

令和 5 年 1 2 月 6 日

国立研究開発法人 国立長寿医療研究センター

民間競争入札実施事業

「国立長寿医療研究センター医事業務委託」の実施状況報告

基本方針に基づく標記事業の実施状況は以下のとおり。

I 事業の概要等

事項	内容
事業概要	医事業務とは、窓口で受付や患者対応を行ったり、会計を行ったりする患者対面中心の業務と、レセプトや医療保険等の診療費請求業務を行う事務処理作業に大まかに分類されるものである。それら業務について、当センターでは医事業務全般が円滑かつ効率的に運用することを目的に、外部の業者へ委託している。
事業実施期間	令和 4 年 1 0 月 1 日から令和 7 年 9 月 3 0 日の 3 年間 (評価対象期間は、令和 4 年 1 0 月 1 日から令和 5 年 9 月 3 0 日までの 1 年間)
受託事業者	株式会社ソラスト 名古屋支社
契約金額 (税抜)	259, 128, 000 円 (単年度あたり : 86, 376, 000 円)
入札の状況	2 者応札 (入札説明会参加 : 2 者 / 予定価格内 : 1 者)
事業の目的	スタッフの採用・退職等の手続きに係る業務負担やコストの軽減が見込まれること、人材育成にかかる業務負担や時間的負担の軽減が見込まれること、転勤などによるスタッフの配置換えにより担当が入れ替わることが少ないため、サービスの質を一定に保つことが見込まれることにより、患者サービスの向上を目的とするものである。
受託事業者決定の経緯	入札参加者は 2 者であった。提出された提案書を審査した結果、いずれも要求要件を満たしていたことを確認した。 令和 4 年 5 月 2 5 日 (水) に開札したところ、1 者のみが予定価格の範囲内であったため、その 1 者である株式会社ソラスト名古屋支社が落札者になった。

特記事項 (改善指示、法令違反行為等の有無)	特になし
---------------------------	------

II 評価

1. 事業の質に関する評価

(1) 本業務の実施に当たり達成すべき質

実施要項に定めた評価項目（別添1）に従い採点したところ、合計 75 点となった。

目標である合計 70 点以上を達成することができたため、当センターにおいて、業務の質は確保されているといえる。

確保されるべき業務の質	評価
<p>受託者の作成する業務日誌は、センターの監督者へ遅滞なく提出されること。業務日誌に記載する内容は定型的なものではなく、日々の課題・要改善事項等を含み、業務改善についてセンターと協議する材料として有用なものであること。</p> <p>(配点：25 点)</p>	<p><u>15 点</u> <u>課題等のコメントが具体的であり、センター職員と受託者との協議により、業務改善に至ったケースがあった。</u></p> <p>定型的な業務日誌だけでは課題点等が伝えにくいと現場からの意見があったため、業務日誌に各部署(受付、会計、算定等)からも報告可能な書式を追加したところ、各部署より「患者の待ち時間短縮」が課題に上がった。そのため、混み合う時間帯を検証し患者動線を変更することで混雑を緩和させるなどの対策を講じることができ、業務改善に至った。</p>
<p>診療報酬請求事務の適正化を図るため、年 1 回以上は請求事務の点検（診療報酬明細書精度検査）を実施し、請求漏れ審査減対策等を講じ、具体的な対策案を報告すること。</p> <p>(配点：40 点)</p>	<p><u>30 点</u> <u>診療報酬明細書精度検査が年 1 回実施され、対策案に対する効果が確認された。</u></p> <p>診療報酬の精度向上のためのチェックツールを導入し、チェックツールと目視による精度調査を行い、監督者へ報告のうえ、チェックツールの設定見直しなど請求漏れや審査減を防ぐ対策を行った結果、当センターの目標値である査定率 0.2%に対し、令和 4 年 10 月から令和 5 年 7 月までの査定率の平均は 0.151%となり、効果が確認された。</p>

<p>接遇に対する研修が定期的 に開催され、職員の意識向上 への取り組みが行われている。 職員毎の評価が行われ、業務 改善につながる対策がされて いること。 (配点：15点)</p>	<p><u>15点</u> <u>定期的に接遇研修を開催し、職員の意識向上への取 り組みが実施され、職員毎の評価をもとに業務改善 がなされている。</u></p> <p>接遇研修を年2回開催しており、参加できない職員 にはWeb研修も実施している。接遇研修の実施や 実際の現場における職員同士での接遇チェックと 個々への指導を行うことにより、丁寧な言葉遣いで の患者応対、統一感・清潔感のある身だしなみの徹 底を図り、改善された。</p>
<p>受付、会計等の待ち時間短縮 のため、適宜対策が行われて いる。定期的に調査を実施し、 調査結果の検証を行い業務改 善が行われていること。 (配点：10点)</p>	<p><u>5点</u> <u>待ち時間短縮のための対策が実施され、定期的に調 査が行われている。</u></p> <p>待合に患者が多くなる時間帯の窓口において対応者 が不足とならないよう休憩時間の調整を行い、待ち 時間短縮の対応を行っている。</p>
<p>災害発生等の緊急時対応、連 絡体制が適切に管理され、必 要に応じて見直しを行う体制 作りがされている。臨機応変、 より柔軟な協力体制を取るこ とが可能となっていること。 (配点：10点)</p>	<p><u>10点</u> <u>災害発生等の緊急時対応及び連絡体制を適切に管理 し、適宜見直しを行い、臨機応変、より柔軟な協力体 制を取ることが可能となっている。</u></p> <p>緊急時に即時対応ができるよう緊急連絡網を作成。 新規入職者および退職者が発生する都度適宜見直し している。</p>

(2) 民間事業者からの改善提案による改善実施事項

受託事業者からは、業務を履行する中で、①診療報酬請求事務の質の向上に向けての
取り組み、②未収金発生防止の取り組み、③接遇の向上についての取り組みについて提
案を受け、次のとおり改善が図られた。

① レセプトチェックシステムの導入

【評価】

査定率を下げるための取り組みとして、レセプトチェックシステム「べてらん君
※1」を導入し、査定率の改善に寄与している。当センターの目標値である査定率※2

0.2%について検証したところ、この事業を開始した令和4年10月から令和5年7月までの査定率の平均を算出した結果、0.151%であったことから、改善を図ることができたといえる。

※1 べてらん君とは

レセプト電算ファイルを読み込み、設定された項目を自動チェックするためのツール。チェックの必要なレセプトを抽出して注意点やエラー内容の表示を行うので、点検担当者の確認作業がスムーズに行える。

※2 当センターにおける査定率計算式

$$\frac{\text{保険診療減額（査定額）}}{\text{保険診療額（請求額）}} \times 100$$

《査定とは》

医療機関からの請求に対し、審査側が不相当と判断した項目の内容を修正（減額・減点等）し、調整された額で支払いが行われることをいう。

② 未収金発生防止

【評価】

診療費の支払いが困難な患者が判明した際に、会計窓口にて「債務確認書」の記入を依頼している。債務確認書には未収額、連絡先（氏名、住所、電話番号）、支払い期日などを記載して、病院と患者のお互いが、債務があることについて書面にて確認するものである。この書面は診療費の支払いが困難な患者が判明した際に会計窓口担当者がその場で患者に記入を依頼するものであり、件数にして週に4～5件程度発生しているが、支払い能力に相当難のある患者を除けば、会計窓口担当者の未収患者に対する支払いを促す等の窓口対応により、概ね支払い期日内の回収ができています。

また、「債権確認書」の記入により、その内容が財務管理担当者において解決困難であるとわかった場合は、早めに医療社会事業専門員への相談に繋ぐことが可能となっている。

会計窓口担当者、財務管理担当者、医療社会事業専門員の3者が未収金発生の早期段階においてお互い連携することにより、未収患者の減少に効果を上げています。

※3 医療社会事業専門員

社会福祉の立場から、患者やその家族が抱える療養中の心理的・社会的問題の解決、調整援助、退院援助、社会復帰援助、受診・受療援助、経済的問題の解決、調整援助、地域活動などを行う医療専門職。具体的な未収金対策としての対応は、生活保護の申請手続きなどを行い、支払能力のない患者の手助けを行うことなどが挙げられる。

③ 接遇の向上

【評価】

受託事業者において、定期的に接遇委員会を開催することにより継続的な接遇改善活動を実施している。患者に対する言葉遣いが気になるという意見が出たことや、実際に患者から言葉遣いに関するクレームが寄せられることもあったため、丁寧な言葉遣いで患者対応することを目指して研修を実施したところ、言葉遣いの改善が見られた。それ以降、継続して丁寧な言葉遣いを心がけるよう徹底している。

研修に関しては対面の他、Webでも実施しており、すべての者が受講・参加できるよう工夫している。対面、Webのどちらにおいても「ソラスト接遇BOOK」を使用して質の安定を図っており、身だしなみについても統一感・清潔感を出すことを徹底している。

2. 実施経費についての評価

比較対象契約金額（前契約）と評価対象契約金額（現契約）は、次の表のとおり。

	比較対象契約（A） （令和元年10月～令和4年9月）	評価対象契約（B） （令和4年10月～令和7年9月）
契約金額	261,702,000 円	259,128,000 円
増減額	（B） - （A） ▲2,574,000 円（C）	
増減率	（C） / （A） ▲0.98%	

（B）の金額については、仕様にて一部の業務を追加^{*}した金額となっているため、追加業務分にかかる金額を（B）から控除し、比較したものが次の表である。

※仕様にて追加した業務 … 外来受付業務 1A、1B、3A、4A 計4か所

	比較対象契約（A） （令和元年10月～令和4年9月）	評価対象契約（B´） （令和4年10月～令和7年9月）
契約金額	261,702,000 円	252,061,200 円
増減額	（B´） - （A） ▲9,640,800 円（C´）	
増減率	（C´） / （A） ▲3.68%	

結果、従来経費と比較すると額にして9,640,800円の減額、率にして約3.68%の減が認められるため、一定の削減効果があったものと評価できる。

3. 外部有識者からの評価

本事業の調達に当たっては、外部有識者等により構成される「契約審査委員会」において契約方法の妥当性等の審査を受けており、令和4年度、令和5年度、令和6年度の審査結果は「適当」とされている。

4. 評価のまとめ

(1) 評価の総括

本事業における全体の実施状況および評価は以下のとおりである。公共サービスの質の確保および経費の削減効果があったものと評価できる。

- ① 事業実施期間中に、受託事業者が業務改善指示等を受けることや、業務に関する法令違反行為等は認められなかった。
- ② センターにおいて、実施状況についての外部の有識者等によるチェックを受ける仕組み（契約監視委員会）を設置している。
- ③ 入札においては2者から応札があり、競争性の確保は十分であったと評価できる。
- ④ 確保されるべき公共サービスの質については、実施要項において定めた目標を達成しており、サービスの質を確保していると評価できる。
- ⑤ 経費削減については、実契約金額を比較しても減額していることが分かるが、業務内容を均衡化した上で再度比較したところ、900万円を超える減額が認められたため、経費削減効果はあったと評価できる。

(2) 今後の方針

上記結果から総合的に判断して良好な結果が得られていることから、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」（平成26年3月19日官民競争入札等監理委員会決定）Ⅱ. 1. (1) に基づき、市場化テストを終了し、当センターの責任において実施することとしたい。

なお、終了プロセス後も、公共サービスの質、実施期間、入札手続および情報公開に関する事項を踏まえた上で、引き続きサービスの質の向上維持およびコストの削減を図っていくこととしたい。

国立長寿医療研究センター 医事業務委託一式 事後評価にかかる評価基準（本様式は、契約締結後に履行状況の評価の為に使用する。）

下記の各項目における評価点の合計 70 点以上を目標とする。（実施要項 2(2)(イ)を参照すること）

No.	配点	評価項目	評価点	評価基準
①	25	受託者の作成する業務日誌は、センターの監督者へ遅滞なく提出されること。業務日誌に記載する内容は定型的なものではなく、日々の課題・要改善事項等を含み、業務改善についてセンターと協議する材料として有用なものであること。	25	課題等のコメントが具体的であり、センター職員と受託者との協議により、大幅な業務改善に至ったケースがあった。
			15	課題等のコメントが具体的であり、センター職員と受託者との協議により、業務改善に至ったケースがあった。
			10	課題等のコメントが具体的であり、センター職員が受託者の状況を把握しやすい内容になっていた。
			5	課題等のコメントはあるが、抽象的な内容にとどまっていた。
			0	定型的な内容のみであった。
②	40	診療報酬請求事務の適正化を図るため、年 1 回以上は請求事務の点検（診療報酬明細書精度検査）を実施し、請求漏れ審査減対策等を講じ、具体的な対策案を報告すること。	40	診療報酬明細書精度検査が年 2 回以上実施され、対策案に対する効果が確認された。
			30	診療報酬明細書精度検査が年 1 回実施され、対策案に対する効果が確認された。
			15	診療報酬明細書精度検査が年 2 回以上実施されたが、対策案による効果があまりなかった。
			5	診療報酬明細書精度検査が年 1 回実施されたが、対策案による効果があまりなかった。
			0	診療報酬明細書精度検査が実施されなかった。
③	15	接遇に対する研修が定期的に行われ、職員の意識向上への取り組みが行われている。職員毎の評価が行われ、業務改善につながる対策がされていること。	15	接遇研修を定期的に行われ、職員の意識向上への取り組みが実施され、職員毎の評価をもとに業務改善がされている。
			10	接遇研修を定期的に行われ、職員の意識向上への取り組みが実施され、職員毎の評価が行われている。
			5	接遇研修を定期的に行われ、職員の意識向上への取り組みが行われている。
			0	接遇への取り組みが実施されなかった。
④	10	受付、会計等の待ち時間短縮のため、適宜対策が行われている。定期的に調査を実施し、調査結果の検証を行い業務改善が行われていること。	10	待ち時間短縮のための対策が実施され、定期的に行う調査の結果を検証し、業務改善がされている。
			5	待ち時間短縮のための対策が実施され、定期的に調査が行われている。
			0	待ち時間短縮のための対策が実施されなかった。
⑤	10	災害発生等の緊急時対応、連絡体制が適切に管理され、必要に応じて見直しを行う体制作りがされている。臨機応変、より柔軟な協力体制を取ることが可能となっていること。	10	災害発生等の緊急時対応及び連絡体制を適切に管理し、適宜見直しを行い、臨機応変、より柔軟な協力体制を取ることが可能となっている。
			5	災害発生等の緊急時対応及び連絡体制を適切に管理し、適宜見直しを行う体制が構築されている。
			0	災害発生時の緊急時対応及び連絡体制が適切に管理されていない。
	100			