

奈良県立医科大学附属病院医事業務委託仕様書

第1 業務名

奈良県立医科大学附属病院医事業務

第2 委託期間

令和3年1月1日から令和5年9月30日まで

第3 用語の定義

この仕様書における用語の意義は、下記のとおりとする。

- 1 病院とは、奈良県立医科大学附属病院をいう。
- 2 委託者とは、公立大学法人 奈良県立医科大学をいう。
- 3 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。
- 4 統括責任者とは、この業務を受託した会社に所属する従業員で、業務を統括・監督する者をいう。
- 5 副統括責任者とは、この業務を受託した会社に所属する従業員で、統括責任者を補佐する者をいう。
- 6 業務従事者とは、この業務を受託した会社に所属する従業員で、統括責任者及び副統括責任者以外の者をいう。
- 7 従事者とは、統括責任者、副統括責任者及び業務従事者をいう。

第4 業務内容

- 1 料金業務
 - (1) 料金計算業務
 - (2) 料金収納業務
- 2 受付業務
 - (1) 各科外来受付業務
 - (2) 中央部門等受付業務
 - (3) 入退院受付業務
 - (4) 初再診受付業務
- 3 時間外業務
- 4 外来診療報酬明細書作成等業務
- 5 時間内メッセージ及び紙カルテ管理等業務（廃棄カルテの抽出・廃棄含む）
- 6 介護保険・障害者総合支援・生活保護等の業務
- 7 患者案内業務

- 8 診療情報管理業務
- 9 その他業務

第5 業務の詳細内容・注意事項

委託業務の主な業務内容は別表1のとおりとする。

第6 業務実施時間

1 業務日

病院において業務を行う日（以下「業務日」という。）は平日とし、土曜日、日曜日、国民の休日、年末年始（12月29日から1月3日）は原則として、業務は行わない。（別表2の3（時間外業務）は除く）

2 業務時間

病院において、業務日に業務を行う時間（以下「業務時間」という。）は、別表2のとおりとする。ただし、業務が診療時間及び業務の状況により業務時間内に終了しないときは、業務終了までとする。

第7 業務体制

1 統括責任者

統括責任者の条件は下記のとおりとする。

（条件）

- (1) 統括責任者は、病院に常駐させるものとする。なお、統括責任者が休日等で業務にあたらない日は、代行できる者を配置すること。
- (2) 統括責任者は、400床以上の病院において3年以上医事業務の指揮命令を行う立場にあった者とする。
- (3) 受託者は、統括責任者を変更する場合は、事前に委託者と協議したうえで(2)に掲げる条件を満たした者を配置するものとし、変更については業務の質の低下を招かないようにすること。

（責務）

- (1) 医事業務の趣旨をよく理解し、その機能を十分に発揮させ、患者サービスの向上、円滑な業務の運営に取り組むこと。
- (2) 委託者及び患者の要望、現状を的確に把握し、それに対して迅速かつ効率的な業務を行うこと。（クレーム対応を含む。）
- (3) 業務従事者を統率し、常に教育・研修を行うことにより知識の研鑽に努め、業務を改善し、業務及び患者サービスの質の向上を図ること。

2 副統括責任者

副統括責任者の条件及び責務は下記のとおりとする。

(条件)

- (1) 副統括責任者は、病院に常駐させるものとする。なお、副統括責任者が休日等で業務にあたらぬ日は、代行できる者を配置すること。
- (2) 受託者は、副統括責任者を変更する場合は、事前に委託者と協議するものとし、変更については業務の質の低下を招かないようにすること。

(責務)

統括責任者の責務履行について、統括責任者を補佐すること。

3 業務従事者

受託者は、業務を行うにあたって必要な人数の業務従事者を確保するものとする。業務の繁忙等により、業務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。

また、配置換えや退職補充を行う場合にあっても、業務従事者のスキルにあわせ十分な業務引継を行うなど、業務に遅延、質の低下等を招かないようにすること。

(条件)

業務従事者の条件は下記のとおりとする。

- (1) 業務従事者は病院に常駐すること。
- (2) 料金計算や診療報酬請求を行う業務従事者は、委託者の病院と同等程度の病院において診療報酬請求事務に1年以上従事した経験を有するか、委託者が診療会計やセプト点検を行う能力があると判断する者とする。
- (3) 業務従事者は、業務に従事する前に接遇、医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等及び医事業務の教育・研修を受けた者とする。
- (4) 受託者は、業務従事者を変更する場合は、(2)、(3)に掲げる条件を満たした者を配置すること。また、変更を行う場合にあっても、業務従事者のスキルにあわせ十分な業務引継を行うなど、業務に遅延、質の低下等を招かないようにすること。
- (5) 受託者は、委託者が業務従事者を業務遂行上不相当と認めた場合は、協議の上、業務従事者の交代等必要な対応を取るものとする。

(責務)

- (1) 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、かつ常に機能向上を目指すとともに、円滑適正な業務の遂行に取り組むこと。
- (2) 患者に対して親切、丁寧な接遇を行い、患者サービス向上に努めること。
- (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。
- (4) 診療録に基づいた適切な診療報酬請求に努めること。

第8 教育・研修

受託者は、従事者に対して、接遇、医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度、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・技能に

関する教育・研修を実施し、その実施状況を委託者に報告すること。また、現場業務の引継ぎの際には、業務に遅延、質の低下等を招かないように業務マニュアル等の整備、実習等の対応を行うこと。

第9 個人情報保護・秘密の保持

1 個人情報保護の取扱い

受託者及び全従事者は、委託者の情報セキュリティポリシー及び別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守（報告等含む）しなければならない。

2 個人情報保護の教育・研修を実施し、その実施状況を委託者に報告すること。

3 秘密の保持

受託者及び従事者は、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、及び当業務受託期間満了後も同様とする。また、業務に関連する資料等を、委託者の許可なく病院の外に持ち出してはならない。

第10 業務報告・点検

1 業務報告

(1) 受託者は、医事業務報告書を月次ごとに作成し、委託者に提出すること。

(2) 受託者は、委託者が必要と認めた際の業務に関する報告（セルフモニタリングを実施した記録等）の求めに応じること。

(3) 受託者は、委託者からの求めにより適宜、委託者と面談すること。

2 業務点検

(1) 受託者は、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、委託者に報告（各部門ごとの管理帳票等）すること。

(2) 受託者は、業務の点検に基づいて業務の適正化、効率化を行うこと。

第11 検査・監督

1 検査監督

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 業務改善

受託者は、業務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。

第12 事故・災害等緊急事態発生への対応

1 緊急事態に際し、被害の発生・拡大を防止し、安全確保にあたるため、下記の対応を行うこと。

- (1) 被害の発生・拡大の防止。
 - (2) 事故の発生を未然に防止する。
 - (3) 緊急事態の発生を迅速に察知、把握し、被害の拡大を防止する。
 - (4) 緊急事態の発生を知ったときは、直ちに委託者を始め消防・警察などに迅速に通報する。
 - (5) 緊急事態連絡網に則り、関係者に迅速に連絡する。なお、緊急時連絡網は、委託者と協議のうえ作成する。
 - (6) 避難誘導
地域等の警戒宣言が発せられたとき及び地震等により施設内外に被害が生じたときは、委託者の指示に従い、避難誘導などの業務を行うこと。また、火災発生時には避難誘導経路を確保する。
 - (7) 緊急事態発生時は業務日や業務時間を問わず、委託者と連携、協力し病院機能の維持と回復に努めること。
- 2 訓練等への参加
委託者が実施する緊急事態に対する訓練や研修会に参加するとともに、従事者に同内容を教育・周知徹底すること。
- 3 事故・災害等緊急事態対応マニュアルの作成
受託者は委託者と協議のうえ緊急時における対応マニュアルを作成すること。

第13 勤務環境

- 1 服装、接遇等
 - (1) 業務に従事する際は、制服を着用すること。なお、制服は受託者の負担により用意すること。
 - (2) 従事者は、常に名札を着用し、服装を整え、身だしなみに留意し、品位を保つこと。また、良好な勤務環境の維持に努めること。
 - (3) 来院者に対し、丁寧な接遇態度をとり、常に公平を保ち不快感を与える言語は慎むこと。また、これに必要な教育・研修・指導を徹底すること。
- 2 労働安全衛生
 - (1) 受託者は、労働関係の法令を遵守し、全従事者の健康管理・労働安全衛生に努めること。
 - (2) 受託者は、労働安全衛生規則第44条に基づく健康診断を年1回定期的に行い、その記録を保管すること。なお、健康診断にかかわる経費は受託者が負担すること。
 - (3) 委託者と受託者は、感染防止に必要な情報交換を行い、院内感染防止に努めるものとする。
 - (4) 受託者は、委託者が必要とする健康診断を実施し、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、健康診断に係る経費は受託者が負担すること。

- (5) 受託者は従事者の健康被害を未然に防ぐとともに、感染防止の徹底を図るため、4種抗体検査(風疹、麻疹、ムンプス、水痘)、B型肝炎抗原抗体検査を実施するとともに、検査の結果、抗体価を満たしていない職員に対してワクチン接種をすること。なお、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。また、検査及びワクチン接種に係る経費は受託者が負担すること。

3 セミナー等への参加

受託者は、従事者に、委託者の開催する「医療安全管理研修会」及び「感染防止対策セミナー」を年2回以上受講させること。

第14 業務連絡体制

委託業務の遂行にあたり次に掲げる業務連絡の体制を確保すること。

- 1 統括責任者及び統括責任者が指名する業務従事者（以下「統括責任者等」という。）は、委託者が求める連絡調整会議等に参加し、業務の連携を図るとともに業務改善に努めること。
- 2 統括責任者は、業務連絡が速やかに行えるよう、従事者間の連絡体制を確立すること。
- 3 統括責任者は、随時発生する委託者側からの質疑に対し、統括責任者等がその対応にあたり、疑義が生じた場合は、統括責任者等を窓口として医療サービス課長と調整を行うこと。

第15 費用負担区分

委託業務の遂行に必要な経費の負担区分は次のとおりとする。

委託者の負担区分	受託者の負担区分
医事業務に係る事務用消耗品	被服費
備品（机、椅子、棚等）	人件費
事務室・更衣室	福利厚生費
冷暖房及び空調費	保健衛生費（健康診断・検診費及び院内感染防止対策費を含む）
光熱水費	教育研修費
※コンピュータ機器及び運用費	通信連絡費
※業務に係る通信費（電話・郵便等）	交通費
	人材募集費
	その他左記を除く受託に伴う一切の費用

※医事業務に使用するものとし、業務管理や会社連絡等に使用するものは除く。

第 16 備品・資料等の貸与及び適正管理

1 貸与

業務上必要な備品・資料等については、委託者が受託者に貸与する。

2 適正利用

- (1) 委託者から貸与されている備品・資料等については、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) 委託者から貸与されている備品・資料等については、委託者の許可なく複写・複製、目的外使用、持ち出し、廃棄を行ってはならない。
- (3) 委託者から貸与されている備品・資料等については、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。
- (4) 受託者が委託者から貸与されている施設・設備の大幅な模様替え、或いは、物品・資機材の持込を行う（光熱水費を要する場合に限らない）場合は、事前に委託者に協議を行い承認を得ること。

第 17 その他

この仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者で協議のうえ決定する。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないように、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

(収集の制限)

第3 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を収集するときは、当該事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により行わなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第4 乙は、甲の指示がある場合を除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は甲の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(漏えい、滅失及びき損の防止)

第5 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な処置を講じなければならない。

(従事者の監督)

第6 乙は、この契約による事務を処理するために取り扱う個人情報の適切な管理が図られるように、従事者に対して必要かつ適切な監督を行わなければならない。

2 乙は、この契約による事務に従事している者に対し、在職中及び退職後においても当該契約による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用される可能性があることその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

(複写又は複製の禁止)

第7 乙は、この契約による事務を処理するために甲から引き離された個人情報が記録された資料等を甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第8 乙は、甲が承諾した場合を除き、この契約による事務については自ら行い、第三者にその取扱いを委託してはならない。

(資料等の返還等)

第9 乙は、この契約による事務を処理するために、甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約の完了後、直ちに、甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、当該指示に従うも

のとする。

(取扱状況についての指示等)

第 10 甲は、必要があると認めるときは、随時、個人情報の取扱状況について、乙に対して、必要な指示を行い、若しくは報告若しくは資料の提出を求め、又は調査することができる。

この場合において、乙は、拒んではならない。

(事故発生時における報告)

第 11 乙は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに、甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

(損害賠償等)

第 12 乙は、その責めに帰すべき事由により、この契約による事務の処理に関し、甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先の責めに帰すべき事由により、甲又は第三者に損害を与えたときも、また同様とする。

2 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項の内容に反していると認めるときは、契約の解除又は損害賠償の請求をすることができるものとする。

注1 「甲」は「本学」を、「乙」は「受託者」をいう。

2 本契約に同様の規程がある場合は、この個人情報取扱特記事項から削除するものとする。