

# 長崎県五島中央病院医事業務委託仕様書

## 1. 目的

- (1) 本委託業務は、長崎県五島中央病院における患者の受付業務から診療報酬請求業務までの医事業務全般を、専門的知識と経験並びに実績を有する業者に委託することにより、当該業務が円滑かつ効率的に遂行されると共に、適正な事業収入の確保を図ることを目的とする。
- (2) この仕様書は、多くの職種が連携して患者の治療を行う病院における業務委託であることから、受託者への業務委託内容を明確にすることを目的とする。また、受託者は、受託するすべての業務について、業務内容、遂行手順、就業場所、トラブル発生時の対応方法等の事項に関する書面等を作成し、従業者に対して具体的に指示を行うものとする。
- (3) この仕様書は、業務委託の概要を示すものであり、状況等に応じて記載していない事項についても誠意をもって対処するものとする。

## 2. 業務名

長崎県五島中央病院医事業務委託

## 3. 業務場所

長崎県五島中央病院  
長崎県五島市吉久木町205番地

## 4. 業務委託期間

平成31年4月1日から平成35年3月31日までとする。

## 5. 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、長崎県五島中央病院をいう。
- (2) 病院職員とは、長崎県五島中央病院に所属する医師、看護師、医療技術職員、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) 統括責任者とは、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をいう。
- (6) 従事者とは、統括責任者及び業務従事者をいう。

## 6. 病院概要

別表1参照

## 7. 委託業務項目

委託業務の主な業務内容は別表2のとおりとする。なお、別表2の業務内容は変更する可能性がある。

## 8. 委託業務の基本的運用方針

### (1) 医療の質の向上

- ① 診療報酬請求業務について、請求データ作成から完成及び当院への成果報告までに係る請負責任を負い、適正かつ確実にを行うこと。
  - (ア) 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。
  - (イ) 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。
  - (ウ) 算定に関わるオーダー情報に疑義が生じた場合、オーダー指示元へ確認を行い必要に応じて再オーダーを提案するなど、適正かつ確実に対応すること。
- ② 五島中央病院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、入力などのデータ処理を迅速かつ正確に行うこと。
  - (イ) 診療報酬改定・システム改修等に伴う医事会計機能及びDPC機能の仕様変更については受託業務範囲への影響を把握し、確実に適応すること。
- ③ 個人情報については、法令に従って適正に取扱うこと。

個人情報は、病院個人情報保護に関する取扱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

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 業務受託者は、業務に係るクレームが寄せられた場合、相手を刺激しないよう十分その心証に配慮したうえで冷静に対応し、その解決に努めること。解決が難しい場合には、クレームの内容を踏まえ、病院の担当者に事実経過を報告することとあわせて、クレームの真の趣旨や解決策などの検討を含めた分析を行うこと。さらに、その内容によって、他の従事者等への指導を徹底するなどの対策を講じること。

### (3) 病院経営の効率化

- ① 確実な診療報酬請求を行うこと。
  - (ア) 適正な請求を行い、請求漏れを防止すること。
  - (イ) 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・削減及び請求向上対策を策定し、実施すること。また、診療報酬請求後の査定状況等の分析資料を作成し、委員会にて査定減の理由及びその他問題点、改善策の説明を行うこと。

- (ウ) 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。
- (エ) 診療報酬改定に影響調査等を行って病院経営健全化に繋がる収益増の提案を行うこと。
- (オ) 全職員を対象としたレセプト精度調査報告を年2回実施すること。
- ② 未収金対策について、病院職員に協力・連携して未収金の削減に努めること。
  - (ア) 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。
  - (イ) 未収金発生防止
    - 退院時に、後日会計となった場合には、支払い誓約書の提出を求め、会計窓口には寄らずに帰宅した患者に対しては、電話連絡により支払い方法の確認を行う等、病院の職員と連携して未収金ができるだけ発生しないように努めること。
- ③ 業務の内容について、分析し、改善を行うこと。
- ④ 受託者は、自らの業務評価を行うため有効な方法でセルフモニタリングを行うこと。
- ⑤ 業務受託者は文書や伝票、帳票等の整理保管を行うこと。処理・手続き等が完了した文書は、定期的に病院が指定する場所に移送すること。
- ⑥ 病院が実施する診療報酬に関する効率化計画等に協力すること。

## 9. 業務実施時間

### (1) 業務日・時間

#### ① 日常業務(保険請求業務は除く)

(ア) 業務日は、平日とする。土曜日、日曜日、国民の祝日、年末年始は原則として業務は行わない。

(イ) 業務時間は午前8時から午後5時15分までとする。

従事者個々の業務従事時間は受注者が設定するものとし、すべての業務について滞りを生じることなく円滑な遂行が全業務時間内に確保されるべきものであること。

#### ② 時間外・休日救急外来業務

(ア) 業務日は、平日、土曜日、日曜日、国民の祝日、年末年始とする。

(イ) 業務時間は平日が午後5時15分から午後9時15分までとする。

また、土曜日、日曜日、国民の祝日、年末年始は、午前8時30分から午後5時15分までとする。

従事者個々の業務従事時間は受注者が設定するものとし、すべての業務について滞りを生じることなく円滑な遂行が全業務時間内に確保されるべきものであること。

#### ③ 保険請求業務

全ての保険請求業務は毎月8日までに完了し、請求すること。

## 10. 業務体制

### (1) 統括責任者の条件

統括責任者は下記のとおりとする。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 統括責任者は病院に常駐させるものとする。なお、統括責任者が休日等で業務にあたらぬ日は代行できる者を配置すること。
- ② 統括責任者は、200床以上の病院において医事業務の指揮命令を行う立場にあった者または受託者が統括責任者としての能力を十分に有すると認められた者とする。
- ③ 業務受託者は、統括責任者を変更する場合は、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。
- ④ 勤務態度、勤務実績、素行等が著しく不適当な場合は、病院が配置転換を求めることがあるので、誠実に対応すること。

### (2) 統括責任者の責務

- ① 医事業務の趣旨及び受託業務全体についてよく理解し、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 業務従事者の窓口となり、病院職員と受託者間の意思疎通に齟齬が生じることのないよう努めること。
- ⑤ 業務マニュアルの整備・活用等により、業務の標準化の推進を行うこと。
- ⑥ 定期的な従事者の担当業務交代等により、業務の属人化の防止を行うこと。

### (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従事者を確保するものとし、人数、配置等は、提案者から病院に最善と思われるものを提案すること。業務の繁忙等により、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こと。

業務従事者は下記のとおりとする。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、診療会計やレセプト点検を行う能力がある者とする。
- 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・研修を受けた者とする。
- 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、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。
- ⑤ 業務受託者は、病院が業務従事者を業務遂行上不適当と認めた場合は、協議

のうえ、業務従事者の交代等柔軟な対応を取るものとする。

- ⑥ 勤務態度、勤務実績、素行等が著しく不適當な者については、委託者が配置転換を求める場合があるので、誠実に対応すること。

#### (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。

### 1 1. 教育・研修

業務受託者は、統括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、また、現行システム及び新規システムの教育・研修を行い、業務及び患者サービスの質の向上を図ること。

### 1 2. 個人情報保護・秘密の保持

#### (1) 個人情報保護の取扱い

業務受託者、統括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「五島中央病院個人情報保護に関する取扱」により取扱うこと。

#### (2) 個人情報保護の教育・研修

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

業務受託者、統括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。その職を退いた後も、また、同様とする。

### 1 3. 業務報告・点検

#### (1) 業務報告

- ① 業務受託者は、医事業務報告書を月次ごとに作成し、病院に提出すること。内容については病院と協議する。
- 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。
- ③ 業務受託者は業務の点検に於いて、課題や問題点等が発生していることが明らかになった場合は原因を追究し、改善策を委託者に示すこと。
- ④ 外来患者の待ち時間調査を年1回実施し、そのサービスレベルを受託者の責任において検証し、その結果と、改善すべき事項や対応策について委託者に報告すること。

### (3) 業務従事者の報告

業務受託者は、業務の開始までに管理責任者を經由して名簿一覧表を委託者に提出し、承認を得ること。なお、従事者に変更があった場合も、名簿一覧表を更新し、速やかに提出すること。

## 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現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。
- ③ 現金取り扱いについては、不正が行われないように考慮し、十分な対策を講じること、不正が発覚した場合は受託者がこれを保証すること。

### (2) 業務改善

業務受託者は、業務遂行について病院が不適當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

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 災害発生又は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。

### (2) 訓練等への参加

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。

## 1 7. 勤務環境

### (1) 服装

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) 労働安全衛生

- ① 業務受託者は、労働関係の法令を遵守し、統括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年1回定期的に行い、その記録を保管すること。なお、健康診断にかかわ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。

## 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3のとおりとする。

## 19. 備品・資料等の貸与及び適正管理

### (1) 貸与

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、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。

## 20. その他

- (1) 室内、机等については、整理・整頓に心がけること。
- (2) 業務受託者が変更になる際は、速やかに引継ぎを行うこと。その際の費用については、「新規の業務受託者」が負担するものとする。
- (3) この仕様書に定めのない事項については、仕様書に定める業務に当然に付随する作業など、業務執行上必要と判断される事項については、委託業務の範囲内として取り扱うものとする。なお、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、病院と業務受託者との間で協議するものとする。

## (別表 1)

## 病院概要

病床数	一般：180床 結核：10床 精神科：60床 地域包括ケア病棟：50床 感染症：4床 合計：304床
機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆第二種感染症指定医療機関</li> <li>◆救急告示病院・二次救急輪番制病院</li> <li>◆災害拠点病院</li> <li>◆へき地医療拠点病院</li> <li>◆精神保健法・精神保健福祉法指定病院</li> <li>◆優生保護法指定病院</li> <li>◆結核指定予防医療機関</li> <li>◆被爆者一般疾病医療機関</li> <li>◆生活保護法医療機関</li> <li>◆労災指定医療機関</li> <li>◆公務員災害指定医療機関</li> <li>◆船員法指定病院</li> <li>◆臨床研修管理型病院</li> <li>◆人間ドック実施</li> </ul> <p style="text-align: right;">など</p>
診療科	内科、消化器内科、精神科、小児科、外科、整形外科、産婦人科、眼科、耳鼻いんこう科、皮膚科、泌尿器科、放射線科、神経内科、脳神経外科、リハビリテーション科、循環器内科
入院基本料	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆急性期一般入院料 5</li> <li>◆結核病棟入院基本料 10 : 1</li> <li>◆地域包括ケア病棟入院料 2</li> <li>◆精神入院基本料(15対1入院基本料)</li> </ul>
システム	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆電子カルテシステム(DPC機能含む。)</li> <li>◆医事システム(レセプト電算処理システム対応あり。)</li> </ul>
患者数	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆入院： 3,689人 (入院)</li> <li style="padding-left: 100px;">3,722人 (退院)</li> <li style="padding-left: 100px;">71,210人 (延べ患者数)</li> <li>◆外来：145,832人 (延べ患者数)</li> </ul> <p style="text-align: right;">(平成29年度実績)</p>



(別表3)

## 経費負担区分表

区 分	病 院	業務受託者
事務室・更衣室	○	
備品(机, 椅子, 棚等)	○	
コンピュータ機器及び運用費 ※医事業務に使用するものとし、業務管理や会社 連絡等に使用するものは除く。	○	
光熱水費(水道料金, 電気料金, ガス料金等)	○	
通信費(電話, F A X, インターネットの設置及び 料金, 郵便料金, 切手代, 宅配便) ※医事業務に使用するものとし、業務管理や会社 連絡等に使用するものは除く。	○	
消耗費(事務用品等) ※医事業務に使用するものとし、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とし、業務管理や会社 連絡等に使用するものは除く。	○	
労務費(福利厚生費, 健康診断費, 被服等)		○