小笠掛川急患診療所医療事務等業務委託　仕様書

１　目的

小笠掛川急患診療所における医療事務業務を、専門的知識と経験、実績を有する業者に委託することによって、当該業務が適正かつ円滑に遂行され、患者サービスの向上に寄与することを目的とする。

２　業務名称

小笠掛川急患診療所医療事務等業務

３　業務執行場所

掛川市杉谷南一丁目１番地の 30

４　業務時間

(1) 平日夜間　　午後６時 30 分から午後 10 時 15 分まで（休憩なし）
(2) 日曜日・祝日　午前８時 30 分から午後　５時 15 分まで（休憩 60 分）
(3) 年末年始　　午前８時 30 分から午後　５時 15 分まで（休憩 60 分）
※いずれの場合も診療状況により時間外勤務あり。

５　委託期間

令和８年７月１日から令和 11 年６月 30 日まで（３年間）

６　診療所概況

(1) 診療科目及び診療時間
① 内科・小児科【平日夜間】
午後７時から午後 10 時まで（受付時間は午後９時 30 分まで）
② 内科・小児科・外科【日曜日、祝日、年末年始】
午前９時から正午まで（受付時間は午前 11 時 30 分まで）
午後１時から午後５時まで（受付時間は午後４時 30 分まで）
③ 歯科【日曜日、祝日、年末年始】
午前９時から正午まで（受付時間は午前 11 時 30 分まで）
※いずれの場合も診療状況により時間外勤務あり。

(2) 受診者数
① 令和６年度
患者総数：4,381 人　　内訳　日・祝日：3,774 人（一日平均 52.4 人）
平日夜間：　607 人（一日平均 2.5 人）
② 令和５年度
患者総数：5,051 人　　内訳　日・祝日：4,395 人（一日平均 60.2 人）
平日夜間：　656 人（一日平均 2.7 人）
③ 令和４年度
患者総数：2,620 人　　内訳　日・祝日：2,279 人（一日平均 32.1 人）
平日夜間：　341 人（一日平均 1.4 人）

(3) 医事システム
ＯＲＣＡ（日医標準レセプトソフト）

7　業務内容

(1) 来院者への対応
① 患者の受付（症状確認、体温・身長・体重確認）
② 患者に問診票の記入依頼・説明
③ 患者から保険証等の確認及び、コピー、返却
④ 患者基本情報入力
⑤ カルテ作成
⑥ 「急患診療所」出入口、診察室、待機室等の解錠・施錠等業務
⑦ 感染症患者の待機室（検査場所等）への誘導又は屋外（車内・検査場所等）での対応（受付・会計）
⑧ 受付前・待合室での案内業務（繁忙期）
⑨ 立て札の準備及び片付け
⑩ 電話の受付
⑪ 苦情の一次対応と報告
⑫ 患者住所、氏名、診療費、容器代等の報告
⑬ 救急搬送時の１階東出入口の解錠及び施錠
⑭ その他、受付業務に関する必要な業務

(2) コンピュータ処理
① 患者情報の入力、診療内容の入力、診療録の出力、領収書・診療明細書薬剤情報提供書の発行
② 入力した患者情報の確認

(3) 会計（金銭管理）業務
① 医療費の請求、現金の受領、釣り銭管理（現金の確認及びつり銭金種表の記入)、還付、追加徴収、領収書の発行・交付、精算及び返金手続き、未収金管理の補助業務
② 未納者への督促・勧告、未収金の入金処理、整理･分析及び報告（患者都合による未収の場合は掛川市担当者へ報告）
③ 患者からの疑義説明及び対応

(4) 報告書等の作成
① 日報、受診者名簿、日計表（受診状況のエクセル入力）

(5) 診療録の管理
① カルテ棚の整理、カルテ保管庫への移動

(6) 診療報酬請求業務
① 業務実施日：毎月 25 日から翌月 10 日まで
ア　レセプト作成・点検・報告
（ア） レセプトコンピュータ入力
（イ） レセプト作成業務（歯科）
（ウ） 診療報酬明細書（レセプト）の作成
（エ） 月末に出力された仮レセプトの内容点検
（オ） 入力事項の疑義確認
（カ） 疑義レセプトの抽出

（キ） 医師へのレセプト疑義確認・修正依頼
（ク） 審査済みレセプトの病名入力及び内容変更修正
（ケ） レセプトの集計
（コ） レセプト総括表の作成
（サ） こども医療費等福祉医療費請求業務
（シ） その他診療報酬請求業務に関すること

イ　診療報酬請求業務
（ア） レセプトの請求（契約日以降発生したものに限る）
（イ） 未請求レセプトの請求（契約日以降発生したものに限る）
（ウ） 返戻・減点レセプトの対応
（エ） 返戻・減点レセプトの医師への疑義確認
（オ） 請求・返戻・未請求・再請求分の集計・進行管理
（カ） 請求・返戻・未請求・再請求の内訳書の作成

ウ　査定・減点対策
（ア） 返戻・減点レセプトの確認及び情報共有

(7) 施設管理等業務
① 郵便物・荷物の授受
② 連休（年末年始や日祝の診療が２日以上続く）時の清掃業務
③ 蛍光灯など消耗品の交換
④ 白衣の片付け

(8) その他
① 受診状況集計表への入力
業務実施日：毎月 16 日まで
② 医療照会文書（スポーツ保険、保険者からのレセプト照会等）に対する回答
③ 診療報酬改定、薬価改正対応業務
④ 前月分の医師・薬剤師の勤務実績報告書作成
⑤ 感染症対策への対応（受付窓口付近の消毒、状況に応じた防護具着用、トレーや袋等を利用しての現金受領及び一定期間保管等）
⑥ 感染症法に基づく発生届等関係書類の作成支援、内容確認及び所定の機関への提出
⑦ その他円滑な運営のための協力業務

９　業務管理

(1) 受託統括責任者等の配置
業務遂行に関し、委託者との連絡調整にあたる者として、統括責任者、副統括責任者、業務責任者及び副業務責任者（業務責任者とは別の者）を選任し、委託者に報告する。また、変更がある場合は速やかに報告する。

(2) 受託統括責任者の職務
① 常に最善の方法で業務を実施するために、業務の点検、見直しを行う。
② 従業員個人ごとに習熟度合いを記録し、個人の能力に合わせた育成を行う。
③ 従業員の患者等に対するマナー教育、個人情報の取り扱いに関する教育等、必要と考えられる教育を行う。
④ 業務を円滑に実施するため、市担当職員と連絡及び調整し、常に連携を保つように努める。

(3) 従業員の配置

① 業務遂行上支障をきたさないように常に業務量を勘案し、適正に執行できる従事者を適正数配置する。

② 受託業務の執行上の緊急連絡体制を明確にする。

③ 業務上やむを得ない場合を除き、受付窓口を無人の状態にしない。

(4) 参考人員配置表（※１）

No.	曜日・時期等	人員数	備考
①	平日夜間	２人	
②	日曜・祝日等（通常）	４人	
③	日曜・祝日等 (②及び④以外の繁忙期)	５～６人	感染症拡大期等 （※２）
④	年末年始（12/29～1/3）	６人	

（※１）参考人員数は、適切に業務を履行するために必要と考えられる配置数であり、人員の増減を妨げるものではない。

（※２）感染症拡大期等については、静岡県が公表する感染症の流行状況、当急患の患者数動向、及び医師会等関係団体の意見を参考とする。

(5) 留意事項

① 本仕様書の求める業務を履行するために、適切な人員配置を計画する。

② 計画した人員配置数に欠員が生じた場合は、業務に支障をきたさないよう必ず代理の従業員を配置する。

③ 委託者が業務の円滑な執行が困難と判断した場合は、双方協議の上で従事者人員数の増員を図る。

(6) 勤務表等の作成

毎月 20 日までを目途に翌月の勤務表を作成し、従事者の適正数配置を整えておく。

10 業務従事者の資格等

受託者は、医療事務の経験のある者（概ね１年以上）を従事させること。

11 指導・研修等

(1) 業務に必要な知識、接遇等の業務に関する指導、教育、研修等は、受託者の責任において行うこと。

(2) 診療報酬の改定や、医療に関する法令の改正等があった時は、事態に即応して臨機の処置を取れるよう、研修等を行うこと。

(3) 受託者は上記「７　業務内容」に記載した業務を具体的に実施するための標準作業書（マニュアル）を作成し、従事者全員にその内容を周知すること。

12 サービスの向上

(1) 患者及び家族に対し、親切・丁寧な態度で接すること。

(2) 患者及び家族からのクレーム及び相談には、適切な対応を行うこと。

(3) 患者及び家族からのクレームを常に分析し、改善に努めること。

13　備品等の使用貸借

業務を執行するために必要な設備、備品等は、掛川市より提供するものとする。ただし、業務の執行目的以外に使用してはならない。

14　業務の引継ぎ

(1) 受託者が変更となる場合は、新たな受託者の業務執行に支障が生じないよう、業務の引継ぎを適正に行うこと。

(2) 業務に支障が生じるおそれがある場合は、契約期間終了後も責任を持って対応すること。

(3) 前任受託者の業務期間中のレセプトが返戻された場合は、後任の受託者が対応すること。

15　再委託

業務の全部または一部を第三者に委託することは原則として認めない。但し、一部についてあらかじめ書面により市長の承認を得たときは、この限りではない。

16　守秘義務等

(1) 受託者の責務

① 受託者は、委託業務の実施に当たり、知り得た個人情報に関して、この業務に従事する全ての職員に、委託期間中及び委託契約終了後守秘義務を課すこと。

② 受託者は当該個人情報を委託業務の目的以外に利用してはならない。

③ 受託者は当該個人情報を自社又は他の者の営業のために利用してはならない。

(2) 個人情報収集の制限

受託者は委託業務を実施するために個人情報を収集するときは、委託業務の目的を達成するために必要な範囲内で行うこと。

17　診療収入等徴収事務

受託者は、掛川市会計規則により徴収すること。

18　特記事項

(1) 業務中は受託者が提供する業務を遂行するにふさわしい着衣及び名札を着用すること。

(2) 公設診療所で公共サービスを提供するという使命感を持って業務にあたり、礼儀正しい言動や丁寧な対応、いかなる人に対しても人権の侵害、名誉の毀損がないよう心がけること。

(3) 委託者から業務の実施内容、方法等について要求があった場合には、誠実に対応すること。

(4) 各業務の遂行にあたっては、労働基準法等関係法令を遵守し、業務従事者に対し、責任をもって労務管理を行うこと。

19　協議決定

本仕様書に定めのない事項又は、この仕様書に関し疑義が生じた事項については、その都度、掛川市と協議してこれを定めるものとする。