

# 雲南市立病院医療事務業務委託仕様書

雲南市立病院の基本理念である「地域に親しまれ、信頼され、愛される病院 ～地域と共に地域を支えていく病院」に基づき、「患者サービス」を第一として、医療業務の従事については規律と節度をもって業務を遂行しなければならない。

本仕様書は、医療関連業務の円滑な運営を図り、雲南市立病院の病院経営改善に資することを目的として定めたものである。

いわゆる高齢化社会の進展、医療を取り巻く社会環境変化などに伴い、医療関連業務はますます専門的知識や経験が必要とされ、受託業者の役割は増している。それにより、業務遂行に必要な人材育成や事前教育を十分に行之、業務に精通した職員を配置させるものとする。

受託業者は、業務従事者が、業務の遂行に当たり、雲南市立病院職員に準じる立場でという心構えを持って対応できるよう人材を育成し、そのことを通じて、病院経営について、医事事務の面から専門知識と経験を生かして提案（運用・費用対効果など）を行うこととする。

近年、働き方改革への対応が進められている中、雲南地域での公契約が果たすべき役割は重要となっている。特に、本年は、島根県の最低賃金が32円上がり、雇用労働条件の改善や事業者の健全経営を通じた公契約の適切な管理運営が求められている。業務従事者の労働環境の整備も喫緊の課題となっている。

受託業者は、業務従事者が働き方改革法の趣旨を踏まえ、安心して働くことができる労働環境の整備が、ひいては、市民の利益（質の高いサービス）につながる認識の下で、業務従事者の待遇改善に努め、現行の労働条件（年収レベル・諸手当・福利厚生等）の維持・向上に努めることとする。

そのうえで、受託業者としての管理のための体制の整備に努め、最良の要員計画など人員配置を実施し、業務職員の勤務形態などについては、労働基準法、労働安全衛生法、有期・パート労働法、その他労働関係法を遵守し、管理に支障のないように努めることとする。

## 1. 委託業務の基本指針

### (1) 適正な業務の遂行

雲南市立病院の基本理念、基本方針及び医療機能を理解し、それに沿った的確な業務を行うこと。

### (2) 患者サービスの向上

各種法令に基づき、適正かつ確実に業務を行うこと。

### (3) 病院経営及び経営の効率化

病院経営について、医事業務の面から、専門知識と経験を生かして、情報の提供及び提案を行うこと。

### (4) 個人情報保護について

個人情報保護に関する教育研修を行い、法令に基づいて適正に取り扱うこと。

2. 業務名 雲南市立病院医療事務委託業務
3. 契約期間 令和4年4月1日から令和7年3月31日まで
4. 履行場所 雲南市立病院  
島根県雲南市大東町飯田96番地1  
指定訪問看護ステーション うんなん  
島根県雲南市大東町飯田96番地1
5. 業務内容 医事業務一式
- (1) 入院業務
    - ア. 入退院処理
    - イ. 入退院計算
    - ウ. その他付随業務
  - (2) 外来業務
    - ア. 患者受付
    - イ. 診療予約
    - ウ. 保険証・マイナンバーカード確認
    - エ. 会計計算
    - オ. 料金収納 ※診療費支払機対応  
(補充・回収・操作説明) 含む
    - カ. 救急患者受付
    - キ. 文書受付
    - ク. 処方箋引渡し業務
    - ケ. 巡回診療業務
    - コ. その他付随業務
  - (3) 外来クレーク業務
    - ア. 内科
    - イ. 整形外科
    - ウ. 皮膚科
    - エ. 小児科・泌尿器科
    - オ. 小児科予防接種
    - カ. 外科
    - キ. 放射線科
    - ク. 採血室
    - コ. その他付随業務
  - (4) 病棟クレーク業務
    - ア. 2階病棟
    - イ. 3階西病棟

ウ. 4階西病棟

(5) 診療情報管理業務

- ア. 退院サマリ業務
- イ. がん登録業務
- ウ. データ提出加算業務（コーディングに関する業務含む）
- エ. 統計作成業務（月次・年次）
- オ. カルテ監査業務
- カ. 入院カルテ、患者ファイル管理
- キ. その他付随業務

(6) 日直業務

- ア. 患者受付
- イ. 料金収納
- ウ. 電話対応
- エ. 会計計算
- オ. 文書受付
- カ. その他付随業務

(7) 請求業務

- ア. 医療保険請求
- イ. 労災・公災請求
- ウ. 自賠責請求
- エ. 乳児、妊婦検診請求
- オ. 結核検診請求
- カ. 生活保護者医療券管理
- キ. 出産一時金請求
- ク. 再審査請求
- ケ. 対診等医療機関等への請求
- コ. 損保会社、保険会社等への請求
- サ. その他付随請求

(8) カルテ管理

- ア. カルテ管理（電子カルテ・紙カルテ）
- イ. 患者ファイル管理
- ウ. 保存書類スキャナ取り込み

(9) 統計等作成業務

- ア. 日報、月報作成
- イ. 在院日数報告
- ウ. 地域包括ケア病棟、回復期リハ病棟、医療療養病棟  
収益分析表作成

- エ. 回復期リハ病棟実績報告
- オ. 査定報告
- カ. 保険調定

(10) 訪問看護

- ア. 患者カルテ作成
- イ. 診療報酬請求業務
- ウ. 患者利用料請求業務
- エ. 訪問看護指示書の作成
- オ. 日報・月報の作成
- カ. 調定業務
- キ. 電話対応
- ク. 介護診療報酬改定対応
- ケ. その他付随業務

(11) 電子カルテシステム業務（総合医療情報システム）

- ア. サーバー・ネットワーク管理
- イ. 要望・調査・不具合・障害時・年次点検対応
- ウ. 端末管理
- エ. 統計・運用関連資料作成
- オ. 診療報酬改定対応
- カ. 電子カルテベンダー対応
- キ. 操作指導（医師・医学生他）
- ク. その他付随業務

(12) 薬剤科補助業務

- ア. 院内処方薬、薬剤出庫管理、薬品検品業務
- イ. 調剤補助
- ウ. 病棟薬剤業務日誌作成補助
- エ. 各種資料作成補助
- オ. 電話対応
- カ. その他付随業務

(13) その他

- ア. 入院説明
- イ. 産科医療補償制度説明及び登録
- ウ. 公費申請
- エ. 電話対応業務
- オ. まめネット対応
- カ. 手術記録入力
- キ. 院内委員会、会議への参加
- ク. 診療報酬改定対応

## 5. 委託に係る業務日・業務時間等

(1) 業務を行う日（以下「業務日」という）は、休診日を除いた日とする。なお、日直業務については休診日とする。

(2) 業務日の業務時間は下記のとおりとする。ただし、業務が業務時間内に完了しない場合は業務終了までとする。

業務内容	業務日・時間
(3) 外来クランク業務	
ア. 内科	月曜日～金曜日 8時30分～16時00分
イ. 整形外科	月曜日～金曜日 8時30分～16時00分
ウ. 皮膚科	月曜日～金曜日 8時30分～12時00分
エ. 小児科・泌尿器科	月曜日～金曜日 8時30分～12時00分
オ. 小児科予防接種	週2回 14時00分～16時00分
	インフルエンザ接種時期
	月～水曜日 14時00分～16時00分
カ. 外科	月曜日～金曜日 8時30分～12時00分
キ. 放射線科	月・火・木曜日 9時30分～12時00分
	水・金曜日 8時30分～12時00分
ク. 採血室	月曜日～金曜日 8時30分～9時30分
(4) 病棟クランク業務	
ア. 2階病棟	月曜日～金曜日 9時00分～12時00分
	月曜日～金曜日 13時00分～15時00分
イ. 3階西病棟	月曜日～金曜日 9時00分～12時00分
	月曜日～金曜日 13時00分～15時00分
ウ. 4階西病棟	月曜日～金曜日 9時00分～12時00分
(9) 日直業務	休診日の8時30分～17時15分
上記以外の業務	月曜日～金曜日 8時30分～17時15分

## 6. 業務体制

### (1) 統括責任者

ア. 医事業務に係わる乙の代表者として、統括責任者を病院内に配置する。

イ. 統括責任者は、業務の内容をよく熟知し、適切に医事業務従事者を配置し、業務の停滞・待ち時間等が極力少なくなるよう、管理監督し円滑な業務を行うため、必要な人員を効率的に配置し、運用を行うものとする。

ウ. 統括責任者は、医事業務従事者を掌握・指導し、問題の起きないように適切に配置するものとする。また、トラブルが生じた場合は、速やかにその解決に当たるとともに、口頭ならびに書面をもって甲に報告するものとする。

エ. 統括責任者は、医事業務の特殊性をよく認識し、個人情報取り扱い・業務上知り得た秘密の漏洩を防ぐとともに、自らも業務上知り得た秘密は他に漏らしてはならない。職を退いた後も同様とする。また、業務に関連する資料を、甲の許可なく病院の外に持ち出してはならない。

オ. 甲からの業務や障害等の連絡は統括責任者へ行うため、業務時間内は常に連絡がとれる体制

とすること。

## (2) 医事業務従事者

- ア. 医事業務従事者は、統括責任者及び業務責任者の指示に従い、適正かつ正確に医事業務を遂行しなければならない。
- イ. 電子計算機等により処理する業務に従事する医事業務従事者は、甲の作成した操作マニュアル等に従い、医事業務を遂行する。
- ウ. 診療情報管理業務には、一般社団法人日本病院会が認定する診療情報管理士の資格を有する者を配置すること。
- エ. 業務時間中は業務担当ごとに少なくとも従事者一名が在席すること。
- オ. 会計入力担当者は、カルテを読み取り（医師カルテ、看護師カルテ等）算定の漏れが無いようにすること。また、カルテ記事の記載不備等も逐次報告すること。
- カ. 診療報酬請求における査定率は病院目標の0.3%を目指し行うこととする。
- キ. 月初めに受け取る前々月の診療報酬請求における査定分析は乙にて当月中旬までに行い、甲及び担当医師に速やかに報告し再審査等の対処を行うこと。
- ク. 診療報酬検討委員会における査定状況に関わる事前配布資料は乙にて作成すること。
- ケ. 電子カルテシステム業務従事者については、2名を配置し、内1名は3年以上の経験を有する者、またはこれと同等の知識を有する者とし、業務を管理し、必要に応じて適切な対応を行うこととする。また、掛合診療所のシステム管理も兼務とすること。
- コ. 1名担当部署（訪問看護ステーション、巡回診療（旧田井診療所）、薬剤科、各クランク等）に当日欠員が発生しない体制をとること。
- サ. 巡回診療（旧田井診療所）の担当者は午前8時からの勤務とすること。
- シ. 医療費未収患者の対応は甲であるが、乙も随時報告連絡等の協力体制をとること。
- ス. 訪問看護ステーションにおける診療報酬請求は、医療及び介護保険請求の双方を行うものとする。
- セ. 年1回紙カルテの整理を行い、不要分は抜き出し処分カルテとして甲に渡すこと。

## 7. 医事業務従事者の注意事項

- ア. 品位を保ち、服装を整え、身だしなみに留意すること。
- イ. 来院者に対し、丁寧な接遇態度をとり、常に公平性を保ち不快感を与える言動は慎むこと。
- ウ. 医事業務の特殊性を認識し、患者様に対しては思いやりをもって業務を遂行すること。
- エ. 業務上知り得た秘密は他に漏らしてはならない。職を退いた後も同様とする。また、業務に関連する資料等を、甲の許可なく病院の外に持ち出してはならない。
- オ. 業務中は、甲の指定する名札を着用するとともに、乙の指定する制服等を着用すること。
- カ. 施設に入退室するときは、甲の指定する登退庁時の所定の手続きを行うこと。
- キ. 入退室にあたっては、資料の取扱い、火災、盗難、電気及び施設等の取扱いには十分注意すること。
- ク. 業務に疑義照会が発生した場合、業務責任者を中心に、適正な判断、解決ができる体制とすること。
- ケ. 診療記録の搬送、入出庫、アライバイ管理、貸出管理等の業務が、遅滞なく履行できる体制とすること。

コ. 診療記録のスキャンは、発生あるいは情報を入手してから一定期間内に遅滞なくスキャンを行うこと。外来発生の診療記録については、情報を入手した日から翌診療日以内、病棟発生の診療記録については、情報を入手した都度あるいは退院日から2週間以内にスキャンが行える体制とすること。

## 8. 業務の従事場所

- (1) 入院業務については、情報管理課とする。
- (2) 外来業務については、情報管理課とする。
- (3) 巡回診療業務については、旧田井診療所とする。
- (3) 外来クラーク業務については、各科外来とする。
- (4) 病棟クラーク業務については、各病棟とする。
- (5) 訪問看護については、訪問看護ステーションとする。
- (6) 電子カルテシステム業務については、病院全体とする。
- (7) 薬剤科補助業務については、薬剤科とする。
- (8) 診療情報管理業務については、情報管理課内とする。
- (9) 日直業務については、防災センターとする。

## 9. 業務委託の監督

- (1) 甲は、乙に対し、必要があると認めるときは、いつでも委託業務の状況について報告を求め、または甲の職員に実地に調査させることができるものとする。
- (2) 甲は、前項の規定により報告を受け、または調査した結果必要と認めるときは、乙に必要な措置を命じ、または、自ら必要な措置をすることができる。
- (3) 乙は、前月の業務及び人員・名簿を書面で報告するものとする。
- (4) 乙は、医事業務を円滑に行うため、必要な人員を適切に配置する。
- (5) 乙は、本委託業務の実施について、第三者に損害を及ぼした場合やインシデントに相当する事項が発生した場合は、速やかに口頭ならびに書面をもって甲に報告すること。
- (6) 乙は、月ごとに本委託業務に係る業務完了届等を作成のうえ、甲に提出し、承認を得ること。報告事項については、甲乙協議の上決定する。

## 10. 従事者への教育・研修

- (1) 乙は、業務履行にあたり、自社の社員教育の一環として、配属する業務従事者に対して医療情報システムの操作方法や個人情報の保護・取扱い、医療安全管理及び院内感染防止、診療報酬請求事務等に関する研修（病院主催の講演会・研修等への参加を含む）を日常業務に支障を来さない範囲で行い、常に業務従事者の資質および能力向上に努めなければならない。特に、診療報酬請求事務については、返戻・減点の分析、提出済みレセプト等の見直し、請求漏れや請求誤りの調査を行うとともに、定期的に請求精度の調査を行い、高水準を維持すること。また、担当者が変わっても業務レベルを落とさないよう工夫すること。
- (2) 乙は、研修を実施した際、甲へ『研修実施報告書』を提出すること。

## 11. 個人情報の保護

- (1) 乙は、別紙「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」及び「個人情報取扱い特記事項」を遵守（報告等含む）しなければならない。
- (2) 乙は、業務上知り得た情報は、いかなる場合であっても他に漏えいしないこと。なお、

職を退いた後も同様とする。

(3) 乙は、個人情報の記載の有無に関係なく、業務に関連する資料等を甲の許可なく作業場所以外に持ち出さないこと。

(4) 乙は、診療記録を複写したものは、個人情報を消去したものであっても、作業場所以外に持ち出さないこと。従事者用マニュアルとして作成した場合であっても、同様とする。

## 12. 費用負担区分

甲と乙の経費負担は以下のとおりとする。

甲の負担項目	乙の負担項目
医事業務に係わる事務用消耗品	被服費
什器備品	人件費
冷暖房及び空調費	福利厚生費
光熱水費	保健衛生費（健康診断・検診費及び院内
業務に係わる通信費（電話・郵便等）	感染防止対策費含む）
什器備品の修繕・補修	教育研修費
	通信連絡費
	人材募集費
	その他受託に伴う一切の費用

## 13. 再委託の禁止

乙は、業務履行にあたり、本委託業務に係る継続的な安定運用を確保するため、業務の再委託は禁止とする。

## 14. 契約の解除及び損害の賠償

甲は、乙の責に帰すべき理由による個人情報の漏えい、明らかな業務不履行が確認された場合等は、本業務委託の契約の解除及び乙への損害賠償を請求することができる。

## 15. 契約の引継ぎ

(1) 乙は全部門の詳細な業務マニュアル（随時更新を行うこと）を作成し、業務従事者の異動の際にも、業務マニュアルを基に迅速な引継ぎを確実にを行い、事務処理に支障のないようにすること。また、乙は業務マニュアルの最新版の写しを甲に提出すること。

(2) 乙は、契約の解除または契約期間満了後に、甲が他の業者と契約を締結することとなった場合、本業務に支障なく本仕様のとおり遂行するため他の業者と十分な引継期間（契約満了前）を設け業務引継ぎを行うこと。

(3) 新たな受託業者は、労働環境整備が、ひいては市民サービスの向上につながるものであるとの認識の下で、業務従事者の雇用労働条件の低下を招かないようにするものとする。

## 16. 病院の概要（令和3年4月1日現在）

### （1）許可病床数

一般 203床（感染症4床含む）

療養78床（医療療養 48床・回復期リハビリ 30床）

計 281床

### （2）標榜診療科

内科、精神科、小児科、外科、整形外科、脳神経外科、皮膚科、泌尿器科  
産婦人科、眼科、耳鼻咽喉科、放射線科、麻酔科、リハビリテーション科、  
歯科口腔外科 計 15科

### （3）看護体制

急性期一般病棟入院基本料

地域包括ケア病棟入院料

回復期リハビリテーション病棟入院料

療養病棟入院基本料

### （4）受付時間

新患受付 8：30～11：00

再患受付 7：15～11：00

午後受付 13：00～16：00

### （5）診療開始時間

午前：8時45分～

午後：14時～（耳鼻咽喉科14：30～）

### （6）休診日

土曜日・日曜日・祝日法による祝日及び年末年始（12月29日～1月3日）

## 17. 予定業務量（令和3年8月実績）

外来患者数	8,806名（1日平均419.3名）
入院患者数	6,658名（1日平均226.8名）
病床利用率	80.7%
外来予約人数	6,344名
外来予約率	72%
予防注射予約数	167名
レセプト件数・外来	5,429件（公災、労災含む）
レセプト件数・入院	513件（公災、労災含む）