

# 未収金事務業務請負仕様書

沖縄県立南部医療センター・こども医療センター未収金事務業務請負契約書第1条第1項に規定する仕様書を、次のとおり定める。

なお、これは仕様の概要を記すものであり、詳細については、甲乙協議するものとする。

## 1. 勤務場所

沖縄県島尻郡南風原町字新川118番地の1

沖縄県立 南部医療センター・こども医療センター

## 2. 勤務時間等

### (1) 勤務時間

月曜日～金曜日 8時30分～17時30分

上記時間帯に、業務従事者を業務量に応じ適正に配置すること。

なお、勤務時間を超える場合、又は暴風雨警報等により業務停止命令があった場合においても所定の業務が終了しない等、円滑な業務処理上必要があれば業務に従事するものとする。

### (2) 休日等

勤務を要しない日は、沖縄県職員の勤務時間、休日及び休暇等に関する条例（昭和47年条例第43号）第3条並びに第7条第2項及び第3項の規定を準用する。

## 3. 業務内容等

請負業務の内容は、次に掲げる事項及びこれに付随する業務とする。

ただし、業務の実施に当たっては、「弁護士法」（昭和24年法律第205号。以下「弁護士法」という。）第72条に抵触しない範囲内で業務を実施するものとする。

### (1) 未収金発生防止業務

- ア 支払い相談の対応。
- イ 保険証等未提出患者の状況把握。保険証等の提出確認を行う。
- ウ 公費の申請手続き等滞る患者の状況把握。申請手続きを完了する。
- エ 各種公費、支払い方法等の案内。申請手続き完了までの状況を把握する。
- オ 自賠償の手続きの進捗等の状況把握。手続きの案内等を行う。
- カ 未収金発生防止に関する患者動態の分析と報告、提案、実行する。
- キ 関係部署との連携・情報交換を行い未収金の発生を防止する。
- ク その他未収金発生防止に関すること。

### (2) 未収金支払案内業務

- ア 未収患者からの支払方法や支払予定日等の聴取および記録。
- イ 督促状等の文書作成、封入、発送。
- ウ 訪問（職員同行）・電話による支払いがない事実の告知、支払わない理由の確認、自主的な納付の呼びかけ。
- エ 保険証等未提出患者への提出確認。無保険者への手続き案内。
- オ 公費の申請手続き等滞る患者との面談・状況把握。申請を完了させるまでの対応。
- カ 各種公費、支払い方法等の案内。申請手続き状況の把握と完了までの対応。
- キ 自賠償の手続きが速やかに完了し入金されるまでの、連絡・調整などの対応。
- ク 未収金に関する患者動態の分析と報告、提案、実行すること。
- ケ 関係部署との連携・情報共有を図ること。
- コ その他未収金支払案内に関すること。

### (3) 委託対象外債権

- ア 訴訟等の法的措置を実施している債権

イ 破産・免責となった債務者に係る債権

ウ その他、病院が指定する債権

(4) その他

ア 報告・連絡・相談を徹底すること。

イ 未収金対策委員会への報告、調整へ参加すること。

ウ 業務は病院の指定するシステム(未収金台帳等)・様式等を使用し報告・管理・保管すること。

エ 未収金に係る入金データ・計算変更データの管理を行うこと

オ 患者との対応では出来る限り苦情の出ないように細心の注意を払うこと。

未収金に関するであろう、患者からの苦情対応は、第一次的に業務責任者が行うものとし、遅滞なく医事課長へ報告すること。

カ 関係部署との連携・情報交換を行い未収金の縮減を図ること。

キ その他未収金業務に関すること。

#### 4. 特記事項

(1) 業務従事者の配置人数

業務の円滑な処理を保証するため、業務の処理内容等を総合的に勘案した数の業務従事者を配置すること。

その他業務の遂行に必要な事務を司る業務責任者（業務従事者を兼ねることを妨げない。）を1人配置すること。

業務従事者及び業務責任者の配置人数は、業務を円滑に遂行できる人数とすること。

(2) 資格要件

業務従事者は、医療機関等での未収金業務経験を一年以上有するか、それに相当する経験有すること。

業務を円滑に遂行できるよう経験年数や、人員配置に配慮し、業務従事者の

定着に努めること。

### (3) 教育訓練

- ア 受託者は、受託日までに業務に支障がないよう沖縄県立南部医療センター・こども医療センターに導入された沖縄県病院事業医療統合情報システムのオペレーション業務を習得しておくこと。
- イ 配置しようとする業務従事者に対して、病院の病棟等における接遇、診療報酬算定業務及び当院の医事会計システム等（Excel、Access 等を含む）の操作に必要な教育訓練を実施し、業務の遂行に支障を来たさないよう万全を期するものとする。なお、配置後もこれらの教育訓練を計画的に行うこと。
- ウ 未収金の縮減を図るため、業務従事者を定着させるとともに、未収金対策の問題点を洗い出し、解決策を立てなければならない。また、その結果について、直ちに文書で医事課長に報告するとともに、未収金対策委員会等でも報告し、委員会の承認を得ること。

### (4) 接遇

- ア 公立病院としての責任を十分認識し、業務に取り組むこと。
- イ 窓口での待ち時間の短縮に努めること。
- ウ 身だしなみ、言葉遣いに注意し、適切な接客に努めること。
- エ 研修会等を通じて職員の接遇に対するスキルアップを図ること。

### (5) 業務の処理

- ア 未収金発生防止対策、未収金支払案内等について、受託者は真摯に対応し、当院の設定する目標を達成するように取り組むものとする。
- イ 状況の報告
  - 状況報告については、遅滞なく報告しなければならない。
  - ① 電話、訪問、文書等による対応状況等の集計・報告
  - ② 苦情及び苦情対応の報告
  - ③ インシデント、ヒヤリ・ハット等の報告

## (6) 緊急時の対応

ア 緊急時に万全な対応がとれるよう、連絡網の整備や病院が実施する防災訓練へ可能な限り参加する。

イ 医療事故やシステム障害等の事故発生時、又は事故に準ずる事態に適切な対応を取る

### ウ. 災害への対応

- ① 地震や津波等の大規模災害発生時の業務遂行確認のため、当院担当者と業務監督者及び業務責任者が確実に連絡を取るための情報を提供すること
- ② 地震や津波等の大規模災害発生時に、当院の要請に応じて可能な限り参集し業務を遂行すること

### エ. 健康管理

- ① 受託者は業務遂行するにあたり、業務従事者に対し B 型肝炎、麻疹、風疹、水痘及び流行性耳下腺炎の抗体価検査を実施すること
- ② 各感染症における抗体価が陰性または低抗体価と評価された者に対して「日本環境感染学会 医療従事者のためのワクチンガイドライン第3版」で示す基準を満たすまでワクチン接種を実施すること
- ③ 当院の求めに応じて、業務従事者の抗体検査結果、ワクチン接種の状況が確認できる資料を提出すること
- ④ 業務従事者に対しインフルエンザワクチン及び新型コロナウイルスワクチンを接種すること
- ⑤ 上記①～④までの一切の費用は受託者が負担すること

### オ. 個人情報

受託者は契約を随行するにあたって知り得た個人情報等については他に漏らしてはならない。常に守秘義務があり職を退いた後も同様に「沖縄県個人情報保護条例」を遵守すること。個人情報の取り扱いに関する研修を随時行うこと。

## カ. 引継

- ① 受託者は業務マニュアルを作成し随時更新し業務従事者の異動等の際にも迅速な引継を行い、その後の業務に支障がでないようにすること。
- ② 業務が満了する月の状況報告終了まで乙が遂行すること。
- ③ 乙は業務が満了するときには、責任を持って甲の指定する者に業務を引き継ぐこと。業務が不完全な場合には、契約期間後においても引継を行うこと。

## 5. その他

- ア 就業中は病院の特殊性を考慮し、常に言葉遣いに等に留意するとともに患者等に対しては、親切丁寧に接するように心がけること。
- イ 業務の性質上、病院の施設・設備の一部を甲乙の職員が共有する必要があることを考慮し業務の実施にあたること。常に善良なる管理者の注意を持ってお互いの業務に支障のないよう配慮するものとする。また業務遂行上疑問点等があれば甲乙の関係者が協議して対処するものとする。
- ウ 業務に関する資料などを許可なく病院の外に持ち出さないこと
- エ 業務中は指定する名札を着用すること
- オ 病院職員が受託者及びその従業員に対して指示する場合は、原則として業務責任者を介して行うこと
- カ 本仕様書に記載のない事項については甲乙協議して定めることができる。