

仙台市立病院医事業務等（受付業務等）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（詳細は仕様書 P2 「7 委託業務項目」参照）

(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. 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。