

令和 8 年度 都留市立病院 医療事務業務委託 仕様書（案）

令和 8 年 1 0 月

都留市立病院 医事課

(適用範囲)

第1条 本仕様書は、都留市立病院 開設者 都留市長 日向美徳（以下「甲」という。）が発注する「令和8年度 都留市立病院 医療事務業務委託」（以下「本業務」という。）に適用し、規格を統一するとともに、必要な精度を確保するものとし、作業内容等を定めるものとする。

なお、この仕様書は、業務の実施するための大要を示すものであり、記載のない事項や甲が必要と認めた事項については、医療事務業務の本旨に従い、適正な業務の運営を図るものとする。

(業務目的)

第2条 患者の外来受診に関する手続き、診療費の受領、診断書及び証明書等の文書処理などについて、専門的かつ効率的に行うことにより、患者サービスの向上及び病院経営の安定化に寄与することを目的とする。

(本院の概要)

第3条 本院の概要は、以下のとおりとする（都留市病院事業の設置に関する条例（平成2年2月22日条例第1号）第2条第2項抜粋）。

名称	設置場所	診療科目	病床数
都留市立病院	都留市つる五丁目1番55号	内科 外科 整形外科 小児科 眼科 リハビリテーション科 形成外科 脳神経外科 皮膚科 泌尿器科 産婦人科 耳鼻咽喉科 呼吸器外科 消化器外科	一般病床 126床

2 業務量については次の数値を参考とすること。また、次の各号のほか、本院に関する詳細な資料については、「医療情報ネット（ナビイ）」に掲載している資料を参考とすること。

(1) 入院及び外来患者数

年 度	患者数 (人)		病床利用率 (%)
	入 院	外 来	
令和 5 年度	29,804	107,080	59.5
令和 6 年度	29,572	109,404	59.2
令和 7 年度	27,329	99,971	57.1

(2) 科別入院患者数

(単位：人)

年 度	内科	外科	小児科	整形外科	眼科
令和 5 年度	12,891	3,532	1,353	6,178	268
令和 6 年度	15,070	3,273	1,330	3,237	390
令和 7 年度	15,221	2,990	1,009	2,228	411
年 度	形成外科	脳外科	皮膚科	新生児	産婦人科
令和 5 年度	0	1,658	0	(513)	750
令和 6 年度	0	2,502	0	(393)	839
令和 7 年度	0	1,782	0	(366)	724
年 度	包括ケア				
令和 5 年度	3,174				
令和 6 年度	2,931				
令和 7 年度	2,964				

(3) 科別外来患者数

(単位：人)

年 度	内科	外科	小児科	整形外科	眼科
令和 5 年度	31,202	6,138	12,130	15,575	5,196
令和 6 年度	35,288	5,920	11,279	13,923	6,536
令和 7 年度	29,401	6,033	9,571	12,765	7,503
年 度	形成外科	脳外科	皮膚科	泌尿器科	産婦人科
令和 5 年度	618	4,738	6,064	3,698	5,165
令和 6 年度	671	5,170	5,496	3,870	5,573
令和 7 年度	497	4,284	5,475	4,311	5,584
年 度	耳鼻咽喉科	禁煙外来	リハビリ	ドック	透析
令和 5 年度	5,483	17	1,988	55	9,013
令和 6 年度	5,369	30	1,529	55	8,695
令和 7 年度	5,104	38	1,160	71	8,174

(遵守すべき法令等)

第4条 本業務を実施するにあたっては、本仕様のほか次の法令等を遵守すること。

- (1) 医療法、同法施行規則、同法施行令
- (2) 医療法人会計基準
- (3) 労働基準法
- (4) 労働安全衛生法
- (5) 労働者災害補償保険法
- (6) 職業安定法
- (7) 社会保険法
- (8) 都留市財務規則
- (9) 個人情報の保護に関する法律、同法施行令
- (10) 都留市個人情報保護条例、同条例施行規則
- (11) 都留市個人情報保護事務取扱要綱
- (12) その他関係法令、規程、規則、通達等

(業務期間)

第5条 本業務の期間は、令和8年12月1日から令和11年11月30日までの3か年とする。

(業務時間)

第6条 業務時間は、原則、次のとおりとする。ただし、業務時間内に受け付けした患者の処理が終了するまでとする。

- | | |
|------------------------------------|-----------------|
| (1) 平日（月曜から金曜日） | 8時30分から17時15分まで |
| (2) 土曜日 | 8時30分から12時30分まで |
| (3) 日曜日、祝日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日まで） | 8時30分から17時15分まで |

※（1）及び（2）については正面玄関の施錠が8時であるため、8時から患者の誘導にあたる勤務体制を整えること。

(業務体制)

第7条 本業務の受託者（以下「乙」という。）は、以下の各号について業務を行うものとする。

- (1) 本業務の遂行は、病院の基本理念等に沿って行うこと。
- (2) 本業務を円滑かつ確実に遂行できるよう、想定される業務量に基づき、乙の責任において適正な人事配置と業務内容に精通した人員を適材適所に配置すること。
- (3) 本業務の全体の責任者として、業務の管理能力を有し、かつ本業務全般に精通した業務責任者及び副業務責任者を配置すること。
- (4) 業務従事者の異動や休暇（急病を含む）により患者サービス及び事務効率の低下等を招かないようにすること。
- (5) 業務責任者及び副業務責任者は、医療事務の資格（認定資格）を有していること。

- (6) 業務責任者は、従事者の指揮監督及び従事者のマネジメントを行い、円滑な業務遂行に努めること。
- (7) 業務従事者は、業務責任者の指示に従い、適正かつ正確に医療事務を遂行すること。
- (8) 本業務に疑義や照会事案が発生した場合は、業務責任者を中心に適正な判断、解決が図れる体制を整備すること。
- (9) 医療機関での業務経験がない者については、甲が定める試用期間中に業務を実施する場合は、必ず担当指導員を定め管理監督のもと業務にあたること。

(指導及び研修)

第8条 次の各号に示す業務に関する教育研修等を乙の責任で計画的に行い、知識の研鑽に努めること。

- (1) 業務の遂行に必要な医療情報や診療報酬算定に係る知識、接遇及び苦情処理等の研修を行うこと。
- (2) 医療機関での業務経験がない新規採用者には、必ず配属前に事前研修を行うこと。
- (3) 診療報酬改定や医療に関する法改正等があった時は、事態に即応して臨機の処置をとれるよう研修ならびに周知を行うこと。
- (4) 従事する職員には、個人情報保護や院内感染、医療安全に関する基礎的な指導、研修を行うこと。
- (5) 前各号における研修を実施した際は、その内容を記載した報告書を甲に提出すること。
- (6) 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配慮すること。また、そのマニュアルを甲に届け出ること。

(業務改善の提案)

第9条 第2条に規定する業務目的に従い、患者サービスの向上及び病院経営の安定化に向け、次の各号業務における改善の提案を行うものとする。

- (1) 患者サービスの向上や効率的な運営を図るため、各業務における業務改善及び提案
- (2) 施設基準や加算算定項目等についての提案、情報提供並びに届出基準に適合しているか否かの確認

(事務の引継ぎ)

第10条 契約期間満了及び契約解除等により、受託者を変更する場合は、乙は、後任の受託者の業務遂行に支障が生じないように、十分な引き継ぎ期間（契約満了前）を設け事務の引継ぎ等を適切に行うこと。

(その他留意事項)

第11条 その他、以下の各号について留意すること。

- (1) システムダウンが発生した場合は、病院職員と連携し、速やかに対応すること。
- (2) 災害の発生等における非常時は、病院職員と連携して速やかに対応すること。

- (3) 国等が行う各種制度改正等については、本仕様書における業務範囲とすること。
- (4) システムへの入力、点検及び確認等で明らかに乙の責に帰する誤りが発覚した場合は、その後の復元、復旧までの処理を確実に行うこと。
- (5) 業務従事者は、制服及び名札を着用し、常に丁寧な対応を心がけること。
- (6) 本業務のうち直接患者と関わる業務については、常に現在の状況を把握して患者の負担とならないように臨機応変に対応すること。
- (7) 業務の縮小廃止等については、甲乙協議の上、委託料の再計算若しくは減算に相当する業務の割り当て等の必要な措置を講じること。
- (8) 医療 DX の推進等による ICT 化が進み、本仕様書内容に変更が生じる場合は、甲乙協議の上、患者サービスの向上や運営実務の効率化の観点から積極的に協力し、必要に応じて本仕様書の変更を行うものとする。

(設備、物品の貸与)

第 12 条 乙は、甲より以下の設備及び物品について、無償で借り受けることができる。

- (1) ロッカー
- (2) システム操作機器
- (3) 事務机、事務用椅子
- (4) 消耗品（事務用品、紙類等）

(個人情報の保護)

第 13 条 乙は、本業務に係る個人情報の取り扱いについて、個人情報の保護に関する法令等に定めるもののほか、別記「個人情報特記事項」によるものとする。

(労働法上の責任)

第 14 条 乙は、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、職業安定法、社会保険等法令、その他業務全般において従事者に対する法令上の責任を負うこと。

(盗難及び事故等への対応)

第 15 条 院内における盗難、事故等の可能性があるときは、乙は甲に速やかに報告するものとする。業務上の事故とされる場合の対応については、協議のうえ、決定するものとする。

(業務内容)

第 16 条 主な業務内容は次の各項各号のとおりとする。

1 共通事項

(1) 総括業務

- ア 病院職員との打ち合わせ及び折衝
- イ 業務上のデータ管理及び甲への報告
- ウ 業務完了書の集計及び管理

- エ 甲が出席を必要と認める院内会議
- オ 各部署への人員配置の決定及び管理
- カ 問題点及び連絡事項の報告
- キ 患者等からの苦情や質問等への対応
- ク 各種情報提供
- ケ その他総括業務に係る業務

2 平日及び土曜日の業務

(1) 総合窓口業務（料金收受等含む）

- ア 受付・案内を含む対応及び電話対応（各種問い合わせ、各種健診受付）
- イ 新患、再来受付業務
- ウ 受付開始時の患者誘導
- エ 診療申込書の記入説明、確認
- オ 医事管理システムに関する各種登録及び照会
- カ 各種保険及び公費申請関係等の説明（医療費、負担金、高額医療費及び特定療養費等）
- キ 患者基本情報（新患登録）の入力
- ク 健康保険情報、受給者証の確認、変更
- ケ 診察券の作成、再発行処理
- コ 受診科の案内
- サ 院内の案内
- シ 各種伝票類の保管及び補充
- ス 電話交換業務
- セ 各種診断書及び証明書類の受付、受渡し（作成依頼、督促、発送等）
- ソ 予防接種予約及び受付（システム入力含む）
- タ 来客者への対応（患者からの苦情や質問等への一次対応を含む）
- チ 他部署との連絡調整
- ツ 院内放送
- テ 診療済み基本伝票受付と内容の確認
- ト 処方箋チェック
- ナ 処方箋、各種伝票の不備及び不明事項の問い合わせ
- ニ 領収書、請求書及び診療明細書の発行
- ヌ 料金徴収（現金、クレジットカード、電子マネー、スマホ決済及び自動精算機）
- ネ 返金処理
- ノ 未収金の窓口での回収
- ハ 預り金処理・松葉杖保証金処理
- ヒ 面会者の受付業務（感染対策実施時）

(2) 各科受付窓口業務

- ア 予約患者の受付
- イ 併診受付の説明
- ウ 各検査案内
- エ 他院へのフィルム、文書貸し出し処理
- オ 患者対応
- カ 予約変更電話対応業務
- キ 外来診療の事前準備（ラック、プレート、印鑑）
- ク 二次健診の結果発送
- ケ 診察案内表示板の操作
- コ 物品管理（外来診察室の用紙、トナー類の補給等）
- サ 産婦人科外来クラーク業務（午前中のみ）

(3) 外来会計入力業務支援

- ア 診療費計算（データ入力）

※外来会計入力業務は当院職員が主担当で実施するため、毎週土曜日（8時30分から12時30分まで）と、平日は（8時30分から17時15分まで）の間の勤務可能な時間帯（パートタイム）で可とする

(4) 透析室クラーク

- ア 健康保険情報確認
- イ 新規導入患者の書類準備
- ウ 患者動向調査の実績記載及び集計
- エ 患者一覧表の更新
- オ 他科受診依頼の対応
- カ 透析日誌からの患者情報の集計
- キ 人工透析オーダー取り込み入力
- ク 透析日の他科データ取り込み入力
- ケ 文書料及び治療材料費のデータ入力（自費）
- コ 物品依頼及び在庫管理
- サ 電話取り次ぎ
- シ 定期処方の内容確認
- ス 請求書発行（公費負担及び自費）及び管理票への記載
- セ 透析患者レセプト処理
- ソ 診療部作成資料（透析条件、経過表及び検査データ等）の他院へのFAX送信代行
- タ 処方箋における公費・公費外の仕分け及びFAX依頼
- チ スキャン対応（文書の回収、搬送、スキャン依頼用紙出力及び書類保管・管理）

(5) 健診業務

- ア 企業及び個人の健康診断、人間ドック業務（案内状送付、受付、オーダー確認、結果入力、結果発送及び請求書の発行）
- イ 職員健診、教職員健診及び都留市職員健診業務（案内、オーダー確認、当日基本カード準備、結果入力、結果発行及び電子データ作成）
- ウ 乳がん検診業務（受付、誘導及び準備）

(6) 診療報酬請求関連業務

- ア 診療報酬明細書内容点検、補記及び総括（返戻分及び処方箋の点検業務を含む）

(7) その他

- ア 各種印刷物及び物品の手配
- イ 上記のほか、必要と認められる会議、委員会及び訓練等への出席

3 休日及び祝日業務

(1) 受付及び会計業務

- ア 受診希望の患者への案内
- イ 予約患者の受付
- ウ 救急隊からの電話対応
- エ 救急患者の受付業務（医師が受診可能と判断した場合）
- オ 預り金処理
- カ 面会者の受付業務（感染対策実施時）

(疑義)

第 17 条 本業務の仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、甲乙協議のうえ、甲の指示に従い、業務を遂行するものとする。

(秘密の保持)

第 18 条 乙は、本業務の遂行にあたり患者の個人情報を取り扱うため、情報漏洩がないように十分配慮するとともに、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守し、本業務の全部または一部再委託を厳禁とする。

(別記)

個人情報取扱特記事項

(基本事項)

第1 この契約により、都留市(以下「甲」という。)から事務の委託を受けた者(以下「乙」という。)は、この契約による事務を処理するに当たり、個人情報を取り扱う際には、個人情報の保護の重要性を認識し、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。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。

2 乙は、この契約による事務に従事する者に対し、在職中及び退職後においても、この契約による事務に係る個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(厳重な保管及び搬送)

第3 乙は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、き損その他の事故を防止するため、個人情報の厳重な保管及び搬送に努めなければならない。

(再委託の禁止)

第4 乙は、甲の承諾があるときを除き、この契約による個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。

(委託目的以外の利用等の禁止)

第5 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を当該事務の処理以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第6 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を複写し、又は複製してはならない。

(事故発生時の報告義務)

第7 乙は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに、甲に報告し、その指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(個人情報の返還又は処分)

第8 乙は、この契約が終了し、又は解除されたときは、この契約による事務に係る個人情報を、速やかに、甲に返還し、又は漏えいしない方法で確実に処分しなければならない。

(措置事項に違反した場合の契約解除及び損害賠償)

第 9 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。

(その他)

第 10 乙は、第 1 から第 9 に掲げるもののほか、個人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。