

# 仕 様 書

1. 契約件名  
旭川医科大学病院 受付等業務請負（診療科外来受付等）
2. 業 務 名
  - (Ⅰ) 診療科外来受付
  - (Ⅱ) 外来化学療法センター受付
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）  
別記のとおり
5. 業務期間  
別記のとおり
6. 業務時間  
別記のとおり
7. 履行場所  
国立大学法人旭川医科大学病院
8. 従事者の条件及び資格
  - (1) 受託責任者を1名以上選任し常時配置すること。止むを得ない理由で受託責任者が業務時間中に業務を離れる場合は、信頼できる代理人を選出し発注者の指定する職員へ書面で届け出ること。この場合、受託責任者との連絡手段を必ず確保すること。
  - (2) 上記の受託責任者は、500床以上の病院において、4年間以上責任者もしくは副責任者としての経験を有することが望ましい。
  - (3) 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、入札日前日12時00分までに以下の書類を提出すること。
    - ① 誓約書（以下の項目について記載すること） 【様式1】
      - (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 契約実績証明書（令和3年度以降に、500床以上の病床数を有する病院の同種業務を3年以上継続して行った実績を有することを証明する書類） 【様式2】
    - ③ 契約履行証明書（契約実績証明書において、他機関の実績を使用する場合に提出）  
【様式3】
  - (2) 受注者は、落札決定の日から起算して7日以内に、確定従事者名簿及び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

る。

(3) 受注者は、従事者に異動がある場合、原則として1ヶ月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、その場合にあつては、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。

## 10. 業務内容

別記のとおり

## 11. 資材等の負担

業務に要する設備、資材及び消耗品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. 一般事項

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。

## 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、必要以外の場所に無断で立ち入らないこと。

(3) 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へ保管すること。

(4) 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。

(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、発注者の承認があるときを除き、業務を処理するために個人情報が記載された資料等を複写又は複製等行わないこと。

## 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、病気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、整理整頓に心がけ、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、経営企画課病院契約係長とする。
- (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) 従事者が、故意又は重大な過失により発注者に損害を与えた場合、これを要する費用は受注者の負担とする。
- (4) 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。
- (5) インシデントの発生に関与した場合は、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登録を行うものとする。
- (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、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、本学が定めた役務契約基準によるほか、不明な点は発注者に確認するものとする。
- (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、現請負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。

別記1

(I) 診療科外来受付

4. 数量 (請負日数)

242日

5. 業務期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日までとする。

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並びに年末年始（12月29日から1月3日）は業務を要しないものとする。

6. 業務時間 (業務予定人員は別紙「従事者配置及び業務時間表【参考】」による)

① 8時15分～17時15分

② 8時30分～14時30分

③ 8時30分～12時30分

ただし、運用方法の変更等に伴い、業務時間（人員を含む）の変更を行う場合がある。

7. 履行場所

外来診療棟

10. 業務内容 (詳細は、別紙「業務要領」のとおりとする。)

(1) 業務における基本事項

(6) 入院中初再診患者業務

(2) 診察室準備業務

(7) 診察後始末に係る業務

(3) 受付業務

(4) 初診（新患）患者業務

(5) 再来患者業務

別記2

(Ⅱ) 外来化学療法センター受付

4. 数量 (請負日数)

242日

5. 業務期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日までとする。

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並びに年末年始(12月29日から1月3日)は業務を要しないものとする。

6. 業務時間

8時15分～17時15分

7. 履行場所

外来診療棟 2階

10. 業務内容 (詳細は、別紙「業務要領」のとおりとする。)

- (1) 業務における基本事項
- (2) 診察室準備業務
- (3) 受付業務
- (4) 初診・再来患者業務
- (5) 診察後始末に係る業務

## 業 務 要 領

### 【診療科外来受付】

#### 1. 業務における基本事項

- 1-1 あらゆる場面で患者誤認を防ぐ対応を行うこと。
- 1-2 受付に来た患者に対しては速やかな対応を心掛けること。また、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、きめ細やかな対応で誠意をもって説明すること。
- 1-3 受付カウンターでは、患者対応等に備え待合の状況を随時確認し、長時間お待ちの患者には声掛けを行うこと。医療者と連携をとること。
- 1-4 従事者の交替時には、確実な業務の引継ぎを行うこと。
- 1-5 診察日・曜日・時間による患者数の変動や複雑な治療・処置の程度によって、全ての各外来受付窓口へ人員を流動的に移動する配置体制を整え、適切に対応すること。夕方方の予約患者が少ない場合は特に対応に気を配り、連携を強化すること。
- 1-6 緊急時、災害時には臨機応変な対応を行うこと。
- 1-7 本院の運用方法及び病院情報システム等に適切に対応すること。
- 1-8 電子カルテへの対応を適切に行うこと。

#### 2. 診察室準備業務

- 2-1 診察室等を開錠しコンピュータ（端末機）の電源を入れ診察準備を行うこと。
- 2-2 待合室を見回り診察開始に備えること。
- 2-3 外来予約患者一覧表、検体採取患者一覧及び画像検査一覧表等患者を診察する上で必要な帳票類を出力すること。

#### 3. 受付業務

- 3-1 インプリンターの日付を診察日に設定すること。
- 3-2 受付後、診察順にホルダーを整理し、各担当医師の診察室の所定の場所に準備すること。医師が患者の診療録を必要とする場合、併せてセットすること。
- 3-3 診療科宛での電話に應對し、優先順位に沿った対応を行うこと。
- 3-4 診察に使用する諸伝票の残量をチェックし、不足分を補充すること。この際、診療科毎の消費特性を考慮するとともに、整理・点検を行うこと。
- 3-5 診察順番が来た患者を呼び出し、必要に応じて診察室へ案内すること。ただし、来院時に咳・発熱・嘔吐など早めの対応が必要な症状を有する患者が来た場合は速やかに医療者に伝えること。
- 3-6 医療支援課、医事課、患者総合サポートセンター地域連携部門、入退院受付等あるいは患者から診断書及び証明書等の作成依頼があった場合は、担当医師に依頼し、同医師が作成後依頼元（患者以外の各担当部署）に返送すること。

- 3-7 診療に伴う医学管理料，在宅管理料等診療報酬請求に係る算定・記載を補助する行為を行うこと。
- 3-8 汎用オーダー未実施および伝票類使用の診療科において，診療報酬に係る料金カード等の所定の事項をチェックすること。また，当該診療科で使用する料金カード等を料金ホルダーに差入れること。
- 3-9 患者が複数の診療科を受診する場合の取扱いは次のとおりとすること。
  - 3-9-1 他の診療科を先に受診する場合は，予約票又は受診票の入った料金ホルダーを受け取り整理番号札を入れて留保すること。
  - 3-9-2 患者が戻り次第，受付準備をすること。  
なお，受診する他の診療科と連絡を密にし，患者が円滑に受診できるよう配慮すること。
- 3-10 CD-RやX線フィルム等の保管は，所在が解るように管理すること。
- 3-11 緊急を要する薬品や材料部品を，薬剤部や他の部署に取りに行くこと。

#### 4. 初診（新患）患者業務

- 4-1 料金ホルダーに整理番号札を入れること。
- 4-2 紹介状を持参した場合，病診連携システムの報告書管理画面に入力すること。
- 4-3 患者が持参した紹介状及びCD-R・X線フィルム等があれば受領し，受付ノートに患者の氏名，年齢，性別，ID番号，X線フィルム番号を記録すること。
- 4-4 患者に問診票，予診票等初診に関する伝票を手渡し，必要事項を記載してもらい，確認の上受領する。また，この際，診療までの流れについて簡単にオリエンテーションをして，診察時に患者IDカードを医師に渡すように説明する。
- 4-5 初診の際必要とする検査等があれば，診察前に受検するよう説明し，当該部門の案内をすること。
- 4-6 紹介状は宛先を確認後開封し，封筒と用紙を留め，ホルダーに挟む。また，X線フィルム・CD-R等があれば持込画像取扱いに沿った対応を行うこと。他科からの診療依頼時の場合は診療担当医を確認する。
- 4-7 初診即入院の場合，必要に応じて診察後入退院受付に案内すること。

#### 5. 再来患者業務

- 5-1 事前に検査の連絡がある場合は，患者に診察前に受検するよう説明し，当該検査部門を案内すること。
- 5-2 診察に合わせ，「検査」の札，「看護師」の札等を添付すること。

#### 6. 入院中初再診患者業務

- 6-1 他科受診の有無（ピンクの用紙），往診・護送の有無，検体の有無を確認すること。
- 6-2 ノートに患者氏名，病棟名，他科受診の有無，往診の有無，を記載すること。
- 6-3 往診の場合は「往診」の札を添付すること。
- 6-4 汎用オーダー未実施の診療科においては料金ホルダーにインプリントした外来料金カードを入れ，担当する医師の診察室に置くこと。

6-5 医師又は看護師の連絡により、患者の診察の順番がきた又は診察終了の旨を病棟へ連絡し対応すること。

## 7. 診察後始末に係る業務

7-1 使用したCD-RやX線フィルム等を袋に整理し保管依頼書等を記入し、所定の場所に置きCD-R・X線フィルム保管室に返却すること。

7-2 外来受付を整理整頓し、用紙の補充と個人情報を含む不要な用紙類の処理を行うこと。

7-3 諸伝票等の整理、また所定の場所に補充を行うこと。

7-4 翌日の外来予約一覧表、検体採取一覧表、画像検査一覧表等を16時30分以降に出力すること。

7-5 業者から納品のあった診療材料等をアシスタントに引き渡すこと。

7-6 受付カウンター、待合室、掲示板等の整理、点検・清掃を行うこと。

7-7 文房具類、用紙類等の消耗品の請求及び振分けを行うこと。

7-8 コンピュータの電源を切り、診察室等の整理整頓をし、診察室等を施錠すること。

7-9 検査伝票の管理をすること。

7-10 郵便物差出票の管理(定期的な破棄も含む)をすること。

## 業 務 要 領

### 【外来化学療法センター受付】

#### 1. 業務における基本事項

- 1-1 あらゆる場面で患者誤認を防ぐ対応を行うこと。
- 1-2 受付に来た患者に対しては速やかな対応を心掛けること。また、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、きめ細やかな対応で誠意をもって説明すること。
- 1-3 受付カウンターでは、患者対応等に備え待合の状況を随時確認し、長時間お待ち  
の患者には声掛けを行うこと。医療者と連携をとること。
- 1-4 従事者の交替時には、確実な業務の引継ぎを行うこと。
- 1-5 診察日の患者数によって、人員を流動的に移動できる配置体制を整えること。
- 1-6 緊急時、災害時には臨機応変な対応を行うこと。
- 1-7 本院の運用方法及び病院情報システム等に適切に対応すること。
- 1-8 電子カルテへの対応を適切に行うこと。

#### 2. 診察室準備業務

- 2-1 診察室等を開錠しコンピュータ（端末機）の電源を入れ診察準備を行うこと。
- 2-2 診察室や待合室を見回り診察開始に備えること。
- 2-3 外来予約患者一覧表，検体採取患者一覧及び画像検査一覧表等患者を診察する上  
で必要な帳票類を出力すること。

#### 3. 受付業務

- 3-1 インプリンターの日付を診察日に設定すること。
- 3-2 料金ホルダーを受付窓口の所定の場所に補充すること。（以後、診察中も残量を見  
ながら随時補充すること。）
- 3-3 外来化学療法センター宛での電話に対応すること。
- 3-4 順番がきた患者を呼び出し，必要に応じてセンター内へ案内すること。ただし，  
来院時に咳・発熱・嘔吐など早めの対応が必要な症状を有する患者が来た場合は速  
やかに医療者に伝えること。
- 3-5 診療に伴う医学管理料，在宅管理料等の診療報酬請求に係る算定・記載を補助す  
る行為を行うこと。
- 3-6 汎用オーダー未実施および伝票類使用の診療科において，料金カードの所定の事  
項をチェックすること。
- 3-7 外来化学療法に係る同意書を確認については次のとおりとすること。
  - 3-7-1 予約当日朝までに，病院情報管理システムで「外来化学療法に係る同意書」  
の有無を確認し，必要時各診療科に作成依頼すること。
  - 3-7-2 当該患者が受付した際，同意書が作成（スキャン）されていることを確認す  
ること。

- 3-7-3 依頼患者の同意書が作成（スキャン）されていない場合は，診療科に確認すること。
- 3-8 患者が複数の診療科を受診する場合の取扱いは次のとおりとすること。
  - 3-8-1 他の診療科を先に受診する場合は，予約票又は受診票の入った料金ホルダーを受け取り，整理番号札を入れて留保すること。
  - 3-8-2 患者が戻り次第，受付準備をすること。  
なお，受診する他の診療科と連絡を密にし，患者が円滑に受診できるよう配慮すること。
- 3-9 緊急を要する薬品や材料部品を，薬剤部や他の部署に取りに行くこと。
- 3-10 予約管理に関すること。

#### 4. 初診・再来患者業務

- 4-1 患者受付時には，病院情報管理システムにおいて到着確認を行うこと。
- 4-2 患者のリストバンドを発行し，外来ホルダーに入れること。
- 4-3 外来化学療法センター看護師に確認し，患者をセンター内のベッド，チェアに案内しリクライニングであることの説明，ナースコールの場所の説明等を行うこと（詳細は看護師が行う）。
- 4-4 待ち時間がある場合には患者に伝え，対応すること。

#### 5. 診察後始末に係る業務

- 5-1 受付及び診察室の整理整頓をすること。（シュレッダーやコピー，プリンターのカートリッジ交換・補充も含む）
- 5-2 諸伝票等の整理をすること。
- 5-3 翌日の外来予約一覧表，検体採取一覧表，画像検査一覧表等を16時30分以降に出力すること。
- 5-4 業者から納品のあった診療材料等を所定の位置に収納・整理すること。
- 5-5 診察室の書類棚に伝票等を補充すること。
- 5-6 文房具類，用紙類等の消耗品の請求及び振分けを行うこと。
- 5-7 上記 2-1 のコンピュータの電源を切り，診察室等を施錠すること。
- 5-8 水飲み場のコップ補充と整理清掃をすること。

# 業 務 日 報

【診療科外来受付】

令和 年 月 日 ( )

棟	階	診療科名	業務担当者名	業務担当者名	業務担当者名	特記事項
	1階	耳鼻咽喉科・小児科頭頸部外科	印	印	印	
		麻酔科蘇生科	印	印	印	
		小児科	印	印	印	
		リハビリテーション科・緩和ケア科	印	印	印	
		眼科	印	印	印	
			印	印	印	
			印	印	印	
			印	印	印	
			印	印	印	
			印	印	印	
		脳神経外科・精神科神経科	印	印	印	
		歯科口腔外科	印	印	印	
	印		印	印		
	2階	消化器系	印	印	印	
			印	印	印	
			印	印	印	
		呼吸循環器系	印	印	印	
			印	印	印	
			印	印	印	
		内分泌腫瘍系	印	印	印	
			印	印	印	
			印	印	印	
	3階	整形外科・泌尿器科	印	印	印	
			印	印	印	
印			印	印		
皮膚科		印	印	印		
		印	印	印		
産科婦人科・放射線科		印	印	印		
	印	印	印			

業務を完了しましたので、報告致します。

確認	看護師長(署名又は印)	
	医事課課長補佐(署名又は印)	

# 業 務 日 報

(外来化学療法センター受付)

令和 年 月 日 ( 曜日)

業 務 内 容		チェック	備 考
(1)	基本事項 (患者対応等)		
(2)	診察室準備		
(3)	受付準備		
(4)	初診・再来患者業務		
(5)	診察後始末		
特 記 事 項			
作業従事者			印

確 認 (署名又は印)	
-------------	--

# 業 務 日 報

(外来化学療法センター受付)

令和 年 月 日 ( 曜日)

業 務 内 容		チェック	備 考
(1)	基本事項 (患者対応等)		
(2)	診察室準備		
(3)	受付準備		
(4)	初診・再来患者業務		
(5)	診察後始末		
特 記 事 項			
作業従事者			印

確 認 (署名又は印)	印
-------------	---

様式1 <作成例>

令和7年 月 日

国立大学法人旭川医科大学 殿

住 所

会 社 名

代表者名

印

## 誓 約 書

令和7年3月13日付け入札公告のありました「旭川医科大学病院 受付等業務請負（診療科外来受付等）」について、弊社が落札した場合は、契約書及び仕様書に従い、下記により責任を持って業務を実施することを誓約いたします。

### 記

- ・従事者人数は、\_\_\_\_\_人以上で業務を実施いたします。
- ・従事者に対し個人情報の保護に関連する法令・指針について、十分な事前教育を行い、従事者の全員が個人情報の保護に関連する法令・指針を遵守し業務を実施いたします。

以上

国立大学法人旭川医科大学 殿

住 所  
会 社 名  
代 表 者 名

印

### 契 約 実 績 証 明 書

弊社において、令和3年度以降に500床以上の病床数を有する病院の当該業務を3年以上継続して行った実績は、以下のとおりであることを証明します。

契約相手方病院名	業務名	契約期間	備 考
			部 署 名 : 担 当 者 名 : 電 話 番 号 : F A X 番 号 :
			部 署 名 : 担 当 者 名 : 電 話 番 号 : F A X 番 号 :
			部 署 名 : 担 当 者 名 : 電 話 番 号 : F A X 番 号 :
			部 署 名 : 担 当 者 名 : 電 話 番 号 : F A X 番 号 :
			部 署 名 : 担 当 者 名 : 電 話 番 号 : F A X 番 号 :

※1 上記の契約実績の内容を確認するため、備考欄には当該契約相手方の担当部署名、担当者名、電話番号及びFAX番号を記載すること。

※2 契約書の写しを契約実績ごとに添付すること。

※3 他機関の実績については、※2に加えて、契約相手方からの証明書(様式3)を添付すること。

## 契約履行証明書

住 所  
会 社 名  
代 表 者 名 印

下記業務の請負を契約し、誠実に履行したことを証明してください。

記

契約期間	業務名	契約金額[円]
年 月 日 ～ 年 月 日		
年 月 日 ～ 年 月 日		
年 月 日 ～ 年 月 日		

上記のとおりであることを証明する。

令和7年 月 日

証 明 者  
施 設 名  
担 当 者 名 印