**つがる西北五広域連合つがる市民診療所**

**医事業務委託仕様書**

１　　件名

つがる西北五広域連合つがる市民診療所　医事業務委託

２　　目的

本業務委託は、つがる市民診療所（以下「委託者」という）において、診療所の理念に沿った業務を行い、患者サービスの向上及び診療所経営の効率化に向けた医事業務を履行することを目的としたものである。

３　　契約期間

令和６年４月１日から令和９年３月３１日まで

４　　業務履行場所

つがる西北五広域連合つがる市民診療所

５　　業務の品質管理

５．１　患者サービスの向上

（１）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るとともに、その方策を検討し実践すること。

（２）患者の対応については適切な接遇に努め、相手の立場に立ち、医師、看護師その他の診療所職員と相互に協力すること。

（３）受託業務全般における患者等からの投書には、内容を検証し回答を作成すること。

５．２　医業収益の確保

（１）診療報酬明細書による請求に際し、厳密な内容確認と正確な内容記載をもって実施するものとし、査定や返戻を未然に防止するとともに、常に高い効果を発揮できるように努めること。

（２）請求可能な診療行為、不可能な診療行為を明確にし、委託者に情報提供を行うこと。

（３）診療報酬・介護報酬が改定された場合、その内容を速やかに把握するとともに、改定内容についての情報を提供すること。

５．３　運用マニュアルの整備

（１）受託後速やかに医事業務マニュアルを作成し、委託者に対して提示し承認を受けること。承認後は、医事業務マニュアルに基づき、従業員独自の判断や作業内容に偏ることなく業務を遂行する。業務を変更した場合も同様とする。

６　　人員体制

６．１　業務統括責任者

（１）配置

委託業務にかかる委託者の代理者として、業務を統括する最高責任者(以下、｢統括責任者｣という｡)を配置し、書面をもって委託者へ通知すること。なお、統括責任者は、過去につがる市民診療所と同規模以上の医療機関での勤務実績がある経験者に限り、他の保険医療機関と兼務していない者とすること。

（２）責務

統括責任者は、問題が起きないよう適切に業務従事者を配置し、指揮命令を行うものとする。なお、業務上もしくは服務上のトラブルが生じた場合は、速やかにその解決に当たり、その経過報告及び結果を直ちに委託者に報告しなければならない。また、事後には再発防止に向けた対応策を立案し、委託者と協議すること。

（３）代理

統括責任者が病気等で長期間不在となる場合、業務従事者のうち１名を統括責任者代理として予め委託者に届け出ること。ただし、代理となる者は統括責任者の配置基準に準ずるものとする。

６．２　業務従事者

業務従事者は、統括責任者の指示に従い、適正かつ正確に業務を遂行しなければならない。また、担当する業務の趣旨をよく理解し、その機能を充分に発揮させ、円滑かつ適正な業務の遂行に取り組むこと。患者等の来所者に対しては、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。常に知識の研鑽に努めること。

６．３　措置

委託者は、受託者の従業員のうち不適格な者があると認めたときは、受託者に当該従業員に対する教育指導その他改善を要求することができる。また、委託者は診療所及び患者等に対し不利益となる又は危害を加えるような従業員に対しては、受託者に交替を求めることができる。

６．４　人員配置

受託者は受託業務の範囲及び内容における人員配置することにより、特定の業務従事者に業務が偏ることがないようにすること。また、人員の追加が必要となった場合は、受託業務に支障がないよう対応すること。

７　　従事者の管理

７．１　教育・研修等

（１）所内研修会等への参加

委託者が指示する委員会研修会、委員会及び災害訓練に参加するとともに、その他の委員会および研修会等に可能な限り従業員を参加させるよう努めること。

（２）従事者教育

接遇、守秘義務、診療報酬請求事務、安全管理及び院内感染防止を含む職務研修を行い、常に業務従事者の資質及び能力の向上に努めなければならない。特に、診療報酬請求事務については、定期的に精度調査を行い、高水準を維持し、担当者の変更がある場合も、精度を落とさない工夫をすること。なお、研修は日常業務に支障を来さない範囲で行うこと。

また、教育・研修計画を策定し、委託者に提出すること。なお、実施した場合には、教育研修報告書を作成し、委託者に提出すること。

７．２　健康管理

従事者の健康管理のため、年１回以上健康診断を実施するとともに、その受託業務に必要な感染症検査を実施すること。なお、感染が判明した場合、直ちに必要な措置を講じるとともに、その旨を委託者に報告すること。

７．３　勤怠管理

従業員の勤怠管理を行い、問題のある従業員については改善・指導を行うこと。

８　　業務日及び業務時間

８．１　業務時間

月曜日～金曜日　　　７：４５～１７：００

　また、会計業務及び診療報酬請求業務についてはこの限りではない。

８．２　業務を要しない日

　　　　　土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に基づく休日及び、年末年始の

　　　　１２月２９日から１月３日とする。ただし、インフルエンザ受付業務はこの

　　　　限りではない。

９　　受託業務の範囲及び内容

９．１　　新患受付業務

①診療申込書、保険証、受給者証の確認、問診票記入

②患者情報入力

③診察券作成

④カルテ搬送、回収

⑤救急傷者搬送書を各署ごとに返送

⑥患者人数出力・統計データ出力

⑦写真カルテ出し入れ

９．２　　再来受付業務

①有人受付

②カルテ抽出、搬送

③診察券の再発行

④カルテ回収、収納

⑤患者応対

９．３　　会計業務

①会計受付

②外来患者の料金徴収

③料金収納

④収入金総括表作成及び収入伝票入力

⑤受領済み現金の納入

⑥未収金処理及び確認

⑦未収リストからの電話及び葉書きによる督促

９．４　　検診業務

①窓口受付

②システム入力及び問診票等発送

③検診カルテファイル作成

④検診日変更等の対応

⑤結果送付

⑥請求書作成、送付

⑦電話予約対応（名前、地区、連絡先確認）

⑧新規事業名登録

９．５　　外来料金計算業務

①診療内容データ取り込み

②請求書発行

③病名入力

④特定疾患申請

⑤生保意見書発行

　　　　　・外来通院証明書発行（該当患者）

・福祉事務所で医療券の受取（月１回）

⑥入力点検

９．６　　診療報酬請求業務

①診療報酬明細書作成（外来・自賠・労災）

②点検、補記、集計

③総括及び編綴

④内容修正及びデータ修正

⑤病名入力

⑥国保、社保の明細書集計

⑦診区ごとの当月請求額算出

９．７　　介護保険請求業務

①意見書記入のため、診療科・患者の日程を調整する

②意見書の確認

③請求書の作成

④請求書を市役所へ送付

⑤調定簿作成

⑥患者記録をコンピュータへ入力

９．８　　訪問看護請求業務

①基本情報入力業務

②請求データ取り込み

③請求書作成

④レセプト作成

９．９　　スキャン業務

①スキャン

・サマリ

・診療情報提供書（添付文書含む）

・検査結果

・診断書（手書き対応の物）

９．１０　肺炎球菌

①窓口受付

②電話予約対応

③会計

④日計表作成

９．１１　インフルエンザ受付業務

①窓口予約対応

②当日の患者受付

③予診票の確認

④外来へのファイル搬送

⑤料金の徴収

９．１２　その他

①労災・自賠の手続きについて保険会社への問い合わせ、請求業務及び調定簿記載

②診断書を医師へ作成依頼及び患者への電話連絡

③全国がん登録届出票基本情報入力

１０　　設備、物品等の利用

受注者は、本委託業務の履行に係る、委託者が所有する以下の（１）から（５）までについて、無償で利用できるものとするが節約・節電に努めること。

（１）業務場所

（２）休憩所、更衣室

（３）操作機器

（４）事務用品

（５）診療報酬請求に関する書籍

１１　その他特記事項

１１．１　災害対応

災害又は多数の患者の来院が想定される場合は、可能な限り人的な支援及び協力をしなければならない。

１１．２　引き継ぎ業務

（１）現行業者

業務受託中に作成したマニュアル等の資料については、目録と共に全て委託者に引き渡すとともに、電算使用手順・作業内容等の業務の遂行に必要な引継を次の受注者へ漏れなく行うほか、この仕様の履行に関して必要とするものを引き渡し、業務の開始や遂行に支障を生じさせないこと。なお、新規業者に引継ぎを行うことにより通常業務に支障をきたさないための経費は、すべて現行業者が負担するものとする。

（２）新規業者

契約締結後、速やかにスケジュールを作成し、委託者へ提出すること。現行業者より業務の遂行に必要な引継を受け、医事業務マニュアルを作成すること。業務引き継ぎの完了時には、各部門の業務内容、業務の処理状況とその経過、その他特殊な業務に関する事項を記した業務引継完了書を作成し、委託者へ提出すること。なお、引継ぎを受けるために人員を配置したために発生した経費は、すべて新規業者が負担するものとする。