

香取おみがわ医療センター 医事業務委託契約に係る仕様書

1 目的

業務は、香取おみがわ医療センター（以下、「委託者」という。）の患者対応業務、診療報酬請求業務をはじめとする医事業務が、専門知識、経験及び実績を有する業者に委託することにより、円滑かつ効率的に遂行されるとともに、良質な医療事務の提供、患者サービスの向上及び医療センター経営の改善に資することを目的とする。

2 業務の場所 千葉県香取市南原地新田438番地1

地方独立行政法人香取おみがわ医療センター

3 委託業務項目と業務時間

(1) 委託業務項目と業務時間は以下とする。

業務項目	業務時間
1 総括管理業務	通常診療日の8:30～17:15
2 総合受付業務	通常診療日の8:00～17:15
3 窓口会計業務	通常診療日の8:30～17:15
4 集中会計業務及び 診療報酬請求関連業務	通常診療日の8:30～17:15 ※診療報酬請求関連業務はこの限りではない
5 電話交換業務	通常診療日の8:30～17:15

(2) 業務を要しない日は、土曜日・日曜日・祝祭日・年末年始（12/29～1/3）とする。

(3) 全業務項目において、業務遂行上必要がある場合は、業務時間を変更、又は延長することができる。

(4) 業務の終了時間において、業務が完了していない場合は、同項の終了時間に関わらず業務が完了するまでを業務時間とする。

4 業務の期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日までとする。

5 業務の人員

各業務の人員配置は想定必要数であり、兼務可能なもの及び指定員数以上の配置はこの限りではない。受託者は、業務遂行上支障のないよう適宜配置する。

業務区分	常時配置 人員数	配置場所	備考
1 総括管理業務	1	執務室（注1）	
2 総合受付業務	4	総合受付	リーダー配置
3 窓口会計業務	1	執務室（注1）	
4 集中会計業務及び 診療報酬請求関連業務	5	執務室（注1）	リーダー配置
5 電話交換業務	1	電話交換室	

（注1）執務室は委託者が定める場所とする。

6 業務体制等に関する事項

（1）業務責任者等の設置と業務体制の確立

受託者は、支店長、担当責任者、総括責任者、主任及び従業員（以下「従事者」という。）をもって業務体制を組織する。

また受託者はその内容を本契約締結時に、委託者に届出なければならない。

① 支店の体制

ア 支店長

事務を掌握し、かつ、総括責任者を指揮する者。

イ 担当責任者

支店長を補佐し、支店長が不在となる場合その職務を代行する者。

② 現場の体制

ア 総括責任者

毎日の8時00分から17時15分までの間は、常に委託者の業務管理担当者と連絡がとれ、かつ委託者の業務管理担当者から業務上の依頼に対して、即座に対応がとれる体制にある者。

イ 主任

部署業務を総合的に掌握し、かつ、調整を行い、従業員を指揮監督するとともに、診療日の8時00分から17時15分までの間は常駐し、常に委託者の業務管理担当者と連絡がとれる常勤の者。

ウ 従事者

主任の指揮監督に従い、部署ごとに本業務に従事する者。

(2) 業務計画書並びに組織体制表の作成

- ① 受託者は、業務の実施に先立ち、実施体制や業務予定等、業務を適正に実施するために必要な事項を記載した業務計画書を作成し、委託者の業務管理担当者に提出しなければならない。また、業務計画書に変更が生じる恐れがある場合は委託者受託者合意の上変更するものとし、変更後の業務計画書を委託者の業務管理担当者に提出しなければならない。
- ② 受託者は、あらかじめ、従事者名簿、受託業務ごとに配属する従事者の組織体制表を作成し、委託者の業務管理担当者に提出しなければならない。また、従事者の退職又は部署異動等による変更が生じた場合も同様とする。

(3) 総括責任者の責務

- 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。
- ② 委託者及び患者の要望や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。
- ③ 業務従事者を統率し、常に教育及び研修を行うことにより知識の研鑽に努め、患者サービスの質の向上を図ること。

7 委託業務の基本的事項

業務の遂行に当たっては、契約書及び本仕様書の定めるところにより、受託者の責任においてこれを行う。委託者は契約の業務が履行されていない事実を把握したときは、受託者に対して改善の申入れができることとし、受託者は申入れの内容に対して改善の措置を講じるとともに文書等により改善内容を報告する。また、受託者及び受託者の従事者は、委託者の信用を失墜させる行為をしてはならない。

委託者と受託者の相互間で行う連絡、通知、報告、申出、提案又は承諾は、書面により行わなければならない。

(1) 良質な医療事務の提供

- ① 適正な請求を行い、請求漏れを防止すること。
- ② 返戻及び査定防止・削減に努めるとともに、返戻及び査定の原因を分析し、その結果に基づいて、返戻及び査定防止・削減さらに請求向上対策を実施すること。

と。また、原因分析を毎月行い、改善のための方策について委託者に提案等を行うこと。

- ③ オーダリングシステム、電子カルテ等医療センターの状況に応じた診療報酬請求及びレセプト点検体制を構築し、医療センター職員と協力、連携して、適正かつ確実な請求を行うこと。

(2) 患者サービスの向上

- ① 受託者は、患者から医療センター職員の一員としてみられていることを常に意識し、適切な患者対応を心がけ、親切かつ丁寧な態度で接する。
- ② 受付、会計等の窓口業務において、患者待ち時間の最小化に努め、やむを得ず患者の待ち時間が長くなることが予見される場合においては、患者に対してその旨を丁寧に説明し、相互理解の形成を図るとともに、待ち時間が長期化した理由を分析し、結果のフィードバックを行うことで業務の効率化とサービスの向上を図ること。

(3) 医療センター経営の改善

- ① 次の事項を遵守し、未収金の発生防止及び削減に努めること。
 - ア 窓口において患者からの支払いの拒否や困難の訴えがある場合には、他の患者との公平性を鑑み、安易に同意することなく粘り強く支払いを求めること。
 - イ 速やかな支払い意思が示されない場合には、支払い困難な理由を適切に聞き取ること。
 - ウ 患者が支払いの意思を示さない場合は、その事実を委託者に報告し、対応を相談すること。
- ② 患者や家族、来院者に対する面談、電話並びに書面による対応（以下「応接」という。）は次のとおりとする。
 - ア 日常的な応接は、各部署の従事者が主任の指揮監督に基づいて行う。
 - イ 応接時に意見、苦情及び事故等が生じたときは、主任が相手の主訴等を見極めて対応する。
 - ウ 主任が対応できない問題等は、総括責任者等が対応する。
 - エ 業務に関する患者等からの相談及び意見、苦情については、受託者の責において処理することとし、委託者の職員を呼ぶよう求められた場合であっても安易にこれに応じてはならない。

オ 応接による意見、苦情及び事故等は、委託者が別に定める「相談対応記録票」に必要事項を記入のうえ、業務管理責任者に報告することとする。また、業務管理責任者の指示により「インシデントレポート」を作成・提出する。

カ 意見、苦情及び事故等に対する窓口の切り分けは、業務管理担当者において確認するものとする。

(4) 従事者の配置等

- ① 受託者は、委託者の品位を傷つけるような者を本業務に従事させてはならない。著しく適任ではないと認められる従事者がいる場合は、委託者はその事由を明示し、交代を求めることができる。
- ② 従事者の配属にあたっては、医事業務の専門性を重視する立場から、業務履行に必要な知識を配置前に十分教育を行ったうえ配属することとする。また、退職による後任者配属についても同様とする。特に新規採用従事者にあつては、部署従事者とは別に指導や教育を担当する従事者を配置し、投入される部署従事者の負担にならないよう努めることとする。
- ③ 従事者の配置転換など異動については、予め委託者又は業務管理責任者と十分協議し、委託者又は業務管理責任者の承諾を得てから行うこととする。
- ④ 従事者の配置転換や休暇による患者対応や業務処理能力の低下をまねかないよう、総括責任者等が指揮監督することとする。
- ⑤ 部署業務の履行に関し、昼休みや休息时间、休暇による従事者交代時等の事務引継ぎを確実にを行い円滑な業務運営に努めること。また、受託者の従事者の更衣や昼休み及び休息は委託者が指定する場所において、社会的常識の範囲内でこれを適正に行うものとする。
- ⑥ 人事異動等従事者の配置転換をおこなう場合、受託者は迅速かつ確実に引き継ぎをおこない、その後の業務運営に支障のないようにする。
- ⑦ 従事者のジョブローテーションを意識的におこない、常時複数の従事者で業務が実施できるように体制を整えておくこと。
- ⑧ 受託者は、感染のおそれがある疾患に罹患している者を業務に従事させてはならない。なお、従事者を感染症の治療後において業務に復職させるときは、感染症の原因となった菌の消失などを保険医療機関で確認したうえ行うものとする。

(5) 従事者の業務

- ① 業務の実施方法について、常に分析及び改善を行うこと。

- ア 委託業務の目的を完遂するに当たって、受託者が主体的に実施方法を検討、選択及び判断を行い、効率的かつ品質の高い患者サービスを提供すること。
- イ あらゆる業務や作業において、マニュアルや業務フローを作成、適正に処理されているか等を定期的に点検し、委託者へ実施内容を報告すること。また、受託者は、業務点検の結果を踏まえ、業務の適正化及び効率化を行うこと。
- ウ 社会保険や医療制度の改正に伴う業務運用変更、新たな治療手技の導入並びに現業務の廃止等を要したときは、委託者又は業務管理責任者等と受託者又は総括責任者等が協議したうえ運用の確立を図ることとする。この場合において、受託者は従事者に運用の周知及びその徹底を行うこととする。
- エ 医事業務に必要な事務用品や消耗品等の物品請求、あるいは病名入力単票や患者に対する説明書の印刷物の請求と印刷行為は、業務管理責任者等の承諾を得て行うこととし、物品及び印刷物の管理、収納整理を徹底することとする。

(6) 個人情報保護・秘密の保持

- ① 業務の履行を通じて知り得た業務上の秘密を第三者に漏らしてはならない。このことは、契約の履行期間終了後及び解除後においても同様とする。
- ② 受託者は、委託者又は業務管理責任者の事前の承諾を得ることなく、データの院外への持ち出し及びプログラムの複製や移転を禁じる。

(7) 服務規律

- ① 受託者は、従事者に対し、業務を行うに適した統一された服装及び名札を委託者の承諾により着用させ、業務の従事者であることを明確にするとともに、常に清潔を保たせなければならない。なお、従事者の被服費、被服洗濯料金（受託者又は受託者の従事者が経費負担することをいう。）及び名札代金は、受託者が費用負担する。
- ② 患者や家族、医療センター職員、保険損保会社、他の保険医療機関職員など対外関係者に対する応接や電話応接時は、担当従事者の所属や氏名を明らかにし、相手から不信感をまねかないように努めなければならない。また、書面による応接も同様とする。
- ③ 常に整理整頓を心掛け、業務終了後は速やかに事務室等の業務に関係した箇所の後片付けを行わなければならない。
- ④ 受託者又は受託者の従事者が自らの目的のため、あるいは受託者の従事者が受託者の会社運営上必要とするために、委託者の財産である事務用品、消耗品、複写機、電話機、会議室及び駐車場等の使用又は利用をしてはならない。委託者は契

約の業務が履行されていない事実を把握したときは、受託者に対して改善の申入れができることとし、受託者は申入れの内容に対して改善の措置を講じるとともに文書等により改善内容を報告する。

8 委託業務の範囲

- (1) 総合受付業務
- (2) 窓口会計業務
- (3) 集中会計業務及び診療報酬請求関連業務
- (4) 電話交換業務

9 業務内容

(1) 総合受付業務

- ① 新患及び再診患者の受付
- ② 患者情報の入力
- ③ 健康保険証等の確認（コピー・スキャン）
- ④ マイナンバーカードによる健康保険証等の確認
- ⑤ 診察券及びカルテの作成
- ⑥ 受付案内
- ⑦ 救急車対応
- ⑧ 外来会計ファイルの受付
- ⑨ 自動再来機の管理（2台）
- ⑩ 前各号に附帯する業務

(2) 窓口会計業務

- ① 料金等の収納事務
- ② 料金等収納時、受領印を押印した領収書を当該納入義務者に交付
- ③ 入金伝票の集計及び照合
- ④ 自費払い患者に対する保険証提示による還付方法等の説明及び案内
- ⑤ 未収患者に対する督促等の一次対応（郵送・電話）【外来】
- ⑥ 未収患者が来院した場合の納付勧奨
- ⑦ 債権回収を委託する法律事務所から受ける入金等の処理
- ⑧ アメニティ販売事業者に対する患者のアメニティ利用代金の授受
- ⑨ 入金日計表等の作成

- ⑩ 委託者が指定するクレジット種別による CAT 端末での収納取扱及び患者等への説明並びに帳票類の出力
 - ⑪ 会計締め業務（外来・入院・歯科・未収分）
 - ⑫ 自動精算機（2台）の不具合発生時の一次対応
 - ⑬ 金銭授受
 - ⑭ 前各号に附帯する確認
- (3) 集中会計業務及び診療報酬請求関連業務
- ① 医科外来診療の会計入力
 - ② 診療費明細書の発行
 - ③ 会計情報の内容及び保険選択の確認と修正
 - ④ 外来会計の追加入力分等についての患者への電話連絡及び文書送付
 - ⑤ 伝票等に疑義がある場合の確認及び内容の関係部署への伝達
 - ⑥ 請求データに変更がある場合の修正及び請求書再発行と患者への説明
 - ⑦ 精算済みの伝票等の整理及び編綴
 - ⑧ 診療報酬請求事務に関する業務（外来分）
 - ⑨ 返戻レセプトに関する請求業務（外来分）
 - ⑩ 前各号に附帯する業務
- (4) 電話交換業務
- ① 外線の受信及び院内への転送
 - ② 院内から外線の発信案内
 - ③ 院内放送
 - ④ 前各号に附帯する業務

10 委託費の支払

委託費の支払は月払いとする。（原則として月末締め翌月末払い）

11 教育及び研修

- (1) 受託者は、従事者に対して諸制度等及び医療センターの組織・運営等の業務を遂行するため必要な基礎知識・技術・技能に関する教育及び研修を実施すること。
- (2) 受託者又は総括責任者は、従事者に対して個人情報保護や人権研修、患者接遇など業務上必要とする研修を各研修につき年1回以上開催し、啓発や

スキルアップを図ることとする。また、これらに係る研修計画書を作成し、委託者に対して契約締結後1ヶ月以内に報告することとする。

- (3) 従事者は、医療センター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須の研修については遺漏なく参加すること。
- (4) 委託者が主催する各種委員会や会議へ必要に応じて出席し、関係資料の提出や意見の交換並びに提案をおこなうこととする。この場合において、出席する委員会の種別及び出席従事者等の詳細は、委託者受託者協議のうえ、決定することとする。
- (5) 視察依頼や実習生受入等に対して、医療センター職員と連携し対応すること。

12 業務受託者変更に伴う引継業務

- (1) 業務受託者は、業務の移行に関して誠実な対応をする責務を負うこととする。したがって業務受託者は、新業務受託者に対して誠意をもって対応し、迅速かつ丁寧な引継ぎ作業を行わなければならない。なお、業務受託者は、本件に参加するにあたり、本条の規定について承諾しているものとみなす。
- (2) 引継ぎの作業内容、範囲、責任の所在等について、本仕様書に定めない事項については、必要に応じて医療センター、業務受託者及び新業務受託者の3者間で協議のうえ決定するものとする。
- (3) 受託者は、業務を開始するに当たり、履行開始日以前の相当の期間を定めて引継計画書を策定するとともに、業務の内容、数量、処理方法、処理経過等の業務の特性等を示した書類（業務マニュアル及び業務フロー）を作成し、委託者又は前の受託者との打合せ等の方法により、履行開始日当初より業務が適正かつ確実に行えるように受託者の責任と経費負担により引継ぎを行うこと。また、履行期間の途中で新たに開始する業務があるときも同様とする。
- (4) 受託者は、業務が完了するとき、又は契約が解除されるときは、業務の内容、数量、処理方法、処理経過等の業務の特性等を示した書類（業務マニュアル及び業務フロー）を作成し、履行終了日以前の相当の期間を定めて、打合せ等の方法により新業務受託者に対し、誠実に引継ぎを行うこと。
- (5) 円滑な引継ぎが出来なかったことにより医療センターが損害を受けた場合業務受託者及び新業務受託者が協力して医療センターに弁済する。弁済額

は医療センター、業務受託者及び新業務受託者の三者間で協議のうえ決定するものとし、当該事象が発生したと医療センターが認定した日から 30 日以内に支払うものとする。

- (6) 受託者は、上記(4)の引継内容を書面により記録し、業務完了報告書とともに提出すること。

13 備品及び資料等の適正使用

(1) 使用または貸与

- ① 業務遂行のために必要な施設及び設備については、医療センターの構造上、施設利用を考慮し、可能な範囲において、無償で業務受託者に使用させる。ただし、医療センターが業務において使用する場合はそれを優先すること。

(2) 適正使用

- ① 医療センターの備品及び資料等については、情報の漏えい、紛失、滅失、棄損、改ざん及び不正アクセスの防止を行い、適切に使用すること。
- ② 備品等については、医療センターの許可なく複製、複写、目的外使用、持ち出しまたは廃棄を行わないこと。

14 経費負担

業務遂行に必要な経費の負担区分は、別表 1 のとおりとする。

15 事故発生時等の報告及び対応

(1) 事故発生時の報告

業務受託者は、業務の実施に支障が生じる恐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、直ちに医療センターに報告すること。

(2) 事故発生時の対応

- ① 受託者は、事故発生時の対応方法をあらかじめ定めるとともに、その内容を委託者に報告すること。
- ② 受託者は、緊急時の連絡体制を定め、委託者に提出すること。

16 災害発生時等の対応

(1) 災害発生時の対応

災害や医療情報システムのシステムダウンが発生した場合は、医療センターと連携し、その対応にあたること。災害等の発生により、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

医療センターが実施する災害訓練及び災害に関する研修会に参加すること。

17 その他

本仕様書に定めのない事項については、医療センターと業務受託者で協議のうえ決定する。

別表1 経費負担区分

- ① 医療センターと業務受託者の経費負担の区分は下表のとおりとする。ただし、本業務に使用するものに限ることとし、業務受託者の業務管理、教育研修、雇用管理等に使用するものは除く。
- ② 医療センターが経費負担するとしたもののうち、新規に購入が必要なもの又は高額な経費が必要なものについては、予算の都合上、用意するまでに期間を要する場合や用意ができない場合があるので注意すること。

	項目	医療センター	業務受託者	備考
1	執務室	○		
2	会議室	○		
3	更衣室、ロッカー	○		共用での使用
4	休憩室	○		
5	従事者駐車場	○		
6	光熱水費	○		
7	机、いす及び書類等	○		業務上必要なものに限る
8	医療情報システム機器	○		医療センター所有又は貸借しているものに限る
9	医療情報システム以外の機器	○		医療センター所有又は貸借しているものに限る
10	消耗品	○		
11	印刷製本費	○		
12	書類等の購入経費		○	
13	電話、FAX、PHS	○		医療センターが用意したものに限る
14	郵送経費	○		医療事務・保険請求に関するものに限る

15	労働安全衛生の経費		○	
16	被服費		○	
17	セキュリティカード	○		
18	教育研修経費		○	
19	損害賠償保険等に係る経費		○	

上記に掲げるもののほか、経費負担を明確にする必要があるものについては、医療センターと業務受託者との協議することとする。