

小牧市民病院健康診査業務委託仕様書

第1 目的

受注者は、小牧市民病院（以下、「発注者」という）から受託した業務を、小牧市業務等委託契約約款Bに拠るほか、この仕様書に定める内容に従い、円滑に遂行することを目的とする。受注者は、この仕様書に定める内容を熟知して、健康診査業務従事者を適切に配置・教育・指導・管理するとともに、健康診査業務従事者が発注者の業務に支障をきたさないよう指導及び監督を行う。

第2 委託業務名

小牧市民病院健康診査等業務委託

第3 履行期間

平成31年5月1日から平成35年9月30日までとする。

（開院準備業務期間 契約日の翌日～平成31年4月30日）

*開院準備期間は、業務手順の習得や運用リハーサルなどを行い、新病院開院に備える期間とする。

第4 業務委託の内容

1 小牧市民病院健診センターにおける健康診査（以下、「健診」という）全般についての業務とする。

主な業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 健診予約（仮予約・本予約）・変更・取消等受付業務
- (2) 健診者案内及び誘導業務
- (3) 保健指導案内業務
- (4) 面談医師の補助、面談案内及び誘導業務
- (5) 医療機関への紹介状に関する業務
- (6) 健診当日必要データ入力・チェック・保管業務
- (7) 健診の準備業務
- (8) 健診後の結果票の処理業務
- (9) 健診事後フォローアップ業務

- (10) 人間ドック機能評価認定施設に関する業務
- (11) 健診システム及びその運用に必要となるシステム（以下「健診システム」という。）更新確認業務
- (12) その他健診業務に関すること

2 付帯事項

- (1) 健診者案内及び誘導業務については、健診者が来院する時間帯を考慮し、より柔軟に対応すること。
- (2) 担当業務にとらわれず、柔軟に対応し円滑で効率的な業務を行うこと。特に、新小牧市民病院開院に向けた準備、リハーサルへの参加、また開院時には、健診業務に支障のない範囲で必要となる協力体制をとること。

第5 業務の履行場所

小牧市常普請一丁目20番地

小牧市民病院 健診センター（以下「健診センター」という。）

第6 委託に係る業務日・業務時間等

- 1 健診センターにおいて業務を行う日（以下「業務日」という）は、以下に掲げる休診日を除いた日とする。
 - (1) 日曜日及び土曜日
 - (2) 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日
 - (3) 1月2日、1月3日及び12月29日から12月31日まで
- 2 健診センターにおいて、業務日に業務を行う時間（以下「業務時間」という）は原則次のとおりとする。ただし、定められた業務等の準備が必要な場合、また、定められた業務等を規定の時間内に完了が見込めない場合は勤務時間を延長し業務を完了しなければならない。この際に必要な費用については委託料に含むものとする。

業務時間

月曜日～金曜日 午前8時15分から午後5時までとする。

第7 委託業務責任者等

- (1) 責任者及び担当者を選任し業務着手日までに書面により発注者に通知するものとする。
- (2) 業務従事者は、受注者の所属する要員であることを認証する「身分認証票」を常時携行するものとする。

第8 業務従事者の条件・体制

1 統括責任者等

- (1) 健診業務に係わる受注者の代理者として、統括責任者を病院内に置く。健診業務責任者を第5に規定する業務の履行場所に置くものとする。
- (2) 統括責任者は、健診業務の専門性や他の部署との連携の必要性から、業務の内容をよく熟知し、適切に健診業務従事者を配置し、業務の停滞が極力少なくなるよう、管理監督し円滑な業務を行うため、必要な人員を効率的に配置し、運用を行うものとする。
- (3) 統括責任者は、健診業務責任者及び健診業務従事者を掌握・教育・指導し、問題の起きないように適切に配置するものとする。また、トラブルが生じた場合は、速やかにその解決に当たるとともに、口頭ならびに書面をもって発注者に報告するものとする。
- (4) 統括責任者は、健診業務の特殊性をよく認識し、個人情報の取扱い・業務上知り得た秘密の漏洩を防ぐとともに、自らも業務上知り得た秘密は他に漏らしてはならない。職を退いた後も同様とする。また、業務に関連する資料を、発注者の許可なく病院の外に持ち出してはならない。
- (5) 統括責任者は、市民病院職員との連絡調整、院内関係会議への参加、報告書の作成をする。
- (6) 統括責任者は、関連グループ等から得た知識や技能等の情報を健診業務に反映させ、有効活用について積極的な改善提言を行うものとする。
- (7) 統括責任者は、その他健診業務従事者の労務管理、作業管理全般を行うものとする。
- (8) 統括責任者を補佐するものとして、統括責任者補佐を配置する。

(9) 発注者からの業務や障害等の連絡は統括責任者及び統括責任者補佐へ行うため、業務時間内は常に連絡がとれる体制とすること。

2 健診業務責任者

(1) 統括責任者または統括責任者補佐の指示に従い、健診業務従事者を把握し、及び監督するため、業務責任者を置くものとする。また、必要に応じ、業務責任者補佐を置くことができる。

(2) 健診業務責任者は、業務従事場所内でのトラブル等については、速やかに統括責任者に報告し、指示を受けるものとする。

3 健診業務従事者

(1) 健診業務従事者は、統括責任者及び健診業務責任者の指示に従い、適正かつ正確に健診業務を遂行しなければならない。

(2) 健診業務従事者の半数以上は、健診業務事務実務経験者1年以上の経験を有する者が望ましい。また、外国語を用い、健診受付業務を補佐できる者を配置できることが望ましい。

(3) 業務の内容によっては、メディカルクラークや医療事務経験者、またはそれに相当する健診知識を有する者を従事させること。

(4) 災害時の対策として、健診業務従事者は災害時応急の知識を深めることとし、市民病院が実施する訓練等に積極的に参加し、技術取得等、資格や救命講習などの各種認定を受けることが望ましい。

(5) 電子計算機等により処理する業務に従事する健診業務従事者は、発注者の作成した操作マニュアル等に従い、健診業務を遂行するものとする。

(6) 健診業務従事者の注意事項

ア. 品位を保ち、服装を整え、身だしなみに留意すること。

イ. 健診者に対し、丁寧な接遇態度をとり、常に公平性を保ち不快感を与える言動は慎むこと。

ウ. 健診業務を認識し、健診者に対しては思いやりとサービスの心をもって業務を遂行すること。

エ. 業務上知り得た秘密は他に漏らしてはならない。職を退いた後も同様とする。また、業務に関連する資料等を、発注者の許可なく病院の外に持ち出してはならない。

オ．業務中は、発注者の指定する名札を着用するとともに、受注者の指定する制服等を着用すること。

(7) 出退勤時の手続き

ア．第9に規定する従事場所に入退室するときは、発注者の指定する登退庁時の所定の手続きを行うこと。

イ．入退室にあたっては、資料の取扱い、火災、盗難、電気及び施設等の取扱いには十分注意すること。

ウ．受注者は、作業場所の入退室を行う際には、発注者の定める入口（ドア）を使用すること。

第9 業務の従事場所

1 市民病院北棟健診センターを主な従事場所とするが、健診内容によって必要となる検査場所への誘導、また連絡業務によっては市民病院内とする。

第10 業務委託の監督

1 発注者は、受注者に対し、必要があると認めるときは、いつでも委託業務の状況について報告を求め、または発注者の職員に実地に調査させることができるものとする。

2 発注者は、前項の規定により報告を受け、または調査した結果必要と認めるときは、受注者に必要な措置を命じ、または、自ら必要な措置をすることができる。

3 受注者は、前月の業務及び人員・名簿並びに当月の予定人員・名簿を書面で報告するものとする。

4 受注者は、健診業務を円滑に行うため、必要な人員を適切に配置する。

5 受注者は、本委託業務の実施について、第三者に損害を及ぼした場合やインシデントに相当する事項が発生した場合は、速やかに口頭ならびに書面をもって甲に報告すること。

6 受注者は、月ごとに本委託業務に係る業務完了届等を作成のうえ、発注者に提出し、承認を得ること。報告事項については、発注者・受注者協議の上決定する。

第 1 1 従事者への教育・研修

- 1 受注者は、業務履行にあたり、自社の社員教育の一環として、配属する健診業務従事者に対して健診システムの操作方法や個人情報保護の保護、取扱い、医療安全管理及び院内感染防止、接遇を含む健診事務等に関する研修（病院主催の講演会・研修等への参加を含む）を日常業務に支障を来さない範囲で行い、常に健診業務従事者の資質および能力向上に努めなければならない。また、担当者が変わっても業務レベルを落とさないよう工夫すること。
- 2 受注者は、研修を実施した際、発注者へ『研修実施報告書』を提出すること。

第 1 2 個人情報の保護

- 1 受注者は、別紙「個人情報等情報資産に関する特記事項について」を遵守しなければならない。
- 2 受注者は、業務上知り得た情報は、いかなる場合であっても他に漏えいしないこと。なお、職を退いた後も同様とする。
- 3 受注者は、個人情報の記載の有無に関係なく、業務に関連する資料等を発注者の許可なく作業場所以外に持ち出さないこと。
- 4 受注者は、健診記録を複写したものは、個人情報を消去したものであっても、作業場所以外に持ち出さないこと。従事者用マニュアルとして作成した場合であっても、同様とする。

第 1 3 費用負担区分

発注者と受注者の経費負担は、次のとおりとする。

発注者の負担区分	受注者の負担区分
健診業務に係わる事務用消耗品	被服費
冷暖房及び空調費	人件費
光熱水費	福利厚生費
業務に係わる通信費（電話・郵便等）	更衣ロッカー
什器備品	保健衛生費
什器備品の修繕・補修	（健康診断・検診費及び院内感染防止

	対策費含む) 教育研修費 通信連絡費 人材募集費 その他受託に伴う一切の費用
--	--

第 1 4 物品の管理

- 1 受注者は、発注者が業務利用目的に準備した物品（以下「業務用物品」という。）を本業務以外の目的に使用しないこと。
- 2 受注者は、業務用物品の在庫管理を行うこと。

第 1 5 業務に係る遵守事項

- 1 健診システムを使用する際には、使用の都度、従事者自身のユーザID及び指静脈認証パターンでログインすること。
- 2 離席する際には、健診システムから必ずログアウトすること。
- 3 健診システムと同端末に不具合が発生した場合、物品・消耗品の補充、機械修理が発生した場合は、速やかに発注者が定める関連部署に連絡すること。
- 4 発注者の許可なく、使用機器類の設定の変更や移動を行わないこと。

第 1 6 防火訓練の参加

- 1 受注者は、年 1 回以上、院内防火訓練に参加し、炭酸ガス消火装置等の使用方法や避難方法を確認すること。
- 2 受注者は、防火訓練に参加した後、発注者へ『防火訓練参加報告書』を提出すること。

第 1 7 委託業務仕様の決定及び変更

- 1 「業務委託内容詳細」に記載されている事項の詳細については、発注者・受注者協議により決定する。
- 2 「業務委託内容詳細」に明記がない事項にあっても、履行にあたり、当然必要と認められる軽微な事項については、発注者・受注者

協議の上、受注者の負担で行うこと。

3 健診業務が適正に遂行できるよう、健診に携わる部門従事者や病院の医事業務従事者、その他院内各部署との間で業務連携を図ること。

第18 再委託の禁止

受注者は、業務履行にあたり、本委託業務に係る継続的な安定運用を確保するため、業務の再委託は禁止とする。

第19 契約の解除及び損害の賠償

発注者は、受注者の責に帰すべき理由による個人情報漏えい、明らかな業務不履行が確認された場合等は、本業務委託の契約の解除及び受注者への損害賠償を請求することができる。

第20 契約の引継ぎ

1 受注者は詳細な業務マニュアル(随時更新を行うこと)を作成し、業務従事者の異動の際にも、業務マニュアルを基に迅速な引継ぎを確実にを行い、事務処理に支障のないようにすること。また、受注者は業務マニュアルの最新版の写しを甲に提出すること。

2 受注者は、契約の解除または契約期間満了後に、発注者が他の業者と契約を締結することとなった場合、本業務に支障なく本仕様のおり遂行するため他の業者と十分な引継期間(契約満了前)を設け業務引継ぎを行うものとする。

第21 提出物

1 提出書類

- (1) 業務マニュアル
- (2) 業務計画書
- (3) 従事者名簿
- (4) 研修実施報告書
- (5) 防火訓練参加報告書
- (6) 報告書(損害、インシデント発生時)

2 提出様式方法

- (1) 業務マニュアルについては、電子媒体で提出すること。
- (2) 業務マニュアル以外については、紙媒体の提出も認める。
- (3) 提出様式は別に定める。
- (4) 提出書類の内容に変更が生じた場合は、速やかに再提出すること。

第22 使用機器

1 健診システムと同端末

第23 その他特記事項

- 1 受注者は、発注者が医療機関であることを十分に承知し、健診といえども医療に携わる者としての身だしなみ、言動に留意すること。
- 2 作業場所内で飲食を行わないこと。
- 3 作業場所内に携帯電話を持ち込まないこと、使用しないこと。
- 4 作業場所の簡単な清掃を行い、整理整頓に努めること。
- 5 更衣、休憩は発注者が指定する場所を使用すること。
- 6 業務変更

発注者は、業務を行う日、業務を行う時間もしくは業務内容等に変更が生じた場合は、受注者と変更内容について協議し、双方同意のうえこれを変更することができる。

7 災害対応

非常災害時には、病院職員及び関係部署と協力し、本来業務に加えて必要と判断される業務については率先して行う。

また、災害訓練時にも本来業務に加えて、必要と判断される業務及び病院職員から指示された事項については率先して行う。

8 健康管理

乙は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、院内での感染対策のため、従事者に対し、必要なワクチン接種（B型肝炎、水痘、麻疹、風疹、流行性耳下腺炎、インフルエンザ等）の実施に努めること。なお、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。

2 その他

- (1) 人事異動をする場合、事前に健診事務所へ報告及び事務打合せを行い、異動により業務全体に影響を及ぼさないこと。
- (2) 日常業務中に発生した各種トラブルには、一致協力して対処すること。
- (3) 各種問い合わせ及び苦情に対し、業務担当として誠意をもって対応すること。
- (4) 担当者の不在や空席など対応に欠ける状態が発生しないよう、適時、引き継ぐ者を置くなどし、漏れのない体制を常に確保すること。また、業務遂行が困難になった場合、業務が停滞しないよう、他の業者が継続する保証をつけること。
- (5) 業務従事者には、個人情報保護に関する指導、研修を行うこと。

業 務 委 託 内 容 詳 細

1 健診の種類

小牧市民病院健診センターにおいて取扱う健診すべての業務を指す。

- ・ 当健診センターで料金設定をして行っている健診（人間ドック、企業健診、健康診断、特定健診、がん健診等）
- ・ 生活習慣病予防健診
- ・ 小牧市や健保組合等契約にもとづいて受け入れしている各種健診
- ・ 市の事業として実施する人間ドック・特定健診・がん健診
- ・ その他健診センターとして実施する健診

2 業務の手法

窓口、電話及び郵送（ファックス、メールを含む）での案内・受付、健診システムでの入力登録処理。

3 個別内容

【健診予約（仮予約・本予約）・変更・取消等受付業務】

- (1) 受診資格等内容の確認と申込書受理
- (2) 仮予約に必要な枠設定・ID処理
- (3) 健診予約一括取込準備及び取り込み後の個別入力作業
- (4) 健診予約一括取込後の日程決定通知
- (5) 予約受付（患者基本情報入力）・案内
- (6) 予約後の変更・取消受付
- (7) 健診システムへの入力（変更・取消を含む）
- (8) 検査オーダー処理（変更・取消を含む）

【健診者案内及び誘導業務】

- (1) 健診当日、受付窓口から健診終了までの誘導
 - 1階業務 8：15～12：30
 - 2階業務 8：15～12：00（特殊検査等案内業務を含む）

- (2) 当日の問診票の記入確認・提出検体の確認・窓口負担の有無の確認及び会計への案内
- (3) 領収書の名義変更等作成
- (4) 当日の検査項目の削除・変更処理及びオーダー処理
- (5) 市の実施するがん検診・人間ドック所定様式記入案内、費用免除券の処理
- (6) 医療面接及び検査部門（検査室）への誘導
- (7) 健診中の健診者誘導
- (8) 検査項目もれの確認及び未実施検査の確認
- (9) 検査費用未払い等確認、食事券の配付
- (10) 保険証確認

【保健指導案内業務】

- (1) 保健指導対象者からの予約等受付
- (2) 保健指導対象者の把握処理
- (3) 保健指導対象者の指導室への案内

【面談医師の補助、面談案内及び誘導業務】

- (1) 健診当日の面談予約設定
- (2) 面談準備(検査結果添付)
- (3) 追加検査実施後の各部門への報告
- (4) 面談終了時の結果票等の保管
- (5) 診断書の記入漏れ確認及びコピー保管
- (6) 面談を受ける健診者について電子カルテ上での受付
- (7) 精密検査等予約補助
- (8) 医師の指示による追検査への連絡・案内
- (9) その他面談医師が必要とする準備・補助

【医療機関への紹介状に関する業務】

- (1) 医事画面にて会計処理
- (2) 紹介状の発送・点検・保管
- (3) CD作成依頼・発送・点検

【健診当日必要データの入力・チェック・保管業務】

- (1) 健診に必要となるデータ入力（問診票の読取または入力、確認、再入力）
- (2) 読影依頼事務及び返却確認事務

【健診の準備業務】

- (1) 健診予定者の健診日附番設定及び担当部署へ配布
- (2) 問診票作成前までに健診項目および健診費用の確認
- (3) 健診予約日の一定期間前までに問診票を作成（便容器・尿容器にラベル添付）し、対象者へ郵送及び発送チェック
- (4) 検体用ガラス準備
- (5) 健診者用バインダー、領収書のセット
- (6) 男・女更衣室に健診着とスリッパの設置及び在庫確認
- (7) 下剤、検査薬等の準備

【健診後の結果票の処理業務】

- (1) 健診中間報告書の作成
- (2) 医師からの指示による結果確認及び内容修正確認
- (3) 健診結果表の点検、封入作業及び郵送
- (4) 市の実施する健診の結果票の打ち出し、取りまとめ、発送
- (5) 事業者健診等結果作成（XMLデータ等）

【健診事後フォローアップ業務】

- (1) 追跡調査健診者・要精密検査対象者への通知
- (2) 追跡調査健診者・要精密検査結果返送のシステム入力
- (3) 保健師補助業務

【人間ドック機能評価認定施設に関する業務】

- (1) 日本人間ドック学会機能評価更新審査受審に向けた事務補助

【健診システム更新確認業務】

(1) 健診システム等更新及びシステム修正に伴う確認作業補助

【その他健診業務に関すること】

(1) 印刷物の在庫確認、残数少量の場合の印刷（パンフレット、様式指定のある案内表など）

(2) 健診業務に必要な機器の設定及び確認（パソコン、プリンター、受付番号発行機、留守番電話、BGM）

(3) 健診申込書等関係書類の整理・保管

(4) 健診事務を行う場所（健診ロビー、面談室等）の整理整頓