

市立豊中病院医事業務委託 公募型プロポーザル募集要項

1. 実施目的

市立豊中病院（以下「病院」という。）では、医事業務について遅滞なく円滑に運営することを基本とし、患者サービスの向上と適切な収益の確保を図るため、事業者の経験豊富なノウハウと実績を活用するにあたり、委託業者を公募型プロポーザル方式より選定するものとし、その選定に必要な事項を定めるものとする。

2. 病院概要

（１）施設名：市立豊中病院

（２）所在地：豊中市柴原町４丁目１４番１号

（３）病床数等：563 床（一般 549 床・感染 14 床）、31 診療科

（４）１日平均患者数（令和 6 年度）

入院患者数：479／日、外来患者数：1,132 人／日

（５）外来診療日等

診察日：土、日、祝日及び年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）を除く毎日

診療時間：9 時から 17 時まで

3. 委託業務概要

（１）業務名

市立豊中病院医事業務

（２）業務内容

委託業務は下記の内容とし、業務内容は別添「市立豊中病院医事業務共通仕様書」「市立豊中病院医事業務別仕様書」のとおりとする。

- a. 初再診窓口業務
- b. 入金業務
- c. 外来診療費の料金会計業務
- d. 収納管理業務
- e. 未収金管理業務
- f. 救急科窓口業務
- g. 外来診療報酬請求業務
- h. 入退院窓口業務
- i. 入院確認等業務
- j. 諸証明窓口業務
- k. 各種請求業務
- l. 総合案内業務
- m. 外来診療科ブロック受付業務

(3) 委託期間

令和 8 年（2026 年）4 月 1 日から令和 13 年（2031 年）3 月 31 日までとする。

(4) 限度額

35,270,000 円／月額（消費税及び地方消費税を除く）とする。

4. 担当部局所管課

市立豊中病院 事務局 医事課

5. 参加資格要件

参加資格は、企画提案書等の提出期日において、下記のすべての要件を満たすものとする。

なお、企画提案書等の提出後において要件を満たさなくなった場合は参加を認めない。

(1) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 の規定に該当しないこと。

(2) 企画提案書等の提出期限時点において豊中市入札参加資格を有すること。

(3) 本市から豊中市入札参加停止基準（平成 7 年 6 月 1 日制定）に基づく入札参加停止措置を受けていないこと。

(4) 本市から豊中市発注契約に係る暴力団等排除措置要綱（平成 24 年 2 月 1 日制定）に基づく入札参加除外措置を受けていないこと。

(5) 会社法の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成 17 年法律第 87 号）第 64 条による改正前の商法（明治 32 年法律第 48 条）第 381 条第 1 項（会社法の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律第 107 条の規定によりなお従前の例によることとされる場合を含む。）の規定による会社の整理の開始を命ぜられていない者であること。

(6) 平成 12 年 3 月 31 日以前に民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）附則第 2 条による廃止前の和議法（大正 11 年法律第 72 号）第 12 条第 1 項の規定による和議開始の申立てをしていない者であること。

(7) 平成 12 年 4 月 1 日以後に民事再生法第 21 条第 1 項又は第 2 項の規定による再生手続開始の申立てをしていない者又は申立てをなされていない者であること。ただし、同法第 33 条第 1 項の再生手続開始の決定を受けた者が、その者に係る同法第 174 条第 1 項の再生計画許可の決定が確定した場合にあっては、再生手続開始の申立てをしなかった者又は申立てをされなかった者とみなす。

(8) 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）第 17 条第 1 項又は第 2 項の規定による更生手続開始の申立て（同法附則第 2 条の規定によりなお従前の例によることとされる更生事件（以下「旧更生事件」という。）に係る同法による改正前の会社更生法（昭和 27 年法律第 172 号。以下「旧法」という。）第 30 条第 1 項又は第 2 項の規定による更生手続開始の申立てを含む。以下「更生手続開始の申立て」という。）をしていない者又は更生手続開始の申立てをなされていない者であること。ただし、会社更生法第 41 条第 1 項の更生手続開始の決定（旧更生事件に係る旧法に基づく更生手続開始の決定を含む。）を受けた者については、その者に係る会社更生法

第199条第1項の更生計画の認可の決定（旧更生事件に係る旧法に基づく更生計画の認可の決定を含む。）があった場合にあっては、更生手続開始の申立てをしなかった者又は更生手続開始の申立てをなされなかった者とみなす。

（9）病床数500床以上の急性期病院（精神科を除く。）において、医事業務委託を2年以上継続して履行した実績があること。なお、現在履行期間中であっても、1年間以上の事業実施があるときは、実績があるものとみなす。

6. 参加手続・企画提案書等作成要領

（1）提案内容

本業務の目的、仕様書の内容を十分に理解したうえで、次の様式により企画提案書等を作成すること。

（2）提案書等の様式

	提出書類の内容	部数	内 容	様 式
①	参加申込書	正本：1	企業代表者印（豊中市へ業者登録を行っている印鑑。以下同じ）を押印	様式1
②	会社概要	正本：1 副本：10	■商号又は名称 ■代表者名 ■設立年月日 ■本店所在地 ■営業拠点数 ■従業員数 ■資本金 ■沿革 ■業務内容 ■ISO登録の有無 ■プライバシーマーク認定の有無	様式2
③	業務受託実績	正本：1 副本：10	500床以上の病床数を有する病院における医事業務受託実績	様式3
④	業務体制	正本：1 副本：10	■管理責任者および副責任者の氏名、経歴 ■管理責任者の資格 ■管理責任者の経歴 ■従事者配置計画 ■組織図 ■業務品質維持・向上の考え方、取組み、体制 ■人材確保の考え方、取組み、体制	様式4

			■教育研修の考え方、取組み、体制、スケジュール ■個人情報保護及び情報セキュリティの考え方、取組み、体制 ■COVID-19 など感染症対策についての考え方、取組み、体制	
⑤	労働安全衛生管理	正本：1 副本：10	■勤務時間、休暇制度、福利厚生、従事者の意見の反映等が分かる資料 ■労務関連書証明書の提示	様式 5
⑥	経営状況	正本：1 副本：10	■直近 3 ヶ年の財務諸表、納税証明書その 3 の 3 (直近 3 ヶ月以内)、履歴事項全部または現在事項全部証明書	様式 6
⑦	業務全般	正本：1 副本：10	■業務効率化、IT 活用、当院職員の業務軽減の考え方、取組み、体制	様式 7
		正本：1 副本：10	■適切な収益（診療報酬）確保の考え方、取組み、体制 ■未収金の発生防止と回収への取組み、体制	様式 7
		正本：1 副本：10	■患者サービス向上の考え方、取組み、体制	様式 7
		正本：1 副本：10	■業務効率化、適切な収益確保、患者サービス向上に係る入院診療報酬請求部門、医師事務作業補助部門、その他院内各部署との連携の考え方、取組み、体制	様式 7
⑧	準備業務等	正本：1 副本：10	■業務開始までの業務体制、導入スケジュール（準備期間：契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日まで）※現事業者においても令和 8 年 1 月からの電子カルテ更新対応に係る業務体制、導入スケジュール	様式 8
⑨	セルフモニタリング	正本：1 副本：10	■サービス水準を確保・維持するためのモニタリングの実施方法、実施項目 ※別表 1 を参照のこと	様式 9
⑩	その他	正本：1 副本：10	■特に有用と思われる独自の提案など（医療 DX、患者サービス向上、医療従事者の負担軽減など）	様式 10
⑪	価格提案	正本：1 副本：10	■価格提案書および内訳書 ※価格内訳（部門別／職種別／正職員・パ	様式 11

			一ト職員別等人数及び金額内訳	
⑫	処分歴	正本：1 副本：10	☐ 入札参加停止または入札参加除外措置の有無 ☐ 契約解除の有無 ☐ 書面での警告	様式12

(3) 提出方法

- ①事務局あてに持参（土日及び時間外は受け付けない。）又は送付（郵送等）による。
持参による提出する以外の場合にあつては、事務局に対し、提出書類の到達について確認すること。
- ②提出書類の分割提出は認めない。また、提出書類の不足又は提出期限内未到達の場合、応募を無効とする。
- ③提出書類に不備等が発見された場合は補正を求めることがある。
- ④提出期限後の差替えは認めない。（市立豊中病院が補正等を求める場合を除く。）

(4) 提出先

市立豊中病院 事務局 医事課 担当：豊田・村上・得能
 住 所：〒560-8565 豊中市柴原町4丁目14番1号
 電 話：06-6843-0101（内線：3190・3187）
 E-mail：hiji@city.toyonaka.osaka.jp
 市立豊中病院ホームページ [URL:https://www.chp.toyonaka.osaka.jp/](https://www.chp.toyonaka.osaka.jp/)

(5) 提出期限：令和7年（2025年）11月4日（火）午後5時15分必着

(6) 提出部数

提出部数：正本1部、副本10部

形 式：A4 縦左端綴

※提出資料は項目毎のインデックスを付け、全体をフラットファイル等で綴ること。

電子記録媒体1部

※CD-R または DVD-R に提出様式のデータを全て入力したもの

(7) 注意事項・著作権の取扱い等

- ・提出書類の返却、提出期限以降における書類の差し替え及び再提出に応じない。
- ・提出書類等の著作権は提案者に属しますが、審査等において必要な範囲で複製を行なう場合がある。

7. 質疑応答等

本要項及び仕様書について質問がある場合は、質問書（様式 13）に記入のうえ、事務局あてにメールで提出すること。

【質問書提出期限】令和 7 年（2025 年）10 月 14 日（火）午後 5 時 15 分まで

質問への回答は、令和 7 年（2025 年）10 月 21 日（火）までにホームページに掲載する。

8. 失格事項

次のいずれかに該当する場合は失格とします。

- ・本案件期間中に、上記 5. で規定する参加資格に抵触するに至ったとき
- ・上記 3.（4）委託料の上限を超える提案を行ったとき
- ・提案書類において虚偽の内容を記載したとき
- ・プレゼンテーション審査に欠席した場合
- ・提案に関して談合等の不正行為があったとき
- ・正常な提案の執行を妨げる等の行為があったとき
- ・法令並びに豊中市の関係条例及び関係規則に抵触する内容を含んだ提案を行ったとき
- ・審査の公平性を害する行為があったとき
- ・前各号に定めるもののほか企画提案にあたり著しく信義に反する行為等により、選定部会が失格であると認めたとき

9. 審査方法・評価方針・審査項目

（1）審査方法

- ・病院運営審議会に医事業務委託事業者選定部会を設置し審査する。
- ・審査は2段階で行い、第1次審査は書類審査、第2次審査はプレゼンテーション審査とする。
- ・審査は、（2）評価方針、（3）審査項目に基づき、各委員が採点を行なう方式とする。
- ・第1次審査は5者以上の応募があった場合のみ実施し、企画提案書の内容を採点し、合計得点により順位を決定し、結果上位4者を第2次審査参加事業者とする。
- ・第2次審査は、各委員が企画提案書、ヒアリング及びプレゼンテーションの内容で審査して採点し、全委員の合計得点が最も高い提案者を第一優先交渉者を選定する。合計得点の最も高い提案者が2者以上あったときは、当該提案者の中から委員の多数決によって第一優先交渉者を選定する。また、合計点数が満点の50%以上を満たす提案者がいない場合は、第一優先交渉者を選定せず、別途、再審査あるいは再募集を行うものとする。
- ・第2次審査（プレゼンテーション）の内容は以下のとおり。
 - ①プレゼンテーション30分以内、質疑応答15分以内とする
 - ②パソコンを使用する場合に必要な機材はすべて、提案者が用意すること。スクリー

ン、プロジェクター、電源の貸し出しが必要な場合は事前に申出ること。

③参加者は3人以内とし、すべて提案者の雇用する従業員であること。

(2) 評価方針

評価事項	評価方針
業務遂行能力	仕様書に定める業務を確実に遂行できる能力や体制を有しているか
業務取組姿勢	業務効率化、患者サービス向上、適切な収益確保の提案がされているか
変化への対応	病院のシステム更新等の内部環境の変化、その他外部環境の変化への対応策を有しているか
自由提案	医療 DX、患者サービス向上、医療従事者の負担軽減に資する独自提案がされているか（病院の資源を必要とする提案も可とするが、費用対効果、実現可能性等を評価）
経済性	見積り金額が適正で、効率的な医事業務運営に取り組みことができるか

(3) 審査項目

評価項目 (大項目)	評価項目	評価内容	配点
業務遂行能力 (220)	業務受託実績	同種業務の実績、継続性、実績病院の規模・特性	20 点
	業務体制	責任体制、組織構成、役割分担の明確性	20 点
		業務品質の維持・向上のための管理体制	20 点
		人材確保の考え方、取組み	40 点
		職員教育、スキルアップ、継続的な人材育成	20 点
		個人情報保護、情報セキュリティ、感染症流行・災害時の業務遂行	20 点
	労働安全衛生管理	安全衛生管理体制図、健康管理実施計画、事故・災害時の対応手順、労働災害に係る実績、メンタルヘルス対策	40 点
	経営状況	会社規模、財務状況、経営の安定性	40 点
業務取組姿勢 (340)	業務効率化	各医事業務の具体的実施方法、日常的な業務プロセス見直し、効率化に向けた提案	120 点
	収益確保	診療報酬請求精度向上および収益増、査定減の具体策 未収金発生防止、回収促進の具体策	80 点
	患者サービス	接遇向上、待ち時間短縮等の具体策 患者ニーズ、患者満足度向上への具体策	80 点
	部署間連携	入院診療報酬請求部門、医師事務作業補助部門、その他 院内各部署との連携	40 点

	セルフモニタリング	サービス水準を確保・維持するためのモニタリングの実施方法、実施項目 ※例として別表1を参照のこと	20点
変化への対応 (80)	準備業務	業務開始までの業務、体制及び導入スケジュール ※令和8年1月からの電子カルテ更新を踏まえた業務体制	40点
	制度対応	診療報酬改定、医事システム対応、情報提供、IT活用	40点
自由提案 (60)	自由提案	特に有用と思われる独自の提案（医療DX、患者サービス向上、医療従事者の負担軽減）など	60点
経済性 (300)	価格提案	提案金額（見積金額）および妥当性 ※提案金額は下記の方法で評価 価格評価の算出方法 配点数×（最低提案価格／提案価格） ※見積の妥当性については価格内訳（部門別／職種別／正職員・パート職員別等人数及び金額内訳）で評価	300点
合計			1,000点
処分歴	公告日から過去3年以内の処分歴	入札参加停止または入札参加除外措置の有無	-40点
		契約解除の有無	-50点
		書面での警告	-10点

（3）審査スケジュール

- ・第1次審査:令和7年(2025年)11月上旬実施予定
- ・審査（プレゼンテーション）:令和7年(2025年)11月下旬

※日程、時間、場所等の詳細は、提案者全てに別途通知。

（4）結果通知

審査結果は、全ての提案者に対して、令和7年(2025年)12月上旬以降に文書で通知します。なお、病院と仕様並びに価格等協議の上、病院の内部手続きを経て、本業務の受託者として決定されるので、第一優先交渉者の通知をもって本業務の受託者を約するものではない。

10. 契約について

- ①契約内容及び仕様については、採択された提案書をもとに、病院と詳細を協議する。この際、改めて病院から提案内容の説明を求めることがある。また、契約内容と仕様、契約金額については、協議の結果、採択された提案と変更が生じる場合がある。
- ②本業務に係る契約締結日は令和8年(2026年)4月1日とする。但し令和8年度予算の議決が得られなかったときは、契約の締結を取りやめるものとする。
- ③契約保証金は、豊中市財務規則の定めるところによる。

1 1. 募集日程

項 目	期 限
募集要項等の公表	令和 7 年（2025 年）10 月 6 日（月）
質問事項の締切	令和 7 年（2025 年）10 月 14 日（火）午後 5 時 15 分まで ※応募に関する質問（様式 13）は電子メールで受け付け
質問事項への回答	令和 7 年（2025 年）10 月 21 日（火）ホームページで回答
企画提案書等の提出	令和 7 年（2025 年）11 月 4 日（火）午後 5 時 15 分必着
第 1 次審査（書類審査）	令和 7 年（2025 年）11 月上旬 ※応募者が 5 者以上あった場合のみ実施
第 2 次審査（プレゼンテーション）	令和 7 年（2025 年）11 月下旬
審査結果の通知	令和 7 年（2025 年）12 月上旬発送予定

※12 月中に契約締結

1 2. 留意事項

- ①提出書類の作成経費や旅費等の必要経費等は提案者の負担とする。
- ②審査委員会の構成員、応募者名等の内容についての質問は一切受け付けない。
- ③企画提案書の提出前または提出後に本案件への参加を取り下げの場合には、速やかに下記事務局まで連絡するとともに、文書（様式は任意）で豊中市病院事業管理者に通知すること。
- ④質問事項の締切以降、事業に係る質問は受け付けない。

1 3. 事務局（提出先・問い合わせ先）

市立豊中病院 事務局 医事課 担当：豊田・村上・得能

住 所：〒560-8565 豊中市柴原町 4 丁目 14 番 1 号

電 話：06-6843-0101（内線：3190・3187）

E-mail：hiji@city.toyonaka.osaka.jp

市立豊中病院ホームページ URL：<https://www.chp.toyonaka.osaka.jp/>

(例) サービス水準を確保・維持するためのモニタリングの実施方法、実施項目

◆ 前提条件について

- ・ 市立豊中病院医事業務においては、市立豊中病院医事業務委託契約書および市立豊中病院医事業務共通仕様書に定める内容を前提条件とします。

◆ 達成すべき業務水準について

- ・ 委託業務の開始にあたりサービス水準合意書を両者協議のうえ策定し、モニタリングを通じてその業務水準を達成かつ維持するものとします。

◆ 業務範囲について

- ・ 本業務の範囲は、市立豊中病院医事業務別仕様書に掲げる業務とします。

◆ モニタリングについて

- ・ 本業務のモニタリングに関しては、次の事項をルール化します。

【モニタリングの考え方】

- ・ 受託者による医事業務の履行に関し、医事業務委託契約に従い適正かつ確実にサービスが提供されているかどうかを確認するため、受託者により提供されるサービスの水準を監視（評価）する行為をいいます。
- ・ 受託者はサービス水準の確保・維持を図るため、市立豊中病院と事前に協議して定めた「モニタリングシート」に基づきセルフモニタリングを実施し、業務不履行の状態を確認した場合には自らの責任で、これを改善することとします。

【モニタリングの種類】

名称	内容
セルフモニタリング	【実施主体】受託者 【報告日】月1回（毎月第2水曜日） 【提出物】「セルフモニタリングレポート」 【内 容】 ・ 受託者が医事業務遂行状況について定期的に確認することにより自己評価を行うもので、その結果を市立豊中病院（事務局医事課）に報告し、今後の業務に反映させるものです。 ・ 各部署の日々の業務状況を確認し、「セルフモニタリングレポート」

	ート」として取りまとめ、市立豊中病院（事務局医事課）に提出します。 緊急時対応など突発的なモニタリング項目については、その都度報告します。
定期モニタリング	【実施主体】市立豊中病院（事務局医事課） 【実施頻度】1回／月以上 【内 容】 - 市立豊中病院においてモニタリング項目等について月毎に確認することによって行います。また、市立豊中病院は、サービスレベルや提供プロセスを現場で、必要に応じて、随時に直接確認します。 - モニタリングの実施にあたっては、受託者は現場確認に全面的に協力するものとし、また、市立豊中病院は受託者が受託している医事業務に支障がないように配慮するものとします。（随時モニタリングも同様）
随時モニタリング	【実施主体】市立豊中病院（事務局医事課） 【実施頻度】随時 【内 容】 サービス提供等において問題が発生した場合や、患者などから直接、市立豊中病院にクレームが寄せられた場合など、その状況について市立豊中病院において、随時確認を行うものとします。

【モニタリング事項の4段階評価】

- モニタリングを実施した場合、モニタリング事項毎に4段階評価を行います。4段階評価の基準は、下表のとおりです。

モニタリング 事項のレベル	◎ (優れている)	○ (普通)	△ (一部劣っている)	× (劣っている)
①. 履行状況	より高く、履行されている	履行されている	一部履行されていない	履行されていない

②. しくみ・能力	高いレベルでし くみが確立して いる 高い能力がある	しくみが確立して いる 能力が認められて いる	しくみが一部確立 されていない 必要な能力が一 部認められない	しくみが十分に確 立していない 必要な能力が認 められない
-----------	-------------------------------------	----------------------------------	--	--

◆ 委員会について

- ・ 概ね年に1～2回、市立豊中病院において「医事業務モニタリング委員会」を開催するものとします。
- ・ 毎回の委員会における議事録については、市立豊中病院事務局医事課が作成し、市立豊中病院と受託者で一部ずつ保有することとします。

◆ 結果対応について

サービスレベルの結果に伴う対応については、次の事項をルール化します。

- ・ 確保すべきサービスレベルを下回った場合、市立豊中病院から「医事業務モニタリング委員会」に結果を提出し今後の課題や対応等を協議するものとします。
- ・ 必要な場合は、改善指示業務、改善指示の内容、改善の期限等を記載した「改善勧告書」を通じて指示を行います。
- ・ 受託者は自ら行う改善のほか、市立豊中病院から「改善勧告書」を受けた場合、対応策を取りまとめ、「改善計画書」を市立豊中病院へ提出するものとします。なお、市立豊中病院は、受託者に対し「改善計画書」の内容変更を求めることができるものとします。
また、「改善計画書」に基づき改善を図り、改善措置を講じた後、「改善報告書」を市立豊中病院へ提出するものとします。
- ・ 市立豊中病院は、受託者からの改善を受けた業務に対するモニタリングを実施し、業務が改善されていることを確認します。改善勧告を行っても改善がされない場合には、再度改善勧告を行います。

◆ モニタリング事項及び評価の基準について

- ・ モニタリング事項及び評価の基準については、次のとおりとします。なお、モニタリング内容詳細については、別途「モニタリングシート」を定めます。

(1) 基本姿勢

ア 当院の基本理念や運営方針など施策全般を理解し協力しているか。

- ① 当院との連絡調整の任にあたる者が、当院の基本理念や運営方針など施策を十分に理解し、常に施策への協力の姿勢が見られること。

イ 業務責任体制を構築しているか。

- ① 本社・支社機能、総括責任者を中心とする配置など、問題発生時の速やかな対応や部署間の連携を図るための業務責任体制を構築していること。
 - ② 総括責任者、副総括責任者、主任、副主任の責任と権限が明確にされており、円滑に業務が遂行されるよう従事者を指揮監督すること。
 - ③ 資格要件や実務経験を有する者を一定以上配置していること。
 - ④ 安定して確実に日常業務を遂行していること。
- ウ 医療保険制度や公費負担医療制度など医事関連法を遵守しているか。
- ① 医療保険制度など医事関連法についての理解、周知および法令遵守のためのしくみが構築されていること。
 - ② 社会保険や医療制度の改正に伴う業務運用変更、新たな治療手技の導入並びに現業務の廃止等を要したときは、病院職員と協力し運用の確立を図ること。

(2) 患者サービス

- ア 患者に対し、適切な接遇態度で接しているか。
- ① 患者に不快感を与えない服装、身だしなみを守り、患者の目線で会話をを行い、丁寧な接遇態度で接すること。
 - ② 接遇や苦情に関する問題発生時には、相手の主訴等を見極め、真摯で的確に対応すること。
- イ 接遇に対する適正な組織体制を構築しているか。
- ① 定期的に接遇研修を実施し、接遇マナーの向上に努めること、また、患者アンケート等の取り組みに積極的に協力すること。
 - ② 患者からのクレームに対しては組織的に対応するとともに、苦情・要望や病院意見箱の投書内容に関する対応事例を分析し、再発防止策を組織的に行うこと。

(3) 医事業務

- ア 適正な診療報酬請求業務を行っているか。
- ① 電子カルテシステム、医事システム（NEWTON）などのシステム操作を理解し、入力業務などのデータ処理を迅速かつ正確に行うこと。
 - ② 適正で正確な診療報酬請求を行うとともに、請求漏れおよびレセプト保留の要因を分析し、病院職員に情報を提供すること。
 - ③ 返戻・減点の減少に努めるとともに返戻・減点査定の内容を統計的にまとめ、病院職員に情報を提供すること。
 - ④ 診療報酬の算定について内部的に監査できる体制を構築するなど、会社全体でレセプトの精度向上に取り組むこと。
 - ⑤ 診療報酬改定等についての情報を収集し、病院職員に情報提供や提案などを行うとともに、コスト漏れ対策に積極的に対応すること。

イ 適正な会計業務を行っているか。

- ① 患者窓口負担金が正しく計算され、診療費自動支払機および窓口での会計業務（クレジット決済の処理含む）、入金機の運用を適切に行うこと。
- ② 追加徴収および還付の処理業務を適正に行い、会計入力などの不備による発生の減少に努めること。
- ③ 未収金の発生防止と回収に積極的に取り組むこと。

ウ 医療保険制度等に関する適切な説明、対応等を行っているか。

- ① 「無保険・行旅病人患者等の受診対応マニュアル」を遵守し、適正かつ迅速に対応すること。
- ② 高額療養費限度額適用認定など医療費助成制度の説明を、徹底して行い、制度の積極的な利用促進に努めること。

（４） 従事者への配慮

ア 労働関係法令遵守のためのしくみを確立しているか。

- ① 労働関係法令を遵守していること。
- ② 従事者が業務を行う際の安全管理が徹底されていること。

イ 従事者が働きがいや意欲を持って業務に取り組めるしくみを確立しているか。

- ① 従事者の配属にあたっては、医事業務の専門性を重視する立場から、業務履行に必要な知識を配置前に十分教育を行ったうえ配属すること。
- ② 担当部署ごとに課題・目標を設定のうえ、従事者に対する継続的な教育を実施すること。
- ③ 医事業務のスキルアップのための研修会の開催、診療報酬事務能力に関する認定資格など資格取得を支援できる組織体制を整えること。

（５） 危機管理体制

ア 個人情報保護の体制が整備されているか。

- ① 豊中市個人情報保護条例、市立豊中病院セキュリティポリシー等の関係法令および就業規則等に基づく個人情報保護や守秘義務に関する規定を理解し、遵守する体制が整備されていること。
- ② 個人情報保護に関する従事者への研修会を定期的の実施すること。

イ 緊急事態等への体制が整備されているか。

- ① 通常業務における危機管理体制が整備されていること。
- ② 災害発生等への危機管理体制が整備されていること。