

別紙1

下関市立市民病院医療事務業務委託提案仕様書

1 目的

地方独立行政法人下関市立市民病院（以下「甲」という。）における医療事務の実施にあたり、甲と委託業務受託事業者（以下「乙」という。）が、当該業務を適切かつ円滑に遂行するために必要な事項を定める。

2 業務名

下関市立市民病院医療事務業務委託

3 病院概要

- (1) 施設名 下関市立市民病院
- (2) 所在地 下関市向洋町一丁目13番1号
- (3) 敷地面積 27,742.68㎡
- (4) 延床面積 26,351.41㎡
- (5) 立体駐車場 2,603.91㎡ 収容台数 181台
- (6) 診療科目

内科、血液内科、腎臓内科、糖尿病内分泌代謝内科、リウマチ膠原病内科、緩和ケア内科、ペインクリニック内科、呼吸器内科、循環器内科、消化器内科、神経内科、精神科、外科、消化器外科、脳神経外科、呼吸器外科、心臓血管外科、小児外科、整形外科、リハビリテーション科、皮膚科、泌尿器科、産婦人科、眼科、耳鼻咽喉科、放射線診断科、放射線治療科、麻酔科、乳腺外科、救急科、総合診療科、病理診断科、歯科、歯科口腔外科

(7) 診療日及び休診日

- ① 診療日：月曜日～金曜日
- ② 休診日：土・日曜日・国民の祝日に関する法律で定める休日及び年末年始

- (8) 受付時間 8:30～11:00まで
- (9) 面会時間 13:00～20:00まで
- (10) 病床数 一般病床 376床 感染症病床 6床
- (11) 患者数等 外来：1日平均 445.1人 入院：1日平均 260.7人
救急：1日平均 13.6人
- (12) レセプト請求件数 外来：1月平均 5,533件
入院：1月平均 7941件（2024年度実績）

4 業務の実施体制

(1) 病院の実施体制

甲における本業務の管理責任者は事務部長（以下「病院責任者」という。）とする。また、病院責任者は、自らの業務を補佐し、本業務の実施に係る連絡・調整のため、病院担当者を置く。

(2) 受託者の実施体制

① 乙は、会社内に業務を統括する者（以下「統括管理者」という。）を配置し、受託業務全般を掌理するものとする。また、甲との連絡・調整を図るため、現場責任者として、本業務に精通し本業務の実施等を管理する者（以下「総括責任者」という。）を置くものとする。なお、総括責任者は、「総合業務」を兼ねることはできない。

総括責任者は病院に常駐するものとし、休暇・外出等により不在のときは、同等以上の能力を有する者を配置し、業務に支障をきたさないよう務めるものとする。さらに、総括責任者の職務を補佐する者として、次の**6 業務内容**の項に掲げる業務について、1名の業務リーダーを選任すること。

総括責任者及び業務リーダーについては、あらかじめその実務経験を証明する書類を病院責任者へ提出し、甲の承認を得ること。

② 総括責任者の条件

- ・総括責任者は、200床以上の病床数を有する医療機関において、医事業務全般の業務経験を有し、かつ、1年以上医事業務の指揮命令を行う立場にあった者とする。
- ・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。
- ・総括責任者は、次の試験のいずれか1つ以上を合格したものとする。

（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）

一般社団法人日本病院会「診療情報管理士認定試験」

（財）日本医療教育財団「医療事務技能審査試験」

（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」

（株）技能認定振興協会「医療事務管理士技能認定試験」

日本医療保険事務協会「診療報酬請求事務能力認定試験」

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 総括責任者等の職務

- ・総括責任者は、契約書及び提案仕様書（以下「仕様書」という。）を十分に把握し、業務が合理的かつ効率的に行えるよう業務リーダーをはじめ業務従事者（以下「スタッフ」という。）を指揮監督することに務めること。
- ・総括責任者は、適時現場を巡回し業務全体の状況を把握すること。
- ・総括責任者は、病院担当者と連絡を密にして意思の疎通を図るとともに、業務状況を適時報告しトラブル、インシデント等の発生時はただちに病院担当者へ報告すること。
- ・総括責任者は契約書及び仕様書に定めのあるものは元より、協議により決定した事項を的確に行うよう業務リーダー、スタッフを指導すること。
- ・総括責任者が病院担当者と協議してもなお解決が図られない事項や契約に定めのない事項が発生した場合は、病院責任者と統括管理者が協議し決定するものとする。
- ・総括責任者は、必要に応じて甲の開催する委員会等に参加すること。また、必要があると思料するときは、関係する業務リーダー、スタッフも同席させること。

- ・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。
- ・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。

④ 業務リーダーの条件

- ・業務リーダーは、200床以上の病床数を有する医療機関において、医事業務全般の業務経験を有し、かつ、3年以上病院事務の経験を有する者とする。

⑤ 業務リーダーの職務

- ・スタッフを指揮・監督し、円滑に業務を遂行するように努めること。
- ・緊急の事態が発生した場合には、単独で処理せず総括責任者に報告した上で、総括責任者とともに速やかに病院担当者に連絡し、協議すること。

⑥ スタッフの配置及び確保等

- ・乙は、スタッフを配置しようとするときは、配置しようとする者の氏名、職名及び経歴等をあらかじめ書面により病院責任者へ提出し、甲の承認を得なければならない。また、スタッフに異動があったときも同様とする。
- ・乙の都合による配置転換は、業務に支障がないよう頻繁なスタッフの異動や変更は行わないように努めること。やむを得ず変更する場合は、事前に甲の承諾を得るとともに業務の質の低下を招くことのないよう配慮すること。
- ・乙は、業務を遂行するにあたって、次に該当するスタッフを配置するものとする。
 - ア 厚生労働省認定の医療事務試験合格者若しくはそれと同等の資格を有する者を半数以上とすること。
 - イ 医事業務について十分対応できる能力と見識を有する者。
 - ウ スタッフは、乙と雇用関係にある者であること。
 - エ スタッフは、原則として委託期間を通して業務に従事できる者であること。
- ・乙は、業務が円滑に実施できるよう常時適正な人数のスタッフを配置すること。また、休憩、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。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、乙の判断または甲の要請により増員または配置換え等を行い、業務に遅延、質の低下等を生じさせることがないようにすること。
- ・乙は、スタッフの疾病の早期発見及び健康状態の把握のため、適切な健康管理を行わなければならない。また、スタッフを変更する場合も事前に同様の措置をとること。

5 基本事項

- (1) 契約書、仕様書に規定する事項について、乙の責任において履行するものとする。
 なお、この仕様書は、業務を実施するための標準的内容を示したものであり、明記されていない事項であっても甲が必要と認めたものについては、委託業務の本旨に従い適正な業務運営を図ること。
- (2) 医療関係法令、医療保険制度等最新情報に習熟し、適正な業務遂行に努めること。
- (3) 甲の基本理念・基本方針を十分理解し、的確かつ効率的に業務を行い安定運営に資すること。

6 業務内容

I 共通業務

各部署が共通して行う業務は、次のとおりとする。

- ・院内関係各部署との業務連携並びに連絡調整
- ・医療事務に関する院内会議・委員会等への出席並びに資料作成
- ・院内行事・イベントへの参加・協力
- ・厚生局、保健所等の検査並びに病院機能評価受審等の甲への協力

II 医療事務業務

(1) 業務時間

業務時間は別に定めのある場合を除き、8時30分から17時15分までとする。「①診察申込患者の受付・案内業務（初、再診）」については、原則8時15分から17時15分まで、「②コンシェルジュ業務」については、8時15分から13時まで、「⑤診療費等の算定」については、一部の業務を除き8時30分から24時まで、「⑩夜間・休祝日の救急受付」については外来診療終了から次の外来診療開始までとする。

(2) 業務場所

スタッフの業務場所は甲が指定した場所とし、休憩は所定の場所において行うものとする。

(3) 業務の範囲及び内容

スタッフが従事する業務の範囲及び内容は、次のとおりとする。

なお、乙は、契約書、仕様書に明示のない場合、または疑義が生じた場合は、病院担当者と協議し定めるものとする。

(4) 外来総合業務

① 診察申込患者の受付・案内業務（初、再診）

- ア 外来者の診察希望確認及び受診方法等の説明及び案内
- イ 他の医療機関からの紹介状確認
- ウ 選定療養費の説明
- エ 診察申込書の記載依頼及び内容点検・確認、整理・保管
- オ 問診票の記載依頼及び確認
- カ 健康保険、特定疾患、福祉医療等公費負担医療等情報の確認・照会及び登録（オンライン資格確認対応含む）
- キ 医事情報システムの患者基本情報照会・確認及び各種登録（変更を含む。）
- ク 案内票・受付票・外来基本票の出力及び各診療科への送達
- ケ 診療後計算処理済の案内票・外来基本票の整理・保管
- コ 総合受付・会計フロアまわりの環境管理
- サ 患者案内、誘導
- シ 休診情報の案内及びとりまとめ

② コンシェルジュ業務

- ア 来院者の応対、案内、誘導等
- イ 外来総合窓口の補助業務全般

③ 番号表示システムの対応業務

- ア 番号表示システムについて、来院者等への説明

- イ 番号表示システムへの番号入力及び削除
- ④ 自動受付機の運用管理（トラブル・故障等への初期対応含む）
- ⑤ 診療費等の算定（院内開発システムを日々活用し、請求過誤がないように努めること）
 - ア 各部署からのオーダーの実施状況を確認及び取り込み
 - イ 診療費請求書兼領収書（以下請求書とする）の作成及び診療明細書の出力
 - ウ 処方箋の有無、記載事項の点検、補記
 - エ 他医療機関入院患者の外来診療費の負担内容の確認及び請求関連書類の作成
 - オ 治験、警察、拘置所等の負担する費用請求関連書類の作成
 - カ 特例措置時の対応（処方箋・診療費請求・保険確認等）
 - キ オーダー未取込リストの処理業務
 - ク 分散データエラーリストの修正
 - ケ 債権管理システムの処理
 - コ 予防接種に係る対応（予診票の確認・接種済証等の作成及び交付）
- ⑥ 請求書交付業務
 - ア 診療費請求書兼領収書・診療明細書・処方箋等の説明及び交付
 - イ 請求書の管理及び確認
 - ウ 計算過誤における返金に関わる処理
 - エ 預かり金返金に関わる処理
- ⑦ 収納業務
 - ア 請求書による現金収納、キャッシュレス決済取扱いによる収納
 - イ 請求書に領収印を押印した領収証の発行
 - ウ 収入金の報告
 - エ 当該収入金に関する帳票の整理
 - オ 書損処理対象者の報告
 - カ 診療費支払誓約書の案内？
（業務時間帯）
 - 【平 日】 8時30分から9時00分まで及び15時00分から24時00分まで
 - 【休診日】 8時30分から24時00分まで
- ⑧ 労災、公務災害、交通事故等第三者行為の確認・請求・保管（※入院分含む）
 - ア 診療報酬明細書の整理
 - イ 療養補償請求関係書類の作成（労災の療養給付の証明書（原認書）を含む。）
 - ウ 交通事故による診療における自賠責明細書等関係書類の作成
- ⑨ 各種書類に関する事務全般（※入院分含む）
 - ア 各種診断書・意見書・照会文書等の申請受付、作成依頼、依頼者への連絡・交付、書類の管理（スキャン業務・遅延書類の進捗管理等を含む）・患者への請求・書類の修正対応
 - イ 領収証明書の作成
- ⑩ 介護保険関係事務（※入院分含む）
 - ア 介護保険主治医意見書及び関係書類の作成に関する処理および管理、記入後の発送処理
- ⑪ 受付に係る電話対応
- ⑫ 蓋井島関連業務
 - ア 蓋井島での診療に関する患者登録及び医療費計算等関連事務

- ⑬ 患者調査業務
 - ア 調査用紙の配布、回収、整理
- ⑭ 患者等からの問い合わせ・クレーム・トラブルへの対応
 - ア 院内諸手続き、療養環境、職員、その他病院に関する相談、クレーム等への対処
 - イ 関係部署への取り次ぎ、職員への報告
- ⑮ 駐車券割引処理
- ⑯ 夜間・休祝日の救急受付（平日の業務に準ずる）
 - ア 患者の受付応対、患者登録及び確認（保険、住所等の基本事項の入力及び修正）
 - イ 診察申込書の記載依頼及び内容点検、整理保管
 - ウ 請求書の作成及び診療明細書の出力
 - エ 見舞客への応対
 - オ 収納業務（外来総合業務の収納業務に準ずる）
 - カ 救急患者の診療費預かり金業務（0時から8時30分まで）
- ⑰ 診療報酬請求業務（医科歯科外来）
 - ア 診療報酬算定基準等に基づく診療費の算定及び保険者への請求業務一式
 - イ レセプト点検ソフト導入し、院内開発システムと併せて活用し、請求過誤がないように努め確実な診療報酬請求業務を行うこと
- ⑱ 診療報酬請求業務（歯科入院）
 - ア 歯科に関わるレセプト点検および保険者からの返戻処理
- ⑲ 未収金管理業務
 - ア 請求書未交付者への対応及び状況把握と対象者への連絡
 - イ 現金書留の対応（入金及び領収済証の送付等）
 - ウ 時間外等の診療費支払誓約書対応
 - エ 未収金リストの確認報告（督促状発送前の準備）
- ⑳ 入退院受付業務
 - ア 入院時必要書類及び健康保険、特定疾患、福祉医療等公費負担医療・限度額認定証等情報の照会・登録
 - イ 限度額適用認定証・オンライン資格確認等の説明及び確認（未提示者への確認対応を含む）
 - ウ 入院時診療科（外来）への連絡・調整
 - エ 患者相談窓口の説明、案内
 - オ 見舞客への入院病棟案内等の対応
 - カ 入院患者に関する問い合わせ、電話対応
 - キ 退院時の請求書の交付及び支払い確認
 - ク 入院患者の未収金有無の確認及び対応
- ㉑ 生活保護法診療に関する事務（※一部入院業務含む）
 - ア 診療依頼書の整理
 - イ 医療券・要否意見書（おむつ・装具等）の確認、請求、管理
 - ウ 関係官庁に対する入退院の連絡
 - エ 病状実態調査票の整理

7 関連付帯業務

- (1) 乙は、「医療事務業務」に関係のある付帯業務についても、乙の業務として処理しなければならないものとする。
- (2) 患者サービスの向上への取組として、各病棟・外来において、患者待ち時間調査、患者満足度調査をそれぞれ年2回程度実施(調査票の配布、回収、回答の集計、問い合わせ等への対応)し、その結果を甲に報告すること。
- (3) DPC制度、診療報酬制度、診療報酬改定情報等に関する甲の職員向けの研修会を年2回以上開催すること。

8 スタッフの研修

- (1) 乙は、スタッフが医療事務従事者として、医学の基礎知識を持ち、医学用語を理解し、医療制度を十分理解して、その職務を遂行できるよう常にスタッフ教育を行うものとする。
- (2) 乙は、スタッフが適切な判断により、迅速的確な処理が行えるよう常に教育訓練を実施するほか、業務手引書等の作成、教育訓練計画の立案及び実施等、実効のある教育訓練について積極的に取り組むこと。
- (3) 乙は、スタッフに対し、病院という施設の特殊性を十分理解させるため、本業務遂行に関して必要な技術、院内感染防止上の知識、個人情報保護及び患者接遇マナー等について実効性のある研修を実施しなければならない。また、研修に関する具体的な内容の実施報告書を別途提示する様式にて作成し、研修後速やかに病院責任者へ提出すること。
- (4) 乙は、甲が実施する勉強会、研修及び甲が求める研修へ積極的に参加させるなど、スタッフの参加について配慮しなければならない。

9 接遇マナーの向上

- (1) 患者及び患者家族又は病院スタッフ等に対し、親切、丁寧な接遇態度で接すること。
- (2) 効率的な業務運用を心がけ、受付・会計等の待ち時間の減少に努めるとともに、患者のストレスを緩和するよう努め、甲に対しても患者満足度の向上の提案を行うこと。

10 履行上の注意

- (1) 業務の遂行にあたっては、常に細心の注意を払い、過誤を防止するとともに過誤の発生した場合はその顛末について甲へ書面にて報告及びインシデント事例報告システムの入力を行うこと。
- (2) スタッフの作業衣は、必ず清潔なものを着用すること。また、名札を見えやすい位置につけ、病院勤務者としてふさわしい、身だしなみで業務を行うこと。
- (3) スタッフは、常日頃から感染症予防に努め、新興感染症が発生した場合、感染症重点医療機関としての役割を果たすため、病院スタッフと同等の行動制限等に協力すること。
- (4) スタッフの配置にあたっては、事前に水痘、風疹、麻疹、ムンプスなど感染症に係る抗体価の検査を行い、甲が定める基準に抗体価が満たない場合はワクチンの接種を済ませた後に配置すること。また、甲がスタッフの抗体状況の確認を求めた場合は、必ず報告すること。
- (5) スタッフは、感染症の流行期前に予防接種を受けること。予防接種が受けられない特別な事情がある場合は、あらかじめ甲に相談すること。
- (6) 皮膚病又は伝染性疾患に罹患している場合や発熱、嘔吐、下痢などの感染症状がある場合や

疑いがある場合は、業務に従事させてはならない。また、就業再開時期については医師の指示に従うこと。

11 業務報告等

- (1) 乙は、毎月業務実施計画表（スタッフ要員配置表を含む。）を病院責任者及び病院担当者に提出し、承認を得なければならない。
- (2) 乙は、毎月業務報告書を翌月の10日以内に甲に報告しなければならない。
- (3) 乙は業務開始後、当該年度内に業務実施日、業務時間及び業務実施場所の業務項目別に実態に即した業務マニュアル及び業務フローを作成し、甲に提出すること。なお、提出後、内容の見直しが必要となった場合は、該当する業務マニュアル及び業務フローを速やかに修正し提出すること。

12 費用負担

本業務の遂行にあたり必要な経費は、乙の負担とする。ただし、乙及びスタッフの使用する電気、水道、ガス、備品等に係る経費については甲が負担するが、必要最低限にとどめるよう効率的に使用し、その経費の節減に努めなければならない。

13 施設の利用等

- (1) 本業務の遂行に必要となる機器等は無償で乙に使用させるものとする。
- (2) スタッフは、提供された機器等を善良な管理者の注意をもって管理し、使用に際して、火気等の取扱に十分注意し、常にこれを清潔に保つよう心がけなければならない。
- (3) 提供された機器等を本業務以外の目的のために用いてはならない。
- (4) 乙は、契約期間が終了したとき、契約が解除されたとき、または甲から請求があったときは、提供された機器等をすみやかに返還しなければならない。

14 損害予防措置及び医療安全管理

- (1) 業務の実施にあたっては、甲及び第三者に損害を与えないようにしなければならない。
なお、怠慢、故意または過失により損害をもたらした場合はその賠償の責めを負わなければならない。
- (2) 乙は、甲の防災訓練等に積極的に参加し、日頃から災害時の対応に備えること。
- (3) 乙は、非常時対応用の緊急連絡網を作成し、甲に提出すること。

15 業務開始時及び終了時における本業務の引き継ぎ

- (1) 本業務を開始する前には、現受託者から本業務に係る引き継ぎを受けること。特に現受託者との契約期間の請求債権分については、月遅れ、保留、返戻分も含め、遺漏のないよう請求事務を引き継ぐこと。
- (2) 現受託者から引き継いだ業務のほか、新規に発生する業務等を考慮し、業務引継計画書及び作業工程表を作成の上、甲の承認を得ること。
- (3) 契約が終了する前には、あらたに本業務を受託する者(以下「新受託者」という。)に対し、本業務の全てを遺漏なく真摯に引き継ぐとともに、業務引継書を作成し、新受託者及び甲へ提出すること。

- (4) 引継書に基づき本業務の引き継ぎを終了した時点で、乙及び新受託者は引継完了報告書に署名・捺印し甲に提出すること。

16 遵守事項

- (1) 乙は、スタッフの勤務について労働基準法及び関係法令を遵守しなければならない。
- (2) 乙は、本業務の履行にあたり、甲の定める規程を遵守しなければならない。
- (3) 甲は、スタッフについて業務上不適格と認めた場合、承認を取り消すものとする。
このとき乙は、速やかにこのスタッフを業務から離脱させ、代行者を定め、甲の承認を得て業務に従事させなければならない。
- (4) スタッフは、本業務の遂行にあたり、知り得た甲の機密や内情等及び患者の個人情報等を他に漏洩してはならない。また、本業務を離職した後においてもこの守秘義務は継続するものとする。