

仙台市立病院医事業務等（受付業務等）業務委託仕様書

1 目的

本業務は、仙台市立病院の患者対応業務、診療報酬請求業務をはじめとする医事業務等を専門知識と経験、実績を有する業者に委託することによって、当該業務が円滑かつ効率的に遂行され、患者サービスの向上及び適正な事業収益の確保に資することを目的とする。

なお、この仕様書は委託業務の概要を示すものであり、状況等に応じて、記載されていない事項についても誠意を以て行うものとする。

2 委託業務名

仙台市立病院医事業務等（受付業務等）委託

3 履行期間

2022年4月1日から2025年3月31日までとする。

4 履行場所

仙台市立病院

仙台市太白区あすと長町一丁目1番1号

5 病院概要

- (1) 施設概要 地下1階、地上11階、塔屋1階
- (2) 病床数 525床 一般病床467床（うち救命救急センター40床）、精神病床50床、感染症病床8床
- (3) 診療科目 25科 内科（腎臓内科を含む）、外科、呼吸器内科、消化器内科、循環器内科、脳神経内科、血液内科、糖尿病・代謝内科、感染症内科、心臓血管外科、脳神経外科、整形外科、形成外科、精神科、小児科、皮膚科、泌尿器科、産婦人科、眼科、耳鼻いんこう科、放射線科、病理診断科、歯科口腔外科、麻酔科、救急科

(4) 外来患者数

年度	新外来患者数	外来患者数			1日平均 外来患者数
		全体	本院	救急 センター	
平成29年度	20,878	222,917	214,178	8,739	901.7
平成30年度	20,970	226,671	217,282	9,389	916.2
令和元年度	20,441	219,254	210,380	8,874	893.6
令和2年度	17,821	206,581	198,737	7,844	839.3

(5) 入院患者数

年度	新入院患者数	実延べ入院患者数	1日平均 入院患者数
平成29年度	13,581	148,491	406.8
平成30年度	13,845	150,454	412.2
令和元年度	14,112	153,031	418.1
令和2年度	13,211	140,083	383.8

6 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) 病院とは、仙台市立病院をいう。
- (2) 病院職員とは、仙台市立病院に所属する医師、看護師、コメディカル、事務職員等の職員をいう。
- (3) 業務受託者とは、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) 統括責任者とは、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) 業務従事者とは、この業務を受託した事業者に所属する従業員をいう。
- (6) 従事者とは、統括責任者及び業務従事者をいう。

7 委託業務項目

- (1) 初診患者受付業務
- (2) 再来患者受付業務
- (3) 当日受付業務
- (4) 外来診療予約受付業務
- (5) 健診受付・分娩予約業務
- (6) 入院患者受付業務
- (7) 公費負担医療制度等対応業務
- (8) 総合案内業務
- (9) 放射線検査受付業務
- (10) 中央処置採血室受付業務
- (11) 生理検査受付業務
- (12) 内視鏡検査受付業務
- (13) 業務管理業務

8 委託業務の基本的運用方針

- (1) 適正な業務の遂行
 - ① 病院の経営理念、運営方針及び医療機能を十分に理解し、それに合った的確な業務を行うこと。
 - ア 病院の経営理念及び運営方針に沿った業務の運用を基本とし、患者本位のサービス提供を行うこと。
 - イ 救命救急センターや精神科病棟、感染症病床を有し、地域の中核病院並びに災害拠点病院としての機能を十分に発揮できるよう病院職員と協力、連携して業務を遂行すること。また、災害時または感染症発生時にその機能を維持できるよう業務継続体制を構築すること。
 - ② 法令等に基づき適正かつ確実な業務を行うこと。
 - ア 医療関係法規、医療保険制度及び診療報酬請求制度に基づき、適正に業務を遂行すること。
 - イ 医療関係法規、医療保険制度及び診療報酬請求制度についての情報を収集し、それらの改正に迅速かつ確実に対応すること。
 - ウ 業務遂行にあたり、すべての作業においてダブルチェック等の点検を行うこと。
 - ③ 個人情報については、法令に従って適正に取扱うこと。
 - ア 個人情報は、仙台市個人情報保護条例その他の個人情報の保護に関する法令等に従って適正な取扱いを行うこと。
 - イ 個人情報保護に関する教育研修を行い、その結果を報告すること。
 - ④ 医療情報システムについては、仙台市行政情報セキュリティポリシーに従って適正に取扱

うこと。

ア 医療情報システムの機能を理解し、その機能を十分に発揮できるよう病院職員と協力、連携して対応すること。

イ データ処理については、迅速かつ正確に行うこと。

(2) 患者サービスの向上

① 患者に対し、適切な接遇態度で接すること。

ア 病院の業務に関わる一員であることを認識し、親切、丁寧な接遇態度で接すること。

イ 適切な身だしなみとすること。

ウ 効率的な業務の運用を心掛け、受付・会計での待ち時間の短縮に努めること。なお、待ち時間について患者のストレスを緩和する方策を取ること。

エ 患者等からの苦情または相談に対しては、真摯かつ的確に対応すること。

② 患者サービスの向上を図ること。

ア 常に患者サービスの向上に資するための方策を検討し、実施すること。

イ 患者にわかりやすい説明を行うこと。

ウ 患者サービスの向上に資するための接遇等の教育研修を年2回以上行い、その結果を報告すること。

③ サービス品質基準による評価を実施すること。

ア サービス評価基準に基づき評価を行うこと。

イ 評価結果に基づき、必要な場合には、改善を図ること。

ウ 評価、改善を行った場合には、月次報告と併せて報告すること。

④ 外国人患者対応を円滑に図ること。

外国人患者に対して、業務受託者が準備したタブレットを活用した電話通訳による対応を行うこと。

(3) 病院運営及び経営の効率化

① 病院経営について、医事業務の面から協力、提案すること。

患者及び病院の要望を把握し、それに対して迅速かつ的確に対応すること。

② 効率的かつ経済的な業務体制を構築すること。

ア 業務の内容について、質及び量を勘案し、効率的かつ経済的な人員配置を行うこと。

イ 業務の内容に適合した資格及び経験を有する業務従事者を配置すること。

ウ 制度や運用方法の変更に伴う業務の質及び量の負担増減については、迅速かつ柔軟に対応できる体制を取ること。その後の人員体制は、まず、現状の業務体制の見直しを行い、効率的かつ経済的な人員配置に努めること。

③ 業務の内容について、常に検証・分析を行い、改善に努めること。

ア 業務の内容について、統計や患者等からの苦情を活かし、常に検証・分析し、改善に努めること。

イ 業務の内容について、常に適正かつ確実に行われているか検証・分析を行い、迅速化や業務負担軽減などに努めること。

④ 制度や業務運用の知識を研鑽し、技術を向上させるための教育研修を行うこと。

ア 医療保険制度、診療報酬請求制度、公費負担医療制度等についての知識の研鑽に努めること。

イ 業務及び患者サービスの向上に資するための教育研修を年4回以上行い、その結果を報告すること。

⑤ 医師等の病院職員の業務負担の軽減を図ること。

ア 医師等の病院職員に業務負担をかけない業務運用とすること。

イ 常に医師等の病院職員の業務負担を軽減するための方策を検討し、実施すること。

9 委託業務の業務内容

7の委託業務項目ごとの主な業務内容は、次の一覧のとおりとする。また、留意事項は次のとおりとする。

- ・ 業務内容及び場所は、運用の状況により変更する可能性があるため、その変更に従い、柔軟に対応すること。
- ・ 業務時間は、診療及び業務の状況により、事前または事後処理等が必要なときは延長変更すること。
- ・ 業務委託期間中に患者の増加などにより、業務が一時的に増加した場合においても、業務に停滞をきたすことのないよう業務従事者のシフトの変更や加配などにより必要な人員を確保のうえ、適切な人員配置を行うこと。
- ・ 業務に使用するシステム、機器等の更新、入れ替えまたは操作方法の変更があった場合は、その変更に従い、柔軟に対応すること。
- ・ 本仕様書に記載のない業務内容が発生した場合は、病院と業務受託者との協議を行い、次の一覧に記載のある業務に関係があり、付帯して実施する必要がある業務については、柔軟に対応すること。

(1) 初診患者受付業務（1階エントランスホール1番、7番窓口）

「紹介状あり・予約あり」、「紹介状あり・予約なし」、「紹介状なし・予約なし」の区分で受付対応する。予約なしの場合は、7番窓口にて当日予約が可能か否か確認する。

紹介状あり

予約あり→1番窓口→各ブロック受付

予約なし→7番窓口→予約可→1番窓口→各ブロック受付

予約なし→7番窓口→予約不可→別日予約

紹介状なし・予約なし

7番窓口→予約可→1番窓口→各ブロック受付

7番窓口→予約不可→近医紹介

窓口受付システムを用いて受付する。受付番号札を発券し、受付順に対応する。なお、診療受付時間前に来院する初診患者への説明や案内誘導も行う。

- ① 予約の有無を確認する。
- ② 予約なしの場合に7番窓口を案内する。
- ③ 診察申込書の記入方法を説明する。
- ④ 診察申込書、保険証、公費負担医療の受給者証を確認する。
- ⑤ 紹介状の有無の確認をする（開封はしない）。また、必要に応じて、受診歴等を確認し、選定療養費の説明を行う。
- ⑥ 提出先が病院となっている医療費助成申請に係る関係書類の受付等を行う。
- ⑦ 紹介状の宛名が当院宛でない場合、紹介元医療機関へ電話し、当院宛の紹介状の再交付を依頼する。
- ⑧ 患者基本情報（住所、氏名、年齢、保険内容等）を入力する。
- ⑨ 診察券及び外来基本スケジュールを発行する。
- ⑩ 各ブロック受付を案内する。
- ⑪ 当該業務関係書類の準備、整理、保管を行う。
- ⑫ その他、初診患者受付業務に付随する業務を行う。

(2) 再来患者受付業務（1階エントランスホール）

予約あり 再来受付機→外来基本スケジュール出力→各ブロック受付

予約なし 再来受付機→再来受付可→外来基本スケジュール出力→各ブロック受付

再来受付機→再来受付不可→（3）当日受付業務へ

再来受付機は1階エントランスホール各窓口から離れた場所にあるため、利用案内は総合案内で行う。再来患者受付業務の開始時間は、午前8時からとする。

- ① 1階エントランスホールに設置する再来受付機の操作説明を行う。
- ② 再来受付機を利用する再来患者で混雑する場合には、適宜案内誘導を行う。また、再来受付機の稼働時間（午前8時）前に来院する再来患者への説明や誘導案内も行う。
- ③ 再来受付機から出力される外来基本スケジュールの見方を説明する。
- ④ 再来受付機から出力される外来基本スケジュールに示された各ブロック等への行き先や受診の順番について、説明する。また、患者の状況に応じて、エレベーターまでの案内やガイドボランティアへの案内依頼等の支援を行う。
- ⑤ 再来受付機から出力される外来基本スケジュールの内容説明の補正など病院職員の要請に応じて適切に対応する。
- ⑥ 再来受付機の起動後の動作確認や用紙補充、トナー交換等を行う。また、再来受付機の動作に異常が見られた場合には、速やかに病院職員に報告する。
- ⑦ その他、再来患者受付業務に付随する業務を行う。

(3) 当日受付業務（1階エントランスホール7番窓口）

- ① 診療受付時間前に来院する初診患者への説明や誘導案内を行う。
- ② 「予約なし・紹介状あり」の初診患者については、極力当日中に受診できるよう取り計らい、予約可能であれば、診察申込書を記入させ、基本情報（住所・氏名・生年月日等）の入力を行い、1番窓口へ案内する。
- ③ 「予約なし・紹介状あり」の初診患者で希望どおりの当日予約ができない場合は、別日の希望を伺い、外来診療科に確認したうえで予約処理を行う。
- ④ 「予約なし・紹介状なし」の初診患者については、予約可能であれば、選定療養費の説明を行い、患者了承のもと診察申込書を記入させ、基本情報（住所・氏名・生年月日等）の入力を行い、1番窓口へ案内する。
- ⑤ 「予約なし・紹介状なし」の初診患者で希望どおりの当日予約ができない場合は、医療連携室に案内し、近隣の登録医等を紹介する。
- ⑥ 「予約なし」の再来患者で再来受付機での当日予約ができない場合は、希望を伺い、別日の予約または近隣の登録医等を紹介する。
- ⑦ 当該業務関係書類の準備、整理、保管を行う。
- ⑧ その他、当日受付業務に付随する業務を行う。

(4) 外来診療予約受付等業務（1階総合サポートセンター）

- ① 外来診療予約に係る患者からの窓口来訪、電話、FAX等による予約の受付と受診報告を行う。
- ② 外来診療予約に係る病院（各診療科、総合サポートセンター）との連絡調整を行う。
- ③ 外来診療予約に係る患者及び紹介元医療機関等からの問い合わせに対応する。
- ④ 予約データの入力、修正、確認、帳票出力を行う。
- ⑤ 月次報告書を作成し翌月の10日までに総合サポートセンターに提出する。
- ⑥ 当該業務関係書類の準備、整理、保管を行う。
- ⑦ 医療連携等に関する業務の補助を行う。
- ⑧ その他、外来診療予約受付に関連する業務、診療に関する配付物の準備や医療機関への発送等

に付随する業務、臨時的な業務についても病院職員と協力して行う。

(5) 健診受付・分娩予約業務

(1階 経営医事課、総合サポートセンター、小児科、2階 産婦人科)

- ① 患者からの乳児健診、妊産婦健診、胃がん検診および大腸がん検診等の電話予約の受付を行う。
- ② 患者や医療機関からの分娩の電話による予約の受付を行う。
- ③ 予約状況について関係部署（当該診療科（小児科外来、産婦人科外来）、経営医事課）との情報共有を行う。

(6) 入院患者受付業務（1階総合サポートセンター）

- ① 患者等からの問い合わせの対応及び必要に応じて担当職員への連絡等の取次ぎを行う。
- ② 入院センターのカウンター前方に設置した受付ブースにおいて、当日入院又は予定入院等のために来訪した患者等に対し、受付番号札を交付するとともに、入院に関する手続きを説明する。
- ③ 窓口に来訪した患者等へ入院申込書の記入方法を説明する。
- ④ 窓口に来訪した患者等へ各種公費負担医療制度等の内容及び手続きを説明する。
- ⑤ 窓口に来訪した患者等へ特別室（差額室）使用の有無を確認する。
- ⑥ 窓口に来訪した患者等から提示された保険証、公費負担医療の受給者証を確認する。
- ⑦ 患者基本情報を修正入力する。
- ⑧ リストバンド、入院患者及び患者家族用ICカードを発行する（予約前日に準備）。
- ⑨ 予定入院患者等の受付に係る準備を行う。
- ⑩ 入院当日に入院患者の到着確認をし、診察券、保険証、公費負担医療の受給者証等も確認する。
- ⑪ 入院患者へ入院申込書等を配布する。
- ⑫ 入院当日に入院患者へリストバンドを装着する。
- ⑬ 外来経由の入院患者分の入退室管理用ICカードの発行管理を総括する。
- ⑭ 月次報告書を作成し翌月の10日までに総合サポートセンターに提出する。
- ⑮ 当該業務関係書類の準備、整理、保管を行う。
- ⑯ その他、外来診療予約受付に関連する業務、診療に関する配付物の準備や医療機関への発送等に付随する業務、臨時的な業務についても病院職員と協力して行う。

(7) 公費負担医療制度等対応業務（1階経営医事課）

[病院で取扱う主な公費負担医療制度等]

戦傷病者特別援護法、原子爆弾被爆者に対する援護に関する法律、感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律、障害者総合支援法（育成医療、更生医療及び精神通院医療）、生活保護法、中国残留邦人等の円滑な帰国の促進及び永住帰国後の自立の支援に関する法律、児童福祉法（小児慢性特定疾患治療研究事業及び入院助産）、母子保健法（養育医療）、特定疾患治療研究事業、学校保健安全法、公害健康被害補償法、県または市の単独の医療費助成制度、高額療養費、高額医療・高額介護合算療養費、出産育児一時金、長期高額特定疾病、その他の公費負担医療制度

自動車損害賠償保障法（交通事故）、労働者災害補償保険法（労働災害）、国家公務員災害補償法・地方公務員災害補償法（公務災害）

※ 今後、追加又は変更される制度についても対応すること。

- ① 公費負担医療制度等の対象患者に対し制度内容、申請手続等を説明する。
- ② 公費負担医療制度等の対象患者からの問い合わせに対応する。
- ③ 病院が請求する公費負担医療制度等について、実施主体あての請求書類を準備し病院に提出もしくは、直接請求を行う。
- ④ 公費負担医療について実施主体との連絡調整を行う。

- ⑤ 留置、拘置、収監されている患者の受診について③～④に準じて事務処理を行う。
- ⑥ 公費の申請状況の把握及び督促等を行う。
- ⑦ 必要に応じて外来・病棟業務との情報連携を行う。
- ⑧ 当該業務関係書類の準備、整理、保管を行う。
- ⑨ その他、公費負担医療制度等対応業務に付随する業務を行う。

(8) 総合案内業務（1階エントランスホール総合案内）

- ① 来院患者の案内を行う。
- ② 救急患者の受入れに伴う案内、受付を行う。
- ③ 入院患者の入院病棟照会に対する案内、面会希望者の受付、対応を行う。
- ④ 再来受付機の利用案内、説明を行う。
- ⑤ 駐車場使用の割引券の発行、交付を行う。
- ⑥ 診察券の更新を行う。
- ⑦ 院内放送を利用した患者の呼出し、院内アナウンスを行う。
- ⑧ 総合案内配置者とは別に、来院患者の案内等を行う医療コンシェルジュを複数名配置する。
- ⑨ 来訪者の要件を聞き取り、適切な部署への連携、引継ぎを行う。
- ⑩ その他、総合案内業務に付随する業務を行う。

(9) 放射線検査受付業務（1階画像診断受付）

- ① 検査・処置等を受ける患者の案内誘導、電話対応を行う。
- ② 患者の到着を確認し受付を行い、番号票を交付する。
- ③ 検査室または処置室を案内する。
- ④ X線TV室の受付業務を行う。
- ⑤ 放射線検査受付業務関係書類の準備、整理、保管を行う。
- ⑥ その他、放射線検査受付業務に付随する業務を行う。

(10) 中央処置採血室受付業務（2階中央処置・採血・採尿受付）

- ① 患者の到着を確認し受付を行い、番号票を交付する。
- ② 採血・検査・処置等を受ける患者の案内誘導、電話対応を行う。
- ③ 待合表示モニターにより呼出しを行い、採血室・処置室・採尿室を案内する。
- ④ 中央処置室採血室受付業務関係書類の準備、整理、保管を行う。
- ⑤ 各科外来へ採血・採尿オーダーの確認・依頼をする。
- ⑥ その他、中央処置室採血室受付業務に付随する業務を行う。

(11) 生理検査受付業務（2階生理検査受付）

- ① 検査を受ける患者の案内誘導、電話対応を行う。
- ② 患者の到着を確認し受付を行い、検査指示票を出力し、番号票を交付する。
- ③ 検査室に案内する（検査は優先順で案内する）。
- ⑤ 生理検査受付業務関係書類の準備、整理、保管を行う。
- ⑥ その他、生理検査受付業務に付随する業務を行う。

(12) 内視鏡検査受付業務（2階内視鏡室）

- ① 患者の到着を確認し受付業務を行う。
- ② 検査を受ける患者の案内誘導、更衣誘導を行う。
- ③ 各内視鏡検査室や他部署へのメッセージ業務（紙カルテ、関係書類等の運搬）を行う。

- ④ 検査終了後の行く先を案内する。
- ⑤ 問診票のスキャン及び上部内視鏡レポートの出力を行う。
- ⑥ 内視鏡検査受付業務関係書類の準備、整理、保管を行う。
- ⑦ その他、内視鏡検査受付業務に付随する業務を行う。

(13) 業務管理業務

- ① 委託業務の統括及び監督
 - ア 業務全体を通じた事項の調整を図り、全体最適な業務運営を行う。
 - イ 各業務部門責任者から定期的に業務運営状況についての報告を受け、業務の進捗状況を管理するとともに、取り組み状況に問題があれば改善を図るよう各部門の統制を図る。
 - ウ 患者に対する従業員の接遇状況について観察し、患者に好感を与えられる対応が行えるよう従業員を指導する。
 - エ 新規実施事項や既存実施事項の変更等により、事務処理が変更される場合には、病院に事務処理方法について確認し、業務従事者に確実に伝え、事務処理に支障がないようにする。
- ② 従事者の労務管理
 - ア 従事者の労務管理を行う。
 - イ トラブル等の問題のある業務従事者について、改善指導を行う。
 - ウ 従事者の労働衛生管理を行う。
- ③ 人員配置
 - ア 業務の繁閑に応じた業務横断的な効率的な人員配置を行い、医事業務が支障なく遂行される体制を構築する。
 - イ 担当業務の人員配置については、ジョブローテーション等を通じて多業務の経験を積むことにより、欠員発生時の業務補完ができるようにするとともに、従業者の勤務意欲の向上を図る取り組みを併せて実施する。
- ④ 業務計画及び業務体制の策定
 - ア 月次の業務計画及び業務体制を策定し、毎月の月初めに病院へ提出する。
 - イ 業務計画に基づき、業務の進行管理を行う。
 - ウ 業務計画及び業務体制に変更が生じた場合は、修正して病院へ提出する。
 - エ 従事者の名簿を作成し、病院に提出する。
- ⑤ 業務報告及び事故発生時の報告
 - ア 医事業務報告書（日次、月次及び年次）を作成し、作成後、速やかに病院へ提出する。
 - イ 随時の業務の報告を行う。
 - ウ 事故発生時について、事故発生等報告書を作成し、速やかに病院へ報告する。
- ⑥ 病院職員との連絡及び調整
 - ア 病院職員からの要望及び要求に対応する。
 - イ 医事業務に関係する会議に、病院職員からの依頼により出席する。
 - ウ 医事業務に関係する業務運用について、病院職員と連絡調整を行う。
- ⑦ 法令及び制度の情報収集及び解釈
 - ア 医療関係法規、医療保険制度、診療報酬請求制度、公費負担医療制度等について情報収集及び分析を行い、必要に応じて病院に報告する。
 - イ 医療関係法規、医療保険制度、診療報酬請求制度、公費負担医療制度等について、制度を所管する県または市町村等に疑義照会を行い、必要に応じて病院に報告する。
 - ウ 医療関係法規、医療保険制度、診療報酬請求制度、公費負担医療制度等の運用方法について、他医療機関に調査を行い、必要に応じて病院に報告する。
- ⑧ 業務運用構築及びマニュアル・フローの作成、管理及び調整

- ア 業務運用を構築し、マニュアル・フローの作成を行う。
 - イ 業務運用に変更が生じた場合は、マニュアル・フローの修正又は削除を行う。
 - ウ マニュアル・フローの作成について、病院職員へ確認を行う。
 - エ マニュアル・フローについて病院に提出し、承認を受ける。
- ⑨ 業務従事者の教育研修
- ア 業務従事者に対して、待遇、医療関係法規、医療保険制度、診療報酬請求制度、公費負担医療制度、業務運用、病院の理念、基本方針、病院の組織、施設、医療情報システムの操作等、業務に使用するシステム、機器等の備品の使用方法等、情報セキュリティ、個人情報保護その他業務受託者が業務遂行上必要と判断するものについて教育研修を行う。
 - イ 教育研修の内容について、必要に応じて病院に確認する。情報セキュリティ及び個人情報保護については、事前に仙台市個人情報保護条例や仙台市行政情報セキュリティポリシーとの整合性を確認する。
 - ウ 業務従事者に対して、各種法令、制度、業務運用、医療情報システム及び機器等の備品が変更になった場合、教育研修を行う。
 - エ 病院職員に対して、必要に応じ教育研修を行う。
- ⑩ 調査、照会及び視察等への対応
- ア 病院に対する各種調査や照会について、病院の要求に応じて回答の根拠となる実績等を作成し、病院に提出する。
 - イ 厚生労働省や各関係団体等からの各種調査の回答等について、病院職員に協力して対応する。
 - ウ 病院視察、医療監視、医療機能評価、個別指導、特別共同指導または監査について、病院職員に協力して対応する。
- ⑪ 患者等からの苦情等への対応
- ア 委託範囲に関する苦情等への対応を行う。
 - イ 苦情等への対応について報告書を作成し、病院に報告する。
 - ウ 苦情等の分析を行う。
 - エ 苦情等の内容に応じた業務の改善及び再発防止を行う。
 - オ 業務従事者に対する指導を行う。
 - カ 医事業務以外の苦情等について、病院職員に引き継ぐ。
 - キ 必要に応じて「患者相談・対話推進窓口」と連携を図る。

10 業務体制

(1) 統括責任者の配置

- ① 統括責任者は病院に常駐とし、他の医療機関と兼務しないこと。
- ② 統括責任者は、常勤とすること。なお、統括責任者が休日等により業務にあたらぬ場合には、それと同等以上の能力を有する者を配置すること。
- ③ 統括責任者を補佐する者を配置し、病院職員と遅滞なく連携を図れる体制をとること。
- ④ 契約期間中は、統括責任者を変更しないこととする。ただし、退職、死亡等、または病院の要求により変更する場合は、事前に病院と協議したうえで(2)に掲げる条件を満たした者を配置するものとし、変更については業務の質の低下を招かないようにすること。

(2) 統括責任者の条件

業務受託者は、次に掲げる条件を満たす者を統括責任者として選定し、病院に配置すること。

- ① 統括責任者は、500床以上の病床数を有する病院において、入院及び外来の医事業務全般の業務経験を有しかつ5年以上医事業務の指揮命令を行う立場にあった者として、さらには、電子カルテを活用した医事業務の管理責任者としての経験を有していること。
- ② 統括責任者は、次の試験のいずれか1つを合格したものとすること(次の試験の内容が変

更もしくは廃止になった場合はそれに準ずる試験)。

(財)日本医療教育財団「1級または2級医療事務技能審査」

(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」

(株)技能認定振興協会「医療事務管理士試験」

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」

(財)日本医療教育財団「医師事務作業補助技能認定試験」

(3) 統括責任者の責務

- ① 業務全体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、円滑かつ効率的な業務の運営に取り組むこと。
- ② 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確実に対応すること。
- ③ 業務従事者を統率監督し、常に迅速かつ的確な指導、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、業務の効率化及び患者サービスの質の向上を図ること。
- ④ 病院との窓口として、迅速かつ確実に報告、連絡及び相談を行うこと。
- ⑤ 患者からの苦情の二次対応を行い、迅速・的確な苦情処理に努めること。
- ⑥ 統括責任者として、常に全体業務を把握できる場所で勤務し、責任者として速やかに対応できる体制をとる。

(4) OJTリーダー・接遇リーダーの配置

- ① 新人や人員交代時の業務の安定性を図るためにOJTリーダーを配置し、人材育成を行うこと。
- ② 接遇力向上に向けて接遇リーダーを配置し、患者サービス向上委員会を組成し、接遇力向上計画の立案、覆面調査実施による接遇力向上プログラム作成を行うこと。

(5) 業務従事者の配置

- ① 業務従事者は病院に常駐すること。
- ② 業務受託者は、(6)に掲げる条件及び業務を適切かつ効率的に遂行する能力、経験を有し、誠実で信頼に足る者を選定し、病院に配属すること。
- ③ 業務受託者は、業務従事者を変更する場合、(6)に掲げる条件を満たした者を配置するものとし、変更については業務の質の低下を招かないようにすること。
- ④ 業務受託者は、病院が業務従事者について、業務遂行上不相当と認めた場合は、迅速に交代等柔軟な対応を取るものとする。

(6) 業務従事者の条件

業務受託者は、次に掲げる条件を満たす者を業務従事者として選定し、病院に配置すること。

- ① 業務従事者は、次の試験のいずれか1つを合格したものとすること(次の試験の内容が変更もしくは廃止になった場合はそれに準ずる試験)。

(財)日本医療教育財団「1級または2級医療事務技能審査」

(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」

(株)技能認定振興協会「医療事務管理士試験」

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」

(財)日本医療教育財団「医師事務作業補助技能認定試験」

ただし、上記の試験を合格していない者の場合は、200床以上の病床数を有する病院において、診療報酬請求事務に3年以上従事した経験を有する者とする。

- ② 外来診療予約受付業務及び入院患者受付業務については、業務に精通し、他の当該業務従事者への指導ができるものを配置すること。
- ③ 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、9に掲げる業務内容の運用、病院の組織、施設、運営等及び医療情報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事。

(7) 業務従事者の責務

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。

(8) 従事者の報告

- ① 業務受託者は、情報セキュリティの観点及び従事者の条件の確認のため、従事者の氏名、生年月日、資格、常勤またはパートの区分、担当業務、個人情報取扱の有無及び経歴を記載したもの、有資格者については資格を証する書類の写しを添付した作業従事者名簿を病院に提出すること。
- ② 業務受託者は、従事者に変更があった場合、速やかに病院に作業従事者名簿を提出すること。
- ③ 業務受託者は、①と同時に、統括責任者、副統括責任者並びに各部門の責任者の氏名、生年月日、住所及び連絡先を記載した緊急連絡網を病院に提出すること。
- ④ 業務受託者は、①と同時に、従事者の担当業務または配置がわかる組織図を病院に提出すること。

(9) 統括責任者への支援

業務受託者は、病院の業務遂行が円滑に行われるよう統括責任者への必要な支援を継続的に行うこと。

(10) 人員の確保及び配置

- ① 業務受託者は、業務を行うにあたり必要な人数として別紙「医事業務委託（受付業務等）標準人員配置表」以上の従事者を配置すること。配置に際しては、休憩、休息、休暇その他の欠員が生じる間の交代を考慮した人数を確保し、配置すること。
- ② 業務受託者は、業務の内容または量もしくは、業務の繁忙等により、従事者の人数が不足すると判断される場合は、業務受託者の判断または病院の要求により増員または配置換え等を行い、業務に遅延、質の低下等を生じさせないこと。
- ③ 業務受託者は、業務従事職員に欠員が生じた場合には、速やかに人員補充を行うこと。
- ④ 業務受託者は、月ごとに業務従事者名簿を添付した業務体制を、業務計画書に記載し、病院に提出し、承認を受けること。また、承認を受けた業務従事者名簿に変更が生じる場合は、事前に変更後の従事者名簿を病院に提出し、承認を得ることにより、定められた配置人員数を下回ることのないようにすること。
- ⑤ 業務受託者は、日次及び月次の業務従事者の人数等の業務体制及び勤務状況を医事業務報告書に記載し、病院に報告すること。

1.1 再委託等の禁止

- (1) 業務受託者は、業務の一部または全部の遂行について、第三者に再委託または下請けしないこと。ただし、高度な専門的知識、技能または資格を必要とする業務に限り、あらかじめ病院の承諾を得て、再委託することができる。
- (2) 業務受託者は、(1)のただし書きにより病院に承諾を求める場合は、再委託先、再委託の内容、再委託の理由、その他再委託先に対する管理方法等を文書で提出すること。
- (3) 業務受託者は、(1)のただし書きにより再委託する場合には、再受託者の当該事務に関する行為について、病院に対してすべての責任を負うものとする事。
- (4) 業務受託者は、(1)のただし書きにより再委託する場合には、再受託者に対し、契約で定め

る事項を遵守させ、秘密保持誓約書を提出すること。

(5) 業務受託者は、(4)により再受託者から提出された秘密保持誓約書を病院に提出すること。

1 2 勤務環境

(1) 被服

- ① 業務受託者は、業務に従事する従事者に対して、業務受託者の経費負担により用意した被服を着用させること。
- ② 被服は、事務職員と判断しやすくかつ統一されたデザインとし、あらかじめ病院の承諾を得たものとする。
- ③ 被服は、定期的に洗濯された清潔な状態と品位を保つこと。
- ④ 従事者は、名札を着用すること。

(2) 労働安全衛生

- ① 業務受託者は、労働関係の法令及び監督官庁の行政指導を遵守し、従事者の福祉、健康管理及び労働安全衛生に努めること。
- ② 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、業務受託者の経費負担により実施し、その記録を保管すること。
- ③ 業務受託者は、疾病または感染症対策の観点により、病院から①の健康診断とは別に、特定の健康診断または予防接種の実施を依頼された場合は、業務受託者の経費負担により速やかに実施すること。その記録について病院から報告の依頼があったときは応じること。
- ④ 業務受託者は、従事者の感染症等の感染防止対策を取ることとし、従事者が感染症に罹患した場合、業務受託者の判断及び病院の指示により、患者または病院職員への感染を防止するため、業務への従事制限等を行うこと。

(3) 通勤

- ① 業務受託者は、従事者の通勤に自動車を使用する際は、病院の敷地外に駐車場を確保すること。ただし、通勤に自動二輪または自転車を使用する際は、病院の駐輪場を使用することができるものとする（南側駐輪場を除く）。
- ② 業務受託者は、従事者が病院の敷地内または病院周辺の駐車場に違法または無断駐車することがないように周知徹底すること。

(4) 施設

- ① 業務受託者は、病院内の施設の利用にあたって、病院が定める事項及び病院から指示があった場合はこれに従うこと。
- ② 更衣室、休憩室、売店、食堂は病院内の施設を利用することができる。
- ③ 病院敷地内は禁煙とすること。
- ④ 携帯電話はマナーモードに切り替えて、ボタン操作音を無音とすること。使用禁止区域では電源を切ること。通話は、通話可能区域のみ可能とし、それ以外の区域ではメールのみ可能とする。
- ⑤ 病院内の施設利用について、火災、盗難、電気の取扱いに十分注意すること。

1 3 教育研修

(1) 業務受託者は、従事者に対して次に掲げる内容について必要な基礎知識、技術及び技能を習得させるために、業務受託者の責任と経費負担により教育研修を行うこと。

- ① 接遇（覆面調査の実施とその結果に伴う研修を含む）
- ② 医療関係法規
- ③ 医療保険制度
- ④ 診療報酬請求制度

- ⑤ 公費負担医療制度
 - ⑥ 9に掲げる業務内容の運用
 - ⑦ 病院の経営理念、運営方針
 - ⑧ 病院の組織、施設
 - ⑨ 医療情報システムの操作等
 - ⑩ 機器等の備品の使用方法等
 - ⑪ 情報セキュリティ
 - ⑫ 個人情報保護
 - ⑬ その他業務受託者が業務遂行上必要と判断するもの
- (2) 業務受託者は、(1)に掲げる教育研修について、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。
- (3) 教育研修の内容について、必要に応じて病院に確認すること。情報セキュリティ及び個人情報保護については、事前に仙台市個人情報保護条例や仙台市行政情報セキュリティポリシーとの整合性を確認すること。
- (4) 業務受託者は、従事者の変更があった場合は、業務に従事する前に(1)に掲げる教育研修を行うこと。
- (5) 業務受託者は、従事中の従事者に対して常にOJT(職場内研修)を行い、基礎知識、技術及び技能の向上を図ること。
- (6) 業務受託者は、病院内外で行われる勉強会等の教育研修に参加すること。
- (7) 業務受託者は、業務従事者ごとに基礎知識、技術及び技能に関する評価を定期的に行い、業務従事者ごとの技能の管理を行うこと。
- (8) 病院が必要な基礎知識、技術及び技能の習得が不十分と判断した従事者については、個別の教育研修を速やかに実施し、教育研修報告書を作成し、病院に報告すること。

1.4 備品及び資料等の適正使用

(1) 権利

業務受託者が、業務遂行のために作成した資料等は、病院の所有物とし、所有権、著作権等の一切の権利は病院が有するものとする。

(2) 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、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こと。
- ② 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ものとする。
- ③ 業務受託者は、備品及び資料等の貸与にあたり必要に応じて借用書を提出すること。

(3) 適正使用

- ① 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。
- ② 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、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。
- ③ 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。
- ④ 業務受託者は、病院から貸与されている施設、設備、備品及び資料等について、業務が完了したとき、または契約が解除されたときは、内容、数量、処理方法及び処理経過等を示した書類を添付して、病院もしくは、病院が指定する者に引継ぎ、返還、もしくは、病院

の指示に従い破棄すること。

- ⑤ 病院は、業務受託者が①から④の事項を違反した場合または業務受託者の故意過失により漏洩、紛失、盗難、滅失、損傷、棄損、改ざん、不正アクセス等があった場合は、損害の状況により、業務受託者に損害賠償を請求することができる。

1 5 経費負担区分

業務遂行に必要な経費の負担区分は次のとおりとする。

区 分	病院	業務受託者
事務室、更衣室、会議室	○	
光熱水費（水道料金、電気料金、ガス料金）	○	
備品（机、椅子、書棚、ロッカー等）	○	
通信費（電話、F A X、郵送料、切手）	○	
医療情報システム機器、運用及び保守の経費（病院が所有または賃借しているものに限る）	○	
印刷製本費（申請書や帳票等で医事業務等に使用するものに限る）	○	
消耗品費（事務用品等で医事業務等に使用するものに限る）		○
給与等の雇用の経費（給与、諸手当、交通費、福利厚生費等）		○
労働安全衛生の経費（健康診断、予防接種、感染症対策用品等）		○
被服費（従事者の被服購入等）		○
書籍購入の経費（医療保険制度、診療報酬請求関係等）		○
教育研修の経費（病院外での教育研修を含む）		○
収納金のつり銭用現金		○

1 6 個人情報保護及び秘密の保持

（1）個人情報保護

業務受託者は、業務遂行にあたり、個人情報（個人に関する情報であつて、氏名、生年月日その他の記述により特定の個人が識別することができるもの、及びその情報のみでは識別できないが、他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人が識別できるもの、または識別され得るものをいう。以下同じ。）の取扱については、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

（2）秘密の保持

- ① 業務受託者は、業務遂行にあたり知り得た情報を第三者に開示または漏洩しないこと。なお、契約の終了後も同様とする。
- ② 業務受託者は、業務に従事する従事者、その他の者と①の義務を遵守させるための秘密保持契約を締結するなど必要な処置を講ずること。

1 7 業務計画、報告、点検及び引継ぎ

（1）業務計画

- ① 業務受託者は、月ごとの業務計画書を作成し、病院に提出し、承認を受けること。
- ② 業務受託者は、月ごとの業務計画書に基づき、業務の進行管理を行うこと。

（2）業務報告

- ① 業務受託者は、医事業務報告書を日次、月次及び年次ごとに作成し、病院に提出すること。
- ② 業務受託者は、病院からの業務遂行に関する報告の要求に応じること。

（3）業務点検

- ① 業務受託者は、業務遂行について、法令等に従い、適正なマニュアル・フローに基づいて

処理されているかを定期的に点検し、点検終了後は、医事業務報告書に記載し、病院に報告すること。

- ② 業務受託者は、業務の点検に基づいて業務の改善を行うこと。

(4) 業務引継ぎ

- ① 業務受託者は、従事者の変更が生じた場合は、業務引継ぎ及びマニュアル・フローに基づいて教育研修を行い、業務の継続性を確保し、業務及び患者サービスの低下を招かないようにすること。
- ② 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、担当診療科、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、適正かつ確実に進めるように業務受託者の責任と経費負担により引継ぎを行うこと。
- ③ 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、担当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の病院が指定する者が業務継続できるように引継ぎを行うこと。
- ④ 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ること、または病院職員に負担がかかることがないようにすること。
- ⑤ 業務受託者は、③の引継ぎの内容を書面により記録すること。

18 検査監督

(1) 検査監督

- ① 業務受託者は、病院が行う作業現場の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。
- ② 業務受託者は、病院から業務の進捗状況の提出要求、業務内容の検査の実施要求及び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) 改善措置

業務受託者は、検査監督の結果、病院が不適當であると判断し、口頭または文書による改善の指示を行った場合は、直ちに改善の措置を講ずること。

19 事故発生時の報告及び対応

(1) 事故発生時の報告

- 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、その事故発生の原因の如何に関わらず、直ちに事故発生等報告書を作成し、病院に報告すること。
- ② 業務受託者は、事故発生等報告書を作成する時間がない場合は、口頭による病院への報告を優先し、事後に事故発生等報告書を作成すること。

(2) 事故発生時の対応

- ① 業務受託者は、事故発生時の対応方法を定めておくこと。
- ② 業務受託者は、緊急時の連絡体制を定め、緊急連絡網を病院に提出すること。

20 災害発生等対応

(1) 災害発生時の対応

- ① 業務受託者は、災害、医療情報システムのシステムダウンまたは感染症発生もしく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、病院職員へ連絡すること。
- ② 業務受託者は、災害、医療情報システムのシステムダウンまたは感染症発生もしくは病院

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、病院職員の指示によりその対応にあたること。

- ③ 業務受託者は、災害、医療情報システムのシステムダウンまたは感染症発生もしく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、業務を継続して遂行するために、必要な人員を確保し、災害の状況または業務の状況もしくは病院からの要求に応じて臨時的に業務従事者の増員配置を行うこと。

(2) 訓練等参加

業務受託者は、病院が実施する災害、医療情報システムのシステムダウンまたは感染症の訓練や研修会に従事者を参加させること。

2.1 環境への負荷の低減

病院施設の使用及び業務の遂行にあたっては、仙台市の環境マネジメントシステムの運用に協力し、環境汚染の防止、省エネルギー・省資源、廃棄物の減量及びリサイクルなど、環境への影響に配慮して行うこと。

2.2 損害賠償責任

業務受託者は、業務の遂行及び引継ぎにおいて、業務怠慢、故意または重大な過失により、病院または第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

2.3 契約の解除

病院は、業務受託者が本仕様書に記載されている事項を誠実に履行しないと認めた場合は、契約期間中であっても契約を解除できる。

2.4 その他

本仕様書に定めのない事項については、病院と業務受託者で協議のうえ決定する。

別紙 (P11 10 業務体制 (10) 人員の確保及び配置 関係)

医事業務委託 (受付業務等) 標準人員配置表

業務名	標準人員数
初診・再来・当日受付	7
入院受付・外来予約受付	10
健診受付、分娩予約	2
総合案内・コンシェルジュ	5
放射線受付	10
中央処置室受付	
生理検査受付	
内視鏡検査受付	
合計	34

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第 1 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、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わなければならない。

(秘密の保持)

第 2 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(使用者への周知)

第 3 乙は、その使用する者に対し、在職中及び退職後においてもこの契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

(適正管理)

第 4 乙は、この契約による業務に係る個人情報の漏洩、滅失、改ざん及びき損の防止、その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(収集の制限)

第 5 乙は、この契約による業務を処理するために個人情報を収集するときは、当該業務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(使用等の禁止)

第 6 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を当該業務を処理するため以外に使用し、又は第三者に引き渡してはならない。

(複写等の禁止)

第 7 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務を処理するために甲から貸与された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第 8 乙は、この契約による業務を処理するための個人情報を自ら取り扱うものとし、甲の承諾があるときを除き、第三者に取り扱わせてはならない。

(資料等の返還等)

第 9 乙は、この契約による業務を処理するために甲から貸与され、乙は乙が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約の終了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

(事故発生時における報告)

第 10 乙は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

注 1 甲は仙台市立病院を、乙は受注者をいう。