

姫路市立発達医療センター花北診療所医療事務業務委託に関する要求水準書

甲：姫路市 乙：受注者

1 目的

姫路市立発達医療センター花北診療所(以下「診療所」という。)は、現在、医療事務を直営で行っているが、専門的知識を要する業務を継続的に遂行するための体制確保に課題を有している。

このため、受付・窓口対応、診療報酬等の請求及び受領、制度改正への対応を含む医療事務業務一式について、専門性及び実績を有し、教育・指導体制並びに知識更新等の品質管理体制を備え、事故・トラブル発生時に迅速かつ適切に対応できる事業者へ委託することにより、医療事務業務の確実な実施を確保し、業務品質の向上、市民サービスの向上及び診療所運営の効率化を図ることを目的とする。

2 履行場所

姫路市増位新町二丁目 37 番地 姫路市立発達医療センター花北診療所

3 業務の履行期間

令和 9 年 3 月 1 日(月)から令和 12 年 2 月 28 日(木)（長期継続契約）

業務履行期間のうち 12 月 29 日から翌年 1 月 3 日、土曜日、日曜日及び国民の祝日に
関する法律に規定する休日は委託業務履行日から除くものとする。

※契約締結日から令和 9 年 2 月 28 日までは準備期間とし、準備期間に係る経費等は
乙の負担とする。

※本案件は姫路市長期継続契約を締結することができる契約を定める条例第 3 号に基
づく長期継続契約とする。なお、令和 9 年度以後において、この契約に係る姫路市
の予算の減額又は削除があったときは、この契約を変更し、または解除することが
できる。

4 診療所の基本情報

(1) 診療所について

小児科・児童精神科・リハビリテーション科を標榜し、発達障害や脳性麻痺などの診
察・診断・治療等を行っている。

診療体制 常勤小児科医 3 名、非常勤小児科医 1 名、常勤児童精神科医 1 名、非常
勤児童精神科医 1 名

外来診療日 月曜日から金曜日まで
(休診日：土曜、日曜、祝日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日まで)

受付時間 午前 9 時から午後 5 時まで(午後 0 時 15 分から午後 1 時を除く)

外来者数 年間延べ 20,653 人 1 日平均来所者数 86 人(令和 7 年度実績)

	診療報酬請求件数	延べ人数		診療報酬請求件数	延べ人数
4月	1,285	1,307	10月	1,228	1,817
5月	1,317	1,784	11月	1,220	1,590
6月	1,019	1,785	12月	1,273	1,730
7月	1,264	1,978	1月	1,178	1,723
8月	1,228	1,666	2月	1,236	1,633
9月	1,371	1,716	3月	1,248	1,924
			合計	14,867	20,653

(2) 種別新規患者数(令和7年実績)

病名	知的障害(I・D)	自閉スペクトラム症(I・Dあり)	自閉スペクトラム症(I・Dなし)	A・D／H・D・L・D	言語障害	脳性まひ	後遺症	神経筋疾患	二分脊椎	染色体異常	骨・関節疾患	親フォロー	その他	合計
患者数	14	173	172	21	9	6	2	0	0	3	0	0	15	415

5 委託業務の基本的運用方針

委託業務の実施にあたっては次の点を踏まえて実施すること。

(1) 医事業務の質の向上

ア 診療報酬請求業務について、甲と連携し、適正かつ確実にを行うこと。

- ① 診療報酬改定や医療保険制度等の情報を収集し、適正かつ確実に対応すること。
- ② 患者や保険者への請求の可否を明確にし、甲に情報提供すること。

イ 診療所の医療機能を理解し、的確な対応を行うこと。

- ① 診療所が導入している医事システムを理解し、業務を行うこと。
- ② 個人情報保護については、法令等に従って適正に行うこと。

(2) 患者サービスの向上

患者に対し、適切な接遇態度で接すること。

(3) 診療所収益の確保

ア 確実な診療報酬請求を行うこと。

- ① 適切な請求を行い、請求漏れを防止すること。
- ② 返戻・査定の防止に努めるとともに、返戻・査定の原因を分析し、その結果に基づき再発の防止、削減に努めるなど、積極的に提案、改善を行うこと。

イ 未収金発生予防に努めること。

- ウ 業務内容について、常に分析し改善に努めること。
- (4) 業務に従事する者（以下「従事者」という。）の質の向上
 - ア 医事業務の効率化を自発的に図ること。
業務の繁忙期及び閑散期により従事者を柔軟に配置し、効率化に努めること。
 - イ 資質の確保を図ること。
一定の経験を有する従事者を要所に配置するように努めること。
 - ウ 業務遂行状況の点検・改善体制を整えること。
自社の外部職員等が業務運営の見直しを定期的に行う等の体制を整えること。
- (5) 法令の遵守
 - ア 業務の実施にあたり、関係法令を遵守すること。
 - イ 関係法令及びその遵守について適切な研修等を行い、意識の向上に努めること。

6 実施体制

乙は、本業務の実施にあたっては、円滑かつ確実に実施するため、以下の要件を満たす実施体制を構築すること。また、業務履行開始1か月前までに、管理責任者及び業務従事者の氏名、保有資格、医療事務実務経験年数を記載した名簿及び指揮命令系統を示した組織体制図(様式任意)を甲に提出すること。

(1) 従事者の配置

- ア 従事者のうち、本業務全体を統括し、甲との連絡調整の窓口になる管理責任者1名(常駐)
- イ 乙の指揮命令の下で業務を遂行する業務従事者 業務の履行に必要な人数（複数名(常駐)）
- ウ 乙は、診療所の開所時間中、受付・会計・収納・電話対応等の業務を円滑に遂行し、業務に支障を生じさせないよう、必要な人員体制を確保すること。ただし、管理責任者が業務従事者を兼務することは認める。

なお、午後0時15分から午後1時までの間は窓口を閉鎖することから、当該時間帯は電話対応を行うことができる者を配置するなどして、電話対応が可能な体制を確保すること。

(2) 管理責任者の要件

医療事務現場の責任者として従事した経験が1年以上ある者であって、本要求水準書に定める「6(3)管理責任者の責務」及び「7 委託業務内容」を遂行する能力を有する者。

(3) 管理責任者の責務

乙は、業務を円滑に遂行させるために業務全般のマネジメント等を行う本業務専任の管理責任者を選任し、履行場所に常駐させ、次に掲げる業務を実施すること。また、管理責任者を補佐する者として業務従事者の中から副管理責任者を選任し、管理

責任者が不在の場合(休暇・休憩時等)は、副管理責任者がその職務を代行すること。
なお、管理責任者及び副管理責任者は業務従事者との兼務を妨げない。

- ア 本要求水準書に従い、委託業務全般の総括を行うこと。
- イ 適切かつ効率的な人員配置を行い、効果的な業務運営を行うこと。
- ウ 業務従事者の作業内容を的確に評価し、適切な指導監督を行うこと。
- エ 業務従事者に対する教育・研修を実施し、より質の高い技術の向上に努めること。
- オ 業務従事者の業務の安全及び健康管理に配慮し、事故予防に努めること。
- カ 本業務の内容に係る甲との連絡調整。
- キ 各種報告書の提出(日誌)。
- ク 苦情・トラブル発生時における対応、報告。
- ケ 業務実施上の問題点の把握に努め、問題があれば甲に報告を行うとともに、解決に努めること。

(4) 業務従事者の要件

本要求水準書に定める「6(5)業務従事者の責務」及び「7 委託業務内容」を遂行する能力を有する者。

(5) 業務従事者の責務

- ア 業務実施にあたっては、正確、迅速、丁寧、親切、明朗を期するとともに、業務を行うにふさわしい執務態度を堅持すること。
- イ 診療報酬請求事務について、管理責任者を通じて甲と必要な情報共有を行い、適正かつ確実に実施すること。
- ウ 診療報酬制度、医療保険制度、諸法・公費負担医療制度等についての情報を収集し、来所者への説明や甲への情報提供を適切かつ確実に行うこと。
- エ 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、甲に情報提供すること。
- オ 常に知識の研鑽に努め、良質なサービス提供をするように努めること。
- カ 医療システムを理解し、入力などのデータ処理を迅速かつ正確に行うよう努めること。
- キ 適切かつ確実な診療報酬請求を行い、請求漏れを防止すること。
- ク 診療報酬請求の返戻・査定防止に努めるとともに、返戻・査定の原因を分析し、その結果に基づき再発の防止につなげること。
- ケ 未収金の発生の予防に努めること。

(6) 従事者の体制

- ア 従事者に対し、乙の従業員であることを示す名札を着用させ、その地位を明確にし、業務の迅速かつ適切な遂行を行うこと。また、乙は、甲が施設管理上定める感

染症対策に関するルール等を遵守し、乙の責任において従事者に必要な措置(マスク着用を含む。)を講じること。

イ 乙は、医事業務の質の低下を招かないよう、業務を確実に遂行できる従事者の人員体制を整えること。また、従事者に急病、事故等不測の事態があった場合にも対応できるように備えること。

ウ 乙は、従事者を変更する場合は、上記従事者の要件を満たしたものを配置することとし、乙の費用により、あらかじめ当該業務に必要な知識習得・接遇等の研修を行い、業務の質の低下を招かないようにした上で、変更するものとする。

エ 従事者を臨時に変更する場合においては、乙の責任において配置を行い、業務履行に支障が生じるおそれがある場合は、事前に管理責任者から甲へその旨（体制の維持状況等）を連絡すること。

オ 乙の業務遂行が要求水準書に定める水準を満たさない場合、甲は乙に対し改善を求めることができる。乙は、改善計画を提出し、是正措置を講じ、その結果を甲に報告すること。なお、是正措置には、体制の見直し等を含む。

カ 乙は、月末及び月初めのレセプト整理業務等の業務量を踏まえて、要求水準書に定める業務水準を継続して満たすため、乙の責任と判断において必要な体制を確保すること。

(7) 連絡調整会議の開催

医事業務の全般を円滑に実施することを目的とし、定期的に甲が実施する連絡調整会議に出席すること。

(8) 従事の制限

乙は、感染性疾患に罹患又はその疑いがある従事者を医事業務に従事させてはならない。

なお、従事者に感染性疾患に罹患又はその疑いがあったときは、罹患等の状況を速やかに甲へ報告すること。

(9) 指揮命令等

従事者に対する指揮命令、業務の割当て、配置、交代要員の手当て、勤務時間管理、教育・研修等の労務管理は乙が行う。

なお、甲からの指示は全て管理責任者に対して行うものとし、管理責任者は当該指示を踏まえて業務従事者に対し指揮・命令を行い、適切に業務を遂行すること。

7 委託業務内容

(1) 医事受付業務

ア 来所者の案内・受付・誘導、問い合わせ対応

① 来所した患者の案内・受付・誘導

② 診療所以外の来所者に関しては基本的に3階の職員室を案内するが、外部向け

研修会など事前に連絡があったものに関しては連絡通りの対応を行う。

イ 新規患者の受付

- ① 新規患者の ID を取得し、医事システムへの登録を診察の 2 日前までに行う。
- ② 紙カルテ、診療録、診療記録、予約カードを診察の 2 日前までに作成する。
- ③ 来所時、新規患者の保険証その他医療受給者証等のオンライン資格確認を行い、スキャナーを用いて医事システムへの画像取り込み及び情報登録を行う。
持参書類、CD-R 等の確認等を行い受付後医事システムに登録する。

ウ 再来患者の受付

- ① 再来患者の保険証その他医療受給者証のオンライン資格確認を行い、スキャナーを用いて医事システムへの画像取り込み及び情報登録を行う。変更や更新がある場合は、医事システム・紙カルテのデータ修正・更新を行う。
- ② 患者情報に関し追記・修正の申し出があった場合は、医事システム・紙カルテ・患者登録台帳の情報を追記・修正するとともに利用者情報修正票を作成し関係部署へ情報の追記・修正を依頼する。
- ③ 紛失・破損・終了した予約カードを再発行する。

エ 電話対応・電話予約受付

- ① 各部署からの予定変更等に係る内線電話に対応し予定表に変更等を記載し、甲へ伝達する。
- ② 外線電話のうち、利用者からの診察予約に係る電話や関連部署からの問い合わせについては対応し、それ以外については甲へ速やかに電話対応を交代する。
なお、令和 8 年度中にインターネット予約受付へ移行予定のため、業務フロー等が変更になる可能性がある。

(2) 外来会計業務

ア 外来会計処理

- ① 実施された診療内容を確認し、医事システムにて姫路市立診療所条例（昭和 39 年条例第 14 号）第 4 条第 1 項の規定による使用料及び手数料(以下、「使用料等」という。)の算定を行う。
- ② 使用料等の内容に関する問い合わせに対応する。
- ③ 医療保険及び各種受給者証の変更等による再計算を行い、差額未収金の発生時は窓口で収受手続きを実施し、差額の返金がある場合は手続き方法を説明する。
- ④ 処方箋の発行及び使用期間切れの処方箋については甲の基準に従い使用延長処理を行うこと。
- ⑤ 外来会計時の算定誤り・請求漏れの発生を防止するために必要な対策を講じること。

イ 外来診療会計データ確認

- ① 医療保険及び診療内容等に留意し、算定誤りがないようにする。
 - ② 診療日ごとに、外来診療会計の日計と収納した現金の突合確認及び医事システムにおいて使用料等の算定がなされていない未会計データの確認を行う。
 - ③ 算定に不明な点がある場合は、甲乙協議の上（または甲に疑義照会を行い、甲の判断を確認した上で）、乙の責任において処理を行う。
 - ④ 入力項目に相違がある場合は、直ちに修正会計を行い、適切に料金の処理を行う。
- (3) 使用料等の徴収及び還付業務
- 使用料等の徴収及び還付並びに未収金の催告を行うこと。
- ア 使用料等の授受
- ① 窓口において患者に請求書を提示し、使用料等を伝える。
 - ② 患者から現金又はキャッシュレス決済にて支払いを受領し、医事システムから出力した領収書を交付する。なお、つり銭資金及び領収書に押印する領収日付印は乙の負担で準備すること。
- イ 患者に対する納付勧奨
- ① 使用料等の未納がある患者(以下「未納者」という。)が来所したときは、使用料等の未納がある旨を伝え納付の勧奨を行う。
 - ② 未納者から納付があった場合は速やかに徴収し領収処理を行う。
- ウ 収入金(現金)の締め・引渡し
- 窓口で受領した収入金は営業日毎に集計を行い、当日中に医事システムから出力する収納日報及び自己負担金集計表を作成の上、当該現金の締めを行い、甲の確認を受けた後、当該現金を甲に引き渡す。
- エ 使用料等の還付
- 公費負担医療制度の遡及適用等により領収した使用料等に過誤納が生じたときは、甲の基準に従い返金手続きについて説明し、甲が前渡する支払資金により返金の手続きを行う。
- オ 受託徴収金等計算書等の作成
- 毎月の業務完了後又は本契約終了後、徴収した受託徴収金等計算書及び還付額の集計表を作成し、毎月の業務完了後又は本契約終了の場合にあっては当月分を翌月5日までに甲に提出すること。
- カ その他
- ・現金の管理を安全かつ確実に扱うため、現金取扱責任者を定めるほか必要な体制を整備し甲へ報告すること。
 - ・甲は、姫路市立発達医療センター花北診療所使用料等徴収及び還付事務に係る指定公金事務取扱者証明書（以下「指定公金事務取扱者証明書」という。）を乙に交付する。乙は、使用料等の徴収及び還付事務を行う際、納入義務者の要求があ

ったときは、これを提示すること。

・乙は医事システムで領収書の様式を設定し、事前に甲の確認を受けること。

(4) 諸法、公費負担医療制度に係る受診患者対応

ア 公費負担医療制度対象患者の受付・請求

- ① 対象者の受給者証等の確認、スキャン
- ② 医事システムへの登録・更新
- ③ 公費併用を含む診療報酬請求（レセプト）に必要な入力・点検・修正を行う。

イ 生活保護法に係る受診患者の対応

- ① 医療券の管理
- ② 医事システムへ有効期限等を入力する。
- ③ 医療要否意見書の提出を求められた場合は、各主治医へ作成を依頼し、作成された意見書を取りまとめ生活保護担当課へ送付する。
- ④ 診断書料等の請求。文書料が保護費から支給されるか、患者の自己負担かを確認し、適切に処理する。

ウ 自立支援医療(精神通院)に係る受診患者の対応

- ① 自立支援受給者証の管理
- ② 自己負担上限額管理票の管理
- ③ 医事システムへ自立支援利用の有無と有効期限等を入力する。

<診療所で取扱う主な公費負担制度>

- ① 生活保護
- ② 福祉医療費助成制度(乳幼児等・こども医療費助成制度、母子家庭等医療費助成制度等)
- ③ 自立支援医療(精神通院)
- ④ 小児慢性特定疾患医療費助成制度
- ⑤ 指定難病医療費助成制度
- ⑥ 児童福祉法措置等にかかる医療

(5) 各種診断書、意見書、証明書等に関する業務

ア 診断書、意見書、証明書等の交付依頼の受付

- ① 患者等から診断書、意見書、証明書等の交付依頼があったときは、「マニュアル」に従い、交付する文書の確認、説明、準備等を行い主治医へ作成を依頼する。
- ② 診断書、意見書、証明書等の交付依頼受けは診療窓口・電話において行うこと。ただし、やむを得ないと判断されるときは郵送による受付を可とするため、甲へ速やかに報告し対応を依頼する。
- ③ 診断書、意見書、証明書等の交付に関する電話問い合わせに対応する。

イ 診断書、意見書、証明書等の受取・交付

- ① 医師及び担当部署が作成した診断書、意見書、証明書等を受け取り、交付の準備をする。
- ② 診断書、意見書、証明書等を交付するときは、本人確認のうえ行う。
- ③ 必要時に書類発送業務を行う。

ウ 文書作成料の収納

診断書、意見書、証明書等の内容に応じ姫路市立診療所条例第4条第4項に定める手数料(文書作成料)の収納は、7(3)ア使用料等の授受に準ずる。

エ 開示請求等の受付

診療情報等の保有個人情報の開示請求があった場合は、速やかに甲へ連絡し、対応を引き継ぐこと。また甲から要請があった場合求められた資料を診療録より出力する。

(6) 各種帳票出力業務

ア 会計箋の出力

- ① 診察予約データを指定のエクセル表に入力後、会計箋を出力する。
- ② 担当部署が入力した予約データを確認後、会計箋を出力する。

イ レセプトに関する帳票等の作成

ウ 支払基金に関する情報の出力

エ その他甲乙協議により合意した帳票等の作成

(7) 日々の業務結果の報告

ア 医療事務日誌の作成

- ① 管理責任者は医療事務日誌を業務終了直前に甲へ提出する。
日誌には、出勤した従事者氏名、業務内容を記載する。
- ② 甲への連絡および報告については、連絡事項・特記事項欄に記載する。インシデント等の事故が発生した際には必ず同欄に概要を記載する。なお、詳細は別途、管理責任者名で報告を行うものとする。

イ 調定額及び窓口自己負担集計を作成し提出する。

ウ 収納日報を提出する。

(8) 診療報酬請求処理業務

ア 診療報酬明細書(以下「レセプト」という。)の作成

- ① 医事システムによりレセプトを作成する。
- ② 総括集計表を作成する。

イ レセプトの点検・修正

- ① 作成したレセプトを点検(レセプトチェック)する。
- ② 甲にレセプトの点検を依頼する。
- ③ 点検により疑義があるレセプトは、甲と連携し修正する。
- ④ レセプト点検の精度を上げるための必要な措置を講じること。

ウ レセプトデータの作成・提出

- ① 兵庫県国民健康保険団体連合及び社会保険診療報酬支払基金兵庫支部(以下「審査支払機関」という。)の所管するオンライン請求システムにおいて送信できる診療報酬等の仮請求データ(仮レセプトデータ)を審査支払機関の定める提出期限の3日前(休診日の場合は原則として前診療日)までに審査支払機関別に作成し、甲の確認を受ける。
- ② 仮レセプトデータに不備等があったときは、修正する。
- ③ 診療報酬等の請求データ(レセプトデータ)を審査支払機関の定める提出期限の2日前(休診日の場合は原則として前診療日)までに審査支払機関別に作成し、甲の確認を受けた後、当該オンライン請求システムにより送信する。乙は、送信結果(受付結果等)を甲に報告する。
- ④ 提出したレセプトに誤りがあったときは速やかに取り下げ処理を行うこと。

エ 返戻・査定等の処理

- ① 返戻・査定等となった原因分析をし、甲に報告するとともに、返戻・査定等の削除に資する対策を講じること。
- ② 返戻・査定等となったレセプトを修正し、審査支払機関の定める提出期限の3日前(休診日の場合は原則として前診療日)までに審査支払機関別に作成し、甲の確認を受ける。
- ③ 再請求可能なものについては、審査支払機関の定める提出期限の2日前(休診日の場合は原則として前診療日)までに甲に提出する通常のレセプトデータに上乗せする。

オ 診療報酬算定内容の確認・調整

- ① 審査支払機関等からの問い合わせに対応する。
- ② 必要に応じ、甲に対し算定内容の説明を行う。
- ③ 診療報酬算定内容の確認を行う。
- ④ 必要に応じて審査支払機関等の関係機関への確認を行う。

(9) 医事システムの運用管理業務

ア 運用管理・端末操作

- ① 本体機器及び端末機の起動及び終了処理。
- ② 始業点検及び周辺機器等の整理整頓
- ③ プリンター機器の用紙・トナー補給、各種帳票類の補給及び在庫管理

イ 障害及び事故発生時の対応

- ① 管理責任者は、甲への報告等を行い、甲乙協力して、機器の障害及びその現象・状況・損害の有無等の確認を行う。
- ② 管理責任者は、障害範囲・緊急性等によりシステム稼働続行の可否の判断を甲に報告し、承認を得る。

- ③ 管理責任者は、障害の状況を把握し、後日、甲に対して書面により詳細を報告する。

ウ プログラム更新

週に 1 回程度、医事システムのプログラム更新が必要かを確認し、更新が必要な時は速やかに更新作業を行う。

エ マスター管理・更新

- ① 日々の診療業務が円滑に行われるよう、点数・傷病名・保険者・コメント等についての各マスターの登録・追加・修正及び削除を行う。なお、医事システムのマスターメンテナンスに伴うマスターの登録・追加・修正及び削除も行う。
- ② 請求漏れ防止や、入力事務改善を実現するマスターの考案、組み合わせの変更等があれば、甲に報告し承認を得た上で、作成に努める。
- ③ 厚生労働省から提供されるマスターの適用作業を行う。

(10) 診療録管理業務(医事システム・紙カルテ)

ア 外来予約患者の紙カルテ、支援ファイルをあらかじめ定めた運用基準（または診察予約状況）に基づき、予約日の 2 日前にカルテ庫及び支援ファイルキャビネットより取出し主治医ごとに保管する。

イ 返却されたカルテ、支援ファイルを確認しデータ保存等必要な処理を行い返却する。

ウ 紙カルテの管理

(11) 統計資料作成業務

毎月初旬に実施されるレセプト処理業務の際に医事システムから出力される診療所の診療報酬にかかわる統計資料等を出力し、統計入力用紙を作成し甲へ提出する。

(12) スキャン等記録取り込み業務(文書以外の CD 等電子媒体を含む)

ア 甲から依頼のあった文書等をスキャンし、医事システムに取り込む。

イ スキャンした文書に取り込み済みかわかるようスタンプ等を押印する。

ウ スキャンした文書等は必要に応じ紙カルテや支援ファイルに原本を保存する。

(13) その他付帯業務

ア 業務に係る質問等への対応

乙が本業務を履行する上で従事者が理解しているべき診療報酬制度や健康保険法等の医療事務業務の制度や事務処理方法について、必要に応じて甲の質問に対応すること。

イ 診療報酬明細や処方箋、その他伝票等の整理を行うこと。

ウ 業務運用マニュアル・フロー等の作成、改訂、調整

- ① 準備期間中に、医事業務の運用を検討し、甲と調整のうえ、マニュアル・フロ

一等の作成すること。

- ② 医事業務の運用について、必要に応じ統計資料又は日々の業務や患者等からの要望を活用し柔軟に見直しを行い、甲と調整のうえ、マニュアル・フロー等を改訂すること。
- ③ 新規作成又は改訂したマニュアル・フロー等は、甲に提出し、承認を受けること。

エ 苦情・トラブル等の対応

- ① 医事業務に関する苦情・トラブル等の対応を行うこと。
- ② 苦情・トラブル等の対応について、内容及び対応を甲へ報告すること。
- ③ 苦情・トラブル等の内容に応じた業務の改善、従事者に対する指導・教育を行うこと。
- ④ 医療業務以外の苦情・トラブル等については、甲へ引き継ぐこと。
- ⑤ 原因究明及び再発防止策を講じるなど適切かつ迅速な処理に努めること。

オ 忘れ物・落とし物

- ① 忘れ物・落とし物を窓口へ持参された場合は、預かったのち甲が定める方法で保管する。
- ② 貴重品(現金、マイナンバーカード、保険証等)に関しては、直ちに甲へ引き継ぐこと。
- ③ 所有者が判明した忘れ物・落とし物については、所有者へ連絡し引き渡すこと。

カ 診療報酬改定及び健康保険・公費負担制度改正に関する情報の共有

次項に規定する診療報酬改定及び健康保険・公費負担制度改正に関する情報について乙の本部から情報提供・助言を受けた場合は、直ちに甲に報告し、その内容の共有に努めること。

8 乙の本部による現場への支援

乙は品質管理支援の一環として、従事者が適切に業務を遂行できるよう次に掲げる支援を行うとともに甲に対しても同様の内容について情報共有及び専門的な提案・助言を行うこと。

- (1) 診療報酬改定及び健康保険・公費負担制度改正に関する情報収集及び分析を行い、従事者へ周知徹底するとともに、甲へ情報提供を行う。
- (2) 診療報酬改定及び健康保険・公費負担制度改正に伴う医事業務や診療所への影響について、従事者へ指導・教育を行うとともに、甲へ専門的な提案・助言を行う。
- (3) 影響についての提案・助言は、その影響・内容について調査の上、原則改定施行日の2週間前までに書面にて甲へ報告(提出)すること。
- (4) 施設基準届出を行うにあたって、医事業務に関する実績抽出等の協力を行うとともに

に、実施の可否等について、従事者へ必要な技術的助言を行い、甲へ専門的な提案・助言を行うこと。

9 業務提供日・業務提供時間

従事者の業務提供日、業務提供時間は次のとおりとする。

- (1) 業務提供日：月曜日から金曜日まで

(ただし、土曜、日曜、祝日及び12月29日から1月3日までを除く)

- (2) 業務提供時間：午前8時35分から午後5時20分までを原則とする。

診療開始にあたっての準備業務(端末及び周辺機器の起動、各種帳票の準備等)及び受付時間終了後の事務(端末及び周辺機器の終了、各種帳票の格納等)も業務範囲に含むものとする。なお、乙は、業務提供時間において業務を確実に遂行できる人員配置・シフト管理を自らの責任で行うものとし、業務における一連の処理が時間外に及ぶ場合についても同様とする。

- (3) 甲は、乙が繁忙期又は診療終了後の業務処理等において、前号の業務提供時間内に履行できないときは、履行時間を延長するよう、乙に求めることができる。この場合において、具体的な時間外の配置・労務管理は乙が自らの責任において行う。ただし、その経費は、すべて委託料に含まれるものとする。

- (4) 乙は午後0時15分から午後1時を除き、本要求水準書の内容を維持し、業務に支障がないようにすること。なお、午後0時15分から午後1時までの間は窓口を閉鎖し、電話対応を行うものとする。この時間帯における窓口での会計(支払)及び収納業務は行わない。

10 業務処理期限

以下に定めるものについては、期日までに処理するものとし、その他の業務については、速やかに業務時間内に処理するものとする。

- (1) レセプトに関する業務並びに各種公費負担制度に基づく医療費の請求は、上記7(8)に定める期日内とする。
- (2) 調定額及び入金・未収金集計表、収納日報、窓口自己負担金集計表の作成並びに甲への提出は、原則当日中までとする。
- (3) その他診療に伴い発生した伝票等の処理は、診療に影響が出ないよう速やかに行うこととする。

11 業務に係る備品、物品等の負担

- (1) 甲の負担する経費

甲は、乙が業務遂行に必要な次の経費を負担する。

ア 通信運搬費

- イ 光熱水費
- ウ 各種用紙に関する経費(診療報酬請求書等)
- エ プリンターのトナーに関する経費
- オ キャッシュレス決済に必要な決済手数料及び保守料等
- カ その他必要と認めたもの

(2) 甲が無償で使用させる施設及び備品類

甲は、乙が業務の遂行に必要な次の施設及び備品類を無償で使用させる。

入力端末機、プリンター、複写機、キャッシュレス決済に必要な電子機器、机、椅子等、医事業務の遂行に必要と認めた事務機器備品類。

- (3) 乙は、甲が提供する備品・物品等以外で、従事者が業務を遂行する上で必要となる物品等を乙の負担で準備すること。
- (4) 乙が施設内に持ち込む備品・物品等が甲の所有物と区別することができるように乙名を明記する等の対策を講じること。
- (5) 乙は、従事者が業務実施にあたり、故意又は過失により診療所内の設備・備品・物品等を滅失若しくは毀損した時は、乙の負担において、速やかに原状回復すること。

12 事故対応

- (1) 本業務に関する事故が発生した場合には、管理責任者は直ちに甲へ報告すること。
また、乙は、自らの指示なく従事者の自己判断で処理を行わせないように、適切な指導監督を行うものとする。
- (2) 事故対応について、乙は必ず従事者へ確認を行い、事故の発生原因、対応状況、損害の状況等を書面にて速やかに甲へ報告しなければならない。また、甲の指定する様式で報告書を作成すること。
- (3) 乙は必要に応じて本業務の契約期間中、乙を被保険者とする賠償責任保険に加入すること。

13 従事者研修の実施

乙は従事者に対し、自己の責任において適切な研修を実施し、業務を遂行する上で必要な能力を習得させるとともに、業務遂行に必要なフォローアップ体制を整えるものとする。

次の項目の研修については適宜実施すること。

- (1) 受託業務に必要な専門用語などの知識習得に関する研修
- (2) 診療報酬算定及びレセプト点検に関する研修
- (3) 機器操作方法の習得及び操作技術向上のために必要な研修
- (4) 接遇等の資質向上のための研修
- (5) 法改正等や業務内容の変更等に伴う研修

(6) 情報セキュリティ及び個人情報の取扱いに関する研修

14 業務実施上のサービス基準

乙は、業務を実施するに当たっては、地方公共団体の業務の委託を受託遂行する者としての自覚に基づき、その業務の信用を傷つけ、又は甲の不名誉となるような行為をしてはならない。また、市民の信頼を損なわない適切な服装、身だしなみの確保に努めること。

15 業務の引継ぎ

- (1) 乙は、本業務の履行開始前に甲から引継ぎを受け、各業務の実施手順、レセプト請求等、本業務を遂行する上で必要な事項を必ず確認すること。

従事者は本業務で使用する医事システムの操作方法等の確認を業務開始前までに行うこと。

なお、現在、甲は医事システム Medicom-HRV を導入している。

- (2) 本契約終了後も窓口業務は途切れなく実施する必要があることから、令和 11 年度に予定する再調達の結果、受託事業者が異なる結果となった場合には、業務が円滑に実施できるよう、新たな受託事業者には業務マニュアル・ノウハウ等業務に必要な事項を引き継ぐこと。

- (3) なお、当該引継ぎにあたる負担は、乙による負担とする。

16 再委託の禁止

乙は、本業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、事前に再委託する業務内容、再委託先事業者等を甲に申請し、甲の承諾を受けた場合はこの限りではない。

17 情報セキュリティ

- (1) 乙は、本業務の実施上知り得た個人情報及び秘密について第三者に漏らし又は他の目的に利用してはならない。業務遂行後も同様とする。

- (2) 本業務の遂行に際し、個人情報を含むものを使用する場合、乙は、次の事項を遵守しなければならない。

ア 業務を開始する際に、従事者に業務実施上知り得た秘密を他人に漏らさないことを誓約した書類を作成させ、この書類を甲へ提出すること。

イ 業務の実施に必要な関連資料及びデータ(以下「関係資料」という。)を甲が指定した目的以外に使用しないこと。また、第三者に提供しないこと。

ウ 甲の許可なく関係資料及びデータの複写、複製又は加工をしないこと。

エ 関係資料及びデータを甲の指定する場所以外へ持ち出さないこと。

オ 本業務の実施に関して、関係資料及びデータに事故が発生した場合、直ちに甲に報告すること。

カ 本業務が完了したときは、直ちに関係資料及びデータを甲に返還すること。

キ 本業務が完了した場合においては、関係資料の複写物又は複製物があるときは、当該複写物又は複製物を直ちに甲に引き渡すこと。ただし、引き渡すことが適当でないと認められる場合は甲の承認を得て、消去又は廃棄する。消去又は廃棄する場合には、記録されている内容を判読できないように必要な措置を講ずること。

ク 従事者に対し、本業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用されること、その他個人情報の保護に関して必要な事項を周知させ、個人情報の保護が徹底されるように指導すること。

ケ 乙は、本業務の遂行に当たり、個人情報保護法、番号法他関連法令及び姫路市情報セキュリティ基本方針並びに姫路市情報セキュリティ対策基準等個人情報の保護に関係する法令等を遵守すること。

(3) 前2号について、乙は、従事者に対し、この義務を遵守させるための措置を講ずること。

18 その他

(1) 鍵の取扱い

診療所の解錠、施錠については甲の定める管理基準（または甲と調整した手順）に基づき行うこと。

(2) 疑義照会確認

乙は、業務遂行上疑義が生じた場合は、主観的に判断することなく、関係法令などを十分に確認の上、甲と協議し対応すること。

(3) 消防訓練等への参加

乙は、業務に支障のない範囲において、甲が実施する消防訓練等に積極的に参加すること。

(4) 乙は、地方自治法第243条の2第1項の規定により定められた本市の関係条例ほかに基づき、上記7(3)及び7(5)ウの使用料等の収納事務(以下「徴収等事務」という。)を行うものとする。

(5) 乙は、上記(4)について、帳簿を備え付け、これに徴収等事務に関する事項を記載し、毎年度終了後5年間はこれを保存すること。

(6) 乙は、地方自治法第243条の2第8項の規定に基づき、本市の会計管理者が実施する徴収等事務の取扱状況に係る検査について誠実に対応すること。

(7) 乙は、従事者の使用者として、労働関係法令上の責任を果たすとともに、適切な教育指導及び指揮監督を行うものとする。

- (8) 従事者に係る経費(健康管理に係る経費等一切を含む。)は、乙の負担とする。
- (9) 甲は、履行期間の始期に属する年度の翌年度以後において、この契約に係る甲の予算の減額又は削除があったときは、この契約を変更し、又は解除することができる。
- (10) 前項の規定によりこの契約を変更し、又は解除した場合において、乙に損害があるときは、乙はその損額の賠償を甲に請求することができる。この場合における賠償額は、甲乙協議の上定めるものとする。
- (11) 本案件は、複数年にわたる業務委託契約におけるスライド条項(賃金水準等の変動を反映した契約金額の変更)の対象とする。
- (12) この要求水準書に定めのない事項については、その都度甲と協議の上、これを定めるものとする。