

## 徳島県鳴門病院医事業務等委託契約仕様書

この仕様書は、徳島県鳴門病院において、医事業務等を総合的に管理し、適正な診療環境を維持するため、受注者の行なう業務内容及びその範囲と履行方法等について定めたものです。

### 1 業務名と病院の概要

業務名 徳島県鳴門病院医事業務等委託一式  
履行場所 鳴門市撫養町黒崎字小谷32番 徳島県鳴門病院  
病床数 307床〔実働病床数：285床、ドック専用：6床含む〕  
一般病床 6病棟、HCU 6床、透析ベッド32床  
診療科目 内科、循環器内科、小児科、外科、整形外科、脳神経外科、皮膚科、形成外科  
泌尿器科、産婦人科、眼科、耳鼻咽喉科、放射線科、麻酔科、  
業務時間 平常勤務時間 月曜日から金曜日  
8時30分から17時15分(外来診察終了まで)  
8時00分から16時45分(健康管理センター)  
日直時間 土・日・祝日・年末年始  
8時30分から17時15分  
患者実績 一日平均入院患者数 215人(平成27年度)  
一日平均外来患者数 456人(平成27年度)

### 2 委託期間

平成29年4月1日から平成33年9月30日まで

### 3 業務場所

徳島県鳴門病院内における医事課及び総合受付、中央カルテ庫、地域連携室、時間外救急受付、外来各診療科、放射線部、中央検査室、訪問看護室、健康管理センター及び病院が指示する場所

### 4 業務遂行

- (1) 業務の遂行にあたっては、契約書、仕様書の定めるところにより受託者の責任においてこれを行うこと。
- (2) 計画的に業務を履行し、実施計画書を提出すること。
- (3) 従業員は、患者等の対応については適切な接遇に努め、相手の立場に立ち、医師、看護師その他の病院職員と相互に協力して業務を遂行すること。
- (4) 当院職員との連絡、調整、業務委託等に関する会議に要請があれば参加すること。
- (5) 業務の遂行状況を、定期的に委託者へ報告を行うこと。報告方法は、委託者と受託者、双方による十分な協議の上、決定することとする。
- (6) 契約業務に係る苦情、トラブル、クレーム等については受託者が対応し処理に当たること。なお、当該事案について病院の指示が必要と判断した場合は、勤務場所の責任者に報告して指示を受けるものとする。

- (7) 受託者は、業務履行にあたり、本委託業務に係る継続的な安定運用を確保するため、業務の再委託は禁止とする。

## 5 従事者の体制

- (1) 委託業務における従事者配置については、業務ごとの勤務時間、場所、業務量に基づき標準的な必要人数を（別表1）のとおりとし、受託者の責任において、業務内容に精通した人材を適材適所に配置すること。ただし、ゴールデンウィーク及び年末年始等における日直業務については、適宜増員すること。  
なお、配置人員の5割以上は医療事務実務経験2年以上の者であること。
- (2) 委託業務のうち「DPC コーディング様式1作成」については、当該業務における実務経験2年以上の担当者（診療情報管理士が望ましい）を配置すること。
- (3) 業務委託の全体の責任者として、業務の管理能力を有し、かつ委託業務全般に精通した統括責任者及び副統括責任者を配置すること。
- (4) 業務従事者の異動や休暇（急病を含む。）により患者サービスの低下、事務能率の低下等を招かないこと。また、業務従事者が異動するときは、事前に委託者の関係部署に報告し、事務打合せを行うこと。

## 6 指導・研修等

- (1) 業務に関する指導、教育、研修等は、受託者の責任において計画的に行うこと。
- (2) 業務の遂行に必要な医事知識、接遇、個人情報保護等の研修を行うこととし、医療事務業務に従事したことがない新規従事者には、必ず配置前にその研修を行うこと。
- (3) 診療報酬の改定、医療に関する法改正等があったときは、事態に即応して臨機の処置をとれるよう研修を行うこと。
- (4) 上記に掲げる指導、教育、研修等を実施した場合は、その内容を記載した報告書を委託者に提出すること。
- (5) 受託者は、病院が実施する各種研修会、委員会、訓練等のうち、委託者が指示する研修会等に従業員を参加させるとともに、その他の委員会および研修会等についても可能な限り関係従業員を参加させること。

## 7 受託業務の業務マニュアル作成

受託者は、業務の遂行に当たってすべての業務についてマニュアルを必ず作成することとし、業務手順の変更の都度、マニュアルを更新すること。また、詳細な手順についても、別に担当者が作成するのではなく、マニュアルに含めることとし、業務は全て当該マニュアルに基づき完結できるよう精度を高めること。マニュアルは、2部作成し、1部は業務部署の責任者に紙ベース及び電子データで提出すること。なお、常に両者が最新のマニュアルを保持できるように、更新の都度提出するものとする。

## 8 改正・改善・調査等の支援

- (1) 受託者は、医事業務に関連する法令等の改正がある場合、これに伴う支援をする。
- (2) 受託者は、電子カルテシステム及び医事システム等に関連するシステム改修等がある場合、これに伴う支援をする。
- (3) 受託者は、他の医療機関等より調査依頼のある場合、これに伴う支援をする。

## 9 委託者の指示等

この契約の履行に関して、委託者が受託者に対し指導、指示等が必要なときは、5の(3)の規定により受託者が選任した責任者を通して行うものとする。

## 10 契約期間満了後の引継ぎについて

- (1) 業務遂行のため作成したマニュアル、手順書、算定事例集等の資料、著作権は発注者に帰属するものとし、契約終了時には成果物を医事課長に引き渡すこと。
- (2) 受託者及びその従事者は、仕様書を踏まえ、現在従事している業務内容について修得したことを漏れることなく、全て新規受託者及びその従事者に引き継ぐこと。
- (3) 引継ぎの方法は、マニュアルのみの引継ぎではなく、具体的な業務手順を各業務について、受託者は少なくとも2名以上の担当者から直接説明するなどし、確実に引継ぎを行うこと。なお、引継ぎは2か月以上の期間を設けて行うこととし、引継ぎ対象者が決定次第、病院の依頼に基づき速やかに行うこと。
- (4) 受託者は、診療報酬請求業務について、契約最終月分のレセプト請求および患者請求書発行に関しても確実にすべての業務を行うこと。
- (5) 受託者は未収金、及び返戻レセプト、減点処理等やむを得ず契約期間をまたがって新規受託業者に引継ぐ必要のあるものについては、病院の承認を得たうえで、書類をもって引継ぐものとする。
- (6) 受託者は業務に関して作成した文書等のデータの取り扱いについては、病院の指示に従うものとし、受託者のみの判断で、削除等の処理は行わないこと。
- (7) その他業務の引継ぎに関して生じる問題については、病院、現受託者ならびに新規受託者において協議のうえ、誠意を持ってこれに協力すること。
- (8) 新たな受注者の事務引継ぎにともなう費用は発生しないものとする。

## 11 個人情報の保護

この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いは、発注者が定める個人情報保護方針の規範を遵守しなければならない。

## 12 労働法上の責任等

受託者は、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、社会保険諸法令その他業務の従事者に対する法令上の対応に全て責任をもつこと。

## 13 予防接種

受託事業者は従事者の健康管理のため、年1回以上健康診断を実施するとともに、その受託業務に必要な感染症対策・検査等（麻疹、風疹、水痘及び流行性耳下腺炎に係る抗体検査、並びに当該検査結果が陰性の者に対する予防接種を含む）を実施すること。なお、その結果感染が判明した場合、直ちに必要な措置を講じるとともに、その旨を病院に報告すること。また、病院及び受託者は相互に協力し、感染防止に必要な情報交換を行い、院内感染防止に努めるものとする。

## 14 盗難、事故等の対応

院内における盗難、事故等の可能性があるときは、受託者は委託者に速やかに報告する

ものとし、対応は協議の上決定する。

## 1.5 災害発生等対応

### (1) 災害発生時の対応

- ① 業務受託者は、災害、医療情報システムのシステムダウン又は感染症発生若しく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、病院職員へ連絡すること。
- ② 業務受託者は、災害、医療情報システムのシステムダウン又は感染症発生若しく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、病院職員の指示によりその対応にあたること。
- ③ 業務受託者は、災害、医療情報システムのシステムダウン又は感染症発生若しく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、業務を継続して遂行するために、必要な人員を確保し、災害の状況又は業務の状況若しくは病院からの要求に応じて臨時的に業務従事者の増員配置を行うこと。

## 1.6 施設等利用及び物品貸与等

- (1) 委託者は、その施設、設備及び備品等について、受託者の医事業務遂行上必要な範囲内で受託者に貸与し又はその使用を許可する。
- (2) 受託者の医事業務遂行上必要な消耗品は、すべて受託者の負担とする。
- (3) 受託者は、委託者に帰属する医事業務の遂行に必要な原案資料等を借り受けた場合、適正な管理をする。

## 1.7 その他

- (1) 医事業務内容においては、予測出来ない業務が発生することもあるため、適正な配置と柔軟な対応に努めなければならない。
- (2) 従業員は清潔な身なりに気をつけ、制服、名札を常に着用すること。ただし、制服は受託者にて用意するものとする。
- (4) 医事業務について、昼夜問わず対応できる体制をとること。
- (5) 医事システム等の運用に伴い、一部業務において一定の期間に限り発生する業務については、その履行に際し支障のないよう調整をすること。

## 1.8 業務内容

主要な業務内容を以下のとおり例示するが、病院業務の運営に支障のないように努めること。なお、医事業務の性質上、軽微な部分で記載のない付帯業務は、全てこれを行なうこと。

### (1) 総括責任者業務

- ① 病院職員との打ち合わせ及び折衝
- ② 業務上のデータ管理及び病院側への報告
- ③ 業務完了書の集計及び管理
- ④ 会社との人事に関する打ち合わせ
- ⑤ 定例会議への出席(院内・院外)
- ⑥ 各部署の人員配置の決定及び管理
- ⑦ 問題点及び連絡事項の報告

- ⑧ 患者対応（苦情を含む）
  - ⑨ 各種情報提供
  - ⑩ 上記以外の、総括部署業務に係る業務
- (2) 総合受付業務(診察受付窓口・相談窓口・証明書窓口・入院受付)
- ① 初診受付・再来受付
  - ② 来訪者への案内を含む応対及び電話応対（各種問い合わせ、各種健診受付を含む）
  - ③ 医事システム及び電子カルテシステムに関する登録・照会
  - ④ 各種保険及び公費申請関係等の説明(医療費や負担金、高額医療費、選定療養費等)
  - ⑤ 各種証明書・介護意見書等の受け渡し、医師等への依頼及び患者連絡
  - ⑥ 他部署との連絡・調整
  - ⑦ 保険変更時、院外薬局へ連絡
  - ⑧ 面会者案内(総合案内不在時)
  - ⑨ 保険確認・変更
  - ⑩ 診療録作成、診察券発行、電子カルテ用リストバンド発行等
  - ⑪ 診療録・診断書・紹介状等各種書類の確認及び整理・整頓
  - ⑫ 入院患者に対する受付及び各種案内を含む対応
  - ⑬ 上記以外の、総合受付に係る業務
- (3) 外来・入院会計入力業務及びD P C 関連業務
- ① 外来・入院会計入力、点検、請求書発行
  - ② 夜間会計の診療入力チェック、仮払い及び未会計患者の精算・請求書発行と患者への連絡
  - ③ 医事システム及び電子カルテシステムへの病名登録
  - ④ 各種保険及び公費申請関係等の説明(医療費や負担金、高額医療費、選定療養費等)
  - ⑤ 保険登録・確認・変更
  - ⑥ 関係部署への連絡・調整・提案等
  - ⑦ D P C コーディングの登録・確認・提案及び各種厚生労働省提出データの作成
  - ⑧ 厚生労働省提出の各種D P C データに関する整合性確認・修正等
  - ⑨ 上記以外の、外来・入院会計に係る業務
- (4) 救急外来受付及び日直業務
- ① 診療受付・案内を含む応対及び電話応対（各種問い合わせ・クレーム対応を含む）
  - ② 救急外来の医事システム及び電子カルテシステムに関する入力・登録・照会
  - ③ 保険確認・変更
  - ④ 関係部署への連絡・調整
  - ⑤ 各種保険及び公費申請関係等の説明(医療費や負担金、選定療養費等の説明)
  - ⑥ 各種証明書等預かり
  - ⑦ 診療費の収納、精算業務
  - ⑧ 患者ファイルの作成(診察券、保険証の写し、医事基本伝票、受診案内メモ)
  - ⑨ 会計計算入力・請求書発行
  - ⑩ 会計窓口職員への会計引継ぎ
  - ⑪ 上記以外の、救急外来受付及び日直に係る業務
- (5) 外来・入院患者の診療行為監査処理業務
- 患者への診療行為について請求漏れや請求ミスの有無、診療報酬請求上の算定要件チェ

ック等を実施し、次の事項を行うこと。

- ① 病棟処置オーダー、検査オーダーの確認処理（伝票処理を含む）
- ② 投薬、注射、処置、手術、検査、レントゲン、リハビリ等オーダー(伝票含む)を関連チェックのうえ処理
- ③ 在宅・指導管理料等の算定要件チェックを実施し各科へ情報提供
- ④ 特別室、外泊、特食、食止の管理及び確認処理
- ⑤ 入院中の他科受診の確認処理
- ⑥ 入院中の他病院受診の確認処理
- ⑦ 転科患者の転科確認処理
- ⑧ 病棟との連絡調整
- ⑨ 各種伝票類の整理保管

(6) 診療報酬・公費医療及び各種健診に関する請求業務

当該業務の対象診療科

入院レセプト：全診療科

外来レセプト：内科、循環器内科、小児科、外科、整形外科、脳神経外科、泌尿器科  
産婦人科、耳鼻咽喉科、

- ① 仮レセプト発行・点検・修正
  - ② 医師への点検依頼
  - ③ 本レセプト等発行、内容点検・内容修正
  - ④ 返戻レセプトの再請求処理
  - ⑤ 保留レセプト・返戻レセプトの状況報告（毎月）
  - ⑥ 上記以外の、レセプト等に係る業務
- (7) レセプト審査業務

当該業務の対象診療科（上記(6)に準ずる）

- ① レセプト追跡調査及び分析・再審査請求及び医師への連絡
- ② 診療報酬内容及び実施入力の指導及び点検
- ③ 各種問い合わせの対応(社保・国保・医師等院内各部署より)
- ④ 病院からの照会事項に対する対応
- ⑤ 査定項目の分析
- ⑥ 上記以外の、レセプト審査業務に係る業務

(8) 医療事務補助業務

- ① 書類のスキャナー取り込み
- ② 紹介状、診療情報提供書、検査結果等の診療録への貼付
- ③ 各種保険及び公費申請関係等の説明(医療費や負担金、高額医療費、特定療養費等の説明)
- ④ 関係部署への連絡・調整
- ⑤ 院外処方せんの保険者番号等の対応
- ⑥ 老健入所者の外来受診の管理・確認・請求
- ⑦ 行政機関等からの各種調査及びアンケート依頼に対する資料作成等
- ⑧ 上記以外の、カルテ庫管理等に係る業務

(9) 交通事故患者対応業務

- ① 患者及び損保会社との相談・連絡・調整

- ② 各損害保険会社への診療費請求
- ③ 自賠償関係書類の作成、発行
- (10) 予約センター業務
  - ① 案内を含む応対及び電話応対（各種問い合わせを含む）
  - ② 診察予約に関する登録・変更
  - ③ 医事システム及び電子カルテシステムに関する登録・照会
  - ④ 各種保険及び公費申請関係等の説明(医療費や負担金、特定療養費等の説明)
  - ⑤ 医師の予約枠管理に関すること
  - ⑥ 保険確認・変更
  - ⑦ 上記以外の、予約センター業務に係る業務
- (11) 地域医療連携室業務
  - ① 案内を含む応対及び電話応対（各種問い合わせを含む）
  - ② 診察予約に関する登録・変更
  - ③ 医事システム及び電子カルテシステムに関する登録・照会
  - ④ 紹介状スキャナー登録
  - ⑤ 各種保険及び公費申請関係等の説明(医療費や負担金、特定療養費等の説明)
  - ⑥ 紹介状返事及び診療情報提供書等の発送に関すること
  - ⑦ 保険確認・変更
  - ⑧ 上記以外の、連携室業務に係る業務
- (12) 訪問看護室業務
  - ① 訪問看護事業に関する各種指定の申請および施設基準の届出等
  - ② 予算、決算に関すること
  - ③ 介護認定者の要介護度確認
  - ④ ケアプラン(サービス提供票)と利用者(サービス提供票)の点検、確認
  - ⑤ サービス提供票に基づき、介護給付費請求書・介護給付費請求明細書の作成
  - ⑥ ⑤の請求書、請求明細書の編綴
  - ⑦ 国保連合会への請求書、請求明細書等の提出
  - ⑧ 介護給付費請求書の再請求書、再審査及び過誤について点検、確認及び請求
  - ⑨ 月間の介護給付費請求内訳資料作り
  - ⑩ 訪問診療、訪問看護、訪問リハビリ等に関する事務処理
  - ⑪ 上記以外の、介護保険に係る業務
- (13) 検査受付業務
  - ① 受付・案内を含む応対及び電話応対（各種問い合わせ・受付窓口の開閉を含む）
  - ② 検査システム等に関する入力・登録・照会
  - ③ 採血管準備システムに関すること
  - ④ 関係部署への連絡・調整
  - ⑤ 上記以外の、検査受付に係る業務
- (14) 放射線部受付業務
  - ① 受付・案内を含む応対及び電話応対（各種問い合わせ・受付窓口の開閉を含む）
  - ② 電子カルテシステム等に関する登録・照会・指示書発行
  - ③ 予約患者の確認・登録等
  - ④ 関係部署への連絡・調整

- ⑤ 検査台帳の作成業務
- ⑥ 上記以外の、放射線受付に係る業務
- (15) 健診センター運営業務
  - ① 受診者の受付に関する業務
    - \*受診者登録、IDカード発行、予約登録、予約の通知書送付、案内文書・問診票・便容器発送、受診項目確認、予約変更・キャンセル、キャンセル時の関係科連絡、予約者電話連絡、二次検診の予約などを行う。
  - ② 健診に関する業務
    - \*健診中の案内補助、一般健診検査項目確認、依頼箋チェック、診察準備（検査データ、読影フィルムなど）
  - ③ 結果表作成・送付に関する業務
    - \*結果を入力し、確認を受けた後、受診者などに送付する。
  - ④ 後片付け・準備に関する業務
    - \*使用する物品を必要に応じて消毒し、健診衣、シーツなどを取り扱う。
  - ⑤ 料金徴収・収納管理に関する業務
    - \*健診に関する料金を請求し、管理する。
  - ⑥ 物品管理・薬品管理に関する業務
    - \*健診に使用する物品・薬品を請求し、管理する。
  - ⑦ 検診車等に関する業務
    - \*事業所や学校等の院外健診において受付事務等を行う。
  - ⑧ 院内結果確認業務
    - \*入力誤り、検査項目漏れ、料金確認、結果判定、結果所見・コメント等を確認する。
  - ⑨ 健診データ作成業務
    - \*XML・CSV等データを作成しCDRに書き込みを行う。
  - ⑩ 協会けんぽ申込業務
    - \*協会けんぽへの申込みが出来ていない受診者を確認して申込みを行う。
  - ⑪ マンモグラフィーオーダー業務
    - \*電子カルテにマンモグラフィー予定者の依頼を健診前日に行う。





