

第1章 基本的事項

1 仕様書の趣旨

この仕様書は、串間市民病院（以下「甲」という。）が委託する医療事務に関する全般業務（以下「委託業務」という。）について委託を受ける者（以下「乙」という。）が委託業務を行うにあたり必要な事項を定める。

2 委託期間

令和7年4月1日から令和9年3月31日までの2年間とする。

3 業務日及び業務時間

- ①平日の業務時間は、午前8時00分から午後5時00分までとする。
- ②休診日（土曜日、日曜日及び休日等（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）第3条に規定する休日並びに12月29日から1月3日までの期間をいう。）を含む。）のうち、特別な事情により、平日と同様に通常診療を行うこととなった場合の業務時間は、午前8時00分から午後5時00分までとする。

4 委託業務の品質及び提案

（1）患者サービス及び患者満足度の向上

- ①患者に対し、親切、丁寧な接遇態度で接すること。
- ②患者を待たせないこと。待たせる場合でも待つことに対する精神的ストレスを緩和するための接遇等に努め、またその方策を検討し実践すること。
- ③患者等からのクレーム及び相談には、真摯に対応すること。

（2）良質な医療事務の提供

- ①診療報酬請求業務について、病院職員と連携して、診療報酬改定や医療保険制度等についての情報を収集し、適正かつ確実に行うこと。
- ②電子カルテシステムを理解し、入力などのデータ処理を迅速かつ正確に行うこと。
- ③算定方法やレセプトチェックが正確に行われているか、定期的に医事システム等をチェックすること。
- ④適正な請求を行い、請求漏れを防止し確実な診療報酬請求を行うこと。
- ⑤返戻・査定の防止・削減に努めるとともに、返戻・査定の原因を分析し、その結果に基づいて返戻・査定の防止・削減及び請求向上対策を策定し、実施すること。

（3）病院経営の効率化と改善

- ①病院経営改善や経営効率化に資する各種医事統計分析の情報提供を行うこと。
- ②診療報酬改定等の動向や医事統計分析の結果から当院への影響調査等を行い、病院経営健全化に繋がる提案を行うこと。
- ③未収金対策について、甲と連携して未収金の削減に努めること。
- ④業務の内容について、統計や患者等からのクレームを生かし、分析改善を行うこと。

5 人員体制

- (1) 乙は、委託業務を円滑に遂行できるだけの必要となる人員（以下「業務従事者」という。）を甲の事務所に配置すること。
- (2) 乙は、委託業務を統括する業務責任者として1名を業務従事者の中から選任すること。なお、業務責任者が一時的に不在となる場合には代理となる者を決めておくこと。
- (3) 業務責任者は、委託業務における諸問題へ適切かつ迅速に対応するほか、諸々生じる懸案事項につき、甲との連絡窓口となること。

6 労務管理等

- (1) 乙は、労働基準法等、労働関連法令に基づく業務従事者の権利（労働時間、休日、休暇取得、最低賃金等）の確保、健康管理及び勤務中の事故防止に留意すること。
- (2) 乙は、業務従事者の勤怠管理を徹底すること。
- (3) 乙は、業務従事者の業務時間外労働を抑制するため、常に業務状況を把握して改善しなければならない。改善できない事由が乙の責に帰す場合には常勤又は非常勤の業務従事者の増員又は支援体制を検討すること。
- (4) 乙は、院内感染対策として業務従事者への予防接種の実施等、必要な措置を乙の負担で講ずること。

7 業務の計画

- (1) 乙は、年間業務執行計画及び人員配置計画を毎年3月15日まで（契約初年度にあつては業務開始日の14日前まで）に甲に提出すること。また、当該計画に変更が生じたときは、速やかに甲に報告し、当該変更を反映させた計画を速やかに提出すること。
- (2) 乙は、委託業務を円滑に遂行するための作業手順を示したマニュアルを整備すること。

8 業務の報告

- (1) 乙は、甲が指定する内容に編綴した毎月の業務報告書を作成し、翌月15日までに甲に提出すること。
- (2) 乙は、毎日の業務内容等を記した業務日報を作成、保管し、必要な求めに応じて甲に提出すること。

9 情報の管理

- (1) 乙は、患者の個人情報などの業務上知り得た情報について守秘義務の徹底を図ること。
- (2) 乙は、委託業務に必要な情報を次に掲げるように適正に管理しなければならない。
 - ①患者情報や新規採用薬品等の医事システムへのマスタ登録、診療報酬改定時の料金等マスタ改定、不具合発生時のシステム会社との連絡調整
 - ②各種統計データの更新・管理

10 知識、技能等の向上

- (1) 乙は、業務に必要な知識及び技能について、業務従事者への教育及び研修を行うこと。この場合の費用は乙の負担とする。

(2) 乙は、甲が指定する院内研修会に業務従事者を参加させること。

第2章 業務内容

11 受付業務

乙は、受付業務として次に掲げる業務を行う。

(1) 初診受付

- ①初診患者の受付及び案内（外来診療申込書の記入方法説明及び記入内容確認も含む）
- ②診療科確認
- ③保険証・マイナンバーカード（オンライン資格確認）、各種公費受給者証等の確認業務
- ④医事システムへ患者基本情報登録、保険情報登録
- ⑤診察券（IDカード）発行及び在庫管理
- ⑥外来受診場所の説明
- ⑦保険証等不携帯患者への対応及び処理
- ⑧その他初診受付業務に関すること

(2) 再診受付

- ①再診患者の受付及び案内
- ②診察券・受診診療科の確認
- ③保険証・マイナンバーカード（オンライン資格確認）、各種公費受給者証等の確認業務
- ④保険証等変更の場合、資格確認の上、患者基本情報の登録変更
- ⑤再来機の使用説明、機械及び消耗品管理
- ⑥その他再診受付業務に関すること

(3) その他の受付業務

- ①面会者への案内及び問合せ対応
- ②当直員（警備員も含む。）への引継ぎ
- ③高額医療受領委任払い書類作成
- ④入院患者に対する入院説明
- ⑤各科への午後の診療の問い合わせ
- ⑥各種診断書及び証明書等の受付、整理保管、情報管理及び交付業務
- ⑦個人で受診する健康診断、予防接種等（集団で行うものについては除く。）に関する受付
- ⑧カルテ情報開示の請求受付、請求者への通知、交付業務
- ⑨介護保険証等の確認

12 外来業務

乙は、外来業務として次に掲げる業務を行う。

(1) 外来患者診療費算定業務

- ①外来基本スケジュール票、カルテ内容により診療費算定
- ②納入通知書発行及び診療明細書の交付、内容説明、請求業務
- ③保険証等未確認患者の窓口呼び出し

- ④投薬及び保険変更時における診療科及び調剤薬局との連絡調整
- ⑤自費、保険等の診療費入力入れ替え及び負担金返金、追加徴収の手続き
- ⑥会計入力終了後日計表出力
- ⑦各種伝票の整理、保管

13 入院業務

乙は、入院業務として次に掲げる業務を行う。

(1) 入院業務

- ①入院患者に対する入院時の諸注意点等、記載書類の説明（高額・老人減額認定証等含む）
- ②連帯保証人等の確認（原則として入院期間中に記載を行うこと）
- ③保険証・マイナンバーカード（オンライン資格確認）、食事減額認定証の確認
- ④入院患者登録
- ⑤休日退院患者に対し入院費の概算を休日前に算定

(2) 退院業務

- ①電子カルテ等請求データ取込み、カルテ内容による入力
- ②退院時会計の計算並びに請求事務、請求書説明
- ③入院患者数の把握
- ④退院請求金額の電話連絡（休日退院患者、退院後未払患者）

(3) 入院及び附帯業務

- ①定期会計の計算並びに請求事務、定期請求書コピーの配布
- ②入院患者への問い合わせの対応
- ③限度額認定証の説明及び確認
- ④連帯保証人代行制度の説明
- ⑤その他入院受付事務に関すること

14 関連医事業務

(1) 支払証明書、領収証明書作成業務

(2) 高額医療受領委任払い書類作成業務

(3) 公費等関連業務

- ①生活保護法に係る要否意見書の作成管理、医療券の処理事務及び申請のための健診業務
- ②介護保険法に係る主治医意見書作成に関する業務
- ③公費（自立支援医療（育成医療・精神通院・更生医療）・養育医療・特定疾患・戦傷病者更生医療）の申請書類等の管理業務

(4) 結核患者手続き

結核患者にかかる諸手続き及び連絡調整業務

(5) 労災・公務災害・交通事故等処理業務

- ①労災・公務災害・交通事故等の受付及び請求
 - ア 台帳の作成及びカルテと併せ担当医師に書類の作成依頼
 - イ レセプト、診断書の受付、アフターケアレセプト、請求書作成業務
 - ウ 労働基準監督署、勤務先等から問い合わせ等の対応

②交通事故・第三者行為に係る関係者との調整

患者に対し支払いの説明、保険会社との調整、診断書・明細書の作成と保険会社への請求業務

(6) 電子カルテシステム業務

①電子カルテに伴うシステム事業所との電話連絡上での対応

②点数マスタ等の新規登録、修正、変更、確認作業

(必要に応じ、関係機関との打ち合わせをする。)

(7) インターンシップ (研修生) の受け入れ調整

(8) 会議等への出席

①医局会

②その他業務に附随する会議等

15 収納業務

乙は、収納業務として次に掲げる業務を行う。

①医事システムへの入金データ入力

②納入 (分割による納入を含む) に係る納入通知書作成業務

③全伝票と収納金額の確認業務

④翌日分両替金の準備

⑤翌日に宮崎銀行へ入金する現金準備及び伝票記入

⑥警備員へ渡す両替金準備 (金額は、甲が必要と認める額)

⑦警備員による預り金の確認 (預り証、領収書)

⑧預り金の状況確認、精算及び受取りに来ていない方への連絡及び返金

16 徴収業務

乙は、未納に係る徴収業務として次に掲げる業務を行う。

(1) 滞納者の把握、支払方法の相談。

(2) 未収金は、原則2か月以内に徴収すること。ただし、分割による納入等の誓約をした場合には、これを超えることができる。

(3) 誓約書による徴収

①未納者に対し、誓約書を提出させ未収金を確実に徴収すること。

②分割による納入を誓約した場合においては、納入の履行を管理すること。

(4) 未納者に対し、発生から速やかに電話催告すること。

(5) 未納者に対し、電話催告してもなお納入されない場合には、文書により催告すること。

(6) 徴収業務については次の内容を経過記録として記入しておくこと。

ア 未納者の基本情報 (氏名、住所、連絡先、未納の内容)

イ 催告の方法及び催告した相手方、相手方の対応内容

(7) 上記の徴収を行ったにもかかわらず、徴収することができなかった未収金については、徴収できなかつた理由書及び経過記録を添えて甲に引き継ぐこと。

17 診療報酬請求業務

乙は、診療報酬請求業務として次に掲げる業務を行う。

- (1) 診療報酬明細書の作成、点検及び修正及び出力（レセプト電算システムによる点検及び医師レセプト点検を含む）
- (2) 診療内容のエラーチェック
- (3) 修正後レセプトの再発行
- (4) 診療報酬請求入院分集計及び総括表の作成
- (5) 各請求機関への診療報酬請求書の作成及び請求事務（労災、公務災害、自賠責、結核、こども医療費助成等）
- (6) 過誤・返戻等レセプトの処理、再請求及び請求一覧表作成
- (7) 査定レセプトの再審査請求の検討
- (8) 未請求診療報酬明細書の保管、整理及び一覧表作成
- (9) 病名もれ及び詳記等に対する主治医との連絡調整、病名確認
- (10) 査定増減の内容チェック等の診療報酬もれ対策
- (11) レセプトオンライン請求
- (12) その他診療報酬請求事務に関すること
- (13) 診療報酬請求明細書の整理保管

18 報告業務

乙は、毎月の報告業務として次に掲げる業務を行う。

- (1) 診療に関する集計報告書
- (2) 診療報酬請求に関する集計報告書
- (3) 労災（公災）保険の請求状況、一覧表
- (4) 自賠責保険の請求状況、一覧表
- (5) 未収金の滞納状況、未収金の滞納者一覧表
- (6) 預り金の状況、一覧表
- (7) その他必要な事項

第3章 その他

19 設備・備品などの利用

- (1) 乙は、契約業務の履行に必要となる甲が所有する以下について無償で利用できるものとする。
 - ①業務場所
 - ②休憩室（スタッフルーム）※甲の職員と共用
 - ③医事業務コンピューター式（プリンタ等の必要機器含む）
 - ④事務用品及び用紙類（甲が認めるものに限る）
 - ⑤医事業務に関する書籍（甲が認めるものに限る）
- (2) 乙は、甲が支給する物品等の選定及び消費について、経費の節減に努めるものとする。

20 連絡調整会議の開催

乙は、委託業務に関して甲との調整を図るため、必要に応じて連絡会議を開催するものとする。

21 仕様書に定めのない事項の取扱い

乙は、仕様書に定めのない事項であっても、仕様書に定める業務に当然に付随する作業であるなど、業務執行上必要と判断される事項については、委託業務の範囲内の業務として取り扱うものとする。なお、委託業務の範囲内の業務として取り扱うかどうか不明なものについては、その都度、甲と乙との間で協議するものとする。