令和8年度	病院事業会計収益的支出　第1款1項3目	17節	委託料

受付番号	種目番号	連絡先	委託担当 医事課　池ノ谷 TEL　534-3621
	－		

設　　計　　書

1 契　約　件　名　横浜市立市民病院病棟等クラーク業務委託

2 履　行　場　所　横浜市神奈川区三ツ沢西町1番1号　横浜市立市民病院

3 履行期間（期限）　令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

4 契 約 区 分　■確定契約　□概算契約

5 その他特約事項　1　委託契約約款

2　個人情報取扱特記事項

3　電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項

4　横浜市立市民病院　診療記録取扱要領

6 現　場　説　明　■不要

□要　（　月　日　時　分　場所　）

7 契　約　概　要　別添仕様書のとおり

８ 部分払

■ す る(12回以内)

□ し な い

部分払いの基準

名　　称	履行予定月	数 量	単 位	単 価	金 額
病棟等クラーク業務	令和8年4月 ～ 令和9年3月	12	月		

※単価及び金額は消費税及び地方消費税を相当額を含まない金額
※概算数量の場合は、数量及び金額を(　　)で囲む

委 託 代 金 額

内訳　　業務価格

消費税及び地方消費税相当額

内 訳 書

名称	形状寸法等	数量	単位	単価(円)	金額(円)	摘要
病棟等クラーク業務	令和8年4月 ～ 令和9年3月	12	月			
業務価格						
消費税及び地方消費税相当額						
委託代金額						

横浜市立市民病院病棟等クラーク業務委託　仕様書

本仕様書は、横浜市立市民病院（以下「委託者」という。）が実施する病棟等クラーク業務委託に適用する。これに規定のない事項については、委託契約約款を適用し、約款に規定のない事項については委託者と受託者が協議のうえ、実施するものとする。

１　件名
横浜市立市民病院病棟等クラーク業務委託

２　履行場所
横浜市神奈川区三ツ沢西町１番１号
横浜市立市民病院

３　履行期間
令和８年４月１日から令和９年３月 31 日まで

４　委託目的
本件業務は、病棟及び手術室において患者やその関係者に対応し、病棟等の円滑な運営を実現するため、専門的な知識と技術を有する外部の事業者に、クラーク業務を委託するものである。

５　病院概要
(1)　施設概要　診療棟：地下２階、地上７階、塔屋１階
管理棟：地上４階
(2)　病 床 数　650 床（うち感染症病床 26 床）
（ＩＣＵ・ＣＣＵ18 床/ＨＣＵ24 床/ＮＩＣＵ９床/ＧＣＵ６床/緩和ケア病棟 25 床）
(3)　診療科目　34 診療科
（腎臓内科、糖尿病リウマチ内科、血液内科、脳神経内科、呼吸器内科・腫瘍内科、消化器内科、循環器内科、小児科、消化器外科、炎症性腸疾患（IBD）科、乳腺外科、整形外科、形成外科、脳神経外科、救急脳神経外科、脳血管内治療科、呼吸器外科、心臓血管外科、皮膚科、泌尿器科、産婦人科、眼科、耳鼻咽喉科、神経精神科、リハビリテーション科、放射線診断科、放射線治療科、麻酔科、歯科口腔外科、感染症内科、救急診療科、病理診断科、緩和ケア内科）
(4)　病院統計（令和６年度）

延べ入院患者数（年間）	210,222 人
１日当たり延べ入院患者数	576 人
病床稼働率	88.6%
平均在院日数	10.6 日
手術件数（年間）	7,450 件

６　用語の定義
(1)　病院職員とは、委託者の指定する医師、看護職員、医療技術職員及び事務職員をいう。
(2)　従業員とは、本件業務に従事する受託者の職員をいう。
(3)　業務責任者とは、本件業務全体を指揮監督する従業員をいう。
(4)　業務従事者とは、業務責任者以外の従業員をいう。

７　委託業務概要
(1)　病棟クラーク業務
ア　窓口受付・案内業務

イ　診療記録管理業務
ウ　患者対応業務
エ　会計処理補助業務
オ　業務関連帳票の作成業務
カ　郵送物の受取・配布業務
キ　物品管理業務
ク　各種書類の保管管理、受渡し
ケ　忘れ物・落とし物の引き渡し
コ　産科・小児科関連業務

(2)　手術室クラーク業務
ア　窓口受付・案内業務
イ　診療記録管理業務
ウ　患者対応業務
エ　診療報酬関係業務
オ　業務関連帳票の作成業務
カ　郵送物の受取・配布業務
キ　物品及び定数薬剤管理業務
ク　各種書類の保管管理、受渡し

(3)　運用管理業務

8　業務執行体制

(1)　本件業務履行における基本的な考え方

受託者は、次に掲げる事項を本件業務の履行に関する基本的な考え方とする。

ア　当院の理念と基本方針に沿った業務の履行に努めること。

イ　患者サービス及び患者満足度の向上を図るため、次に掲げる事項に努めること。

(ｱ)　患者等にわかりやすい説明・患者目線に立った案内の実施

(ｲ)　患者等からの問合せ及び要望・苦情等への適切な対応

ウ　病院経営の効率化に向けた業務の質的向上を図ること。

(ｱ)　円滑に業務を遂行できる人材と必要な人員の確保

(ｲ)　業務履行上の課題・問題の抽出・分析とその改善策の提案・実施

(2)　業務体制

ア　受託者は、従業員の中から業務責任者を選任し、本件業務全般の管理・監督、関係部署との連絡調整及び業務従事者の指導を実施させること。業務責任者が病院不在となる場合、代理となる者を副業務責任者として届け出ること。

イ　受託者は、本件業務の履行に十分な従業員数を確保し、各業務に必要な人員を常時配置すること。配置に際しては、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。従業員が休暇により業務に従事できない場合においても、速やかに代替要員の確保等必要な措置を講ずるとともに、円滑な業務遂行体制を整えること。

ウ　従業員を交替するときは、速やかに従業員を補充する等の適切な措置を講じ、１か月前までに委託者に通知し引継状況を報告すること。安定した業務継続ができるよう、十分な引継期間とすること。

(3)　従業員の条件

ア　業務責任者及び副業務責任者

(ｱ)　受託者は、400 床以上の病院において、病棟クラーク業務の統括的な管理・監督業務の経験を 10 年以上有する者を業務責任者として配置すること。業務責任者が受託者の都合により不在となる場合には、事前に委託者の指定する職員に報告したうえで、同程度の知識・技術を有する副業務責任者を配置すること。

(ｲ)　受託者は、契約期間中に業務責任者を変更する場合、事前に委託者の指定する職員に報告す

ること。

イ　業務従事者

受託者は、業務従事者について、医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担等の各種医療制度及び診療情報管理・活用に関する知識を有する者のほか、接遇に関する教育や研修を実施し、本件業務を熟知させたうえで、本件業務の遂行ができる知識・技術を有すると認める者を配置すること。無計画に業務従事者を配置することは、業務の質の低下を招く恐れがあるため、配置計画を作成し、委託者に提出すること。

(4)　受託者の責務

受託者は、８(1)の「本件業務履行における基本的な考え方」に基づき、本件業務の円滑な実施に向けて、次のことについて責を負うものとする。

ア　受託者の責務

(ｱ)　当院の医療機能等を十分理解し、病院職員と協力・連携して業務を行うこと。

(ｲ)　本件業務を効率的に運用するため、業務内容の質及び量を勘案し、最適な人員配置をすること。また、従業員の業務定着を図ること。効率的に本件業務を遂行するため、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ものとすること。

(ｳ)　本件業務の履行状況に関する改善要望等が委託者より提出された場合には、速やかに委託者と協議のうえ、誠意をもって対応すること。

(ｴ)　受託者は、定期的に業務履行状況の確認のための巡回を実施し、従業員の服務上の規律管理及び業務管理を行うこと。なお、巡回の実施については、事前に委託者の了承を得ること。

イ　業務責任者の責務

(ｱ)　本件業務を確実に遂行するために、業務従事者全体の管理・監督を行うこと。また、業務従事者が円滑に業務を実施できるよう支援すること。なお、業務内容に精通し、繁閑を勘案しながら適正かつ効率的に業務従事者を配置し、応援体制をとりながら円滑に業務を遂行するようにしなければならない。

(ｲ)　業務従事者に対し本仕様書に定める業務の履行を遵守させること。

(ｳ)　病院職員との連絡調整、業務従事者への周知及び各部門間の調整を行うこと。

(ｴ)　病院職員、患者及びその関係者からの要望等に対して、迅速かつ的確に対応すること。

(ｵ)　職場内研修などを定期的に行い、業務従事者の担当業務に必要となる知識・技術のスキルアップを図り、業務全体の質の向上に努めること。

(ｶ)　業務従事者が患者及びその関係者に対して親切、丁寧な接遇を心掛けるよう指導すること。

(ｷ)　本件業務を履行するにあたって、問題が起きないよう適切に業務従事者を配置すること。なお、業務上もしくは服務上のトラブルが生じた場合、業務責任者は速やかにその解決に当たり、その経過報告及び結果を直ちに委託者に報告しなければならない。予期せぬ事象や問題が生じた際には、直ちに委託者の指定する病院職員に報告し、協議のうえ、迅速な解決に努めること。また事後には、受託者の責により再発防止に向けた対応策を立案し、委託者と協議すること。

ウ　業務従事者の責務

(ｱ)　業務従事者は、業務責任者の指示に従い、担当業務を理解し、適正かつ正確に担当業務を遂行すること。

(ｲ)　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に努めること。

(ｳ)　担当業務内のトラブル等については、速やかに業務責任者に報告し、指示を受けること。

(5)　従業員の配置

受託者は、従業員の配置計画書を毎月初めに委託者の指定する病院職員に提出すること。

9　委託業務履行日

委託契約期間中の業務履行日は、特段の定めがない限りは、横浜市病院事業の経営する病院条例施行規程第４条第１項に規定する休診日を除く全ての日とする。ただし、業務の必要性から事前に委託者と受託者が協議を行ったときは、この限りではない。また、委託者の依頼によって受託者が同意した災害時業務等については、この限りではない。

10　業務履行時間

各業務の履行時間は、午前８時 15 分から午後５時 15 分までとする。ただし、繁忙状況等によっては受託者と協議の上、調整すること。

なお、業務上の必要性から業務履行時間の一部又は全部に変更の必要性が生じた場合は、事前に委託者と受託者が協議を行ったうえで変更を加えるものとする。

11　配置部署

次の部署に従業員を常時配置する。

部署名
ＩＣＵ・ＣＣＵ、ＨＣＵ、ＮＩＣＵ/ＧＣＵ、３Ａ病棟、３Ｂ病棟、３Ｃ病棟、４Ａ病棟、４Ｂ病棟、４Ｃ病棟、５Ａ病棟、５Ｂ病棟、５Ｃ病棟、６Ａ病棟、６Ｂ病棟、６Ｃ病棟、７Ａ病棟、７Ｂ病棟、７Ｃ病棟、手術室　　計 19 部署

12　委託業務内容

業務の履行にあたっては、本仕様書に定める全ての内容を確実に履行するとともに、業務の適正化及び効率化と患者サービスの向上を重点的に意識しながら、以下の事項に留意すること。

①病院職員と十分に連絡・調整を行い円滑な業務遂行に努めること。

②従業員が休憩時間をとる場合においては、業務履行時間内に業務が滞ることのないよう応援体制を構築するほか、繁忙等の状況により適宜柔軟に対応すること。

③患者の視点に立って、常に患者サービスの向上に資する方策を検討し、実施すること。

④患者対応において、分かりやすく丁寧な説明を心がけること。

⑤患者や来院者に対し、丁寧な接遇態度をとり、常に公平性を保ち不快感を与える言動は慎むこと。

⑥患者等からの苦情、意見、提案等の対応にあたっては、丁寧に話を傾聴し、早期解決が図られるよう責任を持って真摯に対応すること。

⑦患者や院内各部署等からの電話について、適切な対応を行うこと。

⑧システムへのデータ入力にあたっては、委託者が定めたマニュアルに基づき、ダブルチェックを行うなど誤入力等がないように行うこと。

⑨患者確認は、委託者が定めたマニュアルに基づき、本人からの呼称確認等により誤りがないようにすること。

⑩書類を送付する際は、誤送付等を防止するため、同封内容と氏名等のダブルチェックを行うこと。

⑪患者情報登録について、細心の注意を払うとともに入力後の確認を徹底すること。誤入力等が判明した場合には、速やかに委託者の指定する職員に報告し、適切な措置を行うこと。

⑫診療記録の内容、取扱いに疑義が生じた場合は、速やかに委託者に報告し、確認すること。

⑬診療記録として保存する必要のある文書については、所定の場所に保管又はシステムに取り込むこと。その際、記入不備等がないかを確認すること。

⑭業務に関連する帳票について、必要部数の印刷を行うこと。なお、特にこれらのうち、個人情報を含む帳票については、絶対に院外に持ち出してはならない。

⑮個人情報の取扱いには厳重に留意し、患者の本人確認照会は複数回行い、誤りのないようにすること。

(1)　病棟クラーク業務

ア　窓口受付・案内業務

(ｱ)　患者、その関係者及び見舞客などに対する窓口受付・案内

(ｲ)　患者、その関係者及び見舞客並びに病棟及び院内各部署等からの電話対応

イ　診療記録管理業務

(ｱ)　病棟で使用する入院ファイル（紙媒体の診療記録）の管理

(ｲ)　電子カルテシステム取込対象文書のスキャン（スキャンする文書の記入漏れ確認、修正依頼含む）

(ｳ)　入院診療計画書の作成状況確認、作成依頼

ウ　患者対応業務

(ｱ)　リストバンド、ベッドネームの準備

(ｲ)　患者及びその関係者への各種案内用書類の作成
(ｳ)　各種検査、併診及び手術にかかる必要書類等の準備、搬送等
(ｴ)　寝衣リース利用希望者への手続案内や取扱い事業者からの利用者に関する問合せ対応
(ｵ)　緊急入院等の患者及びその関係者に対する入院手続・書類の説明
(ｶ)　署名済の入院診療計画書、同意書等の受領
(ｷ)　退院証明書等の文書類発行申請の受付・案内
(ｸ)　患者基本情報の登録
(ｹ)　手術後面談を行う患者関係者の確認
(ｺ)　セキュリティカード・シャワー室の鍵の配布と回収
(ｻ)　転院・退院時に必要な書類の準備、所管部署への依頼、患者及びその関係者に交付
エ　会計処理補助業務
(ｱ)　入院時における入院申込書及び保険証等の確認
(ｲ)　コスト伝票、その他各種帳票の送達
(ｳ)　退院日前日の入院費用概算額の説明、退院当日の会計方法の説明
オ　業務関連帳票の作成業務
(ｱ)　ベッドマップ、入退院簿及び病棟管理日誌等の業務関連帳票の準備
(ｲ)　業務関連帳票等の各部署間における連絡
カ　郵送物の受取・配布業務
キ　物品管理業務
ク　各種書類の保管管理、受渡し
ケ　忘れ物・落とし物の引き渡し
コ　産科・小児科関連業務
(ｱ)　産科関連書類の受渡し
(ｲ)　マススクリーニング検査の発送・管理・結果郵送
(ｳ)　小児１か月検診の準備
(2)　手術室クラーク業務
ア　窓口受付・案内業務
(ｱ)　患者、その関係者及び立会業者等に対する窓口受付・案内
(ｲ)　患者及びその関係者並びに病棟及び院内各部署並びに立会業者等への電話連絡・対応
イ　診療記録管理業務
ウ　患者対応業務
(ｱ)　日帰り手術の患者のネームバンド、ファイルの作成
(ｲ)　PFM（入院前面談）、麻酔面談及び術前面談にかかる面談室や必要書類等の準備・対応
(ｳ)　連絡先シートの搬送
エ　診療報酬関係業務
手術伝票・手術材料伝票等の整理、関連部署への提出
オ　業務関連帳票の作成業務
(ｱ)　委託者の指定する業務関連帳票を出力・作成
(ｲ)　手術予定表の出力・作成・配布
(ｳ)　手術申込ファイルの作成
(ｴ)　緊急手術の伝票作成
カ　郵送物の受取・配布業務
キ　物品及び定数薬剤管理業務
ク　各種書類の保管管理、受渡し
(3)　運用管理業務
ア　病院職員及び関連部署との連絡・調整
(ｱ)　病院職員及び関連部署との連絡・調整を行う。
(ｲ)　院内委員会、調整会議等に出席する。
イ　本件業務に関する研究、業務に関する分析及び提案

(ｱ)　本件業務に関する情報収集及び分析を行う。
(ｲ)　事務処理時間の調査等を行い、業務改善に向けた分析とその対応策を実施する。
(ｳ)　病棟等の運営の効率化などに資する諸施策の提案を行う。

ウ　医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等の解釈と提案

(ｱ)　医療保険制度、診療報酬制度及び諸法・公費負担医療制度等制度の情報収集及び制度の運用上の解釈を行う。
(ｲ)　医療保険制度、診療報酬制度及び諸法・公費負担医療制度等制度について、委託者に対し情報提供及び病棟等運営上の改善策に関する提案を行う。

エ　患者等からの要望、苦情等対応

(ｱ)　病棟等クラーク業務に係る患者等からの要望、苦情等への対応を主体的に行う。
(ｲ)　対応した内容については、業務日報等により病院職員に報告する。
(ｳ)　病棟等クラーク業務の運用管理上の要望や苦情等については、その原因を分析し、業務改善や従業員への指導など必要な措置を講じる。

オ　院内委員会等対応

本件業務に関連のある会議、委員会その他関連プロジェクト等に出席し、必要に応じて事前資料準備及び技術的助言を行うとともに、関連する作業としてシステム動作確認や現状調査等の支援を行う。

カ　文書管理（文書、伝票、帳票等）業務

文書、伝票、帳票等の整理保管、在庫管理及び委託者の指定する方法による廃棄を行う。

13　教育及び研修

(1)　受託者は、従業員に対して、業務上必要な教育や研修を実施し、常に従業員の資質及び能力の向上に努めなければならない。また、担当者が変わっても業務レベルを落とさない工夫をすること。
(2)　受託者は、前項に掲げる教育や研修の実施にあたっては、委託者に対し事前に年間計画書を提出すること。

14　適用文書

(1)　受託者は、本業務を遂行するにあたり、別記「委託契約約款」を遵守しなければならない。
(2)　受託者は、本業務を遂行するにあたり、別記「電子計算機処理等の契約に関する取扱特記事項」を遵守しなければならない。
(3)　受託者は、本業務を遂行するにあたり、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
(4)　受託者は、本業務を遂行するにあたり、別記「横浜市立市民病院　診療記録取扱要領」を遵守しなければならない。

15　提出書類

受託者は以下に定める書類を遅滞なく委託者へ提出すること。また、変更が生じた場合は、速やかに届け出ること。

提出物	提出方法	納期
安全管理措置報告書 研修実施報告書・誓約書	紙文書　１部	契約後速やかに
部分完了届	紙文書　１部	翌月５日まで
委託業務完了届	紙文書　１部	委託業務終了後１週間以内
日次報告書	紙又は電子媒体	翌日
月次報告書	紙又は電子媒体	翌月５日まで
業務マニュアル（標準作業書）	紙又は電子文書	委託業務開始後１月以内
業務実施体制	紙文書　１部	毎月５日まで
緊急時連絡体制	紙文書　１部	委託業務開始後１週間以内

16　個人情報保護及び秘密の保持

(1)　個人情報の保護

ア　受託者は、業務上知り得た個人情報について、委託契約期間中及び委託契約期間終了後についても、他に漏洩してはならない。

イ　従業員が業務上知り得た個人情報については、委託契約期間中及び委託契約期間終了後も、他に漏洩することのないよう適切に指示及び監督すること。従業員の退職後についても同様とする。

ウ　患者の個人情報を含む書類・帳票等について、院外へ持ち出してはならない。

エ　患者の個人情報保護に反する事故や不祥事等（以下「事故等」という。）については、それが委託者の信用問題に直結することから、院内及び院外での誤解を招くような言動は厳に慎むこと。委託者が文書による指導・監督等を実施したにもかかわらず、受託者に帰すべき理由により同様の事故等が再発する場合については、受託者が責任を持ってこれにより生じた委託者の損害を償わなければならない。

(2)　個人情報保護の教育・研修

受託者は、従業員に対して、個人情報保護に関する教育や研修を実施し、その実施内容を文書で委託者の指定する職員に報告すること。

17　業務報告及び業務点検

(1)　業務報告

ア　受託者は、委託者の指定する書式により日次及び月次の業務報告書を作成し、委託者に提出すること。

イ　受託者は、事前に委託者が指定する会議や定期的な委員会等に参加し、業務の履行状況について報告すること。本件業務に関する委託者からの質問及び確認事項には、誠意を持って応じること。

ウ　受託者は、上記以外で委託者が必要と認めた場合には、速やかに書面又は口頭で報告すること。

(2)　定例会

委託者及び受託者は、毎月最低１回、業務の課題や進捗状況について情報を共有するため、会議を開催する。なお、この会議には受託者の業務責任者が出席するものとする。

(3)　業務点検

ア　受託者は、業務履行状況を患者サービス、業務の効率化、経営改善の視点から毎月点検し、委託者に書面で報告すること。

イ　受託者は、前項の点検に基づいて、業務改善に努め、従業員とともに分析及び検討を行い、自社内で対応できるものは速やかに実行すること。また、自社内で対応できないものについては、定例会において提案すること。

(4)　その他業務マニュアル及び業務フロー

ア　受託者は、本件業務の適正化及び標準化を図るための業務マニュアル（標準作業書）及び業務フローを作成し、委託者に提出すること。

イ　内容について受託者は委託者と十分に協議し、本委託業務開始までに整備を行い、書面による報告及び確認を受けること。また、内容変更等が生じた場合、速やかに業務マニュアルを見直し、委託者へ書面による報告を行い、確認を受けること。なお、業務マニュアルは常に最新の状態に整備すること。そのために、概ね６か月ごとに現況と業務マニュアルの整合性を確認し、必要に応じてマニュアルの改訂を行うこと。

ウ　委託者の確認後、受託者は従業員に対して業務マニュアル及び業務フロー周知徹底を図り、運用上遺漏のないよう努めること。

エ　業務マニュアル及び業務フローの内容について、本業務により作成された資料及び創出された技術等は、全て委託者に帰属するものとする。

18　病棟等運用効率化に係る改善事項

(1)　病棟等の運用における課題を抽出し、問題点を提起すること。また、改善策の提案を行い、委託

者と協働して改善に向けて取り組むこと。
(2)　病棟等の運用改善に向けた業務打合せ等に出席すること。PDCAサイクルに協力すること。

19　履行状況検査及び業務改善措置
(1)　受託者は、毎月、委託者が実施する業務履行状況に関する検査の実施に協力すること。
(2)　委託者は、受託者に対し、必要があると認められるときは、いつでも委託業務の状況について報告を求め、又は受託者に実地調査をさせることができるものとする。
(3)　受託者は、業務遂行について、委託者が不適当であると判断した場合は、直ちに改善の措置を講じ、その改善内容を書面で委託者に報告すること。

20　再委託の禁止
受託者は、受託した業務について再委託してはならない。

21　事故発生時の報告及び対応
(1)　事故発生時の報告
受託者は、受託業務に関する事故が発生したときは、直ちに書面又は口頭で委託者に報告すること。
(2)　事故発生時の対応
ア　受託者は、事故発生時の対応方法について、事前に書面で定めておくこと。
イ　受託者は、緊急時の連絡体制を事前に定め、書面で委託者に報告すること。

22　災害発生等対応
非常災害時において、委託者は、受託者に対し、人的な協力及び支援を求めることができるものとする。受託者は、その状況や処置方法等を定めた関係の諸規定、マニュアル等を遵守したうえで可能な限りこれに応じるものとする。
(1)　災害発生時の対応
受託者は、災害等の異常事態によって来院者数の急増が予見される場合には、業務を継続して遂行するために必要な人員を確保し、委託者の支援を行うなど適切にその対応にあたること。また、必要に応じて従業員の増員等の措置を講ずること。
(2)　訓練等への参加
受託者は、委託者の要請に応じて、委託者が実施する災害訓練等に参加すること。
(3)　委託者の指示に基づく緊急時の対応
受託者は、緊急時の対応における次に掲げる事項について、委託者の指示に基づき行動すること。
ア　患者の案内
イ　患者の受付
ウ　患者の診療録など診療に必要な書類（電子データを含む）の準備
エ　患者に対し会計に関する説明
オ　その他、委託者が必要と認める事項

23　服務・労務関係
(1)　服装
ア　受託者は、受託者の負担により従業員の制服を用意すること。
イ　受託者は、受託者の負担により委託者の指定する形式の名札を用意し、従業員全員に着用させること。
(2)　労働安全衛生
ア　受託者は、労働関係の法令を遵守し、従業員の健康管理や労働安全衛生に努めること。
イ　受託者は、受託者の負担において、労働安全衛生規則第44条に基づく健康診断を年１回定期的に行い、その記録を保管すること。

(3)　その他

ア　来院者に対しては、私情をはさまず常に公平性を保ち、不快感を与える言動は厳に慎み、良好な接遇に努めること。

イ　常に患者の立場で考え、思いやりを持って患者に接すること。

ウ　院内感染に留意し、自己の健康管理に努めること。

エ　病院敷地内は全面禁煙のため、喫煙は禁止とする。携帯電話の通話は、「通話可能区域」のみ使用可能とし、それ以外の場所ではメールのみ可能とする。院内では、マナーモードにして、「使用禁止区域」では電源を切ること。

オ　勤務時間内の休憩時間や仮眠時間等で病院外に出る場合は、病院に勤務する職員であることを自覚し、節度ある行為に努めること。

カ　病院内の施設使用にあたっては、火災・盗難・電気の取扱いに十分注意すること。

キ　受託者は、受託者の従業員等が自家用車又は受託者の所有する乗用車等を利用する場合には、受託者の負担により民間駐車場を確保し、委託者の駐車場は利用しないこと。

24　経費負担区分

委託業務の遂行に必要な経費の負担区分は、以下のとおりとする。

(1)　委託者の負担とするもの

ア　受託業務にかかる消耗品費（受託者が個人的に使用するものを除く）

イ　受託業務にかかる什器備品費及び用具購入費（受託者が個人的に使用するものを除く）

ウ　受託業務にかかる光熱水費

エ　受託業務にかかる施設の補修及び維持費

オ　その他、受託者の負担に帰すべき以外の一切の費用

(2)　受託者の負担とするもの

ア　従業員の人件費

イ　従業員の福利厚生費及び被服費

ウ　従業員の保健衛生費

エ　従業員の教育研修費

オ　業務以外にかかる受託者の通信連絡費

カ　その他、業務受託に関する一切の費用

25　備品・資料等の貸与及び適正管理

(1)　貸与品

ア　受託業務履行に必要な備品・資料等については、委託者が受託者に貸与する。

イ　受託者は、委託者から備品・資料等の貸与を受けた際には、借用書を提出する。

(2)　適正使用

ア　受託者は、委託者から貸与された備品・資料等については、情報の漏洩、紛失、滅失、棄損、改ざん及び不正アクセスの防止を行い、適正に使用しなければならない。

イ　受託者は、委託者から貸与された備品・資料等については、委託者の許可なく複写、複製、目的外使用、院外への持ち出し及び廃棄をしてはならない。

ウ　受託者は、委託者から貸与された備品・資料等については、委託業務契約が完了又は解除されたとき、直ちに委託者に返還し、又は委託者の指示に従い破棄しなければならない。

26　受託業務履行にかかる法的責任

受託者は、受託業務に関して、委託者又は第三者に損害を与えたときは、全ての責任を負うこと。

27　文書の取扱いについて

(1)　受託者は、横浜市医療局病院経営本部行政文書管理規程、横浜市立市民病院診療記録取扱要領等の関係法令を遵守すること。

(2)　受託者は、文書の内容等について疑義が生じた場合は、速やかに委託者へ報告及び確認すること。
(3)　受託者は、業務上使用する書類について、紛失や汚損のないよう留意すること。
(4)　受託者は、文書の処理過程を記録し、問合せ等に迅速に対応できるよう備えること。
(5)　受託者は、受託業務に係る文書等について、委託者の定める方法により適正に管理し、廃棄処理を行うこと。

28　業務の引継ぎについて

(1)　受託者は全配置部署の詳細な業務マニュアルを作成し、従業員の異動の際にも、業務マニュアルをもとに迅速かつ確実に引継ぎを行い、事務処理に支障のないようにすること。また、業務マニュアルの写しを委託者に提出すること。業務マニュアルは委託者の指示事項を反映させたものであること。
(2)　受託者は、本委託契約の完了又は解除に際して、委託者が他の事業者と契約を締結することとなった場合、引継ぎマニュアルの作成や実地での十分な引継ぎを行い、当該業務が滞りなく実施できるよう協力するものとする。なお、引継ぎ期間の始期と終期については、委託者が指定する。

29　その他

(1)　各部署の個別的な業務運用への対応及び本仕様書に定めのない事項については、委託者受託者双方の協議により決定する。
(2)　委託者は、業務を行う日、業務を行う時間、業務内容等に変更が生じた場合は、受託者と変更内容について協議し、双方同意のうえこれを変更することができる。
(3)　関係法令、通知等を遵守すること。なお、約款は横浜市契約約款を適用し、「市長」は「病院事業管理者」、「横浜市契約規則」は「医療局病院経営本部契約規程」と読み替えるものとする。