

【資料 1-②】

箕面市立医療保健センター医事業務

仕 様 書

平成 29 年(2017 年) 2 月
箕面市立医療保健センター

仕 様 書

1 委託件名

箕面市立医療保健センター医事業務委託

2 業務内容

箕面市立医療保健センター（以下「保健センター」という。）に導入されているコンピュータシステムを使用して、保健センターの以下業務を行う。

なお、コンピュータシステムの使用及び電子情報の取り扱い等については、箕面市の規則に準じるものとする。

(1) 総合健康診断業務

- ① 総合健康診断の予約受付及び予約入力
- ② 問診票、受診票作成及び発送
- ③ 総合健康診断窓口での案内及び受付処理（便容器の受取を含む）
- ④ 総合健康診断料金の徴収（カード処理を含む）
- ⑤ 総合健康診断結果票の送付
- ⑥ 利用券処理（特定健診受診票利用の場合を含む）

(2) 一般健康診断業務

- ① 一般健康診断の予約受付及び予約入力
- ② 一般健康診断成績表の打ち出し及びチェック
- ③ 一般健康診断窓口での案内及び受付処理
- ④ 一般健康診断料金の徴収（カード処理を含む）
- ⑤ 一般健康診断結果票の送付
- ⑥ 追加検査項目の確認

(3) 各種がん検診受付業務

- ① 各種がん検診の予約受付及び予約入力
- ② 各種がん検診の問診票、受診票作成及び発送
- ③ 各種がん検診の窓口での案内及び受付処理
- ④ 各種がん検診料金の徴収（カード処理を含む）
- ⑤ 乳がん・子宮がん・大腸がん検診クーポン券受付処理（対象者のみ）
- ⑥ 大腸がん検診の便容器発送及び受取

(4) 特定健康診査

- ① 特定健康診査の予約受付及び予約入力（個人データを含む）
- ② 特定健康診査の問診票、受診票作成及び発送
- ③ 特定健康診査の窓口での案内受付処理及び受診券の処理
- ④ 特定健康診査料金の徴収

(5) 後期高齢者医療健康診査受付業務

- (6) 精密検査（保険診療）受付業務
 - ① 精密検査（保険診療）カルテ準備
 - ② 精密検査（保険診療）の窓口での案内及び受付処理
 - ③ 精密検査（保険診療）料金の徴収
- (7) 受託検査（X線・臨床検査）受付業務
 - ① 受託検査（X線・臨床検査）カルテ準備
 - ② 受託検査（X線・臨床検査）の窓口での案内及び受付処理
 - ③ 受託検査（X線・臨床検査）料金の徴収
- (8) 老健施設入所者健康診断業務
 - ① 老健施設入所者健康診断の予約受付及び予約入力
 - ② 老健施設入所者健康診断の窓口での案内及び受付処理
 - ③ 尿コップ等の渡し
 - ④ 老健施設入所者健康診断料金の徴収
 - ⑤ 老健施設入所者健康診断結果処理及び結果渡し
- (9) 箕面市職員・教職員健康診断業務
 - ① 箕面市職員・教職員健康診断受診対象者の変更及び追加入力（外郭団体を含む）
 - ② 箕面市職員・教職員健康診断受診票作成及び発送
 - ③ 箕面市職員・教職員健康診断受付及び案内
 - ④ 箕面市職員・教職員健康診断結果票発送
 - ⑤ 健診結果報告書の作成
 - ⑥ 産業歯科健康診断業務
- (10) 基本健康診査受付業務
 - ① 基本健康診査予約受付及び予約入力
 - ② 基本健康診査の問診票、受診票作成
 - ③ 基本健康診査受付及び案内
- (11) 豊能広域こども急病センター関係業務
 - ① 私費及び過誤による診療費還付事務
 - ・保険診療計算及び領収書発行、精算
 - ・戻入命令書（診療費返還金支払一覧）の作成
 - ② 公費（生活保護医療券請求を含む）関係請求事務
 - ③ 医療統計入力
- (12) 被爆者検診業務
 - ① 被爆者検診の窓口での案内
 - ② 被爆者検診受診者入力及び受付処理
 - ③ 被爆者検診結果票の処理及び送付
- (13) 箕面市職員肝炎検査業務
 - ① 箕面市職員肝炎検査受診対象者の予約入力
 - ② 箕面市職員肝炎検査の窓口での受付登録及び変更登録

- ③ 肝炎ワクチン対象者の受付登録及び日程変更
- (14) 老健施設入所者受託検査業務
 - ① 老健施設入所者受託検査の予約受付及び予約入力
 - ② 老健施設入所者受託検査の窓口での案内及び受付処理
- (15) 単品検診業務（PET-CT、MRI、胃内視鏡を除く）
 - ① 単品検診の予約受付及び予約入力
 - ② 単品検診の受診票及び問診票書類作成
 - ③ 単品検診の窓口での案内及び受付処理
 - ④ 単品検診料金の徴収
 - ⑤ 単品検診結果票の送付
- (16) PET-CT、MRI、胃内視鏡検診業務
 - ① 予約受付及び予約入力
 - ② 市立病院との連絡調整
 - ③ 問診票書類作成
 - ④ 窓口での案内及び受付処理
 - ⑤ 徴収（カード処理を含む）
- (17) その他の業務
 - ① 各健診（検診）料金調定処理
 - ② 電話対応
 - ・業務内容の問い合わせ
 - ・検査結果についての問い合わせ
 - ・各部署への取り次ぎ（健康福祉部、保健所を含む）
 - ③ 来客の案内
 - ④ 出務医師への連絡
 - ⑤ カルテの整理
 - ⑥ 銀行入金事務
 - ⑦ 年度更新業務
 - ・団体契約の更新処理
 - ・検診料金変更時の修正処理
 - ⑧ 駐車券処理業務

3 業務履行期間

自 平成29年4月1日 至 平成33年3月31日

4 業務場所

箕面市立医療保健センター（箕面市萱野5-8-1）

5 業務日及び業務時間

①月曜日から土曜日まで（ただし、休日及び12月29日から1月3日までの期間及び総合健診を実施しない土曜日を除く。）

②午前8時30分から午後5時

6 健診者数等

検診者数の実績（平成27年度）は次のとおりである。なお、健診種目の大幅な変更の無い限り、検診者数の増に伴う業務量の増には対応するものとする。

①総合健康診断	3,839人
②各種がん検診	26,458人
③一般健康診断等	10,077人
④受託検査・保健指導等	898人
（合計）	41,272人

7 受託者の資格

平成27年度に病床数200床以上の病院で病院医事業務の受託業者として、取引実績が継続して3年以上ある病院が3施設以上あること。

（受託実績として、契約病院の病床規模、受託業務内容、受託年度を記載した一覧を提出すること。）

8 従事者の条件及び配置

- (1) 厚生労働省の許可財団が実施する審査認定試験（医科）あるいはその他の団体が実施する医療事務に関する資格試験（医科）の合格者が従事者の半数以上であること。
- (2) 従事者の中で業務における責任者（別紙1）及び副責任者を配置すること。
- (3) 受託業務を正確かつ遅滞なく遂行するため、常時配置する従事者は5人を基本とする。なお、検診者数等の業務量に応じて業務に支障のない人員を配置すること。また、基本の配置を変更する場合は甲と協議すること。
- (4) 受託業務については、すべて乙において完結できる体制を組織すること。
- (5) 受託業務の従事者については、担当業務のローテーションなどにより、常時複数の従事者が業務を行える環境を整えること。
- (6) 受託業務の開始時及び従事者の変更時には、事前に従事者名簿及び、上記（1）から（3）に関する資格の取得又は経歴が確認できる書類を提出すること。

9 施設の利用

- (1) 甲は、受託業務の履行に必要な装置、場所及び乙の使用する従事者の更衣室、休養室等の施設を無償で乙の利用に供するものとする。
- (2) 乙は、常に善良なる管理者の注意をもって施設の維持管理にあたるとともに、受託業務以外の目的にこれを使用してはならない。
- (3) 乙は、故意又は過失により施設又は端末機器等を毀損したときは、甲の指示し

た期間内に原状回復しなければならない。

- (4) 利用に供する期間は、契約期間内とする。また、使用は業務遂行のために必要な時間内とする。
- (5) 端末機器等について、業務開始時の設置及び業務終了時の保管等適切な管理を行うとともに、基本的な使用方法を習得し軽易なトラブルについての対応を行う。

10 保健センターとの連携

- (1) 受託業務に関連した保健センターの会議等に参加し、関連事項について意見交換すること
- (2) 受託業務に関連して業務の改善、受診者サービスの向上等への提案を行うこと。

11 留意事項

- (1) 乙は、業務を遂行するに当たって常に適切な受診者サービスを提供するものであることを認識し、身だしなみ、言葉使いなど十分配慮すること。
- (2) 乙は、業務を遂行するに当たって信頼を失うことのないよう細心の注意を払うこと。
- (3) 乙は、従事者に対して業務遂行上必要な専門的訓練を行うとともに技能向上に努めること。
- (4) 乙は常に従事者の長期定着性に努めること。
- (5) 従事者を変更する場合は特に次の点に留意すること。
 - ①乙は甲に対して少なくとも1ヶ月以前に変更を申し出ること。
 - ②能力の低下により業務に支障を来さないようにすること。
 - ③新規従事者については配属までに業務遂行上必要な研修を実施すること。
 - ④新規従事者の業務修得及び指導については乙が責任をもって対応すること。
 - ⑤変更前に配置現場での十分な実務指導及び引継の期間を設けること。
 - ⑥変更等にかかる業務修得計画書を作成し提出すること。
 - ⑦事前に従事者名簿を提出すること。
 - ⑧引継ぎのためのマニュアルを作成すること。
- (6) 業務を遂行するあたり常に保健センター内の各担当部門と連携をとり、受診者サービスの向上及び円滑な処理に努めること。
- (7) 月毎に業務報告書を提出するとともに、日常業務でトラブル及び特異な事例が発生した場合は、所定の様式によりその都度報告すること。(患者からの意見・苦情も含む)
- (8) 業務実施計画書を作成し提出すること。
- (9) 業務は責任をもって迅速かつ正確に行い、必ず甲の指示する期間内に処理すること。
- (10) 乙は、甲と協議のうえ定めた制服及び名札を従事者に着用させること。
- (11) 委託業務の遂行に必要な従事者の教育や訓練、また接遇及び人権研修については甲の意見を踏まえ随時実施し、内容については甲に報告すること。

- (12) 乙は、教育や訓練、研修等のため、長期に従事者を他病院等へ派遣する際には、業務体制に支障を来さないように配慮し、事前に甲と協議を行うこと。
- (13) 個人情報又は情報システムの情報の保健センター外への持ち出しは厳禁とする。
- (14) 業務上、情報システムの端末機で作成した文書等のデータを削除することについては、事前に甲に報告のうえ、処理を行うこと。
- (15) 個人情報の守秘義務及び人権尊重の重要性を深く認識し、業務上知り得た情報については業務終了後及び委託期間満了後においても秘密保持を厳守すること。
(従事者ごとに甲の定める誓約書を提出するとともに、守秘義務についての対策、社内規約等を提出すること。)
- (16) 全ての業務について、詳細な内容や操作手順を記したマニュアルを作成すること。
- (17) マニュアルは、保健センター内取り決め、周知事項、過去の例等もふまえたマニュアルであること。
- (18) マニュアルには変更等に伴う更新を加え、常に最新の状態を保ち、他者からも分かりやすい状態で備えておくこと。
- (19) マニュアルは、2部作成し、1部は甲に紙ベース及び電子データで年度末ごとに提出すること。

12 その他

- (1) コンピュータシステムに事故があるときは、甲の指示に従い、伝票による入力等の必要な対応を行うものとする。
- (2) 受託業務に関し、乙において判断出来ないものについては、甲と協議のうえ必要な対応を行うものとする。
- (3) 受託業務の変更については甲乙協議のうえ定めるものとする。
- (4) 乙は、契約期間が満了するとき、または契約が解除された場合、新規受託者が支障なく業務が遂行できるよう、業務を習得させ円滑に業務を引継ぐこと（別紙2）
- (5) 従事者の安全管理(業務上の事故)および衛生管理(HB・インフルエンザ・その他ワクチン)については、乙が責任を持って対応しなければならない。
- (6) この仕様書の定めのある事項が確実に実施されているかについて、甲は乙に対して監査を行う場合がある。この場合、乙は、甲の指示に従い必要な書類を提示のうえ監査を受けるものとする。
- (7) この仕様書の定めのない事項について、日常的に行う必要のある業務が新たに発生した場合については、乙は、人員の変更の無い範囲で当該業務を実施すること。
- (8) その他仕様書に定めのない事項については、甲乙協議のうえ定めるものとする。

責任者の条件

1 条 件

- (1) 医事業務において実務経験が2年以上あること
- (2) 診療報酬についての指導・指示ができること
- (3) コンピューターシステムを効率的かつ迅速に操作して、健診受付等業務ができること
- (4) 接遇対応が特に良好であること
- (5) 保健センターにおける運用を熟知していること

2 責任者の役割

業務に従事するにあたり、責任者は役割分担を明確にするとともに次のことに留意すること

- (1) 受託業務を直接的に管理する
- (2) 受託業務における運用の点検、問題点の抽出及び効率化検討を行う
- (3) マニュアルの作成、点検及び更新等の管理を行う
- (4) 従事者の指導及び育成を計画的に行う
- (5) 業務改善等に関する企画立案及び実施に向けた調整を行う
- (6) 業務のローテーションなどにより、全ての業務において常時複数の従事者が業務を行える環境を整えること

受託者変更にかかる業務修得及び引継

- 1 新規受託者の契約開始時点において支障なく業務が遂行できるように従事者を指導育成すること
- 2 業務の修得及び引継ぎは契約締結日から業務履行開始日までの間に行うこと
- 3 配属される従事者については、仕様書における「7 従事者の条件及び配置」、「10 留意事項」を厳守すること
- 4 従事者については、あらかじめ次により名簿を提出すること
 - ①責任者及び副責任者 契約締結日まで
 - ②①以外の従事者の半数及び配置 契約締結日まで
 - ③①及び②以外の従事者及び配置 業務履行開始日の前日まで
- 5 業務修得及び引継は、甲の意見を踏まえ、新規受託者において入念な計画を策定のうえで実施すること
 - * 計画書については契約締結後7日以内に提出すること
- 6 配属される従事者については、必ず現場配置での業務修得及び引継を実施するものとし、現受託者においては誠意をもってこれに協力すること
 - また、現場での実施にあたっては業務に支障を来すことのないよう十分配慮すること
- 7 現受託者及びその従事者は、仕様書を踏まえ、現在従事している業務内容について修得したことを漏れることなく全て新規受託者及びその従事者に引き継ぐこと
- 8 新規受託者及び現受託者は、当日実施した引継業務について、それぞれ引継業務報告書を提出すること
- 9 その他業務修得及び引継に関しては、新規委託業務で甲からの引継となる業務も含めて、甲及びそれぞれの受託者において協議のうえ定めるものとする。
- 10 契約期間満了後の引継ぎについては、次のとおりとし、誠意を持って対応すること
 - 1) 引継ぎの方法は、マニュアルのみの引継ぎではなく、具体的な業務手順を担当者から直接説明するなど、確実に引継ぎを行うこと。なお、引継ぎの期間については、引継ぎ対象業者が決定次第、甲の依頼に基づき速やかに行うもの

とする。

- 2) また、引継ぎ対象業者の担当者に対して、全ての業務において実体験による操作指導を行うこと。なお、実体験に起因するトラブルに関しては、乙の責は問わないものとする。
- 3) 原則として契約期間内に発生した業務については確実に完了させるものとする。(なお、前項において、契約満了日(平成33年3月31日)もしくはその直近の日に実施した医療行為等で、日常の運用的に4月1日以降に処理を行う必要がある場合を除く)
- 4) 未収金等、やむを得ず契約期間をまたがって次の受託業者に引き継ぐ必要のあるものについては、甲の承認を得たうえで、書類でもって引き継ぐものとする。
- 5) 契約期間満了後に新たな受託業者にて引き続き保健センターでの勤務を希望する受託業者の職員に対しては誠実に対応すること。なお、その際には、新たな受託業者からの依頼に基づき、説明会及び面接の開催などに対して誠実に対応すること。
- 6) 業務に関して作成した文書等のデータの取り扱いについては、甲の指示に従うものとし、乙のみの判断で削除等の処理は行わないこと。
- 7) その他、業務の引継ぎに関して生じる問題については、甲及び乙並びに新規の受託者において協議のうえ対応するものとする。