

令和6年度から令和9年度

## 業 務 仕 様 書

業 務 名 東松山市立市民病院医事・総合受付業務

業務場所 東松山市大字松山地内

委託料支払方法（○印の方法による）

- [ ] ①一括支払
- [ ○ ] ②毎月支払（36均等額支払）
- [ ] ③業務完了毎の支払（年 回支払）
- 支払時期（ ）回目（ 月 日～ 月 日までの業務完了後）
- （ ）回目（ 月 日～ 月 日までの業務完了後）
- [ ] ④単価契約（毎月支払） ⇒ 単価項目表は別紙のとおり
- [ ] ⑤単価契約（年 回支払） ⇒ 単価項目表・支払時期は別紙のとおり
- [ ] ⑥その他 ⇒ 別紙のとおり

設 計 年 月  
令 和 6 年 4 月

令和6年度から令和9年度

仕 様 書

病院事業 管理者	院長	副院長	部 長	次 長	課 長	リーダー			設計者
合 議	看護部長								校合改算
業 務 名		東松山市立市民病院医事・総合受付業務							
業 務 場 所		東松山市大字松山地内							
実 施 額		円	変 更 実 施 額		円				
内 訳	業 務 委 託 価 格	円	内 訳	変 更 業 務 委 託 価 格	円				
	消 費 税 相 当 額	円		消 費 税 相 当 額	円				
委 託 額		円	変 更 委 託 額		円				円
業 務 概 要	<p>東松山市立市民病院における医事業務及び総合・外来受付業務を行う。</p> <p>業務内容</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 医事業務 会計窓口及び診療報酬請求に関する業務等を行う。</li> <li>2 総合・外来受付業務 受診受付及び地域連携室に関する業務等を行う。</li> </ol>								
実 施 理 由	<p>外来受診に関する手続き、会計及び診療報酬請求等の業務を専門的かつ効率的に行うため。</p>								

令和9年9月30日まで

## 東松山市立市民病院医事・総合受付業務仕様書

東松山市（以下「発注者」という。）は、受注者に対し、東松山市立市民病院医事・総合受付業務（以下「委託業務」という。）を本仕様書に基づき委託する。

### 1. 委託業務の目的

外来受診に関する手続き、会計及び診療報酬請求等の業務を専門的かつ効率的に行うことができる外部業者に委託することにより、患者サービスの向上と安定的な病院運営に資することを目的とする。

### 2. 委託業務の履行場所

東松山市立市民病院（以下「病院」という。）

所在地 東松山市大字松山2392番地

### 3. 病院の概要

#### (1) 診療科

内科、外科、小児科、泌尿器科、皮膚科、整形外科、脳神経外科、眼科、耳鼻咽喉科  
リハビリテーション科、放射線科、麻酔科

#### (2) 許可病床数 152床（内6床は感染症病床）

#### (3) 受付時間

① 月曜日～金曜日 午前8時30分～午前11時  
午後1時30分～午後3時30分

② 土曜日 午前8時30分～午前11時

#### (4) 上記における業務量

① 1日平均入院患者数 約120人（令和6年度見込み）

② 1日平均外来患者数 約338人（令和5年9～11月 3ヶ月平均）

平均外来患者数（曜日別）（令和5年9～11月 3ヶ月平均）

月曜日 437人、火曜日 398人、水曜日 343人

木曜日 405人、金曜日 355人、土曜日 73人

③ 平均在院日数 15.9日（令和4年度）

#### ④ 診療報酬明細書点検件数

入院 約254件（令和5年9月～11月平均）

外来 約6,050件（ 同上 ）

#### 4. 委託業務の契約期間

令和6年10月1日から令和9年9月30日

#### 5. 契約の解除

業務を履行する見込みがないと認めたとき、または当院に損害を及ぼしたときは、その理由を根拠に契約を解除できるものとする。なお、その場合には、発注者に対して損害賠償請求、その他一切の請求、要求はできないものとする。

#### 6. 個人情報の保護

受注者は、この契約による事務の処理をするため発注者が保有する個人情報を取り扱うにあたって、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

#### 7. 委託業務の基本方針

##### (1) 医事業務

医事業務に関しては収益性の確保と向上を基本に、以下の点に特に留意しながら、実施すること。

- ① 病院の医療事務システムを理解し、入力などのデータ処理を迅速かつ正確に行うこと。  
なお、業務開始時までに、当院の導入している以下の情報システムに関して、端末操作が滞り無く実施できるように、予め十分な訓練を行うこと。
  - ・ 医事会計システム      HOPE/SX-S
  - ・ 電子カルテシステム      HOPE/Life Mark-MX
- ② 医師、看護師、コメディカル、事務職員等（以下「医師等」という。）との間で、常に緊密なコミュニケーションに努め、病院全体の運営状況、組織体制および業務内容を把握すること。
- ③ 医師等との情報の共有と連携を図ることで、多種多様な診療行為に関して、診療内容を十分に理解するとともに、保険者への請求の可否を明確にし、常に的確な対応を図ること。
- ④ 業務上発生したミスやトラブルなどに関しては、迅速かつ誠実な対応を図るとともに、ケーススタディを行い、原因を分析・特定するとともに、それらを報告書として逐次取りまとめることで、再発防止と業務の改善につなげること。
- ⑤ 保険者からの返戻や査定減に関しては、個々に原因を分析・特定するとともに、月次でレポートを作成し、請求上の問題点や対応策に関して、医師等との間で共通理解を図ること。
- ⑥ 他の受注先医療機関での実績や執行状況等に基づいて、診療報酬請求の算定方法やレセプトチェックに関してベンチマーキングを行い、目標の設定と月毎の達成度評価を実施するとともに、必要な場合には人員や体制の充実・強化を図り、精度を確保する

こと。

- ⑦ 未収金対策について、病院職員と連携して未収金の発生予防に努めること。
- ⑧ 医療保険制度の動向や診療報酬改定などに関する最新情報を絶えず収集・分析し、月次のレポートを作成するなどして、従業員はもとより広く院内への周知と共通理解を徹底し、病院経営への迅速かつ確実な反映を図ること。

## (2) 総合受付・外来受付業務

総合受付業務に関しては、患者サービスの向上を基本に、以下の点に特に留意しながら、実施すること。

- ① 市民病院の理念および基本方針に基づき、公務として地域医療の一翼を担う医療機関の一員としての役割と責任を認識しながら、他の職種・職員等と連携協力し、日々の業務に当たること。
- ② 患者本位の姿勢に立ち、常に懇切丁寧な接遇態度で臨むこと。
- ③ 窓口対応を迅速かつ適正に行い、患者の受診に支障をきたさないようにすること。
- ④ 患者や家族等からの問合せや相談、要望等に誠実に対応すること。特にクレームやトラブルに対しては、ケーススタディを行い、原因の分析・特定を行い、それらを報告書として逐次取りまとめることで、再発防止と業務の改善につなげること。
- ⑤ 業務の質を客観的に測定し、改善向上に資するため、患者満足度に関して予め目標を設定するとともに、満足度調査を定期的実施すること。

## 8. 委託業務項目

委託業務の項目及び各項目の主たる内容は、次に掲げる事項及びそれらに付随する業務とし、実施に当たっては、医師等との連携協力を基本に円滑かつ確実に履行するものとする。

また、患者数の動向その他委託業務を取り巻く環境変化や項目毎の特性などに応じて、迅速かつ柔軟に対応するとともに、月次でミーティングを開催し、委託業務の各項目における課題や問題点を把握・共有し、改善策を検討するものとする。

さらに、当該ミーティングの内容に関しては、その後の改善策の実施状況等も含め、月毎に報告するとともに、院内に周知を図る必要のある内容については、別途レポート等を作成するものとする。

なお、委託業務の項目及び各項目の主たる内容に変更を要する場合、発注者、受注者双方協議の上、決定するものとする。

### (1) 医事業務

以下の各項目のうち、⑤診療報酬明細書出力業務及び⑥診療報酬明細書総括表等作成業務は、入院及び外来のそれぞれの区分で実施するものとする。

#### ① 外来業務

ア. 外来レセプト作成

イ. 病名登録業務（レセプト点検で追加及び変更されたもの）

- ウ. 国家公務員、地方公務員災害補償法に基づく補償請求、管理労働者災害補償保険法に基づく請求、管理
  - エ. 労働者災害補償保険法に基づく請求、管理
  - オ. 自動車損害賠償補償法に基づく請求、管理
  - カ. 院外処方箋に関する連絡、調整
  - キ. 医療費助成申請書等の点数証明
  - ク. 介護保険意見書作成依頼、請求、管理
  - ケ. 公費等の申請手続き
  - コ. 診断書、証明書等文書の受付、交付
  - サ. 診療予約変更受付及び当該予約変更に係る医師等の調整  
(急な休診及び担当医師の変更など予約患者への連絡)
  - シ. 窓口及び電話での各種問い合わせの対応
  - ス. 施設入所用の健康診断書準備 (オーダー含む)
  - セ. 診療情報提供書の作成依頼
  - ソ. 予防接種委託料の請求事務
  - タ. 治験患者の請求事務
- ② 会計窓口業務
- ア. 未取り込みオーダー処理
  - イ. 外来診療データ入力及び請求書の交付
  - ウ. 納入通知書に基づく使用料・手数料の収納及び納入通知書兼領収書に「領収」印を押印し交付する。
    - a. つり銭は、受注者の負担により受注者が用意し、厳重に管理すること。
    - b. 収納した現金は、払い込みが完了するまで受注者の責任で保管する。
    - c. 翌営業日に払い込むこととなる現金は、病院以外の場所において、受注者の責任で厳重に保管すること。なお、他の方法による場合は、市に事前協議の上、書面で承諾を得ること。
    - d. 収納金は、受注者が発注者指定の口座及び市指定金融機関へ当日又は翌営業日まで  
に払込を行うこと。なお、市指定金融機関への払込は「東松山市立市民病院収納金  
総括表」「市指定金融機関通帳コピー」「収納金報告書」によって行う。
  - エ. 振込入金に係る公金の一連の処理
  - オ. 収納帳票の作成 (月計表、日別患者別未収金一覧表、未収金合計表、年度別未収金  
合計表、日計表等、入院定時報告等)
  - カ. クレジットカード支払への対応
    - a. 納入通知書兼領収書に「地方自治法第 231 条の 2 第 6 項の規定にもとづく承認」  
印を押印し交付する。
    - b. クレジットカード支払にかかわる会計入力の実施

- c. その他クレジットカード支払にかかわる疑義照会など
- キ. 自動精算機及びPOSレジによる医療費等収納業務
  - a. 自動精算機の利用案内及び操作方法の説明
  - b. 自動精算機、POSレジ及び管理サーバの起動
  - c. 釣銭及び消耗品補充
  - d. 入金された医療費及び釣銭の回収
  - e. 障害発生時の対応
  - f. 会計番号表示システムの操作
- ク. 受注者は、市職員の要請があった場合は、払込み後5年間は、払込み後の収納整理票その他帳票の確認・照合作業に協力すること。なお、当該作業への協力は委託業務の履行期間満了後においても同様とすること。
- ③ 未収金収納業務
  - ア. 未納患者への督促（再督促を含む）、通知発送及び管理  
患者への第1回目の督促状の発送は、患者に請求後1か月を経過した時点で実施すること。なお、督促状発送者リストを作成し、発注者に提出すること。
  - イ. 分割納付の相談、受付及び管理
  - ウ. 高額療養費委任払いや分割納付者の対応及び滞納整理カードの整備
  - エ. 督促状発送者の納付状況の定期的な確認、発注者への報告（月1回以上）
  - オ. 督促状発送者への窓口支払促進
- ④ 患者サービス向上業務
  - ア. 患者に対し適切な接遇をもって対応すること。
  - イ. 患者やその家族、親族等からのクレーム及び相談には、真摯で的確に対応すること。
  - ウ. 業務従業員の身なりを含めた接遇が良好に維持されているかを調査し、病院へ報告すること。また、調査結果も踏まえ、医療事務受託だけでなく、病院職員も対象とした接遇研修を少なくとも年1回以上開催すること。
- ⑤ 診療報酬明細書出力業務
  - ア. 外来レセプト出力
  - イ. 健康保険法に基づくレセプトの内容点検・集計
  - ウ. 医師への不備病名に対する入力依頼、詳記依頼
- ⑥ 診療報酬明細書総括表等作成業務
  - ア. 健康保険法に基づく総括表作成
  - イ. その他の法令に基づく診療報酬の請求に係る業務
  - ウ. 未請求レセプトの管理及び処理
  - エ. 返戻・査定レセプトの処理
  - オ. 査定レセプトの調査・再審査請求処理
  - カ. レセプト電算処理システムによる各種データ処理

- キ. レセプトオンラインシステムによるレセプトデータ送付処理
- ク. 調定事務に必要な帳票類をレセプト業務システムにより出力し、病院職員に引渡すこと。
- ケ. 調定総括表、調定整理表及びこれに附随する諸帳票類の作成（月次）

⑦ 診療報酬明細書点検業務

- ア. 健康保険法第63条に規定する算定方法により算定された診療報酬明細書について、「医科点数表の解釈等」及び「薬価基準」等に基づき内容点検、修正を行うこと。
- イ. 点検により疑義等が生じた場合、必要に応じ病院職員と協議すること。
- ウ. 埼玉県社会保険診療報酬支払基金並びに埼玉県国保連合会（以下、「審査機関」という。）への提出期限までに点検・総括業務を実施し、総括等終了後の診療報酬請求業務に支障を来たさないようにすること。

⑧ 診療報酬請求精度拡充業務

- ア. 収益性の確保と向上を図るため、各月の診療報酬請求に関して保険者からの返戻や査定に該当した項目に関しては、原因を速やかに分析・特定し、月次のレポートや院内の会議を通じて医師等へのフィードバックを図ること。また、他の受注先医療機関での実績や執行状況等に基づき、診療報酬請求の算定方法やレセプトチェックに関してベンチマーキングを行い、目標の設定と月毎の達成度評価を実施するとともに、必要な場合には人員や体制の充実・強化を図り、精度を確保すること。
- イ. 診療報酬改定時はもとより、医師その他の職員確保の状況や施設・機器等の現状を踏まえつつ、毎年度当初において新たな算定可能項目を検討し、収益向上に資する具体的な提案を行うとともに、実際に採用された項目については、フォローアップとして算定手続の進捗状況と算定後の効果測定を行うこと。
- ウ. 他の受注先医療機関での取り組み状況との比較分析や、医療保険制度の動向や診療報酬改定に関する最新情報などを内容とする研修会を年に1回以上開催すること。

⑨ その他業務

職業体験実習生の受入及び対応

(2) 総合受付・外来受付業務

① 窓口・電話対応

- ア. 患者の案内（受付開始前を含む）、医師、看護師への取次
- イ. カルテに関する問い合わせ
- ウ. 検査、レントゲン等の問い合わせ
- エ. 面会案内業務

② 受診受付

- ア. 初診患者の受付
- イ. 紹介患者の受診受付（地域連携室）
- ウ. 再来患者の受付

- エ. 健康保険証等の確認（オンライン資格確認を含む）
  - オ. マイナンバーカード保険証利用時の確認業務
  - カ. 受診科の案内
  - キ. 新患者のデータ登録
  - ク. 診察券の発行・再発行
  - ケ. 診断書・証明書等書類の受付、交付手続
  - コ. 再来自動受付機の患者案内
  - サ. 電話予約、窓口予約受付
  - シ. 電話予約変更、窓口予約変更受付及び当該予約変更に係る医師等の調整
  - ス. 窓口及び電話での各種問い合わせの対応（予約方法、時間、診療科の案内等）
  - セ. インフルエンザ等、感染症予防接種の受付業務
  - ソ. インフルエンザ等、感染症予防接種の電話予約業務
  - タ. 各種定期予防接種の予約受付
  - チ. 総合受付業務等で使用する様式等の印刷及び管理
  - ツ. 電話による処方等の対応
  - テ. オンライン診療受付対応
  - ト. オンライン資格確認による一括照会の対応
- ③ 診療科受付
- ア. 受付案内業務
  - イ. 電話対応
  - ウ. 電子カルテシステムの始動、停止及び操作に関すること
  - エ. 診察案内表示システムの操作
  - オ. 問診票の記入依頼
  - カ. 会計票や予約票等受付に関係する帳票の患者への受け渡し及び説明
  - キ. 在宅医療・検査の申し込み受付及び検査結果の管理
  - ク. 外来における患者説明書類及び消耗品の補充
  - ケ. 診察準備（診察室名札の変更、ウォーターサーバー管理等）
  - コ. 不要書類の廃棄
- ④ 放射線科受付
- ア. 受付案内業務
  - イ. 電話対応
  - ウ. 他部門との連絡調整業務
  - エ. 撮影に関する準備業務（検査依頼箋出力、検査着等の運搬）
- ⑤ 検査科受付
- ア. 検査科（採血採尿・生理機能検査・内視鏡検査等）の受付案内業務
  - イ. 電話対応

- ウ. 他部門との連絡調整業務
- エ. 検査に関する準備業務（検査結果・報告書管理、検査機材・消耗品の補充、検査着等の運搬）
- ⑥ カルテ管理（電子カルテ導入前カルテの運用）
  - ア. インアクティブカルテの定期抽出及び移動
  - イ. カルテ管理システムによるカルテの適切な管理
- ⑦ 救急外来に関する業務
  - ア. 急患受付簿へ必要事項を記入
  - イ. 救急車で来院する患者家族への受付案内
  - ウ. その他①から③までのうち必要に応じた業務の実施
- ⑧ 地域連携室業務
  - ア. 紹介状の受付業務
  - イ. 診療情報提供書等（紹介状等の書類全般及びCD画像等）の受付発送業務
  - ウ. レントゲンフィルム等の貸出業務
  - エ. 紹介率（逆紹介率を含む）等の統計業務
  - オ. 退院時における他院・他施設への紹介等
  - カ. 紹介元への受診結果報告書の送付（医師への作成依頼）
  - キ. オンライン面会等の受付業務
- ⑨ スキャンセンター業務
  - ア. 紙媒体資料を電子カルテシステム上にスキャンして取り込む作業
  - イ. 各科からの紙媒体資料回収業務
  - ウ. スキャン済の紙媒体資料の確認及び管理
- ⑩ 通院サポートアプリに関する業務
  - ア. アプリの登録サポート業務等

## 9. 委託業務の実施体制

### (1) 業務実施計画

#### ① 業務実施計画の策定

受注者は履行期間の各年度の当初において、医事業務及び総合受付業務を円滑かつ確実に執行するため、次の各項目を内容とする業務実施計画を速やかに策定し、発注者に提出し、承認を得るものとする。

- ア. 委託業務の各項目の実施体制、従事者する者の人数及び力量
- イ. 収益の確保のためのベンチマーキングの設定及び新たな算定項目等の増収策の提案
- ウ. 研修等の実施計画その他業務の実施に関する年間スケジュール

#### ② 業務実施計画の進捗管理

受注者は業務実施計画に基づき、委託業務の各項目の実施状況に関して月1回進捗管

理を行い、執行の遅延その他の課題や問題点が認められた場合、速やかに改善のための措置を講じるとともに、それらを月次のレポートとして取りまとめ、発注者に提出するものとする。

③ 業務実施計画の変更

受注者は、制度改正その他に伴う新規業務の発生や新たな情報システムの導入などに伴い、委託業務の内容や実施体制を変更する必要がある場合、予め発注者の承認を得たうえで、業務実施計画に必要な変更を行うものとする。

(2) 実施体制の整備

受注者は業務実施計画に基づいて、委託業務の各項目の執行に必要なかつ十分な力量を有する者（以下「業務従事者」という。）を次のとおり配置し、実施体制を整備するものとする。

① 統括責任者

委託業務の実施を統括し、その内容に関して責任を有し、発注者との協議及び連絡調整等を行う者（以下、「統括責任者」という。）を1名以上配置すること。ただし、単独の管理責任者を配置するか、医事業務及び総合受付業務のいずれかの業務の管理責任者との兼任とするかについては受注者の判断によるものとする。なお、統括責任者は、100床以上の医療機関において医事業務を統括する業務に従事した経験を有し職責に適した人材を病院内に常駐させること。

② 管理責任者

委託業務のうち、医事業務及び総合受付業務のいずれかの実施に関して、業務従事者を指導監督し、執行を管理する者（以下、「管理責任者」という。）を各1名以上配置すること。なお、管理責任者は、医療機関において医事業務の主たる担当者として経験有し職責に適した人材を病院内に常駐させること。

③ 業務従事者の確保

受注者は、統括責任者及び管理責任者のほか、各業務を誠実かつ適切に履行するにあたって、それぞれの業務に専従できる必要な人員（以下「業務従事者」という。）を確保しなければならない。また業務の繁忙等により業務従事者の人数に不足が見込まれる場合は、受注者の判断により増員又は配置換え等を行い、業務遅延や質の低下等を招かないようにするものとする。なお、それらの際、受注者は、次項に掲げる条件を基準として、業務の実施に必要なかつ十分な力量を有していることを精査した上で業務従事者を確保し、かつ配置に当たっては予め発注者の承認を得るものとする。

④ 業務従事者の条件

業務従事者は、資質、能力共に当該業務に相当の経験を有し、以下に掲げる試験のいずれか1つに合格した者を、医事業務については全員を、総合受付業務については7割以上の人数を配置すること。ただし、就業後1年以内に以下のいずれかの試験に合格することを条件として、受注者において接遇、医療保険制度、診療報酬制度、医療関連諸法、

公費負担制度その他医事業務全般にわたる教育研修を予め修了させた者を充てることは差し支えない。

- ア. (公財)日本医療保険事務協会「診療報酬請求事務能力認定試験 医科又は歯科」
- イ. (一財)日本医療教育財団「医療事務技能審査試験」
- ウ. (一社)医療秘書教育全国協議会「医事コンピュータ技能検定試験」
- エ. (一社)医療秘書教育全国協議会「医療秘書技能検定」
- オ. 医療福祉情報実務能力協会「医療情報実務能力検定試験」
- カ. (株)技能認定振興協会「医療事務管理士技能認定試験」
- キ. (株)技能認定振興協会「ホスピタルコンシェルジュ」
- ク. ア～キに準ずる資格

#### ⑤ 業務従事者の責務

- ア. 担当する業務の意義目的、内容に熟知し、迅速かつ確実に業務を遂行するとともに関連する他の業務との連携や諸制度に関しても理解を深め、委託業務全体の質的な向上に寄与すること。
- イ. 病院の理念を理解し常に患者本位の姿勢に立って、懇切かつ丁寧な接遇に努め、患者サービス向上に努めること。
- ウ. 業務上で発生したトラブルはもとより、日常の疑問点や問題意識も疎かにせず、積極的に改善策につなげること。
- エ. 単なる事務処理に甘んじることなく、担当業務のプロフェッショナルとしての意識を持ち、関連する知識や情報の修得に努めること。
- オ. 公務として地域医療を担う組織の一員として、病院へのロイヤルティを常に自覚しながら業務に臨むこと。

#### ⑥ 業務従事者の変更

受注者は、業務従事者を変更する必要がある場合は、上記アからカに掲げる条件を満たす者を、予め発注者の承認を得たうえで配置するものとし、変更の際には、その理由を明確にするとともに、業務の質の低下を招かないようサポート体制その他必要な対策を講じるものとする。また、業務従事者が業務遂行上必要な力量を満たしていないと発注者が判断した場合においては、双方協議のうえ当該業務従事者の変更や増員、配置転換など必要な対応を図るものとする。

### (3) 支援体制の整備

#### ① ベンチマーキングによる業務の質の確保

受注者は委託業務の各項目に関して、他の受注先医療機関とのベンチマーキングを行い、その際、業務の実施内容や業務から得られる成果に著しい差異が認められる場合には、双方協議の上、業務実施計画を変更し、従事者の変更や増員、研修会の開催など必要な対策を速やかに講じるものとする。

② 人事評価制度等による業務従事者の力量の向上

受注者は、人事評価制度等を導入し、業務従事者の力量を定期的に測定するとともに、業務に関する研修機会を整備することで、業務従事者のスキルとモチベーションの向上を図るものとする。

10. 業務実施時間

各業務の基本となる実施時間は、次に示すとおりである。ただし、各業務を誠実に、かつ完全に履行する上で必要な業務実施時間は、受注者の責任において決定するものとする。

(1) 医事、総合、外来受付業務

① 平日 午前8時15分～午後5時15分

② 土曜日 午前8時30分～午後0時30分

③ 年末年始や長期連休における病院が指定した開院日の業務も含む。

(2) 診療報酬明細書点検業務

午前8時30分～午後5時15分

ただし、審査支払機関への提出期限までの必要期間に限る。

11. 業務報告等

(1) 受注者は、毎月の業務の全てを完了した時は、別に発注者の定める様式により遅滞なくその旨を通知するものとし、発注者は、報告を受けた日から10日以内に業務の完了を確認しなければならない。

(2) 発注者は、円滑な業務の遂行に反する事実があった場合は、受注者に対して実態の調査及び報告書を提出させて改善を求めることができる。

12. 業務に必要な場所・物品等の提供

(1) 発注者は、受注者が業務を行う際、業務の範囲内において次に掲げるものを、受注者に無償で提供又は貸与するものとする。

① 業務場所

② 業務用備品及び消耗品

③ 光熱水費（ただし業務上必要最小限の範囲とし節約に努めること。）

④ コンピュータ機器及び運用費（医事業務に使用するものに限る。）

⑤ 印刷製本費（医事業務に使用するものに限る。）

⑥ 業務従事者の控室

⑦ その他、発注者が業務上必要と認めたもの

(2) 貸与されている物品等については、発注者の許可なく目的外使用、持出し、廃棄その他に準ずる行為を行ってはならない。

### 1 3. 事故、災害、感染症発生時の報告・対応

- (1) 事故、災害、感染症が発生したことを知った時は、直ちに発注者に報告し、病院職員の指示によりその対応にあたること。
- (2) 緊急時の連絡体制を定め、発注者に提出すること。
- (3) 発注者が実施する病院の防災訓練等に参加、協力すること。

### 1 4. 損害賠償

受注者は、この業務の実施にあたって、発注者または第三者に損害を及ぼした時は、発注者の責に帰すべき理由による場合の他は、その賠償の責を負わなければならない。

### 1 5. 業務の引き継ぎ

受注者は、本契約の満了又は解除に伴い業務を引き継ぐ時は、病院の運営に支障のないよう十分な時間及び内容をもって引き継ぎを行うこと。

### 1 6. 委託料の返還等

業務従事者の故意又は重大な過失により、請求漏れ又は返戻及び過誤返戻レセプト再請求不能事例が発生し、発注者に損失が生じる場合には、受注者はその損失額について、契約額からの相殺又は支払済業務委託料の返還を求めることができる。この場合においては、発注者が、その理由を文書により受注者へ通知するものとする。

### 1 7. その他

- (1) 業務に従事する際は、発注者が認めた制服及び名札を着用すること。
- (2) 受注者は、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とともに、その受託業務に必要な感染症対策・検査等（麻疹、風疹、水痘及び流行性耳下腺炎に係る抗体検査、並びに当該検査結果が陰性の者に対する予防接種を含む）を実施すること。なお、その結果感染が判明した場合、直ちに必要な措置を講じるとともに、その旨を発注者に報告すること。また、発注者及び受注者は相互に協力し、感染防止に必要な情報交換を行い、院内感染防止に努めるものとする。
- (3) 受注者は、病院内で開催する各委員会、会議等に参加を求められた場合は協力すること。
- (4) 受注者が、業務遂行のため作成した資料等は、病院の所有物とし一切の権利は発注者が有するものとする。
- (5) 通勤に自動車を使用する際は、指示された所定の駐車場に駐車すること。

### 1 8. 仕様書に定めのない事項の取扱い

仕様書に定めのない事項であっても仕様書に定める業務に当然に付随する作業や業務執行上必要と判断される事項については、委託業務の範囲内の業務として取り扱うものとする。

## 個人情報取扱特記事項

(個人情報の保護に関する法令等の遵守)

第1条 受注者は、個人情報の保護に関する法律、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律等の法令のほか東松山市（以下「発注者」という。）の定める東松山市情報セキュリティポリシーの趣旨に則り、個人情報取扱特記事項及び別紙「個人情報の取扱いに関する特記事項の項目遵守の確認表」で確認した項目を遵守しなければならない。

(責任体制の整備)

第2条 受注者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(作業責任者等の届出)

第3条 受注者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を変更する場合の手續を定めなければならない。

3 受注者は、作業責任者を変更する場合は、事前に書面により発注者に申請し、その承認を得なければならない。

4 受注者は、作業従事者を変更する場合は、事前に書面により発注者に報告しなければならない。

5 作業責任者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。

6 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(作業場所の特定)

第4条 受注者は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、業務の着手前に書面により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、作業場所を変更する場合は、事前に書面により発注者に申請し、その承認を得なければならない。

3 受注者は、発注者の事務所に作業場所を設置する場合は、作業責任者及

び作業従事者に対して、受注者が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名が分かるようにしなければならない。

(教育の実施)

第5条 受注者は、個人情報保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における作業従事者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業従事者全員に対して実施しなければならない。

2 受注者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

(守秘義務)

第6条 受注者は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

2 受注者は、本委託業務に関わる作業責任者及び作業従事者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(再委託)

第7条 受注者は、本委託業務を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 受注者は、本委託業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を発注者に申請し、その承認を得なければならない。

3 前項の場合、受注者は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

4 受注者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手段及び方法について具体的に規定しなければならない。

5 受注者は、再委託先に対して本委託業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理・監督の状況を発

注者に対して適宜報告しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第8条 受注者は、本委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受注者は、発注者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報の管理)

第9条 受注者は、本委託業務において利用する個人情報を保持している間は、次に定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に個人情報を保管すること。
- (2) 発注者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。
- (3) 個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
- (4) 事前に発注者の承認を受けて、業務を行う場所で、かつ業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報を複製又は複写しないこと。
- (5) 個人情報を移送する場合、移送時の体制を明確にすること。
- (6) 個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。
- (7) 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の利用者、保管場所その他の個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。
- (8) 個人情報の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故（以下「個人情報の漏えい等の事故」という。）を防ぎ、真正性、見読性及び保存性の維持に責任を負うこと。
- (9) 作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を扱う作業を行わせないこと。
- (10) 個人情報を利用する作業を行うパソコンに、個人情報の漏えいにつなが

ると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。

(提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第10条 受注者は、本委託業務において利用する個人情報について、本委託業務以外の目的で利用してはならない。また、発注者に無断で第三者へ提供してはならない。

(受渡し)

第11条 受注者は、発注者と受注者との間の個人情報の受渡しに関しては、発注者が指定した手段、日時及び場所で行った上で、発注者に個人情報の預り証を提出しなければならない。

(個人情報の返還又は廃棄)

第12条 受注者は、本委託業務の終了時に、本委託業務において利用する個人情報について、発注者の指定した方法により、返還又は廃棄を実施しなければならない。

2 受注者は、本委託業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により発注者に申請し、その承諾を得なければならない。

3 受注者は、個人情報の消去又は廃棄に際し発注者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

4 受注者は、本委託業務において利用する個人情報を廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。

5 受注者は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により発注者に対して報告しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第13条 受注者は、発注者から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

2 受注者は、個人情報の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時報告の手

順を定めなければならない。

(監査及び検査)

第14条 発注者は、本委託業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受注者及び再委託先に対して、監査又は検査を行うことができる。

2 発注者は、前項の目的を達するため、受注者に対して必要な情報を求め、又は本委託業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

第15条 受注者は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに発注者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を書面により報告し、発注者の指示に従わなければならない。

2 受注者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、発注者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害の拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

3 発注者は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第16条 発注者は、受注者が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、本特記事項に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。

2 受注者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、発注者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第17条 受注者の故意又は過失を問わず、受注者が本特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、発注者に対する損害が発生させた場合は、受注者は、発注者に対して、その損害を賠償しなければならない。