

市立甲府病院 DPC・受付請求関連業務委託に係る
業務仕様書

市立甲府病院

平成30年10月

No.	業務項目	備考
A100	業務実施に関する共通事項	
A110	業務執行体制に関する事項	
A111	受託事業者の責務	
A111-01	(業務の適性化) 本業務の遂行にあたっては、当院が公的医療機関であることを十分認識し、接遇、言葉遣い、身だしなみなどに注意すること。また勤務時間中は、職務上の注意力の全てをその職務遂行のために用い、職務にのみ専念すること。	
A111-02	(業務従事者の指導・教育・支援体制) 受託事業者は、業務従事者の雇用にあたっては、本委託契約及び業務委託の仕様等について十分な周知を図るとともに、業務従事者に対し、職務態度、接遇、診療報酬請求及び機器・システム操作等の業務を円滑に遂行するために必要な指導・教育を実施すること。	
A111-03	(業務従事者の変更) 業務従事者が、事故又は休暇等により勤務ができない場合や業務従事者に変更が生じた場合は、本業務が適切に遂行できる代替者を速やかに充てること。	
A111-04	(業務管理責任者の設置) 受託事業者は、本業務を自己の責任において円滑に遂行するため、業務の総括的な責任を有するものを配置し、当院に常駐させること。	
A111-05	(業務管理副責任者の設置) 受託事業者は、業務管理責任者の業務支援及び業務管理責任者の不在時にも対応するため、業務管理責任者とは別に業務管理副責任者を配置し、当院に常駐させること。	
A112	業務管理責任者の責務	
A112-01	適宜、当院との連絡・調整を積極的に行うこと。	
A112-02	受託業務に関し、業務品質のため、業務の見直し・改善等を積極的に行うこと。	
A112-03	業務従事者に対する日々の指導や教育を行うこと。	
A112-04	業務従事者の業務品質を監督し指導を行うこと。	
A112-05	総合受付、会計、外来ブロック等受託業務範囲の混雑状況・業務状況を把握し、業務従事者への応援指示や、患者への説明・誘導等を適切に行うこと。	患者への説明・誘導等について、業務管理責任者が自ら行えない場合は、受託事業者の従事者に適切に指示すること。
A112-06	業務従事者の人事管理、要員調整を行うこと。	
A112-07	業務日報の提出を行うこと。	日報の記載内容は、業務開始前に当院の合意を得ること。
A112-08	業務従事者の患者への対応（苦情対応を含む）を支援し、患者対応を完結すること。 また対応結果については、速やかに当院の職員に第一報を報告を行うとともに、書面で報告を行うこと。	
A112-09	上記管理業務を適切に行うため、業務管理責任者は現場業務（受付や会計業務等）を定常的に実施しないこと。	
A113	業務管理責任者の条件	
A113-01	業務管理責任者は、400床以上、かつDPC対象の病院において本業務と同様の業務経験を有すること。	
A113-02	業務管理責任者は、本業務と同様の業務経験を5年以上有すること。	
A113-03	業務管理責任者は、電子レセプト請求業務経験者とする。	業務管理副責任者が電子レセプト請求業務経験者の場合は、当項目を除外する。
A114	業務管理副責任者の条件	

資料5

平成30年10月

市立甲府病院 DPC・受付請求関連業務委託 業務仕様書

No.	業務項目	備考
A114-01	業務管理副責任者は、400床以上、かつDPC対象の病院において本業務と同様の業務経験を有すること。	
A114-02	業務管理副責任者は、本業務と同様の業務経験を3年以上有すること。	
A114-03	業務管理副責任者は、電子レセプト請求業務経験者とする。	業務管理責任者が電子レセプト請求業務経験者の場合は、当項目を除外する。
A115	業務管理副責任者の責務	
A115-01	業務管理副責任者は、業務管理責任者の責務及び業務を支援すること。	
A115-02	業務管理責任者が現場業務を臨時的に行う場合、又は不在の場合は、業務管理副責任者は管理業務を行うこと。	
A116	業務管理責任者、業務管理副責任者の変更	
A116-01	業務管理責任者及び業務管理副責任者の変更を必要とする場合は、後任者の職歴等を事前に当院に提出すること。	
A116-02	業務管理責任者及び業務管理副責任者を変更する場合は、同等以上の経験・技術をもったものを後任者とし、当院との合意をもって変更することができる。	
A117	業務従事者の配置・条件	
A117-01	受託業務が円滑に行えるための業務従事者の配置を行うこと。	
A117-02	業務従事者、業務管理責任者、業務管理副責任者の配置人員のうち、診療情報管理士1名以上を当院に常駐させること。配置される診療情報管理士は、本業務と同様の業務経験を3年以上有すること。	
A117-03	3階4階5階6階の各階に1名以上を常駐させること。 なお、病棟に配置される者は、DPCコーディングの経験者とする。	
A117-04	業務管理責任者、業務管理副責任者、業務従事者の作業場所は、当院が指定する場所で行うこと。	業務管理責任者、業務管理副責任者、業務従事者の作業場所は、3階4階5階6階の各階ナースステーションの外、当院が指定する場所で行うこと。
A117-05	業務管理責任者は、医事課内に常駐し管理者として受託業務全般を統括するとともに、緊急事案には即座に対応できる体制を維持すること。	
A117-06	業務管理責任者、業務管理副責任者、業務従事者の配置の変更を行う場合は、事前に当院に書面で申し入れ、当院の了承を得た上で配置の変更を行うこと。	一時的（傷病、休暇等）な欠員等による配置場所の変更は除く。
A118	業務従事者の変更	
A118-01	業務管理責任者、業務管理副責任者、業務従事者の変更を行う場合は、事前に当院に書面で申し入れ、当院の了承を得た上で配置の変更を行うこと。	一時的（傷病、休暇等）な欠員等による配置場所の変更は除く。
A118-02	業務従事者の変更を必要とする場合は、後任者への業務の引き継ぎを完全に行い、業務の引き継ぎが完了した旨を当院に書面で報告を行うこと。	
A120	現行受託事業者からの業務の引き継ぎに関する事項	

No.	業務項目	備考
A120-01	現行受託事業者からの引き継ぎを開始する際には、引継計画書を作成し、当院との合意の上、書面で当院に提出し、引継作業を開始すること。	
A120-02	引継計画書には、引継スケジュール、引き継ぎに関する課題管理表、当院への依頼事項を含めること。	
A120-03	引継スケジュールには、引き継ぐ項目、本番業務開始（平成31年4月1日）に向けた準備項目を記載し、作業期間を明記するとともに、引き継ぎの進捗状況を明確にすること。	
A120-04	引き継ぎに関する課題管理表は、本番業務開始に向けた課題の一覧を記載し、課題解決の担当者と期限を明記し、引き継ぎの進捗状況を明確にすること。	
A120-05	引き継ぎに関する進捗状況について、週次～隔週等、定期的に当院に書面で報告を行うこと。	
A130	次期受託事業者又は病院職員への業務の引き継ぎに関する事項	
A130-01	次期受託事業者又は病院職員への業務の引き継ぎについて、業務運用ルールについて漏れが無いよう、確実に引き継ぐこと。	
A130-02	次期受託事業者が提示した引継スケジュールに全面的に協力すること。協力が困難である場合は、引継方法や日程を見直し、引継作業が円滑に遂行できるように協力すること。	
A130-03	業務の引き継ぎに際し、必要に応じて、次期受託事業者の業務への立ち会いに応じること。	
A130-04	業務委託期間に実施した業務について、平成34年4月以降も必要に応じて次期受託事業者又は当院からの電話やメールによる質問・相談に応じること。	委託期間終了後は当院への来院の上での作業は想定していません。
A130-05	引き継ぎに関する進捗状況について、週次～隔週等、定期的に当院に書面で報告を行うこと。	
A130-06	受託業務期間終了前に、受託事業者の責に帰する原因以外で発生した残課題等がある場合は、一覧で取りまとめ、当院職員及び次期受託事業者に説明・引き継ぎを行うこと。	
A140	業務運用計画書に関する事項	
A140-01	委託業務期間における業務内容、業務方法、業務上の留意点、及び当院との合意事項については、業務運用計画書を作成し、本番業務の開始前に当院との合意を得ること。	
A140-02	業務運用計画書に記載する項目について、業務運用計画書策定時に当院との合意を得ること。	
A140-03	業務運用計画書の記載内容は、年に1度見直しを行い、当院との合意を得た上で、年度当初（各年4月）に当院に書面で提出すること。	
A150	勤務環境に関する事項	
A151	服装に関する事項	
A151-01	業務に従事する際は、当院との合意を得た上で受託事業者が準備した制服を着用すること。	
A151-02	業務に従事する際は、当院との合意を得た上で受託事業者が準備した名札（写真付）を着用すること。	
A152	労働安全に関する事項	
A152-01	受託事業者は、労働関係法令を遵守し、業務管理責任者、業務管理副責任者及び業務従事者（パートタイムを含む）の健康管理・労働安全衛生に努めること。	
A152-02	受託事業者は、労働安全衛生規則に基づく健康診断を当院に従事する全従業員に対して年1回定期的に実施し、その記録を保管するとともに、実施状況を当院に書面で報告を行うこと。	

資料5

平成30年10月

市立甲府病院 DPC・受付請求関連業務委託 業務仕様書

No.	業務項目	備考
A152-03	受託事業者は、当院が必要とする健康診断及び予防接種を実施し、その記録を保管するとともに、実施状況を当院に書面で報告を行うこと。	
A153	通勤・交通に関する事項	
A153-01	業務従事者が通勤に自動車を使用する場合は、受託事業者の責任において駐車場を確保すること。	
A160	経費負担区分に関する事項	
A160-01	受託業務の遂行に必要な経費は、別紙1「経費負担区分」のとおりとする。また別紙1に記載されていない事項については、当院と受託事業者で協議し、当院が負担すべき合理的な理由が認められた場合は、当院の負担とする。	別紙1「経費負担区分」を参照すること。
A170	施設・設備、備品、資料の貸与と管理に関する事項	
A171	施設・設備、備品、資料等の貸与	
A171-01	受託業務の遂行に必要な施設・設備、備品、資料については、当院から受託事業者に貸与する。	
A171-02	当院から貸与された施設・設備、備品、資料等については、貸与品一覧等の管理台帳を作成し、当院に書面で提出すること。	
A172	施設・設備、備品、資料等の管理	
A172-01	当院から貸与された施設・設備、備品、資料等については、その使用目的以外に利用してはならない。	
A172-02	当院から貸与された施設・設備、備品、資料等については、情報の漏洩、紛失、棄損の防止対策を講じ、適正に管理・使用すること。	
A172-03	当院から貸与された施設・設備、備品、資料等については、当院の許可なく、病院外への持ち出しを禁止する。 やむを得ず持ち出す場合は、書面で当院に申請し、当院との合意を得ること。	
A172-04	当院から貸与された施設・設備、備品、資料等については、当院の許可なく、複写・複製をすることを禁止する。	
A172-05	当院から貸与された施設・設備、備品、資料等については、受託業務が完了した際、又は契約が解除された際には、全て当院に返還、又は病院の指示に従い破棄すること。	
A172-06	当院に受託事業者が持ち込んだ備品等（PCやソフトウェアも含む）について一覧化し、当院に書面で提出すること。	
A180	業務の実施時間に関する事項	
A180-01	本仕様に記載された事項については、契約期間中において24時間365日有効なものとする。但し、個別に業務時間を定めた項目についてはその限りではない。	
A180-02	患者及び患者家族等に直接的に関与しない業務については、原則として当院の勤務時間に準ずるものとする。	
A180-03	受託業務の進捗状況によっては、事前業務及び事後業務を認めるものとし、勤務時間の延長を可とする。	
A190	事故・ヒヤリハットに関する事項	
A191	事故・ヒヤリハット発生時の対応	
A191-01	事故・ヒヤリハットが発生した場合の対応方法（連絡手段、連絡ルート等）を本番業務開始前に定め、当院との合意を得ること。	
A191-02	緊急時の連絡体制を本番業務開始前に定め、当院との合意を得た上、当院に書面で提出すること。	
A192	事故・ヒヤリハット発生時の報告	

資料5

平成30年10月

市立甲府病院 DPC・受付請求関連業務委託 業務仕様書

No.	業務項目	備考
A192-01	受託事業者は、業務の実施に影響を及ぼす事故・ヒヤリハットの発生を検知した際には、事故・ヒヤリハットの帰責の如何に関わらず、速やかに当院に報告を行うこと。	
A192-02	ヒヤリハット事例については、当院のインシデント管理システムに事例を登録すること。	
A200	災害に関する事項	
A201	災害発生時の対応	
A201-01	災害が発生した場合の対応方法（連絡手段、連絡ルート等）を本番業務開始前に定め、当院との合意を得ること。	
A201-02	災害発生又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、当院の職員の指示に従いその対応を行うこと。	
A201-03	災害発生又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、臨時的に業務従事者の増員配置を行うこと。	
A202	災害訓練等への参加	
A202-01	当院が実施する災害訓練や災害に関する会議・研修に参加すること。	
A210	プライバシーの保護、秘密の保持	
A211	プライバシーの保護、秘密保持の取り扱い	
A211-01	受託事業者及び業務従事者は、受託業務上知り得た個人情報、秘密を第三者に漏らしてはならない。このことは契約の解除及び期間満了後においても同様とする。なお、業務従事者の雇用には、雇用通知等に当該条項を必ず盛り込むこと。	
A212	業務従事者の教育	
A212-01	当院に配置する業務従事者については、プライバシー保護及び接遇に関する教育・研修を受けている者とし、年1回以上の研修を受講すること。	
A213	その他	
A213-01	印刷物、クリアファイル等の受託業務に関連する物品の在庫管理支援、物品の請求伝票の作成を行うこと。	
A213-02	院内・院外からの各種調査等について、必要に応じて作業支援、情報提供を行うこと。	
B100	DPC管理業務	
B110	DPC請求・様式作成システムの入力内容の点検	
B110-01	DPC連絡票の記載内容の確認・点検を行うこと。	
B110-02	DPC請求・様式作成システムの入力内容の確認・点検を行うこと。	
B110-03	DPC連絡票、システム入力内容疑義における当院職員への連絡・調整を行うこと。	DPC疑義について、原則として医師に直接連絡を行うこと。 (例) 医師からDPCコードの問合せがあった場合は、問合せの医師に直接返答を行う。病棟クラークから依頼があった場合でも、該当する医師に回答を行うこと。(病棟クラークには回答完了の旨を伝えること)
B110-04	月末在院患者の入力内容の確認・点検を行うこと。	

資料5

平成30年10月

市立甲府病院 DPC・受付請求関連業務委託 業務仕様書

No.	業務項目	備考
B110-05	DPC連絡票の入力データのチェック等の業務を行うこと。	原則として全退院予定患者、月末在院患者を対象とする。 ・出来高算定の場合との点数比較 ・他、最適なDPCコードの提案（カルテ記載、診療行為から候補となるDPCコードを提案する）
B110-06	DPC連絡票の対応状況について、月次で取りまとめ当院に書面で報告を行うこと。報告する項目については当院と協議の上、決定すること。	
B117-07	DPCコーディング等の事務処理の誤りに気づいた場合は、請求の前後を問わず、速やかに当院の職員に書面で報告を行うこと。	
B120	DPCに関する問合せ対応・管理業務（DPCヘルプデスク業務）	
B120-01	当院が準備する内線電話又はPHSを用いて、当院職員からのDPCに関する問合せの窓口対応、質問回答等のヘルプデスク業務を行うこと。	
B120-02	ヘルプデスク業務の稼働時間は、平日8時30分から夕方17時15分とする。必要に応じて終了時間の延長を行うことも可とする。	
B120-03	問合せ内容、対応内容・結果については、ヘルプデスク業務の一貫として、一覧表に取りまとめること。（ヘルプデスク対応一覧）	一覧表はマイクロソフト社製Excelと互換性のある形式で作成すること。
B120-04	問合せに対する対応内容・結果は、一次回答、最終回答等の管理を行い、対応済み・未対応の管理を行うこと。	
B120-05	ヘルプデスク対応一覧については、定例会にて当院に対応内容について書面で報告を行うこと。	
B120-06	ベッドコントロール機能の支援として、当院職員の要請に応じて、入院患者のDPC情報を提出・報告を行うこと。	病棟、患者ID、氏名、診療科、主治医、入院日、入院日数、DPCコード、医療資源最投入傷病名、ICD10コード、DPC入院期間別点数等
B130	DPC業務全般に関わる業務	
B130-01	医師・看護師・薬剤師等の職員からの相談、対応を行うこと。	
B130-02	DPC各種様式の作成・点検（DPC様式1等）を行うこと。	
B130-03	DPCに関する月次統計・分析資料の作成を行うこと。	DPCコーディング検証資料等
B130-04	医師の採用など、当院の必要に応じて、DPC運用等の教育研修を行うこと。	
B130-05	毎年の新規採用職員へのDPC運用等の教育研修を行うこと。	
B130-06	DPCに関連する会議や委員会への参加、資料作成・情報提供を行うこと。	疾病統計等を含む
B130-07	公的機関（国、厚生労働省等）に提出するDPCデータの作成、及び疑義に関する調査・回答書（DPCデータ）の作成を行うこと。	
B130-08	当院で運用されているクリティカルパスに関するDPCの視点、診療報酬制度の観点からの確認と、当院職員に対する確認結果の説明と報告を書面で行うこと。	
B130-09	DPCコーディング等の事務処理の誤りに気づいた場合は、請求の前後を問わず、速やかに当院の職員に書面で報告を行うこと。	
B140	DPC管理業務	
B140-01	その他 DPC管理に関することについて行うこと。	

資料5

平成30年10月

市立甲府病院 DPC・受付請求関連業務委託 業務仕様書

No.	業務項目	備考
C100	病歴管理業務	
C110	入院診療録管理	
C110-01	診療録管理システムへのアリバイ等の入力を行うこと。	
C110-02	入院診療録ファイルの作成・一元化を行うこと。	
C110-03	入院診療録の完成度チェック、診療部全体、必要に応じ個別医師への催促を行うこと。	カルテ監査・調査の支援を含む
C110-04	入院診療録の貸出手続き及び未返却者への催告を行うこと。	平成30年4月～8月の月間平均貸出件数は、約53件となります。
C110-05	入院診療録の検索及び確認を行うこと。	
C110-06	入院診療録閲覧の手続きを行うこと。	
C110-07	入院診療録の管理・整理を行うこと。	
C110-08	疾病統計等、病歴管理に関する統計資料の作成を行うこと。	・病床機能報告（厚生労働省）に必要な患者データの集計・統計作成を含む。 ・サマリ提出状況を含む
C110-09	その他 カルテ管理等に関することを行うこと。	
C120	入院診療録ICDコーディング業務	
C120-01	入院診療録のコーディングを行うこと。	
C120-02	診療録管理システムへの入力を行うこと。	
C120-03	統計データの抽出・出力を行うこと。	
C120-04	病名コード化作業を行うこと。	
C120-05	その他 コーディング作業等に関することを行うこと。	
D100	がん登録支援業務	
D110	院内がん登録支援業務	
D110-01	院内がん登録項目の情報収集・整理を行うこと。	情報収集先として、各診療科外来、放射線治療、病理検査等への確認を含める。
D110-02	院内がん登録システムへの情報入力業務の支援を行うこと。	
D110-03	定期的及び臨時的な診療情報の抽出・出力業務の支援を行うこと。	国（厚生労働省等）、地域（都道府県等）、がん関連機関等への提出データの抽出・統計処理（提出データ形式・フォーマットでの作成）を含む。
D110-04	医師に対して電子カルテシステムへの入力の要請・依頼を行うこと。	
D110-05	がん登録に関する統計資料等の作成支援を行うこと。	手術件数、がん登録提出状況等
D110-06	がん登録に関する法制度改定がなされた場合は、それらに対応すること。	
D120	その他、がん登録関係業務支援	
D120-01	院内がん登録の経験者を業務実施体制に含めること。	
D120-02	がん登録業務に関する研修会等へ出席すること。	
D120-03	がん登録業務に関連する会議へ出席すること。	
D120-04	がん登録業務に関する公的機関への報告・協力を行うこと。	

資料5

平成30年10月

市立甲府病院 DPC・受付請求関連業務委託 業務仕様書

No.	業務項目	備考
D120-05	その他 がん登録に関する業務支援を行うこと。	
E100	外来受付・医事業務	
E110	総合案内業務	
E110-01	診察申込に関する業務（説明・確認・補記）を行うこと。	
E110-02	病院内の案内を行うこと。	
E110-03	患者からの受診に関する調整及び対応を行うこと。	
E110-04	検診・健診に関する受付対応を行うこと。	
E110-05	その他、総合案内業務に関する業務を行うこと。	
E120	初診窓口業務	
E120-01	被保険者証等の確認を行うこと。	来院時未提出者については本人又は保険者への確認を含む。
E120-02	初診患者の受付を行うこと。	救急及び紹介患者を含む。
E120-03	患者データの登録、修正を行うこと。	
E120-04	初診患者の診療書類の作成・準備を行うこと。	
E120-05	診察券の作成・発行を行うこと。	
E120-06	バーコードの発行を行うこと。	
E120-07	関連書類の管理（整理、保管、スキャニング、システム入力等）を行うこと。	
E120-08	その他、初診窓口業務に関する業務を行うこと。	特定療養費等の初診に関する患者への説明を含む。
E130	再診窓口業務	
E130-01	予約患者の診療箋の発行、搬送を行うこと。	
E130-02	被保険者証等の確認を行うこと。	来院時未提出者については本人又は保険者への確認を含む。
E130-03	再診患者の受付を行うこと。	再来受付機の操作に関する支援を含む。 救急及び紹介患者を含む。
E130-04	仮診察券の受付、発行を行うこと。	
E130-05	診察券の再交付を行うこと。	
E130-06	患者データの変更確認、変更登録を行うこと。	
E130-07	関連書類の管理（整理、保管、スキャニング、システム入力等）を行うこと。	
E130-08	その他、再診窓口業務に関する事項を行うこと。	
E140	ブロック受付業務	
E141	ブロック窓口業務	
E141-01	被保険者証等の確認を行うこと。	主として予約患者（再来機経由の患者）を対象とする。また当院が認めた場合は除く。
E141-02	問診票等、診療準備に関する説明を行うこと。	
E141-03	検査、他診療科等、診療手順に関する説明・案内を行うこと。	
E141-04	院内・院外からの電話対応を行うこと。	
E141-05	来院患者の到着確認・システム入力を行うこと。	
E142	診療報酬請求支援業務	
E142-01	診療箋への記載漏れ点検業務を行うこと。	

資料5

平成30年10月

市立甲府病院 DPC・受付請求関連業務委託 業務仕様書

No.	業務項目	備考
E142-02	医師・看護師からの質問に対する回答を行うこと。	
E142-03	伝票記載等に関する提案を行うこと。	
E143	その他	
E143-01	関連書類の管理（整理、保管、スキャニング、システム入力等）を行うこと。	
E143-02	その他、ブロック窓口業務に関する業務、ブロック内で行う軽微な業務を行うこと。	診療に関する患者から相談受付・対応や、ブロック内事務作業の支援等を含む。 （直接的に診療行為に結びつく事項は除く）
E150	放射線室業務	
E151	放射線室窓口業務	
E151-01	患者到着確認・システム入力を行うこと。	
E151-02	検査説明書等、検査に関する事務的な準備・説明を行うこと。	
E151-03	検査、他診療科等、診療手順に関する説明・案内を行うこと。	
E151-04	院内・院外からの電話対応を行うこと。	
E152	その他	
E152-01	関連書類の管理（整理、保管、スキャニング、システム入力等）を行うこと。	
E152-02	その他、放射線室窓口業務に関する業務を行うこと。	
E160	中央検査室業務	
E161	生理検査室窓口業務	
E161-01	患者到着確認・システム入力を行うこと。	
E161-02	検査説明書等、検査に関する事務的な準備・説明を行うこと。	
E161-03	検査、他診療科等、診療手順に関する説明・案内を行うこと。	
E161-04	院内・院外からの電話対応を行うこと。	
E162	その他	
E162-01	関連書類の管理（整理、保管、スキャニング、システム入力等）を行うこと。	
E162-02	その他、中央検査室における事務的業務支援を行うこと。	検体搬送等を含む。
E170	中央処置室業務	
E171	中央処置室窓口業務	
E171-01	患者到着確認・システム入力を行うこと。	
E171-02	処置に関する事務的な準備、説明を行うこと。	検体搬送を含む。
E171-03	検査、他診療科等、診療手順に関する説明・案内を行うこと。	
E171-04	院内・院外からの電話対応を行うこと。	
E172	その他	
E172-01	中央処置室における購入物品の管理、及び物品受渡対応を行うこと。	試験管、採尿コップ、ラベルの在庫確認・発注支援を含む。
E172-02	関連書類の管理（整理、保管、スキャニング、システム入力等）を行うこと。	

資料5

平成30年10月

市立甲府病院 DPC・受付請求関連業務委託 業務仕様書

No.	業務項目	備考
E172-03	入院患者の翌日分の試験管・コップの準備を行うこと。	土曜、日曜、祝日も対象とする（平日に事前準備）。救急外来経由の即入院患者は除く。 （例） 3連休（土曜、日曜、月曜（祝））の場合は、金曜日に、土曜、日曜、月曜、火曜の分までを準備する。
E172-04	その他、中央処置室窓口業務に関する業務を行うこと。	
E180	中央手術室業務	
E181	中央手術室窓口業務	
E181-01	検体提出の準備を行うこと。	
E181-02	院内・院外からの電話対応を行うこと。	
E182	その他	
E182-01	中央手術室における購入物品の管理、及び物品受渡対応、業者対応を行うこと。	
E182-02	診療材料等のコストシールやコスト伝票の整理・搬送、使用状況の確認を行うこと。	
E182-03	関連書類の管理（整理、保管、スキャニング、システム入力等）を行うこと。	前日のオペ時間、部屋情報の入力、伝票類の記載有無の形式的な確認、各伝票の整理を含む。
E182-04	褥瘡管理に関するデータ収集・統計作業・帳票作成業務を行うこと。	
E182-05	その他、中央手術室窓口業務に関する業務を行うこと。	
E190	血液浄化療法室業務	
E191	血液浄化療法室窓口業務	
E191-01	患者到着確認・システム入力を行うこと。	
E191-02	検査・治療等に関する事務的な準備・説明を行うこと。	
E191-03	院内・院外からの電話対応を行うこと。	
E192	その他	
E192-01	関連書類の管理（整理、保管、スキャニング、システム入力等）を行うこと。	
E192-02	その他、血液浄化療法室における事務的業務支援を行うこと。	検体搬送等を含む。
E200	カルテ管理、フィルム整理	
E200-01	医師の要望に応じて、過去カルテ（紙）、フィルムの準備・搬送を行うこと。	
E200-02	アクティブカルテとインアクティブカルテの追い出し、廃棄対象のカルテ等の整理を行うこと。	原則として年に1回実施する。
E200-03	紹介患者の持ち込みレントゲンフィルムの整理を行うこと。	
E200-04	検査結果等（紙）の整理を行うこと。	原則として年に1回実施する。
E200-05	過去の同意書や検査結果等、原本が紙媒体として保管している書類の整理を行うこと。	原則として年に1回実施する。
E210	その他外来医事業務	
E211	院外処方点検業務	
E211-1	院外処方と病名、レセプトの突合・点検（全件）を行うこと。	

No.	業務項目	備考
E212	院外処方点検分とレセプトの付け合せ及び医師点検一覧表作成業務	
E212-01	医師が点検を要するものについて、診療科別に一覧表を作成すること。	
E213	患者等からの相談・質問等の対応	
E213-01	医事業務に関する患者からの相談に対する窓口対応を行うこと。	
E213-02	その他、患者からの相談に対する窓口対応、及び職員への結果報告を行うこと。	
E214	その他医事業務	
E214-01	点数証明、領収証明の作成・発行を行うこと。	
E214-02	患者名簿の作成（守衛室、電話交換室、入院窓口）を行うこと。	
E214-03	診療科等への問い合わせ対応を行うこと。	
E214-04	各種予防接種の受付（予約・患者到着等）を行うこと。	別紙3「当院における予防接種一覧（平成30年6月時点）」を参照すること。予防接種の取り扱いに変更があった場合においても対応すること。
E214-05	乳児検診の予約受付を行うこと。	当院での乳児健診は1ヶ月検診のみである。
E214-06	オーダーからの取り込みデータの確認と未会計情報の入力を行うこと。	
E214-07	その他、外来医事業務に関する業務を行うこと。	
F100	外来会計業務	
F110	会計計算窓口業務	
F110-01	会計受付（診療ファイルの受け取り）を行うこと。	
F110-02	被保険者証等の確認（提示要求、確認、説明）を行うこと。	来院時未提出者については本人又は保険者への確認を含む。
F110-03	支払の有無の確認、仕分けを行うこと。	当日の支払の有無に関わらず、未収金がある場合は患者に会計を促すと共に、職員に連絡・報告を行うこと。
F110-04	保険、公費、支払等会計疑問点に関する質問の対応を行うこと。	患者だけではなく、当院の職員、関連医療機関からの問合せを含む。
F120	外来会計計算入力業務	
F120-01	診療費の計算・入力及び領収書の発行を行うこと。	
F120-02	各診療科への会計疑義項目の確認を行うこと。	カルテ記載内容の確認を含む。
F120-03	修正会計処理を実施すること。	
F120-04	修正会計対象患者への連絡・説明を行うこと。	
F130	その他	
F130-01	関連書類の管理（整理、保管、スキャニング、システム入力等）を行うこと。	
F130-02	その他、外来会計業務に関する業務を行うこと。	領収証明書の発行・受渡しを含む。
G100	入院受付業務	
G110	入院業務（総合受付）	
G111	入院受付・案内業務	
G111-01	入院申し込みに関する受付業務（入院申込書、被保険者証の確認等）を行うこと。	
G111-02	病衣使用に関する説明を行うこと。	

資料5

平成30年10月

市立甲府病院 DPC・受付請求関連業務委託 業務仕様書

No.	業務項目	備考
G111-03	入院患者への駐車場説明を行うこと。	
G111-04	面会人等への病室の案内を行うこと。	
G111-05	入院前納金に関する説明を行うこと。	
G112	病棟との連絡業務	
G112-01	入院患者到着連絡を行うこと。	
G112-02	病棟への文書搬送・引継業務を行うこと。	
G113	入院準備業務	
G113-01	入院患者について、病棟へ引渡しを行うこと。	
G114	その他	
G114-01	その他、入院受付業務に関する業務を行うこと。	
H100	DPC請求業務	
H100-01	電子レセプト等請求業務を行うこと。	
H100-02	月次調定（入院）の作成業務（総括表出力業務を含む）を行うこと。	
I100	診療報酬請求業務	
I110	保険請求業務	
I110-01	診療報酬明細書作成業務を行うこと。	
I110-02	入院分の診療報酬明細書を当院に提出（入院分のみ）すること。	
I110-03	診療報酬明細の内容点検業務（入院分を除く）を行うこと。	点検用の紙出力（レセプト等）を含む（外来・入院）
I110-04	担当医師への点検依頼及び点検後の回収業務（入院分を除く）を行うこと。	
I110-05	社会保険及び国民健康保険等への請求業務（診療報酬請求書の作成等、出産育児一時金関係含む）を行うこと。	
I110-06	返戻診療報酬明細書の再請求業務（出産育児一時金関係含む）を行うこと。	
I110-07	保留診療報酬明細書の管理及び月遅れ診療報酬明細書の請求業務（出産育児一時金関係含む）を行うこと。	
I110-08	保留となった診療報酬請求の原因分析を行い、当院に書面で報告を行うこと。	
I110-09	保留となった診療報酬請求の追跡調査・管理を行い、当院に書面で報告を行うこと。	要因別に取りまとめ、定例会で書面で報告を行うこと。
I110-10	査定・返戻・保留・再請求の状況について、当院に書面で報告を行うこと。また一覧に取りまとめること。	要因別に取りまとめ、定例会で書面で報告を行うこと。
I110-11	公費負担等の計算未処理者への連絡と請求業務（入院分を除く）を行うこと。	
I110-12	血液浄化療法実績等の集計業務（入院分を除く）	
I110-13	DPC請求全般に係る業務を行うこと。	病棟事務（当院の職員）との連絡・調整を含む
I110-14	月次出産育児一時金データ（点検用）のCSVデータ（入院及び外来）作成すること。	

資料5

平成30年10月

市立甲府病院 DPC・受付請求関連業務委託 業務仕様書

No.	業務項目	備考
I110-15	月次電子レセプト点検業務（チェックデータ作成及び点検）、出産育児一時金管理シート（マイクロソフト社製Excelで作成）との突合を行うこと。	
I110-16	診療報酬請求業務の精度の確認のため、当院に従事する従事者以外の者が、請求精度の調査を行い、傾向と改善策について、書面で当院に報告を行うこと。	
I110-17	当院システム内の診療報酬チェックシステム（マイティーチェッカー）を随時メンテナンスの上、有効活用すること。	当院のチェックシステムを有効活用した上で、さらに査定減等の取り組みを推進する場合は、自社のレセプトチェックツールを用いて、査定減に努めること。
J100	地域連携業務	
J110	他施設との対応	
J110-01	電話対応、各種問い合わせ対応、職員への報告・引き継ぎを行うこと。	
J110-02	連携施設に対する関連文書等の送付を行うこと。	
J120	紹介患者からの診療予約受付	地域医療支援室経由の紹介患者のみ対象
J120-01	紹介患者からの予約電話に漏れなく対応し、予約を取得すること。	専用電話は2回線。9時～17時までの電話受付とする。
J120-02	紹介患者からの予約変更等の対応を行うこと。	
J130	紹介患者の受付	
J130-01	紹介状のシステムへの取り込み（スキャニング）を行うこと。	
J130-02	新規患者の場合は患者登録を行うこと。	
J130-03	被保険者証等の確認を行うこと。	来院時未提出者については本人又は保険者への確認を含む
J130-04	紹介患者データの登録、修正を行うこと。	
J130-05	紹介患者の診療書類の作成・準備を行うこと。	各外来への予約票の送付を含む
J130-06	紹介状等に記載不備事項があった場合は、紹介先への問合せを行うこと。	
J130-07	紹介患者の登録、到着確認処理を行うこと。	
J140	他施設への紹介依頼処理	
J140-01	紹介先に対する受診手続きの実施（予約等、診療予定の取得・変更等）を行うこと。	
J140-02	他施設への紹介データの登録・修正を行うこと。	
J140-03	他施設への紹介状況回答（文書送付、FAX送信等）を行うこと。	FAX誤送信を防止するためダブルチェック等の防止策を講ずること。
J150	予約管理	
J150-01	紹介患者の予約取得・登録を行うこと。	
J150-02	紹介患者の予約変更・修正登録を行うこと。	
J150-03	各診療科に対し、紹介予約に関する疑義項目の確認を行うこと。	
J160	他施設からの救急患者統計	
J160-01	他施設からの救急患者受入状況に関する調査票の回収（各科外来）と集計、帳票作成を行うこと。	電子カルテシステムの参照・確認作業を含む（月次での集計）

資料5

平成30年10月

市立甲府病院 DPC・受付請求関連業務委託 業務仕様書

No.	業務項目	備考
J160-02	他施設からの救急受入患者に関する診療結果情報の確認、集計、帳票作成 (初再診、入院外来、紹介元機関等の集計)を行うこと。	月次での集計
J170	検診・予防接種に関する初診患者統計	
J170-01	定期検診・予防接種で受診した初診患者リストの作成を行うこと。	対象：内科、婦人科、小児科 月次でのリスト作成
J170-02	作成した初診患者リストの精査・点検(診療内容の確認)を行うこと。	
J180	その他	
J180-01	各科外来からの問合せ対応(当院の職員からの問合せを含む)を行うこと。	
J180-02	地域医療連携の実績統計の集計処理、職員への提出・報告を行うこと。	・紹介患者一覧の作成(月次) ・初再診区分 ・救急区分 ・入外区分 ・科別、医師別、紹介元施設別の実績統計 ・科別、医師別、紹介先施設別の実績統計 ・礼書発送準備と発送 ・返書管理及び督促(月次) ・医師別未記載リスト作成 ・未記載分の医師への督促 ・ダイレクト予約に関する統計
J180-03	地域医療連携システムに対し、医療機関情報、診療科情報、医師情報について登録・修正等を行うこと。	
J180-04	当院との登録医療機関の紹介リーフレットの整理・補充を行うこと。	補充履歴(枚数)をカウントすること。
K100	諸法・公費負担医療制度業務	
K110	諸法・公費負担医療制度の受付、請求	
K110-01	公費負担医療制度対象患者の受付、制度説明等を行うこと。	
K110-02	公費負担医療の市町村等、公的機関への請求等の会計データ作成、病院職員への報告を行うこと。	
K120	医療券等、患者の管理	
K120-01	医療券等(市町村等より送付)の管理を行うこと。	
K120-02	公費負担医療制度対象患者の管理、システム登録を行うこと。	
K120-03	公費負担医療制度対象患者に関する市町村等からの調査依頼への対応を行うこと。	
K130	諸法・公費負担医療制度に関する調定・出納管理	
K130-01	請求した診療費等の調定データ・書類を作成し、当院への提出を行うこと。	
K140	その他	
K140-01	関連書類の管理(整理、保管、スキャニング、システム入力等)を行うこと。	
K140-02	公費負担医療制度に関する公的機関との連絡・調整を行うこと。	
K150	当院で扱う公費負担医療制度(平成30年9月時点)	施設基準変更や制度改定等の場合も対応すること。

資料5

平成30年10月

市立甲府病院 DPC・受付請求関連業務委託 業務仕様書

No.	業務項目	備考
K150-01	戦傷病者特別援護法	
K150-02	原子爆弾被爆者に対する援護に関する法律	
K150-03	感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律	
K150-04	障害者総合支援法（育成医療、更正医療、精神通院医療）	
K150-05	生活保護法	
K150-06	児童福祉法（小児慢性特定疾病医療支援、措置等に係る医療の給付、入院助産）	
K150-07	母子保健法（養育医療）	
K150-08	難病の患者に対する医療等に関する法律	
K150-09	特定疾患治療費、先天性血液凝固因子障害等治療費、水俣病総合対策費の国庫補助による療養費及び研究治療費、茨城県神栖町における有気ヒ素化合物による環境汚染及び健康被害に係る緊急措置事業要綱による医療費及びメチル水銀の健康影響による治療研究費	
K150-10	県単医療費助成	
K150-11	高額療養費受領委任払	
K150-12	出産育児一時金受領委任払	
K150-13	高額長期疾病（特定疾病）	
K150-14	中国残留邦人等の円滑な帰国の促進及び永住帰国後の自立の自立の支援に関する法律	
K150-15	肝炎治療特別促進事業	
K150-16	石綿による健康被害の救済に関する法律	
K150-17	特定B型肝炎ウィルス感染症給付事業等の支給に関する特別措置法	
K160	諸法・公費関連における具体的業務（特筆事項）	
K161	出産一時金直接支払制度に関する事項	
K161-01	直接支払制度合意書の患者控え・明細書・支払い請求書等の患者への受渡しを行うこと。	
K162	産科医療補償制度全般に係る業務	
K162-01	妊産婦への産科医療補償制度に関する書類の受渡し等を行うこと。	
K162-02	産科医療補償制度専用Webシステムへの妊産婦情報の登録を行うこと。	
K162-03	登録証の運営組織用控えの郵送（月1回、翌月5日まで）を行うこと。	
K162-04	産科医療補償制度の登録の確認を行うこと。	
K162-05	産科医療補償制度専用Webシステムでの妊産婦情報の更新（分娩時）を行うこと。	
K163	妊娠・妊婦・産婦・乳児・乳児精密検査等に関する業務を行うこと。	平成30年10月時点で、妊娠検査の扱いについては未確定
L100	第三者行為等業務	
L110	交通事故、労災、公務災害の受付、請求	

資料5

平成30年10月

市立甲府病院 DPC・受付請求関連業務委託 業務仕様書

No.	業務項目	備考
L110-01	交通事故（自動車損害賠償保障法）の受付、制度の説明、手続きを行うこと。	
L110-02	労災（労働者災害補償保険法）の受付、制度の説明、手続きを行うこと。	
L110-03	公務災害（国家公務員災害補償法及び地方公務員災害補償法）の受付、制度の説明、手続きを行うこと。	
L110-04	交通事故、労災、公務災害における保険会社、労働基準監督署等への請求を行うこと。	
L110-05	交通事故、労災、公務災害における保険会社、労働基準監督署等からの問い合わせや折衝等の対応を行うこと。	
L120	交通事故、労災、公務災害対象患者の管理	
L120-01	交通事故、労災、公務災害対象患者における、帳簿作成、システム入力等の患者管理を行うこと。	
L130	交通事故、労災、公務災害対象患者の調定・出納管理	
L130-01	交通事故、労災、公務災害における保険会社、労働基準監督署等に対する請求等の会計データ作成（入院分を除く）、病院職員への報告を行うこと。	
L130-02	交通事故、労災、公務災害における保険会社、労働基準監督署等からの支払いに関する請求と調定簿への入力、病院職員への報告を行うこと。	請求に対する入金の消し込み管理作業は除く
L140	その他第三者行為の受付、請求	
L140-01	その他第三者行為の受付、制度の説明、手続きを行うこと。	
L140-02	その他第三者行為における該当機関への請求を行うこと。	
L140-03	その他第三者行為における該当機関からの問い合わせや折衝等の対応を行うこと。	
L150	その他第三者行為の対象患者の管理	
L150-01	その他第三者行為の対象患者における、帳簿作成、システム入力等の患者管理を行うこと。	支払方法未確定患者への文書による通知を含む。
L160	その他第三者行為の対象患者の調定・出納管理	
L160-01	その他第三者行為における該当機関に対する請求等の調定簿の入力、病院職員への報告を行うこと。	
L160-02	その他第三者行為の該当機関からの支払いに関する請求と調定簿への入力、病院職員への報告を行うこと。	請求に対する入金の消し込み管理作業は除く
L170	警察、刑務所等の留置・収監中傷病者の受付、請求	
L170-01	留置・収監中傷病者の受付、制度の説明、手続き、病院職員への報告を行うこと。	
L170-02	留置・収監中傷病者における警察、刑務所等への請求、病院職員への報告を行うこと。	
L180	警察、刑務所等の留置・収監中傷病者に関する調定・出納管理	
L180-01	留置・収監中傷病者における警察、刑務所等に対する請求等の会計データ作成（入院分を除く）、病院職員への報告を行うこと。	
L180-02	留置・収監中傷病者における警察、刑務所等からの支払いに関する帳簿上の管理、病院職員への報告を行うこと。	
L190	その他、第三者行為等に関する業務を行うこと。	

資料5

平成30年10月

市立甲府病院 DPC・受付請求関連業務委託 業務仕様書

No.	業務項目	備考
M100	宿日直業務	
M110	当直（夜間受付）及び日直（休日受付）の業務	
M110-01	当直（夜間受付）の引き継ぎを行うこと。	
M110-02	日直（休日受付）の引き継ぎを行うこと。	
M110-03	当直（夜間及び休日受付）日誌の作成を行うこと。	
M110-04	救急医療情報（患者ID、氏名、保険情報等の基本情報）の入力を行うこと。	
M120	時間外診療支援業務	
M120-01	時間外診療箋の作成を行うこと。	
M120-02	時間外患者の紙カルテ有無の確認、看護師への報告を行うこと。	
M120-03	時間外患者の来院報告（当直医、当直看護師、看護師長）を行うこと。	
M120-04	診療箋への補記（氏名等、患者情報を記載する）を行うこと。	
M120-05	被保険者証等の確認を行うこと。	来院時未提出者については本人又は保険者への確認を含む
M120-06	患者データの登録、修正を行うこと。	
M120-07	初診患者の診療書類の作成・準備を行うこと。	
M120-08	診察券の作成・発行を行うこと。	
M120-09	バーコードの発行を行うこと。	
M120-10	関連書類の管理（整理、保管、スキャニング、システム入力等）を行うこと。	
M120-11	待機職員への連絡・伝言を行うこと。	
M120-12	救急車、タクシーの手配（タクシー券の発行）を行うこと。	
M120-13	当直（夜間受付）及び日直（休日受付）の連絡事項は日誌に記録の上、医事課職員に連絡・報告すること。	
M130	会計計算業務（時間外）	
M130-01	診療費の計算入力及び請求書の発行を行うこと。	翌日（平日）に実施
M130-02	各診療科・救急外来への会計疑義項目の確認を行うこと。	翌日（平日）に実施
M130-03	会計計算結果に関する患者への連絡・説明を行うこと。	翌日（平日）に実施
M130-04	修正会計処理の実施を行うこと。	翌日以降、発生時に実施
M130-05	修正会計対象患者への連絡・説明を行うこと。	翌日以降、発生時に実施
M140	会計窓口閉鎖後の診療報酬請求業務（患者負担分）	
M140-01	未納確認、収受及び領収印の押印を行うこと。	
M140-02	追加修正等の会計計算処理を患者に伝えること。	
M150	時間外の徴収等（時間外退院も含む）	
M150-01	一時金の患者からの徴収業務を行うこと。	
M150-02	患者住所、氏名及び電話番号の確認を行うこと。	
M150-03	翌日精算の説明を行うこと。	
M160	外部からの問い合わせ対応	
M160-01	患者などからの事務的な問い合わせ対応（医学的判断を要しないもの）を行うこと。	

資料5

平成30年10月

市立甲府病院 DPC・受付請求関連業務委託 業務仕様書

No.	業務項目	備考
M160-02	問い合わせ内容に関する当直医師・看護師への相談を行うこと。	
M160-03	問合せ内容・対応結果の記録・一覧化と職員への報告を行うこと。	
M160-04	後日回答の説明（その場で回答不能なもの）を行うこと。	
M170	救急輪番日におけるカルテ搬送等業務	平成30年9月現在、救急輪番担当日は4日につき1日。
M171	カルテ搬送業務	
M171-02	救急輪番日における、カルテ庫からのカルテ抽出と救急医療室までの搬送、引き継ぎを行うこと。	
M171-02	カルテ搬送発生都度のカルテ庫の施錠を行うこと。	
M172	その他	
M172-01	リニア搬送業務を行うこと。	
M172-02	薬剤の搬送業務を行うこと。	年間数件程度
M172-03	院内処方時の薬剤師への連絡を行うこと。	年間数件程度
M172-04	レントゲンフィルムの搬送業務を行うこと。	年間数件程度
N100	文書関連業務	
N110	文書受付業務	
N110-01	各種診断書等文書の受付を行うこと。	文書に関する患者及び関連機関からの問い合わせや相談対応を含む。
N110-02	当院の担当職員への文書作成依頼を行うこと。	
N110-03	文書作成に関する進捗管理を行うこと。	
N110-04	作成が遅延している文書の催促を行うこと。	文書受付担当と連携をとり、当院職員（医師等）に積極的に督促を行うこと。また督促履歴を記録しておくこと。
N110-05	作成文書のスキャニング、システム登録を行うこと。	
N110-06	患者等への文書発行・発送を行うこと。	
N120	その他	
N120-01	文書料の徴収状況の管理、会計担当者への連絡・情報共有、職員への報告を行うこと。	介護保険に関する各種文書、障害者に関する各種文書、診断書等も含む
N120-02	患者への文書作成に関する情報提供・連絡を行うこと。	
P100	システム関連業務	
P110	医療情報システム（サブシステム含む）運用支援	参考資料3「医療情報システム構成図」を参照すること。 現行医療情報システムは、平成29年9月末に更新済み。次期更新予定は平成36年度を予定。
P110-01	受託業務と関連する範囲において、当院の医療情報システムに関連するマスタ作成、修正に関する作業支援を行うこと。	
P110-02	マスタ作成、修正に関する職員及びシステムベンダとの連絡・調整を行うこと。	
P110-03	システムアップデートに伴う作業支援を行うこと。	

No.	業務項目	備考
P120	レセプトチェックシステムマスタ管理支援	
P120-01	レセプトチェックシステムマスタの作成、修正に関する作業支援を行うこと。	
P120-02	マスタ作成、修正に関する職員及びシステムベンダとの連絡・調整を行うこと。	
P120-03	システムアップデートに伴う作業支援を行うこと。	
P130	医事関連システムの障害時の初動対応	基幹システムであっても医事会計に関連する場合も含む。
P130-01	システム障害時における連絡、患者への対応（紙運用対応を含む）を行うこと。	システムの対応、及び紙伝票移行時の対応を含む。
P130-02	簡易的なシステム対応作業（プリンタの紙切れ、紙詰まり等）を行うこと。	
P160	その他	
P160-01	システム関連業務については、職員の指示に基づき業務を実施すること。また実施内容については職員に書面で報告を行うこと。	
P160-02	システムに関連する消耗品等（紙、プリンタトナー等）の在庫管理支援、発注伝票の作成を行うこと。	
P160-03	システムベンダーとの調整が必要な場合は、時間的に可能な場合は事前に職員に報告をし、事前に報告できない事象については、事後、速やかに職員に書面で報告を行うこと。	
Q100	管理業務	
Q110	業務運用計画書の策定	
Q110-01	業務運用計画書の策定にあたり、記載すべき項目について事前に当院と協議し合意を得ること。	
Q111	業務運用体制の策定（各年度）	
Q111-01	受託事業者は各年度当初において、当該年度の業務運用体制を作成すること。	
Q111-02	業務運用体制には、各責任者・各担当者の役割を明記すること。	
Q111-03	業務運用体制には、通常時の運用体制と、緊急時の運用体制の双方を明記すること。	
Q112	業務従事者リストの策定	
Q112-01	受託事業者は、業務に従事させる者についてリスト化し、当院に提出すること。	
Q112-02	また業務に従事させる者が変更となった場合は、業務従事者リストを修正し、当院に提出すること。	
Q113	配置人員表の策定	
Q113-01	受託事業者は、業務従事者の配置人員表を策定し、当院に提出すること。	
Q113-02	配置人員表には、配置する業務従事者の氏名と標準配置時間を記載すること。	
Q114	コミュニケーションプランの策定	
Q114-01	受託事業者は、当院とのコミュニケーション方法について、定例会や業務報告会等の計画を策定すること。	

No.	業務項目	備考
Q114-02	コミュニケーションプランには、会議体名称、開催頻度、出席者を明記すること。	
Q114-03	コミュニケーションプランには、当院と受託事業者で行われる定例会（月に1回以上）、業務報告会（半期に1回、年2回以上）を含めること。	
Q114-04	当院と受託事業者で行われる会議体では、受託事業者が議事録を作成し、会議終了後5営業日以内に当院に提出し、当院との合意を得ること。	
Q114-05	当院と受託事業者で行われる会議体に提出する資料（会議次第、説明・報告資料等）は、会議開催日前日までに当院に提出すること。	
Q115	教育・研修計画の策定	
Q115-01	受託事業者は、当院に従事させる者に対する教育・研修計画を策定すること。	
Q115-02	教育・研修計画には、患者接遇に関する教育・研修計画、各種制度・医事業務に関する教育・研修計画、個人情報保護に関する教育・研修計画を含めること。	
Q115-03	患者接遇に関する教育・研修は、当院に従事させる者については最低年に1度は行うこと。	
Q115-04	各種制度・医事業務に関する教育・研修は、当院に従事させる者については最低年に1度は行うこと。また各種制度の変更や当院の施設基準等の変更によって教育・研修の必要性が生じた場合は、速やかに教育・研修を行うこと。	
Q115-05	個人情報保護に関する教育・研修は、当院に従事させる者については最低年に1度は行うこと。	
Q115-06	教育・研修の実績については、その実施状況・実績を毎月の定例会で当院に実績を書面で報告を行うこと。	
Q115-07	当院が主催する職員対象の研修等について、当院の要請に応じて参加すること。	
Q116	業務品質管理計画の策定	
Q116-01	受託事業者は、受託業務を常に高品質で提供し続けるための取り組みについて、業務品質管理計画を策定すること。	
Q116-02	業務品質管理計画には、受託事業者の自己点検計画（院内）、受託事業者の自己点検・内部監査計画（院外）の双方を記載すること。	
Q116-03	業務品質管理計画書には、点検結果に対する改善策・対応策を明記し、当院への報告方法を明記すること。	
Q116-04	業務品質管理については、定例会でその実績・結果について当院に報告を行うこと。	
Q116-05	業務品質管理には、品質評価の1つとして、関連する当院職員からの満足度を測定し、改善箇所がある場合は対応すること。	
Q116-06	満足度の測定結果、改善箇所、改善対応については、その状況について定例会に書面で報告を行うこと。	
Q120	業務運用計画書の合意・運用	
Q120-01	受託事業者は業務運用計画書を作成し、その内容について当院に説明を行い、当院との合意を得た上で当院に提出すること。	
Q120-02	業務運用計画書に変更が生じた場合は、業務計画を修正し、当院との合意を得た上で当院に提出すること。	

No.	業務項目	備考
Q120-03	業務運用計画書は各年度毎に見直しを行い、必要に応じて修正を行い、当院との合意を得た上で、各年度4月に当院に提出すること。	
Q140	業務運用計画書に関する実績報告	
Q140-01	受託事業者は業務運用計画書に記載されている事項、及び受託業務の活動実績について、半期に1度（年2回）、当院に報告を行うこと。	
Q140-02	実績報告において当院からの改善要望が生じた場合は、速やかに改善策を講じ当院に書面で報告を行うとともに、改善状況についても当院に書面で報告を行うこと。	
Q150	当院からの改善要望とその対応策の検討・実施	
Q150-01	当院からの改善要望に対し、当院が改善要望を伝えてから2週間以内に改善策の一次報告を行うこと。	
Q150-02	改善策の報告は、当院に書面で提出・説明すること。改善状況については定例会等で状況を書面で報告を行うこと。	
Q150-03	当院からの改善要望、受託事業者にて立案した改善策、その後の改善状況は一覧化を行い、半期に1度の実績報告で報告を行うこと。	
Q160	診療報酬改定対応（制度の改正、追加時を含む）	
Q160-01	診療報酬改定の際には、受託事業者の業務従事者の他、当院職員への情報提供、勉強会等の開催を行うこと。	
Q160-02	診療報酬改定の際には、改定箇所をわかりやすくまとめた資料（全体版）を作成し、当院職員が自習を行えるようにすること。	
Q160-03	診療報酬改定の際には、関連する診療科に特化してまとめた資料（各診療科・部門版）を作成し、当院職員が自習を行えるようにすること。また当院の必要に応じ、各診療科の勉強会にて説明を行うこと。	
Q170	業務運用フロー・手順書の作成・管理	
Q171	業務運用フロー・手順書の作成	
Q171-01	業務運用フロー・手順書の作成にあたっては、作成する業務単位・名称、作成のフォーマット、記載する項目等、作成を行う初期段階にて当院との合意を得ること。	
Q171-02	受託事業者は、受託業務について、業務運用フロー・手順書を作成すること。 受託事業者で定期的に作成している統計・帳票についても、作成手順を作成すること。	
Q171-03	業務運用フロー・手順書には、業務及び作業の担当者、当院と受託事業者の役割、業務・作業に必要な書類や帳票及び利用するシステム名を記載し、第三者にも理解できるように作成すること。	
Q172	業務運用フロー・手順書の合意・提出・管理	
Q172-01	業務運用フロー・手順書については、第一版を受託業務開始後、6ヶ月以内に当院との合意を得た上、当院に書面で提出し、了承を得ること。	
Q172-02	業務運用フロー・手順書に記載された内容については、半期に1度（年2回）の見直しを行い、変更・修正を行い、当院との合意を得た上で当院に書面で提出し了承を得ること。	
Q180	サービスレベルに関する自己評価と報告	

No.	業務項目	備考
Q180-01	サービスレベル仕様書に記載された各項目について、その実績・状況について取りまとめ、定例会に書面で提出し報告を行うこと。	
Q180-02	サービスレベル仕様書に記載された各項目の基準値について、実績値が下回る場合は、具体的な改善策を定例会に書面で提出すること。	
Q180-03	上記Q180-02で提示した改善策は、Q150-03における一覧に含めて管理し、改善状況を書面で報告を行うこと。	
Q180-04	サービスレベル仕様書に記載された評価指標に関する実績値の測定は、実施概要（測定方法、測定時期・期間、測定対象等）について、委託業務の開始前に当院との合意を得た上で、受託事業者にて測定を行うこと。	
Q190	関連する会議体への参加、情報提供	
Q190-01	受託事業者は、当院の要請に応じ、受託業務に関連する会議体に参加し、必要に応じて情報提供を行うこと。	
Q190-02	受託事業者は、当院の要請に応じ、必要に応じて会議体での説明資料を作成し提出すること。	
Q190-03	関連する会議体については、別紙4「受託業務に関連する会議体一覧」に記載のとおりとする。但し当院における会議体名称の変更や、会議体の統廃合、会議体の新設が生じた場合は、これらの会議体への参加、及び情報提供を行うこと。	別紙4「受託業務に関連する会議体一覧」を参照すること。
R100	外来・入院等の業務範囲・時間	
R110	外来診療に関する業務	
R110-01	外来診療に関する業務とは、外来患者（新患、初診、再診、紹介、救急等の全ての外来患者）の受付業務から会計業務等を指す。	
R110-02	外来診療に関する受託業務の開始時間は、別紙2「外来診療日程」を参考とすることとし、診療開始に支障が無いように業務を開始すること。	別紙2「外来診療日程」を参照すること。 再来受付機、総合受付、中央処置は午前8時より業務を開始する。
R110-03	外来診療に関する受託業務の終了時間は、外来診療が終了し、患者の窓口会計が終了するまでの時間とする。但し、当院が認めた場合はこの限りではない。	
R110-04	詳細の外来診療日程、時間については、別紙2「外来診療日程」のとおりとするが、当院の外来診療予定の見直しに合わせ柔軟に対応をすること。	別紙2「外来診療日程」を参照すること。 再来受付機、総合受付、中央処置は午前8時より業務を開始する。
R120	入院診療に関する業務	
R120-01	入院診療に関する業務とは、入院患者の受付等、入院患者に対する業務を指す。	
R120-02	入院診療に関する受託業務の開始時間は、午前8時30分とし、終了時間は午後17時15分とする。但し、当院が認めた場合はこの限りではない。	
R130	宿日直に関する業務	
R130-01	宿日直に関する業務とは、標準時間帯（平日（月曜日から金曜日、祝祭日・年末年始（12/29～1/3）を除く）の午前8時30分から午後17時15分）以外の時間外患者に関する業務を指す。	
R130-02	宿日直に関する業務は、標準時間帯以外において勤務することとする。但し、当院が認めた場合はこの限りではない。	