

厚生委員会報告資料

令和6年12月11日

報告事項件名	頁
1 介護保険業務委託の公募型プロポーザルによる事業者の特定結果について・・・	2
2 令和6年度介護保険業務委託評価委員会の評価結果について・・・・・・・・・・	5
3 システム標準化に伴う区民への影響について・・・・・・・・・・・・・・・・・・	8

(福祉部)

厚生委員会報告資料

令和6年12月11日

件名	介護保険業務委託の公募型プロポーザルによる事業者の特定結果について
所管部課名	福祉部 高齢者施策推進室 介護保険課
内容	<p>介護保険業務委託事業者プロポーザル選定委員会における審査の結果、以下の事業者を契約の相手方として特定したので報告する。</p> <p>1 業務名 介護保険業務委託（平成26年度から開始。3期目の選定）</p> <p>2 業務目的、内容 窓口業務のほか内部事務を含めた業務委託について公募型プロポーザルで、民間企業の視点を活かした提案を受け、選定することで、サービスの質的向上や事務効率の改善ならびに行政コストの削減を目指す。 委託の範囲は、介護保険業務に関する以下の業務</p> <p>(1) 介護認定業務（要介護認定申請入力、認定審査会準備等） (2) 資格保険料業務（介護保険被保険者証発送、保険料決定通知発送等） (3) 保険給付業務（高額介護サービス費入力、住宅改修申請入力等） (4) その他業務（元気応援ポイント事業入力等） (5) 窓口業務（介護認定、資格保険料、保険給付関係の受付）</p> <p>3 特定した相手方 (1) 事業者名 パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社 （代表者 藤原 理絵） (2) 所在地 港区芝浦3-4-1 グランパークタワー33階</p> <p>4 申込事業者数 1事業者</p> <p>5 現在の受託者 パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社 （令和6年10月1日、グループ内事業再編により、パーソルテンプレスタッフ株式会社から名称変更）</p> <p>6 提案価格 1,165,947,552円（税込） 参考：平成31年度～令和6年度 977,743,920円（税込） ※ 188,203,632円（約19.24%）の増</p> <p>7 業務期間 令和7年4月1日から令和13年3月31日（6年間）</p> <p>8 特筆すべき提案概要、評価した理由・ポイント (1) ユニフォームを導入し窓口の統一感を図るほか、名札をピンタイプにすることで視認性を向上させる。</p>

(2) 提案説明をした現場責任者たちは、質疑応答にも真摯に対応し、業務理解度や熱意が伝わった。現場の従事者たちにも伝え、窓口サービスの向上につなげてほしい。

(3) デジタルツールを活用した作業の自動処理化の導入などによる業務改善提案があった。一方で、提案実現にかかる費用などの具体的な検証・検討が必要であるとの意見があり業務改善提案の評点が若干低くなった。

9 特定までの経緯

(1) 公募期間 令和6年8月29日から9月17日まで

(2) 選定委員会

ア 委員会開催状況

	開催日	内 容	審査事業者数
第1回	8月28日	選定方法や評価項目等の確認	—
第2回	10月15日	第一次選考(提案書提出者の選定：書類審査)	1事業者
第3回	11月22日	第二次選考(事業者の特定：プレゼンテーション、ヒアリング)	1事業者

イ 委員構成(計7名)

種別	氏 名	役 職 等
学識経験者 (3名)	大口 達也 【委員長】	埼玉福祉保育医療製菓調理専門学校 講師
	森 直美	弁護士
	高橋 英一	社会保険労務士
区民代表 (1名)	鈴木 健治	民生・児童委員
区職員 (3名)	馬場 優子	衛生部長
	依田 保	地域のちから推進部長
	半貫 陽子	高齢者施策推進室長

ウ 審査項目及び審査結果

添付資料「介護保険業務委託プロポーザル選定結果」のとおり

10 今後のスケジュール

令和7年4月1日からの契約に向け、特定事業者と提案に基づく仕様書の調整を行う。

11 今後の課題

委託業務内容が広範かつ複雑であり、応募事業者の確保が難しい現状があることから、募集期間を延長するなど募集方法の工夫を検討する。

足立区介護保険業務委託プロポーザル選定委員会結果

1 提案書提出者の選定

() 内は配点中の得点率

評価項目	指標	配点	パーソル ビジネスプロセス デザイン株式会社
業務遂行力	委託業務に従事可能な職員数	105	61 (58.1%)
業務遂行体制	業務従事者の採用・育成・配置計画と運用方法	175	155 (88.6%)
履行保証力	自己資本比率	35	35 (100.0%)
経営状況	経常利益、財務諸表の分析	105	63 (60.0%)
瑕疵担保力	賠償責任保険の加入	35	28 (80.0%)
業務執行 技術力	介護保険業務の受託実績とその内容、類似事業の実績とその内容、ISO9001の取得状況	140	63 (45.0%)
情報 セキュリティ	ISO/IEC27001 (ISMS) 、P マークの取得状況	70	69 (98.6%)
社会的貢献度	ISO14001等の取得状況、WLB (ワーク・ライフ・バランス) 認定企業、災害協定等	35	7 (20.0%)
合 計		700	481 (68.7%)
区内事業者	区内に本店のある事業者に上記評価項目の合計点の10%を加算する。	-	-
評価結果			選定

2 提案書の特定

() 内は配点中の得点率

評価項目	指標	配点	パーソル ビジネスプロセス デザイン株式会社	
介護保険 業務	業務理解度	業務説明書に基づく業務内容の理解度、業務実施方針	300	277 (92.3%)
	業務運営体制	業務運営体制図(委託開始当初、緊急時等含む)、従事者育成体制、役割分担、業務連携計画	600	517 (86.2%)
	業務内容	委託範囲、窓口対応、業務システム運用、内部事務の具体的な業務遂行方法、リスク対応、モニタリング測定方法	600	545 (90.8%)
	安全管理体制	個人情報保護や情報セキュリティの研修計画、情報セキュリティに関する方針、内部監査等の取組み計画	300	270 (90.0%)
	業務改善提案	改善提案の実現性・有効性	150	119 (79.3%)
コスト	提案見積価格	300	300 (100.0%)	
事業者の 信頼度	コンプライアンス体制	コンプライアンス体制・取組み、労働関係諸法令に対する方針	300	267 (89.0%)
	履行準備計画及び業務引継ぎ	履行準備計画、業務引継ぎ方法	300	257 (85.7%)
	提案書及びプレゼンテーション	意欲・熱意、理解度、課題分析力、協調性、資料調整、提案内容全般	150	141 (94.0%)
合 計		3,000	2,693 (89.8%)	
区内事業者	区内に本店があり、対象業務区域が区内である場合	5%	-	
	区内に本店があり、対象業務区域が区外である場合	4%	-	
	区内に支店があり、対象業務区域が区内である場合	3%	-	
	区内に支店があり、対象業務区域が区外である場合	2%	-	
総 合 計			2,693 (89.8%)	
評価結果			特定	

厚生委員会報告資料

令和6年12月11日

件名	令和6年度介護保険業務委託評価委員会の評価結果について				
所管部課名	福祉部 高齢者施策推進室 介護保険課				
内容	令和6年度介護保険業務委託評価委員会を開催したので、以下のとおり評価結果を報告する。				
	1 評価対象				
	(1) 評価対象 介護保険業務委託				
	(2) 受託事業者 パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社				
	2 評価結果（答申）				
	(1) 委員評価の平均点				
	委員評価平均点	43.8点（50点満点） 前年度：44.4点			
	評価結果	おおむね適正に履行されているものと認める（合格）			
	※ 合格ライン：40点以上、条件付き合格ライン：30点以上				
	(2) 評価項目ごとの委員評価平均点				
	評価項目 (評価基準)	評価内容	配点	前年	今回
1	サービスレベル (窓口待ち時間)	窓口における平均待ち時間は、概ね2分以内を達成している。	5	5.0	5.0 →
2	個人情報保護及び情報セキュリティ	個人情報保護及び情報セキュリティについて、法令等を遵守している。	10	9.2	8.8 ↓
3	労働関係法 (現場確認)	労働基準法等の労働関係法令を遵守するための取組を実施している。	10	9.2	9.2 →
4	事業者の経営の安定性、信頼性 (財務診断)	受託事業者の経営状態は安定しており、信頼性も高い。	5	5.0	4.0 ↓
5	利用者満足度 (アンケート)	窓口担当の説明は分かりやすかったか。	5	4.0	4.2 ↑
6	利用者満足度 (アンケート)	サービスの総合的な満足度。	5	4.0	4.2 ↑
7	身だしなみ (現場確認)	名札をお客様に見えるよう着用し、服装についても区の接客マニュアルを準拠している。	10	8.0	8.4 ↑
合 計			50	44.4	43.8 ↓

(3) 委員評価平均点が前年度評価より低かった項目

番号	評価項目	前年度からの変動	理由
2	個人情報保護及び情報セキュリティ	9.2 ↘ 8.8	合格基準の8点を超えているが、今年度、改修工事により一時的に執務スペースが制限される中での取り組みへの委員評価が分かれた。
4	事業者の経営の安定性、信頼性	5.0 ↘ 4.0	高い収益性と効率性を維持しており、財務の安定性も良好であるが、当座比率(※)がやや低下していることから、税理士による財務診断での評価が下がった。

※ 流動負債に対して当座資産（現金もしくは短期間で容易に現金化できる資産）をどのくらい保有しているかを示す。

3 開催日

令和6年10月31日（木）

4 委員構成（計5名）

種別	氏名	役職等
有識者 (2名)	森 直美【委員長】	弁護士
	高橋 英一【副委員長】	社会保険労務士
区民代表 (1名)	中村 すみ子	民生・児童委員
区職員 (2名)	田ヶ谷 正	区民部長
	千ヶ崎 嘉彦	福祉部長

5 評価方法

(1) 書類審査

「受託事業者からの評価項目に関する報告資料」及び「税理士による財務状況の審査」

(2) 委託業務の現場確認

(3) 受託事業者に対するヒアリング

6 委員会における主な質問と受託事業者の回答

	質 問	回 答
1	執務スペースが狭いが、書類等の整理はどのように工夫しているか。	書類種別ごとの分類かごを作っている。また、作業チームが分かれており同じ机を使わないことで混在しないようにしている。
2	従事者の私物携帯電話等の取り扱いはどうしているか。	私物は個別ロッカーに収納しており、就業スペースでは使用しない。保育園からの緊急連絡など子育て中の職員には専用電話を用意している。

7 評価委員会の意見

- (1) カスタマーハラスメントについては、区職員への引き継ぎも含めて適切に対応していることがわかった。今後も従事者の保護と窓口サービスアップのためにお客様の声をよく聞くこととの両立を目指していただきたい。
- (2) 庁舎の改修工事のため、委託業務エリアスペースが狭小であることなど、行政も含め、可能な限り執務環境の改善に努めていただきたい。

8 今後の方針

評価委員会の評価結果は合格点であるが、平均点は前年度を少し下回っているため、受託事業者に対して、より一層、窓口サービスの総合的な満足度の向上を求めていく。

厚生委員会報告資料

令和6年12月11日

件名	システム標準化に伴う区民への影響について
所管部課名	福祉部 高齢者施策推進室 介護保険課
内容	<p>令和7年度中に標準準拠システムに移行を予定している介護保険システムについて、区民へ影響があるものについて、以下のとおり報告する。</p> <p>1 変更内容</p> <p>(1) 保険料の延滞金・還付加算金対応 新規 標準装備 保険料の延滞金の徴収および還付加算金の支払い機能が標準装備されるため、令和8年度分保険料から運用を開始する。</p> <p>(2) 公金受取口座対応 新規 区民サービス 希望する区民に対して、マイナンバーカードと紐づけた公金受取口座へ還付金および各種給付金の振込を行う。</p> <p>2 今後の方針</p> <p>(1) 標準準拠システムへの移行に向け、引き続きスケジュールに沿って準備を進める。なお、詳細が決まり次第、別途議会報告を行う。</p> <p>(2) あだち広報及び区ホームページ、介護保険だより、各窓口でのポスター掲示を通じ、区民への周知を実施する。</p> <p>(3) 令和8年度以降見込まれる事務量の増加へ円滑に対応するため、職員の配置についても検討し、体制を整備していく。</p>