

医療事務業務委託仕様書

1 目的

名古屋市立大学医学部附属西部医療センターにおける患者の外来受診に関する手続き、入退院に関する手続き、診療行為の料金化とこれに伴う保険請求・診療費の収納、諸法・公費負担医療制度の処理、診断書及び証明書等の文書処理等の医事業務等の業務を専門的知識と経験を有する業者に委託し、専門的かつ効率的、合理的に行う。

なお、この仕様書は委託業務の大要を示すものであり、状況等に応じて、記載されていない事項についても誠意をもって行うものとする。

2 履行期間

令和8年10月1日から令和11年9月30日までとする。

3 履行場所

施設名 名古屋市立大学医学部附属西部医療センター

所在地 名古屋市北区平手町1丁目1番地の1

4 用語の定義

- (1) 「受託者」とは名古屋市立大学医学部附属西部医療センターにおける医療事務業務を受託する業者をいう。
- (2) 「委託者」とは名古屋市立大学をいう。
- (3) 「病院」とは名古屋市立大学医学部附属西部医療センターをいう。
- (4) 「陽子線治療センター」とは名古屋陽子線治療センターをいう。
- (5) 「システム」とは病院情報システム、医事会計システム等の業務に必要な電算システムをいう。

5 病院概要

(1) 病院

施設概要	地下1階、地上8階、塔屋2階（免震構造）
許可病床数	500床（一般病床）
診療科目	総合内科、呼吸器内科、消化器内科、循環器内科、腎臓・透析内科、脳神経内科、血液・腫瘍内科、内分泌・糖尿病内科、リウマチ・膠原病内科、総合外科、呼吸器外科、消化器外科、乳腺・内分泌外科、小児外科、脳神経外科、整形外科、形成外科、精神科、児童精神科、小児科、小児科（新生児）、小児アレルギー科、皮膚科、泌尿器科、産婦人科、眼科、耳鼻いんこう科、リハビリテーション科、放射線診断科、放射線治療科、病理診断科、麻酔科、歯科口腔外科（令和8年4月1日現在）

(2) 陽子線治療センター

施設概要	地下1階、地上3階、連絡通路
診療科目	放射線治療科 （レセプト診療科は放射線科、院内標榜科は陽子線治療科）

(3) 診療時間

診療時間 平日8時45分～17時15分

外来診療受付時間 平日8時45分^{※1}～11時30分

※1 再来自動受付機の稼働は、平日8時30分～

※2 上記時間以外については救急診療を実施

6 業務量見込

(1) 病院

入院患者数 405人/日（平均在院日数 9.0日）

外来患者数 1,200人/日

(2) 陽子線治療センター

外来患者数（診察）75人/日

（照射）75人/日

※予定であり、今後策定する予算等の数値とは変動する可能性がある。

7 委託業務の基本的運用方針

(1) 病院・陽子線治療センター事務の質の向上

ア 病院の理念を理解し、それに沿った的確な業務を行うこと。

「別紙1 名古屋市立大学医学部附属西部部医療センター理念及び基本方針」参照

(ア) 理念に沿った業務の運用を基本とし、患者・利用者本位の患者・利用者

サービスの提供を行うこと。

イ 法令等に基づき適正かつ確実な業務を行うこと。

(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、適正な業務を行うこと。

(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、それらの改正に迅速かつ確実な対応をすること。

(ウ) 多様な診療行為に対し、患者や保険者への請求の可否を明確にし、病院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。

(エ) すべての作業においてマニュアル・フローを作成し、適正かつ確実な業務を行うこと。また、複数人数でのチェックを行い、組織的な点検、監査を実施できる体制とすること。

(オ) 業務の性質を考慮し、個人情報等を取り扱う業務には最大の注意力を持って当たること。

ウ システムを理解し、適正かつ確実な業務を行うこと。

(ア) 業務に必要なシステムの機能を理解し、その機能を十分に発揮できるよう病院・陽子線治療センター職員及びシステムメーカー等と協力、連携して対応すること。

(イ) データ処理については、迅速かつ正確に行うこと。

(2) 患者・利用者サービスの向上

ア 患者・利用者に対し、親切かつ丁寧な接遇態度で接すること。

イ 患者・利用者にわかりやすい説明を行うこと。

ウ 患者・利用者を待たせないこと。待たせる場合でも待つことに対する精神的ストレスを緩和する方策を検討すること。

エ 患者・利用者からの苦情及び相談には、真摯かつ的確に対応すること。

(3) 病院・陽子線治療センター運営の効率化

ア 確実な診療報酬請求を行うこと。

(ア) 適正な請求を行い、請求漏れを防止すること。

(イ) 返戻・査定防止・削減に努めるとともに、返戻・査定の原因を分析し、その結果に基づいて返戻・査定防止・削減及び請求精度の向上の対策と病院・陽子線治療センター職員への提案を行うこと。

(ウ) 算定方法やレセプトチェックが的確に行われているか、定期的にシステムなどをチェックすること。

(エ) データ分析に基づいた病院・陽子線治療センター経営健全化に繋がる収益増の提案を行うこと。

イ 未収金対策について、病院・陽子線治療センター職員に協力・連携して未収金の削減に努めること。

(ア) 未収金の発生予防に努めること。

(イ) 病院・陽子線治療センター職員が策定する未収金対策の計画等に協力すること。

(ウ) 交通事故・労災・公務災害等の各団体への請求を的確に行うこと。

ウ 業務の内容について、常に分析し、改善を行うこと。

(ア) 業務内容について、統計や患者・利用者等からの苦情を生かし、常に分析し、改善を行うこと。

8 業務内容

(1) 病院における主たる業務は以下のとおりとする。なお、業務の詳細については、「別紙2 業務詳細」のとおりとする。

- ア 新規、再来患者等受付に関する業務
- イ 地域医療連携受付業務
- ウ 地域医療連携室業務
- エ 文書受付に関する業務
- オ 各種患者相談及び総合受付に関する業務
- カ 健診及び検診、予防接種に関する業務
- キ 会計・計算受付に関する業務
- ク 外来計算及び収納に関する業務
- ケ 入退院受付に関する業務
- コ 外来ブロック受付に関する業務
- サ 中央診療受付に関する業務
- シ MRI 時間延長画像診断受付に関する業務
- ス 医事当直(救急外来受付)に関する業務
- セ 診療報酬請求に関する業務
- ソ 病歴管理に関する業務
- タ 診療情報管理に関する業務
- チ 施設管理業務
- ツ システム更新に関する業務
- テ その他業務

※ イ及びウにおける地域医療連携に関連する業務運用については、業務管理責任部署である地域医療連携・相談支援室と協議、調整し円滑な業務運営を行うこと。それ以外については医事課と協議、調整することとする。

(2) 陽子線治療センターにおける主たる業務は以下のとおりとする。なお、業務の詳細については「別紙3 陽子線治療センター業務内容」のとおりとする。

- ア 新規、再来患者等受付に関する業務
- イ 地域医療連携に関する業務
- ウ 文書受付に関する業務
- エ 各種患者相談に関する業務
- オ 外来計算及び収納に関する業務
- カ 外来ブロック受付に関する業務
- キ 陽子線治療に伴う患者調査等事務業務
- ク 施設管理業務

ケ その他業務

※ 陽子線治療センターにおける業務運用については、業務管理責任部署である運営企画室と協議、調整し円滑な業務運営を行うこととする。

9 業務時間

業務時間については、「別紙4 医事委託業務 業務別職員配置時間」のとおりとする。

10 業務体制

(1) 統括責任者の配置

ア 受託者は、従事者の人事・労務管理、研修・訓練及び健康管理、業務の遂行管理、施設設備の衛生管理等の他、特別な委託事項の処理等の業務を行い、業務遂行に関し委託者との連絡調整にあたる者を統括責任者として選任し、委託者に報告するとともに、業務中は必ず常駐させる。ただし、医事当直時間帯（平日 17:15～翌 8:45、土日祝 8:45～翌 8:45）においてはこの限りではない。また、他の医療機関と兼務しないこと。

イ 統括責任者は、保険医療機関において5年以上医療事務又は診療報酬請求事務の経験を有するものを配置すること。

ウ 契約期間中は、統括責任者を変更しないこととする。ただし、退職、死亡等の理由、又は病院の要求により変更する場合は、事前に病院と協議した上で、上記アに掲げた業務等を遂行する新たな統括責任者を選任し、変更後の業務の質の低下を招かないようにすること。

エ 受託者は、責任者が不在の場合に責任者の業務を代行する者として副責任者を選任し、予め委託者に届出を行うこと。なお、副責任者は責任者と同等の能力を有する者とする。

(2) 現場責任者の配置

ア 受託者は、外来会計関連業務及び窓口関連業務ごとに現場責任者を配置し、各担当業務範囲内の従事者の業務の遂行管理を行う。

イ 現場責任者は、保険医療機関において3年以上医療事務又は診療報酬請求事務の経験を有するものを配置すること。

(3) 従事者の配置

ア 受託者は、業務遂行上支障をきたさないように常に業務量を勘案し、医療事務及び診療報酬請求事務に精通した従事者を適当数配置する。

イ 業務を正確かつ円滑に実施するため、配置する従事者は、保険医療機関において3年以上医療事務又は診療報酬請求事務の経験を有するものを6割以上配置すること。

ウ イに掲げる経験を有しない職員を配置するに当たっては、円滑な業務を確保するため、十分な指導を行うことのできる人員配置を行うこと。

エ 受託者は、業務上やむを得ない場合及び本仕様書で認める場合を除き、受付窓口を無人の状態にしないこと。

1 1 従事者の管理

(1) 従業者の身分の明確化

ア 受託者は、従事者の名簿及び統括責任者（副責任者も含む）の履歴書を委託者に提出しなければならない。また、従事者を変更する際は、業務遂行上支障をきたさない範囲で事前に委託者へ十分な説明を行った上で同様の措置を行うこと。

イ 受託者は、本委託業務を遂行するのに適した統一された服装及び病院の指定する名札を着用する。これにかかる経費は受託者の負担とする。

(2) 従事者の労働安全衛生管理

ア 受託者は、従事者の健康に注意し、業務に応じた健康診断を実施すること。また、労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）に基づく定期健康診断を原則として年 1 回実施すること。

(3) 従事者の教育

ア 受託者は、病院の基本理念を理解し、各業務に携わるすべての担当者に、最新の技術及び患者接遇マナー等の継続的教育を行うと同時に、各人の仕事に対する積極的意欲の高揚を図り、質の高い業務が遂行できるよう育成する。

イ アの実施に当たっては、年度当初に計画書を提出し、実施の都度、参加者、内容等を明記した報告書を提出すること。

ウ 受託者は、業務従事前も十分な研修計画を立て、技術向上のための研修を実施し、業務履行時における安全への意識を向上させるとともに、業務の訓練も併せて行うこと。

エ 受託者は、従事者が交代する場合は、受託者が責任を持って業務内容の教育を行い、日常業務に支障のないようにすること。

1 2 業務報告及び検査

(1) 作業計画書の提出

受託者は、業務目標を設定し、それを達成するために最も効果的な人員配置や、従事者のスケジュール作成等の作業計画書（年間及び月間）を作成し、委託者の承認を得る。なお、年間作業計画書は契約締結後速やかに、月間作業計画書は当該月の前月の 25 日までに委託者の承認を得ること。

(2) 勤務計画表等の提出

ア 受託者は、毎月の勤務計画表を当該月の前月 25 日までに委託者に提出しなければならない。

イ 受託者は、従事者が欠勤する場合、本委託業務に支障をきたさないよう速やかに人員の手配及び補充を行うこと。

(3) 業務報告書の提出

ア 受託者は、委託者の指示する時期に業務報告書を作成し、統括責任者を經由

して委託者に提出する。なお、業務報告書の様式については委託者の承認を得たものを使用すること。

イ 受託者は、業務履行上の不明な点や問題等が生じた場合、速やかに統括責任者から委託者へ報告し、その指示に従う。

(4) 業務の検査

委託者は業務報告書を基に業務の検査を行い、本仕様書に記載されている事項の履行が行われていない場合は、書面にて改善をするよう通知する。受託者は速やかに改善を行い、その結果を改善報告書に記載し、委託者に提出する。

1 3 標準的作業書の常備

受託者は、本委託業務の適正化及び標準化を図るための標準作業書（マニュアル）を作成し、常備する。また、内容については病院と協議し、従業者に周知し、業務の効率化を図る。

1 4 秘密の保持

- (1) 受託者は、患者の個人としての尊厳を最大限尊重し、その人権を擁護しつつ、本委託業務の遂行上知り得た患者の個人情報その他、業務上知り得た秘密を許可なく第三者に漏らしてはならない。なお、このことは業務契約の解除及び期間終了後も同様とする。
- (2) 受託者は、委託者の所有する帳票類を委託者の許可なく持ち出してはならない。
- (3) 受託者は、委託者の所有する帳票類を委託業務の範疇を超えて、複写、複製してはならない。
- (4) 情報を適切に管理し、不要となった場合は外部に漏洩することのないように速やかに、かつ、確実に廃棄しなければならない。
- (5) 受託者は、プライバシーマークの付与、I SMSの認証又はこれに準じた第三者機関による評価を受けていることが望ましい。

1 5 執務環境の整理整頓及び清潔保持

受託者は、本委託業務に関わる環境を整理し、常に良好な状態に保つよう努める。

1 6 緊急・災害時等の対応

- (1) 病院が作成した危機管理に関する上位計画（病院全体の危機管理計画）を踏まえ、事故発生時や災害時、システムダウン時などを想定した危機管理計画を策定し、委託者の承認を得ること。
- (2) 災害の発生に備え、病院が実施する防災訓練等には可能な限り参加すること。

1 7 調査報告義務

委託者は、本委託業務に関して必要のある場合、調査及び報告をさせ、改善を

求めることができる。この場合、受託者は直ちに応じなければならない。

1 8 契約の解除

委託者は、受託者が本仕様書に記載されている事項を誠実に履行しないと認められた場合は契約期間中であっても契約を解除できる。

1 9 費用負担区分

費用項目	委託者	受託者
労務費（福利厚生費、教育研修費、保健衛生費、交通費含む）		○
被服費（受託者のユニフォーム等）		○
什器・備品等（事務関連備品、その他ロッカー等）	○	
光熱水費（水道費、電気料、ガス料金等）	○	
受託者の業務遂行上必要な諸帳票類		○
受託者の業務遂行上必要な消耗備品費（事務用品等）	○	
通信費（電話料金等）	○	
備品の修繕経費（受託者の重大な過失によるもの）		○
業務遂行上必要なシステム（オートエンボッサ等含む）	○	

2 0 業務引継ぎ

- (1) 受託者は本委託業務の契約期間の終了後に受託者が継続して受託しないこととなった場合、又は契約期間中に委託者又は受託者のどちらか一方から契約を解除した場合は、新たに受託したものに対し業務が円滑にできるように引継ぎを行わなければならない。
- (2) 引継ぎ期間は委託者と受託者、新受託者との協議によって定めるものとする。なお、これにかかる費用はそれぞれの受託者が負担する。

2 1 妨害又は不当要求に対する届出義務

- (1) 受託者は、契約の履行に当たって、暴力団又は暴力団員等から妨害（不法な行為等で、業務履行の障害となるものをいう。）又は不当要求（金銭の給付等一定の行為を請求する権利若しくは正当な利益がないにもかかわらずこれを要求し、又はその要求の方法、態様若しくは程度が社会的に正当なものと認められないものをいう。）を受けた場合は、委託者に報告し、警察へ被害届を提出しなければならない。
- (2) 受託者が前号に規定する妨害又は不当要求を受けたにもかかわらず、前号の報告又は被害届の提出を行わなかった場合は、競争入札による契約又は随意契約の相手方としない措置を講じることがある。

2 2 その他

- (1) 受託者は、本委託業務を履行するに当たって、患者に医療サービスを提供す

る病院の一員であることを認識し、身だしなみや言葉遣いには十分留意するものとする。また、問題等が発生した場合は、主観的な判断で処理することなく、その都度、委託者と協議し処理するものとする。

- (2) 受託者は、緊急時又は本委託業務上必要時以外は病室、診察室及びその他病院業務が日常行われている場所には立ち入らないものとする。
- (3) 受託者は、厚生労働省、関連省庁、愛知県及び名古屋市の取り決める関連法規・規程等を厳守するとともに病院が定める規程に従うものとする。
- (4) 受託者は、本仕様書に記載のない項目であっても、本仕様書の業務の目的に必要とされる事項については、受託者の責任においてこれを遂行するものとする。
- (5) 本委託業務の詳細については委託者と十分な協議の上、決定するものとする。
- (6) 受託者は、別記「情報取扱注意項目」を遵守すること。
- (7) 受託者は、別記「障害者差別解消に関する特記仕様書」を遵守すること。

名古屋市立大学医学部附属西部医療センター 理念及び基本方針

○ 理念

地域に根差した大学病院として高度かつ安心な医療を提供するとともに優れた医療人を育成します。

○ 基本方針

- 1 公立大学病院の使命を自覚し、安心安全で質の高い医療を提供します。
- 2 がん診療連携拠点病院、地域周産期母子医療センターとして、がん医療、小児・周産期医療の充実に努めます。
- 3 地域の医療機関と連携し、地域医療の発展に貢献します。
- 4 充実した医学教育のもと、人間味豊かな優れた医療人を育成します。
- 5 医学研究を推進し、新しい医療の創出を進めます。

業務の詳細については次のとおりとする。また、各業務におけるその他付随する業務については、委託者と受託者との協議によって定めるものとする。

1 新規、再来患者等受付に関する業務

- (1) 診療申込書の受理、内容の確認及びマイナ保険証等費用区分の確認
- (2) 患者基本情報（住所、氏名、性別、生年月日、保険情報等）の入力、変更
- (3) 外来受診表の交付及び診察券の発行
- (4) 自動再来受付機の案内及び自動再来受付機で受付できない患者の診療申込受付
- (5) 診療申込書及び保険証等のスキャン業務
- (6) 救急搬送患者に対する救急外来受付における上記(1)～(5)の業務
- (7) 臨床実習生の包括同意確認書の説明、受理後に電子カルテへ意向入力（初診患者に限る）
- (8) 外国人患者の通訳にかかる同意確認書の説明、受理後に電子カルテへ意向入力
- (9) その他、新規及び再来患者等受付に関する業務に付随する業務

2 地域医療連携受付業務

- (1) 診療申込書の受理、内容の確認及びマイナ保険証等費用区分の確認
- (2) 患者基本情報（住所、氏名、性別、生年月日、保険情報等）の入力、変更
- (3) 外来受診表の交付及び診察券の発行
- (4) 紹介患者の受診受付
- (5) 診療申込書及び保険証等のスキャン業務
- (6) 窓口へ持参された診療情報提供書の取り込み
- (7) 他院への診療情報提供書の受付、CDRの作成依頼
- (8) 臨床実習生の包括同意確認書の説明、受理後に電子カルテへ意向入力（初診患者に限る）
- (9) その他、地域医療連携受付業務に付随する業務

3 地域医療連携・相談支援室業務

- (1) 登録医からのFAX等による診療予約受付
- (2) 登録医からの問合せ対応
- (3) 診療情報提供書（連絡文書等）の準備・発送・FAX等による報告
- (4) 紹介患者の電話等による問合せ対応
- (5) 紹介状等の電子カルテへの情報入力及びスキャン
- (6) その他、地域医療連携に関する業務に付随する業務

4 文書受付に関する業務

- (1) 文書作成依頼受付及び管理
- (2) 文書作成に関する関連診療科等への連絡、問合せ等への対応
- (3) 作成済文書の保管及びスキャン
- (4) 文書作成依頼者への連絡及び交付
- (5) 保険会社等からの電話等による照会対応
- (6) 臨床調査個人票及び小児慢性特定疾患医療意見書の新規・更新手続きに係る患者説明

- (7) その他、文書受付業務に付随する業務
- 5 各種患者相談及び総合受付に関する業務
 - (1) 総合受付前での患者誘導、案内等
 - (2) 患者等からの各種相談に対する申込受付
 - (3) 相談内容の確認及び担当職員への連絡・引継ぎ
 - (4) 診療費等の分割、猶予等に関わる相談及び申請書の受理
 - (5) 遺失物の受付、管理及び保管（貴重品の管理及び保管は除く。）
 - (6) 遺失物の問合せへの対応及び遺失物の交付
 - (7) その他、各種患者相談に関する業務に付随する業務
 - 6 健診及び検診、予防接種に関する業務
 - (1) 健診・検診及び予防接種の予約受付（小児の予防接種は、2階小児科外来受付で対応）
 - (2) 健診・検診及び予防接種に関する関連診療科への連絡、問合せ等への対応
 - (3) 健診・検診者及び予防接種希望者の当日受付
 - (4) 健診及び検診の結果通知の準備・発送
 - (5) 受託健診における請求事務
 - (6) 特殊外来の初診予約受付
 - (7) その他、健診・検診及び予防接種に関する業務に付随する業務
 - 7 会計・計算受付に関する業務
 - (1) 診療後の基本スケジュール票及び外来受診票等の受理及び内容確認
 - (2) 保険資格及び医療証等の確認及び登録情報の変更
 - (3) 院外処方箋の内容確認及び処方の説明
 - (4) 会計番号の発券と説明
 - (5) 駐車券の減免認証
 - (6) その他、計算窓口業務に付随する業務
 - 8 計算及び収納に関する業務
 - (1) 外来診療データの取込み及び各種伝票等から会計入力
 - (2) 外来診療費請求に関する疑義照会
 - (3) 診療費等の料金収納
 - (4) 領収書及び診療明細書の交付
 - (5) 自動精算機の準備、案内及び故障発生時の初期対応
 - (6) 自動精算機及び会計窓口のつり銭の準備（両替含む）
 - (7) 外来診療費にかかる患者及び診療科等からの問合せ対応
 - (8) 未収、追加料金及び還付金に係る患者連絡、並びに預り金処理業務（外来のみ）
 - (9) 公費申請等に関わる業務
 - (10) その他、計算及び収納に関する業務に付随する業務

9 入退院受付に関する業務

- (1) 入院予定患者に対する各種入院説明（入院施設、当日持参物、臨床実習生の包括同意、注意事項、個室料等）
- (2) 入院予定患者の病室の希望確認及び電子カルテへの情報入力
- (3) 各種制度案内（高額療養費貸付、受領委任払制度、出産育児一時金等）
- (4) 入院申込受付（入院申込書の受理・内容確認、マイナ保険証・健康保険証等の確認、リストバンドの作成、ベッドネーム・部屋ネーム・ホワイトボード用ネーム等の作成）及び病棟への連絡
- (5) 入院患者が持参した診療情報・臨床実習生の包括同意書の確認及び電子カルテへの情報入力
- (6) 入院申込書等のスキャン
- (7) 面会者への対応
- (8) 駐車券の減免認証
- (9) その他、入退院に関する業務に付随する業務

10 外来ブロック受付に関する業務

- (1) 患者基本情報の確認・更新
- (2) 臨時及び緊急時の外来受診票の発行
- (3) 診察予約のない患者の受付・診察予約登録
- (4) 入院中の外来受診患者の診療受付と外来受診票の出力
- (5) 患者等からの診療予約変更受付
- (6) 科別問診票の配布及び受診の流れ等の案内
- (7) 来院時、その他必要時（検査戻り、併科受診等）の患者到着確認
- (8) 当該部署で発生した文書（同意書、紹介状等）の電子カルテへの取込み及び病歴室への搬送
- (9) 院外調剤薬局からの疑義照会等への対応
- (10) 保険会社等の面談予約及び受付
- (11) その他、外来ブロック受付業務に付随する業務

11 中央診療受付に関する業務

- (1) 画像診断受付及び放射線治療受付、生理機能検査受付、内視鏡室受付、中央採血採尿受付、手術受付に人員を配置し、各種検査及び処置等の受付処理
- (2) 夜間画像診断受付時の検査室等への案内及び検査着の処理
- (3) 患者からの問合せ対応及び関連診療科との連絡調整
- (4) 当該部署で発生した紙情報（同意書、紹介状等）及び検体検査の搬送
- (5) その他、中央診療受付業務に付随する業務

12 MRI 時間延長画像診断受付に関する業務

- (1) 予約患者の受付及び到着確認
- (2) 問診票の記入案内及び内容確認

- (3) 検査待合室への患者誘導及び検査着説明
- (4) 検査着等の準備及び片付け
- (5) その他、MRI 時間延長画像診断受付業務に付随する業務

13 医事当直（救急外来受付）に関する業務

- (1) 患者等からの電話による問合せへの対応
- (2) 救急患者等からの診療申込みに係る電話対応及び関連診療科との連絡調整
- (3) 救急患者の受診受付
- (4) 救急診療費の計算及び収納
- (5) 当直日誌等の作成
- (6) 火災等、非常事態の際の連絡対応
- (7) 緊急手術時等の医師及び看護師等への招集連絡
- (8) その他、医事当直（救急外来受付）に関する業務に付随する業務

14 診療報酬請求業務（外来分のみ）

- (1) レセプトの作成
- (2) 保留・返戻レセプトの管理
- (3) 請求額等の計算
- (4) 保留・返戻レセプトの修正及び再請求
- (5) レセプトの点検（受託者が用意するレセプトチェックシステムによる点検含む）及び修正
- (6) 提出データの作成、チェック及び提出
- (7) レセプトの医師への点検及び症状詳記等の作成依頼
- (8) レセプトに関する医師との連絡調整
- (9) レセプト以外の診療報酬請求業務
- (10) 診療報酬請求額等の集計
- (11) 減点返戻等に関する集計、分析、資料作成及び対策
- (12) 診療報酬に関する院内会議等での説明・情報提供
- (13) 診療報酬（診療報酬改定含む）に関する情報収集及び提供
- (14) その他、診療報酬請求業務に付随する業務

15 病歴管理に関する業務

- (1) 院内で発生する紙情報（紙カルテ、同意書、紹介状、レントゲンフィルム等）の保管管理、及び紙情報のスキャナ入力
- (2) 紙情報の貸出管理及び該当部署への搬送
- (3) その他、病歴管理業務に付随する業務

16 施設管理業務

- (1) 借用した鍵は慎重に取扱い、業務を遂行するために必要な時間と場所に限って使用し、確実な施錠を行うこと。
- (2) 不必要な照明の消灯等、エネルギー節約に努める。

- (3) 建物・設備の破損、異常の発見、事故等が発生した場合は、直ちに委託者へ報告。なお、受託者の責めに帰する理由により修理の必要が生じたときは、委託者と協議の上で修理すること。

17 電子カルテ・医事システムに関する対応業務

- (1) 各種会議、打合せへの出席、現行業務の運用説明
 - (2) データ移行作業に伴う対応支援
 - (3) その他システム連携不具合に関する対応支援
- ※(2)、(3)の対応支援に関しては、双方協議にて行うものとする。

18 その他業務

- (1) 電算障害時の応急対応支援
- (2) 各種使用機器の日常的保守点検
- (3) 医事会計システムに関わる業務（マスタ管理及びシステム運用含む）
- (4) 各種医療費等請求事務（労災、公災、交通事故、公害医療、助産、委託検診、生活保護、妊婦検診等）
- (5) 患者への手続き説明
- (6) 関係機関、保険会社、勤務先等との連絡
- (7) 請求書類の作成
- (8) 還付金のある場合の還付手続き
- (9) 総合受付前での患者の整理
- (10) 大規模災害発生時における災害対応業務及び委託者が実施する災害対応訓練への参加

業務の詳細については次のとおりとする。また、各業務におけるその他付随する業務については、委託者と受託者との協議によって定めるものとする。

1 新規、再来患者等受付に関する業務

- (1) 診療申込書の受理、内容の確認及びマイナ保険証等費用区分の確認
- (2) 患者基本情報(住所、氏名、性別、生年月日、保険情報等)の入力、変更
- (3) 外来受診表の交付及び診察券の発行
- (4) 自動再来受付機で受付できない患者の診療申込受付
- (5) その他、新規、再来患者等受付に関する業務に付随する業務

2 地域医療連携に関する業務

- (1) 診療申込書の受理、内容の確認及びマイナ保険証等費用区分の確認
- (2) 患者基本情報(住所、氏名、性別、生年月日、保険情報等)の入力、変更
- (3) 外来受診表の交付及び診察券の発行
- (4) 紹介患者の受診受付
- (5) 診療申込書及び保険証等のスキャン業務
- (6) 窓口へ持参された診療情報提供書の取り込み
- (7) その他、地域医療連携受付業務に付随する業務

3 文書受付に関する業務

- (1) 文書作成依頼受付及び作成済文書の交付
- (2) 文書作成に関する関連診療科等への連絡、問合せ等への対応
- (3) 作成済文書の保管
- (4) 文書作成依頼者への連絡及び交付
- (5) その他、文書受付業務に付随する業務

4 各種患者相談に関する業務

- (1) 患者等からの各種相談に対する申込受付
- (2) 相談内容の確認及び担当職員への連絡・引継ぎ
- (3) 診療費等の分割、猶予等に関わる相談及び申請書の受理
- (4) 陽子線治療料に関する内容(治療科、先進医療制度、減免、利子補給、ローン等)の案内及び事務手続き
- (5) その他、各種患者相談に関する業務に付随する業務

5 外来計算及び収納に関する業務

- (1) 外来受診表の受理
- (2) 診療データの取込み及び各種伝票等から会計入力
- (3) 診療費請求に関する疑義照会
- (4) 診療費等の料金収納
- (5) 領収書及び診療明細書の交付

- (6) 自動精算機の準備及び案内
- (7) 未収、追加料金及び還付金に係る患者連絡、並びに預り金処理業務
- (8) その他、外来計算及び収納に関する業務に付随する業務

6 外来ブロック受付に関する業務

- (1) 患者基本情報及び健康保険証等の確認・更新
- (2) 診察予約のない患者の受付・診察予約登録
- (3) 入院中の外来受診患者の診療受付と外来受診票の出力
- (4) 患者等からの診療予約変更受付
- (5) 科別問診票の配布及び受診の流れ等の案内
- (6) 来院時、その他必要時(検査戻り、併科受診等)の患者到着確認
- (7) 当該部署で発生した紙情報(同意書、紹介状等)の病歴室への搬送及び検査検体の検体検査受付への搬送
- (8) 院外調剤薬局からの疑義照会等への対応
- (9) その他、外来ブロック受付業務に付随する業務

7 陽子線治療に伴う患者調査等事務業務

- (1) 病院の定める手順に従った、陽子線治療に関連する患者調査の事務作業
 - ア 電子カルテへのデータ入力及び必要資料の取込みを行う。取込みを行う際は電子カルテの患者氏名、データ取込み場所、入力データの内容等が正しいかダブルチェックを行う。
 - イ 評価内容報告書等の必要書類を患者(医療機関)に返送する。
 - ウ その他、患者 QOL 調査、問診票等のデータ入力を行う。
 - エ 必要に応じて集計業務を行う。
- (2) その他、陽子線治療に伴う患者調査等事務業務に付随する業務

8 施設管理業務

- (1) 借用した鍵は慎重に取扱い、業務を遂行するために必要な時間と場所に限って使用し、確実な施錠を行うこと。
- (2) 不必要な照明の消灯等、エネルギー節約に努める。
- (3) 建物・設備の破損、異常の発見、事故等が発生した場合は、直ちに委託者へ報告すること。
なお、受託者の責めに帰する理由により修理の必要が生じたときは、委託者と協議の上で修理すること。

9 その他業務

- (1) 電算障害時の応急対応支援
- (2) 各種使用機器の日常的保守点検
- (3) 医事会計システムに関わる業務

医事委託業務 業務別職員配置時間

業 務	業務場所	業務日・業務時間			
再来患者等の受付業務	保険確認窓口	月～金	8:30	～	11:30
保険資格確認業務	保険確認窓口	月～金	8:30	～	15:00
地域医療連携に関する業務					
地域医療連携受付業務	①地域医療連携	月～金	8:00	～	17:15
地域医療連携室業務 (平日時間外、土曜日)	地域医療連携・相談 支援室(事務室)	月～金 土	17:15 9:00	～	20:00 13:00
文書受付に関する業務	③文書(診断書等) 窓口	月～金	8:45	～	17:15
初診患者・健診及び検診、予 防接種に関する業務	②初診、検診・健 診・予防接種 窓口	月～金	8:45	～	17:15
計算窓口業務 計算及び収納に関する 業務	④入院精算・支払 相談 ⑤会計(計算)窓口	月～金	8:45	～	17:15
入退院受付業務	⑦入院受付	月～金	8:45	～	17:15
総合受付前患者整理業務	1階総合受付前	月～金	8:30	～	15:00
外来ブロック受付業務	⑩⑪⑫1階外来受付 ⑭・⑮2階外来受付 ⑯・⑰2階外来受付	月～金	8:30 8:30 8:30	～	17:15 17:15 15:00
中央診療受付業務					
	⑱画像診断受付	月 火水 木金	8:30 8:30 8:30	～	18:15 18:45 17:15
	⑲放射線治療受付	月～金	8:30	～	15:00
	⑳生理機能検査 受付	月～金	8:45	～	15:00
	㉑内視鏡室受付	月～金	8:45	～	15:00
	㉒中央採血・採尿 受付	月～金	8:30	～	15:00
	㉓麻酔科外来手術受 付	月～金	8:45	～	15:00
医事当直(救急外来受付)に関 する業務	⑧時間外受付	月～金 休日	17:15 8:45	～	翌8:45 翌8:45
診療報酬請求業務	医事課事務室	随時			
病歴管理業務	医事課事務室	月～金	8:45	～	17:15
施設管理業務・その他業務	医事課事務室	随時			

業 務	業務場所	業務日・業務時間			
陽子線治療センター 新規、再来患者等受付に関する業務	受付・会計	月～金	8:30	～	17:15
地域医療連携に関する業務	受付・会計	月～金	8:30	～	17:15
文書受付業務	受付・会計	月～金	8:30	～	17:15
各種患者相談に関する業務	受付・会計	月～金	8:30	～	17:15
外来計算及び収納に関する業務	受付・会計	月～金	8:30	～	17:15
外来ブロック受付業務	受付・会計	月～金	8:30	～	17:15
陽子線治療に伴う患者調査等事務業務	医事室	月～金	8:30	～	17:15
施設管理業務・その他業務	医事室	随時			
災害対応訓練業務	医事課等	年1回	9:45	～	15:45

※業務日、業務時間については、本委託業務に従事する受託業者社員(以下「従事者」という。)の配置を必須とするが、業務の実施のため必要である場合は当該時間を超えて従事者を配置することを委託者、受託者双方の協議のうえ、実施することができる。

※業務日が休日及び随時と記載されたもの以外については、国民の祝日に関する法律に基づく休日(国の定める振替休日を含む。以下「祝日」という。)及び、年末年始(12月29日・30日・31日・1月2日・3日)を業務日から除くものとする。

※休日とは土曜日、日曜日、祝日及び年末年始とする。

※災害対応訓練は休日に実施することがある。

※陽子線治療装置の保守・点検により稼働日数を確保出来ない場合、ゴールデンウィーク、年末年始等の休日に診療を行うことがある。

情報取扱注意項目

(基本事項)

第1 この契約による本学の保有する情報の取扱い（以下「本件業務」という。）の委託を受けた者（以下「乙」という。）は、本件業務を履行するに当たり、情報保護の重要性を認識し、情報の適正な保護及び管理のために必要な措置を講じるとともに、個人の権利利益を侵害することのないようにしなければならない。

(関係法令等の遵守)

第2 乙は、本件業務を履行するに当たり、当該業務に係る関係法令のほか、名古屋市情報あんしん条例（平成16年名古屋市条例第41号。以下「あんしん条例」という。）、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「保護法」という。）、名古屋市個人情報保護条例（令和4年名古屋市条例第56号。以下「保護条例」という。）その他情報保護に係る関係法令も遵守しなければならない。

(適正管理)

第3 乙は、本件業務に関して知り得た本学の保有する情報（公立大学法人名古屋市立大学（以下「甲」という。）が、利用、提供、廃棄等について決定する権限を有し、事実上当該情報を管理しているといえるものをいう。）の漏えい、滅失又は改ざんの防止その他の本学の保有する情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(個人情報の適正取得)

第4 乙は、本件業務を履行するために、個人情報（保護法第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）を収集するときは、当該業務を履行するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

(第三者への提供及び目的外使用の禁止)

第5 乙及び本件業務に従事している者又は従事していた者は、本学の保有する情報を正当な理由なく第三者に知らせ、又は当該業務の目的外に使用してはならない。
2 前項の規定は、契約の終了（契約を解除した場合を含む。以下同じ。）後においても同様とする。

(再委託の禁止又は制限等)

第6 乙は、甲の承認を得ることなく、本件業務を第三者に委託してはならない。
2 乙は、本件業務を第三者に委託する場合は、本学の保有する情報の取扱いに関し、この契約において乙が課せられている事項と同一の事項を当該第三者に遵守させなければならない。
3 乙は、機密情報（名古屋市情報あんしん条例施行細則（平成16年名古屋市規則第50号）第28条第1項第1号に規定する機密情報をいう。以下同じ。）の取扱いを伴う本件業務を委託した第三者からさらにほかの第三者に委託（以下「再々委託」という。）させてはならない。ただし、再々委託することにやむを得ない理由がある場合であって、甲が認めたときはこの限りでない。

(複写及び複製の禁止)

第7 乙は、甲から指示又は許可された場合を除き、本学の保有する情報が記録された資料及び成果物（甲の指示又は許可を受けてこれらを複写し、又は複製したものを含む。以下同じ。）を複写し、又は複製してはならない。

(情報の返却及び処分)

第8 乙は、本学の保有する情報が記録された資料のうち甲から取得したものを取り扱う必要がなくなったときは、その都度速やかに甲に返却しなければならない。ただし、甲の承認を得た場合はこの限りでない。
2 乙は、前項に規定する場合を除き、本学の保有する情報を取り扱う必要がなくなったときは、その都度確実かつ速やかに切断、溶解、消磁その他の復元不可能な方法によって処分しなければならない。ただし、甲の承認を得た場合はこの限りでない。

(情報の授受及び搬送)

第9 本学の保有する情報並びに本学の保有する情報が記録された資料及び成果物の授受は、全て甲の指名する職員と乙の指名する者との間において行うものとする。
2 乙は、本学の保有する情報を搬送する際には、漏えい、滅失又は毀損が起こらないようにしなければならない。

(報告等)

第10 乙は、甲が本学の保有する情報の保護のために実地調査をする必要があると認めたときは、これを拒んではならない。また、甲が本学の保有する情報の保護について報告を求めたときは、これに応じなければならない。
2 乙は、本学の保有する情報の漏えい、滅失又は改ざん等の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、直ちに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

(従事者の教育)

第11 乙は、本件業務に従事している者に対し、あんしん条例、保護法、保護条例その他情報保護に係る関係法令を周知するなど、情報の保護に関し十分な教育を行わなければならない。
2 乙は、本件業務が個人情報を取り扱う業務である場合、当該業務に従事している者に対し、保護法に規定された罰則の内容を周知しなければならない。
3 乙は、本件業務に従事している者に対し、あんしん条例に規定された罰則の内容を周知しなければならない。
4 乙は、情報の取扱いに関するマニュアルを作成し、本件業務に従事している者に対し、その内容並びに守秘義務に関する事項及び本学の保有する情報の目的外利用の禁止又は制限に関する事項を周知しなければならない。

(契約解除及び損害賠償等)

第 12 甲は、乙が情報取扱注意項目に違反していると認めるときは、次の各号に掲げる措置を講じることができる。

- (1) 契約を解除すること。
 - (2) 損害賠償を請求すること。
 - (3) 本学の保有する情報が漏えいし、市民の権利が害されるおそれがあると認めるときは、あんしん条例第 34 条第 1 項の規定に基づき勧告し、その勧告に従わなかったときは、同条第 2 項の規定に基づきその旨を公表すること。
- 2 前項第 2 号及び第 3 号の規定は、契約の終了後においても適用するものとする。

(特定個人情報に関する特則)

第 13 乙は、本件業務が特定個人情報（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号。以下「番号利用法」という。）第 2 条第 8 項に規定する特定個人情報をいう。以下同じ。）を取り扱う事務である場合、あらかじめ甲の承認を得た場合を除き、本件業務の履行場所から特定個人情報を持ち出してはならない。

- 2 乙は、本件業務において特定個人情報を取り扱う者を明確にしなければならない。なお、甲から求めがあるときは、特定個人情報を取り扱う者について速やかに報告しなければならない。
- 3 乙は、本件業務において特定個人情報を取り扱う者に対し、番号利用法その他特定個人情報の保護に係る関係法令を周知するなど特定個人情報の保護に関し十分な教育を行うとともに、特定個人情報の取扱いについて監督しなければならない。
- 4 乙は、前 3 項に規定する事項のほか、番号利用法第 2 条第 12 項に規定する個人番号利用事務実施者としての義務を果たすこと。ただし、当該業務が個人番号関係事務の場合は、「第 2 条第 12 項に規定する個人番号利用事務実施者」を「第 2 条第 13 項に規定する個人番号関係事務実施者」と読み替えるものとする。

(電子情報の消去に関する特則)

第 14 乙は、甲が使用する機器の記録媒体を廃棄又はリース（賃貸を含む。）をしている機器の記録媒体を返却するに当たり、本件業務により当該機器の記録媒体に記録された電子情報の消去を行う場合は、全ての情報を消去の上、復元不可能な状態にしなければならない。

- 2 乙は、前項の消去を行ったときは、電子情報を復元不可能な方法によって消去したことを証する写真その他の証拠を添えた証明書等を提出して、甲の確認を受けなければならない。

(別記)

障害者差別解消に関する特記仕様書

(対応要領に沿った対応)

第1条 この契約による事務事業の実施（以下「本件業務」という。）の委託を受けた者（以下「受託者」という。）は、本件業務を履行するに当たり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）及び愛知県障害者差別解消推進条例（平成27年愛知県条例第56号）に定めるもののほか、公立大学法人名古屋市立大学における障害を理由とする差別の解消の推進に関する教職員対応要領（以下「対応要領」という。）に準じて、不当な差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供その他障害者に対する適切な対応を行うものとする。

(対応指針に沿った対応)

第2条 前条に定めるもののほか、受託者は、本件業務を履行するに当たり、本件業務に係る対応指針（法第11条の規定により主務大臣が定める指針をいう。）に則り、障害者に対して適切な対応を行うよう努めなければならない。