

# 安来市立病院医事業務仕様書

安来市立病院

この仕様書は、安来市立病院における医事業務の委託に関し、基本的な事項を定めるものとする。したがって、これらに明記していない事項でも、目的達成上当然と認められるものについても事業者の責任において実施するものとする

## 1. 委託業務名

安来市立病院 医事業務

## 2. 業務の目的

安来市立病院における医事業務が、適正かつ円滑に運営され、患者サービスの向上に寄与することを目的とする

## 3. 業務履行場所

安来市立病院内 島根県安来市広瀬町広瀬1931番地

## 4. 委託期間

令和5年4月1日から令和8年3月31日（3年間）

## 5. 委託業務について

### 1) 患者サービスの向上

- ① 患者に対し、言葉遣い等に注意し、適切な接遇態度で接すること。
- ② 患者の待ち時間短縮に努めること。待たせる場合でも待つことに対する精神的ストレスを緩和する方策を検討し提案すること、
- ③ 患者からの苦情や相談については、患者の目線で真摯かつ的確に対応すること。
- ④ トラブル発生時には必要データを収集し、報告書を提出すること。
- ⑤ 患者からの要望等については、その対処方法を病院職員と協議のうえ、最善を尽くすこと。

### 2) 医事業務の効率化

- ① 病院の診療体制や医療内容及び医事関連システム等を理解し、正確かつ迅速な業務に努めること。
- ② 定期的な検証を行い、合理的な人員配置等によって業務の効率化を図ること。

### 3) 収益の確保

#### (1) 適正な診療報酬請求の実施

- ① 多様な診療行為に対し、患者や保険者への請求の可否を明確にし、適正な診療報酬の請求を行うこと。
- ② 診療報酬改定、関連法令の改正等についての情報を収集し、適正かつ迅速に対応すること。
- ③ 適正な請求を行い、請求漏れを防止すること。
- ④ 常に病院の収益向上を念頭に、診療報酬点数の請求漏れ、返戻・査定についてはその原因を分析し発生防止に努めるとともに、請求事務の精度向上を図ること。

- ⑤ 再審査請求について適宜実施すること。
- (2) 診療費（個人負担金）未収金の発生防止等
  - ① 病院職員と協力・連携して未収金の発生防止に努めること。
  - ② 未収金の適切な管理により、その減少に努めること。

#### 4) 教育・研修等

- ① 受託業務の遂行に必要な、教育、研修等は、受託者の責任において計画的に行うこと。
- ② 業務の遂行に必要な医事知識、接遇等の研修を行うこととし、医療事務業務に従事したことがない新規従事者には、必ず配置前にその研修を行うこと。
- ③ 従事者には、個人情報保護に関する指導、研修を行うこと。
- ④ 上記に掲げる指導、教育、研修等を実施した場合は、その内容を記載した報告書を委託者に提出すること。
- ⑤ 従事者は、病院内外で行われる教育及び研修に積極的に参加するとともに、院内で参加が必要な研修については遺漏なく参加すること。

#### 5) 業務マニュアルの作成・管理

- ① 業務マニュアルを作成し、随時更新すること。業務マニュアルは委託者に提出すること。

### 6. 業務内容

委託する業務内容は、次に掲げる事項とし、それぞれの詳細は別紙「委託業務内容書」のとおりとするが、想定される業務を列記したものであるため、業務遂行にあたっては、前項「5. 委託業務について」及び次項以降の特記事項などに留意すること。

- (1) 外来医事業務
- (2) 入院医事業務
- (3) 診療報酬請求業務（自賠責、労災、公務災害等含む）
- (4) 休日受付業務
- (5) その他

### 7. 業務の遂行にあたる特記事項

#### (1) 統括責任者の配置

- ① 業務委託の全体の責任者として、業務の管理能力を有し、かつ委託業務全般に精通した統括責任者及び副責任者を配置すること。
- ② 責任者は、100床以上の病床数を有する医療機関において、医事業務管理者経験を3年以上有するものであること。

#### (2) 統括責任者の責務

- ① 医事業務の趣旨をよく理解し、その機能を十分に発揮させ、患者サービスの向上及び円滑な業務の運営に取り組むこと。業務の内容全体を熟知し、適正に従事者を配置し、指導監督を行う。
- ② 統括責任者は、委託業務執行に支障をきたすことがないように配慮するとともに、委託業務執行においてトラブルが生じた場合には率先してその解決に当たること。なお、トラブル等については、必ずその内容を記録し病院に速やかに報告すること。

- ③ 統括責任者は、病院担当者及び各部署との連絡、報告及び相談を迅速かつ正確に行い、連絡調整に努めること。
- (3) 従事者の条件及び体制
  - ① 従業者の配置は、想定される業務量に基づき、受託者の責任において、適正な人員を配置すること。
  - ② 業務の繁忙等により、従業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、業務の遅延や質の低下を招かないようにすること。
- (4) 受託者の責務等
  - ① 受託者は、本業務が円滑かつ適正に遂行できるよう人員・人材を配置すること。
  - ② あらかじめ従事者の名簿を委託者へ届け出ることとし、変更するときも同様とする。この場合、業務に支障を来たさぬよう引継ぎを万全を期すこと。
  - ③ 従事者の異動や休暇（急病を含む）により患者サービスの低下、業務能率の低下等を招かないこと。
  - ④ 従事者が異動するときは、事前に委託者に報告し、事前打ち合わせを行うこと。

#### 8. 業務報告・監査等

- (1) 毎月の業務実績報告書（任意様式）を遅滞なく提出すること。
- (2) 年2回以上診療報酬業務に関する監査を行い、結果報告書（不備事項等に対する提案を含むもの）を遅滞なく提出すること。
- (3) 委託者は、円滑な業務の遂行に反する事実があった場合は、受託者に対して実情の調査及び報告書を提出させ、改善を求めることができるものとする。この場合、受託者は直ちにこれに応じなければならない。

#### 9. 委託者の指示等

この契約の履行に関して、委託者が受託者に対し指導、指示等が必要なときは、受託者が選任した統括責任者又は副責任者を通して行うものとする。

#### 10. 事務引継ぎ

受託者が変更となる場合は、受託者は、新たな受託者の業務遂行に支障が生じないように、新たな受託者に事務の引継ぎを適切に行うこと。

#### 11. 再委託の禁止

- (1) 受託者は、業務の一部又は全部の遂行について、第三者に再委託又は下請けしないこと。ただし、高度な専門知識、技能又は資格を必要とする業務に限り、あらかじめ委託者の承諾を得て再委託することができる。
- (2) 委託者に再委託の承諾をえる場合は、再委託先、再委託内容、再委託理由等を文書で提出すること。再委託が承認された場合は、再委託者の当該業務に関する行為についての責任を負うものとする。
- (3) 再委託が承認された際には、再受託者に対し、本仕様書で定める事項について遵守させ、秘密保持誓約書を提出させ、提出された秘密保持契約書を委託者に提出すること。

## 12. 災害発生時等の対応

### (1) 災害発生時の対応

- ① 災害が発生した場合は、病院と連携し、その対応にあたること。
- ② 災害発生により多数の患者が予想される場合は、臨時的に業務従事者の増員を行うこと。

### (2) 訓練への参加

- ① 委託者が実施する災害訓練及び災害に関する研修会又は新興感染症等に関する研修に参加すること。

## 13. 事故報告

- (1) 受託者は、領収書等の控えと現金の差異が生じたとき、現金の盗難があったとき、窓口会計でトラブル等が生じたとき、個人情報の漏えい事故等が発生したときには、事故報告書（任意）により、ただちに委託者に報告しなければならない。
- (2) 受託者は、委託業務の実施に支障が生じる恐れのある事項の発生を知った時には、その事項の帰責の如何に拘わらず、直ちに委託者に報告しなければならない。
- (3) 事故発生時の対応
  - ① 事故発生時の対応及び協議方法を定めておくこと。
  - ② 緊急時の連絡体制を定め、委託者へ提出すること。

## 14. 労働法上の責任

受託者は、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、職業安定法、社会保険諸法令その他業務の従事者に対する法令上の対応に全て責任をもつこと。

## 15. 契約の履行

- (1) 受託者は、業務の遂行において、業務怠慢、故意または重大な過失により、委託者又は第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償すること。
- (2) 不履行があった際の簡易な算定方法の定め  
受託者の業務に不履行があった場合は、委託者が委託金額の減額を行うことができるものとする。その際は、委託料を日額換算した額を基準に算定を行うものとする。
- (3) 社会経済情勢の変化、病院の運営方法の変更等により、やむを得ず委託金額の変動が生じた場合は、変更契約（増加・変更とも）締結をする。

## 16. 契約の解除

委託者は、受託者に本仕様書に記載されてる事項を誠実に履行せず、改善が見込めない場合は、契約期間中であっても契約の解除ができる。

## 17. 病院の概要

- (1) 所在地 島根県安来市広瀬町広瀬 1931 番地
- (2) 敷地面積 15,675 m<sup>2</sup>
- (3) 延床面積  
◇本館（鉄筋コンクリート3階建） 5,024,96 m<sup>2</sup>

- ◇新館（鉄筋コンクリート4階建） 5,081.41 m<sup>2</sup>  
◇別館（鉄筋コンクリート3階建） 3,140.84 m<sup>2</sup>（うち病院部分 1,777.07 m<sup>2</sup>）
- (4) 病 床 数 148床（稼働病床数 118床(令和4年10月現在)）  
(5) 外来患者数 213.5人／日（令和3年度実績）  
(6) 入院患者数 105.5人／日（令和3年度実績）  
(7) 病床利用率 94.3%（令和3年度実績）

18. その他

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

## 委託業務内容書

以下は、想定される業務内容を列記したものであり、実際には仕様書の趣旨を踏まえ、各部門と連携して円滑に運営を行うこと。

### 1. 医事業務内容

#### (1) 外来医事業務

##### ① 新患受付

- ・ 受診申込の受付（救急受付を含む）
- ・ 保険証、その他受給者証、医療券等の確認
- ・ 患者ID検索、台帳記入
- ・ 患者登録、診察券の発行
- ・ カルテ1号紙発行と3号紙貼付（眼科）
- ・ カルテ搬送（眼科）
- ・ 受付票の発行と説明
- ・ 診療科への案内
- ・ 交通事故受付
- ・ 労災受付（5号様式、6号様式等各種様式の取扱い含む）
- ・ 紹介状持参の患者対応
- ・ 転院患者の受付対応

##### ② 再来受付（自動再来受付機設置） ※救急受付を含む

- ・ 自動再来受付機立会（総合案内兼務：8:00～11:30）
- ・ 自動再来受付機操作説明及び操作補助
- ・ 受付票の説明（クリアホルダーへのセット）
- ・ 保険証の確認の為、受付窓口への案内
- ・ 自動再来受付機後の行き先等説明
- ・ 発熱外来の受付業務
- ・ 総合案内業務
- ・ 保険証、その他受給者証、医療券等の確認
- ・ オンライン資格確認システムによる保険証等の確認、案内
- ・ 患者情報、保険情報の登録修正
- ・ カルテ抽出（眼科）
- ・ カルテ搬送、収納（眼科）
- ・ 個人ファイル抽出、搬送、収納
- ・ 個人ファイル作成（入院時、依頼時）
- ・ 個人ファイル表紙記入（漢字登録無し患者）
- ・ 健診カルテ、各科依頼分カルテ、医師依頼分カルテの抽出、搬送、回収、収納
- ・ 健診ファイル作成
- ・ 個人ファイル移動（適宜）

##### ③ 入院受付

- ・ 入院のしおりの説明（差額部屋代、準備品、レンタル品等）
- ・ 入院申込書類の説明

- ・ 退院証明書の提出依頼
  - ・ 高額療養費制度（限度額認定証、減額認定証）の説明
  - ・ かかりつけ医確認書の説明
  - ・ かかりつけ医確認書の提出状況の確認及び提出依頼（入院後3日）
  - ・ 臨時発生する案内のセット、説明
  - ・ 入院のしおりのセット及び印刷物の管理
- ④ 会計入力
- ・ 会計用伝票（基本スケジュール、処方箋等）受け取り
  - ・ 院外処方箋先渡し案内
  - ・ 患者情報、保険情報の登録及び修正
  - ・ オーダ取込み、確認、修正
  - ・ オーダ内容と会計用伝票の確認（内容が不備の場合、診療科へ問い合わせ）
  - ・ 診療データ入力
  - ・ 請求書発行
  - ・ 支払窓口案内
  - ・ 入力内容点検
  - ・ 会計用伝票等の整理
  - ・ 処方箋等入力ミス時の適切な処理、対応
  - ・ 保留分の電話連絡、保険の確認
  - ・ 処方箋不備処理
  - ・ 診断書押印依頼
  - ・ 基本スケジュールの保管
  - ・ カルテと会計データの照合
  - ・ 会計データの照合による修正入力、必要コメントの入力
  - ・ 診療データの入力及び点検は、日々速やかに行い、月末には全ての入力等を終える
  - ・ 月末夜間分については、翌日速やかに入力及び点検を行う
- ⑤ 料金収納
- ・ 請求書と院外処方箋のセット
  - ・ 明細書の発行及び請求書とのセッティング
  - ・ 明細書の交付に関する説明と問い合わせの対応
  - ・ 未収となった場合の明細書の保管管理
  - ・ 明細書不要の申し出があった場合の対応（医事システム上登録等）
  - ・ 高額療養費の取扱いに関する事項（書類等取扱い説明、患者負担分徴収）
  - ・ 医療費証明書の発行
  - ・ 薬局の案内と投薬の受け方説明
  - ・ 医療費徴収に係る原符作成
  - ・ 患者呼び出し
  - ・ 外来、入院診療費徴収
  - ・ 院外処方箋渡し
  - ・ 介護保険分診療費徴収（窓口払い、振り込み）
  - ・ 書類の交付とその他料金徴収
  - ・ クレジットカード等で料金徴収対応

- ・ 領収書発行と受領印押印
  - ・ 時間外受診分の医療費通知
  - ・ 未収医療費督促通知書の発行送付（3ヶ月に1回）
  - ・ 未収医療費の請求
    - 必ず一度は連絡する。連絡内容の記録作成
    - 一年以上受診のない患者の場合は連絡先を確認する
    - 連絡が取れない患者に関する情報は、随時職員に報告する
    - 未収金患者の台帳管理
  - ・ 過誤納金還付処理
  - ・ 会計締め処理（日報処理）
  - ・ 未収医療費入金処理（一般未収金、交通事故、高額療養費関係）
  - ・ 当直用金庫の管理
    - 前日の徴収分の確認と釣り銭の用意
    - 金庫を当直室に持っていく
  - ・ 年度末決算に関する事項（未収金資料作成）
  - ・ 糖尿病協会 こぶしの会 年会費領収（約180人） 領収書の整理、保管
  - ・ 銀行振込の入金処理
  - ・ 金庫用つり銭の準備（平日用10万円、休日用5万円）
- ⑥ 諸法業務
- ・ 生活保護請求業務（意見書作成依頼、医療券取り扱い含む）
  - ・ 公務災害請求処理
  - ・ 労災請求処理
  - ・ 精神（5%患者負担分）の市町村請求処理、診断書作成
  - ・ 戦傷病請求処理
  - ・ 公害請求処理
  - ・ 自賠償請求業務
    - 事故で健康保険を使用する場合は、病院に報告
    - 点検後の診療報酬明細書より自賠償の明細書及び請求書を作成
    - 各保険会社へ請求する
  - ・ 交通事故、労災、公務災害の患者対応、手続き
  - ・ 第三者行為の対応
  - ・ 公害の請求、診断書作成
  - ・ 監督署からの問い合わせ対応及び依頼文書の処理
  - ・ 公費決定医療券の管理
- ⑦ その他
- ・ 尼子苑の入力、オーダ取込み、内容確認、請求書作成
  - ・ 点検後の診療報酬明細書と尼子苑受診の突合
  - ・ 年1回（4月）、尼子苑入所者の保険証確認
  - ・ しらさぎ苑の請求書作成
  - ・ 棚卸し業務の協力（年2回）
  - ・ 昼当番（外来受付、入院受付、外来会計入力、診療費徴収等）
  - ・ 各種文書等郵送業務



- ・ 各種文書等のスキャナ取込み及び保管
- ・ 各種会議、院内諸行事（院内研修発表会含む）、出張等への積極的参加
- ・ 退院患者の個人ファイル、カルテ（入院・外来）整理
- ・ 早出8時からの受付当番
- ・ 指導監査等の準備
- ・ 年1回患者満足度調査の実施
- ・ 救急車搬送患者に係る傷病名等報告書の送付
- ・ 訪問看護指示書に係る事務処理
- ・ 年1回以上カルテと会計データを照合し、その結果を報告（精度調査）
- ・ コンピュータ消耗品の在庫管理  
→診察券、リストバンド、受付機ロール等
- ・ 自動再来受付機、ポストレジのかぎの管理
- ・ コンピュータの操作指導
- ・ 各種証明書類受付と処理及び催促
- ・ 医師への文書依頼
- ・ 結核検診の請求書作成
- ・ 妊婦検診、1才6ヶ月検診、3才児検診、乳児検診があった場合は、医師記載済みの受診票を病院へ提出
- ・ まめネットの利用同意の確認

## （2）入院医事業務

### ① 入院処理

- ・ 入院患者登録
- ・ 保険証、各種受給者証の確認
- ・ 限度額認定証の説明と提示依頼
- ・ 入院申込書、退院証明書の確認

### ② 入院会計入力

- ・ 患者情報、保険情報の登録、確認、修正
- ・ 薬剤室、検査室へ伝票回収
- ・ 会計用各種伝票類の受け取り、収集
- ・ オーダ取込み、確認、修正
- ・ オーダ内容と会計データの確認（内容が不備の場合、病棟への問い合わせ）
- ・ 診療データの入力、確認
- ・ 未実施項目の入力依頼
- ・ カルテと会計データの照合
- ・ 病名確認
- ・ 外泊、食事変更時の確認
- ・ 重症者等療養環境特別加算体症患者リストの作成
- ・ 90日超、180日超入院患者リストの作成及び入院処理、職員への報告
- ・ 選定療養費に係わる患者への説明及び申請書依頼
- ・ 地域包括ケア病棟60日超入院患者リストの作成及び職員への報告
- ・ 転科、転棟の確認、データ修正

- ・ 計算処理済伝票の処理
  - ・ 入院中患者の保険証確認
  - ・ 入院申込書の整理
  - ・ 特別室利用申込書依頼・整理
  - ・ 請求内容に対しての問い合わせ・対応
  - ・ 医師、看護師、その他職種との連携
  - ・ 請求内容に対しての問い合わせ・対応
  - ・ 支払い困難者への対応、職員への相談
  - ・ DPC と診療内容を確認し、適正な DPC 請求への修正依頼
  - ・ 院内の会議等で使用するデータ作成への協力
- ③ 退院処理
- ・ 退院連絡の受付
  - ・ 退院時診療データ、各種伝票入力
  - ・ 退院時請求書の発行（退院計算は遅滞なく行う）
  - ・ 退院請求書の患者配布、支払説明
  - ・ 退院後の入院患者カード等の整理と収納
  - ・ 追加請求発生時の患者への連絡
  - ・ 退院請求書の患者配布、支払説明
  - ・ 転院退院の場合、退院証明書の作成
  - ・ 時間外、休日退院患者、死亡退院の家族へ入院の連絡、支払い方法の説明
- ④ 定期請求
- ・ 定期請求書の発行、点検、修正
  - ・ 定期請求書の配布及び送付（翌月 10 日、カレンダーにより変動あり）
  - ・ 未収金の管理
- ⑤ その他
- ・ 入院時 DPC 入力の確認
  - ・ 転科、転棟時、退院時 DPC の確認
  - ・ DPC 調査データの不備時の対応
- (3) 診療報酬請求業務
- ・ 診療報酬明細書の作成、発行
  - ・ 診療報酬明細書の内容点検
  - ・ 診療報酬明細書の修正、補完（医師点検、症状詳記等作成依頼含む）
  - ・ 診療報酬明細書の集計
  - ・ オンライン請求用データ作成
  - ・ 労災、公務災害、交通事故、返戻等紙レセプトの作成、集計、編綴
  - ・ 子ども医療、福祉医療のデータ作成
  - ・ 1才6ヶ月検診、3才児検診、乳児検診の請求書作成
  - ・ 返戻及び査定分析の分析、対応、報告
  - ・ 再審査請求の資料作成（医師への詳記依頼含む）
  - ・ 保険不備（公費、県助成制度、事故等含む）、病名不備等により保留にする診療報酬明細書の報告（報告はリスト作成）

- ・ 保留にした診療報酬明細書が請求可能になった時点で病院へ報告
- ・ 退院患者の診療報酬明細書の医師点検
- ・ DPC が変更になる場合には、診療情報管理士に報告  
※紙レセプトの郵送、電算データの電送は職員で行う

#### (4) 休日受付業務内容

- ・ 患者受付（予約）
- ・ 救急外来受付（電子カルテ登録）
- ・ カルテ抽出、搬送（依頼分）
- ・ 会計用伝票等の受け取り
- ・ オーダ取込み、確認、修正
- ・ 診療データ入力（疑義がある場合は、外来へ問合せ）
- ・ 請求書の発行
- ・ 料金徴収、領収書の発行
- ・ 処方箋渡し
- ・ 完成した書類の交付及び料金徴収
- ・ 死亡診断書の発行及び料金徴収
- ・ 電話応対
- ・ 職員呼出し
- ・ 血液の注文と連絡、保管
- ・ 火災等非常事態発生時警備員に連絡
- ・ テレビカード販売機の故障時の対応
- ・ 各種証明書等文書受付
- ・ 前回入院カルテと外来カルテ抽出（依頼分）
- ・ 休日に行う特定健診、がん検診等の費用徴収

## 2. 業務日及び業務時間

### (1) 外来医事業務

業務日及び業務時間                      平日    8：00～17：15

### (2) 入院医事業務

業務日及び業務時間                      平日    8：30～17：15

委託業務を行う時間は、上記業務時間のおりとするが、業務が完了しない場合にはこの限りではない。また、業務従事者の休憩時間及び休息時間については受託者の規定の扱いとするが、委託業務実施に支障をきたさないよう配慮すること。

### (3) 診療報酬請求業務

#### 業務スケジュール

日付	項目	備考
1日		
2日		収益予測、後発医薬品使用量等集計するため、2日には入力を終える

3日		
4日	医師点検	15時ころに医師へ提出
5日	医師点検	非常勤医師には、適時依頼する
6日		
7日		
8日	午後仮一括	13時から電算データを作成するので、エラーの確認
9日	本一括	15時までに郵送提出するレセプトを準備 レセプトデータ電送
10日	提出日 定期請求	
20日	退院分医師点検	退院分について、月中で医師点検を依頼する（医師の 業務を分散するため）
25日	退院分医師点検	

上記スケジュールにより、提出日に間に合うように業務を行う

※紙レセプトは郵送するため、提出日の前日 15時までに準備する

※ゴールデンウィーク、年末年始等は、相談により日程を決定する

#### (4) 休日受付業務

業 務 日 土曜日、日曜日、国民の祝日、年末年始（12月29日から翌年1月3日）  
及び病院が定める休日

業務時間 8：30～17：15

#### 3. 業務に係る操作機器

機 械 名	メーカー名	機 種	外 来
コンピュータ	富士通	HOPE/SXR	12
電子カルテ	富士通	HOPE/EGMAIN-GX	12

#### 4. 設備・物品等の利用

乙は、本契約業務の履行に係る、甲が所有する以下について、無償で利用できるものとする。

- (1) 業務場所
- (2) 休憩室
- (3) 操作機器
- (4) 用紙類
- (5) 事務用品