

香川県立丸亀病院医事業務委託仕様書

第1 円滑な委託業務の執行

受託者（以下「乙」という。）は、この仕様書に定める内容を熟知して、委託者（以下「甲」という。）と協議のうえ委託業務を実施するとともに、委託業務を円滑に行うため業務に従事する従業員（以下「業務従事者」という。）の指導教育及び管理を行い、甲の業務に支障をきたさないよう、指導監督しなければならない。

第2 委託業務の実施場所

香川県立丸亀病院（香川県丸亀市土器町東九丁目 291 番地）

第3 委託業務の実施期間

業務の実施期間は、令和9年4月1日から令和12年3月31日までとする。

第4 業務日及び業務時間

乙が委託業務を行う日及び時間は、次のとおりとする。

- 1 委託業務を行う日は、平日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日、12月29日から12月31日までの日、1月2日及び1月3日並びに医療機関の指定する日を除いた日）とする。
- 2 委託業務を行う時間は、本仕様書に特に定めのない限り、午前8時30分から午後5時15分までとするが、業務が完了しない場合はこの限りではない。また、業務従事者の休憩時間及び休息時間については、受託者の規程の扱いとするが、委託業務実施に支障をきたさないよう配慮すること。

第5 委託業務事務要領

1 受付業務

（1）総合案内業務

- ① 診療科・診療時間・医師・職員等の案内（電話によるものを含む。）
- ② 院内施設・院外近隣施設（含む交通機関）の案内
- ③ 駐車場の案内
- ④ 車椅子の貸出案内
- ⑤ 面会者の案内
- ⑥ 不審者・騒乱者の関係部署への通報
- ⑦ 相談、苦情の一次対応と関係部署への連絡
- ⑧ 待合の美化、整理（パンフレット・傘立て等の整理を含む。）
- ⑨ 自動血圧測定器用紙切れ時の連絡
- ⑩ カーテン・ブラインドの開閉
- ⑪ 落とし物の対応

(2) 初来院・初診患者対応・受付

- ① 受診歴、健康保険被保険者証（以下「健康保険情報」という。）、特定疾患等公費関連受給者証（以下「受給者証」という。）、紹介状・フィルム等の確認及び受領
- ② 診察申込カードの記載説明
- ③ 患者受付
 - ・ 患者情報の確認・登録・変更
 - ・ カルテ発行
 - ・ I Dカード発行
- ④ 診療科受付への案内
- ⑤ 受診科不明・容態の悪い患者について、病院職員への連絡
- ⑥ 救急患者の受付
- ⑦ 受付関係書類の管理

(3) 再来患者対応

- ① 再診受付及び健康保険情報・受給者証の確認
- ② I Dカードの再発行（紛失、破損等）及び手数料の請求
- ③ 保険変更、患者情報の確認・登録・変更の対応
- ④ 診療科受付への案内
- ⑤ 容態の悪い患者について、病院職員への連絡
- ⑥ 受診者名簿の作成（システムダウン時の対応）
- ⑦ 定期的な保険情報等の確認及び変更登録
- ⑧ 紹介状、フィルム等の確認及び受領
- ⑨ 受付関係書類の管理

(4) 健康診断・検診等受付

- ① 受診歴・診療科・健康保険情報・紹介状・指定診断書の確認、受領
- ② 診察申込カードの記載説明
- ③ 患者受付
- ④ 診療科受付への案内

(5) 入退院受付

- ① 入院受付
 - ・ 入院案内による入院手続きの説明
 - ・ 入院関係書類の受領
 - ・ 健康保険情報確認、コピー
 - ・ 限度額適用認定証確認、コピー
- ② 入院登録処理
 - ・ 入院カルテ 1 号用紙、入院会計カード、入院患者個別用紙の出力
 - ・ 健康保険情報コピー等の適正保管、管理
- ③ 退院時処理
 - ・ 退院証明書の発行
 - ・ 退院時処方等確認
- ④ 高額療養費制度の説明、入力

2 外来会計業務

(1) 会計受付業務

- ① 外来基本伝票の受領
- ② 電子カルテシステム（オーダーリングシステムを含む。）の診療情報の確認・取込み及び紙伝票の入力
- ③ 会計相談受付
 - ・ 分割納付、高額療養費制度の説明を含む
 - ・ 対応の著しく困難な事例の病院職員への通知
- ④ 外来診療費過誤納付還付受付、患者への連絡、還付書類の作成、窓口での現金還付
- ⑤ 医療費支給申請書の受け渡し

(2) 診療会計入力、請求及び金銭管理業務

- ① 健康保険情報・受給者証の確認及び変更入力（月 1 回、変更時）
- ② 電子カルテ未入力、疑義のある診療、処方内容等についての診療科・関係部署への連絡・確認、伝票等の回収
- ③ 外来診療費請求書の作成及び請求
 - ・ 請求台帳出力のための事務作業、医療費支給申請書の記入
 - ・ 分散エラー一覧、診療データ未取込一覧リストの出力・点検・修正
 - ・ 入力確認・変更入力及び計算書確認
 - ・ 個人及び事業所の健康診断の請求書作成及び請求
 - ・ 丸亀市検診・歯科健康診査等の請求書作成及び請求
 - ・ 個人及び事業所の予防接種の請求書作成及び請求
- ④ 院外処方箋の確認
- ⑤ 外来診療費・入院診療費の収納、領収印押印及び領収書交付
- ⑥ 自立支援医療受給者証の記入、徴収済・確認済押印、入力
- ⑦ 収納金の集計及び窓口での管理、収納内訳書・銀行預入関係書類作成、事務局医事担当職員への引継ぎ
- ⑧ 釣銭資金の準備及び管理
- ⑨ 入金伝票・未収伝票処理
- ⑩ 入院患者入院料振替処理
- ⑪ 入院患者歯科診療費振替処理

(3) 薬局からの用法・コメント・薬の増減対応

- ① 訂正入力、会計カード変更、収納再計算

(4) 預り金業務

- ① 守衛室から預り証・現金受領
- ② 受付、会計、精算処理
- ③ 未処理患者への連絡
- ④ 預り金台帳作成

(5) レセプト点検業務

- ① レセプトの点検、修正、入力
- ② 内容・病名不備のカルテ照合、確認

- ③ 医師へのレセプト点検依頼（注意事項を記入した付箋貼付）
 - ④ 医師点検結果の内容確認、修正
 - ⑤ 生保・自立支援患者の日数チェック
 - ⑥ 自立支援医療受給者証未提出患者対応
 - ・精神保健福祉センター・市町村への問合せ
 - ・差額徴収、還付処理
 - ⑦ 電算エラーの修正（エラーリストは４種類程度）
- （６）診療報酬請求業務
- ① 診療報酬明細書の作成、点検、修正、入力
 - ② 診療報酬明細書の医師への点検依頼（注意事項を記入した付箋を添付）及び診療報酬明細書の医師の点検内容の確認、医師への症状詳記作成依頼及び点検結果に基づく修正（内科・歯科）
 - ③ 歯科点数集計
 - ④ 返戻レセプト対応
 - ・内容確認、修正、再請求、整理簿作成
 - ⑤ 「保留レセプト」及び「返戻レセプト」の処理（患者自己負担分の請求を含む。）
 - ⑥ 福祉医療（重度心身障害者等・ひとり親家庭等・子育て支援等）請求の確認、点検、修正
 - ⑦ 労災及び公務災害の明細書の作成、点検、修正
 - ⑧ 交通事故の明細書の作成、点検、修正
 - ⑨ 生活保護（医療扶助費）請求、介護保険文書料請求
 - ⑩ 保険者請求の集計
 - ・基金・国保連合会・債権処理
 - ⑪ 会計書類作成に必要な事務
 - ・健康診断料集計
 - ・預り金
 - ・病院事業収益試算表作成
 - ・請求台帳出力
 - ・紹介状持参患者リスト
 - ・償還払い患者の書類作成
 - ・自立支援医療受給者の診療に係る事務処理
 - ⑫ 未収金台帳の作成、点検、修正
- （７）査定減点对応
- ① 査定減点内容の確認及び定例会での報告
 - ② カルテの確認
 - ③ 医師への訂正、修正、変更依頼
 - ④ 保険診療委員会資料の作成（査定減点内容（復活分を含む。）の記載）
 - ⑤ 保険診療委員会への出席
 - ⑥ 保険診療委員会審議内容に応じた再審査請求の実施
 - ⑦ 査定減点防止対策の実施及び病院に対する防止対策の提案

(8) 未収対策

- ① 未収データの把握
- ② 窓口での督促及び電話での督促、督促結果の報告
- ③ 督促・催告及び訪問徴収のために必要な院内事務作業
- ④ 対応の著しく困難な事例の病院職員への通知

3 入院会計業務

(1) 会計業務

- ① 患者ごとに会計カードを作成
- ② 電子カルテシステム（オーダーリングシステムを含む。）の診療情報の確認及び取込み及び紙伝票の入力
- ③ 入院カルテ内容入力
- ④ 患者コメント入力
- ⑤ 疑義のある診療、処方内容等についての診療科・関連部署への連絡・確認、伝票等の回収
- ⑥ 健康保険情報の確認（原則月 1 回）
- ⑦ 限度額適用認定証の更新確認、未更新者への連絡（原則年 1 回）
- ⑧ 保険変更等に伴う患者データの修正入力
- ⑨ 退院時請求の処理及び定期請求の処理
 - ・ 自己負担分請求書及び診療明細書の作成、交付
 - ・ 小遣い振替患者の請求書を小遣い担当職員へ引継ぎ
- ⑩ 医療費助成金請求書等の作成、交付
- ⑪ 公費負担医療（感染症：結核、精神：措置、その他）の保険確認
- ⑫ 自費料金の患者説明・手続き（特別室料・洗濯代・食事療養費等）及び入院患者日用品費の説明・手続き
- ⑬ 請求台帳出力のための事務作業、医療費支給申請書の記入
- ⑭ 分散エラー一覧、診療データ未取込一覧リストの出力・点検・修正

(2) レセプト点検業務

- ① レセプトの点検、修正、入力
- ② 内容・病名不備のカルテ照合、確認
- ③ 医師へのレセプト点検依頼（注意事項を記載した付箋を貼付）
- ④ 医師点検結果の内容確認、修正
- ⑤ 8 万点以上のレセプトについては、医師に症状詳記作成を依頼
- ⑥ 電算エラーの修正（エラーリストは 4 種類程度）

(3) 診療報酬請求業務

- ① 診療報酬明細書の作成、点検、修正、入力
- ② 診療報酬明細書の医師への点検依頼（注意事項を記入した付箋を添付）及び診療報酬明細書の医師の点検内容の確認、医師への症状詳記作成依頼及び点検結果に基づく修正（医科）
- ③ 返戻レセプト対応
 - ・ 内容確認、修正、再請求、整理簿作成

- ④ 「保留レセプト」及び「返戻レセプト」の処理（患者自己負担分の請求を含む。）
 - ⑤ 福祉医療（重度心身障害者等・ひとり親家庭等・子育て支援等）請求書の確認、点検、修正
 - ⑥ 労災及び公務災害の明細書の作成、点検、修正
 - ⑦ 交通事故の明細書の作成、点検、修正
 - ⑧ 生活保護（医療扶助費）請求、介護保険文書料請求
 - ⑨ 保険者請求の集計
 - ・基金・国保連合会・債権処理
 - ⑩ 内部会計書類作成に必要な事務
 - ⑪ 未収金台帳作成のための事務作業、点検、修正
 - ⑫ 各種書類（入退院カード、洗濯申出書及び個室料免除等）の管理
- （４）査定減点对応
- ① 査定減点内容の確認及び定例会での報告
 - ② カルテの確認
 - ③ 医師への訂正、修正、変更依頼
 - ④ 保険診療委員会資料の作成（査定減点内容（復活分を含む。）の記載）
 - ⑤ 保険診療委員会への出席
 - ⑥ 保険診療委員会審議内容に応じた再審査請求の実施
 - ⑦ 査定減点防止対策の実施及び病院に対する防止対策の提案
- （５）未収対策
- ① 未収データの把握
 - ② 手続き時の支払方法等の確認、電話での督促及び報告
 - ③ 督促状・催告状発行及び訪問徴収のために必要な院内事務作業
 - ④ 対応の著しく困難な事例の病院職員への通知
 - ⑤ 新しく入院してきた患者の未収金の有無の確認及び報告
 - ⑥ 手続き時の連帯保証人の確認及び報告
- ４ その他
- ① 入金状況の確認及び入金状況の医事会計システム入力
 - ② 入力誤り、カルテ訂正等に伴う追加請求及び返戻処理
 - ・請求書の作成、患者（家族）への連絡等を含む
 - ③ 請求書の再発行、患者連絡等
 - ④ 診療報酬改定・保険制度改正及び医事会計システム変更時の対応、修正内容の確認（労災改定、公費改定、諸法改定を含む。）、電子カルテ変更時の医事連携の確認
 - ⑤ マスタ修正内容の確認
 - ⑥ 診療報酬改定内容等の情報提供、業務従事者に対する研修の実施
 - ⑦ 受託業務に関連する各種照会回答への協力
 - ⑧ 受託業務に関連する各種統計資料作成への協力
 - ⑨ 退院患者からの明細書等作成依頼への対応
 - ⑩ 生活保護関係請求事務（検診料請求書作成、送付）

- ⑪ 生活保護関係事務（生保対象患者の入院・退院・通院情報及び自己負担額の福祉事務所への連絡・確認）
- ⑫ 介護保険主治医意見書関係事務（意見書作成料請求書作成、送付）
- ⑬ 障害認定主治医意見書関係事務（意見書作成料請求書作成、送付）
- ⑭ 労災及び公務災害関係事務（請求書作成、送付）
- ⑮ 警察関係事務（請求書作成、送付）
- ⑯ インフルエンザ予防接種関係事務（請求書作成、送付）
- ⑰ 各種健康診断・検診・予防接種関係事務（請求書作成、送付）
- ⑱ 自立支援医療費支給認定申請に関する事務（カルテに用紙挿入）
- ⑲ 病名整理（不明なものは医師に確認）
- ⑳ 高額療養費現物給付制度、福祉医療（重度心身障害者等・ひとり親家庭等・子育て支援等）制度の患者説明
- ㉑ 特定疾患対象者等に係る病棟・ケースワーカーとの連絡調整
- ㉒ 交通事故患者関係業務
 - ・健康保険使用有無の確認（第三者行為届出の患者説明を含む。）
 - ・保険会社との連絡調整
- ㉓ 病院情報システム変更時の修正入力、確認
- ㉔ 伝票類の回収（病棟、外来）
- ㉕ 医事会計システム月次更新後の確認作業
- ㉖ 照会、相談、苦情に対する一次対応
- ㉗ 院外薬局からの保険情報の照会、訂正の対応
- ㉘ 診断書・証明書等の受渡し、請求事務
- ㉙ 甲の負担する用紙・消耗品の管理、補充要求
- ㉚ 歯科次年度用患者名簿出力（１１月～１２月）、１号紙発行
- ㉛ 守衛室との外来・入院未収伝票・現金（釣銭を含む）の引継ぎ
- ㉜ 職員の求めに応じ、簡易な質疑応答、集計（委託業務の範囲内に限る）
- ㉝ その他簡易な指示への順守（施設等の使用可否や立入可否、機器の操作や電話取次等）

第6 設備、備品等の経費負担

- 1 甲は、委託業務の遂行に伴い必要な経費について、次に掲げるものを負担する。ただし、乙は常にコスト意識を持ち、出来得る限り経費の節減に努めなければならない。

- ① 通信運搬費
- ② 光熱水費
- ③ 各種用紙に要する経費（診療報酬請求に関する帳簿類、電算出力される帳票類、診療に関する伝票、領収書等）
- ④ 個人情報保護、院内感染防止対策、医療安全対策、患者サービス向上等のため、甲が特に必要と認める消耗品費

なお、筆記用具等の事務用消耗品、図書（辞書、参考文献等）については、乙の負担で準備することとする。

- 2 甲は、業務の遂行に必要な次に掲げる施設及び備品類を無償で乙に使用させることとする。
- ① 施設：事務室、休憩室
 - ② 設備等：電話、入力端末機、パソコン、プリンター、複写機、FAX、診察券発行機、机、椅子など業務の遂行に必要と甲が認めた事務機器・備品類
 - ③ その他：ロッカー、昼食場所など甲が認めた施設・備品類
- 3 乙は、使用を認められた施設及び備品等を委託業務以外に用いてはならない。
- 4 乙は、使用を認められた施設の整理整頓に努めなければならない。特に、受付ホール周辺については、来院者に不快感を与えないように、常に心がけなければならない。
- 5 業務従事者の通勤用駐車場は、甲が使用を認めた場合は、使用することができるものとする。

第7 業務執行体制

1 受託者の責務

- (1) 病院の信用を失墜させるような行為をしないこと。
- (2) 業務を組織として受託していることを念頭に置き、現場に配置している業務従事者の監督指導を徹底し、必要なサポートを行うこと。
 - ① 窓口業務については、来院患者数等に見合った人員を配置することにより、過度に患者等を待たせることなく処理できる適切な人員体制をとること。また、外来会計業務又は入院会計業務の従事者が休暇等を取得した場合も、円滑に業務が処理できる体制をとること。
 - ② 業務を円滑に遂行するために、総括責任者を選任、配置することとし、選任については甲と事前に協議しなければならない。また、変更する場合も同様とする。
 - ③ 業務を執行するうえで必要な能力及び資質を有する業務従事者を配置すること。業務従事者の能力及び資質について、甲から指摘があった場合には、迅速かつ真摯に検討を行い、再教育・配置転換等の適切な対応をとること。
 - ④ 緊急の場合に備えて、非常呼出しに応じられる体制を確立し、適切な措置が講じられるよう準備しておくとともに、統括責任者や支店等の連絡先を記載した緊急連絡先を提出すること。
 - ⑤ 業務を適正に執行するために、総括責任者を含む業務従事者に対して必要な指導教育、研修（人権研修を含む。）を行わなければならない。
 - ⑥ 診療報酬等の請求漏れを防ぐため、直接の担当者以外による指導・チェックを毎月実施し、その内容を甲に文書で報告すること。
 - ⑦ 本仕様書に明記した業務の履行について、甲から業務改善等の指摘があった場合は、迅速かつ真摯に検討を行い、適切な業務改善等の処置を行うこと。
- (3) 業務従事者の健康管理のため、年1回以上健康診断を実施すること。また、業務従事者の院内感染防止対策の観点から、感染症対策を講じること。なお、感染等が判明した場合直ちに必要な措置を講じるとともに、その旨を甲に報告すること。
- (4) 患者サービス、業務の効率化、経営改善の視点から常に業務評価を行い、乙において対応できるものは速やかに実行すること。また、乙において対応できないものは、甲に提案すること。

- (5) 積極的に施設基準に関する適切な情報提供及び助言を甲に行うこと。
- (6) 甲との意思疎通を図り、的確な診療報酬請求を行うため、毎月の定例会を開催し、総括責任者等を出席させ、診療報酬請求の過誤状況等を報告、協議すること。また、甲から求めがあった場合は、臨時の協議に応じること。
- (7) 甲が導入している電子カルテシステム(医事会計システム等を含む。)の研修については、乙の負担により実施し、業務に支障をきたさないようにすること。また、甲が導入している電子カルテシステム等について、問題点等を発見した場合は、速やかに病院職員に報告するなど、円滑な運用に協力すること。
- (8) 業務に関するミスやトラブル、事故等については、病院事務局へ直ちに報告するとともに、業務日報、トラブル報告書、苦情等処理連絡票等を活用し、「ホウレンソウ」を徹底すること。
- (9) 受託業者に変更があった場合は、次期受託業者に責任をもって業務を引継ぐこと。
- (10) 公立病院の社会的責任を常に念頭に置き、大規模地震等の天災や火災等が発生した場合、業務従事者の安全が確保される限りにおいて、適切な対応に努めること。
- (11) この仕様書に定める業務以外の新たな業務の発生に伴い、甲から申し入れがあった場合には、必要な業務を行うこと。その場合、乙の責めに帰すべき要因による場合を除き、業務量の増加に要する経費については、甲が負担するものとする。
- (12) 乙は、業務従事者の配置に当たっては、有資格者(※)の割合が8割以上となるよう配置すること。
(※)資格とは、(一社)日本病院会、(一財)日本医療教育財団、(一財)日本病院管理教育会(公財)日本医療保険事務協会の技能認定試験合格者をいう。
- (13) 業務従事者は、前従事者のうち、医療事務経験年数3年以上相当の者を6割以上配置すること。

2 業務着手前の業務計画

- (1) 乙は、業務に着手する前に、次の事項が記載された業務計画を甲に提出しなければならない。
 - ① 業務運営マニュアル(安全衛生対策、緊急時の対応や連絡先を含む。)
 - ※ 業務内容・手順が大幅に変更となった場合は提出すること。
 - ② 業務従事者名簿(様式1)
 - ※ 変更が生じた場合、業務従事者変更届(様式2)
 - ※ 記載事項:氏名、担当内容、経験年数、資格
 - ※ 業務従事者の当日休暇の場合の対応についても明記すること
 - ③ 配置予定表
 - ※ 日ごとの受付業務、外来会計業務、入院会計業務への配置予定者を記載すること

- (2) 乙は、業務従事者名簿及び業務従事者変更届を提出する前に、甲の承認を受けなければならない。

3 総括責任者の責務

- (1) 総括責任者は、業務従事者の責務に加え、次の責務を負わねばならない。
- (2) 総括責任者は、業務の内容を熟知し、適正に業務従事者を配置し、指揮監督を行わなければならない。

- (3) 業務責任者は、毎日の業務の履行状況を業務日報により、原則として、翌日の9時まで
に病院事務局に報告しなければならない。
- (4) 総括責任者は、業務従事者をよく掌握し、委託業務執行に支障をきたすことがないよう
配慮するとともに、委託業務執行においてトラブルが生じた場合には率先してその解決に
当たらなければならない。なお、トラブル等については、必ずその内容を記録し、業務日
報、トラブル報告書等により、病院事務局に速やかに報告しなければならない。
- (5) 委託業務の履行に関する委託者としての指示は、総括責任者に対して行うものとする。
- (6) 総括責任者は、病院担当者及び各部署との連絡調整に努めるとともに、本仕様に定める
報告書等の提出を行わなければならない。
- (7) 電子カルテシステムがダウンした場合は、混乱による影響を最小限度に止めるため、患
者案内や紙伝票等による会計処理など、業務従事者を指導して、適切な対応をとること。

4 業務従事者の責務

- (1) 業務従事者は、県立病院に勤務する医療従事者としての自覚のもと、ふさわしい服装や
身だしなみ、言葉遣い等品位の保持に努めるとともに、業務執行中は甲の定める規程等
に従って行動しなければならない。
- (2) 業務従事者は、その業務執行中においてデータ入力や診療報酬請求等の誤りが生じるこ
とのないように細心の注意を払うとともに、誤りや不明の点を発見した場合は、即座に確
認を行い必要な修正を行わなければならない。
- (3) 業務従事者は、在職中、業務上知り得た秘密の漏洩を防ぐとともに、職を退いた後も自
ら知り得た業務上の秘密を他に漏らしてはならない。
- (4) 業務従事者は、衛生面に十分配慮すること。特に院内感染に注意し、自己の健康管理に
努めること。
- (5) 業務従事者は、院内における火災、盗難、院内暴力及び交通事故等に十分注意すること。
- (6) 業務従事者は、当院の建物内禁煙を厳守すること。

第8 業務上知り得た情報の秘密保持

- 1 個人情報取扱特記事項を遵守し、個人情報の取扱いは厳格に行うこと。
- 2 業務上知り得た情報には、関係書類の他に病院が提供した情報、乙及び業務従事者が作成
した書類、マニュアル等及びそれらを複写したものも含むものとする。甲が貸与した書類等
は契約満了後にすべて甲に返還すること。
- 3 業務従事者は、在職中、業務上知り得た秘密の漏洩を防ぐとともに、職を退いた後も自
ら知り得た業務上の秘密を他に漏らしてはならない。
- 4 乙は業務従事者の雇用に際し、雇用契約書等に業務上知り得た情報の秘密保持義務を盛り
込むとともに十分に説明を行い、適切な人材を雇用すること。雇用後は、定期的に研修等
を行い、個人情報保護の重要性について認識させ、万全を期すこと。

第9 業務運営マニュアル等の提出

- 1 乙は、次の書類を提出期限までに甲に提出しなければならない。
- 2 業務従事者名簿については、事前に甲の承認を受けなければならない。また、変更する場
合も同様とする。

- 3 別に甲から求められたものについては、速やかに提出しなければならない。
- 4 提出された書類に関する著作権等については、甲に帰属するものとする。

書 類 名	様式	提出期限
業務運営マニュアル	任意	業務着手 20 日前
業務従事者名簿	様式 1	業務着手 20 日前
業務従事者変更届	様式 2	変更の 10 日前
配置予定表	任意	当該月の前月 20 日
研修実施報告書	任意	実施後 10 日以内
苦情等処理連絡票	様式 3	報告事由発生後速やかに
業務改善提案	任意	随時
トラブル報告書	様式 4	報告事由発生後速やかに
業務日報	任意	業務日の翌日午前 9 時

注) 書式サイズは A 4 判とする。

第 10 委託業務満了時の引継

- 1 委託業務は、委託契約の終期をもって満了とする。ただし、委託業務のうち診療報酬請求事務については、委託業務が満了する月分の請求事務を乙が遂行するものとする。
- 2 乙は、委託業務が満了するときには、責任を持って、甲又は甲の指定する者に業務を引き継がなければならない。

第 11 契約の解除又は変更

委託者が受託者の行う医事会計業務を不相当と認めた場合（履行が不十分で再三の注意等に対し、内容の改善がなされない場合等）は受託者に対し、契約を解除又は変更（契約金額の減額等）することができる。

第 12 補則

- 1 本仕様書及び業務詳細書に定める業務以外の業務で処理を必要とするものについては、甲乙協議の上決定するものとする。ただし、診療報酬改定等の制度変更に伴う軽微な業務の追加・変更については、乙は誠意をもって対応するものとする。
- 2 本仕様書及び業務詳細書に関して疑義を生じた場合は、甲乙協議の上決定するものとする。

様式1

業 務 従 事 者 名 簿

令和 年 月 日

会社名

氏 名	担当内容	経験年数	資 格	当日休暇の場合の対応

様式2

業 務 従 事 者 変 更 届

令和 年 月 日

会社名

業務従事者の変更について、下記のとおり報告します。

記

1. 変更が生じた理由

2. 変更後従事者

氏 名	担当内容	経験年数	資 格	当日休暇の場合の対応

3. 変更前従事者

氏 名	担当内容	経験年数	資 格	当日休暇の場合の対応

様式 3

苦 情 等 処 理 連 絡 票

報告日 令和 年 月 日 ()

作成者

発生年月日・時刻	令和 年 月 日 () 午前・午後 時 分
内容・事由	
当日の対応	
今後の対応	
備 考	

※ペイシエントハラスメント（患者家族等からのクレームで社会通念上不相応なもの）を含む。

様式 4

ト ラ ブ ル 報 告 書

報告日 令和 年 月 日 ()

作成者

発生年月日・時刻	令和 年 月 日 () 午前・午後 時 分
内容・事由	
当日の対応	
今後の対応	
備 考	

※個人情報の流出案件（健康保険情報や受給者証を誤って別人に返却した等）を含む。