

# 仙台市立病院医事業務等（外来・病棟業務等）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大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（外来・病棟業務等）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) ブロック受付及び会計業務
- (2) 公費負担医療制度等対応業務
- (3) 診断書等作成依頼受付及び処理業務
- (4) 会計業務
- (5) 収納及び納入指導・相談業務
- (6) 診療報酬請求業務
- (7) 過誤納金還付及び追徴金請求業務
- (8) 病棟クラーク業務
- (9) 救命救急センター医事業務
- (10) 診療情報管理業務
- (11) スキャン業務
- (12) 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 病院における多様な診療行為に対し、診療報酬請求の可否を明確にし、病院職員に情報提供するとともに、問い合わせに対応すること。
    - エ 返戻・査定削減及び未請求の防止に努めるとともに、発生原因を分析し、その結果に基づき請求精度向上対策を策定し、実施すること。また、その結果を病院に報告すること。
    - オ DPC制度、電子カルテシステムの導入に見合った診療報酬請求及びレセプト点検体制を構築し、医師等の病院職員と協力、連携して適正かつ確実な請求を行うこと。
    - カ 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うこと。
  - 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。
  - ⑤ 診療費の請求及び収納等の取扱いについては、法令に従って適正に行うこと。
    - ア 診療費の請求及び収納等については、仙台市病院事業使用料及び手数料条例、同施行規程に従って適正かつ確実な事務処理を行うこと。
    - イ 病院職員が策定する未収金対策の計画等に協力すること。
    - ウ 未収金の発生の予防に努めること。
    - エ 交通事故等による保険会社等からの未収金が発生しないよう適正かつ確実な事務処理を行うこと。
- (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 患者サービス向上に資するための接遇等の教育研修を年2回以上行うこと。
  - 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。
    - ア 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。
    - イ 診療報酬の請求精度を向上するとともに、その内容の分析や診療報酬改定の影響調査等を行って病院経営改善に繋がる収益増の具体的提案を行うこと。
    - ウ 施設基準の届出について、収益増に繋がる提案を行い、病院職員に協力すること。
  - 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回以上行うこと。

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) ブロック受付及び会計業務 (2階ブロック受付A～F、1階小児科)

A 脳神経内科、皮膚科、精神科

B 内科 (腎臓内科を含む)、呼吸器内科、血液内科、感染症内科、消化器内科、循環器内科、歯科口腔外科、糖尿病・代謝内科

C 耳鼻いんこう科、眼科

D 産婦人科

E 整形外科、泌尿器科、形成外科

F 外科、心臓血管外科、脳神経外科、麻酔科

1階 小児科

① 外来患者の到着を確認する。

② 保険証、公費負担医療の受給者証、受診券などの有無を確認する。

③ 外来基本スケジュール、診察券、紹介状を受領し、紹介状を各診察室へ回付する。

④ 問診票・体温計・筆記具を配付し、記入済の問診票を各診察室へ回付し、体温計・筆記具を回収する (血圧・身長・体重は所定の場所で各自測定し、各自で問診表に記入するよう声掛けする)。

- ⑤ 診察室、検査室等を案内する。
- ⑥ 診察終了後、外来基本スケジュール、処方せん（処方がある場合）、診察券を受け取る。検査の紙伝票が含まれる場合あり。
- ⑦ 次の会計業務を行う。
  - ア 患者基本情報を修正入力する。
  - イ 診療行為に係る電算入力及び会計処理を行う。
  - ウ オーダ情報の確認、取込みを行う。
  - エ 診療内容の確認、照会、変更（レセプト修正を含む）入力を行う。
  - オ 医師の指示のもと電子カルテに病名の登録、変更、削除、追加等を代行入力する。  
また、代行入力後は速やかに該当医師に承認依頼をする。
  - カ 診療費等を計算する。
  - キ 文書料等を確認し計算する。
  - ク 診療費等に関する問い合わせに対応する。
  - ケ 会計のお知らせ、診療明細書を発行する
  - コ 伝票の仕分け、指示票の整理を行う。
- ⑧ 計算処理終了後、患者を呼び出し、1階エントランスホール2番窓口または自動精算機で支払いをするよう案内する。
- ⑨ 会計のお知らせ、診療明細書、処方せん（処方がある場合）を渡す。
- ⑩ 交通事故、労働災害、公務災害、生活保護の受給予定、保険が未確定など、計算が複雑な場合は、1階エントランスホール2番窓口を案内する。
- ⑪ 保険変更・算定誤り等による還付・追加徴収が発生した場合には、患者に説明する。また、還付発生時には、収納担当者と連携を取り、事務処理を円滑に進める。
- ⑫ 紹介を希望した患者に紹介状を手渡す。後日受取の場合は2階ブロック受付で手渡す。
- ⑬ 医師（医師事務作業補助者の代行入力を含む）が入力した取込オーダを確認する。
- ⑭ 紹介状（受診当日、外来に持ち込まれたものに限る）、問診票、院外処方箋、お薬手帳を2階ブロック受付内またはスキャンセンターでスキャンする。
- ⑮ スキャンした文書は、日付ごと、診療科ごとに整理し一時保管する。
- ⑯ 患者に交付する画像媒体（データ）を放射線技術科から受け取り、交付する。
- ⑰ 産婦人科担当は妊婦へ産科医療補償制度を説明し、加入手続きを行う。
- ⑱ 小児科担当は、毎週火曜日、木曜日の午後に実施する乳児健診の受付業務を行う（祝日及び年末年始を除く）。
- ⑲ 乳児健診、妊婦健診等の担当は、各種助成券の管理等を行う。
- ⑳ 当院において受入れた各種実習生に対して実習指導を行う。
- ㉑ 当該業務関係書類の準備、整理、保管を行う。
- ㉒ 院内他科からの紹介があった場合の診療受付の手続きを行う。
- ㉓ その他、ブロック受付及び会計業務に付随する業務を行う。

**(2) 公費負担医療制度等対応業務**（1階経営医事課・エントランスホール2番窓口、2階各ブロック受付）

〔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、更正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 必要に応じて受付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。

### (3) 診断書等作成依頼受付及び処理業務（1階エントランスホール3番窓口・経営医事課）

- ① 診断書、各種意見書、証明書等の文書の交付申請を受付ける。
- ② 診断書、各種意見書、証明書等の文書の作成を手配する。
- ③ 診断書、各種意見書、証明書等の文書を交付する（郵送による交付を含む）。
- ④ 診断書、各種意見書、証明書等の文書の内容への問い合わせに対応する。
- ⑤ 病院や保険会社などからの文書作成や診療録の開示請求を受付ける。
- ⑥ 病院や保険会社などからの依頼文書の作成等を手配する。
- ⑦ 病院や保険会社などへ作成文書等を交付する。
- ⑧ 病院や保険会社などからの文書等の問い合わせに対応する。
- ⑨ 病院や保険会社などからの医師面談の依頼を受付ける。
- ⑩ 病院や保険会社などとの医師面談の日時等の調整を行う。
- ⑪ 関係機関等からの診療報酬に係る照会への回答を作成する。
- ⑫ 発生した文書料、診療録等のコピー代、面談料等の請求書類を準備し直接または、郵送により請求を行う。
- ⑬ 死亡診断書、死産証明書、診断書、意見書、証明書等交付文書のスキャンを行う。
- ⑭ 小児慢性疾患患者の通院日の日付印の押印を行う。
- ⑮ 公文書開示請求に係る文書の受付及び受け渡しを行う。
- ⑯ 当該業務関係書類の準備、整理、保管を行う。
- ⑰ その他、診断書等作成依頼受付及び処理業務に付随する業務を行う。

### (4) 会計業務（1階エントランスホール2番窓口）

- ① 交通事故、労働災害、公務災害、生活保護の受給予定、保険が未確定など、計算が複雑で2階ブロック受付で取り扱わない会計処理等を行う。検査終了後、診察のない患者の会計処理等も行う。
- ② 患者基本情報を修正入力する。
- ③ 診療行為に係る電算入力及び会計処理を行う。
- ④ オーダ情報の確認、取込みを行う。
- ⑤ 診療内容の確認、照会、変更（レセプト修正を含む）入力を行う。
- ⑥ 医師の指示のもと電子カルテに病名の登録、変更、削除、追加等を代行入力する。また、代行入力後は速やかに該当医師に承認依頼をする。

- ⑦ 診療費等を計算する。
- ⑧ 文書料等を確認し計算する。
- ⑨ 診療費等に関する問い合わせに対応する。
- ⑩ 納入通知書、診療明細書を発行する
- ⑪ 駐車場利用者の駐車料金の割引処理を行う。
- ⑫ 伝票の仕分け、指示票の整理を行う。
- ⑬ 当該業務関係書類の準備、整理、保管を行う。
- ⑭ その他、会計業務に付随する業務を行う。

**(5) 収納及び納入指導・相談業務（1階エントランスホール2番窓口・経営医事課）**

- ① 現金、クレジットカードまたは自動精算機による診療費（自己負担額）等を収納する。
- ② 現金払いは、POSレジスターにより入金処理を行う。
- ③ クレジットカード払いは、クレジットカード端末機にて売上処理した後にPOSレジスターにより入金処理を行う。
- ④ 受取った納入通知書に領収印を押印し領収書を発行する。
- ⑤ 内金や手書き納入通知書での入金の場合は、POSレジスターによる科目入金処理を行い、科目ごとの料金集計表を病院に提出する。
- ⑥ 当日の収納金は、経営医事課内の金庫に保管し、翌日（翌日が休日の場合は翌営業日）の12時まで経営医事課財務収納係に持参する。
- ⑦ 収納金と各種帳票類の金額との間に差異が生じた場合、現金の盗難や紛失があった場合、その他収納金に関して事故が発生した場合には、直ちに病院へ報告する。
- ⑧ POSレジスター、クレジットカード端末機、自動精算機の管理を行う。
- ⑨ 収納金のつり銭を用意するとともに、収納時に押印する領収印を用意する。なお、領収印の破損及び変更の場合も同様とする。また、変更の場合は、事前に病院へ届出を行う。
- ⑩ 窓口及び電話で診療費等の納入相談を受け、相談内容等を患者ごとに記録する。
- ⑪ 徴収猶予の申し出があった場合には、「使用料等徴収猶予申請書兼同意書」を渡し記入方法を説明する。
- ⑫ 「使用料等徴収猶予申請書兼同意書」の提出があった場合には、記入内容に不備がないか確認のうえ受理し、「使用料等徴収猶予承認通知書」を交付する。
- ⑬ 患者の事情により分割納入を認める場合には、「医療費等の債務承認書兼支払誓約書・同意書」の提出を求め、分割納入が滞った場合の期限の利益喪失や金融機関等への照会、法的措置を行う場合があることを説明し同意を得る。
- ⑭ 納入相談等に応じた納入通知書の発行及び送付を行う。
- ⑮ 窓口及び電話で未収金のある患者に対して納入指導を行い、指導内容等を患者ごとに記録し、医事端末による納入確認、電話による納入勧奨を、平日は17時から20時、休日等は9時から12時まで行い、結果報告書を病院へ提出する。また、相談業務は、平日の8時30分から17時まで行う。
- ⑯ 督促状及び催告状の封入封緘、発送前の納入確認を行う。
- ⑰ 納入済通知書、POSレジスターやクレジットカード端末機、自動精算機からの出力帳票、使用料等徴収猶予申請書兼同意書などの各種帳票類を照合確認し、翌朝（翌日が休日の場合は翌営業日）8時30分まで病院へ提出する。
- ⑱ 収納金額を確認のうえ、現金取扱報告書、過年度未収金内訳表等を作成し、翌日（翌日が休日の場合は翌営業日）8時30分まで病院へ提出する。
- ⑲ まとめ払いの放射線治療患者の請求書の管理を行う。
- ⑳ 病院窓口以外で入金した患者のPOSレジスター入金処理を行う。

- ②① 当該業務関係書類の準備、整理、保管を行う。
- ②② 遅延損害金の計算が開始された患者の管理を行う。
- ②③ その他、収納及び納入指導・相談業務に付随する業務を行う。

**(6) 診療報酬請求業務（1階経営医事課）**

- ① 点検用レセプトは原則的に端末画面で確認とするが、紙の出力が必要な場合には、必要な用紙を受託者において準備して出力する。なお、紙出力にあたっては、環境への影響に配慮し、必要最小限度にとどめるものとする。
- ② 請求時にシステムを利用したレセプトチェックを行う。
  - ア 保険者番号、市町村番号、公費負担者番号等を点検する。
  - イ 給付割合、実日数等を点検する。
  - ウ 診療行為（検査実施料と検査判断料の有無、医薬品の廃止日及び経過措置日の到来、診療行為の廃止日の到来、限度回数、指定した検査の回数など算定ルールに則っているか）を点検する。
- ③ 点検用レセプトによる入院・外来レセプトの内容点検及び加除修正を行う。
  - ア 保険、公費の内容点検、加除修正を行う。
  - イ 会計誤り、請求漏れ、病名不備等の点検、加除修正を行う。  
また、病名の付与が必要な場合は、各診療科担当医師へ紙レセプトを用いて確認を行い、代行入力にて付与する。  
なお、代行入力後は速やかに該当医師に承認依頼をする。
  - ウ 診療録、伝票等からの補記、追記を行う。
  - エ 摘要欄（指導料と関連病名、医薬品の許容量など）を点検する。
  - オ 疾患の適応性を点検する。
  - カ 診療行為（薬品と診療行為の適応性、内服薬・注射薬の投与日数、重複検査の可否、重複処置の可否、入院・外来複数科にわたる診療行為など）を点検する。
  - キ 業務受託者が準備したレセプトチェックシステムによる点検とレセプト点検員（業務受託者職員）による点検を組み合わせを行い、請求の適性を図る。
- ④ レセプトの記載必要事項の調査、記載を行う。
- ⑤ レセプト作成に関する医師等との連絡調整（レセプトの医師点検日の連絡調整、診療内容の確認、不足病名の確認、症状詳記の記載依頼・回収添付など）を行う。
- ⑥ 点検または修正の結果をデータ入力する。
- ⑦ 電子データでの作成不能分レセプトを紙で請求する。
- ⑧ 診療報酬査定状況の確認及びとりまとめを行う。
- ⑨ 妊産婦健康診査、乳幼児健康診査、乳幼児精密健康診査、予防接種、治験（診療にかかる費用に限る）に係る費用について病院と調整し、請求関係書類を作成、または、病院に作成を依頼し請求を行う。
- ⑩ 保留レセプトについて調整及び請求等を行う。
  - ア 保留にしようとするレセプトについて病院と調整を行う。
  - イ 病名不足等による保留事由を解消し請求を行う。
  - ウ 医師へ病名等の記載を依頼する（質問用紙添付、医師への搬送、回収など）。  
また、病名の付与が必要な場合は、各診療科担当医師へ紙レセプトを用いて確認を行い、代行入力にて付与する。  
なお、代行入力後は速やかに該当医師に承認依頼をする。
  - エ 公費負担医療が決定したレセプトの請求を行う。
  - オ 保留状況を整理、分析し病院へ報告する。



- カ 保留事由の解除に向けた働きかけを行い早期の請求を図る。解除困難事例については病院と協議して保留分の取り扱いを決定する。
- ⑪ 返戻レセプトについて調整及び請求等を行う。
- ア 返戻レセプトの返還手続きを行う。
- イ 返戻事由を解消し請求を行う。
- ウ 医師へ病名等の記載を依頼する（質問用紙添付、医師への搬送、回収など）。  
また、病名の付与が必要な場合は、各診療科担当医師へ紙レセプトを用いて確認を行い、代行入力にて付与する。  
なお、代行入力後は速やかに該当医師に承認依頼をする。
- エ 公費負担医療が決定したレセプトの請求を行う。
- オ 返戻状況を整理、分析し病院へ報告する。
- ⑫ レセプトの請求管理を行う。
- ア 入院レセプトに関する請求状況の管理及び定期報告を行う。
- イ 外来レセプトに関する請求状況の管理及び定期報告を行う。
- ウ 公費負担医療制度及びその他諸法に関する請求状況の管理及び定期報告を行う。
- ⑬ 診療報酬改定時に必要な対応を行う。
- ア 院内、院外での事務手続き等の変更に係る必要な対応を行う。
- イ 改定に伴う必要事項を患者等利用者へ周知する。
- ウ 改定に伴い新たに発生した業務については、原則的に業務委託の範囲内とみなし、業務対応については病院と協議のうえ対処する。
- ⑭ 診療報酬請求に係る指導及び問合せ対応等を行う。
- ア 医師、看護師、コメディカル等からの問合せに対応する。
- イ 医師、看護師、コメディカルに対して診療報酬制度、公費負担医療制度、査定対策、診療報酬請求漏れ対策に関する情報を提供し、研修を実施する。
- ウ 医事システム・業務フロー・各種帳票類等の改善、請求漏れ防止・保留レセプトの減少・適正収入の確保等の業務の効率化に資する助言、提案を行う。
- ⑮ 査定対策実施により適正請求を行う。
- ア 査定報告により査定状況を把握し、各診療科担当医師と対策を講じる。
- イ 算定ルールと異なる査定については、再発防止策を検討し、実行する。なお、繰り返し査定となっている事務処理上の誤りは、漫然と繰り返すことなく、担当レベルでの改善にとどまらず、受託者として組織的対応を行い、全体的な適正処理に努める。
- ウ 病名不備による査定については、主治医と協議のうえ病名漏れがなくなるような対策を講じる。
- エ 過剰投与による査定については、主治医に査定減の状況を伝え、医師の指示により対応する。
- オ 5,000点以上査定されたものに対しては、各診療科部長（医長）に報告をする。
- カ 査定されたものに対しては、内容を確認し、主治医と協議のうえ再審査請求を行う。
- ⑯ DPCデータ（請求データ、調査データ）の入力及び確認を行う。（ダブルチェックをする）
- ⑰ 診療報酬請求について精度調査を行う。
- ⑱ 診療報酬請求業務関係書類の準備、整理、保管を行う。
- ⑲ その他、診療報酬請求業務に付随する業務を行う。
- (7) 過誤納金還付及び追徴金請求業務（1階エントランスホール3番窓口）**
- ① 過誤納に係る患者等からの問合せへの対応及び申出の受付を行う。
- ② 患者等へ説明し、還付請求書を徴収する。
- ③ 過誤納金を還付すべきか否か確認し、計算を行う。

- ④ 過誤納金は還付資金から還付し、領収書を徴収する。
- ⑤ 還付資金は、1カ月に必要と思われる資金を病院へ請求し支払いを受ける。
- ⑥ 支払いを受けた還付資金は、出納簿に記帳のうえ、出納状況を明らかにするとともに、支払いに支障のない範囲の現金は預金し、手持ち現金は金庫へ保管すること。
- ⑦ 還付資金は毎月精算し、原則、翌月6日（6日が休日等で提出できない場合は翌営業日）までに精算書を病院へ提出する。
- ⑧ 精算書には、領収書・出納簿・預金通帳を添えて、病院の検査を受ける。
- ⑨ 還付資金の精算の際は、還付日・還付金額等を記載した還付金集計表を1カ月まとめて病院へ提出する。
- ⑩ 還付資金の残金は、通次繰り越しで支払い資金に充て、当該年度分の残金は3月31日まで病院へ返納し、精算を終了する。
- ⑪ 過誤納金還付と同時に請求漏れなど追加徴収が必要となった患者等に対して、外来・病棟の請求事務担当者と連携を取って説明を行う。
- ⑫ 当該業務関係書類の準備、整理、保管を行う。
- ⑬ その他、過誤納金還付及び追徴金請求業務に付随する業務を行う。

**(8) 病棟クランク業務**（病棟クランクの配置先は次のとおり）

4階病棟（手術室、ICU、HCU）、5階東病棟、5階西病棟、6階東病棟、6階西病棟、7階東病棟、7階西病棟、8階東病棟、8階西病棟、9階東病棟、9階西病棟、10階病棟（10階病棟のみ兼務を認める）。

- ① 請求に関わるカルテの記載内容やオーダ情報などを確認する。
- ② 公費負担医療制度、高額療養費制度等について適否を確認し、患者等への指導・援助を行う。
- ③ 請求に係る書類作成の進捗状況を管理する。
- ④ 死亡退院時の会計については、請求先を確認のうえ郵送で行う。
- ⑤ 月初めに保険証、公費負担医療の受給者証等を確認する。
- ⑥ 患者基本情報の修正入力と診察券、リストバンドの発行を行う。
- ⑦ 入院患者等への請求額の通知を行う。
- ⑧ 入院患者等への請求書の交付方法、納入方法の確認を行う。
- ⑨ 入院患者等への請求書または会計のお知らせの交付、会計窓口又は自動精算機への誘導を行う。
- ⑩ 退院時の会計処理の際、DPCコーディング支援を含めて医師等病院職員と連絡調整を行う。
- ⑪ 退院時の会計処理の際は、病院が定めた症例以外は、診療報酬請求における確認を上席者が行ったうえで、病院職員の最終確認を得る。
- ⑫ DPC請求に関わる情報提供を医師等病院職員に行う。
- ⑬ DPCデータ（請求項目）の入力及び確認を行う。
- ⑭ 重症度、医療・看護必要度に係る算定項目について適正に処理されているか検証し、オーダ入力の漏れがあった場合は、病棟看護師に実施入力を依頼する。
- ⑮ 重症度、医療・看護必要度に係る調査等に病院職員と協力して行う。
- ⑯ 入院、転入（転科）に係るベットネーム等の作成や病室のオーダリング入力の確認などの諸事務を行う。
- ⑰ 退院、転出（転科）に係る帳票類の作成・提出やオーダリング入力の確認などの諸事務を行う。
- ⑱ 保険変更・算定誤り等による還付・追加徴収が発生した場合には、患者に説明する。また、還付発生時には、収納担当者と連携を取り、事務処理を円滑に進める。
- ⑲ 病棟業務に関する書類の作成準備を行う。
- ⑳ 入退院に係る患者等からの問い合わせに対応する。
- ㉑ 当日入院患者から入院申込書、特別室使用申込書を受取る。

- ② 行政機関等への各種請求書等の作成を行う。
- ③ 入院当日の患者対応及び面会者に対する初期対応を行う（インターホン対応を含む）。
- ④ 当院において受入れた各種実習生に対して実習指導を行う。
- ⑤ 事務室内の整理整頓を行う。
- ⑥ 病棟クランク業務関係書類の準備、整理、保管を行う。
- ⑦ その他、病棟クランク業務に付随する業務を行う。

**(9) 救命救急センター医事業務（1階救急受付）**

- ① 業務には24時間従事する。
- ② 受付業務及び患者対応業務（玄直患者へのインターホン対応を含む。）等を行う。
- ③ 救急外来の医事業務は、前述の外来に関する業務に準じて行う。
- ④ 救急入院の医事業務は、前述の入院に関する業務に準じて行う。
- ⑤ 救命救急センターの会計及び収納業務は、前述の会計及び収納に関する業務に準じて行う。
- ⑥ 救急患者の受付情報等の入力を行う。
- ⑦ 救急伝票、紹介状等をスキャナにより、電子カルテに取込みを行う。
- ⑧ 紹介状に添付する画像媒体（データ）の管理を行う。
- ⑨ 病院の入退室管理用ICカードの発行管理を行う。
- ⑩ 夜間休日こども急病診療所からのX-P撮影依頼患者に対する患者IDの作成を行う。
- ⑪ 事務室内の整理整頓を行う。
- ⑫ 救命救急センター医事業務関係書類の準備、整理、保管を行う。
- ⑬ 一般外来診療日の早朝、夜間（0時～8時、19時～24時）又は一般外来休診日（0時～24時）に各部署から医療情報システムの障害発生連絡があった場合は、システム保守業者等への連絡を行う。
- ⑭ その他、救命救急センター医事業務に付随する業務を行う。

**(10) 診療情報管理業務（1階経営医事課企画医事係）**

業務従事者には診療情報管理士の有資格者を3名以上配置すること。

- ① カルテの内容を確認し、経営医事課へ修正を依頼するなどの管理を行う。
- ② 全退院サマリー情報を診療情報管理システムに登録する。
- ③ DPC調査データの入力及び確認、提出準備、再提出データの修正等を行う。
- ④ がん登録（全国、院内等）業務及び外傷登録業務を行う。
- ⑤ 当院において受入れた各種実習生に対して実習指導を行う。
- ⑥ 診療情報管理業務関係書類の準備、整理、保管を行う。
- ⑦ その他、診療情報管理業務に付随する業務を行う。

**(11) 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 業務運用に関する情報収集、分析及び提案
- ア 医事業務に関する情報収集及び分析を行う。
  - イ 病院の要求により、他医療機関における業務運用及び実績の調査を行い、病院に報告する。
  - ウ 待ち時間調査や業務処理時間調査を行い、その結果を分析し、病院に報告する。
  - エ 調査結果や分析に基づき、業務運用の改善を行う。
  - オ 他医療機関の事例、医事統計及びD P C分析システム等のデータに基づき、病院の経営改善または業務改善の提案を行う。
  - カ 毎月の査定、返戻、再審査の分析を行い、その結果への対策について報告を行う。
- ⑧ 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。
- ⑨ 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。
- ⑩ 業務従事者の教育研修
- ア 業務従事者に対して、接遇、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について、教育研修を行う。

⑪ 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。

⑫ 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すること。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して(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、業務遂行上不適当と認めた場合は、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 入院に係る診療報酬請求事務を担当する業務従事者について
    - ア 全業務従事者のうち、3分の2は200床以上の病床数を有する病院において、入院に係る診療報酬請求事務に精通し、3年以上のDPC包括支払制度による診療報酬請求業務に従事した経験を有する者とする。
    - イ 上記の要件を満たす従事者を配置できない場合は、当該職員を指導する職員（入院に係る診療報酬請求事務を担当する業務従事者以外の職員）を最低でも1日4時間は個別に従事させること。
  - ③ 歯科における診療報酬請求事務に従事した経験を有する者を配置すること（病院歯科の経験を有する者が望ましい）。
  - ④ 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

- ① 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（外来・病棟業務等）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って、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られ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、病院が不適当であると判断し、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 (P15 10 業務体制 (10)人員の確保及び配置 関係)

医事業務委託（外来・病棟業務等）標準人員配置表

業務名	標準人員数
外来ブロック受付・会計	25
診断書受付	4
病棟	13
救命救急センター	11
診療情報管理	4
文書画像センター業務	3
収納・納付指導	10
会計業務	
業務管理業務	4
合 計	74

## 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。