

厚生委員会報告資料

令和7年12月10日

件名	令和7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7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		45.4点（50点満点） 前年度：43.8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					
		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	8.8	9.2 ↗
	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	4.0	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。	5	4.2	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	4.2	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。	10	8.4	8.8 ↗	
合 計			50	43.8	45.4 ↗	

(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
6	利用者満足度 (アンケート)	4.2 ↘ 4.0	昨年度のアンケート結果のみの評価は 4.0 で今年度と同様であったが、窓口の様子等を総合的に評価した結果加点があった。今年度は、そういった加点がなかった。

3 開催日

令和7年10月29日(水)

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
	伊東 貴志	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	鍵の管理を業務責任者が行っているとのことであったが、業務責任者が不在の場合は、どのように運用しているのか。	業務責任者3名で管理しているので、全員が不在となることがないようにしている。

2	区と定期的に定例会を開催しているとのことであるが、その定例会において日頃問題になっている事例などの解決が図られているのか。	現状大きな問題は発生していないが、そのような事案があった場合は、毎月行っている定例会で区と共有し、相談の上、解決を図っていく。
3	お客様との窓口対応で、区職員へのエスカレーションはどうしているのか。	仕様書内の業務であれば、クレームなども含めて対応している。お客様から区職員に直接対応してほしいと要望がある場合は、区と協議の上対処している。

7 評価委員会の意見

- (1) カスハラ対策について、改正労働施策総合推進法や、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例等を踏まえ、委託事業者としてカスハラ対策を強化していただきたい。
- (2) 認定業務・審査業務では端末を使用する作業があると思うが、作業効率を高めるためにAIの活用などを検討していただきたい。
- (3) 委託業務エリアの作業スペースが増加しており、労働環境の改善がされていた。

8 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、引き続き、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。