

# 市立秋田総合病院医事業務委託契約仕様書

## 第1 総則

### 1 目的

業務は、発注者の患者対応業務、診療報酬請求業務をはじめとする医事業務が、専門知識、経験及び実績を有する業者に委託することにより、円滑かつ効率的に遂行されるとともに、良質な医療事務の提供、患者サービスの向上及び病院経営の改善に資することを目的とする。

### 2 業務の場所

市立秋田総合病院（秋田市川元松丘町4番30号）

### 3 委託業務項目と業務時間

(1) 委託業務項目と業務時間は以下とし、詳細は「第2業務内容」に定める。

業務項目	業務時間
1 総括管理業務	通常診療日の8:30～17:00
2 総合案内業務	通常診療日の8:00～17:00
3 外来業務	通常診療日の8:30～17:00
4 休診日外来受付業務	休診日の8:30～17:00
5 夜間受付業務	通年で16:50～翌8:30
6 文書作成業務	通常診療日の8:30～17:00

(2) 休診日外来受付業務について、長期休暇やイベント等で多くの来院患者が予想される場合の業務時間は8:30から17:30までとし、この場合に該当するか否かについては、その都度発注者、業務受託業者（以下、「受注者」という。）の協議により決定することとする。

(3) 全業務項目において、業務遂行上必要がある場合は、業務時間を変更、又は延長することができる。

(4) 業務の終了時間において、業務が完了していない場合は、同項の終了時間に関わらず業務が完了するまでを業務時間とする。

### 4 業務の期間

令和7年4月1日から令和9年3月31日までとする。

## 5 業務の人員

配置人員表は資産的な人数を示したものであり、受注者は、業務遂行上支障のないよう適宜配置する。

業務区分	参考配置人員数		配置場所
	午前	午後	
1 総括管理業務	2	2	執務室（注1）
2 総合案内業務	総合案内窓口 5	5	総合受付
	コンシェルジュ 2	1	エントランスホール
3 外来業務	28	15	各ブロック受付及び産婦人科外来（注2）
4 休診日外来受付業務	3	3	救急受付
5 夜間受付業務	2		救急受付
6 文書作成業務	2	2	執務室（注1）

（注1）執務室は発注者が定める場所とする。

（注2）各ブロックの参考配置人数詳細は以下のとおり。

	午前		午後	
	受付窓口	会計入力	受付窓口	会計入力
Aブロック	3	2	2	1
Bブロック	2	2	1	1
Cブロック	2	2	1	1
Dブロック	3	2	2	1
Eブロック	2	2	1	1
Fブロック	2	2	1	1
Gブロック	1	1	1	

## 6 基本運用方針

受注者は、以下に示す業務を提供する。

### (1) 良質な医療事務の提供

ア 受注者は、病院の役割と機能を十分に理解し、的確な対応を行う。

イ 受注者は、診療報酬請求業務について発注者と連携し、適正かつ確実に行う。

- (ア) 受注者は、厚生労働省通知の外来診療報酬明細書（以下、「レセプト」という。）の記載事項等に基づいた適正な請求を行うとともに、増収を心がけ、請求漏れ防止対策を実施する。
  - (イ) 受注者は、発注者が用意するものとは別の査定返戻を減ずるためのシステムを導入し、目標値を高く設定し削減に努めるとともに、査定返戻等の原因を分析し、その結果に基づいて査定返戻の防止削減及び請求精度向上対策を策定する。また、発注者に策定内容を報告し、承認を得た上で当該対策を実施する。なお、査定返戻を減ずるための体制及び設定した目標値については、事前に発注者の承認を得る。
  - (ウ) 受注者は、査定返戻の防止削減及び請求精度向上のため、他機関での取り組み事例や改善事例等について、発注者に積極的な情報提供及び対策を策定する。また、発注者に策定内容を提案し、承認を得た上で当該対策を実施する。
  - (エ) 受注者は、請求保留レセプトに対し、目標値を高く設定し、削減に努めるとともに、請求保留レセプトの債権管理を行い、速やかに請求処理を行う。なお、設定した目標値については、事前に発注者の承認を得る。
  - (オ) 受注者は、適正な算定が行われているかその都度電子カルテシステムと医事会計システム等の確認を行なう。
  - (カ) 受注者は、効率的なレセプト請求が行われているかについて、年度中に1回以上のレセプト精度調査を行い、レセプト請求レベルの精度向上を図る。また、この結果及び策定した対策について速やかに発注者に報告し、承認を得た上で当該対策を実施する。
  - ウ 受注者は、レセプト請求制度や医療保険制度等について情報を収集し、それらの改正等に迅速かつ確実に対応する。
  - エ 受注者は、多様な診療行為に対し患者や保険者への請求の可否を判断し、発注者に情報を提供する。
  - オ 受注者は、医療情報システム等を理解し、入力などのデータ処理を迅速かつ正確に行う。
- (2) 患者サービスの向上
- ア 受注者は、患者から病院職員の一員としてみられていることを常に意識し、適切な患者対応と接遇を心がける。
  - イ 受注者は、患者に対し親切かつ丁寧な態度で接する。
  - ウ 受注者は、業務を迅速かつ正確に行い、患者を待たせない。
  - エ 受注者は、患者等からのクレーム及び相談に真摯かつ的確に対応し、速やかに発注者へ報告する。

### (3) 病院経営の改善

ア 受注者は、診療報酬改定等に対し影響調査を行い、病院経営健全化につながる収益向上の提案を行う。

イ 受注者は、診療報酬改定等に対し適正なレセプト請求に努める。

ウ 受注者は、患者請求に対し算定漏れの防止に努めるとともに、診療報酬請求で定められた算定要件を満たしているか等の確認を確実にしない、要件を満たしていない項目については院内関係者等への周知を行い、適正な患者請求を行なう。

エ 受注者は、未収金対策についての的確な事務処理を行なう。

オ 受注者は、患者等からのクレーム等の情報を常に分析し、その改善を行う。

### (4) その他

ア 受注者は、電話や郵送物等で所属や氏名を伝える全ての場合において、発注者の組織名称の使用は行わず、受注者職員であることを明確にする。

## 7 業務体制

受注者は、以下に示す業務体制を構築及び維持する。

### (1) 受注者の責務

ア 受注者は、必要な人員の業務従事者を確保する。また、休憩、休暇その他の欠員の発生及び交代を考慮した人員を確保し、効率的な人員配置を行い業務の遅延や質の低下を招かないようにする。

イ 受注者は、本業務遂行と完了のため統括管理者と統括副管理者を選任及び常駐させ、かつ主要業務ごとにリーダーを配置し、円滑な業務の遂行及び適切な提案ができる組織体制を編成し、維持させる。また、編成した組織体制を発注者に報告し、組織体制に変更が生じた場合は、迅速に発注者に報告する。  
なお、統括管理者と統括副管理者の業務場所は執務室とする。

ウ 受注者は、業務遂行のため従事者へ必要な指導及び教育を行う。

エ 受注者は、業務従事者に対し、業務内容に相応しく、業務遂行に適している統一した被服を着用させ、受注者職員であることを明確にする。また、着用する被服等は、あらかじめ発注者に確認を得る。なお、コンシェルジュ業務はその他の業務従事者の被服等と異なるものを着用する。

オ 業務従事者が休憩、休暇その他の欠員の発生により、当院従事者以外の従事者が一時的に業務を行う場合の被服は、同項エと同様とする。

### (2) 総括管理者と総括副管理者の要件

ア 総括管理者は、400床以上の病院で入院又は外来の医事業務全般を直近10年以内に5年以上経験し、かつ総括管理者を経験した者又は病院が実績を有す

ると認めた者であること。

イ 総括副管理者は総括管理者と同等の能力を有し、総括管理者が認めた者であること。

ウ 総括管理者と総括副管理者は、病院に常駐し、他の医療機関等と兼務しない。

エ 総括管理者は、総括管理業務を主とし、当院が発注した業務を主務者として兼務しない。

オ 受注者は、契約期間中は、総括管理者を変更しない。ただし、退職や死亡等やむを得ない場合、又は発注者の要望により変更する場合は、発注者に事前協議の上変更するものとし、変更後の質の低下を招かないようにする。

### (3) 総括管理者と総括副管理者の責務

ア 総括管理者と総括副管理者は、本業務の趣旨を理解し、その機能を十分に発揮させるとともに、患者サービスの向上及び円滑かつ効率的な業務の運営に取り組む。

イ 総括管理者と総括副管理者は、発注者及び患者の要望、現状を的確に把握し、それに対して迅速かつ確実に対応する。

ウ 総括管理者と総括副管理者は、業務従事者を統率かつ監督するとともに、常に的確な指導及び教育研修を行うことにより知識の研鑽に務め、業務の効率化及び患者サービスの質の向上を図る。

エ 総括管理者と総括副管理者は、トラブルが発生したときは迅速に発注者へ連絡するとともに、率先して解決にあたる。

オ 総括管理者と総括副管理者は、トラブル等の問題のある業務従事者について改善の指導を行う。

カ 総括管理者と総括副管理者は、業務従事者の接遇について定期的に確認し、接遇態度の向上に努める。

キ 総括管理者と総括副管理者は、休暇等により併せて不在にならないように調整を行う。

### (4) 業務従事者の配置

ア 受注者は、業務内容に精通し、誠実で信頼に足る業務従事者を選定するとともに、接遇、医療機関法規、医療保険制度、レセプト請求制度及び公費負担医療制度等の業務の遂行に必要な教育研修を受けた者を配置する。また、業務が円滑かつ効率的に遂行できるよう、適材適所に配置する。

イ 受注者は、医療事務教育機関等において所定の医療事務教育を履修し、医

療事務従事者として次に挙げる(ア)から(ケ)の資格認定を取得した者とし、それらを証明できる書類の提出を義務付けるものとする。なお、レセプト請求に直接従事しない従事者においてはこの限りではない。

(ア) 一般財団法人日本医療教育財団「2級医療事務技能審査試験」以上の合格者

(イ) 公益財団法人日本医療保険事務協会「診療報酬請求事務能力認定試験医科又は歯科」の合格者

(ウ) 一般社団法人医療秘書教育全国協議会の実施する「医療秘書技能検定」2級以上の合格者

(エ) 株式会社技能認定振興協会「医療事務管理士医科又は歯科」の合格者

(オ) 一般財団法人日本医療教育財団「メディカルクラーク」の合格者

(カ) 医療機関において、医療事務の実務経験を直近5年で3年以上有する者

(キ) 診療情報管理士資格を有する者

(ク) 発注元への従事開始から1年以内に上記の(ア)から(オ)のいずれかの資格を取得することを前提に発注者が従事を認めた者。ただし資格を取得していない業務従事者は、レセプト請求業務に直接従事しない従事者を除いた従事者の2割以内とする。また、当該従事者が1年以内に資格取得が出来なかった場合は、レセプト請求業務に係る業務に従事することはできない。

ウ 受注者は、発注者が定める業務においてリーダーを配置する。外来業務においては、レセプト業務の進捗管理、保留分析、査定分析等の総括業務ができることをリーダーの条件とする。

エ 受注者は、従事者の中から病院の安全管理に関するリスクマネージャーを1人以上定め、あらかじめ発注者に届出を行う。

#### (5) 業務従事者の責務

ア 業務従事者は、担当する業務の趣旨を十分に理解し、その機能を充分発揮させるとともに、円滑かつ効率的に業務を遂行する。

イ 業務従事者は、患者に対して親切で丁寧な接遇を行い、患者サービスの向上に努める。

ウ 業務従事者は、常に知識及び技術の研鑽に務め、業務の適正化及び患者サービスの向上を図る。

#### (6) 従事者の交替、代替

ア 受注者は、従事者の休暇及び欠勤等を認めた場合、又は教育及び検診等を実施する場合、若しくは人事異動等により従事者を受託業務に就かせることができない場合は、従事者の交替、代替の措置を講じなければならない。

イ 受注者は、従事者の急病等やむを得ない事情により受託業務の遂行に支障

をきたす状況となる場合は、速やかに従事者の交替、代替の措置を講じなければならない。

ウ 発注者は、従事者の知識、能力、その他の理由により業務の遂行上、不相当と判断した場合は、受注者に対し、是正措置を求めることができる。

エ 発注者は、従事者の交替、代替により業務の遂行に支障があると判断した場合は、受注者に対し、是正措置を求めることができる。

オ 受注者は、従事者の交替、代替の措置を行う場合は、事前に発注者へ従事者名簿等を提出する。

## 8 業務マニュアルの作成等

受注者は、全ての業務について以下に示すマニュアル作成を行う。

- (1) 受注者は、業務の適正化及び標準化等を図るとともに、円滑に業務を遂行するため、業務開始前に発注者と業務実施方法に関する打合せを行うとともに、業務マニュアル及びフロー図の作成と提出を行う。
- (2) 受注者は、業務マニュアル及びフロー図について、業務従事者に周知教育するとともに、運用の変更があれば発注者と協議し、承認を得る。
- (3) 受注者は、適宜内容を検証し、業務内容に改善の余地がある場合は具体的な提案を発注者に行うことができる。
- (4) 発注者は、適宜内容を検証し、業務内容に改善の余地がある場合は具体的な提案を受注者に行うことができるものとし、提案を受けた受注者は誠意をもって応えるように努めるものとする。

## 9 業務履行に係る協議

発注者及び受注者は、委託業務の履行等についての協議会を月1回程度開催し、受注者側の出席者については従事者以外の出席を最低1名以上義務付ける。

## 10 提出書類

受注者は、以下に定める書類を遅滞なく発注者に提出する。なお、内容に変更があった場合は、直ちに変更後の書類を提出し、発注者の指示に従う。また、定めのない書類については、その都度、発注者に確認の上、提出する。書式については項目毎に発注者及び受注者の協議において決定する。

- (1) 本契約締結後、業務開始前に提出するもの

ア 従事者名簿等

受注者は、従事する業務、氏名、経験年数、資格、常勤パート区分等及び本仕様書で配置を定めている各責任者等が記載された従事者名簿、有資格者

の資格を証する書類等を添付して発注者に提出する。また、従事者を変更する場合は、同様の書類を変更前に提出する。

イ 緊急連絡体制表

受注者は、緊急時における連絡ルートがわかる緊急連絡体制表を発注者に提出する。

ウ 各ウイルス抗体に係る証明書

受注者は、40歳未満の従事者について、麻疹、風疹、水痘及び流行性耳下腺炎の各ウイルス抗体について、検査報告書等の提出をする。

エ 業務マニュアル及びフロー図

項8業務マニュアルの作成等参照

オ 業務担当配置計画書

受注者は、施設及びセキュリティー管理等に支障を来さぬよう配置人員数等がわかる業務担当配置計画書を発注者に提出する。

(2) 毎月又は毎年度当初に提出するもの

ア 計画

(ア) 月次業務計画書

受注者は、当該月のスケジュールや教育研修等の業務計画を記載した月次業務計画書を当該月の前月末日までに発注者に提出する。

(イ) 年間教育研修計画書

受注者は、日時、場所、講師、対象者、教育研修内容を記載した年間教育研修計画書を当該年度当初1か月以内に発注者に提出する。

イ 報告

(ア) 月次業務完了報告書

受注者は、当該月の本仕様書で定める履行状況、業務内容や教育研修等の業務実績や勤務実績を記載した月次業務完了報告書を当該月の翌月10日までに発注者に提出し、承認を得る。ただし、3月分についてはその年の3月31日までに発注者に提出する。

(イ) 業務履行に係る協議会報告書

受注者は、委託業務の履行等についての協議会報告書を開催後7日以内に発注者に提出し、双方が保管するものとする。

(ウ) レセプト請求状況等報告書

受注者は、診療報酬の請求状況（支払機関別、保険種別、件数、金額等）、未請求状況（支払機関別、患者名、保険種別、未請求理由、件数、金額、診療年月等）、査定返戻等の処理状況（患者名、保険種別、返戻理由、返戻年月日、保険請求点数、再請求年月日、査定理由、査定点数、処理方



法、以後の防止対策及び請求保留理由等）及び再審査請求状況（患者名、保険種別、査定理由、再審査理由、保険請求点数、査定点数、請求年月日、再審査請求年月日）を記載したレセプト請求状況等報告書を毎月注者に提出し、承認を得る。

(エ) 年間教育研修実施報告書

受注者は、毎年度末までに、当該年度に実施した教育研修について、日時、場所、参加者、研修内容を記載し、使用した資料を添付した教育研修実施報告書を発注者に提出する。

(3) 日常的に提出するもの

ア 業務日誌

委託業務区分毎に、責任者、業務従事者、業務従事者数、業務内容、申し送り事項等を含む業務日誌を作成し、業務終了後若しくは翌通常診療日に速やかに発注者へ提出する。

イ 業務マニュアル

受注者は、業務遂行及び完結のために作成した全ての業務マニュアルについて発注者に提出を行う。マニュアルの内容に変更がある場合も、その都度提出する。

ウ 総合医療情報システム利用申請書

受注者は、医療情報システムを利用するため、発注者から従事者ごとのID及びパスワードの付与を受けるための、発注者の定める総合医療情報システム利用申請書を提出する。また、退職等に伴う利用終了の申請についても同様の書式を用いて提出する。

エ 患者サポート報告書

受注者は、患者、家族等から相談を受けた場合、又はクレームが発生した場合及びこれらを発見した場合は、発注者が定める書式で速やかに発注者に提出する。

オ インシデント報告書

受注者は、インシデントが発生した場合及びこれらを発見した場合は、発注者が定める書式で速やかに発注者に提出する。

カ 事故発生等報告書

受注者は、事故が発生した場合、発生日時、場所、被害状況、対応状況を記載し、内容が分かる書類を添付した事故発生等報告書を速やかに発注者に提出し、承認を得る。

(4) その他

ア 協議議事録

発注者と受注者による協議等を開催した場合、受注者は速やかに議事内容を取りまとめた協議議事録を作成し、発注者に提出する。

#### イ 委員会等の検討資料

受注者は、発注者の指示により病院内委員会等の検討資料を作成し、提出する。また、必要に応じ当該委員会等に出席し、資料の説明をする。

#### ウ 依頼返戻伺い書

#### エ その他

受注者は、病院の経営改善及び業務改善に資する提案等について随時提出する。

### 11 教育及び研修

受注者は、以下に定める教育及び研修を実施及び参加する。

- (1) 受注者は、従事者に対して諸制度及び病院の組織運営等業務を遂行するために必要な基礎知識、技術及び技能に関する教育と研修を実施する。
- (2) 受注者は、従事者に対する診療報酬改定等の教育及び研修を受注者の責任で行う。
- (3) 従事者は、病院内外で行われる教育及び研修に積極的に参加するとともに、病院で参加が必須の研修については遺漏なく参加する。

### 12 規律維持

受注者は、従事者の品位の保持、教育指導に万全を期し、発注者の職場規律を考慮して業務させるとともに、秩序規律及び風紀の維持に責任を負う。

### 13 労務管理

受注者は、労務管理及び安全衛生管理について十分な注意を払い、事故防止に努める。また、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、職業安定法及びその他業務の遂行に適用される法令を遵守するとともに、法令によるすべての責任を負う。

### 14 健康管理

受注者は、労働安全衛生規則第44条に基づく健康診断を年1回定期的に受注者の責任で行い、その記録を保管する。また、予防接種等の必要な感染症対策及び風疹、麻疹、水痘及び耳下腺炎に係る抗体検査等を受注者の責任で実施する。

### 15 検査及び監督等

発注者は、必要に応じ受注者が行う現場の実地調査を含めた検査及び監督等を行うことができる。

- (1) 受注者は、発注者から業務の進捗状況に関する資料の提出要求、業務内容の検査実施要求及び業務の実施に係る指示があった場合、それらの要求及び指示に従わなければならない。
- (2) 受注者は、検査及び監督等の結果、発注者が業務の履行状況について不相当であると判断した場合、直ちに改善の措置を講じた適切な改善計画を立案し、発注者の承認を得なければならない。

## 16 損害賠償責任

受注者は、故意又は過失により、発注者又は第三者に被害を与えた場合、その内容によらず速やかに発注者へ報告しなければならない。なお、故意又は過失により損害を与えた場合は、その賠償責任を負うものとする。

また、受注者は、契約期間中、受注者の責任で損害賠償責任保険に加入し、契約締結後、速やかに損害賠償責任保険契約書の写しを発注者に提出する。

## 17 事故発生時等の対応

受注者は、本業務の遂行に支障が生じる事故の発生を知った場合、その事故発生の原因に関わらず、直ちに発注者に報告する。また、受注者は、事故発生時の対応方法をあらかじめ定めておく。

## 18 災害発生時等の対応

受注者は、災害発生時等について以下に示す対応を行なう。

- (1) 統括責任者は、災害、医療情報システムダウン、感染症発生又は病院に多数の患者の来院が想定される等の事案が発生した場合、迅速に発注者に連絡し、指示に従う。
- (2) 受注者は、病院に多数の患者が来院される等の事案が発生した場合には、業務を継続して遂行するために必要な人員を確保する。また、業務を継続して行うために必要な体制を確保する。
- (3) 受注者は、発注者が実施する災害、医療情報システムダウン、感染症発生又は病院に多数の患者の来院が想定される事案等の防災訓練等や研修会に参加する。

## 19 医療情報システムの使用

受注者は、発注者の定める医療情報システム利用のため以下に示す対応を行な

う。

- (1) 受注者は、医療情報システムを利用するため、発注者から従事者毎に I D 及びパスワードの付与を受ける。
- (2) 受注者は、発注者から付与された医療情報システムの利用権限に基づき、業務遂行に必要な範囲内でシステムを利用する。
- (3) 受注者は、業務遂行にあたり発注者から付与された医療情報システム権限以外のシステムの使用が必要となった場合、発注者と協議し、使用許可を得る。
- (4) 受注者は、発注者が作成した医療情報システムの「利用者マニュアル」を遵守する。

## 20 施設、設備及び備品等の使用

発注者は、施設、設備及び備品等の使用について以下のとおり定める。

- (1) 発注者は、施設、設備及び備品等について、受注者が業務遂行上必要な範囲内で貸与又はその使用を許可する。
- (2) 受注者は、発注者から貸与又は使用を許可された施設、設備及び備品等について、善良な管理の注意をもって保管、使用及び管理等を行う。
- (3) 発注者と受注者の経費負担区分は、以下のとおりとする。ただし、発注者が負担するものは、本業務に使用するものとし、受注者の業務管理、教育研修及び雇用管理等に使用するものは除く。なお、以下に示す以外の費用負担がある場合は、発注者と受注者が協議して経費負担区分を決める。

区 分	発注者	受注者
執務室、更衣室	○	
備品（机、椅子、棚、ロッカー等）	○	
光熱費、通信費（電話、FAX、インターネット、郵便料金、切手、宅配便）、印刷製本費 ※本業務に使用するもの	○	
光熱費、通信費（電話、FAX、インターネット、郵便料金、切手、宅配便）、印刷製本費 ※受注者間の連絡や勤怠管理等に係る通信費及び電気料等		○
社員証、名札 ※受注者の会社名を明確にすること。		○
事務消耗品費 ※印刷用紙等発注者が用意すべきものは除く。		○
駐車場		○

被服費（購入、洗濯等）		○
保健衛生費（健康診断、予防接種を含む感染症対策及び検査等）		○
書籍購入費		○
教育研修費		○
損害賠償保険に係る費用		○
当契約の締結に要する費用		○

## 21 借用物の適性管理

受注者は、発注者に帰属する委託業務の履行に必要な原票、資料等を借り受けた場合は、善良なる管理者として管理を行なう。

## 22 業務の引継ぎ

受注者の業務引継ぎについて下記のとおり定める。

- (1) 受注者は、受注決定後速やかに本業務を行うための準備を行うとともに、受注者が新たな受注者となった場合は、前受注者から業務の引継ぎ及び発注者が提供したものの引渡しを受け、業務開始に支障を来さないよう事前準備を行う。
- (2) 受注者が変更となる場合、通常の業務のほか、業務を行う上で必要な事項や業務マニュアル等を新受注者等へ引き継ぐとともに、必要な研修及び技術的指導を新受注者等へ行い、運営に支障が生じないようにする。また、受注者は、新受注者等に業務引継ぎが完了したことを発注者へ報告し、承認を得る。

## 23 法令遵守

受注者は、本契約の締結にあたり、地方独立行政法人市立秋田総合病院の各規程及びその他関係法令を遵守する。

## 24 個人情報の保護

受注者は、この契約による業務を処理するに当たり、個人情報の保護に関し、「別記1」個人情報取扱特記事項に定める事項を遵守する。また、患者や来院者等の確認方法については、発注者が定めるルールに従う。

## 25 反社会的勢力への対応

受注者は、この契約を締結するに当たり、「地方独立行政法人市立秋田総合病院反社会的勢力対応要綱」で定める事項に従う。

## 26 権利義務の譲渡の禁止

受注者は、本契約から生ずる権利義務を第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。ただし、発注者の承諾を受けた場合には、この限りではない。

## 27 管轄の合意

本契約に関する紛争の管理裁判所は、発注者側の管轄裁判所とする。

## 28 契約の改定及び変更

当契約締結後において、天災事変その他の不測の事件に基づく日本国内での経済情勢の激変により契約内容が著しく不相当と認められるに至ったときは、その実情に応じ、発注者又は受注者は、相手方と協議の上、契約金額その他の契約内容を改定及び変更することができる。

また、天災事変等にかかわらず、発注者及び受注者が、本契約内容の変更を必要とする事由が生じた場合は、契約期間中であっても発注者と受注者が協議のうえ改定及び変更をすることができる。

## 29 名義変更等の届出

発注者及び受注者は、名称、代表者名、所在地等に変更があった場合は、速やかに書面をもってその旨を相手方に通知する。

## 30 免責事項

発注者は、天災その他、不可抗力の事由により受注者の契約履行が不能、又は困難となった場合、受注者が被る損害について、その責を負わない。

## 31 契約代金の支払い

発注者は、委託業務の対価としての契約金額を第10項の報告を受け、業務の完了を確認した後、受注者の請求に基づき、当月分の委託料を翌月末日までに受注者の指定する口座に振込む。なお、振込みに係る手数料は発注者の負担とする。

## 32 請求業務における損害金等

受注者の過失による請求漏れ又は返戻及び過誤返戻レセプト再請求不能事例が発生し発注者に損失が生じた場合には、双方協議の上、発注者はその損失額について受注者に請求することができる。

### 33 履行遅滞の場合における損害金等

履行遅滞の場合における損害金等について、下記のとおり定める。

- (1) 受注者の責に帰すべき事由により、履行期限内に業務を完了することができない場合は、遅延日数に応じ契約金額の3パーセント割合で計算した額の日割り分を遅延利息として受注者に請求することができる。
- (2) 発注者の責に帰すべき事由により、契約代金の支払いが遅れた場合においては、発注者は受注者に対し、支払い金額に年3パーセントの割合（うるう年の日を含む期間についても365日当たりの割合）を乗じて計算した額（当該計算した額に100円未満の端数がある場合は、その端数を切り捨てた額）を遅延利息として支払う。
- (3) 前項の規定により計算した遅延利息の額が100円未満であるときは、遅延利息を支払うことを要せず、その額に100円未満の端数があるときは、その額を切り捨てる。

### 34 契約金額の減額、契約の解除

発注者は、受注者が次の各号のひとつに該当したときは、予告なく直ちに契約金額の減額若しくは契約を解除することができる。

- (1) 本仕様書に定めている事項が誠実に履行されていないと認めた場合、又は業務内容を実現できていないと認めた場合であって、かつ、発注者の改善要求が実現されなかったと認めた場合。
- (2) 契約の遵守勧告若しくは違反事項の指摘を行ったにもかかわらず、その後も本契約に定める事項に違反し、又は履行を怠った場合。
- (3) 財産上の信用に係る差押え、競売、強制執行、延滞処分等を受けた場合。
- (4) 破産、民事再生、会社更生の申立てがあった場合。
- (5) 地方独立行政法人市立秋田総合病院反社会的勢力対応要綱第5条に該当した、又はその者と密接な関係を有すると認めるに至った場合。

### 35 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項であっても、業務に当然に付随する作業であるなど業務執行上必要と判断される事項については、本業務の範囲として取り扱う。
- (2) 本仕様書の解釈について疑義が生じた場合や、本業務の範囲内の業務として取り扱うかどうか不明なものについては、発注者と受注者との間で協議の上、定める。

## 別記 1

### 個人情報取扱特記事項

#### (基本的事項)

第1 受注者は、個人情報（個人に関する情報であつて、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいい、個人番号をその内容に含む特定個人情報を含む。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務を実施するに当たり、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

#### (秘密の保持)

第2 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

#### (責任体制の整備)

第3 受注者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

#### (従事者への教育等)

第4 受注者は、この業務に従事している者に対し、在職中及び退職後においても、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は契約の目的以外の目的に利用してはならないことなど、個人情報の保護に関して必要な事項を教育及び周知しなければならない。

#### (適正な管理)

第5 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

#### (収集の制限)

第6 受注者は、この契約による業務を実施するために個人情報を収集するときは、当該業務を実施するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

#### (利用及び提供の制限)

第7 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の利用目的以外の目的のために自ら利用し、又は提供してはならない。

#### (複写、複製の禁止)

第8 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務を実施するに当たって、発注者から提供された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

#### (再委託の制限)



第9 受注者は、発注者の承認があるときを除き、この契約による個人情報を取り扱う業務を再委託（個人情報を取り扱う業務を第三者に委託し、又は請け負わせる場合をいう。以下同じ。）してはならない。

（再委託する場合の書面の提出）

第10 受注者は、個人情報の取扱いを再委託しようとする場合は、あらかじめ当該再委託の内容等を記載した書面を発注者に提出して発注者の承認を得なければならない。

2 受注者は、再委託した場合、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受注者と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、発注者に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

（再委託する場合の監督等）

第11 受注者は、再委託した場合、再委託の相手方に対する監督及び個人情報の安全管理の方法について具体的に規定し、その履行を管理監督するとともに、発注者の求めに応じて、その状況等を発注者に報告しなければならない。

（資料等の返還）

第12 受注者は、この契約による業務を実施するために発注者から貸与され、又は受注者が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、業務完了後直ちに発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

（事故発生時における報告）

第13 受注者は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生ずる恐れがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（個人情報の取扱状況の報告）

第14 発注者は、受注者がこの契約において遵守すべき個人情報の取扱いについて、受注者にその状況の報告を求めることができる。

（実地調査）

第15 発注者は、受注者がこの契約による業務を実施するために取り扱っている個人情報の状況について、随時、実地に調査することができる。

（指示）

第16 発注者は、受注者がこの契約による業務を実施するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不適切と認められるときは、受注者に対して必要な指示を行うことができる。

（契約解除）

第17 発注者は、受注者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めるときは、契約の解除をすることができる。

（損害賠償）

第18 受注者がこの個人情報取扱特記事項に違反したことにより発注者が損害を被ったときは、発注者は損害賠償の請求をすることができる。

(注) 「発注者」は委託者である市立秋田総合病院を、「受注者」は受託者をいう。

## 第2 業務内容

### 1 総括管理業務

#### (1) 現場管理業務

- ア 業務全体の管理
- イ 業務従事者の管理
- ウ 定例会議の開催
- エ 現状把握と問題点の分析及び改善提案
- オ 発注者との連絡、調整及び協議
- カ 発注者内関係部署との連絡、調整及び協議
- キ 診療科及び医師との個別対応等の連絡及び調整
- ク 各種提出書類の確認と報告
- ケ 発注者が指定する委員会、会議等への出席及び調整
- コ 発注者及び他医療機関等からの調査依頼に対する協力
- サ 教育及び接遇等に係る研修の開催
- シ 発注者が受入れる実習生への対応
- ス その他の当契約に係る事項全般

#### (2) その他

- ア 当業務に従事する者は、発注者が定める場所に常時勤務するか、常に発注者が連絡を取れる通信装置等を所持すること。
- イ 本仕様書に掲げられていない統括管理業務は、発注者、受注者協議の上、行う。

### 2 総合案内業務

#### (1) 患者受付業務

- ア 診察申込書の記載方法の説明
- イ 保険証、公費受給者証等に基づいた患者登録、登録修正及び受付
- ウ 診察券の発行及び交換
- エ リストバンドの作成
- オ 受診科への案内
- カ 受診科等への患者連絡
- キ 労働災害、公務災害受診患者の受付と制度及び手続き方法の説明
- ク 第三者行為による受診患者の受付と制度及び手続き方法の説明
- ケ 交通事故による受診患者の受付と制度及び手続き方法の説明
- コ 受付時間外に来院した患者の各外来等への問い合わせ

- サ 風邪症状等がある患者の各外来等への問い合わせ
  - シ 各種健康診断の受付及び案内
  - ス 新生児の新患登録及び診察券の発行
  - セ 初診入院の新患登録及び診察券の発行
  - ソ その他の受付業務に係る業務
- (2) 保険証等確認業務
- 別記 2 参照
- (3) 文書等受付、請求及び交付業務
- ア 文書等受付業務
    - (ア) 各文書の受付
      - (イ) 診断書申込用紙の記載説明及び記載内容の確認
      - (ウ) 作成費用の請求及び支払いの確認
  - イ 文書交付業務
    - (ア) 完成書類の交付
  - ウ その他
    - (ア) 発注者の公印を要する書類の受付と、発注者への引継ぎ
    - (イ) その他の文書等受付、請求及び交付業務に係る業務
- (4) 会計窓口業務
- 別記 4 参照
- (5) コンシェルジュ業務
- ア 総合案内業務
    - (ア) 来院者の来院目的を配慮した適切な窓口への誘導若しくは案内
    - (イ) 来院者からの問い合わせに対応した適切な窓口への誘導若しくは案内
  - イ 自動再来機案内業務
    - (ア) 受付患者の誘導
    - (イ) 再来受付機の操作説明及び操作介助
    - (ウ) 再来受付機のロール紙等の補充やエラーへの対応
  - ウ 自動精算機案内業務
    - (ア) 支払い患者の誘導
    - (イ) 自動精算機の操作説明及び操作介助
    - (ウ) 自動精算機のロール紙等の補充やエラーへの対応
    - (エ) 自動精算機の現金補充と回収
  - エ その他
    - (ア) 各種相談の初期対応や関係部署への案内及び引継ぎ
    - (イ) クレーム、トラブルの対応及び担当部署への連絡

- (ウ) 患者確認方法については、発注者が定めるルールに従う
  - (エ) 繁忙時は総合案内業務従事者と連携し業務の提供を行う
  - (オ) その他のコンシェルジュ業務に係る業務
- (6) 面会受付業務
- ア 通常面会受付業務
    - (ア) 面会者の受付
    - (イ) リスト等との照合
    - (ウ) セキュリティカードの発行と記録
    - (エ) セキュリティカードの回収と記録
    - (オ) セキュリティカードの管理と引継ぎ
    - (カ) その他の通常面会受付業務に係る業務
  - イ オンライン面会受付業務
    - (ア) オンライン面会者の受付
    - (イ) リスト等との照合
    - (ウ) オンライン面会者間の通信機器の接続
    - (エ) オンライン面会に使用する機器等の管理及び消毒
    - (オ) その他のオンライン面会受付業務に係る業務
  - ウ 荷物受け渡し業務
    - (ア) リスト等との照合
    - (イ) 該当する部署への連絡
    - (ウ) 該当荷物の受け渡し
    - (エ) その他の荷物受け渡し業務に係る業務
  - エ その他
    - (ア) 感染症流行期等や繁忙期への適切な対応
    - (イ) 各種電話問い合わせ等の対応
    - (ウ) その他の面会業務に係る業務
    - (エ) 本仕様書に掲げられていない面会受付業務は、発注者、受注者協議の上、行う。
- (7) 入院案内及び説明業務
- ア 入院に関する案内、受付及び入院願い等入院関係書類の記載要領の説明
  - イ 入院に関する患者情報、保証人、捺印等の確認と保険証、受給者証、医療券等の保険情報の確認
  - ウ 高額療養費制度の説明、説明終了患者一覧の作成と管理
  - エ 入院会計及びDPC/PDPSに関する説明
  - オ 入院中の他医療機関受診禁止の説明

カ その他の当院入院療養に係る説明

キ その他の入院案内及び説明業務に係る業務

(8) その他

ア 患者サポートセンターとの連携

(ア) 紹介状持参患者の患者サポートセンター担当職員への引継ぎ

(イ) 患者サポートセンターからの依頼による患者登録

(ウ) 患者サポートセンターへの引継ぎ調整業務

イ ベルトパーテーション等の設置業務

(ア) 総合案内周りの混雑状況に応じたベルトパーテーションの設置及び回収

(イ) 翌診療日の案内業務に必要なベルトパーテーションの設置

ウ 患者等への受診方法の説明及び案内

エ 駐車券の無料化

オ その他の総合案内業務に係る業務

カ 本仕様書に掲げられていない総合案内業務は、発注者、受注者協議の上、行う。

### 3 外来業務

(1) ブロック受付業務

ア 保険証、公費受給者証等に基づいた患者登録、登録修正及び受付

イ 労働災害、公務災害受診患者の受付と制度及び手続き方法の説明

ウ 第三者行為による受診患者の受付と制度及び手続き方法の説明

エ 交通事故による受診患者の受付と制度及び手続き方法の説明

オ 受診科への案内

カ 受診科等への患者連絡

キ 各種健康診断の受付及び案内

ク 患者書類等の搬送

ケ 予約票や処方箋等書類の受け渡し

コ 預かり証の発行と説明

サ その他のブロック受付業務に係る業務

(2) 保険証等確認業務

別記2参照

(3) 診療入力業務

別記3参照

(4) 患者請求業務

ア 納入通知書等の作成、確認および修正

(ア) 外来患者の納入通知書等を診療の都度行い、内容確認の上、患者請求を行う。

イ 追加の患者負担及び還付が発生した場合の納入通知書等の再発行と説明

(5) 保険請求業務

別記5参照

(6) メッセージャー業務

ア 各部門や受付間等の取扱い書類等の搬送

イ その他のメッセージャー業務に係る業務

(7) 旧外来診療録管理業務

ア 診療録の収納、管理及び補修

イ 診療記録等検索及び搬送

ウ 貸出し診療録のアリバイ管理

エ インアクティブカルテの搬送、整理及び保管（外部倉庫含む）

オ その他の旧外来診療録管理業務に係る業務

(8) その他

ア 各種電話問い合わせ等の対応

イ その他の外来業務に係る業務

本仕様書に掲げられていない外来業務は、発注者、受注者協議の上、行う。

#### 4 休診日外来受付業務

(1) 患者受付窓口業務

ア 診察申込書への記載方法の説明

イ 保険証、公費受給者証等に基づいた患者登録、登録修正及び受付

ウ 診察券の発行及び交換

エ リストバンドの作成

オ 労働災害、公務災害受診患者の受付と制度及び手続き方法の説明

カ 第三者行為による受診患者の受付と制度及び手続き方法の説明

キ 交通事故による受診患者の受付と制度及び手続き方法の説明

ク 風邪症状等がある患者の各外来等への問い合わせ

ケ 救急患者及び救急車等で来院した患者の受付

コ 予約票や処方箋等書類の受け渡し

サ 新生児の新患登録及び診察券の発行

シ 初診入院の新患登録及び診察券の発行

ス その他、患者受付窓口業務に係る業務

- (2) 保険証等確認業務
  - 別記 2 参照
- (3) 文書等受付、請求及び交付業務
  - ア 文書等受付業務
    - (ア) 各文書の受付
    - (イ) 診断書申込用紙の記載説明及び記載内容の確認
    - (ウ) 作成費用の請求及び支払いの確認
  - イ 文書交付業務
    - (ア) 完成書類の交付
  - ウ その他
    - (ア) 発注者の公印を要する書類の受付と、発注者への引継ぎ
    - (イ) その他の文書等受付、請求及び交付業務に係る業務
- (4) 診療入力業務
  - 別記 3 参照
- (5) 会計窓口業務
  - 別記 4 参照
- (6) 旧外来診療録管理業務
  - ア 診療記録等検索や搬送等
  - イ 貸出し診療録のアリバイ管理
  - ウ その他の旧外来診療録管理業務に係る業務
- (7) その他
  - ア 各種電話問い合わせ等の対応
  - イ 駐車券の無料化
  - ウ クレーム、トラブルの対応及び担当部署への連絡
  - エ その他の休診日外来受付業務に係る業務
  - オ 本仕様書に掲げられていない休診日外来受付業務は、発注者、受注者協議の上、行う。

## 5 夜間受付業務

- (1) 受付業務
  - ア 診察申込書への記載方法の説明
  - イ 保険証、公費受給者証等に基づいた患者登録、登録修正及び受付
  - ウ 診察券の発行及び交換
  - エ リストバンドの作成
  - オ 労働災害、公務災害受診患者の受付と制度及び手続き方法の説明



- カ 第三者行為による受診患者の受付と制度及び手続き方法の説明
- キ 交通事故による受診患者の受付と制度及び手続き方法の説明
- ク 風邪症状等がある患者の各外来等への問い合わせ
- ケ 救急患者及び救急車等で来院した患者の受付
- コ 予約票や処方箋等書類の受け渡し
- サ 預かり証の発行と説明
- シ 新生児の新患登録及び診察券の発行
- ス 初診入院の新患登録及び診察券の発行
- セ その他の受付業務に係る業務

(2) 保険証等確認業務

別記 2 参照

(3) 診療入力業務

別記 3 参照

(4) 会計窓口業務

別記 4 参照

(5) その他

- ア 現金及び領収印の管理には細心の注意を払い、紛失及び盗難等の事故が発生した場合は、直ちに発注者への報告を行う。
- イ 院内トラブル等発生時は、発注者職員の指示に従う。
- ウ 駐車券の無料化
- エ 各種電話問い合わせ等の対応
- オ その他の夜間受付業務に係る業務
- カ 本仕様書に掲げられていない夜間受付業務は、発注者、受注者協議の上、行う。

## 6 文書作成業務

(1) 取扱う種類

- ア 診断書申込用紙に定める書類
- イ 生活保護法の生活保護法による保護（変更）申請書（移送）
- ウ 更生医療記録表（腎臓）及び医学的意見書
- エ 診療点数、診療期間、負担額や納入額を証明する書類
- オ 交通事故請求に関する診断書
- カ その他、発注者が定める書類

(2) 書類業務

- ア 必要事項の記載と各科外来等への作成依頼

イ 完成書類の記載漏れや記載誤り等の確認

(ア) 追記、修正等が必要な場合は各科外来等に再度依頼を行う。

ウ 発注者の公印が必要な書類の、完成後に発注者担当への引継ぎ

エ 一定期間過ぎても完成しない書類の作成依頼

(ア) 書類完成までの目安は、2週間以内とする。

オ 文書作成業務(1)エに挙げる書類の引継ぎ

(ア) 預かり後翌翌通常診療日までに作成を行い、発注者へ引継ぐ。

カ 完成後の封詰と必要に応じた納入通知書等の作成

キ 申込者への連絡若しくは郵送

(3) その他

ア 進捗状況の管理徹底と、受け渡し日や郵送日等の履歴管理

イ 各種電話問い合わせ等の対応

ウ その他の文書作成業務に係る業務

エ 本仕様書に掲げられていない文書作成業務は、発注者、受注者協議の上、  
行う。

## 別記 2

### 1 保険証等確認業務

- (1) 保険証又は公費負担医療制度の医療券等の照合  
ア 受診月の初日に行う。
- (2) 保険証又は公費負担医療制度の医療券等の複写、スキャン若しくは目視  
ア 複写若しくはスキャンを行う際は必ず所有者の了解を得てから行う。
- (3) マイナンバーカードのオンライン資格確認
- (4) 保険証、公費番号等の照会及び確認  
ア 原則、患者本人に照会するが、やむを得ない場合に限り関係機関へ照会を行う。
- (5) 生活保護受給者の該当保護課への資格確認及び照会
- (6) 生活保護受給者一覧表の作成と該当保護課への受診報告及び一覧表の発注者への引継ぎ
- (7) 医療券と医療券請求者との照合と、不足分の再請求
- (8) 保険証及び医療券等の複写物の管理と倉庫等への搬送
- (9) その他の保険証等確認業務に係る業務

## 別記 3

### 1 診療入力業務

#### (1) 外来共通事項

ア 電子カルテ内容と算定要件に基づいた会計入力と診療行為の監査

(ア) 患者請求の都度、電子カルテへの登録の内容、医師記述等のデータとの突合及び医事システムにおける算定歴等の確認は必須。必要に応じて医師若しくは診療クラークに追加及び修正オーダー等の依頼を行う。

(イ) 算定した項目が各算定要件と合致しているかのリストを作成し、確認を行なう。要件の満たされていない項目があれば、医師への記載依頼を行なう。なお、本項はレセプト請求までに行う。

イ 適用する保険種別の確認

ウ 会計データの修正入力

エ 前日分の全診療データ取り込み及び登録と取込データエラーリスト等の確認及び修正

(ア) 前日分を翌通常診療日の正午までに行なう。

オ 医療費自己負担の減額となる限度額認定証等の制度説明、発行の推奨及び確認

カ 透析、肝炎、精神病等自己負担の限度額が決められている患者の自己負担管理表の作成

キ 各種健康診断等の会計データ入力

ク 各種電話問い合わせ等の対応

ケ その他の診療入力業務に係る業務

#### (2) その他

ア 本仕様書に掲げられていない診療入力業務は、発注者、受注者協議の上、行う。

## 別記 4

### 1 会計窓口業務

- (1) 料金の収納
- (2) 納入通知書等の発行及び再発行
- (3) レジスターの操作
- (4) クレジットカード支払への対応
- (5) 医事システム等の入金処理
- (6) 収納した現金の発注者職員への引継ぎ
- (7) 誓約書の記載案内
- (8) 未収金がある患者への納付勧奨

ア 未納分がある患者が来院した場合は、納入通知書の再発行を行い、納入の依頼を行う。

イ 納入通知書を患者に渡してから2週間以内に納入が無い場合、又は、誓約書記載後2週間以内に納入が無い場合は、2週間毎に最大4週間目まで納入を促す連絡を行う。なお、一連の経過内容は個人債権に登録し、その後発注者へ引継ぎを行う。

- (9) 施設や他医療機関等へ請求を行う納入通知書の発注者職員への引継ぎ

ア 当該診療月の請求金額が確定した時点でレセプトとの突合を行い、両方を引継ぐ。

- (10) 精算機の現金補充及び回収
- (11) 夜間救急会計の精算及び管理
- (12) 分割支払いの説明と申込み手続き
- (13) 診療費後払い、口座振替等の支払いシステムへの対応
- (14) その他の会計窓口業務に係る業務

## 1 保険請求業務

### (1) 外来共通事項

ア 一般医療保険、公費負担医療、諸法、労働災害、公務災害、第三者及び交通事故レセプト等の処理及び点検と修正

(ア) 各法のレセプトは、毎月当院が定める期日までに請求出来る状態に綴ったものと請求リスト整備2部を発注担当者に提出を行うこと

(イ) 各法の請求に必要な用紙は、受注者が準備することとする。

イ レセプト作成に係るシステム操作、出力処理、レセプトプリンタの操作及びこれに付随する作業

ウ レセプトの確認と仕分け（診療科別、外来診療分）

エ 未出力レセプトの有無の確認

オ 事務一次点検（追加修正、不足病名の医師への確認補記）及び修正

カ 医師へレセプト点検及び修正の依頼

キ 事務二次点検（医師点検に基づく内容修正含む）及び修正

ク 電子カルテシステムへの病名承認依頼

ケ 公費負担医療の確認及び医療費請求書の作成

コ 診療報酬総括票及び診療報酬請求書の作成

サ その他レセプト保険請求に関連する事務作業

シ 点検項目各種チェックリストの作成と発行及び修正

ス 各集計表、総括表の作成と発注者への引継ぎ

セ 査定返戻による請求漏れ及び誤請求の詳細な原因分析と対応

ソ 査定返戻による請求漏れ及び誤請求の集計と報告及び後処理

(ア) 返戻レセプトは返戻月翌月に再請求を行う。不可能な場合は、事前に発注者の許可を得る。

(イ) 返戻内容の原因分析と対応は、返戻レセプト受領後の直近提出レセプトに反映させる。

タ 査定返戻レセプト等の処理状況報告書の作成

チ 未請求レセプト状況報告書の作成

ツ 査定返戻結果に対する改善策の提案及び関連資料作成と報告

テ 返戻レセプト内容に対する修正及び再請求

ト 査定に対する再審査請求の実施（担当医師との協議）

ナ 無資格者等に対する電話等による照会

ニ 労務災害の各種様式の確認と請求書の発注者への引継ぎ

- ヌ 自己負担の還付、追加が発生した場合の処理
  - ネ レセプト取り下げの処理
  - ノ 査定返戻及び取下げ防止のためのレセプトチェックシステムのチェック条件の登録や変更
  - ハ 診療報酬審査支払機関（社会保険診療報酬支払基金及び国民健康保険団体連合会等）、各保険者、各診療科との連絡調整及び疑義解釈、問い合わせへの対応
  - ヒ 各種電話問い合わせ等の対応
  - フ その他の保険請求業務に係る業務
- (2) その他

本仕様書に掲げられていない保険請求業務は、発注者、受注者協議の上、行う。