

# サービスセンター業務委託仕様書

## (目的)

第1 この仕様書は、別紙「業務委託契約書」の各条項に基づき、委託者（以下「甲」という）と受託者（以下「乙」という）との間で医療事務の委託契約を締結するにあたり、その委託業務の内容を明らかにすることによってその業務を円滑に進めるために定めたものである。

## (委託業務)

第2 委託業務内容は、第7に定める医療事務とし、乙は善良なる管理者の注意をもって業務を完遂させるものとする。

## (委託業務の履行場所)

第3 委託業務の履行場所は、次に掲げる場所とする。

加西市北条町横尾1丁目13 市立加西病院 サービスセンター

## (委託者の概要)

第4 委託者が開設する病院の概要は以下のとおりである

- (1) 病棟単位4、許可病床数 199床（うち感染症病棟6床）
- (2) 年間入院患者総数 63,680人（令和2年4月～令和3年3月）
- (3) 外来診察室数 26
- (4) 年間外来患者総数 96,132人（令和2年4月～令和3年3月）
- (5) 標榜診療科

内科、循環器内科、消化器内科、呼吸器内科、外科、整形外科、耳鼻咽喉科、産婦人科、小児科、泌尿器科、眼科、精神科、皮膚科、脳神経内科、放射線科、麻酔科、リハビリテーション科、救急科

## (委託業務履行期日及び業務履行日)

第5 令和4年4月1日から令和5年3月31日までの期間とする。

- 2 土曜日、日曜日、国民の祝日、年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く。
- 3 業務の都合上委託業務日を変更する場合は、あらかじめ甲乙が協議して定めるものとする。

## (引き継ぎ事項)

第6 引継ぎについては、次のとおりとする。

- (1) 新たな受託業者に変更になった場合については、業務の質の低下を招かない様に当院・現受託業者・新受託業者の3者で協議を行い、速やかに引き継ぎを開始すること。
- (2) 契約解除となる前の月までに遅滞なく引継ぎ業務を完了すること

- (3) 当院・現受託業者・新受託業者の3者間協議において決定した引継ぎ計画が履行されない場合については、「業務委託契約書」第16条（解除）に該当する。

（委託業務内容）

第7 委託業務内容は、次のとおりとし適切に管理運用する。

サービスセンター業務

① 予約入院説明

- ア 許可証の発行
- イ 誓約書の説明
- ウ 入院パンフレットの説明
- エ 高額療養費の説明
- オ 個室希望の確認

② 予約入院受付

- ア 入院誓約書の受取
- イ 入院許可証の確認
- ウ 保険証の確認
- エ 病棟及び診療科案内
- オ 入院確認登録

③ 診察予約変更

- ア 予約内容確認（電話対応含む）
- イ 予約日の変更及び削除（電話による変更対応）
- ウ 診療メモに変更内容入力

④ 各種検査説明

- ア 胃カメラ・CT・MRI等の検査説明
- イ 検査説明後の問診票等を各科へ返却
- ウ お薬手帳の対応
- エ 電子カルテの診療メモ登録

⑤ 窓口業務

- ア 見舞客のお部屋案内
- イ 受付説明（流れの説明）
- ウ インフルエンザの予約受付
- エ 入院予約患者の登録用紙の準備
- オ 端末の立上げ
- カ 端末、プリンター、ラベルプリンター等のワゴンの準備
- キ サービスセンターの鍵の返却

- ク 入院指示連絡票を入院係りに渡す
- ケ 院外処方箋の対応
- コ 軽度なクレーム対応
- サ 院内の場所説明・案内
- シ 各対応件数一覧表の作成（日毎と月まとめ）

（業務実施時間）

- 第 8 乙の業務従事者の業務実施時間は、8時30分から13時30分までとする。
- 2 休憩時間は、関連法規に従い、乙の判断で適宜取得することとする。

（業務の履行）

- 第 9 乙は、業務の履行にあたって、次の事項を守らなければならない。
- （1）業務従事者を定め、委託契約の趣旨に従い、自らの責任において迅速かつ正確に委託業務を完遂させること。
  - （2）業務従事者に対し必要な指揮命令をし、乙の従業員であることを示す制服（名札）を着用させ、その地位を明確にさせること。
  - （3）必要に応じ、業務報告書等により業務の履行状況について報告すること。

（現場管理責任者）

- 第 10 乙は、委託業務を完遂させるため、現場管理責任者をおき次の業務を行わせなければならない。
- （1）業務従事者を指揮監督し、円滑な業務遂行に努めさせること。
  - （2）委託業務の履行状況を把握し、甲との連絡調整にあたらせること。
  - （3）当初予測できなかった業務・事態等、特別な案件に対応させること。

（仕様の変更）

- 第 11 業務量の変動等、合理的な理由により仕様の変更が必要なときは、互いの責任者を通じて誠実に協議しなければならない。

（個人情報の保護）

- 第 12 乙は、請負業務を処理するため個人情報の取り扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

# 外来クリニック業務委託仕様書

## (目的)

第1 この仕様書は、別紙「業務委託契約書」の各条項に基づき、委託者（以下「甲」という）と受託者（以下「乙」という）との間で医療事務の委託契約を締結するにあたり、その委託業務の内容を明らかにすることによってその業務を円滑に進めるために定めたものである。

## (委託業務)

第2 委託業務内容は、第7に定める医療事務とし、乙は善良なる管理者の注意をもって業務を完遂させるものとする。

## (委託業務の履行場所)

第3 委託業務の履行場所は、次に掲げる場所とする。

加西市北条町横尾1丁目13 市立加西病院 外来診察室

## (委託者の概要)

第4 委託者が開設する病院の概要は以下のとおりである

- (1) 病棟単位4、許可病床数 199床（うち感染症病棟6床）
- (2) 年間入院患者総数 63,680人（令和2年4月～令和3年3月）
- (3) 外来診察室数 26
- (4) 年間外来患者総数 96,132人（令和2年4月～令和3年3月）
- (5) 標榜診療科  
内科、循環器内科、消化器内科、呼吸器内科、外科、整形外科、耳鼻咽喉科、産婦人科、小児科、泌尿器科、眼科、精神科、皮膚科、脳神経内科、放射線科、麻酔科、リハビリテーション科、救急科

## (委託業務履行期日及び業務履行日)

第5 令和3年4月1日から令和4年3月31日までの期間とする。

- 2 受付業務、内科予約診・初再診受付業務については、土曜日、日曜日、国民の祝日、年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く。
- 3 業務の都合上委託業務日を変更する場合は、あらかじめ甲乙が協議して定めるものとする。

## (引き継ぎ事項)

第6 引継ぎについては、次のとおりとする。

- (1) 新たな受託業者に変更になった場合については、業務の質の低下を招かない様に当院・現受託業者・新受託業者の3者で協議を行い、速やかに引き継ぎを開始すること。
- (2) 契約解除となる前の月までに遅滞なく引継ぎ業務を完了すること

- (3) 当院・現受託業者・新受託業者の3者間協議において決定した引継ぎ計画が履行されない場合については、「業務委託契約書」第16条（解除）に該当する。

（委託業務内容）

第7 委託業務内容は、次のとおりとし適切に管理運用する。

(1) 内科、産婦人科、眼科、受付業務

a. 内科、産婦人科、眼科受付業務

- ① 診察に関する問診票記入の必要性の選別
  - ア 初診時、6ヶ月以上受診なし、症状に異変があるかを確認
- ② 問診表記入の説明及び聞き取り記入
  - ア 問診票の記入が出来ない患者の代筆
  - イ 血圧測定のご案内、予約患者の血圧データ入力
- ③ 問診票、案内カードセッティング
  - ア 問診票と案内カードにセットして診察室へ運ぶ
- ④ 診察及び検査伝票の準備
- ⑤ 予約検査準備
  - ア 予約検査リストの出力
  - イ 検査同意書と案内カードをセットして中央放射線科・中央検査科にあげる
- ⑥ 予約診の準備（婦人科、内科、眼科）
  - ア 予約リストと案内カードの照合
- ⑦ 採血検体搬送
  - ア 検査室へ検体搬送（婦人科）
- ⑧ 薬剤の搬送
  - ア 薬局へ薬剤を取りに行く（婦人科）
- ⑨ 洗濯物の提出、受領
  - ア 診察室のベッドのシーツ、バスタオルの提出、受領
- ⑩ 肺炎球菌ワクチンの予約受付
  - ア 予防注射予約受付及び変更
- ⑪ インフルエンザ予防接種受付対応（当日）、予診票の確認作業
- ⑫ 紹介状のスキャン
- ⑬ 請求物品の受領
  - ア SPD以外の物品の受領・整理
- ⑭ 診療材料の不足分の補充
  - ア 診療材料不足分をSPDから補充する
- ⑮ 各種書類（診療情報提供書含む）スキャン
- ⑯ スピッツの運搬（検査室・処置室）

⑰ 糖尿病患者の対応（血糖測定器、アルコール綿の配布）と数量入力

⑱ CF患者の対応（下剤のお渡し、説明ビデオの案内）

⑲ 各診察室の清掃

ア 各診察室の清掃を行う

b. 婦人科での業務

① 初再診・予約診の受付業務

② 診察予約と予約変更の電話対応

③ 地域医療室との連絡調整（レディース、個別検診の結果確認）

④ 麻酔科診の準備

⑤ 翌日予約の準備（初診時間診票準備、翌日予約カルテ確認）

⑥ 結果票の郵送手続き

⑦ 検体搬送

c. 眼科での業務

① 散瞳検査の瞳孔確認

② ムンテラの準備、案内

d. 内科予約診・初再診（受付）・診療介助業務

① 診察機の準備（事務用品・予約診プレート等）机の上、カウンターの清掃・端末の立上げ

② 診察時に出た各検査説明と案内、血圧の入力

③ 予約票、案内カード、処方箋の配布

④ 予約時の来院時間順に1名ずつ呼び込み（検査がある場合はデータを揃える）

⑤ PETCTは、スキャン後資材管理袋に日付と内容を記入して整理

⑥ 本日の予約診患者数、入院患者名、診察医、診察介助者、診察時間を記入して提出

⑦ 同意書のない検査説明（エコー等）

（業務実施時間）

第8 乙の業務従事者の業務実施時間は、8時20分から17時05分までとする。

2 休憩時間は、関連法規に従い、乙の判断で適宜取得することとする。

（業務の履行）

第9 乙は、業務の履行にあたって、次の事項を守らなければならない。

（1）業務従事者を定め、委託契約の趣旨に従い、自らの責任において迅速かつ正確に委託業務を完遂させること。

（2）業務従事者に対し必要な指揮命令をし、乙の従業員であることを示す制服（名札）を着用させ、その地位を明確にさせること。

（3）必要に応じ、業務報告書等により業務の履行状況について報告すること。

(現場管理責任者)

第10 乙は、委託業務を完遂させるため、現場管理責任者をおき次の業務を行わせなければならない。

- (1) 業務従事者を指揮監督し、円滑な業務遂行に努めさせること。
- (2) 委託業務の履行状況を把握し、甲との連絡調整にあたらせること。
- (3) 当初予測できなかった業務・事態等、特別な案件に対応させること。

(仕様の変更)

第11 業務量の変動等、合理的な理由により仕様の変更が必要なときは、互いの責任者を通じて誠実に協議しなければならない。

(個人情報の保護)

第12 乙は、請負業務を処理するため個人情報の取り扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。