

三浦市立病院医事業務委託仕様書

1 総則

受注者は、契約書及び設計図書に基づき、誠意をもって業務を遂行するものとする。
また、本仕様書に定めのない事項で契約の趣旨に照らし必要と思われる事項について、
軽微な事項については受注者の責任により対処し、それ以外のものについては、その都
度発注者と協議の上対処することとする。これに必要な費用は、受注者の負担とするこ
とを原則とする。

2 主たる業務場所

三浦市岬陽町4-33 三浦市立病院

3 業務期間

令和8年12月1日から令和11年11月30日まで

ただし、令和11年11月診療分にかかる診療報酬請求業務については、翌月の請求
が完了するまでとする。

4 業務委託の項目

- (1) 医事関係業務
- (2) 入院医事業務
- (3) 外来医事業務
- (4) 総合案内
- (5) 各科窓口受付業務
- (6) リハビリテーション科業務
- (7) 病歴室業務
- (8) 会計収納業務
- (9) 夜間・休日業務
- (10) 診療報酬請求業務
- (11) 介護報酬請求業務
- (12) 請求及び未収金管理業務
- (13) その他の業務

5 業務委託の内容

(1) 医事関係業務

ア 電話対応（各種問い合わせの一次対応を含む）

イ 予約業務

（ア） 予約の受付、変更及び問い合わせ対応

（イ） 採血、レントゲン及び心電図の予約変更

- (ウ) 当院都合での予約変更が生じた際の電話及び手紙での連絡
- ウ インフルエンザ予防接種等業務
 - (ア) 来院患者の誘導及び予診票記載補助
 - (イ) 予診票のスキヤナー取り込み
- エ 高度医療機器共同利用システム業務
 - (ア) 他院からのMR I、C T及びその他の検査の予約入力及び電話対応
 - (イ) 読影依頼と結果郵送
- オ 市内医療機関からの読影依頼に関する業務
 - (ア) 検診票、レントゲン受取、返却及び管理
 - (イ) 他院からの問い合わせ電話対応
 - (ウ) 持込メディアからの画像取込処理
 - (エ) 読影担当医師への依頼
- カ 患者持参の持込メディアからの画像取込処理
- キ 院外調剤薬局からの問い合わせ対応
- ク 医事統計業務
 - (ア) 短期滞在手術等基本料算定患者のリスト作成
 - (イ) 統計データ作成前の患者の動態、地域別等の情報確認
- ケ 還付処理
 - (ア) 診療費等の還付金に関する書類作成
 - (イ) 還付金書類の郵送、回収
- コ 自動車賠償責任保険（第三者加害）事務業務
 - (ア) 診断書及び明細書の作成（診療の翌月末日までに請求書の発送を完了させること）
 - (イ) 損害保険会社からの書類受付及び必要書類の説明（回答書等の文書含む）
 - (ウ) 損害保険会社との連絡調整（面談、問い合わせ対応）
 - (エ) 診療費や文書代等の損害保険会社への請求及び支払いに関すること
 - (オ) 自動車賠償責任保険に係る書類の管理及び整理
 - (カ) 自動車賠償責任保険に係る患者対応（支払いに関することを含む）
 - (キ) 調定入力業務
- サ 労働災害・公務災害保険業務
 - (ア) 労災・公災レセプト作成、内容確認及び集計に関する業務
 - (イ) 労災・公災の受付及び状況確認や必要書類の説明
 - (ウ) 労働基準監督署との連絡調整
 - (エ) 調定入力業務
- シ 文書業務
 - (ア) 行政機関からの問い合わせ対応及び依頼受付
 - (イ) 診断書作成支援システムを利用した各種文書の登録
 - (ウ) 医師への作成依頼、回収

- (エ) 各種文書の記載項目のうち患者基本情報、医事情報の記載
- (オ) 文書完成時の内容確認（必要に応じて医師へ修正依頼をする）
- (カ) 完成した文書の郵送業務
- ス 苦情窓口
 - (ア) 担当者を事務局に常時配置すること
 - (イ) 三浦市立病院苦情対処マニュアルに沿って対処すること
 - (ウ) 苦情に係る関係部署との連絡調整に関すること
 - (エ) 苦情対処報告書の作成
- セ 医事業務に関する帳簿及びデータ整理に関する業務
- ソ 医事システムマスタに関すること
- (2) 入院医事業務**
 - ア 入院診療費等の会計入力（確認業務を含む）
 - イ 患者情報及び保険情報の確認、登録及び変更
 - ウ 医事会計システムでの入退院処理（情報の取り込み及び確認、修正）
 - エ 診療材料及び検査の保険請求可否の確認
 - オ 保険変更等によるデータ・レセプト修正
 - カ レセプト点検での修正（診療内容、病名）
 - キ 会計オーダ未取り込み処理
 - (ア) 毎週木曜日に未取り込み処理を実施
 - (イ) 定期請求前日に未取り込み処理を実施
 - ク D P C データ提出業務
 - (ア) 疾病分類統計業務（コーディング）
 - (イ) データ提出業務
 - (ウ) 初回提出後のデータチェック及び修正
 - ケ 自己負担金請求書作成及び配布に関する業務
 - コ 入院患者等の問い合わせに関すること（面会者対応を含む）
 - サ 文書等の依頼受付、発行及び管理受け渡し
 - シ 個室利用患者の電話料金管理及び精算
 - ス 入院患者のリストバンド、ベッド、ナースコール板、ロッカー及び病室のネーム作成
 - セ 地域医療科、医師及び看護師等との調整に関すること
 - ソ 併診に係る業務
 - タ 予約入院患者に対する入院病棟までの案内
 - チ 消耗品請求の確認及び請求用紙の提出
 - ツ 病棟説明室の整理
 - テ お見舞いメールの配布
 - ト スキャナー取り込み及び患者ファイルへのファイリング
 - ナ 入院の案内及び必要書類の説明、回収

ニ 転科、転棟及び転院に関すること

(3) 外来医事業務

- ア 外来診療費等の会計入力（確認業務を含む）
- イ 診療材料及び検査の保険請求可否の確認
- ウ 会計オーダ未取り込み処理
- エ 保険変更等によるデータ・レセプト修正
- オ レセプト点検での修正（診療内容、病名）
- カ 医療費助成制度等の案内及び取り扱いに係る説明
- キ 追加検査実施時の確認及び追加請求書発行

(4) 総合案内

- ア 患者の受付業務（患者情報新規登録及び変更、診察券発行、受診科確認）
- イ 患者情報及び保険情報の確認、登録及び変更
- ウ 来院者及び患者からの問い合わせ対応（苦情等含む）及び案内
- エ 患者より会計ファイルの受取
- オ 保険資格等確認
- カ 拾得物の受付及び問い合わせ対応
- キ 再来受付機に関すること
 - （ア） 操作補助及び案内
 - （イ） コントローラ端末での祝日設定作業
- ク 駐車券の処理等に関すること
- ケ 院内配架物の管理等に関すること
- コ その他、関係書類の整理に関すること
- サ 初診患者への問診票案内及び回収
- シ 患者ファイルの作成
- ス 入院患者の面会受付業務
 - （ア） 面会カードの記載案内
 - （イ） 部屋番号案内
 - （ウ） 面会カードの整理
 - （エ） 面会に関する問い合わせ対応
- セ 入院申込書の提出、記載内容等確認及び記載不足等によるお知らせ配布

(5) 各科窓口受付業務

- ア 患者情報及び保険情報の確認、登録及び変更
- イ 問診票の記載依頼、回収及び内容確認
- ウ 医療費等助成制度等の案内及び取扱いに係る説明
- エ 診療情報提供書に関すること
 - （ア） F A X 及び郵送処理
 - （イ） 医師へ返書の作成依頼及び管理
- オ スキャナー取り込み及び患者ファイルへのファイリング

- カ 各種がん検診の検診票記載依頼、回収及び内容確認
- キ 入院の案内及び必要書類の説明、回収
- ク 文書業務
 - (ア) 診断書作成支援システムを利用した各種文書の受付
 - (イ) 医師への文書依頼、回収
 - (ウ) 各種文書の記載項目のうち患者基本情報、医事情報の記載
 - (エ) 文書完成時の内容確認（必要に応じて医師へ修正依頼をする）
 - (オ) 文書完成時の患者への電話連絡
 - (カ) 文書全般の問い合わせ対応

ケ 電話、窓口での問い合わせ対応

(6) リハビリテーション科業務

- ア 受付を含む患者対応
- イ 予約患者の外来再診予約確認作業
- ウ リハビリ部門システムでの新規リハビリオーダ患者の抽出
- エ 医事システムでのリハビリテーション算定歴へ疾患名入力
- オ 介護保険証の確認及びスキャナー取り込み
- カ リハビリテーション総合評価計画書に関する作業

(7) 病歴室業務

- ア 各部署から依頼された患者ファイルの入出庫、搬送、回収及び収納
- イ 紙カルテ及び患者ファイルの廃棄に関すること
- ウ 紙カルテ及び患者ファイルの整理整頓に関すること

(8) 会計収納業務

- ア 準備作業等業務
 - (ア) 会計事務に必要なつり銭は受注者で用意すること
 - (イ) 必要に応じて金庫及びキャッシュドロアを所有し、収納金の保管及び管理に努めること
 - (ウ) 本業務における夜間のレジ端末使用に関しては、端末の保守管理を考慮し、稼働可能な2台のレジ端末を交互に運用するものとする。ただし、土曜日及び、日曜日を含む3日以上の日曜日が連続する場合は、事前に発注者が指定するレジ端末を使用するものとする。

イ 会計業務

- (ア) 医事会計システムによる医療費収納処理（クレジットカード対応含む）
- (イ) 各種ドック及び健診料金の収納処理（クレジットカード対応含む）
- (ウ) 医療費の預かり金処理
- (エ) 松葉杖預かり金業務
- (オ) 介護保険サービス利用料の預かり金処理
- (カ) 領収書等関係書類の発行及び受渡し
- (キ) 午後5時における収納金（現金）及び収納日計表の提出

- (ク) 来院者及び患者からの問い合わせ対応（苦情等含む）及び案内
- (ケ) 医療費納入額証明書の交付に関する事
- (コ) 駐車券の処理等に関する事
- (サ) 未払いがある患者の対応（必要に応じて未収金担当者へ繋ぐ事）
- (シ) 附帯業務（上記のほか、業務上必要と思われる業務については、発注者と受注者で協議して対処することとする）

ウ 現金書留や振込で送金された診療費等の入金処理

エ 患者からの診療費や院外処方箋等の問い合わせに関する事

オ 出張健診に係る会計業務

- (ア) 必要なつり銭は受注者で用意すること
- (イ) 必要に応じて金庫を所有し、収納金の保管及び管理に努めること

(9) 夜間・休日業務

ア 医事受付業務

- (ア) 来院者及び患者の案内及び問い合わせ対応（苦情を含む）
- (イ) 電話対応
- (ウ) 患者の受付業務（患者情報新規登録及び変更、診察券発行）
- (エ) 保険証及び公費受給者証の確認、登録及び修正
- (オ) 患者ファイルの作成
- (カ) 診断書受渡し業務
- (キ) 入院の案内及び必要書類の説明、回収

イ 会計業務

- (ア) 救急外来診療費等の会計入力（確認業務を含む）
- (イ) 診療費収納（入院及び当日救急診療以外の分も含む。）
- (ウ) 収納金の保管及び管理
- (エ) 収納金の集計と報告書作成
- (オ) つり銭の金種確認及び両替
- (カ) 松葉杖預かり金処理
- (キ) 年末年始及び病院の指定する長期休日期間の医療費の預かり金処理
- (ク) 分納誓約している患者の預かり金処理

ウ 入院患者の面会受付業務

- (ア) 面会カードの記載案内
- (イ) 部屋番号案内
- (ウ) 面会カードの整理
- (エ) 面会に関する問い合わせ対応

エ その他業務

- (ア) 救急外来（担当医師や看護師等）との連絡調整に関する事
- (イ) 受付不可能な場合の他の医療機関の案内に関する事
- (ウ) 救急隊との連絡調整（患者情報の聴取等）に関する事

- (エ) 駐車券の処理及びトラブルの解消等に関すること
- (オ) 救急外来受診患者の統計に関すること
- (カ) 救急業務に関するコピー、FAX送信及び受信確認と配付
- (キ) 指定時間での夜間救急入口の施錠及び開錠
- (ク) 外来の電灯の点灯及び消灯の補助
- (ケ) オンコールの電話連絡
- (コ) 患者等のタクシー要請並びに職員のタクシー要請及びタクシー券の交付に関すること
- (サ) 郵便物の受け渡し
- (シ) 初回来院医師に対する必要書類の受け渡し
- (ス) 拾得物の受付及び問い合わせ対応
- (セ) 宿日直職員の確認及び救急外来への報告

(10) 診療報酬請求業務

- ア レセプト電算処理オンライン送信による診療報酬請求（通常時毎月7日、処理日程が短い場合、毎月9日仕上げ）
- イ 紙媒体での診療報酬に係わる請求（通常時毎月6日、処理日程が短い場合、毎月8日仕上げ）
- ウ 返戻及び月遅れ請求レセプトの管理及び請求
- エ 診療報酬請求に関する問い合わせ対応
- オ 診療報酬請求に関する情報を随時収集し、それらの改正に迅速かつ確実に対応すること
- カ 必要に応じた会議及び研修会等への出席
- キ 診療報酬明細書及び公費負担医療の請求内容の点検並びに医師との連絡調整
- ク 医師への査定内容の周知及び隔月で医局会へ参加
- ケ 査定及び返戻率改善のための分析調査結果資料の提出
- コ 医事システムでレセプトチェックの実施及びレセプト修正
- サ その他診療報酬明細請求に付随する業務

(11) 介護報酬請求業務

- ア 介護伝送ソフトへの入力及び介護報酬請求書作成（毎月8日仕上げ）
- イ 返戻及び月遅れ請求レセプトの集計に関する業務
- ウ 介護報酬明細書の出力
- エ 介護報酬等に関する問い合わせ対応
- オ 介護報酬請求に関する情報収集等業務
- カ ケアマネージャーとの連絡調整
- キ 介護報酬明細書の請求内容の点検並びに医師との連絡調整
- ク 請求点数の集計及び総括
- ケ 介護報酬の査定に関すること
- コ その他介護報酬明細請求に付随する業務

(12) 請求及び未収金管理業務

- ア 外来及び入院診療費等の支払い相談に関すること
- イ 診療費未納者に対する誓約書の作成
- ウ 診療費未納者に対する通知書の発送に関すること
- エ 診療費未納者に対する電話督促
- オ 月1回、受注者に同行し訪問徴収（半日を12回）
 - （ア） 診療報酬請求内容の説明
 - （イ） 現金の受領及び領収書の受け渡し
 - （ウ） 訪問徴収に必要なつり銭は受注者で用意すること
- カ 患者個々の入金状況や交渉経過等のデータ管理に関すること
- キ その他「三浦市立病院医事業務委託 請求及び未収金管理業務運用マニュアル」に定めること
- ク 未収金業務
 - （ア） 月別未収金一覧表の作成
 - （イ） 未収金一覧表の内容確認、修正

(13) その他の業務

- ア 受付開始の準備（医事システム及び電子カルテシステムの立上げ、カウンターの扉開閉、受付患者整理用ポール、立て看板及び椅子の準備、受付時間前に来院した者の応対等）
- イ 業務終了の片付け（医事システム及び電子カルテシステムのシャットダウン、カウンターの扉開閉、正面玄関施錠及び案内看板の設置等）
- ウ 各部署との連絡調整に関すること
- エ 駐車場に関するサポートセンターとの連絡調整
- オ 患者及び駐車車両等の呼び出しのための院内放送
- カ 業務上関係する帳票の作成、管理、保管、請求
- キ 業務上必要な物品の管理、請求、受領
- ク 担当部署及びその周辺の使用機器及び物品等の整理整頓及び清掃

6 業務時間

原則として勤務時間は次のとおりとし、勤務時間内は業務に専念するとともに、他の業務との兼務は行わないこととする。

また、定められた業務を規定の時間内に完了が見込めない場合は、勤務時間を延長して業務を完了させなければならない。この際に必要な費用は、委託料に含むものとする。

(1) 夜間・休日業務以外の業務

平日（月～金曜日）の8時30分～17時00分

注：受付開始の準備については、7時45分からの早出体制とし、8時からの再来受付が開始できるようにすること。

(2) 夜間・休日業務

ア 平日（月～金曜日）の１７時００分～翌日８時３０分

イ 土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始等、当院が通常の診療を行わない日の８時３０分～翌日８時３０分

注：業務時間内は複数名の人員配置を行い、業務を滞りなく遂行するとともに、不測の事態、緊急時等には、別途当院が発注する施設管理業務委託の受託者が配置する当直設備員と協力して対応に当たるものとする。

注：業務に従事する者は、交代で休憩（仮眠）を取ることができる。この場合において、休憩（仮眠）している者は、常に連絡が取れる体制を取り、業務に支障がないようにすること。

7 委託業務責任者の配置及び責務

- （１）受注者は、常勤者の中から医療事務管理士検定の資格又はそれと同等の能力を有する者及び公立病院での業務経験が５年以上ある者から豊富な知識と経験を有する業務責任者を選任し、発注者との連絡を密にし、必要な報告を随時行うとともに、履行場所において本業務に従事する受注者の職員（以下「業務従事者という。」）の指導監督をするものとする。
- （２）受注者は、選任した業務責任者を書面により発注者に通知するものとする。通知内容に変更があった場合も同様とする。
- （３）受託した業務全体の趣旨を理解し、効率的な業務運営に取り組むこと。
- （４）発注者の要望や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。
- （５）業務責任者は、本業務において発生したトラブル、問題点は速やかに発注者へ報告、連絡、相談をすること。また、延滞なく円滑かつ確実に業務遂行できるよう業務進捗管理を行うこと。
- （６）受注者の事情によって業務従事者の欠員が生じることがないように、人員の確保等必要な措置を講じるとともに、業務の円滑な遂行のため必要な体制を整えなければならない。
- （７）業務責任者は、業務体制及び発注者が指定する業務における毎月の業務計画書を別表１のとおり、発注者へ提出するものとする。

8 業務従事者の条件及び体制

受注者は、業務を遂行する上で必要な教育訓練を行い、次に掲げる条件に応じ、必要な人数の従事者を確保するものとする。

また、本業務を円滑かつ確実に遂行するために、常に専門知識を持った人材と優れたチームワークを確保した業務体制を整備すること。

- （１）電子カルテ及び医事会計システム等の運用・操作等の経験を有する業務従事者を配置させること。
- （２）入退院業務又は病歴管理に従事する者については、１年以上従事した診療録管

理士又は診療録管理士と同等の経験を有する者を1名以上配置すること。

- (3) 医事関係業務に記載している苦情窓口担当者については、接遇能力の高い人物（接遇に関する資格保有者等）を配置すること。なお、同担当者は出来るだけ同一人物を配置できるよう努めること。
- (4) 請求及び未収金管理業務における未収金担当者については、病院での医事業務の経験を有する者のうち医療費制度及び入金処理事務の一連の流れを理解した人物を配置すること。なお、同担当者は出来るだけ同一人物を配置できるよう努めること。
- (5) 受注者は、配置した業務従事者及び業務担当者について、管理系統を明示した組織図を別表1のとおり、発注者へ提出するものとする。なお、提出後に変更が生じた場合には、速やかに発注者へ報告すること。

9 業務従事者の報告等

受注者は、次の事項が発生したときは、発注者に書面で報告しなければならない。なお、(1)から(3)にあたっては発生を覚知した際に速やかに口頭で報告するものとする。

- (1) 発注者が所有する施設、設備等を破損したとき。
- (2) 患者等とのトラブルがあったとき。
- (3) インシデントレポートを提出すべき事案が生じたとき。なお、インシデントレポートは別表1のとおり、10日以内に提出すること。
- (4) その他報告すべき事案があったとき。

10 会議等への出席

業務従事者は、発注者が主催する会議、研修等に出席を求められた場合は、業務に支障のないよう調整し、可能な限り出席するものとする。

11 業務従事者の健康管理

- (1) 受注者は、業務従事者について健康診断及び予防接種を行う等、業務従事者の健康管理をしなければならない。なお、それらの経費は受注者が負担するものとする。
- (2) 受注者は、業務従事者に対し職業感染対策のため、流行性ウイルス性疾患（麻疹、風疹、水痘及び流行性耳下腺炎をいう。以下同じ。）について抗体獲得させるよう努めること。
- (3) 業務従事者の流行性ウイルス性疾患に関する抗体獲得状況については、当院に提出すること。

12 病院施設等の利用

業務従事者は、休憩時間等において、職員食堂、職員休憩室、更衣室等の指定する福利厚生施設を利用することができる。

13 守秘義務

- (1) 受注者は、業務従事者に対して業務上知り得た個人情報について、他に漏洩することのないよう適切な措置を講ずるものとする。
- (2) 受注者は、業務従事者に対して業務上取得した個人情報、資料等を、紙媒体及び USB メモリ等の外部記録媒体等で、業務場所以外へ持ち出すことのないよう扱いについては適切な措置を講ずるものとする。

14 消耗品・備品の取扱いについて

業務の遂行に必要な消耗品・備品等については受注者の負担とする。ただし、業務に必要な事務機器（文房具を除く）及びレセプト出力に係る印刷用紙の費用は発注者が負担する。

15 教育・研修等

受注者は、下記水準を満たす業務を提供するため、質の向上を図るとともに、業務従事者に定期的な教育研修を実施すること。

- (1) 発注者の医療機能を理解し、的確な対応を行うこと。
- (2) 本業務について、発注者と連携して適正かつ確実に行うこと。
- (3) 診療報酬請求業務にかかる診療報酬改定や医療保険制度についての情報を事前に収集し、適正かつ確実に対応すること。
- (4) 多様な診療行為に対し、診療報酬等の請求可否を明確にし、発注者に情報提供すること。
- (5) 本業務に係る問題点の解決及び再発防止に努めること。
- (6) 接遇研修については、業務従事者の能力向上のため定期的に行うこと。
- (7) 院内で共有すべき情報等のうち、特に重要なものは回覧だけで済ませることなく、業務責任者から各業務従事者に口頭で周知する等、情報共有の徹底を図ること。また、書面等で配布して周知徹底している内容については、業務責任者が責任をもって内容を理解した上で、必要に応じて全ての業務従事者に伝達されるようにすること。

16 業務マニュアルの整備

受注者は、各部署における業務マニュアルを作成し、業務従事者がそれに即した対応を行えるようにすること。当該マニュアルについて受注者は、発注者に契約後速やかに提出しなければならないものとし、マニュアルに変更が生じた場合にも同様とする。

17 受注者の交代に伴う引継業務

受注者が現受注者と異なる場合には、契約期間始期からの業務を円滑に行うため、契約締結後業務期間の始期までの間に、現受注者の業務マニュアル等に基づき現受注者か

らの引継ぎを行わなければならないものとする。この際、受注者は、現受注者協議の上、当該引継業務の手法、人的体制及びスケジュール等の計画を発注者に契約締結後速やかに提出するものとする。

18 委託業務注意事項

受注者は次の事項について業務従事者に指導を徹底すること。

- (1) 担当業務に精通するとともに、親切丁寧な言葉遣い、態度など、患者に不快を与えないよう心掛けること。
- (2) 業務中の私語は慎むこと。
- (3) 夜間・休日業務に関しては、事務局時間外業務を行っている時間帯のため、特に静寂に努めること。
- (4) 業務従事者は、受注者の指定する衣服を着用し名札を常時携帯すること。
- (5) 業務従事者は、服装を整え身だしなみに留意し、病院勤務者にふさわしい品位を有していること。
- (6) 業務従事者は、退職後も含めて院内で知り得たことを、業務の範囲を超え他人に漏らしてはならない。
- (7) 苦情・意見・提案等の対応に当たっては、患者の話を傾聴し、早期解決が図られるよう真摯に対応すること。
- (8) 業務従事者は、業務改善、業務の効率化、コスト削減等、患者や病院の利益につながることを、問題点について積極的に考え、発注者に提言すること。
- (9) 受注者は、この業務仕様書の内容を遵守できない従事者がいる場合は、従事者の変更をする等の適切な措置を講ずること。

19 システム導入による運用変更

病院において、業務に関するシステムの導入又は更新等により運用に変更が生じた場合は、その都度発注者と受注者が協議の上、対処することとする。

20 その他

- (1) 業務従事者は、本業務の遂行において、患者の滞在時間の短縮に努めること。
- (2) 昼夜従事者間並びに平日休日従事者間で、業務の引継ぎ及び連携を的確に行い、業務に支障のないようにすること。
- (3) 拾得物に関しては、預かり場所も含め、昼夜従事者とも情報の共有を図りその対応に努めること。なお、一定期間経過した拾得物の処理に関しては、発注者と協議すること。
- (4) 業務従事者は、災害時においては、発注者の職員と協力して、この仕様書に定める業務に加え、必要と判断される業務及び発注者から指示された事項についても行うものとする。
- (5) 本仕様書に定めのない事項であっても、本仕様書に定める業務に付随する作業

等業務上必要と判断される事項については、委託業務の範囲内として取り扱うものとする。

- (6) 委託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その都度発注者と受注者との間で協議するものとする。

以上

(目的)

第1条 このマニュアルは、三浦市立病院医事業務委託仕様書の「3 業務委託の内容」の「(13) 請求及び未収金管理業務」の円滑な運用のために必要な事項を定めることを目的とする。

(用語の意味)

第2条 このマニュアルの用語の意味は、次の各号に定めるものとする。

- (1) 営業日 三浦市病院事業の設置等に関する条例施行規程第3条に定める診療日から土曜日を除いたものをいう。
- (2) 請求日 請求書の発行日をいう。
- (3) 週 日曜日から土曜日までの7日間をいう。
- (4) 未収金管理業務 未収金の回収に必要なすべての手続をいう。
- (5) 債務者 診療費自己負担分等の債務を負うべき患者等又はその保護者をいう。

(未収金管理業務を行う日)

第3条 このマニュアルに規定する未収管理業務を行う日が営業日以外の日に当たる場合には、翌営業日に読み替えて未収金管理業務を行うことを原則とする。

(請求)

第4条 次の各号に掲げる債務ごとに次の各号に定める日を請求日として、請求書を発行する。ただし、第1号に掲げるものを除き請求日以前に債務者から請求の要望があった場合には、当該要望の日をもって請求日とすることを原則とする。

- (1) 外来において営業日の営業時間に発生した診療費自己負担分等の債務及び救急外来において営業日の営業時間以外及び営業日以外に発生した診療費自己負担分等の債務
(以下、「当日請求分」という。) 債務が発生した日。

- (2) 営業日の営業時間の退院により発生した診療費自己負担分等の債務(以下、「平日退院分」という。) 退院日。

- (3) 入院中の診療費自己負担分等の債務のうち、次に定める者ごとに次に定める期間における終期が経過した債務(以下、「入院中請求分」という。) 次に定める期間にかかる債務ごとに次に定める日。ただし、次に定める期間における終期の後、次に定める日までの間に退院する場合には、次に定める日を当該退院日とすることとする。

ア 障害者、特定医療費(指定難病)医療受給者及び自己負担限度額が定められている者で各月末に入院中の者にかかる当月の入院期間にかかる債務 翌月の10日。

イ ア以外の者

(ア) 各月の10日に入院中の者にかかる当月10日までにかかる債務 当該月の15日。

(イ) 各月の20日に入院中の者にかかる当月11日以降20日までにかかる債務 当該月の25日。

(ウ) 各月末に入院中の者にかかる当月21日以降月末までにかかる債務 翌月の10

日。

(4) 営業日以外の退院により発生した診療費自己負担分等の債務（以後、「休日退院分」という。） 翌営業日。ただし、内視鏡検査等で営業日以外の退院日の直前の営業日において債務の額が確定している場合には、当該直前の営業日に債務が発生したものとみなし、第2号を適用する。

(5) 死亡による退院により発生した診療費自己負担分等の債務（以後、「死亡退院分」という。） 退院日の翌日から起算して7日目に当たる日。

(6) 訪問診療等在宅療養により発生した診療費自己負担分等の債務（以後、「在宅療養分」という。） 翌月15日

（納入通知）

第5条 前条の請求日において、次の各号に掲げる区分ごとに次の各号に定める方法により、納入通知を行い、その結果を記録することを原則とする。

(1) 入院中請求分 請求明細書兼領収書の手交。

(2) 在宅療養養分 請求明細書兼領収書の輸送その他の方法による送付。

(3) 前2号を除くもの 電話連絡

2 前項の通知に際し、年度、診療科、請求期間及び請求内訳等、必要な事項を伝えることを原則とする。

3 第1項第3号の通知が不在等によりできなかった場合には、請求日の翌日において第1項第3号の納入通知を行い、請求日の翌日の納入通知がさらにできなかった場合には、請求日の翌々日まで第1項第3号の納入通知を繰り返す。

4 前項の請求日の翌々日の納入通知がさらにできなかった場合には、請求明細書兼領収書を郵送その他の方法により直ちに送付する。

（未収金の発生）

第6条 未収金は、前条納入通知の初日に発生したものとみなす。

（翌週の督促）

第7条 請求日の属する週の翌週の木曜日においてなお未納の場合には、第5条第1項第1号についてなお入院中の場合には口頭で、それ以外については電話による督促を行い、その結果を記録する。

2 前項の督促においては、第5条第2項の規定を準用する。

3 請求日の属する週において同一債務者に他の未収金がある場合には、同一債務者にかかるすべての未収金をまとめて督促することに努めるものとする。

（翌々週の督促）

第8条 請求日の属する週の翌々週の木曜日においてなお未納の場合には、第5条第1項第1号についてなお入院中の場合には口頭で、それ以外については電話による督促を再度行うとともに、督促状を郵送その他の方法により直ちに送付し、その結果を記録する。

2 前項の電話による督促においては、第5条第2項及び前条第3項の規定を準用する。

（翌月の催告）

第9条 請求日の属する月の翌月の第4木曜日においてなお未納の場合には、第5条第1

項第1号についてなお入院中の場合には口頭で、それ以外については電話による督促を再度行い、その結果を記録する。

2 前項の電話による催告が不在等により行えなかった場合には、連帯保証人に対し電話による催告を行い、その結果を記録する。

3 前2項の電話による催告ができなかった場合には、以後、営業日2日間に亘りこれを繰り返す。

4 前3項の催告においては、第5条第2項及び第7条第3項の規定を準用する。

(翌々月の催告)

第10条 請求日の属する月の翌々月の第4木曜日においてなお未納の場合には、第5条第1項第1号についてなお入院中の場合には口頭で、それ以外については電話による督促を再度行うとともに、催告状を郵送その他の方法により直ちに送付し、その結果を記録する。

2 前項の電話による催告が不在等により行えなかった場合には、連帯保証人に対し電話による催告を行い、その結果を記録する。

3 前2項の電話による催告ができなかった場合には、以後、営業日2日間に亘りこれを繰り返す。

4 前3項の催告においては、第5条第2項及び第7条第3項の規定を準用する。

(毎月の催告)

第11条 請求日の属する月の3月後以後の第4木曜日においてなお未納の場合には、第5条第1項第1号についてなお入院中の場合には口頭で、それ以外については電話による督促を再度行い、その結果を記録する。

2 前項の電話による催告が不在等により行えなかった場合には、連帯保証人に対し電話による催告を行い、その結果を記録する。

3 前2項の電話による催告ができなかった場合には、以後、営業日2日間に亘りこれを繰り返す。

4 前3項の催告は、第5条第2項及び第7条第3項の規定を準用する。

(納入誓約)

第12条 第5条から前条の未収金管理業務を行うに当たり、納入誓約書を取り付けることに努めるものとする。

2 既に取り付けた納入誓約書に基づき、制約どおりの納入がされずに納入期限が経過した場合等においては、新たな納入誓約書を取り付けることに努めるものとする。

3 前2項の納入誓約書を取り付けることができない場合でも、納入期限及び納入金額などに関する約束を取り付け、記録するものとする。

(未収金回収業務の特例)

第13条 前条の納入誓約書又は約束による納入期限が未到来の場合には、第6条から第11条までの未収金回収業務を行わないこととする。

(納入制約書等の納入期限が経過した後の未収金管理業務)

第14条 前条の納入誓約書及び約束に基づく納入期限を経過してなお未収金がある場合

には、第6条から第10条までの「請求日」を「納入誓約書及び約束に基づく納入期限」に読み替えて同条を準用する。

(訪問徴収)

第15条 1月10名程度の必要と認めた者に対し医事課職員が訪問徴収をするに当たり、同行し、徴収業務の補助を行う。

2 前項の補助は、請求内容の説明、現金の授受、領収書の交付、完納されない場合の納入誓約書の作成指導及び受領並びにその他必要な事項とする。

(未収金台帳の整備及び報告)

第16条 未収金の適正管理を行うため、未収金管理台帳を整備する。

2 未収金管理台帳は、請求ごと及び人別（名寄）に整備する。

3 未収金台帳には、未収金管理業務の経過、収納状況、納入誓約書の受領状況及び未収金管理業務に必要なすべての情報を記録する。

4 未収金管理台帳は、病院事務局において共有できるものとする。

5 毎月10日までに、電話による督促および催告の件数、督促状及び催告状の送付件数、訪問徴収の件数及び未収金回収額等を集計し、未収金台帳を医事課長に提出する。

6 前5項に定めるもののほか、未収金の適正管理に必要な事項について医事課長の求めがあった場合には、双方協議の上、履行に努めるものとする。

(委任)

第17条 本マニュアルに定めのない事項及び本マニュアルの運用に疑義が生じた場合には、医事課と協議の上、定めるものとする。

附 則

1 このマニュアルは、平成29年12月1日から施行する。

別表1 受注者が病院へ提出する書類

	書類名	記載内容	様式	提出期限
1	組織図	従事者の配置状況	任意	毎月1日
2	月次業務計画書	当該月の業務計画 ・保険請求のスケジュール ・教育、研修スケジュール ・業務体制	任意	毎月1日
3	査定・返戻分析	分析資料 ・査定状況 ・返戻状況 ・改善のための分析結果	任意	毎月20日
4	請求保留リスト	患者氏名及び保留理由	指定	毎月10日
5	インシデント レポート	当該問題の現象及び分析と対策	指定	事案発生後 10日以内