

## 業務委託共通仕様書

### 1. 目的

本仕様書は、静岡済生会総合病院の医事関連業務委託における各業務の遂行に必要な仕様について定める。

### 2. 委託業務の要件

- (1) 委託業務の遂行にあたり、病院運営が円滑になされるよう病院側と連携の上、協力体制を整えてこれにあたること。協議や関係部署との調整等の必要性が生じた場合においては、速やかに病院側の業務担当者との協議を行い、最善の方法により業務を処理すること。
- (2) 委託業務に従事するにあたっては、業務の円滑な遂行を図るため総括責任者・リーダーについて、職務要件に沿って病院の定める各業務に応じた人員を配置すること。
- (3) 委託業務を円滑に遂行出来るよう人員配置を行うこと。また、業務職員の補充にあたっては、業務に支障が無いように引き継ぎを確実にすること。
- (4) 業務箇所に配置される業務職員については、受託者責任のもとで医事業務・個人情報・接遇等の研修を終了した人員を配置し、継続して研修計画を立て実施すること。
- (5) 患者等からの苦情・照会には主体性をもって対応し、迅速かつ正確に行うこと。また、職員と連携して行うこと。

### 3. 業務管理

- (1) 業務職員の労務及び安全管理及び勤怠管理を適切に行い、その責任を負うこと。
- (2) 委託業務責任者は、常に最善の方法で業務を実施するために各業務の点検を行うこと。
- (3) 各行には手順書を作成常備し業務職員に周知させること。新たに作成・更新したときは病院に閲覧用を常備すること。
- (4) セキュリティー上、業務職員の配置名簿を作成し、病院に提出すること。なお、業務職員の変更があった場合には、配置名簿を更新し提出すること。
- (5) 業務上必要な事項の報告にあたっては報告書を作成し、病院に提出すること。
- (6) 業務職員の健康管理に努め、労働安全衛生規則に基づく業務職員の定期健康診断を実施すること。
- (7) 衛生管理には特に注意し、感染予防・防止に努めること。
- (8) 障害、事故等が発生した場合には遅延なく病院側に連絡し、病院側の指示に従うとともに、障害発生報告書を病院管理者に提出すること。
- (9) 受託者の責により発生した事故等については、人的、動物的を問わず、その損害等について補償を行うこと。

#### 4. 要求水準

受託者は、下記の要求水準を満たす業務を提供すること。

- (1) 患者サービスの向上  
患者はじめ病院を利用する者に対し、適切な接遇態度で接すること。
  - 1) 定期的な患者サービスに対しての検証（モニタリング）を行い、接遇教育を実施すること。
  - 2) 患者からの目線で会話をし、丁寧な接遇態度で接すること。
  - 3) 待ち時間の減少に努めること。
  - 4) 患者からの苦情・照会・相談には、主体性をもつて的確に対応すること。
- (2) 事務の効率化
  - 1) 診療報酬の改定をはじめ、業務に関連する法令等については、情報を収集し適正かつ確実に対応すること。
  - 2) 保険情報については適切な管理・収集等に努めること。
  - 3) 未収金の減少に努めること。
    - ①未収金の発生予防策について、最善の対処方法を病院職員と協議の上講ずること。
    - ②会計に変更が生じたときには、患者等に対して内容を丁寧に説明し清算処理を行うこと。
- (3) 病院運営に関する協力
  - 1) 業務で知り得た情報・秘密を他に漏らさないこと。
  - 2) 医療安全・感染対策・防災対策等の研修会及び各委員会、会議については必要に応じて参加すること。
  - 3) 消防法等の規定による病院が計画する防災訓練等には要請に応じて参加すること。
  - 4) 大規模災害発生時には災害対応マニュアルに沿って可能な限り病院機能の維持に努めること。
  - 5) その他、非常時には病院の要請に可能限り協力すること。
  - 6) 病院の実施する実習や研修受け入れに協力すること。

#### 5. その他

- (1) 病院施設・備品の使用にあたっては善良な維持管理をすること。なお、受託者は、本契約業務の履行に係る、静岡済生会総合病院が所有する以下について、無償で利用できるものとする。
  - ・業務場所           ・操作機器           ・環境衛生物品           ・休憩室・更衣室
  - ・事務用品備品   ・物品等の利用
- (2) 病院の電子カルテシステムの運用にあたり、円滑な業務を遂行出来るよう、病

院側の要請に応じて協力体制を整え対応すること。

- (3) 医事会計システムダウン等の対応については病院側と連絡調整・協議し入力漏れや違算を防止して最善の方法により窓口業務が滞りなく行えるよう対応すること。
- (4) 病院の医療内容と医事情報・医事会計システムを理解し、迅速かつ正確な業務に努めること。
- (5) 診療報酬請求業務について、病院職員と連携し的確に行うこと。
  - ①適正な請求を行うとともに、請求漏れを防止し病院の収入確保に努めること。
  - ②返戻・査定を減少に努めること。
- (6) 会計等に伴う疑義事項については、受託者が主体性をもって解決するように努力し、必要に応じて病院業務担当と協議を行うこと。なお、電子カルテの運用に合わせた会計入力を行うこと。
- (7) 業務従事者には、インフルエンザ・麻疹・風疹・水痘・おたふく風邪・B型肝炎の予防接種を推奨する。
- (8) 仕様書の定めのない事項については、必要に応じて当事者間で協議のうえ決定すること。

以上