

救急相談センター運営業務に係る公募型プロポーザル説明書

1 プロポーザルの目的

救急相談センター広島広域都市圏・備後圏域対象圏内の住民からの、救急車を呼ぶべきか、今すぐ受診すべきか等の相談電話に対し、24 時間 365 日体制で医療機関案内や救急医療相談を行う業務について、民間事業者に運営を委託することにしており、その委託に当たり、あらかじめ事業者を特定するため、公募型プロポーザルを実施する。

2 委託業務内容

- (1) 業務名
救急相談センター運営業務
- (2) 委託期間
契約締結日から令和 10 年 3 月 31 日まで
(地方自治法第 234 条の 3 に基づく長期継続契約)
- (3) 業務開始日
令和 7 年 4 月 1 日（火）から
- (4) 業務内容
別紙「救急相談センター運営業務仕様書」のとおり。
- (5) 概算事業費
本業務に係る費用は、次のとおりとする。
各年度 89,838,034 円（消費税及び地方消費税の額を含む。）以内
- (6) 契約担当課
〒730-8586 広島市中区国泰寺町一丁目 6 番 34 号（広島市役所本庁舎 13 階）
広島市健康福祉局保健部医療政策課
TEL 082-504-2178 FAX 082-504-2258
E-mail healthed@city.hiroshima.lg.jp

3 参加資格

参加する者は、次に掲げる要件の全てを満たすものとする。

- (1) 法人格を有すること。
- (2) 参加の申込日において、地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 及び広島市契約規則（昭和 39 年広島市規則第 28 号）第 2 条の規定に該当しない者であること。
- (3) 広島市税並びに消費税及び地方消費税を滞納していない者であること。
- (4) 公募の日から受託候補者の特定までの間のいずれの日においても、営業停止処分又は広島市の指名停止措置若しくは競争入札参加資格の取消しを受けていないこと。
- (5) 暴力団、暴力団員若しくは広島県暴力団排除条例第 19 条第 3 項の規定による公表が現に行われている者、又は暴力団、暴力団員と密接な関係を有する者が経営、運営に関係している団体でないこと。

4 公募型プロポーザル参加申込み

- (1) 申込期間
公示日から令和 7 年 1 月 21 日（火）までの閉庁日（広島市の休日を定める条例（平成 3 年広島市条例第 49 条）第 1 条第 1 項第 1 号から第 3 号までに掲げる日をいう。以下同じ。）を除く毎日。午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで。
- (2) 提出場所
前記 2(6)に同じ。

(3) 提出方法

公募型プロポーザル参加資格確認申請書（様式 1）を作成し、前記 2 (6)へ持参又は郵送（郵送の場合は、配達証明書付き書留郵便に限る。提出期限までに必着のこと。）で提出すること。

(4) 提出した書類について説明を求められた場合は、これに応じなければならない。

(5) 参加資格確認結果の通知

令和 7 年 1 月 24 日（金）までに参加資格確認結果を通知する。

5 質問の受付と回答

(1) この説明書の内容等に関する質問を次のとおり受け付ける。

ア 受付期間

公示日から令和 7 年 1 月 28 日（火）までの閉庁日を除く毎日。午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで。

イ 受付場所

前記 2 (6)に同じ。

ウ 受付方法

仕様書等に関する質問書（様式 2）に記入の上、電子メール又は FAX いずれかの方法で提出すること。提出に当たっては、質問書が受付場所に到達していることを電話により速やかに確認すること。

(2) 前記(1)の質問に対する回答は、質問者に直接回答する。また、前記 2 (6)の場所において、令和 7 年 2 月 7 日（金）までの閉庁日を除く毎日、午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで閲覧に供するとともに、広島市ホームページに掲載する。

6 企画提案書の提出

(1) 企画提案書記載項目

表紙には、「救急相談センター運營業務企画提案書」と記載するとともに、提案者名を記載し、提案者が押印すること（ただし、提案者名の記載と押印は正本のみとし、副本には、社票などを含め応募者が類推できる表現は記載しないか、マスキングを施すこと。）。

企画提案書に記載する内容は次のとおりとする。

区分	提案項目	企画提案書に記載する内容
1 方針及び体制	基本方針	・本業務を実施する上での基本方針を掲載すること。
	管理体制	・本業務に関する指揮命令・責任体制を記載すること。
		・業務責任者の業務内容及び業務管理方法（業務の進行管理やセンターへの訪問回数等）を記載すること。
	人員配置	・従事者（受付員・相談員）の配置に係る考え方及び具体的計画（人員が欠員した場合の対応及び具体的な勤務制を含む）を記載すること。
		・大型連休やインフルエンザ等の感染症流行時などにおける電話件数に応じた体制変更について提案すること。
2 運営	人材確保	・質の高い人材が確保できる採用計画及び採用方法を記載すること。
		・人員確保に当たり広島市（広島広域都市圏）内の雇用拡大に貢献できる提案を記載すること。

2 運営	業務運営	・業務状況の管理方法、日々の業務内容の記録や市への報告方法について記載すること。
		・クレームや悪戯等の対処方法を記載すること。
		・緊急な対応を要する案件か否かの判断基準及び緊急な対応を要する場合の対応方法を記載すること。
	情報セキュリティ、個人情報保護	・一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）（旧財団法人日本情報処理開発協会）のプライバシーマーク等の取得状況及び情報セキュリティに関する組織的な取組を記載すること。 ・業務に関する個人情報等を適切に管理する方法や受付員及び相談員への守秘義務を徹底させる方法が記載すること。
3 業務の履行能力	資質の確保	・業務開始前の従事者（受付員・相談員）の研修内容、実施時間及び実施回数等を具体的に記載すること。
		・業務開始後の従事者（受付員・相談員）の対応能力等の向上を図ることができる研修を具体的に記載すること。
	業務実績	・過去3年間に於いて、国又は地方公共団体から類似業務を受託したことがある場合は、その相手先、業務名、業務内容等の実績を記載すること。
4 その他	仕様書以外の提案事項等	・その他、業務に関して有効だと考えられる事項、提案、アピールポイントなどを記載すること。

(2) 業務見積書

なお、この見積書は参考のために提出を求めるものであり、契約の締結に当たっては、別途見積書の提出を求める。

(3) 提出部数等

ア 提出部数

正本1部、副本8部

イ 書式体制

大きさはA4判縦とし、表紙、裏表紙含めて25頁以内とする。

（資料やイメージ図など、見やすくするためA3判を使用する場合は、A4判の大きさに3つ折りにすること。）

ウ その他

企画提案書は1者1提案とし、2以上の企画提案書が提出された場合は失格とする。

(4) 提出期限及び提出場所等

ア 提出期限

令和7年2月7日（金）午後5時15分

イ 提出場所

前記2(6)に同じ。

ウ 提出方法

持参又は郵送（郵送の場合は、配達証明書付き書留郵便に限る。提出期限までに必着のこ

と。)で提出すること。

7 企画提案書の説明

企画提案書の提出後、令和7年2月13日(木)に、参加者による提案内容の説明(プレゼンテーション)及び質疑応答を1者当たり30分程度行うことを予定している。

詳細については、参加者に別途通知する。

8 審査方法

(1) 企画提案書の審査は、救急相談センター審査委員会(以下「審査委員会」という。)が行う。

(2) 審査委員会の委員は、次の職にある者をもって構成する。

委員長 広島市健康福祉局保健部長

委員 保健部次長(兼)市立病院担当部長

消防局警防部救急担当部長

健康福祉企画課長

医療政策課長

(3) 審査基準

別紙「受託候補者特定基準」のとおり。

(4) 最優秀提案者の特定

ア 審査委員会において、得点の総計が最も高い提案をした者を最優秀提案者として特定する。

ただし、審査委員会において、本業務を実施する目的や内容を踏まえ、得点の総計が最も高い提案内容が本市の求める最低水準(6割)に達していないと判断された場合においては、この限りではない。

イ 得点の総計が最も高い提案をした者が2人以上いる場合には、別紙「受託候補者特定基準」のうち、管理体制、人員配置、人材確保、資質の確保に係る評価点の合計が高い事業者を選定する。

それでもなお、同点の場合は、審査委員会で協議の上、最優秀提案者を特定する。

9 審査結果

審査結果は、全ての参加者に、書面により通知することとし、電話等による問合せには応じない。また、選定結果は、応募者名や審査結果などと合わせて、本市ホームページで公表する。

10 契約の方法等

(1) 最優秀提案者として特定された者と見積合わせを実施の上、随意契約をする。

(2) 契約を締結する場合においては、契約締結日までに契約金額の100分の10以上の契約保証金を納付しなければならない。ただし、次に掲げるいずれかに該当する場合は、契約保証金の納付を免除する。

ア 保険会社との間に、広島市長を被保険者とする履行保証保険を締結して、前記2(6)に提出したとき。なお、履行保証保険契約の締結に当たっては、事前に保険取扱機関の審査が必要であり、最優秀提案者特定後や契約締結日になって初めて保険の申し込みをすると、保険の締結ができない場合があることから、必ず事前のできるだけ早い時期に保険取扱機関と相談しておくこと。

イ 契約保証金免除申請書(広島市のホームページからダウンロードできる。)を前記2(6)に提出したとき。なお、契約保証金免除申請書の承認には、次の(ア)から(ウ)までに掲げる条件を全て満たしている必要がある。

(ア) 契約を締結しようとする日から過去2年間に、国又は地方公共団体と種類及び規模をほぼ同じくする契約を2回以上にわたって締結し、これを全て誠実に履行していること。

(イ) 広島市税について滞納がないこと。

(ウ) 消費税及び地方消費税について未納税額がないこと。

詳細については、「契約履行実績による契約保証金の納付の免除について」（広島市のホームページからダウンロードできる。）を参照のこと。

なお、契約保証金免除申請の承認には、本市による審査が必要であり、契約締結日になって初めて契約保証金の免除を申請すると、本市において上記条件が確認できない場合があることから、必ず最優秀提案者特定後のできるだけ早い時期に、前記 2(6)に申請すること。

- (3) 企画提案の選定後、提案者と協議の上、企画提案の内容に変更を加える場合、委託料の額を調整することがある。
- (4) 別紙「救急相談センター運營業務仕様書」は、本業務の最低水準を示したものであり、特定された企画提案書の内容については、必要に応じて契約書にその内容を記載（添付）し、その履行を確保するものとする。
- (5) 最優秀提案者と協議が整わなかったときは、その特定を取り消すとともに、次順位の者を最優秀提案者として特定し、見積合わせの上、随意契約する。
- (6) 最優秀提案者が正当な理由なく契約を締結しないときは、その特定を取り消すとともに、次順位の者を最優秀提案者として特定し、見積合わせを実施の上、随意契約する予定である。また、決定を取り消された者は、契約予定金額に対する入札保証金相当の損害賠償金（契約予定金額の 100 分の 5）を支払うものとする。

11 その他

- (1) 企画提案及び契約手続等において使用する言語及び通貨は、それぞれ日本語及び日本国通貨とする。
- (2) 公募型プロポーザル参加資格確認申請書がその提出期限までに到達しなかった場合、企画提案書は提出できない。
- (3) 公募型プロポーザル参加資格確認申請書及び企画提案書の作成及び提出に要する費用は提出者の負担とする。
- (4) 提出された公募型プロポーザル参加資格確認申請書及び企画提案書等は返却しない。
- (5) 提出期限後における公募型プロポーザル参加資格確認申請書及び企画提案書の差替及び再提出は認めない。公募型プロポーザル参加資格確認申請書及び企画提案書について虚偽の記載をし、その他不正行為をした場合、失格となること及び指名停止その他の措置を講ずることがある。
- (6) 提出された公募型プロポーザル参加資格確認申請書及び企画提案書に係る内容は、最優秀提案者特定の目的以外に提出者に無断で使用しない。ただし、広島市情報公開条例（平成 13 年広島市条例第 6 号）第 7 条に基づき、開示請求があったときは、法人等の競争上又は事業運営上の地位を害すると認められるもの等不開示情報を除いて、開示請求者に開示する。
- (7) 公募型プロポーザルに参加しようとする者は、審査委員会の委員の選任後から本契約案件の受託候補者決定の公表までの間において、本契約案件に関して、直接、間接を問わず、自らを有利に、又は他者を不利にするよう働きかけることを禁ずるものとし、この禁止事項に抵触したと認められる場合は、参加資格を失うことがある。
- (8) 当該事業は、地方自治法第 234 条の 3 に基づく長期継続契約である。次年度以降の歳入歳出予算が減額又は削減された場合は、契約の変更又は解除を行うことがある。また、本市は、当該契約の変更または解除が行われた場合の損害賠償の責めを負わないものとする。

12 問合せ先

前記 2(6)に同じ。