

令和 6 年 1 月 25 日
総務省行政管理局公共サービス改革推進室

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」の評価について（案）

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成 18 年法律第 51 号）第 7 条第 8 項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

記

I 事業の概要等

事 項	内 容
実施行政機関等	国立研究開発法人 国立長寿医療研究センター
事業概要	窓口で受付や会計を行う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おいて、医事業務全般を円滑かつ効率的に運用することを目的に、外部の業者への委託を行うもの。
実施期間	令和 4 年 10 月 1 日～令和 7 年 9 月 30 日（3 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	病院経営のために効率的な収入を確保すること及び医事業務の円滑な運営をすること並びに患者サービスの向上を図ることを目的とする。
選定の経緯	一般競争入札（最低価格落札方式）で実施してきたところ、1 者応札が継続しており競争性に課題が認められたため、公共サービス改革基本方針（令和 2 年 7 月 7 日閣議決定）別表において、新規事業として選定された。

II 評価

1 概要

終了プロセスに移行することが適当である。

2 検討

(1) 評価方法について

国立研究開発法人国立長寿医療研究センターから提出された令和 4 年 10 月から令和 5 年 9 月までの実施状況についての報告（別添）に基づき、サービスの質の確保、実施経費及びその前提としての競争性等の観点から評価を行う。

(2) 対象公共サービスの実施内容に関する評価

事 項	内 容	
<p>確保されるべき質の達成状況</p>	<p>実施要項に定めた評価基準に従い国立長寿医療研究センターにおいて採点を行ったところ、以下のとおり合計が 75 点となり、実施要項に定めた目標 70 点以上を達成している。このことから、確保すべき業務の水準は達成している。</p>	
	<p>確保されるべき水準</p>	<p>評価</p>
	<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。 (配点：25 点)</p>	<p>15 点 <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> 業務日誌において、各部署（受付、会計、算定等）からも報告できる書式にしたところ、「患者の待ち時間短縮」が課題に上がったことから、混み合う時間帯の検証を行い、患者の動線を変更する対策を講じることができ、混雑緩和の業務改善に至った。</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。 (配点：40 点)</p>	<p>30 点 <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> 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、請求漏れや審査減を防ぐため、チェックツールの設定見直しの対策案を報告し、実施した。査定率の目標値 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。 (配点：15 点)</p>	<p>15 点 <u>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。</u> 接遇研修を年 2 回開催しており、参加</p>

		<p>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が図られ、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> 混み合う時間帯においては、従事者の休憩時間を調整することで、窓口の人員を確保し、待ち時間の短縮を図っている。</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> 緊急時連絡網により、即時対応できる連絡体制を整え、人事異動等の都度適宜見直しを行っている。</p>
<p>民間事業者からの改善提案</p>	<p>(1) 診療報酬請求事務の質の向上に向けての取組 査定率を下げるための取組として、レセプトチェックシステムを導入したところ、国立長寿医療研究センターの目標査定率0.2%に対し、令和4年10月から令和5年7月までの平均査定率は0.151%を達成しており、業務改善が図られている。</p> <p>(2) 未収金発生防止対策としての取組 診療費の支払いが困難な患者が判明した際、「債務確認書」の記入を依頼し、会計窓口における未収患者の把握と支払を促す等の対応を徹底することにより、週4～5件程度発生している未収金事例においては、概ね支払期日内の回収ができています。また、解決が困難な事例に当たっては、窓口担当者、財務管理担当者、医療社会事業専門員の3者が連携して対応を行うことにより、未収患者の減少に寄与しています。</p> <p>(3) 接遇の向上のための取組 定期的に接遇委員会を開催し、継続的な接遇改善活動を実施している。</p>	

	<p>患者に対する言葉遣いが気になるといった意見が出たこと、実際に患者からも言葉遣いに関するクレームが寄せられたことがあったため、特に言葉遣いに重点を置いた研修を行ったところ、丁寧な言葉遣いでの対応が徹底され、改善が図られた。</p> <p>また、民間事業者独自の接遇 book を使用した研修の実施により、質の安定を図り、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。</p>
--	--

(3) 実施経費（税抜）

実施経費は、従来経費と比較して 0.98% 減となったが、今期より、従来別契約であった受付業務と今期から新たに設置された受付業務（計 4 か所）が追加されているため、それに係る経費を考慮して比較したところ、さらなる効果があったものと評価できる。

すなわち、今期より追加された受付業務に係る経費を控除して従来経費及び実施経費を比較すると、下記のとおり、3.68%（9,640,800 円）の削減を達成している。

従来経費	261,702,000 円
実施経費	252,061,200 円
増減額	9,640,800 円減額
増減率	3.68% 減

(4) 選定の際の課題に対応する改善

課題	<p>競争性に課題が認められたところ、競争性改善の取組として、以下の取組を実施した結果 2 者応札するに至り、改善が認められた。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 十分な入札期間と準備期間（入札公告期間 120 日間、引継（準備）期間 128 日間）の確保 2. 業務責任者及び従事者の資格要件の緩和 <ul style="list-style-type: none"> ・統括責任者の資格要件「医事業務に 5 年以上の実務経験」を削除 ・レセプト業務に従事する者の資格要件「6 か月以上の経験を有すること」の「6 か月以上」を削除 3. 事業規模や人員配置、勤務体制等の状況などが把握できるよう詳細な情報を開示した。
----	--

(5) 評価のまとめ

業務の実施にあたり確保されるべき達成目標として設定された質については、評価対象期間において、目標を達成していると評価できる。

また、民間事業者の改善提案による、レセプトチェックシステムの導入、未収金発生防止の取組、研修等による接遇の改善により、民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮が業務の質の向上に貢献したものと評価できる。

実施経費についても、競争性が働いた結果、従来経費と比較して3.68%の削減を達成したように、一定の効果があつたものと評価でき、公共サービスの質の維持向上と合わせて、経費の削減の双方の実現が達成されたものと評価できる。

なお、本事業の実施期間中に委託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、法令違反行為等もなかった。また、今後は、国立長寿医療研究センターに設置している外部有識者で構成される国立長寿医療研究センター契約監視委員会において、事業実施状況のチェックを受けることが予定されている。

(6) 今後の方針

本事業については、「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)の基準を満たしていることから、現在実施中の事業をもって市場化テストを終了することが適当であると考えられる。

市場化テスト終了後の事業実施については「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、これまでの官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、国立長寿医療研究センターが自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくことを求めたい。

令和5年12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10月1日から令和7年9月30日の3年間 (評価対象期間は、令和4年10月1日から令和5年9月30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25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る。

※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、We b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、We b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			