

## 医事業務委託に係る仕様書

鹿児島市立病院（以下「発注者」という。）が、当契約業務を受託した者（以下「受注者」という。）と契約する業務内容については、この仕様書の定めるところによるものとする。

### 1 目的

医事業務を、専門的知識・経験・実績を有する業者に委託することで、専門的かつ効率的・合理的に業務を遂行することを目的とする。

### 2 委託業務の項目等

委託業務の項目は以下のとおりとし、委託業務内容は別紙1「業務内容詳細」のとおりとする。

ただし、別紙1に記載されていない業務であっても、運用上必要な業務は発注者と受注者の双方で協議のうえ定めるものとする。

- (1) 統括管理業務
- (2) 外来診療報酬請求業務
- (3) 初診受付業務
- (4) 再診受付業務
- (5) 各ブロック受付業務
- (6) 中央手術室業務
- (7) 総合カウンター受付業務及びフロント業務
- (8) 医事関係事務業務
- (9) 入院受付業務
- (10) 退院受付業務
- (11) 医事関係医療扶助事務等業務
- (12) 救命救急センター業務
- (13) 医療費等収納業務
- (14) 自動精算機による医療費等収納業務
- (15) 帳票類等の出力業務
- (16) 医療連携室業務
- (17) 総合案内業務
- (18) 手話通訳業務
- (19) R I 検査室業務
- (20) 全身用C T室業務
- (21) リニアック室業務

- (22) 放射線技術科受付業務
- (23) MR I 室業務
- (24) リハビリテーション技術科受付業務
- (25) 内視鏡室受付業務
- (26) 中央採血室受付業務
- (27) 中央図書室業務
- (28) 診療情報管理室業務
- (29) 病理診断技術科業務
- (30) 労災関係業務
- (31) 公費関係業務
- (32) 健診関係業務
- (33) 施設基準等の管理業務
- (34) 診断書発行窓口業務
- (35) クレジットカード対応業務

なお、上記の各業務において、以下に掲げるものは基本的に全て委託業務の範囲内とする。

- ① 患者対応
- ② 職員対応
- ③ 苦情対応
- ④ 電話対応
- ⑤ 環境整備、周辺清掃
- ⑥ 業務開始のための準備、終了に向けての後片付け
- ⑦ 事務文書保管・管理及び廃棄時の対応
- ⑧ 時事、専門知識習得、業務遂行のための関連書籍の用意

### 3 業務時間及び業務を要しない日

業務時間及び業務を要しない日は、別に定める場合を除き以下のとおりとする。

#### (1) 業務時間

- ① 業務時間は、原則として8時30分から17時15分までとする。
- ② 労働基準法に定める休憩時間等は、業務に支障が生じることがないように配慮して受注者側で調整を行う。

#### (2) 業務を要しない日（救命救急センター業務を除く）

- ① 日曜日及び土曜日
- ② 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する国民の祝日
- ③ 年末年始（12月29日から翌年1月3日までの日、②に掲げる日を除く）
- ④ ①から③までに掲げる日であっても、病院長が必要と認める場合は変更することがある。

- (3) 業務従事者が業務遂行上の必要から、業務時間及び業務を要しない日を超えて業務を実施する場合は、事前に発注者に連絡する。
- (4) 前号に係る人件費は受注者の負担とする。なお、医療環境の変動等により、業務時間等に著しい変化が生じた場合には、その対応について発注者と受注者で協議のうえ定める。

#### 4 用語の定義

この仕様書における用語の定義は以下のとおりとする。

- (1) 「業務管理責任者」とは、この委託業務処理における統括管理を行う者をいう。
- (2) 「業務管理者」とは、現場管理業務を遂行する者をいう。
- (3) 「業務リーダー」とは、各業務を代表し業務スタッフを統率する者をいう。
- (4) 「業務スタッフ」とは、業務リーダー以外の業務を遂行する者をいう。
- (5) 「業務従事者」とは、業務リーダー及び業務スタッフをいう。
- (6) 「会計担当者」とは、診療報酬の算定方法及びその他諸法令に基づき当該医療行為の診療報酬額を算定する者をいう。

#### 5 「病院理念」及び「患者の権利と責務」の遵守

発注者の定める「病院理念」及び「患者の権利と責務」を十分理解し、その方針に沿うよう業務を遂行すること。

#### 6 委託業務の基本的運用方針

受注者は、下記水準を満たす業務を提供すること。

- (1) 医療業務の質の向上
  - ① 発注者の医療機能を理解し、的確な対応を行うこと。
    - ア. 医療情報システムを理解し、患者データ処理を迅速かつ正確に行うこと。
    - イ. 発注者の提供する医療サービスに追加・変更があった場合は、迅速かつ正確に対応すること。
    - ウ. 医療安全・感染対策・本人確認を徹底すること。
  - ② 委託業務について、発注者と連携して適正かつ確実に行うこと。
    - ア. 診療報酬請求業務にかかる診療報酬改定や医療保険制度等についての情報を事前に収集し、適正かつ確実に対応すること。
    - イ. 多様な診療行為に対し、診療報酬等の請求可否及び請求方法を明確にし、必要に応じて発注者に情報提供すること。
  - ③ 法令遵守及び秘密の保持
    - ア. 受注者は法令遵守を徹底すること。
    - イ. 個人情報等秘密の保持については、細心の注意を払うこと。
  - ④ 医療スタッフとの協働・連携によるチーム医療の推進

医療事務についての知識を活かし、医師や看護師等と良く連携を図ること。

(2) 患者サービスの向上

① 患者等に対し適切な接遇態度で接すること。

ア. 業務従事者は、親切かつ丁寧な接遇態度で患者等に接すること。

イ. 患者等を待たせないことを原則とするが、やむを得ず待たせる場合には、待つことに対する精神的ストレスを緩和する方策を図ること。

ウ. 患者等のクレーム及び相談には、主体性をもって真摯かつ的確に対応すること。

エ. 患者等の要望を吸収し、最善の対処方法を発注者と協議し、実行すること。

② 定期的に業務従事者の身なりを含めた接遇が良好な品質で維持されているかを調査し、接遇品質に問題がある場合には、問題解決の対策を付加して発注者へ報告すること。

(3) 医療事務の効率化

① 下記を満たす確実な診療報酬請求を行うこと。

ア. 現審査の点数ベースの査定率は0.3%以下になることを目標とし、その目標に関わらず、適正で積極的な請求を行い、増収及び請求漏れの防止に努めること。

イ. 返戻・査定については、その都度、原因分析や防止策、削減策を講じ、レセプト作成の精度向上に努めること。

ウ. 診療報酬請求が的確に行われているか、定期的（6か月に1度、年2回）に医事会計システムやチェック体制等の確認を行い、診療報酬請求が良好な精度で維持されているかを発注者に文書で報告し、問題がある場合には、問題解決の対策を発注者と共に講じること。

エ. 発注者から伝達される診療行為情報に仮に一部漏れがあったとしても、会計担当者は漏れを見逃さず算定に結び付けられるようなスキルを持たせること。

オ. コーディングテキストに基づいた適切なDPC請求を行うこと。

カ. 医療制度、診療報酬制度及び公費医療負担制度等の制度改定について迅速に把握し、発注者へ情報提供を行うこと。

② 専門的知識・実績・経験を有する業者として、医療事務効率化のために積極的な情報や知識を提供し、業務分析等を通して効率化の具体策を発注者へ提案・実行すること。

③ 診療報酬・医療保険制度の改定の際には積極的に改定情報を収集・提供し、病院経営の健全化につながる収益増となる提案を行うこと。

④ 全ての業務において業務改善提案（人員要求や機器購入などの要望ではなく、業務の効率性が上がるような提案）を6ヶ月に1度（4月末、10月末を提出期限とする）発注者に文書で提出する。改善提案がない部署については改善が不要である理由を明記すること。

⑤ 医療事務を効率的に運用するために、最良の要員計画などを行い人員配置すること。また、発注者各部門との連携をとること。

⑥ 効率的に委託業務を処理するため、業務実施体制については患者数の変動及び業務量の

変化に応じて、柔軟性のある合理的な実施体制に見直すこと。

- ⑦ 発注者との連絡・調整・業務委託に関する会議に出席すること。また、その他発注者が出席を必要と認めた会議に出席すること。
- (4) 業務従事者の教育
  - ① 毎月、診療報酬請求直後に請求事例を基として、算定知識・精度の向上を図るため、事例検討会を関連する業務従事者全員を対象に実施すること。
  - ② 上記①を含め、毎月、業務従事者全員を対象に以下を主眼とする教育・研修を実施すること。
    - ア. 業務ごとに処理能力の向上に直接結びつくもの
    - イ. 医療業務従事者としての基本的知識を身につけるもの
    - ウ. 業務関連法令に関するもの
  - ③ 実務上、教育・研修の必要が生じた場合には、遅延なく随時実施すること。
  - ④ 年度当初には、年間教育計画（日時、目的、講師、対象者、内容）を立案し、その具体的な効果を検証すること
  - ⑤ 業務従事者を院内外で行われる教育・研修に積極的に参加させること。
  - ⑥ 全ての教育・研修の計画、実施、その内容を発注者へ報告すること。
  - ⑦ 発注者が企画する研修会等についても、積極的に業務従事者の参加を呼び掛け、双方の情報共有と能力向上を図ること。

## 7 業務体制

受注者は、自己の責任において以下の業務体制を構築し、受託業務を円滑に遂行すること。また、各業務の作業手順を示したマニュアルを作成し、1部を発注者に提出すること。マニュアルに大幅な変更があったときも同様とする。

### (1) 「業務管理責任者」の設置

- ① 受注者は業務管理責任者を設置し、受託業務を遂行すること。
- ② 業務管理責任者の責務
  - ア. 本仕様書に定める「1 目的」を達成するための体制を構築し維持させること。
  - イ. 業務従事者に本仕様書の定める「6 委託業務の基本的運用方針」に沿った業務を遂行させること。
  - ウ. 円滑に業務を遂行できる人材と必要な人員の業務従事者を確保すること。
  - エ. 業務に遅延・質の低下を招かないように体制を構築し維持すること。
  - オ. 受注者は業務従事者の業務定着をはかること。
- ③ 業務管理責任者の選任及び変更の際には、書面により発注者へ報告すること。
- ④ 「業務管理責任者」と「業務従事者」は兼務しないものとする。
- ⑤ 毎月、月初めに医事業務委託評価シートを提出すること。

### (2) 「業務管理者」の設置

- ① 業務管理者を設置し、業務の履行時間（業務時間外及び休日業務を除く）には病院に常駐し現場管理業務に専従させること。業務時間外及び休日業務中は、代行者を設置し現場管理業務を兼務すること。
- ② 業務管理者が不在の場合には、その旨を発注者へ報告し、代理責任者を配置すること。ただし、代理責任者は業務管理者と同程度の能力・経験を有する者とする。
- ③ 業務管理者の責務
  - ア. 業務管理者は業務管理責任者の統括管理のもとに、医事業務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、効率的な業務運営、適正な事業収入の確保に取り組むこと。
  - イ. 発注者及び患者の要望・現状を的確に把握し、それに対して迅速かつ効率的な業務運営に取り組むこと。
  - ウ. 業務スタッフをよく統率し、業務従事者の知識の研鑽に努めると共に、業務改善をはかること。
- (3) 「業務リーダー」の設置
  - ① 下記の業務ごとに業務リーダーを設置すること。
    - ア. 外来受付関係業務
    - イ. 外来診療報酬請求関係業務
    - ウ. 救命救急センター業務
    - エ. 医療事務関係業務
    - オ. 診療情報管理室業務
  - ② 業務リーダーの責務
    - ア. 業務リーダーは、業務管理者の指導のもとに、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運営に取り組むこと。
    - イ. 「2 委託業務の項目等」に定める業務を分担し、同業務を担当する業務スタッフをよく統率すること。
    - ウ. 発注者が必要と認めた業務関連会議への参加・必要な資料の作成を行うこと。
- (4) 「業務管理者」の要件
 

400床以上の病院で業務管理者として、3年以上の経験を有すること。
- (5) 「業務従事者」の要件
 

業務従事者は下記の要件を満たすこと。医療環境等の変動により要件を満たせない場合には当事者間で協議のうえ定める。

  - ① 業務従事者としての基本的要件
    - ア. 厚生労働大臣が許可した医療事務教育機関で実施する医科または歯科の医療事務技能試験又は検定の合格者であること。又は、それと同等の知識・技能を有すること。
    - イ. 直近5年以内に連続6か月以上の医療機関従事歴がある者が5割以上であることが望ましい。

② 業務ごとに基本的要件に付加すべき要件（上記「①」と共に満たすこと）

ア. 業務リーダー

- ・担当する業務における3年以上の業務経験を有すること。

イ. 業務スタッフ

【外来診療報酬請求関係業務】

- ・1年以上の医科会計業務経験を有すること。又は、それと同等の知識・技能を有すること。
- ・医療事務試験合格者であること。医療事務試験の非合格者を従事させる場合は、従事後1年以内に合格させるよう努めること。
- ・直近1年以内に連続6か月以上のレセプトの点検業務経験及び医事業務従事歴がある者が5割以上であること。なお、7割以上の者が上記の従事歴を満たしていることが望ましい。

【労災関係業務】

- ・1年以上の医科会計業務経験を有し、手書きにてレセプト作成可能な者であること。
- ・直近1年以内に連続6か月以上の医事業務従事歴があることが望ましい。
- ・関係法令に精通していること。

【診療情報管理室業務】

- ・DPC業務を主として行うものについては、その5割以上が、診療情報管理士の資格と1年以上の診療録管理の経験を有する者であることとし、その他の従事者については、診療情報管理士の資格と同等の知識及び業務経験を有するものであること。

【救命救急センター業務】

- ・毎日配属する者のうち1名以上は、外来会計業務の要件を満たすこと。
- ・その他の者については、直近1年以内に連続6か月以上の医事業務従事歴があることが望ましい。

(6) 業務従事者の報告

- ① 受注者は、年度当初に業務従事者名簿を提出するとともに、業務従事者として新規に業務に従事する者がいる場合は、遅滞なく下記の内容を書面により発注者へ報告すること。

ア. 氏名（ふりがな付）

イ. 本委託仕様書に定めるところの担当業務名及び役職名

ウ. 業務従事者の要件を満たしていることを示す内容

エ. 業務履歴

- ② 担当業務の異動及び退職の際にも同様に報告すること。

- ③ 受注者は契約締結後2週間以内に業務管理責任者及び業務管理者について、職務経歴が分かる名簿を提出すること。

- ④ 受注者は引継ぎ開始時に全従事者の職務経歴と配置が分かる名簿を提出すること。人員の増減がある場合は、その都度更新した名簿を提出すること。

## 8 人員配置

- (1) 受注者は、別紙2「参考人員配置表」を参考に、委託業務を遂行するための必要人員を配置するとともに、常に正常な勤務体制を維持し適正な管理のもとに運営すること。
- (2) 受注者は、受注者側の事情により従事者に欠員を生じることのないよう代替要員の確保等必要な措置を講じるとともに、業務の円滑な遂行のための必要な体制を整えること。

## 9 業務従事者の労務管理

受注者は、業務従事者の労務管理並びに安全衛生管理については、十分な注意を払い事故防止に努めるとともに、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、職業安定法、社会保険法、最低賃金法、健康保険法、厚生年金保険法、雇用保険法、その他の関係法令を順守し責任を負うものとする。

## 10 秘密の保持

受注者及び業務従事者は、業務の処理上、知り得た事項について、契約期間を問わず、一切を第三者に漏らしてはならないものとする。

## 11 施設、設備及び備品の使用

- (1) 発注者は、施設、設備及び備品について、従事者が業務遂行上必要な範囲内で貸与又はその使用を許可する。
- (2) 従事者は、発注者から貸与又は使用を許可された施設、設備及び備品等について善良な管理の注意をもって保管、使用、管理等を行うこと。
- (3) 事務機器については、ハード・ソフト共に発注者の無償貸与とする。
  - ① 電子カルテシステム一式
  - ② 医事会計システム一式
  - ③ 自動再来受付システム一式
  - ④ カルテ管理システム一式
  - ⑤ 健診システム一式
  - ⑥ 案内表示板システム一式
  - ⑦ 医療費自動清算機システム一式
- (4) 委託業務遂行に必要な最小限な下記の事務用品等については、発注者の負担とする。

ただし、従事者の机、椅子、ロッカーなどについては受注者の負担とし、所定の場所に配置すること。

- ① 患者に交付する帳票類
- ② 病院で保管する帳票類
- ③ 診療報酬請求に使用する帳票類
- ④ コンピュータからの出力用紙

- ⑤ 委託業務に必要な消耗品・備品（専門書籍を除く）、光熱水費、通信費
- ⑥ その他に発注者が必要と認めて用意した消耗品・備品
- (5) 発注者は無償で従事者の私物等の保管場所を提供する。保管場所については発注者が指定する。ただし、貴重品等の保管については、各自の責任とする。

## 1 2 職場の規律等

受注者は、従事者の品位の保持に努め、発注者の職場規律を考慮して行動させること。

### (1) 服装

- ① 業務従事者が業務に従事する場合には、受注者にて用意された制服・名札を着用し、清潔さを保つこと。
- ② 名札は左胸部につけること。
- (2) 通勤に自動車を使用する際には、病院敷地の駐車場を使用しないこと。ただし、緊急時等やむを得ず駐車場を使用する場合は、発注者の許可を得ること。
- (3) 業務場所の整理整頓を常に行い、清潔を保つこと。
- (4) 医療機関に勤務していることを認識し、患者及び来院者に接するときは常に親切、丁寧明朗な接遇にあたり、かつ、勤務は正確、迅速に行なうこと。
- (5) 前四号を遵守させるため、受注者は業務従事者に教育を行い、必要に応じて指導を行うこと。また、前四号に掲げる要件以外であっても病院勤務者として身に付けておくべき事項があれば遵守させ、その内容を発注者へ報告すること。

## 1 3 業務計画の作成

- (1) 月毎に業務計画を作成し、前月の最終営業日までに発注者に文書で提出する。
- (2) 業務計画に変更が生じた場合は、随時内容を更新する。
- (3) 業務計画を作成・変更したときは、速やかに発注者へ報告すること。

## 1 4 業務マニュアルの作成

- (1) 各部署における業務マニュアルを作成し、業務従事者がそれに即した対応を行えるようにすること。
- (2) 概ね6か月に一度、現況とマニュアルに乖離が生じていないか確認し、乖離がある場合はマニュアルの改訂を行うこと。
- (3) 作成及び改訂した業務マニュアルは、その都度発注者に文書及びデータで提出すること。

## 1 5 業務引継ぎ

- (1) 受注者は、業務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) 受注者は、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、打ち合わせ等の方法により、発注者または次に受注者となる者へ業務継続できるように引継ぎを行うこと。引継ぎの内容は書面により記録し、発注者に提出すること。
- (3) 受注者は、業務従事者の変更または業務受注者間の引継ぎにより、業務遂行に支障を生じさせ、発注者に負担がかかることのないようにすること。
- (4) 令和9年3月までの診療報酬請求については、月遅れ請求や未請求などを含め確実に引継ぎを行い、請求事務を遅滞なく確実にを行うこと。

#### 1 6 クレーム・トラブル対応・報告

- (1) 受注者は対応マニュアル、連絡体制図を整備・適宜修正し、発注者に文書で提出するとともにマニュアルに基づき、真摯にかつ迅速に対応すること。
- (2) クレーム・トラブル等の発生時は関係部署と連絡を取り、受注者で責任をもって、事態を収拾させること。
- (3) クレーム・トラブル等の対応後、直ちに発注者に報告すること。
- (4) 連絡体制図には現場（病院）及び事業所（本社、支店、営業所等）におけるクレーム等対応に関する責任者を明示すること。

#### 1 7 事故発生時の対応・報告

- (1) 事故発生時の報告  
受注者は、業務の実施に支障が生じる恐れがある事故の発生を知ったときは、その事故発生の帰責の如何に関わらず、直ちに発注者に報告すること。また、インシデントレポートを提出し、再発防止に努めること。
- (2) 事故発生時の対応  
事故発生時の対応方法及び緊急時の連絡体制を定めておくとともに、必要に応じて臨機応変に対応にあたること。

#### 1 8 災害発生時等対応

- (1) 災害発生時の対応  
災害発生または多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合は、臨機応変にその対応にあたること。
- (2) 訓練等への参加  
発注者が実施する災害訓練等に参加するよう努めること。
- (3) 大規模災害時の体制  
基幹災害拠点病院に指定されていることを考慮し、大規模災害が発生した場合の方針と体制（本社、営業所などからの応援体制を含む）について発注者に文書で提出するとともに

に、緊急事態発生時は速やかに対応すること。

## 1.9 院内感染対策

- (1) 受注者は、院内感染対策として、一般社団法人日本環境感染学会「医療関係者のためのワクチンガイドライン第3版」に基づいた業務従事者の健康管理を行うこと。
- (2) 受注者は従事者を病院に配属するにあたり、発注者が指定する感染症（B型肝炎・麻疹・風疹・水痘・流行性耳下腺炎）に係る抗体価検査を実施（予防接種の記録が確認できる場合はこの限りではない。）すること。なお、抗体価検査等に係る経費は受注者が負担すること。
- (3) 発注者が指定する感染症に対する抗体価検査結果または予防接種の記録（母子健康手帳の予防接種欄、予防接種実施済証）について、発注者の求めに応じ速やかに提示すること。

## 2.0 再整備計画に伴う業務内容の変更

発注者施設の再整備計画に伴う設備の造設や医療機能の変更に伴い、委託業務の内容及び業務委託料の額等に変更が生じた場合は、発注者の求めに応じて速やかに協議し、変更契約を行うこと。

## 2.1 その他

- (1) 医療情報システム、電子カルテの更新等に伴う打合せや検証作業等に協力すること。
- (2) 受注者内の業務内容について情報共有し、必要に応じて相互に連携を行い、問題解決を図ること。
- (3) レセプト及びカルテ等の情報の院外持ち出しは認めない。
- (4) 本仕様書に定めのない事項であっても、本仕様書に定める業務に当然に付随する作業など、業務履行上必要と判断される事項については、委託業務の範囲内の業務として取り扱うものとする。
- (5) 委託業務の範囲内の業務として取り扱うかどうか不明なものについては、その対応について発注者と受注者でその都度協議するものとする。
- (6) この仕様書における報告は原則、書面にて行うものとする。様式についてはその都度協議して決定する。

【経費負担区分表】

区 分	発注者	受注者
事務室、更衣室	○	
備品（机、椅子、棚、ロッカー）		○
電算端末機器及び運用費 ※医事業務に使用するものに限る。 ※業務管理や会社連絡等に使用するものは除く。	○	
通信費（電話・FAX・郵便・切手など） ※医事業務に使用するものに限る。 ※業務管理や会社連絡等に使用するものは除く。	○	
収納業務に係る委託料・手数料（クレジットカード等）	○	
消耗品費（事務用品等） ※医事業務に使用するものに限る。 ※業務管理や会社連絡等に使用するものは除く。	○	
印刷製本費（請求書、帳票等） ※医事業務に使用するものに限る。 ※業務管理や会社連絡等に使用するものは除く。	○	
労務費（給与、各種手当、福利厚生費、健康診断費、被服費等）		○
教育研修費 ※診療報酬請求関係の書籍購入等を含む。		○
交通費 ※レセプト提出時の交通費を含む。 ※病院公用車及び病院駐車場は使用不可。		○
保健衛生費（健康診断、抗体価検査、予防接種、感染症対策用品等）		○