

社会福祉法人^{恩賜 財団}済生会支部三重県済生会医事業務 共通仕様書

本仕様書は医事委託業務の遂行のため、共通する基本的な事項を示すものであり、委託する業務は下記の項目で、詳細は別紙各仕様書に定める。

なお、受託者は本仕様書及び各仕様書に記載のない事項においても、付帯する業務は社会福祉法人<sup>恩賜
財団</sup>済生会支部三重県済生会（以下、「三重県済生会」という。）松阪総合病院又は三重県済生会松阪市民病院（仮称）（以下、「各施設」という。）と協議の上、実施すること。

1. 業務内容

各施設における医事業務

- (1) 三重県済生会 松阪総合病院医事業務
- (2) 三重県済生会 松阪市民病院（仮称）医事会計窓口・医事計算業務
- (3) 三重県済生会 松阪市民病院（仮称）外来クラーク業務
- (4) 三重県済生会 松阪市民病院（仮称）宿日直業務

なお、各施設の業務において、以下に掲げるものは基本的に全て委託業務の範囲内とする。

- ①患者対応
- ②職員対応
- ③苦情対応
- ④電話対応
- ⑤環境整備、周辺清掃
- ⑥業務開始のための準備
- ⑦事務文書保管・管理及び廃棄時の対応
- ⑧時事、専門知識習得、業務遂行のための関連書籍の用意

2. 業務体制等

- (1) 統括・監督を行う者の選定

受託者は、本仕様書(委託業務)に掲げる各業務を遂行するために、統括・監督を行う者（以下、「統括責任者」という。）を選定し、文書で各施設に報告するものとする。

- (2) 統括責任者の条件

①統括責任者は各施設と同規模医療機関での医事関連業務等の指揮命令を行う立場として経験がある者、又は医事業務に精通し指導者としての才覚を有する者であること。

②統括責任者は、各施設に常駐すること。なお、統括責任者が休日等で業務にあたらない日は、代行できる者が業務を行うものとする。

- (3) 統括責任者の責務

- ①医事関連業務等の趣旨を理解し、患者サービスの向上並びに円滑な業務の運営に取り組むこと。
 - ②患者及び各施設の要望等、的確に把握して迅速かつ効率的に業務を行うこと。
 - ③業務に従事する者を統率し、業務の改善並びに業務及び患者サービスの質の向上を図ること。
 - ④各業務（部門）別配置予定人員を決定し、報告を行うこと。
 - ⑤医事委託業務全体を俯瞰し、特に各業務（部門）の横の連携を推進すること。
- （４）業務従事者の体制等
- ①受託者は、本業務の遂行に必要なかつ十分な人員を自らの責任で適切に配置し、業務に支障を生じさせないものとする。人員構成および人員の決定は受託者の裁量によるが、本仕様書に定める業務量を満たせない場合は、委託者の求めに応じ、速やかに増員その他の是正措置を講じなければならない。
 - ②受託者は、円滑な業務運営を行うため、業務従事者の配置予定状況について、随時に、統括責任者を通じて各施設の医事課長への報告を行うものとする。
- （５）業務従事者の条件
- ①業務従事者は、節度と良識を兼ね備え、継続して本仕様に定める業務を正確かつ円滑に遂行できるものであること。
 - ②業務従事者は、業務に従事する前に、接遇、個人情報保護、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事関連業務等の教育・研修を受けた者とする。
 - ③受託者は各施設が業務従事者について業務不相当と認めた場合は、協議の上、交替させる等の柔軟な対応を取るものとする。
- （６）業務従事者の責務
- ①担当業務の趣旨を良く理解し、適正な業務の運営に努めること。
 - ②患者には親切、丁寧な接遇を行うこと。
 - ③常に知識の研鑽に努めて、業務及び患者サービスの質の向上を図ること。
 - ④業務従事者は、業務上知り得た個人情報等について他にもらしてはならない。
- （７）委託業務への取り組み
- ①委託業務については常に主体性を持って取り組むものとし、院内各部署との業務上の調整を図ること。
 - ②業務時間内に随時発生する各種医事業務に柔軟に対応すること。
 - ③制度改正時等における患者に対する周知方法や業務方法の工夫については積極的にその方法を提案し、実行すること。
 - ④業務委託内容に起因する患者からの苦情に対しては自ら完結すること。
 - ⑤業務委託内容について、常に改善を心がけこれを実践すること。

4. 研修等

- (1) 受託者は、統括責任者及び業務従事者に、業務開始前までに各施設の運営等に必要な知識等並びに医療保険制度等の研修を実施すること。研修資料を提供するとともに報告すること。
- (2) 各施設が開催する研修・会議（院内感染防止対策の為の研修や接遇に関する研修・委員会）について、各施設から要請があった場合は、時間内・外を問わず業務従事者は受講すること。

5. 個人情報保護等

受託者は業務に従事している期間並びに業務に従事しなくなった後も、厚生労働省による「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」、「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」及び個人情報保護法を遵守し、業務上知り得た情報を他人に洩らし、また他の目的に使用してはならない。

6. 事故発生時の報告

受託者は、業務の実施に支障が生じるおそれがある時、又は事故の発生等を知った時は、その事故発生等の原因如何に関わらず、直ちに各施設に報告すること。

7. 経費の負担等

業務に必要な経費等の分担は下記のとおりとする。

- (1) 受託者が使用する被服類は受託者の負担とし、各施設が支給する業務に必要な日常消耗品以外は、受託者の負担とする。
- (2) 受託者は、業務上必要な院内の施設、機器、備品等を各施設の許可を得て使用することができるが、委託業務処理以外の用途に使用してはならない。
- (3) 受託者は、故意または過失により、各施設内の機器、備品等を滅失もしくは棄損したときは、各施設の指定する期日までに受託者の責任において復元しなければならない。
- (4) 業務従事者は、各施設の指定する電子カルテ・オーダーリングシステムほか関連システムにより業務を行うものとする。

8. 責任分担

患者及び保険者等に対する対外的な障害等についての最終責任は各施設にあるが、その過程における障害等については、受託者が責任を負うものとする。

9. 業務の引継ぎ

受託者は本契約の満了又は解除に伴い業務を引き継ぐ時は、誠意を持って対応し、各施設の運営に支障のないように十分な時間及び内容を持って以下の事項に沿って引き継ぐ

こと。

- (1) 新たに受託する者及び各施設に対し、業務引継ぎ書を作成し提出すること。
- (2) 新たに受託する者に対し、業務引継ぎ書に基づき本業務の全てを遺漏なく、真摯に伝達すること。
- (3) 新たに受託する者に対し、電子カルテ・オーダーリングシステムほか関連システム等の端末操作についても指導すること。
- (4) 引継ぎを終了した時点で、各施設及び新たに受託する者は引継ぎ完了報告書に署名・捺印し各施設に提出すること。

10. その他

業務の遂行において、疑義が生じた場合は各施設、受託者の双方で協議するものとする。

以上