

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D P C対象病院において直近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、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、統括責任者をみだ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

この仕様書及び詳細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。