**つがる西北五広域連合鶴田診療所**

**医事業務委託仕様書**

１　件名

つがる西北五広域連合鶴田診療所　医事業務委託

２　目的

本業務委託は、鶴田診療所（以下「委託者」という）において、病院理念と基本方針に沿った業務を行い、患者サービスの向上及び病院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鶴田診療所

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。

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、｢業務責任者｣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、業務責任者は、同種または類似医療施設における医事業務実績が通算５年以上勤めた経験者に限り、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

業務責任者は、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

業務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名を業務責任者代理として予め委託者に届け出ること。

６．２　業務従事者

（１）責務

業務従事者は、業務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。患者等の来院者に対しては、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、受注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、受注者に交替を求めることができる。

７　従事者の管理

７．１　教育・研修等

（１）院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、院内感染防止およびハラスメント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

 　（１）業務時間

月～金曜日 　 　 ８：１５～１７：００

（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とする。また、年末年始の休みについては、甲乙協議のうえ決めるものとする（１２／２９～１／３）。

９　受託業務の範囲及び内容

（１）外来料金計算業務

①受診票等ファイルの中確認

②診療データ取込み、確認・修正

③カルテ内容の確認

④受診票等の処理

⑤請求書の発行

⑥診療録に基づく病名入力

⑦締め処理

⑧介護意見書処理、請求（他保険者「鶴田」以外）

⑨未収登録、未収入金登録

⑩外来患者分明細書発行

（２）窓口受付業務

①新患一部再来受付

②受診票、診察券発行

③患者登録

④保険証確認、登録

⑤検査報告書発行

⑥診断書受付

⑦病名付け提出

⑧郵便物荷物受取り

⑨処方箋のお渡し、保険変更

（３）会計業務

①患者呼び出しと金銭授受

②各種証明書等の発行及び領収書の発行

③入金マイナス伝票整理

④未収金処理及び電話による督促

⑤日計表作成、整理表作成、日計合計表作成

⑥伝票集計

（４）保険請求業務（外来）

①診療報酬明細書出力、点検、修正

②調定票作成

③不備分医師へ提出

④診療録に基づく病名入力

⑤集計

⑥総括表出力、点検

⑦診療報酬請求電子データ編集、修正、送信

⑧返戻処理、再審査処理、月遅れ処理

⑨請求書作成（老健施設、鶴松園）

（５）その他

①交通事故処理

②生活保護請求処理

③労災保険処理

④公務災害処理

⑤各種調査書類受付、処理

⑥統計処理

⑦診断書等受付、請求

⑧通院移送費報告書（証明書）の記入

⑨公費自己負担管理票の記入

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について、無償で利用できるものとする。

（１）業務場所

（２）休憩所、更衣室

（３）操作機器

（４）事務用品

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。

（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。

前の受注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。