

医事業務 仕様書

本仕様書は、地方独立行政法人大月市立中央病院が委託する「医事業務」について適用する。

目的

地方独立行政法人大月市立中央病院(以下「甲」という。)における、患者の外来受診・入退院に関する諸行務、各種公的医療制度の利用、診療報酬の請求などの医事業務について、専門的知識と経験を有する_____ (以下、乙という。)に委託し、当該業務を効率的かつ効果的に行い、もって患者サービスの向上及び病院経営の安定を図るために、本仕様書を定める。

基本的運用方針

(1) 良質な医事業務の提供

ア: 診療報酬請求業務

甲の職員と連携して、適正かつ確実に行うこと。

- ① 診療報酬改定や医療保険制度等についての情報を収集・周知し、適正かつ確実に対応すること。
- ② 診療行為に対する患者や支払機関への請求の可否を明確にすること。
- ③ 指摘事項や算定に関する情報提供などについて甲の職員に的確に遅滞なく行うこと。
- ④ 医療情報システムを理解し、データ処理は迅速かつ確実に行うこと。

イ: 個人情報

- ① 業務上知り得た個人情報について他人に漏洩することのないよう適切に扱うこと。(守秘義務) また、異動・退職した従事者についても同様に取り扱うこと。
- ② 乙は秘密の保持、個人情報の保護及び安全管理に関する法令及び甲が定める諸規定を遵守するとともに、業務に従事する者に対し、必要な研修等を行うこと。
- ③ 上記に関する事故が発生した場合、乙は甲に速やかに報告を行うこと。

(2) 患者サービス・患者満足度の向上

ア: 患者に対し、適切な接遇態度で接すること。

- ① 親切・丁寧な接遇態度で接すること。
- ② 患者を待たせる場合は、そのストレスを緩和させる接遇に努めること。
また、その方策を検討し、実践すること。
- ③ 患者等からのクレーム及び相談には、真摯に的確な対応をすること。

(3) 病院経営の効率化と改善

ア: 確実な診療報酬請求を行うこと

- ① 適正な請求を行い、請求漏れを防止すること。
- ② 返戻及び査定の防止・削減に努めるとともに、返戻及び査定の原因を分析し、その結果に基づいて、返戻及び査定の防止・削減さらに請求向上対策を実施すること。
- ③ 算定方法やレセプトチェックが的確に行われているか、定期的に医事会計システム等をチェックすること。
- ④ 診療報酬改定等に対して、影響調査等を行い、病院経営健全化に繋がる収益増の提案を行うこと。

イ:未収金対策

①未収金発生の予防に努めること

②甲の職員が策定する未収金対策の計画等に協力すること

ウ:病院経営改善や経営効率化に資する各種医事統計分析の情報提供を行うこと

エ: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、分析・改善を行うこと

オ:乙は、自らの業務評価を行うため有効な方法で定時自己評価を行い、結果及び業務改善方法を甲に報告すること

業務内容

別紙「医事等業務委託 詳細」のとおりとする。

なお、業務マニュアルを作成するなどして、業務が口頭での引継ぎ及び個人での管理とならないよう注意すること。また、総合受付窓口においては、昼食を含む業務従事者の休息及び休憩は、業務に支障をきたさない体制をとること

業務実施体制

乙は、本社又は支社あるいは営業所に統括責任者を1人、病院に業務責任者を1人、副業務責任者を1人以上置くこと

(1)統括責任者の責務

統括責任者は、乙の代表として甲との連絡窓口となり、諸々生じる懸案事項につき、迅速かつ適切に調整を行い、場合により業務責任者に指示を行わなければならない

(2)業務責任者の条件

次の事項は、甲が求める最低条件であって具体的な内容は病院に最善と思われる提案を乙に求めることとする

ア:業務責任者は、病院に常駐させるものとする。なお、業務責任者が休日等で業務にあたらぬ日は代行できるものを配置すること

イ:業務責任者となる者は100床以上の急性期病院において直近3年以内に医事業務の指揮命令を行う立場にあったものとする

ウ:乙は、業務責任者を変更する場合は、事前に甲に報告したうえでイに掲げる条件を満たしたものを配置するものとし、変更については業務の質の低下を招かないようにすること

エ:業務責任者は、業務の問題点や作業経過及び結果について遅滞なく甲の担当責任者に報告すること

(3)業務責任者の責務

ア:医事業務の趣旨をよく理解し、その機能を十分に発揮させ、患者サービスの向上、円滑な業務の運営に取り組むこと

イ:病院及び患者の要望、現状を的確に把握し、それに対して迅速かつ効率的な業務を行うこと

ウ:業務従事者を統率し、常に教育・研修を行うことにより知識の研鑽に努め、業務を改善し、業務及び患者サービスの質の向上を図ること

(4)業務従事者の体制・条件

ア:乙は、業務を行うにあたって必要な人数の従事者を確保するものとする。

人数、配置等は、乙から病院に最善と思われるものを提案すること。業務の繁忙等により、従事者の人数が足りないと判断される場合は、乙の判断により増員又は配置換え等を行い、業務に遅延、質

の低下等を招かないようにすること

イ:業務従事者の条件は以下のとおりとする

①業務従事者は病院に常駐すること

②業務従事者は、業務に従事する前に待遇、医療保険制度、診療報酬制度、処法・公費負担医療制度等及び医事業務の教育・研修を受けたものとする

③乙は、業務従事者を変更する場合は②に掲げる条件を満たしたものを配置するものとし、変更については業務の質の低下を招かないようにすること

④乙は甲が業務従事者を業務遂行上不適当と認めた場合は、協議の上、業務従事者の交代等柔軟な対応をとるものとする

(5)業務従事者の責務

ア:担当する業務の趣旨をよく理解し、その機能を十分に発揮させ、円滑かつ適正な業務の遂行に取り組むこと

イ:患者に対して親切、丁寧な接遇を行い、患者サービス向上に努めること

ウ:常に知識の研鑽に努め、業務及び患者サービスの質の向上を図ること

災害発生時等対応

(1)災害発生時の対応

ア:災害発生または多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合は、甲の職員の指示によりその対応にあたること

イ:災害発生または多数の患者の来院が想定される場合は、臨時的に業務従事者の増員配置を行うこと

(2)訓練等への参加

甲が実施する災害訓練や災害に関する研修会に参加すること

経費負担区分

委託業務の遂行に必要な経費の負担区分は、原則として以下のとおりとするが、新規に導入する案件等については甲乙協議し、合意の上で負担区分を決するものとする

費用項目	委託者	受託者
労務費(福利厚生等)		○
被服費(ユニフォーム等)		○
什器・備品等(事務機器等)	○	
光熱費等(水道・電気等)	○	
受託者の業務遂行上必要な消耗備品費(事務用品等)	○	
通信費(電話料金等)	○	
備品の修繕経費(受託者の過失によるもの)		○
情報システム関連機器	○	

受託者の変更等に伴う引継等

契約期間の満了または契約の解除等により、乙が当事者でなくなる場合には、乙は次に本業務を受託したものに対し、その業務終了日までの間または甲が定める期間内に業務一切についてその詳細な内容をドキュメント等に基づいて引継ぎを確実に実施すること

その他

- ・本仕様書に定めのない業務であっても、業務を遂行する上で必要と思われる事項及び契約の趣旨に照らし甲が業務の提供を求める事項については、その都度甲乙協議に上、誠意をもって対応することとし、その際に生ずる費用については委託料に含むものとする
- ・衛生管理には特に注意し、感染予防と汚染拡散防止に努めるとともに法令、ガイドライン及び甲の定める規定を遵守すること
- ・甲が運営する各種委員会のうち本業務内容に関連するものについて、甲の指示により担当者を出席させること〔保険請求対策検討委員会、リスクマネジメントにおけるインシデントレポート集計等〕
- ・電子カルテ及び医事会計システムにおけるマスタ整備に協力すること
- ・仕様書の業務内容は定期的に見直しを行うこと

注意事項

- ・患者情報及び保険情報の入力については、細心の注意を払うとともに入力後の確認を徹底すること
- ・各受付窓口では、応援体制を確立し患者の待ち行列ができないよう最大限努力すること
- ・保険証の確認及び修正等については確実にすること
(受診期間が3ヶ月以上空いている場合は、診療申込書の記入で住所や連絡先の変更の有無を確認すること)
- ・面会者の案内に注意を払うこと
(院内感染防止対策委員会の指示事項に注視し、感染症罹患者等の対応を丁重に行うこと)
- ・利用者等からの苦情・意見・提案等の対応にあたっては、患者の話を傾聴し、早期解決が図られるように真摯に対応すること(事案によってメモ・インシデントレポート等を作成し、報告を行うこと)
- ・データの入力誤り及び保険登録の誤り等にかかわる事後処理については、乙が対応すること
- ・各診療科及び病棟のレセプト処理者を明確にし、担当変更時には引継ぎを行い、変更の旨を甲へ報告すること
- ・返戻レセプトについては、適切な管理を行うこととし、未請求及び保留については状況を明確にすること
- ・返戻・査定の内容を理解し、レセプト点検時に活用を図りその減少に努めること
- ・査定は入院・外来ともに0.3%未満にとどまるよう努めること

以上