

横浜市立脳血管医療センター医事業務委託仕様書

1 件名

横浜市立脳血管医療センター医事業務委託

2 病院概要

(1) 所在地

横浜市磯子区滝頭1丁目2番1号

(2) 許可病床数

300床（病棟区分：一般病棟、地域包括ケア病棟、回復期リハビリテーション病棟）

(3) 診療科

神経内科／脳神経外科／脳神経血管内治療科／循環器内科／脊椎脊髄外科／リハビリテーション科／その他脳卒中関連科及び歯科口腔外科

(4) 外来受付時間

午前8：30～16：00

(5) 休診日

土曜日、日曜日、祝日、年末年始（12/29～12/31、1/2～1/3）

(6) 診療実績等

		平成24年度	平成25年度	平成26年度	
1日あたり入院患者数	(人)	199	213	226	
平均在院日数	(日)	39.6	36.1	33.4	
1日あたり外来患者数	(人)	145	171	174	
	うち初診患者	(人)	11	15	17
	うち再診患者	(人)	134	156	157
医業収益	(千円)	3,711,414	4,267,536	—	
	入院収益	(千円)	3,181,170	3,623,700	—
	外来収益	(千円)	370,754	495,295	—
	その他医業収益	(千円)	159,490	148,541	—

※ 平成26年度は4～9月の実績

3 履行期間

平成27年4月1日から平成31年3月31日まで

4 委託目的及び業務遂行における基本的な考え方

本件業務委託については、高度化・複雑化する医療制度に的確に対応し、医業収益等の確実な確保を図るなど、安定的な病院経営の推進を図るとともに、患者サービスの向上と均質化を図ることなどを目的として、診療報酬制度等に関する高度な専門知識・技術を有し、患者接遇に優れる外部の専門業者に診療報酬請求事務等を委託するものである。

本件業務の履行に際しては、次に掲げる事項を基本的な考え方とする。

(1) 医業収益の確実な確保を図ること。

(2) 患者満足度の向上を図ること。

ア 適切な患者接遇の実施

イ 患者の待ち時間の短縮及び適切な案内の実施

ウ 患者等からの問い合わせ及び要望・苦情等への適切な対応

(3) 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 正確かつ迅速な業務履行の実施

イ 業務遂行上の課題や問題点の抽出・分析とその改善策の実施

5 用語の定義

- (1) 「病院職員」又は「職員」とは、当院に所属する医師・看護師・薬剤師や検査技師、臨床工学技師等の医療技術職員、ソーシャルワーカー等を含む事務職員のほか、業務委託契約により病院の一部の業務を担う委託職員や、別の定めや契約によって一定期間当院に在籍し患者やその家族などの第三者からみて当院が正規で雇用している職員と同様の業務を行っている者をいう。
- (2) 「統括責任者」とは、受託者に籍をおき、受託者が本仕様書に基づいて受託したすべての業務を統括し、管理監督する立場にある者をいう。
- (3) 「業務責任者」とは、受託者に籍をおき、統括責任者の指示に従って、後述する作業従事者の指導的立場を担い、それらの作業内容の管理監督を行うとともに、業務の見直しや改善に取り組む立場にある者をいう。
- (4) 「作業従事者」とは、受託者に籍をおき、統括責任者及び業務責任者の指示に従って的確かつ適正に業務を担う責務を負う者をいう。なお、受託者の統括責任者、業務責任者、作業従事者を問わずこれらを包含した概念を表意するにあたっては「受託者の作業従事者」という語句を用いる。
- (5) 「院内」とは、当院内、また、「院外」とは、当院外を意味する。

6 委託業務の範囲

委託者が委託する業務の範囲、及び受託者が作業対象とすべき業務は、次のとおりとする。

なお、(1) から (6) の詳細については、受託者が留意すべき事項として本仕様書とは別に定めるものとする。

また、(7) から (8) については、(1) から (6) に係る作業を行う者が、その関連作業として兼務する形でよく、専任の作業従事者を配置する必要はない。

- (1) 窓口受付業務（救急外来受付業務を含む。）及び診療費収納業務
- (2) 診療報酬請求業務及び制度調査業務
- (3) 病棟等クラーク業務
- (4) 病歴室業務、診療情報管理業務
- (5) DPC導入準備業務
- (6) 電話交換業務
- (7) 文書等搬送業務（※院内搬送だけでなく、市内他病院など院外への搬送作業を含む）
- (8) その他、院内各種委員会への出席、院内各種訓練への参加など、病院の運営に関連して生じる業務

7 業務日及び業務時間

(1) 業務日

受託者が業務を行う日（以下「業務日」という。）は、原則として次に掲げる休診日を除くすべての日（以下「通常日」という。）とする。ただし、窓口受付業務のうち救急外来受付業務については、この休診日の規定にかかわらず、すべての日とする。

ア 日曜日及び土曜日

イ 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日

ウ 年末年始（12月29日から翌年1月3日の期間。明文化されている規程としては、横浜市のWebページに掲載されている「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項を参照のこと。）

なお、4～5月のゴールデンウィークの時期や年末年始など、診療報酬請求関連の例月業務において処理のスケジュール上、上記に掲げる休診日であっても受託者の作業従事者の出勤を要する場合については、予め委託者と受託者で協議することとする。

(2) 業務時間

業務日における業務時間は、8時30分から17時15分までとする。

ただし、救急外来受付業務の日直業務は8時30分から17時15分まで、夜間宿直業務は17時から翌朝8時30分までを業務時間とする。

なお、院内の各種委員会、訓練、イベント等への参加が求められる場合については、予め委託者と受託者で協議することとする。

8 業務執行体制

(1) 業務体制の基本

ア 受託者は、各業務における作業従事者について、各業務を滞りなく、また問題なく履行できる能力を有する者を必要な人数確保すること。

なお、当院は電子カルテシステム（NEC：MegaOak-HR 医事会計システムは MegaOak-IBARS）を導入しており、受託者の作業従事者は、当該システムの使用経験がある、又は業務開始までに習熟していること。

イ 受託者は、作業従事者全員について、名簿を作成し提出すること。また、指揮系統（管理系統）を明示した体制図を委託者に提示し、変更がない限り、その体制に沿って受託した業務を履行すること。

なお、名簿や体制図に明記された受託者の作業従事者を交替させる場合についても、変更後の名簿や体制図を作成して、当該作業従事者の交替前に予め委託者に通知しなければならない。この場合、受託者は新たに着任する者の資質や能力を十分考慮したうえで、その者のフォロー体制の準備など業務の質を担保する旨を書面等で明確にし、業務を行うものとする。

ウ 受託者は、受託者の作業従事者が休暇や公共交通機関の停止等によって出勤できない場合であっても、「6 委託業務の範囲」に定める業務範囲のうち、最低でも（1）の窓口受付業務（救急外来受付業務を含む。）及び診療費収納業務、及び（3）の病棟等クラーク業務については、必ず別の作業従事者を臨時に充て、患者サービスへの影響を生じさせないようにするとともに、院内の医療従事者の負担が増えないようにしなければならない。

エ 受託者は、業務開始前の時間などを通じて、院内で共有すべき最新情報等のうち特に重要なものは、回覧だけで済ませることなく、統括責任者や業務責任者から各作業従事者に口頭で周知する等、情報共有の徹底を図ること。

なお、院内で電子カルテシステム等の院内情報システムを通じて、職員向けに掲示・共有している内容や、別に書面等で配布して周知・徹底している内容については、統括責任者や業務責任者が責任をもってそれらの内容を理解したうえで、必要に応じてすべての受託者の作業従事者に伝達されるようにすること。

オ 受託業務の適切な履行に支障が生じていると委託者が判断した場合、委託者は受託者にその改善を求めるとともに、受託者は、この事実に基づき当該作業従事者への指導やその配置の見直しを含め、具体的なかつ的確な措置を講じなければならない。また、受託者の業務に問題があると委託者が判断した場合、受託者は委託者の求めに応じて改善措置を講じなければならない。

(2) 業務体制

ア 受託者は、作業従事者の中から統括責任者を選任し、本件業務全般の管理・監督、関係部署との連絡調整及び作業従事者の指導を実施させること。

イ 受託者は、作業従事者の中から業務部門ごとに業務責任者を選任し、部門業務の従事者をチームとして構成したうえで、業務履行状況の進行管理を実施させること。

ウ 受託者は、本件業務の履行に十分な従事者数を確保し、各担当業務に必要な人員を配置すること。

(3) 作業従事者の資格等

ア 統括責任者

(ア) 受託者は、300床以上の病院において、10年以上の医事業務の管理・監督業務の経験を有する者を統括責任者として配置すること。

なお、統括責任者は、以下に掲げる認定資格試験のうち、最低でもいずれか一つに合格している者とする。

a 「メディカルクラーク（医療事務技能審査試験）」：日本医療教育財団主催

b 「医療事務管理士」：技能認定振興協会（JSMA）主催

c 「医療秘書技能検定」2級以上：医療秘書教育全国協議会主催

d 「診療報酬請求事務能力認定試験」：日本医療保険事務協会主催

e 「保険請求事務技能検定試験」：日本医療事務協会主催

f 「診療情報管理士」

(イ) 受託者は、統括責任者を医事課事務室内に常駐させること。統括責任者が休暇や出張等で不在となる際は、後述する業務責任者のうちいずれかの者が代行することとし、作業従事者の名簿や体制図に明記するとともに、その代行期間が長期化しないようにすること。

(ウ) 統括責任者は、契約期間中をとおして同一人とするを原則とするが、特別な事情により変更する

必要がある場合、又は委託者に帰すべき以外の理由により統括責任者を配置できなくなった場合は、通常日ベースで2週間以内に、別の者を統括責任者として配置し、その者が責務を担うようにすること。

なお、統括責任者に変更がある場合には、2か月前までに委託者に報告したうえで、十分な引継ぎ期間を確保し、業務遂行に支障をきたさないこととする。新たな統括責任者も(ア)に記載する資格のいずれか一つを有していること。

イ 業務責任者

(ア) 受託者は、300床以上の病院において、5年以上、医事業務に従事した経験を有し、統括責任者と協力して統括的な管理・監督業務を行える者を業務責任者として配置すること。

なお、業務責任者は、以下に掲げる認定資格試験のうち、最低でもいずれか一つに合格している者とする。

- a 「メディカルクラーク（医療事務技能審査試験）」：日本医療教育財団主催
- b 「医療事務管理士」：技能認定振興協会（JSMA）主催
- c 「医療秘書技能検定」2級以上：医療秘書教育全国協議会主催
- d 「診療報酬請求事務能力認定試験」：日本医療保険事務協会主催
- e 「保険請求事務技能検定試験」：日本医療事務協会主催
- f 「診療情報管理士」

以上の認定資格を有しない場合は、300床以上の病院で7年以上の実務経験を有し病院の業務について精通し、同等以上の能力を有する者とする。

(イ) 受託者は、次に掲げる各業務に業務責任者を配置すること。

- a 窓口受付業務（救急外来受付業務を含む。）及び診療費収納業務
- b 診療報酬請求業務及び制度調査業務
- c 病棟等クラーク業務
- d 病歴室業務、診療情報管理業務
- e DPC導入準備業務

なお、診療報酬請求業務に関しては、300床以上の病院において5年以上、同等業務に従事した経験を有する者など、委託者の診療会計やレセプト点検を的確に遂行できる能力があると認める者とする。

また、病歴室業務、診療情報管理業務及びDPC導入準備業務に係る責任者については、「診療情報管理士」の資格を有し、DPC導入の影響・評価に係る調査を行える者とする。

(ウ) 業務責任者に異動が生じる場合は、統括責任者と同様な取扱いとすること。

ウ 作業従事者

(ア) 受託者は、統括責任者及び業務責任者の指示に従い、受託した業務についての的確かつ適正に業務を履行できる者として、病院で1年以上の実務経験を有する者又はア(ア)に掲げる資格試験合格者（等級を除く）等の医療事務に関する知識を有する者を8割以上配置すること。

なお、診療報酬請求業務従事者（入院請求従事者）及びDPC導入準備業務従事者については、入院診療会計業務を3年以上経験した者を半数以上配置すること。

(イ) 作業従事者は、業務の繁忙その他の理由によって通常は担当していない別の業務を、臨時的に代行・支援する場合が想定される。

そのため受託者は、各作業従事者が、通常担当している業務以外の業務を臨時に代行する場合であっても、その質を落とさずに履行できるよう、統括責任者や業務責任者を中心として日々、作業従事者間の情報共有を図るとともに、適切な頻度で各業務の内容に係る研修会や勉強会等により、作業従事者の履行能力の維持、向上に努めること。

(ウ) 作業従事者に異動が生じる場合には、後任の人材を速やかに充て、当該業務を遅滞なく円滑に遂行すること。また、その旨を速やかに委託者に報告すること。

(4) 業務手順の整理及び手順書（マニュアル等）の整備

受託者の作業従事者は、その業務の履行にあたり、委託者が提供する業務手順書、マニュアル等に予め規定されている手順を確認し、その業務の本質や趣旨、対象となる者や部門、業務取扱いに必要なもの、作業の実施タイミング、禁止されている事項など、留意すべき点について、常日頃から整理・点検を行い、その業務の本質が担保されるよう努めなければならない。また逆に、これが担保されない場合は、その業務の内容そのものを見直すことを念頭において、この旨を委託者の担当者と協議すること。

また、業務手順等において不十分又は不明確なものがある場合、受託者は統括責任者や業務責任者を通じて委託者の担当者にこの旨を報告するとともに、その判断に基づいて手順書等の整備や改訂作業を行い、その原本又は写しを委託者に提出しその確認を求めること。

なお、本業務の受託が決定した後、受託者は速やかに上記の確認や点検を実施し、各作業従事者が業務の履行に必要な業務手順書について一通り準備して委託者に提出するとともに、これらについて委託者の担当者の確認及び精査を受け、その了承のうえで、受託した業務を適正に履行できるようにしなければならない。また、これらの業務手順書について、受託者の作業従事者は、その後の業務の変更等に伴う内容の見直しがある場合等、適宜、改訂作業を行うこと。

9 業務計画書等の提出

- (1) 受託者は、本件受託業務の実施に当たり、速やかに業務執行体制表及び業務計画書を委託者に提出すること。
- (2) 業務計画書等を変更する場合には、委託者と受託者との協議により決定すること。

10 教育及び研修

- (1) 受託者は、受託者の作業従事者に対して、業務上必要な教育・研修を実施すること。
特に、診療報酬請求業務、個人情報保護、接遇に係る研修は必須とし、関係者は必ず受講すること。
- (2) 受託者は、前項に掲げる教育・研修の実施にあたり、委託者に対し事前に計画書を提出すること。
- (3) 受託者は、受託業務に関連する研修について、作業従事者を積極的に参加させること。
特に、医療安全や感染対策等の委託者が受講を必須とする研修には必ず参加させること。

11 個人情報保護・秘密の保持

- (1) 個人情報の保護
 - ア 受託者及び受託者の作業従事者は、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おいても、他に漏洩してはならない。作業従事者は退職後も同様とする。
 - イ 受託者は、本業務の履行のため院内に常駐するすべての作業従事者に対し、残作業を自宅等に持ち帰って行うことを全面的に禁止すること。
 - ウ 受託者は、「個人情報取扱特記事項」、「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」、その他、当院「診療記録管理要綱」等の諸規程を遵守すること。
 - エ 患者の個人情報保護に反する事故や不祥事（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、受託者の作業従事者による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、別に定めた範囲において、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、作業従事者に対して個人情報保護に関する教育・研修を実施し、その実施内容を文書で委託者に報告すること。

12 業務報告及び業務点検と改善

- (1) 業務報告
 - ア 受託者は、受託した各業務の履行状況について、統括責任者又は業務責任者を通じて日次又は週次ごとに報告書を作成し、委託者に提出すること。
 - イ 委託者は、受託者の統括責任者及び関係する業務責任者との打合せの場を月1回以上の頻度で設けるが、受託者は業務の履行状況や作業内容について、課題や問題点の有無、履行上の懸念事項等が発生していないかを委託者に報告し、必要に応じて課題等の解決の場とすること。
また、打合せの内容を議事録としてまとめ、委託者に提出し確認を得ること。
 - ウ 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・確認事項には、誠意を持って応じること。
 - エ 受託者は、上記以外で委託者が必要と認めた場合には、速やかに書面または口頭で報告すること。

(2) 業務点検と改善

ア 受託者は、業務履行状況を毎月点検し、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、課題や問題点等が発生していることが明らかになった場合は、その原因を追究し、改善策を委託者に示すこと。

また、本仕様書に記載されているほか、受託者は、医療法第25条に基づく保健所が行う立入検査など、委託者が受ける法定の検査や監査などの結果を踏まえ、業務改善に努めることとする。

ウ 医業収入の確実で安定的な確保を図るため、毎月1回、減点や返戻になった診療報酬明細書の原因や対策を検討すること。診療報酬請求業務について、内部的な監査を定期的に行い報告すること。

エ 外来患者の待ち時間調査を年2回実施し、そのサービスレベルを受託者の責任において検証し、その結果と、改善すべき事項や対応策について委託者に報告すること。

(3) その他

受託者は、本件業務に関するマニュアル及びフロー図を作成し、委託者に提出すること。

13 履行状況検査及び業務改善措置

(1) 履行状況検査

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) 業務改善措置

受託者は、業務遂行について委託者が不相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。

具体的かつ的確な措置の実施を速やかに行うよう求めたにもかかわらず、その不履行によりトラブル・事故等の損害が委託者に生じた場合の取扱いについては、委託者と受託者が別に定めた範囲において、受託者が責任をもって償わなければならない。

14 事故発生時の報告・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、直ちに口頭又は書面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、事故発生時の対応について、あらかじめ書面で定めておくとともに、受託者の作業従事者にその対応を周知徹底しておくこと。

イ 受託者は、緊急時の連絡体制を事前に定め、委託者との間で連絡が取れるようにしておくこと。

15 災害発生時等の対応

(1) 防災意識の徹底

受託者は、院内での作業、また特定の作業スペースへの入退室にあたり、火気及び電気等の取扱い、また重量物の落下や盗難等には十分留意して行動する旨を受託者の作業従事者に徹底すること。

(2) 災害発生時の対応

受託者は、災害等の異常事態の発生によって来院者数の急増が予想される場合には、委託者の指示により適切にその対応にあたること。また、必要に応じて作業従事者の増員等の措置を講ずること。

(3) 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。

院内の避難経路や消火器、AEDの設置状況等を把握し、受託者の作業従事者に周知しておくこと。

(4) その他緊急時の対応

受託者は、その他緊急時の対応について、適切に対処するよう努めること。

16 服務・労務関係

(1) 服装

ア 受託者は、受託者の負担により作業従事者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所定形式の名札を用意し、作業従事者全員に体の見やすい位置に必ず着用させること。

(2) 労働安全衛生

- ア 受託者は、労働関係の法令を遵守し、作業従事者の健康管理・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。
- ウ 受託者は、委託者の推奨する予防接種について、可能な範囲で接種に努めること。その際の費用は受託者又は作業従事者が負担すること。

(3) 作業従事者等の駐車場利用

受託者の作業従事者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、病院敷地内の駐車場に空きがある場合にはこれを利用することは可とするが、その利用料金は、受託者又は作業従事者が負担すること。

17 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
- イ 受託業務にかかる什器備品費及び文房具等の事務用具購入費
- 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 委託者の求めに応じて行う作業に伴い必要となる通信連絡費
- カ 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 従事者の人件費
- イ 従事者の福利厚生費及び被服費
- ウ 従事者の保健衛生費
- エ 従事者の教育研修費
- オ 患者への連絡以外にかかる従事者の通信連絡費
- カ その他、業務受託に関する一切の費用

18 備品・資料等の貸与及び適正使用

(1) 貸与品

- ア 受託業務履行に必要な備品及び資料等については、委託者が受託者に貸与するものとする。
- イ 受託者は、委託者から備品及び資料等の貸与を受けた際には、借用書を提出すること。

(2) 適正使用

- ア 受託者は、委託者から貸与された備品及び資料等については、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及び資料等については、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及び資料等については、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。

なお、委託者が受託者に貸与した備品・資料等について、紛失や滅失、汚損や棄損等を生じさせた場合は、原則として、受託者の負担により弁済、補填すること。

19 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。

20 文書の取扱について

- (1) 受託者は、横浜市病院経営局文書管理規程等の関係法令を遵守すること。
- (2) 受託者は、業務で取り扱う書類について、紛失や汚損のないよう留意すること。
- (3) 受託者は、文書の処理過程を記録し、問い合わせ等に迅速に対応できるよう備えること。

- (4) 受託者は、受託業務にかかる文書等について、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。

21 業務の引継ぎ等について

受託者は、本委託契約の開始及び終了に際して、受託業務が滞りなく実施できるようにすること。

(1) 受託者の変更等に伴う作業等

受託者は、この契約に基づく業務を混乱なく開始、履行すること。業務の引継ぎを行う場合には、患者への対応や医療従事者との業務に支障をきたすことのないよう十分に配慮すること。

なお、本業務の受託が決定した後の業務手順書の準備については、8(4)業務手順の整理及び手順書(マニュアル等)の整備の内容に従うこと。

これとは逆に、この契約に基づく業務が終了する際、受託者は、必要に応じて統括責任者又は業務責任者が引継ぎを実施すること。

なお、受託者は、この契約に基づく業務が終了する際、業務運用の実態が業務手順書と異なっているような場合については、その内容を確認のうえ、業務手順書の一部又は全部の改訂を行わなければならない。改訂が不十分であった場合、この契約に基づく業務が終了した後も、受託者は、業務運用の実態と合致した業務手順書が完成するまで、この改訂作業を担う責務を負うものとする。

(2) 業務の追加・変更等

受託者は、契約期間中に生じる業務運用面の詳細部分に係る追加・変更等について、受託者が自ら提言して実施する場合を除き、これらの内容について委託者の担当者から引継ぎを受けるとともに、その詳細部分の変更に関して必要な情報が提供され、また必要な業務手順書・マニュアル等が用意されているか、又は別途それらを整備する必要があるかどうかなど、統括責任者や業務責任者の責務として事前に十分確認しなければならない。

同時に、その業務の運用について不明な点がある場合、特に新たな費用負担が生じる場合などについては、業務の開始前に必ず委託者の担当者にその旨を明示し、判断を仰いだうえで業務にあたること。

22 DPC対象病院化への協力

委託者はDPC準備病院としてDPC対象病院に向けた準備、取組みを進めており、受託業務の範囲において協力すること。

また、契約期間中にDPC対象病院となった場合は、DPC対象病院としての業務に対応すること。

23 その他

- (1) 受託者が作業従事者数の見積もりや適正な人員配置を検討する際に必要となる各委託業務の量については、委託者が Web ページ上で公開している過去の業務統計の数値を参考とし、業務を履行するうえで大きな支障が出ないように、十分考慮しておくこと。
- (2) 各部署又は部門の個別的な業務運用への対応については、委託者と受託者との協議により決定するものとする。
- (3) 本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者双方の協議により決定するものとする。

以上

横浜市立脳血管医療センター一医事業務委託仕様書詳細事項

1 基本事項

「横浜市立脳血管医療センター一医事業務仕様書」の詳細事項については、2以降の内容を基本としますが、効果的かつ効率的な方法の提案や詳細事項に定めていない業務内容についての提案などがあれば、積極的に提案すること。

2 窓口受付業務及び診療費収納業務の詳細

(1) 一般的な留意事項

この業務は、当院に来院する患者又はその家族等に直接相對することから、当該従事者の接遇、印象がそのまま当院の印象を左右することになる。そのため、当院の運営の詳細を把握した上で、相手の立場や心証に配慮して真摯に対応することを第一とし、懇切丁寧に、かつ的確に案内・説明を行わなければならない。また、当然のことながら、錯誤による患者誤認や取り違え等がないこと、説明もれや伝達もれがないこと等に十分注意することが必要である。

同様に、患者又はその家族等の立場に立ち、診療費に係る内容を十分に説明できるよう、受託者はその任にあたる者に対し事前に十分な教育・研修を行うとともに、現金を直接取扱うセクションであることを踏まえて、特段の緊張感及び注意義務をもって業務を履行するように指導すること。

その他、患者の集中による受付や会計窓口等における待ち時間の増加を極力抑制できるよう、患者数に応じた柔軟かつ迅速な対応が求められることにも配慮すること。

(2) 業務の概要

この業務は、以下のように大別される。それぞれの受付業務において、仕様書に示す業務時間のあいだは、この業務を担当する従事者を必ず配置すること。

ア 総合受付（初診受付・入院受付・会計受付）窓口（1階）における業務

イ 外来受付における業務（1階）

ウ 救急外来受付における業務（地下1階）

エ 検査科受付における業務（1階）

オ リハビリテーション科受付における業務（地下1階）

カ 画像診断科受付における業務（地下1階）

なお、上記の業務のうち、ウの救急外来受付における業務は、夜間宿直業務も含めた24時間体制で履行する業務であり、それ以外は通常の日勤帯の業務である。

ただし、業務の終了時刻は、原則としては仕様書に示すとおりであるが、その日の外来診療の患者対応が終了していないとき、又はこれらの受付業務においてトラブル等が発生したときはこの限りでなく、それらの対応が終了するまでとする。

また、上記ア及びウに従事する者は現金やクレジットカード等を取扱うことになるため、その旨を十分留意するとともに、帳簿や領収した収納金の取扱いなど横浜市病院経営局会計規程（平成17年3月31日病院経営局規程第31号）のうち、業務に関連する内容を把握すべきことを認識しておくこと。

(3) 総合受付（初診受付・入院受付・会計受付）窓口（1階）における業務内容

ア 各種案内業務

(ア) 案内

来院した患者やその家族等からの質問対応や、会計待ち患者等の誘導を適切に行うことに加えて、必要に応じて各種問合せに対応すること。

具体的には、診療科目・診療日・診療時間や面会時間、施設・各部門、交通アクセスの案内、管理運営体制や施設基準、また脳ドックの内容や予約日時等について、適切な説明・案内・管理ができるようにすること。あわせて、各診察室や処置室、作業室、検査室、撮影室等への案内・誘導を的確に行うこと。

(イ) 駐車券処理

乗用車で来院し駐車場を利用した患者やその家族に対し、駐車券の無料化处理、またこれに関する機器の管理を適切に行うこと。

(ウ) 忘れ物・落とし物対応

当院における忘れ物・落とし物について、委託者が定める一定期間保管した後、委託者の担当者これらの忘れ物・落とし物を引き渡すこと。なお、所有者が判明したものは、所有者へ連絡すること。

(エ) 面会申込者の案内及び受付票の作成

入院患者への面会を希望する者に対する確かな説明を行うとともに、入院患者との関係等について十分確認を行ったうえで、受付票・カード等を迅速に作成して案内すること。

(オ) 書類の補充・整理

毎朝、正面待合に設置されているテーブル上の書類の補充・整理を行うこと。また、ボランティアが不在となる午後においても、書類の補充・整理を心がけること。

イ 初診受付業務

(ア) 初診予約の受付

窓口、電話等において初診の予約を受け付けること。その際に重複予約、確認間違いなどないように正確に行うこと。同時に予約内容を医療情報システムに登録すること。また、予約受付後に変更やキャンセルが生じた場合は、関係部署に必ず連絡すること。

(イ) 初診、再診の受付

業務日において、午前8時に初診受付・外来受付・リハビリ外来受付に設置されている自動再診受付機の電源を入れ、正常に稼動していることを確認すること。

診療申込書や関連書類への受付や記入の介助、各種保険制度の説明等を行うほか、自動再診受付機の操作方法の説明等を行うこと。

なお、自動再診受付機が使用不可の場合には、医療情報室に連絡するとともに、復旧するまでの間、臨時的な受付を行うこと。

(ウ) 患者ファイルの作成及び患者基本情報の登録

紙で運用する診療記録等を綴るための患者ファイルを作成するとともに、氏名・住所・性別・生年月日・保険情報・主訴・既往歴・禁忌情報等、入手できた情報について、これらを医療情報システムに確実に入力するほか、再診患者でこれらの情報の追加・変更等があった場合には、同様に医療情報システムへの修正入力を行うこと。入力の際には、入力後の内容を必ず確認し、漏れや間違いがないように正確に行うこと。

(エ) 保険証等の確認

月初めに、受付時に健康保険被保険者証、各種公費関連受給者証などの確認を行うとともに、もし登録されている保険情報に変更が生じている場合は、医療情報システムへの修正入力を行うこと。入力の際には、入力後の内容を必ず確認し、漏れや間違いがないように正確に行うこと。

(オ) 診療券の発行

患者のカルテを作成する際に診療券の発行を行うとともに、患者やその家族の求めに応じて、紛失・破損等による診療券の再発行を行うこと。

ウ 入退院受付業務

(ア) 患者案内、電話対応

患者やその家族に対し、入院の手続き、レンタルパジャマの説明、同意書や説明書に関する内容の説明などを行うほか、電話対応や各種問合せ対応を行うこと。

(イ) 入院患者の受付

入院申込書、各種同意書や説明書を含めた関連書類の受付、記入内容の確認、未記入時の介助、各種保険制度の説明等を行うこと。

(ウ) 保険証等の確認

受付時に健康保険被保険者証、各種公費関連受給者証などの確認を行うとともに、もし登録されている保険情報に変更が生じている場合は、医療情報システムへの修正入力を行うこと。入力の際には、入力後の内容を必ず確認し、漏れや間違いがないように正確に行うこと。また、退院時にも保険内容に変更がないかどうか確認すること。

(エ) 患者基本情報の登録等

氏名・住所・性別・生年月日・保険情報・主訴・既往歴・禁忌情報等、入手できた情報について、これらを医療情報システムに確実に入力するほか、もし過去の情報があり、これらの追加・変更等が

あった場合に、同様に医療情報システムへの修正入力を行うこと。入力の際には、入力後の内容を必ず確認し、漏れや間違いがないように正確に行うこと。

(オ) リストバンドの発行

入院患者の認証で利用するリストバンドについて、患者番号を確認のうえ作成すること。また、作成されたリストバンドのバーコードを読み取ることで、正しく患者情報を呼び出せるかどうか、必ず確認すること。

(カ) 留意すべき事項

入院患者に係る受付については、関係する病棟の看護師長等への連絡・依頼を確実に行うこと。

なお、入院患者に係る外部からの照会について、電話での照会には原則として応じないようにしなければならない。

エ 脳ドック受付、案内業務等

(ア) 予約の受付

窓口、電話等において脳ドックの予約を受け付けること。その際に予約簿を整備し、重複予約、確認間違いなどないように正確に行うこと。同時に予約内容をオーダーリングシステムおよび健診システムに登録すること。また、予約受付後に変更やキャンセルが生じた場合は、画像診断科等の関係部署に必ず連絡すること。

(イ) 事前の書類送付等

予約をとった受診者に事前に書類を送付すること。返送された書類については、内容を確認し、脳ドック当日に準備すること。

(ウ) 検査オーダの入力

予約に基づき、画像や検査についてのオーダ入力を行うこと。

(エ) スケジュール表の作成

毎週金曜日に翌週分のスケジュール表を作成し、関係部署へ配付すること。

(オ) 当日の案内等

来院した受診者に対し、当日の検査手順について説明し、控え室に案内すること。検査終了後会計時に、結果報告書の発送時期について、検査項目の有無によって発送時期が異なることから、適切に案内すること。

(カ) 結果報告書の発送

完成した結果報告書を受診者に発送すること。このときに封筒のあて先氏名と結果報告書の氏名を必ず確認し、取り違えミスをしないこと。

オ 諸法・公費負担医療制度等処理業務

(ア) 公費負担医療制度の受付、請求

公費負担医療制度対象患者の受付、制度の説明、手続きを行うとともに、公費負担医療について他市町村等に請求を行うこと。

(イ) 医療券、対象患者の管理

他市町村等から送付される医療券等の管理を行うとともに、公費負担医療制度の対象患者の情報管理を行うこと。

(ウ) 公費負担医療制度に関する調定、収納管理

公費負担医療について、他市町村等に請求した診療費等の調定データ・書類を作成し、委託者の担当者に引き渡すとともに、公費負担医療について他市町村等より支払いのあった診療費の消込等の収納管理を行うこと。

(エ) 交通事故、労災、公務災害の受付、請求

自動車損害賠償保障法に基づく交通事故、労働者災害補償保険法に基づく労災、国家公務員災害補償法及び地方公務員災害補償法に基づく公務災害の受付、制度の説明、手続きを行うこととあわせて、保険会社や所管の労働基準監督署等への請求処理、また保険会社等に対する問合せ、調整などを含めた対象患者の管理を行うこと。

(オ) 交通事故、労災、公務災害に関する調定、収納管理

交通事故、労災、公務災害について、保険会社や所管の労働基準監督署等に請求した診療費等の調定データ・書類を作成し、委託者の担当者に引き渡すとともに、保険会社、労働基準監督署等より支

払いのあった診療費の消込等の収納管理を行うこと。

(カ) 警察、刑務所等に留置・収監中の傷病者の受付、請求

留置・収監中の傷病者の受付、制度の説明、手続きを行い、警察、刑務所等に請求を行うこととあわせて、対象患者の管理を行うこと。

(キ) 警察、刑務所等に留置・収監中の傷病者に関する調定、収納管理

留置・収監中の傷病者について警察、刑務所等に請求する診療費等に関するレセプト、調定データ・書類を作成し、委託者の担当者に引き渡すとともに、警察、刑務所等より支払いのあった診療費の消込等の収納管理を行うこと。

(ク) セカンドオピニオンの受付、請求

セカンドオピニオン患者の受付、制度の説明、手続きを行い、制度に基づき請求すること。また、対象患者の管理については、委託者の担当者への報告も含め確実にすること。

(ケ) 留意すべき事項

諸法・公費負担医療制度については、十分な研修を行い、この業務を担当する従事者に制度・運用方法を習熟させ、制度改正時も含めて適正かつ確実に対応するとともに、制度・運用方法に疑義がある場合は、担当する従事者が自ら委託者の担当者又は都道府県、市町村等に照会する等の方法で確認すること。

また、これらの制度について、患者やその家族に対してわかりやすい説明・情報提供を行うよう心がけるとともに、対象となっている患者の管理について、当該従事者だけでなく委託者の担当者も含めて当該患者の状況を把握出来るように、適正かつ確実にしなければならない。

カ 文書等受付、処理業務

(ア) 診断書・証明書等文書の受付、交付

患者やその家族等からの請求に応じて、診断書・証明書等の文書記載依頼の受付を行うとともに、事務文書作成マニュアルに基づいて、事務の記載範囲を明記したうえで、医師等へ記載依頼を行い、文書が作成されたことを確認したうえで、請求者への交付及び料金の請求を行うこと。

(イ) 他市町村等からの文書記載依頼の受付、処理

他市町村等からの医師意見書等文書記載依頼の受付を行うとともに、医師への記載依頼を行い、文書が作成された後は、処理を委託者の担当者に引き渡すこと。

(ウ) 診療情報提供（カルテ開示）の請求の受付、処理

患者やその家族等から、診療情報提供に関する相談や依頼を受けた場合は、委託者の担当者が別に用意する内容をもとに概要を説明し、請求を希望する旨の依頼であった場合には、委託者の担当者に速やかに引き継ぐこと。もし、委託者の担当者が不在である場合は、必ず患者やその家族等に対し、当院側から連絡する形でよいかを必ず確認したうえで、確実に連絡がとれる連絡先を聴取しておくこと。

(エ) 他の医療機関からの紹介状（診療情報提供書）に関する受付、処理

患者やその家族等が他の医療機関からの紹介状を持参する形で入院、又は外来診察となった場合は、この内容を的確に地域連携システムに入力するとともに、医師が初回報告書を作成した後、紹介元医療機関へ報告書の発送処理を行い、発送を行った旨を地域連携システムに登録することで、患者紹介に関するステータスを確実に管理できるようにすること。また、紹介状の原本を保存し管理するため、病歴室等に回付のうえ、患者ファイルに確実に綴じ込まれるようにしなければならない。

なお、他の医療機関からの患者紹介に関する文書や連絡等に関する詳細な運用については別に定めるものとするが、受託者は、この内容を確認のうえ、他の医療機関との信頼関係を失わないよう、また誤送付等による個人情報等の漏えいを起こさないよう、確実に処理を行うようにすること。

(オ) 留意すべき事項

患者やその家族等から預かった書面等は、絶対に紛失や汚損がないように丁寧かつ慎重に取扱わなければならない。また、処理の進捗よく状況が常に確認できるようにし、患者等からの問合せに迅速に対応できるようにすること。

キ 会計、収納業務

(ア) 外来会計の受付、確認

外来患者の会計に必要な伝票等の有無や月初めの保険証等のチェックを行うとともに、オーダーリン

グシステムに取り込めない分の診療会計を行い、請求漏れや誤請求、算定誤り等がないかを含めて会計データの確認を行うこと。また、診察の都合上、17時以降に会計が発生する場合には、救急外来受付に引き継ぐこと。

(イ) 入院診療費に係る請求書、明細書や退院証明書の作成、搬送

定期的又は退院時に請求書及び明細書を作成し、病棟や窓口等に搬送すること。なお、退院が仕様書に掲げる休診日となることが予めわかっている患者については、遅くとも当該休診日の直前の日までに請求書を作成しておくようにすること。

(ウ) 収納処理

請求額が確定した診療費を患者又はその家族に請求したうえでこれを受領し、レジスターを操作して収納処理を行うとともに、入金額及び未収金額の情報を登録し、同時に領収書を発行すること。さらに、これに関連して必要となるつり銭や領収書用紙の補充などの付帯作業のほか、つり銭として用いる小銭の一時保管、委託者が指定する場所への収納及び各日ごとの収納額を計算した書類を作成し、委託者の担当者に遅滞なく引き渡す等の作業を行うこと。

(エ) クレジットカード関連処理

患者やその家族等の名義によるクレジットカードの収納処理を行うとともに、必要に応じてクレジットカード等への疑義照会等を行うこと。また、クレジットカード納付による収納を行った際は、この分に係る調定データ・書類を作成し、委託者の担当者に遅滞なく引き渡すこと。

(オ) 過誤納又は未納に関する処理

診療費について過誤納が生じていることが判明した場合、当該患者やその家族等にこの旨を伝えるとともに、この還付に係る手続きを行い、還付額を月ごとに集計した書類を作成し、委託者の担当者に引き渡すこと。また同様に未収が生じている場合は、その分に係る書面等をまとめ委託者の担当者に引き渡すとともに納入通知書を作成し、未納者に請求すること。

(カ) 留意すべき事項

窓口で使用する領収印は委託者が用意し受託者に貸与するとともに、つり銭や過誤納に係る還付金については、委託者が別途必要な分を用意する。受託者はその管理を確実にを行い、盗難・紛失がないようにしなければならない。

なお、クレジットカード利用の契約については、委託者とクレジットカード会社の間で契約を締結するものとする。

ク その他の業務、作業

(ア) 待ち時間の把握や分析

受託者は、仕様書に定める統括責任者や業務責任者の管理監督のもとで、診療待ち時間、会計待ち時間に関する調査を年2回以上行い、その結果について自ら分析するとともに、改善すべき事項等を含めて委託者の担当者に報告すること。

(イ) 医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等の制度解釈

受託者は、医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等の制度の情報収集、解釈を行うとともに、この内容について委託者の担当者に対し、情報提供や業務の見直しに係る提案等を行うこと。

(ウ) クレーム対応

受託者は、窓口業務に係るクレームが寄せられた場合、相手を刺激しないよう十分その心証に配慮したうえで冷静に対応し、その解決に努めること。解決が難しい場合には、クレームの内容を踏まえ、委託者の担当者に事実経過を報告することとあわせて、クレームの真の趣旨や解決策などの検討を含めた分析を行うこと。

さらに、その内容によって、他の従事者等への指導を徹底するなどの対策を講じること。

(エ) 患者から預かった物品等の管理及び返却

患者の入院時に、他の病院から提供された当該患者の医用画像が記録されているフィルムやコンパクトディスク等の物品を当院として預かった場合、退院時等に返却を要するものとして、患者ファイルや電子カルテシステム等を通じてこの情報を他の職員や医療従事者と共有するとともに、退院時やその後の外来診察時に返却できるよう、紛失や汚損等に留意して管理すること。

(オ) 画像・書類等のスキャニング作業

必要に応じて、医療従事者が指定した画像・文書等のスキャニング作業を行うこと。

ただし、実施に際しての詳細は、委託者と受託者間で協議すること。

(カ) 消耗品交換等軽微な作業

業務で利用するレーザプリンタやリストバンドプリンタ等のトナー交換を、必要に応じて行うこと。

ただし、不具合が発生した場合は、不用な操作をせずに委託者の担当者に連絡すること。

(キ) 文書管理

受託者は適宜、文書や伝票、帳票等の整理保管を行うとともに、保管期限を過ぎて不要となったこれらの文書は、月に1回程度、委託者が指定する場所に移送すること。

(ク) 搬送作業

受託者は、当院内に設置されているリニア搬送機の操作方法を把握したうえで、これを用いた文書や伝票、帳票等の搬送を行うとともに、必要に応じて、ワゴン等を利用して各部門への直接搬送を行うこと。

(ケ) 未収金発生防止

退院時に、後日会計となった場合には、支払い誓約書の提出を求め、会計窓口には寄らずに帰宅した患者に対しては、電話連絡により支払い方法の確認を行う等、委託者の職員と連携して未収金ができるだけ発生しないように努めること。

(4) 外来受付・検査科受付窓口(1階)、リハビリテーション科受付・画像診断科受付・救急外来受付窓口(地下1階)における個別の業務内容

上記(2)の内容を前提とするほか、これ以外に考慮が必要な事項として、以下に記載する内容をそれぞれの窓口において的確に実施すること。

ア 予約患者一覧の出力・確認、患者来院状況のチェック等

受託者は、外来の診察・検査・リハビリテーション等(以下「診察等」という。)の予約が入っている患者の一覧を適宜出力して、その来院に備えた準備を行うとともに、実際にこれらの予約に沿って患者が来院しているかどうかの確認を行い、待ち合いブースや検査室等に誘導すること。

イ 入院患者の他科併診を含む、予約なし患者の受付及び診察時間等の調整

受託者は、予約がない患者についてその受付を行うとともに、診察等に必要な書面等を準備し、その診察時間や方法等について適切に案内すること。

ウ 診察や検査等に関する各種必要事項や、その他関連する手続きの説明等

受託者は、診察内容や個別の検査項目について、事前に必要な事項を説明するとともに、関連する手続きについても漏れがないよう、またわかりやすく適切な案内を行うこと。

エ 次回予約の医療情報システムへの登録、内容変更や取消し等の入力

受託者は、回目の診察等の日時が確定している場合や、これらの内容について変更や取消し等を行う場合、業務手順書に沿って適切に医療情報システムへの登録・入力作業を行うこと。また、変更などの内容について、関係する部署に必要な連絡を行うこと。

オ 患者ファイルや必要に応じての過去の紙ベースの診療録・フィルム等の準備・搬送

受託者は、診察等に支障が出ないように、紙ベースの診療記録を保存している患者ファイルのほか、過去の診察等で用いた紙カルテ等の診療録、また医療用画像が記録されたフィルム等について、これを事前に準備し、該当する場所への搬送を的確に行うこと。

カ 発生した文書や伝票等に関する整理、内容チェック、搬送又は患者ファイルへの綴じ込み

受託者は、診察等に伴い発生した文書、伝票等の内容をチェックするとともに、事前に準備した患者ファイルへの必要書類の綴じ込み、フィルムの返却又は保管等を行い、該当する場所への搬送を的確に行うこと。

キ 検体検査容器の準備及びラベル貼り(※検査科受付のみ)

受託者は、検査科における各種検査で用いる検体検査容器の準備を行うとともに、それらのラベル貼り等の作業を的確に行うこと。

ク 医用画像の医療情報システムへの取込及び当院画像のコンパクトディスク等の作成補助

受託者は、患者が持参した医用画像が記録されているコンパクトディスク等から医師が指定する画像を医療情報システムに取り込むこと。また、当院画像を患者に提供する際のコンパクトディスク等の作成を行うこと。なお、画像の取込時及び作成時には画像診断部の確認を受けること。

ケ 法定の電気設備定期点検に伴う停電時の対応（※主として救急外来受付）

通常、仕様書に定められた休診日に実施する法定の院内電気設備定期点検作業に伴い、受託者は、停電に備えた事前の作業、また停電中における通常時とは異なる手順となる作業を、委託者の担当者との事前の協議のうえで行うこと。

コ 通常日の日勤、夜間宿直業務時間帯、また休診日における、当直担当者との連絡・調整、協力（※救急外来受付のみ）

救急外来受付業務のうち、通常日の日勤、夜間宿直業務の時間帯及び休診日において、受託者は、救急隊だけでなく委託者の病院長代行当直医師や当直看護師長、また防災センター担当者等との連絡を密にするとともに、救急搬送患者やその家族等への対応をスムーズに行うことができるような協力体制を敷かなければならない。

万一、円滑な救急診療に支障をきたすような緊急事態が発生した際、受託者は、これらの協力体制を前提とした院内・院外との連絡調整を迅速に行うとともに、委託者の病院長代行当直医師や当直看護師長の要請に基づいて必要な作業を行うよう、作業従事者に徹底すること。

サ 救急外来受付の会計、収納業務については、2（3）キに準じて行うこと。

シ 診療時間の遅延対応

診療担当医において、診療予約時間に遅れが生じている場合には、その旨を委託者に連絡し、外来ブースにあるディスプレイに表示させること。

ス 医師の休暇等対応

外来診療担当医師の休暇等に伴う休診がある場合は、必要な部署への連絡や予約日の振替え処理を行うこと。また、急な休暇に伴い代替の医師が診察する場合には、受付等にその旨の表示を行うこと。

3 診療報酬請求業務及び制度調査業務の詳細

(1) 概要及び一般的な留意事項

この業務は、医師を中心とした当院の医療従事者が行った診療行為の対価を、診療報酬制度の中で適切かつ確実に収納・請求し、医業収入として確保するものであり、当院の経営に直接影響を及ぼす重要な業務であることを認識すること。したがって、本業務に関しては、日頃から情報収集を確実に行うとともに、制度が変わらない限りは同じ診療行為について常に同レベルの診療報酬請求が出来るようにするため、作業従事者のスキルや経験に左右されることのないようにしなければならず、業務知識の共有及び作業レベルの維持・向上を常に図ることが重要である。この業務を担当する従事者は、診療報酬制度を十分理解しその実務上のポイントを把握した上で、診療報酬明細書（以下「レセプト」という。）の査定率を当院が別に示す目標数値までに抑制できるよう、真摯に取り組むこと。返戻についても十分留意すること。

また、この業務は医事業務システムによる大量一括処理が不可避であり、決められたスケジュールに基づいて期限内に処理が完結できるよう対応しなければならない。受託者は、この業務を担当する従事者の中にこの業務経験及び知識を有する者を必ず用意して、請求もれ等を生じさせないよう万全を期して業務にあたること。

(2) 業務内容

ア オーダ情報の取込処理

定期請求直前の再取込を含め、原則として毎日、定められた時間にオーダーリングシステムに登録されたオーダ情報の取込操作を行うこと。

イ 会計カード及びレセプトの出力、作成

予め定められたスケジュールに基づき、レセプト及び会計カードの出力、作成処理を行うこと。

ウ エラーリストの出力、確認

請求漏れや誤請求、算定誤り等がないかを点検するため、エラーリストを出力して会計データの確認を行うこと。

エ 各種伝票情報の入力

オーダーリングシステムに登録されておらず、伝票やコストシール等の内容により把握される請求情報を、医事業務システムに個別に入力して登録すること。

オ レセプト点検・修正

出力した会計カード及びレセプトに基づいて事務点検を行うとともに、医師にも点検を依頼し、疑義

があるレセプトの内容を医師に提示し、病名もれなどが無いよう確認のうえ修正できるよう調整すること。

カ レセプト集計及び審査機関への提出

点検及び修正が終了したレセプトについて、集計を行うとともに、予め委託者と受託者協議のうえで定めた方法により審査機関への提出処理を行うこと。

なお、当院では医科の分について電子レセプトによる提出となっている。

キ 保留レセプトの処理

未請求となっている保留レセプトの処理を行うこと。保留レセプトの管理台帳を作成し、委託者の担当者へ提出し確認を得ること。また、特別な理由がない場合には、3か月以上に渡り保留しないこと。

ク 交通事故、労災、自費レセプト処理

交通事故、労災等のレセプト処理を行うとともに、自費診療でレセプトが必要な場合の処理を行うこと。

ケ 返戻・査定等の関連処理

審査機関から返戻・査定されたレセプトの状況や内容について委託者の担当者に報告するとともに、返戻・査定、請求漏れ・誤請求の原因分析を行い、これらの防止・削減及び請求精度向上のための具体策について企画立案し、後述する保険医療委員会等の場で、その内容の提案説明を主体的に行い、そこで確認された内容を確実に実施すること。

コ 再審査請求等

予め委託者と受託者協議のうえで定めた方法により、審査機関から返戻・査定されたレセプトのうち、再審査請求にかけるものを選別し、その請求を行うこと。また同様に、返戻されたレセプトについてこれを修正し、再請求を行うこと。

サ 診療報酬算定内容の指導・調整

審査機関や委託者の担当者からの指導や問合せ等に対応するとともに、必要に応じて、医療従事者に対する算定内容の説明や指導、また診療報酬算定内容の疑義解釈等の作業を行うこと。

シ 診療報酬改定対応

診療報酬改定に伴う情報収集及び分析を行い、これに関する影響度調査を行うとともに、その結果を含めて委託者の担当者に情報提供を行うこと。また、医療従事者に対して、改定内容の説明、指導、対応策の作業を行うこと。さらに、施設基準届出を行うにあたって、医事業務に関する実績抽出や検証等の作業や実施の可否に関する専門的な提案、助言を行うこと。

ス 保険医療委員会の運営及び事務局作業

保険医療委員会に出席するとともに、委員会事務局の一員としての作業を担うこと。具体的には、委員会に提出する資料の作成や内容のチェック、改善策の検討等について、その状況を委託者の担当者に報告するとともに、毎月の査定結果（再審査分を含む。）のすべてについて、委員会の場で改善策を含めた説明を行うこと。

また、このために事前の打合せの場を設けて、相応の緊張感をもって準備を行うこととし、委員会終了後には、その討議内容を踏まえて議事録を作成するだけでなく、課題の解決に向けた具体策を検討、実施し、その成果の振り返り等についても必ず実施すること。

セ 文書管理

受託者は適宜、文書や伝票、帳票等の整理保管を行うとともに、保管期限を過ぎて不要となったこれらの文書は、月に1回程度、委託者が指定する場所に移送すること。

ソ 搬送作業

受託者は、当院内に設置されているリニア搬送機の操作方法を把握したうえで、これを用いた文書や伝票、帳票等の搬送を行うとともに、必要に応じて、ワゴン等を利用して各部門への直接搬送を行うこと。

4 病棟クラーク業務の詳細

(1) 概要と一般的な留意事項

この業務は、病棟において、患者やその関係者と、医師や看護師等の医療従事者との間の橋渡しを行うものであり、医療従事者がその本来業務に専念できるように支援するために、多種多様な事務的作業を担

うほか、関連する他の部門との事務調整や、当院内での搬送を行うなど、きわめて広範囲に渡る作業が含まれることが特色である。

病棟クラーク業務は、医療の現場により近い位置で働くこと、患者やその関係者と相対する立場にあることから、窓口受付業務等とは別の意味で、専門的な事務処理能力や、診療に関する基礎的な知識が必要になる点について、受託者は十分に配慮すること。また、この点を踏まえ、受託者は、この業務に相応の経験を有する従事者を充て、また異動等に伴い未経験者又は経験の浅い者を充てる場合は、これをサポートし、育成できる能力を有する者を一定期間配置しなければならない。

なお、冒頭で記述するとおり、多種多様な事務的作業を担うことになるため、すべての業務内容を網羅しきれていないことに留意すること。また、今後、委託者が病棟構成やその配置について見直しを行う場合、その結果として必要な作業従事者数が著しく増加する場合を除き、これに柔軟に対応すること。

ア 手術室

8時30分から12時の間、手術室に1名以上の作業従事者を常駐させること。

イ 3階東病棟、3階西病棟、4階東病棟及び4階西病棟

8時30分から16時15分の間、各病棟ステーションに1名以上の作業従事者を常駐させること。

ウ SCU

13時から17時の間、SCUステーションに1名以上の作業従事者を常駐させること。

エ 5階東病棟及び5階西病棟

8時30分から16時15分の間、委託者の別の指定に基づいて東西病棟いずれかのステーションに1名以上の作業従事者を常駐させること。

(2) 業務内容

ア 窓口対応

病棟等において、取次ぎを含む電話の対応、患者やその家族、見舞客を含めた来院者の対応を行うこと。

イ 入院の準備

(ア) 表示等の準備

入院患者のリストバンドやベッドネーム、ナースコール等の各種表示の挿入と表示の準備、また、関連する業務日誌等の準備を行うこと。

(イ) 入院患者の診療に関する準備

入院患者の検査および併診に必要な書類等の準備を行うこと。

ウ 入院患者の診療記録に関する作業

(ア) 患者ファイル及び入院患者に係る過去の紙カルテ・フィルム等の所在管理

紙で原本を運用することとした診療記録類を綴じ込む患者ファイルの所在管理、再入院患者や長期入院患者に係る過去の紙カルテ等の所在管理を行うこと。

(イ) 各種帳票類の患者ファイルへの綴じ込み

各種帳票や紙の診療記録類を患者ファイルに綴じ込むこと。

(ウ) 画像・書類等のスキャニング作業

必要に応じて、画像・文書等のスキャニング作業を行うこと。ただし、その内容については、その実施にあたり詳細を委託者と受託者間で協議すること。

エ 文書の作成状況管理、患者やその家族等への提供等

(ア) 文書作成の受付、作成依頼

診断書等の文書について、患者やその家族からの作成依頼を受け付け、それらの書面の準備を行ったうえで医師等にその作成を依頼すること。

(イ) 作成状況の管理、提供

診断書、入院診療計画書、退院証明書等の書類の作成状況を適宜確認するとともに、作成されている場合は速やかに患者に提供すること。

(ウ) その他

各種受付簿の作成や、医療従事者の依頼によるコピー等の軽微な作業を行うこと。また、その他の各種依頼伝票の作成、入院患者一覧等定型帳票等の出力を行うこと。

オ 会計処理補助業務

- (ア) 入院時確認業務
患者の入院時に、入院申込書及び保険証等の内容確認を行うこと。
- (イ) 会計処理関係帳票の送付
会計処理に必要な関係帳票や書面を、病棟から医事課等の関連部門に正確に搬送すること。
- (ウ) 退院会計に関する説明
患者やその家族等に対し、退院日前日までの入院費用概算とその内容について診療報酬請求業務担当者に確認したうえで、懇切丁寧に説明すること。なお、休診日に退院する患者についてはその直前の平日に説明すること。

カ 患者基本情報の登録・確認作業

- (ア) 問診票の準備等
必要に応じて、問診票の準備と患者の基本情報について問診の補助作業（聞き取り等）を行うこと。
- (イ) 患者基本情報の登録等
氏名・住所・性別・生年月日・保険情報・主訴・既往歴・禁忌情報等、入手できた情報について、これらを医療情報システムに確実に入力するほか、もし過去の情報があり、これらの追加・変更等があった場合に、同様に医療情報システムへの修正入力を行うこと。その際には、入力後の内容を必ず確認し、漏れや間違いがないように正確に行うこと。

キ その他の作業

- (ア) 患者やその家族等の軽微な介助等
患者やその家族が病室への生活用具の持込みや、売店で購入した物品の持込み等を行っているのを見かけた際は、必要に応じて患者やその家族等に温かく声をかけ、その補助を行うこと。
- (イ) 診療情報提供（カルテ開示）の請求の受付、処理
患者やその家族等から、診療情報提供に関する相談や依頼を受けた場合は、委託者の担当者が別に用意する内容をもとに概要を説明し、請求を希望する旨の依頼であった場合はこれを委託者の担当者に速やかに連絡すること。
- (ウ) 文書管理
受託者は、適宜、文書や伝票、帳票等の整理保管を行うとともに、保管期限を過ぎて不要となったこれらの文書は、月に1回程度、委託者が指定する場所に移送すること。
- (エ) 搬送作業
受託者は、当院内に設置されているリニア搬送機の操作方法を把握したうえで、これを用いた文書や伝票、帳票等の搬送を行うとともに、必要に応じて、ワゴン等を利用して各部門への直接搬送を行うこと。
- (オ) 写真撮影
入院患者に対して写真撮影が必要な旨を説明し、撮影した画像を印刷し患者ファイルに綴じ込むこと。
- (カ) 入院患者の未収報告
入院患者で未収がある場合は、報告書としてまとめ、収納業務担当に連絡すること。
- (キ) 特別室料不請求報告
特別室入室者で不請求が発生する場合は、医療従事者から速やかに連絡票を受理し、診療報酬業務担当者に連絡すること。
- (ク) その他
病棟により、業務内容に多少の違いが生じることが想定されるが、クレーク業務の範囲内で協力すること。
- (ケ) 留意すべき事項
患者やその家族等から預かった書面等は、絶対に紛失や汚損がないように丁寧かつ慎重に取扱わなければならない。また、処理の進ちよく状況が常に確認できるようにし、患者等からの問合せに迅速に対応できるようにすること。
これに関連して、患者の入院時に、当該患者の医用画像が記録され他の病院から提供されたフィルムやコンパクトディスク等の物品を当院として預かった場合、退院時等に返却を要するものとして、患者ファイルや電子カルテシステム等を通じてその情報を他の職員や医療従事者と共有するとともに、

退院時やその後の外来診察時に返却できるよう、紛失や汚損等に留意して管理すること。

5 病歴室業務及び診療情報管理業務

(1) 概要と一般的な留意事項

紙媒体（紹介状の原本等）やフィルムとして残る診療録があることから、これらの入出庫、分類・検索、また外来診療に必要な事前の搬送などの業務が残るため、この業務を通じて受託者は当院の診療録を確実に管理すること。

コンプライアンスという面を踏まえ、診療録の病歴室への返却が滞るなどその状況に問題がある利用者に対し、速やかにその状況を病院幹部に報告して別途の対応を行うなど、診療録に対する厳格な姿勢を明確にして対応していくことが求められる。

電子カルテシステムを含めた新しい医療情報システムが平成 20 年度から本格的に運用されていることから、病歴室業務及び診療情報管理業務においては、単に紙の診療録・フィルムの保管場所の管理、記載内容のチェックにとどまることなく、電子データとして蓄積される診療情報そのものを分析し、当院の臨床指標（クリニカルインディケータ）を確立していく等、医療の標準化や質の向上に向けた取組み、院内外への情報発信が重要になってきている。

病歴室業務及び診療情報管理業務では、これら作業を適時的確に行っていく役割が期待されているため、診療情報管理士を最低 1 名配置すること。

(2) 業務内容

ア 診療録の閲覧受付、院内向けの貸出

委託者が別に定める「診療録取扱要綱」の規定に基づき、フィルムを含む紙の診療録に関する閲覧の受付と、院内からの求めに応じてこの貸出に係る業務を行うこと。なお、これについては委託者が別に提示する方法に従い、適正に実施することとし、例えばフィルムの収納用袋が破損、汚損した場合は、新たに袋を作成するなど必要な措置を講じること。

イ 診療録の入出庫状況の管理及び保管、問合せ対応

病棟や医師等から返却された診療録について、その入出庫状況を確実に把握して紛失等がないよう確実に保管すること。また、院内からの確認や問合せに、迅速に対応すること。

ウ 入院患者向けの準備

委託者の担当者、又は医療情報システムから提供される入院決定患者の一覧に基づき、前回入院時が電子カルテシステムの運用開始前に係る場合は、この分の診療録を用意するとともに、今回入院時に生じる紙文書を保管するための患者ファイルを用意すること。

エ 患者ファイルを含めた診療録の内容確認

患者の退院時に病棟から搬送された患者ファイルについて、編綴内容の確認を行うこと。もし編綴すべき内容が不足している場合は、確認や督促等必要な対応を行うこと。逆に、綴じ込むべきとされていない文書等が含まれているときは、この内容を必ず委託者の担当者に連絡すること。

オ 退院時要約（退院サマリ）関連処理

退院患者に関する退院時要約が記載されているかどうか医療情報システム上の端末で確認を行い、委託者が別に定める方法で、原則として毎月 1 回、記載状況の一覧や作成率の推移等をまとめて委託者の担当者に報告すること。

カ 督促

貸し出した紙の診療録を、借りた医療従事者が期限までに返却しない場合や、原則として 2 週間以内に医師が退院時要約を記載しない場合等、期限を過ぎても遵守されないときは、対象者あてに督促を行うこと。

キ 外来診療向けの準備

事前予約患者については、この外来診療に必要な患者の患者ファイルや診療録を、予約状況に基づいて委託者が事前に指定した期日までに準備し、診療に支障をきたさないよう外来診療ブースに搬送すること。

また、初診患者や予約外の受診患者についても、診療当日に診療録を準備し、診療に間に合うよう速やかに外来診療ブースに搬送すること。

ク 診察記事の確認

委託者が予め指定する方法で電子カルテシステムを操作し、定期的に患者の診察記事を参照して、主訴や既往歴・禁忌・体内金属・在宅使用医療材料など、医療従事者が共有すべき患者の基本情報が、診察記事のみに記載され見逃されるリスクが生じていないか、そのチェックを行うこと。

ケ 診療記録の監査

診療記録について、不十分、不適切な記載のほか、指導、改善が必要な箇所を洗い出して是正することを目的として、診療記録管理要綱に基づいて行う診療記録の監査を補助すること。具体的には、別に定めるチェックシートの内容をもとに診療記録をチェックする経常監査及び特別な体制を組み、集中的な監査を実施する特別監査がある。なお、特別監査は年1～2回実施すること。

コ 患者から預かった物品等の管理及び返却

患者の入院時に、当該患者の医用画像が記録され、他の病院から提供されたフィルムやコンパクトディスク等の物品を当院として預かった場合、退院時等に返却を要するものとして、患者ファイルや電子カルテシステム等を通じてこの情報を他の職員や医療従事者と共有するとともに、退院時やその後の外来診察時に返却できるよう、紛失や汚損等に留意して管理すること。

サ 画像・書類等のスキャニング作業

必要に応じて、医療従事者が指定した画像・文書等のスキャニング作業を行うこと。ただし、この内容については、その実施にあたり詳細を委託者と受託者間で協議すること。

シ クリニカルインディケータの作成

委託者と連携し、電子カルテシステムに保存されているデータを分析し、臨床指標となる各種統計データを作成する。具体的な指標の設定については、委託者と受託者間で協議すること。

ス 文書管理

受託者は適宜、文書や伝票、帳票等の整理保管を行うとともに、保管期限を過ぎて不要となったこれらの文書は、月に1回程度、委託者が指定する場所に移送すること。

セ 搬送作業

受託者は、当院内に設置されているリニア搬送機の操作方法を把握したうえで、これを用いた文書や伝票、帳票等の搬送を行うとともに、必要に応じて、ワゴン等を利用して各部門への直接搬送を行うこと。

6 DPC導入準備業務

(1) 概要と一般的な留意事項

当院は、DPC準備病院としてDPC対象病院になるべく、現在、準備を進めている。準備病院としては、厚生労働省に提出するデータの作成や「適切なコーディングに関する委員会」の対応が必要となる。DPC病院に移行した場合の診療報酬に係る試算、院内におけるDPCの周知、データ分析や症例分析の実施とその活用等がある。受託者は、これらの作業を通じて、病院経営における指標、医療の標準化に係る指標等を作成し、病院収益の改善や医療の質向上につなげるものとするため、診療情報管理士を1名配置すること。他の従事者については、入院診療会計業務を3年以上経験し、DPC病院としての必要なデータ作成及びデータ分析が正確にできる者を配置すること。

なお、当院では、DPC分析ソフト（ソフト名「EVE」：メディカル・データ・ビジョン（株）製品）を利用しており、作業従事者は、ソフトの利用経験やスキルがあり、このシステムを操作できる者を配置すること。

(2) 業務内容

ア コーディング業務

委託者の所有するDPCシステムに、診断群分類コード、入院日、退院日、病名、処置、手術等の情報を入力し、厚生労働省への提出データを作成する。

診断群分類等の入力にあたり疑義がある場合は、委託者の担当者に確認のうえ作業を進めること。

イ データの分析

DPC分析ソフトにより、他院とのベンチマーク比較や症例分析を行うこと。

また、その結果に基づいて、経営改善や医療の質の向上に向けた提案を行うこと。

ウ 調査、比較、検討業務

アの業務の過程で、委託者の急性期病棟において、包括請求をした場合と出来高請求した場合の収支

を調査・比較し、委託者に報告すること。

エ 適切なコーディングに関する委員会業務

委員会事務局として開催通知の作成、会場セッティング、議事録作成等を行うこと。

7 電話交換業務

(1) 概要と一般的な留意事項

この業務は、当院2階の電話交換室において、当院にかかってきた電話を的確に担当部署につなぐものである。本業務の従事者には、電話の問合せや内容に応じて、その対応を行うにふさわしい部署を瞬時に判断し、電話口の相手に失礼がないように迅速に対応できる能力が求められる。

したがって、受託者は、この業務を担当する従事者に対し、言葉遣いなどの接遇能力は当然のこととして、当院の運営や各業務についての概要、少なくとも当院のWebサイトに掲載された情報については、最新の情報を把握した上で、説明や適切な対応ができるよう指導しなければならない。

また、仕様書に示す業務時間は、この業務を担当する従事者を必ず配置するとともに電話の集中による待ち時間の増加を極力抑制できるよう、2人以上で対応すること。

(2) 業務内容

ア 当院に着信がある電話に関する対応

当院の代表電話番号にかかってきた電話について、相手を待たせることなく対応し、必要に応じて適切な部門や担当者に転送すること。

イ 当院の職員が外に電話を発信するときの対応

当院の職員が、直接市外への電話ができないような場合、当該職員に代わってその相手先に電話をかけ、この仲介を行うこと。

ウ その他の業務、作業

(ア) クレーム対応

受託者は、当院に対するクレームが電話で寄せられた場合、相手を刺激しないよう十分その心証に配慮したうえで、冷静にその内容を聴くとともに、適切な部門にその対応、処理を依頼すること。この事実経過については、後日、確認を求められることを想定し、メモを作成しておくこと。

また、その内容によっては、他の従事者等への指導を徹底するなどの対策を講じること。

(イ) 各部門の名称や担当業務の把握等

受託者は、委託者からの情報提供を得ながら、当院各部門の名称、責任者名、担当業務の概要等について予め把握しておくこと。

(ウ) 集計等

委託者の担当者からの求めに応じて、受託者はこの業務の量を的確に把握できるように、着信・発信の件数やその時刻等について、日々記録し、提出できるようにしておくこと。

以 上