

1 目的

日南市立中部病院における患者の外来受診及び入院に関する手続、診療行為の料金化とこれに伴う保険請求、諸法及び公費負担医療費制度の処理など、専門知識と経験を有する業者に委託することにより、医療事務等を効率的かつ合理的に行うことを目的とする。

2 業務名称

日南市立中部病院医事関係業務委託

3 業務場所

宮崎県日南市大堂津五丁目 10 番 1 号

4 業務期間

令和 5 年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月 31 日

5 委託業務項目

- (1) 外来医事業務
- (2) 入院医事業務
- (3) 収納業務
- (4) 診療報酬請求等業務
- (5) 施設基準関連業務
- (6) 実習生支援業務
- (7) 業務管理業務
- (8) その他業務

6 基本的運用方針

(1) 医療の質の向上

① 診療報酬請求業務について、病院職員と連携して、適正かつ確実に行うこと。

ア 診療報酬請求制度や医療保険制度等についての情報を収集し、それらの改正等に迅速かつ確実に対応すること。また、必要に応じ、勉強会を開催するなど、スキルアップに努めること。

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し、病院職員に情報を提供するなど、情報を共有し、問題を解決すること。

② 病院の医療情報システム等医療機能を理解し、データ処理を迅速かつ正確に行う等の確な対応を行うこと。

③ 個人情報については、日南市個人情報保護条例等関係法令に従い適正に取り扱うこと。

(2) 患者サービスの向上

- ① 患者から病院職員の一員としてみられていることを常に意識し適切な患者対応に心がけること。
 - ② 患者に対し、親切・丁寧な接遇態度で接すること。
 - ③ 患者を待たせないこと。やむを得ず待たせる場合は、待つことに対する精神的ストレスを緩和する方策を実施すること。
 - ④ 患者等からのクレーム及び相談には、真摯かつ的確に対応し速やかに報告すること。
- (3) 医療の質の向上及び患者サービスの向上のため、受注業務の実施には的確に人員を配置すること。
- (4) 病院経営の効率化
- ① 確実な診療報酬請求を行うこと。
 - ア 厚生労働省通知の診療報酬請求書の記載要領に基づき適正な請求を行い、請求漏れを防止すること。
 - イ 返戻・査定（以下「返戻等」という。）の防止・削減に努めるとともに、返戻等の原因を分析し、その結果に基づいて返戻等の防止及び削減並びに請求向上対策を策定し、病院職員の承諾を得た上で当該対策を実施すること。
 - ウ 診療報酬改定による影響調査等を実施し、病院経営健全化に繋がる収益増の提案を行うこと。
 - ② 未収金対策については、病院職員と協力・連携し的確な事務処理を行い、未収金の発生予防及び削減に努めること。
 - ③ 業務内容については、統計や患者等からのクレーム等の情報を常に分析し、その改善を行うこと。

7 業務時間

- (1) 外来診療日の午前8時30分から午後5時まで
ただし、外来診療が午後5時までに終了しない場合は、業務終了までとする。
- (2) 土曜日（第2、第4）の午前9時から午後1時まで

8 委託業務の詳細事項

(1) 外来医事業務

- ① 新患受付
受診申込書記入指導、紹介状の有無確認、医事システムへの情報登録、被保険者証の確認、診察カードの発行及び交付、問診
- ② 再診受付
再診患者の受付、案内及び誘導
- ③ 診療費算定
外来診療費の算定、オーダー取り込み、被保険者証の継続・変更等確認、医事システムデータの追加及び修正
- ④ 診療明細書の交付等

診療明細書の作成及び交付、内容説明

⑤ 診断書及び各種証明書等

診断書及び証明書等文書の受付及び交付

⑥ 書類整理

受診申込書等、処理済の書類の整理及び保管

⑦ 帳票管理

各種帳票の在庫管理及び追加発注

⑧ 総合案内業務

患者・見舞客の案内及び問い合わせ対応

⑨ 予防接種受付

各種予防接種の受付、案内及び誘導

⑩ 処方箋の交付

院外処方箋の交付

(2) 入院医事業務

① 入院手続

入院申込書記入指導、各種医療制度の適用確認、被保険者証の月次確認、ネームバンド発行

② 入院費用の算定

入院費用（診療料、差額室料等）の算定、請求書の作成及び交付

③ データ管理

患者データの医事システムへの入力及び更新

④ 書類整理

入院申込書等、処理済の書類の整理及び保管

(3) 収納業務

① 入院・外来診療料収納

入院・外来診療費の収納、医事システムへの入金データ入力、領収書の作成・交付

② 各種料金収納

文書料等の料金の調定及び収納

③ 未収金収納

未収金の納入催告、未収金の調定及び収納

④ 払戻し

過誤納金及び一時負担金の払戻し

⑤ 収納金の管理等

収納金の集計、発注者への引き継ぎ、釣り銭の管理

(4) 診療報酬請求等業務

① 診療報酬請求

診療報酬明細書の点検・修正・取りまとめ（医師への点検依頼を含む）、審査代行機関（国保・社保）への提出 ※レセプトチェックを全件システムで実施

② 保留・返戻・査定減対応

請求保留分の公費負担番号等照会、返戻・査定減の内容分析・医師への疑義確認・院内周知、再審査請求、分析内容説明及び月例報告

③ 各種医療制度対応

高額療養費（委任払い・貸付金）等の請求手続き

④ 保険外診療対応

生活保護・自賠責・労災・公務災害・難病医療・予防接種等のレセプト処理及び請求、交通事故等保険会社支払代行に関する書類作成及び請求

⑤ 診療報酬点数改定等に関する対応

診療報酬点数改定等の動向に関する情報提供、点数点検及び院内周知（勉強会等の開催）

⑥ 診療報酬請求漏れ防止及び査定防止対策（事前チェック用の速報版作成等）

※受注者の本社・支社から支援を受けること

(5) 施設基準関連業務

① 施設基準管理

届出済施設基準の適合性管理、未届出施設基準の適用可能性の確認及び報告、新設基準・廃止基準の情報収集、適用有無の確認及び報告、影響額の試算

② 施設基準取得

収支予測に基づく新たな施設基準の取得に関する発注者への提案

(6) 実習生支援業務

同項（1）から（4）の業務について、発注者が受け入れを許可した実習生に対し、実習の支援を行う。

(7) 業務管理業務

① 事故発生時等緊急時の対応及び報告

② 病院職員及び関係部署との連絡調整

ア 関係する会議・委員会（災害・消防訓練含む）に出席する。

イ 発注者からの要望・要求に対し、適宜協議する。

ウ 国・県・市等による監査実施の際には発注者に協力する。

③ 業務従事者の教育・研修

ア 業務従事者に対して、接遇教育及び研修を行う。

イ 業務従事者に対して、諸制度及び医療事務業務の教育及び研修を行う。

ウ 病院職員が行う研修等に協力する。

エ 発注者が主催する、施設基準に規定する研修及び全体研修には必ず全従事者は参加する。

(8) その他業務

① 印刷物、消耗品、伝票等の修正、訂正、在庫管理業務

② 在宅酸素指導管理の管理

③ 業務使用の帳票類の整理保管（発注者が要求した場合は、速やかに提示すること）

④ 受付周りの美化・患者サービスに関すること

9 業務執行体制

(1) 人員配置

委託業務の内容に応じ、業務の円滑な執行に必要な員数を配置すること。

なお、豊富な知識と経験を有する者を常勤かつ専従の総括責任者として院内に配置すること。総括責任者は、受託業務の遂行に際して病院職員と常に連絡を密にし、随時必要な報告を行うとともに、業務従事者の指揮監督を行わせること。

(2) 業務管理

① 本契約締結後、速やかに業務執行計画及び人員配置計画を発注者に提出すること。また、業務執行計画又は人員配置計画に変更があったときは、発注者に報告するとともに欠員が生じた場合は遅滞なく補充すること。

② 作業マニュアル

各業務の作業手順を示したマニュアルを作成するとともに1部を発注者に提出すること。マニュアルに大幅な変更があったときも同様とする。

③ 業務内容等の報告

毎月の業務内容等を記した業務完了報告書を翌月10日までに発注者に提出し、検査を受けること。

(3) 労務管理

① 労働者の権利確保等

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 勤怠管理

業務従事者の勤怠管理を徹底すること。

③ 働きやすい職場環境作りの推進

就業規則において各種休業制度の整備を図る、有給休暇の取得推進を図るなど、働きやすい職場環境づくりの推進に努め、職場定着率の向上策を講じること。

④ 患者・職員満足度の向上

患者の受付・会計等の待ち時間短縮に努め、患者のストレス緩和策を講じ、患者満足度向上の提案を随時行うこと。また、病院職員（会計年度任用職員、委託職員を含む。）の業務負担の軽減・効率化に鋭意努めること。

(4) 勤務環境

① 受注者は、業務従事者に対して受注者の経費負担により用意された被服及び名札を着用させること。

② 業務従事者が着用する被服は、事務職員と判断しやすく、かつ統一されたデザインとし、あらかじめ発注者の承諾を得たものにする。

③ 業務従事者が着用する被服は、定期的に洗濯された清潔な状態と品位を保つこと。

(5) 業務従事者の指導教育

① 業務従事者に対して、医療事務業務従事者として病院窓口における接遇や診療報酬請求業務、コンピュータ機器等など、各業務を遂行するのに必要な指導教育を実施し、医療事務業務の円滑な運営に支障をきたさないようにすること。

- ② 査定・返戻理由の精査と今後の対応策の検討など事例に基づいた研修を行うこと。
- (6) 守秘義務の徹底
 - 患者の個人情報など、受注者及び業務従事者が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。
- (7) 受注者の本社・支社からの支援
 - 受注者の本社・支社からの総合的なバックアップ体制を構築し、円滑な業務実施に資するとともに、効率的・効果的な業務運営を推進すること。特に収益向上等に係る提案・実施については、経験豊富な人材の活用を図り、連絡調整会議等を利用し継続的な支援を行うこと。
- (8) 災害発生時等対応
 - ① 災害発生時の対応
 - 受注者は、災害、医療情報システムダウンまたは感染症発生若しくは病院に多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合でも委託業務を継続出来るよう備えること。また、夜間・休日時においては必要に応じて業務従事者を招集できる体制を整備しておくこと。
 - ② 訓練等への参加
 - 発注者が実施する災害訓練等に業務従事者を参加させること。
- (9) 院内感染対策
 - 受注者の責務として、院内感染対策の観点から、業務従事者への予防接種の実施等、必要な措置を講じること。
- (10) その他
 - 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、その都度発注者と受注者との間で協議するものとする。

10 受託業務の引継ぎ

- (1) 委託業務は、委託契約の終期をもって満了とする。ただし、委託業務のうち診療報酬請求事務については、委託業務が満了する月分の請求事務を遂行するものとする。
- (2) 契約期間終了後、病院が指定する者へ業務を引き継ぐ必要がある場合には、標準作業書（マニュアル）等により、医事業務に支障のないように確実に引継ぎを行うこと。引継ぎが不完全な場合には契約期間終了後においても引継ぎを行うこと。
 - また、業務受託中に作成した標準作業書（マニュアル）等の資料は、全て病院に引き渡さなければならない。
- (3) 引継ぎにおいて、故意又は重大な過失により、病院又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなくてはならない。