

1 医事業務仕様書

医事業務等請負契約書第2条第1項に規定する仕様書を、次のとおり定める。なお、これは仕様の概要を記すものであり、各項における運用・手順等の詳細については医事課長、または医事係長、あるいは医事課の主任職員と現場責任者による協議のうえ、決定する。

1 勤務場所

- (1) 沖縄県名護市大中2丁目12番3号
沖縄県立北部病院

2 勤務時間等

(1) 勤務日及び勤務時間

月曜日～金曜日 午前8時00分～午後5時30分

上記時間帯に対応できる業務従事者を業務量に応じ、適正に配置する。

また、勤務時間を超える場合であっても、所定の業務が終了しない等円滑な業務処理上必要があれば、業務に従事するものとする。

(2) 休日等

勤務を要しない日は、沖縄県職員の勤務時間、休日及び休暇等に関する条例（昭和47年沖縄県条例第43号）第3条並びに第7条第2項及び第3項の規程を準用する。

なお、例えば暴風警報等により業務停止命令があった場合においても、円滑な業務処理上必要があれば、業務に従事するものとする。

3 接遇

業務を遂行するに当たって、県立病院としての公共的責任を十分認識し、身だしなみ、言葉遣いには細心の注意を払わなければならない。また、研修会等を通じて職員の接遇に対するスキルアップを図ること。

4 業務内容

請負業務の内容は、次に掲げる事項及びこれに付随する業務とする。

(1) 外来業務

ア 受付業務

(ア) 新患受付

- a 初診患者の受付及び案内（診療申込書の記入説明も含む）

- b マイナ保険証、を用いた資格確認
- c 新患登録（保険情報、患者情報等データ作成、電算登録等）
- d 外来患者シートの発行
- e 診察券の発行
- f 外来受診場所の説明
- g 保険証等不携帯患者への対応及び処理
- h その他、新患受付業務に関する事

(イ) 再診受付

- a 再来患者の受付及び案内
- b マイナ保険証、保険証等を用いた資格確認
- c 患者基本情報変更に伴う電算登録修正及び患者ファイルの修正
- d 外来患者シートの発行（診察券再発行を含む）
- e その他、再来患者受付業務に関する事

(ウ) 文書受付業務

- a 新規・更新する文書の受付及び発行
- b 公費申請等に関する受付業務
- c 発行した文書の保管及び廃棄
- d 文書作成システムの登録
- e 文書に関する問合せの対応
- f その他、文書受付業務に関する事

(エ) その他受付業務

- a 外来患者の登録などのデータ作成及び電算入力
- b 来院者及び電話の対応
- c 未収金防止に関する事
- d 労災、交通事故、公務災害、被爆者検診に関する受付業務
- e 返却忘れの保険証等の一時保管及び連絡
- f 忘れ物・拾得物の一時的な預かり対応（警備へ引き継ぎ）
- g 駐車場カードのパンチに関する事
- h その他、検診に関する事
- i 救急患者情報の登録に関する事
- j 持込画像の取り込みおよび確認に関する事
- k 外来患者ファイルの作成及び管理
- l 限度額認定証の説明
- m その他、受付業務に関する事

イ 旧外来カルテ管理業務

- (ア) 旧外来カルテの搬送、回収および収納（眼科外来カルテを含む）
- (イ) 破損等の補修
- (ウ) 長期来院歴無し患者の旧外来カルテ抽出及び移動
- (エ) 旧外来カルテの整理及び保管、廃棄
- (オ) アリバイ管理
- (カ) 廃棄すべき旧外来カルテの抽出及び整理
- (キ) その他、旧外来カルテの管理に関すること

ウ 外来算定及び会計業務

- (ア) 診療費の算定
- (イ) マイナ保険証、保険証、医療券、限度額認定証、公費受給者証の資格確認、並びに
- (ウ) 算定時における疑義についての関係部署への連絡確認
- (エ) 算定保留分の管理
- (オ) 算定の追加、修正に伴う請求及び返金
- (カ) 過誤納金払戻調書の作成
- (キ) 療養費払いの診療報酬明細書の発行
- (ク) 診療費等の窓口収納
- (ケ) 請求書の整理及び保管管理
- (コ) 診療費（現金収納分）の金融機関へ引き渡す業務
- (サ) つり銭の管理
- (シ) その他会計業務に関すること
- (ス) 自動精算機売上の回収、操作説明、エラー対応に関すること

エ 未収金業務

- (ア) 未収金の電算登録業務（未収発生コード、督促コード入力）
- (イ) 当日発生未払分及び追加請求発生分の電話連絡及び納付書発送
- (ウ) 交通事故に係る自賠責保険、労災、公務災害、公害の請求管理
- (エ) 上記(ア)から(ウ)の業務報告（毎日）
- (オ) その他未収金業務に関すること

オ その他外来業務

- (ア) 外来医事業務に必要な帳票及び台帳の作成
- (イ) 外来医事業務に関する各種資料の作成
- (ウ) 各種伝票の整理保管及び編綴、並びに廃棄
- (エ) 外来診療費に関する相談（支払相談を除く）
- (オ) 外来業務に係る医局、各部署との連絡調整

- (カ) 外来業務に関する会議、委員会及び医事業務研修会への参加
- (キ) 領収証明書の発行及び写しの保管
- (ケ) 診療に関する会計伝票の収集、整理及び保管
- (コ) D P Cデータの修正及び再提出に関すること
- (サ) 高額療養費制度、及び限度額認定証の説明及び確認に関すること
- (シ) 他院あて請求業務（病院間請求）及び、施設入所者への請求（施設請求）業務に関すること
- (ス) 診療費の後払い患者に対する、請求書の郵送業務に関すること
- (セ) マイナ保険証の推進に関すること
- (ソ) その他外来業務に関すること

(2) 入院業務

ア 受付業務

- (ア) 入院申込書の記入説明及び受領
- (イ) 使用料・手数料に関する同意書の説明及び管理
- (ウ) マイナ保険証、保険証等を用いた資格確認
- (エ) 入院申込書未提出者への催促
- (オ) 保険証等未確認患者、家族への保険証提示連絡及び病棟との連携業務
- (カ) 入院患者登録
- (キ) 未収患者の確認及び対応
- (ク) 入院患者の問い合わせへの対応
- (ケ) 産科医療補償制度の説明及び確認
- (コ) 出産育児一時金直接支払制度の説明及び確認
- (サ) 限度額認定証の説明及び確認
- (シ) 救急患者情報の登録に関すること
- (ス) その他入院受付事務に関すること

イ 入院算定業務及び会計業務

- (ア) 診療費の算定
- (イ) 診療費算定時のマイナ保険証、保険証、医療券、限度額認定証及び公費受給者証等の資格確認、並びに登録
- (ウ) 入院に係る使用料及び手数料の算定請求
- (エ) オーダー及び実施登録後の取り込み
- (オ) 退院時の診療費計算、及び請求等の退院事務に関すること
- (カ) 算定保留分の管理、転帰の確定及び請求
- (キ) 算定の追加、修正、に伴う請求及び返金

- (ク) 算定時における疑義についての関係部署への連絡確認
- (ケ) 退院者への概算金額の連絡と未収金担当者への報告
- (コ) 過誤納金払戻調書の作成
- (サ) 療養費払いの診療報酬明細書の発行
- (シ) 患者調査票に関するデータ入力
- (ス) コーディングチェック業務に関すること
- (セ) 長期入院患者の把握及び長期入院に係る入院費用の督促に関すること

カ その他入院業務

- (ア) 入院時業務に必要な帳票及び台帳作成
- (イ) 各種伝票の整理保管及び編綴
- (ウ) 入院業務に係る医局、各部署との連絡調整
- (エ) 入院業務に関する会議、委員会及び医事業務研修会への参加
- (オ) 診療に関する会計伝票の収集、整理及び保管
- (カ) 診療に関する紙運用に伴う伝票等の新規作成及び変更に関すること
- (キ) その他入院業務に関すること

(3) 人間ドック及び検診、特定保健指導業務

- ア 受付、患者登録、案内、検査容器の郵送、入力
- イ 問診票の入力、検査データ入力、光ディスク等への結果の複写、及び郵送
- ウ 契約機関への請求、結果控えのカルテ貼付
- エ 二次検診及び特定保健指導、並びに被爆者検診予約、オーダー代行入力
- オ 人間ドック及び検診、特定保健指導業務の電話、窓口対応
- カ その他人間ドック及び検診、特定保健指導に関すること

(4) 共通業務

- ア 診療報酬及び医療費請求業務（医科・歯科・労災・自賠責・その他）
 - (ア) 診療報酬明細書（以後、「レセプト」とする。）の作成、点検及び修正、出力
（レセプト電算システムによる点検及び医師のレセプト点検を含む）
 - (イ) 診療内容のエラーチェック
 - (ウ) 修正後レセプトの再発行
 - (エ) 診療報酬請求の集計及び総括票の作成
 - (オ) 各請求先へのレセプト作成及び請求事務（労災、公務災害、公害、沖縄県精神障害者及び結核患者特別措置医療費請求、こども医療費現物給付、こども医療費助成及び助成に係る貸付を含む）
 - (カ) 過誤・返戻等レセプトのデータ入力（統計作業）、再請求及び請求一覧表作

成

- (ク) 未請求レセプトの請求・管理及び一覧表作成
- (ケ) 病名漏れに対する担当医との連携、病名登録及び病名転帰の代行入力
- (コ) レセプトオンライン請求
- (サ) こども医療費助成事業オンライン報告業務
- (シ) 出産育児一時金の請求業務
- (セ) 妊産婦検診、乳幼児健診
- (ソ) 査定増減の分析及び診療報酬の適正化に関すること
- (タ) 査定レセプトの理由確認及び再審査請求
- (チ) 診療報酬に係る算定向上・改善に向けた支援業務に関すること
- (ツ) その他診療報酬及び医療費請求事務に関すること

イ 医事システム処理業務

- (ア) プログラム修正に対する検証
- (イ) 電子カルテリプレイスに伴う検証及び支援
- (ウ) 停電時及び故障に関する医療 IT 室及び電子カルテ業者との連絡調整
- (エ) 電算マスター登録及び修正の支援
- (オ) その他医事システム処理に関すること

5 特記事項

(1) 業務従事者の配置人数

- ア 院内感染防止の観点から、当院が指定するワクチン接種済みの者を配置すること（①麻疹 ②風疹 ③水痘 ④ムンプス ⑤その他）。
- イ 業務の円滑な処理を保証するため、原則として、いずれの勤務日においても、外来業務には7名以上（ただし、「オ その他外来業務」に従事する職員は2名以上、常に配置すること）、入院業務には5名以上を配置すること。ただし、やむを得ない特別な事情がある場合においては、この限りではない。その場合は、業務の処理内容等を総合的に勘案した数の業務従事者を、配置すること。
- ウ 業務従事者を指揮監督、その他業務の遂行に必要な事務を司る現場責任者を1名配置すること。
- エ 外来業務及び入院業務には、それぞれ主任及び副主任を固定配置すること。
- オ 入院受付業務及び文書受付業務については、固定して人員配置すること。
- カ 業務従事者が年休等の休暇を行使する際には、業務に支障が生じないよう代替者を配置すること。
- キ 毎月10日までに、前月分の勤務者の勤務時間一覧表を提出すること。

(2) 資格要件

- ア 業務従事者は、医療事務教育機関において所定の医事業務教育を履修し、医療事務従事者としての資格認定を取得した者、又は実務経験を有する者とする。
- イ 経験年数と人数の比率は、業務を円滑に遂行できる経験年数と人数の比率とすること。
- ウ 業務従事者の経験年数が確認できる職員配置表、及び資格認定書等の写しを事前に提出すること。また、配置された職員が異動した場合も同様とする。

(3) 教育訓練

- ア 受託者は、受託日までに業務に支障がないよう沖縄県立北部病院に導入された情報システムのオペレーション業務を習得しておくこと。
- イ 配置しようとする業務従事者に対して、病院の窓口及び病棟などにおける接遇、診療報酬算定業務及び沖縄県立北部病院の電算機及びアプリケーションソフト（表計算、文書作成等）の操作に必要な教育訓練を実施し、業務の遂行に支障を来さないよう万全を期するものとする。なお、配置後もこれらの教育訓練を計画的に行うこと。接遇については、業務従事者に対して計画的に年2回以上の研修を行い、職員の接遇に対するスキルアップを図り検証する。研修計画及び結果については、病院に報告するものとする。
- ウ 診療報酬請求事務の精度向上を図るため、勉強会（診療報酬制度、返戻レセプト、査定レセプトの内容及び検討）を定期的に開催し、問題点の解決のため万全の対策を立てなければならない。また、その結果について、直ちに文書で医事課長に報告するものとする。

(4) 業務の処理

- ア 診療報酬請求、データ入力等は迅速かつ誤りのないよう細心の注意を払わなければならない。
- イ 診療報酬明細書の未請求分減少対策、査定減対策、請求漏れ、返戻防止等について、乙は真摯に対応し、沖縄県立病院経営計画の目標数値を目指して取り組むものとする。甲は乙に対し、未請求分減少対策、査定減対策、請求漏れ及び返戻防止の対策を求めることができる。
- ウ 処理の報告
 - 報告書については、毎月15日までに報告しなければならない。
 - (ア) 業務完了報告書
 - (イ) 診療報酬未請求状況報告書

- (ウ) 診療報酬請求分の処理状況報告書
- (エ) 各支払機関等からの返戻診療報酬明細書の処理状況報告書
- (オ) 労災、公務災害、公害保険請求状況報告書
- (カ) その他医事業務に関する報告書

エ 病院窓口における苦情処理は、現場責任者が必ず介入すること。接遇に関してのクレームがあった場合には、すみやかに対処し、予防策を講じること。

オ 各業務における苦情処理は、第一段階では副主任で対応を行い、次に現場責任者へと繋げて処理を行うものとする。

カ 各支払機関への請求

各患者の診療報酬請求は、診療翌月の各支払機関が定める日までに請求しなければならない。ただし、請求できない正当な理由がある場合には請求を保留することができる。

キ 職場は環境を整え、常に整理整頓を心がけ、物品の在庫管理も適正に行う。

ク 業務従事者は、業務マニュアルを作成すること。当マニュアルは随時更新し、業務従事者の異動等の際にも迅速な引継を行い、その後の業務に支障がでない様に務めること。

(5) 緊急時の対応

ア 緊急時に万全な対応がとれる様、連絡網の整備や病院が実施する防災訓練へ、可能な限り参加する。

イ 医療事故やシステム障害等の事故発生時、又は事故に準ずる事態の際は、院内の対応マニュアルに則して、適切な対応を取ること。

ウ 災害への対応

(ア) 地震や津波等の大規模災害発生時は、業務遂行確認のため、当院担当者と業務監督者及び業務責任者が、確実に連絡を取るための情報を提供すること

(イ) 地震や津波等の大規模災害発生時に、当院の要請に応じて可能な限り参集し業務を遂行すること。なお参集後は、院内の対応マニュアルに則して、適切な対応を取ること。

6 業務に必要な整備の提供

(1) 甲は乙の業務に必要な電算機器、データ、事務室、机、椅子、電話、その他事務用品を提供するものとする。

(2) 乙の故意又は過失により備品等を損壊してしまった場合、壊された物を弁償すること。

7 業務実施上の留意事項

就業中は病院の特殊性を考慮して常に言葉遣いなどに留意し、患者等に対しては親切丁寧に接するとともに、待ち時間、対応時間の短縮等を常に心がけること。

- 8 この仕様書に記載のない事項についての疑義が生じた場合は、双方にて協議するものとする。

2 時間外医事業務仕様書

医事業務等請負契約書第2条第1項に規定する仕様書を、次のとおり定める。なお、これは仕様の概要を記すものであり、各項における運用・手順等の詳細については医事課長、または医事係長、あるいは医事課の主任職員と現場責任者による協議のうえ、決定する。

1 勤務場所

沖縄県名護市大中2丁目12番3号
沖縄県立北部病院

2 勤務時間等

(1) 勤務日及び勤務時間

ア 夜間（午後5時00分～翌朝の午前8時30分）

イ 土曜日、日曜日、休日（沖縄県職員の勤務時間、休日及び休暇等に関する条例（昭和47年沖縄県条例第43号）第3条並びに第7条第2項及び第3項の規定する休日等）は、午前8時30分～午後5時00分とする。午後5時以降は、アの夜間の扱いとする。

ウ 上記時間帯に、業務従事者を業務量に応じ適正に配置する。

なお、例えば暴風警報等により業務停止命令があった場合においても、円滑な業務処理上必要があれば、業務に従事するものとする。

3 待遇

1 医事業務仕様書－3と、同一の項目とする。

4 業務内容

請負業務の内容は、次に掲げる事項及びこれに付随する業務とする。

(1) 受付業務

ア 初診患者の受付及び案内（診療申込書の記入説明も含む）

イ 再診患者の受付及び案内

ウ マイナ保険証、保険証等を用いた資格確認

エ カルテ搬送、収納、整理に関する業務

オ 患者基本情報の電算登録（修正等も含む）

カ 外来患者ファイル等の作成

キ 外来患者シートの発行

- ク 診察券の発行
- ケ 保険証不携帯者への対応及び処理
- コ 入院申込書の記入説明及び受領
- サ 限度額認定証の説明及び確認
- シ 来院者の対応及び電話対応
- ス 連帯保証人等の確認
- セ 返却忘れの保険証等の一時保管及び連絡
- ソ 忘れ物・拾得物の一時的な預かり対応（警備へ引き継ぎ）
- タ 時間外コード入力、その他資料作成
- チ 救急患者登録に関すること
- ツ その他時間外受付業務に関すること

（２） 算定及び会計業務

- ア 診療費の算定
- イ 納入通知書発行及び領収証発行
- ウ 現金出納事務（時間外の一般外来及び入院を含む）
- エ 未納者の調定書提出
- オ 現金出納報告書提出
- カ 現金出納引き渡し業務
- キ 過誤納金払戻調書の作成
- ク 時間外及び休日等における納付相談
- ケ 労災、生保、公害その他公費及び自賠責保険に関する事務取扱
- コ つり銭管理
- サ その他会計業務に関すること

（３） 医事システム処理業務

- ア プログラム修正に対する検証
- イ 電子カルテリプレイスに伴う検証及び支援
- ウ 停電時及び故障に関する医療 IT 室及び電子カルテ業者との連絡調整
- エ その他電算処理業務に関すること

（４） その他

- ア 身元不明者に関する関係部署への連絡
- イ 救急事務に関する関係部署への連絡調整
- ウ 各種伝票の整理保管及び編綴
- エ 未納分問い合わせに対する対応

オ その他医事業務に関すること

5 特記事項

(1) 従事者の配置人数

- ア 院内感染防止の観点から、沖縄県立北部病院が指定するワクチン接種済の者を配置すること（①麻疹 ②風疹 ③水痘 ④ムンプス ⑤その他）
- イ 業務従事者の配置人数は、業務を円滑に遂行できる人数とすること。
- ウ 業務従事者が年休等の休暇を行使する際には、業務に支障が生じないよう代替者を配置すること。
- エ 毎月 10 日までに、前月分の勤務者の勤務時間一覧表を提出すること。

(2) 資格要件

- 1 医事業務仕様書－5－（2）と、同一の項目とする。

(3) 教育訓練

- 1 医事業務仕様書－5－（3）と、同一の項目とする。

(4) 業務の処理

- ア 各業務の作業方法、及びそのスケジュール等を把握しておくこと。
- イ 病院窓口における苦情処理は、現場責任者が必ず介入すること。
- ウ 診療報酬明細書の未請求分減少対策、査定減対策、請求漏れ、返戻防止等について、乙は真摯に対応し、経営計画の目標数値を目指して取り組むものとする。甲は、必要があれば乙に対し、未請求分減少対策、査定減対策、請求漏れ及び返戻防止の対策を求めることができる。

(5) 緊急時の対応

- 1 医事業務仕様書－5－（5）と、同一の項目とする。

6 業務に必要な整備の提供

- 1 医事業務仕様書の「6 業務に必要な整備の提供」と、同一の項目とする。

7 業務実施上の留意事項

- 1 医事業務仕様書－7と、同一の項目とする。

8 この仕様書に記載のない事項についての疑義が生じた場合は、双方にて協議するものとする。

3 未収金相談業務仕様書

医事業務等請負契約書第2条第1項に規定する仕様書を、次のとおり定める。なお、これは仕様の概要を記すものであり、各項における運用・手順等の詳細については医事課長、または医事係長と、現場責任者による協議のうえ、決定する。

1 勤務場所

沖縄県名護市大中2丁目12番3号
沖縄県立北部病院

2 勤務時間等

(1) 勤務時間

月曜日～金曜日 午前8時00分～午後5時30分

上記時間帯に対応できる業務従事者を業務量に応じ、適正に配置する。

また、勤務時間を超える場合であっても、所定の業務が終了しない等円滑な業務処理上必要があれば、業務に従事するものとする。

(2) 休日等

勤務を要しない日は、沖縄県職員の勤務時間、休日及び休暇等に関する条例（昭和47年沖縄県条例第43号）第3条並びに第7条第2項及び第3項の規程を準用する。

なお、例えば暴風警報等により業務停止命令があった場合においても、円滑な業務処理上必要があれば、業務に従事するものとする。

3 待遇

1 医事業務仕様書－3と、同一の項目とする。

4. 業務内容等

請負業務の内容は、次に掲げる事項及びこれに付随する業務とする。

ただし、業務の実施に当たっては、「弁護士法」（昭和24年法律第205号。以下「弁護士法」という。）第72条に抵触しない範囲内で業務を実施するものとする。

(1) 未収金発生防止業務

- ア 支払い相談の対応
- イ マイナ保険証、保険証、限度額認定証及び公費受給者証等の未提示患者への提示催促及び手続き案内並びに無保険者への手続き案内
- ウ 各種公費の申請手続き遅滞患者との面談・状況把握及び申請を終えるまでの対応
- エ 個人負担分未収金の現金入金及び振込入金に係る管理事務
- オ 他医療機関、施設入所者等に対する診療費の支払いに関する相談、診療費の請求、及び管理事務
- カ 自賠責の手続きの進捗等の状況把握、手続きの支援、入金されるまでの、連絡・調整などの対応等
- キ 未収金発生防止に関する患者動態の分析と報告、提案、実行
- ク 未収金発生防止に向けて、関係部署との連携・情報交換
- ケ その他、未収金発生防止に関すること

(2) 未収金支払の案内業務

- ア 未収患者からの、支払方法や支払予定日等の聴取および記録。
- イ 督促状等の文書作成、封入、発送。
- ウ 訪問（職員同行）・電話による支払いがない事実の告知、不払い理由の確認、自発的な支払いの呼びかけ。
- エ 未収金に関する患者動態の分析と報告、提案、実行。
- オ その他、未収金支払案内に関すること。

(3) 委託対象外の債権

- ア 訴訟等の法的措置を実施している債権
- イ 破産・免責となった債務者に係る債権
- ウ その他、病院が指定する債権

(4) その他

- ア 報告・連絡・相談を徹底すること。
- イ 未収金対策委員会への報告、調整へ参加すること。
- ウ 業務は病院の指定するファイル(未収金台帳等)・様式等を使用し、報告・管理・保管すること。
- エ 患者への対応に際しては、当該患者の状況を把握し細心の注意を払うこと。
また、未収金に関する患者からの意見・苦情等の対応は、第一次的に業務責任者が行うものとし、遅滞なく医事課長へ報告すること。
- オ 関係部署との連携・情報交換を行い、未収金の縮減を図ること。
- カ その他、未収金業務に関すること。

4 特記事項

(1) 業務従事者の配置人数

業務の円滑な処理を保証するため、3名の業務従事者を配置すること。

その他、業務の遂行に必要な事務を司る業務責任者（業務従事者を兼ねることを妨げない。）を1人配置すること。

(2) 資格要件

業務従事者は、医療機関等での未収金業務経験を1年以上有するか、それに相当する経験を有すること。また業務を円滑に遂行できる様、経験年数や人員配置に配慮し、業務従事者の定着に努めること。

(3) 業務報告

毎月20日までに、前月分の実績を報告すること。

(4) 教育訓練

ア 受託者は、受託日までに業務に支障がないよう沖縄県立北部病院に導入された情報システムのオペレーション業務を習得しておくこと。

イ 配置しようとする業務従事者に対して、病院の窓口及び病棟などにおける接遇、診療報酬算定業務及び沖縄県立北部病院の電算機及びアプリケーションソフト（表計算、文書作成等）の操作に必要な教育訓練を実施し、業務の遂行に支障を来さないよう万全を期するものとする。なお、配置後もこれらの教育訓練を計画的に行うこと。接遇については、業務従事者に対して計画的に年2回以上の研修を行い、職員の接遇に対するスキルアップを図り検証する。研修計画及び結果については、病院に報告するものとする。

ウ 未収金の縮減を図るため、業務従事者を定着させるとともに、未収金対策の問題点を洗い出し、解決策を立てなければならない。また、その結果について、直ちに文書で医事課長に報告するとともに、未収金対策委員会等でも報告し、委員会の承認を得ること。

(5) 業務の処理

ア 未収金発生防止対策、未収金支払案内等について、受託者は真摯に対応し、当院の設定する目標を達成するように取組むものとする。

イ 状況の報告

状況報告については、遅滞なく報告しなければならない。

(ア) 電話、訪問、文書等による対応状況等の集計・報告

(イ) 苦情及び苦情対応の報告

(ウ) インシデント、ヒヤリ・ハット等の報告

(6) 緊急時の対応

- 1 医事業務仕様書－５－（５）と、同一の項目とする。

(7) 健康管理

- 1 医事業務仕様書－５－（１）－アと、同一の項目とする。

(8) 個人情報

受託者は契約を随行するにあたって知り得た個人情報等については他に漏らしてはならない。また、常に守秘義務があり、職を退いた後も同様に「沖縄県個人情報保護条例」を遵守すること。なお、個人情報の取り扱いに関する研修を、随時行うこと。

(9) 引継

- 1 医事業務仕様書－５－（４）と、同一の項目とする。

5 業務に必要な整備の提供

- 1 医事業務仕様書－６と、同一の項目とする。

6 その他

(ア) 就業中は病院の特殊性を考慮し、常に言葉遣いに等に留意するとともに、患者等に対しては、親切丁寧に接する様に心がけること。

(イ) 業務の性質上、病院の施設・設備の一部を双方の職員が共有する必要があることを考慮し、業務の実施にあたること。常に善良なる管理者の注意を持ち、お互いの業務に支障のない様に配慮するものとする。また、業務遂行上の疑問点等があれば、双方の関係者が協議して対処するものとする。

(ウ) 業務に関する資料などを、許可なく病院の外に持ち出さないこと。

(エ) 業務中は指定する名札を着用すること。

(オ) 病院職員が受託者及びその従業員に対して指示する場合は、原則として業務責任者を介して行うこと

(カ) 本仕様書に記載のない事項については双方協議して定めることができる。

4 医療コンシェルジュ業務仕様書

医事業務等請負契約書第2条第1項に規定する仕様書を、次のとおり定める。なお、これは仕様の概要を記すものであり、各項における運用・手順等の詳細については医事課長、または医事係長と、現場責任者による協議のうえ、決定する。

1 勤務場所

沖縄県名護市大中2丁目12番3号
沖縄県立北部病院

2 勤務時間等

(1) 勤務時間

月曜日～金曜日 午前8時00分～午後2時30分

上記時間帯に対応できる業務従事者を業務量に応じ、適正に配置する。

また、勤務時間を超える場合であっても、所定の業務が終了しない等円滑な業務処理上必要があれば、業務に従事するものとする。

(2) 休日等

勤務を要しない日は、沖縄県職員の勤務時間、休日及び休暇等に関する条例（昭和47年沖縄県条例第43号）第3条並びに第7条第2項及び第3項の規程を準用する。

なお、例えば暴風警報等により業務停止命令があった場合においても、円滑な業務処理上必要があれば、業務に従事するものとする。

3 待遇

- 1 医事業務仕様書－3と、同一の項目とする。

4. 業務内容

請負業務の内容は、次に掲げる事項及びこれに付随する業務とする。

- (1) 来院者（入院・外来患者、患者家族、見舞い等その他施設の利用者）に対する案内・接遇（患者介助含む）
 - ア 来院者に対する院内施設・各診療科・各病棟の案内
 - イ 患者の受診相談に対する担当看護師への取り次ぎ（電話での受診相談を含む）
 - ウ 来院者の状況に応じた対応

- エ その他、施設利用者の案内
- オ マイナカードリーダーの操作説明
- カ その他案内・接遇業務に関すること

(2) 再来受付機及び自動精算機の操作説明等

- ア 再来受付機の開始準備
- イ 再来受付機への案内・誘導、操作説明
- ウ 自動精算機の操作説明
- エ 保険確認が必要な場合、保険確認窓口へ案内・誘導
- オ 再来受付機終了後の整理（紙交換・補充含む）

(3) 苦情に関する一次対応

軽微なクレームはその場で処理し、対応困難な場合は状況に応じて現場責任者に連絡し、対応を依頼すること

(4) 患者満足度調査への対応

病院が実施する患者満足度調査の支援を行うこと

(5) 外国人への対応

日本語の話せない外国人に対して対応（3者間通話の利用）

5 特記事項

(1) 従事者の配置人数

- ア 院内感染防止の観点から、当院が指定するワクチン接種済みの者を配置すること（①麻疹 ②風疹 ③水痘 ④ムンプス ⑤その他）。
- イ 業務の円滑な処理を保証するため、原則として、いずれの勤務日においても、1名以上を配置すること。
- ウ 業務従事者が年休等の休暇を行使する際には、業務に支障が生じないよう代替者を配置すること。
- エ 毎月10日までに、前月分の勤務者の勤務時間一覧表を提出すること。

(2) 資格要件

- 1 業務従事者は、医療機関等での医療コンシェルジュ経験を1年以上有するか、それに相当する経験を有すること。また業務を円滑に遂行できる様、経験年数や人員配置に配慮し、業務従事者の定着に努めること。

(3) 教育訓練

- 1 医事業務仕様書－5－(3)と、同一の項目とする。

(4) 業務の処理

- ア 各業務の作業方法、及びそのスケジュール等を把握しておくこと。
- イ 病院窓口における苦情処理は、現場責任者が必ず介入すること。

(5) 緊急時の対応

- 1 医事業務仕様書－5－(5)と、同一の項目とする。

6 業務に必要な整備の提供

- 1 医事業務仕様書の「6 業務に必要な整備の提供」と、同一の項目とする。

7 業務実施上の留意事項

- 1 医事業務仕様書－7と、同一の項目とする。

8 この仕様書に記載のない事項についての疑義が生じた場合は、双方にて協議するものとする。