

市立長浜病院医事業務等業務委託仕様書

1. 業務委託の目的

市立長浜病院（以下、「発注者」という。）は、地域の中核を担う基幹病院として、地域住民の健康維持、質の高い医療の提供という医療需要に応えるため、医療を安定的かつ効率的に提供している。

専門的知識、経験及び実績を有する業者に委託することにより、医事業務が円滑かつ効率的に遂行されるとともに、良質な医療事務の提供、患者サービスの向上および病院経営の改善に資することを目的とする。

2. 委託業務名

市立長浜病院医事業務等業務委託

3. 業務内容

1 業務の種別

- I 入院医事業務（中央手術室含む）
- II 窓口業務
- III 診療報酬請求業務
- IV 救急センター窓口業務
- V その他医事業務

2 業務の詳細

別紙【委託業務内容の詳細】のとおり

4. 業務履行場所

市立長浜病院 長浜市大戌亥町 3 1 3 番地

5. 履行期間

ア 令和 7 年 1 1 月 1 日から令和 1 0 年 1 0 月 3 1 日まで（3 年間）

（地方自治法第 2 3 4 条の 3 に基づく長期継続契約期間）

イ 優先交渉権の決定を受けてから令和 7 年 1 0 月 3 1 日までの間は、前業務受注者との引き継ぎ業務を行うなどの準備期間とする。なお、この準備は受注者の責任と負担により現場および書面で行い、これに係る費用は一切発生しないものとする。

6. 病院概要

ア 患者数の概要

（単位：人）

年度	外来		入院	
	延べ患者数	1 日平均	延べ患者数	1 日平均
令和 2 年度	202,885	835	107,748	295

令和3年度	214,133	885	108,726	298
令和4年度	220,081	905	116,275	318
令和5年度	211,794	871	122,317	334
令和6年度	215,852	888	127,742	349

イ 施設概要

施設概要	本館:地上7階 別館:地上3階 診療支援棟:地上4階
病床数	565床 内訳、(一般461床(94休床中)、療養52床、回復期52床)
診療科目	標榜科 23科 内科(血液内科・リウマチ科・腎臓代謝内科・総合診療科・腫瘍内科)、 神経内科、呼吸器内科、消化器内科、循環器内科、外科、呼吸器外科、 整形外科、形成外科、脳神経外科、心臓血管外科、泌尿器科、皮膚科、 小児科、産婦人科、眼科、耳鼻いんこう科、病理診断科、歯科、歯科口 腔外科、麻酔科、放射線科(治療部門・診断部門)、リハビリテーション 科

注：ア・イ共に病院の概要を示す資料であり、業務委託の範囲を示すものではない。

7. 用語の意義

(1)この仕様書における用語の意義は次のとおりとする。

ア 従事者とは、総括責任者、実務責任者および業務従事者を含む、この業務を受託した事業者に所属する従業員をいう。

イ 医療情報システムとは電子カルテおよび医事会計システムの他、それらに連動する各部門システムのことをいう。

8. 委託業務の基本方針

受注者は、下記水準を満たす業務を提供すること。

(1) 医療業務の質の向上

① 発注者の医療機能を理解し、的確な対応を行うこと。

ア 医療情報システムを理解し、患者データ処理を迅速かつ正確に行うこと。

イ 発注者の提供する医療サービスに追加・変更があった場合は、迅速かつ正確に対応すること。

ウ 医療安全・感染対策・本人確認を徹底すること。

② 委託業務について、発注者と連携して適正かつ確実に行うこと。

ア 診療報酬請求業務にかかる診療報酬改定や医療保険制度等についての情報を事前に収集し、適正かつ確実に対応すること。

イ 多様な診療行為に対し、診療報酬等の請求可否を明確にし、発注者に情報提供すること。

③ 法令遵守および秘密の保持等

- ア 受注者は法令遵守を徹底すること。
 - イ 個人情報等秘密の保持については、細心の注意を払うこと。
- (2) 患者サービスの向上
- ① 患者等に対し適切な接遇態度で接すること。
 - ア 従事者は、親切、丁寧な接遇態度で患者等に接すること。
 - イ 効率的な業務運用を心がけ、受付・会計等の待ち時間減少に努めるとともに、患者のストレスを緩和する方策を図り、発注者に対し患者満足度向上の提案を行うこと。
 - ウ 患者のクレームおよび相談には、主体性をもって真摯かつ的確に対応すること。
 - エ 患者等の要望を吸収し、最善の対処方法を発注者と協議し実行すること。
 - オ 患者サービス向上に関する研修を行なうこと。
 - ② 定期的に従事者の身なりを含めた接遇が良好な品質で維持されているかを調査し、発注者へ報告すること。また、接遇品質に問題がある場合には、問題解決の対策を付加して発注者へ報告すること。
- (3) 医療事務の効率化と病院経営の改善
- ① 受注者は、長浜市病院事業中期経営計画における病院の経営状況を理解し、これに適合した的確な業務を遂行すること。
 - ② 下記を満たす確実な診療報酬請求を行なうこと。
 - ア 現審査の点数ベースの査定率は0.4%以下になることを目標にすること。ただし、消極的算定は認められない。
 - イ 診療報酬の請求は受注者の請求知識のもと、適切に行なうこと。
 - ウ 適正で積極的な請求を行ない、増収に努め、請求漏れを防止すること。
 - エ 返戻・査定の原因を分析し、その結果に基づいて返戻・査定の防止、削減に努めるとともに、レセプトの作成精度を向上すること。
 - オ 算定方法やレセプトチェックが的確に行なわれているか、定期的に業務体制の確認を行なうこと。
 - カ 定期的（6ヵ月に1度、年に2回）に、請求漏れの有無、誤請求、査定・返戻などを分析することで請求業務が良好な精度で維持されているかを調査し、発注者へ報告すること。また、請求精度に問題がある場合には、本題解決の対策を付加して発注者へ報告すること。
 - キ 業務従事者には、発注者から伝達される診療行為情報に仮に一部漏れがあったとしても、漏れを逃さず算定に結びつけられるようなスキルを持たせること。
 - ク 医療制度、診療報酬制度及び公費医療負担制度等の制度改定について迅速に把握し、発注者へ情報提供を行なうこと。
 - ③ 専門的知識・実績・経験を有する業者として、医療事務効率化のために積極的な情報の提供・提案を行なうこと。
 - ④ 診療報酬・医療保険制度の改定の際には、積極的に改定情報を収集・提供し、それに伴う影響調査を行ない、病院経営健全化につながる収益増となる提案を行なうこと。また、院内職員向けに研修会を行なうこと。
 - ⑤ 医療事務を効率的に運用するために、最良の要員計画などを行ない人員配置すること。また、発注者各部門との連携をとること。

- ⑥ 効率的に委託業務を処理するため、業務実施体制については患者数の変動及び業務量の変化に応じて、柔軟性のある合理的な実施体制に見直すこと。
 - ⑦ 発注者との連絡・調整・業務委託に関する会議に出席すること。また、その他発注者が出席を必要と認めた会議に出席すること。
- (4) 業務従事者の教育
- ① 従事者に対し、以下を主眼とする教育・研修を実施し、実施した教育（研修）内容について、報告書の提出を行なうこと。
 - ア 業務ごとに、接遇、医療情報システムの操作等、受託業務の遂行に必要な事項や処理能力の向上に直接結びつくもの
 - イ 医療事務従事者としての基本的知識を身につけるもの
 - ウ 業務関連法令や診療報酬改定に関するもの
 - ② 個人情報保護に関する教育研修を行なうこと。

9. 業務体制

(1) 「総括責任者」の配置

- ア 受託業務を遂行するにあたり、総括責任者の配置を行うこと。
- イ 総括責任者は、1名常駐すること。
- ウ 総括責任者は、下記の条件を満たす者で、資格・経験などの資料を添えて、事前に発注者の承認を得ること。総括責任者の交代についても同様とする。ただし交代により業務の質の低下を招かないようにすること。
- エ 総括責任者が休暇等により業務にあたらぬ場合については、発注者と遅滞なく連携を図れる体制を整備すること。（総括責任者、休暇日などは休暇時の体制の報告とともにその旨を事前に発注者へ報告すること。）
- オ 総括責任者の交代等の際には、相当の期間並行業務を行い、業務に支障が出ないように配慮すること。

(2) 「総括責任者」の条件

- ア 「総括責任者」は、400床以上の病床を有する病院において、入院および外来の医療事務全般の業務経験を有し、かつ、5年以上の医事事務業務及び指揮命令を行う立場にあった者とする。
- イ 「総括責任者」は、各業務の管理能力を有し、かつ、受託業務全般に精通した者であり、各業務の連絡調整、現状把握、問題点折衝等の業務を行うとともに、患者の要望・苦情等についても的確かつ迅速に対応できる能力を有する者であること。
- ウ 「総括責任者」は、次の試験のいずれか1つ以上を合格した者であること。（次の試験の内容が変更又は廃止になった場合はそれに準ずる試験。）

ただし、総括責任者が合格していない場合は、上記イの条件を満たす「副総括責任者」を配置（常駐）して、総括責任者を補佐することを可能とする。

- ・（財）日本医療教育財団「1級又は2級医療事務技能審査」
- ・（財）日本医療保険事務協会「診療報酬請求事務能力認定試験」
- ・技能認定振興協会「医療事務技能認定試験」
- ・技能認定振興協会「医療事務管理士技能認定試験」

- ・日本医療事務協会「保険請求事務能力検定試験」
- ・医療秘書教育全国協議会「医療秘書技能検定 2 級以上」
- ・(財)日本医療教育財団「医師事務作業補助技能認定試験」

(3) 「総括責任者」の責務

- ア 受託業務の趣旨をよく理解し、その機能を充分発揮させ、患者サービスの向上、効率的な業務運営、適正な事業収入の確保に取り組むこと。
- イ 発注者および患者の要望、現状を把握し、それに対して迅速かつ確実に対応すること。
- ウ 「実務責任者」及び「業務従事者」を引率監督し、常に迅速かつ的確な指導、教育を行うこと。
- エ 知識の研鑽に努め、業務を改善し、業務の効率化と質の向上を図ること。
- オ 発注者との窓口として、迅速かつ確実に報告、連絡、調整および相談を行うこと。

(4) 「実務責任者」の配置

- ア 受託業務を遂行するにあたり、「実務責任者」の配置を行うこと。
- イ 実務責任者は、業務の種別毎に配置を行うこと。なお、受注者の企画提案により、より効果的な配置を行うことを阻害するものではない。
- ウ 発注者が業務遂行上不適当と認めた場合は、受注者は実務責任者の交代等の対応を迅速に行うこと。
- エ 実務責任者の交代等に際しては、相当の期間並行業務を行い、業務に支障が出ないように配慮すること。

(5) 「実務責任者」の条件

- ア 「実務責任者」は、業務の管理能力を有し、かつ受託業務全般に精通した者であり、患者の要望・苦情等についても的確かつ迅速に対応できる能力を有する者であること。

(6) 「実務責任者」の責務

- ア 受託業務の趣旨をよく理解し、その機能を充分発揮させ、患者サービスの向上、効率的な業務運営、適正な事業収入の確保に取り組むこと。
- イ 発注者及び患者の要望、現状を把握し、それに対して迅速かつ確実に対応すること。
- ウ 業務従事者を引率監督し、常に迅速かつ的確な指導、教育を行うこと。
- エ 知識の研鑽に努め、業務を改善し、業務の効率化と質の向上を図ること。
- オ 業務従事者の交代等により、業務の質を低下させないこと。

(7) 「業務従事者」の配置

- ア 受託業務を遂行するにあたり、必要な業務従事者を配置すること。
- イ 業務従事者は、業務を適切かつ効率的に遂行する能力、経験を有した者であること。
- ウ 発注者が業務遂行上不適当と認めた場合は、受注者は業務従事者の交代等の対応を迅速に行うこと。
- エ 業務従事者の交代等に際しては、相当の期間並行業務を行い、業務に支障が出ないように配慮すること。

(8) 「業務従事者」の条件

各仕様詳細に記載のとおり

(9) 「業務従事者」の責務

- ア 担当する業務の趣旨をよく理解し、その機能を十分に発揮させ、円滑かつ適正な業務の

遂行に取り組むこと。

イ 本仕様書「8. 委託業務の基本方針」をよく理解して、業務に取り組むこと。

ウ 患者に対して、親切、丁寧な接遇を行い、患者サービスの向上を図ること。

エ 医師等病院職員に業務負担をかけない業務運用を基本に業務に取り組むこと。

オ 常に知識の研鑽に努め、業務の効率化および患者サービスの向上を図ること。

(10) 「従事者の報告」(総括責任者・実務責任者・業務従事者)

ア 情報セキュリティの観点から、従事者の氏名・資格・常勤又はパートの区分、担当業務・経験を記載した名簿を発注者に提出すること。また、従事者に交代が有る場合は、配置前に従事者名簿の提出を行うこと。

イ 従事者の担当業務又は配置がわかる組織図を発注者に提出すること。

(11) 人員の確保および配置

ア 業務を遂行するにあたり必要な人数を配置すること。また休憩、休息、休暇およびその他欠員が生じている間の交代を考慮した人数を確保し配置すること。

イ 業務の内容または量もしくは、業務の繁忙等により、従事者の人数が不足すると判断される場合は、受注者の判断または発注者の要求により、増員または配置転換を行い、業務に遅延および質の低下等を生じさせることがないようにすること。

ウ 月毎の従事者の配置等業務体制を記載した業務計画書を発注者に提出し、承認を受けること。

10. 再委託等の禁止

(1) 業務の一部または全部の遂行について、第三者に再委託または下請けをしないこと。ただし、高度な専門知識、技能または資格を必要とする業務に限り、あらかじめ発注者の承認を得たものについては、再委託することができる。

(2) 再委託の承認を発注者に求める場合は、再委託先、再委託の内容、再委託の理由、再委託先に対する管理方法などを文書で提出すること。

(3) 再委託をする場合は、再委託を行った者が、発注者および患者等に対しての全ての義務と責任を負うこと。

(4) 再委託をする場合は、再委託者に対し、本仕様書の内容および契約で定める事項を遵守させ、秘密保持誓約書を連名で発注者に提出すること。

11. 勤務環境

(1) 被服

ア 従事者に対し、受注者の費用負担により用意した被服および名札を着用させること。

イ 被服及び名札は、事務職員と判断しやすく、統一されたデザインとして、あらかじめ発注者の承認を得たものとする。

ウ 被服は、定期的に洗濯がされた清潔な状態と品位を保つこと。

エ 従事者に対し、病院勤務者としてふさわしい、身だしなみをさせること。

(2) 労働安全衛生

ア 労働関係の法令及び監督官庁の行政指導を遵守し、従事者の福祉、健康管理および労働安全衛生に努めること。

イ 労働安全衛生規則第44条に基づく健康診断を受注者の費用負担により実施し、その記録を保管すること。

ウ 疾病または感染症対策の観点により、病院から前記の健康診断とは別に、特定健康診断または予防接種の実施を依頼した場合は、受注者の費用負担により速やかに実施すること。また、その報告について発注者から依頼した場合は応じること。料金については、その都度発注者から通知する。

(3) 通勤

ア 従事者が通勤に自動車を使用する際は、発注者が指定する場所を駐車場として使用することができる。(発注者が必要台数を確保するものではない。)

イ アの範囲内において、責任を持って従事者の自動車使用調整を行うこと。

ウ 病院の駐車場を使用する場合は、有料となることがある。

エ 従事者の駐車場使用に際して、指定駐車場および指定枠内以外への不法駐車等を行わないよう、従事者へ周知徹底を行うこと。

オ 従事者の交通安全および交通マナー教育の周知徹底を図ること。

(4) 施設

ア 病院内の施設の利用にあたっては、発注者が定める事項および指示に従うこと。

イ 受託業務の遂行に必要な従事者控室は無料で貸与し、この使用に係る光熱水費は発注者が負担するものとする。

ウ 病院敷地内は、禁煙とする。従事者への周知徹底を行うこと。

エ スマートフォン等は、マナーモードに切り替え、ボタン操作音を無音とすること。使用禁止区域では、電源を切ること。

オ 病院事業という個人情報を多く取り扱う職場であることや昨今の高機能携帯電話等の特性を十分理解して、スマートフォン等の使用については、従事者への周知徹底を十分に行うこと。

カ 病院内の施設利用について、火災予防、盗難防止、電気の取り扱いなどには十分注意すること。

キ 環境対策および経費節減の観点から、電気、水道、電話などの節約に努めるとともに、従事者への周知徹底を図ること。

12. 備品および資料等の適正使用

(1) 権利

業務遂行のために作成した資料等は、発注者の所有物とし、所有権、著作権等の一切の権利は発注者が有するものとする。

(2) 使用または貸借

ア 業務遂行のために必要な施設および設備については、可能な範囲内において、無償で受注者に使用させる。ただし、発注者が業務において使用する場合はそれを優先する。

イ 業務遂行のために必要な備品および資料等については、発注者が受注者に貸与する。

ウ 備品および資料等の貸与にあたり必要に応じて借用書を提出すること。

(3) 適正使用

ア 発注者から使用を許可されている施設および設備について、滅失または損傷を防止し、

適正に使用すること。

- イ 発注者から貸与されている備品および資料等について、情報の漏洩、紛失、盗難、滅失、棄損、改ざん、不正アクセスを防止し、適正に使用すること。
- ウ 発注者から使用を許可されている、施設、設備、備品および資料等について、許可無く変型、改造、移転、複写、複製、目的外使用、持ち出し、廃棄等を行わないこと。
- エ 発注者から貸与されている施設、設備、備品および資料等について、作業を完了したとき、または契約解除された時は、内容、数量、処理方法、処理経過等を示した書類を添付して、発注者もしくは発注者が指定する者に引き継ぎ、返還もしくは発注者の指示に従い廃棄すること。
- オ 発注者は、受注者が上記アからエの事項を違反した場合または故意、過失により漏洩、紛失、盗難、滅失、損傷、棄損、改ざん、不正アクセス等があった場合は、損害の状況により、受注者に損害賠償を請求することができるものとする。

1 3. 経費の負担区分

業務遂行に必要な経費の負担は次のとおりとする。

No.	区分	発注者	受注者
1	事務室、更衣室、会議室	○	
2	光熱水費（水道料金、電気料金、ガス料金等）	○	
3	備品（机、椅子、ロッカー等）	○	
4	通信費（電話、FAX、郵送料、インターネット使用料等）	○	
5	システム機器類および運用及び保守経費等（ただし、発注者が所有または貸与しているものに限る）	○	
6	印刷製本費（業務に使用するものに限る）	○	
7	事務用消耗品（一般）	○	
8	業務従事者駐車場		○
9	発注者が使用を認めない事務用品または事務用消耗品等（人事管理用事務用品等含む）		○
10	給与等雇用経費（給与、諸手当、交通費、福利厚生費等）		○
11	労働安全衛生経費（健康診断、予防接種、感染症対策用品等）		○
12	マスク等感染症予防用品等		○
13	被服費（名札、従事者の被服購入、維持管理費等）		○
14	書籍購入（医療保険制度、診療報酬請求関係図書等）		○
15	教育研修（病院外での教育研修を含む）		○
16	交通費等（自動車、燃料費等含む） 病院公用車の使用は認めない。		○

1 4. 個人情報保護および秘密の保持

(1) 個人情報の保護

- ア 個人情報保護に関しては、特に法令に従って適正に取り扱うこと。
- イ 業務遂行にあたり、個人情報(個人に関する情報であって、氏名、生年月日その他の記述により特定の個人が識別することができるもの、および他の情報と安易に照合することができ、それにより特定の個人が識別できるもの、または識別され得るものをいう)の取り扱い

- いについては、別記「個人情報取り扱い特記事項」を遵守すること。
- ウ 業務従事者に個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）ほか個人情報に関する関係法令を十分理解させ、それに従わせること。
- エ 業務従事者に市立長浜病院情報セキュリティーポリシーを十分理解させ、それに従わせること。
- オ 情報漏洩等が明らかな場合、疑わしい場合は、速やかに報告書を提出するとともに対応を行うこと。
- カ 受託業務の業務上知り得た患者の個人情報を第三者に漏らしてはならない。また、受注者は、従事者にこれを遵守させること。このことについては、契約の解除、期間満了、離職後においても同様とすること。
- キ 業務に従事する者について、個人情報取扱者報告書により取扱責任者および取扱者を書面により提出をすること。
- ク 従事者、その他の者とこれらの義務を遵守させる秘密保持契約を締結するなど、必要な措置を講じること。

15. 業務計画・報告

(1) 業務計画

- ア 各業務の詳細なマニュアル・フローを作成するとともに発注者へ提出すること。マニュアル・フローについては随時更新を行い最新のものとする。
- イ 月毎の業務計画書を作成し、発注者に毎月提出し承認を受けること。
- ウ 月毎の業務計画書に基づき、業務の進行管理を行うこと。

(2) 業務報告

- ア 業務報告書を月次毎に作成し、発注者に報告すること。
- イ 発注者からの業務遂行に関する報告の要求に応じること。

(3) 業務点検

- ア 業務遂行について、法令等に従い、適正なマニュアル・フローに基づいて処理されているかを定期的に点検し、点検終了後は、発注者に報告すること。
- イ 業務点検に基づき、業務改善および発注者への提案を行うこと。

16. 点検および引き継ぎ（契約の開始と終了等）

- (1) 業務を開始するにあたり、業務の内容、数量、処理方法、処理経過、担当診療科、病棟業務の特色等を示した書類および発注者または前業務受託業者との打ち合わせ等の方法により業務が円滑、適正、かつ確実に実行できるように受注者の責任と経費負担により引き継ぎを行うこと。
- (2) 業務が完結したとき、または契約が解除されたときは、業務の内容、数量、処理方法、処理経過、担当診療科、病棟業務の特色等を示した書類の作成および発注者または次の業務受託業者となる者等へ円滑、適正、かつ確実に業務が継続できるように引き継ぎを行うこと。
- (3) 引き継ぎ内容を書面により記録すること。

17. 検査監督

(1) 点検検査

- ア 受注者は、発注者が行う作業現場の実地調査を含めた業務の点検検査に協力しなければならない。
- イ 発注者からの業務の進捗状況の提出、業務内容の点検検査の実施等資料の提供を含む要請を行った場合は協力しなければならない。

(2) 改善措置

- ア 点検検査の結果、発注者が不適當であると判断し、口頭または文書による改善の指示を行った場合は、直ちに改善を行うこと。
- イ 発注者は、各業務種別ごとに本仕様書およびプロポーザル提案事項等が正確に実施され、発注者が業務委託を行う目的が達成されているかについて検査を行い、その結果を受注者に示す。受注者は、必要に応じて、直ちに改善方法を検討し、発注者と協議のうえ、改善を行うこと。

18. 事故発生時の報告および対応

(1) 事故発生時の報告

- ア 業務の遂行に支障が生じるおそれがある事故の発生を知ったときは、その事故発生時の責務の如何に関わらず、直ちに事故発生報告書を作成して発注者に報告すること。
- イ 事故発生報告書の作成を行ういとまが無い場合は、口頭により発注者への報告を優先し、事後に事故発生報告書を提出すること。
- ウ 事故・間違い等を発生させた場合は、速やかに所属長に口頭報告するとともに、「ヒアリハット報告書」「インシデントレポート」等適切な手段により発注者に報告し、対応策を提案するとともに、必要な対応を行うこと。

(2) 事故発生時の対応

- ア 事故発生時の対応方法を定めておくこと。
- イ 緊急時の連絡体制を定めて、緊急連絡網を発注者に提出すること。

19. 災害発生時の対応

- (1) 災害、システムダウン、感染症の発生また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は、発注者の協力要請に可能な限り協力すること。
- (2) 発注者が実施する災害、システムダウンまたは感染症発生時の訓練や各種研修会に従事者を参加させること。

20. 損害賠償責任

業務遂行および引き継ぎにおいて、業務怠慢、故意又は重大な過失により、発注者または第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

21. 見積内訳書

- (1) 受注者は、契約締結時に詳細な見積内訳書を提出すること。
- (2) 契約期間中に、変更契約を行う必要が生じた場合は、提出された見積内訳書の金額を根拠に、変更契約の協議を行うこととする。

2 2. 契約の解除

発注者は、業務受注者が本仕様書に記載されている事項を誠実に履行しないと認めた場合は、契約期間中であっても契約を解除できる。

2 3. その他

- (1) 発注者の待ち時間調査、業務の処理時間調査、患者満足度調査等院内実態調査に協力すること。
- (2) この仕様書に定めのない事項であっても、仕様書に当然に付随する作業および受注者が提出した企画提案書履行に必要な事項など、業務履行上必要と判断される事項については、委託業務の範囲内の業務として取り扱うものとする。なお、委託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、その都度協議する。
- (3) 本仕様書に関して、疑義が生じた場合等不明な事項については、必要に応じ協議の上定めるものとする。

別紙

【委託業務内容の詳細】

委託業務項目ごとの主な業務内容は、次の一覧のとおりである。また、留意事項は次のとおりである。

- ① 業務内容および場所は、運用の状況により変更する可能性があるため、その変更に従い、柔軟に対応すること。
- ② 外来診療日は、長浜市病院事業管理運営規程第7条で定める休診日を除く日である。
- ③ 標準業務時間は、外来診療日の午前8時30分から午後5時15分までである。ただし、各業務種別において定める時間を優先する。
- ④ 業務時間は、診療および業務の状況により、事前または事後処理等が必要なときは延長変更すること。
- ⑤ 業務委託期間中に患者の増加等により業務が一時的に増加した場合においても、業務に停滞をきたすことのないよう業務従事者のシフト変更や加配などにより必要な人員を確保のうえ、適切な人員配置を行なうこと。
- ⑥ 業務に使用するシステム、機器等の更新、入れ替えまた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。
- ⑦ 各業務に関連する院内の委員会について、発注者の要請に応じて出席すること。
- ⑧ 各業務に関して外部機関から病院視察、立入検査、審査等があるときは、準備または対応に協力すること。
- ⑨ 受託業務全般的な庶務を行なうこと。

I 入院医事業務（中央手術室含む）

【入院会計・レセプト点検業務】

- ① 業務従事者の条件は、DPC制度と診療報酬請求事務に精通し、適正な包括請求・出来高請求ができる者であること。
- ② オーダー取込み確認とカルテ記載内容の確認を行なった上での修正、登録（不備があれば医師、看護師等に記載を依頼すること）
- ③ 手術箋等の入力および確認（手術箋等の内容に不備や疑義がある場合は医師、看護師等に確認し、記載・修正を依頼すること）
- ④ DPC情報の登録・修正（手術・処置項目の入力・修正）
- ⑤ 定期会計書・退院会計書の出力と内容点検、患者への配布または送付
- ⑥ 入院レセプト点検業務
- ⑦ レセプト電算処理に伴うエラー修正
- ⑧ 退院証明書の作成
- ⑨ 個室減免患者の確認および必要書類の確認
- ⑩ 重症個室使用者の確認および必要書類の確認
- ⑪ 入院・退院・移動情報等の入力および管理日誌との突合

- ⑫ 診療費等に関する問い合わせ対応、概算費用の説明
- ⑬ 保険情報の確認・登録
- ⑭ 産後ケア等関連事業に関する会計入力業務
- ⑮ 還付・追徴処理および患者への説明
- ⑯ 未納がある入院患者への督促
- ⑰ 入力業務・診療報酬請求・患者請求を実施する上での必要な業務
- ⑱ 入院医事業務にかかる患者からの苦情およびクレーム対応

【中央手術室業務】

- ① 業務従事者の条件は、DPC 制度と診療報酬請求事務に精通し、適正な包括請求・出来高請求ができる者であること。また、手術室という専門性の高い部門での知識を有した者であること。
- ② 中央手術室における請求・入力業務（病棟・各科外来の会計処理までに完了すること）
- ③ 手術記録や請求伝票、手術部門システム等の内容確認（記録の内容に不備や疑義がある場合は医師、看護師等に確認し、入力や伝票の修正を依頼すること）

II 窓口業務

【初再診受付業務】

- ① 業務従事者の条件は、医療事務に精通し、受託業務全般の教育を受けた者であること。
- ② 午前7時30分には業務従事者を配置し、初診受付および再診受付を行なうこと。
- ③ 保険情報・公費負担による資格証等の確認・登録（マイナンバーカード・オンライン資格確認含む）
- ④ 診察申込書・問診票の記入説明
- ⑤ 患者基本情報等の登録および修正、診察券の発行
- ⑥ 受付票の発行および患者への交付
- ⑦ 待合ホールの環境管理、再来受付機・診療申込書記載台等の準備と整理、看板等の設置
- ⑧ 患者対応・受診案内および誘導
- ⑨ 受付業務にかかる院内外からの電話対応
- ⑩ エンボスカード、エンボッサーリボン、再来受付機ロール紙の補充・交換と在庫管理
- ⑪ 医療費納付通知書、リストバンド等の在庫管理
- ⑫ 患者からの苦情およびクレーム対応、対応記録の作成と発注者への報告
- ⑬ 患者誘導アプリ（コンシェルジュ）の説明、案内、登録補助
- ⑭ 再来受付機およびマイナンバーカード顔認証システムの利用案内、操作支援
- ⑮ 受付関係帳票の整理、編綴および不要書類の廃棄
- ⑯ 医師の休診・代診等の確認および患者への案内
- ⑰ 患者受付業務を実施する上での必要な業務

【外来会計業務】

- ① 業務従事者の条件は、診療報酬請求事務に精通し、適正な請求ができる者であること。

- ② 窓口終了時間は、午後6時00分とする。
- ③ 診察終了患者からの受付票の受け取りと会計番号票の交付
- ④ 会計情報のオーダー取込みと内容確認および修正処理（カルテ内容を確認のうえ、不備や修正が必要な場合は各科外来へ連絡し修正等の依頼をすること）
- ⑤ 診療報酬請求情報として必要なコメントや算定の可否確認
- ⑥ 保険情報・公費負担による資格証等の確認・登録（マイナンバーカード・オンライン資格確認含む）
- ⑦ 患者基本情報等の登録および修正
- ⑧ 患者負担金の確認
- ⑨ 還付・追徴処理および患者への説明
- ⑩ 未納がある患者への督促
- ⑪ 院内処方がある場合のお薬引換券の交付
- ⑫ 会計業務にかかる院内外からの電話対応
- ⑬ 患者からの苦情およびクレーム対応、対応記録の作成と発注者への報告
- ⑭ 窓口業務関係帳票の整理、編綴および不要書類の廃棄
- ⑮ 外来会計業務を実施する上での必要な業務

【入退院受付業務】

- ① 業務従事者の条件は、医療事務に精通し、受託業務全般の教育を受けた者であること。
- ② 入院に関する説明・案内および必要書類の交付・受領（書類に不備がある場合は患者へ記載の依頼を行なうこと）
- ③ 退院会計の案内
- ④ 入院決定シート内容の入力および確認
- ⑤ 入院台帳の作成・管理・編綴
- ⑥ 患者リストバンドの作成
- ⑦ 保険情報・公費負担による資格証等の確認・登録（マイナンバーカード・オンライン資格確認含む）
- ⑧ 患者基本情報等の登録および修正
- ⑨ 入院費にかかる医療費納付通知書および診療明細書の発行
- ⑩ 患者負担金の確認
- ⑪ 還付・追徴処理および患者への説明
- ⑫ マイナンバーカード顔認証システムの利用案内、操作支援
- ⑬ 未納がある患者への督促
- ⑭ 患者からの苦情およびクレーム対応、対応記録の作成と発注者への報告
- ⑮ 入退院受付業務にかかる院内外からの電話対応
- ⑯ 入退院受付業務を実施する上での必要な業務
- ⑰ 入院案内の準備

【電話受付業務】

- ① 業務従事者の条件は、医療事務に精通し、受託業務全般の教育を受けた者であること。

- ② 当日電話受付業務は、休診日以外の午前8時00分から開始し、午前10時00分に終了すること。
- ③ 電話予約および変更受付業務は、休診日以外の正午から開始し、午後2時00分に終了すること。
- ④ 業務使用電話（専用回線2台）での対応を同時に行なうことができること。
- ⑤ 患者からの電話受付対応および受診に関する案内
- ⑥ 診療受付入力・予約入力
- ⑦ 受付票の発行および必要事項の記入
- ⑧ 各科外来への確認および患者への連絡
- ⑨ 電話受付業務を実施する上での必要な業務
- ⑩ 発注者へ取扱件数の月次報告

III 診療報酬請求業務

- ① 業務従事者の条件は、診療報酬請求事務に精通し、適正な請求ができる者であること。
- ② レセプトの点検については、受注者の責任において、毎月10日午前8時30分までに前月分の業務を終了し、発注者へ引き継ぐこととし、業務日および業務時間等は受注者が業務を完了できるように設定すること。
- ③ レセプト様式による内容点検と修正入力（労災保険・公務災害を含むすべての診療報酬明細書）
- ④ エラーリスト等の確認と修正入力
- ⑤ 医師への内容確認と症状詳記および点検依頼、その進捗管理
- ⑥ 返戻レセプトの点検、修正入力、再請求および進捗管理とその報告
- ⑦ 増減点レセプトの点検、分析、再審査請求および進捗管理とその報告
- ⑧ 査定・減点レセプトにかかる傾向と対策の月次報告
- ⑨ 返戻レセプト・増減点レセプトの医師への報告
- ⑩ 保留レセプトの一覧表の作成および進捗管理とその報告
- ⑪ レセプト取り下げ依頼書の作成・報告
- ⑫ 紙レセプトがある場合の請求準備（紙様式、総括表等の作成）
- ⑬ 保険者や審査事務局等からの問い合わせ対応
- ⑭ 診療報酬請求業務を実施する上での必要な業務

IV 救急センター窓口業務

- ① 業務従事者の条件は、医療事務に精通し、受託業務全般の教育を受けた者であること。
- ② 基本業務時間は、午前8時30分から翌日午前8時30分までを業務時間とする。
- ③ 長浜市病院事業管理運営規程第7条に規定する休診日の午前8時30分から午後5時15分は、病院事務職員と連携して業務を行なうこと。なお、病院事務職員は、管理日直（受付、料金の徴収・釣銭管理、電話対応、苦情対応）の業務を行なう。ただし、当該職員の休憩時間中は管理日直業務も行なうこと。

- ④ 保険情報・公費負担による資格証等の確認・登録（マイナンバーカード・オンライン資格確認含む）
- ⑤ 問診票の記入説明と体温測定・血圧測定のご案内
- ⑥ 患者基本情報等の登録および修正、診察券の発行
- ⑦ 受付票の発行
- ⑧ 会計情報のオーダー取込みと内容確認および修正処理（カルテ内容を確認のうえ、不備や修正が必要な場合は医師または看護師等へ連絡し修正等の依頼をすること）
- ⑨ 診療にかかる医療費納付通知書および診療明細書の発行
- ⑩ 患者負担金の確認
- ⑪ 料金の徴収、釣銭管理
- ⑫ 夜間・休日終了後の病院職員への釣銭引継
- ⑬ 処方箋の交付または院内処方にかかるお薬引換券の交付
- ⑭ マイナンバーカード顔認証システムの利用案内、操作支援
- ⑮ エンボスカード、エンボッサーリボンの補充・交換と在庫管理
- ⑯ 各種用紙類・リストバンド等の在庫管理
- ⑰ 受付業務にかかる院内外からの電話対応
- ⑱ 救急受付窓口内の環境管理および不要帳票等の廃棄
- ⑲ 患者からの苦情およびクレーム対応、対応記録の作成と発注者への報告
- ⑳ 問診票記載内容の入力
- ㉑ リストバンドの発行と入院案内の準備
- ㉒ 帳票類のスキャン依頼にかかる事務処理
- ㉓ 保健所への FAX 送信
- ㉔ 入院受入制限時の消防署への連絡
- ㉕ 特殊勤務手当対象医師のコメント入力（電子カルテ）
- ㉖ 外来会計業務終了後に発生した会計処理にかかる業務
- ㉗ システム障害対応時の報告・連絡
- ㉘ 火災・災害等の非常事態発生時の応急対応と報告・連絡
- ㉙ 救急センター窓口業務を実施する上での必要な業務

V その他医事業務

【外来紙カルテ管理・搬送業務】

- ① 業務従事者の条件は、受託業務全般の教育を受けた者であること。
- ② 紙カルテの管理・保管および必要時の搬出
- ③ 3次保管紙カルテへの分類、登録、保管、記録
（3次保管紙カルテ：5年間来院記録のない外来紙カルテ）
- ④ 紙カルテ廃棄にかかる選別と廃棄作業

【スキャンセンター業務】

- ① 業務従事者の条件は、受託業務全般の教育を受けた者であること。

- ② 週休日と祝日が連続して4日以上続く場合は、臨時に業務を行なう場合がある。
- ③ 市立長浜病院診療情報管理規程およびスキャンセンター利用ルールに則り、真正性、見読性、保存性の確保に努め業務を行なうこと。
- ④ 専用機器を用いた紙媒体書類のスキャン（回収した当日中にスキャンを完了すること）
- ⑤ 病棟・外来等からのスキャン依頼書の回収
- ⑥ 回収したスキャン依頼書および対象帳票の内容確認
- ⑦ 回収したスキャン依頼書および対象帳票の依頼元への不備返却
- ⑧ 原本保管しない対象帳票の廃棄
- ⑨ 原本保管する対象帳票の管理
- ⑩ スキャンデータ変更依頼書に基づく変更処理
- ⑪ スキャンセンター業務を実施する上での必要な業務

【集団予防接種関係業務】

- ① 業務従事者の条件は、受託業務全般の教育を受けた者であること。
- ② 予防接種の実施については、毎年10月～12月を想定するが、国や自治体の方針により変更する場合がある。
- ③ 予防接種の予約受付
- ④ 予診票の配付と説明（料金、接種場所、日時、注意事項等）
- ⑤ 予約の入力（電子カルテ）
- ⑥ 受付場所の設営と必要物品の準備
- ⑦ 接種当日の受付と受付票の出力
- ⑧ 予診票記載内容の確認
- ⑨ 会計入力と受付票の交付
- ⑩ 集団予防接種関係業務を実施する上での必要な業務

【交通事故・労務災害・公務災害請求等業務】

- ① 業務従事者の条件は、医療事務に精通し、受託業務全般の教育を受けた者であること。また、交通事故における損害保険請求、労務災害（公務災害）の請求ができる者であること。
- ② 交通事故・労務災害（公務災害）関係の窓口対応および院内外からの電話対応
- ③ 自賠責情報・労務災害（公務災害）情報の基本情報入力
- ④ 請求方法の確認と患者への説明
- ⑤ 届出関係書類の受付、管理、保管、催促等
- ⑥ 診療報酬明細書の作成、点検および請求
- ⑦ 損害保険会社との連絡調整、請求用紙の送付依頼
- ⑧ 医師への診断書の作成依頼、進捗管理
- ⑨ 面談依頼・調整
- ⑩ 労災決定通知書の記載内容および入力データの確認、照合、管理、保管
- ⑪ 損害保険会社への請求、入金確認、入金処理、領収書等の作成および送付
- ⑫ 損害保険会社、労働基準監督署等からの照会対応および回答にかかる業務
- ⑬ 未収金督促状の作成

- ⑭ 帳票類のスキヤン依頼にかかる事務処理
- ⑮ 患者からの苦情およびクレーム対応、対応記録の作成と発注者への報告
- ⑯ 交通事故・労務災害（公務災害）請求等業務を実施する上での必要な業務

【介護保険関連業務】

- ① 業務従事者の条件は、医療事務に精通し、受託業務全般の教育を受けた者であること。
- ② 介護保険主治医意見書の受付、医師への作成依頼、交付、請求事務
- ③ 介護保険主治医意見書の管理および進捗確認
- ④ 介護認定結果通知のスキヤン依頼

【未収金・還付金関係業務】

- ① 業務従事者の条件は、医療事務に精通し、受託業務全般の教育を受けた者であること。
- ② 前日分の未精算処理と対象者への連絡
- ③ 還付・追徴金の管理と処理の進捗確認
- ④ 患者からの苦情およびクレーム対応、対応記録の作成と発注者への報告

【外来担当医師の変更にかかる業務】

- ① 業務従事者の条件は、受託業務全般の教育を受けた者であること。
- ② 毎月の各科外来担当医師の確認、一覧表の作成、院内配付
- ③ 毎日の各科外来担当医師の変更にかかるお知らせの作成、院内配付

【歯科口腔外科外来およびリハビリテーション科の受付等業務】

- ① 業務従事者の条件は、医療事務および診療報酬請求業務に精通し、受託業務全般の教育を受けた者であること。また、歯科口腔外科やリハビリテーション科という専門性の高い部門での知識を有した者であること。
- ② 受診患者への受付、案内、誘導
- ③ 会計情報のオーダー取込みと内容確認および修正処理（カルテ内容を確認のうえ、不備や修正が必要な場合は医師、看護師、技師等に連絡し修正等の依頼をすること）
- ④ 診察・入院・検査等の予約入力および確認
- ⑤ 予約票、基本スケジュール票の発行
- ⑥ 検査ラベルの発行
- ⑦ 患者基本情報等の登録および修正
- ⑧ 院内外からの電話対応（予約の変更・キャンセル・問い合わせ等）
- ⑨ 保険情報・公費負担による資格証等の確認・登録
- ⑩ エラーリスト等の確認と修正入力
- ⑪ 帳票類のスキヤン依頼にかかる事務処理
- ⑫ 患者からの苦情およびクレーム対応、対応記録の作成と発注者への報告
- ⑬ 受診者情報の集計業務（リハビリテーション科のみ）
- ⑭ 当該科の業務を実施する上での必要な業務