

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) 庁舎の改修工事中のため、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る。