別添１

**大和高田市立病院　医療事務業務 委託仕様書**

　この仕様書は、大和高田市が大和高田市立病院の医療事務業務の委託の内容について定めるものである。

１　目的

医療事務業務を専門的知識・経験・実績を有する業者に委託することで、専門的かつ効率的・合理的に業務を遂行することを目的とする。

２　履行場所

　　　　大和高田市礒野北町１番１号

　　　　大和高田市立病院

３　期間

　　　　契約期間：　契約締結日から令和５年９月３０日まで

※契約締結日から令和２年９月３０日までの間を業務開始に向けた準備期間とし、その際の費用については受託者の負担とする。

業務履行期間：　令和２年１０月１日から令和５年９月３０日まで

４　病院の概要

（１）　病床数

　　　　　320床（一般病床261床、HCU8床、地域包括ケア病床51床）

（２）　診療科

消化器内科、循環器・腎臓内科、総合内科、呼吸器内科、糖尿病内科、脳神経内科、外科、消化器外科、乳腺外科、整形外科、小児科、産婦人科、泌尿器科（透析センター）、脳神経外科、麻酔科、眼科、リハビリテーション科、耳鼻咽喉科、皮膚科、放射線科、放射線治療科、病理診断科、臨床検査科、在宅医療支援科

（３）　その他（平成31年2月～令和2年1月実績）

|  |  |
| --- | --- |
| 外来患者数 | ８２５人/日　 |
| 入院患者数 | ２５０人/日　 |
| 診療報酬請求件数（入院） | ７２９件/月　 |
| 診療報酬請求件数（外来） | ９,６２４件/月　 |
| 診療報酬請求点数（入院） | ３,６７２万点/月　 |
| 診療報酬請求点数（外来） | １,９４３万点/月　 |

５　業務日及び業務時間

1. 外来受付業務
2. 開院時間　　月～金曜日　　　８：３０～１７：１５
3. 受付時間　　月～金曜日　　　８：１５～１１：００
4. 受付準備　　月～金曜日　　　８：００～　８：１５

　　　　※ただし、午後診療又は時間外受付がある診療科の場合はこの限りでない。

　　　　※業務開始時間等については、各現場の運用に合わせること。

　（２）　休診日

　　　　　原則として土・日・祝祭日及び大和高田市（以下「甲」という。）の定める休日とする。

（３）　定められた業務等を規定の時間内に完了が見込めない場合は、勤務時間を延長し業務を完了しなければならない。この際に必要な費用については、委託料に含むものとする。

６　設備、備品等の経費負担

（１）　甲は、委託業務の遂行に伴い必要な経費について、次に掲げるものを負担する。

ただし、受託者（以下「乙」という。）は常にコスト意識を持ち、出来得る限り経費の節減に務めなければならない。

①　通信運搬費

②　光熱水費

③　各種用紙に要する経費（診療報酬請求に関する帳簿類、電算出力される帳票類、診療に関する伝票、領収書等）及び筆記用具等の事務用消耗品費

（２）　甲は、業務の遂行に必要な次に掲げる施設及び備品類を無償で乙に使用させる。

①　施設：事務室、休憩室

②　設備等：電話、パソコン、プリンター、複写機、FAX、診察券発行機、机、椅子など業務の遂行に必要と甲が認めた事務機器・備品類

③　その他：ロッカー、昼食場所など甲が認めた施設・備品類

（３）　乙は、使用を認められた施設及び備品等を委託業務以外に用いてはならない。

７　業務執行体制

（１）　受託者の責務

①　乙は法令遵守すること。

②　医師の増員により診察室数の増加等があった場合でも、来院患者数に見合った人員を配置することで、過度に患者等を待たせることなく処理できる適切な人員体制をとること。この際に必要な費用については、委託料に含むものとする。

③　①番会計に１０名以上外来患者が並ぶ場合は、速やかな解消を図ること。また、

　　　　　外来患者の会計に要する時間（会計受付番号発券時から会計計算終了まで）を短縮するよう努め、同時間の平均が８分を超えないようにすること。

④　受託業務の総括責任者・副総括責任者・業務責任者の選任、配置にあたっては、甲と事前に協議しなければならない。また、変更する場合も同様とする。

⑤　業務従事者の能力及び資質について、甲から指摘があった場合には、迅速かつ真摯に検討を行い、再教育・配置転換等の適切な対応をとること。

⑥　緊急時や災害時、事故発生時に備えて、非常呼出しに応じられる体制を確立し、院内の防災訓練等に必要人員を参加させ、適切な措置が講じられるよう準備しておくとともに、緊急連絡表を提出すること。なお、緊急時や災害時、事故発生時の際に必要な費用については、甲と乙で協議すること。

⑦　業務を適正に執行するために、総括責任者を含む業務従事者に対して必要な指導、教育、研修（人権研修を含む。）を行わなければならない。

⑧　業務従事者の健康管理のため、年１回以上健康診断を実施すること。また、業務従事者の感染症予防対策を講じ、感染等が判明した場合直ちに必要な措置を講じるとともに、その旨を甲に報告すること。

⑨　受託業務の円滑な執行及び精度向上を図るための改善案等について、積極的に甲に提言しなければならない。

⑩　乙は、甲の求めに応じ、院内の各種委員会等へ出席すること。また、出席に際しては医事業務を担う立場として、積極的かつ具体的な提案を求める。

⑪　人員配置等が記載された配置計画表を作成し甲に毎月提出すること。また、業務日誌を甲に週1回提出すること。

⑫　乙は、半期に1回以上、業務の遂行状況について自己評価を行い、その結果を甲に提出すること。乙による自己評価の結果、改善が必要な項目がある場合は、合わせて改善計画書を甲に提出すること。

⑬　乙は、甲の求めに応じて、業務の遂行状況について、確認及び協議を行うこと。

⑭　乙は、故意又は過失により甲又は第三者に損害を与えた場合、その賠償責任を負うこと。

（２）　総括責任者・副総括責任者・業務責任者の条件・責務

①　総括責任者については、医療事務の経験が７年以上あり、かつ200床以上の病院にて５年以上の医療事務の経験を有する者であること。

②　副総括責任者については、医療事務の経験が５年以上あり、かつ200床以上の病院にて３年以上の医療事務の経験を有する者であること。

　　　③　業務責任者について

ア　会計業務、診療報酬請求業務・返戻査定分析報告書作成業務（入院・外来）の業務責任者については、当該業務の経験が５年以上あり、かつ200床以上のDPC対象病院にて５年以上の経験を有する者（診療情報管理士又はそれに準ずる資格の保有者であることが望ましい。）であること。

イ　上記ア以外の業務責任者については、その管轄する業務の経験が200床以上の病院で５年以上の経験を有する者であること。

1. 総括責任者は、業務の内容を熟知し、適正に業務従事者を配置し、指揮監督を行わなければならない。また、新たな業務が発生した場合は甲乙協議の上、業務執行がスムーズに行えるように各部署との調整を図ること。
2. 総括責任者・副総括責任者・業務責任者は、業務従事者をよく掌握し、委託業務執行に支障をきたすことのないよう配慮するとともに、委託業務執行においてトラブルが生じた場合には率先してその解決に当たらなければならない。なお、トラブル等については、速やかに甲に報告し、必ずその内容を記録し、当日中（原則）に書面（書式自由）により提出すること。

⑥　総括責任者・副総括責任者・業務責任者は、甲及び各部署との連絡調整に務めなければならない。

1. 委託業務の履行に関する委託者の指示は、総括責任者に対して行うものとする。

（３）　業務従事者の責務

①　業務従事者は、市立病院に勤務する医療従事者としての自覚のもと、ふさわしい服装や身だしなみ、言葉遣い等品位の保持に努めるとともに、業務執行中は甲の定める規定等に従って行動しなければならない。

②　業務従事者は、その業務執行中においてデータ入力や診療報酬請求、その他の業務等に誤りが生じることのないように細心の注意をはらうとともに、誤りや不明の点を発見した場合は、即座に確認のうえ必要な修正を行ない、速やかにその内容を書面（書式自由）にして甲に報告しなければならない。

③　業務従事者は、接遇に優れ、医療保険制度、公費医療制度、福祉医療制度、診療報酬請求等に関する基礎的知識を熟知し、患者等からの問い合わせに対して適格に説明、対応しなければならない。

④　業務従事者は、大和高田市個人情報保護条例を遵守し、個人情報の取扱いは厳格に行わなければならない。

８　業務従事者の指導・教育等

（１）　業務に関する指導、教育、研修等は、受託者の責任において計画的に行うこと。

（２）　業務の遂行に必要な医事知識、接遇等の研修を行うこととし、医療事務業務に従事したことがない新規従事者には、必ず配置前にその研修を行うこと。

（３）　診療報酬の改定、医療に関する法改正等があったときは、事態に即応して臨機の処置をとれるよう研修を行うこと。

（４）　業務従事者には、個人情報保護に関する指導、研修を行うこと。

（５）　業務従事者には、奈良県がん診療連携支援病院や奈良県災害拠点病院等、大和高田市立病院の役割を踏まえた上で適切に対応できるよう、指導、研修を行うこと。

（６）　上記に掲げる指導、教育、研修等を実施した場合は、その内容を記載した報告書を甲に提出すること。

（７）　各部署における業務マニュアルを作成し、業務従事者がそれに即した対応を行えるようにすること。なお、業務マニュアルの作成にあたっては、必ず各部署の担当者と協議を行い、各部署の意見を取り入れること。

（８）　業務マニュアルは実際の業務運用に合わせて更新を行い、四半期に1回以上、甲に提出すること。

９　委託業務の引継ぎ

（１）　委託業務は、委託契約の終期をもって満了となるが、委託業務が満了する月分の診療報酬請求事務は乙が遂行するものとする。

（２）　乙は、委託業務が満了するときには、責任を持って、甲又は甲の指定する者に業務を引き継がなければならない。

１０　モニタリングの実施

（１）　本契約の締結以降、病院が定める頻度・項目に沿って業務モニタリングを実施予定のため、総括責任者・副総括責任者・業務責任者をはじめとした必要なスタッフの出席を求める。

（２）　当該モニタリングにより、甲から指摘があった場合には、迅速かつ真摯に検討を行い、適切な対応をとること。

１１　業務内容

本仕様書に定める委託業務は、委託期間当初のものであるため、委託期間中に追加

又は変更があった場合については、その業務が仕様書に関連する業務又は類する業務である場合は契約の範囲内で実施するものとし、それ以外のもの並びに本仕様書に定めのない事項及び本仕様書の解釈について疑義が生じた場合は、甲と乙の協議により定めるものとする。

（１）　総合案内業務（フロア業務含む。）

①　来院者（患者・家族、見舞客等）に対する案内、取次ぎ、問合せ対応及び一斉挨拶

1. 再来受付機、自動精算機を利用する患者への対応及び操作説明
2. 番号発券機の用紙補充
3. 遺失物の受取及び電話連絡
4. 正面入り口の車椅子出し及び整理
5. 救急車受付・乳腺外来受付

⑦ 上記以外で総合案内業務に関すること。

（２）　予約センター受付

①　予約入院の受付、書類確認、予約入院患者等への入院説明、入院登録（希望部屋のPC入力）、問合せ対応

1. 予約電話対応
2. 紹介元へFAX及び紹介状・検査結果の返送
3. 他院からの転院応対及び情報伝達
4. 紹介病院別集計表の作成
5. 検査予約及び受診時の説明
6. 他病院診療科検索及び受診予約
7. 在宅医療支援科の事務手続き
8. 予約入院受付
9. 上記以外で予約センターに関すること。

（３）　中央受付業務

　　　①　初診受付（会計③）

ア　新規患者の受付及び受診科案内

イ　患者登録

ウ　診察券の発行交付

エ　健康保険証・各種受給者証等の確認登録

オ　特定療養費・特定疾患・自立支援医療・接触者健診の説明

カ　その他各種医療制度の説明

キ　時間外受付等処理

ク　市町村前立腺癌検診受付

②　再診受付（会計③）

ア　健康保険証・各種受給証等の確認登録

イ　診察券の再発行

ウ　住所等変更確認登録

エ　時間外受付等処理

オ　診察券発行機のインクリボン交換及び関連機器の日常管理

　　　③　入院受付（説明窓口）

ア　入院当日の入院案内、入院手続き。（緊急入院を含む。）

イ　病棟への問い合わせ

ウ　入院面会者の案内

エ　リストバンド、ベットネーム及びネームシールの入力交付、処置箋作成

（４）　外来等受付業務

外来受付業務は、各診療科・部門の受付【内科(無呼吸外来含む)、外科、整形外科、小児科、産婦人科、泌尿器科、耳鼻咽喉科、皮膚科、眼科、放射線治療科、脳神経外科、麻酔科、内視鏡センター、リハビリテーション科、救急外来《後述（１６）》、放射線科（１Ｆ、２Ｆ）、人工透析センター、検査室、採血室、エコー室、健診センター等】にて行うこと。

①　外来診察準備業務（診察室・受付含む全てのコンピュータの起動及び終了業務、外来受付周辺の清掃と整理、カルテ基本票の準備及び整理、検査・ケモ予約の準備）

1. 受付業務
2. 各種問合せ対応（電話対応、予約変更に伴う検査等の変更、保険会社等からの
3. 問合せ）
4. 患者の呼び込み、案内
5. 他科・検査の予約入力（変更、修正を含む。）、患者情報入力
6. 予防接種受付業務
7. スキャナー取込

⑨　上記以外で各診療科・部門の特性に応じた業務

（５）　入院業務

　　　①　請求書配布

　　　②　夜間入院患者分のリストバンド、ベットネームの作成交付

③　DPC入力の管理及び不備分の修正依頼（DPC専従者配置）

④　他院受診者の業務処理

⑤　DPC手入力作業の追加（OP手技・麻酔・初回再会・主点数上下の入力・入院中の患者の翌月歴作成・併存病名、後発症病名入力・Ns調査項目入力）

⑥　上記以外で入院業務に関すること。

（６）　会計業務(障害福祉サービス医療型短期入所の会計業務を含む。)

①　会計入力（処置箋等収受を含む。）

　　　②　患者からの会計内容の問い合わせに対する確認及び説明

※各種医療保険・公費医療・福祉制度・限度額適用認定制度等の案内・障害福祉サービス利用者負担に関する上限額管理利用者負担の確認及び説明を含む。

　　　③　健康保険証・各種受給者証等の確認登録

　　　④　生活保護医療券の請求・返送・整理

　　　⑤　生活保護検診命令・医療要否意見書・おむつ要否意見書・介護認定意見書等の

受理、医師への書類作成依頼、返送及び請求事務

⑥　透析負担金処理

⑦　入院、外来請求書、その他の請求分（手書き領収書及び預り証の発行等含む。）

による現金及び振込みの収納（POSレジ含む。）

⑧　クレジット機の用紙補給・クレジット支払の対応

　　　⑨　診療科への問合わせ

　　　⑩　各種証明書等の発行

⑪　前日午後分及び当日午前分の収納金の銀行受渡し

⑫　収納金の収納、管理及び日報作成

　　　⑬　自動精算機の釣銭の補充・管理及び売上金回収

⑭　未収金の管理（電話、書面等による催告事務、未収金に係る台帳管理）

⑮　患者負担金の還付に関する業務

⑯　上記以外で会計業務に関すること。

(７)　交通事故業務

①　患者への説明、保険会社との連絡調整

②　保険会社に対する医療費請求書の送付

③　保険会社へ請求後、未納分の督促（電話等）

④　各診療科への診断書作成依頼・回収

⑤　関係書類の保管

⑥　上記以外で交通事故業務に関すること。

（８）　労災業務

　　　①　患者への説明、所属会社及び労働基準監督署との連絡調整並びに各説明会への参加

　　　②　労災レセプトの作成、集計及び請求

　　　③　照会文書等の処理（主治医へ依頼、各労働基準監督署等へ送付）

　　　④　必要書類、証明書等の発行手続きの対応及び案内

⑤　対象患者への料金支払い案内と払戻し手続き

⑥　調定書及び納付書の作成

⑦　上記以外で労災業務に関すること。

（９）　公務災害業務

　　　①　患者への説明、市町村担当者との連絡調整

　　　②　公務災害レセプトの作成、集計及び請求

③　必要書類、証明書等の発行手続きの対応及び案内

④　対象患者への料金支払い案内と払戻し手続き

⑤　調定書及び納付書の作成

1. 上記以外で公務災害業務に関すること。

(１０)　診療報酬請求業務・返戻査定分析報告書作成業務（入院・外来）

1. レセプト（労災・公務災害、自賠責、公害等含む）の作成及び点検、修正、総括
2. 症状詳記（コメント）依頼等、担当医との連絡調整
3. レセプト提出処理
4. 返戻・査定レセプトの再請求
5. 医事報告書、返戻状況報告書、査定分析報告書の作成（各30部）
6. 経営改善に向けた診療報酬請求（DPC含む。）に係る助言、資料の作成支援。特にDPCにおけるコーディングや査定等については、より具体的かつ他病院での対応例の提示も含めた対応を行うこと。
7. 病院職員からの診療報酬等に係る問合せ対応
8. 診療報酬に係る研修を年2回以上実施し、甲・乙職員に対して研修を行うこと。

また、診療報酬改定前にあっては、当院に即した指導・助言を行うこと。

1. 病名漏れ、請求漏れ、算定誤り、算定不可としたもの、審査減等の分析を行い、

　その内容を甲に報告し、改善方策を提案するとともに、改善活動を実行すること。

また、乙は、請求漏れの防止及び新たな加算等の取得に資するため、甲に対し、

診療報酬に関する指導、助言、相談等を積極的に行うこと。

1. 乙は、年１回以上診療報酬請求業務に関する監査を行い、結果報告書（不備事項や請求漏れ等に対する対策、提案を含む。）を甲に報告するものとする。
2. 査定率は、入院で0.3%、外来で0.1%以下（いずれも金額ベース）になることを目標にすること。ただし、消極的算定は認められない。なお、レセプト点検時に算定対象から外したものについては、その件数及び内容を書面（書式自由）により甲に報告すること。
3. 上記以外で診療報酬請求業務並びに返戻査定分析報告書作成業務（入院・外来）に関すること。

（１１）　健診業務

　　　①　健診（人間ドック、一般、１日総合健診、脳ドック､風疹第５期追加接種事業等）の調整及び見積書の作成を含む契約関係

②　産科医療補償制度の登録に関する業務及び出産一時金に関する業務、双方請求書作成業務を含む。

③　健診後の集計及び請求書の作成及び健診、検診データ作成と送付

④　調定書及び納付書の作成

⑤　問合せ等の対応

⑥　上記以外で健診業務に関すること。

（１２）　検診業務

　　　①　検診（肝炎、PSA、子宮がん、乳がん、胃がん）、妊婦健診の調整及び契約関係、見積書の調整

1. 検診後の集計及び請求書を作成し、健診、検診データとともに請求
2. 調定書及び納付書の作成
3. 問合せ等の対応
4. 市町村事業に対する打ち合せや会議への出席
5. 上記以外で検診業務に関すること。

（１３）　集団予防接種業務・ワクチン外来業務

①　成人のインフルエンザ等の予防接種の予約受付・当日受付

②　小児のインフルエンザ等の予防接種の予約受付・当日受付

1. 予防接種の受付準備（カルテ準備、案内板等の設置等）
2. ワクチン外来における抗体検査、ワクチン接種に係る予約受付、当日受付
3. 接種後のカルテ記載、予診票の保管、集計、請求書の作成及び請求
4. 調定書及び納付書の作成
5. 上記以外で予防接種業務に関すること。

（１４）　診療情報管理業務

　　　①　入院診療録の搬送及び受取

　　　②　診療記録の各種帳票点検及び規定の帳票順序に配列、記載点検（記入洩れ）、綴込み作業、ファイリング

1. 閲覧及び貸出・返却
2. 倉庫へのカルテ搬送
3. 入院・外来等必要書類のスキャン及び電子カルテへの取り込みを行い、原本は

保管すること。

1. 上記以外で診療情報管理室業務に関すること。

（１５）　外来診療補助業務

外来診療補助業務は、各診療科・部門の受付【内科(無呼吸外来含む)、外科、整形外科、小児科、産婦人科、泌尿器科、耳鼻咽喉科、皮膚科、眼科、放射線治療科、脳神経外科、麻酔科、内視鏡センター、放射線科、人工透析センター、採血室】にて行うこと。

①　各診療科・部門の診察室等の清掃と整理

②　検体の搬送

③　各診療科・部門【救急外来診察室、救急外来当直室、外来化学療法室、採血室

処置室等】のシーツ交換、白衣・手術着の洗濯出し、タオル等の洗濯出し・引取

医師による診察時の介助（衣服の着脱等）

1. 患者搬送介助
2. 検査の介助、医療機器及び物品の片づけ
3. 中材物品の返却及び払出し
4. 検査物品の請求、準備
5. 検査前準備説明、検査説明、検査後説明
6. 上記以外で各診療科・部門の特性に応じた業務。

（１６）　救急外来受付業務

①　受付業務（窓口受付、問診票の記入案内と確認）

②　外来診察準備業務（救急外来の清掃と整理、カルテ基本票の準備及び整理）

1. 患者の呼込み、各種案内
2. カルテ・検体搬送

⑤　入院に係る手続一式及び説明

⑥　夜間入院患者分のリストバンド、ベットネームの作成交付

⑦　救急外来受付の業務時間は、以下のとおりとする。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ア | 土曜日（※日曜日は無） | ８：３０～１２：３０ |
| イ | 休診日が３日続く場合、その休診日全ての日 | ８：３０～１７：１５ |
| ウ | 年末・年始（12/29、12/30、12/31、1/1、1/2、1/3　) | ８：３０～１７：１５ |

（１７）　宿日当直業務

①　休日・時間外来院患者の受付

（窓口・電話受付、問診票の記入案内と確認、呼び込み各種案内）

②　休日・時間外来院患者の保険証確認、カルテ基本票の準備及びカルテ・検体搬送その他整理

③　休日・時間外来院患者の会計処理業務（料金計算、料金徴収、領収証押印、

預り証作成）

④　休日・時間外来院患者の入院に係る手続き一式及び説明

1. 夜間入院患者分のリストバンド、ベットネームの作成交付
2. 翌日業務の準備

（再来受付機前の外来受付準備・周辺の整理整頓及び休診診療科等のアナウンス）

# 上記以外で宿日当直業務に関する業務

　　　⑧　宿日当直業務の業務時間は、以下のとおりとする。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ア | 宿直（通年） | １７：３０～翌朝８：３０ |
| イ | 日直（土・日・祝祭日、年末年始12/29～1/3 ） | ８：３０～　　１７：１５ |
| ウ | 当院が輪番に当たる日の当直 | １７：３０～翌朝８：３０ |

　（１８）　その他

①　医療事務関係研修生への指導

②　医大生等その他研修生への医事業務案内