

# 富山市民病院医事業務及び病院業務運用支援業務委託仕様書

## 1 委託業務名

富山市民病院医事業務及び病院業務運用支援業務委託

## 2 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 富山市立富山市民病院をいう。
- (2) 職員 富山市病院事業局に所属する医師、看護師、医療技術職員、事務職員等の富山市職員をいう。
- (3) 業務受託者 この業務を受託した会社及び会社の代表者をいう。
- (4) 管理責任者 この業務を受託した会社に所属する従業員で、業務を統括・監督する者をいう。
- (5) 業務従事者 この業務を受託した会社に所属する従業員又は発注者の書面による承諾を得て再委託した会社に所属する従業員をいう。
- (6) 従事者 管理責任者及び業務従事者をいう。

## 3 委託業務項目

- (1) 医事業務
- (2) 病棟事務業務
- (3) 文書窓口業務
- (4) 救急センター受付業務
- (5) 手術室クラーク業務
- (6) 交通事故（自賠責保険等）及び労災保険事務業務
- (7) 診療情報管理業務
- (8) 地域医療連携室（ふれあい地域医療センター）業務
- (9) 健康管理科業務

## 4 業務日及び業務時間

- (1) 医事業務、病棟事務業務、文書窓口業務、手術室クラーク業務、交通事故（自賠責保険等）及び労災保険事務業務、診療情報管理業務

### ① 業務日及び業務時間

月～金曜日 8時25分～17時10分

※病棟事務業務については

月～金曜日 8時20分～17時05分

ただし、業務時間に関わらず、病院業務に支障のないように運用すること。

② 業務を要しない日

土曜日、日曜日、祝日（国民の祝日に関する法律に基づく休日をいう。以下同じ。）、  
年末年始（12月29日から翌年1月3日まで。以下同じ）

(2) 救急センター受付業務

① 業務日及び業務時間

非輪番日（休日以外夜間） 17時00分～21時15分

非輪番日（休日） 8時30分～21時15分

輪番日（夜間） 17時00分～ 8時30分

輪番日（休日） 8時30分～17時00分

(3) 地域医療連携室（ふれあい地域医療センター）業務

① 業務日及び業務時間

月～金曜日 8時25分～17時10分

土曜日 8時30分～12時30分

ただし、病院業務に支障のないように運用すること。

② 業務を要しない日

日曜日、祝日、年末年始

(4) 健康管理科業務

① 業務日及び業務時間

月～金曜日 8時15分～17時00分

ただし、業務時間に関わらず、病院業務に支障のないように運用すること。

② 業務を要しない日

土曜日、日曜日、祝日

## 5 業務内容

委託業務の主な業務内容は、下記の(1)から(9)のとおりとする。

(1) 医事業務

① 外来業務

- ・初診・再診患者受付業務、初診患者病名転帰依頼と転帰確認、新規患者登録、診療録1号用紙・IDカード・受診票発行、
- ・他病院・他施設に入院中患者の受診に関する処理
- ・問い合わせ対応（受付、診療内容等医事に伴う処理対応）
- ・自動再来機での受付説明、再来患者への受付補助
- ・フロアクラークによる患者の誘導・案内
- ・不診処理
- ・二重登録処理
- ・入院中外来伝票処理
- ・救急伝票処理
- ・初診・再診伝票処理
- ・患者属性の確認、保険情報確認、データ入力
- ・院外処方箋の患者属性・保険情報の確認、薬引換券の確認

## ②入院業務

- ・救急医療管理加算算定確認
- ・退院時請求書作成、データ入力確認、診療明細書の発行
- ・退院時処方の処方箋変更の医師への確認と医師事務作業補助者への依頼書作成
- ・栄養食事指導料算定時の栄養士への確認
- ・定期請求書、退院請求書、診療明細書の内容確認、封筒詰め、配付、説明、郵送
- ・退院証明書の作成、業者への病衣請求連絡
- ・個室申込書の管理・確認
- ・入院申込書の内容確認
- ・入院患者確認  
保険証確認、カレンダー、伝票、食事チェック、病室チェック、入院歴確認、伝票整理
- ・精神病棟月報集計

## ③D P C 関係業務

- ・D P C 台帳作成  
入院目的・経路のチェック、診療情報の管理、医師依頼、ICD留意コードの確認
- ・D P C 導入の影響評価に関する調査等に係るデータ作成のための職員との連絡調整
- ・出来高診療報酬明細書の確認
- ・診療報酬明細書からのICDコーディング（退院時・月末）
- ・病名決定の補助、D P C システムへの必要事項入力
- ・D P C エラーリスト確認及び修正（日次・月次）
- ・D P C システム入力状況の確認及び入力依頼（入院時、退院時、転科・転棟時）

- ・ D P C 入力項目（様式 1 号項目）の入力状況の確認及び入力
- ・ D P C コーディングによる傷病名決定の提案、樹形図の確認、修正（ソフトによる検証含む）
- ・ 診療現場との連絡
- ・ 担当医師への D P C コーディングの最終確認
- ・ 診療報酬明細書点検時の D P C システム不具合対応、処理、入力
- ・ 機能評価係数 II 分析の提供
- ・ 各種委員会・会議へのデータ提供及び出席
- ・ 院内で行う診療報酬改定説明会等への年 1 回程度の講師派遣

#### ④入外共通業務

- ・ 計算及び会計業務  
会計計算、還付・追徴処理、納付書突き合せ、当日分請求書と未収金請求書の突合、請求書交付
- ・ 在宅指導料、医学管理料の医師への算定確認と医師事務作業補助者への代行入力、依頼書の作成
- ・ 診療報酬明細書点検業務（外来及び入院）  
病名・投薬チェック、保険チェック、診療録照合、医師コメント依頼と医事システムへの入力、電算のための各種エラーリスト処理、医療券、他制度書類提出、保険別総括表（月次）
- ・ レセプトデータ電算チェックシステムを持ち込み設定・処理・点検・確認
- ・ レセプトデータ電算チェックシステムエラー確認及び修正
- ・ 債権入力表の起票と入力後確認
- ・ 査定・返戻状況の分析
- ・ 診療報酬改定時のマスター確認・検証・レイアウト作成・連携確認、院内説明会での講師派遣
- ・ オーダー不具合時のマスター確認・検証

## (2) 病棟事務業務

### 担当病棟

3階西 3階東 3階南 4階西 4階南 5階西 5階東 6階西 6階東  
7階西 7階東 8階東

前述の病棟において以下の業務を行う。

- ・ 前日までの入退院及び部屋確認、入院台帳出力
- ・ 前日入院の個室申込書及び入院申込書の記入依頼・回収・チェック・整理

- ・ 駐車場等の質問や面会者に対する対応
- ・ 保険確認、診療費支払い関係、高額療養費申請手続きの説明
- ・ 文書受付（入退院証明書、主治医意見書）完了確認
- ・ 入院中他科受付の連絡・確認
- ・ D P C入院期間Ⅱまでの退院患者の退院率の提供
- ・ 問い合わせ対応（受付、診療内容等医事に伴う処理対応）
- ・ 入院診療計画、診断書、栄養ケア等の実施情報の入力確認
- ・ 入院担当者からのエラーチェック後の確認受付
- ・ 入院担当からの医師依頼の連絡・回答
- ・ 退院証明書の記入、死亡時等の病衣持ち帰りの確認
- ・ 当日退院患者の請求書作成依頼、退院時間確認と入力
- ・ 退院時や請求時の請求書作成完了の確認、各書類の整備・準備
- ・ 退院時の食事確認
- ・ 定期請求書配付
- ・ 入院事務担当者への請求に関する引き継ぎ
- ・ I C U、H C Uの重症度、医療・看護必要度の集計
- ・ 栄養サポートチーム加算算定確認
- ・ 開放型病棟業務
- ・ 特定入院料の算定有無及びS O F Aスコア入力確認
- ・ 精神科病棟入院形態確認
- ・ 退院請求書の後追い確認

### (3) 文書窓口業務

- ・ 各種診断書、証明書などの受付、証明書交付申込・引換券の発行
- ・ 医師事務作業補助者への完成日の連絡
- ・ 書類引渡し
- ・ 未完成書類該当リスト作成報告
- ・ 作成された書類の申込控と照合、公印（病院印）の押印と公印使用台帳記入
- ・ 介護保険主治医意見書のコピー、送付手続き、請求依頼、台帳記入
- ・ 医師事務作業補助者への督促と書類完成の確認の電話対応、郵送希望書類の郵送手続き
- ・ 記入後書類の内容点検及び医師事務作業補助者への修正依頼
- ・ 証明書交付申込控と照合及び会計箋の作成
- ・ 各保険会社より電話問い合わせ対応（文書窓口受付で受付したものに限る）

#### (4) 救急センター受付業務

- ・ 事前電話連絡患者の検索
- ・ 患者受付
- ・ トリアージ依頼
- ・ 救急伝票及び問診表記載依頼
- ・ 新患登録、健康保険証確認及び診察券作成
- ・ 救急伝票への必要事項記載
- ・ 救急受付表記載
- ・ 受付処理及び基本票発行
- ・ 救急伝票、基本票、診察券、紹介状のマッチング
- ・ 検査終了時の患者対応、看護師への伝票引渡し
- ・ 診察終了後の診療費入力計算
- ・ 診療費計算後患者説明、自動精算機への案内説明・整備
- ・ 次回来院内容、処方有無、薬局案内などの説明
- ・ 労災・事故の場合の担当者への案内
- ・ 患者家族問い合わせへの対応
- ・ 検体搬送（非輪番日、及び小児輪番日）
- ・ 自動精算機トラブル時の対応（用紙切れ、紙つまり等コンピュータエラー時の対応及び職員への連絡）
- ・ 紹介元情報の入力
- ・ 駐車券の処理

#### (5) 手術室クラーク業務

- ・ 手術オーダーの実施入力確認、術式の確認・入力
- ・ 麻酔記録と実施入力の確認・入力
- ・ 手術伝票、麻酔記録、配布、情報伝達、確認、コピー
- ・ 看護記録と手術伝票の確認・入力
- ・ 医師、看護師への確認（術式、薬剤、材料）
- ・ 使用材料のチェック、確認（業者確認）・入力、納品書との照合
- ・ 手術実施情報の医事会計システムへの送信
- ・ 医事会計システム入力確認
- ・ 手術オーダーと医事算定手技との照合
- ・ 手術実績入力不備報告書の作成（月次、年次）
- ・ 新規手術材料のコード作成依頼とオーダー画面整備依頼、確認

- ・破損材料の確認
- ・窓口・電話対応・インターホン対応（業者、学生、職員）
- ・点数改定時、新規材料のマスター確認・検証・レイアウト作成・連携確認

(6) 交通事故（自賠責保険等）及び労災保険事務業務

- ・保険会社からの画像提供依頼への対応（CD-R 作成依頼、請求、発送）
  - ・医事会計システム入力
  - ・団体未収システム入力
  - ・交通事故・労災保険への変更処理
  - ・交通事故・労災保険還付伝票作成連絡
  - ・交通事故・労災に係る患者との面談
  - ・交通事故・労災保険関係電話・文書照会回答
  - ・交通事故・労災保険関係郵便物発送
  - ・交通事故・自賠調定表作成
  - ・交通事故・自賠台帳（ソフト）管理
  - ・自賠責保険・労災保険診療報酬明細書チェック修正
  - ・医師への自賠責保険診断書作成依頼
  - ・自賠責保険・労災保険診療報酬明細書作成・点検
  - ・交通事故・労災に係る入金状態の管理
- ※この項目において、「労災」には公務災害を含む。

(7) 診療情報管理業務

① 診療録の管理

- ・診療録（紙分）・レントゲンフィルム・生理検査記録物の整理、貸出・返却受付
- ・システムによる貸し出し状況の管理
- ・返却日超過に対する督促
- ・CD-Rの保管、貸出

(8) 地域医療連携室（ふれあい地域医療センター）業務

- ・地域医療機関からの診療予約・検査予約受付（F A X・電話）
- 予約票の F A X 送信
- 診療科との日程調整
- 電子カルテへの予約オーダー入力
- 地域連携システムへの紹介患者入力

診療科への予約日時・患者情報の提供

開業医からの予約依頼時の追加聞きとり

総合案内への救急センター受診予定患者報告

翌日予約準備（予約患者一覧表の作成と患者ファイルの内容確認）

- ・患者・訪問者への問診票記入のお願いと看護師への引継ぎ
- ・看護師へのスクリーニング依頼（診療情報提供書と問診票を見せる）
- ・患者受付業務
  - 持参書類、保険証、診察券の受取りと整理券配付
  - 保険証確認、保険変更、患者属性の変更、新規患者登録
- ・診療情報提供書確認
- ・地域連携システムへの診療情報提供書・添付書類のスキナー取り込み
- ・予約外患者の地域連携システムへの紹介患者入力
- ・地域連携システムへの新規医療機関マスタ登録
- ・受診診療科への案内、説明
- ・富山県医療地域連携システム及び地域連携システムの利用申請書受付と開示処理
- ・入院案内、術前検査、相談員への取り次ぎ
- ・外部医療機関、施設ケアマネージャー等の受付と病棟への連絡
- ・逆紹介患者の他病院への予約調整（電話・FAX）、患者への説明
- ・紹介患者の入院・退院・死亡に係る紹介元医療機関への案内状作成とFAX送信
- ・規格外郵便の梱包と宛名作成
- ・返書、診療情報提供書等の封筒詰め前処理（同一宛名仕分け）
- ・地域医療機関及び周辺施設からの問合せ対応
- ・患者からの電話予約受付及び問合せ対応
- ・院内からの問合せ対応
- ・診療予約キャンセル処理
- ・診療情報提供書・返書の回収
- ・地域医療部運営委員会へのデータ提供及び出席

## (9) 健康管理科業務委託

### ① 予約業務

- ・予約電話及び来院予約対応
- ・患者情報入力・変更、新規患者登録
- ・健診システムへの予約登録
- ・予約患者ドック個人票作成



- ・予約健診受付表作成
- ・予約患者健診準備（検体容器・しおりの発送準備）
- ・予約名簿配付、準備（1週間分）

## ②当日業務

- ・健診システム受付入力
- ・保険証の確認と保険証情報の入力（医事システム、健診システム）
- ・受診者の呼び込み
- ・預かり書類の本人記載箇所（住所等）の記入漏れ確認と記入依頼
- ・問診票（健診用・22項目質問）・同意書の記入漏れの確認と付箋の貼付
- ・検体受け取り・キャンセル・検査変更時の付箋の貼付
- ・予防接種の問診票の受け取りと記載漏れ確認、検温
- ・更衣室への案内
- ・電子カルテの検査承認確認（MRI・内視鏡）
- ・採尿の説明、検査順路の説明
- ・脳検査（MRI）への案内
- ・検体の運搬
- ・関係部署（内視鏡、眼科、耳鼻科）への電話連絡
- ・読影、結果の依頼
- ・昼食、ホテルへの手配・案内
- ・請求書（受診者支払い分）作成

## ③その他

- ・電話対応（内線・外線）
- ・翌日の準備（ファイル準備、チェックリスト作成）
- ・ドック受診者の薬剤情報のスキャナー取り込み
- ・健診センター内の環境整備
- ・結果（報告書）郵送

(1)から(9)の各業務遂行にあたり、下記の事項に留意すること。

- 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業務が一時的に集中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。
- ⑤業務を行うにあたり、業務環境の消毒、衛生管理等の感染症予防対策を行うこと。
- ⑥本仕様書に記載のない業務内容が発生した場合は、発注者と業務受託者との協議のうえ、上記に記載のある業務に関係があり、委託業務と関連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 業務体制

### (1) 管理責任者の配置

- ①管理責任者は病院に常駐とし、他の医療機関と兼務しないこと。
- ②管理責任者は常勤とすること。なお、管理責任者が休日等により業務にあたらぬ場合には、それと同等以上の能力を有する者を配置すること。
- ③必要に応じて管理責任者を補佐する者を配置すること。
- ④契約期間中は、管理責任者を変更しないこととする。ただし、退職、死亡等やむを得ない理由、又は発注者の要求により変更する場合は、事前に発注者と協議したうえで(2)に掲げる条件を満たした者を配置するものとし、変更後、業務の質の低下を招かないようにすること。

### (2) 管理責任者の条件

業務受託者は、下記に掲げる条件を満たす者を管理責任者として選定し、病院に配置すること。

- ①管理責任者は、400床以上の病床数を有する病院において、3年以上医事業務の指揮命令を行う立場にあった者とする。
  - ②管理責任者は、下記の試験のいずれか1つを合格したものとすること。(下記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ずる試験)
    - (一財) 日本医療教育財団「医療業務管理技能認定試験」
    - (一財) 日本医療教育財団「医療事務技能審査試験」(旧1級、2級含む)
    - (一財) 日本ビジネス技能検定協会「医療事務能力検定試験2級以上」
    - (公財) 日本医療保険事務協会「診療報酬請求事務能力認定試験」
    - (株) 技能認定振興協会「医療事務管理士技能認定試験」
- 日本医療事務協会「医療事務検定試験」
- (一社) 医療秘書教育全国協議会「医療秘書技能検定2級以上」
  - (一財) 日本医療教育財団「医師事務作業補助技能認定試験」

### (3) 管理責任者の責務

- ①業務全体の趣旨をよく理解し、その機能を十分に発揮させ、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。
- ②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こと。
- ③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により知識の研鑽に努め、業務を改善し、業務の効率化及び患者サービスの質の向上を図ること。
- ④発注者との窓口として、迅速かつ確実に報告、連絡及び相談を行うこと。

#### (4) 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業務受託者は、(5)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、病院に配属すること。
- ③業務受託者は、業務従事者を変更する場合、発注者と協議すること。また、(5)に掲げる条件を満たした者を配置するものとし、変更後、業務に支障が生じないようにすること、又、質の低下を招かないようにすること。
- ④業務受託者は、発注者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、交代等柔軟な対応を取るものとする。

#### (5) 業務従事者の条件

業務受託者は、下記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。

- ①業務従事者は、少なくとも下記の試験のいずれか1つに合格したものとすること。(下記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ずる試験)
  - (一財) 日本医療教育財団「医療業務管理技能認定試験」
  - (一財) 日本医療教育財団「医療事務技能審査試験」(旧1級、2級含む)
  - (一財) 日本ビジネス技能検定協会「医療事務能力検定試験2級以上」
  - (公財) 日本医療保険事務協会「診療報酬請求事務能力認定試験」
  - (株) 技能認定振興協会「医療事務管理士技能認定試験」
  - 日本医療事務協会「医療事務検定試験」
    - (一社) 医療秘書教育全国協議会「医療秘書技能検定2級以上」
    - (一財) 日本医療教育財団「医師事務作業補助技能認定試験」

事情により、上記の試験を合格していない者を配置する場合は、150床以上の病床数を有する病院において、診療報酬請求事務に2年以上従事した経験を有する者とすること。
- ②全業務従事者のうち、3分の2は150床以上の病床数を有する病院において、診療報酬請求事務に2年以上従事した経験を有する者とすること。
- ③業務従事者は、業務に従事する前にあらかじめ9に記載する教育研修を受けた者とすること。

と。

#### (6) 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、必要に応じて案内・誘導（車いすの患者を含む）を行うこと。
- ③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質の向上を図ること。

#### (7) 従事者の報告

- ①業務受託者は、情報セキュリティ及び従事者の条件確認のため、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、個人情報取扱の有無及び経歴を記載したものに、顔写真（画像データ可）並びに、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作業従事者名簿を、別表1のとおり発注者に提出すること。
- ②業務受託者は、従事者に変更があった場合、速やかに発注者に作業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、住所及び連絡先を記載した緊急連絡網を別表1のとおり発注者に提出すること。
- 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別表1のとおり発注者に提出すること。

#### (8) 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、休暇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、量、業務の繁忙等により、従事者の人数が不足すると判断される場合（中央受付窓口の混雑時含む）は、業務受託者の判断又は発注者の要求により増員又は配置換え等を行い、業務の遅延、質の低下等を生じさせ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、別表1のとおり発注者に提出し、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医事業務報告書に記載し、別表1のとおり発注者に報告すること。

### 7 再委託等の禁止

- ①業務受託者は、業務の一部又は全部の遂行について、第三者に再委託又は下請けしないこと。

ただし、高度な専門的知識、技能又は資格を必要とする業務に限り、あらかじめ発注者の承諾を得て、再委託することができる。

- ②業務受託者は、①のただし書きにより発注者に承諾を求める場合は、再委託先、再委託の内容、再委託の理由、そこに含まれる情報その他再委託先に対する管理方法等を文書で提出すること。
- ③業務受託者は、①のただし書きにより再委託する場合には、再受託者の当該事務に関する行為について、発注者に対してすべての責任を負うものとする。
- ④業務受託者は、①のただし書きにより再委託する場合には、再受託者に対し、契約で定める事項を遵守させ、秘密保持誓約書を提出すること。
- ⑤業務受託者は、④により再受託者から提出された秘密保持誓約書を、発注者に提出すること。

## 8 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統一されたデザインとし、あらかじめ発注者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従事者は顔写真付きの名札を着用すること。

### (2) 労働安全衛生

- ①業務受託者は、労働関係の法令及び監督官庁の行政指導を遵守し、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 43 条に基づく定期健康診断等の法定健康診断を、業務受託者の経費負担により実施し、その記録を保管すること。
- ③業務受託者は、疾病又は感染症対策の観点により、発注者から①の健康診断とは別に、特定の健康診断又は予防接種の実施を依頼された場合は、業務受託者の経費負担により速やかに実施すること。その記録について発注者から報告の依頼があったときは応じること。
- ④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、業務受託者の判断及び発注者の指示により、患者又は職員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、病院の敷地外に駐車場を確保するこ

と。ただし、通勤に自転車を使用する際は、病院の駐輪場を使用することができる。

- ②業務受託者は、従事者が病院の敷地内又は病院周辺の駐車場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、発注者が定める事項及び発注者から指示があった場合はこれに従うこと。
- ②業務従事者は、更衣室、売店、食堂等の病院内の施設を利用することができる。当直室は利用不可とする。
- ③病院敷地内は禁煙とすること。
- ④携帯電話はマナーモードに切り替えて、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。また、ボタン操作音は無音とし、使用禁止区域では電源を切ること。
- ⑤病院内の施設利用について、火災、盗難、電気の取扱いに十分注意すること。また、職場環境の美化に努めること。

## 9 教育研修

(1) 業務受託者は、従事者に対して下記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。

- ・ 接遇
- ・ 医療関係法規
- ・ 医療保険制度
- ・ 診療報酬制度
- ・ 諸法及び公費負担医療制度
- ・ 5に掲げる業務内容の運用
- ・ 病院の理念、基本方針
- ・ 病院の組織、施設
- ・ 医療情報システムの操作等
- ・ 機器等の備品の使用方法等
- ・ 情報セキュリティ
- ・ 個人情報保護
- ・ 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、業務計画書にスケジュールを記載し、別表1のとおり発注者に提出すること。実施した場合は、教育研修報告書を作成し別表1の

とおり発注者に報告すること。

(3) 教育研修の内容について、必要に応じて発注者に確認すること。情報セキュリティ及び個人情報保護については、事前に富山市個人情報保護条例や富山市民病院医療情報セキュリティポリシー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OJT(職場内研修)を行い、基礎知識、技術及び技能の向上を行うこと。

(6) 業務受託者は、従事者を病院内外で行われる勉強会等の教育研修に必要な応じて参加させること。

(7) 業務受託者は、業務従事者ごとに基礎知識、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。

## 10 業務報告、点検及び引継ぎ

### (1) 業務報告

①業務受託者は、業務報告書を日次、月次及び年次で作成し、別表1のとおり発注者に報告、提出すること。

②業務受託者は、発注者からの業務遂行に関する報告の要求に応じること。

### (2) 業務点検

①業務受託者は、業務遂行について、法令等に従い、適正なマニュアル・フロー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、発注者に報告すること。

②業務受託者は、業務の点検に基づいて業務の改善を行うこと。

### (3) 業務引継ぎ

①業務受託者は、従事者の変更が生じた場合は、業務引継ぎ及びマニュアル・フローに基づいて教育研修を行い、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か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、前の業務受託者と十分打ち合わせを行い、業務が円滑、適正、かつ、確実に行え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、又は契約が解除されたときは、業務の内容、処理方法等を示した書類を作成し、次に業務受託者となる者と十分打ち合わせを行い、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、従事者の変更又は業務受託者間の引継ぎにより、業務遂行に支障が生じないようにすること、又、職員に負担がかから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し、発注者が必要とする時には提出すること。

## 1 1 検査監督

### (1) 検査監督

- ①業務受託者は、発注者が行う作業現場の現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示に従うこと。
- ②業務受託者は、発注者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、発注者が不相当であると判断し、口頭又は文書による改善の指示を行った場合は、直ちに改善の措置を講ずること。

## 1 2 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、その事故発生の責任の有無に関わらず、直ちに事故発生等報告書を作成し、別表1のとおり発注者に報告すること。
- 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、口頭による発注者への報告を優先し、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、緊急連絡網を別表1のとおり発注者に提出すること。

## 1 3 災害発生等対応

### (1) 災害、医療情報システムのシステムダウン又は感染症発生若しくは病院多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合の対応

- ①業務受託者は、発注者へ連絡し、対応方法についての判断を求めること。
- ②業務受託者は、業務を継続して遂行するために、必要な人員を確保し、災害の状況又は業務



の状況若しくは発注者からの要求に応じて臨時的に業務従事者の増員配置を行うこと。

## (2) 訓練等参加

- ①業務受託者は、発注者が病院において実施する災害、医療情報システムのシステムダウン又は感染症の訓練や研修会に従事者を参加させること。

## 14 その他

この仕様書に定めのない事項については、発注者と業務受託者双方で協議のうえ決定する。