

## 職員等接遇能力向上支援業務公募型プロポーザル方式募集要項

### 1 プロポーザルの概要

#### (1) 内容

豊田地域医療センターの職員等を対象とした接遇能力向上のための研修等の実施について、研修カリキュラムやテキストの作成、講師の派遣、研修後の評価と歯どめの構築等に係るプロポーザルを行い、令和3年度から令和6年度までの職員等接遇能力向上支援業務委託事業者を選定する。

#### (2) 委託業務名称

豊田地域医療センター職員等接遇能力向上支援業務

#### (3) 委託業務内容

別紙「公益財団法人豊田地域医療センター職員等接遇能力向上支援業務委託仕様書」のとおり

#### (4) 委託業者の選定方法

企画提案の内容について評価を行い、委託事業者を選定する。

#### (5) 契約期間

令和3年10月1日から令和4年3月31日まで。但し、契約の履行状況が良好な場合は初回を含んで4回（初年度を含んで4年間）の契約を予定する。

#### (6) 提案限度額

本プロポーザルにおける提案限度額は16,500,000円（消費税及び地方消費税を含む）とする。なお、契約金額については、委託事業者の決定後、委託内容の詳細について当センターと協議・調整する中で、毎年度の予算の範囲内で決定する。

### 2 スケジュール

募集要項公表	6月18日（金）
質問の受付期間	6月18日（金）～7月7日（水）
プロポーザル応募申請書提出期限	7月12日（月）
企画提案書提出期限	7月20日（火）
1次選考（書類審査）	7月30日（金）までに
2次選考（プレゼンテーション）	8月中旬
結果通知	8月中旬
委託業務の詳細協議	8月下旬以降
令和3年度契約締結	10月1日（金）

### 3 参加資格

プロポーザルの参加にあたっては、次の条件を満たすこと

- (1) 法人格を有する企業または団体であること。
- (2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当しない者であること。

- (3) 会社更生法（平成14年法律第154号）第17条の規定に基づく更生手続き開始の申立てがなされていない者、又は民事再生法（平成11年法律第225号）第21条の規定に基づく再生手続き開始の申立てがなされていない者であること。
- (4) 暴力団員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号に規定する暴力団、その他の集团的又は常習的に暴力的不法行為を行うおそれがある組織の利益になる活動を行う者でないこと。
- (5) 豊田市から入札参加者の資格及び指名停止基準に基づく指名停止措置を受けていない者であること。
- (6) 国税及び地方税の滞納がないこと。
- (7) 医療機関での接遇能力向上支援に関する実施実績があること。

#### 4 参加手続き

##### (1) プロポーザル応募申請書の提出

プロポーザルに参加しようとする者は、プロポーザル応募申請書（様式1）に必要事項を記入し、添付書類とともに次のとおり提出すること。

###### ①提出期限

令和3年7月12日（月）午後5時

###### ②提出書類

ア プロポーザル応募申請書（様式1）

イ 添付書類

###### ③提出方法

持参または郵送（提出期限までに必着）

###### ④提出先

豊田地域医療センター事務部総務課

〒471-0062 愛知県豊田市西山町3丁目30番地1

##### (2) 企画提案書の提出

プロポーザル応募申請書（様式1）を提出した者は、次のとおり企画提案書を提出すること

###### ①提出期限

令和3年7月20日（火）午後5時

###### ②提出書類

ア 企画提案書表紙（様式2）

イ 企画提案書（様式任意）

###### ③提案書作成上の注意点

- ・企画提案書は、A4サイズ、横書きで作成する
- ・企画内容や実績等を説明するための添付資料の添付は可能

###### ④企画提案書への記載事項

ア 提案事業者の概要（従業員数、事業内容等）

イ 研修等の支援実績（直近3年）

- ウ 見積額（消費税及び地方消費税を含む）
- エ 提案の概要（提案の特徴やアピールしたい点）
- オ 業務実施体制
- カ 研修の内容、実施後の検証、研修の効果測定の方法等
- キ 歯どめ

⑤提出部数

10部（企画提案書表紙は原本1部、写し9部）

⑥提出方法

持参または郵送（提出期限までに必着）

⑦提出先

豊田地域医療センター事務部総務課

〒471-0062 愛知県豊田市西山町3丁目30番地1

⑧その他

- ・採否に関わらず提出された書類は返却しない。また、提出した書類の差し替え及び再提出は認めない。
- ・プロポーザルに関して応募者が要する経費は、応募者の負担とする。

(3) 質問の受付等

本要項及び仕様書の内容に関して質問等がある場合は、次のとおり質問書（様式3）を提出すること。

①期間

令和3年6月18日（金）～7月7日（水）午後5時

②提出方法

Eメールを用い、件名を「【質問書】職員接遇能力支援業務プロポ（業者名）」として送信

③提出先

豊田地域医療センター事務部総務課（soumu@toyotachiiki-mc.or.jp）

④回答方法

随時、質問者の個人情報を除いた上で、質問内容と回答を応募事業者に対してEメールで送信する。

5 契約候補者の選定

(1) 選定方法

①1次選考（書類審査）

応募者が4者以上の場合は、1次選考を実施し、別途設置する職員等接遇能力向上支援事業者選定会議において、企画提案書の内容を書類審査し、上位3者を選考する。

②2次選考（プレゼンテーション審査）

1次選考入選者によるプレゼンテーションを実施し、職員等接遇能力向上支援事業者選定会議において、企画提案書の内容と併せて総合的に評価し、契約候補者を選定する。

ア 実施予定日

- ・ 8月中旬
- イ 場所
  - ・ 豊田地域医療センター
- ウ プレゼンテーション方法
  - ・ 企画提案応募者ごとに実施（説明20分以内、質疑10分程度）
  - ・ 出席可能人数：3人まで
- エ 結果通知
  - ・ 後日、Eメールにて通知する。

## (2) 選定基準

評価項目	内 容
実効性	提案した事業を確実に遂行できる実績と運営基盤がある ・ 過去5年以内の事業実績から見て確実に業務を遂行できる実績であるか ・ 本事業の目的を正しく理解した提案内容となっているか
企画力	提案した事業内容に専門事業者としての企画力・独創性がある ・ 医療サービスにおける課題を抽出し、課題解決できるような提案内容や工夫がされているか ・ 接遇に関する専門的な手法・技法を習得できる提案内容となっているか ・ 事業内容や提案にあたってのセールスポイントから見て、他者にはない企画力・独創性があるか
実行力	実行可能な方法・計画・予算で立案されている ・ 事業内容に見合ったスケジュール管理、実施体制であり、予算は適正であるか
効率性	提案事業内容に対する見積額が適正である ・ 事業内容に見合った適正な予算で積算され、節減努力が見られるか
効果性	達成目標が明確であり、その効果が発揮される ・ 提案書全般から見て、事業目的が表れる内容となっているか ・ 研修効果が継続するような提案内容となっているか
その他	危機管理体制 ・ 緊急事態宣言が発出された場合にあっては事業継続できる仕組みが講じられているか

## 6 契約について

- (1) 選定後、契約候補者は医療センターと委託業務の仕様内容について協議のうえ、その詳細を決定し、業務の委託準備が整った段階で随意契約により契約を締結する。
- (2) 次に掲げる事態が生じたときは、契約候補者の選定において定めた順位の高かった者の順に協議を行い、契約相手方を決定する。
  - ① 契約候補者が契約の締結を辞退したとき
  - ② 契約締結時までに参加資格を欠いていることが判明したとき
  - ③ 契約に向けて必要な協議が不調に終わったとき
  - ④ その他やむを得ない事情で契約に至らなかった場合
- (3) 契約にあたっては、法令を遵守すること。