

福島県立ふくしま医療センターこころの杜医事業務等委託仕様書

1 委託業務の名称

福島県立ふくしま医療センターこころの杜医事業務等委託

2 用語の意義

福島県立ふくしま医療センターこころの杜医事業務等委託仕様書（以下、「本仕様書」という。）における用語の意義は下記のとおりとする。

- (1) 委託者とは、病院及び病棟の代表者という。
- (2) 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。
- (3) 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、業務を統括・監督する者をいう。
- (4) 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。
- (5) 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6年4月1日から令和7年3月31日まで

4 予定される年間患者数（令和6年度見込み）

- (1) 年間延べ入院患者数 40,622人
- (2) 年間延べ外来患者数 31,100人

5 委託業務の実施場所

福島県立ふくしま医療センターこころの杜 福島県西白河郡矢吹町滝八幡100

6 委託業務内容

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「福島県立ふくしま医療センターこころの杜医事業務等委託内容詳細」に掲げる。

なお、契約時及び契約締結後において委託者・受託者協議のうえ本仕様書の内容を変更できることとする。

- (1) 窓口案内業務
- (2) 外来・入院業務
- (3) カルテ管理業務
- (4) 会計業務
- (5) レセプト総括業務
- (6) 診療情報管理業務
- (7) 入院患者生活費管理業務
- (8) 診断書作成依頼業務
- (9) 生活保護の要否意見書作成等業務
- (10) 障害者総合支援法医師意見書及び介護保険主治医意見書作成業務
- (11) 訪問看護ステーションのびのびに関する業務
- (12) 児童思春期外来受付等・入院（こなら）業務
- (13) 医療観察法病床（はなみずき）業務
- (14) 入院患者の院内ICカードキャッシュレスシステム事務業務
- (15) 業務経営コンサルティング業務
- (16) その他

7 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、適正かつ確実にを行うこと。
 - 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病院職員に情報提供すること。
 - 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をすること。
 - ウ 包括点数への移行に対する提言、支援を行うこと。
 - エ 設置されている医療情報システム（電子カルテ、医事用レセプトコンピュータ等）を理解し、入力データ処理を迅速かつ正確に行うこと。
 - オ 個人情報、福島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) 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、請求漏れを防止すること。
 - イ 返戻・査定防止・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確実に行われているか、定期的に医事会計システム等をチェックすること。
- ② 未収金対策について、病院職員に協力・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 業務内容について、統計や患者等からのクレームを活かし、常に分析し、改善を行うこと。
- ③ データ分析に基づき、病院経営健全化に繋がる収益増の提案を行うこと。

8 業務実施体制

業務実施体制の条件は下記のとおりとする。ただし、下記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、従事者の配置にあつては、現地視察等により適切な配置に努めること。

(1) 受託者

- ① 病院が設置する医療情報システムを用いて運用できるものであること。
- ② 受託者は、人数、配置等について、業務を行うにあたって、最善と思われるものを提案すること。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の対策を行い、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 業務の適切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 業務に従事するときには、適切な制服、スーツなど身だしなみを保持させ名札を付けること。
- ⑥ 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
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 業務の遂行上、トラブルが発生したときは、文書・口頭等による報告を行うとともに率先して解決にあたること。
 - ウ 病院職員との連絡調整に努め、報告書などの提出を行う。

② 業務要員

ア 条件

- a 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。
 - (a) 公益財団法人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又は一般財団法人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）等に合格した者
 - (b) 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
- b 業務要員のうち、診療報酬の精度向上を推進する有資格者を配置すること。なお、本業務と上記「ア 管理主任」の業務を兼務することは差し支えないこと。
- c 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。
- d 上記a～c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。

イ 責務

- a 県立病院に勤務する者としての自覚を持ち、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。
- b 病院の基本理念を十分に理解し、その実現に取り組むこと。
- c 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。
- d 患者に対して親切丁寧な接遇を行い、患者サービスの向上に努めること。
- e 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。
- f 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

病院経営のコンサルタント業務を実施し、定期的に報告すること。

(4) その他

委託者は受託者の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、研修するように受託者に対して通知することができる。

9 委託業務の実施日時

委託業務を行う日時は、原則として祝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）とする。ただし、レセプト総括業務については、それぞれ指定する日とする。

(1) 医科レセプト業務

歴月の末日から業務完了日まで 必要となる日時

(2) 歯科レセプト業務

レセプト作成・送付まで 必要となる日時

10 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・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・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。

11 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かかる指示に従うこと。
- 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相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。

12 個人情報の保護

受託者が業務上取り扱う個人情報については、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。

13 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、現金の盗難があったとき、窓口会計でトラブル等が生じたとき、個人情報の漏えい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恐れのある事故（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) 事故発生時の対応

- ① 事故発生時の対応及び協議方法を定めておくこと。
- ② 緊急時の連絡体制を定め、委託者に提出すること。

14 災害発生時の対応

(1) 災害発生時の対応

- ① 災害発生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。

15 緊急時の連絡担当者

緊急の場合の連絡担当者は、委託者側は事務部事務次長、受託者側は管理主任とする。

16 労働安全衛生

- (1) 受託者は、労働関係の法令を順守し、従事者の健康管理・労働安全衛生に努めること。
- (2) 受託者は、労働安全規則第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健康診断及び抗体価検査、並びに予防接種を行い、その記録について委託者から報告の求めがあった時は応じること。なお、これら健康診断等に係る経費は受託者が負担すること。

- (4) 受託者は、従事者について、別紙2「抗体検査4種（麻疹・風疹・水痘・流行性耳下腺炎）・HB抗体検査について」のとおりとすること。なお、これに係る経費は受託者負担とする。

17 経費区分

- (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も含む。）、交通費、両替手数料は受託者負担とする。

18 施設等の適正管理

- (1) 病院の施設等については、情報の漏えい、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、病院の許可なく複写、複製、目的外使用、持ち出し、廃棄を行ってはならない。
- (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適正に破棄しなければならない。

19 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しい事情が生じたときは委託者と受託者が協議のうえ決定する。

別紙 1

福島県立ふくしま医療センターこころの杜医事業務等委託内容詳細

1 窓口案内業務

- (1) 院内施設案内
- (2) 診療案内（診療案内の配付、掲示、管理を含む）
- (3) 紹介患者の受付及び紹介状、フィルム等の確認
- (4) 来院者の取次ぎ案内及び患者誘導
- (5) 見舞客、面会客への対応
- (6) 各種パンフレット、ポスター、来客用傘立ての整理
- (7) その他診療に関する案内

2 外来・入院業務

- (1) 初診受付
 - ① 診療申込書作成指導
 - ② 予約
 - ③ 保険資格等照会（未提示患者への提示に関する電話催促を含む。）
 - ④ 公費受給証等及び保険証の確認（自立支援受給者証期限切れの場合の市町村確を含む。）
 - ⑤ 初診・再診の確認
 - ⑥ 受診歴の確認
 - ⑦ 紹介状の確認
 - ⑧ 初診外来患者の受付
 - ⑨ カルテ等の作成
 - ⑩ 診察券作成・交付・再発行、案内
- (2) 再診受付
 - ① 診察券・予約票確認
 - ② カルテチェック及び受付ケース整理
 - ③ 公費負担等の期限確認（期限切れの場合の市町村への申請状況確認を含む。）、外来カード作成、自立支援自己負担上限管理票受付及び管理、保険証及び公費等資格証確認
- (3) 外来予約管理業務
 - ① 受付での予約受付
 - ② パソコンによる予約管理
- (4) 電算業務
 - ① 端末機の管理
 - ② 各種入力（予約登録、患者登録、病名登録、保険登録、診療データ等）
 - ③ 診療費計算
 - ④ 出力操作（日報等）及び点検
 - ⑤ 病名情報管理
 - ⑥ 保険情報管理
 - ⑦ 受診カードの出力
 - ⑧ 納入通知書の点検
 - ⑨ 医事会計マスタ管理
 - ⑩ レセプト査定内容調査
 - ⑪ 返戻レセプト処理
 - ⑫ 外来患者数の集計及び照合
 - ⑬ 病棟別入院患者及び外来患者集計及び照合、日計表の作成

3 カルテ管理業務

- (1) カルテ作成（歯科の紙カルテを含む）
 - ① 入院・外来カルテの作成

- ② 保険証コピー、紹介状等の添付
- (2) 搬出入及び収納整理
 - ① 予約患者、デイケア、作業療法、訪問看護、電話再診、問い合わせ等のカルテ出し及び搬送
 - ② カルテの搬送及び収納
 - ③ 外来カルテ管理（移動、分冊等）
 - ④ 受診歴のある患者のカルテのカルテ庫からの出入庫

4 会計業務

- (1) 電算事務
 - ① 医事会計システム及び領収書出力
- (2) 料金収納
 - ① 診療費他の金銭受領
 - ② クレジット処理
 - ③ 領収書交付
 - ④ 診断書等の交付
- (3) 収入集計関係
 - ① 現金引継簿（午前分、午後分）の作成
 - ② 現金引継確認表の作成
 - ③ 収益確認・集計
 - ④ 追加・還付等の該当者への連絡・処理・窓口、収入計算書作成・未収金管理・納付書作成
 - ⑤ 両替依頼書の作成等
- (4) 診療費等にかかる問い合わせ等の対応業務

5 レセプト総括業務

- (1) 電算業務
 - ① 請求明細書等出力操作
- (2) 医科レセプト作成
 - ① 電算出力表のチェック
 - ② 内容チェック
 - ③ 病名点検
 - ④ 不足病名の医師確認及び補記
 - ⑤ 総括
 - ⑥ 請求書の作成
 - ⑦ 特定様式レセプトの作成
 - ⑧ 返戻分及び審査増減分整理
 - ⑨ 返戻内訳簿及び未請求簿の作成
 - ⑩ 国保、医保との照合、
 - ⑪ 国保、医保の総括内訳表の作成
 - ⑫ 再審査請求書の提出
 - ⑬ 返戻、審査減対策
 - ⑭ 総括、編綴
 - ⑮ 会計カードの出力
 - ⑯ 他科受診に伴うレセプト請求に伴う調整
- (3) 歯科レセプト作成
 - ① レセプトの作成、内容チェック
 - ② 医療費患者負担金一覧表の作成
 - ③ 請求書の作成
 - ④ 再審査請求書の提出
 - ⑤ 返戻、審査減対策
 - ⑥ 総括、編綴
 - ⑦ 診療行為別一覧表作成

(4) 診療報酬請求集計事務

- ① 返戻、審査減、保険者調定額の計算・収納
- ② 医療費患者負担分請求書作成・発送先調査
- ③ 発送等

6 診療情報管理業務

- (1) 退院後の入院診療録（紙の場合）の管理（回収・登録・点検）、回覧、貸出、補修
- (2) 上記の不備等について医師、看護師等への記載依頼
- (3) 診療情報のデータベースの入力・作成
 - ① 各種チェックリストの入力・集計・統計データの作成
- (4) 入院診療録に関する統計資料の提供
- (5) 診療録開示の補助
 - ① 開示対象カルテ、資料の出し入れ（紙の場合）

7 入院患者生活費業務

- (1) お小遣いの預かり及び受け渡し
- (2) 預り金処理
- (3) 銀行への入金・払戻取次業務
- (4) 生活費入金・払戻台帳管理
- (5) 入院費払戻伝票集計業務
- (6) 入院患者院内 I C カードキャッシュレスシステムに関する事務業務

8 診断書作成依頼業務

患者からの診断書依頼に係る一切の業務

- (1) 患者からの診断書作成依頼受け付け
- (2) 診断書作成依頼書作成、診断書等依頼台帳の記入及び整理
- (3) 医師への診断書作成・不備等の修正依頼（診断書、前回文書・データのコピーとカルテ添付、前回診断書の他医療機関からの取寄せ）
- (4) 診断書の交付（患者への電話連絡、郵送）
- (5) 依頼書と診断書コピー・作成データの整理、編綴（簿冊編纂・パソコン保存）
- (6) 診断書に対する患者・提出先からの照会への対応
- (7) 生活保護受給者の診断書料の請求先の確認及び請求

9 生活保護の要否意見書作成等業務

各福祉事務所からの生活保護の要否意見書作成依頼に係る一切の業務

- (1) 各福祉事務所へ電話等により要否意見書の送付依頼
- (2) 各福祉事務所からの要否意見書依頼受け付け
- (3) 要否意見書依頼書作成、診断書等依頼台帳の記入及び整理
- (4) 医師への記載依頼（前回文書のコピーとカルテ添付）
- (5) 医師への依頼書と意見書コピーの整理・編綴（簿冊編纂）
- (6) 意見書の決裁及び各福祉事務所への送付
- (7) 医療券到着を受領書に記入、受領書の各福祉事務所への送付
- (8) 意見書に対する各福祉事務所からの照会への対応
- (9) 委託者医事担当職員への作成依頼状況の報告

10 障害者総合支援法医師意見書及び介護保険主治医意見書作成業務

市町村等からの障害者総合支援法医師意見書及び介護保険主治医意見書等作成依頼に係る一切の業務（収入調定・収納事務を除く）

- (1) 各市町村等からの要否意見書依頼受け付け
- (2) 要否意見書依頼書作成、診断書等依頼台帳の記入及び整理
- (3) 医師への記載依頼（前回文書・データのコピーとカルテ添付）

- (4) 依頼書と意見書コピー・作成データの整理・編綴（簿冊編纂・パソコン保存）
- (5) 意見書、請求書、送り状の決裁及び各市町村等への送付
- (6) 意見書に対する市町村等からの照会への対応
- (7) 委託者医事担当職員への作成依頼状況の報告

11 訪問看護ステーションのびのびに関する業務

(1) 窓口・電話業務

- ① ステーション来院者の受付・案内
- ② ステーション電話の受付・対応
- ③ その他診療に関する案内

(2) 訪問看護業務

① 新規の訪問依頼書の受付業務

- ア 保険資格等照会（未提示利用者への提示に関する電話催促を含む。）
- イ 公費受給証等（生活保護を含む）及び保険証の確認（自立支援受給者証期限切れの場合の市町村確認を含む。）
- ウ 訪問看護指示書の確認
- エ 訪問看護システム（HOPE LifeMark-WINCARE）による新規の訪問看護記録の基本情報の作成

② 訪問看護予定管理業務

- ア 訪問看護システムによる訪問看護予定管理
- イ 訪問看護システムによる予定変更
- ウ 予定変更に伴う患者への連絡

③ 訪問看護指示書等管理業務

- ア 訪問看護システムによる訪問看護指示書等管理
- イ 訪問看護指示書作成依頼及び指示期間の管理

④ 訪問看護計画書等管理業務

- ア 訪問看護計画書の訪問看護システムの入力及び送付
- イ 訪問看護報告書の訪問看護システムの入力及び送付
- ウ 訪問看護の情報提供書の訪問看護システムの入力及び送付

⑤ 訪問看護記録の管理業務

- ア 利用者別訪問看護記録ファイルの作成
- イ 訪問看護記録の管理

(3) 診療報酬請求・一部負担金請求業務

① 診療報酬請求業務

- ア 保険証・公費受給証・医療券等の確認、訪問看護システムへの登録・管理
- イ 日々の訪問実施内容の確認、訪問看護システムへのデータ入力及び確認
- ウ レセプトへの病名・心身の状態・指示期間等の入力及び確認
- エ レセプト発行・レセプト点検・診療報酬請求
- オ 診療報酬請求に係る医事システムとの連携
- カ 未請求・返戻再請求・査定等の対応及び管理
- キ 自立支援自己負担額の管理

② 利用者一部負担金管理業務

- ア 個人負担金請求書作成（自立支援上限管理を含む）
- イ 請求書・領収書の受け渡し及び郵送
- ウ 利用者一部負担金に係る医事システムとの連携
- エ 未収利用者への対応（請求書再発行等）
- オ 他医療機関等の連携

(4) その他

上記以外の訪問看護ステーションのびのびに関するもの

12 コンサルティング業務

- (1) 病院経営健全化に資する情報の提供・提案（月1回程度の業務打ち合わせの実施）
- (2) (1)の情報提供・提案に対する具体的方策支援
- (3) 診療報酬請求の知識がある社員による当院レセプト請求にかかる精度管理

13 その他

(1) 窓口業務

- ① 受付案内業務
- ② 面会者及び来院者受付（来客等総合的な受付、面会票への記入及び病棟への連絡）
- ③ 予約票の交付

(2) 文書類受付交付

- ① 公費申請書類取次補助
- ② 各種診断書取次の事務補助（制度及び必要書類等の説明・受理・書類等の控えの保管）
- ③ 自立支援自己負担管理票処理（他医負担金入力・診療費記載）及び管理
- ④ 支払証明書等委託者医事担当職員において作成できる各種証明書の作成交付請求事務
- ⑤ 上記①から④についての電話での問合せ対応

(3) 健康保険法等の改正対応

(4) 病院電話対応業務

- ① 予約キャンセル・変更・取得に関する電話の対応
- ② 各ブロックへの電話の取次
- ③ その他病院の代表電話の取次

(5) 院内放送業務

院内放送の実施

(6) その他

- ① 会計、会計付近における患者等への対応
- ② 落とし物、忘れ物等の一次保管及び持ち主確認、引き渡し業務

企業出納員	医 事	委託業者

現金引継確認表

令和 年 月 日

科 目		収 入 金 額	
		課 税	非課税
入 院 収 益		¥	¥
外 来 収 益		¥	¥
その他医業収益（文書料等）		¥	¥
現年度医業未収金	入院料	¥	¥
	訪問看護料	¥	¥
	交通費	¥	¥
過年度医業未収金	入院料	¥	¥
	訪問看護料	¥	¥
	交通費	¥	¥
その他			
合 計			
医業未収金	入院料	¥	¥
	訪問看護料	¥	¥
	交通費	¥	¥

院 長	事 務 長	事務次長	主任主査	係 員	担 当

事 故 報 告 書

件名	事故発生年月日		
	事故発生場所		
相手方	患者番号 (患者との続柄:)	対応者	
連絡先	(勤務先)		(電話)
(事故等の内容)			
(処理顛末)			

以上、事故処理報告致します。

令和 年 月 日

報告者

⑩

院長	事務長	主幹兼 事務次長	主任主査	係員	主任

医事業務履行確認書

下記の業務について、契約内容のとおり履行された事を確認しました。

令和 年 月 日

確認者 職名
氏名 印

委託業務実績	レセプト作成枚数		1日平均取扱患者数	
	入院	枚	入院	人
	入院外	枚	入院外	人

委託業務完了報告書

令和 年 月 日

福島県立ふくしま医療センター

こころの杜院長 様

住 所

受託業者名

代表者名

令和 年 月 分委託業務等を医事業務委託契約書に基づき、別紙のとおり完了したのでご報告いたします。

管理主任

受 託 者 証

住 所

契約者名

上記の者は地方公営企業法（昭和27年法律第292号）第33条の2の規定により、福島県立ふくしま医療センターこころの杜の業務にかかる公金のうち、

下記の業務を委託された者であることを証する。

委託する業務

外来患者及び入退院患者からの現金収納業務

委託する期間

令和 年 月 日から令和 年 月 日まで

令和 年 月 日

住 所 西白河郡矢吹町滝八幡100

氏 名 福島県立ふくしま医療センター
こころの杜院長 橘高 一