

仕 様 書

1. 件 名 : 外来受付業務

2. 事業所名 : 琉球大学病院

3. 派遣人員 : 13名

4. 派遣期間 : 令和7年1月6日 ~ 令和8年3月31日

5. 業 務 日 : 本院責任者と派遣事業者と協議のうえ決定したシフト表に準ずる。
業務日は原則、平日(月曜日から金曜日)とし土曜日、日曜日、国民の祝日は休みとする。

6. 勤務時間 : 勤務時間は次に定めるとおりとする。
・外来受付業務、生理検査室受付業務:8時30分~15時30分(1時間の休憩時間を除く1日6時間の勤務)。
・放射線(PET・RI 検査室)受付業務:シフト制により8時~16時45分または8時30分~17時15分(1時間の休憩時間を除く1日7時間45分の勤務)。

また、労働基準法等関連法令の規定に基づき時間外勤務を命じることがある(別紙「派遣契約就業条件明示書」参照のこと)。

7. 業務実施箇所

各診療科ブロック受付、生理検査室受付・放射線(PET・RI 検査室)受付

8. 責任者及び指揮命令系統

本院の責任者及び指揮命令者は次のとおりとする。

責 任 者 : 医事課長、不在時は医事課課長代理(総括)が担う

指揮命令者 : 医事課課長代理(総括)

現場管理者 : 医事課課長代理(総括)、不在時は医事課課長代理(診療報酬)

9. 派遣労働者の条件:

- (1)責任感が強く誠実で健康な者、接遇等の対応にも問題がなく業務上細字の判読に支障がない者
- (2)業務内容に定める業務を円滑に、かつ正確に遂行できること
- (3)契約期間中に6カ月以上継続して業務に従事することができること

10. 業務内容 : 別紙1「外来受付業務内容」、別紙2「放射線・生理検査受付業務内容」参照のこと

11. 派遣労働者の心得

派遣労働者は、心身ともに健康な状態で厳正な規律を保ち、かつ礼儀正しい態度で業務に従事しなければならない。

12. 管理・実施体制

- (1) 派遣事業者は業務の実施にあたり、契約締結後業務開始2週間前までに派遣労働者名簿を作成し、管理課に提出するものとする。派遣労働者に交代があるときは、その都度書面により、届け出るものとする。
- (2) 派遣事業者は派遣労働者の勤務経験の一覧(業務内容、期間、名前等)を派遣先に提出するものとする。
- (3) 派遣事業者は、各月の業務完了後に業務完了報告書を管理課に提出するものとする。
- (4) 緊急時の連絡体制として、休日など業務時間外で発生する緊急事態に対応するため、責任者の緊急連絡先を提出するものとする。
- (5) 台風襲来及び気象等に関する特別警報が発令された時は、本院の規定に基づき、本院の責任者の指示に従い勤務するものとする。

13. 業務完了報告

- (1) 派遣労働者は、毎日業務終了後に、派遣業務完了報告書に所定事項を記入し、必要に応じて本院の指揮命令者に提出のうえ、検査を受けるものとする。派遣業務完了報告書は当該月の最終勤務日に派遣部署の管理者を通じて医事課へ提出し、その後、管理課を通じて派遣事業者へ提出するものとする。
- (2) 派遣事業者は、当該月業務完了後、上記の派遣業務完了報告書及び適法な請求書を管理課に提出するものとする。
- (3) 派遣事業者は翌月6日までに管理課へ確定版の勤務実績を提出するものとする。

14. 派遣労働者の変更

- (1) 派遣労働者に次に掲げる行為があったときは、派遣先は、派遣労働者の交代を要求するものとする。
 - ① 派遣労働者の勤務状況が適正と認められないとき。
 - ② 派遣労働者の業務の実績が契約条件に適合しないとき。
 - ③ 派遣労働者に不品行があったとき。
- (2) 派遣労働者の交替にあたっては、当該派遣労働者の債務不履行事由を明確にし、予め契約の相手方と十分に協議するものとする。
- (3) 本院の責任者が、派遣労働者が業務の遂行がされていないと判断した場合、派遣事業者は、本院責任者の申し出後すみやかに当該派遣労働者に替わる労働者を派遣すること。
- (4) 派遣事業者は、前項による交替に当たっては、無償にて十分な引継を行わせ、本学に承認を得るものとする。
- (7) 派遣労働者が休暇等の理由により相当期間勤務しない日がある場合については、本院責任者と協議することとし、原則として当該派遣労働者に替わる労働者を派遣すること。

15. 苦情及び苦情担当責任者

- (1)派遣事業者は、本院責任者および指揮命令者と緊密な連携をもって、苦情その他派遣労働者の就業に関し生ずる問題の適切かつ迅速な処理・解決に努めるものとする。
- (2)本院責任者は、当該業務の実施にあたり派遣労働者から苦情の申し出があった場合、当該苦情の内容を速やかに派遣事業者へ通知するものとする。その際、派遣労働者からの苦情の申し出の受理は書面に限ることとし、当該苦情に係る書面には、次に掲げる事項を記載すること。
 - ① 苦情の内容
 - ② 苦情の発生年月日
 - ③ 苦情の解決に係る要望
- (3)当該外来における苦情担当責任者は次のとおりとする。
 - ①担当責任者：医事課課長代理(統括)
 - ②派遣事業者苦情担当責任者：派遣事業者が指定した者

16. 教育研修・健康管理・感染管理

- (1)派遣労働者は健康管理に留意し、派遣事業者の責任において、定期健康診断を受診させるとともに、適切な時期にインフルエンザワクチン接種を実施させること。また、本学の求めるところにより、可能な限りCOVID-19 ワクチン接種等を実施させること。
- (2)派遣事業者は、院内感染予防対策のため、派遣労働者に適宜手袋等を着用させ、手指衛生・標準予防対策を含めた感染対策及び安全管理対策、接遇等に関する本院が開催する講習会を受けさせること。
- (3)派遣事業者は、麻疹・水痘・風疹・ムンプスの抗体保有者かつB型肝炎の抗体陽性者(各抗ウィルス抗体検査結果が、一般社団法人日本環境感染学会が示す「医療関係者の為のワクチンガイドライン 第3版」の基準値以上を満たすこと)を派遣労働者とする。もしくは、派遣労働者が麻疹・水痘・風疹・ムンプス・B型肝炎予防ワクチンを各2回接種されていることの証明書を本院が規定する書類にて管理課へ提出すること(抗体検査・ワクチン接種の費用は派遣事業者の負担とする)。
- (4)派遣事業者は、(1)～(3)についての記録等確認できる書類を管理課へ提出すること。
- (5)業務中に派遣労働者が血液感染や損傷を負った場合は適切な処置を施すとともに、本院現場管理者及び責任者に報告するものとする。
- (6)派遣事業者は、派遣労働者が伝染病、下痢、化膿症、皮膚病又は伝染性疾患に罹患した場合は、業務に従事させず、本院責任者に報告するものとする。

17. 個人情報の保護

- (1)派遣労働者は、業務にて知り得た個人情報は第三者に漏らさないなど、業務終了後も個人情報の保護(秘密の保持)に努めること。
- (2)派遣事業者は、守秘義務の観点により個人情報の取り扱いについて適切な保護処置を講ずる体制を整備しており、プライバシーマーク、ISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)又は同等の資格・認証を取得していること、かつ、賠償責任保険(個人情報漏洩保険)に加入していること。
- (3)本院および派遣事業者はこの契約による業務を処理するための個人情報の取り扱いについては、別紙「個人情報の取扱いに係る遵守事項」を守らなければならない。
 - ※「甲」を琉球大学病院、「乙」を派遣事業者として読み換えること。

18. 派遣事業者の資格等

- (1)厚生労働大臣より「一般労働者派遣事業許可書」の認定を受けている者であること。
- (2)300床以上を有する急性期病院で、過去3年以内に1年以上継続して5名以上の外来受付業務派遣の契約実績があること。

19. 一般事項

- (1)派遣労働者は業務中、業務に適した服装(本学貸与)を着用し、常にネームプレートを着用すること。なお、派遣労働者が6カ月以内に退職する場合は、本学が貸与した被服の補償を派遣事業者を求めることができるものとする。
- (2)派遣労働者は、言語行動には十分留意し、患者・職員に不快感を与えないように注意すること。
- (3)派遣労働者は、貸与された機器・器具等に異常を感知した場合には、直ちに本学に連絡し、適切な指示を仰ぐものとする。なお、派遣労働者の過失による器具等の損失については派遣事業者負担とする。
- (4)施設の利用にあたっては本学各規程を遵守すること。
- (5)派遣事業者は、本学で実施される医療立入検査、消防立入検査等の対象となることを踏まえ、これらを遵守すること。
- (6)派遣労働者は、公共交通機関の利用に協力するとともに、本学駐車場を使用する場合は、本学の指示に従うものとする。
- (7)本仕様は、大要を示すものであり、本仕様書に明記されていない事項であっても、本院責任者が業務に関連すると判断し、業務上必要と認められた事項は、その都度、派遣労働者に指示することができる。なお、派遣期間、勤務時間、派遣人員及び業務内容等を変更する必要があると認めた場合、双方協議のうえ、変更を行うものとする。

外来受付業務内容

1. 外来窓口

- 1) 診療・看護に関する伝票類の補充・整備
 - ・問診票や患者指導パンフレットなどのコピーなど
- 2) 各電子カルテ、プリンター、計測機器の立ち上げ
- 3) 患者到着確認
- 4) 新患患者の問診票の記入依頼
- 5) 検査・他診療科等の案内
- 6) 併科受診患者の調整
- 7) 診察終了後の書類確認
 - ・次回予約確認
 - ・処方箋の押印確認
 - ・検査等の説明書・同意書のコピー
 - ・検査説明
 - ・計算担当者との連絡調整
- 8) 患者案内
- 9) クレーム対応

2. 電話対応

- 1) 予約変更
- 2) 受診相談の取り次ぎ
- 3) 書類関連の問い合わせ対応
- 4) クレーム対応

3. 書類関連

- 1) 診療情報提供書の手渡し
- 2) 検査等の説明書・同意書のコピーをスキャン依頼
- 3) 関連部署への書類提出
- 4) 地域連携室への FAX 依頼
- 5) 封筒やインクリボン等の補充
- 6) 事務用品の物流請求

4. その他、受付業務全般、外来補助業務

放射線・生理検査受付業務内容

1. 放射線受付業務

(1) 予約業務

① 院内予約

(ア) 検査依頼内容に不備がある場合は、診療科に必要事項の入力を依頼

(イ) 依頼内容・検査指示等の変更不可時の対応

RI 検査室の技師へ診療科より電話してもらい、対応してもらう。

② 緊急予約

(ア) 緊急(予約外)検査の電話対応

(イ) 検査希望日の確認

検査日確定後に RI 検査室の技師より、予約枠の解除(予約登録)の連絡がある旨を伝える。

(ウ) 電話時の依頼医の氏名、診療科名、連絡先(PHS 番号)の確認

(エ) RI 検査室へ連絡し、予約枠の解除依頼と依頼医の氏名、診療科名、連絡先を伝える。

③ 同意書・問診票の確認

* 検査前日までに、同意書の確認を行う。

* 電子カルテから確認する。

* 問診票は検査当日に患者へ持参するように伝える。

(ア) 院内患者の場合

- 電子カルテにて患者のカルテを開き、同意書を確認する。
- 電子カルテに登録が確認できない場合は、依頼医または診療科に確認し、早急に病歴室への電子カルテ取り込みをするよう依頼する。
- 検査前日までに確認できない場合、患者への事前連絡時に同意書のコピーを忘れず持ってくるよう伝える(コピーで確認)。
- 電子カルテにて確認が取れず、検査当日も忘れてきた場合は、依頼医に PET 検査室へ来てもらい PET 検査室にて同意書を取得してもらう(用紙の印刷は依頼科にて行う)。

(イ) 院外患者の場合

- 検査当日、PET センターにて同意書・問診票を記載する。
- 事前電話連絡の際に、当日同意書・問診票の記載をするため早めに来院するよう伝える。

(2) 検査前日の電話連絡業務

- ① 検査5時間前絶食を伝える。食事をすると検査ができないことを伝える(ガム、飴玉、タブレット類もだめ)。
- ② 水は飲んでも構わないが、味の付いた飲料水は控えるよう伝える。
- ③ 問診票の持参(電カルで同意書の確認ができない場合は同意書のコピーも持参)を伝える。
- ④ 独歩ができない場合(杖歩行は可)は、付き添いが必要である旨を伝える。
- ⑤ 介助が必要な場合は、金属がついていない服装で来院してもらい必ず付き添うが必要である旨を伝える。
- ⑥ 閉所恐怖症があり安定剤を処方されている場合は持参するよう伝える。

- ⑦ できるだけ運動は控えるよう伝える。
- ⑧ おむつの使用(使用している場合は替えを持参)を伝える。
- ⑨ 院内外の問い合わせやクレームに対応する。対応不能な場合は技師に連絡する。

(3) 検査当日の受付

- ① RIS(放射線情報システム)にて受付する。
- ② 問診票・診療情報提供書を入れるファイルを準備する。
- ③ 院内患者:問診票の確認(事前に電子カルテで同意書が確認できない場合は同意書も確認)。
- ④ 院外患者:同意書、問診票の記載の確認。
 - (ア) 診療情報提供書(紹介状)、情報提供画像(DVD 等)の確認。
 - (イ) 情報提供画像(DVD 等)がある場合、画像取り込み依頼をする。
- ⑤ 管理区域内で使用する透明のバック(鍵、入れ歯、補聴器などを入れる)を準備する。
- ⑥ 問診票を確認しながら問診をする。
- ⑦ 更衣室の案内。
 - 更衣室にて検査着(上下)に着替えてもらう。
- ⑧ 血圧、体重の測定
 - (ア) 自動血圧計にて測定できない場合は、問診時に看護師に依頼する。
 - (イ) 車椅子の患者は、車椅子用体重計にて測定する。
- ⑨ 検査の準備が出来たら管理区域内に案内する。
 - トイレ、処置室、PET 検査室、安静回復室の場所確認し安静回復室で待機するよう案内する。

(4) 検査後の更衣

- (ア) 放射線管理区域より退出後、更衣室での着替えの案内をする。
- (イ) 忘れ物がないかチェックをしてもらう。
- (ウ) 病院会計にて支払いをしてもらう。

2. 生理機能検査受付業務

(1) 受付・患者対応

- ・受付機・待合室付近の対応、安全管理
- ・自動受付できない方の対応
- ・口頭での申し送りを受ける業務(看護師、看護助手などから)
- ・患者搬送者が迎えに来たときの患者所在確認業務

(2) 電話対応

- ・病棟患者の検査呼び出し、迎え連絡、再連絡など
- ・問い合わせ全般の対応、伝言引き継ぎ
- ・キャンセル待ちの予約枠追加作業
- ・検査の所要時間や各検査室への進捗確認業務(検査終わっていますか? など)

個人情報の取扱いに係る遵守事項

(目的)

第一 甲の保有する個人情報(以下「個人情報」という。)の適切な管理のため、必要な事項を定める。

(管理及び実施体制)

第二 乙は、甲から預託された個人情報を扱う場合は、責任者及び業務従事者の管理実施体制、個人情報の管理の状況についての検査に関する事項等の必要な事項を定めた書面を甲に提出するとともに、個人情報の漏えい、滅失、毀損の防止等、個人情報の適切な管理について必要な処置を講じること。

(秘密保持)

第三 乙は、個人情報について、これを第三者に漏らしてはならない。この契約の終了後又は解除された後においても同様とする。

- 2 前項の規定にかかわらず、乙は、法令の定めに基づき権限のある官公庁等から開示の求めがあった場合には当該個人情報を開示することができるものとし、この場合においては、その旨をすみやかに甲に対して文書で通知する。

(目的外利用の禁止)

第四 乙は、個人情報を本契約に記載した目的以外で使用してはならない。

(再委託等)

第五 乙は、本契約の遂行にあたり、一部または全部を第三者に再委託できないものとする。ただし、事前に書面により甲の承認を受けた場合にはこの限りではない。

- 2 乙が、前項の規定により甲の承諾を得て業務を再委託する場合は、乙は当該再委託先に対して本契約と同等の義務を遵守させること。

なお、当該再委託先が本契約に違反した場合はその全責任を負う。

- 3 乙は、再委託の相手方が再々委託又はそれ以降の委託を行う場合も前2項と同様な措置をとる。

(個人情報の複製等)

第六 乙は、本契約による業務を実施するに当たって、甲から提供された個人情報が記録された資料、媒体等を複写、複製、加工又はその他個人情報の適切な管理に支障を及ぼすおそれのある行為をしてはならない。

- 2 前項の規定にかかわらず、乙は、甲の書面による承諾を得た上で、業務遂行にあたって合理的かつ必要な範囲内でのみ、個人情報の複写、複製又は加工することができる。

この場合において、乙は、複写、複製又は加工した情報の管理についても本契約に定める義務を負う。

- 3 乙は甲による個人情報の提供以外に偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。

- 4 乙は、甲の書面による事前の承諾を得ることなく、個人情報を第三者に提供してはいけない。

- 5 乙が、前項の規定に従い甲の承諾を得て当該情報を第三者に開示する場合は、乙は当該第三者に対して本契約と同等の義務を遵守させるものとする。

(個人情報の漏えい等の対応)

第七 乙は個人情報の紛失、漏洩、破損、改竄等が発生した場合は直ちに被害の拡大防止等のために必要な措置を講ずるとともに、甲に当該事実が発生した旨、被害状況、復旧等の処置及び個人情報により識別さ

れることとなる特定の個人への対応等について直ちに報告しなければならない。

- 2 乙は、前項の場合において、甲が調査するとき又は当該漏洩に起因して甲に対し訴訟が提訴されたときは、乙は甲に協力しなければならない。

(個人情報の消去及び返却)

第八 乙は、この契約が終了し、又は解除されたときは、甲から提供された個人情報(複写、複製又は加工されたものを含む。)を甲の指示に従って、速やかに返還または処分しなければならない。

(損害賠償)

第九 乙は、本契約の遂行にあたり、乙自ら責めに帰すべき事由によって本契約に違反し甲に損害を発生させた場合は、当該違反行為と相当因果関係にある損害を限度として、乙は甲に損害の責めを負うものとする。

(契約解除)

第十 甲は乙が上記条項に違反した場合は、契約を解除することができる。乙は契約解除に伴う損害の責めを負うものとする。

(定期検査)

第十一 甲は乙の事業所において、預託した個人情報の管理状況について、個人情報の秘匿性等その内容に応じて年1回以上の定期的検査を実施できるものとする。

- 2 乙は、甲から前項の要請があった場合は、個人情報の管理状況等について書面で報告しなければならない。
- 3 乙は、甲が個人情報の適正な取扱いの確認のために必要があると申し入れた場合には、個人情報の取扱い状況に関する立入検査の実施を承諾し、遅滞なく誠実に協力しなければならない。