

済生会神奈川県病院

医事業務仕様書

平成 28 年 12 月 13 日
済生会神奈川県病院

済生会神奈川病院 医事業務仕様書 目次

1. 用語の定義.....	1
2. 契約期間.....	1
3. 病院概要.....	1
4. 医療情報システム.....	2
5. 基本運用方針.....	2
6. 業務実施の時間.....	2
7. 業務内容.....	3
8. 業務体制.....	7
9. 勤務計画・業務報告・検査.....	7
10. 教育・研修.....	8
11. 標準作業書の整備.....	8
12. 契約の解除.....	8
13. 受託業務契約の開始時と終了時の業務引継ぎ.....	9
14. 経費負担区分.....	10
15. 勤務環境等.....	10
16. 個人情報保護・秘密の保持.....	10
17. 災害発生等対応.....	11
18. 損害賠償責任.....	11
19. その他.....	11

医事業務仕様書

この仕様書は、済生会神奈川県病院における医事業務が効率的かつ合理的に遂行され、患者サービスの向上及び適正な事業収益の確保を目的に、豊富な専門的知識と経験を有する事業者へ委託を行う。

1. 用語の定義

この仕様書における用語の意味は以下のとおりとする。

- (1) 受託者とは、この業務を受託した事業者及び事業者の代表者をいう。
- (2) 管理責任者とは、この業務を受託した事業者に所属する従業員で、業務を総括・監督する者をいう。
- (3) 業務従事者とは、この業務を受託した事業者に所属する従業員のうち、管理責任者を除く者をいう。
- (4) 受託職員とは、管理責任者及び業務従事者をいう。

2. 契約期間

- (1) 平成 29 年 4 月 1 日 ~ 平成 31 年 3 月 31 日までとする。
- (2) 受託決定通知を受けてから平成 29 年 3 月 31 日までの間は、前受託者との引継ぎ業務を遂行するなど、本業務の履行にかかる準備期間とする。なお、この間における本業務の準備は、受託者の責任と負担により行うものとし、これに係る委託料は一切発生しないものとする。
- (3) 契約期間中に業務遂行不可能と判断した場合は、契約期間途中であっても契約を解除する場合がある。

3. 病院概要

- (1) 病床数： 199 床
- (2) 敷地面積： 約 7,100 m²
- (3) 延床面積： 約 21,500 m²
- (4) 階数： 地上 8 階
- (5) 標榜科： 内科、消化器内科、糖尿病内分泌科、腎臓内科、循環器内科、呼吸器内科、神経内科、外科、消化器外科、乳腺外科、血管外科、呼吸器外科、整形外科、リハビリテーション科、皮膚科、泌尿器科、眼科、歯科口腔外科（18 科）
- (6) 患者数： 2015 年度 入院 185.8 名（1 日平均）、外来 335.7 名（1 日平均）
外来述べ患者数 81,237 名（内新患数 7,607 人）
入院述べ患者数 67,992 名（入院患者数 2,124 名、退院患者数 2,119 名）
2016 年度 入院 194.0 名（1 日平均）、外来 361.7 名（1 日平均）

(7) 検査項目別受信者数 (2015年度)

一般撮影	: 14,501 人
CT撮影	: 4,159 人
MRI撮影	: 2,388 人
骨密度撮影	: 1,542 人
循環機能検査	: 3,026 人
超音波検査	: 6,204 人
検体検査	: 36,099 人
上部内視鏡	: 2,453 人
下部内視鏡	: 553 人
ポリペク	: 85 人

(8) レセプト件数: 2015年度 入院 336件 (月平均)、外来 3,665件 (月平均)
2016年度 入院 416件 (月平均)、外来 4,036件 (月平均)

4. 医療情報システム

(1) 医事会計システム (株) ナイス ML-A 平成27年1月稼動

(2) 電子カルテシステム (株) IBM CIS 平成27年1月稼動

※別添資料参照

5. 基本運用方針

(1) 医事業務の質の向上

- ① 診療報酬請求業務について、病院職員と連携して、適切かつ確実に行うこと。
- ② 診療報酬改定や医療保険制度等についての情報を収集し、病院経営改善に繋がる収益増の提案や情報提供を行うこと。
- ③ 業務の内容について、検証・分析を行い、迅速化や業務の質向上を行うこと。
- ④ 一定の経験のある従事者を要所に配置し、受託職員の資質の確保を図ること。
- ⑤ 自社の外部職員等が業務運営の見直しを定期的に行うなどの体制を整えること。
- ⑥ 医師等の病院職員の業務負担を軽減するための方策を検討し、実施すること。

(2) 患者サービスの向上

- ① 患者に対し、適切な接遇態度で接すること。
- ② 効率的な業務の運用を心掛け、待ち時間の減少に努めること。
- ③ 患者からのクレーム及び相談には、真摯かつ的確に対応するとともに、その内容、結果等については、速やかに病院職員に報告すること。また再発を防止する対策を行うこと。

6. 業務実施の時間

(1) 平日業務

- ① 土曜日、日曜日、祝日（「国民の祝日に関する法律」（昭和23年法律第178号）で定めた休日）及び1月2日、3日、12月29日、30日、31日は休日とする。

② 通常勤務時間（外来・放射線科・検査科クラーク業務以外）

勤務時間： 8：30～17：00

③ 外来・放射線科・検査科クラーク業務

勤務時間： 8：30～16：30

(2) レセプト業務

① 業務実施日：毎月25日～翌月10日まで

② 勤務時間： 8：30～17：00

(3) 救急受付業務

① 業務実施日：毎月2回（土曜日）

② 勤務時間： 8：30～17：00

7. 業務内容

(1) 新患受付業務

- ・初診患者の受付、画面登録、フォルダ作成
- ・即日内視鏡、即日MRIカルテ登録
- ・地域連携枠患者の受付、登録、案内
- ・外来患者の保険証の変更に伴う登録の変更及び患者負担変更における旧請求書、新請求書の発行
- ・紹介状の確認および外来への問合せ
- ・紹介状及び各種証明書、診断書等のスキャナー
- ・死亡診断書の再発行（保険会社提出用は除く）
- ・学校安全会の証明書の発行
- ・領収書の再発行
- ・診断書の保管

(2) 収納業務

- ・診療費の徴収（現金授受・クレジット請求）
- ・預り金の精算
- ・返金処理、一部支払い対応
- ・前日分のリスト基に帳票作成（入金伝票・出金伝票）
- ・入金リスト等帳票類の保管
- ・預り金日報の出力
- ・クレジット未収分の入金登録
- ・日計表の出力と伝票の作成（現金収納、未収金）
- ・つり銭金種管理（医事課内金庫保管）
- ・両替金の受取及び現金の保管・管理
- ・書損管理
- ・当日未収金計上、未収金の管理
- ・未収患者の督促業務（マニュアルの通り）

- ・徴収不能分の未集計上（年度末特別損失計上及び報告書の作成）
- ・伝票類（入出金伝票）在庫管理
- ・減免処理、減免患者リスト作成
- ・収納業務終了後、院外薬局への終了連絡
- ・駐車場サービス券の打刻・説明

（3）検収業務（外来会計）

- ・外来会計オーダーの取り込み
- ・オーダー内容の確認（電子カルテ内）、問い合わせ
- ・外来ダウン伝票入力、入院中外来の入力
- ・請求書発行
- ・時間外未取り込みの会計入力
- ・院外処方せん記載の保険番号の確認

（4）外来レセプト業務

- ・レセプト出力業務（仮レセ、月末）
 - ・点検用レセプトの出力（各科別z）
 - ・エラーリストの出力
- ・レセプト点検業務
 - ・各科レセプトの点検
 - ・入院中外来レセプト点検
 - ・入力修正・病名の転帰
 - ・返戻レセプトの処理
 - ・保留レセプトの処理
 - ・査定の再請求
 - ・公費レセプトの処理
- ・レセプト集計業務
 - ・紙レセ提出分の集計・編綴・総括
 - ・紙提出分の写し、労災提出分の写し
- ・レセプト管理
 - ・査定、返戻、保留のデータ管理
 - ・査定、返戻、保留の分析
 - ・保険委員会用資料作成
 - ・保険委員会の出席・分析説明
- ・レセプト伝送処理（請求日前日のテスト送信、当日本送信）

（5）諸法業務

- ・労災受付・説明・レセプトチェック・請求
- ・監督署からの文書依頼処理

- ・生活保護・要可否意見書の医師依頼・診断書請求
- ・介護意見書の医師依頼・請求書作成、送付
- ・生保・介護のおむつの請求書作成と請求
- ・生保患者の役所への問合せ
- ・自賠責診断書・明細書の作成
- ・自賠責入金管理

(6) 入退院受付業務

- ・入退院患者の受付
- ・診察券の作成、入院登録、入院台帳記載
- ・保険証・介護保険証の確認
- ・限度額/減額認定証等の確認・説明
- ・入院書類の説明（誓約書・レンタル申込書等）
- ・その他注意事項説明
- ・入院患者を病棟へ案内
- ・リストバンドの発行
- ・入院中患者の自賠責・自費等の支払対応（保険会社対応含む）

(7) 外来受付クラーク業務

- ・患者受付・対応
- ・初診時患者フォルダの作成
- ・問診票の記入依頼、データ入力
- ・初診患者スキャナーの為の基本データ入力
- ・診療情報提供書の初項スキャン、他文書のスキャン
- ・依頼された旧紙カルテの準備
- ・保険証の確認
- ・文書作成の受付、交付
- ・検査室、診察室への案内
- ・診察予約の受付・変更・取り消しの電話対応・入力
- ・出力CD-Rの受取
- ・印刷物（個人情報）のシュレッダー
- ・他院健診結果による要精密検査で受診した患者の結果郵送
- ・診療情報提供書等郵便物のチェックと郵送

(8) 放射線科クラーク

- ・患者受付・対応
- ・CD-Rの出力・取り込み
- ・完成したCD-Rの各科配布
- ・予約患者の変更・取り消しの電話対応・入力

- ・地域連携患者の書類確認
- ・スキャナー業務
- ・各撮影室の誘導・案内

(9) 検査科クラーク

- ・患者受付・対応
- ・採血・採尿の案内
- ・整理番号の配布
- ・各検査室・診察室への案内
- ・検査予約の変更・取り消しの電話対応・入力
- ・検体の受取、ラベル・依頼書の発行
- ・入院患者移動手段の技師への報告

(10) 内視鏡クラーク業務

- ・患者受付・対応
- ・保険証の確認
- ・部門システムでの受付
- ・即日内視鏡の予約入力
- ・検査結果のデータ出力、各科搬送
- ・依頼された旧紙カルテの準備

(11) 透析クラーク業務

- ・患者受付・対応
- ・保険証の確認
- ・文書作成の受付、交付
- ・検査の予約代行入力
- ・請求書の配布（月1回）
- ・他院紹介状の検査データ・診療情報出力
- ・検査予約の受付・変更・取り消しの対応・入力
- ・同意書の確認

(12) 救急受付業務（月2回土曜日）

- ・患者受付・対応
- ・初診患者の受付、画面登録、フォルダ作成
- ・外来会計オーダー取り込み、請求書発行
- ・保険証・救急搬送票・その他文書等のスキャン
- ・オーダー内容の確認（電子カルテ内）
- ・院外処方記載の保険番号確認

8. 業務体制

(1) 受託者のバックアップ体制

受託者の本社等での専門知識やスキルを持った人材のバックアップ体制をとること。

(2) 管理責任者の配置

- ① 受託者は、業務従事者の人事・労務管理、研修・訓練及び健康管理、業務の遂行管理、患者等の苦情対応、施設設備の衛生管理等の他、特別な委託事項の処理等の業務を行い、業務遂行に関し病院との連絡調整にあたる者を選任し、病院に報告するとともに、病院側が認めた場合を除き業務中は必ず常駐させること。
- ② 管理責任者は、50床以上の病院において3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。
- ③ 受託者は、管理責任者を変更する場合は、事前に病院と協議したうえで②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。

(3) 現場責任者の配置

受託者は、医事課内業務及び外来関連業務について、各1名を現場責任者として配置(兼任可)し、各担当業務範囲内の従事者の業務の遂行管理を行うこと。

(4) 業務従事者の配置

受託者は、業務遂行上支障をきたさぬように常に業務量を勘案し、必要な人数の業務従事者を確保するものとし、人数、配置等は、病院に最善と思われるものを提案すること。業務の繁忙等により、業務従事者の人数が足りないと判断される場合は、受託者の判断により増員又は配置換え等を行い、業務に遅延、質の低下等を招かないようにすること。

業務従事者の条件は以下の通りとする。

- ① 外来及び入院計算には、全て診療報酬請求事務に関する知識・経験を有する者を配置すること。
- ② 業務従事者は、業務に従事する前に接遇、医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度及び医事業務の教育・研修を受けた者とする。
- ③ 医療事務経験者の平均勤続年数が3年以上となる人材配置を行うこと。
- ④ 受託者は、業務従事者を変更する場合は①～③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。

(5) 受託職員の報告

- ① 受託者は、管理責任者及び業務従事者の業務経歴書を病院に提出すること。
- ② 管理責任者及び業務従事者に変更があった場合は、速やかに病院に名簿を提出すること。

9. 勤務計画・業務報告・検査

(1) 勤務計画表等の提出

- ① 受託者は、毎月の勤務遂行計画表を当該月の前月25日までに病院に提出すること。なお、様式については病院の承認を得たものを使用すること。

- ② 受託者は、従事者が欠勤する場合、本業務に支障をきたさないよう速やかに人員の手配及び補充を行うこと。
- (2) 業務報告書の提出
- ① 受託者は、日々の業務終了後、業務日誌に必要事項を記入し病院に提出し承認を得ること。なお、様式については病院の承認を得たものを使用すること。
 - ② 受託者は、業務履行上の不明な点や問題等が生じた場合、速やかに管理責任者から病院へ報告し、その指示に従うこと。
- (3) 業務報告会の開催
- 管理責任者は病院への業務報告会を月末に実施し、協議事項等を議事録として作成すること。
- (4) 検査
- ① 受託者は、病院から業務の進捗状況の提出要求、業務内容の検査実施要求があった場合は、それらの要求に従うこと。
 - ② 受託者は、病院が行う作業現場の実地調査を含めた業務の検査監督に応じること。
 - ③ 受託者は、業務遂行について病院が不相当であると指摘した場合は、直ちに改善の措置を講ずること。

10. 教育・研修

- (1) 受託者は、管理責任者及び業務従事者に対して医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度、病院の組織・運営等の業務を遂行するため必要な基礎知識・技術・技能に関する教育・研修を実施すること。
- (2) 受託者は、契約締結後、速やかに前項に掲げる教育・研修について年間教育実施計画書を作成し、病院に提出すること。研修実施の都度、参加者、教育内容等を記した実施報告書を提出すること。
- (3) 管理責任者及び業務従事者は、病院内外で行われる教育・研修に積極的に参加すること。
- (4) 受託者は、従事者が交代する場合は、受託者が責任を持って標準作業書による業務内容の教育を行い、日常業務に支障のないよう努めること。
- (5) 保険請求や接遇等に関する教育研修を定期的に（年 10 回以上）行うこと。
- (6) 病院側が開催する全職員を対象とした研修会に、受託職員は可能な限り出席すること。

11. 標準作業書の整備

受託者は、本委託業務の適正化及び標準化を図るための標準作業書(業務マニュアル)を作成し、従事者に周知させること。内容については、病院と十分に協議し本委託業務開始後 3 月以内に整備を行い、書面による報告及び確認を受けること。また、内容変更が生じた場合、速やかに標準作業書を見直し、病院へ書面による報告、確認を受けること。

12. 契約の解除

病院は、受託者が本仕様書に記載されている事項を誠実に履行しないと判断した場合は契約期間中であっても契約を解除できる。なお、この場合、受託者は年間契約金額の 50%を病院に支払うこと。

1 3. 受託業務契約の開始時と終了時の業務引継ぎ

【契約開始時】

- (1) この契約に基づく業務を混乱無く履行するため、履行期間の 3 ヶ月前から業務開始日まで、一部の業務従事者を、原則として週 3 日以上、病院・新規受託者協議の上定めた時間について作業現場に常駐させ、業務開始日まで現に本業務を受託しているものから業務の詳細について引継ぎを受け、業務開始から円滑に作業ができるように配慮すること。
- (2) 新規受託者は前(1)項を実施するにあたり、作業現場に立ち入る日について予め病院と協議を行うこと。

【契約終了時】

- (1) 旧受託者はこの業務契約期間の終了後、①継続して受託しない又は②契約期間中に受託できなくなった場合は、新規受託者に対し、業務が円滑に継続できるように引継ぎを行わなければならない。引継ぎ期間は、混乱無く業務が履行開始できる期間とし、新規受託者の要望に基づき旧受託者との協議によって定めるものとする。またその結果を病院に報告する。なお、これにかかる費用は、①の場合は新規受託者が、②の場合は旧受託者が負担する。
- (2) この契約に基づく業務が終了する際、旧受託者は、本業務を新規受託した者に対し、その業務終了日まで、実際の作業内容をドキュメント等に基づいて詳細に引継ぎを実施すること。
- (3) 旧受託者はこの契約に基づく業務が終了する際、業務受託中に作成したマニュアル等の資料は、全て病院に引き渡すこと。

1 4. 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下表のとおりとする。

区分	病院	受託者
労務費（福利厚生費、教育研修費、保健衛生費、交通費含む）		○
被服費		○
什器・備品等（事務関連備品、その他ロッカー等）	○	
更衣室・光熱水費（水道費、電気料金等）	○	
受託者の業務遂行上必要な消耗備品費（事務用品等）	○	
通信費（電話料金等）	○	
備品の修繕経費（受託者の過失によるもの）		○
情報システム関連機器	○	

1 5. 勤務環境等

（1）服装

- ① 業務に従事する際は、病院が認めた制服を着用すること。なお、制服は受託者の負担により用意し、在庫管理を行うこと。
- ② 業務に従事する際は、病院が認めた名札を着用すること。

（2）労働安全衛生

- ① 受託者は、労働関係の法令を遵守し、管理責任者及び業務従事者の健康管理・労働安全衛生に努めること。
- ② 受託者は、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。なお、健康診断に係る経費は受託者が負担すること。
- ③ 受託者は、病院が必要とする健康診断及び予防接種を行い、その記録について病院から報告の求めがあったときは応じること。

1 6. 個人情報保護・秘密の保持

（1）個人情報保護の取扱い

受託者及び業務従事者は、個人情報の保護に関する法律等の法令を遵守し、個人情報の適正な 取り扱いと保護に努め、業務を履行すること。

（2）個人情報保護の教育・研修

受託者は、管理責任者及び業務従事者に対し、定期的に個人情報保護に関する教育・研修を実施すること。

（3）秘密の保持

受託者、管理責任者及び業務従事者は、業務上知り得た業務内容及び秘密を漏らしてはならない。その業務に係る職を退いた後も同様とする。

17. 災害発生等対応

(1) 災害発生時の対応

- ① 災害発生又は多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合は、臨機応変にその対応にあたること。
- ② 災害発生又は多数の患者の来院が予測される場合は、臨時的に業務従事者の増員配置を行うこと。

(2) 訓練等への参加

病院が実施する災害訓練や災害に関する研修会に参加すること。

18. 損害賠償責任

受託者は、故意又は過失により病院又は第三者に損害を与えた場合、病院の責に帰する場合を除き、その賠償責任を負うこと。また受託業務の不履行により病院又は第三者に損害を与えた場合も同様とする。

19. その他

この仕様書に定めのない事項については、病院と受託者で協議のうえ定める。