

仕 様 書

この仕様書は、委託契約書の各条項に基づき、委託者 地方独立行政法人大阪府立病院機構大阪国際がんセンター（以下「甲」という。）と受託者 ○○○○（以下「乙」という。）の合意により、甲が委託する業務の概要について定めたものである。乙は診療報酬請求事務を基とする専門的知識を生かして本書及び、別途「業務内容の詳細」に基づき必要と認められる業務を誠実に実施するものとする。なお、甲へ来られる患者等には、総括責任者が常時Ⅱ～Ⅹの業務を行うについての管理、監督、指導、トラブル時への対応を行うこととし、甲の一員として常に誠意をもって接し、来院趣旨を十分聞き取り、丁寧な説明により十分な理解を得られるよう努めなければならない。

- 1 業務名称 大阪国際がんセンターの医事業務
- 2 業務場所 大阪府中央区大手前3丁目1番69号
大阪国際がんセンター
- 3 業務期間 令和7年3月11日から令和9年9月10日まで
- 4 業務内容
 - I 業務管理部門
総括責任者の配置
 - II 外来部門
 - 1 総合案内
 - 2 総合受付（電話案内を含む）
 - 3 初診受付
 - （1）当院に初めて受診に来た患者への対応
 - （2）セカンドオピニオン、ゲノム看護外来予約、外国人患者（医療コーディネート扱い）、遺伝子カウンセリング ID 取得、ドナー患者 ID 取得（患者情報入力）の作成
 - （3）予約なしで再診に来た患者等への対応
 - （4）他医療機関からの CD-ROM 等の画像データの取込み及び患者等へ渡す CD-ROM 等への画像データのかき出し
 - （5）住所変更、保険証等確認、マイナンバーカード（オンライン資格での保険確認を含む）、保険変更に伴う追徴、払い戻し、それに伴う外来会計、入院会計、レセプト審査室への連絡。

(6) その他

4 外来会計

- (1) 会計受付
- (2) 会計入力（歯科も含む）
- (3) 診療費収納業務
- (4) メディカルゲート対応業務（請求関係）

5 その他

Ⅲ 各科受付部門等

1 ブロック受付

2 採血・採尿受付業務

- (1) 臨床検査の受付
- (2) 臨床検査入院採取管出力業務
- (3) その他

3 放射線診断・IVR 科受付業務

- (1) 放射線系検査の受付、登録、予約
- (2) 会計処理
- (3) 問診業務
- (4) 休日業務
- (5) 提携施設からの画像提供における業務
- (6) その他

4 アイソトープ診療科・PET 受付業務

- (1) 患者の受入れ業務
- (2) 検査終了時の処理
- (3) 予約の受付
- (4) 翌日の準備
- (5) その他

5 生理機能検査室受付業務

6 外来化学療法室受付業務

7 内視鏡室受付業務

- (1) 外来患者対応
- (2) 入院患者対応
- (3) ネームバンドの作成
- (4) 執務室周辺での業務
- (5) 予約、補助業務他
- (6) その他

8 放射線腫瘍科受付業務

- (1) 受付に関わる業務
- (2) コストに関わる業務
- (3) 照射に関わる業務
- (4) 診察に関わる業務
- (5) 臨床研究に関わる業務
- (6) CT シミュレーションに関わる業務
- (7) 休日照射に関わる業務
- (8) その他
- 9 薬局のデータ管理業務
 - (1) 院外処方箋整理業務
 - (2) その他
- 10 メディカルゲート対応業務（再診患者受付、診察終了後確認）

IV 入院部門

- 1 入院受付
 - (1) 入院予約申込患者の受付
 - (2) 入院準備
 - (3) 入院決定患者の受付、病棟案内
- 2 人間ドック受付（仮予約のみの受付を含む）
 - (1) 受付
 - (2) 入院準備
 - (3) キャンセル待ちの対応
 - (4) その他
- 3 各種証明書等受付
 - (1) 各種証明書等の発行（他医療機関、関係機関からの依頼を含む）
 - (2) 医師の署名押印が不要の証明書の発行
 - (3) 介護保険主治医意見書（障害程度区分認定にかかる医師意見書を含む）の発行
- 4 入院会計オペレーション業務及び患者請求業務
 - (1) 会計オペレーション業務
 - (2) 患者請求業務
 - (3) 退院登録、退院精算及び退院証明の交付
- 5 DPC 対応業務
 - (1) DPC コード入力確認
 - (2) 入院オペレーションの業務
 - (3) DPC 導入の影響評価に係る調査業務

V 診療報酬請求業務管理部門（歯科含む）

- 1 電算スケジュール調整業務

2 病名入力支援業務（主病名登録を含む）

（１）外来

（２）入院

3 会計カード、診療報酬明細書点検業務

（１） 外来

（２） 入院

（３） 入院、外来共通

4 保険請求業務

（１）電子媒体の診療報酬明細書の作成

（２）紙媒体の診療報酬明細書の作成

（３）保険請求集計

（４）保留診療報酬明細書の処理

（５）保険外等の請求

（６）支払基金、国保連合会への診療報酬明細請求書搬送と受取り

（７）オンライン請求処理

5 収入額集計業務

6 返戻の診療報酬明細書処理業務

7 再審査請求、減点对策業務

（１）減点集計、再審査請求

8 診療報酬請求精度管理業務

（１）減点、再審査請求関係

（２）請求漏れ、過誤請求の防止関係

（３）DPC データ精度関係

（４）研修関係

（５）精度調査の実施

VI 医事内部管理部門

1 内部管理事務一般

（１）診療報酬収入事務（診療報酬請求書分）

（２）在宅酸素療法等取扱業務

（３）死亡診断書の受取り、供花料の支払い

（４）骨髄移植契約及び支払い

（５）公害診療報酬（医療費）の請求

（６）救急情報システム管理

（７）診療録開示事務（検査データ、診療報酬明細書を含む）

（８）各種電話対応

（９）各種伝票及び文書の整理、廃棄

（10）未収金、還付対応業務

(11) 他医療機関との診療費支払い、収入業務

(12) 各種印刷物の印刷と払い出し

2 公費医療受付、請求事務

(1) 高額療養費委任払業務

(2) 限度額適用認定証取扱業務

(3) 被爆者健診業務

(4) 介護保険意見書関係業務（障害程度区分認定にかかる医師意見書を含む）

(5) 自賠責関係業務

(6) 地方公務員災害補償法関係業務

(7) 公費関係業務（契約を含む）

(8) 労働者災害補償保険の業務

(9) 診療報酬明細書の作成

(10) 自治体による検診事業及び結核患者にかかる照会、調査票対応業務

3 窓口受付業務

(1) 他医療機関での乳がん精密検査受付、送付

(2) 過誤等の払い戻し業務

(3) 保険会社面談対応

(4) 来訪患者受付、案内

(5) 診療費、内容の問い合わせの対応

(6) 証明書の押印

4 システムの管理運營業務

(1) 医事電算システムのシステム管理

(2) 医事電算システム（マスター、電子カルテの診療マスター）入力、確認点検業務

(3) 予約オーダー管理業務

(4) 特定保険材料マスター関係業務

(5) 手術マスター関係業務（オーダーシステム登録）

5 医事業務全般の企画運営に関する業務

6 その他

VII クラーク部門

1 手術室クラーク

(1) 転入確認

(2) 薬局への使用薬剤オーダー

(3) 手術患者の伝票セットの準備、確認

(4) コストチェック

(5) 血液製剤請求

(6) 3日後手術患者の確認

(7) システムデータ送信

(8) 手術台帳の確認

(9) その他

2 集中治療室（ICU）クラーク業務

(1) 入室、退室業務

(2) 検査業務

(3) 薬品、コスト業務

(4) その他

VIII 診療録管理部門

1 診療録等の収納、スキャナ取込み業務

(1) 診療録貸出先変更登録

(2) 診療録等の回収及び搬送、整理

(3) 診療録等の収納

(4) 診療録等のスキャン

(5) 外部保管の診療録の取り寄せ

(6) その他

IX 治験関係

1 外来患者における治験関係業務

(1) 会計受付

(2) 診療報酬明細書点検

2 入院患者における治験関係業務

(1) 入院オペレーション業務及び会計業務

(2) 診療報酬明細書点検

X 入院連絡調整部門

1 入院連絡調整業務

(1) 入院連絡

(2) 緊急入院

(3) その他

XI 患者満足度調査関係

1 患者満足度調査関係業務

(1) 外来患者におけるアンケート用紙の配付、回収業務

(2) 入院患者におけるアンケート用紙の配付業務

5 業務実施日及び時間帯

(1) 業務実施日

①各部門とも原則として月曜日から金曜日とし、土・日・祝日・年末年始（12月29日から1月3日）は休日とする。

但し、放射線診断・IVR科受付に関しては、土曜日でも業務実施日とする。

また、入院受付に関しては、日曜日（翌日が祝日の場合は除く）、祝日（前後が平日の間の祝日及び連休の最終日が祝日の場合）も業務実施日とする。

②年末年始やゴールデンウィーク等の長期休暇中に病院が外来診療の実施等の通常稼働をする場合は必要な人員を配置すること。

※月曜日から金曜日の間で、自然災害等による不測の事態や緊急事象が発生し、土曜日・日曜日・祝日いずれかに外来診療を変更した場合は、必要な人員を配置することとする。なお、この際の追加費用は発生しないものとする。

※「長期休暇」とは、12月下旬から1月の連休や祝日（年末年始）、4月末から5月初旬にかけての連休や祝日（ゴールデンウィーク）や9月の連休や祝日（シルバーウィーク）を指し、長期休暇中の実施日については双方協議の上、決定するものとする。長期休暇以外の土曜日・日曜日・祝日において業務を実施する場合は、別途費用が発生するものとする。（ただし、（1）①の但し書きは除く）

（2）業務実施時間

《外来部門》

- ① 総合案内 ……………午前8時00分から午後5時00分まで
 - ② 総合受付 ……………午前8時30分から午後5時00分まで
 - ③ 初診受付 ……………午前8時00分から午前11時00分まで
再来受付機前の対応（午前7時30分から午後3時00分まで）
 - ④ 外来会計 ……………午前9時00分から午後5時30分まで
（但し、診療費収納業務については、午前8時30分から）
 - ⑤ メディカルゲート対応（新規受付）……午前8時30分から午後5時00分まで
- ※②③についての業務実施時間は予約患者、緊急患者については適用しない。

《各科受付部門等》

- ① ブロック受付…………… 午前8時45分から午後5時15分まで
- ② 採血・採尿受付…………… 午前8時00分から午後4時30分まで
- ③ 放射線診断・IVR科受付…… 午前8時30分から午後5時30分まで
（但し、③については、休日午前8時45分から午後12時45分までの業務あり）
- ④ アイソトープ診療科受付 ……午前8時45分から午後5時15分まで
- ⑤ 生理機能検査室受付業務 ……………午前8時20分から午後5時00分まで
- ⑥ 外来化学療法室受付…………午前8時45分から午後5時00分まで

- ⑦ 内視鏡室受付……………午前８時３０分から午後５時１５分まで
- ⑧ 放射線腫瘍科受付…………午前８時３０分から午後７時３０分まで
(但し、⑧については、休日午前８時３０分から照射終了時<最大午後５時２０分>までとする。)
- ⑨ 薬剤データ管理 ……午前９時００分から午後５時００分まで

《入院部門》

- ① 入院受付 ……………午前９時００分から午後５時３０分まで
(但し、①については、日曜日（翌日が祝日の場合は除く）、祝日（前後が平日の間の祝日及び連休の最終日が祝日の場合）は、午前１０時から午後２時までとする。（別紙参照）
- ② 人間ドック受付 ……午前９時００分から午後５時３０分まで
(但し②については、月・水午前８時３０分からの業務あり)
- ③ 各種証明等受付 ……午前９時００分から午後５時３０分まで
- ④ 入院会計及びオペレーション業務及びＤＰＣ対応業務…
午前９時００分から午後５時３０分まで

《診療報酬請求業務管理部門》…午前９時００分から午後５時３０分まで

《医事内部管理部門》…………午前９時００分から午後５時３０分まで
医事電算システム管理 ……午前９時００分から午後６時００分まで

《クラーク部門》

- ① 手術室クラーク ……………午前８時３０分から午後５時００分まで
- ② 集中治療室（ＩＣＵ）クラーク ……午前９時００分から午後５時３０分まで

《診療録管理部門》…………午前９時００分から午後５時３０分まで

《その他》 治験業務 (各部門の時間内)

《入院連絡調整部門》…………午前８時３０分から午後６時００分まで

*1 外来診療未終了の場合は、外来会計、入院受付については、上記業務実施時間ではなく診療終了時までとする。

*2 人員配置については、業務に支障が生じないよう適正な人員を配置するものとする。

6 配置職員の届出及び総括責任者等の配置

- ① 受注者は契約後、配置職員について、別途《職員配置体制表》を届出るものとする。

- ② 担当職員を指揮監督するために、受託業務全体を管理する能力を有する専任の総括責任者 1 名、総括責任者を補佐し、受託業務全体を管理する能力を有する副総括責任者 2 名以上及び各部門の責任者を適正に配置すること（副総括責任者については、1 名は他部門と兼任可能とする）。なお、前記の総括責任者は、医療機関において、医事業務に 10 年以上、副総括責任者は、医療機関において医事業務に 5 年以上経験を有する者でなければならない。
- ③ 全配置職員の内、2 分の 1 は病院で医療事務に 1 年以上従事した実務経験者を乙の責任において配置し、甲の求めに応じ配置状況を報告すること。
- ④ 入院（DPC）部門については、DPC 請求に知悉した人員を配置するとともに、（社）日本病院会等が認定した診療情報管理士を 2 名配置すること。

7 会議等への出席と資料の作成

（１）会議への出席

甲が主催する会議に、甲の求めに応じ必要な人員を出席させること。

（２）資料の作成

業務に関する資料の作成を甲から求められた時は、速やかに資料を作成し、提出すること。

8 甲に配置する従業員への研修の実施

病院事務（診療報酬請求事務）、接遇、個人情報、人権研修等に関する研修を年 4 回以上実施すること。

* 研修スケジュール及び実施報告書を甲に提出すること。

9 定例業務運営会議（毎月実施）への出席

- ① 1 ヶ月間の業務処理状況報告を行うこと。
- ② 検討課題の協議等について適切に対応すること。

10 業務履行場所

（１）外来・入院・診療報酬請求・医事内部管理関係部門

- ① 総合案内、総合・初診受付、証明各種受付、再来受付機前
- ② ブロック受付
- ③ 採血・採尿受付
- ④ 放射線診断科・IVR 科受付
- ⑤ アイソトープ診療科受付
- ⑥ 生理機能検査室受付
- ⑦ 外来化学療法室受付
- ⑧ 内視鏡室受付
- ⑨ 放射線腫瘍科受付、リニアック室受付

- ⑩ レセプト審査室
- ⑪ 会計受付・自動精算機前・駐車料金自動精算機前・院外薬局 FAX コーナー前
- ⑫ 医事グループ
- ⑬ 入院受付
- (2) クラーク業務
 - ① 手術室
 - ② 集中治療室 (I C U)
- (3) 診療録管理業務
 - ① 病歴管理室 (スキャンセンター)

11 その他

- (1) 業務中に仕様書等に定めのない不測の事態が発生した場合は、必ず甲に報告し、適切に対応すること。
- (2) 患者等来院者からの問い合わせ・苦情等に適切に対応すること。
- (3) 医療事務に関する関係外部団体 (各官庁・他医療機関・他団体) と直接対応すること。
- (4) 受付業務等の患者に直接関わる業務については、常に現場の状況を確認し、待ち時間の長期化等、患者の負担が大きくならないよう人員配置等を臨機に対応すること。
- (5) 業務の遂行に必要な消耗品、資料の補充、コピー (患者等に配付するものも同様とする。) を行うこと。また、消耗品に関しては、業務遂行上必要な消耗品以外は乙の負担で用意すること。
- (6) 業務の開始時または終了時 (1日3回以上) は、各フロア近辺の忘れものやゴミ等を収集し、美化に努めること。(適時フロアの整理整頓を心掛けること)
- (7) 職員の変更や休暇に伴い患者サービスの低下並びに事務能力の低下を招かないよう適正な処置を講じること。
- (8) 乙は業務従事者に対し、相応しい制服及び名札を着用させ、甲の指定する休憩室を使用するものとする。
- (9) 乙は甲から貸与したもの (セキュリティカード、PHS 等) の紛失が生じないよう厳重に管理を行うこと。また、紛失や破損が発生した場合、乙は速やかに甲に報告を行うとともに弁済費用を支払うものとする。
- (10) 職場における安全管理の他、事故及び災害の未然防止についても、積極的に協力実施すること。
- (11) 今後、コンピューターシステムの向上または導入に伴い、業務の効率化並びに業務の見直しについて協力実施すること。
- (12) コンピューターのシステムダウンが発生した時は、甲と連携して、速やかに対応すること。
- (13) 診療報酬請求のミスによる査定・返戻された場合等、入力・点検・確認等の不備が原因で明らかに乙の責任によるものは、その後の処理まで行うこと。

- (14) 契約書第 31 条に規定する引き継ぎ事務が発生した場合は、乙は誠意をもって対応し、医事電算システム及びオーダーリングシステム等の端末操作等を含む各業務について次期受託者を指導するものとする。
- (15) 乙は、保険請求等の解釈に疑義が生じた場合は、その専門的な知識を生かして甲に資料を提供するものとする。また、乙が従事させる職員は病院職員の一人としての自覚をもって行動し、乙は規律を守るよう監督・指導する。
- (16) 甲が改善を要すると判断した点については、真摯に対応することとし、改善計画書を提出すること（改善計画書提出時には、甲に対する説明の会議を設ける）。
- (17) 業務の縮小廃止等については、双方で作業量等の確認を行い、減算あるいは減算に相当する業務の割り当て等、必要な措置をとること。また業務を履行する上において、予め契約した業務以外の業務を行う場合は、双方協議の上、適当な措置をとること。なお、協議中であっても患者に不利益にならないように協力して業務を行うこと。
- (18) 甲は、仕様書及び業務内容の詳細に記載された業務の処理に対して、乙が遵守していない場合は、乙に対し、必要な改善を勧告することができる。また、乙は甲から改善を勧告された場合は、直ちに改善措置を講じるとともにその結果について、甲に対し書面で報告しなければならない。
- (19) 本契約に基づき、乙は常に患者の安全・快適な診療環境の提供と、迅速かつ丁寧な対応を通じた患者サービスの向上を目指すものとする。これに伴い、乙は患者からのフィードバックを定期的に収集・分析し、サービスの質の向上に向けた継続的な改善を実施すること。