

市立池田病院医事関連業務仕様書

本仕様書は、市立池田病院（以下、「委託者」という。）が、市立池田病院医事関連業務委託の実施に関して必要な事項を定めることにより、当該業務を合理的かつ効率的に執行することを目的とする。

1. 件名

市立池田病院医事関連業務

2. 業務内容

業務内容は以下のとおりとする。なお、具体的な内容は別紙1及び「業務内容一覧表」に定めている。

(1) マネジメント業務

- ① マネジメントリーダー
- ② 業務管理者
- ③ 請求精度管理者
- ④ IT・システム管理者

(2) オペレーション業務

- ① 外来業務
- ② 入院業務
- ③ 文書業務
- ④ その他業務

3. 業務履行期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

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. 業務日及び業務時間

業務日及び業務時間は別紙1のとおりとし、常時対応できる体制をとること。

また、定められた業務等の完了が業務時間内に見込まれない場合は、時間を延長して業務を完了させること。なお、その際必要な費用は予め委託料に含まれているもの。

6. 従事者の条件及び配置

- (1) 従事者全体の5割以上が以下2点の条件のいずれも満たしていること。
 - ①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
 - ②医事業務の実務経験が3年以上の者
- (2) 診療報酬請求業務及び入退院業務は、業務従事者全体の3割以上が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に合格していること。また、全体の3分の2以上が当該業務における実務経験を3年以上有すること。
- (3) 受託者は、別表1及び業務内容一覧表に定める業務について、業務遂行に必要な能力を持ち、日々研鑽に努める者職員に従事させること。また、各業務に対してそれぞれ適切な人数を配置し、各窓口には専任の従事者を常駐させること。
- (4) 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。
- (5) 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。他の業務との兼務は原則禁止とする。なお、配置場所および時間帯、人数については以下のとおりとすること。
 - ・ 1階ホール 午前8時～午後5時 2名以上
- (6) 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。また、業務従事者の異動を行う場合、関連部署の担当者との事前打ち合わせを十分に行い、引き継ぎを徹底すること。
- (7) 業務従事者の退職・異動・休暇に伴う患者サービスの低下及び業務遂行能力の低下を招かないこと。
- (8) 全受託業務を受託者において完結できる体制を組織すること。

7. 業務管理

- (1) 業務を管理・監督する業務をマネジメント業務とし、以下のとおり構成し

て全受託業務の管理を行うこと。

名称	役割
マネジメントリーダー	全受託業務を総括的に管理する責任者
業務管理者	マネジメントリーダーを補佐する副責任者
請求精度管理者	特に診療報酬請求に対して総括的に管理する責任者
I T ・システム管理者	医事会計システムの医事マスター等での電算管理や、各種統計分析を行う責任者

- (2) マネジメント業務の人員に関しては、原則として各業務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委託者に報告し、許可を得たうえで可能とする。なお、現場各業務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。
- (3) マネジメント業務の人員については、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。
- (4) マネジメントリーダーは、全受託業務の日報を各業務担当責任者に作成させ、とりまとめのうえ、委託者に提出すること。
- (5) マネジメントリーダーは、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。
- (6) オペレーション業務である外来業務、入院業務、文書業務のそれぞれについて責任者を配置し、随時業務管理を行うこと。なお、それぞれの業務内で責任者を複数名としても差し支えない。また、その他業務については、その他業務内の各業務にて責任者を配置すること。

8. 施設の利用及び経費負担

- (1) 必要な制服及び名札は受託者が用意するものとする。
- (2) 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。業務で使用する委託者の物品においても、清潔保持に努めること。
- (3) 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。
- (4) 契約書第11条に記載されているもの以外の経費負担においては、以下の

とおりにする。

区分	委託者	受託者
事務室、更衣室	○	
制服、名札		○
備品（机、イス、ロッカー等）	○	
通信運搬費（電話、郵便等）	○	
システム関連費	○	
印刷製本費（医事に関するもの）	○	
消耗品費（事務用品等）	○	
図書購入費		○
職員研修の費用		○
自動精算機釣り銭用現金	○	
雇用にかかる費用		○
労働安全にかかる費用		○

9. 連携

- (1) 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。
- (2) 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。（委託者が実施・協力する消防訓練等への参加を含む。）また、事故及び災害が起こった際のマニュアルの整備を受託者内で行うこと。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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関連する部分についても、積極的に役割を担っていくこと。
- (7) 苦情・クレーム発生時には、受託者側で迅速に初動対応及び必要に応じて二次対応（関係部署との連携対応）を行うことで、早期解決に向けて努める

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。

- (8) 委託者が業務の効果を測定するために外部業者を含めた調査を行う際には、受託者は積極的に協力すること。
- (9) 受託業務に関係する委託者内の新たな体制・システムの導入にあたって積極的に協力し、また従事者に協力を指示すること。

10. 従事者の服務規律

- (1) 業務遂行時には必ず制服及び名札を着用し、名札は相手から見えやすい所定の位置に着けること。
- (2) 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。
- (3) 個人情報保護法などの各種法令のほか、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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 業務で使用した文書は、適切な保管に努めること。
- (7) 日々の窓口での現金収納の方法、委託者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. 業務にかかる事項

- (1) 各種法令等の改正時における従事者の教育を受託者の責任において行う体制を有していること。
- (2) 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、従事者内で連携して実施すること。

- (3) 各部署・各業務でマニュアル（運用フロー、運用手順、操作手順等）を完成させ、各部署の責任者に提出すること。マニュアルとは、それ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。また、委託者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。なお、マニュアルの帰属については委託者のものとする。

1 2. 受託者変更にかかる引継ぎ

- (1) 委託契約締結後、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。
- (2) 引き継ぎは3か月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。

1 3. 健康管理

受託者は、感染の恐れのある疾患に罹病している従事者を就業させないこととし、作業を安全に遂行するため、従事者へ以下の項目の抗体を獲得しておくこと。また、委託者の求めに応じて抗体の取得状況を提出する体制を整えておくこと。

- ・はしか（麻疹）
- ・風疹
- ・水ぼうそう（水痘）
- ・おたふくかぜ（ムンプス）

1 4. 留意事項

- (1) 受託者が行う業務が仕様書に記載している水準を満たさない場合は、協議

のうえ支払金額を減額する。

- (2) 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。なお、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、委託者と協議のうえ、契約の範囲内で実施するものとする。
- (3) 本仕様書及び業務内容一覧表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。
- (4) 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 15 日までに各種業務報告書を委託者に提出すること。
- (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の立ち上げ時など、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。
- (6) 診療報酬改定時などにおける委託者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委託者職員に対する説明会を受託者において行うものとする。
- (7) 毎月 10 日が平日でない場合は、その直前の平日を紙レセプト提出日とする。

(別表1)

マネジメント業務				
管理業務	マネジメントリーダー	平日 8:30~17:00	医事課	
	業務管理者	平日 8:30~17:00	医事課	
	請求精度管理者	平日 8:30~17:00	医事課	
	IT・システム管理者	平日 8:30~17:00	医事課	
オペレーション業務				
外来業務	外来業務責任者	平日 8:30~17:00	医事課	
	総合案内業務	平日 8:00~17:00	1階ホール・エントランス	
	総合受付業務	平日 8:00~17:00	総合受付	
	外来受付業務	平日 8:15~17:00	各外来診療科、センター受付	
	臨床検査科受付業務	平日 8:15~17:00	採血室、生理検査室	
	放射線科受付業務	平日 8:15~17:00	放射線科受付、内視鏡センター受付、 エコー室受付、放射線治療科受付	
		時間外 17:00~19:00	放射線科受付	
	外来計算業務（レセ含む）	平日 8:30~17:00	請求書窓口	
入院業務	入院業務責任者	平日 8:30~17:00	医事課	
	入退院受付業務	平日 8:30~17:00	入退院サポートセンター	
	入院計算業務（レセ含む）	平日 8:30~17:00	医事課及び各病棟	
	中央手術室業務	平日 8:30~17:00	中央手術室	
文書業務	文書業務責任者	平日 8:30~17:00	医事課	
	未収金管理業務	平日 8:30~17:00	医事課	
	公費・生保・諸法請求業務	平日 8:30~17:00	医事課	
	文書業務	平日 8:30~17:00	文書窓口	
その他業務	料金徴収業務	平日 16:00~17:00	会計窓口	
		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	
	地域医療連携室業務	平日 8:30~17:00	地域医療連携室	
		予約変更電話対応	平日 13:00~16:00	時間外受付窓口内
	統計・調査業務	平日 8:30~17:00	医事課	

※ 休日とは、「市立池田病院事業に関する規程（平成31年4月26日病院管理規程第5号）」に定める休診日を指す。

※ 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）。