

## 高岡市民病院医事業務仕様書

### 1 業務委託名

高岡市民病院医事業務委託

### 2 履行場所

高岡市宝町4番1号 高岡市民病院

### 3 委託業務の範囲

- (1) 医事業務
- (2) D P C業務
- (3) 休日・救急業務
- (4) 健診業務
- (5) 点数マスター管理業務
- (6) 交通事故業務

### 4 業務日及び業務時間

#### (1) 医事業務、D P C業務、健診業務、点数マスター管理業務及び交通事故業務

ア 業務日及び業務時間 月～金曜日 8時30分～17時15分

ただし、医事業務のうち中央受付業務、外来ブロック受付業務、放射線受付業務、及び検診業務については、8時15分から業務を開始できる体制を確保すること。

イ 業務を要しない日 日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律に基づく休日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）

#### (2) 休日業務

ア 業務時間及び業務日 日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律に基づく休日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）

8時30分～17時15分

イ 業務を要しない日 上記ア以外の日

### 5 業務内容

委託業務の主な内容については、次のとおりとする。

#### (1) 医事業務

##### ア 中央受付業務

- ・患者対応
- ・電話対応
- ・院内案内(入院案内、入退院者の案内、施設案内)
- ・紹介状持参患者の受付
- ・新患受付

- ・受診科の案内
- ・診療申込書の受付（診療科別、新規来院、他科新患）
- ・健康保険証・受給者証の確認
- ・患者登録(患者情報、保険情報)及び変更
- ・診察券・受付票の発行
- ・診療申込書等の記載台への補充と記載台の整理整頓
- ・再来受付機による再診患者の対応及び操作説明
- ・再来受付機用の用紙の補充及び故障時の対応
- ・再来受付機にて処理できない患者の受付
- ・選定療養費制度の説明
- ・拾得物の一時預かり及び総務課への搬送
- ・本日入院予定の患者の受付
- ・入院患者のリストバンドの作成
- ・救急患者の受付対応
- ・各種証明書・診断書等の依頼受付と受け渡し及び算定業務
- ・医療費証明書の発行
- ・医療費の収納及び領収書の発行
- ・クレジットカード納付及びカード取扱端末の操作説明
- ・自動精算機の起動と締め作業、つり銭・用紙の補充及び障害時の対応
- ・収納現金集計及び窓口収入調定表の作成
- ・つり銭の準備
- ・お支払い約束書の記入依頼及び回収
- ・未収金患者への督促状の作成及び封筒詰め

#### イ 外来ブロック受付業務

- ・患者対応
- ・電話対応
- ・保険証の確認、保険情報の登録及び変更入力
- ・外来確認票及び患者到着確認
- ・検査室・放射線室・他科受診患者の誘導
- ・診療データ入力
- ・紙カルテ対応
- ・各種証明書等の交付
- ・医事業務に対する医師、看護師等との連絡及び調整
- ・自立支援患者の申請書類の事務処理
- ・自立支援患者の負担金上限金額の端末変更入力

#### ウ 放射線受付業務

- ・患者対応
- ・電話対応
- ・外来確認票及び患者到着確認（部門端末での受付を含む）
- ・放射線検査受付票の作成及び交付

- ・問診票の記入依頼及び回収
- ・造影剤等の同意書の有無の確認
- ・各撮影室等への案内
- ・翌日撮影予約のある入院患者に係るコメント確認及び入力
- ・入院患者の撮影呼び出し
- ・自走台車の搬送物の受け取り

#### エ リハビリテーション科受付業務

- ・患者対応
- ・電話対応
- ・外来確認票及び患者到着確認
- ・各治療室への案内
- ・他科への案内

#### オ 入院医事業務

- ・健康保険証・医療券・限度額認定証の確認
- ・病名確認
- ・会計用各種伝票の受け取り、収集、入力
- ・入院時救急加算算定確認
- ・診療データ入力
- ・退院請求書及び定期請求書、診療明細書の作成、封筒詰め、配付及び送付、説明
- ・退院証明書の作成、他院への作成依頼
- ・会計変更の返金、追徴金の連絡
- ・高額貸付の書類の取扱い（貸付及び委任払いに関する書類の取り扱い）
- ・県単独特定疾患の県への請求事務
- ・精神科の県への月次報告のための資料作成
- ・各種諸法の申請事務及び関係機関の連絡
- ・診療情報の入力内容に対するの確認作業
- ・医事業務及び収納に関する各病棟師長との連絡及び調整
- ・D P C 調査データの確認作業

#### カ 診療報酬請求業務

- ・入院・外来診療報酬明細書の作成
- ・入院・外来診療報酬明細書の点検
- ・医師への不備レセプト点検依頼、症状詳記及びコメント記載依頼
- ・医師依頼分レセプトの回収後再点検及び修正、保留分等の入力
- ・福祉医療請求書の作成
- ・労災保険の請求（アフターケア、公務災害も含む）及び労災関係の照会対応
- ・債権システムへの登録（返戻登録・査定登録含む）
- ・診療データ取り込み
- ・当月診療請求分の総括表の提出
- ・診療報酬委員会への提出資料作成（査定・返戻分析及び業務運用の提案等含む）

#### キ 各種委員会への出席

- ・診療報酬検討委員会
- ・クリニカルパス委員会
- ・地域医療部会
- ・診療材料検討委員会
- ・薬事委員会（薬剤委員会）
- ・査定検討会・随時発生する診療報酬に係わる委員会

## （２）D P C業務

- ・診療報酬明細書と診療録記載内容及びコーディングとの精査
- ・D P Cコーディングソフトによる傷病名の検証及び提案、樹形図の確認
- ・D P C様式1の入力と項目のチェック
- ・データのエラーチェック及びエラー項目の修正
- ・主治医へのD P Cコーディングの最終確認
- ・D P Cに係る検討会への出席

## （３）休日・救急業務

- ・診療申込書の受付（診療科別、新規来院、他科新患）
- ・健康保険証・受給者証の確認
- ・患者登録（患者情報、保険情報）及び変更
- ・診察券の発行
- ・紹介状持参患者の受付
- ・救急診療室への案内
- ・診療データ入力
- ・診療費計算、診療明細書の作成及び交付
- ・料金収納及び領収書の発行
- ・お支払い約束書の記入依頼及び回収
- ・入金額の集計
- ・受付日誌の作成
- ・電話応対
- ・院内放送
- ・見舞い客の病棟案内
- ・各種郵便物の収受、引継ぎ
- ・院内各部署の鍵の保管・管理

## （４）健診業務等

### ア 各種検診業務

- ・患者応対
- ・電話応対
- ・各種検診の受付
- ・検査結果の点検
- ・請求書の作成
- ・請求書・検査結果の送付
- ・調定票の作成

- ・ 診断データ入力、電子媒体作成
- ・ 統計資料の作成
- イ 人間ドック業務
  - ・ 患者対応
  - ・ 電話対応
  - ・ 人間ドックの予約及び案内状の送付、昼食手配
  - ・ 医師へのオーダー依頼
  - ・ 人間ドックの受付
  - ・ 請求書の作成
  - ・ 請求書・検査結果の送付
  - ・ 調定票の作成
  - ・ 診断データ入力、電子媒体作成
  - ・ 統計資料の作成
- ウ 特定健診業務
  - ・ 特定健診問診表及び生活機能評価問診表及びOCR用紙への記入等受付業務
  - ・ 請求書の作成
  - ・ 請求書・検査結果の送付
  - ・ 調定票の作成
  - ・ 診断データ入力、電子媒体作成
  - ・ 統計資料の作成
- エ 各種予防接種業務
  - ・ 申込者の対応及び受付
  - ・ 問診票の記入依頼及び検温依頼
  - ・ 請求書の作成
- (5) 点数マスター管理業務
  - ・ 点数マスターの管理（医科・歯科）
  - ・ 点数マスターの登録及び修正
  - ・ 各部門システムとの連携テスト確認作業
  - ・ 診療報酬改定時の点数マスターの点検
- (6) 交通事故業務
  - ・ 保険会社からのCD-R作成依頼受付、請求、発送
  - ・ 医事会計システム入力
  - ・ 交通事故保険変更処理
  - ・ 交通事故面談及び同意書の取り付け
  - ・ 交通事故電話・文書照会回答
  - ・ 交通事故関係郵便物発送
  - ・ 交通事故・自賠調定表作成
  - ・ 交通事故・自賠台帳（ソフト）管理
  - ・ 自賠責保険診療報酬明細書チェック修正
  - ・ 医師への自賠責保険診断書作成依頼

- ・自賠責保険診療報酬明細書作成
- ・交通事故未収、入金入力
- ・交通事故に係る医療費の支払い督促
- ・第三者行為以外診療分の診療科受付対応、医師確認、請求書郵送
- ・交通事故患者に係る保険会社、警察等からの医師面談依頼の受付、日程調整等

(7) この仕様書に記載がなく、委託業務として取り扱うか不明なものについては、その都度、業務委託者と業務受託者との間で協議するものとする。

## 6 業務量の目安

### (1) 延患者数等（令和1年度）

入院患者	108,378人	(1日平均	296.1人)
外来患者	192,643人	(1日平均	802.7人)
稼働病床数	401床		
病床利用率	73.8%		
平均在院日数	13.1日		

### (2) レセプト件数（令和1年度、保険請求分）

入院	10,810件	(月平均	900.8件)
外来	95,378件	(月平均	7,948.2件)

### (3) 二次救急医療当番日（令和1年度）

- ア 日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律に基づく休日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日まで） 49日
- イ ア以外の日 84日

## 7 業務体制

### (1) 管理責任者の配置

下記に掲げる条件を満たす者を管理責任者として病院に1名配置すること。

- ア 管理責任者は、本院と同規模の総合病院において5年以上の医事業務全般の指揮命令を行う立場にあった者とする。
- イ 管理責任者は、病院に常駐し、他の医療機関と兼務しないこと。
- ウ 管理責任者は、常勤とすること。なお、管理責任者が休日及び出張等により不在となる場合は、それと同等以上の能力を有する者を配置すること。
- エ 必要に応じて管理責任者を補佐する者を配置すること。
- オ 契約期間中は、管理責任者をみだりに変更しないこと。ただし、退職、死亡等やむを得ない理由、又は病院の要求により変更する場合は、事前に病院と協議のうえ、上記に掲げる条件を満たした者を配置するものとし、変更後、業務の質の低下を招かないようにすること。

### (2) 管理責任者の責務

- ア 業務全体の趣旨をよく理解し、その機能を十分に発揮させ、広範かつ高度な知識や技術、豊富な知識によって、患者サービスの向上、効率的な業務の運営に取り組むこと。
- イ 病院及び患者の要望、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。

ウ 業務従事者を統率監督し、常に的確な指導、教育研修を行うことにより、知識の研鑽に努め、業務を改善し、業務の効率化及び患者サービスの質の向上を図ること。

エ 業務計画に基づき、遅延なく、円滑かつ確実に業務遂行できるよう業務の進捗管理を行うこと。

オ 病院の窓口として、迅速かつ確実に報告、連絡及び相談を行うこと。

### (3) 業務従事者の配置

ア 業務従事者は、病院に常駐すること。

イ 業務従事者は、医療事務の有資格者として厚生労働省の認定教材を使用した医療教育機関での医療事務の講座を修了するとともに、業務を適切かつ効率的に遂行する能力、経験を有し、誠実で信頼に足る者を選定し、病院に配属すること。

ウ 業務受託者は、業務従事者を変更する場合、上記に掲げる条件を満たした者を配置するものとし、変更については業務の質の低下を招かないようにすること。

エ 業務受託者は、病院が業務従事者として、業務遂行上不適当と認めた場合は、交代等柔軟な対応を取るものとする。

オ 業務従事者は、医療事務経験1年以上ある者を半数以上常駐させること。ただし、入院医事業務及びDPC業務については、3年以上のレセプト業務経験者を半数以上、常駐配置すること。

カ 収納業務については、経験者を配置し、正確な業務を遂行すること。

キ 点数マスター管理業務については、医事点数の管理及び部門連携テストについて十分な経験のある者を配置すること。

### (4) 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 患者に対して親切、丁寧な接遇を行い、必要に応じて案内・誘導（車いすの患者を含む）を行うこと。

ウ 常に知識の研鑽に努め、業務の効率化及び患者サービスの質の向上を図ること。

### (5) 業務従事者の報告

ア 業務受託者は、情報セキュリティ及び業務従事者の条件確認のため、業務従業者名簿、業務従事者が医療事務の有資格者として医療教育機関での医療事務の講座を修了したことが分かるもの（資格証及び修了証等の写し）を病院に提出すること。

イ 業務受託者は、業務従事者に変更があった場合、速やかに病院に業務従事者名簿を提出すること。

### (6) 人員の確保及び配置

ア 業務受託者は、業務を行うにあたり必要な人数の従事者を配置すること。また、休憩、休息、休暇その他の欠員が生じる間の交代を考慮した人数を確保し、配置すること。

イ 業務受託者は、業務の内容、量、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、増員又は配置換え等を行い、業務の遅延、質の低下等を生じさせることがないようにすること。

ウ 業務受託者は、月毎の業務従事者の人数等の業務体制を、業務計画書に記載し、病院に提出し、承認を受けること。

エ 業務受託者は、日次及び月次の業務従事者の人数等の業務体制及び勤務状況を医事業務報告書に記載し、病院に報告すること。

## 8 教育研修

(1) 業務受託者は、業務従事者に対して下記に掲げる内容について必要な基礎知識、技術及び技能を習得させるために、業務受託者の責任と経費負担により教育研修を行うこと。

ア 接遇

イ 医療関係法規

ウ 医療保険制度

エ 診療報酬制度

オ 諸法及び公費負担医療制度

カ 5に掲げる業務内容の運用

キ 病院の理念、基本方針

ク 病院の組織、施設

ケ 医療情報システムの操作等

コ 機器等の備品の使用方法等

サ 情報セキュリティ

シ 個人情報保護

ス その他業務受託者が業務遂行上必要と判断するもの

(2) 業務受託者は、(1)に掲げる教育研修について、業務計画書にスケジュールを記載し、病院に報告すること。実施した場合は、教育研修報告書を作成し、病院に報告すること。

(3) 教育研修の内容について、必要に応じて病院に確認すること。情報セキュリティ及び個人情報については、事前に高岡市個人情報保護条例及び高岡市民病院個人情報保護方針との整合性を確認すること。

(4) 業務受託者は、業務従事者の変更があった場合は、業務に従事する前に(1)に掲げる教育研修を行うこと。

(5) 業務受託者は、従事中の業務従業者に対して常にOJT(職場内研修)を行い、基礎知識、技術及び技能の向上を行うこと。

(6) 業務受託者は、業務従事者を病院内外で行われる勉強会等の教育研修に必要なに応じて参加させること。

(7) 業務受託者は、業務従事者毎に基礎知識、技術及び技能に関する評価を定期的に行い、業務従事者毎の技能の管理を行うこと。

## 9 業務計画、報告、点検及び引継ぎ

(1) 業務計画

ア 業務委託者は、月毎の業務計画書を作成し、病院に提出し、承認を受けること。

イ 業務受託者は、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 業務受託者は、業務報告書を日次、月次及び年次毎に作成し、病院に提出すること。

イ 業務受託者は、病院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

業務受託者は、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、業務報告書に記載し、病院に報告すること。

### (4) 業務引継ぎ

ア 業務受託者は、業務を開始するにあたり、前の業務受託者と十分打ち合わせを行い、業務が円滑、適正かつ確実に進めるように業務受託者の責任と経費負担により引き継ぎを行うこと。

イ 業務受託者は、業務が完了したとき、又は契約が解除されたときは、業務の詳細な内容、処理方法等を示した書類を作成し、次に業務受託者となる者と十分打ち合わせを行い、業務継続できるように引き継ぎを行うこと。

ウ 業務受託者は、業務従事者の変更又は業務受託者間の引き継ぎにより、業務遂行に支障が生じないようにすること。又、病院職員に負担のかからないようにすること。

## 1.0 事故発生時の報告及び対応

ア 業務委託者は、業務の実施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、その事故発生の責任の有無に関わらず、直ちに事故発生等報告書を作成し、病院に報告すること。

イ 業務受託者は、事故発生等報告書を作成するいとまがない場合は、口頭による病院への報告を優先し、事後に事故発生等報告書を作成すること。

ウ 業務受託者は、事故発生時の対応方法を定めておくこと。

## 1.1 災害発生等対応

業務委託者は、災害、病院情報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とともに、病院職員の指示によりその対応にあたること。また、業務を継続して遂行するために必要な人員を確保すること。

## 1.2 その他

(1) 収納業務については、地方公営企業法（昭和27年法律第292号）第33条の2の規定により公金の徴収又は収納の事務に当たるため、公金の取り扱いには細心の注意を払うこと。また、地方公営企業法施行令（昭和27年政令第403号）第26条の4第1項の規定により業者名を告示、公表する。

(2) 院内感染対策上、麻疹・風疹・水痘・流行性耳下腺炎に係る抗体価検査を従事者に実施し、抗体価の確認を行うこと。抗体価検査は、EIA法によるものとする。抗体価が基準を満たさない場合は、2回を限度としてワクチン接種を行うこと。免疫が不十分であるがワクチン接種が不適応である者に対しては、勤務体制を十分配慮し、感染発症予防に努めること。

(3) この仕様書に定めのない事項については、業務委託者と業務受託者との間で協議のうえ決定する。