

No.	設定項目	サービス内容	サービスレベル基準値	判断基準	ポイント
1	業務水準	滞りない業務の提供	滞りなく業務が提供されているか	仕様書の内容等に照らし、改善の指摘にもかかわらず改善されていないとセンター長が判断した場合	改善されなかった1件につき3ポイント減点
2	業務内容	業務マニュアルどおりの業務	業務マニュアルどおり業務が行われているか	業務マニュアルどおり業務が行われていないとセンター長が判断した件数	1件につき1ポイント減点
3	業務内容	適正な診療報酬請求	保険証確認を怠ったこと又は形式的な入力誤りが原因となった診療報酬の返戻・過誤があるか	保険証の未確認又は医療情報システムへの入力誤りが原因となった診療報酬の返戻・過誤の件数	3件につき1ポイント減点
4	業務内容	適正な診療費の請求	形式的な誤りが原因となった診療費の返金・追加請求があるか	入力誤り又は確認不足等が原因による診療費の返金・追加請求の発生防止対策が実施されていない場合	1月につき1ポイント減点
5	接遇	会計の待ち時間	会計完了までの待ち時間が長くなっていないか	双方が協議のうえ定めた会計待ち時間の平均目標値を超過した場合	1月につき1ポイント減点
6	接遇	親切で適切な窓口対応	受託者が原因となるトラブルが発生したか	双方が協議のうえ、トラブルの原因が受託者にあると判断した場合	1回につき1ポイント減点
7	病院経営	病院経営に関する提案	病院の収益改善等に関する提案を行ったか	提案された内容が病院の収益改善等に資するとセンター長が判断した件数	1件につき1ポイント加点
8	病院経営	連絡調整会議への出席・報告	連絡調整会議に出席し、各種報告及び情報共有等を行っているか	定期的（月1回程度）に開催する連絡調整会議に出席しなかった場合、又は出席するも各種報告及び情報共有等を行わなかった場合	1回につき1ポイント減点
9	患者サービス・満足度	患者満足度の向上	センターが実施する患者アンケートの結果が良好であるか	センターが実施する患者アンケートの会計、受付等に関する項目の平均評価が3.5を下回っていた場合	1回につき5ポイント減点
10	感染予防・医療安全	感染研修、医療安全研修への出席・伝達	センターが開催する感染研修、医療安全研修に管理責任者が出席、かつ従事者に内容を伝達しているか	研修に出席、かつ内容を従事者に伝達している場合	研修1回につき1ポイント加点

【留意事項】

- 1 加点は、減点の合計の範囲内において加算する。
- 2 当月ポイントが加点のみであった場合、業務委託料を増額することはしない。
- 3 ポイントは、項目番号1から8までは月単位に、項目番号9及び10は年単位(3月末)に精算し、翌月に繰り越さないものとする。
- 4 減点の合計に応じて、減額する業務委託料の割合は、下表のとおりとする。

契約金額	減点の合計	減額する金額	
	2点以下	なし	
業務委託料	3点	業務委託料の3%	0
0	4点	業務委託料の4%	0
(契約金額を契約期間(36月)で除した額)	5点	業務委託料の5%	0
	6点	業務委託料の6%	0
	7点以上	業務委託料の7%	0