

1. 業務名

市立釧路総合病院医事等業務委託

2. 業務実施期間

(1) 令和7年4月1日から令和9年7月31日まで 28ヶ月間

※契約期間については新棟開院日前までとする。なお、新棟開院日が決定した時点で契約変更を行うこととし、契約金額については変更後の契約期間の増減を考慮したうえで別途協議する。

3. 業務委託の基本的運用方針

(1) 医療の質の向上

ア 病院の医療機能を十分に理解し的確に対応すること。

(ア) 医事関連システムを理解し、データ処理は迅速・正確に行うこと。

(イ) 医療機能に追加・変更があった場合には、迅速・正確に対応すること。

イ DPC（診断群分類別包括評価）に対応できること。

ウ 病院業務の性質上、個人情報の漏洩防止には特段の配慮をもって努めること。

エ 電子カルテシステムに対応できること。

(2) 患者サービスの向上

ア 患者に対し適切な接遇をもって対応すること。

イ 患者を待たせないことを原則とする。やむなく待たせる場合には待つことに対する精神的ストレスを緩和する方策をとること。

ウ 患者及び家族等からのクレーム及び相談には、真摯で的確に対応すること。

(3) 病院経営の効率化

ア 確実な診療報酬請求を行うこと。

(ア) 診療報酬請求は病院職員等と連携して行うこと。

(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すること。

(ウ) 適正で積極的な請求を行い、増収を心がけ、請求漏れを防止すること。

(エ) レセプトチェックを的確に行い、査定・返戻の防止、削減に努めること。

(オ) 診療報酬請求上で自主返還の必要を認めるときは、迅速に対応すること。

イ 査定・返戻について、以下のことを分析し、結果を病院へ報告すること。

(ア) 査定・返戻内容の整理

(イ) 原因の追究と防止・削減に向けて対策の策定

(ウ) 対策実施後の効果の評価

ウ 専門的知識・実績・経験を有する業者として、病院経営効率化のために積極的な情報や知識を提供し、業務分析を通して効率化の具体策を提案すること。

エ 診療報酬・医療保険制度の改定の際には、積極的に改定情報を収集し、病院へ情報提供をすること。

オ 小規模な改定を含め診療報酬改定時には、それに伴う影響調査を行い増収のための提案をすること。

カ 受託業務全般を通じて、業務改善に向けた提案をすること。

(4) 教育の推進

ア 教育・研修を業務従業員以外の専門的知識を有する者により、業務従業員全員を対象に実施

すること。

(ア) 接遇に関すること。

(イ) 業務ごとに処理能力の向上に直接結びつくもの。

(ウ) 医療業務従事者としての基本的知識を身につけるもの。

(エ) 業務関連法令に関するもの。

イ 業務上、教育・研修の必要が生じた場合には、遅滞なく随時実施すること。

ウ 年度当初には、年間教育計画（日時・目的・講師・対象者・内容等）を立案し、病院に提出すること。教育・研修による具体的な効果を検証すること。

エ 業務従事者を院内外で行われる教育・研修に積極的に参加させること。

4. 運営体制

(1) 本業務で予定する業務従事者（委託職員）の配置部署

区分	業務項目	業務日	受付時間（予定）
外来	中央受付業務		
	中央受付	月～金	8:00-17:00
	会計		
	文書センター		
	各診療科等受付業務		
	消化器内科、リウマチ科、内視鏡室、緩和ケア内科	月～金	8:30-17:00
	循環器内科、心臓血管外科		
	呼吸器内科		
	小児科		
	外科		
	整形外科		
	皮膚科		
	泌尿器科		
	産婦人科		
	耳鼻咽喉科・頭頸部外科、形成外科		
	精神神経科		
	眼科		
	脳神経外科		
	麻酔科		
	歯科・歯科口腔外科		
	放射線治療科、放射線診断科		
	慢性腎臓病科		
	手術室		
	リハビリテーション科		
	検診室		
	救急外来		

	夜間休日受付業務		
	夜間休日受付、アレルギー科	365日	平日夜間 17:00-翌8:00 休日 8:00-翌8:00
	会計		
	その他（電話対応等）		
入院	入院業務		
	入院処理	月～金	8:30-17:00
	退院処理		
その他（請求書の配布等）			
診療報酬	診療報酬請求業務	月～金	8:30-17:00
	公費関連業務		
	収納業務		
	その他（請求書の配布等）		

(2) 業務時間及び業務日

ア 平日

土曜、日曜、祝日、年末年始（12月29日から1月3日）を除く日の午前8時30分から午後5時までを基本とする。

※ ただし、休日が7日以上連続する時には、その間の1日を臨時で開院し、別日に振替休日を設定する場合がある。

イ 夜間・休日

午後5時から翌日の午前8時30分及び土曜、日曜、祝日、年末年始の午前8時30分から翌日の午前8時30分までとする。

5. 業務概要

(1) 外来関連業務

- ア 中央受付業務
- イ 各診療科受付業務
- ウ 手術室業務
- エ リハビリテーション科業務
- オ 検診室業務
- カ 日中救急外来業務
- キ 夜間休日受付業務

(2) 入院関連業務

- ア 入院業務

(3) 診療報酬業務

- ア 診療報酬業務

6. 業務内容

本業務で予定される主な業務内容は、下表のとおりである。なお、業務開始までの間に業務内容の詳細部分に変更が生じる可能性があり、これにあつて事業者は臨機応変に対応すること。

(1) 外来関連業務

業務区分	主な業務項目	主な業務内容	当院	受託者
中央受付業務	新患・初診患者の受付	受診案内（受付票発行等）、保険証確認、患者情報登録、診察券発行 等		○
	再診患者の受付	再来受付機で対応できない患者の受付、保険証確認、患者情報の再登録・変更、他科初診手続き、診察券再発行 等		○
	紹介患者の受付	受診案内（受付票発行等）、保険証確認、患者情報登録、診察券発行、紹介状等登録、可搬媒体のデータ化対応 等		○
	会計業務	会計窓口対応（POS レジ収納、一部入金対応・現金・つり銭管理・クレジットカード取扱い）、自動精算機管理 等		○
	文書センター	診断書・証明書等の書類受付・交付対応（医師への記載依頼・回収、交付処理、患者連絡）、関連書類の保管 等		○
各診療科受付業務	受付・案内	診察券受付、患者到着確認、時間内救急患者受付、入院患者他科受診者受付、待合案内、紹介状発行処理、当院からの検査データ等の情報提供対応 等		○
	データ入力・計算業務	診療会計、計算内容の問合せ対応 等		○
	予約関連業務	予約問合わせ対応、予約投票患者呼び込み 等		○
	その他	伝票仕分、処方箋・伝票不備連絡、紙カルテ等書類の整理、X-P等の搬送、各種台帳記載、院外処方箋対応、問合せ・電話対応 等		○
手術室業務	データ入力業務	手術伝票入力・印刷、麻酔補助入力、器械確認用紙台帳入力 等		○
	その他	スキャン依頼、各種様式の作成・印刷 等		○
リハビリテーション科業務	受付・案内	診察券受付、待合案内、患者の呼出し、問合せ対応、電話対応 等		○
	データ入力・計算業務	診療行為別入力、各種入力作業、データ集計（日報・月報・年報等）、介護保険確認・入力 等		○
	その他	問合せ・電話対応 等		○
救急外来業務	新患・初診患者の受付	患者受付、保険証確認、患者情報の更新登録・変更、診察券発行、紹介状の対応 等		○
	データ入力・計算業務	実施オーダー確認、診療行為別入力、計算内容の問合せ対応 等		○
	会計業務	会計窓口対応（POS レジ収納、一部入金対応・現金・つり銭管理）、クレジットカード取扱 等		○
	その他	トリアージ用紙入力、ER 処置伝票の事後入力、傷病者引継書のサイン漏れ確認、診療情報提供書の取込み依頼・CD-R 入出力依頼		○

検診室業務	受付・案内	健診・ドック受診者等の受付、待合案内 等		○
	データ入力・計算業務	健診データ入力、検診料等の請求（市町村請求等含む）、 検診結果票の作成 等		○
	その他	健診等結果通知、予防接種対応 等		○
夜間休日受付業務	新患・初診患者の受付	患者受付、保険証確認、患者情報の登録、診察券発行、紹介状の対応 等		○
	再診患者の受付	患者受付（アレルギー外来含む）、保険証確認、患者情報の更新登録・変更 等		○
	データ入力・計算業務	実施オーダー確認、診療行為別入力、計算内容の問合せ対応 等		○
	会計業務	会計窓口対応（POS レジ収納、一部入金対応・現金・つり銭管理）、クレジットカード取扱 等		○
	その他	電話対応及び取次ぎ、郵便の授受、緊急呼出要請、職員の時間外出退勤の管理、職員の旅費・タクシーチケットの発行（緊急時）、再来機の立ち上げ、入院患者問合わせ対応 等		○

(2) 入院関連業務

業務区分	主な業務項目	主な業務内容	当院	受託者
入院業務	入院処理	診療行為別入力、保険証等の検認、入院納入通知書の還付及び減額処理、診療報酬請求明細書の再発行、病棟との連絡調整、各種伝票処理 等		○
	退院処理	請求書発行の確認、病棟への精算連絡 等		○
	その他	請求書の配布・説明対応、減額・免除の調整、選定療養（180日超え）関連業務、院内委員会への参加 等		○

(3) 診療報酬業務

業務区分	主な業務項目	主な業務内容	当院	受託者
診療報酬業務	診療報酬請求業務	診療報酬請求明細書の作成、未出力診療報酬請求明細書の有無、一次点検（追加・修正及び附則病名の確認補記）、医師点検依頼、二次点検（医師点検に基づく修正）、返戻・査定の実態把握及び管理、保険別・保険者別区分整理、診療報酬請求明細書の統括（集計及び発送含む）、出産一時金請求書の作成、再審査請求依頼書の作成 等		○
	公費等関連業務	自賠責・労災に関する業務、生活保護に関する業務、重度・母子・乳幼児医療等公費に関する業務 等		○
	収納業務	収納処理、未納・督促対応、既調定減額処理、過誤納金還付金処理 等		○
	連絡調整業務	各科（課）の連絡調整 等		○

7. 受託者及び業務従事者等の責務

(1) 関係法令の遵守

事業者は、業務従事者を指揮監督するとともに、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、職業安定法、その他業務の遂行に適用される全ての法令に基づいて指導、教育を行うこと。

(2) 個人情報の保護

- ア 事業者及び業務従事者（以下、「事業者等」という。）は、「個人情報保護法」及び当院の定める規程を遵守すること。
- イ 事業者等は、業務上知り得た患者等の個人情報を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び契約期間満了後においても同様とする。
- ウ 事業者は、業務従事者の雇用にあたって、個人情報保護の重要性につき指導・教育を徹底すること。

(3) 信用失墜行為の禁止

事業者等は、病院の信用を失墜させるような行為をしてはならない。

(4) 管理責任者の配置

- ア 事業者は、受託業務を円滑に遂行するために、業務従事者の中から以下に例示する専従の責任者を選任し、次の職務を行わせること。

区分	想定される役割
統括管理責任者	本業務全体の責任者として、当院との連絡調整、接遇業務、請求業務、業務従事者の労務・教育を総合的に管理すること。 業務上の問題やトラブル発生時は、統括管理責任者が対応の指揮を執ること。 当院の求めに応じて委員会等へ出席すること。
副統括管理責任者	統括管理責任者の補佐役として、副統括管理責任者は各現場担当者（業務従事者）と定期的なミーティングを行いながら情報収集し、運営上の課題の早期発見・解決（セルフモニタリングや運営改善）に努めること。 当院の求めに応じて委員会等へ出席すること。

イ 統括管理責任者は、300床以上の病院（電子カルテ導入済みのDPC対象病院に限る）で医事業務における統括管理責任者として3年以上従事した経験のある者を配置すること。また、医療情報技師（日本医療情報学会認定）若しくは診療情報管理士（四病院団体協議会認定）の資格を有する者であり、且つ経営支援に資する提案ができる者が望ましい。副統括管理責任者についてもこれに準じた経験を有する者を配置することが望ましい。

ウ 管理責任者やその他の業務責任者については、業務開始2ヶ月前までに必ず氏名・年齢・実務経験を記載した名簿（「配置予定者」は不可）を提出すること。名簿提出にあつては、資格証明書や実務経験を証明できる書類を添付すること。

エ 管理責任者やその他の業務責任者の変更については、事前に変更予定日と後任予定者を当院へ通知すること。

(5) 業務従事者

- ア 事業者は、本業務に遅延等が生じることがないように、常に人員の確保に留意するとともに業務実施上、必要且つ十分な人員を配置すること。
- イ 事業者は、業務に支障がないよう頻繁な業務従事者の異動や変更は行わないように努めること。やむを得ず変更する場合は、事前に当院の承諾を得るとともに業務の質の低下を招かないよう

に配慮すること。

- ウ 業務従事者について、勤務ができない状態が生じた場合又は生じるおそれが予想される場合、速やかに当院へ連絡し、双方で協議すること。
 - エ 業務従事者は、診療報酬請求事務能力認定（財日本医療保険事務協会）等の資格を有する者を可能な限り配置すること。なお、診療報酬明細書処理等のレセプト関連業務に従事する者については、実務経験が6ヶ月以上の者を可能な限り配置すること。また、従事者の6割以上は実務経験が3年以上有する者であること。「実務経験」にあつては、電子カルテ導入済みのDPC対象病院での実績であることが望ましい。
 - オ 事業者は、業務従事者に業務の遂行に適する清潔な服装を着用させるとともに名札を着装させること。（制服については、事前に当院に報告し、了承を得ること）
 - カ 事業者は、業務従事者の業務従事者名簿及び院内組織図を当院に提出すること。また、勤務計画表や業務計画表、業務日誌も提出すること。
 - キ 事業者は、業務従事者について、病院の特殊性を考慮して、患者や来院者に対する言動等に注意し、節度ある態度で業務を行うこと。
- (6) 業務従事者への指導教育
- 事業者は、業務従事者に対して、以下に例示する業務に関する指導・教育・訓練を行うこと。また、事業者は年度当初に業務従事者に対する年間研修計画の作成、実施した研修の報告書を作成し、当院へ提出すること。
- ア 病院窓口等における接遇に関すること。
 - イ 診療報酬請求事務に関すること。
 - ウ 医事会計システムをはじめとする病院情報システム等の端末操作に関すること。
 - エ その他、受託者の円滑な業務遂行に必要な事項に関すること。
- (7) 業務従事者の健康管理
- ア 事業者は、常に業務従事者の健康に留意すること。なお、業務従事者又は同居者、家族等が感染症法に規定される疾病に罹患した場合（疑いのある場合を含む）又は感染の恐れがあると医師から診断を受けた場合には本業務に従事させてはならない。
 - イ 事業者は、業務従事者の健康管理について常に注意を払うとともに、定期健康診断を年1回実施すること。※ 労働安全衛生規則第44条
 - ウ 事業者は、業務従事者が業務遂行する上で負傷又は死亡したときは、当該結果につき責任を負うこと。
- (8) 手引書の作成
- 事業者は円滑かつ適正な業務遂行のために、業務に必要な手引書、早見表等を作成し、当院へ随時提出すること。
- (9) 業務の引き継ぎ
- 事業者は、本契約の満了又は解除に伴い業務を停止するときは業務の引継ぎ又は引渡しに十分に配慮し、当院の必要とするものを引き渡し、運営に支障をきたすことのないようにすること。
- (10) 執務環境の整備
- 事業者は、受託エリア及び使用機器等に係る環境を常に良好に保ち、整理整頓及び清掃を徹底すること。
- (11) 控え室の貸与
- ア 当院は業務遂行に必要な控え室を指定して、事業者は無償で貸与する。また、これに係る光熱水費も無償とする。
 - イ 事業者は、環境を常に良好に保ち、整理整頓及び清掃を徹底すること。

(12) 帳簿類の保管管理

事業者は、受託業務に使用する書類等を、当院の担当職員の指定した場所に適正に保管管理すること。

(13) 診療報酬請求の過誤に対する措置

事業者の故意または重大な過失により、以下の事由で当院または第三者に損害を与えた場合、当院側の責任に帰する場合を除き、賠償責任を負うこと。

- ア 査定及び過誤調整による損失
- イ 返戻、計算誤り及び請求漏れによる損失

(14) その他

- ア 事業者は当院が実施する消防訓練及びその他の当院が必要と認めた事業に協力すること。
- イ 事業者変更が生じた場合、十分に新たな事業者との引継ぎ業務を行い、病院運営に混乱及び支障をきたさないように対処すること。なお、十分な引継ぎ期間とは、少なくとも3ヶ月間程度とする。
- ウ 令和9年(2027年)7月に新棟の開院が予定されていることから、開院に向けた準備作業等に協力できること。
また、事業者は新棟への移転を円滑に実施するため、当院の求めに応じて事前の準備等に協力すること。

8. 調査報告及び業務改善

当院は、事業者に対して委託業務に関する調査又は報告を求め、必要がある時は改善を求めることができる。この場合、受託者は、直ちに調査、報告を行うとともに、改善した結果を報告しなければならないものとする。

9. 損害賠償責任

事業者は、故意又は過失により委託者又は第三者に損害を与えた場合は、その賠償責任を負うものとする。また、第三者に被害が及んだ場合、その内容によらず当院への速やかかつ正確な報告を確実に行うものとする。

10. 原状回復義務

事業者は、受託期間が満了したとき、又は当院が契約解除を行った場合は、速やかに原状回復を行うこと。

11. 費用の負担区分

費用の負担区分については、別表「経費負担区分」のとおりとする。

12. 委託費用の支払い

委託費の支払いは月払いとする。

13. 再委託の禁止

事業者は、受託業務を再委託してはならない。ただし、あらかじめ当院の承諾を得た場合は、この限りではない。

14. 業務内容の見直し

業務内容について見直しの必要がある場合には、業務開始までの間に当院と協議の上、仕様書の見直しを行うこと。

15. 契約金額の減額、契約の解除

- (1) 事業者が提案内容を実現できなかった場合、契約金額を減額する場合がある。
- (2) 当院は、本仕様書に記載されている事項が誠実に履行されていないと認めたときは、事業者に改善を求めることができる。当院の改善要求が実現されなかったと認めた場合、当院は契約期間中であっても契約を解除できる。

16. 準備業務

当該業務を開始するに伴って発生する準備業務については、当院と積極的に連携を図り、確実な業務立ち上げを行うこと。

なお、準備期間中に発生する費用については、事業者の負担とする。

17. 疑義の解釈

本仕様書及び契約書に記載のない事項に関して疑義が生じた場合は、当院と事業者とで協議することとする。

※ 業務開始までの間又は開始後において、状況の変化等により業務内容について変更する必要が生じた場合は、**臨機応変**に対応すること。

■別表一経費負担区分

No.	項目	当院	事業者	備考
1	事務室、会議室	○		
2	什器類	○		業務遂行に必要な机、イス、ロッカー等の備品類 等
3	通信運搬費	○		電話、FAX、郵送料、切手、インターネット使用料 等
4	印刷製本費	○		申請書や帳票等で医事等業務に使用するもの
5	消耗品費	○		ボールペン等の事務用品で医事等業務に使用するもの
6	医療情報システム 機器関連	○		医事会計システム等当院で導入している医療情報システム及び パソコン 等
7	更衣室、控え室	○		
8	光熱水費	○		
9	労働安全衛生の経費		○	健康診断や予防接種、感染症対策用品等にかかる経費
10	被服費		○	従事者の被服購入費（制服、シューズ等）
11	書籍購入の経費		○	医療保険制度、診療報酬請求関連の書籍 等
12	教育研修の経費		○	病院外での教育研修を含む