

医事業務委託仕様書

第1 目的

受託者は、委託者から受託した業務を、公立大学法人横浜市立大学委託契約約款によるほか、この仕様書に定める内容に従い、円滑に遂行することを目的とする。受託者は、この仕様書に定める内容を熟知して、医事業務従事者を適切に配置・教育・指導・管理するとともに、医事業務従事者が委託者の業務に支障をきたさないよう指導及び監督を行う。

第2 前提条件

- 1 業務を委託するにあたり前提条件として、次の経験を有することとする。
 - (1) 病床数 400 床以上の医療機関で、通算で 10 年以上の医事業務経験を有し、かつ直近 5 年間の医事業務経験を有すること。

第3 業務委託の内容

- 1 主な業務の内容は、次のとおりとする。
 - (1) 総合案内業務（コンシェルジュ業務）
 - ア 来院者案内業務全般
 - (2) 患者サポートセンター受付業務
 - ア 患者案内業務
 - イ 患者説明業務
 - ウ 初診受付業務
 - エ 入院受付業務
 - オ 入院支援業務
 - (3) 会計受付・外来診療費計算・外来診療報酬請求
 - ア 会計受付・外来診療費計算、・外来診療費請求業務
 - イ 診療費収納・収納金の集計・保管受け渡し業務
 - ウ 外来診療報酬請求業務
 - (4) 文書窓口業務
 - ア 文書事務業務
 - イ 診療情報開示に係る受付及び交付事務（電話対応含む）
 - (5) 救急外来受付業務
 - ア 平日昼間受付業務
 - イ 休日・夜間（年末年始・大型連休対応を含む）受付業務
 - (6) 外来診療科等受付業務
 - ア 外来診療科受付業務
 - イ 放射線部受付業務
 - ウ 臨床検査部受付業務（採血室）
 - エ 臨床検査部受付業務（生理機能検査室）
 - オ 内視鏡センター受付業務

- カ 化学療法センター受付業務
- キ 血液浄化センター・遺伝子診療科受付業務
- ク 共用診察ブース受付業務
- ケ 中央手術室受付業務
- (7) 病棟事務クラーク等業務
- (8) 診療関係文書等搬送業務
- (9) 病歴室業務
 - ア 診療記録の管理業務
 - イ 診療記録の貸出・閲覧管理業務
 - ウ スキャン業務

(10) 診療情報開示業務

- ア 診療情報開示に伴う事務業務

本業務については、詳細なマニュアルを作成し、マニュアルに基づいて実施すること。

2 付帯事項

- (1) 患者サポートセンター受付業務については、患者等が来院する時間帯を考慮し、より柔軟に対応すること。
- (2) 会計受付・診療費計算・外来診療報酬請求・文書事務・外来診療科等受付業務については各部門のみの業務にとらわれず、柔軟に対応し円滑で効率的な業務を行うこと。

第4 業務の履行場所

横浜市金沢区福浦三丁目9番地

第5 委託に係る業務日・業務時間等

- 1 委託者において業務を行う日（以下「業務日」という）は、休診日を除いた日とする。救急外来受付業務についてはすべての日とする。
- 2 前項に関わらず、休診日であっても年末年始・大型連休等において特定の診療科、部門が診療を行う場合は、当該診療科、部門において業務日とする。その際の勤務体制については別途協議する。
- 3 委託者において、業務日に業務を行う時間（以下「業務時間」という）は次のとおりとする。ただし、業務が業務時間内に終了しないときは、業務終了までとする。
 - (1) 総合案内業務（コンシェルジュ業務）
 - ・来院者案内業務全般の業務時間
月曜日～金曜日 午前8時から午後3時までとする。
 - (2) 患者サポートセンター受付業務
 - ・患者案内業務の業務時間
月曜日～金曜日 午前8時から午後5時までとする。
 - ・患者説明業務の業務時間
月曜日～金曜日 午前8時から午後5時までとする。
 - ・初診受付業務の業務時間

- | | |
|--------------|---------------------|
| 月曜日～金曜日 | 午前8時から午後5時までとする。 |
| ・入院受付業務の業務時間 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前9時から午後4時30分までとする。 |
| ・入院支援業務の業務時間 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前9時から午後5時までとする。 |
- (3) 会計受付・診療費計算・外来診療報酬請求・文書等業務
- | | |
|----------------|---------------------|
| ・診療費計算等業務の業務時間 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前8時30分から午後5時までとする。 |
| ・診療費等収納業務の業務時間 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前8時45分から午後5時までとする。 |
| ・診療報酬請求業務 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前8時30分から午後5時までとする。 |
- (4) 文書窓口業務
- | | |
|---------|---------------------|
| 月曜日～金曜日 | 午前8時45分から午後5時までとする。 |
|---------|---------------------|
- (5) 救急外来受付業務
- 午前8時30分から午後5時までとする。
- 午後5時から翌日午前8時45分までとする。
- (6) 外来診療科等受付業務
- | | |
|---------------------------|---------------------|
| ・外来診療科受付業務の業務時間 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前8時30分から午後5時までとする。 |
| ・放射線部受付業務の業務時間 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前8時30分から午後5時までとする。 |
| ・臨床検査部受付業務（採血室）の業務時間 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前8時から午後4時45分までとする。 |
| ・臨床検査部受付業務（生理機能検査室）の業務時間 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前8時30分から午後5時までとする。 |
| ・内視鏡センター受付業務の業務時間 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前8時30分から午後5時までとする。 |
| ・化学療法センター受付の業務時間 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前8時30分から午後5時までとする。 |
| ・血液浄化センター・遺伝子診療科受付業務の業務時間 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前8時30分から午後5時までとする。 |
| ・共用診察ブース受付業務の業務時間 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前8時30分から午後5時までとする。 |
| ・中央手術室受付業務の業務時間 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前8時30分から午後5時までとする。 |
- (7) 病棟事務クーク業務
- | | |
|---------|---------------------|
| 月曜日～金曜日 | 午前8時30分から午後5時までとする。 |
|---------|---------------------|
- (8) 診療関係文書等搬送業務

- | | |
|---------------|---------------------------|
| 月曜日～金曜日 | 午前 8 時 30 分から午後 5 時までとする。 |
| (9) 病歴室業務 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前 8 時から午後 5 時までとする。 |
| (10) 診療情報開示業務 | |
| 月曜日～金曜日 | 午前 8 時 30 分から午後 5 時までとする。 |

4 附属病院の休診日は次のとおりとする。

- (1) 日曜日および土曜日
- (2) 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
- (3) 1 月 2 日、1 月 3 日および 12 月 29 日から 12 月 31 日まで

第 6 業務体制

1 統括責任者等

- (1) 医事業務に係わる受託者の代理者として、統括責任者を病院内に置く。部門別業務責任者を第 4 に規定する業務の履行場所に置くものとする。
- (2) 統括責任者は、業務の内容をよく熟知し、適切に医事業務従事者を配置し、業務の停滞・待ち時間等が極力少なくなるよう、管理監督し円滑な業務を行うため、必要な人員を効率的に配置し、運用を行うものとする。
- (3) 統括責任者は、業務責任者及び医事業務従事者を掌握・指導し、問題の起きないように適切に配置するものとする。また、トラブルが生じた場合は、速やかにその解決に当たるとともに、口頭ならびに書面をもって甲に報告するものとする。
- (4) 統括責任者は、医事業務の特殊性をよく認識し、個人情報の取扱い・業務上知り得た秘密の漏えいを防ぐとともに、自らも業務上知り得た秘密は他に漏らしてはならない。職を退いた後も同様とする。また、業務に関連する資料を、委託者の許可なく病院の外に持ち出してはならない。
- (5) 統括責任者を補佐するものとして、統括責任者補佐を配置する。
- (6) 委託者からの業務や障害等の連絡は統括責任者及び統括責任者補佐へ行うため、業務時間内は常に連絡がとれる体制とすること。

2 部門別業務責任者

- (1) 統括責任者または統括責任者補佐の指示に従い、部門の医事業務従事者を掌握し、監督するため、各部門に業務責任者を置くものとする。
- (2) 部門別責任者の配置場所
 - ア 総合案内業務（コンシェルジュ業務）・患者サポートセンター受付業務（患者案内受付、患者説明業務）
 - イ 会計受付・診療費計算等業務・診療費収納業務・外来診療報酬請求業務・文書事務
 - ウ 文書窓口
 - エ 救急外来
 - オ 外来診療科等受付業務

- カ 病棟事務クラーク
- キ 診療関係文書等搬送業務
- ク 病歴室業務
- ケ 診療情報開示業務

- (3) 業務責任者は、部門内のトラブル等については、速やかに統括責任者に報告し、指示を受けるものとする。外来患者数(救急患者数を含む)を日々把握し、日報として報告すること。
また、医事業務に関連する入金・各種データ集計の作成を行い速やかに提出するものとする。
- (4) 病歴室業務における業務責任者は、診療記録の量的・質的点検ができる程度の診療情報管理の知識を有する者とする。

3 医事業務従事者

- (1) 医事業務従事者は、統括責任者及び業務責任者の指示に従い、適正かつ正確に医事業務を遂行しなければならない。
- (2) 電子計算機等により処理する業務に従事する医事業務従事者は、甲の作成した操作マニュアル等に従い、医事業務を遂行するものとする。
- (3) 病歴室における従事者は、診療情報管理業務または診療報酬請求業務に係る一定の経験を有すること。経験のない従事者については、本委託業務に関連する資格を有することが望ましい。
- (4) 医事業務従事者の注意事項
 - ア 品位を保ち、服装を整え、身だしなみに留意すること。
 - イ 来院者に対し、丁寧な接遇態度をとり、常に公平性を保ち不快感を与える言動は慎むこと。
 - ウ 医事業務の特殊性を認識し、患者に対しては思いやりをもって業務を遂行すること。
 - エ 業務上知り得た秘密は他に漏らしてはならない。職を退いた後も同様とする。また、業務に関連する資料等を、甲の許可なく病院の外に持ち出してはならない。
 - オ 業務中は、委託者の指定する名札を着用するとともに、受託者の指定する制服を着用すること。

第7 業務の従事場所

- 1 総合案内業務(コンシェルジュ業務)は総合案内受付および外来フロー、患者案内業務、初診受付、入院受付は患者サポートセンター受付、文書窓口業務は文書窓口、会計受付、診療費計算、診療費請求業務、診療費収納・収納金の集計・保管受け渡し業務、外来診療報酬請求業務、診療情報開示に係る受付及び交付事務、診療関係文書等搬送業務、診療情報開示業務は各部署とする。
- 2 救急外来受付業務は救急外来事務室とする。
- 3 外来診療科受付業務は各科外来、放射線部受付業務、臨床検査部受付業務(採血室・生理機能検査室)、内視鏡センター受付業務、化学療法センター受付業務、中央手術室受付業務、血液浄化センター・遺伝子診療科受付業務、共用診察ブース受付業務は各部門とする。

4 病棟事務クランク業務（無菌室を含む）は各病棟とする。

5 病歴室業務は病歴室とする。

第8 業務委託の監督

1 委託者は、受託者に対し、必要があると認めるときは、いつでも委託業務の状況について報告を求め、または委託者の職員に実地に調査させることができるものとする。

2 委託者は、前項の規定により報告を受け、または調査した結果必要と認めるときは、委託者、受託者協議の上、必要な措置をとることとする。

3 受託者は、前月の業務及び人員・名簿を書面で報告するものとする。

4 受託者は、医事業務を円滑に行うため、必要な人員を適切に配置する。

5 受託者は、本委託業務の実施について、第三者に損害を及ぼした場合やインシデントに相当する事項が発生した場合は、速やかに口頭ならびに書面をもって委託者に報告すること。

6 受託者は、月ごとに本委託業務に係る業務完了届等を作成の上、委託者に提出し、承認を得ること。報告事項については、委託者、受託者協議の上決定する。

第9 従事者への教育・研修

1 受託者は、業務履行にあたり、自社の社員教育の一環として、配属する業務従事者に対して病院情報システムの操作方法や個人情報の保護・取扱い、医療安全管理及び院内感染管理、診療報酬請求事務等に関する研修（病院主催の講演会・研修等への参加を含む）を日常業務に支障を来さない範囲で行い、常に業務従事者の資質および能力向上に努めなければならない。特に、診療報酬請求事務については、返戻・減点の分析、提出済みレセプト等の見直し、請求漏れや請求誤りの調査を行うとともに、定期的に請求精度の調査を行い、高水準を維持すること。また、担当者が変わっても業務レベルを落とさないよう維持すること。

2 受託者は、研修を実施した際、委託者へ『研修実施報告書』を提出すること。

第10 個人情報の保護

1 受託者は、別紙「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」及び「個人情報取扱い特記事項」を遵守（報告等含む）しなければならない。

2 受託者は、業務上知り得た情報は、いかなる場合であっても他に漏えいしないこと。なお、職を退いた後も同様とする。

3 受託者は、個人情報の記載の有無に関係なく、業務に関連する資料等を委託者の許可なく作業場所以外に持ち出さないこと。

4 受託者は、診療記録を複写したものは、個人情報を消去したものであっても、作業場所以外に持ち出さないこと。従事者用マニュアルとして作成した場合であっても、同様とする。

第 11 費用負担区分

委託者と受託者の経費負担は、次のとおりとする。

委託者の負担区分	受託者の負担区分
医事業務に係わる事務用消耗品 什器備品 冷暖房及び空調費 光熱水費 業務に係わる通信費（電話・郵便等） 什器備品の修繕・補修 レセプト提出時の交通費	被服費 人件費 福利厚生費 保健衛生費（健康診断・検診費及び院内感染 防止対策費含む） 教育研修費 通信連絡費 人材募集費 その他受託に伴う一切の費用

第 12 物品の管理

1 受託者は、委託者が業務利用目的に準備した物品（以下「業務用物品」という。）を本業務以外の目的に使用しないこと。

2 受託者は、業務用物品の在庫管理を行うこと。

第 13 業務に係る遵守事項

1 病院情報システムを使用する際には、使用の都度、従事者各個人に割り当てられたユーザ ID 及び指静脈認証パターンでログインすること。

2 離席する際には、病院情報システムから必ずログアウトすること。

3 病院情報システム、病院情報端末に不具合が発生した場合、物品・消耗品の補充、機械修理が発生した場合は、速やかに委託者が定める関連部署に連絡すること。

4 委託者の許可なく、使用機器類の設定の変更や移動を行わないこと。

5 診療記録のスキャンは、発生あるいは情報を入手してから遅滞なくスキャンを行うこと。外来発生の診療記録については、情報を入手した日から翌診療日以内、病棟発生の診療記録については、情報を入手した都度あるいは発生日から 2 日以内（休診日を除く）にスキャンが行える体

制とすること。ただし、遅滞が見込まれる場合は両者協議の上決定する。

- 6 診療記録にセロハンテープや糊で貼付した記録物をはがす行為は、委託者の許可なく行わないこと。
- 7 患者の視点に立って、常に患者サービスの向上に資する方策を検討し、実施すること。
- 8 患者等からの苦情、意見、提案等の対応にあたっては、丁寧に話を傾聴し、早期解決が図られるよう責任を持って真摯に対応すること。
- 9 システムのデータ入力にあたっては、委託者が定めたマニュアルに基づき、ダブルチェックを行うなど誤入力等がないように行うこと。
- 10 書類を送付する際は、誤送付等を防止するため、同封内容と氏名等のダブルチェックを行うこと。

第14 消防・災害対策訓練等への参加

受託者は、委託者が実施する消防・災害対策訓練等に参加すること。

第15 委託業務仕様の決定及び変更

- 1 「業務委託内容詳細」に記載されている事項の詳細については、委託者、受託者協議により決定する。
- 2 「業務委託内容詳細」に明記がない事項にあっても、履行にあたり、当然必要と認められる軽微な事項については、委託者、受託者協議の上、受託者の負担で行うこと。
- 3 医事業務が適正に遂行できるよう、外来受付、その他院内各部署との間で業務連携を図ること。

第16 契約の引継ぎ

- 1 受託者は全部門の詳細な業務マニュアル（随時更新を行うこと）を作成し、業務従事者の異動の際にも、業務マニュアルを基に迅速な引継ぎを確実に行之、事務処理に支障のないようにすること。また、受託者は業務マニュアルの最新版の写しを委託者に提出すること。
- 2 受託者は、契約の解除または契約期間満了後に、委託者が他の業者と契約を締結することとなった場合、本業務に支障なく本仕様のとおりに遂行するため新しい受託者の決定後、その受託者に対し、業務終了前については最低2か月の引継ぎを行い、終了後1か月は、引継ぎ、質問対応を行うこと。

ただし、引継ぎの期間については、委託者及び受託者、新しい受託者で協議の上、延長または短縮することができる。

- 3 業務マニュアル及び業務フローの内容について、本業務により作成された資料及び創出された技術等は、全て委託者に帰属するものとする。

第 17 提出物

受託者は委託者に以下の定める書類について、遅滞なく提出すること。また、変更が生じた場合は速やかに届け出ること。

1 提出書類・方法

提出物	提出方法	納期
業務マニュアル	電子媒体	委託業務開始後 1 ヶ月以内
従事者名簿	紙媒体	毎月 5 日まで
研修実施報告書	紙媒体	契約後速やかに
報告書（損害、インシデント）	電子媒体※	事象発生後速やかに
日次報告書	電子媒体※	翌日
月次報告書	電子媒体※	翌月 5 日まで
業務完了報告書	紙文書 1 部	翌月 5 日まで

※紙媒体の提出も認める。

第 18 その他特記事項

- 1 受託者は年度開始にあたって、委託者に対し業務詳細内容について業務方針の報告を行い、委託者の承認を得ること。
- 2 受託者は業務従事者に対し、業務方針の周知徹底を行うとともに、その遵守状況の把握に努め、業務精度の維持に努めること。
- 3 受託者は常に業務の円滑化、効率化を意識し、適時、委託者に改善策や業務の質向上のための提案をすること。
- 4 委託者及び受託者は、毎月最低 1 回、業務の課題や進捗状況について情報を共有するため、会議を開催する。なおこの会議には、受託者の統括責任者及び統括責任者補佐が出席するものとする。
- 5 受託者は、受託した業務について再委託してはならない。
- 6 受託者は、受託業務に関して、受託者又は第三者に損害を与えたときは、全ての責任を負うこと。
- 7 受託者は、委託者が医療機関であることを十分に承知し、医療に携わる者としての身だしなみ、言動に留意すること。

- 8 作業場所内に携帯電話を持ち込まないこと、使用しないこと。
- 9 作業場所の簡単な清掃を行い、整理整頓に努めること。
- 10 更衣、休憩は委託者が指定する場所を使用すること。
- 11 業務変更
委託者は、業務日、業務時間もしくは業務内容等に変更が生じた場合は、受託者と変更内容について協議し、双方同意の上これを変更することができる。
- 12 災害対応
非常災害時において、委託者は受託者に対し、人的な協力及び支援を求めることができるものとする。
- 13 健康管理
受託者は従事者の健康管理のため、年1回以上健康診断を実施するとともに、その受託業務に必要な感染症対策・検査等（麻疹、風疹、水痘及び流行性耳下腺炎に係る抗体検査、並びに当該検査結果が陰性の者に対する予防接種を含む）を実施すること。なお、その結果感染が判明した場合、直ちに必要な措置を講じるとともに、その旨を委託者に報告すること。また、委託者及び受託者は相互に協力し、感染防止に必要な情報交換を行い、院内感染防止に努めるものとする。