

外来受付業務仕様書

社会福祉法人恩賜財団 大阪府済生会茨木病院（以下「甲」という）における、委託業者（以下「乙」という）による外来受付業務の遂行に関する仕様書を次の通りとする。

1. 目的

外来患者受付の接遇による患者サービス向上と、日常業務量に対し過不足のない安定した運営を期待するもの。

2. 業務場所

〒567-0035 大阪府茨木市見付山2丁目1番45号
社会福祉法人恩賜財団 大阪府済生会茨木病院

3. 業務日及び業務時間

・業務日及び業務時間

月曜日から金曜日 8時30分から17時00分
土曜日 8時30分から13時00分

但し、各診療科受付時間は、以下の通りとする。

月曜日から金曜日 8時30分から11時30分
土曜日 8時30分から11時00分

・業務を要しない日

第3土曜日、日曜日、祝日、年末年始（12月30日から1月3日）
及び創立記念日（5月30日）

※予約及び予約変更受付時間

⇒予約及び予約変更の電話受付時間は、原則13時00分から16時00分までとする。

4. 委託業務の基本方針

- （1）適正な配置を行い安定した業務遂行を期するもの
- （2）患者サービス向上ため接遇向上や従事者教育に努めること
- （3）現場だけでなく企業全体で業務を管理し職員の衛生管理や感染症予防に努めること

5. 業務内容

(1) 委託診療科

委託診療科は、次のとおりとする

- ・ 1階フロア：内科、外科、整形外科、泌尿器科、脳神経外科、心臓血管外科、採血室
- ・ 2階フロア：小児科、産婦人科、眼科、耳鼻咽喉科、形成外科、乳腺外科、腎臓内科、皮フ科

各診療科に対する配置は次の通りとし、配置表に記載の人工数を下回ることの無い様留意すること。

配置表	月	火	水	木	金	土
内科（2名以上）	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H	4.5H（AM）
内科（1名）	—	—	4.5H（AM）	—	—	—
外科（1名）	7.5H	7.5H	7.5H	—	7.5H	4.5H（AM）
乳腺外科（1名）	—	—	—	4.5H（AM）	4.5H（AM）	—
整形外科（2名）	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H	4.5H（AM） （第2・第4週）
	—	4.5H（AM）	—	—	—	—
泌尿器科（1名）	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H	4.5H（AM）
脳神経外科（1名）	4.5H（AM）	4.5H（PM）	4.5H（AM）	4.5H（AM）	4.5H（AM）	4.5H（AM） （第2・第4週）
心臓血管外科（1名）	—	—	—	4.5H（PM）	—	—
皮膚科（1名）	—	4.5H（AM） （第2・第4週）	4.5H（AM）	4.5H（AM）	—	—
採血室（1名）	4.5H（AM）	—	4.5H（AM）	—	—	3.5H（AM）
小児科（1名）	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H	4.5H
産婦人科（1名）	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H	—
眼科（1名）	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H	4.5H
耳鼻咽喉科（1名）	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H	4.5H（AM） （第1・第5週）
形成外科（1名）	4.5H（PM）	—	—	4.5H（PM）	—	—
書類・予約（1名）	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H	4.5H（AM）
腎臓内科（1名）	5.5H	5.5H	5.5H	5.5H	5.5H	4.5H（AM）
統括責任者（1名）	8.0H	8.0H	8.0H	8.0H	8.0H	4.5H（AM）

6. 業務内容

- ① 各診察室の診察開始前準備
- ② 各外来受付の診察開始前準備
- ③ カルテラックの運搬・準備
- ④ 患者受付・案内
(予約、予約外、検査、紹介・逆紹介患者、入院中患者等の状況に合わせた的確な受付の遂行)
- ⑤ 患者振分け、問診対応、血圧測定等の案内
- ⑥ 各検査案内
- ⑦ 返却カルテの回収(医局からの回収含む)、搬送、ホタル棚への返却、カルテ準備
- ⑧ 入院窓口からの入院申込書回収、処理
- ⑨ 入院申込登録
- ⑩ 3階レターボックスから郵便物回収、各科へ郵便物を届ける。
- ⑪ 医師宛郵便物の事務処理
- ⑫ 診断書等の各種書類の事務処理(依頼処理、出来上がり処理、受渡し、パピルス入力等)
- ⑬ 翌日準備
- ⑭ 予約業務(電話予約、直接来院予約等の確認・案内・取得・入力等)
- ⑮ 生命保険会社等の面談案内
- ⑯ 市の健診受付・案内
- ⑰ 請求業務(乳児検診、妊婦検診、子宮がん検診、乳がん検診)
- ⑱ コッホ現象事例の報告対応、医療費公費負担申請書対応
- ⑲ 産科医療登録
- ⑳ 企業健診、学校健診の対応
- ㉑ 患者受付に必要な備品物品の請求・管理・準備・補充
- ㉒ その他、外来受付マニュアルに定められた事項
- ㉓ その他、各受付業務に付随するもの

7. 業務体制

業務受託者は、受託業務を円滑かつ確実に遂行するため統括責任者からなる業務体制を整備すること。

(1) 品質管理の取り組み

- ① 乙は毎月20日までに前月の業務実績報告書又はそれに代替するものを作成し、甲へ提出する。
- ② 毎月1回以上の品質管理委員会(業務報告会)を行うこと。

(2) 統括責任者の配置

- ① 統括責任者は病院に常勤とする。なお、責任者が休暇等により業務にあたらぬ場合に

は、それと同等の能力を有する者を配置すること。

- ② 統括責任者を補佐する者を配置すること。
- ③ 業務受託者は、統括責任者を変更する場合、事前に病院と協議したうえで決定し、業務の質の低下を招かないようにすること。

(3) 統括責任者の責務

- ① 業務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及び円滑な業務の運営に取り組むこと。
- ② 病院及び患者の要望、現状を常に把握し、それに対して迅速かつ的確な業務を行うこと。
- ③ 業務従事者を統率監督し、常に教育・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、報告、連絡及び相談を、迅速かつ正確に行うこと。

(4) 業務従事者の条件及び体制

- ① 業務受託者は、業務を行うにあたり必要な人数の従事者を確保すること。配置人員は業務に支障が出ないように常に調整を行うこと。その為に毎月 20 日までに翌月の人員配置計画表またはそれに代替するものを甲へ提出するなどの施策を行うこと。
- ② 業務を行うにあたり必要な人数の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、人員配置については効率的に配置すること。
- ③ 業務従事者の配置・転属等に関しては、事前に病院に相談し合意の上、確定すること。

(5) 業務従事者の責務

- ① 担当する業務の趣旨を十分に理解し、その機能を十分に発揮させ、円滑かつ適正な業務の遂行に取り組むこと。
- ② 患者に対して親切かつ丁寧な接遇を行い、患者サービスの向上に努めること。
- ③ 常に知識の研鑽に努め、業務及び患者サービスの質の向上を図ること。

(6) 衛生管理

- ① 病院の定める接遇・身だしなみマニュアルに従うこと
- ② 業務受託者で定められた制服を着用すること
- ③ 感染防止に関する予防接種は、当院職員の対応と同等とし病院で定められた内容で実施し受託者が実施・費用負担すること

8. 教育及び研修

- (1) 業務受託者は、従事者に対して諸制度等及び病院の組織・運営等の業務を遂行するため必要な基礎知識・技術・技能に関する教育及び研修を実施すること。

- (2) 従事者は、病院内外で行われる教育及び研修に積極的に参加するとともに、院内で参加が必須の研修については遺漏なく参加すること。
- (3) 配置前に、業務に必要な知識・接遇・身だしなみ等の教育を十分に実施すること。
また定期的に、業務に必要な知識・技術等の教育を実施し理解度を確認すること。

9. 個人情報保護及び秘密の保持

- (1) 個人情報保護の取扱い
業務受託者及び従事者は、個人情報保護に関する法令を遵守し業務を履行すること。
- (2) 個人情報保護の教育及び研修
個人情報保護に関する教育及び研修を実施すること。
- (3) 秘密の保持
業務受託者及び従事者は、業務上知り得た業務内容及び秘密を他に漏らしてはならない。

10. 業務の引継ぎ

- (1) 業務の委託期間満了又は契約を解除されたことにより、受託者が交代する場合には、受託者は、委託業務を受託した次の受託者に対し、業務の確実かつ真摯な引き継ぎを行うこと。
- (2) 次の受託者は、業務の引継ぎにあたっては、委託業務の期間内に確実にを行うものとし、その際には業務引継書、実施計画等を作成し、あらかじめ病院に提出して承認を得ること。
また、業務引き継ぎの完了時には、各部門の業務内容、業務の処理状況とその経過等、業務引継に関する事項を記した業務引継完了書を作成し、現受託者と次の受託者の両者が確認の押印し引継に用いた資料等とともに病院へ提出すること。
- (3) 業務の引継ぎに要する経費については、全て受託者の負担とすること。

11. 備品及び資料等の適正使用、損害賠償責任

- (1) 使用または貸与
 - ① 業務遂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、施設利用を考慮し、可能な範囲において、無償で業務受託者に使用させる。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 業務遂行のために必要な備品及び資料等については、病院が業務受託者に貸与する。
- (2) 適正使用
 - ① 病院の備品及び資料等については、情報の漏えい、紛失、滅失、棄損、改ざん及び不正アクセスの防止を行い、適切に使用すること。
 - ② 備品等については、病院の許可なく複製、複写、目的外使用、持ち出しまたは廃棄を行わないこと。
- (3) 損害賠償責任
 - ① 乙は、委託業務の実施に関し、甲又は第三者に損害を与えたときには、直ちにその損害を被害者に賠償しなければならない。

- ② 故意または過失により、施設備品を損壊、紛失または遺棄したとき。

12. 契約／見積条件

- ① 人員配置に基づいた計算根拠、および業務の過不足ない実施が可能である根拠を明示すること。
- ② 委託料は3年間総額を見込み、『外来フロアの増設』や『現状の委託先診療科の減少を伴わない標榜診療科の上昇』等、例外的に委託診療科が大幅に増える場合を除き、委託料の変動は見込まない。

以上