

技術点評価項目		仕様書項番	技術点評価観点	作成要領 必須／任意 の区分	配点	評価	
大項目	中項目						
1. 業務計画に対する評価					140		
	1.1 業務目的および業務内容の理解度	1,2,1,3,1,4,5	・本業務の背景、目的、趣旨等を理解しているか	必須	5	十分な提案あり5点、一部提案あり3点、提案なし0点	
			・提案の内容が業務内容・目的に合致しているか	必須	5	十分な提案あり5点、一部提案あり3点、提案なし0点	
	1.2 業務計画・プロジェクト管理	1,2,1,3,1,4,1,5,2	・本業務の目的・趣旨に沿った具体的かつ実現可能性の高い計画になっているか	必須	2	十分な提案あり2点、一部提案あり1点、提案なし0点	
			・本業務を確実に遂行できるスケジュールとなっているか	必須	2	十分な提案あり2点、一部提案あり1点、提案なし0点	
			・本業務を円滑に遂行するための適切なプロジェクト管理手法がとられているか	必須	2	十分な提案あり2点、一部提案あり1点、提案なし0点	
			・本業務を円滑に遂行する要員や研修体制の確保に努めているか	必須	2	十分な提案あり2点、一部提案あり1点、提案なし0点	
			・本業務スペースにおける業務運用想定が示されており、実現可能なものとなっているか	必須	2	十分な提案あり2点、一部提案あり1点、提案なし0点	
			・事務職確保のための採用方針、採用計画、採用手法等が確実かつ実現性の高いものとなっているか	必須	6	十分な提案あり6点、一部提案あり3点、提案なし0点	
	1.3 要員の確保、研修・育成	3	・事務職について本業務の内容・特性を踏まえ具体的な専門知識・ノウハウ・経験等を有する人材を選べるか。	必須	6	十分な提案あり6点、一部提案あり3点、提案なし0点	
			・有資格者または要介護認定業務実務経験者確保のための採用方針、採用計画、採用手法等が確実かつ実現性の高いものとなっているか	必須	6	十分な提案あり6点、一部提案あり3点、提案なし0点	
			・有資格者または要介護認定事務経験者について本業務の内容・特性を踏まえ、具体的な専門知識・ノウハウ・経験等を有する人材を選べるか。	必須	6	十分な提案あり6点、一部提案あり3点、提案なし0点	
			・業務水準の維持やノウハウの継承、情報セキュリティ対策、コンプライアンスなど本業務を安定的に運用するために必要な研修・育成計画となっているか	必須	6	十分な提案あり6点、一部提案あり3点、提案なし0点	
			3	・要員確保にあたり、神戸市域における雇用増への貢献が見込まれるか	必須	50	十分な提案あり50点、一部提案あり25点、提案なし0点
				1.4 管理・運営体制	3	・国が示す処分日数を実現することを目指すにあたり十分な組織・体制となっているか	必須
	・責任者、業務リーダーが十分な職務実績、スキルマネジメント能力を有し、本業務に専念できる体制になっているか	必須	4			十分な提案あり4点、一部提案あり2点、提案なし0点	
	・業務の拡大・繁閑に応じた適切かつ柔軟な要員配置となっているか	必須	4			十分な提案あり4点、一部提案あり2点、提案なし0点	
	・要員に突発的な欠員が生じた時に業務に支障をきたさない体制がとられているか	必須	4			十分な提案あり4点、一部提案あり2点、提案なし0点	
	1.5 情報セキュリティ対策	9.1	・重大なトラブル等が発生した場合の対応ができる体制となっているか	必須	4	十分な提案あり4点、一部提案あり2点、提案なし0点	
			・情報事故防止や守秘義務順守のための対策が十分かつ有用なものとなっているか	必須	20	十分な提案あり20点、一部提案あり10点、提案なし0点	
2. 業務内容に対する評価					210		
	2.1 準備業務	5	・運営開始までのスケジュール、体制等が十分かつ無理のないものとなっているか	必須	3	十分な提案あり3点、一部提案あり2点、提案なし0点	
			・業務マニュアル・FAQ作成にあたり、職員との連携・調整がスムーズに行えるよう効率的な手法・内容となっているか	必須	3	十分な提案あり3点、一部提案あり2点、提案なし0点	
			・運営開始までに、本業務従事予定者が円滑に業務を遂行するために研修計画など工夫がなされているか	必須	4	十分な提案あり4点、一部提案あり2点、提案なし0点	
	2.2 電子・郵送申請受付及び処理業務	5.2	・要介護認定一連の処理において、国の示す処分日数内の処分実現に向けた確実かつ迅速に行える手法となっているか	必須	30	十分な提案あり30点、一部提案あり20点、提案なし0点	
			・①作業の効率化・迅速化、費用低減方策、②確実な実施を約束する計画と体制、③業務量（申請件数・要確認数・再送依頼件数等）の変動に対応した柔軟な体制、④堅固なセキュリティ管理体制の構築、⑤作業の品質管理、⑥業務所管課との連携・調整の方法、⑦センター運営において有用なツールの作成内容等具体的に記載されているか	必須	40	十分な提案あり40点、一部提案あり20点、提案なし0点	
			・問い合わせやクレーム対応について、センターでの対応完了率向上を実現するための具体的な手法が明確かつ適切に示されているか	必須	30	十分な提案あり30点、一部提案あり20点、提案なし0点	
			・現行の業務フロー等に対し、業務効率化やコスト削減につながる改善提案がある場合、その手法や内容、実現可能性の度合いにより評価する	任意	10	十分な提案あり10点、一部提案あり5点、提案なし0点	
			2.3 調査事業者契約書事務支援業務	5	・事業者契約関連事務において、確実かつ迅速に行える手法となっているか	必須	10
	・①作業の効率化・迅速化、費用低減方策、②確実な実施を約束する計画と体制、③業務量（契約事務繁忙期等）の変動に対応した柔軟な体制、④堅固なセキュリティ管理体制の構築、⑤作業の品質管理、⑥業務所管課との連携・調整の方法、⑦センター運営において有用なツールの作成内容等具体的に記載されているか	必須			20	十分な提案あり20点、一部提案あり10点、提案なし0点	
	・問合せ対応やクレーム対応について、センターでの対応完了率向上を実現するための具体的な手法が明確かつ適切に示されているか	必須			10	十分な提案あり10点、一部提案あり5点、提案なし0点	
	2.4 運営管理	5.2	・現行の業務フロー等に対し、業務効率化やコスト削減につながる改善提案がある場合、その手法や内容、実現可能性の度合いにより評価する	任意	10	十分な提案あり10点、一部提案あり5点、提案なし0点	
			・処理状況や応対内容、対応件数等の管理および市への報告について、具体的な手法が明確かつ適切に示されているか	必須	5	十分な提案あり5点、一部提案あり3点、提案なし0点	
	2.5 継続的な業務改善	1,4,5,2	・運用状況を踏まえた業務マニュアル・FAQの更新作業について、効果的・効率的な手法・内容となっているか	必須	5	十分な提案あり5点、一部提案あり3点、提案なし0点	
			・問い合わせやクレーム対応について、センターでの対応完了率向上を実現するための具体的な手法が明確かつ適切に示されているか	必須	10	十分な提案あり10点、一部提案あり5点、提案なし0点	
			・効率的な運営及び市民サービス向上のための継続的な業務改善や工数削減について、その考え方・手法が十分かつ有用なものとなっているか	必須	10	十分な提案あり10点、一部提案あり5点、提案なし0点	
3. その他					40		
	3.1 契約満了後の業務の引継ぎ	6.2	・契約満了後に別事業者へ引継ぎを行う場合に、サービスの質を低下させないための工夫等について評価する	任意	20	十分な提案あり20点、一部提案あり10点、提案なし0点	
	3.2 品質管理	5,2,8	・各品質管理項目において仕様書に記載する要求水準以上の指標を提案する場合、その達成方法や実現可能性の度合いにより評価する	任意	10	十分な提案あり10点、一部提案あり5点、提案なし0点	
	3.3 独自提案	-	・本業務の目的成就に資するその他の提案について評価する	任意	10	十分な提案あり10点、一部提案あり5点、提案なし0点	
4. 提案者の評価					10		
	4.1 類似業務の実績	-	・本市または他の自治体で直近3年度において本業務と類似する介護保険認定事務センターの受託運用実績がある場合は加点する (例) 本市または他の自治体で介護保険認定等事務に係る事務センターの受託運用実績がある→評価5 本市または他の自治体で介護保険認定等事務以外の事務センターの受託運用実績がある→評価2	必須	10	①類似業務の実績がある...1都市につき5点（上限2都市まで） ②本業務との極めて高い関連性や類似性が認められる...1都市につき2点（①と合わせて上限10点まで）	
			技術点合計			400	

（留意事項）

・必須項目のうち評価0の項目が1つ以上ある場合は失格とする。

・技術点合計が200点未満の場合は失格とする。