

公立大学法人横浜市立大学附属市民総合医療センター 医事業務委託仕様書

第1 適用目的

受託者(以下、「乙」という。)は、委託者である公立大学法人横浜市立大学(以下、「甲」という。)より受託した業務を、公立大学法人横浜市立大学契約規則及び委託契約約款に拠るほか、この仕様書に定める内容に従い、円滑に実施するものとする。

乙が実施する業務は、公立大学法人横浜市立大学附属市民総合医療センターの病院理念である「私たちは、市民の皆様信頼され愛される病院を創造します」の実現に寄与するものでなければならず、また、その実現のため乙は、「患者の意思尊重」や「安全・安心な医療の提供」、「救急医療及び高度専門医療を通じた地域社会への貢献」及び「健全経営への努力」等、公立大学法人横浜市立大学附属市民総合医療センター基本方針に沿った業務の履行に努めなければならない。

第2 業務内容

委託業務の内容は次のとおりとする。

1 本館及び研究棟業務

(1) 総合案内業務

ア 総合案内

- (ア) 診療科、診療時間等の案内(電話によるものを含む)
- (イ) 院内施設、院外近隣施設(交通機関を含む)の案内
- (ウ) 駐車場の案内
- (エ) 院内放送
- (オ) 手押し車の貸出
- (カ) 呼出受信機一時預かり(診療科受付開始前)
- (キ) 本館救急患者の診療科への取り次ぎ
- (ク) 不審者・騒乱者の通報
- (ケ) 相談・苦情の一時窓口(関係部署への連絡)
- (コ) 医療連携(他病院・診療所紹介等)
- (サ) タブレット端末の管理・貸出・充電

イ 初来院・初診患者案内

- (ア) 診療申込書の記載説明
- (イ) 健康保険被保険者証(以下、「保険証」という)、特定疾患等公費関連受給者証(以下、「受給者証」という)及び紹介状、CD等の確認及びCD保存同意書の作成
- (ウ) 初診呼出(外来会計窓口)の案内
- (エ) 検診受診者、医療保護・労災患者等の諸法事務室、相談室への案内
- (オ) 紹介状の持参がない患者への説明(紹介外来制の案内)・対応(診療科への確認)

- (カ) 他院入院中患者の当院受診受付（保険診療扱い可否の判断等含む）

ウ 再来患者案内

- (ア) 呼出受信機の取扱説明及び操作介助
- (イ) 検査のみ患者への検査場所案内
- (ウ) 併診方法説明
- (エ) 医事端末操作：患者の受診履歴、予約状況の検索・確認
- (オ) 他院入院中患者の当院受診受付（保険診療扱い可否の判断等含む）

エ 総合案内業務における共通業務

コンピューターシステム等が故障した際（再来受付機停止時含む）の緊急対応

(2) ブロック受付（診療科）

ア 初来院・初診患者対応

- (ア) カルテフォルダー・外来基本カードの受領及び確認・ポケベル操作説明
- (イ) 問診票の記入説明及び包括同意書の配布・説明
- (ウ) 診察前検査の案内（採血室等）
- (エ) 出庫依頼のあったカルテ・X Pフィルム（以下、フィルムレス未対応X Pを指す。）等の診察室への搬送
- (オ) 出庫依頼のあったカルテ・X Pフィルム等の診察室からの回収
- (カ) 出庫依頼のあったカルテ・X Pフィルム等の病歴室への返却（病歴職員が定時回収）
- (キ) 患者呼出（呼出受信機非携帯患者等）
- (ク) 患者案内（中待ち等へ）
- (ケ) 生理機能検査依頼用紙・読影依頼用紙等の関係部門への送付
- (コ) 初診完全予約制実施診療科における予約受付業務

イ 再来予約患者対応

◆前日

- (ア) 病歴室からの出庫依頼のあったカルテ・X Pフィルム等の受領（人的搬送）
- (イ) 予約患者一覧表の出力
- (ウ) 外来基本カードの準備
- (エ) 併診患者等の基本カードファイルへの行き先の添付
- (オ) カルテ・X Pフィルムの医師別項目別等分類

◆当日

- (カ) 予約患者確認（端末操作）
- (キ) 患者呼出（呼出受信機非携帯患者）
- (ク) 患者案内（中待ち等へ）
- (ケ) 保険証確認・コピー・保険変更（一部）
- (コ) 診察室からの出庫依頼のあったカルテ・X Pフィルム等の回収
- (サ) 病歴室への出庫依頼のあったカルテ・X Pフィルム等の返却（病歴職員が定時回収）

(シ) 生理機能検査依頼用紙・読影依頼用紙等の関係部門への送付

ウ 再来予約外患者対応

- (ア) 患者呼出（呼出受信機非携帯患者等）
- (イ) 患者案内（中待ち等へ）
- (ウ) 保険証確認・コピー・保険変更（一部）
- (エ) 病歴室からのカルテ・X Pフィルム等の受領（自走台車）
- (オ) プリント出力された外来基本カードと到着した出庫依頼のあったカルテ・X Pフィルム等の照合及び組込み
- (カ) 予約外患者の受診内容聞き取り
- (キ) 診察室への出庫依頼のあったカルテ・X Pフィルム等の搬入
- (ク) 診察室へからの出庫依頼のあったカルテ・X Pフィルム等の回収
- (ケ) 病歴室へからの出庫依頼のあったカルテ・X Pフィルム等の返却（病歴職員が定時回収）
- (コ) 生理機能検査依頼用紙・読影依頼用紙等の関係部門への送付

エ 診療科併診およびその他共通

- (ア) 併診受付
- (イ) 併診先受付への案内
- (ウ) 併診元受付からの出庫依頼のあったカルテ・X Pフィルム等の受領（原則として自走台車）
- (エ) 併診先受付へからの出庫依頼のあったカルテ・X Pフィルム等の搬送（原則として自走台車）
- (オ) 呼出受信機の再登録（併診先が予約外の場合）
- (カ) 呼出受信機の一時預かり（患者がやむを得ず受信圏外に出る場合）
- (キ) 病棟から（入院患者および付き添い者持参を含む）の出庫依頼のあったカルテ・X Pフィルム等の受領・返却（病棟併診）
- (ク) 当日撮影の依頼のあったX Pフィルムの受領
- (ケ) 患者持参X Pフィルム等の受領
- (コ) 急患対応
- (カ) 診断書申込対応（医師依頼、出来上がり通知書発送）
- (シ) コンピューターシステム等が故障した際（再来受付機停止時含む）の緊急対応
- (ス) 保険証・受給者証の確認及びコピー・保険変更（一部）
- (セ) 電話等による予約変更
- (ソ) 公費（労災を含む）医療が必要な患者への案内、公費関係書類の取り次ぎ
- (タ) X Pフィルム複製申込及び電子保存申込書の受領及び地域連携担当への送付・連絡
- (チ) 直接ブロック受付に持参したCDの保存同意書作成及び地域連携担当への連絡
- (ツ) 呼出受信機の交換（故障した場合）
- (テ) 報告書、紹介状等の処理（発送など）

- (ト) 原本保管文書およびスキャン対象文書等の関連部門（研究棟病歴室およびスキャンセンターなど）への搬送（スキャン対象文書がある場合は入力用バーコードを出力し添付する）
- (ナ) 当日使用する同意書の緊急スキャン対応
- (ニ) 他院入院中患者の当院受診対応（保険診療扱い可否の判断等含む）

オ その他ブロック受付別業務

◆リハビリテーション科（部）受付

- (ア) 療法士への患者到着連絡
- (イ) リハビリテーション科との連絡事務

◆内分泌・糖尿病内科受付

- (ア) 血糖自己測定患者の新規患者登録
- (イ) 血糖自己測定患者の血糖測定器からのデータの取り込み
- (ウ) 血糖自己測定患者の使用しなくなった血糖測定器のシリアルナンバーの0設定

カ 会計受付・入力業務（分散会計導入診療科のみ）

- (ア) 外来基本カード等のフォルダー受領
- (イ) 保険証・受給者証の確認及び変更入力
- (ウ) オーダリング未実施・疑義のある診療・処方内容等についての診療科・関連部署への確認
- (エ) 外来診療費会計入力（オーダリング取り込み、伝票入力、初診料・外来診療料・指導料等の入力、計算確認）

(3) ブロック受付（診療科以外）

ア 採血室受付業務

- (ア) 採取指示票の受領及びラベルの採血管貼付（輸血検査の場合）
- (イ) 採血順番票の交付
- (ウ) ラベルつき尿カップを患者へ手渡し
- (エ) 入院患者用採血管の準備

イ 放射線部受付業務

- (ア) 画像検査ラベルの出力及び患者へのラベル手渡し、説明
- (イ) 他院X Pの読影依頼書及びフィルムの受領、読影室搬入
- (ウ) 撮影予定患者一覧表等の出力（前日）
- (エ) 画像検査オーダーシートの出力（前日）
- (オ) 呼出受信機の一時預かり（患者がやむを得ず受信圏外に出る場合）
- (カ) CTの当日オンコール依頼の電話受付
- (キ) 診断書申込対応（医師依頼、出来上がり通知書発送）

ウ 生理機能検査室受付業務

- (ア) 生理検査ラベルの出力及び患者へのラベル手渡し、説明
- (イ) 予約患者一覧表等の出力（前日）

- (ウ) 病歴室・外来・病棟からの、出庫依頼のあったカルテ・X Pフィルム等の受領
- (エ) 検査室への出庫依頼のあったカルテ・X Pフィルム等の搬入
- (オ) 外来基本カードの準備（外来患者のみ）
- (カ) 病歴室・病棟への、出庫依頼のあったカルテ・X Pフィルム等の返却
- (キ) 医師からの予約・変更受付（予約システムの操作）
- (ク) 呼出受信機の一時預かり（患者がやむを得ず受信圏外に出る場合）

エ 内視鏡検査室受付業務

- (ア) 病歴室・外来・病棟からのカルテ・X Pフィルムの受領
- (イ) 外来基本カードの準備（外来患者のみ）
- (ウ) 検査室等への、出庫依頼のあったカルテ・X Pフィルム等の搬入
- (エ) 病歴室・病棟への、出庫依頼のあったカルテ・X Pフィルム等の返却
- (オ) 患者からのキャンセル受付
- (カ) 内視鏡予約患者一覧表等の出力（前日）
- (キ) 呼出受信機の一時預かり（患者がやむを得ず受信圏外に出る場合）

オ 外来化学療法室受付業務

- (ア) 医師・看護師等への電話取り次ぎ
- (イ) 呼出受信機の一時預かり（患者がやむを得ず受信圏外に出る場合）
- (ウ) 病歴室・外来・病棟からの、出庫依頼のあったカルテ・X Pフィルム等の受領・返却
- (エ) 患者からのキャンセル受付
- (オ) 受付件数等のパソコン入力
- (カ) 外来化学療法関係のコスト伝達業務

カ その他共通業務

- (ア) 患者受付・対応（検査室・撮影室・療法室の案内、呼び出し等を含む）
- (イ) コンピューターシステム等が故障した際（再来受付機停止時含む）の緊急対応
- (ウ) 呼出受信機の交換（故障した場合）
- (エ) 報告書、紹介状等の処理（発送など）
- (オ) 原本保管文書およびスキャン対象文書等の関連部門（研究棟病歴室およびスキャンセンターなど）への搬送（スキャン対象文書がある場合は入力用バーコードを出力し添付する）

(4) ブロック受付以外受付業務

ア 病床管理受付

- (ア) 入院予定患者一覧表出力
- (イ) 空床状況一覧表出力
- (ウ) 入院予定患者への連絡
- (エ) 入院承諾患者の入院決定入力
- (オ) 病棟への入院決定連絡

- (カ) 入院のための病床検索・情報提供
- (キ) 特別室入室予約の受付・情報の提供
- (ク) 当日と翌日の入院決定患者一覧表の出力
- (ケ) 同姓同名患者表出力
- (コ) コンピューターシステム等が故障した際（再来受付機停止時含む）の緊急対応

イ 予約変更センター受付

- (ア) 電話による予約変更受付
- (イ) オーダリング端末による予約変更作業
- (ウ) 予約変更報告書の作成、提出
- (エ) 予約変更件数統計とりまとめ

(5) 外来会計等(受付・入力・請求)業務

ア 初診受付業務

- (ア) 保険証・診療申込書・紹介状の受領と確認
- (イ) 紹介状及び診療申込書のコピーおよび紹介患者情報書類（スキャン対象文書がある場合はスキャン入力用バーコードを出力し添付する）の関連部門への搬送
- (ウ) 患者基本情報、紹介元医療機関情報等の登録（紹介登録）
- (エ) 診療券の発行（紛失・破損等による再発行を含む）
- (オ) 外来基本カードの発行（再診は受付へ出力）
- (カ) 地域連携相談部への連絡（CD電子保存）
- (キ) 呼出受信機の発行・操作案内
- (ク) 呼出受信機の再交付（紛失、破損等）
- (ケ) 再来受付機の稼働状況確認及び軽易な保守
- (コ) 回収された呼出受信機の再来受付機補充
- (サ) 診療科への案内
- (シ) 老健施設入所患者への会計対応（郵送対応等）

イ 会計受付業務

- (ア) 外来基本カード等のフォルダー受領
- (イ) 処方箋の確認（手書き処方箋は打番し、即時引換券を交付）
- (ウ) 駐車券の無料認証（患者本人のみ）
- (エ) 会計相談受付（分割納付、高額療養費制度の案内を含む）
- (オ) 呼出受信機を持ち帰った患者への連絡
- (カ) 外来診療費過誤納付還付受付、患者への連絡、還付内容のチェック
- (キ) 外来診療費追加徴収処理及び患者への連絡
- (ク) コンピューターシステム等が故障した際（再来受付機停止時含む）の緊急対応
- (ケ) 旧診療券から新診療券への交換業務

ウ 会計入力、請求及び金銭管理業務

- (ア) 保険証・受給者証の確認及び変更入力
(未収金防止と患者負担軽減のため、入院患者については入院日中に入力する)
- (イ) オーダリング未実施・疑義のある診療・処方内容等についての診療科・関連部署への確認
- (ウ) 手書き処方せんを薬剤部へ監査提出
- (エ) 治験対応（診療報酬請求）
- (オ) 外来診療費請求書作成（オーダリング取り込み、伝票入力、初診料・外来診療料・指導料等の入力、計算確認）及び請求（請求書、お薬引換券、外来診療予約票の交付）
- (カ) 外来診療費・入院診療費等の収納（クレジットカード、デビットカード等にも対応）、領収印押印及び領収書交付
- (キ) 呼出受信機の受領
- (ク) 振込用請求書の作成及び支払い確認
- (ケ) 現金に過不足が生じた場合、受託者の責においてその理由を調査し、病院に報告する
- (コ) 収納金の集計及び管理
- (サ) 甲が指定する金融機関への送金（本館及び救急棟収納分）
- (シ) 釣銭資金の用意、管理及び両替（本館及び救急棟分）
- (ス) 妊婦健康診査助成券の取扱い（券種の選択と必要事項の記載）
- (セ) 診療報酬明細書の発行と交付
- (ソ) 明細内容の説明

エ 外来診療費収納管理業務

- (ア) 当日未収患者への連絡
- (イ) 支払困難者に対する納付相談の受付、誓約書受付等（支払猶予・分納）
- (ウ) 納期限経過後の支払不履行者に対する文書及び電話による確認
※督促文書は複数回送付し、最終的に通告文書を送付しても納入されない場合には、医事請求担当職員に知らせること。
- (エ) 未収金発生原因の検証、ならびにその抑止に関する方策の検討及び実施

オ 呼出受信機・自動精算機関連業務

- (ア) 呼出受信機の会計窓口及び自動精算機前からの回収
- (イ) 呼出受信機の充電ラックへのセットおよび定期的な清掃
- (ウ) 呼出受信機の再来受付機への補充
- (エ) 自動精算機操作案内
- (オ) 院外処方箋ファックスの出し入れ及び希望患者への案内、補助
- (カ) 呼出後の入金確認及び未入金時の再呼出
- (キ) 自動精算機の釣銭装填・補充・確認
- (ク) 自動精算機からの現金回収
- (ケ) 自動精算機の定期的な清掃（メーカー推奨頻度）

- (コ) 自動精算機の故障時対応（メーカー連絡・リカバリー操作）
- (カ) 自動精算機の忘れ物対応（患者連絡・忘れ物管理）

(6) 入院センター受付業務

- ア 入院センター案内係（平日 12：30～13：30）
- イ 入院予約の画面確認
- ウ 入院案内による入院手続きの説明
- エ 入院受付（書類の受領、入院保証人の記載確認、保険証確認等）
※各種書類（入院申込書等）の適正保管、管理含む
- オ 入院のしおり及びベッドネームの出力及び患者への手渡し
- カ 診療費請求書の患者への手渡し（総合周産期母子医療センターのみ）
- キ 高額療養費の説明・コピー
- ク 持参薬の確認・受け渡し
- ケ 発券機の起動・終了
- コ 発券機・表示器・操作器の定期的な清掃
- サ 発券機・表示器・操作器の故障時対応（メーカー連絡・リカバリー操作）
- シ ロール紙の補充
- ス 当日集計結果の回収・コピー

(7) 諸法・公費窓口業務

- ア 生活保護受給者の医療券、医療要否意見書にかかる費用の請求管理業務（入金管理・督促・未着患者の報告等を含む）
- イ 各種検診、助産、予防接種にかかる費用の請求管理業務（入金管理・督促等を含む）
- ウ 公費負担医療の申請
- エ 公的機関からの依頼による診療費の請求管理業務（入金管理・督促等を含む）
- オ 労災・公災・アフターケアに関する診療費の請求管理業務（入金管理・督促等を含む）
- カ 診療費にかかる金額、点数などの証明
- キ 被爆者検診・福島甲状腺検診の医師及び関連部署への連絡（医師へオーダー入力 of 催促・変更事項の各部署への電話連絡・名簿の配布）
- ク アルコール綿の払い出し

(8) 病歴室業務

ア 紙カルテ・X Pフィルム等の入出庫及び整理・電子カルテ病歴管理

- (ア) 診察当日に、医師から出庫依頼があった紙カルテ・X Pフィルム等の検索、出庫処理、及び搬送（自走台車または人手搬送による。）
- (イ) 翌日予約患者の、医師から出庫依頼があった紙カルテ・X Pフィルム等の出庫及び外来受付への搬送（コンテナに入れて台車により人手搬送）
- (ウ) 翌日予約患者の外来基本カードの出力と添付、カルテ送付先一覧の出力（要望部署のみ）

- (エ) 予約外患者、翌日予約患者で、医師から出庫依頼があった紙カルテ・X Pフィルム等の検索、回収
- (オ) 診察終了分の、医師から出庫依頼があった紙カルテ・X Pフィルム等の外来受付からの回収（コンテナに入れて台車により人手搬送）及び入庫
- (カ) 外来紙カルテ・X PフィルムのB化处理
- (キ) 未返却紙カルテの検索
- (ク) ブロック受付や医事課職員の要請によるカルテ等の臨時搬送
- (ケ) 損傷カルテの補修
- (コ) 医事・カルテ管理コンピューターシステム等ダウン時の緊急対応
- (カ) 自走台車故障時の緊急対応
- (シ) 患者入院時の、出庫依頼のあった紙カルテ・X Pフィルム等の出庫及び搬送(自走台車による)
- (ス) 退院患者の、入院中に在庫していた紙カルテ・X Pフィルムの受領、入庫
- (セ) 退避処理した外来インアクティブカルテ・X Pフィルムの入庫処理及び入庫後の入・出庫処理
- (ソ) 入院抄録のワークフローにおける作成進捗管理
- (タ) 作成された入院抄録の入力チェック(必須入力項目)
- (チ) 未作成入院抄録の督促
- (ツ) 未作成入院抄録診療科別リスト作成・各部長宛送付
- (テ) 病名・手術名コーディング(入院抄録コピーに記入)
- (ト) 病名・手術名コード入力(コード化した番号をコンピュータ入力)
- (ナ) 病歴データの検索及びリストの作成(依頼があった場合)
- (ニ) 電子カルテ記載項目の量的チェック
- (ヌ) 電子カルテ記載項目の不足分連絡
- (ネ) 治験カルテの治験印の確認、ファイルの作成及び入庫処理

イ 紙カルテ・X Pフィルムの閲覧及び貸出

- (ア) 紙カルテ・X Pフィルム(マイクロフィルム・CD化したものも含む)の閲覧・貸出の受付、及び出庫処理
- (イ) 研究棟2階閲覧室利用の場合の閲覧室へのカルテ等の搬送
- (ウ) 貸出依頼者へのカルテの手渡し、または搬送(自走台車による)
- (エ) 閲覧・貸出した紙カルテ・X Pフィルム(マイクロフィルム・CD化したものも含む)の入庫処理
- (オ) 未返却貸出カルテの督促
- (カ) カルテ未返却リストの出力(外来)、配布

ウ カルテ開示等の事務補助業務(依頼があった当日に作業を完了させる)

- (ア) 電子カルテ情報・紙カルテ等病歴資料の複写(印刷)業務

(イ) カルテ開示対象患者の来院履歴及び複写(印刷)物の確認業務

(9) 診療報酬請求・入院会計業務

ア 診療報酬請求明細書(以下、「レセプト」という。)の作成

※医療保護・労災・公務災害・重度障害者・ひとり親・乳幼児レセプト等公費負担医療を含む

※特段の理由がない限り、診療費の当月請求を確実に行うこと

(ア) コンピュータールームで出力された診療報酬点検用疑似レセプト(以下、「会計カード」という。)の運搬及び診療科別・レセプト担当別仕分け

(イ) 会計カードの内容検査

(ウ) 会計カードの内容等点検のための医師への連絡(アポイントメント)

(エ) 会計カード内容等についての医師との確認・調整・意見交換

(オ) 診療報酬請求データの修正(医事端末操作)

(カ) 入院契機病名により、原則入院翌日までのDPC仮コーディングの入力

(キ) レセプトの作成

(ク) 医師による様式1上のICD病名と、最適な診療群分類コードを決定できるよう、定期的に診療科カンファレンス等に担当者が参加し、調整・協議を実施

(ケ) レセプト内容等についての医師との確認・調整・意見交換

(コ) 医師点検時の説明、補足

(サ) レセプトの編綴

(シ) 公費医療レセプトの種類別、公費番号別の集計(集計書の作成)

(ス) 医師、看護師等の病院医療スタッフからの診療報酬請求上の質問、意見への対応

(セ) 病院経営改善のための提案(診療報酬点数計算のシミュレーション作成等)

(ソ) レセプト運搬同行

(タ) 中央社会保険医療協議会等の審議内容を適時・適正に把握し、特にDPC評価分科会での改正案の内容については、影響額の試算を行い、病院に対して情報提供を行う

(チ) 治験対応(診療報酬請求に関するもの)

(ツ) 医事コンピューターシステム等ダウン時の緊急対応

(テ) 診療報酬請求を高水準に維持するための年に2回の精度調査と結果の報告

(ト) 診療科別レセプト作成マニュアルの作成・更新

(ナ) 厚生労働省DPC調査報告等に関する作業(エラー修正も含む)

(ニ) 電子レセプトへの対応

(ヌ) 入外コスト伝票の管理(修正・印刷)

(ネ) 個室入室時の同意書の確認

(ノ) 診療報酬請求漏れ対策の策定と実施、報告

(ハ) 患者請求前及びレセプトの提出前の経験豊富な職員による内容確認

イ 査定減・返戻・保留レセプトの処理

(ア) 減点・返戻率の診療科別集計と内容分析(分析書の作成)

- (イ) 減点・返戻原因の把握と対策の提示（各診療科ごと）
- (ウ) 査定原因となる検査項目内容等を抽出・分析し、セットオーダー内容等の変更提案の実施
- (エ) 医学・管理指導料の請求漏れ対策の実施
- (オ) 再審査請求のための医師との調整
- (カ) 再審査請求書の作成
- (キ) 返戻レセプトの修正及び再請求（再請求は翌月提出を原則とする）
- (ク) 保留レセプトの状況・債権別理由の報告（毎月）及び解消
- (ケ) 各診療科医師への減点通知書コピーの配布
- (コ) 保険医療委員会における査定事例の発表
- (サ) 他医療機関との調整

ウ 入院会計業務

- (ア) 未実施診療の画面上確認（未実施の場合は、実施の有無を担当部署に電話確認）
- (イ) 入院伝票等入力（オーダーリングを除く）
- (ウ) 入院診療費概算請求額の計算（退院前日）及び病棟医事クランクへの請求額の連絡
- (エ) 入院診療費請求確定額の計算（定期及び退院時）
- (オ) 入院診療費請求書の患者への手渡し（定期及び退院時の請求）
※患者への納付案内、休日請求を含む
- (カ) 入院診療費納付金のコンピューター処理（入金処理）
- (キ) 入院診療費過誤納付還付受付及び患者連絡
- (ク) 高額療養費制度の案内及び申請受付
- (ケ) 退院時請求の確実な実施
- (コ) 窓口（自動精算機）支払困難者に対する病棟への集金
- (サ) 退院個室患者の電話代算定及び請求

エ 入院診療費収納管理業務

- (ア) 定期請求分の収納の有無の確認
- (イ) 退院時請求分の収納の有無の確認
- (ウ) 未収患者入院時の支払い督促
- (エ) 上記(ア)、(イ)の支払困難者に対する納付相談の受付、誓約書受付等
- (オ) 納期限経過後の支払不履行者に対する文書及び電話による確認
※督促文書は複数回送付し、最終的に通告文書を送付しても納入されない場合には、
医事請求担当職員に知らせること。
- (カ) 未収金発生原因の検証、ならびにその抑止に関する方策の実施

オ DPC 様式1 作成業務

- (ア) DPC 連絡票（入院時記載）の入力
- (イ) DPC 病名連絡票（退院時記載）の入力
- (ウ) 厚生労働省 DPC 調査報告等に関する作業（エラー修正も含む）

(10) 地域医療連携業務

ア 紹介・逆紹介患者等業務

- (ア) 紹介状による患者データ、紹介元及び紹介先医療機関データの入力及び統計類の作成
- (イ) 紹介元医療機関に対するFAX及び確認事務
- (ウ) 紹介元医療機関への「診療報告書未提出リスト」の作成、配布
- (エ) 医師会統一紹介状によるFAX紹介事務及び患者基本情報登録
- (オ) 共同利用制度によるCT、MR、RI検査の予約事務、CD・DVD及び読影報告書発送（郵送）
- (カ) 紹介元医療機関への来院報告書および入退院報告書の作成、発送
- (キ) 報告書や紹介状の作成時に、医師が宛先施設名をフリー入力した場合のマスタ登録修正
- (ク) 紹介患者担当医の登録（ウ）作成時に必要）
- (ケ) 当院から他医療機関へ紹介する患者の受診予約
- (コ) 当院からセカンドオピニオンを依頼する際の事務手続き

イ 紹介患者予約受付

- (ア) 予約受付、紹介患者予約の変更受付
- (イ) 予約票の送付
- (ウ) 予約入力
- (エ) 患者基本情報登録
- (オ) 初診紹介予約枠の設定、更新、変更（※医師からの依頼に基づき、随時対応）

ウ 紹介患者持参フィルム、CD・DVDの画像取り込み

- (ア) 紹介患者持参フィルム、CD・DVDの画像取り込み業務及び紹介元への返還（郵送）
- (イ) 取り込みできない動画の移行用ファイルサーバーへの保存

エ 逆紹介患者等の画像複製（CD・DVD・フィルム）作成

オ 外部保管画像（CD・DVD）のデータ取り込み（自動精算機の番号表示システム導入以降）

カ もの忘れ外来受付

- (ア) 予約枠の設定（CT枠、医師実施日の調整）
- (イ) 予約受付
- (ウ) 予約票の送付
- (エ) 患者基本情報登録
- (オ) 予約管理台帳データ入力
- (カ) 関係部署への連絡（総合案内、外来受付）
- (キ) 受診希望来院者対応
- (ク) もの忘れ外来に関する問い合わせ対応

(11) スキャンセンター業務

ア 各部門から送付される紙文書（診療記録等）のスキャン業務

イ スキャン後のデータ確認

ウ スキャンデータを電子カルテに登録

エ 原本保管文書を保管場所へ搬送

(12) 処方箋修正業務

ア 医事課FAXからの変更処方箋の回収・スキャン依頼

イ 対象患者氏名および処方オーダー確認

ウ 処方内容に疑義がある場合の調剤薬局への確認連絡

エ 未修整オーダーについてシステム担当への要修正表示依頼

オ 医師への未修整オーダー修正依頼の作成および配布・回収

カ 未修整オーダーの修正済確認及び未修整時の再依頼・督促

(13) DPC 請求に関する業務

ア 診療情報管理士による DPC 病名の決定および診断群分類 14 桁の最終確認

イ 診療情報管理士による DPC 請求病名および診断群分類のカルテ記載

ウ DPC 様式 1 入力 {「DPC 連絡票 (入院時記載)」、「様式 1 連絡票 (看護師記載分)」、「DPC 病名連絡票 (退院時記載)」}

エ 厚生労働省 D P C 調査報告等に関する作業 (提出用データ作成・エラー修正も含む) 及び病院職員への進捗状況報告、エラー対応・分析報告

オ 化学療法レジメンや院内クリティカルパスの設定状況が診療報酬制度上、医療資源の投入に対して適切な医業収益を確保できるものとなっているか照合の実施

カ 入院期間設定や包括対象となる検査などについては、診療科カンファレンスなどに担当者が参加し、改善案の調整・協議を実施

キ 年 4 回開催される「D P C 委員会」において、具体的な実例を示し、入院期間の設定や投入した医療資源の視点からコーディングの改善案等についての提案の実施

ク 効率化指数の管理の下、D P C 入院期間Ⅱ超え患者の電子カルテからのスクリーニングを実施し、診療科や地域医療連携室との情報共有を図りつつ、月別に機能評価係数等の影響を試算

2 救急棟業務

(1) 救急棟事務室

ア 来院患者の受付 (救急車受付、初来院・初診救急受付、再来救急受付)

イ 上記アの際の医師及び家族等への連絡 (初来院・初診は救急棟の、再来は各診療科の輪番当直医師へ連絡)

ウ 救急車来院患者についての警察署・消防署・家族等からの問い合わせ対応

エ 救急受付患者の所持品預かり、管理、引き渡し、保険等患者情報の確認

オ 待機中の患者・関係者の呼出し

カ 初来院・初診受付 (「初来院・初診受付業務」に準じる)

キ 再来予約準備 (前日カルテ準備ほか)

ク 再来受付 (外来基本カード出力ほか)

- ケ 緊急入院手続（リストバンド・ベッドネームの印字（出力）を含む）、病棟までの案内、入院の説明等
- コ 外来カルテ・X Pフィルムの場合検索及び搬入、アライバイ連絡：（夜間休日の外来で、翌日もしくは休日明に診療予約等が入っていた場合には、その診療科へ連絡：平日日勤へ引継ぎ）
- サ 外来診療費請求書作成及び請求（第2-1-(5)ウ「会計入力、請求及び金銭管理業務」に準じる）
- シ 平日時間外・外来休日の外来診療費・入院診療費等の収納、領収印押印、領収書交付及び入金登録処理
- ス 振込用請求書の作成
- セ 収納金の集計及び管理
- ソ 釣銭資金の管理
- タ 救急棟新患登録
- チ 診断書申込対応（受付、医師依頼および進捗管理（督促）、出来上がり通知書発送、郵送発行手続き、請求書作成等）
- ツ 平日及び外来休日[土曜日・日曜日・祝日]の夜勤（医事当直）業務
- テ 当直表の管理、当直医師の確認、救急患者対応表の作成及び配布
- ト 他院との診療情報提供書FAX送受信
- ナ 平日時間外・外来休日の電話交換業務：範囲は本館・救急棟を含む病院全体
- ニ 紹介患者情報書類（スキャン対象文書がある場合はスキャン入力用バーコードを出力し添付する）の関連部門への搬送
- ヌ タブレット端末の管理・貸出・充電

(2) 手術室

- ア 電話対応
- イ 窓口対応
- ウ 術部管理日誌記載
- エ 週間手術予定表作成、コピー配布
- オ 手術機器の受取、滅菌依頼、返却
- カ 借用機器使用に対する伝票対応
- キ 手術伝票・薬剤伝票の点検
- ク 倉庫物品返却及び期限切れ確認、伝票記入、手術伝票確認・コピー

(3) 諸証明窓口業務

- ア 診断書等受領・台帳記入
- イ 診断書等の交付及び請求書の手渡し（郵送交付の対応含む）
- ウ 診断書等申込受付、担当医への連絡（依頼および督促など）、搬送、回収処理及びコピー作成、病棟クランク・受付等に診断書等の確認及び連絡

- エ コンピューターシステム等が故障した際（再来受付機停止時含む）の緊急対応
- オ 診断書について出来上がり通知書の発送

(4) 救急棟共通業務

コンピューターシステム等が故障した際（再来受付機停止時含む）の緊急対応

3 病棟医事クレーク業務

(1) 医療関連業務

- ア 診断書等の医師への依頼
- イ 退院証明の発行
- ウ カルテの管理（併診・検査後の病棟への返却確認および未返却時の検索・問合せを含む）
- エ 当院入院中の他院受診対応（診療科との調整等）

(2) 入院関連業務

- ア 入院ネームの作成・貼付
- イ リストバンドの印字（出力）
- ウ 直接入院の受付、入院時確認入力
- エ 紹介患者情報書類（スキャン対象文書がある場合はスキャン入力用バーコードを出力し添付する）の関連部門への搬送
- オ DPC 連絡票（入院時・退院時）の提出（受領及び搬送）管理、様式1の入力
- カ スキャン文書の管理・保管
- キ 注射及び汎用オーダーの未実施リストの出力および看護師への実施依頼

(3) 退院関連業務

退院時確認入力

(4) 入院費請求関連業務

- ア 月をまたいで入院した患者の定時請求業務
- イ 退院前日までの入院費概算提示業務
- ウ 入院費請求業務
- エ 入院患者の退院先確認とリスト作成（自宅や介護施設含む退院後受入先）

(5) 窓口対応

- ア 患者・家族対応
- イ 面会人の対応（時間外面会人への声かけを含む）

(6) 電話対応

(7) 帳票整理・掲示物整理等

(8) 病棟別業務

精神医療センター（7-2病棟）

- ア 入退院に係る書類の提出状況の管理（医師への作成状況の問い合わせ・督促を含む）
- イ 入退院・入院形態変更などの当該部署への連絡

第3 業務履行場所

横浜市南区浦舟町4丁目57番地

公立大学法人横浜国立大学附属市民総合医療センター

第4 業務の実施日及び時間

1 委託契約期間

平成29年4月1日から平成30年3月31日まで

なお、上記委託期間中の業務が適正に履行されている場合においては、平成31年3月31日まで委託を延長することが出来るものとします。

ただし、その場合においても、契約金額及び仕様書内容等の委託契約条件については、原則として1年ごとに見直すこととします。

契約金額及び仕様書は毎年度見直しを行うこととします。

2 業務を行う日

業務を行う日は、委託契約期間内の土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律(昭和23年7月20日法律第178号)に定める祝日及び甲が指定する日を除いた日とする。

なお、平成29年度の本契約において甲が指定する日とは、平成29年12月29日、同30日、同31日、平成30年1月1日、同2日、同3日とする。

ただし、救急棟事務室業務を行う日は、本委託契約期間内のすべての日とする。

また、甲の依頼によって乙が同意した臨時・緊急業務についてはこの限りではない

3 業務を行う時間

業務を行う時間は、下記のとおりとする。

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。

また、甲の依頼によって乙が同意した臨時・緊急業務についてはこの限りではない。

ア 総合案内受付業務	午前8時00分から午後16時30分まで
イ 処方箋修正業務	午前8時30分から午後17時00分まで
ウ 診療科受付業務	午前8時30分から午後17時00分まで
エ 生理機能検査室・内視鏡検査室受付業務	午前8時15分から午後17時00分まで
オ 外来化学療法室受付業務	午前8時00分から午後16時00分まで
カ 予約変更センター受付業務	午前8時45分から午後17時15分まで
キ 病床管理受付業務	午前8時45分から午後17時15分まで
ク 初診受付業務	午前8時30分から午前10時30分まで
ケ 会計入力その他業務	午前9時00分から午後18時00分まで
コ 外来診療費収納管理業務	午前8時45分から午後17時30分まで
サ 入退院受付及び診断書等受付交付業務	午前8時45分から午後17時15分まで
シ 診療報酬請求・入院会計業務	午前8時45分から午後17時15分まで
ス 諸法事務室業務	午前8時45分から午後17時30分まで

セ	地域連携相談室業務	午前8時45分から午後18時15分まで
ソ	スキャンセンター業務	午前8時45分から午後17時15分まで
タ	病歴室業務	午前8時45分から午後17時15分まで
チ	救急棟事務室業務（日勤）	午前8時30分から午後17時00分まで
ツ	救急棟事務室業務（夜勤）	午後16時30分から翌午前8時45分まで
テ	救急棟電話交換業務	午後19時00分から翌午前8時00分まで (土日祝日は終日)
ト	手術室業務	午前8時30分から午後17時00分まで
ナ	病棟医事クラーク業務	午前8時30分から午後17時00分まで

第5 業務実施体制

1 業務統括責任者

(1) 配置

委託業務にかかる乙の代理者として、病院を統括する最高責任者(以下、「統括責任者」という。)を本館に配置すること。なお、統括責任者は、過去に500床以上の病院で統括責任者を通算5年以上勤めた経験者に限る。

また、外来診療休日(含む夜間)については、統括責任者とは別に責任者(以下、「休日夜間責任者」という。)を救急棟に配置する。なお、この休日夜間責任者は、過去にいずれかの救急病院に通算2年以上勤務し、かつ夜間勤務の実務経験が1年以上ある者に限る。ただし、統括責任者及び休日夜間責任者とも、実務経験と同等の資格があると甲が認めた場合はこの限りではない。

(2) 責務

ア 管理責任及び代理

統括責任者及び休日夜間責任者は、業務内容に精通し、繁閑を勘案しながら適正に業務従事者を配置し、遅延なく円滑に業務を遂行するよう管理監督しなければならない。

なお、統括責任者が病院不在となる場合、業務責任者のうち1名を統括責任者代理として予め甲に届け出ること。外来診療休日に、休日夜間責任者が不在の場合もまた同様とする。

イ 守秘義務

統括責任者及び休日夜間責任者は、業務上知り得た秘密の漏洩を防ぐとともに、自らも業務上の知り得た秘密を他に漏らしてはならない。職を退いた後も同様とする。

特に、業務上接した患者の個人情報については細心の注意を払い、いついかなる場合も一切漏洩することのないよう留意し、個人情報が記載されたレセプト等の帳票類を扱う場合も、厳重に保管管理しなければならない。

ウ トラブル対応

統括責任者及び休日夜間責任者は、問題が起きないように適切に業務従事者を配置するものとする。なお、業務上もしくは服務上のトラブルが生じた場合、統括責任者及び休日夜間責任者は速やかにその解決に当たり、その経過報告及び結果を直ちに甲に報告しなければならない。

ない。

エ 従事者教育等

統括責任者は、配属する業務従事者を対象に守秘義務、安全管理（含、院内感染防止）及び診療報酬請求事務等についての職務指導に努めなければならない。

オ 年間計画書の提出

統括責任者は、委託契約期間内の業務計画書（各部署業務計画、従事者教育計画等）を作成し、甲に提出すること。

カ 業務報告書の提出

統括責任者は、毎月の業務報告書（人員配置表、各部署業務報告、システム改善、業務改善提案、実施した研修の日時・内容・参加者等）を作成し、翌月 10 日までに甲に提出すること。

ただし、退職予定者・入職予定者については事前に甲に通知し、入職予定者は経歴書を提出するとともに、引き継ぎ状況を報告すること。なお、経歴書は病院の定める項目を報告すること。

キ 勤務実績の報告

統括責任者は、甲から依頼があった場合は勤務実績を甲に提出すること。

ク 業務評価

統括責任者は、患者サービス、業務の効率化、経営改善の視点から常に業務評価を行い、課題については業務従事者とともに分析、検討して、自社内で対応できるものは速やかに実行すること。また、自社内で対応できないものについては、甲との定期会議において提案すること。

2 部署別業務責任者

(1) 配置

次の部署については、業務従事者の中から 1 名を選任し、業務責任者を配置する。ただし、統括責任者及び診療報酬請求（入院）が業務責任者を兼務することはできない。

ア 総合案内

イ 会計

ウ 診療科 1 F（ブロック受付 11～16）

エ 診療科 2 F（ブロック受付 21～26）

オ 診療科 4 F（ブロック受付 41～43・受付 B2（地下 2 階放射線科））

カ 診療報酬請求（外来）

キ 診療報酬請求（入院）

ク 病歴室

ケ 救急棟（平日時間内）

コ 地域連携 3 F

なお、上記カ・キについては、診療報酬請求に関する実務経験（通算 3 年以上）及び DPC 請

求に関する実務経験を有するものに限る。当該業務責任者は、業務従事者の指導・管理・業務精度の向上に専念するものとする。

(2) 責務

業務責任者は、統括責任者の管理のもと、業務従事者の指導を行い、各部署が円滑に業務を実施できるよう支援しなければならない。なお、守秘義務については統括責任者と同様である。

また、業務責任者で解決できない業務上もしくはサービス上のトラブルが生じた場合は、速やかに統括責任者の指示を仰ぐこと。また、解決した場合も速やかに統括責任者へ報告すること。

3 業務従事者

(1) 職務

業務従事者は、統括責任者、休日夜間責任者及び業務責任者の指示に従い、適正かつ正確に業務を遂行しなければならない。特に患者確認については細心の注意を払うこと。

(2) 診療情報管理士

委託業務を的確に行うため、四病院団体協議会（社団法人日本病院協会、社団法人全日本病院協会、社団法人日本医療法人協会、社団法人日本精神科病院協会）が認定する「診療情報管理士」資格を有する者を5名以上配置すること。

(3) 診療報酬請求業務（入院）

次の診療科については、1診療科につき複数名の担当者を配置し、かつ診療報酬請求に関する実務経験（通算3年以上）及びDPC請求に関する実務経験を有するものを、それぞれ1名配置すること。ただし、他の診療科を兼務してもよいこととする。

- ア 高度救命救急センター
- イ 心臓血管センター（外科）
- ウ 心臓血管センター（内科）
- エ 消化器病センター（外科）
- オ 消化器病センター（内科）
- カ 総合周産期母子医療センター（産科）
- キ 脳神経外科

(4) サービス

業務従事者は、以下の項目を遵守しなければならない。

ア サービス中は、甲の指定する制服及び名札を着用し、身だしなみに留意すること。

なお、名札においては、発行時は発行対象者氏名が確認できる発行依頼書（写し）を甲へ提出し、退職時は確実に回収し、回収した名札を甲へ提出すること。

イ 来院者に対しては、私情をはさまず常に公平性を保ち、不快感を与える言動は厳に慎み、良好な接遇に努めること。

ウ 常に患者の立場で考え、思いやりを持って患者に接すること。

エ 自ら知り得た業務上の秘密を他に漏らしてはならない。職を退いた後も同様とする。

特に、業務上接した患者の個人情報については細心の注意を払い、いついかなる場合も一

切漏洩することのないよう留意し、個人情報に記載されたレセプト等の帳票類を扱う場合も、厳重に保管管理しなければならない。

オ 病院敷地内は全面禁煙のため、喫煙は禁止とする。携帯電話の通話は、「通話可能区域」のみ使用可能とし、それ以外の場所ではメールのみ可能とする。院内では、マナーモードにして、「使用禁止区域」では電源を切ること。

カ 勤務時間内の休憩時間・仮眠時間等で病院外に出る場合は、病院職員であることを自覚し、節度ある行為に努めること。

キ 病院内の施設使用に当たっては、火災・盗難・電気の取扱いに十分注意すること。

ク 特に院内感染に留意し、自己の健康管理に努めること。

(5) 業務遂行能力

財団法人日本医療教育財団の行う「医療事務技能審査試験」の2級以上の合格者と同等以上の業務遂行能力を有する職員を、下記表のとおり配置すること。

担当業務名	「医療事務技能審査試験」2級以上の合格者割合
総合案内	7.5割
診療科（ブロック）等受付 （検査、手術室、化療室等含む）	9.7割
会計受付	職員全員
入退院受付	9.0割
診療報酬請求（外来）	職員全員
診療報酬請求（入院）	職員全員
病歴室	職員全員
医療連携	職員全員
諸法事務	職員全員
救命事務（日直）	職員全員
救命事務（当直）	2.5割
病棟クラーク	9.0割

第6 業務委託の監督

1 報告及び調査

- (1) 甲は乙に対し、必要であると認めるときはいつでも、委託業務の実施状況について報告を求め、また甲の職員が乙の立会いなしに実地調査できるものとする。
- (2) 乙は、業務上もしくは服務上のトラブル等を甲へ報告する際、甲が必要と認めたものは文書で報告し、その記録を保存しておかなければならない。

2 措置命令等

甲は、前項の規定により報告を受けもしくは調査した結果、必要と認めるときは、乙に必要な措

置を命じもしくは自ら必要な措置を講じることができる。

第7 業務に関する情報共有

甲及び乙は、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、会議を開催するものとする。なお、この会議には、乙の業務統括責任者、部署別業務責任者は必ず出席しなければならない。

また、上記とは別に、甲及び甲の指定する乙の業務従事者は、業務に関する情報交換や情報共有を目的とした協議を毎月1回行うものとする。

第8 その他特記事項

1 業務変更

甲は、業務を行う日、業務を行う時間もしくは業務内容等に変更が生じた場合は、乙と変更内容について協議し、双方同意のうえこれを変更することができる。

2 災害対応

非常災害時、乙は甲に対し、可能な限り人的な協力及び支援をしなければならない。

3 従事者教育等

乙は、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守秘義務、診療報酬請求事務及び安全管理（含、院内感染防止）等についての職務研修を、日常業務に支障を来さない範囲で出来る限り行い、常に業務従事者の資質及び能力の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、定期的に精度調査を行い、高水準を維持することとし、担当者が変わっても業務レベルを落とさない工夫をすること。

4 引き継ぎ業務

乙は全部門の詳細な業務マニュアルを作成し、業務従事者の異動の際にも、業務マニュアルを基に迅速かつ確実に引き継ぎを行い、事務処理に支障のないようにすること。また、業務マニュアルの写しを甲に提出すること。業務マニュアルは甲の指示事項を反映させたものであること。

乙は、契約の解除または契約期間満了後に、甲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遂行するために他の業者と十分な引き継ぎ期間（契約満了前）を設け、業務の引き継ぎを行うものとする。

5 健康管理

乙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検査等を実施すること。なお、その結果感染等が判明した場合、直ちに必要な措置を講じるとともに、その旨甲に報告すること。また甲及び乙は相互に協力し、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。

6 個人情報の保護

乙は、この契約による事務を処理するための個人情報の取り扱いについては、別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

7 業務量変更

甲は、病院側の機構改革により業務量の変更が生じた場合に、乙と変更内容について協議し、双方同意のうえこれを変更することができる。

第9 経費

1 経費負担区分

甲と乙の経費負担は、下表のとおりとする。

甲の負担区分	乙の負担区分
業務に係る事務用消耗品	被服費
什器備品	人件費
冷暖房及び空調費	福利厚生費
光熱水費	保健衛生費（健康診断・検診費及び院内感染防止対策費を含む）
業務に係る通信費（電話・郵便等）	教育研修費
施設の修繕・補修	通信連絡費
印刷製本費（コピー等）	交通費
	求人費
	その他受託に伴う一切の費用

2 経費節減に関する取組

甲が負担すべき経費であっても、乙は常に業務の効率性や経費節減に注意を払い、甲の負担が軽減されるよう心掛けなければならない。特に印刷（コピー）に係る経費は、例えば、レセプト点検のために要する関係書類の印刷の回数を必要最小限（月2回程度）に止めるなど、業務の合理化と組織的な対応に努めること。なお、乙に著しく効率性を欠く経費の使用が認められるときには、甲は乙に対しその改善を求めることができる。