

業 務 委 託 契 約 書

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。)と
(以下「乙」という。)との間に、 静岡県立病院機構 静岡県立総合病院入院受付ほか業務委託(令和元年12月
～3年3月)(以下「本業務」という。)契約を次のとおり締結する。

(目的)

第1条 甲は、次の業務の処理を乙に委託し、乙はこれを受託する。

(1) 実施場所

静岡市葵区北安東4丁目27番1号 静岡県立総合病院内

(2) 業務の内容

別紙1「医事業務の仕様書」及び、

別紙2「静岡県立総合病院入院受付等業務個別仕様書」のとおり

(基本方針)

第2条 甲及び乙は、本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(共通仕様書及び個別仕様書)に基づき業務を適正かつ確実に遂行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本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、委託の本旨に従い優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 本業務実施期間は、令和元年12月1日から令和3年3月31日までの1年4月間とする。

2 甲は、前項の規定にかかわらず、契約をした日の属する会計年度の翌会計年度以降の法人予算において、
この契約に係る金額について減額又は削除があった場合には、本契約を解除することができる。

(業務責任者の選任)

第5条 乙は統括責任者1名、業務責任者1名を選任し、甲に本業務開始1ヶ月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。

2 統括責任者及び業務責任者は、本業務に関する全般的な専門知識を有すると甲が認める者とし、乙は、
本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)を甲に契約締結後速やかに甲に提出
しなければならない。

3 業務責任者は、甲との連絡について常に甲からの連絡を受け得る手段を講じ、遅滞なく本業務に反映する
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。

(業務従事者)

第6条 乙は、本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、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日前までに甲に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名簿の変更があった場合は、速やかに甲へ報告するものとする。

3 乙は、乙の従業員を新たに本業務に従事させるときは、本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。なお、乙は、新任従事者のための「教育計画書(様式任意)」を甲に業務開始10日前までに提出するものとする。

4 乙は、本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)」を作成し、速やかに甲(病院担当者)に提出するものとする。また、乙は、甲の実施する研修等への参加要請があった場合は、できうる限りこれに参加させること。

5 前条に定める従事者の監督者及び第1項に定める従事者の服装は、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)を本業務開始10日前までに、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、それぞれ甲に提出しなければならない。

2 前項に掲げる書類の他、別紙3の記載を参考に各提出期限までに書類を提出すること。

(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、甲に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、甲が乙の業務を評価する際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、本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、本業務の内容、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、本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。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とする。

(クレームの処理)

第12条 乙は、本業務に対するクレームのうち、軽微なものについては口頭で、重大なものについては口頭及び文書で、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対応書(様式任意)を作成し、クレーム発生後速やかに甲に提出すること。

(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。)は、以下のとおりとする。

月 額	円 (消費税10%	円を含む)
-----	-----------	-------

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5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。

(本業務の実施に必要な施設等)

第14条 甲は、本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、本業務の実施に必要な設備及び備品を無償で乙に貸与するものとする。

3 乙は、前2項の規定により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。又、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22条、第23条及び第24条の規定により本契約が解除されたときは、第1項に規定する甲の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15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、直ちにその旨を甲に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、乙と協議するものとする。

(再委託及び権利義務の譲渡等)

第16条 乙は、本業務を第三者に再委託してはならない。ただし、書面により甲に協議をし、甲の承認を得た場合は、本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17条 乙は、乙の従業員に対して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かかる建築施設、設備等が、従事者の安全又は衛生上の危険・有害となる恐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こととし、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を認めるものとする。

(事故報告)

第18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19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20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22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22条及び第23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21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22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、業務を実施させる必要がなくなったとき。

(6) 第4条第2項に定める事由によるとき。

(7) 乙が次のアからキのいずれかに該当したとき。

ア 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「法」という。)第2条第2号に該当する団体(以下「暴力団」という。))

イ 個人又は法人の代表者が暴力団員等(法第2条第6号に規定する暴力団員(以下「暴力団員」という。))又は暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者をいう。以下同じ。))である者

ウ 法人の役員等(法人の役員又はその支店若しくは営業所を代表する者で役員以外の者をいう。))が暴力

団員等である者

エ 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与える目的をもって暴力団又は暴力団員等を利用している者

オ 暴力団若しくは暴力団員等に対して、資金等提供若しくは使宜供与する等直接的又は積極的に暴力団の維持運営に協力し又は関与している者

カ 暴力団又は暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有している者

キ 相手方が暴力団又は暴力団員等であることを知りながら、下請契約、資材又は原材料の購入契約その他の契約を締結している者

(双方合意による解除)

第23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26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24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時は、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25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、既に実施された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。

(本業務の準備及び引継)

第26条 乙は、本業務を開始するにあたり、甲のすべての業務関係者にヒアリングをする等遅滞なく準備を進め、前受託業者と同水準の業務が契約開始からなされるよう努めなければならない。乙は、本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10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準備が不十分であった場合、第22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20条第1項(1)の損害賠償の責任を負うものとする。

3 乙は、本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27条 乙及びその従業員は、本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 乙及びその従業員は、本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28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うものとする。

2 乙は、従事者にインフルエンザの予防接種を受けさせなければならない。

3 乙は、感染症対策のため、ウィルス性疾患(麻疹、風疹、水痘、流行性耳下腺炎)等の抗体価検査と予防接種に努めること。

4 乙は、感染症拡大防止のため、感染性の高い疾病に罹患した従事者を生じたときは、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、静岡地方裁判所を専属的合意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。

令和元年 月 日

(甲) 静岡市葵区北安東4丁目27番1号

地方独立行政法人静岡県立病院機構 静岡県立総合病院

院長 田 中 一 成 印

(乙)

別 記

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 従業員の監督

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。)における入院受付ほか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、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	持参薬確認	入院予定者が持参した薬を確認し、関係各部署に伝達する
3	入院コンシェルジュ	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
4	メッセンジャー	病棟と入院受付間での資材、書類の受け渡しを行う
5	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

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。

- 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。

静岡県立総合病院入院受付ほか業務個別仕様書

静岡県立総合病院が委託する業務は、次のとおりとする。

1 業務実施日時

(1) 通常業務（休日入院受付業務を除いた業務）

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、別表 1 の業務を実施すること。ただし、病院と調整し、必要とする場合はこの限りではない。

(2) 休日入院業務

3 連休以上の長期連休を構成しない通常の日曜日、もしくは 3 連休以上の長期連休期間の最終日において、原則として午前 10 時から午後 0 時まで業務を実施すること。ただし、病院と調整し、必要とする場合はこの限りではない。

2 業務ごとの実施要領

(1) 入院受付業務

業務時間 午前 8 時 30 分 ～ 午後 5 時 00 分
・ 1 名は午後 5 時 30 分まで業務を行うものとする。

(2) 持参薬確認業務

業務時間 午前 8 時 30 分 ～ 午後 5 時 00 分

(3) 入院コンシェルジュ業務

業務時間 午前 8 時 30 分 ～ 午後 2 時 30 分

(4) メッセンジャー業務

業務時間 午前 9 時 00 分 ～ 午後 5 時 00 分

(5) 休日入院受付業務

業務時間 午前 10 時 00 分 ～ 午後 0 時 00 分

3 業務内容

別表 1 に主要な業務内容を例示するが、病院業務の運営に支障の無いように努めること。
本仕様書に記載の無い業務内容が発生した場合は、甲と乙の間で協議の上、取扱を決定する。

4 特記事項

入院受付の患者動向について

別添は、平成 30 年 4 月から令和元年 6 月末までの当院入院者の入院時間の一覧であるが、午前 10 時と午後 1 時に 2 つの大きなピークが存在する。

別表 1 委託業務

1 入院受付業務
① 入院予約業務、入院受付業務、入院手続説明業務 ・入院の案内全般、入院時に必要な書類の説明及び確認回収、リストバンド作成、 予約変更依頼対応、有料室の利用希望確認、入院予約患者への入院日の電話連絡等 ② 病棟案内業務 ③ 入院中の転科、転棟の処理業務
2 持参薬確認業務
① 入院予約患者の持参薬、残薬確認、アレルギー情報等の聞き取りと仮入力 ② 入院直前の休薬なしの入力 ③ 入院当日の休薬なし患者の持参薬の聞き取り ④ ふじのくにねっと利用希望の確認（希望者には職員が説明） ⑤ 限度額認定書の説明
3 入院コンシェルジュ業務
① 入院受付、入退院センターの案内 ② 入院時に必要な書類の説明 ③ 患者・家族・付添い者への各種案内、説明等患者対応業務 ・原則紹介制の説明、諸制度（労災、公害、公費など）に係る説明等
4 メッセンジャー業務
① 入退院センター、入院受付と各病棟間における書類等の伝達 ② 入退院センター、入院受付と各病棟間における資材等の受け渡し （①、②とも 定期 4 回/日 9 時、11 時、13 時半、16 時に院内巡回）
5 休日入院受付業務
① 休日入院の案内 ・入院の案内全般、限度額認定証の説明、その他患者・家族・付添い者への情報提供 ② 休日入院受付業務 ・入院時に必要な書類の説明及び確認回収、リストバンド作成、等入院手続

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	提出先	内 容	提出期限
経歴書	任意	第 5 条第 2 項	医事課	統括責任者及び業務責任者の資格、業務経験実績を記したもの	契約締結後速やかに
従事者名簿	任意	第 6 条第 2 項	医事課	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	医事課	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	医事課	日時・参加者名・参加者数・研修内容を記載したもの	速やかに
受託体制図	任意	第 7 条	医事課	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	医事課	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 1 項	医事課	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	医事課	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
自己評価書	任意	第 9 条	医事課	医事業務が適切に行われたか自己評価したもの	翌月 5 日
業務改善報告・提案書	様式4(※)	第 10 条第 1 項	医事課	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
会合議事録	任意	第 11 条第 2、3 項	医事課	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
クレーム対応書	任意	第 12 条	医事課	クレームの内容、対応(案)を記載したもの	クレーム発生後速やかに
準備完了報告書	任意	第 26 条第 1 項	医事課	業務の開始準備が整ったことを示すもの	業務開始 10 日前
引継終了報告書	任意	第 26 条第 3 項	医事課	次契約業者への引継完了を示すもの [次契約者が作成したものに 代表者が記名押印]	引継終了後速やかに

(※) 各々様式1～4を基本として甲乙協議して作成する。

様式1

静岡県立病院機構 静岡県立総合病院入院受付ほか業務委託
(令和元年12月～3年3月)

年間業務実施計画書 (〇年〇月～〇年〇月)

受託者名

印

総括責任者名

印

様式1（内訳） 病院名 静岡県立総合病院

(1) 業務の実施計画
※適宜改編すること。

[illegible]

(2) 研修実施計画

内容・テーマ	実施予定時期	実施内容	講師	対象・参加予定人数

(3) 定期会合実施計画

毎月 第 曜 日 時 分から実施する。(休日・祝日の場合 として)
会場：

様式 2

月間実施計画書(令和 年 月分)

病院名

総括責任者名 印

(1) 業務の実施計画

※適宜改編すること。今月の従事者シフト表を別に添付すること。

[illegible]

(2) 研修実施計画

内容・テーマ	実施予定日	実施内容	講師	対象・参加予定人数

(3) 定期会合実施計画

内容・テーマ	実施予定日	協議予定事項	その他（会場等）

様式 3

業務月報（令和 年 月分）

（受託者名） _____

1 報告事項

※適宜改編すること

様式 4

業務改善報告・提案書（令和 年 月分）

(受託者名) _____

1 改善報告

[illegible]

2 改善提案

[illegible]