

厚生委員会報告資料

令和4年12月12日

件名	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	福祉部 高齢者施策推進室 介護保険課																																			
内 容	<p>令和3年度の介護保険業務委託について、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。</p>																																			
	<p>1 評価対象</p> <p>(1) 評価対象 令和3年度介護保険業務委託 (2) 受託事業者 パーソルテンプスタッフ株式会社</p>																																			
	<p>2 評価結果（答申）</p> <p>(1) 委員評価の平均点</p>																																			
	<table border="1"> <tr> <td>委員評価平均点</td> <td>42.2点（50点満点） 前年度：42.2点</td> </tr> </table>	委員評価平均点	42.2点（50点満点） 前年度：42.2点																																	
	委員評価平均点	42.2点（50点満点） 前年度：42.2点																																		
	<table border="1"> <tr> <td>評価結果</td> <td>適正に履行されているものと認める（合格）</td> </tr> </table>	評価結果	適正に履行されているものと認める（合格）																																	
	評価結果	適正に履行されているものと認める（合格）																																		
	<p>※ 合格ライン：40点以上、条件付き合格ライン：30点以上</p>																																			
	<p>(2) 評価項目ごとの委員評価平均点</p> <p>※ 評価項目1・4～6は5点満点、2・3・7は10点満点、合計50点満点である。（ ）内は前年度の点数。</p>																																			
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目* 番号</th> <th>評価項目 (評価基準)</th> <th>評価内容</th> <th>委員評価 平均点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>サービスレベル (窓口待ち時間)</td> <td>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。</td> <td>5.0 (4.8)</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>個人情報保護及び 情報セキュリティ</td> <td>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。</td> <td>8.8 (8.0)</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>労働関係法 (現場確認)</td> <td>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。</td> <td>8.0 (8.0)</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>事業者の経営の安 定性、信頼性 (財務診断)</td> <td>受託事業者の経営状態は安定しており、信頼性も高い。</td> <td>5.0 (4.8)</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>利用者満足度 (アンケート)</td> <td>窓口担当の説明は分かりやすかったか。</td> <td>3.4 (4.0)</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>利用者満足度 (アンケート)</td> <td>サービスの総合的な満足度。</td> <td>4.0 (3.8)</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>身だしなみ (現場確認)</td> <td>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。</td> <td>8.0 (8.8)</td> </tr> <tr> <td colspan="3">合計</td> <td>42.2 (42.2)</td> </tr> </tbody> </table>	項目* 番号	評価項目 (評価基準)	評価内容	委員評価 平均点	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。	5.0 (4.8)	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。	8.8 (8.0)	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。	8.0 (8.0)	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。	5.0 (4.8)	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。	3.4 (4.0)	6	利用者満足度 (アンケート)	サービスの総合的な満足度。	4.0 (3.8)	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。	8.0 (8.8)	合計		
項目* 番号	評価項目 (評価基準)	評価内容	委員評価 平均点																																	
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。	5.0 (4.8)																																	
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。	8.8 (8.0)																																	
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。	8.0 (8.0)																																	
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。	5.0 (4.8)																																	
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。	3.4 (4.0)																																	
6	利用者満足度 (アンケート)	サービスの総合的な満足度。	4.0 (3.8)																																	
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。	8.0 (8.8)																																	
合計			42.2 (42.2)																																	
<p>*評価項目は前年度と同様</p>																																				

3 開催日

令和4年11月8日（火）

4 委員構成（計5名）

種別	氏名	推薦団体等
有識者 （2名）	氏家 宏海【委員長】	足立法曹会
	高橋 英一【副委員長】	東京都社会保険労務士会足立・荒川支部
区民代表 （1名）	中村 すみ子	民生・児童委員協議会 会長（福祉管理課）
区職員 （2名）	久米 浩一	区民部長
	宮本 博之	高齢者施策推進室長

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 評価委員会からのその他意見

（1）受託事業者スタッフの新型コロナ感染者は、少数にとどまっており、消毒など日々の感染対策が十分に行われていることがうかがえる。引き続き、感染対策を実施されたい。

（2）利用者アンケートにおいて、窓口担当の説明の分かりやすさに関する評価が前年より低下した。より分かりやすい説明に努めるよう改善されたい。

（3）委託業務エリアの作業スペースが狭小であることなど、執務環境の改善を望む。

問題点
今後の方針

評価委員会の評価結果は合格点であったが、より一層、窓口サービスの総合的な満足度の向上を図っていくよう、受託事業者に対し、評価結果の分析と改善策の報告を求めていく。