

# 相模原市介護保険業務及び障害者福祉業務に係る事務委託 プレゼンテーション評価 採点結果表

\*評価委員数 5名(外部委員4名、市職員1名)

※◎＝受託候補事業者 ▲＝次点候補事業者 失格＝標準点未満または項目「0点」がある事業者

| ※◎＝受託候補事業者 ▲＝次点候補事業者 失格＝標準点未満または項目「0点」がある事業者 |                                                                                                                                                                                                                   |     | ◎   |     | ▲   |     |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 提案項目                                         | 評価基準                                                                                                                                                                                                              | 配点  | A社  | B社  | C社  |     |
| 基本方針                                         | 受託に際しての基本理念、受託業務の円滑な運営に向けての基本的な考え方<br>・業務目的に対する理解、意欲があり、それを基本方針に明確に示しているか。<br>・円滑な運営を実行する十分な能力があり、それを明確かつ現実的な実施方法で示しているか。                                                                                         | 25  | 19  | 17  | 19  |     |
| 会社概要・実績                                      | ・継続的、安定的に業務を実施できる経営状況か。<br>・業務を確実に遂行するために必要な専門的知識・技術力を有するか。<br>・実績について、業務内容及びそこで行った具体的な業務改善効果が示されているか。                                                                                                            | 50  | 44  | 34  | 36  |     |
| 人材採用・育成計画                                    | 人材採用計画・研修スケジュール<br>・従事者に必要な内容(情報セキュリティ、個人情報および特定個人情報の保護、介護業務、市役所業務一般、その他従事者に必要な知識)に関する研修が具体的に計画されているか。<br>・人材採用計画が現実的で業務に支障を生じないものとなっているか。<br>・安定的に人員を確保するため取り組みや、離職防止のための取り組みを示しているか。<br>・地域人材活用を含めた採用計画となっているか。 | 50  | 42  | 36  | 38  |     |
| 事前準備業務                                       | 事前準備業務に係るスケジュール、人員配置・組織体制<br>・スケジュールや人員配置、体制が具体的に現実的かつ有効性がある内容であるか。<br>・事前準備業務の作業内容が具体的で、業務移行に支障が生じない内容であるか。<br>・他での業務移行に関する実績がある場合は、その内容を踏まえた提案となっているか。                                                          | 50  | 42  | 38  | 40  |     |
| 危機管理                                         | 非常事態発生時における対応及び体制<br>・非常事態発生時の連絡体制、勤務体制が整備されているか。<br>・業務を遂行する上で発生したトラブルや苦情等への迅速な対応体制が整備されているか。<br>・トラブルや苦情などが発生した後、再発防止を講じる体制となっているか。                                                                             | 25  | 18  | 20  | 18  |     |
| 業務実施体制                                       | 人員配置・組織体制<br>・業務を円滑に実施するための体制・指揮命令系統であるか。<br>・本市との連絡や業務連携、貴社内での情報共有が適切に行える体制となっているか。<br>・業務に従事する人員について、繁忙期に応じた適切で効果的な配置を行えるか。<br>・急な従事者の不在に対し、迅速に対応できる体制となっているか。<br>・業務改善提案をすることができる人員を配置し、本市と十分な協議が行える体制となっているか。 | 50  | 44  | 36  | 40  |     |
|                                              | 従事者の資格要件、経験年数<br>・業務を円滑に実施するために、適切な経験を有した責任者、管理者を配置できるか。<br>・業務従事者に関して、必要な知識と経験を具体的に示しているか。                                                                                                                       | 75  | 63  | 51  | 54  |     |
| 業務手法                                         | 介護事務に関して、貴社の持つノウハウ等<br>・効果的、効率的に運営する方策が示されているか。<br>・他自治体における類似業務の直近5年間の受託実績はあるか。                                                                                                                                  | 150 | 138 | 102 | 120 |     |
|                                              | 介護コールセンター業務に関して、貴社の持つノウハウ等<br>・効果的、効率的に運営する方策が示されているか。<br>・クレームなどの困難な事例に対する対応手法は確立されているか。<br>・他自治体における類似業務の直近5年間の受託実績はあるか。                                                                                        | 150 | 126 | 96  | 144 |     |
|                                              | 業務の履行管理、マニュアルについて<br>・業務マニュアルについて、作成、運営(修正・見直・本市との連携)、契約終了時の引継ぎに関して、具体的な提案であるか。<br>・事務室内での書類の管理、本市との書類の受け渡しについて、事故を防止するための具体的な提案であるか。                                                                             | 75  | 60  | 48  | 63  |     |
|                                              | 事務処理の適正化、SLAについて<br>・業務の効果測定、検証方法が具体的かつ実現可能な実施方法で示されているか。                                                                                                                                                         | 75  | 57  | 57  | 63  |     |
| DX推進                                         | 介護業務のDX推進について<br>・電子申請、RPA、データ処理などに関するDX推進の提案があるか。<br>・その提案を実行する十分な能力があり、それを明確かつ現実的な実施方法で示しているか。                                                                                                                  | 100 | 92  | 68  | 80  |     |
| 独自提案                                         | その他、本市の課題(問い合わせ削減、書類不備の削減、市民周知の効果的手法、事務の効率化)や国のインフラ整備(介護情報基盤)への対応、ナレッジマネジメントなど、自由な提案がされているか。                                                                                                                      | 150 | 126 | 96  | 132 |     |
| 費用の積算                                        | ・積算の内訳が明確であるか。<br>・提案額が費用対効果として優れているか。                                                                                                                                                                            | 100 | 84  | 64  | 68  |     |
| 満点 1125点(標準的未満 675点)                         |                                                                                                                                                                                                                   |     | 合計  | 955 | 763 | 915 |