

業務仕様書

【 救急外来受付業務 : 委託 】

本仕様書は、社会福祉法人^{思賜} 済生会支部^{財団} 神奈川県済生会横浜市南部病院（以下、「本院」という。）の救急外来受付業務について、その業務範囲及び内容を定めたものである。

1 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 病院棟地下1階・救急外来受付

2 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。

3 業務実施日時

開院日:24時間 休診日:24時間

4 配置人員

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

5 業務内容

- (1) 電話対応、医師・看護師等への取り次ぎ
- (2) 患者の受付、受診案内、救急車出迎え
- (3) 診察申込書記入案内、受理
- (4) 健康保険証・各種医療証・紹介状等の確認、コピー
- (5) 保険証未提示患者記載用紙案内、本人確認書類コピー
- (6) 患者情報の入力、診察券・外来受付表の発行
- (7) 診療費計算、救急診療科の診療報酬請求(レセプト業務)
 - ア 算定内容の精査、請求漏れ・誤請求の確認(医師・看護師等への入力疑義事項の照会)
 - イ 算定内容の修正・追加入力
 - ウ 未取り込みオーダー・エラー等の確認、修正処理
 - エ 追加請求・返金の患者連絡
 - オ レセプト出力業務
 - カ 仮レセプト・本レセプトの内容点検
 - キ 医師へのレセプト疑義確認、修正、症状詳記依頼
 - ク 医事システムへの修正入力
 - ケ 返戻及び査定に対する再請求対応
 - コ 無保険時(自費)の追跡調査
 - サ 外来医事業務受託者との連携・引き継ぎ(レセプト点検・窓口患者対応全般)
- (8) 自動支払機への会計案内、預かり金・支払誓約書対応、後日会計患者への連絡
- (9) 救急外来自動支払機5号機のつり銭補充、締め作業(2名で実施すること)
- (10) 駐車券の認証処理案内
- (11) 入院患者用リストバンド出力、入院案内
- (12) 入院扱いCPAのオーダー内容及び死亡確認書の確認
- (13) 神奈川県救急医療情報システムへの入力
- (14) 横浜市救急医療情報システム(YMIS)への入力
- (15) 業務日誌の作成、本院への救急患者数等報告・引き継ぎ、会計職員との金庫引き継ぎ
- (16) 入院新生児診察券の気送子送付
- (17) 入院前スクリーニング検査対応(必要時)
- (18) 物品請求

- (19) 機器トラブル発生時の対応(職員・保守委託先への照会、復旧対応)
※自動支払機紙幣・硬貨詰まり等のトラブル対応(支払機金庫鍵の管理)含む

6 業務委託金額・支払い方法

- (1) 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。

7 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、また、研修の終了後は研修結果を作成し提出すること。
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) 現場責任者

- ア 現場責任者は、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 現場責任者は、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 現場責任者は、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 現場責任者は、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。

8 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。

9 定例会議等への参加及び業務改善

受託者(現場責任者)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。

10 調査報告及び改善義務

本院は、受託者に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。

11 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。貸与備品等は大切に扱うこと。
- (2) 業務に必要な帳票、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。

12 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。

13 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。

14 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。