

医事関連業務委託仕様書

平成28年10月

市立池田病院

市立池田病院医事関連業務委託仕様書

市立池田病院の基本理念である「創意に富み、思いやりのある、信頼される病院をめざして」に基づき「患者サービス」を第一に考え、医療業務の従事については規律と節度をもって業務を遂行しなければならない。

本仕様書は、後述の目的を達成するためのそれぞれの業務遂行を円滑に行うために定めたものである。また、本仕様書に定めのない事項であっても、目的を達成するために必要となる業務や、付随して必要と認められる業務については、病院事務局と協議のうえ、契約の範囲内で実施するものとする。

なお、近年の高齢化社会の進展、医療構造の変化、IT技術の進化、チーム医療の重要性の高まりなど、環境の変化に伴い、医療関連業務はますます専門的な知識や経験、コンピテンシーなどが必要とされる中、受託業者の役割の重要性に鑑み、業務遂行に必要な人材育成や事前教育を十分に行い、各種業務に精通した職員を従事させること、また、健康保険法や医療法などの法改正時における職員の教育を受託業者の責任において行うものとする。

1. 業務名

市立池田病院医事関連業務委託

2. 目的

医事関連業務の進捗は著しく、より効率的・効果的に実施するために、外来、入院患者の受付、診療費請求及びレセプトの作成・点検、総合案内・コンシェルジュ業務、収納管理・未収金徴収強化業務、運用管理・改善業務、病院経営支援、医事関連システム支援等の医事関連業務を一括委託し、医事関連業務の円滑な運営を図り、サービス・クレーム対応の向上、運用・業務改善への対応、病院経営の改善に資する。

3. 履行期間

自 平成29年 4月 1日

至 平成30年 3月31日

4. 業務の履行場所

〒563-8510 大阪府池田市城南3丁目1番18号 市立池田病院

5. 受託者の資格

受託者の資格を次のとおりとする。

- ① 池田市における入札参加資格を有する者であること。
- ② 原則、300床以上で電子カルテ（ペーパーレス・フィルムレス）が稼働しているDPC対象病院と1年以上の契約・業務実績を有すること。
- ③ 実施体制として、上記で挙げた稼働実績病院においてリーダーを経験し、今回企画提案する内容を自主的に実行できる能力を有する者を配置するとともに、マネジメントチームの配置により全受託業務の管理を行うことのできる体制が整っていること。（経験及び能力あるリーダー等の配置）
- ④ 業務開始までに全ての業務のマニュアル（運用フロー、運用手順、操作手順等）を完成させる能力を有する者であること。なお、マニュアルとは、そのマニュアルをもって実際の業務が遂行できる具体的なレベルのものとする。（具体的なレベルの業務マニュアル作成）
- ⑤ 現場体制とは別に、現場対応が困難であるような緊急時、クレーム発生時、システムやサービス立ち上げ時など、また、定例業務報告会などでのサービスレベルの評価時、大きな業務改善時や業務遂行計画の立案時などで、本社・支社等による支援体制を有していること。（本社・支社等による支援体制）

なお、上記の、③経験及び能力あるリーダー等の配置、④具体的なレベルの業務マニュアル作成、⑤本社・支社等による支援体制については、業務を遂行するうえで基礎的な要件となるため、業務開始後、これら要件が明らかに不足していることを協議のうえで両者が認める場合、契約金額を減額するものとする。

6. 従事者の配置及び条件

- ① 受託者は、業務遂行に必要な医療知識や経験を持ち、備えている職員に従事させること。
- ② 業務従事者の配置転換などの異動については、事前に関係部署及び委託者に報告すること。

- ③ 業務従事者の退職・異動・休暇に伴い患者サービスの低下ならびに業務遂行能力の低下を招かないこと。
- ④ 業務従事者の異動を行う場合、関連部署の担当者と事前打ち合わせを十分に行い、引き継ぎを徹底すること。
- ⑤ 計算業務は、医事計算の能力を有する人員を中央に配し、日々のレセプトチェックに向けて中央化を進めること。
- ⑥ 受付業務は、各診療科の状況を加味したうえで適切な人数を配置すること。
- ⑦ 下記2点の条件を満たす者が当院での業務従事者全体の5割以上を占めること。
 - ア) 厚生労働省の許可団体が実施する医療事務に関する審査認定試験の合格者
 - イ) 医事業務の実務経験が3年以上の者
- ⑧ 必要時には患者対応が可能な英会話に堪能である人員を1名以上配置すること。
- ⑨ 診療報酬請求業務及び入退院業務は、公益財団法人日本医療保険事務協会が実施する診療報酬請求事務能力認定試験の合格者が当院での業務従事者全体の3割以上を占めていること。また、当該業務における実務経験を3年以上有する者が全体の3分の2を占めていること。
- ⑩ 専任の文書窓口担当者を配置すること。
- ⑪ 専任の総合案内担当者を配置すること。
- ⑫ 保険確認窓口担当者を設置すること。
- ⑬ 患者からの質問や要望に対して迅速に対応することのできるフロアマネージャーを常駐させること。なお、他の業務との兼務は原則禁止とし、午前8時00分から午後2時00分までの間、2名を配置すること。

7. マネジメント業務

- ① 外来業務、入院業務、文書業務の実務をオペレーション業務と総称し、オペレーション業務を総括する業務をマネジメント業務と総称する。
- ② マネジメント業務を行うため、下記の人員で構成するマネジメントチームを配置すること。
 - ア) マネジメントリーダー
 - 全受託業務を通して総括的に業務を管理する責任者。
 - イ) 業務管理者
 - 全受託業務を通してマネジメントリーダーを補佐する副責任者。
 - ウ) 請求精度管理者
 - 診療報酬や施設基準届出に係る精査を行うとともに、収益向上のための企画提案を行う責任者。

エ) IT・システム管理者

医事マスター等の電算管理を行うとともに、各種統計分析及び報告を行う責任者。

- ③ マネジメントチームの人員に関しては、原則として現場の補充要員としての役割を禁止し、マネジメント業務に徹するものとする。ただし、緊急の場合は、補充要員となることを当院に報告し、許可を得たうえで可能とする。なお、現場の補充要員となることは月業務時間の3割以下とすること。
- ④ マネジメントチームについては、当該月の勤務実績表を翌月15日までに書面で提出すること。
- ⑤ 全受託業務の日報を業務担当責任者に作成させ、とりまとめのうえ、当院担当課に提出すること。
- ⑥ 全受託業務での従事者が分かる組織図を業務開始時に提出することとし、変更が生じた際はその都度提出すること。

8. オペレーション業務

- ① 業務を外来業務及び入院業務に集約し、それぞれ、受付から診療現場のアシスタント業務、計算業務、診療報酬請求業務、調定集計業務、返戻・再請求業務、診療報酬改定・分析・対策業務まで一貫して実施すること。
- ② 文書管理業務や公費等業務を文書業務に集約すること。
- ③ 外来業務、入院業務、文書業務のそれぞれについてリーダーを配置し、随時業務管理を行うこと。
- ④ 各リーダーを統括するマネージャーを配置し、業務管理を行うとともに各業務をサポートすること。
- ⑤ 会計・徴収業務、その他時間外業務、診療情報管理業務、健診センター業務において、適切な人員を配置すること。
- ⑥ 各業務の詳細内容については業務内容一覧表がベースとなるため、別紙を参照すること。
- ⑦ 業務内容一覧表については、適宜委託者と受託者で履行確認を行うものとする。
- ⑧ 月次の調定集計表は受託者内で完結すること。
- ⑨ 予約なし患者もしくは保険未確認患者は来院受付機で自動受け付けしないことから、総合受付等での強化を図るものとする。
- ⑩ 電子カルテ稼動に伴ってブロック化を進め、随時変更を行っていることから、それらによる変更が生じた場合、両者が協議のうえ、必要であれば契約変更を行うものとする。

- ⑪ ブロック化を進めることで、さらなる業務改善を進めること。
- ⑫ 各診療科による予約の二次受けを診療科で行う。
- ⑬ 地域からの紹介患者対応を強化するため、放射線科受付業務のうちMRIの受付のみを時間外業務へ追加する。放射線科による当直業務は放射線科受付で行うので、時間外業務をそのまま延長するものではないことに留意する。

9. 連携

- ① 病院経営に対し、積極的に参画すること。レセプト請求だけでなく、経営者の視点で病院経営について広く提案し業務を遂行すること。
- ② 医事関連システムを活用し、経営支援・診療実績等の分析を行い、適切な業務提案を行うこと。
- ③ 業務の効率化ならびに業務の改善について積極的に提案し、協力実施すること。
- ④ 院内各部署での各種運用マニュアルを作成し、作成したものについては各部署の責任者に提出すること。なお、各種運用マニュアルの帰属については委託者のものとする。
- ⑤ 各種マニュアルを整備し、当院が運用するグループウェアにデータを登録することで、誰もが情報共有できるようにするとともに、日々業務見直しが可能な環境を整えること。
- ⑥ 院内における安全管理、事故及び災害の未然防止について積極的に協力実施すること。（当院が実施・協力する消防訓練等への参加を含む。）
- ⑦ 自然災害や火災などの緊急時には、委託者との協働により業務を遂行すること。
- ⑧ 入院業務は、診療情報管理室及び地域医療連携室と密接に連携して業務を遂行すること。
- ⑨ 予約変更業務は本業務範囲外の予約センターで行っているが、予約変更や初診予約のあり方を検討していくにあたり、積極的に関与すること。
- ⑩ 地域医療連携室や医師事務作業補助者との役割分担の見直しを進める際には積極的に協力すること。
- ⑪ 地域医療連携室業務、診療情報管理業務ならびに情報システム運用管理業務と重複する部分はあるが、関連する部分については積極的に役割を担っていくこと。なお、その実績により、体制拡大などを検討していくものとする。
- ⑫ 苦情・クレーム発生時には、受託者側で迅速に初動対応を行うこと。なお、対応した事例については必ず文書にて報告を行うこと。

10. 受託者変更時もしくは契約満了時の引き継ぎ

本業務の契約解除もしくは契約満了により受託者が変更となった場合は、本件受託者は、本業務の引き継ぎが円滑に遂行できるよう、新しい受託者に対して誠意を持って、委託業務に関する情報や既存運用業務等の適切な引き継ぎを行うものとする。なお、業務引き継ぎに要する費用は、本件受託者が負担するものとする。

引き継ぎは3か月以上の期間を設けて行うこととし、引き継ぎ対象者が決定次第、委託者の依頼に基づき速やかに行うものとする。

その際、受託者は、診療報酬請求業務について、契約最終月分のレセプトに関しても確実に全ての業務を行わなければならない。

11. その他留意事項

- ① 業務遂行時には必ず制服及び名札を着用し、必要な制服及び名札は受託者が用意するものとする。
- ② 名札は相手から見えやすい所定の位置に着けること。
- ③ 毎日の業務終了後には作業スペースの整理整頓を行い、常に清潔保持に注意すること。
- ④ 本仕様書に基づく履行チェックを受託者及び委託者で随時行うものとする。
- ⑤ 委託業務の履行確認については、毎月の定例業務報告会で進捗状況を委託者に報告するとともに、翌月末までに各種業務報告書を委託者に提出すること。
- ⑥ 個人情報保護法に基づき、業務上で知り得た内容については他に漏らさないよう厳守すること。なお、本契約の終了後または解除後においても同様とする。
- ⑦ 個人情報保護法などの各種法令のほか、池田市個人情報保護条例や池田市情報セキュリティポリシーを厳守し、市立池田病院と個人情報の保護に関する誓約書を取り交わすこと。
- ⑧ 委託者からの事前承諾を得ることなく受託者がデータを院外に持ち出したりプログラムを複製・移転したりすることを禁じるとともに、知り得た情報を第三者に漏洩してはならない。
- ⑨ データの院外持ち出しが必要な場合は、事前に委託者に相談し、書面で許可を求め、承諾を得た後、患者氏名を匿名化・暗号化するなどのセキュリティ対策を施すこと。
- ⑩ 日々の窓口での現金収納の方法、当院と受託者との現金授受のあり方、釣銭や事故金のあり方等について、受託者において関係法令を研究のうえ、適切な業務提案を行うこと。

- ⑪ 診療報酬改定時などにおける当院独自の点数マスター変更には十分に注意すること。また、改定時などにおける当院職員に対する説明会を受託者において行うものとする。
- ⑫ 業務を遂行するうえで必要な情報収集のための出張や研修などに要する諸費用は受託者が負担すること。
- ⑬ 本仕様書に記載のない事項については、受託者と委託者の双方で協議のうえ決定するものとする。

(別表1)

マネジメント業務			
総括業務	全体総括業務	平日 8:30~17:00	医療管理課
	総括補佐業務	平日 8:30~17:00	医療管理課
	請求精度管理業務	平日 8:30~17:00	医療管理課
	IT・システム管理業務	平日 8:30~17:00	医療管理課
オペレーション業務			
外来業務	外来総括業務	平日 8:30~17:00	医療管理課
	コンシェルジュ業務	平日 8:00~17:00	総合案内
	総合受付業務	平日 8:00~17:00	初再診受付窓口
	外来受付業務	平日 8:15~17:00	各外来診察科
	外来計算業務(レセプト含む)	平日 8:30~17:00	料金計算受付窓口
	臨床検査科業務	平日 8:15~17:00	採血室、生理検査室
	放射線科業務	平日 8:30~17:00 時間外 17:00~19:00	放射線科受付、内視鏡室 放射線科受付
入院業務	入院総括業務	平日 8:30~17:00	医療管理課
	入退院受付業務	平日 8:30~17:00	入退院受付窓口
	入院計算業務(レセプト含む)	平日 8:30~17:00	医療管理課
	中央手術室業務	平日 8:30~17:00	中央手術室
文書業務	文書総括業務	平日 8:30~17:00	医療管理課
	未収金管理業務	平日 8:30~17:00	医療管理課
	公費・生保・諸法請求業務	平日 8:30~17:00	医療管理課
	文書業務	平日 8:30~17:00	文書受付窓口
その他業務	料金徴収業務	平日 16:00~17:00	お支払窓口
		休日 終日	時間外受付窓口
		平日 16:45~翌 8:45	
	時間外受付業務	当直 16:45~翌 8:45	時間外受付窓口
		日直 8:30~17:00	
	診療情報管理業務	平日 8:30~17:00	診療情報管理室
健診センター業務	平日 8:30~17:00	健診センター	

※ 休日とは、土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を指す。

※ 平日の通常勤務は、原則として午前8時30分から午後5時まで（昼休憩は45分）とする。