

救急医療・育児相談コールセンター運営業務委託

プロポーザル実施要領

1 契約の目的

豊田市内の救命救急センターで多くの重症度・治療の優先度の低い患者が受診している現状を受け、医療機関を受診する前のトリアージ（識別救急）機能のひとつとして、救急医療・育児相談コールセンター（以下「当センター」という。）を設置する。また、育児や児童虐待についての相談など多様なニーズに対する育児支援整備の一環とする。なお、相談対応においては専門的知識が必要となるため、外部事業者への業務委託により当センターを運営する。

2 契約の概要

救急医療・育児相談コールセンターを設置するにあたり、救命救急センターでの受診を希望する軽症患者に対する適切な医療機関の案内、診察・治療を受ける前の救急医療相談及び市民の育児に対する不安についての相談（24時間365日）の業務を各部門の専門職を有する事業者へ委託する。

3 提案限度額

108,600,000円（消費税抜き：令和4年度から令和6年度まで）

4 参加資格要件

次に掲げる条件を全て満たす者

- (1) 公告日において、令和2・3年度の豊田市競争入札参加資格（物品等）を有する者であること。
- (2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項又は第2項の規定に該当する者でないこと。
- (3) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続開始の申立て又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続開始の申立てをしている者でないこと。
- (4) 参加表明書の提出日から当該案件の契約の相手方の特定までの間、本市から入札参加停止又は入札参加保留の措置を受けていないこと。
- (5) 参加表明書の提出日から当該案件の契約の相手方の特定までの間、本市と豊田警察署の間で締結している「豊田市が行う事務及び事業からの暴力団排除に関する合意書」に規定する排除の対象となる法人等に該当する者でないこと。
- (6) このプロポーザルに参加表明書を提出しようとする者の間に、別表に定める資本関係や

人的関係がないこと（資本又は人的関係に該当する者同士が辞退する者を決めることを目的に当事者間で連絡を取ることは、特に問題ありません。）。

(7) 公告日において、次に掲げる条件を満たすこと。

平成28年4月以降、官公庁（国、地方公共団体、公社、公団及び独立行政法人に限る。）発注の業務で元請として1件当たり年間の税込金額が1,500万円以上の下記業務の履行実績を有する者であること。

電話による相談サービス（救急医療又は育児に関するもの）

例）小児救急医療電話相談業務、児童相談所全国共通ダイヤル相談業務等

(8) 個人情報の保護について、プライバシーマーク、又は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）を取得していること

5 選考日程

(1) 全体スケジュール

令和3年

12月20日（月）	業者選定審査会による方式の決定
12月21日（火）	事業実施の公告、公表、公募の開始 業務説明資料等の交付開始

令和4年

1月11日（火）	参加表明書の受付期限・質問の受付期限 ※午後5時まで
1月12日（水）	参加資格確認通知書の送付
1月19日（水）	質問の回答期限 ※午後5時まで
1月26日（水）	提案書等の提出期限 ※午後5時まで
2月8日（火）	ヒアリング実施及び選考委員会開催
2月28日（月）	業者選定審査会による業者の決定
3月1日（火）	選考結果の通知
3月9日（水）	見積徴収
4月1日（金）	契約締結

(2) ヒアリング

ア 日時	2月8日（火） 午後1時30分から午後5時までのうち指定する30分間
イ 場所	豊田市役所 西61会議室（西庁舎6階）
ウ 備考	提出された企画書等に基づき1社30分（説明15分、質疑応答15分）のヒアリングを行う。

出席人数は3名以内とし、業務担当責任者、主任担当者及び会社の方針が述べられる立場の者又はその権限の委譲を受けている者が必ず出席すること。

プレゼンテーション及び質疑応答は、参加者名を伏せて行うので自己紹介は行わないこと。

全参加者のヒアリング終了後、引き続き選考委員会を実施する。

新型コロナウイルスの感染状況によっては、ヒアリングの方法を変更する
場合がある。その場合は WEB 会議が可能である ZOOM ミーティングを使用
する予定であるため対応できるようにすること。

6 選考委員

委員長	福祉部副部長	水野 智弘
委員	学識経験者	横山 淳一（医療対策懇話会会長）
	学識経験者	武田 靖志（愛知県豊田加茂福祉相談センター長）
	子ども部副部長	加藤 美貴子
	地域包括ケア企画課長	花木 一也
	子ども家庭課長	神谷 氏年

7 提案書等の提出書類

A 4 サイズ両面 8 頁以内（見積書及び積算内訳書を除く）に以下の内容を記載すること（提出部数は正本 1 部、副本 8 部）。副本については、社名及び社名を連想させるロゴ等を使用しないこと。また、表紙や目次のほか、本文中にも記載しないこと。

（1）業務経歴

平成 2 8 年 4 月以降の官公庁発注（国、地方公共団体、公社、公団及び独立行政法人に限る。）の契約において、契約金額が 1 件当り年間 1, 5 0 0 万円以上の救急医療又は育児に関する電話相談サービス業務実績一覧（業務名、発注者、請負金額、契約期間、業務の概要等）

（2）業務担当体制

予定する業務担当責任者及び主任担当者の、令和 3 年 12 月末時点における業務担当責任者、主任担当者等としての経歴（経験年数、救急医療又は育児に関する電話相談サービス業務実績（業務名、業務の概要及び件数））及び現在の手持ち業務

（3）業務実施方針

業務の方向性や方針、有資格者数の確保、研修、検証の仕組み、電話対応の考え方、運営体制（電話対応フロー、人員配置など）及び受電応答率の向上案

（4）課題への提案

コールセンターの利用促進に向けた新たな方策について、公共事業の中での取組として適切かつ自社のノウハウや独自性を生かした提案をする。

（5）業務開始後 3 年間の工程計画

（6）見積書及び積算内訳書

8 評価基準

（1）以下の項目について選考委員が採点を行い、各選考委員の採点の合計で最高得点の者を

契約の相手方として特定する。ただし、あらかじめ定めた最低基準点（合計点が360点）以上の者とする。

ア 業務経歴等

（ア）企業の業務実績（10点）

（イ）業務担当者等の能力（10点）

イ 業務実施計画等

（ア）業務実施方針（55点）

（イ）課題への提案（15点）

（ウ）業務開始後3年間の工程計画（5点）

（エ）取組意欲等（5点）

※詳細は別紙「評価基準」のとおり

（2）最高得点の者が同点の場合は、見積金額の安価な者を契約の相手方として特定する。

（3）提案者が一者の場合でも、最低基準点に達しない者は契約の相手方として特定しない。

9 相談実績

	平成31年度		令和2年度		令和3年度 (9月まで)	
	計	月平均	計	月平均	計	月平均
救急医療相談	11,408	950	10,340	861	6,067	1,011
育児相談	3,307	275	2,694	224	1,535	255
その他	507	42	472	39	396	66
合計	15,222	1,268	13,506	1,125	7,998	1,333
入電件数	9,145	762	8,278	689	4,972	828

※ 令和3年度実績は、令和3年4月1日から9月30日まで

曜日別実績（令和2年度）

	月	火	水	木	金	土	日	祝日	合計
相談件数	1,585	1,561	1,902	1,842	1,573	1,862	2,225	956	13,506

時間帯別実績（令和２年度）

時間帯	0時	1時	2時	3時	4時	5時	6時	7時	
件数	279	215	179	133	122	110	214	499	
時間帯	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	
件数	632	696	632	563	632	682	632	640	
時間帯	16時	17時	18時	19時	20時	21時	22時	23時	合計
件数	768	948	1,055	1,109	984	817	565	400	13,506

10 その他

- (1) このプロポーザルに参加する費用のすべては参加者の負担とする。
- (2) 契約の締結 本プロポーザルにより特定された業者を見積徴収の相手方とし、地方自治法施行令第167条の2第1項第2号により随意契約を締結する。
- (3) 選考結果通知後の辞退は認めない。
- (4) 当初予算について豊田市議会3月定例会で可決されなかったときは、本案件は無効となる。

別表

資本関係又は人的関係について

<p>(1) 資本関係</p>	<p>① 子会社等（会社法（平成17年法律第86号）第2条第3号の2に規定する子会社等をいう。②において同じ。）と親会社等（同条第4号の2に規定する親会社等をいう。②において同じ。）の関係にある場合 ② 親会社等を同じくする子会社等同士の関係にある場合</p>
<p>(2) 人的関係</p>	<p>① 一方の会社等（会社法施行規則（平成18年法務省令第12号）第2条第3項第2号に規定する会社等をいう。以下同じ。）の役員（会社法施行規則第2条第3項第3号に規定する役員のうち、次に掲げる者をいう。以下同じ。）が、他方の会社等の役員を現に兼ねている場合。ただし、会社等の一方が民事再生法（平成11年法律第225号）第2条第4号に規定する再生手続が存続中の会社等又は更生会社（会社更生法（平成14年法律第154号）第2条第7項に規定する更生会社をいう。）である場合を除く。 1) 株式会社の取締役。ただし、次に掲げる者を除く。 イ 会社法第2条第11号の2に規定する監査等委員会設置会社における監査等委員である取締役 ロ 会社法第2条第12号に規定する指名委員会等設置会社における取締役 ハ 会社法第2条第15号に規定する社外取締役 ニ 会社法第348条第1項に規定する定款に別段の定めがある場合により業務を執行しないこととされている取締役 2) 会社法第402条に規定する指名委員会等設置会社の執行役 3) 会社法第575条第1項に規定する持分会社（合名会社、合資会社又は合同会社をいう。）の社員（同法第590条第1項に規定する定款に格別の定めがある場合により業務を執行しないこととされている社員を除く。） 4) 組合の理事 5) その他業務を執行する者であって、1) から4) までに掲げる者に準ずる者 ② 一方の会社等の役員が、他方の会社等の民事再生法第64条第2項又は会社更生法第67条第1項の規定により選任された管財人（以下単に管財人という。）を現に兼ねている場合 ③ 一方の会社等の管財人が、他方の会社等の管財人を現に兼ねている場合</p>
<p>(3) その他プロポーザルの適正さが阻害されると認められる場合</p>	<p>組合（共同企業体を含む）とその構成員が同一のプロポーザルに参加している場合。その他上記（1）又は（2）と同視しうる資本関係又は人的関係があると認められる場合。</p>