

岡山市立市民病院医事業務（１階外来・２階受付・電話対応サービス業務等）
委託プロポーザル実施の公示

岡山市立市民病院医事業務（１階外来・２階受付・電話対応サービス業務等）委託プロポーザルの実施について、次のとおり公示する。

令和7年10月17日

地方独立行政法人岡山市立総合医療センター
理事長 松本 健五

1. 目的

この公示は、岡山市立市民病院医事業務（１階外来・２階受付・電話対応サービス業務等）（以下「本業務」という。）を委託するにあたり、最適な業者を公募型プロポーザル方式により特定するために必要な事項を定めるものとする。

2. 業務の概要

（１）委託名

岡山市立市民病院医事業務（１階外来・２階受付・電話対応サービス業務等）

（２）履行場所

岡山市立市民病院

（３）委託期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日までの期間

（ただし、上記期間は本来業務実施期間であり、令和8年1月1日から令和8年3月31日までを引継ぎ等を含めた準備期間とする。）

（４）業務内容

別添、岡山市立市民病院医事業務（１階外来・２階受付・電話対応サービス業務等）委託仕様書を参照のこと。

（５）提案上限額

13,326,744円/月額（税込）

（６）支払条件

月末締翌月末支払

（７）契約保証金

免除

（８）契約保証人

1名

3. 特定方法

本業務に対する最適な業者の特定は、公募型プロポーザル方式により行う。この方式は、本業務の受託を希望する業者を公募し、その応募者から提出される書類及び応募者へのヒアリングにより、当該応募者の適性及び能力等について審査し、最も優れた提案を行った者を本業務に係る契約の最適な業者として特定するものである。

4. スケジュール

プロポーザル実施の公示（ホームページ）	令和7年10月17日（金）
質問受付期限	令和7年10月28日（火）午後5時（必着）
質問に対する回答（ホームページ）	令和7年11月 7日（金）午後
応募意思表明書の提出期限	令和7年11月14日（金）午後5時（必着）
提出書類の期限（辞退届も含む）	令和7年11月20日（木）午後5時（必着）
ヒアリング・審査・最適な業者の特定	令和7年12月 4日（木）
審査結果の通知	ヒアリングから概ね10日以内に通知
契約の締結	令和7年12月下旬
本業務準備期間	令和8年1月～令和8年3月

5. 応募資格要件

次に掲げるすべての要件を満たしていることを条件とする。

- （1）地方独立行政法人岡山市立総合医療センター契約規程第2条第1項の規定に該当しない者であること。
- （2）岡山市指名停止基準に基づく、指名の停止又は指名保留期間中でないこと。
- （3）会社更生法（平成14年法律第154号）の規定に基づく更生手続開始の申立て中または更生手続中でないこと。
- （4）民事再生法（平成11年法律第225号）の規定に基づく再生手続開始の申立て中又は再生手続中でないこと。
- （5）国税、県税及び市町村民税の滞納がないこと。
- （6）暴力団による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号から第4号まで、または第6号の規定に該当しないこと。
- （7）公共の安全及び福祉を脅かすおそれのある団体ではないこと。また、公共の安全及び福祉を脅かすおそれのある団体に属しないこと。
- （8）岡山市競争入札参加資格及び審査等に関する事項について（昭和61年市告示第120号）に基づき、岡山市一般競争（指名競争）入札参加資格の有資格者名簿の役務の業種「その他委託」業種細区分「医療事務」および「受付、案内、電話交換」に登録があること。

6. 応募表明手続・企画提案書等作成要領

（1）提案内容

本業務の目的、岡山市立市民病院医事業務（1階外来・2階受付・電話対応サービス業務等）委託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を作成すること。

（2）提案書等の様式

	提出書類	内容	様式
①	応募書	正本のみ本社（本店）代表者印（岡山市へ業者登録を行っている印鑑。以下同じ）を押印し、残りの副本は複写可とする。	様式1
②	会社概要	・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	様式2

		・資本金 ・沿革 ・事業内容 ・ISO登録の有無 ・プライバシーマーク認定の有無	
③	業務受託及び支援実績	令和5年4月以降に、400床以上の総合病院において、1年以上委託した経験をもち、医事業務を十分に理解している	様式3
④	従事者	・管理責任者の氏名、居住地、生年月日 ・管理責任者の資格 ・管理責任者の経歴（医事システム I B A R S 等の使用実績等） ・従事者配置計画 ・組織図	様式4
⑤	業務体制	・スタッフの確保 ・スタッフの管理・育成 ・組織体制	様式5
⑥	業務内容	・窓口業務 ・診療報酬明細書精度調査業務 ・健康管理センター業務 ・文書管理業務 ・保険証確認窓口業務 ・電話対応サービス業務	様式6
⑦	見積書	・見積書	様式7

7. 公示資料（ホームページに掲載）

①岡山市立市民病院医事業務（1階外来・2階受付・電話対応サービス業務等）委託プロポーザル実施の公示（本書）

②委託仕様書

岡山市立市民病院医事業務（1階外来・2階受付・電話対応サービス業務等）委託仕様書

③様式集

様式1～7 6. の（2）で記述したとおり。

様式8 応募意思表明書

様式9 参加辞退届

様式10 質問書

様式11 指名停止等措置状況調書

8. 応募意思表明書の提出

本プロポーザルへの応募には、応募意思表明書を提出すること。なお、提出期限までに応募意思表明書を提出しない者は、本プロポーザルへの応募は認めない。

（1）提出書類 応募意思表明書（様式8）

（2）提出期限 令和7年11月14日（金）午後5時（必着）

（3）提出先 地方独立行政法人岡山市立総合医療センター

岡山市立市民病院 入退院管理支援センター 医事課（14. 提出先及び問い合わせ先参照）

（4）提出方法 持参又は郵送（書留郵便に限る）により提出すること。

応募意思表明書を提出後の辞退は、参加辞退届（様式9）を提出書類の期限（令和7年

11月20日（木）午後5時）までに提出すること。

9. 質問及び回答

本プロポーザルに関する質問は、質問書（様式10）により提出すること。電話・来院による口頭での質問は受け付けない。

（1）質問の提出

- ①提出書類 質問書（様式10）
- ②提出期限 令和7年10月28日（火）午後5時（必着）
- ③提出先 地方独立行政法人岡山市立総合医療センター
岡山市立市民病院 入退院管理支援センター 医事課（14. 提出先及び問い合わせ先参照）
- ④提出方法 電子メールにより提出すること。

（2）質問の回答

令和7年11月7日（金）午後に地方独立行政法人岡山市立医療総合センターのホームページで回答する。なお、質問の回答は本公示等の追加又は修正とみなす。

10. 応募書類等の提出

本実施の公示、岡山市立市民病院医事業務（1階外来・2階受付・電話対応サービス業務等）委託仕様書を十分把握したうえで、次の書類を提出すること。

（1）提出書類

- ① 様式1 応募書（押印すること。）本社（本店）代表者名及び代表印で提出
- ② 様式2 会社概要
- ③ 様式3 業務受託及び支援実績に関する提案書
- ④ 様式4 従事者に関する提案書
- ⑤ 様式5 業務体制に関する提案書
- ⑥ 様式6 業務内容に関する提案書
- ⑦ 様式7 見積書
- ⑧ 添付資料
 - ア 応募資格に係る業務受託及び支援実績に関する提案書（様式3）に記入した案件について、
挙証資料となる委託等契約書の写しを提出すること。
 - イ 指名停止等措置状況調書（様式11）
 - ウ 会社の財務諸表（直近過去2年分）の写し、登記簿謄本（1通）
 - エ 納税証明書（国税、県税、市町村税の未納がないことが令和7年4月1日以降に証明されたもの
（各1部））

（2）提出期限 令和7年11月20日（木）午後5時（必着）

（3）提出先 地方独立行政法人岡山市立総合医療センター 岡山市立市民病院 入退院管理支援センター （14. 提出先及び問い合わせ先参照）

（4）提出方法 持参に限る。

（5）注意事項

- ① 書類の作成に用いる言語は日本語、通貨は日本国通貨とする。
- ② 用紙の規格はA4版（片面印刷、カラー可）。
- ③ 提出書類に記載する文字の書体は任意とする。なお、文字を補完するためのイラスト、イメージ図等を様式中に使用することは構わない。
- ④ 提出書類の提出期限後の訂正や再提出は認めない。
- ⑤ 見積書（様式7）は両面印刷をすること、若しくは2枚に分けて印刷する場合は袋とじにし、表と裏に契印をすること。

(6) 提出部数 10部 (正本1部、副本9部)

11. 審査及び特定について

(1) 審査体制

岡山市立市民病院医事業務（1階外来・2階受付・電話対応サービス業務等）委託事業者選定委員会（以下、「委員会」という。）が審査する。

(2) 審査方法

① 委員会は、提出書類及び応募者へのヒアリングにより、(3)の評価基準をもとに審査し、その合計点により最適な業者及び次順位の業者（次点）を特定する。

② 提出書類の内容に基づくヒアリングを次のとおり実施する。

ア 実施日 令和7年12月4日（木）

ヒアリング時間、場所等の詳細事項については、別途通知する。

イ 注意事項 ヒアリングを受ける者は、3名以内とする。

(3) 評価基準

基礎項目		
従事者		
	1. 会社及び監督責任者の実績	
	①	医事業務委託の経験や実績が豊富であり、業務の円滑な履行について、十分な信頼性を有するものである。
	②	業務監督責任者は、経験や実績を有している。
	③	医事システム（I B A R S等）の使用実績を有している。
業務体制		
	2. スタッフの確保	
	①	業務の質の向上につながる経験豊富なスタッフや資格を有するスタッフが確保できている。
	②	スタッフの欠員に対する応援体制が取られている。
	③	安定した人員を供給するための採用計画が充実している。
	3. スタッフの管理・育成	
	①	業務全体を監督できる責任者を配置し、適性に管理されている。
	②	スタッフに対して、接遇などのスキルアップのための定期的な研修等が開催される体制が取られている。
	③	現場の状況に柔軟かつ迅速に対応するためのスタッフに対する情報提供が図られている。
	④	人員採用時の育成計画が図られている。
	⑤	スタッフの職場定着や就業意欲を引き出すための工夫が図られている。
	4. 組織体制	
	①	クレーム・トラブル発生時に、組織的に適切に対応できる体制が取られている。
	②	危険回避のためにリスクマネジメントを適切に実施する体制が取られている。
	③	緊急時の連絡体制が取られている。
	④	個人情報取り扱いに関する規定等が整備されている。
	⑤	本社や支社等から支援体制が構築されており、問題解決等において、その機能が十分に発揮される体制が取られている。
業務内容		
	5. 窓口業務	
	①	窓口・案内業務において、安心感や信頼感を与えられるような細かな気配りを実施するなど

		基本的な対応が図られている。
	②	自主点検による接遇向上の取り組み、体制が取られている。
	③	窓口でのクレーム等の防止の体制が取られている。
	④	待ち時間短縮に向けた取り組み、体制が取られている。
	⑤	外来1階医事業務に対して、新患登録および会計計算業務の質の向上につながる取り組みの体制が取られている。
	⑥	診察前の健康保険証等の登録・確認業務に対応できる体制が取られている。
	⑦	医療費後払いサービスの利用率向上のための体制が取られている。
	⑧	マイナ保険証利用率促進のための工夫が図られている。
	6. 診療報酬明細書精度調査業務	
	①	査定漏れや査定誤りを防止するとともに、その精度向上のために助言を行える体制が取られている。
	②	最新の診療報酬請求に対応できる体制が取られている。
	③	病院職員に対する疑義対応、情報共有、助言が行える体制が取られている。
	7. 健康管理センター業務	
	①	人間ドック等各種健診の受診率向上のための工夫が図られている。
	②	請求漏れ、返戻、過誤減が発生しないような具体的な取り組み、体制が取られている。
	③	各業務マニュアルを作成し、業務専従者がそれに即した対応を行えるよう体制が取られている。
	8. 文書管理業務	
	①	各種診断書等を適切に取り扱うために、知識等の向上につながる取り組み、体制が取られている。
	②	各種診断書等の問い合わせに対応できる教育体制が取られている。
	9. 電話対応サービス業務	
	①	外線及び内線電話による問い合わせへの対応が迅速かつ適切で、丁寧に行える体制が取られている。
	②	電話対応において、言葉遣い・態度・声のトーン等に配慮した接遇を行う取り組み(定期的な研修等)、体制が取られている。
金額評価		
	10. 委託料	
	①	提案金額に応じて評価する。
姿勢・能力評価		
	①	会社として、業務に対する熱意や意気込みが感じられるか。
	②	プレゼンテーションの説明は、信頼性があり、業務遂行能力の高さが感じられるか。
	③	経営健全化につながる実現可能な業務改善等の提案を行っているか。

(4) 失格

次のいずれかに該当したものは失格とし、地方独立行政法人岡山市立総合医療センターから通知する。

- ① 提出期限内に必要な書類を提出しない者
- ② 提出書類に重大な不備があると認められる者
- ③ 提出書類に虚偽の記載がある者
- ④ ヒアリングの時間に遅れた者
- ⑤ 応募資格を満たしていないと判断される者
- ⑥ 本公示に違反している又は適合しない者

⑦ 特定結果に影響を及ぼすような不誠実な行為を行った者

(5) 審査結果 **※【審査の結果について異議の申し立ては受け付けない】**

審査会のヒアリングから概ね10日以内に最適な業者の特定を行うとともに文書で応募者全員に審査結果（点数及び順位）を通知する。

(6) 契約手続き等

最適な業者は、審査の結果、最適な業者として特定されただけであり、契約を締結するまでは契約関係を生じない。

審査の結果、最適な業者として特定された業者と協議し、企画・提案内容を反映した仕様書を調整の上、速やかに契約を締結するものとする。

なお、最適な業者が応募資格を満たさないと判断した場合、またはその他の理由により契約締結が不可能となった場合には、次点の者と契約手続きを進めるものとする。

12. 提案内容の担保

(1) 契約締結にあたり、受託業者が提案書において提案した内容については、地方独立行政法人岡山市立総合医療センターの判断で、仕様書の一部とすることができる。

(2) 前項の規定により仕様書の一部となった提案内容と実際の内容とに著しい差異があるときには、契約金額の減額、損害賠償の請求又は解約の措置を行うことができるものとする。

13. その他

(1) 本プロポーザルに要する一切の費用は、応募者の負担とする。

(2) 提出された書類は、岡山市情報公開条例に基づき公開する場合がある。

(3) 提出された書類について、本業務以外の目的で使用しない。

(4) 提出された書類は、返却しない。

(5) 本公示の公表の日から本業務の契約に至るまでの間、地方独立行政法人岡山市立総合医療センター又はその関係者に対し、本プロポーザルの公正な執行を妨げるような行為を一切禁止する。

14. 提出先及び問い合わせ先

地方独立行政法人岡山市立総合医療センター

岡山市立市民病院 入退院管理支援センター 医事課 担当：松本裕樹・浅尾光世

〒700-8557

岡山県岡山市北区北長瀬表町三丁目20番1号

電 話 086-737-3000

FAX 086-737-3011

電子メールアドレス shiminbyouin_ijika@okayama-gmc.or.jp