



大町市病院事業告示第2号

令和8年1月15日

大町市病院事業管理者 藤本 圭



1 業務概要

(1) 業務件名

市立大町総合病院医療事務窓口業務

(2) 業務場所

長野県大町市大町3130番地 市立大町総合病院

(3) 業務内容

別紙本業務の実施要領及び仕様書のとおりとする

2 各種書類の提出及び問い合わせ先

市立大町総合病院 事務部医事課 医事企画係

市立大町総合病院医療事務窓口業務公募型プロポーザル実施要領

1 趣旨

この業務は、市立大町総合病院における医療事務に関する窓口業務を行うにあたって、専門知識と経験、実績を有する業者に委託し、この業務を専門的かつ効率的に行うことを目的として実施する。そのため、市立大町総合病院（以下「当院」という。）において、医療事務窓口業務を提供する事業者（以下「事業者」という。）について、次のとおり公募型プロポーザル方式により選定する。

2 事業の概要

(1) 事業名

市立大町総合病院医療事務窓口業務

(2) 事業内容

- ① 受付及び案内
- ② 会計及び収納
- ③ 総合案内（コンシェルジュ）
- ④ 書類受付業務
- ⑤ 窓口準備（早番）業務
- ⑥ 日直（休日）業務

（詳細は、別紙「市立大町総合病院医療事務窓口業務仕様書」のとおり。）

(3) 事業実施場所

市立大町総合病院（長野県大町市大町3130番地）

【参考】（令和6年度実績）

初診患者 1日平均 40人 再診患者 1日平均 343人

3 応募に必要な資格及び要件

応募できる者は、次に掲げる要件をすべて満たしていること。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項の規定に該当しないこと。
- (2) 破産法（平成16年法律第75号）に基づく破産手続開始の申立中又は破産手続中でないこと。
- (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中又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）に基づく再生手続開始の申立中又は再生手続中でないこと。
- (5) 特定債務等の調整の促進のための調停に関する法律（平成11年法律第158号）に基づく再生手続開始の申立中又は再生手続中でないこと。
- (6) 大町市から指名停止等を受けていない者であること。

- (7) 法人等又はその役員（法人でない団体で代表者等の定めがあるものの代表者等を含む。以下「役員等」という。）が次に掲げる事項のいずれにも該当しないこと。
- ア 暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（以下「暴対法」という。）第2条第2号に規定する団体をいう。以下同じ。）。
 - イ 役員等に暴力団員（暴対法第2条第6号に規定する暴力団員又は暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者をいう。以下同じ。）が就任していること。
 - ウ 暴力団員等が法人等の事業活動を支配していること。
 - エ 暴力団の威力を法人等の活動に利用していること。
 - オ 暴力団又は暴力団員等が法人等の経営又は運営に忠実に関与していること。
 - カ 役員等が、暴力団又は暴力団員等が経営又は運営に実質的に関与している団体等に対して、資金等を供給し、又は便宜を供与する等積極的に暴力団の維持運営に協力し、又は関与していること。
- (8) 200床以上の病院において、当該業務と類似する業務を3年以上継続して行っている実績を有すること。

4 実施の公表

次のとおり「市立大町総合病院医療事務窓口業務公募型プロポーザル実施要領」及び別紙「市立大町総合病院医療事務窓口業務仕様書」を公表する。

(1) 公告日

令和8年1月15日（木）

(2) 公告場所 大町市役所掲示板及び市立大町総合病院ホームページ

〒398-0002 長野県大町市大町3887番地

URL : <https://www.omachi-hospital.jp/>

- 5 実施要領等の交付公告期間中に公告場所より複写、またはダウンロードすること。郵送や窓口等での交付は行わない。

6 プロポーザル参加申込書及び企画提案書等の提出

企画提案に参加を希望する事業者は、次のとおり申込み、企画提案書を提出すること。企画提案書の作成にあたっては、別紙「市立大町総合病院医療事務窓口業務仕様書」の各項目に沿って、過不足なく記載すること。なお、様式はA4版・縦型・横書き・左綴じとし、イラストや写真、フロー図等を用いながら分かりやすく記載すること。

① 受付期間

令和8年1月15日（木）～令和8年2月6日（金）

② 提出書類

ア プロポーザル参加申込書（様式1） 1部

イ 会社（企業）の概要（任意様式） 7部

ウ 直近3年分の財務諸表（任意様式） 7部

エ 業務実績一覧表（任意様式） 7部

業務名、発注者、履行期間、患者数、業務の概要等を明記すること。

また規模の大きいものから3件までについては、記載した内容が確認できる書類（契約書の写し、受注証明書等）を添付すること。

オ 企画提案書（様式2） 7部

提案書には仕様書を熟読の上、下記内容を盛り込むこと。

① 会社概要

業務内容・展開事業等項目に関しては、会社として今回の提案事業以外に手掛けている事業についてもできる限り具体的に記載。

② 受託業務実績

（1）医療施設・・・応募資格要件（1）に該当する業務実績を記載。

（2）その他会社が手掛ける事業においての特筆すべき実績があれば具体的に記載。

③ 法令遵守

個人情報保護、コンプライアンスへの取り組みを記載。

④ 人員の確保及び配置計画

本業務を受託するにあたり必要な人材確保や人選についての考え方、状況等を記載。特に病院との窓口となり現場スタッフのリーダーとなる業務主任担当者は重要な役目であり、明確な人選基準を記載。予定する配置人員について役職、資格を記載した名簿を添付。

⑤ 医事業務

本業務の委託は、「医療事務に関する窓口業務を行うにあたっての能力、知識及び経験」を必要とし期待しているものであり、受注者にはある程度運営方法、従事者の管理統率を任せているので、その対応を記載。

⑥ 教育体制、研修

シフト体制、時間帯により業務レベルに差が生じないように、各従事者の能力や必要とする知識、情報が均等化、共有化されることへの取り組み、継続的なスキルアップの取り組みを記載。

また、患者等病院利用者にとっては委託業者であろうとも「病院職員」であり、対応によっては病院側への苦情となる。接遇に関する取り組みについて記載。

⑦ 苦情、指摘への対応

患者等利用者からの苦情への対応を記載。また、病院内他部署との連携は欠かせない業務であるため、他部署からの指摘や要望に対する考え方を記載。

⑧ 業務改善

作業効率の向上に向けた工夫や提案への取り組み。トラブル時の対応方法に関しての考え方や取り組みを記載。

⑨ アピール

企業としてのアピールポイントを記載。

⑩ 受託見積書（消費税別途）

月額業務委託料として記載。

積算根拠にもなる配置人数等も記載すること。

(3) 提出場所

市立大町総合病院 医事課医事企画係（1階事務室）

〒398-0002 長野県大町市大町3 1 3 0 番地

TEL : 0261-22-0415（内線 2025） FAX : 0261-22-7948

E-mail : hospital@hsp.city.omachi.nagano.jp

(4) 提出方法

持参又は郵送（簡易書留郵便に限る。）により、令和8年2月6日(金)
(必着)にて提出すること。

なお、持参する場合の受付時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。(土曜日、日曜日、祝日を除く。)

8 提出書類等の作成に関する質疑・回答

提出書類等の作成に関する質疑の受付及び回答は次のとおりとする。

(1) 質疑の受付期限

令和8年1月23日（金）午後5時15分まで

(2) 質疑の提出方法

会社名、質疑内容等を記載した文書（任意様式）を電子メールまたはFAXで市立大町総合病院医事課プロポーザル担当宛へ送信すること。

(3) 質疑の回答

令和8年1月30日（金）までに、他の事業者の質疑も含め、回答書をホームページで公表する。

9 審査方法

(1) 事業者の選定は、当院の医療事務窓口業務選定委員会（以下「選定委員会」という。）において決定する。

(2) 評価基準の項目及び配点に基づいて評価し、評価点の高い順に交渉権者として選定する。

(3) 参加表明が1者のみでも、企画提案書説明（委員によるヒアリングを含む。）は行うものとする。但し1者の評価点が一定の基準を下回った場合は、優先交渉権者としては選定しない。

(4) プレゼンテーションの実施

① 日時 令和8年2月16日（月）午後2時～（予定）（詳細は後日通知）

② 場所 市立大町総合病院 南棟講堂

③ 方法

- ・プレゼンテーション参加者は各者3名以内とする。
- ・プレゼンテーションは1者につき10分以内、質疑応答10分以内とする。
- ・審査は匿名で行うため、自己紹介や提案者が特定できる制服・ネームプレート・社章及び画像等は使用しないこと。
- ・パソコンは必ず提案者が持参すること。スクリーン、プロジェクター、ホワイトボードは主催者が準備する。（プロジェクター端子はHDMI。）

(5) 審査結果の通知

審査結果については、令和8年2月20日（金）までに審査結果を文書により応募者全員に通知する。

10 契約手続

審査の結果、応募者の中で最高評価点を得た事業者を契約候補者として選定する。ただし、契約候補者が契約締結までに「3 応募に必要な資格及び要件」に記載した要件のいずれかを満たさなくなった場合、無効となった場合、その他事故等の特別な事由により契約が不可能となった場合は、次の順位の者から順に繰り上がるものとする。

11 その他

- (1) 当該提案に係る一切の費用は、応募者の負担とする。
- (2) 提出された書類は、審査に必要な範囲内において、複製を作成することがある。
- (3) 提出された書類は、返却しない。
- (4) 当院は、提出書類について、業務事業者選定審査以外の目的で使用しない。
- (5) 提出書類及び審査結果は、大町市情報公開条例に基づく開示請求があった場合は、開示の対象となる。
- (6) 応募者は、審査結果に対し異議を申し立てることはできない。
- (7) 応募や提案、契約手続きにおいて使用する言語および通貨は、日本語及び日本通貨とする。
- (8) 当該公募型プロポーザルの実施において知り得た個人情報については、他に漏らしてはならない。

(9) 参加申込書及び企画提案書が次の項目に該当する場合は、無効となることがある。

- ① 提出方法、提出先及び提出期限に適合しない場合。
- ② 別紙仕様書に示された条件に大幅に適合していない場合。
- ③ 提案項目として記載すべき事項の全部又は一部が記載されていない場合。
- ④ 虚偽の内容が記載されている場合。
- ⑤ 委員又は関係者に対して、直接又は間接的に不適切な接触を求めた場合。
- ⑥ 同一の者が2つ以上の企画提案書を提出した場合。

市立大町総合病院医療事務窓口業務委託 仕様書

1 業務名

市立大町総合病院医療事務窓口業務委託

2 履行期間

令和8年4月1日から令和12年3月31日までとする。なお、契約期間の自動延長は行わないものとする。

3 業務概要

(1) 業務内容

受託者は、市立大町総合病院（以下「当院」という。）において、外来及び入院に係る医療事務窓口業務（受付・案内、計算受付、会計収納、書類受付、総合案内等）を実施し、患者サービスの向上、業務品質の確保及び業務の効率化を図る。

(2) 事業実施場所

市立大町総合病院（長野県大町市大町3130番地）

【参考】令和6年度実績：初診1日平均40人、再診1日平均343人

(3) 運営時間

ア 営業日（祝日、年末年始12月29日から1月3日までを除く）8時00分から17時15分まで

イ 休日（土日祝・年末年始） 8時30分から17時15分まで

ウ 休日当番日 休祝日緊急当番医割当表による当番日（年8回程度）

※上記時間以外の問い合わせ・緊急対応等が想定される場合は、院内運用に従い、必要な連携体制を整備すること。

4 業務内容の詳細

(1) 対象窓口の構成（原則）

| 区分 | 窓口等 |
|------|------------------|
| 外来関連 | 外来受付（兼 書類受付）2か所 |
| 入院関連 | 入院受付1か所 |
| 計算 | 計算受付2か所 |
| 会計 | 会計1か所 |
| 総合案内 | 総合案内（コンシェルジュ）1か所 |

(2) 受付・案内業務

- 外来、入院、救急、時間外患者の受付及び案内

- 当日受診の紹介患者（紹介状及びCD-R等のデータ取込みを含む）の受付及び案内
- 保険資格（各種受給者証等を含む）の確認及び登録
- 患者登録及び診察券の発行
- 患者情報（医事システム等）の確認
- 予防接種者の受付及び案内（予約対応は除く）
- 患者家族（面会者等）の受付、案内、受付簿記入依頼、入館証の配布・回収
- 病児保育児の場所の案内
- 外国人（通訳等）の受付及び案内
- 来院者の受付及び案内
- 電話対応（問い合わせ等）
- 落とし物の管理及び問い合わせ対応

（3）計算受付及び会計・収納業務

- 計算受付及び会計番号札の発行
- 院外処方箋の確認及び受け渡し
- 窓口での各種支払い（有人会計、分納、還付、訪問看護、介護保険等）に関するPOSレジ対応及び金銭授受（クレジットカード及びQRコード決済を含む）、請求書・領収書・明細書の発行
- POSレジ及び自動精算機の開局（釣銭準備を含む）及び締め作業（売上金回収、日計表作成を含む）

（4）総合案内（コンシェルジュ）業務（8時30分から13時00分まで）

- 病院施設の案内
- 再来受付機の案内（使用方法等）
- 自動精算機の案内（使用方法等）
- 窓口・待合室の備品（消耗品含む）の管理・補充

（5）書類受付業務

- 各種書類（証明書・診断書等）の受付及び受け渡し
- 書類作成依頼書（郵送受付の書類、介護保険主治医意見書）の作成
- 患者・家族・代理人（保険会社等）への説明、必要書類（委任状等）の確認
- 書類管理（管理簿入力、進捗確認、完成連絡）
- 診療録貸出票の作成（眼科、耳鼻科の場合）

（6）窓口準備（早番）業務（8時00分から8時30分まで）

- 電源（照明・空調・パソコン・テレビ等）の投入
- 時間外案内板の移動
- 時間外通行制限の解除

（7）休日（日直）業務（8時30分から17時15分まで）

- 受付・案内、会計収納（自動精算機及びPOSレジ業務は除く。手提げ金庫による収納管理）
- 入院カルテ（ルームラベル、リストバンドを含む）の発行及び搬送
- 当直医の受付及び案内
- 書類（証明書・診断書等）の受付及び受け渡し
- 外線電話の取次ぎ、配達物の受取
- 日直簿の記載及び提出

5 業務の実施体制

利用者（患者等）の利便性を確保し、窓口業務の品質を標準化するとともに、当院職員の負担軽減及び運用の安定化を図る観点から、受託者は以下の要件を満たす実施体制を整備すること。

（1）人員配置（最低確保水準）

| 区分 | 時間帯 | 同時稼働数（最低） |
|-----|-------------|-------------------------|
| 営業日 | 8:00-8:30 | 2 場所 |
| 営業日 | 8:30-13:00 | 5 場所 |
| 営業日 | 13:00-17:15 | 3 場所 |
| 休日 | 8:30-17:15 | 1 人（当院職員の算定担当者 1 人配置あり） |

（2）責任者の配置

- 統括責任者（契約・品質・安全・個人情報管理の統括）を1名以上選任し、当院との連絡調整及び指揮命令系統を明確化すること。
- 現場責任者を定め、日次の業務管理、教育・指導、苦情・トラブル対応及び改善の実行を担わせること。

（3）教育・研修

- 受託開始までに、医事会計・接遇・個人情報保護・金銭取扱い・感染対策等の必要な教育を完了し、業務を教育の場としないこと。
- 受託開始後も、定期的な研修及びスキル評価を行い、品質の維持向上を図ること。

（4）業務標準化・品質管理

- 業務マニュアル、チェックリスト等を整備し、窓口運用のばらつきを抑制すること。
- ヒヤリハット、苦情、会計差異等の事象を記録し、原因分析及び再発防止策を講じること。
- 当院が求める場合は、運用状況の確認（監査）に協力すること。

（5）金銭取扱い及び内部統制

- 金銭授受、釣銭管理、締め作業は、複数者確認等の内部統制を設け、誤差及び不正リスクを低減すること。
- 会計差異が発生した場合の報告手順（即時報告、原因調査、是正）を明確にし、定例会議等で再発防止を図ること。

（6）個人情報保護及び守秘義務

- 個人情報保護法その他関係法令を遵守し、業務上知り得た情報を業務中はもとより業務終了後においても第三者に漏えいしないこと。
- 端末、帳票、媒体等の取扱い及び持出し管理を徹底し、当院の規程に従うこと。

（7）苦情・問い合わせ及び事故等の対応

- 利用者からの苦情・問い合わせの窓口及び対応体制を明確にし、適切に対応すること。
- 重大な苦情、事故、個人情報事故等が発生した場合は、当院へ速やかに報告し、必要な是正措置を講じること。

（8）感染対策及び安全管理

- 業務従事者に対して定期健康診断を実施し、院内感染対策を講ずること。これらに係る費用は受託者負担とする。
- 窓口周辺の整理整頓、衛生管理を徹底し、当院の感染対策方針に従うこと。

（9）病院職員との連携及び報告

- 運用開始前に説明会及びリハーサルを実施し、円滑な業務移行を図ること。
- 運用開始後は、定例会議等を通じて当院職員と連携し、運用改善に取り組むこと。
- 業務実績（受付件数、会計差異、苦情・事故、改善提案等）について、月次で報告すること。

（10）再委託

- 本業務の再委託は原則として認めない。ただし、当院が書面により承認した場合はこの限りでない。

（11）提出物要件（提案書に必ず含める事項）

- 業務実施体制（統括責任者、現場責任者、配置計画、バックアップ体制）
- 教育・研修計画（開始前教育、開始後の継続研修、評価方法）
- 品質管理計画（マニュアル整備、KPI 例、監査・改善サイクル）
- 金銭取扱いの内部統制（締め手順、差異発生時対応、再発防止）
- 個人情報保護及び情報セキュリティ対策（端末・帳票管理、事故時対応）
- 苦情・事故対応フロー（受付、エスカレーション、報告、是正）
- 業務移行（引継ぎ）計画（準備期間、リハーサル、立上げ支援案）
- 業務継続計画（BCP）（災害・感染症等の非常時対応）
- 類似業務の受託実績（公立病院等での実績、運用改善事例）

6 その他

- 災害時及び感染症流行時においても、受付・会計等の業務継続が可能となる体制（要員確保、代替運用、連絡体制等）を整備すること。
- 受託者は、業務の履行に必要な法令、規程及び当院の指示を遵守すること。
- 本仕様書に記載されていない事項又は運用変更が必要となった事項については、双方誠意をもって協議し定めることとする。

(様式1)

令和 年 月 日

大町市病院事業管理者

住 所

商号又は名称

代表者職氏名

印

プロポーザル参加申込書

下記選定事業に必要な書類を添えて参加を申し込みます。

なお、添付の必要書類の内容については、事実と相違ないことを誓約いたします。

1 件 名

市立大町総合病院医療事務窓口業務

2 必要書類

会社(企業)の概要

財務諸表

業務実績表

企画提案書(様式2)

■連絡担当者

所属

氏名

電話

FAX

E-mail

(様式2)

令和 年 月 日

大町市病院事業管理者

住 所
商号又は名称
代表者職氏名
印

企 画 提 案 書

下記選定事業について、提案書を提出します。

1 件 名

市立大町総合病院医療事務窓口業務

■連絡担当者

所属

氏名

電話

FAX

E-mail

市立大町総合病院医療事務窓口業務プロポーザル評価基準

- 1 評価項目及び評価内容について
別表に基づき採点する。
- 2 評価の方法について
 - ① 各審査委員は上記の評価項目及び評価内容に基づき、提案者ごとに点数評価を行う。
 - ② 各審査委員の持ち点（100点）を合算した値（満点）の6割を最低基準点とし、各審査委員の評価点を合算した値が最低基準点に満たない提案者は選外とする。
 - ③ 各審査委員の評価点を合算した値が最も高い提案者を受託候補者として特定する。ただし、評価点が同点の場合は見積書の金額が低い者を受託候補者とする。
 - ④ 提案者が1者のみの場合で、各審査委員の評価点を合算した値が最低基準点を満たすときは、当該提案者を受託候補者として特定する。

| 評価項目及び内容 | | 配点 | 採点 | 評価基準 |
|--------------|--------------------------------------|-----|----|--|
| ①会社概要 | 記載内容、登記簿、貸借対照表、損益計算書、直近の決算書参考 | 10 | | 企業としての安定性 |
| ②受託業務実績 | 医療施設 | 5 | | 今回委託業務内容に対応できる実績の有無 |
| ③法令遵守 | 企業としてのコンプライアンスへの取り組みについて | 10 | | 企業としての法令遵守体制、社員教育等の評価 |
| ④人員の確保及び配置計画 | (1)仕様書に基づく業務受託に必要な人材の確保体制について | 10 | | 委託業務を遂行するための人材確保等が具体的であり現実的 採用基準の明確さ。特に業務主任担当者となる人員の人選基準 |
| | (2)人選の基準について | | | |
| | (3)人員の配置およびバックアップ体制について | | | |
| ⑤業務体制 | 日常業務における運営方法、人員配置および管理・統括体制等について | 10 | | 組織的運営の確立と、業務主任担当者を中心とした管理体制 |
| ⑥教育体制・研修 | (1)業務に関する教育（システム操作、接遇技術等）体制と取り組みについて | 10 | | 新人教育の体制が確保され、効率的に実施していることへの評価 |
| | (2)従事者同士の共有事項の周知や情報共有の体制と取り組みについて | | | 仕様通りの業務がシフト状況、時間帯等に関わらず遂行される体制の評価。業務主任担当者を中心とした組織体制・管理が確立され、業務に必要な情報が従事者全員に確実に周知徹底されている体制の評価 |
| | (3)従事者のスキルアップに対する取り組みについて | | | 業務の精度向上等継続的な従事者教育体制の評価 |
| | (4)医療機関での接遇に対する意識付けや維持できる体制と取り組みについて | | | 窓口業務やその他の患者との対話シーンにおける接遇に対する評価 |
| ⑦苦情、指摘への対応 | (1)患者等利用者の苦情に対する考え方と取り組みについて | 10 | | クレームや指摘に対して前向きに取り組んでいく姿勢の評価 |
| | (2)院内（他部署等）からの指摘に対する考え方と取り組みについて | | | 院内からの指摘に対して前向きに取り組んでいく姿勢の評価 |
| ⑧業務改善 | (1)作業効率向上等の業務改善に向けた取り組み | 10 | | 従事する業務の効率を考えまた追求する姿勢の評価 |
| | (2)トラブルに対する対応方法の構築 | | | 問題認識が正確に行え、改善へ結びつける対応方法への評価 |
| ⑨アピール | 企業として自信を持ってアピールできることについて | 10 | | 企業としてのアピールポイント評価 |
| ⑩見積金額 | 業務委託見積金額 | 15 | | 見積金額の評価 |
| 評価総点数（満点） | | 100 | | |

市立大町総合病院医療事務窓口業務プレゼンテーション実施要領

この要領は、市立大町総合病院医療事務窓口業務における業者選定に関して、提案事業者がプレゼンテーションを行うために必要な事項を定める。

1 実施日時

令和8年2月16日（金）14時～

2 開催場所

長野県大町市大町3130番地

市立大町総合病院 南棟講堂

3 実施事項

- (1) プレゼンテーションは、企画提案書（様式2）により提出されている企画提案書を基にプロジェクターを使用のうえ簡潔に説明すること。
- (2) プレゼンテーションの実施時間は、30分以内とし、以下の時間配分で実施すること。

| No. | 実施内容 | 時間配分 |
|-----|--------------|------|
| 1 | 準備作業 | 5分 |
| 2 | プレゼンテーションの実施 | 10分 |
| 3 | 質疑応答 | 10分 |
| 4 | 片付・撤収作業 | 5分 |

- (3) プレゼンテーションの説明途中であっても、持ち時間を超えた場合は30分で打ち切ることとする。

4 プレゼンテーション用資料

企画提案書等提出書により提出された資料以外の追加の資料配布は認めない。なお、企画提案書等提出書により提出された資料と同一の図案や写真を用いた説明用パネルやパワーポイントの利用は可とする。

5 参加できる人数

3名以内とする。

6 必要な機材等の用意

当院で用意する機材は、プロジェクター、スクリーン及び電源リールとし、その他必要とする機材は全て参加者が用意すること。また提案に掛る費用は、全て参加者の負担とする。

7 参加できる提案者の制限

参加可能な提案者は、参加表明届が提出された事業者の正規雇用社員以外の参加を認めないものとする。

8 プレゼンテーション実施内容

プレゼンテーションは、企画提案書（様式2）に記載する内容について順次実施すること。