

医事業務委託仕様書

令和7年7月

兵庫県立リハビリテーション中央病院

医事業務委託仕様書

1 目的

兵庫県立リハビリテーション中央病院における、患者の外来診療に関する手続き、入退院に関する手続き、診療行為の料金化とこれに伴う保険請求・診療費の収納、諸法・公費負担医療制度の処理などの医事業務と、業務を行うに当たっての準備として、マニュアル作成、診療報酬改定時及びその後に変更が生じた場合のマスター登録、診療報酬請求及び患者情報等に変更が生じた場合のデータ入力等の業務を、専門的知識と経験を有する事業者委託することにより、適正かつ円滑に運用し、患者サービスの向上に寄与することを目的とする。

2 委託名称 兵庫県立リハビリテーション中央病院 医事業務等委託

3 用語の意義

この仕様書における用語の意義は下記のとおりとする。

- (1) 病院とは、兵庫県立リハビリテーション中央病院をいう。
- (2) 病院職員とは、兵庫県立リハビリテーション中央病院に所属する医師、看護師、医療技術職員、事務職員等の職員をいう。
- (3) 業務受託者とは、この業務を受託した会社及び会社の代表者をいう。
- (4) 管理責任者とは、この業務を受託した会社に所属する従業員で、業務を統括・監督する者をいう。
- (5) 業務従事者とは、この業務を受託した会社に所属する従業員又は病院の書面による承諾を得て再委託した会社に所属する従業員をいう。
- (6) 従事者とは、管理責任者及び業務従事者をいう。

4 委託業務項目

- (1) 医事課受付業務
- (2) 諸法・公費負担医療制度処理業務
- (3) 外来会計業務
- (4) 入院会計業務
- (5) 収納業務
- (6) レセプト処理業務
- (7) データ提出加算に係る業務
- (8) 医事会計システム等マスター管理業務
- (9) スキャン等取込業務
- (10) 予約受付業務
- (11) 病歴管理室及び図書室業務
- (12) カルテ、フィルム等の保管・確認業務
- (13) 地域医療連携室業務
- (14) 業務管理業務

(15) 引継ぎ準備業務（選定されてから受託開始までの準備期間に行う。）

(16) その他病院が指定する付帯業務

5 業務の基本的運用方針

(1) 医事業務の質の向上

ア 診療報酬請求業務について、病院職員と連携して適正かつ確実に行うこと。

(ア) 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、適正かつ確実に対応すること。

(イ) 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、病院職員に情報提供すること。

イ 電子カルテシステムを理解し、入力などのデータ処理を迅速かつ正確に行うこと。

ウ 個人情報については、法令に従って適正に取扱うこと。

(2) 患者サービスの向上

ア 患者に対し、適切な接遇態度で接すること。

(ア) 親切、丁寧な接遇態度で接すること。

(イ) 患者を待たせないこと。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すること。

(ウ) 病院が定期的実施する患者に対するアンケート調査の結果を受けて、対処方法・計画を策定し、実施すること。

(エ) 患者等からのクレーム及び相談には、真摯で的確に対応するとともに、その内容、結果等については、速やかに病院職員へ報告すること。

(3) 病院収益の確保

ア 確実な診療報酬請求を行うこと。

(ア) 適正な請求を行い、請求漏れの防止に最大限努めること。

(イ) 返戻・査定防止・削減に努めるとともに、返戻・査定の原因を分析し、その結果に基づいて返戻・査定防止・削減及び請求向上対策を策定し、実施すること。

(ウ) 算定方法やレセプトチェックが的確に行われているか、定期的に医事会計システム等をチェックすること。

(エ) 診療報酬改定時に影響調査等を行って、病院経営健全化に繋がる収益増の提案を行うこと。

イ 未収金対策について、病院職員に協力・連携して未収金の削減に努めること。

(ア) 病院職員が策定する未収金対策の計画等に協力すること。

(イ) 未収金の発生の予防に努めること。

(ウ) 交通事故等の団体未収金の発生がないよう的確な事務処理を行うこと。

ウ 業務の内容について、統計や患者等からのクレームを生かし、常に分析し、改善を行うこと。

エ 受注者職員の質の向上

(ア) 医事業務の自発的効率化を図ること。

業務の繁忙期と閑暇期で受注者職員の共有を図るなど効率化に努めること。

(イ) 受注者職員の資質の確保を図ること。

一定の経験のある職員を要所に配置するよう努めること。

(ウ) 業務従事者の業務遂行状況の点検・改善体制を整えること。

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。

(エ) 受注者職員の常勤・パートの構成割合を、各業務運営の確実性と経費削減の両面から工夫すること。

6 委託業務詳細事項・注意事項

主な業務内容及び注意事項は下記のとおりとする。下記の業務内容は変更する可能性がある。

(1) 医事課受付業務

ア 外来受付業務（新患受付、再診受付）

(ア) 新規患者の基本情報の登録及び診察券の発行を行うこと。

(イ) 新規患者の保険証及び紹介状の確認を行うこと。

(ウ) 新規患者への問診票の手渡しを行うこと。

(エ) 再診患者の保険証等の確認（月1回）及び変更登録を行うこと。（オンライン資格確認システムの利用案内と操作説明を含む。）

(オ) 外来患者の案内・誘導を行うこと。

(カ) 来院者の誘導を行うこと。

(キ) 再来受付機、後払い精算機の操作説明及び補助、管理を行うこと。（モバイルシステムの説明を含む。）

※ 再来受付機は平日、午前8時30分に稼働を始めること。稼働中は職員を配置すること。

(ク) 医事課内の情報端末及びモニター類の管理を行うこと。

(ケ) 病院職員への面会者の取り次ぎを行うこと。

(コ) 医事課内の端末等の起動、終了を行うこと。

(サ) 外来患者の各種照会への対応を行うこと。

(シ) 苦情への一次対応を行うこと。

【注意事項】

・新患、再来患者の保険証の確認は、初診受付又は再診受付で行うこと。（各診療科受付では行わないこと。）

・患者データ登録は、入力前後に確認し、間違いのないよう正確に行うこと。

・患者の紛失等による診察券再発行の場合は有料とし、再発行を行うこと。

イ 入退院受付業務

(ア) 患者の案内を行うこと。

(イ) 電話応対、各種問い合わせ対応を行うこと。

(ウ) 入院の受付及び手引き等により、一般的な入院の諸注意を行うこと。入院受付時に持参薬用ビニール袋を配布すること。

- (I) 入院にかかる公費制度等の説明を行うこと。
- (O) 入院申込書、誓約書等の記入説明を行い、入院日に持参するように説明を行うこと。
- (K) 入院予約伝票の受理及び管理を行うこと。
- (F) 翌日の入院予定者の確認を行うこと。
- (G) ベッドネーム、リストバンド等の準備をすること。
- (H) 翌日入院予定リストを病棟看護師長に渡すこと。
- (J) 入院患者の転科及び転床登録を行うこと（在院患者数の照合）。
- (N) 入院患者の受付時には、入院申込書、誓約書等を受け取り、本人確認を行ったうえで病棟看護師長に連絡すること。
- (S) オーダー入力の内容を確認し、必要に応じて修正を行うこと。
- (X) オーダー入力以外の伝票による診療データの入力及び入力に伴う会計処理を行うこと。
- (T) 入院患者情報、保険の確認（月1回）及び入院時に介護保険証のコピーを行うこと。
- (R) 入院患者の患者データ、保険データ等に変更があった場合は、データ修正を行うこと。
- (Q) 入院決定患者への入院日時及び手続き等の連絡を行うこと。
- (F) 入院日が確定した患者については、入院連絡票を各部署にファックスすること。
- (U) 入院患者の各種照会への対応を行うこと。

【注意事項】

- ・入院受付については、病棟の看護師等と連携・調整を十分に行って業務を行うこと。
- ・入院患者の照会は、電話での照会には応じないこと。

ウ 各診療科受付業務

- (A) 各診療科の到着確認（放射線科受付では部門システムの操作）を行うこと。
- (I) 初診患者の問診票の回収、記入漏れ等のチェックを行うこと。
- (U) 紹介状、問診票の診察室への引き渡しを行うこと。
- (I) 患者からの診察状況等の問い合わせへの対応を行うこと。
- (O) 電話の一次対応を行うこと。
- (K) 診察予約の変更を行うこと。
- (F) 同意書等の内容確認及びコピーを行うこと。

【注意事項】

- ・繁忙等により窓口が混雑した場合は、他の受付から支援する等の体制を組むこと。
- ・水曜日を除く平日、歯科（入院患者、施設入所者対象）受付を行い、予約管理、変更行うこと。

(2) 諸法・公費負担医療制度処理業務

ア 公費負担医療制度の受付、請求

- (A) 公費負担医療制度対象患者の受付、制度の説明、手続きを行うこと。
- (I) 公費負担医療について市町村等に請求を行うこと。

イ 医療券、患者の管理

- (ア) 市町村等から送付される医療券等の管理を行うこと。
- (イ) 公費負担医療制度対象患者の管理及び市町村等からの調査依頼の対応を行うこと。

ウ 公費負担医療制度に関する調定・収納管理

- (ア) 公費負担医療について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、病院職員へ提出すること。
- (イ) 公費負担医療について市町村等より支払いのあった診療費等の消し込み等の収納管理を行うこと。

※ 病院で取扱う主な公費負担医療制度等

- ・生活保護法
- ・原子爆弾被爆者に対する援護に関する法律
- ・感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律
- ・障害者総合支援法（育成医療、更生医療、精神通院医療）
- ・難病の患者に対する医療等に関する法律（小児慢性特定疾病含む）
- ・健康保険法（限度額認定・高額貸付）

エ 交通事故、労災、公務災害の受付、請求

- (ア) 交通事故（自動車損害賠償保障法）、労災（労働者災害補償保険法）、公務災害（国家公務員災害補償法及び地方公務員災害補償法）の受付、制度の説明、手続きを行うこと。
- (イ) 交通事故、労災、公務災害について保険会社、労働基準監督署等に請求を行うこと。
- (ウ) 保険会社等に対する問い合わせ、折衝を行うこと。

オ 患者の管理

- (ア) 交通事故、労災、公務災害対象患者の管理を行うこと。

カ 交通事故、労災、公務災害に関する調定・収納管理

- (ア) 交通事故、労災、公務災害について保険会社、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、病院職員へ提出すること。
- (イ) 交通事故、労災、公務災害について保険会社、労働基準監督署等より支払いのあった診療費等の消し込み等の収納管理を行うこと。

キ 警察、刑務所等の留置・収監中傷病者の受付、請求

- (ア) 留置・収監中傷病者の受付、制度の説明、手続きを行うこと。
- (イ) 留置・収監中傷病者について警察、刑務所等に請求を行うこと。

ク 警察、刑務所等の留置・収監中傷病者に関する調定・収納管理

- (ア) 留置・収監中傷病者について警察、刑務所等に請求した診療費等の調定データ・書類を作成し、病院職員へ提出すること。
- (イ) 留置・収監中傷病者について警察、刑務所等より支払いのあった診療費等の消し込み等の収納管理を行うこと。

【注意事項】

- ・諸法・公費負担医療制度については、十分な研修を行い、業務従事者に制度・運用方法を習熟させ、適正かつ確実に対応すること。
- ・制度・運用方法に疑義がある場合は、病院職員及び都道府県、市町村等に確認すること。

- ・ 制度改正が行われた場合は、情報を収集し、適正かつ確実に対応すること。
- ・ 諸法・公費負担医療制度については、患者に対してわかりやすい説明・情報提供を行うこと。
- ・ 都道府県、市町村等と契約が必要な場合は、病院職員と協議して処理すること。
- ・ 諸法・公費負担医療制度の患者の管理については、病院職員及び業務従事者が患者の状況を把握出来るように管理するものとし、適正かつ確実に行うこと。
- ・ 保険会社等と頻繁に連絡を取り、団体未収金の発生を防ぐこと。

(3) 外来会計業務

ア 外来診療会計処理

- (ア) オーダー未実施データの確認を行うこと。
- (イ) 再診予約票の出力を行うこと。
- (ウ) 請求書・領収書、薬引換券の発行を行うこと。
- (エ) 来院患者の各種問合せに対応すること。

イ 外来診療会計データ確認

- (ア) 請求漏れ、誤請求の確認及び処理を行うこと。
- (イ) 毎日、外来診療会計の未会計データの確認を行うこと。

ウ その他

- (ア) 未収金明細一覧表を作成すること。
- (イ) 未収金患者電話連絡及び納入通知書の郵送手続きを行うこと。
- (ウ) 治験処理を行うこと。(治験患者の登録、会計入力、レセプト作成、治験依頼者への請求明細書作成)
- (エ) 院外処方せんの内容確認及び院外処方せんの保険情報についての疑義照会の回答を行うこと。

【注意事項】

- ・ 手動で入力する場合は、保険や診療内容に注意して、算定誤りがないようにすること。
- ・ 入力項目に相違がある場合は、医師等に確認したうえで修正すること。

(4) 入院会計業務

ア 入院診療会計処理

- (ア) 退院連絡票の受理を行うこと。
- (イ) 分散エラー・未実施データの確認及び処理を行うこと。
- (ウ) オーダーデータ取り込みによる会計入力を行うこと。
- (エ) 室料差額の確認及び修正を行うこと。
- (オ) 退院時請求書・領収書の作成と患者への説明、交付を行うこと。
- (カ) 定期入院請求書・領収書の作成と患者への説明、交付を行うこと。
- (キ) 保険証・資格証の確認及び処理を行うこと。(月1回)

イ 入院診療会計データ確認

- (ア) 請求漏れ、誤請求の確認及び処理を行うこと。

(イ) 特定入院料等の確認及び修正を行うこと。

ウ その他

(ア) 高額療養費現物給付及び医療費貸付制度に係る事務処理を行うこと。

(イ) 治験処理を行うこと。(治験患者の登録、会計入力、レセプト作成、治験依頼者への請求明細書作成)

【注意事項】

- ・手動で入力する場合は、保険や診療内容に注意して、算定誤りがないようにすること。
- ・入力項目に相違がある場合は、医師等に確認したうえで修正すること。
- ・土、日、祝祭日の退院については、退院日前の平日に請求書を作成する。休日分については翌開院日に請求できるようにすること。

(5) 収納業務

ア 窓口収納

(ア) 窓口において診療費（入院・外来・その他診療に係る現金）等を収納すること。

(イ) POSレジの集計・照合確認報告を行うこと。

(ウ) 計算仕上がり番号表示を行うこと。

イ 金融機関で支払われた納付書等の確認及び消し込みを行うこと。

ウ クレジットカード及びデビットカードによる納付

(ア) 窓口においてクレジットカード及びデビットカードでの収納を行うこと。

(イ) クレジットカード及びデビットカード納付の収納管理を行うこと。

(ウ) クレジットカード会社に対して疑義等の照会、調整を行うこと。

(I) 病院が電子マネー・QRコード決済による収納方法を導入した場合には、これらについても対応を行うこと。

エ 窓口、クレジットカード及びデビットカード納付により収納があった未収は、医事システムにて入金確認を行うこと。

オ 過誤納金の現金による還付

(ア) 過誤納金の還付調書を作成すること。

(イ) 過誤納金の現金による還付を行うこと。

カ 収納金、還付金、つり銭の管理

(ア) 現金と収納データ、現金と還付データの照合を行うこと。(現金とレジの集計及び領収書の控えを照合する)

(イ) 外来診療時間内において収納金、還付金、つり銭等の保管・管理を行うこと。

(ウ) 日々の窓口収納業務において、収納金に過不足がないよう細心の注意を払うとともに、発生した場合は、それらを特定するために最大限の努力を行うこと。

(I) 収納金に過不足が生じた場合、業務報告書にその事実を記載するとともに、病院職員に報告すること。

キ 患者に対する納付勧奨

(ア) 未収患者に対して未収が存在することを伝えて納付の勧奨を行うこと。

(イ) 納付相談が必要な場合は、速やかに病院職員と連携し、対応すること。

ク 未収リスト、督促状の作成

- (ア) 未収に関するリストの作成、提出を行うこと。
- (イ) 督促状の作成、封入封緘、発送を行うこと。
- (ウ) 毎月、病院側へ、督促状況を遅滞なく報告すること。

ケ 請求状況の管理

- (ア) 患者ごとの請求金額を管理し、毎月、極度額を超えていないか確認すること。
- (イ) 極度額を超えた場合は、再度、誓約書の提出を促すこと。

【注意事項】

- ・ 社会福祉法人兵庫県社会福祉事業団会計規則に基づいて業務を行うこと。
- ・ 現金の取扱いに注意し、盗難、紛失等を防止すること。
- ・ 患者に対する未収金の納付を促すこと。

(6) レセプト処理業務

ア レセプト作成

- (ア) レセプトの作成処理を行うこと。請求誤りのみならず、積極的な算定を意識したレセプト作成を心がけること。

イ レセプト点検

- (ア) レセプトの業務従事者又はレセプトチェックシステムによる事務点検を行うこと。
- (イ) 医師に依頼して医師点検を行う。
- (ウ) 高額点数、中央審査等のレセプトの添付資料を作成すること。

ウ レセプト修正

- (ア) 点検により疑義があるレセプトは、医師と連携して修正すること。

エ レセプト集計

- (ア) レセプトの集計及び総括表を作成すること。
- (イ) 自費レセプト（交通事故その他）を別途集計すること。

オ レセプト控え

- (ア) レセプト控えの整理及び編纂を行うこと。

カ 未請求レセプト処理

- (ア) 未請求となっているレセプトの処理を行うこと。

キ 交通事故、労災、自由診療分レセプト処理

- (ア) 交通事故、労災等のレセプト処理を行うこと。
- (イ) 自由診療でレセプトが必要な場合のレセプト処理を行うこと。

ク 保険請求分医業収益の調定、収納管理

- (ア) 審査機関等への保険請求分医業収益の調定データ・内訳書を作成し、病院職員へ提出すること。
- (イ) 審査機関等より支払いのあった診療費の収納管理を行うこと。

ケ 返戻・査定等の管理

- (ア) 返戻・査定の状態について病院に報告すること。
- (イ) 再審査請求が可能なものについては、レセプトを作成添付し再審査請求の処理を行

うこと。

コ 返戻・査定の防止・削減、請求精度向上の企画立案、原因分析

- (ア) 返戻・査定の防止・削減及び請求精度向上の企画立案を行うこと。
- (イ) 返戻・査定、請求漏れ・誤請求の原因分析を行い、病院職員に報告すること。
特に請求漏れがないよう、努力するとともに、その防止策等を提案すること。

サ 診療報酬算定内容の指導・調整

- (ア) 審査機関、病院職員からの指導、問い合わせ等に柔軟及び正確に対応すること。
- (イ) 医師等に対して算定内容の指導を積極的に行うこと。
- (ウ) 診療報酬算定内容の疑義解釈を行い、病院職員に説明すること。

シ 診療報酬改定等対応

- (ア) 診療報酬改定等に伴う情報収集及び分析を改定前年の早い時期から行い、病院職員へ有益な情報提供を行い、必要に応じ説明を行うこと。
- (イ) 診療報酬改定等に伴う医事業務又は病院経営への影響度調査を改定年度の6、7月診療実績で行い、8月はじめまでに病院職員へ報告すること。
- (ウ) 病院職員が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等の協力及び実施の可否に関する専門的な提案、助言を行うこと。
- (エ) 特掲又は基本診療料の内容精査、実施の可否に関する提案、助言を行うこと。
- (オ) 診療報酬改定に伴いマニュアル、フローの作成・改正を行い病院へ報告すること。
- (カ) 診療報酬改定に伴うシステム改修、マスター作成、帳票の改正の協力を行うこと。
- (キ) 診療報酬改定、医療保険制度に関する情報提供を行うこと。

ス 診療報酬改定時の研修

診療報酬改定時には、業務受託者の責任において、病院職員を対象とした「診療報酬改定にかかる説明会」を実施すること。

セ 診療報酬等対策委員会への出席、情報提供

- (ア) 診療報酬等対策委員会へ出席し、必要な説明等を行い、事務局運営の支援を行うこと。
- (イ) 返戻・査定等の情報提供を行うこと。
- (ウ) 毎月、委員会時には診療報酬、医療保険制度に関する情報提供を行うこと。情報提供にあたっては、周知用書類を作成し、事前にその内容を病院職員に報告し、連携すること。

【注意事項】

- ・レセプトをチェックし、返戻・査定の防止・削減、請求精度向上、業務の負担軽減に努めること。

(7) データ提出加算に係る業務

ア 毎月、提出用データを作成する（電子カルテ端末内DPCツールを使用する）。

- (ア) DPCツールから未確認リストを出力し、関係職種へ書面を配付する。
- (イ) 入力内容の確認、修正、入力もれ項目に対する関係職種への入力依頼。
- (ウ) E F ファイル、様式1、様式4のデータ作成（様式3は病院側が作成）。
- (エ) チェックツールによるデータ作成及びエラー対応。

(8) 医事会計システム等マスター管理等

ア 医事会計システムマスター登録

(ア) 医事会計システムのマスターの作成、修正、削除及びその作業の検証を行うこと。

(イ) マスター作成、修正、削除についての病院職員及び I T ベンダーとの連絡・調整を行うこと。

イ マスター管理

(ア) 検査及び手技等マスターの管理

・診療報酬改定時の修正、その後の登録事項変更が生じた場合の追加、削除を行うこと。

(イ) 薬剤マスターの管理

・薬価の改定時の修正・エラー含む、その後の登録事項変更が生じた場合の追加、削除を行うこと。

(ウ) 診療材料マスターの管理

・診療報酬改定時の修正、その後の登録事項変更が生じた場合の追加、削除を行うこと
(新規登録(コード等、登録に必要な各種情報の収集を含む)償還価格・購入価格の追加・変更・削除等)。

(エ) 変換マスターの管理

・検査システムからのデータを医事システムに取り込むための変換マスターを行うこと。

ウ 障害時の初期対応

(ア) システムに障害が発生した場合は、電子カルテシステム担当部署へ連絡し、その後患者等に対する適切な対応を行うこと。

(イ) プリンターの紙詰まり、用紙切れ(再来受付機を含む)等の簡易な障害の対応を行うこと。

エ 簡易システム保守

(ア) 医事業務に関するコンピュータやプリンター等の掃除等の簡易な障害の対応を行うこと。

(イ) 医事業務に関するコンピュータについて病院や I T ベンダー等からの指示に基づいて簡易な設定変更を行うこと。

(9) スキャン等取込業務

ア スキャン業務

(ア) スキャン文書依頼書を出力すること。

(イ) 電子化が困難な文書(紹介状、問診票、同意書、訪問看護報告書・計画書等)のスキャン取込みを行うこと。

(ウ) 取込んだ文書の原本の保管を行うこと。

(エ) 外来診療科における文書の回収を行うこと。

(オ) 電子署名端末内を確認し、スキャンした書類と重複したデータが残っている場合は削除作業を行うこと。

イ CD-R 取込及び複写業務

- (ア) 患者持込の他院からのCD-R等の取込みを行うこと。
- (イ) 診療情報提供書に付随するCD-R作成を行うこと。
- (ウ) 患者及び家族等から依頼があれば、医師の指示のもと、CD-R複写作成を行うこと。

(10) 予約受付業務

- ア 窓口での受付、変更等、予約対応事務を行うこと。
- イ 電話での予約受付（確認含む）、変更事務を行うこと。
- ウ 受け付けた予約情報の関連部署への連絡調整業務を行うこと。
- エ 医師から依頼時等、医師の休診等による予約変更が生じた場合、患者宅等へ連絡を行い、患者と診察日の調整を行ったうえで、予約変更事務を行うこと。

(11) 病歴管理室及び図書室業務

ア 病歴管理室業務

- (ア) 病名コードのチェック及び診療録に病名等が記載されているか確認を行うこと。
- (イ) 退院サマリー作成の確認及び未作成者への督促を行うこと。
- (ウ) 各種統計の整理及び管理を行うこと（研究用に必要なカルテの抽出を行うことを含む）。
- (エ) 研究用入院カルテの貸出及び返却受領を行うこと。
- (オ) 入院・外来カルテ及び電子媒体等の保管、管理等を行うこと。
- (カ) 入院・外来カルテの貸出及び返却受領を行うこと。
- (キ) 傷病別患者数や手術件数等の基本統計を作成すること。
- (ク) 病歴に関する文書のスキャン取込みを行うこと。
- (ケ) 入院中のスキャンファイルについては、スキャン済スタンプが押されているか確認すること。
- (コ) カルテ等に必要な診療情報が記録されているか、診療情報の内容が適切かつ合理的に記録されているかを点検すること。
- (サ) 説明同意書、手術・麻酔記録等入院診療記録の有無や内容等を点検し、不備がある場合は修正依頼を行うこと。
- (シ) その他、病歴管理を行うために必要な業務を行うこと。

イ 図書室管理業務

- (ア) 図書の管理を行い、貸出及び返却受領を行うこと。
- (イ) 定期購読雑誌に関すること（継続購読の確認、新規購読手配、稟議書作成、発注、納品確認）。
- (ウ) マイク、スピーカー等の貸出及び返却受領を行うこと。
- (エ) その他、図書管理を行うために必要な業務を行うこと。

(12) カルテ、フィルム等の保管・確認業務

- ア 遅滞なくカルテ、フィルム等の出庫ができるように管理を行うこと。
 - (ア) 入院・外来カルテ、フィルム等の収納、整理、保管、管理を行うこと。

- (イ) 入院・外来カルテ、フィルム等の貸出及び返却受領を行うこと。(診療録等管理マニュアルに基づき対応すること。)

イ その他、カルテ、フィルム等の整備・保管に関する業務の実施。

(13) 地域医療連携室業務

ア 紹介患者の受付業務（電話、ファックス、Web予約、診察、検査）

- (ア) 電話対応、各種問い合わせ対応を行うこと。
- (イ) 連携医療機関に文書等を発送すること。
- (ウ) ファックス送受信対応（送受信案内電話対応含む）
- (エ) スポーツ医学診療センターWeb予約の確認と電子カルテへの入力を行うこと。
- (オ) 外部医療機関より診療申し込みがあった場合、予約及び予約票の送信を行うこと。

イ 外来紹介患者の登録受付・報告

- (ア) 事前に外来紹介患者の登録を行うこと。
- (イ) 受診報告を行うこと。
- (ウ) 他院からの検査依頼の場合、検査オーダー病名代行入力を行うこと。

ウ 他病院への紹介を行うこと。

エ 他の医療機関の情報提供を行うこと。

オ 統計、返書管理業務

- (ア) 返書等の回収及び発送を行うこと。
- (イ) 電子カルテを活用した返書管理を行うこと。
- (ウ) 紹介患者・逆紹介患者の情報整理を行うこと。

カ その他の業務

- (ア) 地域医療連携室の運営にかかわる業務を行うこと。

【注意事項】

- ・地域医療連携室従事者は専従で配置すること。

(14) 業務管理業務

ア 業務の統括及び監督を行うこと。

イ 業務計画・業務体制の策定

- (ア) 月毎の業務計画及び業務体制を策定し、病院へ提出すること。
- (イ) 業務計画及び業務体制に変更が生じた場合は病院に連絡すること。
- (ウ) 管理責任者及び業務従事者の名簿を作成し、病院に提出すること。

ウ 業務報告、事故発生時の報告

- (ア) 医事業務報告書を作成し、病院へ提出すること。
- (イ) 随時の業務報告を行うこと。
- (ウ) 事故発生時の対応及び報告を行うこと。

エ 病院職員、関連部署との連絡・調整

- (ア) 病院職員及び関連部署との窓口となって連絡・調整を行うこと。
- (イ) 関係する会議に出席すること。

- (ウ) 病院職員からの要望・要求に対応すること。
- オ 医事業務に関する研究、業務に関する分析及び提案
 - (ア) 医事業務に関する情報収集及び分析を行うこと。
 - (イ) 待ち時間調査や業務の処理時間調査を行い、その結果について分析すること。
 - (ウ) 業務の改善を行うこと。
 - (エ) 病院に対して有益な提案を行うこと。
- カ 管理責任者、業務従事者の労務管理
 - (ア) 管理責任者及び業務従事者の労務管理を行うこと。
 - (イ) トラブル等の問題のある業務従事者について、改善指導を行うこと。
 - (ウ) 管理責任者及び業務従事者の健康管理を行うこと。
- キ 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
 - (ア) 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について、病院に対し、情報提供及び提案を行うこと。
 - (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制度について、市町村等に疑義照会を行うこと。
 - (エ) 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運用方法について、他医療機関に照会を行うこと。
- ク 業務運用検討、マニュアル・フローの作成、管理、調整
 - (ア) 医事業務の運用を検討し、マニュアル・フローの作成を行うこと。
 - (イ) マニュアル・フローの変更が生じた場合は、修正、削除を行うこと。
 - (ウ) マニュアル・フローの作成・運用について、病院職員、関連部署との調整を行うこと。
 - (エ) マニュアル・フローについて病院に提出し、承認を受けること。
- ケ 業務従事者の教育・研修
 - (ア) 業務従事者に対して、接遇教育・研修を行うこと。
 - (イ) 業務従事者に対して、医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等及び医事業務の教育・研修を行うこと。
 - (ウ) 個人情報保護に関する教育・研修を行うこと。
 - (エ) 病院職員に対して積極的に情報提供を行うこと。
- コ クレーム対応
 - (ア) 医事業務に関するクレーム対応を行うこと。
 - (イ) クレーム対応について病院職員に報告すること。
 - (ウ) クレームの分析を行うこと。
 - (エ) クレームに応じた業務の改善、業務従事者に対する指導を行うこと。
 - (オ) 医事業務以外のクレームについて、病院職員に引き継ぐこと。
- サ 委員会等への出席
 - (ア) 診療報酬対策委員会等、医事業務に関係する委員会等(別紙のとおり)へ出席すること。
 - (イ) 必要に応じて、その他の委員会へ出席すること。

シ 文書管理（文書、伝票、帳票、ポスター、チラシ等）

- （ア） 文書の作成、改修等を行うこと。
- （イ） 文書について、病院職員及び関係部署の承認、調整を行うこと。
- （ウ） 文書のスキャン、整理、保管及び在庫管理を行うこと。
- （エ） 文書の廃棄を行うこと。

（15）引継準備業務（選定されてから受託開始日までの準備期間に行う。）

ア 準備業務のスケジュール作成

- （ア） 準備業務について、詳細なスケジュールを作成すること。
- （イ） 準備業務スケジュールについて、病院職員、関連部署、ITベンダーとの調整を行うこと。
- （ウ） 準備業務スケジュールについて病院が定める期限までに提出し、承認を受けること。

イ 業務運用検討、マニュアル・フローの作成、管理、調整

- （ア） 医事業務全般の運用について、病院職員、関連部署、ITベンダーからの電子カルテシステムの内容、業務についての要望等を調査して、詳細な運用案を作成すること。
- （イ） 運用案を元に、マニュアル・フローの作成を行うこと。
- （ウ） マニュアル・フローの変更が生じた場合は、修正、削除を行うこと。
- （エ） マニュアル・フローについて病院が定める期限までに提出し、承認を受けること。

※ 作成するマニュアル・フロー

作成するマニュアル・フローは下記のとおりとする。ただし、下記事項は病院が求める必要最低限のものであって、具体的な内容は提案者から病院に最善と思われる提案を求めることとする。

- （ア） 医事業務に関する業務マニュアル
 - （イ） 医事業務に関する患者の動線のフロー
 - （ウ） 接遇・電話応対に関するマニュアル
 - （エ） 医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等及び医事業務に関する Q&A
 - （オ） 医事業務に関するトラブル・事故発生時のマニュアル
- 正本と電子データにて病院へ提出すること。

ウ 管理責任者及び業務従事者等の教育・研修

- （ア） 管理責任者及び業務従事者に対して、マニュアル・フローに基づいた業務の教育・研修を行うこと。
- （イ） 病院職員に対して情報提供を行うこと。

エ 現病院業務受託者の業務引継ぎ

- （ア） 現病院の業務受託者との業務の引継ぎを行うこと。
- （イ） 現病院の業務受託者と連絡・調整を行うこと。
- （ウ） 業務の引継ぎのスケジュールについて病院が定める期限までに提出し、承認を受けること。
- （エ） 業務の引継ぎのスケジュールに基づく引き継ぎが完了した時点で、引継ぎ完了報告書を委託者に、新受託者と前受託者の連名で提出すること。

【注意事項】

- ・病院と業務受託者で調整し、決定したスケジュールを遵守すること。
- ・準備業務は、業務を準備するにあたって必要と認める人数を病院に常駐させて業務を行うこと。

(16) その他付帯業務

- ア 必要に応じて、医師等に対してシステムの保険選択や指導料等の医療保険制度、診療報酬算定内容、諸法・公費負担医療制度等に関する入力方法の指導・助言を行うこと。
- イ 忘れ物・落し物対応
 - (ア) 忘れ物・落し物について、病院が定める期間保管した後、病院職員へ引き継ぐこと。
 - (イ) 忘れ物・落し物について、所有者が判明するものは、所有者へ連絡すること。

7 業務実施時間

(1) 勤務日・時間

- ア 休診日（土曜日、日曜日、国民の休日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日及び 12 月 29 日から翌年 1 月 3 日までの日）を除き、
 - (ア) 月曜日、火曜日、木曜日 8 時 30 分から 21 時 00 分まで、
 - (イ) 水曜日、金曜日 8 時 30 分から 17 時 30 分までを基本とする。ただし、診療時間及び業務の状況により事前・事後処理等が必要なときは業務終了までとする。
- イ 業務受託者は、アにかかわらず受託業務を完了させるため、必要に応じ業務に従事するものとする。その場合の委託料は、原則として委託契約料に含むものとする。

8 業務体制

(1) 重要事項に対する業務受託者のバックアップ体制

診療報酬請求事務等の重要事項については、受注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) 管理責任者の条件

管理責任者の条件は下記のとおりとする。ただし、下記事項は病院が求める最低条件であって、具体的な内容は提案者から病院に最善と思われる提案をすること。

- ア 管理責任者は病院に常駐とする。

なお、責任者が休日等により業務にあたらない場合には、それと同等以上の能力を有する者を配置すること。

- イ 管理責任者は、300 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。
- ウ 業務受託者は、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(イ)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。

(2) 管理責任者の責務

- ア 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、円滑な業務の運営及び患者サービスの向上に取り組むこと。
- イ 病院及び患者の要望、現状を的確に把握し、それに対して迅速かつ効率的な業務を行うこと。
- ウ 業務従事者を統率し、常に教育・研修を行うことにより知識の研鑽に努め、業務を改善し、業務及び患者サービスの質の向上を図ること。
- エ 病院職員へは誠意のある姿勢で対応すること。また、業務従事者にそれを指導すること。

(3) 業務従事者の条件、体制

業務受託者は、業務を行うにあたって必要な人数の従事者を確保するものとし、人数、配置等は、提案者から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、従事者の人数が足りないと判断される場合は、業務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下記のとおりとする。ただし下記事項は病院が求める最低条件であって、具体的な内容は提案者から病院に最善と思われる提案を求めることとする。

- ア 業務従事者は病院に常駐すること。
- イ 外来計算業務及び入院計算業務に従事する者については、厚生労働省の許可財団が実施する審査認定試験（医科）又はその団体が実施する医療事務に関する資格試験（医科）の合格者を含むこと。
- ウ 病歴管理室には、（一社）日本病院会「診療情報管理士」の資格を有する者を配置すること。
- エ 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・公費負担医療制度等及び医事業務の教育・研修教育・研修を受けた者とする。
- オ 業務受託者は、業務従事者を変更する場合は（イ）、（ウ）、（エ）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。
- カ 受注者は、業務遂行体制の保持、向上に最大限の配慮を行うこと。

(4) 業務従事者の責務

- ア 担当する業務の趣旨を、よく理解し、その機能を十分に発揮させ、円滑かつ適正な業務の遂行に取り組むこと。
- イ 患者に対して親切、丁寧な接遇を行い、患者サービス向上に努めること。
- ウ 常に知識の研鑽に努め、業務及び患者サービスの質の向上を図ること。

(5) 従事者の報告

- ア 受注者は、管理責任者及び業務従事者の氏名を記載したもの及び有資格者については資格を証する書類の写しを添付した名簿を病院に提出すること。
- イ 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。

(6) 業務場所

受託者は、委託業務の実施に当たっては、委託者が指定する場所で行わなければならない。

(7) 報告等

受注者は、毎月事業実施にかかる完了届を病院に提出し、検査・承認を受けること。

9 教育・研修

(1) 教育・研修

ア 業務受託者は、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。

イ 業務受託者は、前項に掲げる教育・研修についてスケジュールを作成し、病院に提出すること。

ウ 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。

10 個人情報保護・秘密の保持

(1) 個人情報保護の取扱い

ア 業務受託者、管理責任者及び業務従事者は、業務上知り得た個人情報について、「個人情報取扱特記事項」により取扱うこと。

イ 業務受託者は、個人情報を取扱う管理責任者及び業務責任者を病院に報告すること。

(2) 個人情報保護に関する教育・研修を実施すること。

(3) 業務受託者、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他に漏らしてはいけない。

11 業務報告・点検

(1) 業務報告

ア 業務受託者は、医事業務報告書を日次、月次、年次ごとに作成し、病院に提出すること。

イ 業務受託者は、病院が必要と認めた際の業務に関する報告の求めに応じること。

(2) 業務点検

ア 業務受託者は、定期的に業務の遂行について、適正に処理されているか等を点検し、病院に報告すること。

イ 業務受託者は、業務の点検に基づいて業務の適正化、効率化を行うこと。

12 検査・監督

(1) 検査・監督

ア 業務受託者は、病院が行う作業現場の实地調査を含めた業務の検査監督及び業務の実施

に係る指摘事項があった場合には真摯に対応すること。

- イ 業務受託者は、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、業務の実施に係る指摘事項があった場合には、それらの要求及び指摘事項に対し真摯に対応すること。

- (2) 業務受託者は、業務遂行について病院が不適當であると判断した場合は、直ちに改善の措置を講ずること。

13 事故発生時の報告・対応

- (1) 業務の実施に支障が生じるおそれがある事故の発生を知ったときは、その事故発生の帰責の如何に関わらず、直ちに病院に報告すること。

- (2) 事故発生時の対応

- ア 事故発生時の対応方法を定めておくこと。

- イ 緊急時の連絡体制を定め、病院に提出すること。

14 災害発生等対応

- (1) 災害発生時の対応

- ア 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、迅速に対応すること。

- イ 災害発生又は多数の患者の来院が想定される場合は、臨時的に業務従事者の増員配置を行うこと。

- (2) 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。

15 勤務環境

- (1) 服装

- ア 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、制服は業務受託者の負担により用意すること。

- イ 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

- ア 業務受託者は、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。

- イ 業務受託者は、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業務受託者が負担すること。

- ウ 業務受託者は、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。なお、健康診断及び予防接種に係る経費は業務受託者が負担すること。

エ 業務受託者は、自らの費用をもって、指定感染症の防止に努めること。その際は、病院からの指示事項の遵守に努めなければならない。

16 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別表のとおりとする。

17 備品・資料等の貸与及び適正管理

(1) 業務遂行上必要な備品・資料等については、病院が業務受託者に貸与する。

(2) 適正使用

ア 病院から貸与されている備品・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 病院から貸与されている備品・資料等については、病院の許可なく複写・複製、目的外使用、持ち出し、廃棄を行ってはならない。

ウ 病院から貸与されている備品・資料等については、委託業務が完了したとき、又は契約が解除されたときは病院に返還し、又は病院の指示に従い破棄しなければならない。

18 その他

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

別 紙

出席を求める委員会等

- 1 診療報酬等対策委員会（毎月）
 - 2 診療材料検討委員会（随時）
 - 3 外来運営委員会（年4回）
 - 4 医療情報システム管理委員会（毎月）
 - 5 教育研修・図書委員会（年3回）
 - 6 診療録・帳票委員会（年4回）
 - 7 適切なコーディングに関する委員会（年2回）
 - 8 カルテ監査（毎月）
 - 9 医療安全、感染対策等院内全員対象の研修
- ※6、7、8は、診療情報管理士が必ず出席すること。

【個人情報取扱特記事項】

（基本的事項）

第1条 業務受託者は、個人情報（個人に関する情報であつて、氏名、生年月日その他の記述により特定の個人が識別することができるもの、及びその情報のみでは識別できないが、他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人が識別できるもの、又は識別され得るものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、業務を実施するにあたっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

（秘密の保持）

第2条 業務受託者は、業務を実施するにあたって知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならない。契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

（収集の制限）

第3条 業務受託者は、業務を実施するにあたって個人情報を収集するときは、その業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

（適正管理）

第4条 業務受託者は、業務を実施するにあたって知ることのできた個人情報を取り扱うにあたり、故意過失を問わず、個人情報の漏洩、紛失、滅失、棄損、改ざん及び不正アクセスの防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

（利用及び提供の制限）

第5条 業務受託者は、業務委託者の指示がある場合を除き、業務を実施するにあたって知ることのできた個人情報を業務の目的以外の目的に利用し、又は業務委託者の承諾なしに第三者に提供してはならない。

（複写又は複製の禁止）

第6条 業務受託者は、業務を処理するために業務委託者から引き渡された個人情報が記録された資料等を業務委託者の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

（個人情報の持ち出し）

第7条 業務受託者は、業務を処理するために業務委託者から引き渡された個人情報が記録された資料等を業務委託者の書面による承諾なしに業務委託者の施設外に持ち出してはならない。

（再委託の禁止）

第8条 業務受託者は、業務を行うための個人情報の処理は、自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。ただし、あらかじめ業務委託者の書面による承諾を受けたときはこの限りではない。

（資料等の返還等）

第9条 業務受託者は、業務を処理するために業務委託者から引き渡され、又は、業務受託者自らが収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等は、業務完了後直ちに業務委託者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、業務委託者が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

（従事者への周知）

第10条 業務受託者は、業務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、その業務に関して知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならないこと、又は業務の目的以外の目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関し必要な事項を周知するものとする。

（実地調査）

第11条 業務委託者は、必要があると認めるときは、業務受託者が業務の執行にあたり取り扱っている個人情報の状況について随時実地に調査することができる。

（事故報告）

第12条 業務受託者は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに業務委託者に報告し、業務委託者の指示に従うものとする。

（指示）

第13条 業務委託者は、業務受託者が業務を処理するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不相当と認められるときは、業務受託者に対して必要な指示を行うことができる。

（契約解除及び損害賠償）

第14条 業務委託者は、業務受託者がこの個人情報取扱特記事項の内容に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

別表 経費負担区分表

区 分	病 院	業務受託者
事務室・更衣室	○	
備品（机、椅子、棚等）	○	
コンピュータ機器及び運用費 ※ 医事業務に使用するものとし、業務管理や会社連絡等に使用するものは除く。	○	
光熱水費（水道料金、電気料金、ガス料金等）	○	
通信費（電話、FAX、インターネットの設置及び料金、郵便料金、切手代、宅配便） ※ 医事業務に使用するものとし、業務管理や会社連絡等に使用するものは除く。	○	
つり銭用現金 ※ つり銭の両替手数料も含む。	○	
消耗費（事務用品等） ※ 医事業務に使用するものとし、業務管理や会社連絡等に使用するものは除く。	○	
印刷製本費（請求書、帳票等） ※ 医事業務に使用するものとし、業務管理や会社連絡等に使用するものは除く。	○	
労務費（福利厚生費、健康診断費、被服、感染症対策等を含む。）		○
教育研修費 ※ 診療報酬請求関係等の書籍購入も含む。		○
交通費（駐車場の確保費用を含む。） ※ 医事業務に使用するものも含む。		○