

医療事務業務委託仕様書

この仕様書は、委託業務の実施に関し必要な事項を定める。受託者は、常に「医療機関に勤務する職員」としての自覚を持って業務を遂行するものとし、来院者の信頼を損ねないように細心の注意を払うとともに、個人情報保護を遵守し、人権を尊重した対応を行うものとする。

加えて、法令を遵守するとともに、患者本位のサービス提供を実施し、地域中核病院として機能した業務体制の構築と円滑及び効率的な業務運営を行うものとする。

さらに、近江八幡市立総合医療センター（以下「当院」という。）の診療機能を十分に把握し、適正な患者サービスを行い、当院の関連部署と連携を密にし、当院の運営に支障が生じないよう、誠意をもって忠実かつ迅速に業務を遂行するものとする。

また、別に定める医療事務業務等業務委託仕様書詳細を業務履行の基本的手順として、業務を遂行するものとする。

1. 当院の概要

- (1) 名称 近江八幡市立総合医療センター
- (2) 所在地 滋賀県近江八幡市土田町 1379 番地
- (3) 規模 許可病床数 407 床（一般：403 床 感染病床：4 床）
(内 15 床休床中)
- (4) 外来診療日 月曜日～金曜日 ただし、国民の祝日に関する法律に定める休日、年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）、その他病院が必要と認める日は休診。
- (5) その他基本事項 概要、沿革、組織図、施設基準に係る承認、又は届出が受理された事項、各科・各部概要、全館フロアマップ等は、ホームページ等の資料を参照。
- (6) 入院患者等実績
 - ①延べ患者数（令和 7 年度実績）

入院延べ患者数	117, 603 人	外来延べ患者数	212, 687 人
一日あたり患者数	入院 322 人	外来	879 人
病床利用率	75%		
平均在院日数（一般）	10 日		
 - ②手術件数（令和 7 年度実績） 4, 679 件
 - ③レセプト件数（令和 7 年度実績）

入院レセプト	14, 495 件	外来レセプト	117, 782 件
--------	-----------	--------	------------

2. 委託業務の基本的運用方針

(1) 業務の効率化

ア. 確実な診療報酬請求を行う。(交通事故・労災・公務災害時、行政依頼などの各団体への請求も同様)

- ①適正な請求を行い、請求漏れを防止し、査定・返戻の防止・削減に努める。
- ②査定・返戻の原因を調査・分析し、結果報告及び改善提案を行うこと。
- 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、定期的に確認すること。
- ④経営健全化に繋がる収益増の提案を行うこと。
 - ・診療報酬改定時対応への助言と支援
 - ・医師の保険請求に係る助言と支援
 - ・電子カルテ、オーダーリング等の連携と調整等

イ. 未収金の削減

- ①未収金の発生について、未然防止に努めること。
- ②当院の定める「未収金マニュアル」に基づき、当院職員と協力・連携を行うこと。

ウ. 業務の内容について、常に分析し改善に努める。

以下の項目を中心に、統計や患者からのクレームを活かし、常に分析し改善を行い、その結果を報告のこと。

- ・待ち時間調査、業務量及び業務処理の調査分析
- ・請求漏れ調査分析（請求精度外部調査年1回）
- ・患者からのクレーム及び事故調査、満足度調査の分析など

エ. 医療事務業務の遂行にあたり、人件費の削減や、医療DX及び、AIの活用等、業務の効率化をはじめとする独自の提案を行うこと。

(2) 患者サービスの向上

- ①患者に対し、親切・丁寧な接遇を行うこと。
- ②患者を待たせないこと。待ち時間が発生する（した）場合は、その解消に向けた対応策を提案、実践して、待つことに対する精神的ストレスを緩和する応対を行うこと。
- ③患者からのクレーム及び相談には、真摯で的確に対応し、その結果を報告すること。

(3) 業務の質の向上

- ①業務に必要となる医事システムを理解し、迅速かつ正確に処理を行うこと。
- ②現金の取り扱いに関する事項において、複数人数でチェックを行い、確実かつ適正な業務履行に努めること。
- ③基本手順を十分に理解すること。

3. 委託業務の内容

(1) 医事運営業務

ア. 外来業務

① 総合案内

- ・受付案内業務及び1Fフロア案内業務（ホスピタルコンシェルジェの配置）
- ・料金後払いシステム（待たずにラクーダ）受付、説明、申込支援業務
（令和8年10月運用開始予定）

② 総合受付

- ・新患受付業務全般
診察申込書、マイナ保険証・資格確認証等の確認、マイナンバーカードおよびスマートフォンのマイナ保険証によるオンライン資格確認の対応（端末操作説明及び補助）、当日予約取得、患者基本情報登録、診察券発行など
- ・再来受付業務全般
当日予約取得、カルテ検索、マイナ保険証・資格確認証等の確認、マイナンバーカードおよびスマートフォンのマイナ保険証によるオンライン資格確認の対応（端末操作説明及び補助）など
- ・紹介受付業務全般
紹介患者受付・当日及び事前予約取得・問診票・紹介状のスキャンなど
- ・予防接種予約受付
各予防接種の受付、薬剤の発注
- ・書類（診断書等）の申請受付

③ ブロック受付業務

- ・患者受付、マイナ保険証・資格確認証等の確認、マイナンバーカードおよびスマートフォンのマイナ保険証によるオンライン資格確認の対応（端末操作説明及び補助）、問診票（デジタル問診票含む）対応、患者基本情報登録、診療費計算など

④ 透析センター業務

- ・マイナ保険証・資格確認証等の確認、マイナンバーカードおよびスマートフォンのマイナ保険証によるオンライン資格確認の対応（端末操作説明及び補助）、請求業務など

⑤ 会計業務

- ・外来診療費計算、診療費収納業務（クレジットカード対応を含む）など
- ・外来会計待ち時間を原則15分以内とする。

⑥ 救命救急センター業務

- ・救命救急センター受付、マイナ保険証・資格確認証等の確認、マイナンバーカードおよびスマートフォンのマイナ保険証によるオンライン資格確認の対応（端末操作説明及び補助）、入院案内、電話対応、患者基本情報登録、診療費計算、請求業務、診療費収納業務（クレジットカード対応を含む）など

⑦ 予約変更業務

- ・電話、窓口、医師等からの依頼による変更など

イ. 入院業務

- ・入院患者対応業務(受付・入力・登録・入院説明などを含む)、マイナ保険証・資格確認証等の確認、マイナンバーカードおよびスマートフォンのマイナ保険証によるオンライン資格確認の対応(端末操作説明及び補助)、入院会計担当者との連携、病棟への案内業務、提示された書類の電子カルテへの取込、産科医療補償制度の申込支援など

ウ. 書類業務

- ・各種診断書、各種証明書、開示請求、公費負担・医療制度の処理業務、労災、公務災害・交通

事故等の照会文書全般の処理業務など

- ・生活保護・交通事故に関する諸費用の請求業務

エ. レセプト業務

- ・外来診療に係る保険請求処理・調定関係書類の報告・電算返戻・査定分析業務など
- ・労災、公務災害に係る診療報酬業務(入院含む)

オ. その他

- ・駐車場有料化に伴う手続き(令和8年10月運用開始予定)

(2) 健診センター業務

- ①健診センター受付から請求等
- ②各検診等の事務全般
- ③調査・統計報告業務

(3) 電話交換業務

- ①院内各部署への取次
- ②発信者確認、転送先確認など

(4) 業務従事者の参考配置人数

業 務		担当業務	参考 配置人数	備 考
統括責任者			1	
副統括責任者			1	
医 事 運		① 総合案内	3	
		② ◎総合受付(透析センター業務を含む)	5	

営業 業務	ア．外来業務	③ ◎ブロック受付業務 (予約変更業務も含む)	17	ブロック1～4 午後から会計業務への 応援有
		④ ◎会計業務 (計算)	5	
		⑤ 会計業務 (POS)	3	
		⑥ ◎救命救急センター業務	日直2 当直3	8:30～17:15 365日 17:15～8:30 365日
		⑦ 予約変更業務・課内事務処理	2	医事課内事務処理
	イ．◎入院受付業務		4	
	ウ．◎書類業務		5	
	エ．レセプト業務		11	月15日勤務
	◎健診センター業務		5	
	電話交換業務		2	
合 計			69	

※人員配置の現状であり、配置人数を指定するものではない。

4. 業務日及び業務時間

- (1) 業務日は、当院の外来診療日とする。但し、救命救急センター業務については、年間全てを業務日とする。また、臨時的に業務を行う必要がある場合にはこの限りではない。
- (2) 業務時間は外来診療日の、8時30分から17時15分までを原則とする。但し、救命救急センター業務は、17時15分から翌8時30分までを業務時間として加える。
- (3) 上記以外の日または時間に勤務を行う場合は、事前に申し出ること。

5. 業務執行体制並びに業務遂行に対する事項

(1) 受託者

- ①業務遂行のため適正な人員配置を行い、統括責任者及び副統括責任者を正社員で専任常駐させ、かつ3.(4)業務従事者の参考配置人数に◎印がついた業務について、必ずリーダー(正社員)を配置し、円滑な業務の遂行及び適切な提案ができる組織体制を編成し、維持すること。さらに、編成した組織体制を報告すること。また、退職、人事異動等で組織体制に変更が生じることが明らかになれば業務遂行に影響が出ないように直ちに人員配置を行うこと。
- ②業務遂行のために統括責任者、副統括責任者、リーダー、業務従事者へ必要な指導及び教育を行うこと。
- ③円滑に業務遂行するために、繁忙時間帯には流動的に人員配置を行うなど、状況に合わ

せて柔軟な組織体制を構築すること。

- ④各業務に配置する職員に対し、業務遂行に適している統一した服装及び名札を着用させ、委託業務職員であることを明瞭にすること。
- ⑤業務の質の向上を図るため自主点検・検査等必要な対応を行うこと。
- ⑥業務の円滑な遂行及び精度の向上を図るための改善策などを提案すること。
- ⑦各業務の従事者の割合は、1年未満経験者は3割未満とすること。
- ⑧年末年始等で4日間以上連続する外来休診日においては、救命救急センター業務の遂行に支障をきたさないよう業務従事者の増員を適宜行うこと。

(2) 統括責任者の職務等

- ①当院と同規模程度の病院で、入院及び外来の医療事務全般の業務経験を有するほか、2年以上の医療事務業務の指揮命令の任の経験を有する正社員とする。
- ②業務に精通し、業務従事者を適正に配置し、指揮監督を行うこと。
- ③業務従事者を掌握し、円滑な業務遂行に努めること。
- ④業務の遂行上、トラブルが発生したときは、文書・口頭等による報告を行うとともに率先して解決にあたること。
- ⑤当院との連絡調整に努めること。
- ⑥当院の実施する災害、消防、防災等の訓練及び感染症対策、医療安全等の研修に参加すること。
- ⑦訓練参加状況や連絡体制を明確化すること。
- ⑧トラブル等の問題がある業務従事者について、改善指導を行うこと。
- ⑨業務従事者の接遇について定期的に点検を行い、接遇態度の向上に努めること。

(3) 副統括責任者の職務等

- ①当院と同規模程度の病院で、入院及び外来の医療事務全般の業務経験を有するほか、2年以上の医療事務業務の指揮命令の任の経験を有し、統括責任者を補佐する副統括責任者を正社員で1名以上任命すること。
- ②統括責任者の不在時は、統括責任者の業務を代行すること。
- ③業務従事者を掌握し、円滑な業務遂行に努めること。
- ④当院の実施する災害、消防、防災等の訓練及び感染症対策、医療安全等の研修に参加すること。

(4) リーダーの職務等

- ①リーダーは正社員とし、3年以上の医療事務の経験を有する者とする。
- ②リーダーは各担当の業務、業務従事者を掌握し、円滑な業務遂行に努めること。
- ③当院の実施する災害、消防、防災等の訓練及び感染症対策、医療安全等の研修に参加すること。

(5) 業務従事者の職務等

- ①当院に勤務する者として自覚を持ち、相応しい身だしなみや言葉遣いなど品位の保持に努めること。また、業務遂行中は、当院の定める規程等に従って行動すること。
- ②データ入力や診療報酬の請求及び、個人情報の取扱など細心の注意を払い業務を遂行すること。また、誤りや不明な点を発見した時は、直ちに、確認・報告を行い、修正など必要な処理を行うこと。
- ③当院の実施する災害、消防、防災等の訓練及び感染症対策、医療安全等の研修に参加すること。

(6) 業務管理及び業務運営

ア. 業務執行計画・業務体制の策定

業務執行計画及び業務体制を作成し、提出すること。また、変更があったときは、速やかに報告すること。

イ. 業務報告、事故発生時の報告

- ①毎月の業務内容等を記載した業務完了報告書を提出し、検査を受けること。
- ②事故発生時の対応及び報告を行うこと。また事故防止策について関係部署と検討すること。

ウ. 業務に関する業務改善の提案

- ①業務に関する情報収集及び分析を行うこと。
- ②業務の改善について、提案を行うこと。特に、医療D X及びA I の活用等により人件費の削減や業務の効率化をはじめとする独自の取組について積極的な提案を行うこと。

エ. 医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担制度等の解釈

- ①医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担制度等について、情報収集、解釈を行うこと。
- ②診療報酬改定をはじめ、医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担制度等について、当院職員に対し、情報提供及び提案を行うこと。

オ. 社員への教育・研修

業務の円滑な遂行及び質の向上を図るため、下記の項目を含む教育・研修を行うこと。

- ・ 接遇
- ・ 診療報酬改定、最新の医療関係法規、医療保険制度、診療報酬制度、諸法・公費負担制度等
- ・ 業務内容の運用、アクシデント、インシデント、クレーム事案に対する対応方法
- ・ 当院の基本理念、基本方針及び、各年度の取組方針等
- ・ 医事システム等の操作、機器等の備品の使用方法など
- ・ 情報セキュリティ、個人情報保護
- ・ その他業務受託者が業務遂行上必要と判断するもの

カ．未収金関係

- ①窓口や電話での督促、催告を行い、結果報告を行うこと。
- ②分納誓約における納付指導を行い、結果報告を行うこと。

キ．患者相談・クレーム対応

- ①当院職員と連携し、医療費等支払いに関する患者相談の対応を行うこと。
- ②業務に関するクレーム対応を行うこと。また、事案が発生した場合は当院職員への報告を行うこと。
- ③クレームに応じて業務の改善を図ること、また、同じ事案が発生しないよう業務従事者へ周知徹底すること。
- ④訴訟事案等について、要請があれば協力を行うこと。

ク．医事システム運用関係

- ①医事システム全般を運用すること。
- ②システムに障害が発生した場合は、システム担当部署に連絡し、その後患者等に対する適切な対応を行うこと。
- ③医療情報システムの更新（令和 10 年 1 月予定）に関して、協力を行うこと。

ケ．委員会等への出席

統括責任者または副統括責任者は業務に関連する院内委員会に出席すること。

コ．医事統計関係

医事統計業務に関して協力を行うこと。特に、診療報酬改定等に伴い、システムでは抽出できないデータの収集についても協力を行うこと。

サ．危機管理等の体制

個人情報の漏洩や災害（事故）発生時の対応について、組織的な体制が構築されていること。

（7）提供する財産

- ①当院内に業務実施場所・休憩室・更衣室・駐車場（有償）を提供する。
- ②受託者は、提供された財産を常に善良なる管理者として維持し、使用すること。

（8）業務に要する消耗品の負担

業務の遂行にあたり必要な器具、消耗品等にかかる経費は、当院の負担とする。

（9）法令上の責任

受託者は、この業務を遂行するうえで生じる労働基準法（昭和 22 年 4 月 7 日法律第 49 号）労働者災害補償保険法（昭和 22 年 4 月 7 日法律第 50 号）、その他関係法令上すべての責任を負うものとする。

6. その他

(1) 交代要求

統括責任者、副統括責任者又は業務従事者が業務遂行できる見込みが無いと当院が判断した場合、及び当院、第三者に損害を与えた場合は、受託者に対し、交代を要求できるものとする。

(2) 損害賠償

受託者は、業務の遂行及び引継ぎにおいて、業務怠慢、故意又は重大な過失により、当院又は第三者に損害を与えた時は、その損害を賠償しなければならない。

(3) 業務の引き継ぎ

契約期間の満了となり、現行の業務受託者の変更となる場合は、綿密な打合せ等により遅れることなく期限内に業務を引き継ぐこととする。また契約の解除による場合も、同様のこととする。

(4) 守秘義務

受託者は、業務と無関係な個人情報（カルテ等）を閲覧しない。また、個人情報をはじめ業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。このことは、契約の解除及び契約期間が終了した後においても同様とする。なお、受託者は、研修等を通じて業務従事者に対して、プライバシーの保護の重要性を十分に認識させるなど、個人情報の保護に万全を期すること。

(5) その他

- ① 別に定める医療事務業務等業務委託仕様書詳細は、令和8年8月10日現在の当該業務の基本的手順を示したものであるもので、より良い医療事務業務の遂行のために病院との協議調整により変更もあり得ることを了知のこと。
- ② 契約締結の際には、別に定める個人情報取扱特記事項、情報セキュリティ特記事項及び特定個人情報等の取扱いに係る特記事項について遵守すること。また、契約締結後に個人情報等の取扱いに係る管理体制を報告すること。
- ③ 本仕様書に定めのない事項であっても、業務に付随する内容及び業務執行上必要とされる事項については、業務の範囲内として取り扱うものとする。なお、委託業務の範囲内の取り扱いについて不明なものは、当院と受託者が協議の上、決定するものとする。