

平成25年度静岡県立こども病院医事等業務委託(1)契約書(平成26～28年)

静岡県立こども病院（以下「甲」という。）と（以下「乙」という。）との間に、
「平成25年度静岡県立こども病院医事等業務委託(1)（平成25～28年）」の委託契約を次のとおり締結する。

（目的）

第1条 甲は、次の業務（以下「委託業務」という。）の処理を乙に委託し、乙はこれを受託する。

（1）実施場所

静岡県葵区漆山860 静岡県立こども病院内

（2）委託業務の内容

別紙1「仕様書」及び別紙2「詳細仕様書」のとおり

（基本方針）

第2条 乙は、委託業務が安全で安心な医療の提供の基盤となるものであり、患者及び来訪者の病院に対する満足度に直結するものであることを認識し、業務を遂行しなければならない。

2 乙は、**仕様書**に基づき業務を適正かつ確実に遂行し、かつ、甲に対して企画提案した事項（**プロポーザル企画提案書**）を遵守しなければならない。また、乙及び乙の従業員は、病院スタッフの一員として、患者及び来訪者への接遇など委託業務に対する高い意識を常に持たなければならない。

（基本的義務）

第3条 乙は、委託の本旨に従い善良なる管理者の注意をもって、委託業務を処理するものとする。

2 甲は、委託者として乙が本契約を遂行するのに必要な協力を行うものとする。

（契約期間）

第4条 委託業務実施期間は、平成26年2月1日から平成28年9月30日までの2年8月間とする。

2 甲は、第14条第4項の規定に基づき、前項に定める期間を延長することができるものとする。

（責任者の選任）

第5条 乙は、統括責任者1名、病院における業務責任者1名及び業務副責任者1名以上を選任し、甲に委託業務開始10日前までに報告するものとする。これら責任者は、委託業務の履行に関して乙の従業員（以下「従事者」という。）を監督して指揮命令を行うとともに、甲との連絡・調整を行うものとする。なお、業務責任者の交替は、原則として認めない。

2 統括責任者、業務責任者及び業務副責任者は、委託業務に関する全般的な専門知識を有する者で、別紙仕様書に定める各責任者の条件を満たし、責務を全うできると甲が認めた者とし、乙は、委託業務に関連した資格、業務経験実績を記した**経歴書(様式任意)**を

業務開始10日前までに甲へ提出しなければならない。

- 3 業務責任者（不在の場合は業務副責任者のうち1名）は、委託業務における甲又は統括責任者との連絡調整及び従事者の監督に専念するものとする。なお、甲との連絡については、統括責任者が常に甲からの連絡を受け得る手段を講じ、遅滞なく委託業務に反映するものとする。

- 4 甲は、病院及び患者等の安全確保等やむを得ない場合を除いて、乙の従事者に直接指揮命令を行えないものとする。

（委託業務従事者）

第6条 乙は、委託業務を確実に実施するために必要な人数の従事者をおかねばならない。

- 2 乙は、第5条に定める業務責任者等及び前項に定める従事者の住所（市（区）町名まで）、氏名、生年月日及び性別を記載した「**従事者名簿（様式任意）**」を業務開始10日前までに甲へ提出し、承認を受けるものとする。また、乙は、異動及び退職等による従事者の変更があった場合は、速やかに甲へ変更後の名簿を提出するものとする。

- 3 乙は、乙の従業員を新たに委託業務に従事させるときは、委託業務を確実に実施するために必要な接遇や知識習得の機会を設けるなど、従事者の教育に努めなければならない。

- 4 乙は、委託業務の従事者に業務の遂行に必要な研修を実施する。研修を実施したときは、日時・参加者名・参加者数・研修内容を記載した「**研修実施報告書（様式任意）**」を、第9条の業務月報とともに提出するものとする。

- 5 前条に定める従事者の監督者及び第2項に定める従事者の服装は、甲が認めた乙の支給する制服とし、乙の名称及び従事者の氏名を記載した名札を付けること。

- 6 乙は、委託業務の従事者の言動、身だしなみ等の監督を行い、患者及び来院者に不快感を与えないよう品位を保たせること。

（受託体制の確認）

第7条 乙は、契約者、統括責任者及び業務責任者の氏名及び連絡先を記載した**受託体制図（様式任意）**を、本業務開始10日前までに甲に提出しなければならない。

（実施計画書等の提出）

第8条 乙は、**年間業務実施計画書（様式1）**の他、**別紙3**に定める指定書類を本業務開始10日前までに甲へ提出しなければならない。

- 2 乙は、**月間業務実施計画書（様式2）**を次月の委託業務開始5日前までに甲へ提出しなければならない。

（業務月報、自己評価書の提出）

第9条 乙は、**業務月報（様式3）**及び本業務を適切に履行したか自己により評価した**自己評価書（様式任意）**を毎月の業務終了後、翌月5日までに甲へ提出しなければならない。

（業務改善提案の提出）

第10条 乙は、次の事項について**業務改善報告・提案書（様式4）**を、毎月の業務終了後、翌月5日までに甲へ提出するものとする。

ア 改善事項報告

業務遂行に当たって、乙が業務の効率化や患者満足度の向上のために業務の範囲内で自ら改善をした事項の報告

イ 改善事項提案

本業務あるいは本業務以外の業務を見直すことにより、病院業務の改善や患者満足度の向上あるいは本業務の効率化が見込まれる事項の提案

- 2 前項の規定に基づき提出された事項については、第14条に定める定期モニタリングの評価項目とするので、積極的な報告提案を行うこと。

(立会い及び監督、定期及び臨時の会合)

第11条 甲は、必要があると認められるときは、委託業務の処理について立会い、その履行状況について監督することができる。

- 2 甲及び乙は、委託業務の内容、問題点等につき、定期に会合を行うものとし、当該会合には、乙の統括責任者及び業務責任者が出席するものとする。また、乙は、本会合の内容につき**議事録(様式任意)**を作成し、会合終了後3日以内に甲に提出することとする。

- 3 甲及び乙は、委託業務遂行上緊急な問題が発生した場合は、速やかに病院担当者と臨時の会合を行い、問題の解決を図るものとする。また、乙は、本会合の**議事録(様式任意)**を作成し、会合終了後3日以内に甲に提出すること。

(クレームの処理)

第12条 乙は、委託業務に関するクレームやその他トラブルのうち、軽微なものについては口頭で、重大なものについては文書で、直ちに甲に伝達することとし、いずれの場合にも**クレーム等対応書(様式任意)**を作成し、クレーム等発生後速やかに甲へ提出すること。

(委託料及び支払方法)

第13条 甲は、乙に対して本業務を実施するための費用（以下「委託料」という。）として、**別紙4**の1に定める金額を支払うものとする。

- 2 委託料は毎月ごとに支払うものとし、乙は毎月の業務終了後、翌月10日までに甲に請求し、甲は、請求書を受理した日から30日以内に乙に支払うものとする。

(定期モニタリングによる委託料の減額、契約期間の延長)

第14条 甲は、四半期（4～6、7～9、10～12、1～3月）ごとの本業務実施状況について、各四半期の翌月（7、10、1、4月）に、**別紙4**の2(1)の基準により定期モニタリングを実施する。その結果、委託料減額の基準に該当した場合は、甲は、翌四半期の委託料を**別紙4**の2(2)に基づき減額することができるものとする。

なお、契約期間の最終四半期における委託料の減額は、最終月に精算する。

- 2 定期モニタリングの結果が次の定期モニタリングにおいても改善されていない場合は、甲は、乙に対して**別紙4**の3の規定に基づき業務改善命令を行うものとし、乙は、甲から業務改善命令を受けたときは、乙はすみやかに**業務改善計画書(様式任意)**を提出すること。

- 3 前項の業務改善命令後においても定期モニタリングの結果が改善されない場合は、甲は本契約を解除することができるものとする。

4 平成28年1月に行う定期モニタリングにおいて、**別紙4**の4に定める基準に当てはまる場合は、甲は、乙との契約期間を1年間延長することができるものとする。

5 本条のモニタリングは、甲により行うものとし、乙に対して定期モニタリングの結果を通知するものとする。

6 乙は、定期モニタリングの結果に不服があるときは、前項の通知後10日以内に、甲に対して書面による異議を申立てることができるものとし、甲は、異議の申立てがあった場合は、乙と協議を行うものとする。

(委託業務の実施に必要な施設等)

第15条 甲は、委託業務に必要な施設等として、建物の一部を業務従事者の業務実施場所として無償で乙に貸与するものとする。

2 甲は、委託業務の実施に必要な設備及び備品を乙に無償で貸与するものとする。

3 乙は、前2項の規定に基づき甲から貸与された建物の一部及び設備並びに備品（以下、「施設等」という。）を善良な管理者の注意をもって管理するとともに、目的外に使用してはならない。また、改造等を行う場合は、事前に甲の承諾を得るものとする。

4 乙は、甲の施設に備品等を持ち込む場合には、事前に甲の文書による承認を受けなければならない。

5 乙は、この契約期間が満了したとき、又は第23条の各号の規定により本契約が解除されたときは、乙は、施設等を原状に復して返還しなければならない。

なお、これに要する経費は、乙の負担とする。

(本契約に関する通知義務)

第16条 乙は、本契約によることができないとき、又は本契約に明示されていない事項があるときは、直ちにその旨を甲へ通知しなければならない。

2 甲は、前項の通知を受けたときは、直ちに調査し、乙に対して必要な指示を与えるものとする。

(再委託及び権利義務の譲渡等)

第17条 乙は、委託業務を第三者に再委託してはならない。ただし、書面により甲の承認を得た場合は、委託業務の一部について再委託することができる。

2 前項により再委託が認められた場合においても、本業務はすべて乙の責任において実施するものとする。

3 乙は、この契約によって生じる権利・義務を第三者に譲渡し、又は継承させてはならない。ただし、書面により甲の承認を得た場合はこの限りではない。

(法令上の責任)

第18条 乙は、乙の従業員に対する雇用主として労働安全衛生法他、その他従業員に対する関係法令上の責任をすべて負い、甲に対して一切の責任及び迷惑等を及ぼしてはならない。

2 乙は、甲の所有又は占有に係る建築施設、設備等が、乙の従業員の安全又は衛生上の危険・有害となるおそれがあることを発見したときは、その旨を直ちに甲に申し出るもの

とし、甲は、申し出の内容を調査の上、速やかに必要な対策を講じ、又は乙が講じることとを認めるものとする。

（事故報告）

第19条 乙は、本業務の処理中に事故が発生した場合は、速やかに甲に報告しなければならない。

（臨機の措置）

第20条 乙は、本業務の実施上止むを得ないときは、臨機の措置をとらなければならない。

2 乙は、前項の措置をとったときは、直ちに甲に報告しなければならない。

（損害賠償責任）

第21条 乙は、次に掲げる一の理由が生じたときには、その損害を被害者に賠償しなければならない。

（1）乙が本業務の実施に関し、乙の責に帰すべき理由により甲又は第三者に損害を与えたとき。

（2）第23条の規定に基づき本契約が解除された場合において、乙が甲に損害を与えたとき。

2 乙は、第23条及び第24条による契約の解除により損害を受けた場合において、甲に対し、その損害の賠償を請求することができない。

（契約の変更）

第22条 甲又は乙は、天災その他甲及び乙の責めに帰さない理由又はその他の正当な理由により、本契約を変更しようとするときは、その理由を記載した書面を相手方に提出し、相手方の承諾を得なければならない。

（甲による契約の解除）

第23条 甲は、次に掲げる理由が生じたときは、いつでもこの契約を解除することができる。

（1）乙が、契約期間内に契約を履行しないとき、若しくは契約の履行の見込みがないと認められるとき（乙の信用が著しく悪化した場合を含む。）。

（2）乙が、法令等又は本契約（仕様書の内容を含む。）に違反したとき。

（3）本契約締結後、本契約について乙の不正の事実を発見したとき。

（4）乙が故意又は重大な過失により甲又は第三者に損害を与えたとき。

（5）本契約締結後の事情変化により、甲が委託業務を実施させる必要がなくなったとき。

（6）第14条の第3項及び第4項に定める事由によるとき。

（7）乙が次のアからオのいずれかに該当したとき。

ア 役員等（個人である場合にあっては当該個人をいい、法人である場合にあっては当該法人の役員又はその支店若しくは常時契約を締結する事務所の代表者をいう。以下各号において同じ。）が暴力団員等（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号。以下「暴対法」という。）第2条第6号に規定する暴力団員又は暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者（以下各号において同じ。））であると認められる者。

イ 暴力団（暴対法第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下各号において同じ。）

又は暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる者。

ウ 役員等が、自己、自社若しくは第三者の不正な利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員等を利用したと認められる者。

エ 役員等が、暴力団又は暴力団員等に対して財産上の利益の供与又は不当に優先的な取扱いをする等直接的又は積極的に暴力団の維持若しくは運営に協力し、又は関与していると認められる者。

オ 役員等が、暴力団又は暴力団員等と密接な関係を有していると認められる者。

（双方合意による解除）

第24条 甲又は乙は、正当な理由により6か月の予告期間をもって本契約の解除を相手方に書面により提出し、相手方の承諾を得たときは本契約を解除することができる。

2 前項の規定により契約を解除する場合において、乙は、第27条に定める業務の引継ぎ義務を免れることはできない。

（天災等による契約の解除）

第25条 甲又は乙は、天災その他甲及び乙の責めに帰さない理由により、本契約を解除しようとするときは、その理由を記載した書面を提出し、相手方の承諾を得なければならない。

（解除に伴う委託料の処理）

第26条 前3条の規定によりこの契約が解除された場合の委託料の処理は、既の実施された委託業務のうち甲が認める部分に相当する金額をもって清算する。

（委託業務の準備及び引継）

第27条 乙は、委託業務を開始するにあたり、甲の業務関係者にヒアリング等をし、委託業務が滞りなく且つ従前と同程度の水準で実施できるように準備しなければならない。乙は、委託業務の実施について準備が整ったことを示すものとして、**準備完了報告書（様式任意、代表者記名押印）**を作成し、業務開始14日前までに甲へ提出すること。

2 前項の報告書を提出したにもかかわらず乙の準備が不十分であった場合は、第23条第1項(2)の契約解除要件に該当するとともに、甲又は第三者に損害を与えたときは、乙は、第21条第1項(1)の損害賠償の責任を負うものとする。

3 乙は、委託業務終了時において、次契約業者に対してすべての業務を引継ぎ、次契約業者が円滑に業務を開始できるようにし、次契約業者が作成する**引継終了報告書**に代表者が記名押印しなければならない。

（秘密の保持及び情報の保護）

第28条 乙及び乙の従業員は、委託実施業務上知り得た甲及び甲の関係者に関する情報を、在職中、また退職後においても第三者に漏らしてはならない。

2 乙及び乙の従業員は、委託業務を処理するため個人情報を取り扱う場合は、**別記「個人情報取扱特記事項」**を遵守しなければならない。

(健康管理)

第29条 乙は、従事者の健康管理に努め、1年に1回以上健康診断を行い、すべての従事者の健康診断が終了した場合はその旨を書面にて甲に報告するものとする。

2 乙は、甲の設置する院内感染対策委員会等の決定に従い、従事者及び従事者を介した患者等への感染予防対策を講じるとともに、乙の負担により、甲の職員に準じた必要な予防接種等を受ける機会を確保しなければならない。

3 乙は、委託業務に従事する乙の従業員が感染性の高い疾病に罹患した場合は、感染症拡大防止のため、速やかに適切な措置を講じなければならない。

(合意管轄)

第30条 本契約に関する訴訟については、静岡地方裁判所を管轄裁判所とすることに合意する。

(定めのない事項の処理)

第31条 本契約に定めのない事項については、法令の定めるところによるほか、必要な事項については甲、乙協議の上決定するものとする。

上記の契約の成立を証するため、この契約書2通を作成し、甲、乙記名押印の上、各自その1通を所持する。

平成25年 月 日

(甲) 静岡市葵区漆山860
地方独立行政法人静岡県立病院機構
静岡県立こども病院
院長 瀬戸嗣郎 印

(乙)

印

個人情報取扱特記事項

第 1 基本的事項

乙は、この契約による業務を処理するため個人情報を取り扱うに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の適正な取扱いに努めなければならない。

第 2 取得の制限

乙は、この契約による業務を処理するため個人情報を取得するときは、適法かつ適正な方法により取得しなければならない。

第 3 安全管理措置

乙は、個人情報の漏えい、滅失又は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措置を講じなければならない。

第 4 従業者の監督

乙は、その従業者に個人情報を取り扱わせるに当たっては、当該個人情報の安全管理が図られるよう、当該従業者に対する必要な監督を行わなければならない。

第 5 再委託の禁止

乙は、甲の同意がある場合を除き、個人情報の取扱いを第三者に委託してはならない。

第 6 複写又は複製の禁止

乙は、甲の同意がある場合を除き、この契約による業務を処理するため甲から提供された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

第 7 資料等の廃棄

乙は、この契約による業務を処理するため甲から提供を受け、又は乙自らが作成し若しくは取得した個人情報が記録された資料等を、この契約終了後直ちに廃棄するものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

第 8 目的外利用・提供の禁止

乙は、甲の同意がある場合を除き、本業務以外の目的のために個人情報を自ら利用し、又は提供してはならない。

第 9 取扱状況の報告等

甲は、必要があると認めるときは、個人情報の取扱状況を乙に報告させ、又は自らその調査をすることができる。

医事等業務委託(1) 仕様書

1 目的

静岡県立こども病院（以下「甲」という。）における、患者の外来受診・入退院に関する手続き、各種公的医療制度の利用、診療報酬の請求などの医事業務について、専門的知識と経験を有する（以下「乙」という。）に委託し、当該業務を効率的かつ効果的に行い、もって患者サービスの向上及び病院経営の安定を図るために、本仕様を定める。

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、また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、真摯で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等に協力すること。

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。

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を行い、結果及び業務改善方法を甲に報告すること。

3 業務実施日時及び業務内容

別紙2「医事等業務委託(1) 詳細仕様書」のとおりとする。

特に受付・案内窓口においては、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採ること。

4 業務実施体制

乙は、本社又は支社あるいは営業所に統括責任者を1人、病院に業務責任者を1人、副業務責任者を1名以上置く。

(1) 統括責任者の責務

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) 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業務責任者となる者は200床以上の急性期病院において直近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、事前に病院と協議したうえで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。

(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・研修を受けた者としてすること。

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業務受託者は、病院が業務従事者を業務遂行上不適当と認めた場合は、協議のうえ、業務従事者の交代等柔軟な対応を取るものとしてすること。

(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。

(6) V D T (Virtual Display Terminals) 作業に携わる者の労働衛生管理

V D T 作業に携わる者の労働衛生管理を適切に行うこと。

5 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

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。

6 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区分を決するものとする。

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、F A X、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）	○	
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）		○

※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。

7 その他

この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。

医事等業務委託(1) 詳細仕様書

1 業務実施日時

(1) 救急外来業務以外

土曜日、日曜日、国民の祝日（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する国民の祝日をいう。）及び12月29日から1月3日まで（以下「休日」という。）を除いた日（以下「平日」という。）において、原則として午前8時30分から午後5時まで業務を実施すること。ただし、病院と調整し、必要とした場合はこの限りではない。

(2) 救急外来業務

二次救急当番日においては、平日は午後5時から翌日の午前8時30分まで、休日は午前8時30分から翌日の午前8時30分まで、それ以外の日はE R実施日とし、午前8時30分から翌日の午前8時30分まで業務を実施すること。

なお、1か月の二次救急当番日は、平日8日、休日2日を標準とする。

2 業務ごとの実施時間

- | | | |
|--------------------|---------------------|--------------------------|
| (1) 管理業務 | 午前8時30分 ～ 午後5時 | ・業務状況に応じて柔軟に対応すること。 |
| (2) 総合受付業務 | 午前8時30分 ～ 午後5時 | |
| (3) 診療科等受付業務 | 午前8時30分 ～ 午後5時 | ・レセプトの提出期限に合わせ柔軟に対応すること。 |
| (4) 外来会計業務 | 午前8時30分 ～ 午後5時 | |
| (5) 出納業務 | 午前8時30分 ～ 午後5時 | |
| (6) 入院受付業務 | 午前8時30分 ～ 午後5時 | |
| (7) 入院会計業務 | 午前8時30分 ～ 午後5時 | |
| (8) 各種書類等作成管理・交付業務 | 午前8時30分 ～ 午後5時 | |
| (9) 診療予約業務 | 午前8時30分 ～ 午後5時 | ・手術予定日等の連絡は午後5時以降の場合もある。 |
| (10) 診療報酬請求業務 | 午前8時30分 ～ 午後5時 | |
| (11) 地域医療連携室業務 | 午前8時30分 ～ 午後5時 | |
| (12) 救急外来業務 | 午前8時30分 ～ 翌日午前8時30分 | |
| (13) 手術室業務 | 午前8時30分 ～ 午後5時 | |
| (14) こころの診療科外来受付業務 | 午前8時30分 ～ 午後5時 | |
| (15) 産科外来受付業務 | 午前8時30分 ～ 午後0時30分 | |
| (16) コメディカル補助業務 | | |
| 放射線科 | 午前8時30分 ～ 午後3時30分 | |
| 血液管理室 | 午前8時30分 ～ 午後0時30分 | |

- (17) 薬局V A N発注業務 午後4時 ～ 午後4時30分
・担当部署と調整の上、変更することができる。
- (18) 公費等関連業務 午前8時30分 ～ 午後5時
・状況に応じて柔軟に変更することができる。
- (19) 医事統計作成業務 午前8時30分 ～ 午後5時
・状況に応じて柔軟に変更することができる。

3 業務内容

1 管理業務
(1) 業務全体の管理
(2) 従事者の管理
(3) 病院担当者との連絡調整
(4) その他、上記業務を通じて付随する業務
2 総合受付業務
(1) 受付開始時間前に来院した患者への対応
(2) 患者等への各種案内、説明等患者対応業務
(3) 新規患者登録・初診・再診外来患者等受付・登録事務
(4) 各種書類、伝票整理事務等
(5) カルテ・診療伝票の作成事務
(6) 保険証の確認、患者情報の変更確認、情報入力事務
(7) 地域連携システムへの入力事務（紹介患者のみ）
(8) 各種証明書交付事務
(9) その他、医療統計等随時発生する医事係所管に係るデータ入力事務
(10) その他、上記業務を通じて付随する業務
3 診療科等受付業務
(1) 患者等受付窓口業務事務
(2) 患者基本情報の入力事務
(3) 患者等への各種案内（オーダー指示内容の確認含む）、説明等患者対応業務
(4) 翌日入院患者の準備事務
(5) 全ての予防接種時に発生する受付事務
(6) その他、上記業務を通じて付随する業務
4 外来会計業務
(1) 会計受付、各種案内及び説明等患者対応業務
(2) 各種公費受給者証の確認業務
(3) 外来会計計算、請求業務
(4) 各種診療伝票の入力、整理、保管業務
(5) 電子カルテ等請求データ取り込み、会計処理業務
(6) 診療報酬等の会計計算
① 会計の請求事務及び未収金処理事務
② 未納がある患者への請求書発行
(7) 追徴、還付等過誤請求に伴う計算請求事務
(8) その他、上記業務を通じて付随する業務
5 出納業務
(1) 当日支払の現金収納及びクレジット処理事務
(2) その他、上記業務を通じて付随する業務
・当日の受領現金を集計し、伝票等の記載をするとともに、現金及び振り込み通知書等を経理係へ引き渡すものとする。釣り銭等は、委託者が用意する。

6	<p>入院受付業務</p> <p>(1) 入退院患者の受付事務</p> <p>① 入院予約業務（日帰り入院事前手続き）・入院受付業務</p> <p>② 入院案内、記載書類の説明、リストバンド作成等</p> <p>(2) 保険証の確認及び情報入力事務</p> <p>(3) 家族宿泊施設利用申込受付業務</p> <p>(4) その他、上記業務を通じて付随する業務</p>
7	<p>入院会計業務</p> <p>(1) 入退院、転科、転室等の入院患者に関する各種通知に基づく処理事務</p> <p>(2) 電子カルテ等請求データ取り込み、各種診療伝票の確認、入力、整理等処理事務</p> <p>(3) 未収金に係る処理業務</p> <p>(4) 入院管理簿作成業務</p> <p>(5) D P C データ入力、作成業務、D P C データ（診断群分類等）管理補助業務</p> <p>(6) 診療費等の会計事務</p> <p>① 定期会計及び退院時会計の計算並びに請求事務</p> <p>② 請求書の受け取りがない患者に請求書を送付する</p> <p>(7) その他、上記業務を通じて付随する業務</p>
8	<p>各種書類等作成管理・交付業務</p> <p>(1) 患者等受付窓口業務事務</p> <p>(2) 医師への書類作成依頼、受取、進捗管理業務</p> <p>(3) 各種書類、フィルム、C D、D V D 等の交付請求の受付、作成作業</p> <p>(4) 各種書類等の交付及び整理保管業務</p> <p>(5) その他、上記業務を通じて付随する業務</p>
9	<p>診療予約業務</p> <p>(1) 窓口での受付、変更等、予約対応事務</p> <p>(2) 電話での予約受付、変更事務</p> <p>(3) 受け付けた予約情報の関連部署への連絡調整業務</p> <p>(4) 医師の休診等による予約変更事務</p> <p>(5) 心臓カテーテル入院予定患者への日程等連絡業務</p> <p>(6) その他、上記業務を通じて付随する業務</p>
10	<p>診療報酬請求業務</p> <p>(1) 国保・社保・労災・公費等に係る診療報酬請求業務</p> <p>① 集計、報告書作成業務及び収入調定基礎計算事務</p> <p>② レセプトチェック、補記、作成事務</p> <p>③ 電子請求用データの確認業務</p> <p>④ 保険請求（国保・社保・労災等）に係る返戻、査定に係る業務</p> <p>⑤ 保険請求に係る再審査請求資料の作成補助、診療報酬対策委員会準備補助業務</p> <p>⑥ その他、上記業務を通じて付随する業務</p> <p>(2) 院内業務管理業務</p> <p>① 点数マスター登録（新規登録、修正）業務（コメントコード管理のみ）</p> <p>② レセプト症状詳記（電子請求データへの引用等）作成管理業務</p> <p>③ D P C 提出データ（E、F ファイル等）作成補助業務</p> <p>④ 保険改定対応業務（項目検討、対応提案、対応実作業指示、その他）</p> <p>⑤ 院内会議への出席</p> <p>⑥ 病院運営に関する提案、資料作成業務</p> <p>⑦ その他 上記業務を通じて付随する業務医事課事務</p>
11	<p>地域医療連携室業務</p> <p>(1) 紹介患者受付業務</p> <p>① 予約受付、変更、キャンセルに関する事務</p> <p>② 紹介元医療機関への報告事務</p>

<ul style="list-style-type: none"> ③ 紹介患者の書類、フィルムなどの処理事務 ④ 紹介元医療機関への報告書返信業務 (2) 院内紹介事務 <ul style="list-style-type: none"> ① 患者説明事務 ② 診療予約事務 (3) 逆紹介事務 <ul style="list-style-type: none"> ① 診療情報提供書出力、確認事務 ② 紹介先医療機関との連絡調整事務 (4) セカンドオピニオン業務 <ul style="list-style-type: none"> ① 紹介受付、確認、連絡調整事務 ② 患者説明事務 (5) 地域連携業務 <ul style="list-style-type: none"> ① 地域連携病院名簿の作成、追加、変更等管理事務 ② 広報、定期講演会、他医療機関との連絡事務 ③ 各種統計事務（地域医療支援病院に係る紹介率、逆紹介率を含む） (6) その他、上記業務を通じて付随する業務 	<p>1 2 救急外来業務</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 二次救急・E R 受付、説明等対応業務 (2) 新規患者登録・初診・再診外来患者等受付・登録事務 (3) 会計入力、料金計算・受領、未収金登録業務 (4) 時間外における入院手続き業務 (5) 収納した現金及び納入通知書の経理係への引継ぎ（翌日） (6) 時間外名簿（二次救急・E R）の作成に係る業務 (7) その他、上記業務を通じて付随する業務 <ul style="list-style-type: none"> ・当日の受領現金を集計し、伝票等の記載をするとともに、現金及び振り込み通知書等を経理係へ引き渡すものとする。釣り銭等は、委託者が用意する。
<p>1 3 手術室業務</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 手術室 <ul style="list-style-type: none"> ① 一部手術室使用材料の発注請求入力業務 ② 手術伝票確認業務 ③ 手術使用材料、薬剤の入力確認業務 ④ 材料使用加算の入力業務 ⑤ 物流バーコード回収、入力業務 ⑥ 手術システム入力業務 ⑦ 翌日手術予定表の出力業務 ⑧ 前日手術分の控えのファイリング業務 ⑨ 前日手術分の台帳出力業務 ⑩ 手術予定表の出力、配布業務 ⑪ その他、上記業務を通じて付随する業務 (2) 日帰り回復室 <ul style="list-style-type: none"> ① 日帰り手術受付、案内、端末入力、準備業務 ② 伝票処理業務 ③ その他、上記業務を通じて付随する業務 	<p>1 4 こころの診療科外来受付業務</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 患者受付業務 <ul style="list-style-type: none"> ① 会計ファイルを受領して患者確認受付業務 ② 他院データ持込患者の電子カルテ取り込み依頼業務 (2) 患者案内、問合せ対応業務 <ul style="list-style-type: none"> ① 電話対応業務 ② 外来窓口対応業務

<ul style="list-style-type: none"> (3) ファイリング業務 <ul style="list-style-type: none"> ① 原本保管文書の病歴収納業務 (4) その他、上記業務を通じて付随する業務
<p>1 5 産科外来受付業務</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 患者受付業務 <ul style="list-style-type: none"> ① 会計ファイルを受領して患者確認受付業務 ② 保険確認業務 ③ 他院データ持込患者の電子カルテ取り込み依頼業務 (2) 患者案内、問合せ対応業務 <ul style="list-style-type: none"> ① 電話対応業務 ② 外来窓口対応業務 (3) 外来会計業務 <ul style="list-style-type: none"> ① 1 階医事会計に連絡し、計算された請求書で会計業務 (4) 出納業務 <ul style="list-style-type: none"> ① (3) で作成された請求書に基づく現金出納業務 ② 日毎の集計業務 (5) 端末入力、ファイリング業務 (6) その他、上記業務を通じて付随する業務
<p>1 6 コメディカル業務</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 放射線科受付業務 <ul style="list-style-type: none"> ① 受付業務 ② C T ・ M R I 受付業務 ③ エコー受付業務 ④ オーダー未入力患者対応 ⑤ フィルムの貸出管理 (2) 血液管理室業務 <ul style="list-style-type: none"> ① 血液製剤発注・入庫・割付・出庫業務 ② 製剤返品・廃棄処理業務 ③ 電子カルテシステムからの手術予定表出力 ④ 電子カルテシステムへの副作用・使用入力確認業務 ⑤ 統計処理業務 (3) その他、上記業務を通じて付随する業務
<p>1 7 薬局 V A N 発注入力業務</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 薬剤部での薬剤の納品、発注事務、端末入力、内容確認、集計業務 (2) その他納品、発注事務 (3) その他、上記業務を通じて付随する業務
<p>1 8 公費等関連業務</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 生活保護法に係る主治医意見書の作成管理、医療券の処理事務 (2) 公費（自立支援医療（育成医療・精神通院・更正医療）・養育医療・特定疾患・小児慢性特定疾患）の申請書類等の管理業務 (3) 治験に係る特定療養費請求処理事務に係る資料（レセプト）の作成業務 (4) 医療費支払いに関する相談対応業務 (5) 自賠責保険に係る請求事務 (6) 第三者行為（交通事故）に係る調整業務 (7) その他、上記業務を通じて付随する業務
<p>1 9 医事統計作成業務</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 医事統計、業務報告書の作成業務 (2) その他、上記業務を通じて付随する業務

提出書類等一覧

乙は委託業務の実施にあたり、下表の書類を作成し、期限までに提出すること。

なお、乙が業務実施にあたり作成した作業記録等の書類は、契約期間満了の日から起算して2年を経過した日の属する年度末まで保管を行い、甲から要求があれば開示することとする。

提出書類	様 式	関係条項	内 容	提出期限
経歴書	任意	第5条第2項	業務責任者及び業務副責任者の資格、業務経験実績を記したもの	業務開始10日前
従事者名簿	任意	第6条第2項	従事者の住所、氏名及び性別を記載したもの	業務開始10日前
教育計画書	任意	第6条第3項	新任従事者のための教育計画を記したもの	業務開始10日前
研修実施報告書	任意	第6条第4項	日時・参加者名・参加者数・研修内容を記載したもの	翌月 5 日
受託体制図	任意	第7条	医事業務に係る管理体制を表したもの	業務開始10日前
年間業務実施計画書	様式 1（※）	第8条第1項	医事業務の実施予定、研修実施計画を記載したもの	業務開始10日前
月間業務実施計画書	様式 2（※）	第8条第2項	当該月の医事業務の実施、研修、定期会合等の予定を記載したもの	次月業務開始 5 日前
業務月報	様式 3（※）	第9条	当月の医事業務の実施状況、研修実施状況等を報告するもの	翌月 5 日
業務改善報告・提案書	様式 4	第10条第1項	医事業務及び病院運営に資する改善報告及び提案を行うもの	翌月 5 日
自己評価書	任意	第9条	医事業務が適切に行われたか自己評価したもの	〃
会合議事録	任意	第11条第2、3項	日時・参加者名・会合の内容を記載したもの	会合実施後 3 日以内
クレーム等対応書	任意	第12条	クレーム等の内容、対応（案）を記載したもの	クレーム発生後速やかに
業務改善計画書	任意	第14条第2項	モニタリング結果が継続して不良の場合に、業務改善を約するもの	速やかに
準備完了報告書	任意	第27条第1項	業務の開始準備が整ったことを示すもの	業務開始14日前
引継終了報告書	任意	第27条第3項	次契約業者への引継完了を示すもの	引継終了後速やかに
健康診断報告書	任意	第29条第1項	従事者の健康診断結果状況を記載したもの	随時

（※）各々様式 1～4 を基本として甲乙協議して作成する。

委託料に関する事項(第13条及び第14条関連)

1 毎月の基本委託料

委託業務実施のための年間費用（ ）円に消費税等を加えた
額）を 12 で除した金額 （1円未満切捨）

2 委託料の減額

(1) 定期モニタリング評価項目及び配点

各項目の配点を評価により増減点し合計点数を求める。

評価項目	配点	評価及び増・減点数				
		非常に問題あり	問題あり	問題なし	優れる	非常に優れる
1 業務管理・実施体制						
統括責任者及び業務責任者	8	-4	-2	0	2	4
統括責任者及び業務責任者の責任と権限	8	-4	-2	0	2	4
業務実施体制(人員配置)	16	-8	-4	0	4	8
業務の増減へ対応	8	-4	-2	0	2	4
2 診療報酬請求業務						
診療報酬請求の精度向上の取り組み	8	-4	-2	0	2	4
診療報酬改定等への対応	8	-4	-2	0	2	4
行政庁による指導、監査への対応	8	-4	-2	0	2	4
3 窓口・案内業務						
接遇管理体制	8	-4	-2	0	2	4
クレーム等の処理体制	8	-4	-2	0	2	4
4 人材育成						
従業員の確保、育成体制	4	-2	-1	0	1	2
従業員の職場定着、就業意欲向上対策	4	-2	-1	0	1	2
5 業務の評価・改善						
自主的な業務の評価・改善	4	-2	-1	0	1	2
第三者等による業務の評価	4	-2	-1	0	1	2
6 その他						
患者満足度、病院経営効率向上の独自の取り組み	4	-2	-1	0	1	2
合計	100					

(2) 委託料減額金額

ア 減額率

合計点数	100 以上	99～90	89～80	79 以下
減額率	0 %	－ 1 %	－ 2 %	－ 4 %

イ 計算式

毎月の基本委託料 × 減額率 = 委託料減額金額（小数点以下切捨）

3 業務改善命令

上記 2 (1) の合計点数が 89 以下の場合、又は 1 以上の項目で“非常に問題あり”と評価された場合、乙は業務改善計画書を提出しなければならない。

4 契約の延長

平成28年1月までの定期モニタリングの合計点数の平均が 104 以上（小数点以下切捨）