

大分類	評価観点（観点記述）		配点		評価基準
1. 業務目的・内容の理解	本業務の背景、目的、主旨等を理解しているか	必須	5	10	A：5点 / B：4点 / C：2.5点 / D：1点 / E：0.5点 / なし：0点
	本業務の目的・趣旨に沿った具体的かつ実現可能性が高く、意欲がある提案になっているか	必須	5		A：5点 / B：4点 / C：2.5点 / D：1点 / E：0.5点 / なし：0点
2. 業務計画	準備期間も含め、本業務のスケジュール、体制等が十分かつ無理のないものになっているか	必須	10	10	A：10点 / B：8点 / C：5点 / D：2点 / E：0.5点 / なし：0点
3. 組織・運営体制	業務責任者、主任調査員が十分な職務実績、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。また、調査員が調査業務に専念できる体制になっているか	必須	10	60	A：10点 / B：8点 / C：5点 / D：2点 / E：0.5点 / なし：0点
	契約期間中の処理件数増加や法制度改正による業務内容の変更に対応できる体制になっているか	必須	10		A：10点 / B：8点 / C：5点 / D：2点 / E：0.5点 / なし：0点
	被保険者・関係者とのトラブル、記入ミス、個人情報漏えい、外部苦情等が発生した場合に対応する体制があるか（市への報告体制含む）	必須	40		A：40点 / B：32点 / C：20点 / D：8点 / E：2点 / なし：0点
4. 要員の確保・研修・育成	調査員確保のための採用方針、採用計画、採用手法、配置等が確実かつ実現性の高いものとなっているか	必須	20	140	A：20点 / B：16点 / C：10点 / D：4点 / E：1点 / なし：0点
	本業務の内容・特性を踏まえ具体的・客観的な専門知識・ノウハウ・経験等を考慮した配置見込みとなっているか（主任調査員を含む）	必須	20		A：20点 / B：16点 / C：10点 / D：4点 / E：1点 / なし：0点
	円滑な業務の遂行ができるよう、安定的な人材確保について具体的な見通しがなされているか	必須	20		A：20点 / B：16点 / C：10点 / D：4点 / E：1点 / 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となっているか	必須	20		A：20点 / B：16点 / C：10点 / D：4点 / E：1点 / なし：0点
	新規調査員配置時及び採用1年以内の新規調査員に対する指導・同行訪問・研修等の計画が十分か	必須	30		A：30点 / B：24点 / C：15点 / D：6点 / E：1.5点 / なし：0点
	業務責任者、主任調査員、調査員に対する研修体制が整備され、計画的に研修・指導・教育が行われるか	必須	30		A：30点 / B：24点 / C：15点 / D：6点 / E：1.5点 / なし：0点
5. 品質管理	認定調査の実施／調査票の作成・提出が確実・迅速で、適正化に向けた提案が示されているか	必須	50	120	A：50点 / B：35点 / C：25点 / D：12点 / E：2.5点 / なし：0点
	SLAや仕様書の要求水準達成に向け、現行業務フローの工程ごとに具体的な数値目標と達成方法が明確か	必須	60		A：60点 / B：42点 / C：30点 / D：15点 / E：3点 / なし：0点
	各品質管理項目においてSLA及び別紙を含む仕様書に記載する要求水準以上の指標の提案があれば加点する	任意	10		A：10点 / B：8点 / C：5点 / D：2点 / E：0.5点 / なし：0点
6. セキュリティ対策	情報事故防止・守秘義務遵守の対策が十分かつ有用か	必須	30	70	A：30点 / B：24点 / C：15点 / D：6点 / E：1.5点 / なし：0点
	個人情報の管理（取得・利用・保管・漏えい・紛失等）に関する適切なセキュリティ対策でリスクから十分に保護されるか	必須	30		A：30点 / B：24点 / C：15点 / D：6点 / E：1.5点 / なし：0点
	ISMS/ISO27001の認証又はこれらと同等以上の認定・認証を取得していれば、加点する	任意	10		A：10点 / B：8点 / C：5点 / D：2点 / E：0.5点 / なし：0点
7. 業務改善	業務の実施にあたり、漫然と業務を実施することなく、要介護認定に係る所要日数の短縮や業務の効率化につながる提案がなされているか	必須	60	140	A：60点 / B：42点 / C：30点 / D：15点 / E：3点 / なし：0点
	継続的な業務改善の考え方・手法が十分かつ有用か（市民サービス向上含む）	必須	30		A：30点 / B：24点 / C：15点 / D：6点 / E：1.5点 / なし：0点
	本業務を迅速かつ正確に実施するための業務効率化・費用／工数低減に繋がる改善提案（例：ICT活用）が具体的に記載されていれば加点する	任意	50		A：50点 / B：35点 / C：25点 / D：12点 / E：2.5点 / なし：0点
8. デジタルツールの活用	介護情報基盤を通じて認定調査票をデータ提出できることを想定したデジタルツールの活用方法について、十分かつ有用な提案が具体的に記載されているか	必須	30	30	A：30点 / B：24点 / C：15点 / D：6点 / E：1.5点 / なし：0点
9. 引継ぎ	別事業者へ引継ぎ時に認定処分日数及びサービス品質を低下させない工夫があれば加点する	任意	10	10	A：10点 / B：8点 / C：5点 / D：2点 / E：0.5点 / なし：0点
10. 独自提案	本業務の目的成就に資するその他の提案があれば加点する	任意	10	10	A：10点 / B：8点 / C：5点 / D：2点 / E：0.5点 / なし：0点
合計			600	600	

A:大幅に期待を上回る B:期待を上回る c:期待通り D:やや不十分 E:不十分