

医事業務等委託サービスレベル設定表

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	改善の指摘にもかかわらず、仕様書の内容等に照らし、滞りなく業務が提供されていないと院長が判断した場合	1ヶ月充足されなかった場合につき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	院長が業務マニュアルどおり業務していないと判断した場合	1回につき1ポイント減点
3	業務内容	適正な診療報酬請求について	保険証確認を怠ったこと又は形式的な入力ミスが原因となった返戻過誤	保険証確認を怠ったこと又は形式的な入力ミスが原因となった返戻過誤の件数	3回につき1ポイント減点
4	接遇	親切で適切な窓口対応	委託職員がトラブルを初期の段階で自主的に対応した回数	院長が適切と判断した場合	1回につき 1ポイント加点
5	接遇	親切で適切な窓口対応	委託職員が原因となってトラブルになった回数	双方が協議のうえ委託職員が原因と判断した場合	1回につき1ポイント減点
6	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回数	原則文書で提案を行うものとし、院長が適切と判断した場合	1回につき 1ポイント加点

- ・ 加点ポイントは、減点の合計の範囲内において加算する。
- ・ ポイント数は、月単位で精算する。

月の合計ポイント	減額する金額
3以上	支払月額の3%
4以上	支払月額の4%
5以上	支払月額の5%
6以上	支払月額の6%
7以上	支払月額の7%