

**静岡県立総合病院及び静岡県立こころの医療センター医事等業務共通仕様書****1 目的**

地方独立行政法人静岡県立病院機構（以下「甲」という。）における、患者の外来受診に関する手続き、入退院に関する手続き、診療行為の料金化とこれに伴う保険請求・診療費の請求、諸法・公費負担医療制度の処理、診断書及び証明書等の文書処理などの医事業務を専門的知識と経験を有する●●●●●（以下「乙」という。）に委託し、専門的かつ効率的、合理的に行うものとするための共通仕様を定める。

**2 基本的運用方針****(1) 医療の質の向上**

ア 診療報酬請求業務について、甲の職員と連携して、適正かつ確実に行うこと。

- ① 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。
- ② 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、甲の職員に情報提供すること。

イ 甲の医療機能を理解し、的確な対応を行うこと。

- ① 医療情報システムを理解し、入力などのデータ処理を迅速かつ正確に行うこと。

ウ 個人情報については、法令に従って適正に取扱うこと。

**(2) 患者サービスの向上**

ア 患者に対し、適切な接遇態度で接すること。

- ① 親切、丁寧な接遇態度で接すること。
- ② 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ための接遇等に努めるとともに、その方策を検討し実践すること。
- ③ 患者等からのクレーム及び相談には、真摯かつ的確に対応すること。

**(3) 病院経営の効率化**

ア 確実な診療報酬請求を行うこと。

- ① 適正な請求を行い、請求漏れを防止すること。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 診療報酬改定等に対して影響調査等を行い、病院経営の健全化に繋がる収益増の提案を行うこと。

イ 未収金対策について、甲の職員に協力・連携して未収金の削減に努めること。

- ① 甲の職員が策定する未収金対策の計画及び実施に協力すること。
- ② 未収金の発生の予防に努めること。

ウ 情報提供を行うこと。

- ① 病院経営効率化に資する各種医事統計分析の提供を行うこと。

エ 業務の内容について分析改善を行うこと。

- ① 業務の内容について、統計や患者等からのクレームを生かし、分析改善を行うこと。

オ 受託者は、自らの業務評価を行うため有効な方法で定時に自己評価（セルフモニタリング）を行い、モニタリング結果及び業務改善方法を甲に報告すること。

(4) 病院医事等業務の機能向上に対する寄与

(提案内容を加味して記載内容を決定する)

- 例) ・診療報酬改定時の病院への支援・協力、情報提供と情報共有  
・病院職員の診療報酬請求力向上のための提案 等

### 3 業務実施時間

業務実施日時は、各病院個別仕様書に定める。

なお、昼食を含む従業員の休息及び休憩は、業務に支障を来たさない体制をとること。

### 4 委託業務項目

下表のとおり業務を委託する。

業務の詳細は、各病院個別仕様書のとおりとする。

	業務		総合病院		こころの医療セ
1	総合受付業務	(1)	○	(1)	○
2	診療科等受付業務	(2)	○	(2)	○
3	外来会計等（計算・請求・受領）業務	(3)	○	(3)	○
4	入院受付・入院会計業務	—	—	(4)	○
5	各種書類等作成管理・交付業務	(4)	○	(5)	○
6	PETセンター業務	(5)	○	—	—
7	病歴管理業務	—	—	(6)	○
8	診療予約業務	—	—	(7)	○
9	診療報酬請求業務	(6)	○	(8)	○
10	高度救命救急センター業務	(7)	○	—	—
11	手術室業務	(8)	○	—	—
12	医療観察法業務	—	—	(9)	○
13	総合相談センター業務	(9)	○	—	—
14	診療内容確認業務	—	—	(10)	○
15	医事統計作成業務	—	—	(11)	○

### 5 業務実施体制

各病院に業務責任者を1名、副業務責任者を1名以上置き、その上に、県立2病院を束ねる統括責任者を1名置く。

(1) 統括責任者の条件及び責務

統括責任者の条件及び責務は次のとおりとする。ただし次の事項は病院が求める最低条件であって、具体的な内容は病院に最善と思われる提案を乙に求めることとする。

- ① 統括責任者は、乙の代表として甲との連絡窓口となり、諸々生じる懸案事項につき、迅速かつ適切に調整を行い、場合により業務責任者に指示を行わなければな

らない。

- ② 統括責任者は、平成31年4月1日時点の直近3営業年度内に許可病床400床以上のD P C対象病院において医事業務の指揮命令を行う立場にあった者とする。
- ③ 乙は、統括責任者を変更する場合は、事前に甲と協議したうえで②に掲げる条件を満たし、且つプロポーザル時に提案のあった内容や経緯に十分に配慮した者を配置するものとし、業務の質の低下を招かないようにすること。また乙は、統括責任者を濫りに変更することの無いよう努めなければならない。

## (2) 業務責任者の条件

業務責任者の条件は次のとおりとする。ただし、次の事項は病院が求める最低条件であって、具体的な内容は病院に最善と思われる提案を乙に求めることとする。

- ① 業務責任者は**病院に常駐させるもの**とする。なお、業務責任者が休暇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 総合病院業務責任者となる者は、許可病床400床以上のD P C対象病院で、こころの医療センター業務責任者となる者は、許可病床200床以上の病院において、それぞれ平成31年4月1日時点の直近3営業年度内に医事業務の指揮命令を行う立場にあった者とする。
- ③ 乙は、業務責任者を変更する場合は、事前に甲と協議したうえで②に掲げる条件を満たし、且つプロポーザル時に提案のあった内容や経緯を十分に考慮にした者を配置するものとし、業務の質の低下を招かないようにすること。また乙は、業務責任者を濫りに変更することの無いよう努めなければならない。

## (3) 業務責任者の責務

- 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 病院及び患者の要望、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。
- 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。

## (4) 業務従事者の条件、体制

乙は、業務を行うにあたって**必要な人数の従事者**を確保するものとする。人数、配置等は、乙から病院に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と判断される場合は、乙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。

業務従事者の条件は次のとおりとする。ただし、次の事項は甲が求める最低条件であって、具体的な内容は甲に最善と思われる提案を乙に求めることとする。

- ① 業務従事者は**病院に常駐**すること。
- ② 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。
- ③ 乙は、業務従事者を変更する場合は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。
- ④ 乙は、業務従事者を業務遂行上不適当と認めた場合は、業務従事者の交代等柔軟な対応

を取るものとする。

#### (5) 業務従事者の責務

- 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、円滑かつ適正な業務の遂行に取り組むこと。
- ② 患者等の来院者に対して、親切で丁寧な接遇を行い、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。

### 6 災害発生等対応

#### (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、甲の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、臨時的に業務従事者の増員配置を行うこと。

#### (2) 訓練等への参加

- ① 甲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。

### 7 経費負担区分

委託業務の遂行に必要な経費の負担区分は、原則として次表のとおりとするが、新規に導入する案件等については甲乙協議し合意のうえで負担するものとする。

区分	病院	受託者
事務室・更衣室	○	
備品（机，椅子，棚等）	○	
コンピュータ機器及び運用費	○	
光熱水費（水道料金，電気料金，ガス料金等）	○	
通信費（電話、FAX、インターネットの設置及び料金、郵便料金、切手代、宅配便）	○	
消耗品費（事務用品等） ※1	○	
印刷製本費（請求書、帳票等）	○	
労務費（福利厚生費、健康診断費、被服等） 駐車場（総合のみ） ※2		○

※1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。

※2総合病院においては、委託職員の駐車場を自社で用意すること。

### 8 その他

この仕様書及び病院個別仕様書に定めのない事項については、甲乙で協議のうえ決定する。

また、甲に対して企画提案した事項(プロポーザル企画提案書及びプレゼンテーション時に提案した事項) は遵守すること。