

宇和島市病院局医事業務（市立宇和島病院）委託仕様書

1 実施場所及び期間

- (1) 業務実施場所 愛媛県宇和島市御殿町1番1号 市立宇和島病院
- (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次のとおりとする。

- (1) 病院とは、市立宇和島病院をいう。
- (2) 病院職員とは、市立宇和島病院に所属する医師、看護師、医療技術職員及び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及び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) 文書受付及び処理業務
- (4) 外来会計業務
- (5) 入院会計業務
- (6) 診療報酬請求業務
- (7) 医事会計システム等マスタ管理業務
- (8) 外来受付業務
- (9) 画像診断受付業務
- (10) リハビリ部門受付業務
- (11) 検査部門受付業務
- (12) 健康管理請求及び処理業務
- (13) 時間外・救急外来受付業務
- (14) 入院受付業務
- (15) 総合案内業務及びCS業務
- (16) 人間ドック受付業務

- (17) 職員健康診断業務
- (18) 業務管理業務
- (19) 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。
- ③D P C（診断群分類別包括評価）に適正かつ確実に対応すること。

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(電子カルテを含む)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、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診療報酬改定に伴う影響調査等を行い、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、次の（１）から（１９）のとおりとする。

留意事項は次のとおりとする。

- 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、次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、自動再来受付機等の操作案内を行う。
- ②電話応対、各種問い合わせ対応を行う。

イ 新規、再来（自動再来受付機使用不可）患者の受付

- ①新規患者の診療申込書の記入案内、各種制度の説明、問診票のある科については配付と記入確認、受付を行い、医事会計システムに患者情報を登録する。
- ②再来（自動再来受付機使用不可）患者の受付（カルテ検索）を行う。また必要に応じてカルテ搬送をする。

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。
- ③二重患者が発生した場合は、電子カルテの二重患者登録処理を行い、医事会計システムにコメントを入れる。また、関係部署に連絡を行い、二重患者凍結ＩＤ用紙に記入し情報管理係に届ける。

オ 診察券・受付票の発行

- ①診察券・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 診察券の引き換え

- ①旧病院で発行された診察券の引き換えを行う。

キ 会計待ち番号発券業務

①支払いのある患者に対して会計待ち番号を発券し、自動支払機または支払い窓口を案内する。

ク 紹介患者登録とスキャナ取り込み業務

①患者が紹介状を持参している場合は、紹介患者登録を行う。

②患者が持参した紹介状を、必要に応じて、電子カルテにスキャナ取り込みする。

③きさいやネット同意書を持参している場合は、医事係に搬送する。

ケ 還付手続き

①還付金のある患者に必要な書類を記載していただくよう依頼する。

コ 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。

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。
- ・患者の紛失等による診察券再発行の場合は有料とすること。
- ・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。
- ・必要に応じて、選定療養費の説明を行うこと。

(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
- ・障害者自立支援法（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（小児慢性特定疾患治療研究事業）
- ・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
- ・都道府県又は市町村の医療費助成制度
- ・高額療養費受領委任払、限度額適用認定証等
- ・出産育児一時金直接支払制度

- ・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。
- ②加害者からの問い合わせに対応する。

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 外国人患者が加入する海外旅行保険・医療保険等の保険会社からの問合せの対応

- ①外国人患者が入院及び外来に受診した際、その患者が加入する保険会社等からの診療費の支払いや診断書発行等の照会について、入院会計及び各診療科受付職員と連携し、書類の作成・送付等を含む対応を行う。

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、市町村等の関係機関に確認すること。
- ・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、市町村等の関係機関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こと。
- ・受給者証、医療券等の確認が出来ない場合は、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）文書受付・処理業務

ア 各種診断書・意見書等受付・処理

- ①患者等から預かる診断書等の文書（以下、「文書」という。）についての管理を行う。

注意事項

- ・患者等から預かった文書は、紛失や汚損のないように丁寧に扱うこと。
- ・文書の作成については、医師等と連携のうえ、迅速かつ確実に処理することとし、作成された文書についての不備を無くするためのチェック体制を整えること。
- ・文書の処理状況については、常に把握できる状態とし、患者等からの問い合わせに迅速に対応できるようにすること。
- ・文書の不備等について、審査機関からの問い合わせに対応すること。
- ・医師への文書作成依頼時に過去カルテ（紙）等の情報提供を行うこと。
- ②支払いを完了した文書を患者等へ交付すること。

イ 個人情報開示請求の受付

- ①診療録等の開示請求があった場合は、速やかに病院職員に連絡し、対応を引き継ぐ。

(4) 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オーダー取り込み不可の外来診療会計を行う。
- ③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毎日、外来診療会計の未会計（未取込）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未収患者に対して未収が存在することを伝えて納付の勧奨を行う。
- ②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。

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。
- ・診療内容に疑義がある場合は、医師等を確認したうえで修正すること。
- ・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うこととし、追加徴収や還付が生じた場合は、病院職員に連絡すること。
- ・患者に対する納付勧奨については、自主的納付の呼びかけ等の行為のみを行うものとし、督促行為は行わないこと。

(5) 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オーダー取り込み不可の入院診療会計を行う。
- ③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処方カレンダーと会計カードの突合
- ④D P C 調査に関する協力を行う。

ウ 請求書の作成

- ①定期的に請求書を作成する。
- ②退院時に請求書を作成する。
- ③外来診療会計の未収金データの確認を行い、あれば併せて請求する。

エ 退院証明書に関する手続き

- ①退院証明書を作成する。

オ 請求金額の伝達・搬送

- ①定期請求金額連絡書を病棟の看護師長へ搬送する。
- ②退院金額を病棟に電話で知らせる。

カ 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。

キ 患者に対する納付勧奨

- ①未収患者に対して未収が存在することを伝えて納付の勧奨を行う。
- ②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。

ク 救急外来紙カルテの搬送と紹介患者登録

- ①救急外来患者の紙カルテや他院からの紹介状等を、病棟からスキャナセンターに搬送する。
- ②他院からの紹介状がある場合は、紹介患者登録を行う。

注意事項

- ・D P C担当の病院職員と連携し、請求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。
- ・診療内容に疑義がある場合は、医師等に確認したうえで修正すること。
- ・土、日及び祝日の急な退院については、休み明けに対応すること。
- ・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うこととし、追加徴収や還付が生じた場合は、病院職員に連絡すること。
- ・患者に対する納付勧奨については、自主的納付の呼びかけ等の行為のみを行うものとし、督促行為は行わないこと。
- ・保険証及び受給者証等を確認せずに入院した患者については、入院会計で入院後速やかに確認すること。

(6) 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。
- ③高額点数、中央審査等のレセプトについては診療科長他による点検依頼を行う。

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

- ①審査機関への提出を行う。

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同様の査定を防ぐため、査定内容は医師等病院職員へ報告し共有する。
- ⑦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 団体分医業収益の調定、収納管理

- ①審査機関等からの団体分医業収益の調定データ・書類を作成し、病院職員へ提出する。

ケ 返戻・査定等の債権管理

- ①返戻・査定等の債権管理システムを活用した債権管理を行う。
- ②返戻・査定等の状態について病院に報告する。

コ 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。

サ 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。

⑥ 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 保険対策委員会への出席、情報提供

①保険対策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（歯科口腔外科を除く）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。

（７）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（診療材料のみ）

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電子カルテシステムベンダとの連絡・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修正、削除及びその作業の検証を行う。

②マスタ修正、削除についての病院職員及び電子カルテシステムベンダとの連絡・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マスタ修正、削除についての病院職員及び電子カルテシステムベンダとの連絡・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、医療情報システム担当部署へ連絡し、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電子カルテシステムベンダ等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。

（８）外来受付業務

ア 患者案内・誘導、電話応対

- ①患者の案内・誘導、受付機等の操作案内を行う。
- ②電話応対、各種問い合わせ(予約変更、歯科においては予約取得を含む)対応を行う。

イ 外来患者の受付(カルテ検索)

- ①外来患者の受付及び到着確認(画像診断受付においては部門システムの操作)を行う。
- ②内科については、新規患者及び予約外患者の問診を行う。

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 問診票・紹介状等のスキャン

- ①必要に応じて問診票・紹介状等をスキャンし、電子カルテに取り込み原本は情報管理係へ搬送する。

オ 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)を確認し、スキャナ取り込みを行う。

カ 会計データ確認、修正

- ①診療予定票で診療終了を確認した後、システムにより保険データや会計データを確認し、修正が必要な場合は医師等に修正を依頼する。

キ カルテの搬送、回収

- ①必要に応じて、総合受付より搬送されたカルテを回収してカルテ庫に搬送する。

ク 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。
- ②医師への面談等の依頼があった場合、日程、面談場所等の調整を行う。
- ③入院中の患者が外来受診する場合についても、外来患者同様の対応を行う。
- ④外来において、予定入院患者の薬を預かり、体温測定をお願いする。

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。

(9) 画像診断受付業務

ア 外来患者の受付(カルテ検索)

- ①外来患者の受付及び到着確認(画像診断受付においては部門システムの操作)を行う。

イ カルテの搬送、回収

- ①必要に応じて、総合受付より搬送されたカルテを回収してカルテ庫に搬送する。

ウ 入院患者案内(受付)

エ 各診療科依頼のメディア書き出し・読み込み

オ 医師への読影依頼

カ 紹介患者の件数確認

(10) リハビリ部門受付業務

ア 外来患者の受付(カルテ検索)

①外来患者の受付及び到着確認を行う。

イ 入院患者受付

ウ リハビリテーション総合実施計画書の作成確認

エ 廃用評価表の作成確認及び未作成の場合の作成依頼

オ 外来・入院件数報告

(11) 検査部門受付業務

ア 患者受付(カルテ検索)

①患者の受付及び到着確認(部門システムの操作)を行う。

②尿検査患者へ尿コップの配布

イ 患者の誘導、案内、電話応対、関係部署への連絡

ウ 検体、検査機器の預かり、運搬

エ 消耗品、備品の管理

オ ペースメーカー外来患者対応

①予約患者に電話にて予約時間等の確認を行う。

注意事項

・業務において病院職員と連携し、業務運用について連絡及び調整を行う。

・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。

(12) 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予防接種の予約取得・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。

④内科、小児科で行う三種混合等とともに取りまとめて、集計表を作成して病院職員へ提出する。

ウ 妊婦・乳児検診、精密検診委託料の請求

①産婦人科、小児科等で行う妊婦・乳児検診及び精密検診の対応を行い、診療会計を行うとともに受診票を取りまとめて、病院職員へ提出する。

(13) 時間外・救急外来受付業務

ア 患者案内・誘導、電話応対

①患者の案内・誘導を行う。

②電話対応、各種問い合わせ対応を行う。

イ 時間外・救急外来患者の受付

①時間外・救急外来患者の受付を行い、保険証等を確認し医事会計システムに患者情報を登

録する。

- ②保険データ等に変更があった場合は、データ修正を行う。
- ③電子カルテの救急受付登録を行う。
- ④紹介状持参の場合は紹介患者登録を行う。
- ⑤きさいやネット同意書持参の場合は、翌日(月～金)医事係に搬送する。
- ⑥外来診療録(紙)を作成し看護師に渡す。

ウ 診察券の発行

- ①ICU、HCUに入院となった患者に対し診察券の発行を行う。
- ②①以外の患者に後日受診時、総合受付にて診察券を発行する。
- ③病棟から依頼がある時は、新生児の登録を行い、ID番号を連絡する。

エ 外来診療録・紹介状等のスキャナ取り込み依頼

- ①スキャナセンターに外来診療録・紹介状等のスキャナ取り込みを依頼する。

オ 入院受付

- ①時間外・救急患者が入院になる場合はリストバンドを作成し、看護師に渡す。

カ 診断書等文書の内容確認

- ①診察室で発行された診断書・証明書等文書の内容を確認し、文書料を算定する。

キ 診療会計処理

- ①オーダー取り込み不可の診療会計を行う。
- ②診療費等の問い合わせに対応する。

ク 会計データ確認、修正

- ①システムにより保険データや会計データを確認し、修正が必要な場合は医師等に修正を依頼する。

ケ 窓口収納

- ①時間外・救急外来受付において診療費等を収納する。

コ 医業収益の調定

- ①窓口収納で収納があった医業収益の調定データ・書類を作成し、病院職員へ提出する。

サ 収納金、つり銭等の管理

- ①現金及びクレジットデータと収納データの照合を行う。
- ②収納金、クレジットデータ及びつり銭の保管・管理を行う。

シ 患者に対する納付勧奨

- ①未収患者に対して未収が存在することを伝えて納付の勧奨を行う。
- ②納付相談が必要な場合は、休日・夜間明けに病院職員に連絡し、対応を引き継ぐ。

ス 休日・夜間の災害発生等の緊急連絡

- ①休日・夜間に災害発生又は病院に多数の患者の来院が想定される場合に業務従事者に緊急連絡を行う。

セ 休日・夜間における紙カルテ等の記載内容確認と搬送

- ①休日・夜間の救急外来患者の紙カルテ等を必要とする場合の紙カルテ等の搬送と回収を行う。

②紙カルテの必要事項に記入があるか確認する。記入漏れがある場合は救急外来に返却する。

注意事項

- ・ 24時間365日稼働の業務体制を取る。ただし勤務時間内は除く。
- ・ 日当直統括責任者、日当直医師、救命外来師長と連携して業務を行うこと。
- ・ 大型連休・年末年始等の連続した休日において、病院に多数の患者の来院が想定される場合は、臨時的に業務従事者の増員配置を行うこと。
- ・ 休日において、透析等の予約患者の対応を行うこと。
- ・ 窓口で使用する領収印は病院で用意し、業務受託者へ貸与する。
- ・ 現金の取り扱いに注意し、盗難、紛失等を防止すること。
- ・ 必要に応じて、選定療養費の説明及びそれに付随する業務を行うこと。

(14) 入院受付業務

ア 患者案内、電話対応

- 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 入院の説明

- ①入院案内等により、入院に関する事務説明（入院時使用物品レンタル等の説明を含む）及び各種医療公費制度の説明（限度額適用認定証等の説明を含む）を行う。
- ②DPC制度について、必ず説明を行う。
- ③入院申込書等の記入説明を行い、入院日に持参するように指示する。
- ④必要に応じて、入院情報収集を行う病院職員と連携する。

ウ 予定入院患者の準備

- ①翌日の入院予定者を確認、入院チェックリストを用意する。
- ②リストバンド等の準備をする。

エ 予定入院患者の受付

- ①診察券、入院申込書等を受け取り、本人確認を行い、外来に案内する。

オ 予定外入院患者の受付

- ①診察券を受け取り、本人確認を行う。
- ②入院申込書等の記載説明、入院に関する事務説明（限度額適用認定証及び各種医療公費制度等の説明を含む）を行う。
- ③リストバンドの作成を行い、外来へ搬送する。

カ 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。
- ・ 外来で実施する輸血・化学療法等必要に応じて依頼されるリストバンドを作成し搬送する。

(15) 総合案内業務・CS業務

ア 入院患者照会の受付、案内

①システムにより、回答可否を判定する。

②回答可の場合は、照会者に病棟の場所を案内する。回答不可の場合は、照会者に面会出来ない旨を説明する。

イ 来訪者（患者を含む）案内、誘導、電話応対

①来訪者（患者を含む）案内、誘導、再来受付機器等の操作案内を行う。

②電話応対、各種問い合わせ対応を行う。

ウ 内科CSの配置

①患者の診察待ち時間帯（概ね8時30分から11時30分）において、呼び出し番号が表示された患者の誘導を行う。

エ その他

①マスク着用、手指消毒の声掛け等感染対策を行う。

②スマートフォン診察呼び出しアプリ登録、各問合せへの対応を行う。

③マイナンバーカードの保険証利用に関する手続き、案内を行う。

注意事項

・入院患者の照会は、原則電話での照会には応じないこと。

・車イスの方の介助及び車イスの整備を行うこと。

(16) 人間ドック受付業務

ア 受付業務

①1日ドック・2日ドック・脳ドック他健診の受付及び到着確認を行う。

②電話応対、健診に関する各種問い合わせ（予約変更を含む）対応を行う。

③ドック等の検診者の案内・誘導を行う。

イ 保険証等の確認

①保険証の確認を行う。

②保険・住所等変更がある場合は、データ修正を行う。

ウ 事前準備

①人間ドックカルテ等の準備を行う。

②1日ドック・2日ドック・脳ドック他健診のオーダーを行う。

③案内状の作成及び郵送を行う。

エ 検体を検査科へ搬送

オ 請求業務

①請求に必要な書類等を準備し、医事課担当者へ渡す。

カ 結果表発送

①検診システムへ結果・所見の入力を行う。

②総合所見の入力（医師）が完了したのから、結果表の打ち出しを行う。

③担当医に押印を依頼し、受診者へ可及的速やかに送付する。

キ 医師会ドックの受付業務

①医師会ドックの受付を行う。

ク 検診システムマスタ管理

①検診システムのマスタ作成、修正、削除を行う。

②①に対する作業の検証を病院へ求める。

ケ 月1回、前月の1日ドック、2日ドック、脳ドック受診者数とドック食数を医事課に報告する。

(17) 職員健康診断業務

ア 事前準備

① 総務管理課指定の定期健康診断、電離放射線健康診断、感染管理に関するオーダーを行う。

② 新規採用者の電子カルテ登録、所属変更者の修正等、健診システムの入力を行う。

イ 結果表発送

① 健診システムへ結果・所見の入力を行う。

② 総合所見の入力が完了したものから、結果表を出力し、総務管理課に提出する。

(18) 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。

イ書類の提出

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病院への報告を行う。

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医事業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、病院の経営改善又は業務改善の提案を行う。

エ 業務従事者の労務管理

①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、市町村等の関係機関に疑義照会を行う。

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、待遇、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、市立宇和島病院患者等個人情報保護に関する指針及び市立宇和島病院情報セキュリティポリシー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年1回医事統計を作成し、病院に提出する。

③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、医療機能評価、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。

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管理者会議へ出席する。
- ②保険対策委員会へ出席する。
- ③D P C委員会へ出席する。
- ④患者サービス委員会へ出席する。
- ⑤その他医事業務に関係する委員会へ出席する。

(19) 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、医師等に対して電子カルテの保険選択や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 駐車券無料化处理

- ①外来患者等の駐車券無料化处理を行う。
- ②駐車券無料化处理に関する機器の管理を行う。

ウ 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。

エ 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、病院職員及び防災センター職員と連携して行う。

オ 車椅子、荷物カートの管理

- ①車椅子について、毎日数を確認し、所定の位置から移動されているものは元の場所へ戻す。
- ②荷物カートについて、貸し出し手続き及び返却確認などの管理を行う。

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。ただし、当番医（小児科当番医を含む）の日は当該業務に必要な人員数による勤務日とする。
- 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。
総合受付、検査受付及び内科外来受付については8時00分からの早出体制をとる。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。
- ③救急外来受付は24時間365日受付・会計等業務を行うものとする。ただし平日勤務時間内は除く。

8 業務実施場所

- (1) 医事課
- (2) 総合案内 1
- (3) 総合受付 2、3、4
- (4) 入院受付 6
- (5) 外来受付 7、9、10、11、12、13、14
- (6) 検査受付 15
- (7) 放射線受付 20・22
- (8) リハビリ受付 23
- (9) 時間外・救急受付 17、18
- (10) 人間ドック受付 24
- (11) 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次のとおりとする。ただし、次の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、DPC対象病院経験3年以上かつ、400床以上の病院において3年以上医事業務の指揮命令（管理責任者又は副管理責任者）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、その機能を十分に発揮させ、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へ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う。

業務従事者の条件は次のとおりとする。ただし、次の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提出することとする。

①業務従事者は病院に常駐すること。

②業務従事者は、次の試験のいずれか1つを合格した者としてすること。（次の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者は原則採用後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割以上とすること。

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・研修を受けた者としてすること。

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業務受託者は、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顔写真、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。組織図及び病院セキュリティカード交付申請書の提出に代えて良いこととする。

②業務受託者は、業務従事者に変更があった場合、速やかに病院に変更後の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。

1 0 教育・研修

(1) 教育・研修

- ①業務受託者は、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。

1 1 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。

1 2 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次のとおりとする。

番号	システム及び機器名	メーカー	名称
1	電子カルテ・オーダーリングシステム	富士通	E G M A I N - G X
2	医事会計システム	富士通	H O P E / X - W
3	債権管理システム	富士通	H O P E / X - W
4	レセプトチェックシステム	委託業者による持ち込み	
5	認定システム	富士通	
6	グループウェア	サイボウズ	Garoon
7	D P C 分析システム	メディカル・データ・ビジョン 富士通	E V E D P C C o m p a s s
8	自動精算機	島津 S D	M E R S Y S - A R
9	再来受付機	P F U	M E D I A S T A F F
10	地域医療連携ネットワーク	富士通	ヒューマンブリッジ
11	スマートフォン診察呼出アプリ	富士通	H O P E L i f e M a r k - コ ンシェルジュ
12	顔認証付きカードリーダー	P F U	Caora
13	健診システム	タック株式会社	タック総合健診システム
14	文書管理システム	F U J I F I L M	Y a h g e e M C

(2) 医療情報システムの使用

- ①業務受託者は、業務従事者の報告を行い、病院より業務従事者毎の I D 及びパスワードの付与を受けること。
- 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療情報システム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療情報システム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、市立宇和島病院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。
- 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。

○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

○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

○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、取扱者の氏名、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。

1.3 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。

1.4 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。

1.5 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。

1.6 災害発生等対応

(1) 災害発生時等の対応

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等に参加すること。

1.7 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、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条に基づく定期健康診断を行い、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。

1.8 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。

1.9 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、その写しを病院に提出する。

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うこととし、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や、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
事務室及び会議室	○	
更衣室、ロッカー及び休憩室	○	
駐車場 ※1		○
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、F A X (内線及び外線)	○	
P H S (内線及び外線)	○	
院内メール (電子カルテの機能)	○	
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)		○
名札及びセキュリティカード ※2	○	
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	○	
釣り銭用現金	○	

※1 業務受託者の勤務のための病院立体駐車場の使用は厳禁とする。(契約後に事実が発覚した場合は、病院が被る損害の賠償命令、契約解除措置及び契約解除に伴う損害の賠償等を請求する場合がある。)

※2 破損、紛失の際の再発行については実費を徴収する。紛失したカードに起因した事件・事故等が発生した場合は、業務受託者が賠償責任を負うこと。

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、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ることのでき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、その取扱いが不相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。