

厚生委員会報告資料

令和5年12月11日

件名	令和5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4年度の介護保険窓口業務委託について、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 令和4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																																				
	2 評価結果（答申）																																				
	(1) 委員評価の平均点																																				
	委員評価 平均点	44.4点（50点満点） 前年度：42.2点																																			
	評価結果	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																																				
	※ （ ）内は前年度の点数（別添資料「評価表」参照）																																				
		<table><tr><th></th><th>評価項目 (評価基準)</th><th>評価内容</th><th>平均点 /満点</th></tr><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/ 5 (5.0)</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>9.2/10 (8.8)</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>9.2/10 (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/ 5 (5.0)</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>4.0/ 5 (3.4)</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/ 5 (4.0)</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>8.0/10 (8.0)</td></tr><tr><td colspan="3">合計 (50点満点)</td><td>44.4/50 (42.2)</td></tr></table>		評価項目 (評価基準)	評価内容	平均点 /満点	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/ 5 (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。	9.2/10 (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。	9.2/10 (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/ 5 (5.0)	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。	4.0/ 5 (3.4)	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/ 5 (4.0)	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。	8.0/10 (8.0)	合計 (50点満点)		
	評価項目 (評価基準)	評価内容	平均点 /満点																																		
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/ 5 (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。	9.2/10 (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。	9.2/10 (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/ 5 (5.0)																																		
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。	4.0/ 5 (3.4)																																		
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/ 5 (4.0)																																		
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。	8.0/10 (8.0)																																		
合計 (50点満点)			44.4/50 (42.2)																																		

3 開催日

令和5年10月31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）	森 太一	区民部長
	中村 明慶	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 評価委員会の意見

（1）昨年度指摘していた、情報セキュリティ研修やスタッフへの労働関係法の周知の取り組みについて、不明だった点の改善が確認できたため、「個人情報保護及び情報セキュリティ」と「労働関係法」の評価項目の評価が向上した。

（2）委託業務エリアの作業・移動スペースが狭小であることなど、労働環境の改善を望む。

7 問題点・今後の方針

評価委員会の評価結果は合格点であり、平均点は前年度を上回ったが、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。

足立区介護保険業務委託 評価表

評価者名 _____

評価テーマ	番号	評価項目	評価基準	評価指標 ※ 評価指標の数値基準によらない点数をつける場合は、一番右の欄に理由をお書きください。	委員評価		評価指標の数値基準によらない点数をつける場合、その理由
					十分達成している	達成していない	
委託品質	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点：概ね1分以内 4点：概ね2分以内 3点：概ね3分以内 2点：概ね5分以内 1点：5分以上	5 4 3 2 1		
セキュリティ	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点：法令、仕様書別紙資料を遵守し、情報セキュリティ対策実施状況検査報告書を提出している他、法令などの制度変化に積極的に対応している。 8点：法令、仕様書別紙資料を遵守し、情報セキュリティ対策実施状況検査報告書を提出している。 6点：法令を遵守しているが、区に情報セキュリティ対策実施状況検査報告書を提出していない。 4点：法令をある程度遵守しているが、一部守られていないものがある。 2点：法令を遵守していない。	10 8 6 4 2		

評価 テーマ	番号	評価項目	評価基準	評価指標 ※ 評価指標の数値基準によらない点数をつける場合は、一番右の欄に理由をお書きください。	委員評価		評価指標の数値基準によらない点数をつける場合、その理由
					十分達成している	達成していない	
内部統制	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点：労働関係法を遵守し、労働条件も配慮しているうえ、さらに従事者一人ひとりが労働関係法令を正しく理解している状況が示されている。 8点：労働関係法を遵守し、労働条件も配慮している。 6点：労働関係法令は遵守しているが、業務遂行において配慮に欠ける事項がある。 4点：労働関係法令について一部、遵守されていない点がある。 2点：労働関係法令がほとんど遵守されていない。	10 8 6 4 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点：財務状態は非常に良好である。 4点：財務状態は良好である。 3点：財務状態はやや不安定である。 2点：財務状態は不安定または問題がある。 1点：財務状態は非常に不安定または問題がある	5 4 3 2 1		

評価 テーマ	番号	評価項目	評価基準	評価指標 ※ 評価指標の数値基準によらない点数をつける場合は、一番右の欄に理由をお書きください。	委員評価		評価指標の数値基準によらない点数をつける場合、その理由
					十分達成している	達成していない ←→	
接 遇	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点：大変よい（「分かりやすかった」が95%以上） 4点：よい（「分かりやすかった」が概ね85%以上） 3点：ふつう（「分かりやすかった」が概ね75%以上） 2点：悪い（「分かりやすかった」が概ね65%以上） 1点：大変悪い（「分かりやすかった」が65%未満）	5	4 3 2 1	
	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点：大変よい（「満足」「ほぼ満足」の合計が95%以上） 4点：よい（「満足」「ほぼ満足」の合計が概ね85%以上） 3点：ふつう（「満足」「ほぼ満足」の合計が概ね75%以上） 2点：悪い（「満足」「ほぼ満足」の合計が概ね65%以上） 1点：大変悪い（「満足」「ほぼ満足」の合計が65%未満）	5	4 3 2 1	

評価 テーマ	番号	評価項目	評価基準	評価指標 ※ 評価指標の数値基準によらない点数をつける場合は、一番右の欄に理由をお書きください。	委員評価		評価指標の数値基準によらない点数をつける場合、その理由
					十分達成している	達成していない	
接 遇	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点：内部事務の従事者を含め、従事者全員が名札に見える状態にしており、且つ全ての従事者が名札を着用し、服装も区の接客マニュアルより厳しい対応をしている。 8点：内部事務の従事者を含め、従事者全員が名札に見える状態にしており、且つ全ての従事者が名札を着用し、服装も区の接客マニュアルに準拠している。 6点：内部事務の従事者を含め、従事者全員が名札に見える状態にしており、且つ名札は着用しているが、区の接客マニュアルに準拠した服装をしていない者がいる。 4点：名札の着用や服装について、区の接客マニュアルに準拠していない者がいる。 2点：名札の着用や服装について、区の接客マニュアルに準拠していない。	10	8 6 4 2	