

医事会計端末操作等業務委託仕様書

1 目的

本仕様書は、地方独立行政法人北九州市立病院機構（以下「病院機構」という。）が北九州市立医療センター（以下「病院」という。）の患者応対業務、診療報酬請求業務をはじめとする医事業務等（以下「本業務」という。）を専門知識と経験、実績を有する業者（以下「受託事業者」という。）に委託することにより、当該業務が円滑かつ効率的に遂行され、患者サービスの向上及び適正な事業収益の確保に資することを目的とする。受託事業者は、契約書、本仕様書、業務内容説明書（以下「本仕様書等」という。）、「北九州市立医療センター基本理念」、「北九州市立医療センター基本方針」及びその他業務に関連する法令・制度に基づき、適正な業務の執行に努めなければならない。

2 委託業務名

医事会計端末操作等業務委託

3 業務の履行期間等

（1）履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日までとする。

（2）移行準備期間

契約締結日から令和8年3月31日までは、前受託事業者との引継ぎを遂行するなど、本業務の履行にかかる移行準備期間とし、履行期間開始日より、円滑かつ正確な業務の運営に取り組むこと。なお、この間における本業務の準備は、受託事業者の責任と負担により行うものとし、これに係る委託料は一切発生しないものとする。

4 業務の範囲

受託事業者が行う本業務は下記業務とする。

- （1）再診等受付業務
- （2）患者支援センター受付業務
- （3）文書受付業務
- （4）診療費収納・収納金の集計・保管受渡業務
- （5）医事関連法・公費負担医療制度等処理業務
- （6）診療費計算業務
- （7）診療報酬請求業務及び関連業務
- （8）電子カルテ・医事会計システム等電算システムの管理・更新
- （9）調査・照会・視察に対する対応業務
- （10）未収金整理業務
- （11）夜間休日受付業務
- （12）本業務履行にかかる業務

5 履行場所

（1）主たる業務履行場所

病院機構が準備する下記の場所（事務所）を主たる業務履行場所とする。

北九州市立医療センター 福岡県北九州市小倉北区馬借2丁目1番1号

（2）留意事項

上記の事務所では、本業務に無関係な営業活動、事務処理を行ってはならない。

6 履行日時

（1）業務処理日

- ① 夜間休日受付業務を除く本業務

月曜日～金曜日

ただし、国民の祝日に関する法律に規定する祝日及び12月29日～1月3日の期間を除く。

② 夜間休日受付業務

上記以外の日

(2) 業務処理時間

① 夜間休日受付業務を除く本業務

8時30分～17時00分

② 夜間休日受付業務

17時00分～翌日8時30分

ただし、週休日、国民の祝日に関する法律に規定する祝日及び12月29日～1月3日は8時30分から翌日8時30分までとする。

(3) その他

病院は第二種感染症指定医療機関及び災害拠点病院であることから、病院の要請があった場合、診療業務が速やかに行えるよう体制等を整えておくこと。なお、業務上の必要があれば、上記以外の時間帯においても事務所等を使用できるものとする。

7 電算システム

本業務の履行に係る電算システムは、現在、病院が導入している電算システム等を使用するものとする。また、本業務の履行開始後に業務効率化等の必要により、受託事業者が自らの負担で別途電算システムを導入する場合は、あらかじめ病院と協議し、承認を得ること。

8 業務従事者

(1) 業務従事者の配置

① 受託事業者は、本業務を行うにあたり必要な人数の業務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 受託事業者は、業務の内容または量もしくは、業務の繁忙等により、業務従事者の人数が不足すると判断される場合は、受託事業者の判断または病院の要求により増員または配置換え等を行い、本業務に遅延、質の低下等を生じさせないようにすること。

(繁忙時はシフト調整するなど、会計待ち時間等の解消に努める事)

③ 受託事業者は、月毎の業務体制を、月次業務計画書に記載し、病院に提出すること。

(2) 業務従事者の条件

受託事業者は、本業務の運用管理を行うため、下記の条件を充たす業務従事者を病院に配置しなければならない。

① 業務従事者は、統括責任者及び業務責任者の指示に従い、本業務についての確かつ適正に業務を履行できる者として、原則、医療機関で半年以上の実務経験を有する者を7割以上配置すること。

② 業務従事者は、下記に掲げる試験にいずれか1つを合格した者とするのが望ましい。

(下記試験の内容が変更もしくは廃止になった場合はそれに準ずる試験)

- ・一般財団法人 日本医療教育財団「医療事務技能審査試験」
- ・公益財団法人 日本医療保険事務協会「診療報酬請求事務能力認定試験」
- ・株式会社-技能認定振興協会「医療事務管理士試験」
- ・日本医療事務協会「医療事務検定試験」
- ・一般社団法人 医療秘書教育全国協議会「医療秘書技能検定試験2級以上」
- ・一般財団法人 日本医療教育財団「医師事務作業補助技能認定試験」

③ 受託事業者は、業務従事者を変更する場合、業務の質の低下を招かないようにすること。

④ 受託事業者は、病院が業務従事者について、業務履行上不適当と認めた場合、速やかに異動及び交代等、柔軟な対応を取るものとする。

⑤ 歯科における診療報酬請求事務に従事した経験を有する者を配置すること。

⑥ 業務従事者は、業務に従事する前に接遇、医療関係法規、医療保険制度、診療報酬請求制度、諸法及び公費負担医療制度等のほか、委託業務内容の運用、病院の組織、施設、運営等の業務履行

に必要な教育研修を受けた者とする。

- ⑦ 医事関連法・公費負担医療制度等処理業務（４ 業務の範囲（５））に従事する者は、当該業務の実務経験を有する者とする。
- ⑧ 診療費計算業務（４ 業務の範囲（６））、診療報酬請求業務及び関連業務（４ 業務の範囲（７））に従事する者は、急性期病院で継続して１年以上の実務経験を有する者を７割以上配置すること。

（３）業務従事者の責務

- ① 担当する本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履行に取り組むこと。
- ② 患者に対して親切、丁寧な接遇を行い、患者サービス向上に努めること。
- 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。
- ④ 受託事業者は、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、病院に報告すること。

９ 業務従事者届出書等の提出

（１）業務従事者届出書

受託事業者は、本業務に従事または異動・変更するときは、病院が指定する業務従事者届出書を病院に提出しなければならない。ただし、緊急時等やむを得ない場合は、口頭で病院へ報告した後、これを提出することができるものとする。

（２）緊急連絡網

受託事業者は、緊急連絡網を病院に提出しなければならない。

（３）配置表及び組織図

受託事業者は、業務従事者の担当業務または配置がわかる組織図を病院に提出しなければならない。

１０ 個人情報保護に関する誓約書の提出

受託事業者は、本業務に従事させようとするとき、病院が指定する個人情報保護に関する誓約書を病院に提出しなければ、業務に従事させることができない。

１１ 統括責任者及び業務責任者

（１）統括責任者の選任及び配置

受託事業者は、業務従事者の中から、本業務の運用管理を行うため、統括責任者を選任し、病院に配置しなければならない。

（２）統括責任者の条件

受託事業者が配置する統括責任者は下記の条件を充たす者でなければならない。

- ① 統括責任者は、２００床以上の病床数を有する急性期の医療機関において、外来の医事業務全般の業務経験を有し、かつ、５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。また電子カルテを活用した医事業務の管理責任者としての経験を有していること。

- ② 統括責任者は、下記の試験のいずれか１つを合格した者とする。（下記試験の内容が変更もしくは廃止になった場合はそれに準ずる試験）

- ・一般財団法人 日本医療教育財団「医療事務技能審査試験」
- ・公益財団法人 日本医療保険事務協会「診療報酬請求事務能力認定試験」
- ・株式会社-技能認定振興協会「医療事務管理士試験」
- ・日本医療事務協会「医療事務検定試験」
- ・一般社団法人 医療秘書教育全国協議会「医療秘書技能検定試験２級以上」
- ・一般財団法人 日本医療教育財団「医師事務作業補助技能認定試験」
- ・診療情報管理士資格認定機関「診療情報管理士認定試験」

- ③ 病院に常駐し、他の医療機関と兼務しない者とする。

なお、統括責任者が変更する場合は、事前に病院に報告し、協議すること。

（３）統括責任者の役割

- 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 病院及び患者の要望、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、常に迅速かつ的確な指導、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 病院との窓口として、迅速かつ確実に報告、連絡及び相談を行うこと。
- (4) 業務責任者の選任及び配置
- 受託事業者は、業務従事者の中から、本業務の運用管理を行うため、業務責任者を選任し、病院に配置しなければならない。
- (5) 業務責任者の条件
- 受託事業者が配置する業務責任者は下記の条件を充たす者でなければならない。
- ① 業務責任者は、200床以上の病床数を有する急性期の医療機関において、外来の医事業務全般の業務経験を有し、かつ、3年以上医事業務の指揮命令を行う立場にあった者としてすること。また、電子カルテを活用した医事業務の経験を有していること。
 - ② 業務責任者は、下記試験のいずれか1つを合格した者としてすること。(下記試験の内容が変更もしくは廃止になった場合はそれに準ずる試験)
 - ・一般財団法人 日本医療教育財団「医療事務技能審査試験」
 - ・公益財団法人 日本医療保険事務協会「診療報酬請求事務能力認定試験」
 - ・株式会社-技能認定振興協会「医療事務管理士試験」
 - ・日本医療事務協会「医療事務検定試験」
 - ・一般社団法人 医療秘書教育全国協議会「医療秘書技能検定試験2級以上」
 - ・一般財団法人 日本医療教育財団「医師事務作業補助技能認定試験」
 - ③ 病院に常駐し、他の医療機関と兼務しない者としてすること。
- なお、統括責任者が変更する場合は、事前に病院に報告し、協議すること。
- (6) 業務責任者の役割
- ① 統括責任者と協力して統括的な管理・監督業務を行うこと。
 - ② 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。
 - ③ 病院及び患者の要望、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。
 - ④ 業務従事者を監督し、常に迅速かつ的確な指導、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。
 - ⑤ 病院との窓口として、迅速かつ確実に報告、連絡及び相談を行うこと。

1.2 届出の義務

受託事業者は、次の各号に掲げる事由が発生したときは、遅滞なく病院に届け出または協議しなければならない。

- (1) 受託事業者の名称、代表者、所在地、使用印、電話番号等の変更
- (2) 統括責任者及び業務責任者の変更
- (3) 業務従事者の変更
- (4) 前項のほか、委託業務の履行上必要があると認められる場合

1.3 委託業務内容

受託事業者は、本業務に関する下記業務を行う。

- (1) 再診等受付業務
- (2) 患者支援センター受付業務
- (3) 文書受付業務
- (4) 診療費収納・収納金の集計・保管受渡業務
- (5) 医事関連法・公費負担医療制度等処理業務
- (6) 診療費計算業務

- (7) 診療報酬請求業務及び関連業務
- (8) 電子カルテ・医事会計システム等電算システムの管理・更新
- (9) 調査・照会・視察に対する対応業務
- (10) 未収金整理業務
- (11) 夜間休日受付業務
- (12) 本業務履行にかかる業務

委託業務内容ごとの主な業務内容は、別途のとおりとする。また、留意事項は次のとおりとする。

- ・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。
- ・業務時間は、診療及び業務の状況により、事前または事後処理等が必要なときは延長変更すること。
- ・業務委託期間中に患者の増加などにより、業務が一時的に増加した場合においても、業務に支障が生じることのないよう業務従事者の配置を適切に行うこと。
- ・業務に使用するシステム、機器等の更新、入れ替えまた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。
- ・本仕様書に記載のない業務内容が発生した場合は、病院と受託事業者との協議を行い、付帯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。

1.4 委託業務の履行

(1) 業務運用

受託事業者は、本仕様書等に基づき、業務の運用を行う。

(2) 運用方針

- ① 病院の経営理念、運営方針及び医療機能を理解し、それに合った的確な業務を行うものとする。
 - ア 「北九州市立医療センター基本理念」、「北九州市立医療センター基本方針」を理解し、病院の経営理念及び運営方針に沿った業務の運用を基本とし、患者本位の患者サービスの提供を行うこと。
- ② 法令等に基づき適正かつ確実な業務を行うものとする。
 - 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、適正に業務を履行すること。
 - 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、かつ確実に対応すること。
 - ウ 病院における多様な診療行為に対し、診療報酬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 返戻・査定削減及び未請求の防止に努めるとともに、発生原因を分析し、その結果に基づいて請求精度向上対策を策定し、診療報酬明細書の査定率を病院が示す目標数値までに抑制できるよう、真摯に取り組むこと。また、その結果を病院に報告すること。
 - オ 診療報酬請求及びレセプト点検体制を構築し、医師等の病院職員と協力、連携して適正かつ確実な請求を行うこと。
 - カ 本業務履行にあたり、適宜、二重に確認する等の点検を行うこと。
- ③ 患者サービスの向上を行うものとする。
 - ・患者に対し、適切な接遇態度で接すること。
 - ア 病院の業務に関わる一員であることを認識し、親切、丁寧な接遇態度で接すること。
 - イ 受託事業者の定める社内規定で決められた身だしなみとすること。
 - ウ 効率的な業務の運用を心掛け、受付・会計での待ち時間の減少に努めること。待ち時間について患者のストレスを緩和する方策を取る。
 - エ 患者等からの苦情または相談に対しては、委託業務に起因するものに限り、委託業者が誠意をもって対応し、解決に至るまで責任を持って対応するものとする。対応状況については、委託元に随時報告し、必要に応じて委託元と協議のうえ、最終的な解決を図ること。
 - ・患者サービスの向上を図ること。
 - ア 常に患者サービス向上するための方策を検討し、実施すること。
 - イ 患者にわかりやすい説明を行うこと。

ウ 患者サービス向上するための接遇等の教育研修を業務従事者に対し、年2回以上行うこと。

(2) 履行義務

受託事業者は、本仕様書等に明示されていない事項でも、業務の性質上、必要なものは受託事業者の負担で履行しなければならない。なお、本業務の履行にあたり、病院機構が必要に応じて助言・指導を行った場合は、受託事業者は真摯に対応しなければならない。

(3) 病院機能の構築

第二種感染症指定医療機関、労災指定病院、災害拠点病院、総合周産期母子医療センター、地域がん診療連携拠点病院、臨床研修指定病院、臨床研修協力病院、地域医療支援病院としての機能を十分に発揮できるよう病院職員と協力、連携して本業務を履行しなければならない。また、災害時及び感染症発生時にその機能を維持できるよう業務継続体制を構築しなければならない。

(4) 病院機構及び他の市受託事業者との連携・協力

受託事業者は、本業務の履行にあたり、病院機構及び市立門司病院、市立八幡病院並びに他の市受託事業者と密接に連携・協力し、円滑な委託業務の履行を行わなければならない。

(5) 業務に関する提案

受託事業者は、本業務の履行に際し最善の努力を行うとともに、必要に応じ業務の改善提案を病院機構に行うものとする。

(6) 病院運営及び経営の効率化への寄与

① 病院経営について、医事業務の面から協力、提案を行うものとする。

ア 患者及び病院の要望を把握し、迅速かつ的確に対応すること。

イ 診療報酬の請求精度を向上するとともに、その内容の分析や診療報酬改定の影響調査等を行って病院経営改善に繋がる収益増の具体的提案を行うこと。

ウ 施設基準の届出について、収益増に繋がる提案を行い、病院職員に協力すること。

② 効率的かつ経済的な業務体制の構築を行うものとする。

ア 業務の内容について、質及び量を勘案し、効率的かつ経済的な人員配置を行うこと。

イ 本仕様書等に基づく業務の内容に適合した資格または経験を有する業務従事者の人員配置を行うこと。

ウ 制度や運用方法の変更に伴う業務の質及び量の負担増減については、迅速かつ柔軟に対応できる体制を取ること。その後の人員体制は、先ず、現状の業務体制の見直しを行い、効率的かつ経済的な人員配置に努めること。

③ 業務の内容について、常に検証・分析を行い、改善を行うものとする。

ア 業務の内容について、統計や患者等からの苦情を活かし、常に検証・分析し、改善を行うこと。

イ 業務の内容について、常に適正、かつ、確実に行われているか検証・分析を行い、迅速化や業務軽減など改善を行うこと。

④ 制度や業務運用の知識を研鑽し、技術を向上させるための教育研修を行うものとする。

ア 医療関係法規、医療保険制度、診療報酬請求制度及び公費負担医療制度等についての知識の研鑽に努めること。

イ 業務及び患者サービスの質を向上するために、教育研修を年2回以上行うこと。

⑤ 医師等の病院職員の業務負担の軽減を行うものとする。

ア 医師等の病院職員に業務負担をかけない業務運用とすること。

イ 常に医師等の病院職員の業務負担を軽減するための方策を検討し、実施すること。

(7) 業務内容の変更

病院は、必要があると認めるときは、業務内容を変更することができる。この場合、変更の内容は、病院と受託事業者の協議のうえ書面によるものとする。ただし、軽微な変更の場合は、契約金額の増減は行わない。

(8) 報告書等の提出

① 報告書等の提出

受託事業者は、業務の実施を完了したときは、別表「受託事業者が病院へ提出する書類」の報告書等を、各期限までに病院へ提出しなければならない。

② 処理顛末書の提出

受託事業者は、受託事業者で処理できない事案が発生した場合、速やかに病院に連絡し、その指示を受けるとともに処理顛末書を提出しなければならない。病院は、上記のほか、受託事業者の行った処理を確認するため、病院の指定する事案について、受託事業者に処理顛末書の提出を求めることができる。

- ③ 受託事業者は、上記報告書等のほか、病院が指示する書類・資料等についても、速やかに作成し提出しなければならない。

(9) 業務従事者の指導・研修

- ① 受託事業者は、業務を適正に履行するために、業務従事者への業務内容に関する研修等を適宜に実施し、常に能力向上に努めなければならない。
- ② 受託事業者は、前項の目的とするために、業務の具体的な処理手順を記載したマニュアルを作成し、その処理内容について、病院の承認を受けた後、業務従事者に周知しなければならない。
- ③ 受託事業者は、前項のマニュアルを病院に提出しなければならない。なお、当該マニュアルの著作権は病院に帰属するものとする。また、受託事業者は、病院及び病院より正当に権利を取得した第三者に対し、当該マニュアルに係る著作権人格権を行使しないものとする。

1 5 再委託等の禁止

- (1) 受託事業者は、受託した業務を、第三者に再委託し、または請け負わせてはならない。ただし、高度な専門的知識、技能または資格を必要とする業務に限り、あらかじめ病院の承認を受けたときは、この限りではない。
- (2) 受託事業者は、前項のただし書きにより病院に承認を求める場合は、再委託先、再委託を行う部分の内容、再委託が必要な理由、再委託先における安全確保対策を、病院が指定する「再委託承認申請書」に記入し提出すること。
- (3) 受託事業者は、前項の申請により再委託の承認を受け、再委託を行う場合は、再委託先の当該事務に関する行為について、病院に対し、すべての責任を負わなければならない。
- (4) 受託事業者は、再委託を行う場合は、再委託先に対し、本仕様書等に定める事項を遵守させなければならない。
- (5) 受託事業者は、再委託先の業務従事者に対し、本仕様書「9 業務従事者届出書等の提出」及び「10 個人情報保護に関する誓約書の提出」を求め、病院に提出させなければならない。

1 6 勤務環境

(1) 被服の着用

- ① 受託事業者は、業務従事者に対して、受託事業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、かつ、統一されたデザインとし、あらかじめ病院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。

(2) 名札の着用

- ① 業務従事者は、名札を着用すること。

(3) 労働安全衛生

- ① 受託事業者は、労働関係の法令及び監督官庁の行政指導を遵守し、業務従事者の福祉、健康管理及び労働安全衛生に努めること。
- ② 受託事業者は、労働安全衛生規則第44条に基づく定期健康診断を、受託事業者の経費負担により実施し、その記録を保管すること。
- ③ 受託事業者は、疾病または感染症対策の観点により特定の健康診断または予防接種の実施を病院から依頼された場合は、受託事業者の経費負担により、速やかに実施すること。その記録について病院から報告の依頼があったときは応じること。
- ④ 受託業者は業務従事者に対して、院内感染防止に係る研修等を実施し、業務開始前までに「麻疹」「風疹」の抗体検査を実施し、病院に検査結果を提出すること。また、抗体価が基準値未満のものに対して、上記に係るワクチンの接種を行い、病院に接種状況の報告を行うこと。また、「水痘」

「流行性耳下腺炎」「B型肝炎」「インフルエンザ」「新型コロナウイルス」等の感染症についても対策に留意し、特に「インフルエンザ」については、毎年必ず予防接種を行い、「新型コロナウイルス」についても、ワクチン接種を行うこと。なお、感染症発症の疑いのある業務従事者は、施設担当者及び感染管理者に速やかに報告し、現場責任者は配置換え等、必要な措置をとること。

- ⑤ 受託事業者は、業務従事者の感染症等の感染防止対策を取ることとし、業務従事者が感染症に罹患した場合、受託事業者の判断及び病院の指示により、患者または病院職員等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。

(4) 通勤

- ① 受託事業者は、業務従事者が通勤に自動車を使用する際は、病院の敷地外に駐車場を利用させること。
- ② 受託事業者は、業務従事者が病院の敷地内または病院周辺の駐車場に違法または無断駐車することがないように周知徹底すること。

(5) 施設

- ① 受託事業者は、病院内の施設の利用にあたり、病院が定める事項及び病院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、病院が指定する更衣室、休憩室、売店、食堂の施設を利用することができる。
- ③ 病院敷地内は禁煙とする。
- ④ 携帯電話はマナーモードに切り替えて、ボタン操作音を無音とすること。使用禁止区域では電源を切ること。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。
- 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。

1.7 教育研修

- (1) 受託事業者は、業務従事者に対して必要な基礎知識、技術及び技能を習得させるために、受託事業者の責任と経費負担により、次に掲げる内容の教育研修を行わなければならない。
- ① 接遇
 - ② 医療関係法規
 - ③ 医療保険制度
 - ④ 診療報酬請求制度
 - ⑤ 公費負担医療制度
 - ⑥ 委託業務内容の運用
 - ⑦ 病院の経営理念、運営方針
 - ⑧ 病院の組織、施設
 - ⑨ 医療情報システムの操作等
 - ⑩ 機器等の備品の使用方法等
 - ⑪ 情報セキュリティ
 - ⑫ 個人情報保護
 - ⑬ その他受託事業者が業務履行上必要と判断するもの
- (2) 受託事業者は、前項に掲げる教育研修について、スケジュールを月次業務計画書に記載し、病院に提出しなければならない。また実施した場合は、教育研修実施報告書を作成し、病院に報告すること。
- (3) 教育研修の内容について、必要に応じて病院に確認しなければならない。また情報セキュリティ及び個人情報保護については、事前に「北九州市情報セキュリティに関する規程」及び「北九州市情報資産の管理及び運用に関する要領」並びに北九州市個人情報保護条例（平成16年北九州市条例第51号）第2条第2項に規定する個人情報の法令等との整合性を確認すること。
- (4) 受託事業者は、業務従事者の変更があった場合は、業務従事前第1項に掲げる教育研修を行わなければならない。
- (5) 受託事業者は、従事中の業務従事者に対して常に職場内研修を行い、基礎知識、技術及び技能の向上を行わなければならない。
- (6) 受託事業者は、病院内外で行われる勉強会等の教育研修に業務従事者を参加させることとする。

- (7) 受託事業者は、業務従事者毎に基礎知識、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とする。
- (8) 病院が必要な基礎知識、技術及び技能の習得が不十分と判断した業務従事者については、個別の教育研修を速やかに実施しなければならない。なお、教育研修実施後、教育研修実施報告書を作成し、病院に報告すること。

1 8 備品及び資料等の適正使用

(1) 権利

受託事業者が、本業務履行のために作成した資料等は、病院の所有物とし、所有権、著作権等の一切の権利は病院が有するものとする。

(2) 使用または貸与

- ① 本業務履行のために必要な施設及び設備については、病院の構造上、施設利用上を考慮し、可能な範囲内において、無償で受託事業者が利用することができる。ただし、病院が業務において使用する場合はそれを優先すること。
- ② 本業務履行のために必要な備品及び資料等については、病院が受託事業者に貸与する。
- ③ 受託事業者は、備品及び資料等の貸与にあたり必要に応じて借用書を提出すること。

(3) 適正使用

- ① 受託事業者は、病院から使用許可されている施設及び設備について、滅失または損傷の防止を行い、適正に使用しなければならない。
- ② 受託事業者は、病院から貸与されている備品及び資料等について、情報の漏洩、紛失、盗難、滅失、棄損、改ざん、不正アクセス等の防止を行い、適正に使用しなければならない。
- ③ 受託事業者は、病院から使用許可されている施設及び設備または貸与されている備品及び資料等について、病院の許可なく変型、改造、移転、複写、複製、目的外使用、持ち出し、廃棄等を行ってはならない。
- ④ 受託事業者は、病院から貸与または使用許可されている施設、設備、備品及び資料等について、本契約の履行期間が終了または契約が解除されたときは、内容、数量、処理方法及び処理経過等を示した書類を添付し、病院または病院が指定する者に引継ぎ、返還、もしくは病院の指示に従い破棄しなければならない。
- ⑤ 受託事業者が第1項から前項の事項を違反または漏洩、紛失、盗難、滅失、損傷、棄損、改ざん、不正アクセス等、受託事業者の責めに帰すべき理由により病院及び第三者に損害を与えた場合は、その損害を受託事業者が賠償しなければならない。

1 9 経費負担区分

本業務履行に必要な経費の負担区分は次のとおりとする。なお、明示されていない事項については、病院と受託事業者の協議のうえ処理するものとし、緊急を要する場合については病院の指示に従うものとする。

区分	病院	受託事業者
事務室、更衣室、会議室	○	
光熱水費（水道料金、電気料金、ガス料金）	○	
備品（机、椅子、書棚、ロッカー等）	○	
通信費（電話、FAX、郵送料、切手等）	○	
医療情報システム機器、運用及び保守の経費（病院が所有または賃借しているものに限る）	○	
印刷製本費（申請書や帳票等で本業務に使用するものに限る）	○	
消耗品費（事務用品等で本業務に使用するものに限る）	○	
労働安全衛生の経費（麻疹・風疹抗体価検査及びワクチン接種（該当者）、インフルエンザ予防接種、新型コロナワクチン接種、その他の予防接種、感染症対策用品等）		○
給与等の雇用の経費（給与、諸手当、交通費、福利厚生費等）		○

被服費（業務従事者の被服購入等）		○
書籍購入の経費（医療保険制度、診療報酬請求関係等）		○
教育研修の経費（病院外での教育研修を含む）		○

2 0 個人情報保護の取扱い

- （1）受託事業者は、本業務履行にあたり、個人情報（北九州市個人情報保護条例（平成16年北九州市条例第51号）（以下「条例」という。）第2条第2項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）の取扱いについては、「北九州市個人情報保護事務取扱要領」を遵守すること。
- （2）受託事業者は、本業務履行にあたり知り得た情報について第三者に開示または漏洩してはならない。本契約の履行期間終了または契約が解除された後も同様とする。
- （3）病院は、受託事業者の個人情報の取扱い状況について、随時、立会及び立入による実地調査を行うことができる。
- （4）受託事業者は、個人情報の漏洩等により、病院及び第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。

2 1 業務計画、報告、点検及び引継ぎ

（1）業務計画

- ① 受託事業者は、月毎の業務計画書を作成し、病院に提出し、承認を受けること。
- ② 受託事業者は、月毎の業務計画書に基づき、業務の進行管理を行うこと。

（2）業務報告

- ① 受託事業者は、医事業務報告書を日次、月次及び年次毎に作成し、病院に提出すること。
- ② 受託事業者は、病院からの本業務履行に関する報告の要求に応じること。

（3）業務点検

- ① 受託事業者は、本業務履行について、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、医事業務報告書に記載し、病院に報告すること。
- ② 受託事業者は、業務の点検に基づいて業務の改善を行うこと。

（4）業務引継ぎ

- ① 受託事業者は、業務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しなければならない。
- ② 受託事業者は、業務を開始するにあたり業務の内容、数量、処理方法、処理経過、担当診療科の特性等を示した書類及び病院または前受託事業者との打合せ等の方法により業務が円滑、適正、かつ、確実に行えるように受託事業者の責任と経費負担により引継ぎを行わなければならない。
- ③ 受託事業者は、本契約の履行期間終了または契約が解除されたときは、業務の内容、数量、処理方法、処理経過、担当診療科の特性等を示した書類を作成し、打合せ等の方法により病院または次に受託事業者となる者等、病院が指定する者が業務継続できるように引継ぎを行わなければならない。
- ④ 受託事業者は、業務従事者の変更または受託事業者の引継ぎにより、本業務履行に支障を生じさせ、または病院職員に負担がかかることがないようにしなければならない。
- ⑤ 受託事業者は、第3項の引継ぎの内容を書面により記録しなければならない。

2 2 検査監督

（1）検査監督

- ① 受託事業者は、病院が行う作業現場の実地調査を含めた本業務の検査監督及び業務の実施に係る指示に従わなければならない。
- ② 受託事業者は、病院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わなければならない。

（2）改善措置

受託事業者は、検査監督の結果、病院が本業務履行に不相当であると判断し、口頭または文書による

改善の指示を行った場合は、直ちに改善の措置を講じなければならない。

2.3 事故発生時の報告及び対応

(1) 事故発生時の報告

- ① 受託事業者は、本業務の履行中に事故が発生または本業務の履行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、その事故発生の原因の如何に関わらず、直ちに事故発生等報告書を作成し、病院に報告しなければならない。
- ② 受託事業者は、事故発生等報告書を作成するいとまがない場合は、口頭による病院への報告を優先し、事後に事故発生等報告書を作成することができる。

(2) 事故発生時の対応

- ① 受託事業者は、事故発生時の対応方法を定めておかなければならない。
- ② 受託事業者は、事故が発生した場合は、直ちに対応方法に定めた適当な措置を講じなければならない。

2.4 災害発生等の報告及び対応

(1) 災害発生時の対応

- ① 受託事業者は、災害、医療情報システムのシステムダウンまたは感染症発生もしくは病院に多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合は、速やかに病院職員へ連絡しなければならない。
- ② 受託事業者は、災害、医療情報システムのシステムダウンまたは感染症発生もしくは病院に多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合は、病院職員の指示によりその対応にあたらなければならない。
- ③ 受託事業者は、災害、医療情報システムのシステムダウンまたは感染症発生もしくは病院に多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合は、業務を継続して履行するために、必要な人員を確保し、災害の状況または業務の状況もしくは病院からの要求に応じて可能な限り、臨時的に業務従事者の増員配置を行わなければならない。

(2) 訓練等参加

受託事業者は、病院が実施する災害、医療情報システムのシステムダウンおよび感染症の訓練や研修会に業務従事者を参加させることとする。

2.5 損害賠償責任

受託事業者は、本業務の履行及び引継ぎにおいて、指定した人員配置基準を満たさない、業務怠慢、故意または重大な過失により、診療報酬請求の収益損失や病院の信用の失墜または、第三者に損害を与えたときは、速やかに病院と協議を行い、改善を行うこと。なお、改善が見られない場合は、その損害を賠償しなければならない。

2.6 病院の契約解除権

病院は、受託事業者が本仕様書等に記載されている事項を誠実に履行しないと認めた場合、催告をしてもなお業務を履行しない場合は、契約期間中であっても契約を解除でき、委託料の支払中止や違約金等の支払いに応じなければならない。

2.7 業務の引継ぎ

受託事業者は、業務の詳細な業務マニュアルを作成、随時更新し、業務従事者の異動の際も、業務マニュアルを基に迅速な引継ぎを確実にし、本業務の履行に支障のないようにしなければならない。また、随時更新した業務マニュアルの最新版の写しを書面及びデータで病院に提出すること。

(1) 「引継計画書・引継内容確認書」作成協力

受託事業者は、履行期間内に契約の解除または契約期間満了（以下、「契約満了」という。）後の本業務が、他の事業者（以下「次期受託事業者」という。）と契約を締結した場合、速やかに次期受託事業者及び病院との業務引継ぎ協議を行い、次期受託事業者が病院に提出する「引継計画書・引継内容

確認書」の作成に協力しなければならない。

(2) 業務引継ぎの実施

受託事業者は、本業務を支障なく履行しつつ、次期受託事業者が病院に提出し、承認を得た「引継計画書・引継内容確認書」に準じて、速やかに本業務の引継ぎを行わなければならない。引継ぎに使用する業務マニュアルは受託事業者があらかじめ病院に提出し、確認が終了した後、次期受託事業者がこれを引き継ぐこととする。

(3) 業務引継進捗の報告

受託事業者は、定期的に「引継計画書・引継内容確認書」に基づき、引継ぎが行われているか病院に報告しなければならない。

(4) 還付を含む未収金回収業務

受託事業者は、契約満了日までに責任を持って還付を含む未収金整理業務を完遂し、契約満了日の回収状況を病院へ報告を行わなければならない。なお、受託事業者の要因による未収金及び回収困難案件等の対応については、病院へ書面にて報告を行い、対応を協議すること。

(5) 診療報酬請求の返戻及び保留の対応

受託事業者は、履行期間中に発生した診療報酬の返戻及び保留の対応は、契約満了日まで責任を持ってこれを履行しなければならない。また履行期間中に発生した返戻・保留の要因分析を行い、件数・金額・請求状況・回収状況等の詳細を一覧にして病院に書面及びデータで提出しなければならない。なお、履行期間後に発生する受託事業者が行う診療報酬請求については、安易な請求を行い、返戻が発生しないよう十分に注意し、契約満了日までの回収方法を病院と情報を共有し、協議すること。なお、契約満了日までに受託事業者が対応困難と判断した返戻・保留については、事前に病院へ報告を行い、対応を協議すること。

(6) 契約満了月の診療報酬請求業務

受託事業者は、契約満了月の診療報酬明細書請求業務及び契約満了日まで未処理の診療報酬請求に関しても、確実に全ての業務を行わなければならない。受託事業者が変更になった場合、契約満了月診療分の診療報酬明細書請求業務は、業務請負の観点から請求が完了するまで受託事業者がこれを担当する。診療報酬請求業務及び関連業務とは、診療報酬明細書請求業務の点検、修正、電送までを指し、契約満了月分の成果物として保険者に提出するもの全てとなる。ただし、窓口業務等については、契約満了日の翌日 0 時より次期受託事業者がこれを担当する。受託事業者は引継ぎの責任を有し、変更後の請求精度が著しく低下しないよう、あらかじめ運用を行うこと。

2.8 その他

本仕様書等に定めのない事項については、病院と受託事業者で協議のうえ決定する。

《委託業務内容詳細》

委託業務履行前に受託事業者は下記業務の業務マニュアルを作成し、病院に提出し、確認が終了した後、業務を開始すること。

(1) 再診等受付業務

- ① 再診受付案内及びマイナ保険証カードリーダー案内
- ② 再来受付機の起動及び動作確認、用紙・消耗品の補充
- ③ 再来受付機ならびにマイナ保険証カードリーダー説明案内
- ④ 早朝の再来受付順番等の整理
- ⑤ 整理券の回収及び翌日の整理券の準備
- ⑥ 再来受付機のトラブル対応
- ⑦ 自動精算機の説明案内
- ⑧ 自動精算機のトラブル対応
- ⑨ 自動精算機の動作確認、用紙・消耗品の補充

- ⑩ 自動精算機の監視端末操作及びカセット回収業務
- ⑪ 保険証の確認・管理（マイナ保険証も含む）
- ⑫ 患者基本情報入力・修正
- ⑬ 選定療養費の説明
- ⑭ 診察前保険証確認の実施
- ⑮ 受付票、処方せんの受取
- ⑯ 各担当への振り分け
- ⑰ 保険証等の確認・管理
- ⑱ 駐車券の認定処理業務
- ⑲ 還付手続き
- ⑳ 当日予定入院の受付
- ㉑ 面会者への案内
- ㉒ 院外処方せん FAX 対応（希望患者のみ）

（２）患者支援センター受付業務

- ① 入院の説明（産後ケア含む）
- ② 入院申込書兼誓約書、入院期間確認書の確認、実費徴収に関する同意書の確認
- ③ 保険証・公費受給者証等の確認
- ④ 高額療養費の制度や公費医療制度の案内や手続き方法の説明
- ⑤ パンフレットの準備・配布
- ⑥ 選定療養費の説明

（３）文書受付業務

- ① 診断書・証明書等文書の受付、交付
- ② 市町村等からの文書記載依頼の受付、処理
- ③ 院内システムへの作成依頼・登録
- ④ 作成の督促
- ⑤ 郵送依頼、郵送返却の対応
- ⑥ 文書完成の連絡
- ⑦ 各種問合せ・電話対応

（４）診療費収納・収納金の集計・保管受け渡し業務

- ① 請求書に基づく診療費（外来、入院、文書料他）の収納業務
（月曜日～金曜日 ８時３０分から１７時まで）
- ② 診療費の収納
- ③ 領収書の発行
- ④ 収納済み診療費の集計照合・確認報告
- ⑤ 収納金の保管管理・病院職員への引渡し
- ⑥ POSレジの集計・照合確認報告
- ⑦ クレジット支払いの入力・集計・照合確認
- ⑧ システム障害時の緊急対応

（５）医事関連法・公費負担医療制度等処理業務

- ① 公費負担医療制度等の受付・請求
- ② 医療券、対象患者の窓口対応・管理（生活保護法）
- ③ 公費負担医療制度等に関する調定・収納管理
- ④ 交通事故、労災、公務災害、治験の受付、請求
- ⑤ 交通事故、労災、公務災害、治験に関する調定・収納管理
- ⑥ 警察、刑務所等に留置・収監中の傷病者の受付、請求

⑦ 警察、刑務所等に留置・収監中の傷病者に関する調定・収納管理

⑧ セカンドオピニオンの受付、請求

※今後、追加又は変更される制度についても対応すること。

【病院で取り扱う主な公費負担医療制度等】

健康保険法、船員保険法、各種共済組合法、国民健康保険法、退職者医療制度、高齢者の医療の確保に関する法律、戦傷病者特別援護法（13療養の給付、14更正医療）、原子爆弾被爆者に対する援護に関する法律（18認定疾病、19一般疾病）、感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（28Ⅰ類感染症等、29新感染症）、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（16育成医療、15更正医療、21精神通院医療）、児童福祉法（17療育の給付、52小児慢性）、母子保健法（養育医療）、難病（特定）医療費助成制度（54特定医療、51特定疾患）、生活保護法、公害健康被害の補償等に関する法、予防接種法、中国残留邦人等の円滑な帰国の促進並びに永住帰国した中国残留邦人等及び特定配偶者の自立の支援に関する法律、各自治体の医療費助成制度、その他の公費負担医療制度、自動車損害賠償保障法（交通事故）、労働者災害補償保険法（労働災害）、国家公務員災害補償法・地方公務員災害補償法（公務災害）

※今後、追加又は変更される制度についても対応すること。

（6）診療費計算業務

- ① 患者情報の確認・修正
- ② オーダの確認・取り込み
- ③ 診療内容の確認、照会、変更入力
- ④ 処方せんの確認、照会
- ⑤ 病名の確認、照会
- ⑥ 診療費等の計算
- ⑦ 文書料等の確認・計算
- ⑧ 診療費等に関する問い合わせの対応

- ・診療費の計算を行う際は、医師からのオーダ等が算定要件を満たしているかどうか診療録等と突合・内容確認を行い、適正に算定すること。
- ・算定すべき点数が請求漏れしている場合は、医師に算定要件の説明を行い、オーダ依頼や診療録の記載等を依頼し、患者の会計終了までに再計算を行うこと。会計終了後の再計算となった場合は、後日、適切に追加請求すること。
- ・診療費計算時に疑義等が生じ、医師の確認が必要となった場合、必要に応じて、医師事務作業補助者ならびに外来受付クラーク等と協力して、確認を行うこと。
- ・主保険変更、医療証の追加、診療費の変更、算定誤り等があった場合は、修正を行い、患者の会計終了までに再計算を行うこと。会計終了後の再計算となった場合は、後日、適切に還付処理を行うこと。

（7）診療報酬請求業務及び関連業務

- ① オーダ情報の取込処理
原則として、毎日オーダーリングシステムに登録されたオーダ情報の取込操作を行うこと。翌日に未取込出力し、取込漏れが無い確認すること。オーダ修正が必要な場合は、依頼すること。
- ② 各種伝票情報の入力
オーダーリングシステムに登録されておらず、伝票やコストシール等の内容により把握される請求情報を入力すること。
- ③ レセプトの出力、作成
あらかじめ定められたスケジュールに基づき、レセプトの出力、作成処理を行うこと。
- ④ システムを使用したレセプトチェック
請求漏れや誤請求、算定誤り等がないかを点検するため、システムを利用してレセプトチェックを行うこと。

⑤ レセプト点検・修正

出力したレセプトに基づいて事務点検を行うこと。当院導入のレセプトチェックシステム「AIレセプトチェッカー」も併せて活用すること。

⑥ 医師へのレセプト点検依頼

事務点検後、医師に点検を依頼し、疑義があるレセプトの内容を医師に提示し、病名や症状詳細等を依頼し、レセプトを作成すること。

⑦ レセプト集計及び審査機関への提出

点検及び修正が終了したレセプトについて、集計を行うとともに、あらかじめ病院と受託事業者の協議のうえで定めた方法により審査機関への提出処理を行うこと。

⑧ 保留レセプトの処理

未請求となっている保留レセプトの処理を行うこと。保留レセプトの管理台帳を作成し、病院へ提出し確認を得ること。特別な理由がない場合には、3ヶ月以上に渡り保留しないこと。

⑨ 交通事故、労災、自費レセプトの処理

交通事故、労災等のレセプト処理を行うとともに、自費診療でレセプトが必要な場合の処理を行うこと。

⑩ 返戻・査定等の処理

審査機関から返戻・査定されたレセプトの状況や内容について病院に報告するとともに、返戻・査定、請求漏れ・誤請求の原因分析を行い、これらの防止・削減及び請求精度向上のための具体策について企画立案し、後述する保険診療委員会の場合、その内容の具体的提案説明を主体的に行い、そこで確認された内容を確実に実施すること。

⑪ 再審査請求等

あらかじめ病院と受託事業者の協議のうえで定めた方法により、審査機関から返戻・査定されたレセプトのうち、再審査請求にかけるものを選別、台帳管理を行い、滞りなく請求を行うこと。また同様に、返戻されたレセプトについてこれを修正し、再請求を行うこと。再請求結果については、医師または関係部署にフィードバックすること。

⑫ 診療報酬請求に係る指導及び問い合わせの対応

審査機関や病院からの指導や問い合わせ等に対応するとともに、必要に応じて、病院職員に対する算定内容の説明や指導、また診療報酬算定内容の疑義解釈等の作業を行うこと。

⑬ 診療報酬改定の対応

診療報酬改定に伴う情報収集及び分析を行い、これに関する影響度調査を行うとともに、その結果を含めて病院に情報提供を行うこと。また、病院職員に対して、改定内容の説明、指導、対応策の作業を行うこと。さらに、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や検証等の作業や実施の可否に関する専門的提案、助言を行うこと。

⑭ 保険診療委員会の参加及び事務作業

保険診療委員会に出席し、委員会に提出する外来診療分と入院診療分（一部）の資料の作成や内容のチェック、改善策等について、その状況を病院に報告するとともに、毎月の査定結果（再審査分を含む）のすべてについて、委員会の場で説明を行うこと。また、このために事前の打合せの場所を設けて、相応の緊張感をもって準備を行うこととし、委員会終了後には、その討議内容を踏まえた課題の解決に向けた具体策を検討、実施し、その成果の振り返り等についても必ず実施すること。

⑮ 文書整理

受託事業者は適宜、文書や伝票、帳票等の整理保管を行うとともに、月に1回程度、病院が指定する場所に移送すること。なお、整理保管方法については、病院の指示に従うこと。

(8) 電子カルテ・医事会計システム等電算システムの管理・更新

① 随時処理の実施（プログラム修正等によるシステムの停止等）

② システムダウン時の緊急対応

③ IDの2重登録処理

④ 再来受付機の設定変更

- ⑤ マスタ登録及び修正
- ⑥ ドクター登録・変更
- ⑦ 診療材料の内部コードの仮登録

(9) 調査・照会・視察に対する対応業務

- ① 病院に対する各種調査や照会について、病院の要求に応じて回答の根拠となる実績等を作成し、病院に提出すること。
- ② 厚生労働省や各関係団体等からの各種調査の回答等について、病院職員に協力して対応すること。
- ③ 病院視察、医療監視、医療機能評価、個別指導、特別共同指導または監査について、病院職員に協力して対応すること。
- ④ その他、当該業務に付随する業務

(10) 未収金整理業務

- ① 自費患者（保険証忘れ・保険申請中等）の診療費の支払案内
- ② 診療費が未払いの患者への対応
- ③ 未収金患者（初回時）の初期対応
- ④ 未収金患者の督促（電話連絡・郵送対応等）
- ⑤ 病院職員への引継ぎ

未収金担当者と十分に事前協議した上で、未収金の発生予防に積極的に取り組むこと。安易に分割払い等の案内をせず、原則当日支払いを依頼すること。未収金患者については、マニュアルに沿って、患者および家族等への電話連絡、督促文書の郵送等の納付勧奨を行い、未収金の発生防止に努めること。また、病院職員への引継ぎの際は、未収発生理由・督促状況などを詳細に記録しておくこと。

(11) 夜間休日受付業務

- ① 急患患者受付・案内
- ② 保険証・医療証等の確認・管理と患者情報の入力作業等
- ③ 来院者対応・案内
- ④ 電話対応
- ⑤ 診療費計算入力
- ⑥ 診療費の請求・収納
- ⑦ 当該業務関係書類の準備、整理、保管
- ⑧ 夜間休日フロア業務
- ⑨ 救急搬送の受入業務
- ⑩ 他病院からの患者紹介業務

(12) 本業務履行にかかる業務

- ① 各部署又は部門の個別的な業務運用への対応については、病院と受託事業者との協議により決定するものとする。

上記 4. (1) ～ (20) の業務の範囲において本仕様書に定めのないその他の事項については、病院と受託事業者双方の協議により決定するものとする。

別表「受託事業者が病院へ提出する書類」

書類名	記載内容	様式	提出期限
-----	------	----	------

業務従事者届出書	業務従事者の氏名、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、有資格者については、資格を証する書類の写しを添付	任意	業務着手前（業務従事者変更時はその都度）
緊急連絡網	業務従事者の緊急連絡網	任意	業務着手前（業務従事者変更時はその都度）
組織図	業務従事者の担当業務及び配置	任意	業務着手前（業務従事者変更時はその都度）
マニュアル・フロー	マニュアル・フロー	任意	業務着手前（業務従事者変更時はその都度）
月次業務計画書	当該月の業務計画（レセプト点検スケジュール、教育研修スケジュールを含む。）及び業務体制、その他病院指定事項	任意	当該月の前月 20 日（休日にあたる場合は翌営業日）
医事業務報告書（日報）	文書受付件数、報告事項（病院からの依頼、問い合わせ事項、クレーム対応状況、業務点検結果等）その他病院指定時刻	任意	翌営業日
医事業務報告書（月報）	文書受付件数、入院・外来別レセプト提出件数、金額並びに返戻、査定、未請求の件数、金額及び査定率、未請求の理由、再審査の状況、報告事項（病院からの依頼、問い合わせ事項、クレーム対応状況、業務点検結果等）、その他病院指定事項	任意	当該月の翌月 10 日（休日にあたる場合は翌営業日）
医事業務報告書（年報）	文書受付件数、入院・外来別レセプト提出件数、金額並びに返戻、査定、未請求の件数、金額及び査定率、未請求の理由、再審査の状況、報告事項（病院からの依頼、問い合わせ事項、クレーム対応状況、業務点検結果等）、その他病院指定事項	任意	病院が指定した日
各種レセプト請求、返戻、査定、未請求書類	レセプトの請求、返戻、査定、未請求、再審査請求、請求漏れの状況等の件数、金額、率、原因、分析及び対策、その他病院指定事項	任意	病院が指定した日
診療報酬改定等に係る情報収集及び分析並びに影響度調査	①診療報酬改定等の情報収集及び分析の結果 ②診療報酬改定に伴う影響度調査の結果	任意	①は随時、②は病院が指定した日
各種制度の情報収集及び分析並びに疑義照会並びに他医療機関の運用方法の調査結果	病院が要求した ①各種制度の情報収集及び分析の結果 ②他医療機関の運用方法の調査結果	任意	病院が指定した日
医事統計及び実績	①随時の医事統計及び実績 ②随時の医事統計以外の医事業務に関する統計及び実績	任意	病院が指定した日
各種調査や照会の回答根拠の実績等	病院が要求した各種調査や照会の回答根拠となる実績等	任意	病院が指定した日
クレーム対応報告書	クレーム対応の発生日時、対応者、申立人の氏名、住所、申立種類、苦情対象、クレーム内容、処理内容等	任意	クレーム対応後速やかに提出（報告が必要な案件に限る）

教育研修実施報告書	教育研修の日時、場所、参加者、内容、教育研修に使用した書類を添付	任意	教育研修実施後速やかに提出
事故発生等報告書	事故の発生日時、場所、被害状況、対応状況、事故の内容がわかる書類を添付	任意	事故発生後速やかに提出
引継計画書・引継内容確認書	委託契約解除・満了に伴い他業者への業務引継を仕様書に沿って、速やかに引継ぎを行う。	任意	契約満了前の引継ぎ開始時
その他報告事項	その他の報告	任意	随時

※業務内容、状況により記載内容、様式、提出期限を変更することがある。

※業務内容、状況により上表以外の書類の提出を求めることがある。