

業務仕様書

【 医事・外来クラーク業務 : 委託 】

本仕様書は、社会福祉法人^{恩賜}財団^{済生会}支部神奈川県済生会横浜市南部病院(以下、「本院」という。)の医事業務及び外来クラーク業務について、その業務範囲及び内容を定めたものである。

I 履行場所

横浜市港南区港南台三丁目2番10号 済生会横浜市南部病院

II 履行期間

2025年4月1日 ~ 2027年3月31日 (2年間)

ただし、本仕様書等の契約条件については、原則として1年ごとに見直すこととします。また、業務が正常に履行されていない等、受託者に非がある場合は、契約期間中でも契約を解除することがあります。

III 業務実施日

原則として、以下の休診日を除く開院日とする。

休診日…土曜日、日曜日、祝日、年末年始(12月29日~1月3日)

IV 配置人員

統括責任者は、神奈川県又は東京都内の400床以上の医療機関において統括責任者の経験が5年以上であること。

V 業務内容及び業務時間

1 外来医事業務

(1) 新患案内

【業務時間】 平日8:00~8:30

診察申込書記入案内
再来受付機受付不可患者対応
患者相談対応、誘導

(2) 新患受付・総合案内対応

【業務時間】 平日8:30~17:00

診察申込書記入案内、受理
健康保険証・各種医療証・紹介状等の確認、コピー
保険証未提示患者記載用紙案内、本人確認書類コピー
患者情報の入力
診察券の発行
外来受付票の発行
診療キャンセル及び診療科変更対応
横浜市乳がん検診(マンモグラフィ)患者受付、問診票・返信用封筒作成案内
横浜市子宮がん検診患者受付
医療機器共同利用患者受付
地域連携システム入力(平日11:00以降)
予約受付の地域医療連携室への連絡
紹介状なし患者の各診療科への受診相談
患者相談対応、誘導

(3) 外来計算

【業務時間】 平日8:30~18:00

会計ファイルの受理及び確認
健康保険証・各種医療証の確認及び保険変更登録
健康保険証・各種医療証忘れ、期限切れ時の区役所への資格確認

保険証未提示患者記載用紙案内、本人確認書類コピー
 診療費計算
 患者への請求額通知及び支払方法の案内
 駐車券の認証処理
 算定内容の精査、請求漏れ・誤請求の確認(医師・看護師・各科クラーク等関連部署への疑義照会)
 算定内容の修正・追加入力
 未取り込みオーダー・エラー等の確認、修正処理
 細菌検査・訪問看護指示書・病理追加検査の入力
 追加請求・返金の患者連絡、精算状況の確認
 外来診療点数に係る証明書等の受付、作成、交付
 入院診療点数に係る証明書等の受付
 在宅医療にかかる指示書管理
 麻薬箋の薬剤部への搬送
 院外調剤薬局からの FAX 等による院外処方箋に関する疑義照会対応
 当日分院内処方残薬の確認及び患者連絡
 平日18:00以降会計患者への後日会計案内
 気送子の操作
 物品請求
 救急外来受付業務受託者との連携・引き継ぎ(窓口患者対応全般)
 発熱外来紹介状・問診票スキャナー依頼(必要時)

(4) 会計収納

【業務時間】 平日8:30~18:00

自動支払機1~4号機及びPOSレジ6・7号機の立ち上げ、つり銭(本院が用意)の補充、締め、清掃
 自動支払機・POSレジ用つり銭の仕分け(全支払機・POSレジ分)

※現金を扱う業務(立ち上げ、つり銭補充、締め、つり銭の仕分け)は2名で実施すること

患者への請求額通知
 現金授受及びカード決済対応(退院会計・退院証明書案内含む)
 領収証・明細書の発行
 自動支払機の操作案内
 救急・松葉杖・入院預かり金対応
 帳票の出力(精算機別日計表・入院外来別売上表)
 支払誓約書対応
 追加請求及び返金対応
 カード決済取り消し対応(自動支払機・POSレジ)
 自動支払機・POSレジの紙幣・硬貨詰まり等のトラブル対応(保守委託先への問い合わせ・患者説明含む)

(5) 外来診療報酬等請求

【業務時間】 平日8:30~17:00

- (ア) 外来診療報酬明細書点検(救急診療科を除く全科)
 - レセプト出力業務(院内審査支援システムチェック作業含む)
 - ※院内審査支援システムは受託者の負担で本院に導入し、設定・導入後のバージョンアップ等の管理を行う
 - 仮レセプト・本レセプトの内容点検
 - 医師へのレセプト疑義確認、修正、症状詳記依頼
 - 医事システムへの修正入力
 - 返戻及び査定に対する再請求対応
 - 無保険時(自費)の追跡調査
 - 救急外来受付業務受託者との連携・引き継ぎ(レセプト点検)
- (イ) 返戻レセプト総括表作成
- (ウ) 各種健診・検診(妊産婦・乳幼児健診、児童心臓・腎臓・結核検診、乳がん・子宮がん検診)、予防接種、受託検査の請求書作成
- (エ) 労災・公務員災害・公害の請求書作成(入院含む)
- (オ) 請求先からの疑義照会対応
- (カ) 診療報酬改正時の確認作業(オーダー入力画面、伝票のチェック)

2 入院受付・病床管理業務

【業務時間】 平日8:30～17:00※外来診療終了まで

入院手続きに関する説明
入院申込書(兼誓約書)の記入案内、受理
健康保険証・各種医療証の確認
個室料負担の案内
保険外負担料金同意書・自己負担金免除申請書の案内、受理
レンタルパジャマの案内
入院預かり金の請求・授受・預かり証の発行
患者持参薬対応(案内)
入院患者リストバンドの作成・配布
来院者及び電話による入院患者の照会対応
入院患者面会者の受付・案内(申込書記入案内、面会札の交付)
各種文書受付・発行(死亡診断書・入院領収証再発行、外来支払証明書作成)
入院オーダー取り込み及び入院予定者リスト、入院患者索引簿作成
日当直帯の入院患者情報確認及び修正
入院案内未承諾患者に関する対応
外来OPE出しリスト作成・リストバンド発行
気送子の操作
物品請求
入院患者の検温・メディカルチェック(問診)(必要時)

3 外来コンシェルジュ業務

【業務時間】 平日9:00～12:30

病院棟1階及び2階のラウンド
院内各所への誘導及び導線の説明
患者への声掛け、問い合わせ対応

4 面会受付業務

【業務時間】 正面玄関・・・平日14:00～19:00

西玄関・・・平日14:00～20:30、休診日10:00～20:30

入院患者面会者の受付・案内(申込書記入案内、面会札の交付)
入院患者面会者の検温(必要時)

5 外来クラーク業務

(1) 各科外来クラーク

【業務時間】 平日8:15～16:45※外来診療終了まで

(リハビリテーションセンターのみ平日8:30～17:00※外来診療終了まで)

窓口対応・電話対応(予約変更・内線・外線含む)
初診・予約・予約外患者受付、案内
電話再診・オンライン診療に伴う薬診察・処方箋FAX・郵送対応、業務調整
紙カルテ取り寄せ(院内・移管分)
診察終了後基本箋ファイル内、書類整理
患者書類預かり(文書受付)
パピルスの入力・処理
完成書類のチェック及びコスト入力、患者渡し
書類の郵送処理・確認
紹介状のFAX送信・確認
院内依頼の予約取得作業
予約基本箋・予約帳票出力・セット
スキャナー依頼用紙出力
診療情報室へのスキャナー依頼・受け取り・保管
スキャナー取り込み後の確認作業
病名未登録チェック(初診患者)
CD-R・X-Pの臨床検査部・放射線部への画像入出力依頼及び受け取り
地域連携システム入力(紹介元・医師名など)
紹介状持参患者の付箋入力

健診補助券・予防接種無料券の処理・整理
入院予約患者帳票等のセット
預かりデータ、X-Pの返却処理
各外来担当医師表示盤操作
病診患者の受付、案内
案内返書未作成分の医師への依頼(地域医療連携室よりリスト配布)
スキャナー外来保管分をカルテ庫に搬送(月1回)
入力済 CD-R・フィルムをカルテ庫に搬送(月1回)
トイレ呼出し警報機作動時の確認・対応
日報記入
メール BOX 回収・配布
気送子操作
物品請求
機密ゴミの管理・処理
外来保管分の紙カルテ管理(眼科)
受付票出力(眼科)
身長、体重の付箋入力(歯科口腔外科)
入院患者リハビリ時間の予定表作成・配布(リハビリテーションセンター)

(2) 臨床検査部クラーク

【業務時間】 平日8:00～16:45※外来診療終了まで

(ア) インフォメーション業務(院内問い合わせ対応)

電話対応
インフォメーション台帳記入
ファイルの回収
採血用ファイル・札の回収
オーダー未実施又は中止・至急伝票の記入、担当技師渡し
PC処理依頼及びオーダー確認
結果問い合わせ(各担当技師に確認連絡)
追加項目に対する検体量技師確認依頼及び追加ラベルの確認、処理
会計箋医事課送り
気送子で届いたHD室、リハビリ、病理部宛の書類届け
伝票及び検体の検査担当部署届け
検体量の確認(尿、便、痰)
薬剤物品の納品及び伝票確認
日報の記入、総務課届け
必要書類のコピー
気送子操作
物品及び納品チェック
メールBOX回収・配布

(イ) 臨床検査部

窓口対応・電話対応
検査患者受付・案内
検査患者の順番取得・呼び込み
検査オーダー未入力・二重オーダー等問い合わせ
検査伝票取り寄せ依頼
蓄尿器貸し出し
予約検査及び説明
翌日予約検査準備、確認
採尿コップ・整理券・洗浄綿等準備
各科外来診察終了状況問い合わせ
DMデータ取り込みの為の機械預かり及び返却、使用済み針の回収
治験準備・確認・受付
輸血後患者の採血案内文書の封入
SPPの伝票取り寄せ・確認
翌日分予約検査リスト出力、その他検査オーダー確認及び必須項目の書き込み

画像入出力の依頼・受け渡し
病理追加会計伝票の外来届け
病理日報の記入
会計伝票の医事課渡し
メールBOX回収・配布
気送子の操作

(ウ) 生理機能検査室

窓口対応・電話対応(検査問い合わせ含む)
検査患者受付・案内及び検査報告書セット(外来・病棟)
聴力検査の受付・案内、技師コール
当日検査中止分伝票返却及び台帳記入
生理検査用ファイルと指示棒の回収
前日分未実施各科連絡
翌日分予約検査リスト出力、その他検査オーダー確認及び必須項目の書き込み
翌日分伝票確認・未届分伝票の取り寄せ
翌日検査等の注意事項書き出し
機密ゴミの管理、処理

(3) 内視鏡室クラーク

【業務時間】 平日8:15~16:45

窓口対応・電話対応
検査患者受付・案内
外来にて検査予約した患者への検査説明
病診患者受付、処理
検査室への患者ファイル届け及び受付番号記入
検査キャンセル処理
当日予約検査と準備検査台帳の照合
日報集計・VPP月次症例報告シート作成
日報コンピュータ入力
明後日分予約検査確認
院外医院関連の処理
PEG・ERCP関連物品の業者連絡
外来、病棟への翌日検査申し送り
翌日予約検査の各リスト出力、及び確認
問診票のスキャナー依頼用紙出力
診療情報室へのスキャナー依頼
気送子の操作
物品請求
機密ゴミの管理、処理

(4) 透析室クラーク

【業務時間】 平日15:30~16:45

透析患者のスキャナー依頼用紙出力及びスキャナーの依頼
診療情報室へのスキャナー依頼
スキャン取り込み確認
翌日新規患者の診察券作成、経過表準備
翌週の透析患者の経過表作成
透析室用患者診察券作成依頼
外来受付表用ファイル補充

(5) 放射線部クラーク

【業務時間】 平日8:15~16:45※外来診療終了まで

(ア) 放射線部

窓口対応・電話対応
検査患者受付・案内、検査後の注意事項の説明
伝票、各検査室配布

画像入出力の依頼・受け渡し
読影依頼の処理
翌日分予約検査リスト出力、内容コメント確認
各科外来診察終了状況問い合わせ
問診票のスキャナー依頼用紙出力
会計箋医事課送り
当日未来院外来オーダーの処理依頼
気送子操作
機密ゴミの管理、処理

(イ) リニアック、地下CT・RI、乳房撮影室
窓口対応・電話対応
RI検査の当日受付と患者着替え等の案内
RI検査後の案内
マンモグラフィーの当日受付
検診マンモグラフィーのCDと検診票の搬送
RIフィルムの管理(貸出・移管)
タオル補充、シーツ、枕カバー、タオルケットの交換
病診患者へ画像受け渡し
RI検査の心電図ファイルの搬送
RI検査の心電図装置等の手配
検査着の管理
翌日分予約検査リスト出力、その他検査オーダーの確認・書き込み
スキャナー依頼用紙出力
診療情報室へのスキャナー依頼
スキャナー取り込み後の確認作業
当日未来院外来オーダーの処理依頼
病診の検査申込書管理、報告書・基本箋の搬送
気送子の操作
物品請求
機密ゴミの管理、処理

6 中央手術室クラーク業務

【業務時間】 平日8:45～17:00

窓口対応・電話対応
患者入退室対応
各種伝票の確認、整理、準備
病名、術式の台帳入力
手術割当表の作成
翌日手術予定作成、確認、準備
手術件数報告、手術統計表作成
医事課への手術処置伝票の送付
翌週手術予定表作成、伝票出力
実施未入力の医師へ入力依頼
手術キャンセル枠連絡表のメール作成、各科部長へのメール送信
摘出検体数記入と病理への送り
翌日手術患者への麻酔医師、Nsの面談対応
追加手術の伝票の伝票出力、割当表記入、伝票処理
必要用紙のコピー
医師のPHS対応
手術室、麻酔科への郵便物の配布、搬送
気送子の操作
物品請求
機密ゴミの管理、処理

7 スキャナーセンター業務

【業務時間】 平日8:15～16:45

スキャン依頼文書回収、分別
スキャン依頼用紙の内容とスキャン依頼文書(原本)との突合
入院患者ホルダー綴じ込み書類チェック一覧(ヘッダ用)とスキャン依頼文書(原本)との突合
スキャン取り込み
画像の圧縮、補正等を行い見読良好な状態の確認
スキャン取り込み済み文書の振り分け
診療情報室保管分綴りのカルテ庫への搬送(随時)
スキャン取り込み済み文書の貸出・返却
臨地実習説明書の受け取り
スキャン取り込み枚数・登録枚数の集計(月1回)
電話対応

VI-1 業務委託金額及び支払い方法

- (1) 業務委託金額は契約書のとおりとする。
- (2) 毎月末日までに発生した債務の支払いは翌々月末日に行う。振込手数料は受託者の負担とする。

VI-2 受託者等の責務

(1) 受託者

- ア 受託者は、本業務が円滑且つ適正に遂行できる適正な人員・人材を常時配置すること。
- イ 業務従事者を変更するときは、原則として変更の14日前に本院に報告し、業務に支障をきたさないよう引継ぎに万全を期すること。
- ウ 受託者は、業務従事者の雇用時に病院窓口の接遇研修を行うとともに、雇用後は、研修計画に従って研修を実施すること。なお、年度当初に年間研修計画を作成し、研修の終了後は研修結果を本院へ報告すること。
- エ 受託者は、業務従事者に対して、下記の事項について指導徹底すること。
 - ① 受託者及び業務従事者は、患者から本院職員の一員としてみられていることを常に意識し、適切な患者対応に心掛け、本院の信用を失墜する行為をしてはならない。
 - ② 受託者は、業務従事者の雇用に際し、守秘義務の重要性を十分説明し、義務条項として確認させ、個人情報保護に万全を期すこと。また、受託者は業務上知り得た患者のプライバシーに関わる情報を第三者に漏らしてはならない。また、契約解除後又は契約期間満了後においても同様とする。
 - ③ 業務に関する一切の書類や備品の持ち出しを禁じ、履行場所を私物化しないこと。
 - ④ 横浜市域で震度5強以上の地震が発生した場合、または火災・自然災害等の非常災害が発生した場合は、本院に緊急参集し、災害時の業務が継続できるように努めなければならない。緊急参集時は病院管理者の指示に従って業務に従事しなければならない。
- オ 業務従事者の健康管理及び服務規律の維持に責任を負うこと。
- カ 業務従事者の院内等の行為についても全ての責任を負うものとし、業務上で負傷又は死亡したときにおいても同様とすること。

(2) 統括責任者

- ア 統括責任者は、業務従事者を指揮・監督し、迅速かつ円滑な業務の推進を図ること。
- イ 統括責任者は、業務中に発生した不明な点、判断し難い点等については、その都度、本院の関係職員と連絡調整を図り処理すること(緊急時の連絡を含む)
- ウ 統括責任者は、業務に関連することについて受託者と協議し、その指示に従い、本院の関係職員との連絡調整を図ること。
- エ 施設及び設備については、善良なる管理を行い、備品の破損、異常の発見及び事故が発生したときは、直ちに本院へ報告し、指示を仰ぐこと。
- オ 統括責任者は、業務従事者の緊急時の連絡先リストを作成すること。

(3) 業務従事者

- ア 業務は迅速かつ正確に行い、常に患者サービスに努めること。
- イ 業務に従事するときは名札を付け、指定された服装を着用し、清潔を保つこと。
- ウ 電話対応時は必ず部署と名前を名乗ること。
- エ 本院の指定する部屋で更衣、休憩を行い、業務に関係のない場所へ立ち入らないようにすること。
- オ 業務履行場所、更衣室の清掃・整理整頓に努めること。また、勤務中は休憩時間を含め禁煙とする。
- カ 言語・行動などには十分注意し、患者・家族及び職員に不快感を与えることのないよう留意すること。
- キ 業務上知り得た患者のプライバシーに関わる情報を第三者に漏らしてはならない。

VI-3 勤務計画表(職員配置表)

- (1) 受託者は、毎月の勤務計画表(職員配置表)を、本院へ提出すること。
- (2) 勤務計画表に変更が生じる場合は、事前に本院へ通知すること。

VI-4 定例会議等への参加及び改善提案

受託者(統括責任者)は原則として月1回、本院の指定する日に本院と定例会議を行い、業務に関する報告や改善提案等を行い、業務改善を実行すること。その他、本院が指定する委員会等へ参加すること。

VI-5 調査報告及び改善義務

本院は、受託者が円滑な業務遂行に反する事実があった場合は、受託者に対して実情の調査及び報告書を提出させて、改善を求めることができるものとする。

VI-6 経費の負担

- (1) 必要な施設及び備品を受託者に無償貸与する。
- (2) 業務に必要なコピー用紙、帳票消耗品類、水道光熱費は本院の負担とするが、経費節減に努めること。

VI-7 業務の引き継ぎ

- (1) 受託者は、本契約の満了又は解除に伴い業務を引き継ぐ際には、本院の運営に支障のないよう十分な時間及び内容をもって引継ぎを行うこと。
- (2) 業務の引継ぎに当たっては、引継ぎ計画書を作成し、あらかじめ本院に提出すること。なお、引継ぎ計画書の提出期限は、引き継ぐことが決定してから10日以内とする。

VI-8 損害賠償責任

受託者は、業務従事者の故意又は過失により本院又は第三者に損害を与えた場合は、本院の責に帰すべきものを除き、その賠償責任を負うものとする。

VI-9 疑義の解釈

本仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、その都度、本院と受託者が協議して決定するものとする。