

医事業務の仕様書

1 目的

地方独立行政法人 静岡県立病院機構 静岡県立総合病院(以下「甲」という。)における入院受付等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 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。

イ 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。

ウ 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。

エ 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
・病院職員の業務能力向上への提案 等

3 業務実施時間

業務実施日時は、個別仕様書に定める。

なお、昼食を含む従業者の休息及び休憩は、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、個別仕様書のとおりとする。

	業務名称	業務のあらまし
1	入院受付	入院予定者の受付を行う
2	入院コンシェルジュ ・メッセージ業務	入院受付・入退院センターへの誘導・案内と入院時に必要な書類の説明を行う
3	休日入院受付	日曜日又は、連休最終日に予定予約入院者の受付を行う
4	ペットコントロールミーティ ングサポート業務	日々開催されるペットコントロールミーティングの運営サポートを行う

5 業務実施体制

業務責任者を1名置き、業務責任者を指揮・監督する統括責任者を1名置く。

(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ない日は代行できる者を配置すること。

(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。

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 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患者など来院者に対して、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

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(下記を除く)	○	
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)		○

※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 委託職員の駐車場については、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、甲乙協議の上決定する。