宇和島市病院局医事業務（宇和島市立吉田病院）委託仕様書

1　実施場所及び期間

（1）業務実施場所 愛媛県宇和島市吉田町北小路甲217番地　宇和島市立吉田病院

（2）契約期間 令和8年4月1日～令和11年3月31日

（地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約）

2　委託名称

宇和島市病院局医事業務委託

3　用語の意義

この仕様書における用語の意義は下記のとおりとする。

（1）病院とは、宇和島市立吉田病院をいう。

（2）病院職員とは、宇和島市立吉田病院に所属する医師、看護師、医療技術職員又は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会社及び会社の代表者をいう。

（4）管理責任者とは、この業務を受託した会社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会社に所属する従業員又病院の書面による承諾を得て再委託した会社に所属する従業員をいう。

4　委託業務項目

（1）総合受付業務

（2）諸法及び公費負担医療制度処理業務

（3）外来会計業務

（4）入院会計業務

（5）診療報酬請求業務

（6）医事会計システム等マスタ管理業務

（7）外来受付業務（内科）

（8）健康管理請求及び処理業務

（9）入院受付業務

(10) ＤＰＣ業務

(11) 全国がん登録業務

(12) 業務管理業務

(13) その他附帯業務

5　委託業務の基本的運用方針

（１）医療の質の向上

ア 診療報酬請求業務について、病院職員と連携して適正かつ確実に行うこと。

① 診療報酬改定や医療保険制度等についての情報を収集し、適正かつ確実に対応すること。

② 多様な診療行為に対し、患者や保険者への請求の可否を明確にし、病院職員に情報提供すること。

イ 病院の医療機能を理解し、的確な対応を行うこと。

① 医療情報システムを理解し、入力などのデータ処理を迅速かつ正確に行うこと。

ウ 個人情報は、宇和島市個人情報保護条例等に従って適正な取扱いを行うこと。

（２）患者サービスの向上

ア 患者に対し、適切な接遇態度で接すること。

① 親切、丁寧な接遇態度で接すること。

② 患者を待たせないこと。待たせる場合でも待つことに対する精神的ストレスを緩和する方策を検討すること。

③ 定期的に患者に対するアンケート調査（受付業務、接遇等）を実施し、その結果を受けて、対処方法・計画を策定し、実施すること。また、結果及び対処方法を病院へ報告すること。

④ 患者等からのクレーム及び相談には、真摯で的確に対応すること。

⑤ トラブル発生に関するデータ収集を行うこと。

（３）病院経営の効率化

ア 確実な診療報酬請求を行うこと。

① 適正な請求を行い、請求漏れを防止すること。

② 返戻・査定の防止・削減に努めるとともに、返戻・査定の原因を分析し、その結果に基づいて返戻・査定の防止・削減及び請求精度向上対策を策定し、実施すること。

③ 算定方法やレセプトチェックが的確に行われているか、定期的に医事会計システム等をチェックすること。

④ 診療報酬改定に影響調査等を行い病院経営健全化に繋がる収益増の提案を行うこと。

イ 未収金対策について、病院職員と連携して未収金の削減に努めること。

① 病院職員が策定する未収金対策の計画等に基づき連携すること。

② 未収金発生の予防に努めること。

③ 未収金の発生がないよう的確な事務処理を行うこと。

ウ 業務の内容について、常に分析し、改善を行うこと。

① 統計や患者等からのクレームを生かし、業務に取り組むこと。

6　委託業務の業務内容

委託業務の主な内容は、下記の（１）から（13）のとおりとする。

留意事項は下記のとおりとする。

① 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。

② 業務時間は、診療及び業務の状況により、事前又は事後処理等が必要なときは延長変更す

ること。

③ 業務が一時的に集中した場合においても、業務の停滞をきたすことのないよう業務従事者の配置を適切に行うこと。

④ 業務に使用するシステム、機器等の更新、入れ替え又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。

⑤ 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、下記の業務に関係があり、附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）総合受付業務

ア 患者案内・誘導、電話応対

① 患者の案内・誘導を行う。

② 電話応対、各種問い合わせ対応を行う。

イ 新規、再来患者の受付

① 新規患者の診療受付を行い、医事会計システムに患者情報登録する。

② 再来患者の受付(カルテ検索)を行う。

ウ 保険証等の確認

① 保険証その他受給者証等の確認を行う。

エ 患者データ登録

① 氏名、生年月日及び住所で来院歴の有無を確認し、無の場合は新規患者として、患者データを登録する。

② 再来患者の患者データに変更があった場合は、データ修正を行う。

オ 診察券の発行

① 診察券と受付票の発行を行う。

② 紛失・破損した診察券の再発行を行う。

カ その他業務

① 外来診療に関して医師、看護師及びメディカルスタッフと連携し、業務運用について連絡調整を行う。

② 正午から午後3時の時間帯において、会計窓口にて患者に処方箋を渡す。

注意事項

・患者データ登録は、入力前後に確認し、間違いのないよう正確に行うこと。

・患者の保険証その他受給者証等で疑義がある場合は、都道府県又は市町村等の関係機関に確認すること

（2）諸法及び公費負担医療制度処理業務

ア 公費負担医療制度の受付及び請求

① 公費負担医療制度対象患者の受付を行う。

② 公費負担医療制度の内容及び手続きの説明を行う。

③公費負担医療について市町村等に請求を行う。

イ 医療券及び対象患者の管理

① 県又は市町村から送付される医療券等の処理及び管理を行う。

ウ 公費負担医療制度に関する調定・収納管理

① 公費負担医療について市町村等に請求した診療費等の調定データ・書類を作成し、病院職員へ提出する。

※病院で取扱う主な公費負担医療制度等

・高齢者の医療の確保に関する法律
・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
・児童福祉法（小児慢性特定疾病支援事業）
・母子保健法（養育医療）
・難病の患者に対する医療等に関する法律
・地方公共団体の医療費助成制度
・高額療養費受領委任払、限度額適用認定証等
・長期高額特定疾病
・その他被災請求等

エ 交通事故、労災及び公務災害の受付及び請求

① 交通事故（自動車損害賠償保障法）、労災（労働者災害補償保険法）、公務災害（国家公務員災害補償法及び地方公務員災害補償法）の受付、制度の説明、請求手続きを行う。

オ 警察、刑務所等の留置・収監中傷病者の受付、請求

① 留置・収監中傷病者の受付、請求を行う。

カ 介護保険法による介護給付費請求事務

注意事項

・諸法及び公費負担医療制度については、十分な研修を行い、業務従事者に制度・運用方法を習熟させ、適正かつ確実に対応することとし、患者に対しては分かりやすい説明・情報提供を行うこと。
・制度及び運用方法に疑義がある場合は、都道府県、市町村等に確認すること。
・制度改正が行われた場合は、情報を収集し、適正かつ確実に対応すること。
・都道府県、市町村等と契約が必要な場合は、病院職員と協議して処理すること。
・諸法及び公費負担医療制度の患者の管理については、病院職員及び業務従事者が患者の状況を把握出来るように管理するものとし、適正かつ確実に行うこと。
・保険会社等と連絡を取り、手続き等の対応を行なう。
・受給者証、医療券等の確認が出来ない場合は、患者又は都道府県、市町村等の関係機関に確認し、早急に請求を行うこと。

（３）外来会計業務

ア 外来診療会計処理

① 毎日の外来診療会計を行う。

② 診療費等の内容に関する問い合わせに対応する。

イ 外来診療会計データ確認

① 請求漏れ、誤請求の確認及び処理を行う。

② 外来診療会計のデータの確認を行う。

ウ 診断書・証明書等文書料の算定

① 診断書・証明書等の交付及び料金の請求を行う。

エ 過誤納金の還付手続き

① 過誤納金の還付調書を作成する。

オ 患者に対する納付勧奨

① 納付相談が必要な場合は、速やかに病院職員に連絡し、対応を引き継ぐこと。

注意事項

・保険や診療内容に注意して、算定誤りがないようにすること。

・診療内容に疑義等がある場合は、医師等に確認したうえで入力・修正すること。

・診療費に変更が生じた場合は、速やかに患者等への説明を行い、追加徴収や還付が生じた場合は、病院職員に連絡する。

（４）入院会計業務

ア 入院診療会計処理

① 毎日の入院診療会計を行う。

② 診療費等の内容に関する問い合わせに対応する。

イ 入院診療会計データ確認

① 請求漏れ、誤請求の確認及び処理を行う。

② 特定入院料等の確認及び修正を行う。

③ 入院診療会計のデータの確認を行う。

④ ＤＰＣ調査に関する協力を行う。

ウ 請求書の作成

① 定期に請求書を作成する。

② 退院時に請求書を作成する。

エ 請求金額の伝達・搬送

① 定期または退院時に請求書を事務局の担当者へ搬送する。

② 必要に応じて、退院金額を患者家族等に知らせる。

オ 過誤納金の還付手続き

① 過誤納金の還付調書を作成する。

カ 患者に対する納付勧奨

①納付相談が必要な場合は、速やかに病院職員に連絡し、対応を引き継ぐこと。

キ 退院サマリーの確認

①退院サマリーの記載の確認を行う。記載がなければ担当医に記載を依頼する。

注意事項

・病院職員と連携し、精度の維持向上を計ること。

・保険や診療内容に注意して、算定誤りがないようにすること。

・診療内容に疑義等がある場合は、医師等に確認したうえで入力・修正すること。
・土、日、祝祭日の急な退院については直近の営業日に対応する。
・診療費に変更が生じた場合は、速やかに患者等への説明を行い、追加徴収や還付が生じた場合は、病院職員に連絡する。

（５）診療報酬請求業務

ア レセプト作成

① レセプトの作成処理を行う。

イ レセプト点検

① レセプトの業務従事者及びレセプトチェックシステムによる事務点検を行う。
② 医師に点検依頼を行う。

ウ レセプト修正

① 点検により疑義があるレセプトは、医師と連携して修正する。

エ レセプト集計

① レセプトの集計を行う。

オ 審査機関への提出媒体の作成

① 審査機関への提出媒体を作成し事務局担当者へ提出する。

カ 返戻、査定及び未請求レセプト処理

① 未請求の保留レセプトの管理を行い、月に1回病院職員へ報告する。
② 未請求の保留レセプトの再提出を行う。
③ 返戻レセプトの修正を行う。
④ 返戻レセプトの再提出を行う。
⑤ 審査に対する再審査請求の可能性を医師と協力し判断する。
⑥ 再審査請求に係る書類を作成し、審査機関へ提出する。

キ 交通事故、労災、自由診療分レセプト処理

① 交通事故、労災等のレセプト点検、集計、提出処理を行う。
② 自由診療でレセプトが必要な場合のレセプト処理を行う。

ク 返戻・査定等の債権管理

① 返戻・査定等の債権管理を行う。
② 返戻・査定等の状態について病院に報告する。

ケ 返戻・査定の防止・削減、請求精度向上の企画立案、原因分析

① 返戻・査定の防止・削減及び請求精度向上の企画立案を行う。
② 返戻・査定、請求漏れ及び誤請求の原因分析を行う。
③ 返戻・査定、未請求の防止、削減及び請求精度の向上のため病院職員への提言及び業務従事者への指導を行う。

コ 診療報酬算定内容の指導・調整

① 診療報酬算定項目の内容、算定方法について、カルテとレセプトの突合、マスタやシステム設定等の点検と内容精査を行い、結果を随時病院に報告する。
② 点検と内容精査の結果により、改善を行う。

③ 病院職員への診療報酬請求の可否等の情報提供及び調整を行う。
④ 病院職員が行う施設基準届出について、算定項目の実績抽出並びに実施の可否に関する専門的な提案を行う。
⑤ 診療報酬算定のシミュレーションを行う。

シ 診療報酬請求の指導及び問い合わせ対応

① 病院職員からの診療報酬請求の問い合わせ等に対応する。
② 病院職員への診療報酬請求の提言、情報提供及び情報交換を行う。
③ 診療報酬請求の疑義解釈を行う。
④ 審査機関からの診療報酬請求の指導及び問い合わせ等に対応する。
⑤ 厚生労働省及び県からの個別指導、特定共同指導及び監査があった場合は病院と連携して対応する。
⑥ 個別指導の結果、返還金が生じた場合は、当該返還金の調査、算出及び問い合わせに対して病院と連携して対応する。

ス 診療報酬改定等対応

① 診療報酬改定等に伴う情報収集及び分析を行い、病院職員へ情報提供を行う。
② 診療報酬改定等に伴う医事業務又は病院経営への影響度調査及び提案を行う。
③ 病院職員が施設基準届出を行うにあたって、医事業務に関する実績抽出及び実施の可否に関する専門的な提案、助言を行う。
④ 特掲又は基本診療料の内容精査、実施の可否に関する提案、助言を行う。
⑤ 診療報酬改定に伴いマニュアル、フローの作成・改正を行う。
⑥ 診療報酬改定に伴うシステム改修、マスタ作成、帳票の改正に対して病院と連携する。
⑦ 診療報酬改定に伴う診療報酬請求変更及び業務運用構築等に関する説明会を開催する。

セ 診療情報管理委員会への出席、情報提供

① 診療情報管理委員会への出席及び事務局の運営に参加する。
② 返戻・査定等の情報提供を行う。
③ 診療報酬改定、医療保険制度に関する情報提供を行う。

注意事項

・レセプトチェックシステムを活用して返戻・査定の防止・削減、請求精度向上、業務の負担軽減に努めること。

（６）医事会計システム等マスタ管理業務

ア 医事会計システムマスタ管理

① 医事会計システムのマスタの作成、修正、削除及びその作業の検証を行う。
② マスタ作成、修正、削除についての病院職員及び医事会計システム保守管理業者との連絡・調整を行う。

イ 債権管理システムマスタ管理

① 債権管理システムのマスタの作成、修正、削除及びその作業の検証を行う。
②マスタ作成、修正、削除についての病院職員及び医事会計システム保守管理業者との連絡・調整を行う。

ウ レセプトチェックシステムマスタ管理

① レセプトチェックシステムのマスタ作成、修正、削除及びその作業の検証を行う。

② メーカーから提供されるデータ、マスタ等のアップデート及びその作業の検証を行う。

③ マスタ作成、修正、削除についての病院職員及び医事会計システム保守管理業者との連絡・調整を行う。

エ 障害時の初期対応

① システムに障害が発生した場合は、事務局担当者へ連絡し、その後患者等に対する適切な対応を行う

② プリンターの紙詰まり、用紙切れ等の簡易な障害の対応を行う。

オ 簡易システム保守

① 医事業務に関するコンピューターやプリンター等の掃除等の簡易な障害の対応を行う。

② 医事業務に関するコンピューターについて病院や医事会計システム保守管理業者からの指示に基づいて簡易な設定変更を行う。ただし、当該指示は、管理責任者に対して行うものとする。

（７）外来受付業務（内科）

ア 患者案内・誘導、電話応対

① 患者の案内・誘導を行う。

② 電話応対、各種問い合わせの対応を行う。

イ 外来患者の受付(カルテ検索)

① 外来患者の受付を行う。

ウ 保険証等の確認

①保険証その他受給者証等の確認を行う。

②保険、住所等変更がある場合は、データ修正を行う。

エ 診断書・証明書等文書の受付、依頼

① 診断書・証明書等の文書記載依頼の受付を行う。

② 医師等への記載依頼を行う。

③ 診察室で発行された診断書・証明書等文書の内容（記載不備・押印漏れ）を確認する。

オ 会計データ確認

① 診療終了を確認した後、会計伝票等により会計データを確認し、疑義がある場合は医師等に確認する。

カ カルテの搬送、回収

① 必要に応じて、診療科へカルテを搬送する。

キ その他業務

① 外来診療に関して医師、看護師及びメディカルスタッフと連携し、業務運用について連絡及び調整を行う。

注意事項

・繁忙等により窓口が混雑した場合は、他の受付から支援する等の体制を組むこと。

（８）健康管理請求・処理業務

ア 患者案内・誘導、電話応対

① 患者の案内・誘導を行う。

② 電話対応、各種問い合わせ対応を行う。

イ 予防接種

① 予防接種の受付を行う。

② 予防接種の診療会計を行う。

③ 接種済証を作成して交付又は郵送する。

（９）入院受付業務

ア 患者案内、電話応対

① 患者の案内を行う。

② 電話対応、各種問い合わせ対応を行う。

イ 保険証等の確認

① 保険証等の確認を行う。

注意事項

・入院受付については、外来の看護師等と連携・調整を十分に行って業務を行うこと。

・入院患者の照会は、原則電話での照会には応じないこと。

(10) ＤＰＣ業務

ア 様式１作成業務及び関連作業

①DPC 事務局への提出データ作成システムの運用方法に関する院内各担当者等への連絡説明

②DPC 事務局への提出データ作成

③DPC 事務局への提出データ登録内容の点検及び修正

④DPC 事務局への提出データ未入力時、要修正時の各担当者への連絡及び説明

⑤DPC 事務局への提出データの点検

⑥DPC分析、資料作成及び院内コーディング関係会議等への参加

(11)全国がん登録業務

①ケースファインディング

② 届出情報作成時期の確認

③ 医師に届出票の記載依頼

④ 届出票の回収

⑤ 届出票記載漏れ等確認

(12) 業務管理業務

ア 業務の統括及び監督

①業務受託者は、自己の裁量と責任において、委託業務の統括及び監督を行う。

②繁忙等により、窓口が混雑した場合等に、他の業務従事者から支援する等の体制を組むこと。

イ 書類提出

① 年次の業務計画及び業務取り組みを策定し、病院へ提出する。

② 業務計画及び業務取り組みに変更が生じた場合は病院に連絡する。

③ 管理責任者及び業務従事者の組織図を作成し、変更があった場合病院に提出する。
④ 医事業務報告書（日次、月次）を作成し、病院へ提出する。
⑤ 随時の業務報告を行う。
⑥ 事故発生時の対応及び報告を行う。

ウ 管理責任者の業務

① 病院職員及び関連部署との窓口となって連絡・調整を行う。
② 関係する会議に出席する。
③ 病院職員からの要望・要求に対応する。
④ 医療事務に関する情報収集及び分析を行う。
⑤ 待ち時間調査や業務の処理時間調査を行い、その結果について分析する。
⑥ 調査結果や分析に基づき業務運用の改善を行う。
⑦ 他医療機関の事例、医事統計等のデータに基づき、病院の経営改善又は業務改善の提案を行う。

エ 管理責任者、業務従事者の労務管理

① 管理責任者及び業務従事者の労務管理を行う。
② 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。
③ 管理責任者及び業務従事者の健康管理を行う。

オ 医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等の制度解釈

① 医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等の制度の情報収集、解釈を行う。
② 医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等の制度について、病院に対し、情報提供及び提案を行う。
③ 医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等の制度について、市町村等に疑義照会を行う。
④ 医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等の制度の運用方法について、他医療機関に照会を行う。

カ 業務運用検討、マニュアル・フローの作成、管理、調整

① 医事業務の運用を検討し、マニュアル・フローの作成を行う。
② マニュアル・フローの変更が生じた場合は、修正、削除を行う。
③ マニュアル・フローの作成・運用について、病院職員、関連部署との調整を行う。
④ マニュアル・フローについて病院に提出する。

キ 業務従事者の教育・研修

① 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、諸法及び公費負担医療制度、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。
② 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、事前に宇和島市個人情報保護条例との整合性を確認する。
③ 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。

④ 病院職員及びボランティアに対して必要に応じて対応する。

⑤ 専門学校等からの外部実習生の受け入れを行う。

ク 医事統計の作成、処理

① 月１回定期的に医事統計を作成し、病院に提出する。

② 病院の求めに応じて、管理責任者は医事統計を作成し、病院に提出する。

ケ 調査、照会及び視察等への対応

① 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。

② 厚生労働省の患者調査の調査票記入等について、病院職員と連携して対応する。

③ 病院が行う患者満足度調査の調査票配布等について、病院職員と連携して対応する。

④ 病院視察、医療監視、個別指導、特別共同指導又は監査について、病院職員と連携して対応する。

コ クレーム対応

① 医事業務に関するクレーム対応を行う。

② クレーム対応について、クレーム対応報告書を作成し、病院職員に報告する。

③ クレームの分析を行う。

④ クレームに応じた業務の改善、業務従事者に対する指導を行う。

⑤ 医事業務以外のクレームについて、病院職員に引き継ぐこと。

サ 管理責任者及び業務受託者が選任した業務従事者の委員会への出席。

① 管理者会議へ病院の求めに応じて出席する。

② 診療情報管理委員会へ出席する。

③ その他医事業務に関係する委員会へ出席する。

(13) その他附帯業務

ア 医療保険、診療報酬算定内容に関する助言

①必要に応じて、医師等に対して指導料等の医療保険制度、診療報酬算定内容、諸法・公費負担医療制度等に関する助言を行う。

イ 忘れ物・落し物対応

① 忘れ物・落し物について、病院が定める期間保管した後、病院職員へ引き継ぐ。

② 忘れ物・落し物について、所有者が判明するものは、所有者へ連絡する。

ウ 不審者等への対応

①不審者、騒乱者、迷子及び徘徊等への対応を病院職員と連携して行う。

7　業務実施時間

（1）勤務日・時間

① 勤務日は、平日（月曜日から金曜日）とし、土曜日、日曜日、国民の祝日、１月２日及び３日並びに１２月２９日、３０日及び３１日は原則として業務は行わない。

② 勤務時間は、午前８時３０分から午後５時１５分までとする。

ただし、診療時間及び業務の状況により事前・事後処理等が必要なときは延長変更できるものとする。

8　業務実施場所

（1）総合受付（１Ｆ）

（2）内科受付

（3）入院会計（１Ｆ）

（4）その他業務遂行に必要な場所

9　業務体制

（1）管理責任者の条件

管理責任者の条件は下記のとおりとする。ただし、次の事は病院が求める最低条件であって、具体的な内容は提案者から病院に最善と思われる提案を求めることとする。

① 管理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とする。
なお、責任者が休暇等により業務にあたらない場合には、それと同等以上の能力を有する者を配置する。

② 管理責任者は常勤とし、１００床以上の病院において３年以上医事業務の指揮命令を行う立場にあった者とする。

③ 業務受託者は、管理責任者を変更する場合は、事前に病院と協議したうえで①、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）管理責任者の責務

① 医事業務の趣旨を、よく理解し、その機能を充分に発揮させ、患者サービスの向上、円滑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効率的な業務を行うこと。

③ 業務従事者を統率し、常に教育・研修を行うことにより知識の研鑽に努め、業務を改善し、業務及び患者サービスの質の向上を図ること。

④ 病院の窓口として、迅速、かつ、確実に報告、連絡及び相談を行うこと。

（3）業務従事者の条件、体制

業務受託者は、業務を行うにあたって必要な人数の業務従事者を確保するものとし、人数、配置等は、業務受託者が決定し、病院に最善と思われる組織図を提出すること。上記の業務受託者が決定した人数、配置等が変更になる場合は、事前に業務に遅延、質の低下等が生じないかの確認を行い、変更後の組織図を病院に提出すること。なお、業務受託者が決定した人数を配置することができず、業務に遅延、質の低下等が生じた場合は、その期間の委託料を協議のうえで変更するものとする。

業務の繁忙等により、業務従事者の人数が足りないと判断される場合は、業務受託者の判断により増員又は配置換え等を行い、業務に遅延、質の低下等を招かないようにする。また、中

長期的に人数が足りない場合は、契約人数の変更を行なう。

業務従事者の条件は下記のとおりとする。ただし、下記事項は病院が求める最低条件であって、具体的な内容は提案者から病院に最善と思われる提案を求めることとする。

① 業務従事者は病院に常駐すること。

② 業務従事者は、下記の試験のいずれか１つを合格したものとすること。（下記試験の内容が変更若しくは廃止になった場合はそれに準じる試験）

（財）日本医療教育財団「医療事務技能審査試験」

（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」

（財）日本医療教育財団「医師事務作業補助技能認定試験」

（株）技能認定振興協会「医療事務管理士技能認定試験」

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」

ただし、上記の試験に合格していないものは原則採用後1年以内に資格を取得するものとする。なお資格を取得している業務従事者数は全業務従事者の７割以上とする。

③ 業務従事者は、業務に従事する前に接遇、医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等及び医事業務の教育・研修教育・研修を受けた者とすること。

④ 業務受託者は、業務従事者を変更する場合は②、③に掲げる条件を満たした者を配置するものとし、異動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、その機能を充分に発揮させ、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、業務及び患者サービスの質の向上を図ること。

（５）業務従事者の報告

① 受託業者は、情報セキュリティの観点及び業務従事者の条件の確認のため、業務従事者の氏名、生年月日、資格、常勤、又はパートの区分、担当業務を記載したものに、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業務従事者名簿を病院に提出すること。

② 業務受託者は、業務従事者に変更があった場合、速やかに病院に業務従事者名簿を提出すること。

③ 業務受託者は、管理責任者の氏名、生年月日、住所及び連絡先を記載し病院に提出すること。

④ 業務受託者は、①と同時に、業務従事者の担当業務又は配置がわかる組織図を病院に提出すること。

（６）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の業務従事者を配置すること。また、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。必要な人数に欠員が生じた場合、病院職員へ速やかに報告し、協議すること。

② 業務受託者は、業務の内容又は量若しくは、業務の繁忙期により、業務従事者の人数が不

足すると判断される場合は、業務受託者の判断又は病院の要求により増員又は配置換え等を行い、業務に遅延、質の低下等を生じさせることがないようにすること。なお、病院の要求により増員又は配置換え等を行うことができず、業務に遅延、質の低下等を生じさせた場合は、協議のうえで委託料の変更をする場合がある。

③業務受託者は、月毎の業務従事者の人数等の業務体制を、業務計画書に記載し、病院に提出し、承認を受けること。

④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て病院に報告すること。

１０ 教育・研修

（１）教育・研修

① 業務受託者は、管理責任者及び業務従事者に対して医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度、病院の組織・運営等の業務を遂行するため必要な基礎知識・技術・技能に関する教育・研修を実施すること。

② 業務受託者は、前項に掲げる教育・研修についてスケジュールを作成し、病院に提出すること。

③ 管理責任者及び業務従事者は、病院内外で行われる教育・研修に積極的に参加すること。

１１ 個人情報保護・秘密の保持

（１）個人情報保護の取扱い

①業務受託者、管理責任者及び業務従事者は、業務上知り得た個人情報について、「個人情報取扱特記事項」により取扱うこと。

（２）個人情報保護の教育・研修

① 個人情報保護に関する教育・研修を実施すること。

（３）秘密の保持

① 業務受託者、管理責任者及び業務従事者は、業務上知り得た業務内容及び秘密を他に漏らしてはいけない。

１２ 医療情報システム

（１）医療情報システムの構築

① 医事業務で利用する主なシステム及び機器は下記のとおりとする。

番号	システム及び機器名	メーカー	名　称
1	医事会計システム	富士通	HOPE/SX-R
2	レセプトチェックシステム	委託業者による持ち込み	
3	介護保険システム	富士通	HOPE/WINCAER-ES

4	オンライン資格確認		
5	顔認証付きカードリーダー	PFU	Caora

※レセプトチェックシステムについては、業務受託者にて使用を希望するものがあれば、別途協議とする。

（２）医事会計システム等の使用

① 業務受託者は、業務従事者の報告を行い、システムを使用すること。

② 業務従事者は、業務遂行に必要な範囲内において病院から付与された医事会計システム等の利用権限に基づき、システムを使用すること。

③ 業務受託者は、業務遂行において、病院から付与された医事会計システム等の権限以外の使用が必要となった場合は、病院に申し出て協議を行うこと。

（３）情報セキュリティ

① 業務受託者及び業務従事者は、業務遂行にあたり、宇和島市情報セキュリティポリシーの内容を遵守すること。

② 業務受託者は、次に掲げる情報資産について、漏洩、紛失、滅失、棄損、改ざん及び不正アクセス等を防止し、その適正な管理を図ること。

〇病院において使用する情報ネットワークと情報システムの開発と運用に係るすべての情報及び情報ネットワークと情報システムで取り扱うすべての情報。

〇上記の情報が記録された紙等の有体物及び電磁的記録媒体

〇病院において使用する情報ネットワークと情報システム

〇診療録及びレントゲンフィルム等の診療に用いる全ての記録

③業務受託者は、業務に係る情報資産を複写又は複製しないこと。ただし、病院の事前の承諾を得た場合は、この限りではない。

④ 業務受託者は、業務に係る情報資産を業務の目的外に使用し、又は、第三者へ提供しないこと。ただし、病院の事前の承諾を得た場合は、この限りではない。

⑤ 業務受託者は、業務に係る情報資産を病院外へ持ち出さないこと。ただし、業務上において、情報資産を病院外へ持ち出す必要がある場合は、事前に病院の許可を受けること。この場合は、日時、責任者等、持ち出し先を明確にすること。

⑥ 業務受託者は、本業務に係る情報資産について、取扱い年月日、取扱いの氏名、数量等を記録して授受すること。

⑦業務受託者は、業務終了後において、情報資産の廃棄をするときは、事前に病院に承諾を受けるものとして、廃棄に際しては、消磁、破砕、裁断、溶解等の方法により第三者が復元できないように処分すること。

１３ 業務報告・点検

（１）業務報告

① 業務受託者は、医事業務報告書を日次、月次、年次ごとに作成し、病院に提出すること。
② 業務受託者は、病院が必要と認めた際の業務に関する報告の求めに応じること。

（２）業務点検

① 業務受託者は、定期的に業務の遂行について、適正に処理されているか等を点検し、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適正化、効率化を行うこと。

１４ 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、業務内容の検査実施要求、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）業務改善

① 業務受託者は、業務遂行について病院が不適当であると判断した場合は、直ちに改善の措置を講ずること。

１５ 事故発生時の報告・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、その事故発生の帰責の如何に関わらず管理責任者を通じて、直ちに病院に報告すること。

（２）事故発生時の対応

① 事故発生時の対応方法を定めておくこと。
② 緊急時の連絡体制を定め、病院に提出すること。

１６ 災害発生等対応

（１）災害発生時の対応

① 災害発生又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、病院職員の指示によりその対応にあたること。
② 上記の場合は、臨時的に業務従事者の増員配置を行うこと。

（２）訓練等への参加

① 病院が実施する災害訓練や災害に関する研修会に参加すること。

１７ 勤務環境

（１）服装

① 業務に従事する際は、病院が認めた制服を着用すること。なお、制服は業務受託者の負担

により用意すること。

② 業務に従事する際は、病院が認めた名札を着用すること。

（２）労働安全衛生

① 業務受託者は、労働関係の法令を遵守し、管理責任者及び業務従事者の健康管理・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定期的に行い、その記録を保管すること。なお、健康診断に係る経費は業務受託者が負担すること。

③ 業務受託者は、病院が必要とする健康診断及び予防接種を行い、その記録について病院から報告の求めがあったときは応じること。なお、健康診断に係る経費は業務受託者が負担すること。

（３）交通手段

① 通勤に自動車を使用する際は、業務受託者の責任において駐車場を確保すること。

１８ 経費負担区分

委託業務の遂行に必要な経費の負担区分は別表のとおりとする。

１９ 引継ぎ業務

業務受託者は、委託期間満了の日までに病院が求める必要な事項を記載した業務引継書等を作成し、新たな業務受託者との間で速やかに事務引継を行い、事務引継の完了を示す書類を取り交わし、その写しを事務局に提出する。

また、新たな業務受託者は契約期間の３カ月前から前業務受託者と業務障害予防対策を充分踏まえて事務引継を行い、その期間の委託料は発生しないものとする。

２０ 備品・資料等の貸与及び適正管理

（１）貸与

① 業務遂行上必要な備品・資料等については、病院が業務受託者に貸与する。

（２）適正使用

① 病院から貸与されている備品・資料等については、情報の漏洩、紛失、滅失、棄損、改ざん及び不正アクセスの防止を行い、適正に使用しなければならない。

② 病院から貸与されている備品・資料等については、病院の許可なく複写・複製、目的外使用、持ち出し及び廃棄を行ってはいけない。

③ 病院から貸与されている備品・資料等については、委託業務が完了したとき、又は契約が解除されたときは病院に返還し、又は病院の指示に従い破棄しなければならない。

④ 病院施設及び附帯設備等は適正に使用し、故意又は過失による損傷、汚損及び紛失については業務受託者により現状復旧を行うこと。

別表　経費負担区分表

（１）病院と業務受託者の経費負担の区分は下表のとおりとすること。ただし、医事業務に使用するものに限るものとし、業務受託者の業務管理、教育研修、雇用管理等に使用するものは除く。

（２）病院が経費負担するとしたもののうち、新規に購入が必要なものまた、高額な経費が必要なものについては、予算の関係上、用意するまでに期間を要する場合や用意できない場合があるので注意すること。

区　　分	病　院	業務受託者
事務室	○	
会議室	○	
更衣室及びロッカー	○	
休憩室	○	
駐車場		○
光熱水費	○	
事務所等清掃の経費	○	
机、椅子及び書棚	○	
医療情報システム機器、運用及び保守の経費（病院が所有又は賃借しているものに限る。）	○	
医療情報システム以外のコンピューター機器、運用及び保守の経費（病院が所有又は賃借しているものに限る。）	○	
事務用品等の経費（文房具、用紙等）	○	
印刷製本費の経費（帳票、パンフレット、ちらし等）	○	
書籍購入の経費（診療報酬請求関係は含まない。）		○
電話（内線及び外線）	○	
ＦＡＸ（内線及び外線）	○	
ＰＨＳ（内線及び外線）	○	
郵送及び宅配の経費	○	
給与等の雇用の経費（給与、諸手当、福利厚生費等）		○
被服の経費（購入、洗濯）		○
労働安全衛生の経費（健康診断、予防接種）		○
教育研修の経費（病院外で行われる教育研修を含む。）		○
収納業務に係る委託料、手数料	○	

個人情報取扱特記事項

（基本的事項）

第１条　業務受託者は、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、又は識別され得るものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、業務を実施するにあたっては、宇和島市個人情報保護条例その他個人情報の保護に関する法令等を遵守し、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条　業務受託者は、業務を実施するにあたって知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならない。契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

（収集の制限）

第３条　業務受託者は、業務を実施するにあたって個人情報を収集するときは、その業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

（適正管理）

第４条　業務受託者は、業務を実施するにあたって知ることのできた個人情報を取り扱うにあたり、故意過失を問わず、個人情報の漏洩、紛失、滅失、棄損、改ざん及び不正アクセス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。

（利用及び提供の制限）

第５条　業務受託者は、病院の指示がある場合を除き、業務を実施するにあたって知り得た個人情報を業務の目的以外の目的に利用し、又は病院の承諾なしに第三者に提供してはならない。

（複写又は複製の禁止）

第６条　業務受託者は、業務を処理するために病院から引き渡された個人情報が記録された資料等を市立宇和島病院の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

（個人情報の持ち出し）

第７条　業務受託者は、業務を処理するために病院から引き渡された個人情報が記録された資料等を病院の書面による承諾なしに病院外に持ち出してはならない。

（再委託の禁止）

第８条　業務受託者は、業務を行うための個人情報の処理は、自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。ただし、あらかじめ病院の書面による承諾を受けたときはこの限りではない。

（資料等の返還等）

第９条　業務受託者は、業務を処理するために病院から引き渡され、又は、業務受託者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、業務完了後直ちに病院に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、病院が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

（業務従事者への周知）

第１０条　業務受託者は、業務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、その業務に関して知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならないこと、又は業務の目的以外の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必要な事項を周知するものとする。

（実地調査）

第１１条　病院は、必要があると認めるときは、業務受託者が業務の執行にあたり取り扱っている個人情報の状況について随時実地に調査することができる。

（事故報告）

第１２条　業務受託者は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに病院に報告し、病院の指示に従うものとする。

（指示）

第１３条 病院は、業務受託者が業務を処理するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不適当と認められるときは、業務受託者に対して必要な指示を行うことができる。

（契約解除及び損害賠償）

第１４条　病院は、業務受託者がこの個人情報取扱特記事項の内容に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。