

佐賀県医療センター好生館 医事業務委託仕様書

1 目的

地方独立行政法人佐賀県医療センター好生館（以下「甲」という。）の外來業務（フロー業務、外來受付業務、料金計算受付業務、外來入力計算業務、入院患者受付業務、診療費収納業務、外來診療報酬請求業務、診療費管理業務、診断書受付窓口業務等）及び時間外業務（時間外受付窓口業務、時間外外來入力計算業務、診断書受付窓口業務等）を受託者（以下「乙」という。）に一括して委託することにより、業務の効率化と患者サービスの質的向上を図ることを目的とする。

2 甲の病院概要

(1) 施設規模

所在地：佐賀市嘉瀬町大字中原400番地

病床数：450床（一般442床 感染症8床）

病棟数：14病棟

診療部門：総合内科、血液内科、膠原病・リウマチ内科、糖尿病代謝内科、腫瘍内科（臨床腫瘍科）、腎臓内科、消化器内科、消化器外科、肝臓・胆のう・膵臓内科、肝臓・胆のう・膵臓外科、呼吸器内科、呼吸器外科、脳神経内科、脳神経外科、泌尿器科、循環器内科、心臓血管外科、小児科、小児外科、整形外科（脊椎外科）、形成外科、皮膚科、産婦人科、緩和ケア科、精神科、耳鼻いんこう科、眼科、リハビリテーション科、放射線科、救急科、麻酔科、病理診断科、歯科口腔外科、検査部、集中治療部、感染制御部、健診科

(2) 外來患者数の状況（令和5年度の実績）

1日平均患者数 709.0名

1日平均新患者数 68.9名

(3) 外來保険請求に関する状況（令和5年度の実績）

1ヶ月のレセプト平均件数 9,133 件

(4) 入院患者数の状況（令和5年度の実績）

新入院患者数 13,498 名

1日平均新入院患者数（平日） 55.5名

3 業務日及び業務時間等

(1) 業務日

原則として、土・日・祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く月曜日から金曜日までとする。

ただし、入院患者受付業務に関しては甲が病院窓口を開ける日は全て、時間外業務については毎日とする。

(2) 業務時間

原則として、8時30分から18時00分までとするが、業務毎の時間については、「6 外來業務の内容」のとおりとする。

また、特別の理由がある場合を除き、不要な出勤（7時前の出勤及び休日出勤等）を行わないこと。

4 受託体制

- (1) 乙は、常駐現場責任者（特に外来業務時間帯においては、診療報酬請求事務能力認定試験若しくは医療事務試験を合格し、かつ医事業務従事歴5年以上を有する者）を配置し、本委託業務全体の管理を行うとともに、業務遂行に支障のないように努めること。
- (2) 乙は、従事者の教育及び能力向上に努め、従事にあたって業務遂行に支障の生じることのないように努めること。また、算定業務に従事する者は、実務経験が2年以上ある者又は日本医療保険事務協会が実施する「診療報酬請求事務能力認定試験」若しくは企業が実施する「医療事務試験」に合格した者であること。ただし、未経験者等が従事する場合は指導する能力がある者を一定期間配置すること。
- (3) 乙は、従事者の休暇や急病等の欠員により業務提供に支障の生じることがないように、人員のバックアップ体制を構築し、特に窓口業務及び出納業務、画像等取込業務、紹介状登録業務、ID-LINK（ピカピカリンク）業務について、当該部門に交替の者を配置し、業務に従事させること。
- (4) 乙は、従事者の変更があるときは1ヶ月前までに甲に通知し、3週間前までに業務に支障のないことの確認が可能な業務遂行計画書及び業務分担計画書を甲に提出するように努めること。また、甲の運営に支障を来さないよう業務引継ぎに万全を期すこと。

5 業務報告等

- (1) 乙は、業務報告書（特記事項必ず記載）を甲に提出するものとする。
- (2) 乙は、業務に関する集計表、補助簿等について、甲が定める職員に提出し、検査を定期的に受けなければならない。
- (3) インシデントの発生時は、速やかに外来担当者に報告し、インシデントレポートを作成すること。
- (4) 乙は本業務の適正化及び標準化を図るため、標準作業書（業務マニュアル）を作成し、従事者に周知させること。内容については甲と十分協議し、本業務受託後3ヶ月以内に整備を行い、書面による報告及び確認を行うこと。また、内容に変更がある場合は速やかに標準作業書を見直し、甲へ書面による報告、確認を受けること。
- (5) 乙は月1回以上、業務改善等を目的とした意見交換の場を設けること。
なお、甲が意見交換の場を設けた場合、乙は出席すること。

6 外来業務の内容

- (1) フロアー業務（業務時間 7：30～17：00）
業務場所 病院正面玄関、エントランス、1F及び2F患者待合
※自動再来受付機受付支援として7：30から1人以上、8：00から3人以上配置すること。
 - ① 患者等の訪問者の対応、案内、混雑時の誘導
 - ② 自動再来受付機及び自動精算機の操作支援
 - ③ 当日予約患者数の掲示
 - ④ 後払いシステムの説明及び対応
 - ⑤ マイナンバーカードの登録補助、説明
 - ⑥ 院外処方せんFAXコーナーへの誘導、説明（8：30～9：00、17：00～18：00）
 - ⑦ パーティションの準備・片付け及び混雑時の待合用椅子の追加設置・片付け

(2) 外来受付業務（業務時間 8：00～18：00）

※再来受付担当者は7：30から配置すること。

ア 初診再診受付

- ① 初診・再診患者の受付、診察券発行及び再発行
- ② 診療申込書の記載依頼及び記載内容の確認、患者登録
- ③ マイナンバーカードの情報取得、被保険者証・限度額認定証・介護保険等の確認、コピー、登録（外来・入院）
- ④ オンライン資格確認での被保険者証及び限度額認定証情報確認、印刷及び説明
- ⑤ 初診・科新の場合、かかりつけ歯科確認と告知同意書・海外渡航歴の説明
- ⑥ 紹介状等の有無の確認と受け取り及び紹介先診療科、医師の確認
- ⑦ 保険外併用療養費、外字を含む氏名確認
- ⑧ 受診診療科及び医師の診察可否の確認
- ⑨ 自動再来受付機の利用方法の説明及び管理
- ⑩ 受診診療科への案内
- ⑪ 交通事故、労災、生保患者の連絡先と請求先等の確認及び交通事故連絡票の記入と支払方法の説明
- ⑫ 紹介状受付処理
- ⑬ マイナンバーカードの登録補助、説明
- ⑭ 後払いシステムの説明及び対応（チラシ準備を含む。）
- ⑮ 救急患者リストバンド発行
- ⑯ 処方箋有効期日掲載

イ その他関連業務

- ① 二重登録患者の処理
- ② 人間ドック、予防接種、健康診断及び乳児検診の受付
- ③ 見舞客及び来訪者の案内
- ④ 各種医療制度の説明
- ⑤ 乳児検診、3ヶ月～1才1ヶ月検診の電話予約受付及び電子カルテへの予約登録
- ⑥ 診療申込書、健康診断料金表等の印刷物の設置、部門在庫管理、払い出し依頼
- ⑦ 患者からの医療情報提供停止申請など千年カルテに関する問い合わせの相談受付
- ⑧ 保険登録変更時の入院担当者への引継ぎ

(3) 料金計算受付業務（8：30～17：30）

- ① 本日のご案内、伝票並びに処方箋等の受取り及び記載内容の確認修正
- ② 院内（外）処方箋等引渡し及び薬局並びに処方箋FAXコーナーへの案内
- ③ 自動精算機への案内、説明
- ④ マイナンバーカード又は被保険者証等の提示依頼及び（変更）確認
- ⑤ 受診時のマイナンバーカードの情報取得、印刷
- ⑥ 公費対象者の負担金管理表確認及び記入（外来・入院）
- ⑦ 計算済み患者の番号表示確認。呼出し（支払状況の確認）、入院請求書の引渡し（前回未収分含む）
- ⑧ 入院中歯科受診患者の請求書発行及び退院後の未請求請求書の発送
- ⑨ 追徴金、還付金の説明及び手続き
- ⑩ 透析患者等のご案内及び処方箋受付及び請求書の引渡し
- ⑪ 健康診断受診者の伝票等受け取り及び請求書の引渡し
- ⑫ 面談料説明、伝票受取り及び請求書の引渡し

- ⑬ 診療明細書、インボイス対応請求書・領収書の発行
- ⑭ 支払証明書の説明及び作成
- ⑮ 用紙受払簿の作成（毎日）及び甲に報告（毎月）
- ⑯ 入院請求書・入院中歯科請求書の入金確認及び確認後の請求書破棄

(4) 外来入力計算業務（業務時間 8：30～18：00）

ア 日常業務

- ① 診療データの入力及び請求書、診療明細書の出力
- ② 入院患者の退院確認
- ③ 処方箋及び伝票等の確認及び会計入力
- ④ 修正処方箋の担当医師の訂正印の押印確認及び押印依頼
- ⑤ 診断書料金、健康診断料金、面談料金、その他保険適用外料金等の会計入力及び請求書出力
- ⑥ 治験の登録、レセプト作成及び治験コーディネーターとの連絡調整
- ⑦ 外来即入院患者の未取り込みリストの入院担当者への引き継ぎ
- ⑧ オーダー未取り込みリストの確認、取り込み、取り込み後の会計入力修正・追加請求、減額処理及び患者連絡
- ⑨ 透析オーダーの取り込み及び伝票整理
- ⑩ 他病院入院中患者の診療費請求
- ⑪ 他医療機関からの病理検査依頼の対応（患者番号取得及び医師への連絡）

イ その他

- ① 計算処理後の本日のご案内や各種伝票等及び申込書等の整頓及び保管
- ② 各種証明書等の発行
- ③ 他医療機関からの病理診断依頼に対する患者番号取得及び病理医への連絡
- ④ 気送子の確認及び搬送されたものの対応及び処理
- ⑤ 原符での入金処理による管理事務への引継
- ⑥ レセプト点検後のデータ修正、再発行、提出時のレセプトの保管
- ⑦ 返戻レセプト処理、保留レセプト処理
- ⑧ 自賠責保険の診療報酬明細書の作成及び請求書作成
- ⑨ 検査科への伝票回収及び配布（平日13時）
- ⑩ 手術室への伝票回収・SCKシステム材料確認及び登録、登録後伝票の処理
- ⑪ 在宅酸素等の算定確認及び報告・スキャン依頼
- ⑫ 救急医療管理加算・各指導管理料（麻酔も含む）算定漏れ確認（毎日）及びカルテ入力補助
- ⑬ 誓約退院患者への郵送準備（文書・封筒作成、平日11時まで、休日は翌営業日11時まで）、未収金情報登録後の郵送処理（日々郵便で15時まで）
- ⑭ 保険診療委員会資料準備
- ⑮ 生活保護リスト作成及び各保健所へ電話連絡。負担金確認。
- ⑯ ドクターヘリ、ドクターカー請求及び管理

(5) 入院患者受付業務（業務時間 8：30～18：00）

※月曜日又は祝日開け等、休日の翌業務日は7：30から配置すること。

- ① DPC、限度額認定証、入院費概算等の入院手続き説明
- ② 入院患者配付資料の準備（パンフレット等挟み込み、部門在庫管理、払い出し依頼）
- ③ 入院スクリーニングシートの記入・確認及びカルテ入力及び甲の担当職員への引継ぎ

- ④ 入院申込書、入院保証書、診察券の受け取り及びマイナンバーカードの情報取得、印刷、被保険者証、介護保険等の確認及び入力
 - ⑤ 限度額認定証（食事負担金）の説明及び郵送書類の作成、マイナンバーカードでの確認、新患登録画面への入力
 - ⑥ オンライン資格確認での被保険者証及び限度額認定証情報確認、印刷及び説明
 - ⑦ 基本情報票、入院ファイルの作成及び外来診療科への配付
 - ⑧ 入院診療カードの発行及び作成（各保険証の糊付け、入院日・曜日・部屋番号の記入）
 - ⑨ クレジットカード支払い申込の説明及び登録、処理
 - ⑩ 不在者投票の案内
 - ⑪ 交通事故患者・労災患者・生保患者の連絡先、請求先等の確認、交通事故連絡票・労災連絡票・生保連絡票の記入及び支払方法の説明
 - ⑫ 統計日報一覧（入院）の抽出と、入院申込書との突合確認
 - ⑬ 診察券の発行及び再発行
 - ⑭ 退院患者及び見舞客、来訪者の対応及び案内
 - ⑮ リストバンドの発行及び管理
 - ⑯ 各種医療制度の説明
 - ⑰ 未納退院患者に対する支払いの確約、連絡先等の確認、誓約書による誓約及び甲の担当職員への引き継ぎ
 - ⑱ カルテ開示等の申し出の甲の担当職員への引き継ぎ
 - ⑲ 予定入院患者の入院当日検査確認のための予約登録
 - ⑳ 当日入院患者の検温
 - ㉑ 当日入院の病棟変更対応
 - ㉒ 入院中患者の同姓同名確認及び甲の担当職員へ連絡
 - ㉓ 土日祝日入院患者の案内
 - ㉔ 予定入院患者の基本箋発行
 - ㉕ 診療情報提供書処理
 - ㉖ 他医からの転院患者対応
 - ㉗ 入院手続き未処理患者への受付催促、基本情票及び背表紙を病棟へ送付
- (6) 診療費収納業務（業務時間 8：30～18：00）
- ① 自動精算機での支払処理不可能患者に対する収納業務
 - ② クレジット支払いの対応（電子決済サービスも含む）
 - ③ 自動精算機使用中止の場合、原符で対応し収納した医療費等を集計し台帳に記入。領収済通知書等と現金を管理事務へ引継ぐ（つり銭（但し、自動精算機は除く）、請負先で準備、管理を行う）
 - ④ 自動精算機の管理
 - ア 午前8時までに、通路（精算機横にあるパーテンションポールを使い）を作る。
 - イ 午前・午後精算機に立ち患者対応
 - ウ 財務係が現金補充後のポールの後片付け
 - ⑤ 支払不能患者に対して支払誓約書記入対応
 - ⑥ 未払金患者への督促（当日の電話）
 - ア 当日の電話で連絡つかない場合、甲が指定するショートメッセージサービスを利用し、未収金額等を通知したうえで甲への折り返しを促す連絡をする。
 - イ 上記アで連絡がつかない場合は、請求書を郵送する。
 - ⑦ 未収金管理台帳の作成及び連絡不能分の病院への報告（毎月）

(7) 外来診療報酬請求業務（業務時間 8：30～18：00）

- ① チェックデータ作成及びレセプト（全て）出力
- ② レセプト続紙の貼付
- ③ レセプトを点検し、補記を行い、不明分及び病名不足は医師別に病名依頼等の付箋を貼付
- ④ 高額レセプトについては、病状経過等を記載依頼の付箋を貼付
- ⑤ 各診療科別、医師（早期は研修医も含む。）別に全てのレセプト点検依頼（月2回。回付日厳守）
- ⑥ レセプト回収（外来・入院）定期、早期配布後の日々回収
- ⑦ レセプト回収後、すべての事務処理を終え、レセプト修正
- ⑧ レセプト内容修正分について、レセプト再発行及び確認
- ⑨ レセプト電算エラーチェック
- ⑩ レセプト提出データ作成
- ⑪ レセプト集計、総括後診療報酬請求書（医科、歯科、入院、外来）を作成（月末、提出時）
- ⑫ 紙レセプト提出処理
- ⑬ 自費、諸法、労災、公害、自賠責、治験レセプト処理
- ⑭ 月遅れレセプト、保留レセプト、返戻レセプトの再提出処理
- ⑮ 再審査へ提出すべき項目を抽出し、ドクターへ回付準備
- ⑯ 査定減点分についての資料作成（病院指定の帳票利用）。原因の確認及び対策をし、その結果を毎月保険診療委員会へ報告
- ⑰ 事由別査定件数、点数、再審査の結果（原審、復活）の報告
- ⑱ 再審査結果を基に一覧作成及び各診療部長への資料送付（外来・入院）
- ⑲ レセプト院内支援システム(AIレセチェッカー)のマスター管理
- ⑳ 業務スケジュール及び施設予約依頼文の提出（毎月6ヶ月先分）

(8) 診療費管理業務（業務時間 8：30～17：30）

- ① 返戻整理簿の作成業務（毎月15日締め。但し、曜日にて締め日変更連絡あり）
- ② 保留整理簿の作成業務（毎月15日締め。但し、曜日にて締め日変更連絡あり）
※月遅れレセプト管理台帳には保留理由、進捗状況を記載すること。
- ③ 過誤整理簿の作成業務（毎月最終水曜日の前週金曜15時）
- ④ 審査増減整理簿の作成業務（毎月最終水曜日の前週金曜15時）
- ⑤ 未請求整理簿等の作成業務（毎月15日締め。但し、曜日にて締め日変更あり）
- ⑥ 査定金額一覧作成業務（毎月20日締め。但し、曜日にて締め日変更あり）
- ⑦ 再審査請求に関する業務（毎月最終水曜日の前週金曜15時）

(9) 診断書受付窓口業務（業務時間 8：30～17：15）

- ① 診断書交付申請（退院証明書含む）に関する手続き及び医師への催促。（申請書の確認、依頼書作成、主治医等への依頼、管理等）
- ② 診断書完成後、依頼者又は病棟担当者へ連絡
- ③ 診断書の交付
- ④ 患者、保険会社等による診断書照会への対応
- ⑤ 要否意見書の医師依頼及び郵送交付
- ⑥ 労災様式及び各種公費申請受付・交付
- ⑦ 医療等の状況・重度心身受付・作成・交付

(10) 算定もれ補助業務（業務時間 8：30～17：30）

- ① リスト出力、リスト作成
- ② カルテ内容確認、入力補助

- ③ 担当事務への引継ぎ（変更リスト）
- (11) 画像等取り込み及び出力業務（業務時間 8：00～17：30）
- ① PACS（画像保存通信システム）受付時に、全媒体のウイルスチェック及び院内PCとの互換性を確認する業務
 - ② CD及びフィルム及びUSB等の画像（動画も含む）の取り込み業務
 - ・内視鏡画像（JPEG）、ピカピカリンク画像等
 - ・削除確認及び処理、報告
 - ・「CD取り込み依頼書」の確認及び処理
 - ③ 文書管理システムを使用し、出力依頼の確認業務
 - ④ 画像等のデータを出力する業務
 - ⑤ CD及びDVD使用管理簿の作成（毎月10日締め。休日の場合は翌営業日）
 - ⑥ CD及びDVD、ケース、CD取り込み依頼書、CD連絡用紙、トナーの準備及び管理
 - ⑦ 他医療機関のパンフレット補充及び在庫管理
- (12) 紹介状登録業務（業務時間 8：00～17：30）
- ① 紹介状窓口のボード準備
 - ② 地域連携部門システムへの紹介状登録
 - ・健診、二次健診、CDなどコメント入力
 - ・礼不処理
 - ・12時（11時までの受付患者分）、15時、17時に処理済み分提出
 - ・各科外来からの依頼分（紹介状）の処理
 - ・外来医師一覧表（受付用）の準備及び管理
- (13) 事前予約処理業務（業務時間 8：30～17：30）
- ① 患者番号の取得
 - ② 歯科予約の一覧登録及び外来分の処理
- (14) ID-LINK（ピカピカリンク）業務（業務時間 8：30～17：30）
- ① 登録業務（EMS機能を含む）
 - ・FAX確認
 - ・同意書は当日処理する
 - ② 問合せ対応（医療機関、医師への確認、報告）
 - ③ ID-LINK（ピカピカリンク）登録リスト作成業務
 - ④ ID-LINK（ピカピカリンク）スキャンリスト作成（毎月5日締め、休日の場合は翌営業日）
- (15) その他外来業務に付随する業務（業務時間 8：30～17：30）
- ① 各種公費負担医療に関する受給者証、医療券、保険証の確認、登録事務及び診療費請求事務
 - ② 労働者災害補償保険、公務災害補償保険に関する登録、診療費請求事務及び一覧表作成
 - ③ 諸証明に関する事務処理
 - ④ 生命保険会社、事務所等からの照会に対する事務処理
 - ⑤ 国保連合会、支払基金及び市町村等からの照会に対する事務処理
 - ⑥ 収入調定（追加徴収又は還付）に関する事務処理
 - ⑦ 減点査定の分析に関する事務
 - ⑧ 減点査定にかかる審査請求処理
 - ⑨ 月遅れレセプト提出に関する事務処理

- ⑩ 返戻レセプトの再提出に関する事務処理
- ⑪ 自賠責の診療報酬明細書の作成及び請求書の発行
- ⑫ 診療支払証明書の申込受付、作成、交付事務
- ⑬ 主治医意見書請求内訳書作成
- ⑭ 救急・夜間診療における患者名簿、救急日誌の入力（基本情報、患者情報）
- ⑮ レセプト出力プリンター【1号機・2号機】のトナー管理
- ⑯ 請求書発送時の未入金管理台帳への登録
- ⑰ 救急外来受付業務（8：30～17：15）

7 時間外業務（業務時間 17：15～翌日8：30）

※土・日・祝日、年末年始（12月29日から1月3日）は終日業務

（1）時間外受付窓口業務

ア 救急外来受付業務

- ① 診療申込書、被保険者証、限度額認定証、介護保険等、紹介状等の受付及び確認・コピー、患者登録（外来・入院）
- ② マイナンバーカードの情報取得、印刷、登録
- ③ オンライン資格確認での被保険者証及び限度額認定証情報確認、印刷及び説明
- ④ 本日のご案内、診察券の発行
- ⑤ 診察室への案内
- ⑥ 保険外併用療養費、外字を含む氏名確認
- ⑦ 次回受診時の際の自動再来受付機の利用方法の説明
- ⑧ 交通事故患者の連絡先、請求先等の確認、交通事故連絡票の記入、支払方法の説明
- ⑨ 急患処理者精算処理簿の記入
- ⑩ 入院及び退院手続きの対応
- ⑪ 見舞客の対応、プライバシー保護ルールに則した案内
- ⑫ 患者二重登録の処理
- ⑬ リストバンド発行
- ⑭ 院内トリアージ実施料算定患者リストの作成

イ 料金計算受付及び収納業務

- ① 本日のご案内、伝票、処方箋等の受け取り及び記載内容の確認、修正
- ② 院内、院外処方箋の交付及び薬局への案内
- ③ 当月初回受診患者への被保険者証等の提示依頼及び確認処理、登録
- ④ 診療費等の収納及び領収書、診療費明細書の交付
- ⑤ 追徴金、還付金の説明及び手続き
- ⑥ 自動精算機以外での現金収納の集計、台帳記入、領収済通知書等と現金を甲の担当職員に引き継ぐ
- ⑦ 支払不能者に対して支払誓約書記入対応
- ⑧ 当日の電話で連絡つかない場合は、甲が指定するショートメッセージサービスを利用し、未収金額等を通知したうえで甲への折り返しを促す連絡をする。なお、夜間帯の通知を避けるため、日勤帯職員に引き継ぐ等は要相談とする。
- ⑨ ⑧の連絡がつかない場合は、請求書を郵送する。

（2）時間外外来入力計算業務

- ① 診療データ、処方箋、伝票等の会計入力
- ② 計算処理後の本日のご案内、伝票等の帳票類の整頓、保管

- ③ 自動精算機、各種プリンターの消耗品の補充、管理
- ④ 救急夜間診療における患者名簿、救急日誌の入力
- (3) 診断書受付窓口業務
 - ① 診断書交付申請の受付及び完成した診断書の交付
- (4) 画像等取り込み及び出力業務
 - ① 画像保存通信システムPACS受付時に院内PCとの互換性の確認
 - ② CD及びフィルム、USBメモリ等の画像データ、動画データの取り込み
 - ③ 文書管理システムにて依頼される画像データ等の出力
- (5) 紹介状登録業務
 - ① 受付用の外来医師一覧表の準備及び管理
 - ② 地域医療連携部門システムへの紹介状登録
 - ③ 登録済み紹介状を営業日の9時30分に甲の担当職員に提出
- (6) ID-LINK（ピカピカリンク）業務
 - ① 登録業務（EMS機能を含む）
 - ・FAX確認
 - ・同意書は当日処理する
 - ② 問合せ対応（医療機関、医師への確認、報告）
 - ③ ID-LINK（ピカピカリンク）登録リスト作成
- (7) 電話交換業務
 - ① 時間外診療の受診、予約の変更等の問い合わせの対応
 - ② 救急隊等からの問い合わせ、職員宛の電話等の取次ぎ
 - ③ 電話対応困難時の報告書の作成と甲への提出
 - ④ 電話対応件数の集計

8 金銭取扱業務

- (1) 金銭取扱業務従事者
 - ① 乙は金銭取扱業務を履行するにあたり、乙の従業員に対し乙の指定する「金銭取扱業務従事に伴う誓約保証書」ならびに「金銭取扱業務登録印届出書」をもって、承認された者のみ金銭取扱業務に従事させるものとする。
 - ② 乙は甲に対し、上記に定めたものを別紙「金銭取扱業務登録印届出書」に報告し、報告の無い者については、金銭取扱業務に従事させないものとする。
 - ③ 乙の従業員は金銭取扱業務に伴う各種帳票への検印については、「金銭取扱業務登録印申請書」で承認された登録印のみ使用し、検印したものについては、その従業員が自ら確認したことを証することとする。
- (2) 釣銭準備資金
 - ① 甲は、釣銭を準備し毎日の外来業務開始前に自動精算機及び外来窓口POSレジに投入する。乙は当該精算機等をもって診療費収納業務を行うこと。毎日の外来業務終了後には甲が釣銭を含めた収納金を精算機より回収する。
 - ② 外来業務中に発生した釣り銭の不足金については、甲が補填する。
 - ③ 時間外業務中に発生した釣銭の不足金については甲が準備し補填する。ただし、釣銭の不足金発生後に甲が補填できない場合及び精算機の不具合等により精算機から釣銭が支出できない場合（以下「時間外アクシデントの場合」という。）に備えて、乙は甲の釣銭準備資金とは別に釣銭として必要な金額を準備すること。

- ④ 時間外アクシデントの場合は、乙は自ら準備した釣銭を使用して収納業務を行うこと。
- ⑤ 時間外アクシデントの場合は、乙は収納金をPOSレジに入金せず、自らの責任で保管し、乙が自ら準備し使用した釣銭相当額を差し引いたうえで、時間外業務終了後に当該収納金を甲へ引き渡すこと。ただし、POSレジの不具合等で当該収納金が既に精算機に入金されている場合はこの限りとせず、甲は当該収納金を含めて回収し、当該釣銭相当額を乙に対し精算するものとする。

(3) 収納金管理及び引き渡しに伴う責任所在の明確化

- ① 業務履行に当たり、甲乙それぞれ金庫を設置することとし、甲と乙で金庫を共有しない。
- ② 甲の金庫の鍵は甲が定める責任者が管理し、乙の金庫の鍵は乙が定める責任者が管理する。
- ③ 乙が自ら準備した釣銭及び甲へ引き渡す前の収納金は乙の管理下にあるものとする。
- ④ 収納金は乙から甲に引き渡された時点で甲の管理下にあるものとする。

(4) 盗難・トラブル発生時の対応

- ① 甲乙双方協力の上、速やかに状況確認をするとともに現場保全に努めることとする。
- ② 状況確認の上、乙の管理下において発生した事故・事件については、乙の判断により被害届を警察に届けることとする。
- ③ 乙は事故・事件及び天変地異による損害については、一切責任を負わないものとする。
- ④ 甲乙双方どちらかの管理下であったか判断がつかない場合においては、双方が同等の管理責任を負うこととし、事態の解決に向けて誠意を持って対応することとする。

9 各種委員会等への参加

- (1) 診療報酬改定説明会への参加
- (2) 保険診療委員会、医事会計システムワーキングへの参加
- (3) 医療安全、感染、診療報酬に係わる研修会への参加
- (4) その他、甲が参加を要請する委員会、研修会、訓練への参加

10 教育・研修の実施

- (1) 乙は従事者に対して医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度等及び接遇マナーに関する研修を、年間を通じて実施すること。
- (2) 乙は契約締結後速やかに前項に掲げる教育・研修に係る年間計画書を作成し甲に提出すること。また、研修実施の都度、研修内容、参加者、研修資料を添えて実施報告書を提出すること。

11 監査、検査等への対応

甲が検査機関より監査、検査を受ける場合、乙も実務担当者として、甲の職員と同じく受検すること。また、受検による指摘事項、訂正事項の対応も甲の職員と同じく義務を負うこと。

12 業務内容の変更

委託期間中に委託した業務に著しい変更等があった場合は、甲乙双方で協議し、内容等について変更することとする。

13 災害等発生時対応

- (1) 災害・感染症等の発生により多数の患者の来館が想定される事案が発生した場合は、臨機応変にその対応にあたること。
- (2) 災害・感染症等の発生により多数の患者の来館が予測される場合は、臨時的に従事者の増員配置を行うこと。

14 本契約の受託者の変更に伴う本業務の引継ぎ等について

- (1) これまで本業務を受託していた者（以下、「前受託者」と）と、新たに本業務を開始する者（以下、「新受託者」という。）は引き継ぎを円滑に行い遺漏なく精度の高い引き継ぎを実施すること。
- (2) 前受託者は業務の質を落とすことなく契約終了まで本業務を遂行することとし、正当な理由なく業務従事者を減らしたり変更したりしないこと。
- (3) 前受託者は引き継ぎの漏れを防止するために業務引継確認書を作成し、甲の承認を得て、甲と新受託者に提出すること。
- (4) 前受託者は契約期間に発生した請求債権について、やむを得ないものを除き、契約終了までに保留レセプトの請求や返戻レセプトの再請求、患者一部負担金の未払い請求を行うこと。やむを得ず請求できなかったものについては、甲に報告し、新受託者に遺漏なく引き継ぎを行うこと。
- (5) 新受託者は業務引継確認書を基に業務引継計画書を作成し、甲の承認を得て甲と前受託者に提出する。
- (6) 新受託者は業務引継計画書に基づき本業務の引き継ぎを行い、業務の引き継ぎが完了した際には、前受託者と新受託者の相互の確認の上、業務引継確認書に双方、署名、捺印し甲に提出する。
- (7) 前受託者は本契約の終了に際し、甲の求めに応じて、標準作業書（業務マニュアル）の他、作業手順書や操作マニュアル等の全てを甲に無償で引き渡し、その全ての権利を甲に譲渡して、以降、著作権、複製権、翻案権、二次的著作物の利用に関する権利等の権利、著作者人格権を行使しないこと。

15 その他

- (1) 乙は、毎日朝礼もしくは終礼を行い、従事者間の業務連絡を行うこと。
- (2) 乙は従事者の作業実施にあたり、安全管理に留意するとともに、健康保持には充分留意し、健康診断書を定期的に甲に提出するものとする。また院内感染防止の一環として、乙は業務従事者に対して血液検査を行い、次に定める疾病に対する抗原又は抗体の有無を確認すること。検査の結果、抗体を有しないと判断された者に対してはワクチン接種を実施すること。なお、血液検査及びワクチン接種に要する費用は乙の負担とする。

抗原検査	B型肝炎（業務受託時又は採用時に実施）
抗体検査及びワクチン接種	B型肝炎、麻疹、風疹、水痘、ムンプス、結核（業務受託時又は採用時に実施）
ワクチン接種	インフルエンザワクチン（毎年度実施）

- (3) 業務に係る経費については、光熱水料、その他消耗品は、従事者が専有で使用するもの以外は甲の負担とする。

- (4) 業務に必要な事務用備品、コンピュータシステム等は無償で使用できるものとする。
- (5) 甲は、従事者の休憩室及びロッカー等は無償で貸与するものとする。ただし、ネーム代は乙の負担とする。
- (6) 事務室、休憩室及び業務に必要な備品の使用については、常に清潔にして、乙の責任において火災及び盗難の防止に努め、経費節減に努めること。
- (7) 乙は、故意又は重大な過失により甲に損害を与えた場合、甲に対してその損害を賠償するものとする。
- (8) 業務従事者は、風紀・規律等を遵守し、患者サービスに心掛けるとともに、常に清潔で患者等に対して不快感を与えない服装に留意し、病院内においてはネームプレートを着用するものとする。
- (9) 業務上知り得た患者及び病院職員の個人情報（診療録、レセプト、診断書等）の取り扱いについては、十分注意し、決して外部に漏えいすることのないよう周知、徹底すること。また、「個人情報保護法」に抵触することのないよう従事者には十分な教育を行うこと。
- (10) 業務改善指示
 - ① 業務の履行内容に基づいて乙から提出された各種報告を精査し、進捗状況が不十分と判断される場合については、乙に対し、甲は、業務改善指示を行うこととする。
 - ② 業務改善指示を受けた場合、速やかに実行する。
 - ③ 医事業務等を履行するにあたり、甲が不相当と認める者については、業務従事者の交代を申し出る。この場合、甲は、速やかに業務従事者の交代も含めて協議するものとする。
- (11) 本仕様書に定めのない事項又は、疑義ある事項については、甲乙協議のうえ決定するものとする。