

平成 30 年度静岡赤十字病院医事業務等委託共通仕様書

1. 目的

本仕様書は、静岡赤十字病院が医療事務等業務（以下「委託業務」という。）として委託する業務に関し、「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準を定める告示（昭和六十一年四月十七日 労働省告示第三十七号）」に従うほか、業務の執行に必要な仕様を定め、病院の円滑な業務の運営に資することを目的とする。

2. 委託業務の要件

(1) 委託業務は次のとおりとする。

ア 各診療科外来受付業務

イ 診療技術部門業務

ウ 救急外来業務

エ レセプトチェック業務

(2) 委託業務に従事するに当たり、業務の円滑な遂行を図るため、総括責任者、副総括責任者、各部門リーダーについて、職能要件に沿ってそれぞれ病院の定める各業務に応じて人員を配置すること。

(3) 委託業務を円滑に遂行できるよう人員配置を行うこと。

(4) 業務箇所に配置される職員は、受託者責任のもとで医事業務・個人情報・接遇等の研修を終了した人員を配置し、継続して研修計画を立て、実施すること。

(5) 業務にあたる職員の補充について、業務に支障がないように確実に引継ぎを行うこと。

(6) 業務の執行に当たり、患者等からの苦情・照会には真摯かつ主体性をもって対応し、会計は迅速かつ正確に行うこと。

(7) 会計等に伴う疑義事項については、受託者が主体性をもって解決するように努力し、必要に応じて病院業務担当者と協議を行うこと。

(8) 電子カルテの運用に合わせて、会計入力を行うこと（緊急時は伝票入力にも対応すること）。

(9) 査定減対策を毎月実施し、請求漏れ等の原因を分析して保険委員会で報告すること。

(10) 診療報酬の改定時は情報を提供するとともに、必要に応じて病院スタッフを対象としたセミナーを開催すること。

診療報酬改定作業は、医事診療科、病棟、診療技術部、事務部等の各部門の病院職員と連携を図りながら行うこと。

(11) 接遇に関しては、サービス業である観点から定期的な研修を行い、病院が計画する接遇研修等に必要に応じて参加すること。

3. 勤務形態

- (1) 各診療科外来受付業務、診療技術部門業務については、各業務仕様書の勤務形態に定めるとおりとする。
ただし、所定の業務が規定時間内に終了できない場合は、定められた時間以外にも職務を行い業務を終了させること。
また、業務の状況により上記の時間を変更することができる。(別紙配員計画参照)
- (2) 労働基準法に定める休憩、休息時間は受託側で調整を行う。
- (3) 前号の規定によりがたい場合が生じたときは、当事者間で協議のうえ定める。

4. 要求水準

受託者は、下記要求水準を満たす業務を提供すること。

- (1) 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。
 - イ 患者からの目線で会話を行ない、丁寧な接遇態度で接すること。
 - ウ 待ち時間の減少に努めること。
 - エ 患者からの苦情・照会・相談には、主体性をもって的確に対応すること。
 - オ 定期的な患者サービスに対しての検証（モニタリング）を行い、接遇教育を実施すること。
- (2) 医療事務の効率化
 - ア 病院の医療内容と医事情報・医事会計システムを理解し、迅速かつ正確な業務に努めること。
 - ア 診療報酬請求業務について、病院職員と連携し的確に行なうこと。
 - イ 多様な診療行為に対する診療報酬業務を正確に行うこと。
 - (ア)適正な請求を行なうとともに、請求漏れを防止し、病院の収入確保に努めること。
 - (イ)返戻・減点査定の減少に努めること。
 - ウ 診療報酬の改定等について情報を収集し、適正かつ確実に対応すること。
 - エ 患者や保険者へ請求の可否を明確にし、病院職員に情報を提供すること。
 - オ 未収金の減少に努めること。
 - (ア)未収金の発生予防策について、最善の対処方法を病院職員と協議の上、講ずること。
 - (イ)追加会計が生じたときは、患者等に対して内容を丁寧な対応で説明し、入金依頼を行うこと。
 - カ DPC による診療報酬請求を正確に行なうこと。
 - キ 医療事務業務を効率的に行なう為に、最良の要員計画を行い人員配置すること。

- ク 診療科、病棟、診療技術部、事務部等の各部門の病職院員との連携をとること。
- (3) その他
 - ア 地域医療連携に関する情報処理について迅速かつ的確な対応に努めること。
 - イ 財団法人医療保険事務認定試験又は医療秘書検定合格者が社員全体 20%以上のレベルであること。
 - ウ 各委員会、会議及び研修会については必要に応じて参加すること。

5. 委託期間

- (1) 平成30年4月1日から平成31年3月31日まで
- (2) 委託期間中の平成30年末を目途に年度中間評価を実施し、静岡赤十字病院と委託業者との協議により双方の同意が得られれば、翌1年間の契約を更新することができるものとする。以後、平成34年度業務の契約まで同様の扱いができるものとする。
- (3) 前項の協議の内容は、業務の達成状況及び組織の管理状況、モニタリング結果を踏まえ、翌年度の業務内容の改善及び改定等を含むものとする。

6. 病院側との提携

- (1) 委託業務の執行にあたっては、病院運営が円滑になされるよう常に配慮するとともに、病院側と連携のうえ、協力体制を整えてこれにあたること。
- (2) 委託業務の執行実績について、月ごとに遅滞なく病院に報告すること。業務執行上の課題についてはそのつど遅滞なく改善策を病院に提示すること。

7. 業務管理

- (1) 委託業務を遂行にあたり、受託者は業務職員の労務及び安全管理の責任を負うこと。また、委託業務責任者は、常に最善の方法で業務を実施するために各業務の点検を行うとともに、業務職員の労務及び安全管理を適切に行うこと。
- (2) 患者対応マニュアル、診療報酬算定内容指導書等のマニュアルを常備し、職員に周知させる。業務の効率化などでマニュアルの修正をする場合は病院と調整を図ること。
- (3) 医療事務に関わる業務手順などを記したマニュアルを作成する。作成・更新したときは、病院に閲覧用を常備する。
- (4) セキュリティ上業務職員の配置職員名簿を作成し、病院に提出すること。なお、職員を変更する場合には新たな配置職員名簿を提出すること。
- (5) 業務上必要な事項の報告にあたっては報告書を作成し、病院に提出すること。
- (6) 業務職員の勤怠管理を適切に行うこと。
- (7) 業務職員の健康管理に努め、労働安全衛生規則に基づく職員の定期健康診断を実施する。

- (8) 衛生管理には特に注意し、感染予防・防止に努めること。
- (9) 医事会計システムダウン時の対応については病院側と連絡調整・協議し、漏れや違算を防止して最善の方法により窓口業務が滞りなく行えるよう対応すること。

8. 障害、事故時の対応

- (1) 障害、事故等が発生した場合には遅滞なく病院側に連絡し、病院側の指示に従うとともに、障害発生報告書を病院管理者に提出すること。
- (2) 受託者の責により発生した事故等については、人的、物的を問わず、その損害等について補償を行うこと。

9. その他

- (1) 消防法等の規定による病院が計画する防災訓練等には要請に応じて参加すること。
- (2) 非常時には病院の要請に応じて対応すること。
- (3) 当院の電子カルテシステムの運用にあたり、円滑な業務を遂行できるよう、病院側の要請に応じ、協力体を整え対応すること。
- (4) 業務上で知り得た情報・秘密を他に漏らさないこと。
- (5) 委託業務の遂行に当たっては事前研修を行うこと。受託者交代の場合は業務に支障がないよう業務引継ぎを確実にを行うこと。
- (6) 病院施設・備品の使用に当たっては善良なる管理者の注意義務により維持管理すること。
- (7) 各業務を処理するうえで協議や関係部署との調整等必の要が生じた場合においては、速やかに病院側の業務担当者との協議を行い、最善の方法により業務を処理すること。
- (8) この仕様書の定めのない事項については、必要に応じて当事者間で協議のうえ決定する。