

# 町田市民病院 医事業務委託仕様書

(2019.10.1～)

## 1 病院概要

添付資料 1 参照

## 2 業務時間

業務区分		曜日	業務時間
外来受付業務	初診受付、保険確認	月～金	08:00～17:00
	その他各種受付	月～金	08:30～17:00
外来診療費等請求業務（新患登録含む）	新患登録	月～金	08:00～17:00
	会計入力	月～金	08:30～17:00
入院診療費等請求業務		月～金	08:30～17:00
会計窓口業務	入金処理、返金処理	月～金	08:30～17:00
診療報酬請求点検業務		月～金	08:30～17:00
病歴管理業務 A		月～金	08:30～17:00
病歴管理業務 B		月～金	08:30～17:00
歯科・口腔外科業務		月～金	08:30～17:30
夜間休日受付業務		月～金	17:00～翌 08:30
		土日祝	08:30～翌 08:30
薬局事務業務		月～金	08:30～17:00
手術室クラーク業務		月～金	08:30～17:00
検査科クラーク業務		月～金	08:00～17:00

## 3 用語の定義

- (1) 「受託者」とは、町田市民病院における医事業務を受託する業者を指す。
- (2) 「委託者」とは、町田市民病院を指す。

## 4 業務内容

### (1) 外来受付業務

- ア 新患患者受付（病院新患、科新患、歯科口腔外科、診療申込書記述確認）
- イ 再来患者受付
- ウ 患者情報登録（変更・保険証確認及び支払い方法の確認）
- エ 選定療養費説明及び確認
- オ 文書受付（交付までの一連の業務）
  - ① 記述内容確認、医師への依頼
  - ② 患者への連絡、医師への督促
  - ③ 各種事務証明書等の作成、連絡
  - ④ 未発行証明書等管理・報告
  - ⑤ 受付状況報告
- カ 計算受付（診察終了確認、受診内容確認、処方箋確認等）
- キ 患者対応（外来診療及び医療制度等に関する問い合わせ、説明）

- ク 電話対応（外来診療費等に関する問い合わせ、説明）
- ケ 特殊外来受付（予防接種外来、装具外来、ピロリ除菌外来、救急外来など）
- コ 紹介受付
- サ 他部門業務者との情報共有
- シ 未収金管理（未収登録、患者への電話連絡、職員への報告など）
- ス 保険会社等への自賠責請求書の送付及び事前準備
- セ 消耗品・印刷物等の在庫確認、請求、交換（トナーなど）
- ソ 外来受付業務に付随する業務改善提案
- タ その他外来受付業務に付随する事務作業

## （2）外来診療費等の請求業務

- ア 電子カルテシステム、会計箋等に基づく診療費計算
- イ 患者情報登録（変更・保険証確認及び支払い方法の確認）
- ウ 外来請求書及び明細書の作成、発行
- エ 「老健入所者」「労災・公災」「公費」「自賠責」「他院入院患者」の請求書等作成
- オ 保険会社等への自賠責請求書の送付、及び事前準備
- カ 請求金額変更に伴う患者への連絡
- キ 医療制度等に関する問い合わせ対応及び説明（高額療養費、委任払いなど）
- ク 診療費に関する説明及び苦情、問い合わせ対応
- ケ 診療報酬に関する医師への説明
- コ 診療報酬に関する問い合わせ対応（支払基金、国保連合会、他医療機関など）
- サ 診療報酬請求に関する専門的知識の提供
- シ 院外処方箋に関する問い合わせ対応
- ス 算定ルールに基づく診療明細の作成（オーダー内容及び過不足確認）
- セ 未取込みオーダーデータの取り込み及び追加会計
- ソ 保健所への感染報告
- タ 未収金管理（未収登録、患者（職員含む）への電話連絡、職員への報告）
- チ 他部門業務者との情報共有
- ツ 消耗品・印刷物等の在庫確認、請求、交換（トナーなど）
- テ 保管管理規定に基づく伝票類の管理・保管・移動・廃棄
- ト 外来診療費等の請求業務に付随する業務改善提案
- ナ その他外来診療費等の請求業務に付随する事務業務

## （3）入院診療費等の請求業務

- ア 電子カルテシステム、会計箋、D P C連絡票等に基づく診療費計算、及びD P Cコーディング
- イ 患者情報登録（変更・保険証確認及び支払い方法の確認）
- ウ 入院定期請求書、退院請求書、明細書の作成、配布（概算金額の説明含む）
- エ 「労災・公災」「公費」「自賠責」等請求書作成
- オ 請求金額変更に伴う患者への連絡
- カ 土日退院患者の請求業務
- キ 医療制度等に関する問い合わせ対応、及び説明（高額療養費、委任払いなど）

- ク 診療費に関する説明及び苦情、問い合わせ対応
- ケ 診療報酬に関する医師への説明
- コ 診療報酬に関する問い合わせ対応（支払基金、国保連合会、他医療機関など）
- サ 診療報酬請求に関する専門的知識の提供（DPC請求含む）
- シ 疑義のあった症例分析・報告（院内症例を用いて月1回報告）
- ス 各種証明書等の作成、連絡
- セ 算定ルールに基づく診療明細の作成（オーダー内容及び過不足確認）
- ソ 未取込みオーダーデータの取り込み、及び追加会計
- タ 未収金管理（未収登録、患者（職員含む）への電話連絡、職員への報告）
- チ 消耗品・印刷物等の在庫確認、請求、交換（トナーなど）
- ツ 保管管理規定に基づく伝票類の管理・保管・移動・廃棄
- テ 他部門業務者との情報共有
- ト 入院診療費等の請求業務に付随する業務改善提案
- ナ その他入院診療費等の請求業務に付随する事務業務

#### （4）会計窓口業務

- ア 診療費等の収納及び領収書の交付
  - ① 診療費等の収納は1台のレジ及びデビットカード・クレジットカード取扱端末並びに3台の診療費支払機により行うこと。
  - ② 8:30 から 12:00 までの間は案内を行う者を配置し、診療費に係る支払いは、会計表示板により計算が完了したことを知った患者を診療費支払機に誘導すること。
  - ③ 状況に応じてレジでの支払いに対応すること。
  - ④ レジ及び診療費支払機への釣銭補充及び精算業務を行うこと。
  - ⑤ 入院費のみの支払、当日分のみの支払、クレジットカード分割払い、クレジットカードリボ払い、サインによるクレジットカード払い、分割払い、追加・返金等の会計訂正の対応を行うこと。（レジ）
  - ⑥ 返金（自費から保険適用への変更（保険証忘れ、保険証・医療証申請中）、限度額認定証適用、公費適用、算定誤りによる会計修正、検診等の補助券使用、労災や公務災害への変更、文書申込のキャンセル、クレジット支払分の会計修正、クレジット決済の取消）の対応を行うこと。（レジ）
  - ⑦ 診療支払機、レジ、プリンター、クレジット通信専用端末の故障時には管理業者及び職員に連絡を行い、必要に応じて調整に立ち会うこと。
  - ⑧ その他、当院書式の納付書を使用した入金については、納付者に控えを交付し、入金分について当院が定める金融機関に入金処理を行うこと。
  - ⑨ 特殊な支払い、返戻金等の取扱いは、病院職員と相談し処理すること。
- イ 徴収金の精算と精算後の取扱い
  - ① 当日分の徴収金の精算は、業務終了後直ちに行うこと。
  - ② 精算は、現金取扱分については当日の徴収金額と日計表との照合により行い、カード支払いの場合は、当日の決済金額と日計表との照合により行い、報告書としてカード取扱票を作成すること。照合の結果、差額が生じた場合は、その対応について病院職員と相談し処理する

こと。

- ③ 精算終了後は、速やかに日計表を委託者に提出し確認を得ること。
- ④ 現金は、受託者において安全かつ確実な方法により保管し、委託者指定の手提げ金庫に入れ、当日午後 5 : 15 までに 4 階事務部経営企画室に届けること。
- ⑤ 釣銭は委託者が用意する。金種については営業日ごとに委託者で用意すること。

ウ 会計窓口補助業務

- ① レジ及び診療費支払機への領収書及び診療費明細書の補充作業を行うこと。
- ② 病院職員等と必要な連絡を行うこと。

(5) 診療報酬請求点検業務 (医科、歯科)

- ア 医科及び歯科レセプトの随時、中間、本点検
- イ 電算レセプトファイル作成処理 (医科及び歯科)
- ウ 症状詳記記載内容確認
- エ 点検結果報告及び査定分析報告 (審査機関への問合せ確認含む)
- オ 継続査定に対する分析・対策・提案
- カ 当院指定場所へのレセプト搬送
- キ 病院職員への診療報酬に関する専門知識、査定状況に関する情報等の提供
- ク レセプト点検実施後のレセプトデータ修正
- ケ 点検に伴う診療報酬明細書の出力
- コ 返戻及び査定に関する受付・処理・分析・再請求・入力・報告書作成など一連の業務
- サ 未提出レセプトの管理、報告及び保留レセプト削減のための取り組み
- シ 他部門業務者との情報共有
- ス 診療報酬点検業務に付随する業務改善提案
- セ その他診療報酬請求に付随する事務業務

(6) 診療報酬改定業務

- ア 診療報酬改定事項について従事者へ速やかな共有
- イ 診療報酬改定事項について各診療科へ速やかな周知・共有
- ウ 処置伝票 (紙)、コスト連絡票等の確認及び変更処理
- エ 他部門業務者との情報共有

(7) 病歴管理業務 A

- ア 入院および外来の、紙カルテ、フィルム、同意書等の保管・移動・管理
- イ 入院および外来の、貸出票に基づく受付から収納 (貸出、搬送、督促、収納)
- ウ 入院および外来のカルテ整理 (アクティブ・インアクティブ)
- エ 貸出状況管理簿作成 (入院および外来)
- オ 他部門業務者との情報共有
- カ 病歴管理業務に付随する業務改善提案
- キ その他病歴管理に付随する業務

(8) 病歴管理業務B

- ア 退院サマリの受領・内容確認・作成督促
- イ 退院患者の情報入力（診療情報システム）
- ウ 統計資料の作成
  - ① サマリ作成リスト（年度別・月別・14日作成率）
  - ② 疾病別大分類・中分類統計
  - ③ その他診療情報管理システムを使用した統計資料作成
- エ 様式1入力票の入力、確認、作成
- オ 様式1作成に関する協力及び提案
- カ 疑義のあった症例分析・報告（院内症例を用いて月1回報告）
- キ 診療録監査・報告業務（点検時期、件数等は都度相談）
  - ① 量的点検
  - ② 質的点検
- ク 他部門業務者との情報共有
- ケ 病歴管理業務に付随する業務改善提案
- コ その他病歴管理に付随する事務業務

(9) 歯科・口腔外科業務

- ア 診療報酬請求業務
- イ 患者受付（新患・再来・紹介）業務及び案内
- ウ 紹介受付（スキャナ取り込み、診察予約枠の取得を含む）
- エ 患者情報登録（変更・保険証確認及び支払い方法の確認）
- オ 選定療養費説明及び確認
- カ 患者対応（受付方法の説明、問診票の記入説明、予約に関する説明など）
- キ 電話対応（予約変更時の患者への連絡、歯科診療に関する問い合わせ対応、救外受診対応など）
- ク 文書受付（医師への作成依頼、督促、患者への連絡を含む）
- ケ カルテ準備（診察必要時）
- コ 自費診療に関する事務処理
- サ 検査結果等のファイリング
- シ 緊急入院時の対応（連絡、説明、案内など）
- ス 未収金管理（未収登録、患者への電話連絡、職員への報告）
- セ 未取込みオーダデータの取り込み、及び追加会計
- ソ 請求金額変更に伴う患者への連絡
- タ 診察順の管理、及び患者呼び込み
- チ 外来請求書及び明細書の作成、交付
- ツ 入院定期請求書、退院請求書の作成、配布（概算金額の説明含む）
- テ 医療制度等に関する問い合わせ対応、及び説明（高額療養費、委任払いなど）
- ト 診療費に関する説明及び苦情、問い合わせ対応
- ナ 診療報酬に関する医師への説明
- ニ 診療報酬に関する問い合わせ対応（支払基金、国保連合会など）
- ヌ レセプト点検及びデータ修正入力

- ネ 他部門業務者との情報共有
- ノ 消耗品・印刷物等の在庫確認、請求、交換（トナーなど）
- ハ 歯科・口腔外科業務に付随する業務改善提案
- ヒ その他歯科・口腔外科に付随する事務業務

(10) 夜間休日受付業務

- ア 患者受付業務（救急車・直来・紹介患者・予約患者）
  - 新患受付・再来受付・保険証及び身分証明書確認・支払方法確認
  - 紹介患者情報のスキヤニング処理
  - （患者登録業務は状況に応じて救急隊などから情報を得るなど臨機応変に対応すること）
- イ 電話受付及び取次ぎ（患者・救急隊・業者・その他）
- ウ 問診票の配布
- エ 会計・支払・預かり金業務（会計内容説明、不詳の場合は日中業務への引継ぎ）
  - 外来計算・精算、入院（退院）精算、一部入金、松葉杖
  - 入院保証金受領・保管・精算、明細書発行
- オ 選定療養費説明及び確認
- カ 文書受付業務
  - 救急外来にて作成された文書の受け渡し
  - 時間外文書申請受付（診療情報提供書）
- キ 入院準備作業
  - リストバンド作成（東5階病棟・その他病棟）
  - 入院受付対応（入院申込書の受理、前納金対応）
- ク 緊急医療情報システム入力
- ケ 医療費制度等に関する問合せ説明及び対応
- コ 患者対応マニュアルに基づく患者対応
- サ 作業報告
  - 当直日誌（各種連絡ファイルを含む）、指定様式による対応記録票の記入及び集計
- シ その他業務
  - 業務準備及び終了作業（準備金、入院保証金、精算報告）
  - ポスレジ故障時の一時対応、報告
  - 看護師等へのタクシー券発行
  - 時間外郵便物の収受
- ス 他部門業務者との情報共有
- セ 夜間休日受付業務に付随する業務改善提案
- ソ その他夜間休日受付に付随する事務業務

(11) 薬局事務業務

- ア 伝票確認・処理・整理業務（入庫・出庫）
- イ 届出伝票確認・処理・整理業務
- ウ 統計資料作成業務（月報・年報）
- エ 業務管理システム入力

- オ 委員会資料作成業務
- カ 他部門業務者との情報共有
- キ 薬局事務業務に付随する業務改善提案
- ク その他薬局事務に付随する事務業務

(12) 手術室クラーク業務

- ア 手術予定表の作成
- イ 手術予定確認、事前準備
- ウ 手術台帳の入力・編集
- エ 手術麻酔伝票のチェック、及び実施入力チェック
- オ 他部門との連絡、調整
- カ 入室者の取次、案内
- キ 患者家族対応、案内
- ク 電話対応、取次
- ケ カルテ、書類などの受領
- コ 各種物品の受領、管理
- サ 各種印刷物、書類の管理
- シ 統計資料の作成
- ス 他部門業務者との情報共有
- セ 手術室クラーク業務に付随する業務改善提案
- ソ その他手術室クラークに付随する事務業務

(13) 検査科クラーク業務

- ア 採血、採尿患者受付（受付方法の説明含む）
- イ オーダ内容の確認（重複検査確認、実施日変更処理など）
- ウ 採血管・尿コップの準備
- エ 電話対応（放射線科、各外来、医事課などへの連絡）
- オ 病棟の予約受付
- カ 他部門業務者との情報共有
- キ 検査科クラーク業務に付随する業務改善提案
- ク その他検査科クラークに付随する事務業務

(14) 委員会参加

各業務に於いて必要な院内の委員会に積極的に参加し、必要に応じて資料作成及び説明を行うこと。

- ① 健康保険法関係委員会（1回／月）
- ② 診療録管理委員会（1回／月）
- ③ 救急委員会（1回／月）
- ④ 医事システム定例会（1回／月）
- ⑤ その他診療報酬に係る説明の場

## 5 業務実施体制

### (1) 統括責任者等の配置

- ア 受託者は、本委託業務に従事する受託業者社員(以下、従事者)の人事・労務管理、研修・訓練及び健康管理、業務の遂行管理、施設設備の衛生管理等の他、特別な委託事項の処理等の業務を行い、業務遂行に関し委託者との連絡調整にあたる者(統括責任者、副統括責任者、各1名)を選任し、委託者に報告するとともに、業務中は原則常駐させること。ただし、夜間休日時間帯(平日 17:00~翌 8:30、土日祝 8:30~翌 8:30)においてはこの限りではない。

### (2) 統括責任者・副統括責任者の業務

- ア 委託業務の統括管理
- イ 受託者・委託者間及び他部門業務者との調整
- ウ 院内各委員会参加を含めた診療報酬請求に関する専門知識の提供
- エ 各業務報告書の提出
- オ 診療報酬に関わる関係機関との確認・調整
- カ 現場責任者から報告を受けた患者等からの苦情対応
- キ 診療報酬に係る業務提案
- ク 医事業務に係る改善提案

### (3) 現場責任者の配置

- ア 受託者は、各部門において現場責任者を配置(兼任可)し、各担当業務範囲内の従事者の業務の遂行管理を行うこと。
- イ 現場責任者は、各担当業務範囲内で生じた患者等からの苦情の一次対応を行い、必要に応じて統括責任者へ報告を行うこと。

### (4) 従事者の配置

- ア 受託者は、業務遂行上支障をきたさぬように常に業務量を勘案し、受託業務に精通した従事者を適当数配置すること。(添付資料2 参考人員数を参照)
- イ 受託者は、業務上やむを得ない場合を除き、担当窓口を無人の状態にしないこと。休憩時間についても同様のこと。
- ウ 以下の業務に従事するものについては、各業務に配置する人員数の半数以上のものが当院で稼働しているシステムの操作経験を1年以上有すること。契約締結後、速やかに証明できるものを提出すること。(稼働システムについては添付資料1 参照)
  - ・ 外来受付業務(電子カルテ、医事会計システムの操作経験)
  - ・ 外来及び入院診療費等の請求業務(電子カルテ、医事会計システムの操作経験)
  - ・ 病歴管理業務(電子カルテ、医事会計、診療情報システムの操作経験)
  - ・ 歯科・口腔外科業務(電子カルテ、医事会計システムの操作経験)
  - ・ 夜間休日受付業務(電子カルテ、医事会計システムの操作経験)
- エ 診療費等算定業務及び診療報酬請求点検業務に従事するものについては、9割以上のものが以下のいずれかの資格を有するものであること。また、他の部署に於いても資格を有することが望ましい。なお、契約締結後、速やかに資格取得を証明できるものを提出すること。
  - ・ (財)日本医療保険事務協会の診療報酬請求事務能力認定試験



- ・ (財) 日本医療教育財団の医療事務技能審査試験
- オ 入院診療費等請求業務に従事するものについては、前述エに記載する資格を有し、かつ入院診療費等請求及びDPCコーディングの実務経験を2年以上有するものであること。さらに、そのうち1名以上は以下の資格を有するものであること。(当該者は、それ以外の従事者へのDPCコーディングの監督・指導が行えるものであること。) 契約締結後、速やかに、資格取得及び業務従事实績を証明できるものを提出すること。
  - ・ (社) 日本病院会の診療情報管理士認定試験
- カ 病歴管理業務Bに従事するものは、前述エに記載する資格を有し、うち2名は急性期病院(200床以上)における病歴管理業務の実務経験が2年以上であること。さらにそのうち1名以上が以下の資格を有すること。契約締結後、速やかに、資格取得及び業務従事实績を証明できるものを提出すること。
  - ・ (社) 日本病院会の診療情報管理士認定試験
- キ なお、エ〜カについては、条件を満たせない場合または条件を満たせなくなった場合には、速やかに委託者へ報告し、達成時期について協議を行うこと。

#### (5) 医事会計システム担当者の配置

医事会計システム及び診療情報システムの運用と改善について、各部門からの要望を吸い上げ、改善に向けた提案と調整業務を行うこと。

- ア システムの不具合について意見収集及び病院職員への報告
- イ システムベンダーへの状況説明
- ウ システムの不具合による算定漏れが生じないよう問題意識の共有
- エ 特に診療報酬改定時には注意を払う

### 6 従事者の管理

#### (1) 従業者の身分の明確化

- ア 従事者を変更する場合は、業務遂行上支障をきたさない範囲で事前に委託者へ十分な説明を行った上で措置を行うこと。
- イ 受託者は、この業務を遂行するのに適した統一された服装及び委託者の指定する名札を着用すること。これにかかる経費は受託者の負担とすること。
- ウ 受託者は、委託者が従事者の勤務状態が不適切等により病院運営に支障をきたす恐れがあると判断し従事者の変更を命じた場合、速やかにこれに応じること。統括責任者、副統括責任者、現場責任者についても同様のこと。

#### (2) 従事者の労働安全衛生管理

- ア 受託者は、従事者の病院内等での事故についてすべての責任を負うものとし、業務上で負傷又は死亡した場合においても同様のこと。
- イ 受託者は、法令に定められている労働安全委員会の活動記録・議事録を、委託者へ定期的に提出すること。

#### (3) 従事者の教育

- ア 受託者は、委託者の基本理念を理解し、各業務に携わるすべての従事者に患者接遇マナー等の

継続教育を行うと同時に、各人の仕事に対する積極的意欲の高揚を図り、質の高い業務が遂行できるよう育成すること。契約締結後、速やかに年間教育実施計画書を委託者に提出し、実施の都度、参加者、教育内容等を記した実施報告書を提出すること。

- イ 受託者は、従事者に対し、精度向上やスキルアップのための研修を継続的に実施すること。また、実施した内容等について委託者へ報告すること。
- ウ 受託者は、従事者が交代する場合は、受託者が責任を持って標準作業書による業務内容の教育を行い、日常業務に支障のないよう努めること。

## 7 業務報告等

### (1) 勤務計画表等の提出

- ア 受託者は、毎月の勤務計画表を当該月の前月 25 日までに委託者に提出すること。なお、様式については委託者の承認を得たものを使用すること。
- イ 受託者は、従事者が欠勤する場合、本業務に支障をきたさないよう速やかに人員の手配及び補充を行うこと。

### (2) 業務報告書の提出

- ア 受託者は、日々の業務終了後、業務日誌に必要事項を記入し委託者に提出し承認を得ること。なお、様式については委託者の承認を得たものを使用すること。
- イ 受託者は、毎月、業務報告書を作成し、統括責任者を經由して委託者に提出すること。なお、様式については委託者の承認を得たものを使用すること。
- ウ 受託者は、業務履行上の不明な点や問題等が生じた場合、速やかに統括責任者から委託者へ報告し、その指示に従うこと。

### (3) 定期ミーティングの実施

- ア 委託者と定例ミーティングを実施し、現状の報告や情報の共有を行うこと。

## 8 標準作業書の整備

- (1) 受託者は、本委託業務の適正化及び標準化を図るための標準作業書(業務マニュアル)を作成し、従事者に周知させること。内容については、委託者と十分に協議し本委託業務開始後 3 月以内に整備を行い、書面による報告及び確認を受けること。また、内容変更が生じた場合、速やかに標準作業書を見直し、委託者へ書面による報告、確認を受けること。

## 9 精度調査の実施

- (1) 受託者は、医業収益の向上、適正な診療報酬請求を目的とし、年 2 回精度調査を行うこと。時期、内容については、委託者と協議すること。

## 10 モニタリング評価

- (1) 受託者は医事業務委託仕様書及び提案事項に基づく業務が適切に行われているか、委託者が実施するモニタリング評価を受けなければならない。
- (2) 受託者はモニタリング評価結果に基づき改善を行わなければならない。

### 1 1 現場への支援体制の確立

- (1) 現場のサポートとして、支店・本社等による組織的な支援体制を整備すること。それにより、効果的な人員配置、人材育成、業務精度の維持、緊急時対応等を行うこと。

### 1 2 秘密の保持

- (1) 受託者は、患者の個人としての尊厳を最大限尊重し、その人権を擁護しつつ、本委託業務の運用上知り得た患者に関わる秘密及びその他業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。なお、このことは業務契約の解除及び期間終了後も同様とする。
- (2) 受託者は、委託者の所有する帳票類を委託者の許可なく持ち出してはならない。

### 1 3 調査報告義務

- (1) 委託者は、本委託業務に関して必要のある場合、調査及び報告をさせ、改善を求めることができる。この場合、受託者は直ちに応じなければならない。

### 1 4 損害賠償責任

- (1) 受託者は、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、委託者の責に帰する場合を除き、その賠償責任を負うこと。

### 1 5 再委託の禁止

- (1) 受託者は、受託業務の再委託を行わないこと。

### 1 6 執務環境の整備

- (1) 受託者は、本委託業務に関わる環境を常に良好な状態に保つよう努めること。

### 1 7 費用負担区分

費用項目	委託者	受託者
労務費(福利厚生費、教育研修費、保健衛生費、交通費含む)		○
被服費(受託者のユニフォーム等)		○
什器・備品等(事務関連備品、その他ロッカー等)	○	
更衣室・光熱水費(水道費、電気料、ガス料金等)	○	
受託者の業務遂行上必要な消耗備品費(事務用品等)	○	
通信費(電話料金等)	○	
備品の修繕経費(受託者の過失によるもの)		○
情報システム関連機器	○	

### 1 8 契約の解除

- (1) 委託者は、受託者が本仕様書に記載されている事項を誠実に履行しないと判断した場合は、契約期間中であっても契約を解除できる。

## 1 9 受託業務契約の開始時と終了時の業務引継ぎ

### 【契約開始時】

- (1) この契約に基づく業務を混乱無く履行するため、履行期間となる業務開始日まで、一部の作業担当者を、原則として週3日以上、委託者・新規受託者協議の上定めた時間について作業現場に常駐させ、業務開始日まで現に本業務を受託しているものから業務の詳細について引継ぎを受け、業務開始日から円滑に作業ができるように配慮すること。
- (2) 受託者は前(1)項を実施するにあたり、作業現場に立ち入る日について予め委託者と協議を行うこと。

### 【契約終了時】

- (3) 受託者はこの業務契約期間の終了後、継続して受託しない又は契約期間中に受託できなくなった場合は、新規受託したのものに対し、業務が円滑に継続できるように引継ぎを行わなければならない。引継ぎ期間は、混乱無く業務が履行開始できる期間とし、委託者と受託者、新規受託者との協議によって定めるものとする。なお、これにかかる費用はそれぞれの受託者が負担する。
- (4) この契約に基づく業務が終了する際、受託者は、本業務を新規受託した者に対し、その業務終了日まで、実際の作業内容をドキュメント等に基づいて詳細に引継ぎを実施すること。
- (5) 受託者はこの契約に基づく業務が終了する際、業務受託中に作成したマニュアル等の資料は、目録とともに全て委託者に引き渡すこと。

## 2 0 その他

- (1) 受託者は、本委託業務を履行するにあたって、患者に医療サービスを提供する病院の一員であることを認識し、身だしなみや言葉遣いには十分留意すること。
- (2) 受付・案内  
各受付業務担当者に於いては患者等からの問合せに対して真摯に受け止め、丁寧に受付及び案内を行うこと。
- (3) 受託者は、現金の收受等に誤りのないよう細心の注意を払うこと。
- (4) 受託者は、診療報酬請求業務は翌月請求を原則とし、請求提出期限を厳守すること。
- (5) 受託者は、レセプトの返戻・審査減が発生しないよう細心の注意を払い、査定率の低減に努めること。また、請求漏れ・査定減の分析を実施し、改善方策について積極的に委託者に提案すること。さらに、委託者の要請に応じ診療報酬に関連する院内会議等の資料作成、及び会議等へ参加すること。
- (6) 受託者は、診療報酬制度に係わる申請及び届出の際には、必要な情報を速やかに収集・提供し、積極的に協力すること。
- (7) 受託者は、委託者とともに患者未収金の発生を防ぎ、未収金に伴う督促及び回収作業について積極的に協力すること。なお、督促報告書等については委託者の承認を得たものを使用すること。また、改善方策について積極的に委託者に提案すること。
- (8) 受託者は、患者等からご意見・苦情等が発生した場合は、一次対応の処理を統括責任者、現場責任者等に相談し、主観的な判断で処理することなく、その都度、委託者と協議すること。
- (9) 受託者は、緊急時または本委託業務上必要時以外は、病室、診察室、その他診療業務が日常行われている場所には立ち入らないこと。
- (10) 受託者は、契約書及び本仕様書に基づき業務に従事するとともに、火気の取り締まり及び安全衛生にも十分注意すること。また、病院及びその周辺に火災、地震、その他の事変が発生した場

合は、関係者への連絡等臨機の措置をとること。

- (1 1) 受託者は、委託者が実施する消防訓練、研修及びその他委託者が必要と認めた事業に協力すること。
- (1 2) 受託者は、厚生労働省及び関連省庁、東京都、町田市の定める関連法規・規制などを厳守するとともに、委託者が定める規定に従うこと。
- (1 3) 受託者は、本仕様書及び契約書の解釈について疑義が生じた場合等不明な事項は、委託者と協議の上決定すること。
- (1 4) 委託者は、翌年度以降において本契約にかかる歳出予算の減額又は削減があった場合は、委託者の合意を得ることなく当該契約を変更又は解除することができる。
- (1 5) この契約締結後、消費税法（昭和63年法律第108号）等の改正等によって消費税額等に変動が生じた場合は、委託者は、この契約をなんら変更することなく契約金額に相当額を加減して支払う。

## 添付資料 1 病院概要

### 1 病床数 (2019年4月現在)

447床 (一般病床：許可病床)

### 2 標榜診療科 (34科)

内科、呼吸器内科、消化器内科、糖尿病・内分泌内科、腎臓内科、リウマチ科、アレルギー科、循環器内科、外科、呼吸器外科、消化器外科、乳腺・内分泌外科、小児外科、心臓血管外科、整形外科、脳神経外科、脳神経内科、形成外科、精神科、小児科、新生児内科、皮膚科、泌尿器科、産婦人科、眼科、耳鼻咽喉科、リハビリテーション科、放射線科、病理診断科、麻酔科、歯科・歯科口腔外科

### 3 業務量 (2017年度実績)

(1) 診療科別外来患者数 (月平均：診療実日数 244日)

内科	4,882人	小児科	1,288人
循環器内科	1,765人	新生児内科	17人
漢方外来	281人	皮膚科	1,117人
外科	1,590人	泌尿器科	1,911人
心臓血管外科	127人	産婦人科	1,671人
整形外科	1,828人	眼科	1,283人
脳神経外科	465人	耳鼻咽喉科	835人
脳神経内科	509人	放射線科	141人
形成外科	336人	麻酔科	137人
精神科	1,599人	歯科・歯科口腔外科	1,669人

(2) 外来年齢構成

年齢区分	人数	構成比
0歳～14歳	20,334人	7.2%
15歳～64歳	99,444人	35.4%
65歳以上	161,608人	57.4%
合計	281,386人	100.0%

(3) 外来1日あたり平均来院患者数

時間内	1032.6人
時間外・深夜	28.9人
休日	23.3人

## (4) 他の医療機関からの紹介患者数と紹介率

	2017年度	2016年度
紹介状持参の初診患者数	15,814人	15,883人
健康保険法（紹介率）	66.6%	69.5%
地域医療支援病院承認要件（紹介率）	65.9%	64.3%

## (5) 入院年齢構成

年齢区分	人数	構成比
0歳～14歳	7,723人	6.0%
15歳～64歳	34,427人	26.7%
65歳以上	86,764人	67.3%
合計	128,914人	100.0%

## (6) 入院患者数（1日あたり）

	2017年度	2016年度
合計人数	10,966人	10,912人
月平均人数	914人	909人

## (7) 病棟別患者数（月平均）

東棟3階（ICU・CCU）	156人	南棟5階（NICU・GCU）	228人
東棟4階	624人	南棟6階（小児）	414人
東棟5階	1,080人	南棟7階	1,363人
東棟6階	1,381人	南棟8階	1,340人
東棟7階	1,386人	南棟9階	1,310人
東棟8階	1,137人	南棟10階（緩和ケア）	324人

## (8) 診療科別入院延患者数

	合計	月平均		合計	月平均
内科	35,258人	2,938人	小児科	4,201人	350人
循環器内科	11,511人	959人	新生児内科	2,742人	229人
外科	14,432人	1,203人	皮膚科	824人	69人
心臓血管外科	2,717人	226人	泌尿器科	8,427人	702人
整形外科	16,698人	1,392人	産婦人科	12,806人	1,067人
脳神経外科	7,437人	620人	眼科	2,034人	170人
脳神経内科	5,772人	481人	耳鼻咽喉科	2,085人	174人
形成外科	663人	55人	歯科口腔外科	1,307人	109人

(9) 検査科取扱い件数

受付件数 (月平均)	5, 663件
------------	---------

(10) 会計窓口業務

入院費のみの支払	15件/日
当日分のみの支払	20～30件/日
クレジットカード分割払い、クレジットカードリボ払い	4件/日
サインによるクレジットカード払い	15件/日
分割払い	6件/日
追加・返金等の会計訂正	4件/日
返金 (自費から保険適用への変更 (保険証忘れ、保険証・医療証申請中)、限度額認定証適用、公費適用、算定誤りによる会計修正、検診等の補助券使用、労災や公務災害への変更、文書申込のキャンセル)	4件/日
返金 (クレジットカード支払分の会計修正、クレジットカード決済の取消)	4件/日

その他診療実績については当院ホームページ及び町田市民病院「病院年報2017年度」等を併せて確認すること

4 主な情報システム

システム種別	メーカー	ソフト名等
電子カルテシステム	富士通	HOPE EGMAIN-GX
医事会計システム	富士通	HOPE X-WV5
診療情報システム	富士通	病歴大将
DPC コーディング監査システム	CGI メディカル	DPC Striker

5 取得施設基準

院内掲示又はホームページ参照



## 添付資料2 参考人員数

業務区分		情報システム端末数	配置人員数（案）	
			AM	PM
外来受付業務 ※1		10	10	7
外来診療費等請求業務		13	8	8
入院診療費等請求業務		9	10	10
会計窓口業務		1	2	1
病歴管理業務（A）		1	1	1
病歴管理業務（B）		4	4	4
歯科・口腔外科業務		2	3	3
夜間休日受付業務	夜間	4	4	
	土日祝日		5	
薬局事務業務		1	1	1
手術室クレーク業務		1	1	1
検査科クレーク業務		2	2	1
診療報酬請求業務 ※2	中間・随時点検	2～ 運用方法要相談	適宜	
	本点検		適宜	

配置人員数は業務内容と現行業者の状況を参考に示したものであり、受託者は業務遂行上支障のないよう適宜配置するものとする。

※1 AM10名のうち最低5名以上は8:00からの勤務とし、それ以外のものについては8:30からの勤務を想定している

※2 配置人員数については当院規模から想定し算出すること。

なお、ゴールデンウィーク及び年末年始等の体制について、連続5日以上の日がある場合には外来診療科を開ける場合があり、その際には受付及び当日会計が可能な体制を整えること。

[参考]

2019年度 ゴールデンウィーク

5月6日（一般診療実施日）

外来患者数 : 1,094名（延べ）

救急患者数 : 39名（0時～24時）