

公立大学法人福島県立医科大学附属病院患者サポートセンター医事業務仕様書

患者サポートセンター医事業務（以下「業務」という。）に関する委託は、医療の質及び患者サービスの向上に寄与するとともに、病院経営の効率化を図ることを目的とする。

この目的を達成するために甲は主な業務内容を定め、乙は委託目的を遵守し適正かつ円滑に業務を実施するものとする。

ただし、この仕様書の業務内容は、委託目的を達成するために甲が乙に求める最低の内容であり、乙は業務の実施にあたって甲に最善と思われる具体的内容を提案するとともに、業務の質の向上に努めるものとする。

第1 業務概要

- 1 名 称 公立大学法人福島県立医科大学附属病院
患者サポートセンター医事業務
- 2 業務の執行場所 福島市光が丘1番地 福島県立医科大学附属病院内
- 3 委託期間 令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

第2 業務処理

- 1 乙は、この仕様書に定める内容を熟知し、相互に連携し円滑なる業務処理が行えるよう業務従事者を教育、指導、管理するとともに、業務に支障を来たさないよう必要な人員配置を行うものとする。
- 2 乙は、「第3 業務内容等」の1に定める業務内容はもちろんのこと、それらの周辺業務であっても病院側あるいは他の部署に従事する事業者等と緊密に連携を図り、病院全体の業務運営の質の向上に貢献するものとする。
- 3 業務の繁忙等の理由により委託目的達成のためには業務従事者に不足が生じると判断される場合、乙は業務遅延又は業務の質の低下を招かないように速やかに増員又は配置換えを行わなければならない。

第3 業務内容等

- 1 業務内容は、別紙1「患者サポートセンター医事業務要領」による。
- 2 業務の標準となる業務量については、別紙2「標準業務量（年間）」のとおりとする。
- 3 上記業務内容については、「第7 業務報告等」の業務内容及び業務量調査の結果合理的理由が認められる場合には、次年度契約時に内容を見直すものとする。

第4 業務日及び業務時間

- 1 業務日
原則として業務を行う日（以下「業務日」という。）は、土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日並びに12月29日から12月31日までの日及び1月2日から1月3日（以下「休日等」という。）を除いた日とする。
ただし、乙は、業務の遂行にあたり上記業務日以外に業務を行おうとする場合は

あらかじめ甲と協議する。

2 業務時間

業務日に業務を行う時間（以下「業務時間」という。）は、8時30分から17時15分までとする。

第5 業務体制

1 総括責任者及び副総括責任者

- (1) 乙は、業務にかかる乙の代表者として、医事業務に関する指導監督能力を有する総括責任者及び副総括責任者（以下「総括責任者等」という。）を置くものとする。
- (2) 乙は、契約書第6条第2項に規定する報告の際、別紙様式1により経歴書を添付すること。
- (3) 乙は、総括責任者等を変更しようとするときは、業務に支障が出ないよう、十分に時間をかけ綿密に引き継ぎをさせるものとする。
- (4) 総括責任者等は、委託目的をよく理解し、かつ業務内容をよく熟知し、適正に業務従事者を配置し、監督するものとする。
- (5) 総括責任者等は、業務従事者をよく掌握し、問題がおきないよう配慮するものとする。また苦情、要望及びトラブル等に対し、率先してその解決にあたるものとする。
- (6) 総括責任者等は、業務の特殊性をよく認識し、業務上知り得た秘密の漏えいを防ぐとともに、自らも業務上知り得た秘密は他に漏らしてはならないものとする。
- (7) 総括責任者等は、業務遂行中に発生した事故等については、甲または第三者に不利益を与えるおそれが全くない場合以外は、直ちに甲に報告しなければならない。

3 業務従事者

- (1) 乙は、業務に従事する前に接遇、医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担医療制度及び医療事務の教育・研修を受け、かつ、次のいずれかの試験又はこれらに類する試験に合格した者を配置する。また業務従事者が持つ資格内容を甲に提示するものとする。

ただし、やむをえず試験に合格していない者を配置する場合は半年以内に資格を取得させる、もしくは別紙1「患者サポートセンター医事業務要領」のうち、（各種資格不要）と書かれた業務のみを行うものとする。

- ・（一財）日本医療教育財団 「2級医療事務技能審査試験」
「医師事務作業補助技能認定試験」
- ・（一社）医療秘書教育全国協議会 「3級医療秘書技能認定試験」
- ・（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」
- ・技能認定振興協会(JSMA) 「医療事務管理士技能認定試験」
「ホスピタルコンシェルジュ検定試験2級」

- (2) 乙は、業務従事者に業務時間の周知徹底を図るとともに、その日の業務については、業務時間を延長してでも完了するよう周知しておくこと。
- (3) 乙は、業務従事者を配置または変更しようとするときは、業務に支障が無いことを確認の上、名簿を甲に報告するものとする。
- (4) 甲は、業務従事者に不適任者がいるときは、総括責任者等に対し口頭で配置の

変更等を依頼することができる。

- (5) 乙は、甲が必要と認めて企画する研修には、業務従事者を参加させるものとする。
- (6) 乙は、業務従事者に対し、業務遂行上必要な研修を定期的に行うものとする。
乙は甲に、年度当初に研修に関する年間計画書を提出するとともに、研修実施後速やかに報告書を提出するものとする。
- (7) 乙は、業務従事者の着衣の整正を保つため、業務従事者に対し被服を貸与するものとする。
- (8) 業務従事者は、総括責任者等の指示に従い、適正かつ正確に業務を遂行しなければならない。
また、業務遂行中に発生した事故等については、直ちに総括責任者等に報告し、指示を受けなければならない。
- (9) 電子計算機等により処理する業務に従事する業務従事者は、甲の作成した操作マニュアルに従い業務を遂行するものとする。
- (10) 業務従事者の注意事項
 - ア 服装は乙の指定するものを着用するものとし、品位の保持、着衣の整正及び身だしなみに留意すること。
 - イ 来院者に対し常に公平を保ち、不快感を与える言動は常に慎むこと。
 - ウ 業務の特殊性を認識し、患者に対しては特に親切を心がけて業務を遂行すること。
 - エ 業務上知り得た秘密は他に漏らしてはならないこと。
 - オ 業務中は院内秩序保持のため、甲の指定する名札を着用すること。
- (11) 入退室時の手続き
 - ア 第1の2に規定する施設に入退室するときは、甲の指定する所定の手続きを行うこと。
 - イ 入退室にあたっては、火災、盗難、電気等の取扱には十分気を付けること。

第6 事故等の報告

- 1 乙は、業務遂行中に発生した事故等については、別紙3「委託業務に関する事故発生時の対応手順」により速やかに対応しなければならない。

第7 業務報告等

- 1 乙は、各月の業務完了の報告を別紙様式2に基づき、業務完了後速やかに提出し甲の確認を受けること。
- 2 乙は、苦情、要望及びトラブル等に関して甲の求めに応じ適時文書にて報告すること。

第8 引き継ぎ

- 1 委託契約期間満了等により新たに受託者となる者が決定した場合、乙は業務運営に支障が無いよう遅滞なく、新たに受託者となった者に引き継ぐものとする。
- 2 前項の場合、乙は、過去の病院からの指示や各種マニュアル等についても整理して引き継ぐこととし、引き継いだものの写しを1部甲に提出すること。

第9 施設等

- 1 契約書第4条に規定する甲の指定する場所は患者サポートセンターとする。

- 2 契約書第5条に規定する消耗品について、甲は、総括責任者等の請求に基づき支給するものとし、乙は、その使用について常に節約に努めるものとする。
- 3 契約書第5条第2項に規定する備品類は次のとおりとする。
 端末機、プリンター、電話機、机、いす、その他医療事務に必要な事務機器備品及び更衣ロッカー等

別紙 1

患者サポートセンター医事業務要領

患者サポートセンター医事業務の内容は次のとおりとする。なお、入院受付窓口の対応時間帯は土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日並びに12月29日から12月31日までの日及び1月2日から1月3日（以下「休日等」という。）を除いた日の、9時00分から17時00分までとする。

1 患者サポートセンター医事業務

- (1) 入院受付
 - ア 保険証及び受給者証等の確認
 - イ 保険証によるオンライン資格確認
 - ウ 誓約書の受取、内容確認（各種資格不要）
 - エ 体調確認（体温測定を含む）
 - オ 当日入院の受付
- (2) 入院手続
 - ア 入院に関する事務手続きの説明
 - イ 入院予約患者の次回入院時の説明及び連絡先確認票記入の説明と管理
 - ウ リストバンド発行（再発行を含む）
 - エ 入院1号紙発行
 - オ 入院手続き終了後の病棟への連絡及び迎への依頼
 - カ 誓約書及び受給者証等の整理保管作業（各種資格不要）
 - キ 転院患者の入院手続き
 - ク 翌日入院予定患者の入院手続き
 - ケ 限度額認定証及び食事療養費減額認定証の説明
 - コ 掲示物のチェック（掲示期間・施設基準関係含む）（各種資格不要）
- (3) 入院案内書の準備（各種資格不要）
- (4) 見舞客の案内（各種資格不要）
- (5) 各種アンケート調査協力（手渡し案内及び回収）（各種資格不要）
- (6) 入院前面談に関する業務
 - ア 予約業務
 - イ 患者の連絡先及び現住所の確認
 - ウ 関係外来との連携
 - エ 面談必要書類の管理（各種資格不要）
 - オ 入院案内の説明
 - カ 病衣に関する説明及び申し込み
 - キ 個室に関する説明
 - ク 患者への入院決定の連絡及び入院に関する連絡（各種資格不要）
 - ケ 当日入院の受付
- (7) 電話対応
 - ア 外線電話対応
 - イ 内線電話対応

- (8) スキャナー処理
 - ア 取り込み（医療文書等）
 - イ 病歴室への依頼
- (9) 後払いシステム登録に必要なQRコードの発行（有効期限の説明を含む）及び登録に係るチラシの配布等
- (10) その他患者サポートセンター受付に関する業務

別紙2

患者サポートセンター医事業務標準業務量（年間）

（単位：人）

診 療 科	入院患者数
循環器内科	1,321
血液内科	529
消化器内科	1,560
リウマチ膠原病内科	168
腎臓・高血圧	272
糖尿内分泌代謝	389
神経内科	231
呼吸器内科	519
腫瘍内科	0
漢方内科	0
総合内科	35
呼吸器外科	399
肝胆膵・移植外科	412
乳腺外科	589
甲状腺・内分泌内科	0
甲状腺・内分泌外科	153
小児外科	163
消化管外科	725
心臓血管外科	395
脳神経外科	363
整形外科	1,128
形成外科	289
産科	821
婦人科	1,132
小児科	924
小児腫瘍内科	332
眼科	1,700
皮膚科	367
泌尿器科	884
耳鼻咽喉科	385
心身医療科	173
放射線科	0
放射線治療科	0
核医学科	217
麻酔科	0
歯科	189
救急科	776
合 計	17,540

※令和6年4月～令和6年12月までの人数の1ヶ月平均×12月

別紙 3

委託業務に関する事故発生時の対応手順

1 目的

公立大学法人福島県立医科大学附属病院内において、委託業務に関連して業務上の事故（以下「事故」という。）が発生した場合の対応手順を定め、被害の拡大を防ぎ、迅速な対応を図ることを目的とする。

2 対象

- (1) 対象業務 患者サポートセンターが所管する委託業務
- (2) 対象者 委託業務の委託者及び受託者

3 対応手順

(1) 事故発生の確認

受託者が事故を起こし又は事故を発見した場合は、以下について速やかに確認すること。

- ① どのような事故か
- ② いつ発生したのか
- ③ どこで発生したのか
- ④ 被害者の有無について
- ⑤ 二次災害の危険性の有無について

(2) 事故発生の連絡

- ① 受託者は、3（1）により事故の内容を確認後、4に定める緊急連絡表に基づき、直ちに事故発生の旨を委託者へ連絡のうえ、その指示を受ける。
- ② 委託者は、直ちに現場の状況確認を行う。
- ③ 委託者は、被害者がある場合、直ちに当院救命救急センター外来へ連絡のうえ、被害者の受入等を手配する。
- ④ 委託者は、必要に応じて、消防署、警察署等の関係機関へ連絡する。

(3) 初期対応

- ① 受託者及び委託者は、可能な範囲で被害の拡大を防ぐための応急処置をする。
- ② 受託者及び委託者は、第三者などへ危害が及ばないように、事故現場を立入禁止にするなど、二次災害の防止に努める。
- ③ 受託者及び委託者は、被害者がいる場合、当院救命救急センター外来に移送するなど、救急処置に努める。

(4) 被害程度の確認及び報告

- ① 受託者は、事故による被害の程度など、事故の全体状況を確認のうえ、委託者へ報告する。
- ② 受託者は、被害者がある場合、その被害の程度を確認のうえ、委託者へ報告する。
- ③ 委託者は、上記①②の報告を受けた場合、速やかに病院長及び事務局次長へ報告する。

(5) 被害者、患者等の対応

- ① 委託者は、被害者がある場合、特に患者等が被害者の場合、事務局次長と連携のうえ、迅速に対応する。
- ② 委託者は、被害者の住所・氏名・年齢・勤務先等の情報を速やかに収集し、必要に応じて、その家族又は勤務先へ連絡する。

(6) 事故原因の調査及び特定

受託者は、事故の全体像を把握したうえで、事故発生時の原因を調査し、事故原因を特定する。

(7) 事故報告書の作成

- ① 受託者は、事故が発生した場合には、事故の概要、経過および被害者情報などがわかる資料等を添付のうえ、事故報告書を作成し、委託者に速やかに報告する。
- ② 委託者は、上記①の報告を受けた場合、病院長及び事務局次長へ報告する。
- ③ 事後の処理結果についても上記①②を準用する。

(8) 被害箇所の復旧

受託者は、被害箇所があった場合、速やかに原状復旧に努めるものとする。

4 緊急連絡表

委託者と受託者の双方とも委託業務における事故発生に対応するため、緊急連絡表を作成する。

5 受託者の損害賠償責任

受託者の過失により委託者又は第三者に損害を与えた場合は、受託者は損害賠償の責任を負う。

(別紙様式1)

総括責任者経歴書

フリガナ			
氏名		生年月日	年 月 日
住所	(郵便番号 -)		
電話番号			
主な職歴等			
年 月 ~ 年 月	勤務先等	職務内容	
職務に関連する資格			
資格の種類			
備考 (研修等の受講の状況等)			

(別紙様式2)

業務完了報告書

年 月 日

様

住 所

会 社 名

代表者名

印

令和 年 月分の、下記の業務が完了しましたのでご報告致します。

- 1 業務実施期間 年 月 日～ 年 月 日
- 2 業務内容 別紙のとおり
- 3 業務総括責任者名 印