

仕 様 書

1. 契約件名

旭川医科大学病院 医療支援課収納係窓口業務請負

2. 業 務 名

上記に同じ

3. 業務場所

旭川市緑が丘東2条1丁目1番1号

4. 数量（請負日数）

243日

5. 業務期間

令和5年4月1日～令和6年3月31日

ただし、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始（12月29日～1月3日）は業務を要しないものとする。

6. 業務時間

① 8時15分～18時00分（休憩1時間）

② 9時15分～14時30分

②' 9時15分～18時00分（休憩45分）

（②' は毎週金曜日、毎月定期請求日（令和5年4月10日、令和5年5月10日、令和5年6月12日、令和5年7月10日、令和5年8月10日、令和5年9月11日、令和5年10月10日、令和5年11月10日、令和5年12月11日、令和6年1月11日、令和6年2月13日、令和6年3月11日）、令和5年5月2日、令和5年11月2日、令和5年12月28日及び令和6年2月22日）

7. 履行場所

旭川医科大学病院 病棟（西病棟）2階 医療支援課内

8. 従事者の条件

従事者は、健康かつ明朗快活で、節度と良識を兼ね備えた者であること。

9. 履行を確認するための届出

（1）受注者は、入札日時までに以下の項目について記載した誓約書を提出すること。

（ア）請負業務を誠実に実施すること。

（イ）請負業務を行う従事者人数について。

（ウ）従事者に対する個人情報の保護に係る事前教育と従事者の個人情報保護関連法令及び指針等の遵守について。

- (2) 受注者は、落札決定の日から起算して7日以内に、従事者の名簿及び貴社の社員であることを証明する書類を発注者に届け出るものとする。
- (3) 受注者は、落札決定の日から起算して7日以内に、従事者に対し労働安全衛生法第66条に規定される健康診断を行っていることを証明した書類を提出するものとする。
- (4) 受注者は、従事者に異動がある場合、原則として2週間前までに発注者に通知し、承認を得るものとする。ただし、短期間の休暇等によって交替する場合はこの限りでないが、必要最小限に留めること。なお、その場合にあっては、事前に名簿等が提出されていなければならない。

10. 業務内容

別記のとおり

11. 資材等の負担

業務に要する消耗品等は発注者の負担とする。ただし、従事者の着用する被服類及び名札については受注者の負担とする。

12. 接遇・身だしなみ

- (1) 受注者は、従事者に対して常に清潔で衛生的及び病院内に相応しい制服を着用させ、顔写真入り名札を明示するとともに身分証明書を携帯させるものとする。
- (2) 頭髮は、長い場合は一つにまとめ、前髪は目にかからない長さとする。シューズは、安全性を重視し、災害時や危険物から足元を守るため、足先やかかたが隠れるタイプとしサンダルは避ける。
- (3) 受注者は、従事者に対する接遇研修を年3回以上実施し、実施報告書を提出するものとする。

13. 遵守事項

- (1) 従事者は、患者、付添者等及び職員に対し、不快な言動、行動は慎むこと。
- (2) 従事者は、請負業務の関係書類を紛失、汚損等のないよう注意し、発注者の指定する場所に保管すること。
- (3) 従事者は、本院が求める患者サービスを念頭におき、その対応を迅速かつ的確に遂行し、日々の診療業務に支障を来たすことのないよう十分留意すること。
- (4) 従事者は、必要以外の場所に無断で立ち入らないこと。
- (5) 従事者は、業務上必要とされる場合以外の不必要な個人情報等の閲覧を行わないこと。

14. 守秘義務

- (1) 受注者及び従事者は、業務上知り得た個人情報、業務内容及び患者、職員に関する秘密を他に漏らし、又は他の目的に使用及び持ち出ししてはならない。なお、契約終了後においても同様とする。
- (2) 受注者及び従事者は、個人情報の複製等について、発注者の指示以外には行わないこと。

15. 衛生管理体制

受注者は、従事者の健康、衛生及び風紀等に十分留意するとともに患者、付添者及び職員に不快感を与えないように監督する体制を整えておくこと。なお、病を患わした等で業務に支障を来たす場合は直ちに業務することを中止させ、発注者に報告するものとする。

16. バックアップ体制

受注者は、従事者が事故、病気又は休暇等により業務に従事できない場合は、直ちに交替要員を配置する等、業務に支障を来たさぬよう万全な体制を整えておくこと。また、交替要員の業務に関する指導は、従事者相互で行うこと。

17. 光熱水料

業務に必要な光熱水料は、発注者の負担とするが、節約に留意すること。

18. 控室

従事者の控室は、発注者の指定する場所とし、無償で提供するものとするが、整理整頓を心がけ、常に清潔に使用すること。

19. 業務報告

従事者は、1日の業務終了後、速やかに別紙「業務日報」に必要事項を記載し、担当部署職員の確認を受け、発注者の指定する職員へ報告するものとする。

20. その他

- (1) 発注者の指定する職員は、会計課契約第一係長とする。
- (2) 受注者は、従事者（交替要員を含む）を指揮監督し、必要な教育を行い、円滑に業務を遂行し、毎日の業務を完了させるものとする。
- (3) 受注者は、従事者に対する初任者研修及び通常の研修を適宜実施すること。
- (4) 受注者は、従事者に異動がある場合、原則として2週間前までに発注者に通知をするものとする。ただし、短期間の休暇等によって交替する場合はこの限りでないが、その場合にあっても、事前に名簿等が提出されていなければならない。また、業務に支障を来たさぬよう従事者の引継ぎには万全を期すこと。
- (5) インシデントの発生に関与した場合は、本院の医療安全管理指針に基づき、速やかに所掌部署担当者と当該部署に報告し、病院情報管理システムを用いてインシデント報告を行うものとする。
- (6) 本仕様書に定めのない事項について、これを定める必要がある場合は、発注者と受注者間において協議して定めるものとする。
- (7) その他請負業務に当たっては、本院が定めた役務提供契約基準によるほか、不明な点は発注者の指示によるものとする。
- (8) 受注者は、従事者の労務管理及び労務災害等労働関係法令による全ての責任を負うものとする。
- (9) この請負契約の期間が満了し次期契約を請け負わない場合は、契約期間が満了するまでに、業務に支障がない限り次期請負予定者に業務習得の協力をすること。また、現契約期間内に業務上の必要性により作成した手順書・マニュアル等を次期請負業者に引き継ぐこと。なお、現受注者が継続する場合はこの限りでない。
- (10) 災害等の被災時においては、受注者のマニュアルに基づいて対応すること。
- (11) 災害等を想定した訓練については、業務に支障が無い範囲で協力すること。

10. 業務内容

1) 業務における基本事項

- ①患者からの問い合わせ等に対しては、患者に不愉快な思いをさせることのないよう、きめ細やかな対応と的確なアドバイスのもと、誠意をもって対応すること。
- ②あらゆる場面で患者誤認を防ぐ対応を行うこと。
- ③運用方法及び病院情報管理システム等の端末操作方法を熟知し、適切に対応すること。

2) クレジット対応業務

- ①クレジットによる支払申込み手続き等対応
- ②クレジットによる料金徴収業務
- ③診療料金の入金処理

3) 料金収納業務（8時15分～料金計算窓口終了時まで）

- ①請求書及び明細書の発行（病院情報システムを用いての請求書及び明細書発行）
- ②診療料金の収納及び領収書交付
- ③診療料金の入金処理（病院情報システムへの入金登録）
- ④請求書未発行時の入院・外来各担当者への連絡
- ⑤分割払いへの対応
- ⑥診療料金の返金処理
- ⑦請求書及び入金済請求書の削除・削除解除・未処理解除（病院情報システム上での処理）

4) 引継ぎ業務（8時15分～17時30分）

- ①業務開始前の医療支援課収納係からの現金の引継ぎ
- ②窓口精算機の現金入出金及び入出金票との突合
- ③現金の過不足については業務日報特記事項により報告

5) 10番窓口集計業務（8時15分～18時00分）

- ①病院情報システムとの突合
- ②現金と病院情報システム入金調査票との突合
- ③クレジット端末集計票と病院情報システムとの突合
- ④日計表の入力

6) 各種問い合わせへの対応業務（8時15分～17時30分）

- ①診療料金、処方箋、予約票、駐車料金等の問い合わせに適切に対応
- ②支払方法についての相談対応
- ③債務確認書・支払誓約書の記載依頼・受領
- ④その他収納窓口に来た患者対応

7) その他の業務（8時15分～料金計算窓口終了時まで）

病院情報管理システム、医事入金システム及び自動精算機とその周辺機器の停止・障害時に状況に合わせて適切な対応を行うこと。

業 務 日 報

(医療支援課収納係窓口業務)

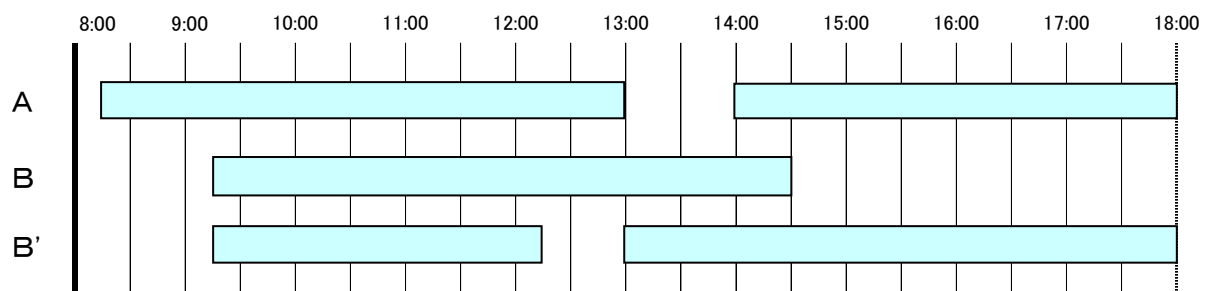
令和 年 月 日 (曜日)

チェック	業 務 内 容
	1)クレジット対応業務
	①クレジットによる支払申込み手続き等対応
	②クレジットによる料金徴収業務
	③診療料金の入金処理
	2)料金収納業務
	①請求書及び明細書の発行
	②診療料金の収納及び領収書交付
	③診療料金の入金処理
	④請求書未発行時の入院・外来各担当者への連絡
	⑤分割払いへの対応
	⑥診療料金の返金処理
	3)引継ぎ業務
	①業務開始前の医療支援課収納係からの現金の引継ぎ
	②窓口精算機の現金と入出金票との突合
	③現金の過不足については業務日報特記事項により報告
	4)10番窓口集計業務
	①病院情報システムとの突合
	②現金と病院情報システム入金調査票との突合
	③クレジット端末集計票と病院情報システムとの突合
	5)各種問い合わせへの対応業務
	①診療料金, 処方箋, 予約票, 駐車料金等の問い合わせに適切に対応
	②支払方法についての相談対応
	③債務確認書・支払誓約書の記載依頼・受領
	④その他収納窓口に来た患者対応
	特記事項

作業従事者

確 認 者 医療支援課 課長補佐 (署名又は印)

令和5年度医療支援課収納係窓口業務 参考シフト



A: 8h45m 平日

B: 5h15m 平日 (毎週金曜日, 毎月定期請求日を除く)

B': 8h00m 毎週金曜日, 毎月定期請求日