

仙台市立病院医事業務等（外来・病棟業務等）委託要求水準書

仙台市立病院の医事業務について、業務の適正化・効率化及び質の高い医療事務サービスの提供のために要求する水準について次のとおり定める。

受託者は、要求水準の達成状況について定期的（6月、9月、12月、3月）に自己評価を行い、病院に報告し、改善を図るよう努めなければならないものとする。また、病院は自己評価報告について評価を行い、改善策について提案し、受託者と業務実施状況についての協議を行うものとする。

1. 受付業務（ブロック受付、診断書受付、会計業務、収納業務、病棟クラーク業務、救命救急センター医事業務）

(1)患者サービスの向上

- ①従事者の都合に合わせた業務ではなく、患者本位の業務を遂行する。
- ②患者の声に耳を傾け、患者の意向を尊重するとともに、病院運営にとって必要なことは丁寧に説明し理解を求める。

【業務履行確認指標】

- ・「患者さんの声」で繰り返し苦情の申し立てがある事項について改善策を策定し、文書で病院に報告するとともに、社員への周知を図り、改善後も同様の苦情を受けないようにする。
- ・業務上でミスが発生した場合、速やかに病院へ報告するとともに、インシデントレポートを作成し、業務改善を図る。改善後は同様のミスを発生させないようにする。

(2)待ち時間の短縮

患者の待ち時間を短縮するための方法を検討し、効率的な業務遂行に努める。

【業務履行確認指標】

- ・患者待ち時間について独自の方法で年に2回程度測定し、待ち時間の短縮状況を把握し、業務改善に繋げる。

2. 自動精算機に関する業務

(1)自動精算機の利用率向上を図り、速やかな会計処理を促す。

【業務履行確認指標】

- ・年度利用率達成目標値
 - 2019年度 55%
 - 2020年度 60%
 - 2021年度 65%

3. 診療報酬請求業務

(1)請求保留レセプト

- ①保険証未提示、公費申請中、生活保護医療券未着、限度額認定証未提示等による保留分については、対象者・関係機関と連絡を取り、保留分の縮減に努める。
- ②症状詳記については、担当医師との連絡を密にし、速やかな請求に努める。

【業務履行確認指標】

- ・診療月から3か月以上保留が継続しないようにする。保険証等提示を数回に渡り依頼しても未提示状態が継続する場合には、請求方法について病院と相談し、保留の解消を図る。

(2)査定減レセプト

- ①事務処理ミスによる査定減について極力減らすようミス防止対策を検討して適正請求ができるようにする。
- ②担当医師と連絡を密にとり、病名や記載が必要な詳記について常時確認できるようにし、査定減防止を図る。

【業務履行確認指標】

事務処理ミスによる査定減合計点数を前年度よりも減少させる。

4. 収納業務

(1)電話催告

- ①初期未収者対策に重点を置き、早期の接触による未収の解消を図る。
- ②重点的に対応する未収者について別個に管理し、納入可能性の低い未収者よりも優先的に納入勧奨を行い催告業務の充実を図る。
- ③未収者の接触経過についてできるだけ詳細に記入し、後日の収納対策に活かす。
- ④対応困難者については定期的（概ね2週間に1回）に開催される病院との収納担当者会議に諮り、組織的に対応する。
- ⑤分割納入者の納入状況を定期的（個人ごとに毎月の納入予定日後に確認する。）に確認し、納入がない場合の早期勧奨を行う。

【業務履行確認指標】

- ・徴収猶予申請者に対して2週間に1回の電話勧奨を行う。
- ・納入約束日から1週間経過後に未収であった者へは全て電話による納入勧奨を行う。
- ・督促状（黄色）納入後に2か月経過した未収者に督促状（黄色）を送付する。

5. 人材育成、人員配置の適正化

(1)人材育成

- ①業務処理の精度向上を図るための研修を年2回以上実施する。
- ②接遇対応の向上を図るための研修を年2回以上実施する。
- ③医事業務に精通したスタッフの養成を図るため、ジョブローテーションにより医事業務全般にわたり経験を積むよう配慮した人員体制構築に努め、少なくとも殆どの従事者が前年度と同様の業務に従事することにならないように配慮する。

(2)人員配置の適正化

- ①急な退職等により欠員発生時の補充を行う場合、欠員の出た業務の重要性等を考慮して、十分に対応ができる人員の配置を行い、単に欠員部署に未経験者を充当することがないようにする。
- ②時間帯による業務の繁閑に合わせた人員配置とし、常時、繁忙部署の応援体制がとれるようにする。
- ③統括責任者（フロアマネージャー）は適正な人員配置実施に努め、業務の効率化を図り、成果を最大限に発揮できるよう組織体制を整える。

【業務履行確認指標】

- ・別に示す部署ごとの標準人員配置表の人員が充足されていない期間がないこと。

【委託料の減額】

- ・人員が1か月間充足されなかった場合には、欠員に係る人件費相当額を欠員する月が属する月分の委託料から減額する。