# 滋賀県立精神医療センター医事業務等委託仕様書(R9-R10)

この仕様書は、滋賀県立精神医療センターが医事業務等を委託するに当たり、必要な事項を定めるものである。

## 1　委託業務の名称

滋賀県立精神医療センター医事業務等

## 2　委託業務の履行場所

滋賀県立精神医療センター（滋賀県草津市笠山八丁目４番 25 号）

## 3　委託業務の履行期間

令和９年４月１日から令和 11 年３月 31 日まで

なお、契約締結日から令和９年３月 31 日までは、受託者の負担により、業務引継および業務準備等を行うものとする。

また、令和 11 年３月診療分の診療報酬請求事務は、上記委託業務の履行期間内の業務とする。

## 4　委託業務の履行に当たっての基本的事項

### (1)　総括的事項

ア 受託者は、当センターの理念や基本方針を理解するとともに、医事業務等が病院機能を支えるうえで重要な役割を果たすことを認識し、常に「病院職員」としての自覚をもって委託業務を遂行すること。

イ 受託者は、当センターが滋賀県の精神医療の基幹病院としての機能と役割を発揮できるよう、当センター職員と連携して委託業務を遂行すること。

ウ 受託者は、本業務が県立病院内での業務であることを認識し、常に患者や来訪者の信頼を損なうことがないように細心の注意を払うとともに、人権を尊重した対応を行うこと。

エ 受託者は、個人情報について、個人情報の保護に関する法律その他の個人情報の保護に関する法令・ガイドライン等に従って適正な取り扱いを行うこと。

オ 受託者は、委託業務を履行するに当たり知りえた患者等の秘密若しくは情報または当センターの所有する個人情報を、第三者に開示し、漏えいし、または委託業務以外の目的で利用しないこと。この秘密の保持等の義務は、契約の解除、契約期間の満了、業務従事者の離職等の後においても同様とする。

カ 受託者は、病院総合情報システム（電子カルテシステム、医事システムその他の当センター内のシステム）を理解し、入力などのデーター処理を迅速かつ正確に行うこと。

### (2)　法令等に基づく適正・確実な業務の遂行

ア 受託者は、医療関係法規、医療保険制度および診療報酬請求に関する各種制度等に基づき、適正かつ確実に業務を遂行すること。

イ 受託者は、診療報酬改定や医療保険制度等について常に最新の情報を収集し、適正かつ確実に業務を行うこと。また、収集した情報については、必要に応じ当センターと情報共有を図ること。

ウ 受託者は、必要に応じ、個々の診療行為に関して、当センターと診療報酬請求の可否を協議し、適切に対応を行うこと。

エ 受託者は、診療報酬請求に当たって、監査体制を構築し、請求漏れを防ぐとともに、請求精度の向上を図ること。

オ 受託者は、診療報酬請求に当たって、査定減点・返戻の防止・削減に努めるとともに、その原因を分析し、分析結果に基づいて定期的に請求精度調査を実施して、査定減点・返戻の防止・削減を図ること。

カ 受託者は、診療報酬の算定、レセプトチェック、査定減点・返戻の防止・削減対策などが的確に行われているかどうかを受託者自身が定期的に確認して、正確な業務の遂行に努めること。

キ 受託者は、診療報酬改定時にはその内容の分析や影響調査等を行うなど、病院経営の改善に繋がる収益向上対策について情報提供を行うこと。

### ⑶　患者未収金の発生防止・削減

ア 受託者は、法令等に従って、患者等に対し診療費の請求を適時・確実に行い、請求遅れや請求漏れの発生等の防止に努めること。

イ 受託者は、当センター職員との連携・調整を密にし、患者未収金の発生防止・削減に努めること。

ウ 受託者は、窓口において患者未収金の督促および回収に鋭意取り組み、その状況を定期的に当センターに報告すること。

### ⑷　患者サービスの向上

ア 受託者は、患者および家族等に対する接遇が当センターに対する評価につながることを認識し、親切、丁寧な態度で接すること。

イ 受託者は、医療保険制度および診療報酬請求に関する各種制度などについて、患者および家族等に対し分かりやすく説明を行うこと。

ウ 受託者は、患者および家族等からのクレームおよび相談に真摯かつ適切に対応し、対応後速やかに、当センター職員にその結果を報告すること。また、受託者および業務従事者間で情報共有を図り、クレーム等の再発防止を徹底すること。

## ５　委託業務の実施体制

⑴　受託者は、委託業務の迅速かつ円滑な遂行のために必要な人員を配置すること。

また、業務の繁閑等に応じて人員配置を行い、委託業務に遅延や質の低下等を生じさせないようにすること。

⑵　受託者は、委託業務を遂行するに当たり、常勤の責任者を１名配置すること。

責任者は、100 床以上の病床数を有する医療機関において、外来および入院の医事業務全般の業務経験を原則として５年以上有し、かつ、医事業務の指揮監督を行う立場に従事した者とすること。

責任者は、すべての委託業務を統括するとともに、委託業務の責任者として各業務の進捗を管理し、必要に応じて適切な対応を行うこと。また、当センターとの窓口として、迅速かつ確実に報告、連絡、調整および相談等を行うこと。

なお、責任者が不在となる場合は、委託者に対し事前にその旨を連絡するとともに、医事業務に係る副責任者が責任者に代わって業務を遅滞なく遂行すること。

⑶　受託者は、医事業務およびヘルパー業務に、常勤の副責任者をそれぞれ１名（ヘルパー業務については、外来ヘルパー業務・病棟ヘルパー業務あわせて１名）配置すること。

副責任者は、担当業務の運営に当たるとともに、担当業務に従事する職員の指導を行うこと。

なお、医事業務に係る副責任者については、原則として３年以上の医事業務経験を有する者とすること。

⑷　受託者は、業務従事者の名簿を事務局に提出し、変更等があればその都度報告すること。

⑸　受託者は、業務従事者に業務に適し統一した服装および名札を着用させ、職員であることを明瞭にすること。

⑹　受託者は業務従事者の健康診断を定期的に年１回以上実施すること。

また、受託者は、業務従事者の健康状態を常に把握し、業務の遂行に支障をきたさないよう配慮すること。

受託者は、感染症対策の観点から、当センターから予防接種等の実施を要請された場合は、受託者の費用負担により必要な対応を行うこと。

⑺　受託者は、当センターが開催する研修会、避難訓練、行事等に、業務従事者を各業務に支障のない範囲で可能な限り参加させること。

## ６　委託業務の内容

受託者は、委託業務として、医事業務、外来ヘルパー業務、病棟ヘルパー業務、寝具等リネン関連業務およびその他の業務を行うこととする。

(1) **医事業務**

**ア 窓口業務**(デイケア、作業療法、訪問看護等の患者・家族等を含む)

(ア) 外来受付業務

① 初診・再診患者の受付、診察申込書等の記載案内、受理および整理

② 保険情報、高齢者医療受給者証、公費医療受給者証、自立支援医療受給者証、自己負担額上限管理票等の確認、受理、コピーおよび管理

③ オンライン資格確認の患者対応(案内、操作説明等)

④ 患者の氏名、住所、保険情報等の基本情報の登録(変更・修正を含む)

⑤ 他保険医療機関からの紹介状と付属診療情報の受理

⑥ 受診目的の確認(保険診療、公務災害、労災、自賠責、治験、自由診療、入院中他科受診等)

⑦ 診察券・外来基本票の発行

⑧ 紙カルテの貸出し(医師が必要と認めた場合)

(イ) 入院受付業務

① 入院患者の受付

② 入院に関する諸手続説明

③ 保険情報および入院時提出書類の受理・確認

④ 入院患者の過去の紙カルテの抽出・搬入(医師が必要と認めた場合)

⑤ 入院患者の登録、登録事項の変更

⑥ 入院時提出書類の保管および未提出患者への督促

(ウ) その他の窓口業務

① 各種診断書、意見書、証明書および傷病手当金請求書等の作成申込受付(交付予定日、受領方法、作成料金等の説明を含む)

② 完成した診断書等の郵送また窓口交付(交付の完成連絡を含む)

③ 精神障害者保健福祉手帳、自立支援医療制度(精神通院医療)の申請案内等、医師への診断書作成依頼

④ 保険未確認患者の保険の調査・確認

⑤ 調剤薬局からの保険等に関する問い合わせ対応

⑥ 患者(家族その他施設利用者含む。)の案内および電話の応対

⑦ 拾得物の保管管理、事務局への引継ぎ

⑧ その他の窓口業務に付随する業務

**イ 会計業務**

(ア) 外来会計業務

① オーダ情報の取込みと内容確認

② 医事システムによる料金算定

③ 診療費請求書の発行

④ 算定根拠となる診療記録と医事システム入力内容との照合・確認

⑤ 医事システムへのレセプトコメント入力

⑥ 納入通知書兼領収書の発行

⑦ 請求漏れ診療費の請求(郵送処理を含む)

⑧ 保険変更または請求内容修正に伴う差額計算および患者への連絡

⑨ 外来会計伝票の整理・保管

⑩ その他の外来会計業務に付随する業務

(イ) 入院会計業務

① オーダ情報の取込みと内容確認

② 医事システムによる料金算定

③ 定期請求の処理および定期請求書の発行

④ 算定根拠となる診療記録と医事システム入力内容との照合・確認

⑤ 医事システムへのレセプトコメント入力

⑥ 納入通知書兼領収書の発行
⑦ 請求漏れ診療費の請求（郵送処理を含む）
⑧ 保険変更または請求内容修正に伴う差額計算および患者への連絡
⑨ 入院会計伝票の整理・保管
⑩ その他の入院会計業務に付随する業務

（ウ）生活保護・労災・自賠責等の診療報酬請求に関すること
① 生活保護（医療扶助）に関する医療券等の事務処理
② 生活保護（医療扶助）主治医意見書の郵送
③ 労働災害補償保険への診療報酬請求および関連の事務処理
④ 公務災害補償基金への診療報酬請求および関連の事務処理
⑤ 自動車損害賠償責任保険への診療報酬請求および関連の事務処理
⑥ その他、生活保護・労災・自賠責等の診療報酬請求に関する問合せ対応

**ウ 診療費収納等業務**

（ア）外来診療費の収納等
① 外来患者の診療費収納
② 外来診療費の領収書および診療明細書発行
③ 院外処方箋の確認(基本情報・保険情報)および交付
④ 外来診療費支払確約書の徴収
⑤ 自立支援医療自己負担額上限管理票の記載
⑥ 窓口での未収金確認および徴収
⑦ 外来診療費の返金処理、返金用現金の管理

（イ）入院診療費の収納等
① 入院患者の診療費収納
② 入院診療費の領収書および診療明細書発行
③ 入院診療費支払確約書の徴収
④ 窓口での未収金確認および徴収
⑤ 入院診療費の返金処理、返金用現金の管理

（ウ）退院患者の診療費収納等
① 退院当日における「入院会計業務」に準じた料金算定
② 退院時刻までの請求書および診療明細書の発行
③ 退院当日の診療費収納と支払完了の確認
④ 未払時の入院診療費支払確約書の徴収

**エ 収納管理**

（ア）現金による診療費収納
① 診療費の現金収納、現金管理および収納現金の事務局への引継ぎ
② 医事システムへの収納入力
③ 領収伝票、電算日計表と収納現金との照合
④ 現金出納簿の作成、入金日報の事務局への提出
⑤ 釣銭用現金の管理

（イ）電子決済による診療費収納
① 電子決済による診療費収納の処理
② 医事システムへの収納入力
③ 電子決済収納金額と領収書との照合・確認
④ 入金日報の事務局への提出

（ウ）外来診療費未納患者に関すること
① 外来診療費未収状況の確認と未納患者へ督促連絡

② 外来診療費未収金の徴収
（エ）入院診療費未納患者に関すること
① 入院診療費未収状況の確認と未納患者へ督促連絡
② 入院診療費未収金の徴収

**オ 診療録等管理業務**
（ア）診療録等の管理に関すること
① 過去の紙診療録の保管
② 過去の紙診療録の貸出（アリバイ）管理

**カ 診療報酬請求業務**
（ア）レセプトの点検に関すること
① レセプト内容の点検および修正
② レセプト院内審査支援システムを利用した内容チェック
（イ）医師によるレセプト点検に関すること
① 医師のレセプト点検補助
② 医師との調整協議(診療報酬請求に必要な症状詳記、病名登録・転帰)
③ 医師の指示による病名追加修正の代行入力
（ウ）レセプト点検結果によるレセプト情報の変更に関すること
① レセプト修正にかかる医事システムの修正入力および再出力
② レセプト修正にかかる患者負担金の追加徴収または返金の処理
③ レセプト修正にかかる診療録記載との整合性確認
（エ）診療報酬請求に関すること
① レセプト集計
② 総括表および診療報酬請求書等の作成
③ 電子レセプトデータ作成
④ その他診療報酬請求業務に附随する作業
（オ）査定減点・返戻に関すること
① 査定減点・返戻の傾向の分析
② 返戻レセプトの修正および医師との調整
③ 査定減点防止対策の提案および実施
④ 査定減点に対する再審査請求調整
（カ）保留レセプトの管理
① 一覧表による保留レセプトおよびその理由の把握
② 保留レセプトの紙出力と管理
③ 保留理由による現状確認

**⑵ 外来ヘルパー業務**
ア 外来受付カウンター業務
① 受付カウンター業務
② 外来患者・家族等の対応業務
③ 受付カウンター等の清掃
イ 環境整備業務
① 外来各診察室・処置室等の環境整備
② 診察室・処置室寝具類の交換業務、使用済寝具類の回収・搬出
③ タオル・タオルケット等の洗濯
④ 図書・掲示物等の整理整頓、車いす等の点検・整備

ウ 診療用品整備業務
① 外来診察室等での使用済物品の整理整頓
② 外来用機器・器具等の洗浄・消毒、診療材料の補充・在庫管理、消耗品の補充・交換
③ 医療廃棄物の確認・処理
エ 中央材料室業務
① 診療材料の在庫管理・出納保管
② 中央材料室での使用済物品の交換、払出物品の授受および整理
③ 院内で使用した機器・器具等の洗浄・消毒・滅菌・清掃・収納等
④ 中央材料室の清掃
オ 院内搬送業務
① 薬剤・物品・検体・消耗品・診療材料等の搬送
カ 資料整理業務
① 各種書類・各種関係伝票の整理業務
キ その他業務
① 病棟寝具類の交換業務、使用済寝具類の回収・搬出

**⑶ 病棟ヘルパー業務**

ア 病棟内環境整備業務
① 病棟診察室・処置室等の環境整備、寝具・カバー類交換、処置室のシンク清掃
② 詰所、休憩室等の環境整備・整理整頓・物品補充、詰所カウンター清掃と整理整頓
③ 面談室・面会室等の机・テーブル清掃・整理整頓・物品補充
④ 病棟内のテーブル・デイルームシンク・手すり・ドア・ドアノブ等の清掃・消毒
イ 寝具リネン等関連業務
① 患者寝具類の交換業務、使用済寝具類の回収・搬出、清潔寝具類の補充
② 当直用寝具類の回収・搬出、清潔寝具類の補充
③ 衣類・タオル類・抑制帯等の洗濯
④ 浴室準備、入浴終了後の浴室の整理整頓、バスマットの交換・洗濯
⑤ 患者の退院・転室・転棟時のベッド・床頭台・マットレスの清掃・消毒・交換
⑥ 入院患者用ベッド等の準備
⑦ マットレス汚損破損時やベッドサイズ変更時のマットレス交換
ウ 病棟用機器・器具整備業務
① 病棟用機器・器具等の消毒・洗浄・乾燥
② 病棟用機器・器具・備品等の整理整頓
③ 消耗品の補充等の業務
④ 医療廃棄物の確認・処理
エ 給食関連業務
① 朝食・昼食の配膳・下膳
② 配茶（第３病棟）、制限のある患者に対する飲料水の配付準備（第１病棟、第２病棟）
③ 食事前後のデイルーム等のテーブル清掃、食事の後片付け
④ 配膳室の食器・コップ・水筒等の洗浄・消毒
⑤ 配膳室(シンク等)の清掃、電子レンジ・オーブントースターの清掃
⑥ 給茶機の消毒・清掃、茶葉補充、給茶機用マット交換
オ 院内搬送業務
① 薬剤・物品・検体・消耗品・リネン類・病室周辺物品・中央材料室物品・各書類等の搬送業務
② 薬の受領(パスボックス・冷所確認)
カ その他業務
① 日常清掃の立会い、施錠されている部屋の鍵開閉、定期清掃時のベッド等の移動
② 汚物処理室の整理整頓、ポータブルトイレの洗浄、尿器・便器の洗浄・交換

③ 嘔吐物処理セットの準備
④ (病棟用・患者用)乾燥機フィルター・洗濯機ネットの清掃、洗濯槽の洗浄

**(4) 寝具等リネン関連業務**

① リネン庫における基準寝具等の出納保管業務
② 病院全体の患者用寝具、病衣、当直用寝具およびリネン類の出納保管、仕分け業務
③ リネン等に関する伝票類の管理その他関連業務
④ 白衣等洗濯物の受払い
⑤ 医師等当直室の環境整備、寝具類の交換、使用済寝具類の回収・搬出、清潔寝具類の補充

**(5) その他の業務**

ア 地域連携業務

① 紹介患者にかかる紹介元医療機関との連絡調整
② 紹介元医療機関の確認・返礼状況のチェック
③ 他の医療機関等への診療情報の提供
④ その他の地域連携に付随する業務

イ 全体に共通するその他の業務

① 電話交換・取り次ぎ等業務
② 郵便物等の収発業務
③ 地域ふれあいの広場利用案内および貸出し業務
④ 各種帳票等の整理業務
⑤ 医療用物品出納保管業務
⑥ 忘れ物、拾得物の届出と管理
⑦ 紙媒体記録のスキャン依頼
⑧ 紹介患者数の月間および年間の集計
⑨ 県内医療機関への地域連携ニュース等の発送
⑩ 患者およびその家族、来訪者等の対応
⑪ その他事務局が依頼する簡易な業務

## 7 委託業務の実施時間

委託業務の実施時間は次のとおりとする。(土曜日、日曜日、祝日ならびに1月2日から1月3日までおよび12月29日から12月31日までは、原則として委託業務の実施を要しない。)

① 医事業務　　平日の8時30分から業務終了まで
② 外来ヘルパー業務　　平日の8時30分から17時15分まで
③ 病棟ヘルパー業務
　第1病棟　　平日の8時から17時15分まで
　第2病棟　　平日の8時から17時15分まで
　第3病棟　　平日の8時30分から17時15分まで
④ 寝具等リネン関連業務、地域連携・全体共通等業務
　　平日の8時30分から17時15分まで

## 8 教育研修

(1) 受託者は、業務従事者に対して必要な基礎知識、技術および技能を習得させ資質向上を図るために、受託者の責任と費用負担により教育研修を行うこと。

また、新規採用職員を配置する場合は、事前に十分な教育研修を実施すること。

(2) 受託者は、医事業務の重要性を十分認識するとともに、業務従事者の概ね3分の1以上の者は、次のいずれか1つの試験に合格した者またはそれと同等の能力を有する者とする。

ア (一財) 日本医療教育財団「医療事務技能審査試験」

イ（公財）日本医療保険事務協会「診療報酬請求事務能力認定試験」
ウ（一社）医療秘書教育全国協議会「医療秘書技能検定２級以上」
エ（株）技能認定振興協会「医療事務管理士技能認定試験」
オ 診療情報管理士

(3) 受託者は、必要に応じ、委託業務に精通した者による業務点検を行い、適正な業務の遂行を確保すること。

## ９ その他

(1) 所管部署

ア 委託業務の業務区分ごとの所管部署は、次のとおりとする。

| | |
|---|---|
| （ア）医事業務 | 事務局 |
| （イ）外来ヘルパー業務 | 看護部 |
| （ウ）病棟ヘルパー業務 | 看護部 |
| （エ）寝具等リネン関連業務 | 事務局 |
| （オ）地域連携・全体共通等業務 | 事務局 |

イ 受託者は、業務処理方法等を変更する場合、業務区分に従って所管部署に協議するとともに、その結果を速やかに事務局へ報告すること。

(2) 業務報告

受託者は、毎日、当センターに「医事等業務日報」を提出し、業務概要実績を書面で報告すること。

(3) 業務点検

受託者は、委託業務の実施状況や実施体制等を随時評価し、業務遂行上の課題および問題点を把握して、必要な対応および継続的な改善に努めること。

(4) 事故発生時等の報告および対応

受託者は、業務の遂行にあたり事故等が生じた場合、速やかに関係部署に報告するとともに、インシデント・アクシデントレポートを作成し提出すること。

また、受託者の過失による苦情、損害等が生じた場合には、上記レポートの提出とともに関係部署と連携・協力し、問題の解決に対応すること。

(5) 災害発生時等の対応

受託者は、災害時や感染症等発生時においても病院機能が継続できるよう、受託者の災害発生時行動指針等を踏まえつつ、可能な限り協力を行うこと。

(6) 代行保証

受託者は、委託業務の履行が困難になった場合に備えて、あらかじめ業務代行保証人を立てること。

(7) 損害賠償

受託者は、委託業務遂行上の事故に対する賠償責任に備えて、賠償責任保険に加入すること。

(8) 業務引継

ア 受託者が、現受託者に代わって委託業務の新規受託者となる場合は、現受託者と協力し、委託業務の履行期間の開始までに、現受託者から委託業務を円滑に引き継げるよう、事前の準備を十分に行うこと。

イ 受託者が、委託業務の履行期間の満了等により委託業務を継続しない場合は、次期受託者と協力し、委託業務の履行期間の満了等までに、次期受託者に委託業務を円滑に引き継ぐこと。

**（参考事項）**

1 委託業務を受託する上で必要と考えられるポイント数（概数）

(1) 医事業務 ８ポイント
(2) 外来ヘルパー業務および病棟ヘルパー業務 ５ポイント
(3) 寝具等リネン関連業務、地域連携・全体共通等業務 ２ポイント

2 入院レセプト件数 約 150 件/月
外来レセプト件数 約 1,500 件/月