

群馬県立心臓血管センター医事業務等委託仕様書

1 委託業務の名称

群馬県立心臓血管センター医事業務等委託

2 用語の定義

この仕様書における用語の意義は次のとおりとする。

- (1) 病院とは、群馬県立心臓血管センターをいう。
- (2) 委託者とは、群馬県立心臓血管センター及び群馬県立心臓血管センター院長をいう。
- (3) 受託者とは、この業務を受託した者及びその代表者をいう。
- (4) 管理主任とは、この業務を受託した会社に所属する従業員で、委託業務の統括管理、労務管理、人材育成等を行い、業務改善提案について病院職員との窓口を担う者をいう。
- (5) 業務要員とは、この業務を受託した会社に所属する従業員をいう。
- (6) 従事者とは、管理主任及び業務要員をいう。

3 委託期間

令和7年10月1日から令和10年9月30日まで

4 委託業務の実施場所

群馬県立心臓血管センター 前橋市亀泉町甲3-12

5 委託業務の内容

委託業務の内容は、次の事項及びこれに付随する業務とする。詳細は別紙1を参照すること。ただし、契約時及び契約締結後において委託者・受託者協議の上、仕様書の内容を変更できることとする。

- (1) 外来業務
- (2) 入院業務
- (3) 会計業務
- (4) レセプト統括業務
- (5) 診療情報管理業務
- (6) 診療情報管理業務（DPC関連）
- (7) 地域医療連携業務
- (8) 休日日直業務
- (9) カルテ管理業務
- (10) 病棟クラーク業務
- (11) 外来クラーク業務
- (12) フロア案内業務
- (13) リハビリ業務
- (14) その他

6 委託業務の基本的運用方針

(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、適正かつ確実に対応すること。
 - 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、病院職員に情報提供すること。
 - ウ 病院の医療情報システムを理解し、入力データ処理を迅速かつ正確に行うこと。
- ② 個人情報、群馬県個人情報保護条例に従って、適正な取扱いを行うこと。

(2) 患者サービスの向上

- ① 患者に対し、適切かつ丁寧な接遇態度で接すること。
- ② 患者満足度の向上に取り組むこと。
 - ア 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方策を検討すること。
 - イ 患者等からのクレーム及び相談には、真摯で的確に対応すること。

(3) 病院経営の効率化

- ① 請求精度の向上に取り組み、確実な診療報酬請求を行うこと。
 - ア 適正な請求を行い、請求もれを防止すること。
 - イ 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。
 - ウ 算定方法やレセプトチェックが的確に行われているか、定期的に医事会計システム等をチェックすること。
 - エ データ分析に基づいた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、病院職員と協力・連携して未収金の削減に努めること。
 - ア 病院職員が策定する未収金対策の計画等に協力すること。
 - イ 未収金の発生予防に努めること。
 - ウ 発生した未収金は、早期に回収できるよう業務提案を行うこと。
- ③ 業務の内容について、常に分析し、改善を行うこと。
 - ア 業務内容について、統計や患者等からのクレームを生かし、常に分析し、改善を行うこと。

7 業務実施体制

業務実施体制の条件は次の各事項のとおりとする。ただし、各事項は委託者が求める最低条件であって、受託者から委託者に最善と思われる内容を提案すること。また、従事者の配置にあたっては、現地視察等により適切な配置に努めること。

(1) 受託者

- ① 病院で使用する医療情報システムを用いて運用するものであること。
- ② 受託者は、業務を行うにあたって、最善と思われる人数、配置等を提案すること。業務の繁忙等により、従事者の人数が足りない判断される場合は、受託者の判断により増員又は配置換

え等を行い、業務に遅延、質の低下等を招かないようにすること。

- ③ 業務の着手にあたり、組織図、従事者の名簿を委託者に提出すること。なお、従事者に変更が生じるときも同様とする。
- ④ 業務の適正な遂行のため、従事者へ必要な指導及び教育を行うこと。
- ⑤ 女性従事者へ適切な制服を用意し、名札を着用させること。
- ⑥ 男性従事者には、スーツなど身だしなみを保持させ、名札を着用させること。
- ⑦ 受託業務の円滑な遂行及び精度の向上を図るため、改善案などを提案すること。

(2) 業務実施体制

① 管理主任

病院に、委託業務の全体を統括する常勤の管理主任を配置すること。

ア 業務に精通し、業務要員を適正に配置し、指揮監督を行うこと。

イ 患者の診療に合わせて業務要員を適正に配置し、待ち時間に配慮すること。

ウ 業務の遂行上、トラブルが発生したときは、委託者の指示により文書又は口頭等による報告を行うとともに率先して解決に当たること。

エ 病院職員との連絡調整に努め、報告書などの提出を行うこと。

オ 管理主任が不在になるときは、次の管理者を指名すること。

カ 診療報酬改定及びそれに伴う施設基準等の届出に対し、病院職員と共同で対応すること。

② 業務要員

【所要人数】

業務を行うにあたって、各部署の配置要員は全部署の算出根拠となる要員数の積算表を提出した上で、適切に配置すること。

【条件】

ア 業務要員のうち、入院会計業務を行う者については、次のいずれかに該当する者（以下「有資格者」という。）を配置すること。

- ・（公財）日本医療保険事務協会が実施する診療報酬請求事務能力認定試験、（一財）日本医療教育財団が実施する医療事務技能審査試験（２級以上）又は株式会社技能認定振興協会が実施する医科医療事務管理士技能認定試験に合格した者
- ・ 医療機関において、２年以上の医療事務関係の実務経験を有し、診療会計やレセプト点検を行う能力がある者

イ 業務要員のうち、診療報酬請求の精度向上を推進する有資格者を、病院に１名以上配置すること。なお、本業務と上記「①管理主任」の業務を兼務することは差し支えない。

ウ 業務要員のうち、外来会計業務を行う者については、診療会計やレセプト点検を行う能力がある者を配置すること。

エ ア～ウの有資格者以外の業務要員については、受託者の裁量により業務を遂行する上で必要な適性と事務能力を有する者を配置すること。

オ 業務要員として診療情報管理士を配置すること。

【責務】

ア 県立病院に勤務する者として自覚を持ち、ふさわしい身だしなみや言葉遣いなど品位の保持

に努めること。また、業務遂行中は、病院の定める規律などに従って行動すること。

イ 担当する業務の趣旨をよく理解し、その機能を十分に発揮させ、円滑で適正な業務の遂行に取り組むこと。

ウ 患者に対して懇切丁寧な接遇を行い、患者サービスの向上に努めること。

エ データ入力や診療報酬の請求など細心の注意を払い、業務を遂行すること。

オ 誤りや不明な点を発見したときは、直ちに確認し、修正など必要な処理を行うこと。

③ コンサルタント業務

病院運営のコンサルタント業務を実施するものとして適正な能力を有するものを配置すること（兼務可）。

④ その他

委託者は、受託者が使用する従業員のうち、委託業務を遂行するにあたり不適当と認める者については、その理由を明示して、研修するよう、受託者に対して通知することができる。

8 委託業務の実施日時

委託を行う日時は、原則として祝祭日及び年末年始を除く月曜日から金曜日の 8 時 30 分から 17 時 15 分（休憩 60 分を含む。）とする。ただし、次にあげる業務については、それぞれ指定するとおりとする。

（1） レセプト統括業務 暦月の末日から業務完了日まで 必要となる日時

（2） 休日・日直業務 土・日曜日、祝祭日及び年末年始 8 時 30 分から 17 時 15 分

（3） フロア案内業務 祝祭日及び年末年始を除く月曜日から金曜日 8 時 15 分から 12 時 30 分

9 現金の引継方法

（1） 受託者は、受領した金銭を受託者の責任において、委託者に引き継ぐまで、安全に保管しなければならない。

（2） 受託者は、一日の途中において、委託者から金銭の引継の請求があった場合は、現金引継簿に記入し、押印の上、現金を添えて委託者に引き継がなければならない。

（3） 受託者は、一日の会計業務が終了したときは、その日の内に現金引継書を作成し、押印の上、現金を添えて委託者に引き継がなければならない。

10 検査・監督

（1） 検査・監督

① 受託者は、委託者が行う作業現場の実地調査を含めた業務の検査監督及び業務の実施に係る指示に従うこと。

② 受託者は、委託者から業務の進捗状況の提出要求、業務内容の検査実施要求、業務の実施に係る指示があった場合は、それらの要求及び指示に従うこと。

（2） 業務改善

受託者は、業務の遂行について委託者が不適当であると判断した場合は、直ちに改善の措置を講ずること。

11 個人情報の保護

受託者が業務上取扱う個人情報については、別記「個人情報取扱特記事項」の規定に従い、細心の注意を払わなければならない。なお、別記「個人情報取扱特記事項」中、甲は委託者、乙は受託者と読み替えるものとする。

12 事故報告

- (1) 受託者は領収書等の控えと現金に差異を生じたとき、コンピュータの精算額に差異を生じたとき、現金の盗難等があったとき、会計窓口でトラブル等が生じたとき、個人情報の漏洩事故等があったときには、事故報告書により、直ちに委託者へ報告しなければならない。
- (2) 受託者は、業務の実施に支障が生ずるおそれがある事故（停電等を含む）の発生を知った時は、その事故発生の帰責の如何に関わらず、直ちに委託者へ報告しなければならない。
- (3) 受託者は、事故発生時の対応及び協議方法を定めておくこととし、緊急時の連絡体制を定め、委託者に提出することとする。

13 災害発生等の対応

- (1) 災害発生時の対応
 - ① 災害発生時又は多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合は、病院職員の指示によりその対応にあたること。
 - ② 災害発生時又は多数の患者の来院が想定される場合は、臨時的に従事者の増員配置を行うこと。
- (2) 訓練等への参加
委託者が実施する災害訓練や災害に関する研修会に参加すること。

14 緊急時の連絡担当者

緊急の場合の連絡担当者は、委託者は医事課長、受託者は管理主任とする。

15 労働安全衛生

- (1) 受託者は、労働関係の法令を遵守し、従事者の健康管理及び労働安全衛生に努めること。
- (2) 受託者は、労働安全衛生規則第44条に規定する健康診断を年1回定期的に行い、その記録を保管すること。なお、健康診断に係る経費は受託者が負担すること。
- (3) 受託者は、委託者が必要とする検査及び予防接種を行い、その記録について委託者から報告の求めがあったときは応じること。なお、検査等に係る経費は受託者が負担すること。

16 経費区分等

- (1) 委託業務の遂行について必要な病院の施設、設備、機器、物品及び用紙など（以下「施設等」という。）は、委託者は受託者に対し、無償で使用させるものとする。
- (2) 労務費（福利厚生費、健康診断費、被服等）、教育研修費（診療報酬請求関係等の書籍購入を含む。）及び交通費は受託者負担とする。

17 受託者の施設等の適正管理

- (1) 病院の施設等については、情報の漏洩、紛失、滅失、棄損、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。
- (2) 病院の施設等については、病院の許可無く複写・複製、目的外使用、持ち出し、廃棄を行ってはいけない。
- (3) 病院の施設等については、委託業務が完了したとき、又は契約が解除されたときは委託者に返還し、又は委託者の指示に従い破棄しなければならない。

18 その他

本仕様書に定めのない事項又は本仕様書により難い事情が生じたときは、委託者と受託者で協議のうえ決定する。