

様式3（説明）

春日井市民病院の現状認識を踏まえた業務実施方針に基づき、下記の記載要領を参考に記載してください。

I 委託業務の実施に必要な基本的機能

1 病院勤務スタッフについて

(1) 業務に必要な人員の確保

ア 仕様書にある業務の数量を踏まえ、配置表等を作成し、業務別・部署別・担当別の配置時間帯を、平日/土曜日・日曜日・祝日別に、確保できる必要な人数等を提案してください。

イ 人員確保

例えば現委託業者からの引き継ぎ、地元での新規募集、あるいは他事業所からの移籍など、業務に必要な人員の確保方法の考え方を記載してください。

ウ 人員配置

熟練した業務担当者が退職した場合でも業務に支障がでないよう、複数配置を行う、ローテーションを行うなど、業務の継続性を維持するための人員配置の工夫について記載してください。

エ 柔軟な業務運営体制

曜日・時間帯など業務の繁忙に合わせた人員配置など、柔軟な業務運営体制についての考え方について記載してください。

(2) 技能・保有資格

現場統括責任者、統括業務従事者（リーダー）、主任従事者（サブリーダー）の保有資格、経験（業務内容と具体的な病院名）を配置予定部署ごとに記載してください。また業務担当者等について配置予定者が決まっている場合は、氏名、保有資格、経験を主任従事者（サブリーダー）等に準じて具体的に記載してください。配置予定者が決まっていない場合は、どのような資格、経験を有する人を配置しようとしているか、その考え方を記載してください。

(3) 研修体制

ア 事業者が実施する研修

事業者側が実施する研修の種類と内容、対象者、頻度および研修履修管理、履修効果の測定について記載してください。

イ 外部研修、資格取得支援制度等

事業者外での研修への参加、資格取得支援など、担当者が技能を向上させるための方策について記載してください。

ウ 担当者が交代する場合の引継ぎのプロセス・工夫

担当者が交代する場合の引継ぎのプロセス、担当者が交代しても当該業務の質と効率を維持するためのプログラム（ローテーション、OJT など）について記載してください。

2 現場管理体制について

(1) 現場統括責任者の職能・権能

(2) スタッフの管理体制

本業務の組織体制及び役割分担について図表を用いるなどして具体的に記載してください。

3 緊急時・非常時の体制について

(1) 休日・夜間のバックアップ体制

夜間・休日など緊急時の連絡体制、非常時のバックアップ体制について記述してください。

(2) 支店・営業所の機能

感染症の発生、広域災害時などで配置職員の一定数以上が勤務できない状態になった場合の、支店・営業所、あるいは他地区の事業所からの応援・バックアップ体制について記述してください。

4 診療報酬請求について

各項目について、継続的な業務改善への取り組みについて記述してください。

5 苦情等への対応について

(1) 苦情・クレーム窓口の体制

患者等からの苦情・クレームの対応方法及び体制について記載してください。

(2) 相手方の理解・満足度を高める手法

患者や病院訪問者、病院職員の満足度を向上させるための工夫について記述してください。

- ・ 日常的に患者の要望・クレームを拾い上げるしくみ
- ・ 定期的に顧客満足度を測定するしくみ

II 施設基準・DPCに関する事項

1 施設基準の取得及び管理

2 DPCの効率的な運用

継続的な業務改善への取り組みについて記述してください。

III その他の提案

その他、受託後の業務実施方針、方法について特筆すべき事項や、春日井市民病院の医事業務の質の向上に寄与すると思われる事業者側提案がある場合は記載してください。

IV 受託費用

様式 3-1 を使用し、受託期間の始期から終期までの総額を見積もってください。また、積算内訳書等で積算内容が確認できる書類を添付してください。