医療事務等業務委託仕様書

１　業務目的

山鹿市民医療センターにおける医療事務等業務を専門的かつ効率的に行うため、専門知識と経験を有する業者に委託することにより、患者サービスの向上と病院経営の効率化に寄与することを目的とする。

なお、この仕様書は業務委託に関して基本的な事項を定めるものであり、仕様書に記載のない事項についても、業務上必要と認められるものは医療事務等の本旨に従い、適正な運営を図るものとする。

２　業務名

医療事務等業務

３　業務履行場所

山鹿市山鹿５１１番地　　山鹿市民医療センター内

４　業務委託期間

令和５年９月１日から令和８年８月３１日まで

５　病院概要（令和５年３月３１日）

1. 標榜診療科：２０診療科

内科、呼吸器内科、循環器内科、消化器内科、代謝内科、外科、消化器外科、乳腺外科、産婦人科、整形外科、リハビリテーション科、放射線科、小児科、泌尿器科、麻酔科、耳鼻いんこう科、眼科、腫瘍外科、緩和ケア内科、腫瘍内科

⑵　診療時間

月曜日～金曜日：８：３０～１７：１５（受付時間８：３０～１１：００）

ただし、診療科によっては受付時間の延長がある。

〔土日、祝日、年末年始（１２/２９～１/３）は一般外来診療休診。〕

　上記診療時間以外については救急外来窓口にて患者受付を行う。

※参考

⑶　病床数：２０１床

①　一般病床　　　　　　　　　１４４床（感染４床を含む）

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　２階４０床（ＤＰＣ対象）

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　３階５０床（ＤＰＣ対象）

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　４階５４床（ＤＰＣ対象）

②　地域包括ケア病床　　　　　　３８床

③　緩和ケア病床　　　　　　　　１３床

④　ＨＣＵ病床　　　　　　　　　　６床

⑷　看護体制

①　一般病棟　　　　　　　　　　　 ７対１

②　地域包括ケア病棟　　　　　　１３対１

③　緩和ケア病棟　　　　　　　　　７対１

④　ＨＣＵ病床　　　　　　　　　　４対１

６　予定業務量（令和５年度見込）

⑴　外来業務

①　１日平均患者数　　　　　　　　　　　約２２０人

②　１月平均レセプト件数　　　　　　約３，０００件

⑵　健診業務

①　年間受診者数　　　　　　　　　　約３，６００人

※参考

⑶　入院業務

①　１日平均患者数　　　　　　　　　　　約１４１人

②　１月平均レセプト件数　　　　　　　　約３５５件

③　病床利用率　　　　　　　　　　　　　　約６９％

７　用語の定義

この仕様書における用語の定義は下記のとおりとする。

⑴　病院とは、山鹿市民医療センターをいう。

⑵　病院職員とは、山鹿市民医療センターに所属する医師、看護師、医療技術職員、事務職員等の職員をいう。

⑶　受託者とは、この業務を受託した会社及び会社の代表者をいう。

⑷　管理責任者とは、この業務を受託した会社に所属する従業員で、全体を統括・監督する者をいう。

⑸　業務責任者とは、この業務を受託した会社に所属する従業員で、管理責任者と協力して業務項目を管理・監督をする者をいう。

⑹　業務員とは、この業務を受託した会社に所属する従業員をいう。

８　業務項目

⑴　総合受付業務

⑵　診療受付業務（初診・再診・入退院受付補助）

⑶　諸法及び公費負担医療費制度処理業務

⑷　会計収納業務（外来未収金管理・請求等業務を含む）

⑸　休日・夜間受付業務（入退院受付含む）

⑹　外来診療報酬請求業務

⑺　医療情報システムへの対応業務

⑻　その他業務

　⑼　インフォメーション業務

９　基本的運営方針

1. 医療の質の向上
2. 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。

イ　多様な診療行為に対して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の共有を図ること。

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

③　個人情報については、山鹿市個人情報保護条例、山鹿市民医療センター個人情報保護方針及びその他の個人情報の保護に関する法令等に従い適正に取り扱うこと。

⑵　患者サービスの向上

①　病院職員の一員として見られていることを常に意識し、患者に対する接遇は親切・丁寧な態度で接するものとし、患者に不愉快な思いをさせないこと。

②　患者を待たせないことを基本とし、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。

③　患者等からのクレーム及び相談には、真摯かつ的確に業務責任者又は管理責任者が同席して対応すること。

⑶　病院経営の効率化

①　診療報酬の請求は適正・確実に行うこと。

ア　厚生労働省通知の診療報酬請求書の記載要領に基づいて適正な請求を行い、請求漏れを防止すること。

イ　保険者からの返戻・査定による減点（以下「返戻等」という。）の防止と削減に努めるとともに原因を分析し、その結果に基づいて返戻等の防止と請求内容の向上に係る対策案を立て、病院職員の承諾を得た上で当該対策を講じること。

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、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。（TELによる一次督促、文書発送等の初期対応）

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、その改善及び効率化を図ること。

１０　業務実施時間

業務日及び業務時間は、「５病院概要、⑵診療時間」と同様とし、それ以外は原則として業務を行わないこと。ただし、診療及び業務の進捗状況、または受託者が必要と認めた場合は、医事課長の許可のもと変更又は延長できるものとする。

１１　業務体制

受託者は、業務を円滑かつ確実に遂行するため、管理責任者等からなる業務体制を整備すること。

⑴　管理責任者の配置

1. 管理責任者は、委託業務全般に精通した者で病院に常勤とする。なお、管理責任者が休暇取得等により業務にあたらない場合には、それと同等の能力を有する者を配置すること。

② 管理責任者を補佐する者を配置すること。

③　受託者は、管理責任者を変更する場合は、事前に病院と協議したうえで決定し、業務の質の低下を招かないようにすること。

⑵　管理責任者の条件

①　１５０床以上の病床数を有する医療機関において、出来高算定方式３年以上の請求実務経験を有すること。

1. １５０床以上の病床数を有する医療機関において、医療事務の指揮命令を行う立場に３年以上の実務経験有すること。

⑶　管理責任者の責務

①　医事業務の趣旨をよく理解し、その機能を充分に発揮させて患者サービスの向上及び円滑な業務運営に取り組むこと。

②　病院及び患者の要望、現状を常に把握し、それに対して迅速かつ的確な業務を行うこと。

③　業務員を統括・監督し、常に教育・研修を行うことにより業務員の知識の研鑽に努め、業務を改善することで業務及び患者サービスの質の向上を図ること。

④　病院と受託者との連携責任者として、報告、連絡及び相談を、迅速かつ正確に行うこと。

⑷　業務責任者の選任及び条件

①　受託者は、業務員の中から医事業務部門、診療報酬請求部門について、部門毎に管理責任者と協力して統括的な管理・監督業務を行うことができる者を業務責任者として選任すること。

②　業務責任者は、部門業務に従事する業務員を統括し、業務の進捗状況等の管理を適切に実施し、業務が円滑に運営されるよう努めること。

③　受託者は、適正な業務履行に必要であると病院が判断した場合は、業務責任者を追加選任するものとする。

⑸　業務員の体制

①　１５０床以上の病床数を有する医療機関において、３年以上の請求実務経験を有する者を１名以上配置すること。

②　受託者は、業務を行うにあたり引き継ぎ期間等を考慮して必要な人数の業務員を確保すること。

③　業務の繁忙等により、業務員の人数が足りないと判断される場合は、受託者の判断により増員又は配置換え等を行い、業務の遅延や質の低下等を招かないようすること。

④　業務を行うにあたり休憩、休暇その他の欠員の発生及び交代を考慮した人数を確保し、効率的に配置すること。

⑹　業務員の条件

①　業務員は病院に常駐とする。条件については下記のとおり。

・厚生労働省認定の医療事務試験合格者、もしくはそれと同等の資格を有するもの。（資格取得予定者も含む）

・３年以上の実務経験を有するもの。

1. 業務員数については、業務履行に支障をきたさないよう適正な人数を配置すること。
2. 受託者は、業務員が業務に従事する前に接遇、医療福祉等に関する諸制度及び業務全般に関する教育・研修を実施し、業務員はこれを受講すること。

④　受託者は、業務員を変更する場合は、事前に病院へ報告し、業務の質の低下を招かないように適切な人材配置を図ること。

⑺　業務員の責務

①　担当する業務の趣旨を理解し、その機能を十分に発揮させると共に円滑かつ適正な業務の遂行に資するため、病院職員と緊密に連携し取り組むこと。

②　患者に対して親切かつ丁寧な接遇を行い、患者サービスの向上に努めること。

③　常に知識の研鑽に努め、業務及び患者サービスの質の向上を図ること。

１２　教育及び研修

⑴　受託者は、業務員に対して諸制度等及び病院の組織・運営等の業務を遂行するため、必要な基礎知識・技術・技能並びに個人情報保護に関する教育及び研修を計画的に実施すること。

⑵　診療報酬の改定、医療に関する法改正等があった場合は、事態に即応して臨機の処置をとれるよう研修を行うこと。

⑶　各部門における業務マニュアルを作成し、業務員がそれに即した対応を行えるよう心掛け、適宜内容の変更、差替え及び追加等を行うこと。

⑷　業務員は、病院職員との連絡、調整及び業務委託等に関する会議及び研修に積極的に参加すること。また、視察依頼や実習生の受入れ等に対して、病院職員と連携して対応すること。

１３　個人情報の保護及び秘密の保持

⑴　個人情報保護の取扱い

受託者及び業務員は、個人情報保護に関する法令及び「別紙２　個人情報特記事項」を遵守し、業務を履行すること。

⑵　秘密の保持

受託者は、業務の履行のため業務員に対し、残作業等を自宅に持ち帰り行うことを全面的に禁止すること。

１４　業務報告及び点検

⑴　受託者は、毎月２０日までに前月分の業務報告書を作成すると共に、定期的に業務の遂行について適正に処理されているか等を点検し、病院に提出すること。

⑵　受託者は、病院が必要と認めた場合、業務に関する報告の求めに応じると共に、業務の適正化及び効率化を行うこと。

⑶　受託者は、年に１回以上診療報酬請求の精度調査を実施し、病院に提出すること。

１５　検査監督等

⑴　受託者は、病院から業務内容の検査要求や業務の実施にかかる要望等があった場合は、それらの要求及び要望に対し適宜協議を行うこと。

⑵　受託者は、業務遂行について病院が不適当と判断した場合は、直ちに適切な業務改善計画を策定し措置を講じるものとし、計画については病院の承認を受けること。

１６　事故発生時等の対応

1. 受託者は、業務の実施に支障が生じる恐れのある事故の発生等を知ったときは、その事故発生の帰責の如何に関わらず、直ちに病院へ報告すること。
2. 受託者は、事故発生時等の対応方法及び緊急時の連絡体制を定め、病院へ報告すること。また、業務員にその対応の周知徹底を図ること。

１７　勤務環境等

1. 管理責任者及び業務員は、統一した制服及び名札を着用することとし、受託者の負担により用意すること。

⑵　受託者は、労働基準法等の労働関係の法令を遵守し、健康管理及び労働安全等に努めること。なお、労働安全衛生規則第44条に基づく健康診断を年１回実施し、その記録を保管すること。

１８　経費負担

⑴　次に要する経費は受託者の負担とする。

①　事務に要する消耗品（パソコンの消耗品、領収書、用紙類等は除く。）

②　上記「17勤務環境等」に掲げる経費

１９　備品及び資料等の使用

1. 業務遂行上必要な備品及び資料等については、病院の業務に支障が生じない範囲において、病院が業務受託者に使用を許可する。

⑵　病院の備品及び資料等については適正に使用し、情報の漏洩、紛失、滅失、毀損、改ざん及び不正アクセスの防止を行い、適正に使用しなければならない。

⑶　備品及び資料等については、病院の許可なく複製、複写、目的外使用、持ち出しまたは廃棄を行ってはならない。

２０　業務引継ぎ

⑴　受託者は、業務の遂行に支障が生じないよう適切に引継ぎを行うこと。特に、月遅れ、保留、返戻等を含め、遺漏の無いようにすること。

⑵　受託者は、契約期間の終了に際し業務内容に関する手順・知識・情報等を継承し、当該業務が円滑に実施できるよう努めなければならない。

⑶　業務の引継ぎを行う場合には、患者への対応や病院職員との業務に支障をきたすことのないよう十分に配慮し、引継ぎが完了したことを病院へ報告し承認を得ること。

２１　その他

⑴　仕様書に記載のない事項に関して疑義が生じた場合は、病院と受託者が協議を行い決定する。ただし、仕様書に記載のある業務に関係があり、かつ付帯して実施する必要がある業務については、受託者にて対応すること。

⑵　受託者は、病院及び他の委託事業者と相互に協力し、医事業務が一体として円滑に実施されるように努めなければならない。

⑶　委託者は、受託者が契約に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償を請求することができる。

医療事務等業務委託事項説明

（委託業務）

１　委託業務は以下の各号のとおりとする。

⑴　総合受付業務

⑵　診療受付業務（初診・再診・入退院）

⑶　諸法及び公費負担医療費制度処理業務

⑷　入院・外来会計収納業務（未収金管理・請求等業務を含む）

⑸　休日・夜間受付業務

⑹　診療報酬請求業務

⑺　医療情報システムへの対応業務

⑻　その他業務

⑼　インフォメーション業務

２　業務時間及び配置

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 委託業務 | 業務時間 | 配置人員 | 特記事項 |
| １ ⑴⑵⑶⑷⑹⑺⑻⑼ | ８：３０～１７：１５ | 必要な人数 |  |
| １ ⑸⑹⑺⑻ | １７：１５～翌８：３０ | １名以上 | 土日、祝日、年末年始休業日（12月29日～1月3日）は終日 |

なお、業務の遂行上必要がある場合は、業務時間の変更又は延長をすることができる。

（委託業務詳細）

1. 総合受付業務

①　診療、施設、入院患者等の院内の総合案内

②　診察申込書記入案内・確認

③　自動再来受付機への誘導・利用案内、自動再来受付機の用紙交換

④　診察券の発行（再発行を含む。）及び手数料の徴収

⑤　各種証明書（生命保険用診断書を含む。）及び診断書等の受付・交付及びスキャン

⑥　病院内における拾得物の一時保管及び病院職員への引渡し

⑦　来訪者対応（各部門への連絡・案内等）、休診案内

⑧　電話応対及び問合せ対応

⑨　くまもとメディカルネットワークの紹介及び取次

⑩　オンライン資格確認（マイナンバーカード）対応

⑵　診療受付業務

①　初診受付

ア　診察申込書、紹介状、保険証等の確認及び患者基本情報等の登録

イ　選定療養費の説明

ウ　受付票及び診察券の発行

エ　発行した診察券、受付票の説明・返却及び持参された紹介状等を患者に渡し、各ブロック受付への案内

オ　保険証のコピー

カ　診察申込書の整理

②　再診（自動再来受付機使用不可又は診察券不所持の場合）受付

ア　診察券、保険証等により、患者情報の確認（変更箇所がある場合はデータ修正）

イ　受付票の作成及び必要に応じ診察券の再発行

③　入退院患者受付補助

ア　入院手続き･･･入院案内の交付及び説明、入院申込書等の内容確認・受領、限度額適用認定証及び高額療養費等医療制度の説明

イ　入院時･･･････保険証・限度額適用認定証等の確認、患者情報確認（変更箇所がある場合はデータを修正）、リストバンド作成及び交付、くまもとメディカルネットワークの紹介及び取次

ウ　退院時･･････請求書作成、診療費徴収、誓約書の徴求（分納の場合）

⑶　諸法及び公費負担医療費助成制度処理業務（入院外来併用分も含む）

　①　各種公費負担医療費助成制度の受付・請求処理等

ア　公費負担医療費助成制度（指定難病、自立支援医療等）利用患者への案内・受付、主治医意見書及び診断書等の受付・医師への依頼及び患者への連絡・交付・請求（受給者証への記載も含む）、

　学校証明・重度心身障がい者医療費助成申請書等の受付・記入・医師への依頼・交付

イ　生活保護制度利用患者の受付、福祉事務所への医療要否意見書、医療券交付依頼及び返送

ウ　交通事故、労災、公務災害、介護保険、訪問看護等の受付、諸制度の説明、請求（保険会社等への問合せを含む。）及び意見書等依頼及び交付、患者基本情報等のデータ入力

エ　出産関係受付、産科医療補償制度及び出産育児一時金制度の説明、産科医療補償制度登録証の登録・郵送、出産育児一時金に係る合意書等徴求、出産費用の専用領収書の交付、出産費が一時金額を超えた場合の差額の徴収及び領収書の交付、レセプト及び専用請求書の作成及び請求

オ　予防接種及び各種検診受付・請求、接種済証交付

カ　上記に関する業務に係る病院職員及び関係機関との連絡調整

キ　医療機関・老健施設等への医療費請求

※　留意事項

・　公費負担医療費助成制度、生活保護制度等の諸制度については、業務員に制度及び運用方法を習熟させ、適正かつ確実に対応すること。

・　制度改正が行われた場合には、情報を収集して適正かつ確実に対応すること。

⑷　会計収納業務

1. 会計受付

診察券及び外来基本スケジュールの受理、実施確認、保険証の確認

②　診療費計算（外来）

ア　電子カルテ内容確認、オーダーの実施確認・取込、医療材料確認、請求内容確認、病名登録確認、患者ファイル確認、請求書等の発行、処方箋の公費修正

イ　オーダー未取込等による料金修正、追徴及び返金（患者連絡も含む）

③　会計処理

ア　料金徴収（クレジットカードによる決済対応を含む。）及び領収書等の交付

イ　還付及び追加料金の処理（保険変更等による診療費計算、患者及び病院への連絡報告）

ウ　診療費納入通知書の作成

エ　収納金及び預り金の集計、保管及び病院職員への引継ぎ

オ　収納金報告書（収入内訳、現金払込等）の作成及び提出

カ　釣銭及び預り金の準備・補充

キ　予約票の再発行

ク　未収金の確認・徴収、未収金日報の作成

ケ　未収患者への支払誓約書・分納誓約書の徴収（電話連絡を含む）

コ　ＰＯＳレジ機器対応

サ　自動精算機運用管理（システム起動・終了、現金・用紙補充等）

1. 院外処方箋の修正依頼

ア　処方箋の保険情報を確認し、適宜修正・連絡

　⑸　休日・夜間受付業務

①　時間外来院患者の受付

ア　上記⑴、⑵及び⑶に係る業務

イ　入院外来カルテの抽出・探索・運び出し

ウ　面会受付業務

エ　電話受付補助業務

②　緊急時対応

ア　電子カルテシステム及び医事会計システムのシステムダウン時の連絡

イ　緊急事態発生時の対応（別に定める緊急対応マニュアルに基づき実施）

ウ　緊急事態発生時の補助（現場状況の把握及び検分等）

③　医事業務

ア　医療情報提供端末の起動・終了

イ　時間外救急患者処理簿の記録

ウ　当直終了時の事務引継ぎ

エ　タクシーチケットの発行

④　入退院患者受付

ア　入院手続き･･･入院案内の交付及び説明、入院申込書等の内容確認・受領、限度額適用認定証及び高額療養費等医療制度の説明

イ　入院時･･･････保険証・限度額適用認定証等の確認、患者情報確認（変更箇所がある場合はデータを修正）、リストバンド作成及び交付、くまもとメディカルネットワークの紹介及び取次

ウ　退院時･･････請求書作成、診療費徴収、誓約書の徴求（分納の場合）

⑹　外来診療報酬請求事務

①　国民健康保険団体連合会及び社会保険診療報酬支払基金へ請求するすべての診療科の外来分請求事務

ア　診療報酬明細書（以下「レセプト」という。）出力

イ　レセプト件数一覧表、レセプトの照合（枚数確認）

ウ　レセプトの抜き出し・確認（不備レセプト及びその他指定するレセプト）

エ　レセプトの病名・内容点検及び病名整理（院外処方を含む。）

オ　レセプト続紙処理（紙レセプト提出分）

カ　医師へのレセプト点検依頼及び回収

キ　レセプト点検後の修正入力

ク　月遅れレセプト、返戻再請求レセプトの保留解除及び集計

ケ　当月保留とするレセプトの保留登録

コ　保険未確認時の自費レセプトの登録

サ　請求書・総括表作成

シ　オンライン請求のためのファイル作成およびデータの取り出し

ス　レセプトオンライン請求業務連携（エラーチェック、内容修正、送信、受領書・集計表の発行）

セ　提出レセプトの総括

ソ　調定表作成

タ　各レセプト（保留、返戻、過誤返戻、審査増減点等）のリスト作成・消込

チ　返戻・過誤返戻レセプトの保留処理

ツ　残レセプト、返戻レセプトの処理（資格確認を含む。）

テ　医師へのレセプト病名の整理依頼

ト　審査減及び過誤減の分析、対策、報告（医師への報告も含む）

ナ　レセプト委員会への出席及び資料作成、報告、発表

ニ　審査減に対する再審査処理（レセプト委員会にて再審査と決定した案件）

ヌ　レセプトデータ等請求事務に訂正が生じた場合の病院職員への報告

②　外来ＥＦ統合ファイルの提出補助

③　診療報酬改定への各種対応

④　点数マスタ管理（データ取込、修正連携依頼）

⑺　医療情報システムへの対応業務

①　医療情報システムマスタ

診療報酬改定等において、医療情報システムに関し、随時発生するマスタメンテナンス等については、病院職員と協議のうえ適切に対応し、その他医事情報提供及び助言を行うこと。

②　障害時の初期対応

ア　システムに障害が発生した場合は病院職員（システム部門）へ連絡し、その後患者等に対する適切な対応を行う。なお、システム部門への連絡及び問い合わせについては業務員に情報担当者を置き、その者を窓口として行うこと。

イ　プリンターの紙詰まり、用紙切れ及びＰＯＳレジ・自動精算機の紙幣、硬貨詰まり等の簡易な障害の対応を行うこと。

③　各種統計業務

ア　各種算定件数の調査及び過誤の修正（備考：患者数、逆紹介数、診療科等の過誤修正と過誤の防止対策を想定）

イ　その他、病院が必要とするデータの抽出

⑻　その他の業務

①　受付、医事課事務所の美化管理

　②　各種帳票類の整理

③　物品の在庫確認、発注依頼

　⑼　インフォメーション業務

　　①　診療、施設、入院患者等の院内の総合案内

　　②　診察申込書記入案内・確認

　　③　自動再来受付機への誘導・利用案内

　　④　来訪者対応

　　　ア　入退館者受付、名簿記載案内

　　　イ　各部署への連絡・案内

　　　ウ　自動検温器での検温及び手指消毒の案内

　　　エ　初診患者への診療科案内・外来看護師への連絡問合せ

　　　オ　発熱者への体温計測案内及び関係者への連絡・対応

　　　カ　入院患者生活用物品の受け渡し（金品・貴重品を除く）

　　　キ　面会制限案内

　　　ク　ＰＯＳレジ機器対応及び自動精算機への案内・対応

　　　ケ　診療科休診等の案内等

　　　コ　その他来訪者の案内及び緊急時の対応

　　⑤　受付カウンター、記載台、会計待合ソファー、再来受付機周辺及び医事課事務所の整理整頓、美化管理

　　⑥　自動再来受付機の用紙交換