

奈良県総合医療センター医事受付業務委託仕様書

第1 業務概要

1 業務名

奈良県総合医療センター医事受付業務委託

2 奈良県総合医療センターにおける基本情報

許可病床数：540床

(稼働病床数（予定）：2024年度478床、
2025年度494床、2026年度504床)

各階	病床数
7階	西 20床
6階	東 44床
	西 46床
5階	重症集中治療室 18床
	救命救急 E-ICU 6床
	救命救急 病床 24床
	東 46床
4階	西 26床
	SCU 16床
	東 46床
3階	西 45床
	周産期（NICU/GCU/MFICU/LDR/産科） 62床
2階	東 18床
	西 30床
1階	東 40床
	西 46床
1階	7床

外来患者数：1,200人/日（見込）

診療科数：38科

診療科等：呼吸器内科、循環器内科、消化器内科、血液・腫瘍内科、糖尿病・
内分泌内科、腎臓内科、脳神経内科、感染症内科、緩和ケア内科
呼吸器外科、心臓血管外科、消化器・肝胆膵外科、乳腺外科、

小児外科、整形外科、脊椎脊髄外科、脳神経外科、形成外科、
頭頸部外科、精神科、小児科、皮膚科、泌尿器科、産科、婦人科、
眼科、耳鼻いんこう科、リハビリテーション科、放射線診断科、
放射線治療科、病理診断科、麻酔科、救急科、総合診療科、
小児泌尿器科、小児脳神経外科、口腔外科、集中治療科

3 委託期間

2024年4月1日～2027年3月31日

4 履行場所

奈良県総合医療センター
奈良県奈良市七条西町二丁目897番地の5号

5 基本的な業務の内容

下記の項目以外についても、提案者において検討し、必要と思われる項目があれば提案することを妨げません。

業務内容の詳細は、「第2 業務内容」によります。

また、「第2 業務内容」以外で協議が必要な事項について、当センターと協議のうえ決定することとします。

6 業務日及び業務時間

業務日及び業務時間については、下記事項を最低条件とします。

なお、あくまで最低条件であり、業務完了を前提とします。また、下記以外で業務を行う場合は、当センターと事前協議を行うものとします。

原則として土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、年末年始（12月29日から1月3日）以外の毎日の8：30～17：00とします。ただし、ER受付等業務については、365日、24時間対応とします。

7 その他

業務の詳細については、契約締結後当センターと協議のうえ決定することとします。

第2 業務内容

1 受付等業務

(1) 患者支援センター受付業務

- ①受付業務（患者案内・誘導・電話対応を含む）
- ②入院受付業務（入院前感染スクリーニング含む）
- ③入院説明

- ④検査予約入力・説明（電話対応含む）
- ⑤リストバンドの脱着
- ⑥入院病棟の案内
- ⑦入院時必要書類の記載確認
- ⑧服薬指導（お薬調べ）、栄養指導の案内・誘導
- ⑨窓口負担を抑制する各種医療扶助制度等の説明
- ⑩紹介患者の新規患者登録
- ⑪紹介患者の予約・データ登録
- ⑫診療情報提供書等のスキャンおよび患者番号検索
- ⑬医療機関への書類の郵送およびFAX
- ⑭紹介患者の返書確認
- ⑮紹介患者データ集計

(2) 外来受付業務（中央受付、各科外来受付、エリア通路配置）

- ①受付・案内業務（予約変更、疑義照会、電話対応含む）
- ②診察予約（窓口・電話での予約変更含む）
- ③休診・代診時の予約変更（患者連絡を含む）
- ④診察準備
- ⑤問診表の記入依頼及び受領・スキャン取り込み
- ⑥書類や予約票等の患者への受渡及び説明
- ⑦患者説明書類の準備（コピー、定数管理含む）
- ⑧患者への対応、誘導
- ⑨患者振り分け
- ⑩院内他科紹介の受付・連絡・確認・案内
- ⑪診察終了後のファイルの返却や次回受診時の説明等
- ⑫時間外、予約外診察の関連部署との対応
- ⑬外来診療に関わる受付、確認
- ⑭当日入院患者の受診受付
- ⑮予約変更業務（予約変更専用電話の対応含む）

(3) 中央処置室受付

- ① 処置受付（電話対応含む）
- ② 患者への対応、誘導
- ③ 患者予約リストの作成（薬剤、採血管の請求）
- ④ 処置薬剤請求

(4) 放射線科受付業務

- ① 検査受付
- ② 受付入力
- ③ 検査予約受付・説明（変更・電話対応等含む）
- ④ 患者への対応、誘導
- ⑤ 検査結果・データ等の郵送
- ⑥ 医事請求入力
- ⑦ 統計処理・報告
- ⑧ 検査予約患者のカルテ確認と一覧表作成
- ⑨ 他院依頼検査の患者への説明（電話連絡含む）

(5) 放射線治療部・核医学受付業務

- ① 治療受付
- ② 受付入力
- ③ 予約受付・説明（変更・電話対応等含む）
- ④ 患者への対応、誘導
- ⑤ スキャン取り込み
- ⑥ カルテ・処方箋の管理
- ⑤ 医事請求入力
- ⑥ 統計処理

(6) 生理検査室受付業務

- ① 検査等受付（ペースメーカー外来含む）
- ② 受付入力

- ③検査予約（変更・電話対応等含む）
- ④特殊検査の予約入力（変更等含む）
- ⑤書類や予約票等の患者への受渡及び説明
- ⑥患者への対応、誘導
- ⑦医事請求入力
- ⑧統計処理

（7）外来化学療法室受付

- ①受付・案内
- ②診察準備
- ③問診表の記入依頼及び受領・確認・スキャン取り込み
- ④書類や予約票等の患者への受渡及び説明
- ⑤患者への対応、誘導
- ⑥患者振り分け
- ⑦院内他科紹介の受付・連絡・確認
- ⑧薬剤指導の受付・連絡・確認
- ⑨診察終了後のファイル等の返却
- ⑩医事請求入力
- ⑪スケジュール表・問診票・統計等作成
- ⑫スキャン取り込み
- ⑬患者ラベル発行

（8）輸血部受付業務

- ①輸血受付
- ②血液在庫管理
- ③血液センターへの連絡
- ④受注・発注管理
- ⑤輸血に関するオーダー・書類の管理
- ⑥輸血登録処理
- ⑦統計等処理

(9) 内視鏡部受付

- ①患者受付
- ②内視鏡検査予約受付・説明（変更・電話対応等含む）
- ③検査前案内
- ④検査準備
- ⑤患者への対応、誘導
- ⑥ロッカー等の鍵の管理
- ⑦統計処理

(10) リハビリテーション室受付業務

- ①リハビリテーション室受付
- ②リハビリ件数集計
- ③患者への対応、誘導
- ④医事請求入力
- ⑤統計処理

(11) 手術室・麻酔科受付業務

- ①受付・案内
- ②手術帳票等の確認、作成
- ③医事請求入力
- ④他部門との連絡、調整
- ⑤患者家族対応、誘導
- ⑥業者等の対応、誘導
- ⑦電話対応、取次
- ⑧手術に関わる書類の受付・確認・記入
- ⑨予定表作成
- ⑩翌日手術読み合わせ準備
- ⑪統計処理

(12) 採血室受付業務

- ①検査受付
- ②検査予約受付（変更・電話対応等含む）
- ③受付入力（検体ラベルの発行含む）
- ④採尿カップの交付
- ⑤持ち込み検体の受付及び伝票等の確認
- ⑥患者への対応、誘導

2 クラーク業務

(1) 病棟クラーク業務

- ①来訪者対応（面会の予約含む）
- ②電話対応
- ③入院関係書類のスキャン取り込み
- ④入院中患者への概算額及び請求書の案内
- ⑤その他、当該業務に付随する業務
- ⑥入院関係書類説明、受渡
- ⑦入院・手術・検査等の提出関係書類の確認
- ⑧連絡を要する患者（生活保護等）の入院時の役所等への連絡
- ⑨窓口負担を抑制する各種医療扶助制度（高額療養費制度、限度額適用認定、養育・育成・更生医療、指定難病、小児慢性特定疾病、出産一時金直接払制度、産科医療補償制度等）案内及び医師へ診断書等作成依頼及び制度説明を含む患者連絡
- ⑩医療券・受診票・診断書・意見書・発生届等の関係書類の整理、回収、登録及び実施主体との連絡調整（生活保護、身体障害者、養育・育成・更生医療、指定難病、小児慢性特定疾病、労災、公災、自賠責、公害、妊婦検診等）
- ⑪病棟管理日誌、給食内容のチェック
- ⑫家族・役所等との連絡調整（身元・保険資格等確認含む）
- ⑬個室同意書・減免書の内容確認
- ⑭入院保証書等の確認・整理・検索・保管・管理
- ⑮入退院時のファイルの作成・管理
- ⑯駐車料金免除用紙の発行・案内

- ⑲患者ネームシートの作成、リストバンド再発行対応
- ⑳患者アンケート、不在者投票等の病棟事務業務への協力
- ㉑入院患者への書類の配布・回収（お知らせ、選択食案内用紙、請求書等）
- ㉒患者忘れ物の連絡・郵送

3 業務改善・向上及び経営支援提案業務

- (1) 配置職員の保険請求向上のための研修（年2回）
- (2) 配置職員の個人情報保護に関する研修（年2回）
- (3) 配置職員の個人情報保護に関するトレーニング及びテスト（年1回）
- (4) 配置職員の接遇研修（年2回）
- (5) 病院職員の保険請求並びに診療報酬（改定を含む）に対する研修（受託者の提案による）
- (6) その他経営支援（受託者の提案による）
- (7) 特定共同指導や適時調査の資料作成等の支援
- (8) 電子カルテや医事システム更新の協力支援

4 業務実施の留意事項

- (1) 業務内容は、運用状況の変更により柔軟に対応する可能性があるため、その変更に従い、柔軟に対応すること。
- (2) 業務マニュアルを作成し、当センターに提出し承認を得ること。
- (3) 業務マニュアルは、常に院内の各部署に最新版を常備し、業務運用及びマニユア

ル・フローの変更、修正等を行うこと。業務マニュアルの最新版を、ISO文書管理として登録すること。

- (4) 医療情報システムの不具合を発見した場合、速やかに当センター職員へ連絡すること。また、システム不具合の状況に応じて、当センター職員と協力、連携して初動対応するとともに、不具合が解消されるまでの間、適切な代替の運用を構築し、業務遂行すること。
- (5) 当センターが行う指示に誠意をもって従うこと。
- (6) ゴミの減量化や省資源、省エネルギーや光熱水費の削減に努めること。
- (7) 災害拠点病院や感染症指定医療機関としての医療機能を理解し、災害又は感染症発生時にその機能を維持できるよう業務継続体制を構築すること。
- (8) 当センターにおける多様な診療行為に対し、診療報酬請求の可否を明確にし、当センター職員に情報提供するとともに、問い合わせに対しても真摯に対応すること。
- (9) すべての作業において、ダブルチェック等を行うとともに、組織的な点検、監査を実施できる体制とすること。
- (10) 未収金の発生の予防に積極的に取り組むとともに、患者や保険会社等への積極的な連絡、納付勧奨を行い、未収金の発生を防止すること。
- (11) 患者に対し、適切な接遇態度で接するとともに、わかりやすい説明を行うことさらに、常に患者サービス向上のための方策を検討、実施すること。
- (12) 医療保険制度、診療報酬請求制度、諸法及び公費負担医療制度等の各種制度について、患者が制度を知らないことで不利益にならないように十分な説明、制度

の周知を行うこと。

- (13) 診療報酬の請求精度を向上させるとともに、その内容の分析や診療報酬改定の影響調査等を行い、経営改善に繋がる収益増の具体的提案を行うこと。
- (14) 施設基準の届出について、収益増に繋がる提案を積極的に行う等、当センター職員に協力すること。
- (15) 制度や運用方法の変更に伴う業務の質及び量の負担増については、柔軟に対応できる体制を取ることとし、現状の業務体制の見直しを図らずに、安易に人員増並びに委託料の増額を求めないこと。
- (16) 当センターが実施する患者アンケートや不在者投票及び患者への周知が必要な事項が発生した場合、当センターの職員に協力すること
- (17) 電話の混雑解消のために電話の呼び出しに対し、すみやかに対応できる体制を確保すること。
- (18) 窓口の混雑解消のために、運用や人員配置を検討し適切な体制を確保すること
- (19) 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、常に分析し、改善するとともに、業務が適正かつ確実に行われているか点検し、迅速化や業務軽減を図ること。
- (20) 当センター職員に業務負担をかけない業務運用とし、常に当センター職員の業務負担を軽減するための方策を検討し、実施すること。

第3 業務報告

受託者は、年度ごと及び月ごとに実績報告書を作成し、当センターに提出することとします。

また、委託契約期間の終了にあたっては、その終了月の前月までに委託契約期間

全体を通じての総括的業務完了報告を行うこととします。

第4 業務の実施条件

1 業務の体制

(1) 業務従事者の体制

①受託者は、組織、連絡体制等の資料を提出し、あらかじめ当センターの承認を得るものとします。

②受託者は、次の職員を配置し、その任に当たらせるものとします。

1) 受託責任者

ア 当センターとの連絡調整

イ 管理職員および一般職員に対する指揮、監督、教育

ウ 職員間の連絡体制の確立

エ 職場秩序の保持及び風紀の維持

オ 勤務計画表、業務計画表及び業務日誌等の作成・提出

カ 配置人員の確定

キ 当センターの求めに応じて委員会等への出席

ク 当センターの求めに応じた会議資料の作成準備

ケ 管理職員および一般職員の名簿作成・提出

※ 受託責任者を変更する場合は、2週間前までに後任予定者を当センターの承認を得ることとします。

2) 管理職員

ア 当センターの求めに応じて委員会等へ出席

イ 当センターの求めに応じた会議資料の作成準備

ウ 管理職員の変更については、2週間前までに後任予定者を当センターに通知すること。

③受託責任者は、医療事務5年以上の経験を有し、職員の指揮監督及び病院との連絡調整に当たるもの、且つ常勤の勤務形態であるものとします。

④受託責任者は、他業務との兼務は認めません。委託業務の円滑な遂行のため、やむを得ず他業務を行う場合は、当センターの了承を得ることとします。

⑤管理職員は、医療事務3年以上の経験を有し、一般職員を指揮できる能力を有する者で、且つ常勤の勤務形態である者とします。

⑥管理職員は、総合受付、外来受付等業務の要となる部署に必ず配置することとします。

⑦一般職員は、医療事務の基礎教育を終了し、且つ医事課が設置した端末機器の操作能力を有するものとします。なお、医療事務経験が1年未満の者は配置される職員の2割未満であることとします。

⑧受託責任者、管理職員及び一般職員を変更する場合は当センターへ変更1か月前に申し出ることとします。また、変更に伴い業務の支障を来さないように

するとともに、新規従事者に対して業務実施上必要な研修を実施し、必要な業務引き継ぎ期間を設けることとします。

⑨全ての業務従事者は、使用する病院設置の各機器に関する十分な知識を有しトラブル及び故障の初期対応並びに消耗品の交換を行うこととします。

⑩業務受託者は、災害発生時の対応方法を定め、災害発生時の連絡体制を定め、緊急連絡網を当センターへ提出することとします。

(2) 職員配置

①業務の内容について、質及び量を勘案し、効率的かつ経済的な人員配置を行うこととします。

(3) 業務従事者の管理

①受託者は、業務従事者に業務の遂行に適する清潔な服装を着用させるとともに名札を着装させることとします。(制服については、事前に当センターに報告し、了承を得るものとします。)

②受託者は、業務従事者の職員名簿を当センターに提出することとします。

③受託者は、業務従事者に対して年1回以上健康診断を受けさせることとします。

④当センターから特定の健康診断または予防接種等の実施を依頼された場合は、受託者の経費負担により速やかに実施することとします。その記録について当センターから報告の依頼があったときは応じることとします。

⑤有資格者については、資格を証する書類の写しを提出することとします。

⑥業務を履行するにあたり、当センターの施設内で従事する従業員は次の基準値を持つものを配属することとします。抗体検査費用及びワクチン接種費用については受託者の負担とします。また、それを証明する書類の写しを従業員リストと合わせて当センターに提出することとします。なお、従業員の交代があった場合はその都度、最新の書類を提出するものとします。基準値を持たない従業員は別紙の対応表に沿って対応すること。

HBS 抗体・・・10ml 以上

麻疹 (EIA 法)・・・16 以上

風疹 (EIA 法)・・・8 以上

(HI 法)・・・32 以上

水痘 (EIA 法)・・・4 以上

ムンプス (EIA 法)・・・4 以上

(4) 職員研修

①受託者は、業務従事者に対し委託業務を遂行する上で必要とされる業務知識、接遇知識等について研修を行い、その実施状況を年1回当センターに報告する

こととします。

- ②受託者は、当センターが開催する感染対策、医療安全、災害等に関連する講習会や訓練に業務従事者を積極的に参加させるものとします。

2 業務の改善について

- (1) 業務の実施にあたり、当センターが不相当であると判断した事項について、受託者は、ただちに文書により改善内容を報告するとともに、当センターの了承を得た上で、必要な措置を講じることとします。
- (2) 当センターは、本仕様書に記載されている事項が誠実に履行されていないと認めるときは、契約期間中であっても契約を解除できることとします。

3 設備・備品の破損事故について

- (1) 受託者は、業務の実施にあたり、院内設備・備品等の取扱いに十分注意することとします。
- (2) 受託者は、職員の故意又は過失により病院もしくは第三者に損害を与えた場合は、その損害賠償の責任を負うものとします。

4 原状回復義務

受託者は、契約期間が満了したとき、又は当センターが使用許可を取り消したときは、速やかに原状回復を行うこととします。ただし、当センターが特に承認した場合はこの限りではありません。

5 業務の引き継ぎ

受託者は、本契約の満了又は解除に伴い業務を停止するときは、業務の引継ぎ又は引渡しに十分に配慮し、当センターの必要とするものを引き渡し、業務に支障をきたすことのないようにすることとします。なお、契約最終月の支払いは、業務引継完了後とします。

6 費用の負担区分について

費用項目	当センター	受託者
医事業務に係わる事務用消耗品	○	
什器備品費	○	
設置機器に対する保守管理（故障修理、清掃等）費用	○	
人件費・労務費		○
被服費（従業員のユニフォーム等）		○
業務に関わる通信費	○	

教育研修費		○
光熱水費	○	
部門で使用する書籍（診療報酬点数表等）	○	
受託者が使用する書籍（診療報酬点数表等）		○
受託者の業務遂行上必要な帳簿書類（マニュアル等）		○
その他業務実施に伴う一切の費用		○

※記載のないものについては、当センターと協議を行い決定する。

7 その他

- (1) 受託者は、業務従事者を指揮監督するとともに、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、職業安定法、その他業務の遂行に適用される全ての法令に基づいて指導、教育を行うこととします。
- (2) 委託契約に業務モニタリングの考え方を導入していくこととし、受託者と当センターが協議の上で業務モニタリング項目を設定する。なお、受託者と当センターが協議の上で設定した業務モニタリング項目の具体的な定量的指標を達成できない場合は、各業務モニタリング項目に設定した委託料の減額率及びその運用方法に応じて、翌月分の委託料を減額します。その上で、翌月の委託料の請求については、未達となった業務モニタリング項目についての改善案を当センターに提示し、その内容について了承を得た上で行うものとします。
- (3) 受託者の責めによる未請求案件、請求漏れ案件及び査定により再請求が不可となった案件については、受託者が月ごとに集計することとします。そのうえで、翌月の委託料の請求については、改善策を当センターに提示し、その内容について了承を得た上で行うものとします。
- (4) 受託者は、業務履行場所が、傷病者が治療を受ける病院であることを十分認識・理解の上、言動に注意し、業務にあたらせるよう業務従事者を指導することとします。
- (5) 受託者及び業務従事者（以下、「受託者等」という。）は、「個人情報保護法」及び「地方独立行政法人奈良県立病院機構個人情報取扱事務委託基準」を遵守することとします。
- (6) 受託者等は、業務上知り得た患者等の個人情報を第三者に漏らしてはなりません。契約の解除及び契約期間満了後においても同様とします。

- (7) 受託者は、業務従事者の雇用にあたって、個人情報保護の重要性につき指導・教育を徹底することとします。
- (8) 受託者等は、当センターの信用を失墜させるような行為をしてはなりません。
- (9) 受託者は、業務エリア及び使用機器等に係る環境を常に良好に保ち、整理整頓及び清掃を徹底することとします。
- (10) 受託者は、業務に使用する書類等を保管管理することとします。
- (11) 受託者は、業務従事者が業務遂行する上で負傷又は死亡したときは、当該結果につき責任を負うこととします。
- (12) 業務に必要な契約駐車場・駐輪場及び従業員の駐車場・駐輪場は受託者の責任において確保するものとします。
- (13) 受託者は、第三者に対して業務委託を行う場合は、必ず発注者に対して事前申請を行い、承諾を得ることとします。
- (14) 仕様書の見直しに伴い、契約条件（契約金額等）の変更が発生した場合においては、都度、契約変更を行うこととします。
- (15) 受託者は、当該業務を開始するに伴って発生する準備業務については、当センターと積極的に連携を図り、確実な業務立ち上げを行うこととします。その際の費用は、受託者の負担とします。
- (16) 受託者は、当センターが貸与した図面等の資料を、本業務終了後速やかに返却することとします。
- (17) 火災や地震等の際に、必要時は各病院の自衛消防隊のメンバーとして患者誘導等に協力を行なうこと。
- (18) この仕様書に定めのない事項については、当センターと協議を行い決定するものとします。なお、定めのある事項についても、状況の変化等に応じて当センターと協議を行い、決定することとします。