

青森市立浪岡病院医事業務委託仕様書

1 実施場所及び機関

- (1) 業務実施場所 青森県青森市浪岡大字浪岡字平野180番地 青森市立浪岡病院
- (2) 契約期間 令和7年4月1日～令和10年3月31日

2 委託名称

青森市立浪岡病院医事業務委託

3 用語の意義

この仕様書における用語の意義は、次のとおりとする。

- (1) 病院 青森市立浪岡病院をいう。
- (2) 病院職員 青森市立浪岡病院に所属する医師、看護師、医療技術職員及び事務職員をいう。
- (3) 業務受託者 この業務を受託した事業者及び事業者の代表者をいう。
- (4) 責任者 この業務を受託した事業者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 この業務を受託した事業者に所属する従業員をいう。

4 委託業務の基本的事項

(1) 医療の質の向上

- ① 診療報酬改定や医療保険制度等について常に情報収集し、適正かつ確実に対応すること。
- ② 患者に対する個人負担分の医療費の請求及び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。また、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をすること。
- ③ 病院の診療方針について理解し、的確な対応を行うこと。
- ④ 病院の電子カルテシステム及び医事会計システムを理解し、入力などのデータ処理を迅速かつ正確に行うこと。
- ⑤ 病院で開催する各種委員会に出席を求められた場合は出席し、病院の医療の質の向上を図るための情報提供、意見等を積極的に行うこと。

(2) 患者サービスの向上

- ① 患者に対し、親切、丁寧な接遇態度で接すること。また、患者からの問合せ等については、患者の立場に立ち説明をすること。
- ② 効率的な業務運用を行い、受付や会計等の待ち時間の減少に努めること。
- ③ 事務局と連携し、患者サービスや患者満足度の向上を目的とする、患者を対象としたアンケート調査を実施すること。
- ④ 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こと。
- ⑤ 業務の内容について、統計や患者等からのクレーム等を検証・分析し、業務の改善を行うこととし、病院事務局に対し、当該クレーム及び相談に係る統計データ等について、月1回報告すること。

(3) 診療報酬請求精度等の向上

- ① 確実な診療報酬に関する事務を行うこと。
 - ア システムを使用する方法その他の方法により、定期的にレセプトの点検を行うなど確実かつ適正な診療報酬請求を行い、請求漏れを防止すること。
 - イ 返戻・査定防止・削減に努めるとともに、返戻・査定があった際にはその原因を分析し、防止や削減につながる対策を講ずること。
 - ウ 算定方法に誤りがないか、定期的に医事会計システム等をチェックすること。
 - エ 診療報酬改定時その他医事業務の過程において、病院経営改善に繋がる収益増の提案等がある場合は提案すること。
- ② 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。

(4) 業務体制

- ① 責任者・副責任者の配置
 - ア 責任者1名、副責任者1名以上を病院に常駐させること。責任者及び副責任者の氏名については、事前に届けること。なお、責任者及び副責任者は常勤とすること。
 - イ 責任者は、医療事務・診療報酬請求業務等の医事業務に精通し、医療事務の資格を有し、かつ、病院における医事業務の経験を有するものとする。
- ② 責任者・副責任者の責務
 - ア 受託業務の趣旨をよく理解し、その機能を充分発揮させ、患者サービスの向上、効率的な業務運営、適正な事業収入の確保に取り組むこと。
 - 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 病院との窓口として、迅速かつ確実に報告、連絡、調整及び相談を行うこと。
- ③ 業務従事者の配置
 - ア 業務従事者は病院に常駐することとし、業務従事者の氏名、生年月日、資格の有無、有資格者については有している資格名等を記載した業務従事者名簿を事前に届け出ること。業務に従事する者を変更する場合、変更後の業務従事者名簿を速やかに届け出ること。また、従事者の異動や休暇等により患者サービス・事務効率が低下しないよう措置を講ずること。
 - イ 業務受託者は、業務を行うにあたって必要な人数の業務従事者を確保し、繁忙等（時間的な繁忙を含む。）により、各業務の従事者の人数が足りないと判断される場合は、受託者の判断または病院の要請により増員等を行い、業務に遅延、質の低下等を招かないようにすること。
 - ウ 業務従事者は、次の試験のいずれか1つを合格した者とする。こと。（次の試験の内容が変更若しくは廃止になった場合はそれに準じる試験）
 - (財) 日本医療教育財団「医療事務技能審査試験」
 - (財) 日本医療保険事務協会「診療報酬請求事務能力認定試験」
 - (財) 日本医療教育財団「医師事務作業補助技能認定試験」
 - (株) 技能認定振興協会「医療事務管理士技能認定試験」
 - 日本医療事務協会「保険請求事務技能検定試験」
 - 医療秘書教育全国協議会「医療秘書技能検定2級以上」なお、資格を取得している業務従事者数は全業務従事者の5割以上とすること。

エ 業務受託者は、入院に係る診療報酬請求事務を担当する業務従事者を2名以上、また、外来に係る診療報酬請求事務を担当する業務従事者を2名以上配置すること。なお、診療報酬請求事務の担当者は、必要な知識及び医療事務の資格を有する者とする。

オ 業務従事者は、業務に従事する前に接遇、医療関係法規、医療保険制度、診療報酬請求制度、諸法及び公費負担医療制度等、5に掲げる業務内容の運用、病院の組織、施設、運営等及び医事会計システムの操作等の業務遂行に必要な教育研修を受けた者とする。

カ 病院が業務従事者を業務遂行上不適当と認めた場合は、協議のうえ、業務従事者の交代等柔軟な対応を取るものとする。

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、業務の効率化及び患者サービスの質の向上を図ること。

(5) 教育・研修

① 業務受託者は、従事者に対して必要な基礎知識、技術及び技能を習得させるために、業務受託者の責任と費用負担により教育研修を行うこと。

② 業務受託者は、診療報酬の改定、医療に関する法改正等があった場合は、適正に業務が遂行できるように研修を行うこと。

③ 業務受託者は、業務従事者に個人情報保護に関する指導、研修を行うこと。

④ 業務受託者は、教育研修について、スケジュールを業務計画書に記載し、病院に提出すること。実施した場合は、教育研修報告書を作成し、病院に報告すること。

⑤ 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。

(6) 個人情報保護・秘密の保持

① 業務受託者は、個人情報の保護の重要性を十分認識し、業務を実施するにあたっては、個人情報の保護に関する法律およびその他個人情報の保護に関する法令を遵守するとともに、関係省庁等が作成した個人情報保護に関するガイドラインに従うものとし、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うこと。

② 業務上知り得た個人情報については、他に漏らさないこと。また、契約が終了し、又は解除された場合においても同様とする。

③ 個人情報の取扱いについて、違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに病院に報告し、病院の指示に従うこと。

(7) 業務報告及び業務点検

① 業務受託者は、医事業務報告書を月次ごとに作成し、病院に提出すること。

② 業務受託者は、業務の遂行について、適正に処理されているか等をチェックリストを作成して点検し、その結果を医事業務報告書に添付し病院に報告すること。

③ 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。

(8) 業務に係る打合せ

業務受託者は少なくとも月一回、業務に係る問題点及び改善すべき点について協議するために、病院事務局と打合せを行うものとする。

(9) 検査・監督

① 検査・監督

ア 業務受託者は、病院が行う実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示

に従うこと。

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示があった場合は、それらの要求及び指示に従うこと。

② 業務改善

業務受託者は、業務遂行について病院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ずること。

(10) 事故発生時の報告・対応

① 業務受託者は、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、速やかに病院に報告すること。

② 事故発生時の対応方法を定めておくこと。また、緊急時の連絡体制を定め、病院に提出すること。

③ 業務で使用する医事会計システム等において障害が発生した場合又はデータ登録内容等に疑義が発生した場合は、速やかに病院職員に連絡すること。

(11) 災害発生時等の対応

① 災害発生時等の対応

ア 業務受託者は、災害、感染症の発生又は病院に多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合は、病院からの要請に基づき、業務従事者の安全を確認した上で病院に来院すること。

イ 業務受託者は、各種大規模災害の発生及び発生が予測される場合は、病院の協力要請に可能な限り協力すること。

ウ 大規模災害の発生等により、業務を継続して遂行するために、臨時的に病院の業務体制等を変更する場合がある。この場合には、病院からの要請に基づき、可能な限り協力すること。

エ 業務受託者は、万々に備え、受託業務に対するBCPを策定しておくこと。

② 訓練等への参加

業務受託者は、病院が実施する災害訓練等に参加すること。また、必要に応じて打合せ等に参加すること。

(12) 勤務の環境

① 服装

業務に従事する際は、制服を着用し、ネームプレートをつけること。なお、ネームプレート及び制服は受託者の負担により用意することし、病院の承認を得ること。

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、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回定期的に行うこと。なお、健康診断に係る経費は受託者が負担すること。

また、健康診断等により法定伝染病等が判明した場合は、速やかに病院に報告すること。

③ 麻疹・風疹・水ぼうそう・流行性耳下腺炎（おたふく）・インフルエンザ等の対策

ア 業務受託者は、常に感染予防策の遵守に努めなければならない。

イ 業務受託者は、感染症疾患等の異常がある業務従事者を業務に従事させてはならない。業務従事者の感染症疾患等の異常が見つかった場合は、速やかに代替要員等の対処をするとともに病院に連絡し、指示に従うものとする。

ウ 院内感染予防対策として行う業務従事者のインフルエンザ等予防接種については、業務受託者の負担において実施するものとする。

(13) 備品・資料等の貸与及び適正管理

① 使用または貸与

ア 業務遂行のために必要な施設及び設備については、可能な範囲内において、無償で業務受託者に使用させる。ただし、病院が業務において使用する場合はそれを優先する。

イ 業務遂行のために必要な備品及び資料等については、病院が業務受託者に貸与する。

② 適正使用

ア 業務受託者は、病院から使用許可されている施設及び設備について、滅失または損傷の防止を行い適正に使用すること。

イ 業務受託者は、病院から貸与されている備品及び資料等について、情報の漏洩、紛失、盗難、滅失、損傷、棄損、改ざん、不正アクセス等の防止を行い、適正に使用すること。

ウ 業務受託者は、病院から使用許可されている施設及び設備または貸与されている備品及び資料等について、病院の許可なく変型、改造、移転、複写、複製、目的外使用、持ち出し、廃棄等を行わないこと。

エ 病院施設及び設備等は適正に使用し、故意又は過失による損傷、汚損及び紛失については業務受託者により現状復旧を行うこと。

(14) 業務受託者が準備・負担するもの

① 会計窓口業務に要する釣り銭

② 釣り銭保管用手提げ金庫 1個

③ 業務従事者の業務に要する書籍や参考資料（診療報酬関連等）

④ 業務従事者の教育にかかる費用

⑤ 業務従事者の被服など

(15) 業務引継

① 業務受託者は、業務を開始するにあたり業務の内容、数量、処理方法、処理経過、各診療科、病棟の業務の特性等を示した書類及び病院または前の業務受託者との打合せ等の方法により業務が円滑、適正、かつ、確実に行えるように業務受託者の責任と費用負担により引継ぎを行うこと。

② 業務受託者は、業務が完了したとき、または契約が解除されたときは、業務の内容、数量、処理方法、処理経過、各診療科及び病棟の業務の特性等を示した書類を作成し、打合せ等の方法により病院または次に業務受託者となる者等へ業務継続できるように引継ぎを行うこと。

③ 業務受託者は、従事者の変更または業務受託者間の引継ぎにより、業務遂行に支障を生じさせないこと、また、病院職員に負担がかかることがないようにすること。

④ 業務受託者は、②の引継ぎの内容を書面により記録すること。

5 委託業務項目

(1) 保険請求等医療事務業務

(2) 健診・予防接種業務

(3) 入院業務

(4) 外来業務

(5) 受付窓口業務

(6) 会計窓口業務

(7) スキャン・文書受付業務・その他

※ 業務の詳細については、「7 委託業務内容」のとおり。

6 業務を行う日及び時間

(1) 業務を行う日

国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までを除く月曜日から金曜日及び毎月第2、第4土曜日とする。ただし、休診日であっても特別な理由により病院を開院する場合は、協議の上決めるものとする。

(2) 業務時間

原則として、8時30分から17時00分までとする。

ただし、受付・会計窓口の開設時間は次のとおりとする。

① 月～金曜日 8時30分から16時45分

受付窓口業務について、健診を実施する日においては、対応必要人員を7時45分から業務に当たらせること。

② 土曜日 8時30分から12時15分

※ 会計窓口業務において、診療科によっては診療時間が延長（年間10回程度）となることがあるので、対応すること。なお、会計窓口業務の延長は、最大1時間とする。

(3) 患者数の目安

委託業務	委託業務量の目安
入院業務	入院患者数(延数) 平均 約20人/日
外来業務	外来患者数 平均 約100人/日
受付窓口業務	平均 約170人/日
会計窓口業務	平均 約120人/日
スキャン・文書受付業務	平均 約30件/日

7 委託業務内容

委託業務内容は以下のとおりとし、業務受託者は、業務従事者の出退勤管理等、当該業務の実施に当たり必要な事務を行うものとする。

(1) 保険請求等医療事務業務

- ・入院・外来レセプトの点検、データ作成、オンライン請求
- ・レセプト内容の確認、医師への照会及び修正
- ・レセプト集計、総括表の作成(レセプト提出前日までに作成)
- ・外来、訪問看護等の介護保険請求分のデータ作成
- ・振込明細、返戻・査定通知のダウンロード
- ・返戻・査定・保留状況の事務局への報告

- ・査定原因分析、払戻処理並びに医師への報告資料の作成
- ・返戻・査定レセプトの修正、再請求、再審査請求
- ・返戻・査定・保留の防止、削減、請求精度向上の企画立案
- ・障害者総合支援法にかかる医師意見書対応
- ・難病等公費制度の新規・継続申請にかかる対応(医師への書類依頼、日程調整含む)
- ・事故・労災・介護保険請求に関する業務
- ・医療費助成書類等の作成補助
- ・生活保護にかかる医師意見書対応、医療券の管理
- ・入院及び外来債権登録、管理作業
- ・診療報酬に関する情報収集、分析、病院職員からの問合せ対応
- ・厚生労働省等統計調査にかかる協力
- ・診療内容等照会に関すること
- ・診療報酬改定等に伴う情報収集、分析、病院職員への情報提供及び病院経営への提案
- ・施設基準届出にかかる協力、実施に関する提案

(2) 健診・予防接種業務

- ・特定健康診査及び各種がん検診の予約受付、検診後の追跡調査
- ・生活習慣病予防健診の予約受付、資格確認、請求データ作成及び登録
- ・健診結果入力及び結果通知表作成
- ・結核健診の受付
- ・1日人間ドックの受付
- ・老人福祉施設入所のための検診受付
- ・幼児及び乳児健康診査精密検診受付
- ・定期予防接種の受付、予診票等の記入依頼及び確認
- ・インフルエンザ、新型コロナ等予防接種の受付、予診票等の記入依頼及び確認
- ・各種検診に関する結果報告書作成依頼、発送
- ・健診結果控えの整理、保管
- ・費用請求及びインボイス対応

(3) 入院業務

- ・患者情報・保険情報の登録、修正
- ・限度額認定証の確認(オンライン資格確認を含む)及び情報入力、未確認患者への説明
- ・外来カルテ及び前回入院カルテの出庫、入庫
- ・会計データ取り込み及び診療内容の確認、入力
- ・病名不備の場合の医師への確認、入力
- ・月2回の「入院診療費のお知らせ」の送付
- ・振込入金の確認、領収書送付
- ・DPC データ提出加算にかかるデータ作成、エラーチェック等の提出用データ作成の作業(データ作成については救急搬送後、入院前に死亡退院された方の分のみ)
- ・入院診療録の作成、スキャン業務
- ・患者対応、電話対応

(4) 外来業務

- ・患者ファイルの授受
- ・書類の仕分け(同意書、予約票、処方箋、健診書類、文書等)及びコピー
- ・外来データ取り込み及び診療内容の確認、入力
- ・未取り込みリストの確認、取り込み
- ・病名不備の場合の医師への確認、入力
- ・外注検査の会計入力及び確認
- ・「外来診療費のお知らせ(領収書・領収書控)」の発行
- ・未納者への「外来診療費のお知らせ」の送付
(ただし、未納者の次回受診の予定等を踏まえ柔軟に対応すること)
- ・患者対応、電話対応

(5) 受付窓口業務

- ・患者対応、電話対応、来客対応、簡易な案内等の作成・掲示
- ・保険証等、各種医療費助成受給者証等の確認(オンライン資格確認を含む)、記録、整理
- ・マイナンバーカードの保険証利用に関すること(カードリーダーの操作案内・補助を含む)
- ・患者情報、保険情報のシステム入力、修正
- ・診療受付(受診票・カルテ頭書きの印刷)及び患者ファイルの受け渡し
- ・診療申込書・各種問診票等(主治医意見書予診票を含む)の記入依頼・確認
- ・診察券発行・再発行(有料)、診療録の作成
- ・各種診断書・証明書等申込受付
- ・各種健診受付(問診票・持参した検体の確認を含む)
- ・各種予防接種の受付(予診票の記載内容確認を含む)
- ・受診科や院内の案内
- ・外来患者の紙カルテ抽出、各科への搬送、診察終了後の回収
- ・入院外来紙カルテの整理及び管理
- ・紙で保管する書類の整理
- ・入院受付簿への記載、病棟へ紙カルテ搬送
- ・入院についての提出書類等の案内、確認、未提出者への連絡、保管
- ・運用中カルテの定期移動・整理及び過年度カルテの整理
- ・診療案内等の窓口配布、当日の休診や時間変更など緊急の窓口掲示、放送案内等
- ・発熱患者等の対応(体温計測、問診等)
- ・診療記録開示請求の受付
- ・救急車搬送患者の受付
- ・バスの無料券の交付

(6) 会計窓口業務

- ・レジスターを使用した外来・入院診療費、文書料、その他の料金の収納
- ・領収書・診療明細書の交付(インボイス対応含む)

- ・時間外領収金、預かり金の入金等事後処理
- ・夜間・休日のメディカルサポート業務受託者との時間外領収金及び預かり金等の処理に係る引継ぎ、調整
- ・会計締め処理(締め処理データと領収書控との突合含む)
- ・領収書控(原符)の整理及び事後処理
- ・日計表、収納台帳日報の作成及び事後処理
- ・入金関係書類(現金残高調、預かり票、金種引継書等)の処理及び事後処理
- ・釣り銭の両替等に係る業務
- ・業務時間内の領収金等(手揚げ金庫)及び領収日付印の管理
- ・未納者への電話連絡、未収金の督促に関する窓口対応
- ・処方せん、予約票、診断書・証明書等の交付(電子処方せんの説明を含む)
- ・療養計画書、医薬品に関する同意書の記入依頼・回収等の対応
- ※キャッシュレス決済導入後については、関連処理

(7) スキャン・文書受付業務・その他

- ・各種診断書・証明書等の医師への作成依頼、患者への連絡・交付、進捗管理
- ・領収証明書等医事で作成可能な証明書の作成、患者への連絡・交付、進捗管理
- ・電子カルテに取り込む書類のスキャン業務
- ・各委託業務についてのマニュアル作成、更新
- ・忘れ物の保管・返却(現金・貴重品は事務局へ引継ぎ)
- ・医事システムのマスタ登録・修正
- ・医事システム・プリンター等の不具合発生時のシステム業者への連絡及び初期対応
- ・患者を対象としたアンケート調査への協力
- ・窓口で使用する印刷物の印刷、補充
- ・消耗品の補充

8 協議事項

本仕様書に記載されている業務内容の変更や記載されていない事項については、病院、業務受託者双方で協議の上定めるものとする。