中東遠総合医療センター医事業務委託仕様書

Ⅰ　業務概要

１　委託業務名

医事業務

２　業務の目的

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・診療費の受領、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等の医事業務等の業務を、専門的かつ効率的に行うことにより、患者サービスの向上および病院経営に寄与することを目的とする。

３　期間

令和６年１月１日～令和 11 年３月 31 日

※令和６年１月１日から令和６年３月 31 日までは準備期間とする。

４　施設概要

施 設 名：掛川市・袋井市病院企業団立中東遠総合医療センター
所 在 地：静岡県掛川市菖蒲ヶ池
敷地面積：137,218.53 ㎡
延床面積：46,099.88 ㎡（付属施設含む）
病 床 数：500 床（一般病床 496 床、感染症病床４床）
（うち、救急病棟 14 床、ICU・CCU 病棟 10 床）
診 療 科：32 科
入院患者数：387 人／日（令和４年度）
平均在院日数：9.4 日（令和４年度）
外来患者数：1,154 人／日（令和４年度）

５　施設規模概要

(1) 総合受付カウンター　１箇所（初診受付、文書受付、会計受付、支払い窓口）
(2) 計算センター　１箇所
(3) 外来ブロック受付　８箇所（１階：A 外来～D 外来、２階：E 外来～H 外来）
(4) 予約センター　１箇所
(5) 地域医療支援センター　１箇所
(6) 救命救急センター受付　１箇所
(7) 病棟　12 病棟　救命救急センター病棟、ICU・CCU センター病棟、
一般病棟　10 病棟（４～８階各階東西２病棟）
(8) 手術センター　１箇所（手術室 10 室）
(9) 電話交換室　１箇所（電話交換機２機）
(10) その他は平面図を参照のこと

６　対象業務

①新来・再来患者等受付に関する業務
②予約変更等に関する業務
③地域医療支援に関する業務

④入退院に関する業務
⑤入院及び外来診療費等の請求業務
⑥予防接種受付に関する業務
⑦諸証明及び診断書等に関する業務
⑧外来ブロック受付業務
⑨救命救急センター外来受付に関する業務
⑩医療費収納に関する業務
⑪診療報酬請求業務
⑫電話交換業務
⑬救命救急センター外来クラークに関する業務
⑭救命救急センター病棟クラークに関する業務
⑮ICU・CCU センタークラークに関する業務
⑯手術センタークラークに関する業務
⑰その他病棟クラークに関する業務

7　業務実施日および業務時間（業務実施場所の詳細は別紙平面図参照）

No	業務(部門)	業務実施場所	業務時間
①	新来･再来患者等受付に関する業務	外来受付	月～金　7:45～17:00
②	予約変更等に関する業務	医事課予約ｾﾝﾀｰ	月～金　8:15～17:00
③	地域医療支援に関する業務	地域医療支援ｾﾝﾀｰ受付	月～金　7:45～17:00
④	入退院に関する業務	入院退院受付	月～金　8:15～17:00
⑤	入院及び外来診療費等の請求業務	医事課	月～金　8:15～17:00
⑥	予防接種受付に関する業務	医事課予約受付	月～金　8:15～17:00
⑦	諸証明及び診断書等に関する業務	医事課事務室	月～金　8:15～17:00
⑧	外来ﾌﾞﾛｯｸ受付業務	１階ﾌﾞﾛｯｸ受付(A～D)	月～金　7:45～17:00
		２階ﾌﾞﾛｯｸ受付(E～H)	月～金　7:45～17:00
⑨	救命救急ｾﾝﾀｰ外来受付に関する業務	救命救急ｾﾝﾀｰ外来受付	月～金　17:00～翌 8:15
			休　日　8:15～翌 8:15 (※)
⑩	医療費収納に関する業務	支払い窓口	月～金　8:30～9:00
			月～金　15:00～17:00
⑪	診療報酬請求業務	医事課事務室	随時
⑫	電話交換業務	電話交換室	月～金　8:15～17:15
⑬	救命救急ｾﾝﾀｰ外来ｸﾗｰｸに関する業務	救命救急ｾﾝﾀｰ外来	月～金　8:15～17:00
⑭	救命救急ｾﾝﾀｰ病棟ｸﾗｰｸに関する業務	救命救急ｾﾝﾀｰ病棟	月～金　8:15～17:00
⑮	ICU・CCU ｾﾝﾀｰｸﾗｰｸに関する業務	ICU・CCU ｾﾝﾀｰ	月～金　8:15～17:00
⑯	手術ｾﾝﾀｰｸﾗｰｸに関する業務	手術ｾﾝﾀｰ	月～金　8:15～17:00
⑰	その他病棟ｸﾗｰｸに関する業務	その他 10 病棟	月～金　8:15～17:00

※休日とは土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に基づく休日、年末年始(12 月 29 日・30 日・31 日、1 月 1 日・2 日・3 日)とする。

Ⅱ　業務内容

1　新来・再来患者等受付に関する業務

(1) 受託者は、再来再診かつ紹介のない患者の受付、保険証確認、患者基本情報及び各種保険内容の確認、更新を行う。

(2) 受託者は、紹介のない新来及び再来初診患者の診療申込書・各種保険を受理し、内容の確認、入力を行う。

(3) 受託者は、紹介のない新来及び再来初診患者あるいは既存カルテの有無が不明の患者について患者基本情報（住所、氏名、性別、生年月日、保険情報等）を入力する。

(4) 受託者は、紹介のない新来患者の診察券の発行及び診察券の新旧交換等を行う。

(5) 受託者は、紹介のない新来患者及び再来初診患者で予約がある場合、外来受診票の発行を行う。

(6) 受託者は､オンライン資格確認･マイナンバーカードの保険証利用促進に貢献し、患者の利便性向上及び窓口業務の負担軽減を図る。

(7) 受託者は、自動再来受付機で受付できない患者の診療申込受付を行う。

(8) 受託者は、総合受付において施設全般の案内及び情報提供を行う。

(9) 受託者は、総合受付において見舞い者への対応を行う。

(10) 受託者は、会計待合フロアを含む外来部門においてフロアマネージャー（コンシェルジュ）を配置し、患者の案内、問い合わせ対応、院内美化、掲示物及び表示物の景観管理、窓口に並ぶ患者の整列、再来受付機の簡易保守、その他患者満足度向上に資する取組みを行う。

2　予約変更等に関する業務

(1) 受託者は、予約センターにて診療予約の受付、変更及び取消しを行う。

3　地域医療支援に関する業務

(1) 受託者は、紹介患者の登録、保険証確認、受診当日受付処理を行う。

(2) 受託者は、新来の紹介患者の診察券を発行する。

(3) 受託者は、紹介患者外来受診票を発行する。

(4) 受託者は、患者が持参した診療情報の種類・数量を確認し、スキャナ入力もしくはCD-Rからの画像取り込みを行う。

(5) 受託者は、院内の他部門・院外の他医療機関や施設との情報提供（連絡文書等）に関する書類の整理・発送の準備を行う。

(6) 受託者は、他病院の予約業務を行う。

(7) 受託者は、紹介予定患者の当院受診予約業務を行う。

(8) 受託者は、開業医の案内を行う。

(9) 受託者は、文書進捗のシステム入力業務を行う。

(10) 受託者は、紹介予約患者に係る事務処理（ファイル準備、紹介状スキャナ、CD-R取り込み）を行う。

4　入退院に関する業務

(1) 受託者は、入院予定患者に対し各種入院説明（入院施設、当日持参物、注意事項等）を行う。なお、説明内容については別途委託者と協議し、決定する。

(2) 受託者は、各種制度（高額療養費制度、受領委任払制度、出産育児一時金等）に関する案内及び処理を行う。

(3) 受託者は、入院決定患者に対し入院日の連絡を行う。
(4) 受託者は、入院患者受け入れに関する事務（受付、入院申込書の受領・審査、リストバンドの作成、ベッドネーム、部屋ネーム、ホワイトボード用ネーム等の作成）を行う。

5　入院及び外来診療費等の請求業務

(1) 受託者は、入院診療費の徴収に関する事務（診療費積算、電子カルテ・オーダの実施入力漏れチェック、主病名等入力漏れチェック、入院患者への費用等の連絡・説明、入院費請求書の作成・配布等）及びＤＰＣ調査の入力・修正を行う。なお、入院患者への請求書（診療費のお知らせ）は、直接病室の患者又は家族へ配布する。
(2) 入院診療費の徴収に関する事務等については、委託者が原則１病棟以上を受け持つこととする。なお、受け持ち病棟数については適宜見直し協議を行う。また、見直しにあたっては、委託者・受託者双方の手順書等を可能な限り共有することで引継ぎ業務の円滑化及び手順の標準化を図る。
(3) 受託者は、外来診療費の徴収に関する事務（診療費積算、電子カルテ・オーダの実施入力漏れチェック、診療費請求書及び明細書の作成・交付等）を行う。なお、外来診療費の徴収に関する事務にあたっては、会計待ち時間の短縮に努め、病院の運営目標達成のため人員配置等の適切な見直しを適宜行う。
(4) 受託者は、外来透析及び入院透析の会計に関する事務（診療費積算、費用等の連絡・説明、請求書の作成・配布等を）行う。

6　予防接種受付に関する業務

(1) 受託者は、小児科外来受付及び、その他予約受付において予防接種希望者に対し病院の規定するマニュアルに従い各種説明（当日持参物、注意事項等）を行い、予防接種の予約受付を行う。なお、説明内容については別途委託者と協議し、決定する。
(2) 受託者は、予防接種希望者及び関連診療科への連絡と問い合わせ等への対応を行う。
(3) 受託者は、予防接種希望者の当日受付及び案内を行う。
(4) 受託者は、問診票の記入確認を行う。

7　諸証明及び診断書等に関する業務

(1) 受託者は、患者等からの文書作成依頼受付及び作成済文書の交付を行う。
(2) 受託者は、公費・還付証明の依頼受付及び交付を行う。
(3) 受託者は、自賠責保険診断書及び明細書の依頼受付・作成及び交付を行う。
(4) 受託者は、労災保険診断書の依頼受付・作成及び交付を行う。
(5) 受託者は、文書作成に関する患者等及び関連診療科への連絡、問い合わせ等への対応を行う。
(6) 受託者は、別途病院の定める手順に従い作成依頼文書及び作成済文書を関連する部門に搬送する。
(7) 受託者は、学校関係、肝炎治療費証明書、特定医療費証明書、療養費払い（自費レセ）等の発行を行う。
(8) 受託者は、書類受付簿登録を行う。
(9) 受託者は、書類交付登録を行う。

8　外来ブロック受付業務

(1) 受託者は、予約患者の受付、保険証確認、患者基本情報及び各種保険内容の確認、更新を行う。紹介のない新来及び再来初診患者あるいは既存カルテの有無が不明の患者については患者基本情報（住所、氏名、性別、生年月日、保険情報等）の入力を行う。

(2) 受託者は、再来再診かつ紹介のない患者の診察予約がない場合、診察予約登録及び外来受診票の発行を行う。

(3) 受託者は、入院中の外来受診患者の診療受付を行う。

(4) 受託者は、初診患者に対して問診票を配布し、受診までの流れ等を案内する。

(5) 受託者は、問診票記入に関する問い合わせに対応する。

(6) 受託者は、来院時及びその他必要時（検査戻り、併科受診等）に受付において患者の到着確認を実施する。

(7) 受託者は、当該外来で発生した紙情報（同意書、紹介状等）を医事課事務室に搬送する。

(8) 受託者は、委託者の指示に応じて外来受診票等を各診察室、処置室及び各検査室等へ搬送する。

(9) 受託者は、妊産婦の受付、予約登録、患者基本情報の入力及び産科医療保障制度への登録処理を行う。

(10) 受託者は、子ども医療費助成対象患者の振り分け及び会計不要の案内を行う。

(11) 受託者は、予約枠の修正及び休診情報の掲示管理を行う。

9　救命救急センター外来受付に関する業務

(1) 受託者は、救命救急センター外来受付において、救急患者の受付処理及び会計処理に必要な人員を専属配置する。

(2) 受託者は、業務時間外（平日 17:00～翌 8:15、休日 8:15～翌 8:15）　において、救命救急センター外来受付で以下の業務を行う。

① 病院職員、救急患者等の電話応対を行い、別途病院の定める手順に従い、関連診療科への連絡、問い合わせ等を行う。

② 特定初診料等の受診に関する案内、問診票や感染に関する問診票の記載の説明を行う。

③ 救急患者から診察申込書を受理し、救急患者の基本情報の入力及び各種保険内容の入力・確認・更新を行い、診察券及び外来受診票の発行を行う。

④ 救急診療費の徴収に関する事務（診療費積算、診療費請求書及び明細書の作成・交付、診療費等の料金収納等）を行う。

⑤ 入院が必要な患者の入院手続き（リストバンドの発行・入院案内書類を渡す）を行う。

⑥ 死亡診断書（死体検案書）の交付を行う。

⑦ 救急担当表（本日の医師会当番医、本日の当院担当医）の作成及び掲示を行う。

⑧ ふじのくにねっとシステムに係る開示及びひも付け参照処理を行う。

⑨ 患者に貸出しする物品の保証金の受領及び返還を行う。

(3) 受託者は業務時間内（平日 8:15～17:00）において救命救急センター外来受付で以下の業務を行う。

① 病院職員、救急患者等の電話応対を行い、別途病院の定める手順に従い、関連診療科への連絡、問い合わせ等を行う。

② 救急患者から診察申込書を受理し、救急患者の基本情報の入力及び各種保険内容の入力、確認、更新を行い、診察券及び外来受診票の発行を行う。

③ 患者に貸出しする物品の保証金の受領及び返還を行う。

10 医療費収納に関する業務

(1) 受託者は、指定金融機関職員が不在となる時間帯（平日 8:30～9:00、15:00～17:00）の会計収納業務（診療費等の料金収納、領収書及び診療費明細書の発行、交付等）を行う。

(2) 受託者は、上記及び救命救急センター外来受付での収納金及び釣り銭の集計を行う。

11 診療報酬請求業務

(1) 受託者は、医事部門システムにより点検用レセプトを作成し、関連法令及び受託者の指示に基づき自主点検を行い、疑義のあるレセプトについて、診療内容の照合及び調査を行う。

(2) 受託者は、レセプトに関する業務として、以下の内容を実施する。

① 診療報酬明細書（レセプト）の出力及び作成

② レセプトの印刷、内容点検及び修正

(3) 受託者は、上記レセプト点検に関する業務として、以下の内容を実施する。

① 診療科等との連絡調整

② 医師へのレセプト点検依頼

③ 医師審査の終了したレセプトの確認及び修正

④ レセプト集計及び診療報酬請求書・総括表の作成

⑤ 返戻レセプトの整理、修正及び再提出

(4) 受託者は、その他、診療報酬請求業務に関する以下の業務を行う。

① 委託者の要請に応じ診療報酬に関連する院内会議等の資料作成を行う。

② 診療報酬制度内容及びレセプト請求内容を把握する従業員を常駐させ、院内及び院外からの照合問い合わせに応じる。

③ 診療報酬改定、診療報酬制度に係る申請及び届出の際には、必要な情報を速やかに収集・提供し、積極的に協力する。

④ レセプト修正等に伴う還付金の処理（会計修正、書類準備、患者への返金対応）を行う。

(5) 受託者は、以下に関連する請求・支払業務を行う。

① 出産育児一時金請求、労災・公災請求、自賠責保険への診療費一括請求に関する業務を行う。

12 電話交換業務

(1) 受託者は、平日時間内の電話交換業務を行う。

(2) 時間外及び休日における院外からの電話受付及び対応は救命救急センター外来受付にて行う。

13 救命救急センター外来クラークに関する業務

(1) 受託者は、救命救急センター外来クラークに関する業務として、以下の内容を実施する。

① 入院時必要書類の説明、記載確認及び回収

② 入院説明、紹介状、同意書等書類の整理、確認
③ 家族説明面会の案内
④ 電話対応、家族対応、待合案内、健康チェック説明
⑤ 緊急連絡先の確認
⑥ 後日会計・後日受診等の説明用紙作成及び案内
⑦ 救急搬送患者のカルテ上の患者情報入力
⑧ 処置・汎用オーダ及び病名オーダのチェック
⑨ 救急統計データ入力
⑩ 関係会議等の資料作成
⑪ 所属医師のスケジュール管理
⑫ 事務用品・備品の管理
⑬ 掲示物の整理
⑭ 救命救急センター外来受付の管理（書類の整理等）
⑮ その他、救命救急センター外来師長の事務業務補佐

14 救命救急センター病棟クラークに関する業務

(1) 受託者は、入院患者家族への初期対応に関する業務として、以下の内容を実施する。
① 入院時必要書類の説明、記載確認及び回収
② 日額定額制おむつ契約の説明、記載確認及び回収
③ 摂食嚥下機能療法についての同意書の説明、記載確認及び回収
④ 持ち物の説明、手洗い指導、面会の説明
⑤ その他入院時説明、病棟説明
⑥ 緊急連絡先の確認
⑦ 感染チェックの記載確認及び体温測定
⑧ 患者基本情報等のカルテ入力
⑨ 平日時間内における入院患者の入院文書一式についての入力代行
⑩ 夜間入院患者の文書作成代行

(2) 受託者は、入院患者家族の書類整理に関する業務として、以下の内容を実施する。
① ベッドネームの作成及びホワイトボードへの掲示
② 各種管理料・加算等に係る書類の作成及び確認
③ 入院精神療法スクリーニングの確認及び入力

(3) 受託者は、統計データ入力に関する業務として、以下の内容を実施する。
① 処置・汎用オーダ及び病名オーダのチェック
② 摂食嚥下機能療法実施患者一覧表の作成
③ 感染サーベイランスの基本情報入力及び書類印刷
④ 病床稼動データ入力

(4) 受託者は、その他業務として、以下の内容を実施する。
① インターホン、電話、面会等への対応
② 帳票類の補充、コピー
③ スキャナ依頼文書の作成
④ 日額定額制おむつ契約確認表チェック（月１回）
⑤ 各種コスト入力（A ライン、呼吸器、CHDF 等）
⑥ 他科受診の連絡
⑦ 転院に係る書類の準備

⑧　各種マニュアル類の修正補助、印刷及びファイリング
⑨　関係会議等の資料作成
⑩　所属医師のスケジュール管理
⑪　入職・異動職員の受入れ準備
⑫　ロッカーの鍵及び使用状況管理
⑬　事務用品・備品の管理
⑭　配布物の処理
⑮　その他、救命救急センター病棟師長の事務業務補佐

15　ICU・CCU センタークラークに関する業務

(1) 受託者は、入院患者家族への初期対応に関する業務として、以下の内容を実施する。
①　入院時必要書類の説明、記載確認及び回収
②　日額定額制おむつ契約の説明、記載確認及び回収
③　患者基本情報等のカルテ入力
④　摂食嚥下機能療法についての同意書の説明、記載確認及び回収
⑤　持ち物の説明、手洗い指導、面会の説明
⑥　感染チェックの記載確認及び体温測定

(2) 受託者は、入院患者家族の書類整理に関する業務として、以下の内容を実施する。
①　ベッドネームの作成及びホワイトボードへの掲示
②　各種管理料・加算等に係る書類の作成及び確認
③　入院精神療法スクリーニングの確認及び入力

(3) 受託者は、統計データ入力に関する業務として、以下の内容を実施する。
①　入室患者のデータベース入力
②　摂食嚥下機能療法実施患者一覧表の作成
③　感染サーベイランスの基本情報入力及び書類印刷

(4) 受託者は、その他業務として、以下の内容を実施する。
①　インターホン、電話、面会等への対応
②　帳票類の補充
③　スキャナ依頼文書の作成
④　救急コール表の作成
⑤　入院患者一覧表の印刷
⑥　待機表の管理
⑦　日額定額制おむつ契約確認表チェック（月１回）
⑧　各種コスト入力（A ライン、呼吸器、CHDF 等）
⑨　予定手術患者の拾い出し（予定患者表、カレンダーへの記載等）
⑩　入室前患者のファイル作成
⑪　他科受診の連絡
⑫　転院に係る書類の準備
⑬　配布物の処理
⑭　その他、ICU・CCU センター師長の事務業務補佐

16　手術センタークラークに関する業務

(1) 受託者は、手術センタークラークに関する業務として、以下の内容を実施する。
①　手術に関するオーダ入力及びコスト箋の確認

② コスト伝票等の搬送
③ 手術統計データ等の入力
④ 手術伝票類の準備、出力
⑤ 窓口受付業務（電話対応、患者案内、立入業者対応等）
⑥ 伝票類のスキャナ依頼
⑦ 眼科眼内レンズの受け取り
⑧ その他、手術センター師長の事務業務補佐

17 その他病棟クラークに関する業務

(1) 受託者は、入院患者受入処理に関する業務として、以下の内容を実施する。
① ケアファイル作成準備、ベッドネーム、部屋ネーム作成
② 入院時提出書類の確認
③ 予定入院患者及び平日緊急入院患者の必要書類準備及び入力（転倒転落、せん妄、身体抑制、DVT 等）
④ 入院診療計画書の主治医、担当医、薬剤師、管理栄養士の氏名入力
⑤ 予定入院患者の病棟案内・説明
⑥ DPC NAVI の入力確認

(2) 受託者は、入院中の確認処理に関する業務として、以下の内容を実施する。
① 入院診療計画書等、必要書類の確認
② 各種加算点数等に関する入力確認、帳票類の作成確認、汎用実施・未実施入力確認
③ 診療統計データの入力
④ 他院受診に関する医事課への連絡

(3) 受託者は、退院患者処理に関する業務として、以下の内容を実施する。
① 医事課への退院連絡
② 退院証明書の確認
③ 診療情報提供書等の準備と確認
④ スキャナ文書の確認とスキャナ依頼用紙の作成

(4) 受託者は、その他の業務として、以下の内容を実施する。
① 電話対応、面会人対応、スタッフステーションへの電話の取り次ぎ
② 忘れ物の対応
③ 各種コピー・テプラの作成
④ 各種印刷物の差し替え
⑤ その他、病棟師長の事務業務補佐

Ⅲ 必須事項

1 従業員の配置

(1) 受託責任者の配置
① 本院委託業務に従事する受託者社員（以下、従業員）の人事・労務管理、研修・訓練及び健康管理、業務の遂行管理、施設設備の衛生管理等の他、特別な委託事項の処理等の業務を行い、業務遂行に関し委託者との連絡調整にあたる者を受託責任者として選任し、委託者に報告する。
② 受託責任者として、医事業務の実務経験年数 10 年以上を有する者を配置すること。責任者が不在の場合に責任者の業務を代行する者として副責任者を選任し、予め委託者に届出を行うこと。なお、副責任者は責任者と同等の能力を有する者

とする。

③　受託責任者は、平日は日勤で常駐配置とする。

(2) 受託責任者の職務

①　常に最善の方法で業務を実施するために、業務の点検、見直しを行う。

②　従業員個人ごとに習熟度合いを記録し、個人の能力に合わせた育成を行う。

③　従業員の患者等に対するマナー教育、個人情報の取り扱いに関する教育等、必要と考えられる教育を行う。

④　病院職員と問題点の解決を図る場として、定期的に会議を開催する。

⑤　業務を円滑に実施するため、病院職員と連絡および調整し、常に連携を保つように努める。

(3) 従業員の配置

①　業務遂行上支障をきたさないように常に業務量を勘案し、医療事務に精通した従事者を適正数配置する。

②　受託者は、業務上やむを得ない場合及びこの仕様書で認める場合を除き、受付窓口を無人の状態にしないこと。

③　受託者は、外国語話者に対する接遇及び利便性向上による満足度向上を目的として、外国語対応可能な従業員の配置について検討し、委託者と協議すること。

2　業務管理

(1) 勤務表等の作成

①　予め作業計画書により勤務表を定めておく。

②　業務内容について、予め時間帯ごとの業務内容表を定めておく。

③　作業点検記録を作成し、責任者が確認する。なお、記録は委託者の求めに応じ報告する。

(2) 業務改善の検討

①　受託者と委託者が出席する会議を定例で開催し、作業の点検、改善点の提案及び検討を行う。開催時期や出席者は双方協議の上決定する。

(3) 標準作業書の常備

①　本委託業務の適正化および標準化を図るための標準作業書（マニュアル）を作成し、常備する。また、内容については病院と協議の上、従業者に周知し、業務の標準化及び効率化を図る。

(4) 業務報告書の提出

①　委託者の指示する時期に業務報告書を作成し、受託責任者を経由して委託者に提出する。なお、業務報告書の様式については委託者の承認を得たものを使用すること。

(5) 報告義務

①　受託者は、業務履行上の不明な点や問題等が生じた場合、速やかに受託責任者から　委託者へ報告し、委託者の指示に従う。

(6) セルフモニタリングの実施

①　患者サービスの向上、病院経営への貢献、仕様書に基づく適切な業務の実施等の観点から、受付、診療費等の請求、診療報酬請求等それぞれの業務実施後に必ず業務の実績及び内容等に係る検証（セルフモニタリング）を行う。また、これらを月間でまとめて遅滞なく結果を委託者に報告する。項目については、上記の観点から、必要な項目を別途委託者と協議のうえ決定する。

②　改善が必要と認められる項目があれば、委託者は業務改善を求めることができ

るものとし、受託者はこれに基づく具体的な改善策を挙げ、対策を実施しなければならない。

3　人員配置・欠員補充

(1) 参考人員配置表

No	業務(部門)	参考人員数	備考
①	新来、再来患者等受付に関する業務	12 人	ﾌﾛｱﾏﾈｰｼﾞｬｰ（ｺﾝｼｪﾙｼﾞｭ）含む。
②	予約変更等に関する業務	４人	
③	地域医療支援に関する業務	６人	
④	入退院に関する業務	３人	
⑤	入院及び外来診療費等の請求業務	入院：９人 外来：11 人	会計待ち時間について運営目標達成のための人員配置を行うこと（目安として午前においては平均 10 人／日以上)。
⑥	予防接種受付に関する業務	(⑧に含む)	
⑦	諸証明及び診断書等に関する業務	(②に含む)	
⑧	外来ﾌﾞﾛｯｸ受付業務	21 人	各ﾌﾞﾛｯｸ２～３人程度。
⑨	救命救急ｾﾝﾀｰ外来受付に関する業務	12 人	
⑩	医療費収納に関する業務	（他業務と兼務）	毎日１人以上配置。
⑪	診療報酬請求業務	12 人	外来レセプト専従人数。
⑫	電話交換業務	３人	
⑬	救命救急ｾﾝﾀｰ外来ｸﾗｰｸに関する業務	１人	
⑭	救命救急ｾﾝﾀｰ病棟ｸﾗｰｸに関する業務	１人	
⑮	ICU・CCU ｾﾝﾀｰｸﾗｰｸに関する業務	１人	
⑯	手術ｾﾝﾀｰｸﾗｰｸに関する業務	１人	
⑰	その他病棟ｸﾗｰｸに関する業務	10 人	新型コロナウイルス感染症対策等のため一時的な病棟数の増減あり。

(2) 留意事項

① 参考人員数は、適切に業務を履行するために必要と考えられる配置数であり、人員の増減や他業務との兼務を妨げるものではない。

② 受託者は、本仕様書の求める業務を履行するために、適切な人員配置を計画すること。また、確実な人員確保のため、従業員の待遇は近隣病院の状況を参照するとともに、最大限配慮すること。

③ 委託者は、委託業務の計画変更を行おうとする場合は、事前に受託者と協議する。協議の結果、人員配置の変更等が生じた場合は、委託契約の見直しを速やかに行う。

④　受託者は、従業員の欠員が生じた場合は事前に委託者へ書面等による報告を行うとともに、速やかに補充を行う。特にクラーク業務においては、欠員を補充する人員が確保できるまでの期間、業務に支障をきたさないよう必ず代理の従業員を配置すること。

4　研修

(1) 初任者研修の実施

①　業務に携わる従業員のうち、特に初任者に対しては業務の実施について必要な研修を実施するものとする。

(2) 従業員の教育、研修計画

①　従業員に対し、教育研修について予め計画を立て実施する。また院外で　　行われる学習会、研修や、院内の接遇、感染対策の研修等についても積極的に参加させる。

(3) 院内研修への参加

①　従業員に対し、委託者の実施する各種院内研修等に積極的に参加させる。

5　労働安全衛生

(1) 健康管理計画の作成

①　健康管理計画書を作成して従業員の健康チェックに努める。

(2) 定期健康診断の実施

①　労働安全衛生規則第 44 条に基づく従業員の健康診断を年１回定期的に実施し、その記録を保管しておく。

②　委託者の院内感染対策委員会が必要とする健康診断等を従業員に実施する。

(3) 事故防止対策の策定

①　業員の作業中における事故防止を図るため、労働安全と精神衛生についての教育等を行う。

②　委託者が実施する防災訓練に参加し、災害の未然防止に協力する。

(4) 感染対策の実施

①　医療関係者のためのワクチンガイドライン第３版（令和２年７月）及び中東遠総合医療センター院内感染対策マニュアルに基づき、ウイルス抗体検査及びワクチン接種等、必要な感染対策を行い、その実績を委託者に報告すること。

②　インフルエンザ対策としてアレルギー、その他身体的理由により予防接種できない者を除き、従業員に予防接種を受けさせること。

③　病院職員及び、従業員がインフルエンザ等の感染症に罹患した場合には、委託者の指示により就労前に健康チェックを実施する。

6　契約終了時における本業務の引継ぎ

(1) 受託者が本業務に関する委託者との契約を終了する際には、新たに本業務を受託する者（以下、「新受託者」という。）及び委託者に対し、業務引継ぎ書を作成し提出するものとする。

(2) 受託者は新受託者に対し､本業務の全てを遺漏無く､真摯に伝達するものとする。

(3) 受託者は新受託者に対し、管理日報、作業計画書・標準作業書及び各種記録等の管理書類について引継ぎを行うものとする。

(4) 受託者が引継ぎ計画書に基づき新受託者に対し本業務の引継ぎを終了した時点で、受託者及び新受託者は引継ぎ完了報告書に署名・捺印し委託者に提出するものとす

る。

7　個人情報の取り扱い

「業務内容」に記載した業務遂行において、受託者が取り扱う個人情報について、以下の通り定める。

(1) 個人情報の定義

「個人情報」とは、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年５月 30 日法律第 57 号、以下「個人情報保護法」という）第２条第１項に定めるもの及び「中東遠総合医療センターにおける個人情報保護規程」に定めるものを指す。

(2) 個人データの定義

「個人データ」とは、個人情報の集合体をいう。

(3) 取扱

① 受託者は、原契約に定める業務（以下、単に「業務」という。）の遂行のために委託者から預託された個人情報を機密情報として取扱い、他に漏らしてはならない。また委託者は、受託者が委託者事業所内で業務を遂行するにあたり、委託者事業所の施設管理における防犯等を目的として、受託者から受託者の従業者にかかる個人情報の提供を受けたときは、これを機密情報として取扱い、他に漏らしてはならない。

② 受託者は、委託者から預託された個人情報を、業務の遂行のために知る必要のある従事者のみに取り扱わせ、当該従事者に対しては必要かつ適切な教育を行うものとする。また、個人情報への不正なアクセスまたは個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えい等の危険に対して、合理的な安全対策に努めるものとする。

③ 受託者は、委託者から預託された個人情報を、業務を遂行する目的以外の用途に利用してはならない。また、受託者は委託者の承諾なく、改ざん、複写、複製、または業務の遂行の目的を超える加工をしてはならない。

④ 原契約が理由の如何を問わず終了した場合、受託者は、委託者から預託された個人情報が記録された資料を、遅滞なく委託者に返還または引き渡すものとする。ただし、委託者が当該資料の処理方法を別途受託者に指示したときは、当該方法が合理的なものである限り、受託者は当該指示に従い対処するものとする。

(4) 報告および監査

委託者は、必要に応じ、個人情報の管理状況について受託者に報告を求めることができる。また、委託者に、個人情報の管理状況を監査する必要が生じたときは、受託者は合理的な範囲内でこれに協力しなければならない。

(5) 個人データの管理

受託者は、個人データの管理を統括し、委託者の履行場所における事務取扱担当を選任する。

(6) 個人データの持出しの禁止

① 受託者の事務取扱担当は、委託業務に係る個人データを、受託者の事務所内の委託業務に係る個人データを取り扱う情報システムを管理する管理区域又は委託業務に係る個人データを取り扱う事務を実施する取扱区域の外へ持ち出してはならない。

② 委託業務の遂行に伴い、受託者所有の機材で個人データを取り扱う必要があるときは、以下の通りとする。

ア　当該機材の持ち込みを、予め委託者に届け出ること

イ　当該機材の使用を必要最低限にとどめること

ウ　当該機材を、許可なく委託者のネットワーク等に接続しないこと

エ　当該機材に、委託者の機密情報や委託者から預託された個人情報等を残存させないこと

オ　その他、情報資産の取扱いに関し、別途委託者の定めまたは受託者の定めがあれば、それに従うこと。なお、委託者の定めと受託者の定めに矛盾があるときは、委託者の定めが優先するものとし、委託者にも受託者にも定めがない時は、委託者、受託者の協議の上でこれを定めるものとする。

(7) 個人データの秘密保持義務

受託者は、個人データを、秘密として保持し、委託業務を処理する場合又は第三者に委託業務の全部又は一部を再委託する場合を除き、第三者に提供、開示、漏えい等をしてはならない。

8　その他

(1) 緊急時または業務上必要時以外は病室、診察室、その他診療業務が日常行われている場所には立ち入らない。

(2) 患者への接遇態度に注意し、業務上知り得た秘密を絶対に他に漏らさない。

(3) 従業員に対しては、制服および名札を着用させ、受託者の従業員であることを明確にする。

(4) 控室、駐車場は委託者が指定するものを利用する。

(5) 借用した鍵は慎重に取り扱い、業務を遂行するために必要な時間と場所に限って使用する。

(6) 不必要な照明の消灯等、エネルギー節約に努める。

(7) 病院が作成した危機管理に関する上位計画(病院全体の危機管理計画)を踏まえ、事故発生時や災害時等を想定した危機管理計画を策定し、委託者の確認を得る。

(8) 衛生管理には特に注意し、感染予防と汚染拡散防止に努める。

(9) 建物・設備等の破損、異常等の発見、事故等が発生した場合は、直ちに報告し協議する。なお、受託者の責めに帰する理由により修理の必要が生じたときは、委託者と協議のうえで修理を行う。

(10) 委託者が定める個人情報保護院内規定を遵守する。

(11) 委託者が定める施設管理規定を遵守する。

(12) 委託者、静岡県、掛川市、袋井市、厚生労働省および関連省庁の取り決める関連法規・規制等を厳守する。

(13) 本仕様書に記載のない業務は、委託者との協議のうえで必要と認められたものについて実施する。

９　費用負担区分

費用項目	委託者	受託者
労務費（福利厚生費、教育研修費、保健衛生費、交通費含む）		○
被服費（受託者のユニフォーム等）		○
什器・備品等（事務関連備品、その他ロッカー等）	○	
光熱水費（水道費、電気料、ガス料金等）	○	
受託者の業務遂行上必要な工具、計器等	○	
受託者の業務遂行上必要な諸帳票類	○	
受託者の業務遂行上必要な消耗備品費（事務用品等）	○	
通信費（電話料金等）	○	
施設・設備の修繕経費（劣化によるもの）	○	
施設・設備の修繕経費（受託者の過失によるもの）		○
受託者の従業員への予防接種に係る費用		○
医事部門システム	○	