

# 西宮市立こども未来センター診療所受付会計等業務仕様書

## 1 目的

本仕様書は、西宮市立こども未来センター（以下、「センター」という。）における診療所受付会計等業務（以下、「本業務」という。）について、専門的な知識と技能を有する民間事業者に委託することにより、本業務の適正な運営管理と効率化を推進し、センターを利用する市民サービスの一層の向上に寄与することを目的とする。

## 2 業務履行場所

西宮市高畑町2番77号 西宮市立こども未来センター 2階

## 3 業務履行期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

## 4 業務内容

### (1) 前提事項

本業務の診療所は一般的な医療機関ではなく、児童の発達支援を専門的に行うものである点や、センター全体の理念をよく理解したうえで、業務に当たるものとする。

また、業務にあたっては、「こども未来センター業務システム」（株式会社ナイス 電子カルテ ML-R『Nozomi』を改修したもの。）を用いるものとする。システムは目的・機能に応じて、以下の二つに分けることができる。

○電子カルテシステム

○医事会計システム

### (2) 案内業務（電話によるものを含む）

①診察・発達検査の受付及び会計等の案内

②リハビリ時間等の案内及び予約時間変更受付

③センター内施設、業務案内

④駐車場の案内（近隣駐車場も含む）

⑤兄弟姉妹児一時預かり事業（以下、「一時預かり」という。）の案内

⑥不審者・騒乱者の通報

⑦相談・苦情の対応（関係部署への連絡）

⑧診察予約変更等の看護師への取次ぎ

### (3) 診察・リハビリ等の受付業務

#### ア 診察の場合

①診察券を預かり、予約の有無等の状況を確認する。初診の場合は、診察券を発行して手渡す。再発行が必要な場合は、手数料として利用者に80円を請求し、領収する。

②住所・連絡先の内容を確認し、変更があれば入力する。

③毎月初めに健康保険証と福祉医療費受給者証（もしくは生活保護受給者証）を確認する。身体障害者手帳・療育手帳を取得後初めての来所及び手帳確認月の5月・11月には手帳の内容を確認する。必要に応じて写しを取り、変更事項があれば入力する。

④初診の場合は、「初診時記入用紙」、健康保険証、福祉医療費受給者証（もしくは生活保護受

給者証)に基づき、カルテファイルを作成する。

⑤電子カルテシステムにより「受付処理」を行い、「外来受付票」を発行、利用者に手渡し、診察待合での待機を案内する。

⑥翌日の診察予約リストを作成し、センター内関係部署に配布するとともに、翌日の確認リストにする。

⑦翌々日の診察準備のため、カルテ庫から診察予約者のカルテファイルを用意し、書類に過不足がないか確認する。

#### イ 発達検査の場合

①診察券を預かり、予約の有無等の状況を確認する。初診の場合は、診察券を発行して手渡す。再発行が必要な場合は、手数料として利用者に80円を請求し、領収する。

②住所・連絡先の内容を確認し、変更があれば入力する。

③毎月初めに健康保険証と福祉医療費受給者証（もしくは生活保護受給者証）を確認する。身体障害者手帳・療育手帳を取得後初めての来所及び手帳確認月の5月・11月には手帳の内容を確認する。必要に応じて写しを取り、変更事項があれば入力する。

④初診の場合は、「初診時記入用紙」、健康保険証、福祉医療費受給者証（もしくは生活保護受給者証）に基づき、カルテファイルを作成する。

⑤電子カルテシステムにより「受付処理」を行い、「外来受付票」を発行、利用者に手渡し、待合での待機を案内する。

⑥翌日の心理部門予約リストを作成し、センター内関係部署に配布するとともに、翌日の確認リストにする。

#### ウ リハビリの場合

①診察券を預かり、予約の有無等の状況を確認する。

②住所・連絡先の内容を確認し、変更があれば入力する。

③毎月初めに健康保険証と福祉医療費受給者証を確認する。身体障害者手帳・療育手帳を取得後初めての来所及び手帳確認月の5月・11月には手帳の内容を確認する。必要に応じて写しを取り、変更事項があれば入力する。

④電子カルテシステムにより「受付処理」を行い、「外来受付票」を発行する。

⑤受付番号を「外来受付票」と「リハビリ前チェック（問診）票」に転記する。

⑥「リハビリ前チェック（問診）票」を利用者に渡し、呼び出しがあるまで待合での待機を案内する。

⑦「外来受付票」は、観察・処置室の窓口に入れる。

⑧翌日のリハビリ予約リストを作成し、センター内関係部署に配布するとともに、翌日の確認リストにする。

#### エ 心理療法の場合

①診察券を預かり、予約の有無等の状況を確認する。

②電子カルテシステムにより「受付処理」を行い、待合での待機を案内する。

#### (4) 会計受付業務

①診察・リハビリ終了後、実施記録済の「外来受付票」を受付の箱に入れてもらい、「一時預かり」を利用している場合は、この間に児童を迎えに行くように促す。

・無料の場合は、次回の予約受付を行うように案内する。

・有料の場合は、待合での待機を案内する。

②外来受付票（実施記録済）により、実施内容の確認及び請求すべき保険点数などに誤りがなければ照合・点検する。

③実施内容について疑義がある場合は、担当医師またはセラピストに確認し、修正する必要がある場合は、電子カルテに補正入力を依頼する。

④利用者呼び出し、（本人確認のうえ）料金の請求を行う。

⑤現金を徴収し、「請求書兼領収書」に領収印を押し、交付する。

⑥当日の収入を集計し、現金と報告書を提出する。

⑦データの入力誤り等による誤請求の処理については、受託者が対応する。

⑧市が策定する「滞納徴収金の収納対策に関する基本的方針」に基づき、未収金対策に努めること。

⑨長期間来所のない利用者のカルテファイルの整理を適宜行う。

#### （5）診療報酬明細書等の作成

①社会保険診療報酬請求、国民健康保険診療報酬請求及び福祉医療費請求等に必要なレセプトを医師に確認の上、データ及び資料を毎月9日（土日祝の場合はその前日）までに作成する。

②過誤・返戻レセプトの訂正事務を行う。

#### （6）リハビリ（理学療法・作業療法・言語療法）の予約業務（電話によるものを含む）

①予約すべき内容を指示票で特定する。

②「一時預かり」の利用希望の有無を確認し、希望する場合は「リハビリ」と「一時預かり」の両方の予約を勘案しながら、次回リハビリ候補日・時間を提示する。

③セラピストが次回リハビリ候補日を外来受付票に記入している場合は、それに従う。

④成立した予約内容を入力し、予約票を発行する。

⑤上記以外の予約については、以下の手順で行う。

##### ○予約変更の場合

・利用者の都合により予約に変更が生じた際は、システムに変更内容を入力する。その際に、「一時預かり」利用者の場合は、一時預かり事業者にも変更内容を連絡する。

・センターの都合により変更する場合は、リハビリ日時振替のための電話連絡を入れる。ただし、予約オープン期間内におけるセラピストの都合による変更の場合等は除く。

○リハビリ開始の連絡：リハビリ待機児にリハビリ開始及び予約の電話連絡を行う。

⑥電話予約が混み合うと見込まれる日は、通常1回線のリハビリ予約専用電話を2回線に切り替えて対応する。

#### （7）発達検査（初回）の予約業務（電話によるものを含む）

①3階相談部門での面談後、発達検査が必要な利用者が相談員と共に診療所受付に来られたら、心理士の検査枠を確認のうえ予約を入力し、予約票を発行する。

②面談日に未予約であった利用者から連絡があれば対応する。

③予約日時変更の電話連絡があれば、可能なものは対応する。対応できない件は、看護師または心理士につなぐ。

#### （8）一時預かりの予約業務

##### ア 登録

①一時預かりを希望する利用者には、事前に一時預かり事業者による対象児童の面談が必要

であることなど、利用にあたっての説明を行い「一時預かり事業 登録申請書（以下、「登録申請書」という。）」を手渡す。

②一時預かり事業者の面談後、確認済みの「登録申請書」を受け取り、台帳に登録し、「登録申請書（写し）」を一時預かり事業者に渡す。

なお、児童の発達状況によっては、一時預かり事業者の判断により、複数枠の登録となる場合があることに留意する。

#### イ 利用申込

①リハビリの予約と同時に一時預かりの予約内容も入力し、予約票を発行する。

なお、予約にあたっては、必要枠数の確認及び他の予約状況などに留意し、適宜一時預かり事業者との連絡調整を行う。

②利用者に「一時預かり 利用申込書（利用日毎）」を手渡し、利用日当日に一時預かり事業者に提出することや迎え時間の厳守などの説明を行う。

ウ 一週間前及び前日の予約リストを一時預かり事業者に提供する。

#### (9) 各種手当・認定診断書等受付及び交付業務

①作成を希望する書類を確認し、申請書の提出を指示する。

②作成にあたり診察・検査等を要する場合は、看護師に確認する。

③書類作成にある程度の期間・金額を要することを伝える。

④書類を交付するときは、本人確認を行い、手数料を徴収のうえ、交付する。

#### (10) 引継事項等の伝達・確認

窓口開所時間までに前日の引継事項や当日の注意事項を日報等により従事者全員で確認する。

#### (11) その他

本業務を円滑に遂行するために必要な業務を含む。

### 5 窓口開所時間及び業務を要しない日

窓口開所時間及び業務を要しない日は、別に定める場合を除き、次のとおりとする。

#### (1) 窓口開所時間

ア 月曜日 8時45分から19時00分まで

ただし、17時30分以降は、17時15分、18時00分開始のリハビリ予約がある場合のみ開所とする。

イ 火曜日、水曜日、木曜日、金曜日 8時45分から17時30分まで

#### (2) 業務を要しない日

ア 土曜日・日曜日

イ 国民の祝日に関する法律(昭和23年7月20日法律第178号)に定める休日

ウ 年末年始(12月29日から1月3日まで)

なお、上記アからウにおいて業務を行う場合には、センターと受託者との間で協議する。

(3) 受託者は、委託事務処理上の必要から、本仕様書の規定により定めた時間以外に業務を行う場合、予め届け出るものとする。

### 6 業務実施体制

#### (1) 業務統括責任者

## ア 配置

本業務に従事する受託業者社員（以下、「業務従事者」という。）を現場で直接指揮監督する業務統括責任者を配置すること。なお、業務統括責任者は、過去に同様の業務内容を行う診療所等で責任者の経験のある者が望ましい。

## イ 責務

### ①管理責任

業務統括責任者は、業務内容に精通し、繁閑を勘案しながら適正に業務従事者を配置し、遅延なく円滑に業務を遂行するよう管理監督しなければならない。

なお、業務統括責任者が不在となる場合、後述の業務責任者のうち1名を業務統括責任者代理として予め申し出ること。

### ②守秘義務

業務統括責任者は、業務上知り得た秘密の漏洩を防ぐとともに、自らも業務上の知り得た秘密を他に漏らしてはならない。職を退いた後も同様とする。

特に、業務上接した患者の個人情報については細心の注意を払い、いついかなる場合も一切漏洩しないこと、また不当な目的に使用しないよう留意し、個人情報が記載されたレセプト等の帳票類については、指定された業務場所以外へ持ち出すことのないよう、厳重に保管管理しなければならない。

### ③トラブル対応

業務統括責任者は、問題が起きないように適切に業務従事者を指導するものとする。なお、業務上もしくは服務上のトラブルが生じた場合、業務統括責任者は速やかにその解決に当たり、その経過及び結果を直ちにセンターに報告しなければならない。

### ④業務従事者教育等

業務統括責任者は、配属する業務従事者を対象に守秘義務、安全管理及び診療報酬請求事務等についての職務指導に努めなければならない。

### ⑤年間計画書の提出

業務統括責任者は、委託契約期間内の業務計画書（業務計画、従事者教育計画等）を作成し、センターに提出すること。

### ⑥業務報告書の提出

業務統括責任者は、毎月の業務報告書（人員配置表、業務報告、業務改善提案、実施した研修の日時・内容・参加者等）を作成し、翌月10日までにセンターに提出すること。

ただし、退職予定者・入職予定者については事前に報告し、入職予定者の経歴書を提出するとともに、初任者研修の実施など、引き継ぎ状況を報告すること。なお、経歴書はセンターの定める項目を報告すること。

### ⑦勤務実績の報告

業務統括責任者は、センターから依頼があった場合は勤務実績を提出すること。

### ⑧業務分析データの提出

業務統括責任者は、人員配置、業務項目・内容、処理件数、業務終了時間等についてのデータを毎日作成し提出すること。

### ⑨業務評価

業務統括責任者は、利用者サービス、業務の効率化、経営改善の視点から常に業務評価を行

い、課題については業務従事者とともに分析、検討し、対応できるものは速やかに実行すること。

また受託者で対応できないものについては、センターに報告、提案すること。

## (2) 業務従事者

### ア 配置

委託期間中、業務に支障をきたさないよう、過去に同様の業務内容を行う診療所等での経験を有する従事者を配置する。また、下記の業務毎に責任者を指名する。

なお、退職等の事由によりやむを得ず業務の遂行ができない場合には、すみやかに業務従事者を補充する等の適切な措置を講ずる。

①案内業務

②診察・リハビリ等の受付業務

③会計受付業務

④リハビリ（理学・作業・言語療法）及び初回発達検査、一時預かりの予約業務

⑤診療報酬明細書等の作成業務（診療報酬請求事務能力試験（同等と認められる試験も可）の合格者であること）

### イ 責務

業務従事者は、業務統括責任者の指示に従い、適正かつ正確に業務を遂行しなければならない。特に、患者等利用者の確認については細心の注意を払うとともに、業務上の知り得た情報を他に漏らしてはならない。職を退いた後も同様とする。

特に、業務上接した患者の個人情報については細心の注意を払い、いついかなる場合も一切漏洩しないこと、また不当な目的に使用しないよう留意し、個人情報が記載されたレセプト等の帳票類については、指定された業務場所以外へ持ち出すことのないよう、厳重に保管管理しなければならない。

業務従事者として、解決できない業務上もしくはサービス上のトラブルが生じた場合は、速やかに業務統括責任者の指示を仰ぐこと。また、解決した場合も速やかに業務統括責任者へ報告すること。

## (3) 業務監督者

### ア 配置

上記の業務統括責任者や業務従事者を現場外から監督する業務監督者を配置すること。なお、業務監督者は、過去に同様の業務内容を監督した経験のある者が望ましい。

### イ 責務

業務統括責任者や業務従事者の責務が滞りなく果たせるように監督を行い、問題が発生した場合には、これを解決するために迅速に対応を行うものとする。

なお、守秘義務については業務統括責任者と同様とする。

## 7 教育・研修等

- (1) 業務履行開始日から滞りなく業務を実施できるよう、契約締結決定後から入念な準備を行うこと。準備するにあたっては現場での確認や、その時点の受託業者から聞き取りを行うことも可能とするが、時期や内容について事前にセンターに相談することとする。

(2) 業務従事者の配置にあたっては、医事業務の専門性を重視する立場から、業務履行に必要な知識を習得させたいえ配置すること。

(3) センターの理念を念頭に置いたうえで、本業務に係る専門性・重要性・安全性等を十分に理解し、業務従事者の教育・研修を定期的実施するとともに、従事者教育・研修計画を作成・提出すること。

また、不安を抱えた患者等利用者に接する業務であるため、接客・接遇研修についても併せて行なうこと。なお、業務システムに関する研修等は、センターが実施する。

(4) また、契約の満了、その他の理由により、本市が他の者と契約を締結しようとするときは、業務の遂行に支障がないよう安定的かつ継続的に行うため、事業者間で事務引継ぎをしなければならない。この場合において、引き継ぎは、契約期間満了の1か月前から満了の日までの期間において、実施するものとする。

## 8 業務遂行上の留意事項

(1) 西宮市の信用を失墜する行為をしてはならない。

(2) 感染の恐れのある疾患に罹患している者を従事させてはならない。

(3) 業務遂行にあたり、休憩時間及び休暇に伴う業務従事者の交代時の事務引き継ぎは、確実に正しい円滑な業務運営に努めること。

(4) 受託者は、業務に際し、業者名及び名札のついた制服等を着用し、言葉遣い、態度等に注意し、人に不快の念を与えることのないよう十分留意すること。

(5) 受託者は、業務にて指定された場所以外に立ち入ってはならない。

(6) 業務遂行にあたり、使用できる居室は下記のとおりとする。

2階	診療所 受付・会計
4階	委託業者 休憩室

(7) 業務遂行にあたり、診療録及び付随資料、現金等の紛失や汚損がないよう、取扱いには十分な注意を払うとともに、防止のための服務規律の徹底や処理業務の責任体制の確保など、必要な措置を講ずること。

(8) 受託者は、地方自治法第234条の2第1項及び西宮市会計規則に基づき、西宮市公金収納受託者として、同規則第24条の2第3項の業務を実施するとともに、「西宮市立こども未来センター条例」及び「西宮市立こども未来センター条例施行規則」に基づき、誠実に業務を実施する。

## 9 消耗品・備品等の取扱

業務の遂行に必要な消耗品・備品等にかかる経費の負担については、別表1のとおりとする。なお、使用については必要最低限にとどめるよう適切な措置を講ずること。

## 10 個人情報保護及び秘密の保持

本業務を実施するにあたり、個人情報保護法等の関係法令並びに個人情報の取扱いに関する特記仕様書（以下「特記仕様書」という。）及び西宮市が別に定める西宮市情報セキュリティ方針及び西宮市情報セキュリティ対策基準書を遵守すること。

業務従事者に対しても上記の特記仕様書等の内容の遵守を指導徹底することとし、本業務委託契約締結後、特記仕様書に定められている報告書、誓約書等を速やかに提出すること。

## 11 労働法上の責任

受託業者は、業務従事者に対する雇用主として、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償

保険法、職業安定法、社会保険諸法令、その他業務従事者に対する法令上の責任をすべて負い、責任を持って労務管理を行うものとする。

1.2 委託料の支払

毎翌月払い

1.3 その他

- (1) この仕様書に定めのない事項については、その都度、協議の上決定する。
- (2) 各種制度改正等があった場合、協議の上、仕様内容を変更する場合がある。

【参考】

別表 1

項目	負担区分	
	受託者	西宮市
事務机		●
事務椅子		●
キャビネット		●
パーソナルコンピュータ		●
プリンタ		●
診察券発行機		●
コピー機（コピー使用料含む）		●
電話機		●
光熱水費及び電話回線使用料		●
事務用品		●
診療報酬請求等に関する書籍	●	
業務従事者に係る経費（被服費等）	●	

【参考】

西宮市立こども未来センター利用状況（令和5年4月～令和6年3月）

＜延べ利用件数＞

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
診察	初診	40	36	38	33	25	33	45	35	41	38	33	37	<b>434</b>
	再診	498	458	542	502	468	519	557	540	549	473	466	538	<b>6110</b>
	計	538	494	580	535	493	552	602	575	590	511	499	575	<b>6544</b>
検査(発達検査)		59	77	87	64	55	52	67	56	51	57	72	63	<b>760</b>
心理療法		4	5	5	7	4	5	4	7	5	6	7	6	<b>65</b>
リハビリ	理学療法	348	361	365	372	358	350	392	364	391	373	364	393	<b>4431</b>
	作業療法	363	352	347	369	395	310	405	375	383	367	356	396	<b>4418</b>
	言語療法	325	379	366	352	403	334	365	373	384	386	373	390	<b>4430</b>
	計	1036	1092	1078	1093	1156	994	1162	1112	1158	1126	1093	1179	<b>13279</b>
合計		1637	1668	1750	1699	1708	1603	1835	1750	1804	1700	1671	1823	<b>20648</b>
一時預かり		106	67	68	89	141	91	94	99	100	64	89	129	<b>1137</b>