

市立豊中病院医事業務共通仕様書

1 目的

この業務委託共通仕様書（以下「共通仕様書」という。）は、市立豊中病院（以下「委託者」という。）と受託者が、市立豊中病院医事業務委託の実施に関して、標準的な事項を定めることにより、当該業務を合理的かつ効率的に執行することを目的とする。

2 履行場所

大阪府豊中市柴原町 4 丁目 14 番 1 号 市立豊中病院

3 履行期間

令和 3 年（2021 年）4 月 1 日から令和 6 年（2024 年）3 月 31 日まで

4 適用範囲

- (1) この共通仕様書に規定する事項は、受託者がその責任において履行するものとする。
- (2) 契約書、業務別仕様書（その他業務に関する指示書等を含む。以下同じ。）に定められた事項以外は、この共通仕様書の定めるところによる。
- (3) 契約書、共通仕様書及び業務別仕様書（以下「契約図書」という。）は、相互に保管するものとする。ただし、業務別仕様書を定めた場合において共通仕様書との間に相違がある場合、又は契約書と共通仕様書との間に相違がある場合の優先順位は、
 - ① 契約書
 - ② 業務別仕様書
 - ③ 共通仕様書の順とする。
- (4) 受託者は、契約図書に明示の無い場合、又は疑義が生じた場合は、委託者の業務管理担当者と協議するものとする。

5 業務体制等に関する事項

- (1) 業務責任者等の設置と業務体制の確立
受託者は、支社長、部長、総括責任者、副総括責任者、主任、副主任及び従業員（以下「従事者」という。）をもって業務体制を組織する。また、受託者はその内容を本契約締結時に、委託者に届出なければならない。
 - ① 支社の体制
 - ア 支社長
事務を掌握し、かつ、総括責任者を指揮する者。
 - イ 部長
支社長を補佐し、支社長が不在となる場合その職務を代行する者。
 - ② 現場の体制
 - ア 総括責任者及び副総括責任者（以下「総括責任者等」という。）
いずれか一人は、毎日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までの間は、常に委託者の業務管理担当者と連絡がとれ、かつ、委託者の業務管理担当者から業務上の依頼に対して、即座に対応がとれる体制にある者。また、いずれか一方は、事故等緊急事態においてオンコールで即座に対応がとれる体制にある常勤の者。
 - イ 主任
部署業務を総合的に掌握し、かつ、調整を行い、従業員を指揮監督するとともに、診療日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までの間は常駐し、常に委託者の業務管理担当者等と連絡がとれる常勤の者。ただし、救急科窓口業務など変則勤務を要する業務部署の主任については、別表に定めた勤務時間帯に委託者の業務管理担当者等と連絡がとれる者。
 - ウ 副主任

主任を補佐するとともに、診療日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までの間は常駐し、常に委託者の業務管理担当者等と連絡が取れる常勤の者。ただし、救急科窓口業務など変則勤務を要する業務部署の副主任については、別表に定めた勤務時間帯に委託者の業務管理担当者等と連絡がとれる者。

エ 従事者

主任の指揮監督に従い、部署ごとに本業務に従事する者。

(2) 従事者の配置及び資格要件

- ① 総括責任者等を常駐させること。
- ② 各部署には主任者を配置すること。また、必要に応じて副主任者を配置すること。
- ③ 従事者の 1 / 2 以上が、医療事務従事者としての資格認定を取得した者（各種団体が実施する医療事務に関する資格試験の合格者）であること。
- ④ 救急科医事業務における現場従事者は、夜間・休日の時間帯においては、常時複数の従事者により業務を行う環境を整備すること。
- ⑤ 総合案内業務における現場従事者は、技能認定振興協会が実施するホスピタルコンシェルジュ検定試験の合格者、又はこれに準じる資格等を有する者を 1 名以上配置すること。
- ⑥ 外来会計が集中する時間帯（概ね午前 10 時 30 分から 11 時 30 分、午後は 13 時 30 分から午後 14 時 30 分）には適切な人員等を配置することで、会計待ち時間の軽減につとめること。
- ⑦ 受託業務を正確かつ遅滞なく遂行するために支障のない人員を配置すること。また、来院患者数等の業務量に応じて、各業務において必要な人員数を増減させるなど、柔軟に対応すること。

(3) 業務計画書並びに組織体制表の作成

- ① 受託者は、業務の実施に先立ち、実施体制や業務予定等、業務を適正に実施するために必要な事項を記載した業務計画書を作成し、委託者の業務管理担当者に提出しなければならない。また、業務計画書に変更が生じる恐れがある場合は委託者受託者合意の上変更するものとし、変更後の業務計画書を委託者の業務管理担当者に提出しなければならない。
- ② 受託者は、受託業務に係る部署ごとに配属する従事者の組織体制表を作成し、委託者の業務管理担当者に提出しなければならない。また、従事者の退職又は部署異動等による変更が生じた場合も同様とする。

6 基本的な運用方針

委託者が進める「市立豊中病院運営計画」及び「実施計画」への取り組みを十分に理解し業務をおこなうこと。

7 基本的事項

- (1) 受託者及び受託者の従事者は、委託者の信用を失墜する行為をしてはならない。
- (2) 受託者は、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対策・検査等（COVID-19、麻疹、風疹、水痘及び流行性耳下腺炎に係る抗体検査、並びに当該検査結果が陰性の者に対する予防接種を含む）を実施すること。なお、その結果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。また、委託者及び受託者は相互に協力し、感染防止に必要な情報交換を行い、院内感染防止に努めるものとする。
- (3) 受託者は、感染のおそれがある疾患に罹患している者を業務に従事させてはならない。なお、従事者を感染症の治療後において業務に復職させるときは、感染症の原因となった菌の消失などを保険医療機関で確認したうえ行うものとする。
- (4) 委託者と受託者の相互間で行う連絡、通知、報告、申出、提案又は承諾は、書面により行わなければならない。なお、書面の收受確認は委託者が別に定める「通知・提案等の收受簿」により行わなければならない。

(5) 従事者の配置等

- ① 受託者は、委託者の品位を傷つけるような者を本業務に従事させてはならない。
- ② 従事者の配属にあたっては、医事業務の専門性を重視する立場から、業務履行に必要な知識を配置前に十分教育を行ったうえ配属することとする。また、退職による後任者配属についても同様とする。特に新規採用従事者にあつては、部署従事者とは別に指導や教育を担当する従事者を配置し、投入される部署従事者の負担にならないよう努めることとする。
- ③ 従事者の配置転換など異動については、仕様書に記載の「従事者の資格要件」を満たした者を配置すること。
- ④ 従事者の配置転換や休暇による患者対応や業務処理能力の低下をまねかないよう、総括責任者等が指揮監督することとする。
- ⑤ 部署業務の履行に関し、昼休みや休息时间、休暇による従事者交代時等の事務引継ぎを確実にい行い円滑な業務運営に努めること。また、受託者の従事者の更衣や昼休み及び休息は委託者が指定する場所において、社会的常識の範囲内でこれを適正に行うものとする。
- ⑥ 昼休み時間帯において、総括責任者等は交替勤務とし、当該時間帯はいずれか一人が勤務にしていることとする。

(6) 従事者の業務

患者や家族、来院者に対する面談、電話並びに書面による対応（以下「応接」という。）は次のとおりとする。

- ① 日常的な応接は、各部署の従事者が主任の指揮監督に基づいて行う。
- ② 応接時に意見、苦情及び事故等が生じたときは、主任が相手の主訴等を見極めて対応する。
- ③ 主任が対応できない問題等は、総括責任者等が対応する。
- ④ 応接による意見、苦情及び事故等は、委託者が別に定める「事故・苦情・意見対応処理報告」に必要事項を記入のうえ、業務管理責任者に報告することとする。また、業務管理責任者の指示により「インシデントレポート」をシステム登録する。
- ⑤ 意見、苦情及び事故等に対する病院窓口の切り分けは、医事課医事係において確認するものとする。

(7) 社会保険や医療制度の改正に伴う業務運用変更、新たな治療手技の導入並びに現業務の廃止等を要したときは、委託者又は業務管理責任者等と受託者又は総括責任者等が協議したうえ運用の確立を図ることとする。この場合において、受託者は、従事者に運用の周知及びその徹底を行うこととする。

(8) 委託者が主催する各種委員会や会議への必要に応じて出席し、関係資料の提出や意見の交換並びに提案をおこなうこととする。この場合において、出席する委員会の種別及び出席従事者等の詳細は、委託者受託者協議のうえ委託者又は業務管理責任者が取り決め、委託者は、受託者又は総括責任者に委託者が定める様式をもって通知することとする。

(9) 医事業務に必要な事務用品や消耗品等の物品請求、あるいは病名入力単票や患者に対する説明書の印刷物の請求と印刷行為は、業務管理責任者等の承諾を得て行うこととし、物品及び印刷物の管理、収納整理を徹底することとする。

(10) 業務の履行を通じて知り得た業務上の秘密を第三者に漏らしてはならない。このことは、契約の履行期間終了後及び解除後においても同様とする。

(11) 受託者は、委託者又は業務管理責任者の事前の承諾を得ることなく、データの院外への持ち出し及びプログラムの複製や移転を禁じる。また、データの院外持ち出しについては、委託者又は業務管理責任者の事前の承諾を得た後、暗号化するなどセキュリティ対策を講じること。

(12) 豊中市個人情報保護条例や関係法令及び市立豊中病院セキュリティポリシーを遵守しなければならない。また、受託者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会の「Pマーク付与認定」あるいは「ISMS 認証」の基準を満たすことが望ましい。

- (13) 個人を識別できる情報が明示された書類（書面、メモ及びパソコンハードコピー等を含む。）を適正に管理し、不要となった場合はシュレッダー等による裁断や溶解文書として別途管理することとする。この場合において、溶解文書は業務管理責任者等の指示により定期的に搬出する補助業務を行うこととする。
- (14) すべての業務についてマニュアルを作成し、業務手順の変更の都度、速やかにマニュアルを更新することとする。
- (15) 人事異動等従事者の配置転換を行う場合には、迅速かつ確実に引き継ぎを行い、受託業務を正確かつ遅滞なく遂行するとともに、業務運営に支障のないようにすること。
- (16) 従事者のジョブローテーションを意識的におこない、常時複数の従事者で業務が実施できるように体制を整えておくこと。
- (17) 受託者又は総括責任者は、従事者に対して個人情報保護や人権研修、患者接遇など業務上必要とする研修を各研修につき年1回以上開催し、啓発やスキルアップを図ることとする。また、これらに係る研修計画書を作成し、委託者に対して契約締結後1ヶ月以内に報告することとする。
- (18) 円滑に業務運営を行うため主任が参加する主任会議や従事者が参加するスタッフ会議など（以下「主任会議等」という。）を組織体制上に設置するとともに、定期的を開催すること。主任会議等が開催されたときは、開催日時、参加者、主な案件、議論内容、結果および効果等について、業務管理責任者に報告することとする。
- (19) (18) に関して、主任会議等の年間あるいは四半期など一定の期間における会議開催計画書を作成のうえ、業務管理責任者に提出することとする。この場合において、業務管理責任者が適正であると承諾した場合は、講堂、会議室又研修室等の使用を許可することとする。
- (20) 服務規律
 - ① 従事者は、病院施設への入館・退館時は夜間出入口から行うこと。
 - ② 受託者は、従事者に対し、業務を行うに適した統一された服装及び名札を委託者の承諾により着用させ、業務の従事者であることを明確にするとともに、常に清潔を保たせなければならない。なお、従事者の被服費、被服洗濯料金（受託者又は受託者の従事者が経費負担することをいう。）及び名札代金は、受託者が費用負担する。
 - ③ 患者や家族、病院職員、保険損保会社、他の保険医療機関職員など対外関係者に対する応接や電話応接時は、担当従事者の所属や氏名を明らかにし、相手から不信感をまねかないように努めなければならない。また、書面による応接も同様とする。
 - ④ 執務心得や患者接遇マナー、電話対応マナーは、市立豊中病院運営マニュアル【総合編】の「6 職員基本心得」を準用して従事者への指導及び教育を行うこと。
 - ⑤ 常に整理整頓を心掛け、業務終了後は速やかに事務室等の業務に関係した箇所の後片付けを行わなければならない。
 - ⑥ 委託者が別に定める範囲で、女性従事者にあつては本館地下1階更衣室、男性従事者にあつては業務部署のロッカー、並びに管理棟6階職員食堂の利用を許可する。この場合においては、常に清潔を保たせなければならない。
 - ⑦ 受託者又は受託者の従事者が自らの目的のため、あるいは受託者の従事者が受託者の会社運営上必要とするために、委託者の財産である事務用品、消耗品、複写機、電話機、会議室及び駐車場等の使用又は利用をしてはならない。ただし、事前に委託者又は業務管理担当者が適正であると認め承諾した場合には、この限りでない。

8 経費負担区分

契約書第12条に規定する業務遂行に必要な経費負担区分は次のとおりとする。

区分	病院	受託者
事務室、更衣室	○	
光熱水費（電気・ガス・水道）	○	
備品（机・椅子・ロッカー等）	○	
通信運搬費（電話、郵送料）	○	
システム関連費用	○	
印刷製本費（医事業務委託で使用するものに限る）	○	
消耗品費（事務用品等）		○
雇用に係る費用（給与等）		○
労働安全に係る費用（健康診断、予防接種等）		○
被服費（制服等）		○
図書購入費（医療保険制度、診療報酬等）		○
職員研修に係る費用全般		○
自動精算機釣り銭用現金		○

9 病院との連携

- (1) 受託者は、受託者と委託者の業務管理担当者等で構成する「医事業務連絡会」に出席し、業務の履行に係る実性の報告や連絡、意見交換をおこなうこと。
- (2) また、委託者と受託者で別に締結する「医事業務サービス水準合意書」に基づき、委託者が実施する委託業務モニタリングシステムへ参加すること。
- (3) 委託者が「地域医療支援病院」という地域での役割を理解し、紹介率・逆紹介率向上の取り組みに協力すること。
- (4) 受託者は、すべての業務について、業務の質の向上、患者サービスの向上等への提案を、委託者に対し積極的に行うこと。また、病院が行う患者満足度調査や各種アンケートの配布、回収の補助を行うこと。
- (5) 委託者が主催する業務改善活動やこれらの勉強会にも参加すること。

10 緊急・災害時の対応

- (1) 受託者は、大規模な地震、自然災害、事故・事件（以下「大規模災害等」という。）が発生し、通常業務運営が困難となった場合には、災害対策本部等当院の指示により業務を遂行するものとする。
- (2) 休診日及び夜間時間帯において大規模災害等が発生し、又は発生する恐れのある場合には、あらかじめ当院受託者協議により定めた受託者の従事者を可能な限りで初動要員として、当院が指定する業務場所に参集させるものとする。
- (3) 医事システム等のコンピューターシステムに障害が発生した場合には、当院の指示により業務を遂行するものとする。
- (4) 緊急・災害時の体制について業務マニュアルを部門ごとに整備すること。

11 部署（業務）別業務実施時間、業務遂行場所

別表1のとおり

12 業務実施日

受託者が業務を行う日は、原則として次に掲げる診療日とする。ただし、病院事業管理者が特に必要と認めた場合、診療日、休診日、受付時間の変更を行う場合がある。

- (1) 診療日は平日を原則とする。

(2) 休診日は次に掲げる日とする。ただし、別表1に記載のとおり休診日、夜間に業務を行う部署については、この休診日の規程にかかわらず業務を行うものとする。

- ① 土曜日及び日曜日
- ② 国民の祝日に関する法律に規定する休日
- ③ 年末年始（12月29日から1月3日）

1.3 契約図書の様式

別表2のとおり

1.4 その他の事項

(1) 安全管理、危険防止

- ① 受託者は、業務の実施にあたって、火災、傷害及び盗難等に注意しなければならない。また、危険を伴う作業については、関係法令等に定めがある場合にはそれを遵守するとともに、十分な安全管理に努めなければならない。
- ② 受託者は、業務の実施にあたって、委託者又は第三者に危害又は損害を与えないように、万全の措置をとらなければならない。

(2) 業務関係書類の整理、保管等

- ① 受託者の従事者は、業務履行上取扱う資料、台帳、簿冊及び業務関係書類等（以下「業務関係書類」という。）を常に適正に整理し、業務終了後等において委託者の指定する保管庫や物品棚等に保管するものとする。
- ② 業務関係書類は、業務別仕様書に従い行為別や年度別に整理し、他の業務資料等と混在しないように管理すること。また、業務関係書類の保存期間満了による廃棄は委託者の指定する日時・方法により対応すること。
- ③ 諸証明窓口業務など他職種の従事者が共同使用する事務室においては、個人情報漏洩等しないように業務関係書類の整理や保管を徹底することとする。また、主任又は副主任は、個人情報の含まれる業務関係書類をできるだけ施錠できる保管庫に収納のうえ施錠キーの管理を徹底することとする。
- ④ 定期的に総括責任者等及び担当部署の主任が業務関係書類の整理、保管状況を確認し、必要に応じて従事者への指導や教育を実施することとする。

(3) 勤務場所の整理、管理等

- ① 窓口は、患者や家族、その他多くの来院者の目に触れるところであり、常に事務用品、掲示物・院内パンフレット、椅子などを整理整頓し、清潔な環境で来院者の応接を心掛けることとする。
- ② 始業時においては、事務用品の準備及び関係書類の補充状況等の確認を行うこと。また、業務終了後は、パソコンや周辺機器の電源オフ、照明機器の消灯、エアコンの電源オフ並びに各部屋の施錠を徹底することとする。

(4) その他

- ① 医事業務の履行に関して、受託者が市立豊中病院以外の受託病院から従事者の配属支援を受けることが必要とする場合は、委託者又は業務管理担当者の承諾を得て行うものとする。
- ② 受託者の会社業務管理上必要とする病院施設（講堂、会議室、カンファレンス室等を含む。）及び機械器具等の使用は、委託者又は業務管理責任者の承諾を得て行うこととする。
- ③ 患者数の増加に伴い従事者の増員が必要となる場合は、委託者、受託者協議の上、契約代金額を変更することができるものとする。

以下余白

(別表1)

No	部署名称	業務実施時間	業務遂行場所
1	初再診窓口	診療日 8:00～17:15	初再診受付窓口
2	入金事務	診療日 15:00～業務終了	料金会計窓口
		休診日〔土曜日(連休初日)〕 9:00～12:00	
		休診日 上記以外	救急科窓口
		診療日 17:00～翌日 9:00	
3	料金計算	診療日 8:30～17:15	料金会計窓口
4	収納管理	診療日 8:30～17:15	事務室
5	未収金管理	診療日 8:30～17:15	事務室
6	救急科窓口	診療日 8:30～17:15	救急科窓口
	救急科窓口(休診日)	日直 8:30～17:15	
	救急科窓口(診療日及び休診日)	宿直 17:00～翌日 9:00	
7	外来診療報酬請求	診療日 8:30～17:15	事務室
8	入退院窓口	診療日 8:30～17:15	事務室
9	入院確認	診療日 8:30～17:15	事務室
10	諸証明窓口	診療日 8:30～17:15	事務室
11	各種請求	診療日 8:30～17:15	事務室
12	総合案内窓口	診療日 8:00～20:30	総合案内
13	外来診療科ブロック	診療日 8:30～17:15	各外来ブロック
			放射線部
			生理機能検査室
			中央処置室
			健診センター
			内視鏡部
			療養サポートセンター
		診療日 8:30～15:00	外来化学療法室

(別表2)

No	様式名称
1	契約代金内訳書及び業務計画書
2	収納事務に係る領収印届出書
3	時間外収納日誌
4	業務管理担当者等名簿
5	医事業務担当者名簿
6	総括責任者等名簿
7	従事者名簿
8	通知・提案等の收受簿
9	各種委員会活動参加者名簿