

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。

<目的>

外来患者受付のサービス向上と、日常業務量に対し過不足のない運営を期待するもの。

1. 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

2. 業務日及び業務時間（H27年1月5日現在）

・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。

3. 業務内容

（業務内容）

診療前業務（カルテ整理を含む）、初診受付、再診受付（予約・予約外）、患者対応、受付時間外の窓口対応、入院申込受付、診療録搬送、診療後業務、予約及び予約変更、書類申し込みから完成後の処理、紹介患者対応（紹介状、返書の管理を含む）、物品管理、郵便物処理、請求業務（乳児検診、妊婦健診、子宮がん検診、乳がん検診、ライフポート）インシデント・アクシデント対応、謝罪、会議出席、その他外来受付業務に付随するもの。

（委託診療科について）

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、看護外来、腎臓内科

	月	火	水	木	金	土
内 科 (2名以上)	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H	4.5H
外 科 (1名)	7.5H	7.5H	7.5H	—	7.5H	4.5H
整形外科 (1名)	7.5H	7.5H	—	7.5H	7.5H	—
泌尿器科 (1名)	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H	4.5H
脳神経外科 (1名)	4.5H (AM)	—	4.5H (AM)	—	4.5H (PM)	4.5H
心臓血管外科 (1名)		4.5H (PM)				
採血室 (1名)	4.5H (AM)	—	4.5H (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	4.5H
眼科 (1名)	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H	—
耳鼻咽喉科 (1名)	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H	4.5H
形成外科 (1名)	7.5H (第2.4.5週)	7.5H (第1.3週)	—	—	4.5H (AM)	—
乳腺外科 (1名)	—	4.5H (PM)	4.5H (PM)	—	4.5H (PM)	4.5H
腎臓内科 (1名)	4.5H (AM)	4.5H (AM)	4.5H (AM)	4.5H (AM)	4.5H (AM)	4.5H
書類・予約 (1名)	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H	7.5H

4. 要求水準

A) 法令遵守

- ①乙は業務の遂行にあたり、甲の指示監督に従いその責務を果たすとともに、関連法令を遵守すること。
- ②乙は甲の定めた「社会福祉法人恩賜財団 済生会法令遵守規則（平成 22 年 5 月 27 日制定）」を甲の業務に従事する乙の社員に周知し遵守すること。
- ③甲の院内規程及び外来マニュアルを遵守すること。
- ④業務上知り得た甲に関する情報及び患者に関する個人情報漏洩してはならない。

B) 従業員配置

- ①受託責任者を常勤配置すること。また、責任者が不在時、その代行として管理業務を遂行できる能力を有する者を常時配置すること。
- ②配置目安：責任者 1 名、責任者補助 1 名、スタッフ 12 名程度（現状）。
- ③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。
- ④従業員の配置・転属等に関しては、事前に甲に相談し合意の上、確定すること。
- ⑤従業員の転属・退職・休暇・休日に際しては業務に支障の出ないように十分に配慮し、不測の事態には乙の会社にて応援態勢を取ること。

C) 品質管理

- ①乙は毎月 20 日までに前月の業務実績報告書またはそれに代替するものを作成し、甲へ提出する。
- ②請負業務の実質性を与えるため、甲と乙は、業務実績報告書および翌月の人員配置計画表（または代替するもの）などの作成を検討し、業務の過不足ない実施を担保できる資料を基に、当月中に月 1 回以上の品質管理委員会（業務報告会）を行うこと。
- ③入札時に、できる限り上記①及び②のサンプルを提示し、どのような品質管理委員会を開くか提案すること。

D) 衛生管理

- ①勤務中は定められたユニフォームを着用すること。
- ②爪は短く切りそろえること（ネイルは不可）
- ③その他、甲の定める身だしなみマニュアルに従うこと。
- ④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、受託者の乙が実施する。

E) 従業員教育

- ①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。
- ②従業員へは定期的に、業務に必要な知識、技術等の教育を実施すること。また、理解度を確認し、不十分な場合は理解するまで業務に従事させないこと。

③教育内容とスケジュール、理解度確認内容については、甲に報告すること。

F) 禁止事項

- ①病院の消耗品、備品等持ち帰ってはならない。
- ②個人情報を持ち出してはならない。
- ③その他甲の規則で禁止されている事項。

G) 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。

H) 契約内容

次の項が契約に含まれることを検討し、提案すること。

- ①甲が乙の行う外来受付業務を不相当と認めた場合（再三の注意等に対し内容の改善がされない場合等）は、乙に通知し、契約を解除することができる。

- ②上記 C)品質管理内容を盛り込む。なお、目的が合致すれば、下記例に寄らない。

（例～変動払い制の場合）祝日等がない場合の週の総業務委託時間（442.5 時間/週）を基本とした人員配置を行い、毎月の総業務委託時間数（変動）と管理業務量（固定）に応じて、業務委託料を支払う。

＜目的＞委託勤務者にとって、個々の業務時間・内容に応じた報酬還元を行う（委託業者乙の専権事項）ことが期待され、モチベーションアップとともに業務内容の充実を図れる効果と、業務量に応じた必要十分な人員配置が見込まれる。

I) 見積り

（変動払い制の場合）

上記 A) ～H) を基に、平成 27 年 1 月～3 月の暦により、3 カ月分の予想業務委託料（消費税を含む）を提示すること。また計算根拠を明示すること（例えば、常勤者の時間当たりの計算単価・時間数、非常勤者の時間当たりの計算単価・時間数等）。

（固定払い制の場合）

固定の場合も、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。