松戸市介護保険事務等委託業務プロポーザル最優秀提案者評価基準

１　趣旨

この基準は、松戸市介護保険事務等委託業務に関する提案のうち、最も優秀な提案を行ったと認められる者を選定するために必要な事項を定めるものである。

２　評価方法

松戸市介護保険事務等委託業務プロポーザル選考委員会を設置している。

選考委員は、提案の内容を別に定める「松戸市介護保険事務等委託業務プロポーザル最優秀提案者評価基準表」に基づき、採点を行う。

（１）評価方式

ア　総合評価点が最も高い者を最優秀提案者とする。

イ　すべての評価項目を絶対評価により採点する。

ウ　各審査員の持ち点の合計を満点とし、その６割を最低基準点とする。審査員の採点の合計が最低基準点に満たない者は不採用とする。

エ　本業務の見積価格が提案上限限度額の範囲内であること。

オ　本業務の履行にあたっては、事業者の幅広い能力・ノウハウ等が重要であることから、選考委員全員が「劣っている、又は、記述がない」と評価される項目がある場合は失格とする。

（２）総合評価点の計算方法

総合評価点 ＝ 提案評価点 ＋ 価格評価点

（３）得点配分（選考委員１人あたり）

項目	配点（満点）
提案評価点	420点
価格評価点	80点
合計	500点

（４）特記事項

総合評価点の最も高い者が２者以上あるときは、該当者のうち提案評価点が最も高い１者を最優秀提案者とする。

これも同点となった時は、審査員の投票で多数決により当該同点者の順位を決定する。票数が同数の場合には委員長の判断により決定する。

3　提案評価点

（1）配点

項番	評価項目（大項目）	配点
1	企業実績	36点
2	本業務に対する理解	24点
3	実施体制	72点
4	業務内容	36点
5	準備期間	54点
6	品質管理	42点
7	教育体制	18点
8	危機管理等	48点
9	独自提案	90点
合計		420点

（2）評価項目

項番	評価項目（大項目）	評価項目（中項目）	評価の視点
1	企業実績	(1)会社概要	－
		(2)受託実績	本市での委託業務に活かすことができる多くの実績を持ち合わせているか。
		(3)実績に基づくノウハウの活用	ア　受託実績の中で、市民サービス向上と事務の効率化について十分な取組が行われた具体例があるか。 イ　受託実績から得たノウハウを蓄積する手法を構築しているか。
2	本業務に対する理解	(1)運営方針	ア　介護保険をとりまく国の動向、社会情勢等の現状を把握しているか。 イ　本市の要介護認定申請件数等の統計データ、業務の内容や性質等の仕様を十分に理解した上で、運営方針が明確に示されているか。 ウ　本業務に対する理解、課題が明確に示されているか。
3	実施体制	(1)組織体制・管理体制	ア　現場を支える本部の組織体制や指揮命令系統が明確であるか。 イ　現場の管理体制（統括管理責任者・業務責任者の配置等）が明確であるか。 ウ　統括管理者、従事者の急な欠員が生じた場合のバックアップ体制が整っているか。
		(2)統括管理者・業務責任者	ア　統括管理責任者・業務責任者は、その職にふさわしい経験実績及び能力を有しているか。 イ　苦情対応やカスタマーハラスメント等市民とのトラブルに対し、責任者として適切に対処し得る人材であるか。

		(3)業務従事者の配置	ア　本業務に精通した人材を配置する、本市と同等規模の自治体での業務経験がある者を配置する等、本市の業務遂行のため十分な体制がとられているか。 イ　適正かつ十分な業務従事者が配置されているか。
4	業務内容	(1)業務方針と手法	ア　庶務、認定審査、給付、資格保険料、事業者指定、庶務の各業務における方針と手法が明確に示されているか。 イ　年間の業務量の繁閑に応じ、臨機応変な体制が取れているか。
5	準備期間	(1)運用構築	準備期間における人員体制、準備方針、運用構築方法等が明確に示されているか。
		(2)プロジェクト管理	準備期間のプロジェクト管理方法について明確に示されているか。
6	品質管理	(1)サービスの品質	サービス品質の維持・向上を図るためのチェックフロー・体制が明確であるか。
		(2)業務マニュアル	整備済み及び未整備のマニュアル作成における適切な更新タイミングと手法が明確に示されているか。
7	教育体制	(1)遂行能力の維持・向上	ア　自治体窓口で業務を遂行のする上での接遇を身に着ける教育体制が整備されているか。 イ　初動時だけでなく、従業員の業務スキルを向上できるよう継続的・効果的な研修体制が整備されているか。 ウ　苦情対応やカスタマーハラスメント等市民とのトラブルへの対応が教育されているか。
8	危機管理等	(1)想定されるリスク	ア　災害時の対応について、松戸市地域防災計画、松戸市業務継続計画（ＢＣＰ）を考慮した適切な対策が講じられているか。 イ　障害、事故等発生時の適切な対策が講じられているか。 ウ　苦情対応やカスタマーハラスメント等市民とのトラブルについて、適切な対策が講じられているか。
		(2)通常業務におけるリスク回避	ア　入力ミス・誤発送等の誤りが生じないような具体的な対策が講じられているか。 イ　担当が変更になった場合でも同様な品質の作業を提供できる対策が講じられているか。
9	独自提案	(1) 民間企業の持つ独自のアイデアや経験に基づく提案	ア　要介護認定の申請件数が着実に増加していく中、法律で定められた要介護認定の申請から認定が出るまでの日数３０日以内を死守する対策が提案されているか。（将来的な介護情報基盤の活用も含む） イ　将来的な受託範囲拡大についての提案がなされているか。 ウ　その他松戸市への提案があるか。

（３）提案評価点の算出方法

提案評価点の算出は、各項目の配点に下記の採点基準に基づいて乗数を掛けて、各採点者が提案書を評価し、その結果（点数）を合算して算出する。

【採点基準】

採点基準	乗数
非常に優れている	6/6
優れている	4/6
平均的な水準である	2/6
劣っている、又は、記述が無い	0/6

４　価格評価点

（１）計算方法

80 ×（1 －（提案見積金額 ＋ 消費税）／提案上限限度額）＋ 48

※小数点第１位を四捨五入する

（２）その他

見積額の合計が提案限度額の合計に100分の60を乗じた金額に満たない場合は、価格点を80点とする。

（３）提案上限限度額

総額　６５７,３６２,０００円（消費税含む３年間の費用とする。）

５　その他

選考委員会の会議は非公開とする。