大阪府立大学生命環境科学域附属獣医臨床センター
窓口業務及び収入金収納業務　仕様書

この仕様書は、大阪府立大学生命環境科学域附属獣医臨床センターにおける窓口業務及び収入金収納業務の内容を示すものである。ただし、この仕様書に記載されていない事項であっても、これに付随して必要と認められる部分は公立大学法人大阪府立大学（以下「発注者」という。）と受注者で協議の上、契約金額の範囲内で実施するものとする。

１．業務名称　獣医臨床センター窓口業務及び収入金収納業務

２．履行場所　大阪府泉佐野市りんくう往来北１－５８
大阪府立大学りんくうキャンパス
生命環境科学域附属獣医臨床センター（以下「センター」という。）

３．履行期間　２０１９年４月１日から２０２２年３月３１日まで

４．業務日、業務時間及び配置数等

(1)業務日及び業務時間

業務日は、土曜日、日曜日、祝休日、夏季休業日１日及び１２月２９日から１月３日を除く毎日とする。（各年度の予定業務日数は、２０１９年度２４０日、２０２０年度２４２日、２０２１年度２４１日。）

業務時間は、午前８時３０分から午後５時１５分までとする。

(2)配置数

受注者は本業務の従事者（以下「従事者」という。）として、２名以上を(1)の日時に常駐させ、業務に従事させること。

なお、休憩時間は交代で取得すること。

(3)配置する日及び時間の変更

発注者は、特別な事由により(1)の業務日及び業務時間以外に従事者の配置が必要であると認める場合は、受注者と協議のうえ、契約金額の範囲内で日及び時間の変更を行うことができる。

(4)配置場所

従事者の配置場所は、センター１階 診療受付室とする。

(5)要員数等

従事者の休暇・病気・事故等に備えて、業務に支障をきたさぬよう、常に従事者となる３名以上を確保する体制をとり、事前に発注者の確認を得た交代制で配置すること。

５．業務内容

受注者は、以下の業務を遂行するものとする。（詳細は別紙１業務詳細を参照）

(1) 窓口受付業務
(2) 診療費収入金の収納業務（ローン用端末機入力業務を含む）
(3) 未納金の請求及び督促業務
(4) 各種証明書発行に関する業務
(5) 各種統計表作成業務
(6) その他発注者が窓口において処理することが必要と認める業務

※各業務には、本学が提供する獣医臨床センター動物診療情報システム（以

下「システム」という。）の端末操作を含む。

６．従事者の要件

(1)従事者は、診療受付において窓口業務及び収入金収納業務を遂行するために必要な知識、経験及びシステムを運用することができる能力を有し、誠実で責任感のある心身ともに健康な者であること。

(2)従事者は、全て受注者自ら雇用する労働者でなければならない。（労働者派遣法による派遣労働者は、業務に従事することができない。）

(3)受注者は、同一人を従事者として相当期間配置すること。また経験不足等から業務の遂行に影響を及ぼすような従事者の異動を行わないこと。

(4)発注者は、従事者の業務の遂行に不都合があると認めるときは、受注者に対して再教育又は交替を求めることができる。この場合、受注者は誠実に対応しなければならない。

(5)受注者は、従事者の中から業務主任者を選任し、書面により発注者に提出すること。なお、業務主任者に異動がある場合も同様とする。

(6)業務主任者は、業務全般を把握し、従事者の指導監督を行うとともに発注者との連絡調整にあたること。

７．名簿の提出等

受注者は、事前に、配置する従事者の氏名、住所、生年月日、連絡先、経歴、資格等必要な事項を書面により発注者に提出すること。なお、従事者に異動がある場合も同様とする。

８．受注者の責務

(1)一般的注意事項

・受注者は業務を遂行するのにあたり、センターが高度先端獣医療を提供する中核動物医療施設であることを十分認識し、従事者はその自覚を持つこと。

・従事者は、常に清潔な服装を維持し、丁寧で親切な接遇を行い、飼主や来学者から信頼を得るようにしなければならない。

・従事者は、学生、教職員に誠意をもって応対すること。特に、学生に対しては、教育的な配慮を欠かさないこと。

・受注者は、発注者が実施する消防・防災訓練、各種研修その他発注者が必要と認める事業に積極的に協力・参加すること。

(2)守秘義務等

・受注者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び契約期間が終了した後においても同様とする。

・受注者は、業務上知り得た各種情報の適正な管理を徹底するとともに、各種情報を外部に持ち出してはならない。

・受注者は、研修等を通じて従事者に対して、プライバシー保護の重要性を十分認識させるなど、個人情報の保護に万全を期すること。

(3)整理整頓

受注者は、診療受付室の整理整頓を心掛け、業務にかかる帳票類（電子データを含む。）を整理保管し、発注者が要求した場合は速やかに提示すること。

(4)従事者の服装

受注者は、窓口職員であることを明らかにするため、ユニホーム及び名札を従事者に着用させなければならない。これにかかる費用は、受注者の負担とする。

(5)報告書の提出

受注者は、翌月１０日までに業務完了報告書を発注者に提出すること。

(6)従事者への教育

受注者は、業務の実施に先立って従事者に対し、契約書、仕様書及び発注者の指示事項等について十分周知するとともに、業務処理に必要な教育訓練を実施し、センターの運営に支障がないよう万全を期すこと。受注者は、従事者が基本的人権について正しい認識をもって当該業務を遂行できるよう、人権啓発に係る研修を受講させること。また、クレジット及びデビットカード会社の行うカード業務に係る研修を受講させること。

(7)健康診断等

受注者は、労働安全衛生法令に基づき、従事者の健康診断を実施し、健康管理に留意すること。これにかかる費用は受注者の負担とする。

(8)事故報告等

受注者は、建物・設備等の破損又は異常を認めた場合は、直ちに発注者に報告しなければならない。また、事故が発生した場合は、直ちに適切な措置を講ずるとともに発注者に報告しなければならない。

(9)業務効率化及び経費削減への協力

受注者は、業務改善に関する具体的かつ現実的な提案を行うなど、発注者とともに本業務の効率化及び経費節減に積極的に協力しなければならない。

(10)法令遵守

受注者は、従事者の使用者として、労働基準法、労働者災害補償保険法、最低賃金法、その他労働関係法令を遵守するとともに、責任をもって労務管理を行うこと。

９．経費の負担

業務の遂行に関する経費負担は、次のとおりとする。なお、負担区分について疑義が生じた場合は、双方の協議により負担区分を決定するものとする。

(1)発注者の負担

・診療受付室の施設・空調・電気・給排水設備の使用にかかる経費
・業務を遂行するために必要な光熱水費
・発注者が設置する機器等の保守管理費及び修繕費

(2) 受注者の負担

・従事者にかかる人件費及び教育研修費
・従事者が着用するユニホーム及び名札の経費
・前２項に付随する経費

１０．業務の引継ぎ

契約の更新等により本業務の受注者に変更が生じる場合は、業務が適正かつ円滑に実施できるよう、発注者の承認を得たうえで、原則として業務開始日の２０日前から前日までの間、履行場所において、新旧の従事者による実務の引継ぎを行わなければならない。

これに要する経費については、新旧の受注者で協議するものとし、発注者は一切負担を行わない。

１１．その他

この仕様書に定めのない業務又は仕様書の内容に疑義が生じたときは、必要に応じて発注者と受注者が協議の上定めるものとする。

別紙１

業　務　詳　細

(1)窓口受付業務

ア　総合案内業務

・センターへの外線電話の一次対応及びＦＡＸの送受信・管理を行う。

・センターにおける郵便物及び宅配便等の受領、発送及び保管を行う。

・飼主から診療関係の質問等を受けたときは一次応対し、必要に応じて獣医師に引き継ぐ。

・飼主から獣医師への取り次ぎ要請に対応する。

・受付業務の応対でトラブル等が発生した時は、センター長に報告し、その指示に従う。

イ　予約受付

・飼主及び開業医等から初診予約、再診予約又は予約変更の依頼があったときは、その情報を正確に記録するとともにシステムに入力する。

ウ　初診受付

・飼主に診療申込書の記載を案内する。

・診療申込書の記載内容等を確認し、システムに入力する。

・当該動物の診察券等を作成する。

エ　再診受付

・飼主から診察券を受け取り、記載内容等を確認し、システムに入力する。また、変更がある場合も同様とする。

オ　診察待合室への案内

・受付完了のシステム入力を行い、当該動物についての診療情報を獣医師に引き継ぐ。

・飼主に診察待合への案内をする。

カ　支払い受付及び次回予約

・診察終了後、当該飼主の支払い受付を行う。（次項(2)を参照）

・支払い受付時に、次回予約を確認し、予約情報をシステムに入力する。

(2)診療費収入金の収納業務

・診療ごとにシステムにより作成される診療明細を確認する。

・請求漏れや誤りが認められるときは、センターの獣医師等に修正依頼を行うなど、適切な対応をとる。

・収入金の収納は、別紙２「大阪府立大学生命環境科学域附属獣医臨床センター収入金収納事務取扱要領」を遵守し、適切に行う。

・クレジットカード及びデビットカードにかかる端末機カード会社と締結した「パナソニックＩＮＦＯＸターミナル設置使用規約」を遵守する。

・未納金が発生しないよう、収納に最大限の努力をする。

・発注者の指示する各種報告書等を作成する。

(3)未納金の請求及び督促業務

・本業務の業務時間外に診療が行われて診療費の請求が発生したときは、翌開業日に当該飼主に対して、速やかに連絡をとり、当該の診療費の請求を行う。

・収入金の収納ができず、やむを得ず未納金が発生した場合は、繰り返し請求及び督促業務を行う。

・請求及び督促業務の方法については、別紙２「大阪府立大学生命環境科学域附属獣医臨床センター収入金収納事務取扱要領」による。

(4)各種証明書発行に関する業務

・飼主から申し出のあった証明書様式を受理し、対応できるものについては、速やかに対応する。

・受付けた証明書について、日数のかかるものについては飼主に証明書等交付申請書を提出してもらい、後日連絡する。

・受付けた証明書について、センターの獣医師に依頼が必要なものについては、センター長の指示する手続きをとり証明書を作成する。

・作成された証明書が有料の場合、上記(2)に従い、料金収納等を行う。

(5)各種統計表作成業務

センター長の指示にもとづき各種統計表の作成を行う。

(6)その他

この業務詳細に記載されていない事項であっても、センター長が窓口受付業務又は収入金の収納業務として処理することが必要であると認めたものについては、適切に対応する。