

尾道市立市民病院時間外休日救急受付業務仕様書

1 目的

本業務は、尾道市立市民病院の時間外休日救急受付において、医事業務等の専門知識と経験、実績を有する業者に委託することによって、当該業務が円滑かつ効率的に遂行され、患者サービスの向上及び適正な事業収益の確保に資することを目的とする。

なお、この仕様書は委託業務の概要を示すものであり、状況等に応じて、記載されていない事項についても誠意を以て行うものとする。

2 委託業務名

尾道市立市民病院時間外休日救急受付業務委託

3 履行期間

令和8年（2026年）4月1日から令和9年（2027年）3月31日までとする。

4 業務実施場所

広島県尾道市新高山3丁目1170番地177 尾道市立市民病院

5 業務対象日

月曜日～金曜日 17時00分～翌日8時30分

土・日・国民の休日・年末年始(12月29日～1月3日)24時間

6 用語の意義

この仕様書における用語の意義は下記のとおりとする。

- (1) 病院とは、尾道市立市民病院をいう。
- (2) 病院職員とは、尾道市立市民病院に所属する医師、看護師、医療技術職員、事務職員等の職員をいう。
- (3) 業務受託者とは、この業務を受託した事業者及び事業者の代表者をいう。
- (4) 業務従事者とは、この業務を受託した事業者に所属する従業員をいう。

7 委託業務の範囲

- (1) 時間内業務者との連携、引き継ぎ及び連絡ノートの確認
- (2) 金庫及び釣銭の授受
- (3) 時間内受診患者の17時以降の対応（医療費計算、料金収納、領収証発行等）
- (4) 窓口患者及び電話等での問い合わせの対応（発熱外来含む）
- (5) 救急搬送依頼対応（依頼受付、医師・看護師への連絡及び受入可否確認、受入回答）
- (6) 保険証・公費受給者証等の確認
- (7) 患者登録及び診療受付
- (8) 医療費計算
- (9) 料金収納、領収証発行及び釣銭管理
- (10) 駐車券確認
- (11) 患者名簿その他書類の作成

- (1 2) 紹介状等の取込み及びカルテ登録
- (1 3) リストバンド発行
- (1 4) 仮診察券作成
- (1 5) 医師、看護師その他院内外の関係者との連絡対応
- (1 6) 応援医師への対応（出勤簿、名札）
- (1 7) 死亡診断書発行
- (1 8) 寝巻及びスリッパの販売並びに管理
- (1 9) 松葉杖の貸し出し（保証金預り含む）（救急外来及び入院患者）
- (2 0) 医療費の過誤等についての連絡対応
- (2 1) 感染症発生届等の対象保健所への報告
- (2 2) 当番医における対応

8 委託業務の基本的運用方針

(1) 医療の質の向上

- ア 診療報酬請求業務について、病院職員と連携して適正かつ確実に行うこと。
多様な診療行為に対し、患者や保険者への請求の可否を明確にし、病院職員に情報提供すること。
- イ 病院の医療機能を理解し、的確な対応を行うこと。
医療情報システムを理解し、入力等のデータ処理を迅速かつ正確に行うこと。
- ウ 個人情報については、法令に従って適正に取り扱うこと。

(2) 患者サービスの向上

- ア 患者に対し、適切な接遇態度で接すること。
 - ① 親切、丁寧な接遇態度で接すること。
 - ② 患者を待たせないこと。待たせる場合でも待つことに対する精神的ストレスを緩和する方策を検討すること。
 - ③ 患者等からのクレーム及び相談には、真摯で的確に対応すること。
 - ④ 病院が実施する接遇研修に参加すること。

(3) 病院経営の効率化

- ア 確実な診療報酬請求を行うこと。
適正な請求を行い、請求漏れを防止すること。
- イ 未収金対策について、病院職員と連携して未収金の削減に努めること。
未収金の発生の予防に資するよう、的確な事務処理を行うこと。
- ウ 業務の内容について、常に分析し、改善を行うこと。
業務の内容について、統計や患者等からのクレームを生かし、常に分析し改善を行うこと。

9 業務体制

業務受託者は、業務を行うにあたって必要な人数の従事者を確保するものとし、人数、配置等は業務受託者が決定し、病院に最善と思われる組織図を提出すること。

業務の繁忙等により、従事者の人数が足りないと判断される場合は、業務受託者の判断により増員又は配置換え等を行い、業務に遅延、質の低下等を招かないようにする。また、中長期的に人数が足りない場合は、契約人数の変更を行うものとする。

(1) 業務従事者の配置

- ① 業務従事者は病院に常駐すること。
- ② 業務従事者は、(2)に掲げる条件及び業務を適切かつ効率的に遂行する能力、経験を有し、誠実で信頼に足る者を選定し、病院に配置すること。
- ③ 業務受託者は、業務従事者を変更する場合、(2)に掲げる条件を満たした者を配置するものとし、変更については業務の質の低下を招かないようにすること。
- ④ 業務受託者は、病院が業務従事者について、業務遂行上不適当と認めた場合は、迅速に交代等柔軟な対応をとるものとする。
- ⑤ 業務従事者の配置人数は、

平日	17:00～20:00	2人、	20:00～翌日8:30	1人
土日祝日	8:30～20:00	2人、	20:00～翌日8:30	1人

 の体制を確保すること。

(2) 業務従事者の条件

業務受託者は、次に掲げる条件を満たす者を業務従事者として選定し、病院に配置すること。ただし、病院が認めた場合はこの限りではない。

- ① 業務従事者は、次の試験のいずれか1つを合格した者とする。 (次の試験の内容が変更若しくは廃止になった場合はそれに準じる試験)
 - (財) 日本医療教育財団「1級又は2級医療事務技能審査」
 - (財) 日本医療保険事務協会「診療報酬請求事務能力認定試験」
 - (財) 日本医療教育財団「医師事務作業補助技能認定試験」
 - (株) 技能認定振興協会「医療事務管理士試験」
 - 日本医療事務協会「保険請求事務技能検定試験」
 - 医療秘書教育全国協議会「医療秘書技能検定2級以上」

ただし、上記の資格に合格していない者の場合は、医療機関において医事業務に1年以上従事した経験を有する者とする。

- ② 業務従事者は、業務に従事する前に接遇、医療関係法規、医療保険制度、診療報酬請求制度、諸法・公費負担医療制度等及び医事業務の教育・研修教育・研修を受けた者とする。

(3) 業務従事者の責務

- ① 担当する業務の趣旨をよく理解し、その機能を十分に発揮させ、円滑かつ適正な業務の遂行に取り組むこと。
- ② 患者に対して親切、丁寧な接遇を行い、患者サービス向上に努めること。
- ③ 常に知識の研鑽に努め、業務及び患者サービスの質の向上を図ること。
- ④ 病院の窓口として、病院職員への迅速かつ確実な報告、連絡及び相談を行うこと。

(4) 従事者の報告

- ① 業務受託者は、情報セキュリティの観点及び従事者の条件の確認のため、従事者の氏名、生年月日、資格、常勤又はパートの区分、担当業務、個人情報取扱いの有無及び経歴を記載したもの、有資格者については資格を証する書類の写しを添付した従事者名簿を病院に提出すること。
- ② 業務受託者は、従事者に変更が決定した場合、速やかに病院に従事者名簿を提出すること。
- ③ 業務受託者は、①と同時に、従事者の氏名、生年月日、住所及び連絡先を記載した緊急連絡網を病院に提出すること。
- ④ 業務受託者は、①と同時に従事者の担当業務又は配置がわかる組織図を病院に提出する

こと。

(5) 人員の確保及び配置

- ① 業務受託者は、業務を行うにあたり必要な人数の従事者を配置すること。また、休憩、休息、その他の欠員が生じる間の交代を考慮した人数を確保し配置すること。
- ② 業務受託者は、業務の内容又は量若しくは業務の繁忙期により、従事者の人数が不足すると判断される場合は、業務受託者の判断又は病院の要求により増員又は配置換え等を行い、業務に遅延、質の低下等を生じさせることのないようにすること。
- ③ 業務受託者は、月毎の業務従事者の人数等の業務体制を、業務計画書に記載し、病院に提出し、承認を受けること。
- ④ 業務受託者は、日次及び月次の業務従事者の人数等の業務体制及び勤務状況を業務報告書に記載して病院に報告すること。

10 再委託等の禁止

業務受託者は、業務の一部又は全部の遂行について、第三者に再委託または下請けしないこと。

11 勤務環境

(1) 被服

- ① 業務受託者は、業務に従事する従事者に対して、業務受託者の経費負担により用意した被服を着用させること。
- ② 被服は、事務職員と判断しやすく、かつ、統一されたデザインとし、あらかじめ病院の承諾を得たものとする。
- ③ 被服は、定期的に洗濯された清潔な状態と品位を保つこと。
- ④ 業務に従事する際は、病院が認めた名札を着用すること。

(2) 労働安全衛生

- ① 業務受託者は、労働関係の法令を遵守し、管理責任者及び業務従事者の福祉、健康管理及び労働安全衛生に努めること。
- ② 業務受託者は、労働安全衛生規則第44条に基づく健康診断を定期的に行い、その記録を保管すること。なお、健康診断に係る経費は業務受託者が負担すること。
- ③ 業務受託者は、従事者の感染症等の感染防止対策を取ることとし、従事者が感染症に罹患した場合、管理責任者が速やかに病院に報告するとともに、業務受託者の判断及び病院の指示により、患者又は病院職員並びに他の業務従事者への感染を防止するため、業務への従事制限等を行うこと。

(3) 通勤

- ① 業務受託者は、従事者の通勤に自動車を使用する際は、病院の許可を得た後、病院から指定された駐車場を使用することができる。
駐車場を使用する場合には、病院が定める使用料を負担するものとする。
- ② 業務受託者は、従事者が病院から指定された駐車場以外の場所に違法又は無断駐車することがないように周知徹底すること。

(4) 施設

- ① 業務受託者は、病院内の施設の利用にあたって、病院が定める事項及び病院から指示があった場合にはこれに従うこと。
- ② 休憩室は病院内の施設を使用することができる。

- ③ 携帯電話はマナーモードに切り替えて、ボタン操作音を無音とすること。使用禁止区域では電源を切ること。通話は、通話可能区域のみ可能とし、それ以外の区域ではメールのみ可能とする。
- ④ 病院内の施設利用にあたっては、火災、盗難、電気の取り扱いに十分注意すること。

1.2 教育研修

(1) 業務受託者は、従事者に対して次に掲げる内容について必要な基礎知識、技術及び技能を習得させるために、業務受託者の責任と経費負担により教育研修を行うこと。

- ① 接遇
- ② 医療関係法規
- ③ 医療保険制度
- ④ 診療報酬請求制度
- ⑤ 公費負担医療制度
- ⑥ 業務内容の運用
- ⑦ 病院の経営理念、運営方針
- ⑧ 病院の組織、施設
- ⑨ 医療情報システムの操作
- ⑩ 機器等の備品の使用方法
- ⑪ 情報セキュリティ
- ⑫ 個人情報保護
- ⑬ その他業務受託者が業務遂行上必要と判断するもの

(2) 業務受託者は、(1)に掲げる教育研修について、スケジュールを業務計画書に記載し、病院に提出すること。また、研修を実施した場合は、教育研修報告書を作成し、病院に報告すること。

(3) 業務受託者は、教育研修の内容について、必要に応じて病院に確認すること。情報セキュリティ及び個人情報保護については、事前に尾道市個人情報保護条例との整合性を確認すること。

(4) 業務受託者は、従事者の変更があった場合は、業務に従事する前に(1)に掲げる教育研修を行うこと。

(5) 業務受託者は、従事中の従事者に対して常に職場内研修を行い、基礎知識、技術及び技能の向上を図ること。

(6) 業務受託者は、病院内外で行われる勉強会等の教育研修に参加すること。

(7) 業務受託者は、業務従事者毎に基礎知識、技術及び技能に関する評価を定期的に行い、業務従事者毎の技能の管理を行うこと。

(8) 病院が必要な基礎知識、技術及び技能の習得が不十分と判断した従事者については、業務受託者は、個別の教育研修を速やかに実施し、教育研修報告書を作成し、病院に報告すること。

1.3 備品及び資料等の適正使用

(1) 権利

業務受託者が、業務遂行のために作成した業務マニュアルを含む資料等は、病院の所有物とし、所有権、著作権等の一切の権利は病院が有するものとする。

(2) 使用または貸与

- ① 業務遂行のために必要な施設及び設備については、病院の構造及び施設利用上を考慮し、可能な範囲内において、無償で業務受託者に使用させる。ただし、病院が業務において使用する場合にはそれを優先すること。
- ② 業務遂行のために必要な備品及び資料については、病院が業務受託者に貸与する。

(3) 適正使用

- ① 業務受託者は、病院から使用許可されている施設及び設備について、滅失又は損傷の防止を図り、適正に使用すること。
- ② 業務受託者は、病院から貸与されている備品及び資料等について、情報の漏洩、紛失、盗難、滅失、毀損、改ざん、不正アクセス等の防止を行い、適正に使用すること。
- ③ 業務受託者は、病院から使用許可されている施設及び設備または貸与されている備品及び資料等について、病院の許可なく変形、改造、移転、複写、複製、目的外使用、持ち出し、廃棄等を行わないこと。
- ④ 業務受託者は、病院から貸与されている施設、設備、備品及び資料等について、業務が完了したとき、または契約が解除されたときは、内容、数量、処理方法及び処理経過等を示した書類を添付して、病院もしくは病院が指定するものに引き継ぎ、返還、もしくは病院の指示に従い破棄すること。
- ⑤ 病院は、業務受託者が①から④の事項を違反した場合又は業務受託者の故意過失により漏洩、紛失、盗難、滅失、損傷、毀損、改ざん、不正アクセス等があった場合は、損害の状況により、業務受託者に損害賠償を請求することができる。

1 4 業務計画、報告、点検及び引き継ぎ

(1) 業務報告

- ① 業務受託者は、業務報告書を月次及び年次毎に作成し、病院に提出すること。
- ② 業務受託者は、病院が必要と認めた際の業務に関する報告の求めに応じること。

(2) 業務点検

- ① 業務受託者は、業務の遂行について、法令等に従い、適正なマニュアルに基づいて処理されているかを定期的に点検し、点検終了後は業務報告書に記載し、病院に報告すること。業務マニュアルについては書面とともにデータ化して保存することが望ましい。また、変更があった場合には履歴を記録すること。
- ② 業務受託者は、業務の点検に基づいて業務の適正化、効率化等の改善を行うこと。

(3) 業務引き継ぎ

- ① 業務受託者は、従事者の変更が生じた場合は、必要な教育研修を行い、業務の継続性を確保し、業務及び患者サービスの低下を招くことのないようにすること。
- ② 業務受託者は、業務を開始するにあたり業務の内容、数量、処理方法、処理経過、担当診療科、病棟の業務の特性等を示した書類及び病院又は前の業務受託者との打ち合わせ等の方法により業務が円滑、適正、かつ、確実に実行できるように業務受託者の責任と経費負担により引継ぎを行うこと。
- ③ 業務受託者は、業務が完了したとき、または契約が解除されたときは、業務の内容、数量、処理方法、処理経過、担当診療科及び病棟の業務の特性等を示した書類を作成し、打ち合わせ等の方法により病院又は次に業務受託者となる者等の病院が指定する者が業務継続できるように引継ぎを行うこと。
- ④ 業務受託者は、従事者の変更または業務受託者間の引継ぎにより、業務遂行に支障を生

じさせること、または病院職員に負担がかかることがないようにすること。

- ⑤ 業務受託者は、③の引継ぎの内容を書面により記録すること。併せてデータ化して保存することが望ましい。

1.5 検査監督

(1) 検査監督

- ① 業務受託者は、病院が行う作業現場及び従事者に対し必要に応じて実地調査を含めた業務の検査監督及び業務の実施に係る指導・指示に従うこと。
- ② 業務受託者は、病院から業務の進捗状況の提出要求、業務内容の検査の実施要求及び業務の実施に係る指示があった場合は、それらの要求及び指示に従うこと。

(2) 改善措置

業務受託者は、検査監督の結果、病院が不適當であると判断し、口頭又は文書による改善の指示があった場合は、直ちに改善の措置を講ずること。

1.6 事故発生時の報告及び対応

(1) 事故発生時の報告

- ① 業務受託者は、業務の実施に支障が生じるおそれがある事故の発生を知ったときは、その事故発生の帰責の如何にかかわらず、直ちに事故発生等報告書を作成し、病院に報告すること。
- ② 業務受託者は、事故発生等報告書を作成するいとまがない場合は、口頭による病院への報告を優先し、事後に事故発生等報告書を作成すること。

(2) 事故発生時の対応

- ① 業務受託者は、事故発生時の対応方法を定めておくこと。
- ② 業務受託者は、緊急時の連絡体制を定め、緊急連絡網を病院に提出すること。

1.7 損害賠償責任

業務受託者は、業務の遂行及び引き継ぎにおいて、業務怠慢、故意、または重大な過失により、病院又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償すること。

1.8 契約の解除

病院は、業務受託者が本仕様書に記載されている事項を誠実に履行しないと認めた場合は、契約期間中であっても契約を解除できる。

1.9 その他

- (1) 業務内容及び場所は、運用の状況により変更する可能性があるため、その変更に従い、柔軟に対応すること。
- (2) 業務時間は診療及び業務の状況により、事前又は事後処理等が必要なときは延長変更すること。
- (3) 業務が一時的に輻輳した場合においても、業務の停滞をきたすことのないよう業務従事者の配置を適切に行うこと。
- (4) 業務に使用するシステム、機器等の更新、入れ替え又は操作方法の変更があった場合は、その変更に従い、柔軟に対応すること。（使用機器の変更に伴う作業方法の変更を含む）

- (5) 本仕様書に記載のない業務内容が発生した場合は、病院と業務受託者が協議を行い、この仕様書に記載のある業務に関係があり、付帯して実施する必要がある業務については、柔軟に対応すること。
- (6) 本仕様書に定めのない事項については、病院と業務受託者で協議のうえ決定する。