計算入力を行うこと。

(イ) 院外処方せんが発行された時は、内容に漏れ等の不備がないか確認し、会計終了後に「広島市立舟入市民病院 会計済」印を押印し交付すること。

(ウ) 治験対象患者については、負担区分に応じた請求書を発行するため内容確認し計算

入力を行うこと。

- (エ) 会計情報が誤入力の場合は修正入力を行い、未入力の場合は追加入力を行うこと。
- (オ) システム画面等に保険確認の指示がある場合は、保険証等を提出させ、保険確認を行い、保険登録を行うこと。
- (カ) 会計入力の終了した患者に診療費等請求書兼領収書を出力し、患者に対して診療費等を請求すること。支払窓口を案内すること。
- (キ) 診療費等（従前分）の未払いの患者に支払督促すること。
- (ク) 労災、アフターケア、公災の受付に関する業務を行うこと。
- (ケ) 生活保護受給者（医療券、医療要否意見書、検診命令、行路病人等）の受付に関する業務を行うこと。生活保護受給者の通院証明書を毎月月初めに作成すること。
- (コ) 結核、精神、難病、小児特定、育成医療等に関する手続きについて患者に具体的に説明し業務を処理すること。
- (サ) 介護保険主治医意見書の受付及び医師へ意見書記入依頼と督促をし、発送、請求に関する業務を行うこと。
- (シ) 請求金額に誤りがあった場合や公費が認定された場合等で還付金等が発生した場合には、患者等に直接説明を行うとともに、発注者に還付金等のために必要な書類を作成し提出する。還付金等については、口座振込を患者等が選択された場合は口座振替依頼書を郵送し、外来受診時等来院された場合は窓口で対応すること。
- (ス) 入院中の患者の他院受診時の連絡調整及び請求書受付業務を行うこと。
- (セ) 電子カルテに病名入力が行われていないもの等、不備があるものについては、医師に病名オーダー入力を依頼すること。
- (ソ) 診療費等の支払いについて申し出があった患者から、診療費等支払猶予申請書及び診療費等支払猶予申請書兼診療費等分割支払誓約書の記載依頼をすること。
- (タ) 会計の待ち時間（外来基本スケジュールファイルの到着から患者を会計に呼び出す案内放送を行うまでの時間）を次の時間以内となるように処理すること。
  - a 12月29日から翌年1月4日まで 30分
  - b 前号以外の時期 10分

なお、停電時、システム障害、緊急対応等のやむを得ない事由により、上記の待ち時間が遅延する場合は、病院側と協議の上、適切な対応（例：アナウンス）に努めるとともに、同様の事由により診療費等の計算が遅延する場合は、患者に説明し、システム復旧後は、発注者と協議の上、バックアップデータ等の再入力を行う。また、その他、適宜適切に緊急対応を行う。

## エ 入退院業務

- (ア) 入院業務
  - a 入院患者から入院申込書を収受し、記載漏れ等がないか点検し、記載内容に不備が

ある場合は患者に記入指導するとともに、提出がない場合は督促を行うこと。

- b 室料差額の病室に入室した患者を把握し、特別病室入室申込書及び減免申請書（該当者のみ）が提出されていない場合は、病棟に督促を行うこと。
- c 入院期間が90日並びに180日を超えた患者一覧を作成し発注者に提出すること。医師に入院の必要性について確認し、除外要件に当てはまらない場合は、患者に特別料金を徴収することを伝える。また、翌月以降180日を超えて選定療養費の対象となる可能性のある患者に対して特別料金を徴収することを説明し、同意書をもらうこと。
- d 保険証等未提出の患者に、病棟に出向いて保険証の提出依頼を行うこと。
- e 広島市立リハビリテーション病院が発行した患者の請求書を、当該患者に配布すること。
- f DPC導入の影響評価に関する調査業務に関するを行うこと。業務内容については、別紙1のとおりとする。
- g 入院患者から入院手続、支払等の相談があれば懇切丁寧に対応（医療支援室への相談の紹介等）を行うこと。

(イ) 退院時会計

- a 退院予定日の前日まで（急な退院を除く。）に、退院時の概算請求額を病棟に報告すること。また、事前に入院費用について病棟から問い合わせを受けた場合は、請求額の概算を計算して回答すること（なお自費10割負担の場合は、その旨を病棟師長へ連絡すること）。
- b 退院当日までの実施情報を医療情報システム等と必ず照合し、会計情報の確認を行うこと。退院処方等の追加がないことを確認したうえで会計処理を行い、病棟と連絡・調整を行うこと。
- c 退院当日に退院処理を行い、診療費等請求書兼領収書を作成すること。
- d 退院会計について、病棟に連絡すること（生活保護受給者、原爆手帳保有者等は支払いがないので、病棟へその旨を情報提供すること）。
- e 付添い寝具等の申込を管理し、入力を行うこと。
- f 会計情報が誤入力の場合は修正入力を行い、未入力の場合は追加入力を行うこと。
- g 退院証明書等を交付すること。
- h 死亡退院等の退院時に請求ができなかった患者については、身元引受人等に請求の連絡を行うとともに診療費等請求書兼領収書を発送すること。
- i 外来会計についても未収金があれば発注者に連絡確認を行うこと。
- j 誤計算、保険証、公費受給者証の提出等による再計算が生じた場合、減額前の請求金額について納付済で還付が生じる場合は、還付金に関する業務を行い、還付金関係書類を発注者へ提出すること。追加請求が生じる場合は、患者に連絡し追加請求が発生した旨を説明し支払いを依頼すること。

- (ウ) 定期請求
  - a 毎月9日(変更の可能性有)までに前月分の定期請求に係る会計処理を行い、診療費請求書兼領収書を発行して患者若しくは家族に交付すること。
  - b 過月分の未収金があるときは、対象者を把握し、督促、催告をするとともに、診療費等支払猶予申請書及び診療費等支払猶予申請書兼診療費等分割支払誓約書の履行監視を行い、発注者に逐次報告すること。

#### オ レセプト請求業務

- (ア) レセプトを出力すること。
- (イ) レセプトの点検を担当医へ依頼し、回収すること。担当医からの修正依頼によりレセプト修正すること。
- (ウ) レセプトエラーリストの要修正箇所を修正入力すること。
- (エ) 電子カルテや看護記録の全件分とレセプトを突合し、レセプトの記載漏れがないかを点検し、医事会計システムに要修正箇所の修正・入力を行うこと。
- (オ) 過誤、返戻レセプト等を再審査請求できる状態に整えること。
- (カ) 公費負担申請中のレセプトの保留及び再請求処理を行うこと。
- (キ) 生活保護受給者のレセプト請求に必要な公費受給者番号を医事会計システムに入力すること。
- (ク) 無資格等自費10割負担払いレセプト関連業務の点検、処理を行うこと。
- (ケ) 不備レセプト(月遅れ分)について、翌月請求に向けて医師点検依頼及び修正入力を行い、遅滞なく発注者へ報告すること。修正済レセプトについて、発注者が定める期間は保管すること。
- (コ) 再審査可能なものについては、内容を精査したうえで医師に再審査請求を依頼し、再審査請求書を作成すること。医師や発注者に、算定漏れ・請求誤りについて分析し報告すること。
- (サ) 労災レセプトの点検と請求に関する業務(症状詳記や傷病経過のコメント記載を含む。)を行うこと。
- (シ) 審査支払機関からの増減点連絡票と返戻レセプトについて台帳管理及び診療科別の集計業務を行うこと。また、原因分析と対策立案を行い、資料を作成し発注者に提出すること。
- (ス) オンライン請求データについて、エラーチェックを行うこと。  
また、エラーチェックを行う際は、セキュリティに配慮することを条件に、可搬記録媒体を用いて、オンライン請求データを別端末に移動させることを認めるものとする。
- (セ) 保険診療委員会の庶務業務(委員会資料及び議事録作成)を行うこと。

#### カ 障害福祉サービス業務(短期入所)

- (ア) 利用者から提示された保険証等を患者登録情報で確認を行う。また、短期入所サービス受給者証については利用する期間の介護給付支給決定内容及び決定期間の確認を行う。
- (イ) 利用者から提示された保険証、短期入所サービス受給者証等をスキャナーで取り込む。
- (ウ) 個人負担分の請求書を作成し、利用者等に請求を行うこと。
- (エ) 上限管理事業所に対し、月初めに利用者負担額一覧表を送付し、問い合わせを行うこと。
- (オ) 国民健康保険団体連合会から障害福祉サービス等の支払が行われた後、当該月のサービス利用者に対し、代理受領額通知書を発行すること。
- (カ) 支払案内等利用者に対して必要な説明を行うこと。
- (キ) 面談、体験入所及び短期入所に関する帳票をまとめ、利用者毎のカルテ作成を行うこと。

#### キ 収納業務

- (ア) 患者の診療費等の収納業務を行うこと。
  - (イ)に係るものを除いた診療費等の収納金は、現金による収納分とクレジットカードによる収納分について各々徴収単位（収納金内訳書の朝・昼・夜の各徴収単位）で取りまとめ、広島市立病院機構取引金融機関（以下「取引金融機関」という。）所定の入金伝票及び現金を、翌日（取引金融機関が休日の場合は、翌営業日）の午前9時30分までに、前日昼分・夜分及び当日朝分を発注者へ引き渡すこと。朝昼夜の勘定締め単位での収納金額は、「収納金内訳書(個人負担分)」の収納金額と照合、確認すること。
- (イ) 広島市立リハビリテーション病院が行う訪問歯科診療等に関わる診療費、健康管理センター所管の健康診断に伴う個人負担費用及び障害福祉サービスに係る利用者負担額の収納業務を行うこと。なお、当該収納金及び診療費等請求書兼領収書は、それぞれ他のものと区別して取りまとめ、取引金融機関所定の入金伝票及び現金を、翌日（取引金融機関が休日の場合は、翌営業日）の午前9時30分までに、発注者へ引き渡すこと。
- (ウ) 受注者は、収納した現金を発注者に引き渡すまで適正に管理するものとし、受注者がその現金を紛失した場合は、受注者の責任において発注者に対し損害賠償をするものとする。
- (エ) クレジットカード決済による収納業務及びこれに関する業務を行うこと。
- (オ) 収納業務を行うために要する領収印は、発注者が貸与する領収印を使用し、貸与期間中、その領収印の管理を適正に行うこと。
- (カ) 収納業務を行うために要するつり銭は、受注者において準備すること。

ク その他業務

(ア) 庶務関係業務

- a 待ち時間調査の実施に伴う受付時間・会計時間の把握及び待ち時間調査の取りまとめ（年2回予定）を行うこと。
- b 患者アンケート調査（調査票の交付を含む。）を行うこと。（不定期）
- c 救急診療の患者待ち時間情報を、当院ホームページへ入力し公開すること。  
なお、待ち時間が1時間を超える場合は、少なくとも3時間おきにこれを更新すること。

※待ち時間とは、受付から受診までの時間であり、会計及び処方の時間は含まない。

(イ) カルテ管理業務

- a 予約のある再来患者のうち、診療科から紙カルテ搬送の依頼がある場合は、紙カルテを前日にカルテ庫から出庫し、当日の朝、当該診療科へ搬送すること。
- b 入院患者で、病棟から依頼があった場合のみ、当該患者の紙カルテを搬送すること。
- c 診療の終了した紙カルテを搬送依頼のあった診療科から回収し、カルテ庫に収納すること。
- d 紙カルテのリロケーション作業を行うこと。カルテ庫の適正な整理に関すること。

(ウ) 被爆者等健康管理事務

- a 被爆者等の健診の予約を受付けること。
- b 概ね1ヶ月前に予約者に案内通知を作成・発送すること。
- c 健診当日、受付処理を行うこと。
- d 健診予定日の2週間前には当該健診者の被爆者等健診オーダーを依頼すること。
- e 健診者の枠外検査（保険診療の対象）で医師から外来カルテの搬送依頼のあった場合は当該紙カルテを準備すること。
- f 健診用カルテ、外来カルテを健康管理センターへ引き継ぐこと。（依頼がある場合）
- g 被爆者健診の交通手当その他手当の支給に関する業務を行うこと。
- h 被爆者健診の県・市への請求書のとりまとめを行うこと。請求に必要な帳票を作成すること。
- i 発注者が新たな健診業務を開始した場合は、これに関する業務を行うこと。

(エ) 国・県等の調査業務

- a 発注者から調査依頼があれば調査に協力すること。

(2) 夜間診療受付等業務

ア 総合案内業務・総合受付業務・会計業務・入退院業務・収納業務・その他業務を行うこと。

イ 土・日・祝日などに外来看護師等と連携しながら患者待ち時間表示を行うこと。



(3) 年末年始救急診療受付等業務

- ア 総合案内業務・総合受付業務・会計業務・入退院業務・収納業務・障害福祉サービス業務（短期入所）・その他業務を行うこと。
- イ 年末年始救急診療業務に関する会議に出席し、協議、提案を行うこと。
- ウ 年末年始救急診療業務では、外来看護師等と連携しながら患者待ち時間表示を行うこと。
- エ 年末年始救急医療患者数調べについて、年末年始救急医療業務が終了後、直ちに以下の項目を作成し事務室に提出すること（診療科受付訂正等を含む。）。
  - (ア) 診療科別患者数（入院 外来 日別）
  - (イ) 時間帯別患者数（入院 外来 日別）
  - (ウ) 市町村別患者数（入院 外来 日別）
  - (エ) 年齢別患者数（入院 外来 日別）

5 遵守事項

- (1) 受注者は、地方独立行政法人広島市立病院機構の関係規定を遵守のうえ業務を行わなければならない。
- (2) 広島市立病院機構委託契約約款第7条第2項に基づき、委託業務の遂行に当たって、処理及び運営管理面で著しく不相当であると発注者が認めるときは、受注者は、直ちに従事職員の交替等の必要な措置を取るものとし、発注者にその措置結果を速やかに報告しなければならない。

6 業務に当たっての留意事項

- (1) 受注者は、発注者が地域医療を担う病院であることを十分認識し、また委託業務が平成29年4月1日から平成33年3月31日までの4年間にわたる複数年契約であることを踏まえ、常に安定した精度の高い業務の運営に努めなければならない。
- (2) 受注者は、基本理念、行動目標及び患者の権利等を理解のうえ、業務に従事しなければならない。
- (3) 受注者は、受託した全ての業務について詳細な業務マニュアルを作成し、発注者の承認を得るとともに、その業務マニュアルを1部発注者へ提出すること。また、業務内容に変更が生じた場合は、遅滞なくマニュアルの改訂を行い、発注者へ提出すること。
- (4) 受注者は各業務について、その担当者が交代する際には書面（マニュアルを含む）による引継書と詳細な項目別のスケジュール表を作成のうえ、発注者に提出し引き継ぎに遺漏なきよう努めること。
- (5) 受注者は、業務の円滑な遂行のため、受注者の従事者に対し適正な管理監督を行うとともに、全従事者に対し発注者の指示事項が全員に伝達できるよう従事者間で常に連携を図ること。また、全体ミーティングを月1回程度開催することとし、必要に応じて発注者の職員を同席させること。

- (6) 業務能率や接遇レベル及び問題解決能力等の向上を図るため、必要な教育・研修の項目ごとの内容や目標設定及び時期について具体的に設定された年間計画を策定し発注者の承認を得ること。教育、研修については、職種別、院内・院外研修等具体的に記載すること。また、実施した教育・研修についての内容、参加状況及び研修成果を発注者に報告すること。特に、発注者が主催する研修会、講習会及び業務連絡会等には受注者の従事者を積極的に参加させ参加状況を発注者に報告すること。
- (7) 勤務中の服装を正しくし、来訪者に対しては常に礼儀正しく対応し、電話の対応は言葉遣いに留意のうえ懇切丁寧に対応すること。また、執務室内では、飲食その他来訪者に不快感を与えるような執務態度はとらないこと。なお、万一、施設内においてトラブルが生じたときは、発注者の職員と連携して適切な措置をとり、その後、速やかに報告をすること。
- (8) 休憩は発注者が指定した場所において行うこと。
- (9) 勤務中の服装は、常に制服を着用し、名札が見えるように着用すること。
- (10) 発注者と受注者は、毎月定期的に業務に関する協議を行うものとし、受注者はその協議録を作成し、発注者の承認を得ること。なお、実際の運営上の改善点が発注者から出た場合、双方協議し対応方法を検討すること。
- (11) 受注者は、発注者の所有又は管理に係る物品については、善良な管理者の注意をもって使用することとし、契約業務以外の目的に使用してはならないこと。
- (12) 受注者は、業務に係る関係書類を整理し、発注者が指定する期間、保存すること。
- (13) 受注者は、診療報酬の改定又は医療制度等の改正が行われる場合は、レセプト作成に必要な改定される診療報酬点数の点検及び修正業務を行うとともに、医療制度改正に伴う医事会計上の課題等について発注者に助言を行い、発注者とともにその解決に向けた取組みを行うものとする。また、発注者が必要と認める場合は、受注者は発注者に対して説明会を行わなければならない。
- (14) 受注者は、発注者の求めに応じ、発注者の主催する会議や委員会に関係者を出席させるとともに、発注者が依頼する資料を作成し、提出すること。また、受注者が必要と認めた病院協会等が開催する研修会等に、従事する者をできるだけ参加させること。
- (15) レセプト電算データについては、現場責任者を含む2名以上で最終確認を行った後に、当該月の当該データを遅くとも提出期限の前日の午前中までに発注者に引き渡すこと。なお、年末年始等は、発注者の職員と事前に作業工程等を協議し、できる限り発注者の職員の負担を軽くする作業工程を組むこと。
- (16) レセプト請求の精度を管理するため、発注者が必要と認めるときは直ちに請求漏れ等の調査を行い、調査結果を発注者に報告すること。また、受注者従事者等の評価のための内部監査を自ら年2回以上実施し、その結果を発注者に報告すること。
- (17) 病院経営に資する提案を少なくとも年に1回以上は発注者に提出すること。
- (18) 受注者は、受注者の従業員に対し、感染症等の罹患により業務に支障を来たさないよう

予防接種を行うなどの配慮をすること。

- (19) 医療情報システムの更新等により、入力方法・作業手順・出力帳票等の変更があった場合は、業務に支障を来たさないように対応すること。また、発注者から医療情報システムの仕様内容等について協議があった場合は、協力すること。
- (20) 発注者が病院機能評価の審査を受審する際には、当該業務に関わるものについて、発注者で開催される会議、研修会、リハーサル等に関係職員を参加させるとともに、審査基準に適合させるために必要な書類、マニュアル、資料等を発注者の指示のもとに作成し発注者の検査を受けること。
- (21) 受注者は、業務従事者にこの仕様書のすべての項目において理解し熟知させること。誠意をもって確実に履行させること。
- (22) 受注者の業務範囲内で発生したトラブルについては、受注者が直ちに対応し、発注者は可及的速やかに報告すること。また発注者の業務範囲外で発生したトラブルについても、受注者はトラブル発生後、発注者に可及的速やかに報告し、その指示に従うこと。
- (23) 当院は、代表電話について自動通話録音機能を設定している。そのため、業務を行うにあたっては通話が録音される旨、あらかじめ留意すること。
- (24) 不審者等を発見した場合は、直ちに警備員又は守衛室に報告すること。

## 7 報告事項等

- (1) 受注者は、あらかじめ発注者に対し委託契約約款第8条に定める「現場責任者」を現場責任者選任届で、従事者の氏名、資格及び履歴を従事者名簿で発注者が定める様式により報告するとともに認定合格証の写しを提出すること。また、現場責任者及び従事者に変更があったときも同様とすること。
- (2) 委託契約約款第6条に定める「業務実施計画書」は年間計画書とし、前年度の3月20日までに提出し、発注者の承認を受けなければならない。
- (3) 委託契約約款第12条に定める「業務実施報告書」は業務日誌及び月間報告書とし、業務日誌は当該仕様書の各業務別に作成して毎日（閉院日の場合は直近の開院日）前日分を、月間報告書は翌月の10日までに提出し、それぞれ発注者の確認を受けるものとする。ただし、3月実施分については、3月末日に提出するものとする。

## 8 業務執行体制

- (1) 受注者は、発注者の委託業務を遅滞なく確実に履行するため、次の要件に該当する者を配置すること。
  - ア 「診療報酬請求事務能力認定試験」又はこれに準じるものの認定合格者であること。
  - イ 接遇等の研修を事前に受け、適切な窓口対応や電話対応等ができる能力を有すること。
  - ウ 現に医事業務に従事しており、医事業務の経験が1年以上ある者が半数以上であること。

- エ 医事会計用端末機の入力操作に習熟していること。
- オ 診療報酬に関する最新の情報、知識を習熟しており、発注者の職員に教示・助言できる能力を有していること。
- カ 会計事務に必要な保険制度、各種公費負担制度に関する十分な知識を事前に取得していること。
- キ 医事業務の知識を有し、電子カルテシステム等に関する事前研修を受けた者であること。

(2) 現場責任者

ア 受注者は、業務を円滑かつ確実に遂行するため、以下のとおり次のいずれの要件も満たす現場責任者を受託業務を行う場所に配置すること。

(ア) 通常の診療及び年末年始救急診療（夜間を除く）の時間帯に配置する現場責任者

a 病院の医事業務の責任者として通算2年以上従事した経験を有する者（サブリーダー期間を除く）。

b 内科・外科・小児科を標榜する病院において医事業務に従事した経験を有する者。

(イ) 夜間診療時間帯（年末年始を含む）に配置する現場責任者

a 病院の医事業務の責任者として通算1年以上従事した経験を有する者。

b 内科・外科・小児科を標榜する病院において医事業務に従事した経験を有する者。

イ 現場責任者は業務の内容を熟知し、適正に業務従事者を配置し、指揮監督する能力を有する者であること。

ウ 現場責任者は業務従事者の状況を把握し、業務執行に支障が生じないように努めるとともに、トラブルが生じた場合には、率先してその解決にあたること。

エ 現場責任者は、発注者と業務従事者との連絡調整に努め、報告書の提出等を行うこと。

オ 現場責任者は、各診療部門等との調整を行う能力を十分有していること。

カ 病院受け入れの実習生に対し、業務内容について説明すること。

(3) サブリーダー

ア 現場責任者が不在の場合に、現場責任者の業務を代行する内科・外科・小児科を標榜する病院において医事業務に従事した経験を有する者をサブリーダーとして配置すること。

イ サブリーダーは、通常は業務従事者として業務を行い、休診日の昼間時間帯、夜間診療受付時等での現場責任者が不在の場合においては現場責任者の代行業務を行うこと。

(4) 業務従事者

ア 受注者は、業務を適正に実施するため、必要な業務従事者を配置すること。

イ 業務従事者は、公立施設に勤務する職員としての自覚のもと、身だしなみや言葉使い

等品位の保持に努め、従事中は院内の規律に従って行動すること。

(5) 秘密の保持

受注者は、医事業務の特殊性をよく認識し、業務従事者等に対して研修等を通じ別記「個人情報取扱特記事項」の内容を熟知させ、個人情報の保護に万全を期すること。

9 費用の負担

(1) 委託業務を行うために要する経費のうち、次のものは発注者の負担とする。

ア 発注者の所有又は管理に係る施設・設備・備品等の維持管理経費

イ 発注者が管理する必要がある帳票類の印刷製本費

ウ 受注者の使用する業務場所・控室に係る光熱水費

(2) 受注者は、委託業務に必要な限りで、従業員控室・更衣室等、発注者の施設の一部を無償で使用することができるものとする。

(3) 業務を行うために必要な経費等は、前2号に定めるものを除き、全て受注者の負担とする。

10 損害賠償等

受注者が前項に定める費用を支払わないときは、発注者は受注者に支払うべき委託料を損害賠償額の一部として充当することができる。

11 契約の解除

(1) 発注者は、委託契約約款第14条に定めるもののほか、契約期間中に本契約を解除し、又は、契約の一部を変更しようとするときは、1か月前までに受注者に協議するものとする。

ただし、次のアからイに該当する場合は、本契約を解除することができる。

ア 受注者が行政官庁の処分を受けたとき

イ 受注者の従業員が不正又は違法行為を行い、発注者が業務の遂行ができないと認めるとき

(2) 受注者は、前項但書により契約を解除された場合、このために損害を生ずることがあっても、その損害賠償を発注者に請求することはできない。

(3) 受注者は、第1項但書の規定により契約を解除されたときは、委託料額の10分の1に相当する額を違約金として、発注者に支払うものとする。

12 業務の引継

受注者は受託した業務を開始する際、業務開始日以前に一月以上の期間をもって前任の受託者より業務の引き継ぎ作業を受けること。そして業務開始日以前の段階において、あらかじめ業務運営に遺漏のない体制を構築しておくこと。そのために受注者は引き継ぎに関する行程表を作成し、発注者の承認を得ること。

また、受注者は契約終了又は解除となり、業務の受託者が変更になった場合は、引き続き業務が遅滞なく円滑に行われるよう発注者の立会いの下、新たな受託予定者に対して一か月以上の期間、事前に業務引継を行わなければならない。なお、その費用は受注者の負担とする。契約終了又は解除後においても、発注者の要請に応じて業務の引き継ぎを行うよう努めること。

### 13 その他

- (1) その他、この仕様書に記載されていない事柄、もしくはこの仕様書に疑義が生じた場合には、発注者・受注者双方協議の上で決定することとする。
- (2) 契約の締結後、受託者が基本仕様書等契約内容を遵守しない事態が生じた場合、当院のホームページ等でその旨を公表することがある。