

(別添1)

鳥取県立総合療育センター医事業務委託仕様書

1 業務名

鳥取県立総合療育センター医事業務（以下「本業務」という。）

2 目的

本業務は、鳥取県立総合療育センター（以下「センター」という。）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を専門知識と経験、実績を有する業者に委託することによって、センターにおける医事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、この仕様書は本業務の概要を示すものであり、状況等に応じて、本仕様書に記載されていない事項についても誠意をもって行うこと。

3 業務期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

4 業務場所

鳥取県米子市上福原七丁目13番3号 鳥取県立総合療育センター
センター見取図は別添のとおり

5 施設概要

(1) 医療機関としての機能

診療科	小児科、整形外科、リハビリテーション科、精神科（児童）、歯科 耳鼻科、皮膚科（耳鼻科及び皮膚科は原則入所者のみ）
病床数	病床数 69床

(2) 児童福祉施設としての機能

障害児入所施設	定員50人 うち肢体不自由児25、重症心身障がい児25
児童発達支援センター	定員10人
生活介護事業	定員6人
短期入所	定員6人
居宅訪問型児童発達支援	定員なし
保育所等訪問支援	定員なし

6 業務量（見込み）

（1）受診患者数

ア 外来患者数（歯科含む） 47人／日（うち初診患者2人／日）

イ 入院患者数 14人／日

（2）診療報酬明細書件数及び点数（返戻及び再審査請求分を除く）

ア 外来（歯科含む）

社保：554件／月 567, 411点／月

国保：87件／月 92, 786点／月

イ 入院

社保：13件／月 1, 243, 033点／月

国保： 3件／月 295, 485点／月

7 特記事項

（1）センターは県民の利便性向上等を目的として、クレジットカード及び各種電子マネーを用いてのセンターの使用料及び手数料等の支払い（以下「キャッシュレス決済」という。）ができるよう整備している。受託者は10の1（8）に定める料金収納業務においては現金による支払い以外にキャッシュレス決済にも対応すること。

（2）センターの本業務の実施に当たっては、電子カルテ、医事システム及びキャッシュレス決済機器の使用を前提としている。

（3）センターはオンライン資格確認システムを導入及び稼働させており、本業務の実施に当たっては、オンライン資格確認システムの使用を前提としている。

8 業務日及び業務時間

（1）医療計算受付業務（医科）

ア 業務日及び業務時間

月曜日から金曜日の8時30分～17時00分

イ 業務を要しない日

原則として土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に基づく祝日及び12月29日から翌年1月3日まで

（2）医療計算受付業務（歯科）

ア 業務日及び業務時間

週のうちセンターが指示する2日の8時30分～17時00分

週のうちセンターが指示する1日の13時00分～17時00分

イ 業務を要しない日

原則として土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に基づく祝日及び12月29日から翌年1月3日まで

(3) 診療報酬請求事務

原則として、診療月の翌月10日までに行うこと。ただし、返戻に伴う再請求及び査定等に伴う再審査請求はセンターの担当者が受託者に対し、別に指示する日までに完了しなければならない。

(4) 上記(1)～(3)以外の業務

ア 業務日及び業務時間

月曜日から金曜日の8時30分～17時15分

イ 業務を要しない日

原則として土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に基づく祝日及び12月29日から翌年1月3日まで

9 業務の基本的運用方針

業務実施に当たっては、次の各事項を遵守すること。ただし、(5)ウ及びエの実施は努力項目とする。

(1) センターの理念等に沿った業務運営

ア センターの理念、基本方針に沿った業務を基本とし、患者本位のサービスの提供を行うこと。

イ 発達障がいを含む障がい全般の早期発見と療育を行う施設の機能を十分発揮できるよう、センター職員と協力、連携して業務を遂行すること。

ウ 本社及び支社のバックアップ体制をとること。また、感染症流行下や災害時等に機能が発揮できるよう業務継続体制を構築すること。

(2) 法令等に基づく適正かつ確実な業務の遂行

ア 医療関係法規、医療保険制度及び診療報酬請求制度に基づき、適正に業務を遂行すること。

イ 医療関係法規、医療保険制度及び診療報酬請求制度についての情報を収集しセンターに提供すると共に、それらの改正に迅速かつ確実に対応すること。

ウ 診療費の請求及び収納等については、「鳥取県立社会福祉施設の設置及び管理に関する条例」、「鳥取県立社会福祉施設の使用料等に関する規則」に従って適正かつ確実な業務を行うこと。

(3) 個人情報の取扱い

ア 個人情報は、鳥取県個人情報保護条例その他の個人情報の保護に関する法令等に従って適切な取扱いを行うこと。

イ 別記「個人情報・死者情報の取扱いに係る特記事項」を遵守すること。

ウ 業務で使用するシステム（医事システム等）の専門的知識を身に付けリスク管理し、適切に運用すること。

(4) 患者サービスの向上

- ア センターの業務に関わる一員であることを認識し、親切、丁寧な接遇態度で接すること。
- イ 適切な身だしなみとすること。
- ウ 常に患者サービスを向上するための方策を検討し、実施すること。
- エ 患者に分かりやすい説明を行うこと。
- オ 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の各種制度について、患者が制度を知らないことで不利益にならないように十分な説明、制度周知を行うこと。

(5) センター運営及び経営の効率化

- ア 患者及びセンターの要望を把握し、それに対して迅速かつ的確に対応すること。
- イ 診療報酬に関してセンター職員への研修会、勉強会を開催すること。
- ウ 診療報酬改定の影響調査等を行って収益増の提案を行うこと。
- エ 診療報酬及び施設基準の届出について、収益増につながる提案を行い、センター職員に協力すること。

(6) 日々の主な業務の内容は、「10 業務内容」の表の左欄に記載のとおりであり、各業務の要求水準は右欄に記載のとおりである。また留意事項は次のとおりである。

- ア 業務内容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。
- イ 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業務時間を延長変更すること。また、8に定める業務時間内の予約の申し込みや照会などの軽微な内容のものについては、原則当日中に対応するものとし、必要なときは業務時間の延長変更を行うこと。なお、業務時間の延長変更を実施した場合の受託者の雇用者に関する費用については、受託者の負担とすること。
- ウ 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。
- エ 診察券、会計カード、診療報酬請求明細書、伝票等の各種用紙類はセンターが提供する指定の用紙を使用すること。
- オ 業務を行うに当たっては、誤りの発生防止と誤りが発生した場合の再発防止の対策等を講じること。
- カ 個人情報流出の発生若しくは発生した虞があることが判明した場合は、直ちにセンターに報告を行わなければならない。また事態への対応についてセンターの指示に従わなければならない。
- キ 本仕様書に記載のない業務が発生した場合は、センターと受託者との協議を行い、表の一覧に記載す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。

10 業務内容

業務内容	要求水準（要求事項）
1 医療計算受付業務	
(1) 全体	・相手の状況に合わせた臨機応変な対応を行うこと。 ・情報確認、登録を正確に行うこと。 ・関係部門に対して診療に必要な情報を適切に提供すること。 ・患者の立場に立った対応を行うこと。 ・会計に関するデータ確認を確実にし、間違いのない計算を実施すること。 ・関係部門と連携し、業務の効率化を進め、受付、会計での待ち時間の短縮を行うこと。
(2) 新患受付	
①予約、受診者の確認	・診療、会計等に必要な情報を確実に確認すること。 ・患者に分かりやすく説明すること。 ・オンライン資格確認システムの顔認証付きカードリーダーの操作方法の説明が必要な患者に対し、適切に説明を行うこと。 ・オンライン資格確認システムを用いて、医事システムに資格情報の取得・照合・確認を行うこと。
②資格確認書、公費負担医療受給者証の受け取り等	
③診療申込書の記載、記載方法説明、受け取り	
④紹介状等の受け取り、確認	
⑤患者情報の登録	・診療、会計等に必要な情報を遅滞なく正確に登録、入力すること。
⑥医事システムへの受付入力	
⑦診察券作成	・診療、会計等に必要な資料を正確に作成すること。
⑧診療カード、受付番号カードの発行	
⑨カルテの作成と外来看護師、歯科衛生士への引継ぎ	・受診を円滑に進めるため、速やかで確実な対応を行うこと。 ・歯科カルテを診療前に歯科外来に持参し、診療後には受け取りに行くこと（再診の場合も同様とする）。 ・歯科外来患者受付後に、歯科外来へ到着の連絡を行うこと（再診の場合も同様とする）。
⑩診療科案内	・患者に分かりやすく説明すること。 ・患者の状況に合わせた対応を行うこと。

⑪文書（紹介状等のセンター以外が発行した文書）をスキャンし電子カルテに取り込む	・情報の確認を行い、誤りがないように処理すること。
⑫当該業務関係書類の準備、整理、保管	・情報の紛失を防止すること。 ・業務が円滑に進むよう準備をすること。
（３）再診受付	
①予約の確認	・診療、会計等に必要な情報を確実に確認すること。
②診察券の受け取り	
③資格確認書、公費負担医療受給者証の確認	・オンライン資格確認システムの顔認証付きカードリーダーの操作方法の説明が必要な患者に対し、適切に説明を行うこと。 ・オンライン資格確認システムを用いて、医事システムに資格情報の取得・照合・確認を行うこと。
④医事システムへの受付入力	・診療に必要な情報を遅滞なく確実に登録、入力すること。
⑤診療カード、受付番号カードの発行	・診療、会計等に必要な資料を正確に作成すること。
⑥診療科案内	・患者に分かりやすく説明すること。 ・患者の状況に合わせた対応を行うこと。
⑦電子カルテ及び医事システムへの患者情報（住所、保険情報等）の修正入力	・診療、会計等に必要な情報を遅滞なく、正確に修正すること。
⑧診断書等の各種証明書等の受付及び書類渡し	・患者の要望する事項を正確に把握すること。 ・申込者に確実に受け渡すこと。
⑨診察券紛失の場合の再発行手続き	・別途定める診察券再発行手順に沿った対応を行うこと。
⑩文書（診断書等のセンターが発行した文書）をスキャンし電子カルテへ取り込む	・情報の確認を行い、誤りがないように処理すること。
⑪当該業務関係書類の準備、整理、保管	・情報の紛失を防止すること。 ・業務が円滑に進むよう準備をすること。
（４）入院受付	
①資格確認書、公費負担医療受給者証の確認、返却	・診療、会計等に必要な情報を確実に確認すること。
②入院患者の確認	・オンライン資格確認システムの顔認証付きカードリーダーの操作方法の説明が必要な患者に対し、適切に説明を行うこと。 ・オンライン資格確認システムを用いて、医事

	システムに資格情報の取得・照合・確認を行うこと。
③入院患者登録（診療科、病名と併せて医事システムへ入力）	・診療に必要な情報を遅滞なく確実に登録、入力すること。
④診察券作成	・診療、会計等に必要な資料を正確に作成すること。
⑤診療カード作成、発行	
⑥診療カード等の入院各病棟への搬送及び保管	・病棟で必要な書類を遅滞なく確実に届けること。
（５）会計入力	
①診療カード、受付番号カード、伝票の受け取り	・診療費計算のための確認を確実に行うこと。 ・情報の漏れがないよう処理すること。
②診療内容の確認、各種伝票・文書による情報の確認	
③電子カルテから診療情報等を医事システムへ送信	・診療費の計算を適時行うため、遅滞なく送信及び取り込むこと。
④電子カルテから医事システムへの診療データの取り込み	
⑤オーダー等修正が必要な場合の医師、関係部門への問い合わせ、修正依頼	・関係部門と連携し、正確な診療費の計算を行うこと。
⑥未取り込み、データエラー等について、保険や診療内容を確認後、修正処理	・正確な請求のため、的確な修正処理を行うこと。
⑦資格確認書、公費負担医療受給者証の返却	・患者情報を確認し、確実な処理を行うこと。
⑧領収書の印刷出力	
⑨処方せんを薬局へファクシミリ送信	
⑩次回予約日の診察券への印字、診察券の返却	
⑪生活保護受給世帯の患者への文書交付等、患者負担額を公費（市町村等）で請求する場合の管轄市町村等への電話連絡	・適時に連絡をとること。 ・請求に必要な書類の送付依頼を行うこと。
⑫当該業務関係書類の準備、整理、保管	・外来において、患者へ渡す書類のコピーを行うこと。 ・情報の確認を行い、誤りがないように処理すること。 ・情報の紛失を防止すること。 ・業務が円滑に進むよう準備をすること
（６）入院日常処理	
①各病棟、薬局、検査室、レントゲン室から毎	・診療費計算のための確認を確実に行うこと。

日の診察、処置検査、注射の記録伝票を回収	・情報の漏れがないよう処理すること。
②各種伝票類の整理及び聞き取り確認	
③電子カルテから医事システムへの診療データの取り込み	・診療費の計算を適時行うため、遅滞なく取り込むこと。
④オーダー等修正が必要な場合の医師、関係部門への問い合わせ、修正依頼	・関係部門と連携し、正確な診療費の計算を行うこと。
⑤未取り込み、データエラー等について、保険や診療内容を確認後、修正処理	・正確な請求のため、的確な修正処理を行うこと。
⑥理学療法、作業療法、言語訓練の実施内容と診療報酬明細書情報との照合	・関係部門と連携し、正確な診療費の計算のための確認を行うこと。
⑦外泊記録簿確認、毎日の食事記録簿とオーダー内容の確認、入力	・正確な入力を行うこと。
⑧院外受診の有無、請求方法の確認、入力	
(7) 退院処理	
①資格確認書、公費負担医療受給者証の返却	・患者情報を確認し、確実な処理を行うこと。
②医事システム（診療データ）入力	・正確な入力を行うこと。
③退院時以外の支払いについて、請求書発行、事務部への提出	・正しい請求書を作成し提出すること。
(8) 料金収納業務	
①料金徴収	・間違いのない処理を行うこと。 ・キャッシュレス決済機器を利用した支払に対応すること。
②領収書交付（納入通知書持参、退院時付添寝具・食事料等に係る領収書の手書き作成を含む）	・正しい領収書を作成し交付すること。
③診療明細書の発行希望の有無確認	・患者に分かりやすい説明を行い、意向に沿った対応を行うこと。
④入金確認	・確実な確認を行うこと。
⑤返金の手続き	・患者の理解を得られるよう、丁寧な説明を行うこと。 ・返金が判明したら速やかに対応すること。 ・患者から口座振替依頼書に記載してもらい、センター職員に引き継ぐこと。 ・各年の3月終了後、既に発生もしくは4月以降に発生する前年度分の返金については、センターに至急報告すること。

⑥キャッシュレス決済による料金徴収	・金額を含め間違いのない入力を行うこと。 ・使用できるクレジットカード及び電子マネー等の案内ができること。 ・キャッシュレス決済機器に入力した金額について、必ず患者へ金額を確認させ、決済を行わせること。 ・誤って決済した場合は取消の操作を行うこと。
⑦キャッシュレス決済機器の取り扱い	・機器の起動及び終了、ロール紙の入れ替えなど軽微な運用業務を行うこと。
⑧料金収納及びキャッシュレス決済等に係る帳票の提出及び引継ぎ	・当日分の請求書兼領収書一覧表を作成し引き継ぐこと ・取り扱い現金及びキャッシュレス決済金額について医事システムと一致させること。 ・請求書兼領収書の控え、キャッシュレス決済売り上げ票及び現金とキャッシュレス決済の日計票の引き継ぎを行うこと。 ・徴収及び決済した金額の総額及び明細がわかる資料を添付し引き継ぐこと。
(9) 未収金への対応	
①窓口での未収金発生防止	・未収金の発生防止対策を講じること。
②窓口で発生した未収金の回収	・患者の状況に合わせた対応を行うこと。 ・事務部と連携して回収を行うこと。
③センターが行う未収金対策への協力	・未収金回収対策に必要な情報提供を行うこと。
2 診療報酬請求事務	
(1) 全体	・センターの診療行為に対し、診療報酬請求の可否を明確にし、センター職員に情報提供するとともに、問い合わせに対応すること。 ・返戻、査定の削減、未請求の防止に必要な措置を取り、請求精度の向上対策を実施すること。 ・再請求可能なものを分析し積極的に再請求を行うこと。 ・電子カルテシステムの導入に見合った診療報酬請求及びレセプト点検体制を構築し、センター職員と協力、連携して適正かつ確実な請求を行うこと。

	・診療報酬の算定が適正かつ確実に行われているか、医事システム等メーカーと協力、連携して定期的に医事システム等を点検すること。
(2) 診療報酬請求明細書前処理	
①レセプト作成	
②修正のある場合医事システム入力	・正確な入力を行うこと。
(3) 点検、修正、補記	
①件数、枚数を確認し診療科目別に仕分け	・期日を厳守した処理を行うこと。
②診療報酬明細書データ確認	・正確な請求を行うため、必要な確認を確実に 行うこと。 ・関係部門と連携を行うこと。 ・レセプト点検体制を構築すること。
③ドクターチェック依頼、ドクターチェック後の修正入力	
④診療報酬明細書の内容とカルテの点検、照合	
⑤カルテと診療カードの照合、修正	
⑥労災診療報酬請求書、公害診療報酬請求書、自賠責診療報酬請求書等、オンライン請求以外の請求書の手書き作成	・正確な請求を行うこと。 ・遅滞なく書類を作成すること。
(4) 集計、総括	
①診療報酬請求明細書仕分け、集計	・期日を厳守した処理を行うこと。
②国保、保険者別請求一覧作成	・正確なデータを作成し、確実に処理を行うこと。
③診療報酬明細書電算提出用FD（基金、国保連）の作成	
④オンライン請求に係る業務	
(5) その他	
①審査支払機関からの増減点連絡書について、原因分析及び事務部への報告	・正確な請求につなげるため、要因を分析し報告すること。 ・査定結果に基づいて請求精度向上対策を実施すること。
②通園、短期入所利用者等に係る患者負担金請求書（計算書）の手書き作成	・正確な書類を作成し、期日を厳守して提出すること。
③各種統計データ、帳票の作成、事務部への提出	
④センターが必要とする統計データ、帳票について、本件業務で収集している情報をもとに作成可能な資料を作成、電子データにより提供する。 なお、必要な統計データ（主なもの）と必要回数は次のとおり。	・資料の作成可否について迅速に回答し、提出期限をセンター職員と相談すること。 ・資料作成が可能な場合、期限までに提出すること。

	・特定の病名を有する患者一覧（年４～５回） ・病名別の患者人数（年３～４回） ・入院患者の入退院状況、外泊数、超・準超重症の該当一覧（毎月） ・医科の入院、外来（初診・再診別）、診療科別の患者数、在院日数、歯科の外来患者、診療日数一覧（毎月） ・向精神薬投与並びに向精神薬多剤投与を受けている患者及びその内訳（各四半期）など。	
3 窓口業務、システム・文書管理業務		
(１) カルテ管理		
①診察患者のカルテ準備、診察後のカルテ確認 ・整理、医師確認済カルテの整理	・円滑な診療、正確な診療報酬計算のために適時に対応を行うこと。 ・確実な書類管理を行うこと。 ・カルテは適時に移管作業を行い、常に最適な状態を保つこと。 ・情報の紛失防止の体制をとること。	
②リハビリ計画書、訓練報告書等の書類を外来カルテへ保管		
③短期入所利用者のカルテ準備、病棟への搬送		
④短期入所利用後のカルテ記載の確認		
⑤必要時のカルテ庫より過去カルテの持ち出し、使用後の返却		
⑥外来カルテが厚くなった場合、カルテ分冊処理、カルテ庫への保管		
(２) 医事システムマスタ管理		
①システムバージョンアップ前における医事システムのマスタ作成、修正、削除及びその作業の検証、診療材料のマスタ作成	・正確な情報が確立できるよう常に最新の状態を保つこと。 ・修正等が必要な場合は、遅滞なく対応すること。	
②マスタ作成、修正及び削除について、センター職員及び医事システム等メーカーとの連絡及び調整		
③医事コードの管理及び付番		
④医事システムと電子カルテのマスタ連携検証、修正等必要な場合は、センター職員、医事システム等メーカーとの連絡及び調整		

(3) 文書の管理	
①電子カルテにスキャナ取り込みした文書の原本及びスキャナ取り込みをしない文書について、ファイル作成、保管	・確実な書類管理を行うこと。 ・ファイルは適時に移管作業を行い、常に最適な状態を保つこと。 ・情報の紛失防止の体制をとること。
(4) 電話対応、予約対応	
①電話、窓口での診察予約、検査予約、予防接種予約、予約変更等の受け付け	・丁寧な対応を行うこと。 ・患者の意向を把握し、可能な限り意向に沿った対応を行うこと。
②他部門への電話連絡の取り次ぎ、伝言の受け付け	・速やかで的確な取り次ぎを行うこと。
③医師が急遽出張等で診察できない場合の、患者への謝罪、次回の予約取り直しの連絡	・丁寧な説明を行うこと。 ・患者の意向を把握し、可能な限り意向に沿った対応を行うこと。
(5) 患者対応	
①待ち時間が長くなる場合の患者への状況説明、その旨のお断り	・患者の立場に立った対応を行うこと。 ・丁寧な説明を行うこと。
②患者の訓練時間、訓練士等への問い合わせ対応、訓練士への連絡	・患者の意向を把握し、的確な対応を行うこと。 ・患者を待たせることのないよう速やかに対応すること。
③診察環境、診察状況、予約時間等の質問の対応、苦情・相談の取り次ぎ	・患者の意向や状況を把握し、真摯かつ的確な対応を行うこと。 ・適時に取り次ぎを行うこと。
(6) その他	
①来客、業者の各部門への案内、担当者への連絡・呼び出し	・速やかで的確な取り次ぎを行うこと。 ・分かりやすい説明を行うこと。
②外来受付事務室、待合室の清掃、管理	・患者に不快感を与えないよう、環境を整えること。
③業務に係る事務用品等の在庫確認、必要時の事務部への購入依頼	・業務に支障を来さないよう、確認、購入依頼を行うこと。
④電子カルテシステム等障害発生時対応	・障害発生時にはセンターと協議し、可能な限り業務を遂行すること。 ・電子カルテが使用できない場合は、紙カルテ ・伝票運用にて診療業務を再開し、復旧後、紙カルテにて診察した患者データを事後入力すること。

4 その他の業務	
①業務報告定例会の開催	・業務の報告、提案及び協議等を実施するため毎月センターで業務定例報告会を実施すること。 ・業務定例報告会には原則として、統括責任者及び業務責任者が出席すること。
②データ提出加算に係る業務	・データ提出に必要なファイルを医事システムから出力し、事務部に提出すること。 ・データ提出全般に関するセンター職員からの照会に対応すること。
③付随する業務	・受託者が上記 1 から 4 ②までの業務を実施する上で必要な付随する業務を行うこと。

11 業務体制

(1) 基本的事項

- ア 業務内容の質及び量を勘案し、効率的かつ経済的な人員配置を行うこと。なお、本業務遂行に当たっては、業務責任者を含め、6人程度の業務量を想定している。
- イ 患者の増加などにより、業務が一時的に増加した場合においても、業務の停滞をきたすことがないように、業務従事者の配置を適切に行うこと。
- ウ 制度や運用方法の変更に伴う業務の質及び量の負担増減については、迅速かつ柔軟に対応できる体制をとること。その後の人員体制は、まず現状の業務体制の見直しを行い、効率的かつ経済的な人員配置に努めること。
- エ 業務内容について、検証、分析を行い、改善を行うこと。
- オ 業務責任者及び業務従事者の氏名、居住地、資格、常勤又はパートの区分、勤務日、勤務時間、業務責任者にあつては緊急連絡先を記載した業務従事者名簿を提出すること。業務責任者及び業務従事者が変更となった場合も同様とする。
- カ 大規模な感染症の流行や災害発生時等、非常事態下においても業務を継続できるような体制を整備すること。

(2) 業務責任者の配置

- ア 業務責任者はセンターに常駐とし、他の医療機関と兼務しないこと。
- イ 業務責任者は常勤とすること。なお、業務責任者が休日等により業務に当たらない場合には、それと同等程度の能力を有する者を配置すること。
- ウ 契約期間中は業務責任者を変更しないこととする。ただし、退職等の理由又はセンターの要求により変更する場合は、事前にセンターと協議すること。
また、変更に当たっては、変更前の業務責任者と同等以上の能力を有する者を配置し、業務の質の低下を招かないようにするとともに、前任者と後任者による引継期間を設け、業務責任者の不在が生じないようにすること。
- エ 業務責任者は、(3)の責務を果たすことのできる資格、能力及び経験を有してい

る者とする事。

(3) 業務責任者の責務

ア 業務全体の趣旨をよく理解し、患者サービスの向上、円滑かつ効率的な業務の運営に取り組むこと。

イ センター及び患者の要望、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こと。

ウ 業務従事者を統率監督し、常に的確な指導、教育研修を行うこと。

エ 業務を遅滞なく、円滑にかつ確実に実施できるよう業務の進捗管理を行うこと。

オ センターとの窓口として、迅速かつ確実に報告、連絡及び相談を行うこと。

(4) 統括責任者の配置

ア 統括責任者は、業務責任者との連絡調整を行う。

イ 統括責任者は、業務責任者の業務の指揮監督のため、月3回以上巡回すること。

ウ 統括責任者は業務責任者及び業務従事者に本仕様書並びに本仕様書に記載されている各種法令及び規則等について周知し、業務責任者及び業務従事者の不知による本業務への影響を未然に防ぐこと。

(5) 業務従事者の配置

ア 業務従事者は、業務の遂行に当たり必要な資格、能力及び経験を有している者とする事。

イ 業務が確実に遂行できる適切かつ効率的な人員を確保すること。

ウ 歯科における診療報酬請求事務に従事した経験を有する者を1名以上配置すること。

エ 業務従事者を変更する場合は、変更前の従事者と同等以上の能力を有する者を配置し、業務の質の低下を招かないようにすること。

また、変更に当たっては、引継ぎの実施、本社・支社からのバックアップなど、業務の継続性が確保できる体制をとること。

オ 業務従事者の変更は、退職など特別なケースを除いて必要最低限とし、センターの運営に影響がないよう努めること。

(6) 業務従事者の責務

ア 担当する業務の趣旨及び本仕様書の内容をよく理解し、円滑かつ適正な業務の運営に取り組むこと。

イ 患者に対して親切、丁寧な接遇を行い、患者サービスの向上に努めること。

ウ 常に知識の研鑽に努め、業務の効率化及び患者サービスの向上を図ること。

(7) 業務責任者及び業務従事者への教育、研修

ア センターに新たに配置する従事者に対して、事前研修を行うこと。

イ 業務受託後及び従事者の配置後において、定期的な教育、研修を行うこと。

(8) 業務に従事する際は、受託者の負担により用意した制服を着用すること。

(9) 業務責任者及び業務従事者の健康管理等

ア 受託者は、労働関係の法令を遵守し、業務責任者及び業務従事者の健康管理、労働安全衛生に努めること。

イ 受託者は、業務責任者及び業務従事者に対して労働安全衛生規則第 44 条に基づく健康診断を行うこと。なお、健康診断に係る経費は受託者が負担すること。

ウ 受託者は、イの健康診断及びセンターが要請する予防接種を業務責任者及び業務従事者に対してセンターが指示する期日までに行い、その記録についてセンターから報告の求めがあったときはこれに応じること。なお、健康診断及び予防接種に係る経費は受託者が負担すること。

12 備品・資料等の貸与及び適正管理、施設の利用

(1) 貸与

業務遂行上必要な備品・資料等については、13の受託者負担の区分のものを除きセンターが受託者に貸与する。

(2) 適正使用

ア センターから貸与されている備品・資料等については、情報の漏洩、紛失、滅失、棄損、改ざん及び不正アクセスの防止を行い、適正に使用しなければならない。

イ センターから貸与されている備品・資料等については、センターの許可なく複写・複製、目的外使用、持ち出し、廃棄を行ってはならない。

ウ センターから貸与されている備品・資料等については、本業務が完了したとき又は契約が解除されたときはセンターに返還し、又はセンターの指示に従い破棄しなければならない。

(3) 駐車場の利用

業務責任者及び業務従事者が通勤に自動車を使用する場合は、業務開始前までに、センターへ使用車両一覧を提出するものとする。

13 経費負担区分

本業務の遂行に必要な経費の負担区分は次のとおりとする。

区 分	センター	受託者
事務室、会議室、休憩室	○	
光熱水費（水道料金、電気料金）	○	
備品（机、椅子、書棚等）	○	
通信費（電話、ファクシミリ、郵送料、インターネット使用料等）	○	
電子カルテ、医事システム機器及びこれに係る運用・保守の経費（センターが所有又は賃借しているものに限る。）	○	
電子カルテ、医事システム以外のコンピュータ機器及びこれに係る運用・保守の経費（センターが所有又は賃借しているものに限る。）	○	

事務用品等の経費（文房具、封筒、用紙等で医事業務に使用するもの）	○	
印刷製本の費用（帳票、申請書で医事業務に使用するもの）	○	
書籍の購入（医療保険制度、診療報酬請求関係等）		○
給与等の雇用の経費（給与、諸手当、福利厚生費、交通費等）		○
労働安全衛生の経費（健康診断、予防接種、感染症対策用品等）		○
被服の経費（従事者の被服購入等）		○
教育研修の経費（センター以外での教育研修を含む）		○
収納金のつり銭用現金の準備及び業務時間外の管理	○	
収納金のつり銭用現金の業務中の管理		○

14 業務引継ぎ

- （１）受託者は、業務を開始するに当たり、書類及びセンター又は前受託者との打合せ等の方法により、業務が円滑、適正かつ確実にできるよう、受託者の責任と経費負担により引継ぎを行うこと。
- （２）受託者は、業務が完了するとき、又は契約が解除（以下、「契約期間満了等」という。）されるときは、書類の作成、打合せ等の方法により、センター又は次の受託者が業務継続できるように、受託者の責任と経費負担により引継ぎを行うこと。
また、契約期間満了等後において契約期間満了等最終月の診療報酬請求業務が未完了であった場合は、完了するまで責任をもって引き続き実施すること。
- （３）受託者は、業務従事者の変更又は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又はセンター職員に負担がかかることがないようにすること。

15 その他

- （１）受託者は、本業務の全部又は一部を、センターの承認を受けずに第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- （２）本仕様書に定めのない事項は、センターと受託者とが誠意をもって協議をして定める。
ただし、協議開始の日から１４日以内に協議が整わない場合には、センターが定め、受託者に通知することができる。