

神戸市介護保険認定調査業務委託 提案書作成要領

1. 提案書の構成及び記載事項

提案書は、神戸市介護保険認定調査業務委託仕様書及び落札者決定基準、本作成要領の内容を踏まえ、評価項目に従って作成すること。

評価項目のうち、必須項目については、ひとつでも評価が0となる場合は失格となる。任意項目については、提案内容に応じて加点する。

提案要求事項における各項目の内容は以下のとおり。

	提案を求める内容
1. 業務目的および業務内容の理解（必須項目）	
	<ul style="list-style-type: none">仕様書を踏まえ、本業務における基本方針、提案事業者が重視する事項や本業務を担う姿勢等について記述する。
2. 業務計画（必須項目）	
	<ul style="list-style-type: none">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業務計画、業務を確実に遂行できるスケジュール、業務を円滑に遂行するための適切なプロジェクト管理等について、準備業務と経常業務（神戸市介護保険課認定事務センターからの調査票受理から神戸市介護保険課認定事務センターへの調査票提出）の工程ごとに具体的に記述する。
3. 組織・運営体制（必須項目）	
	<ul style="list-style-type: none">本業務の円滑な業務遂行を目指すにあたり、必要な組織・実施体制について、役割分担や責任体制、業務責任者・主任調査員・調査員数が分かるように体制図等を用いて記述する。また、人員配置数や1人当たりの調査件数、業務遂行上の連携方法、情報共有の仕組み等についても可能な限り記述する。 業務責任者については役職、所属及び氏名を記述し、本業務と同様の業務の職務実績・管理者としての職務実績（経験年数・業務内容等）、スキル、マネジメント能力を具体的・客観的に記述する。 調査員の業務の把握・管理、業務全体の指揮監督について、具体的な運営手法を組織図や運営フローを用いて分かりやすく記述する。今後の認定調査業務の申請件数の推移等の背景を理解した上で、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ついて具体的に記述する。

	<ul style="list-style-type: none"> 問題点や外部からの苦情の共有等の課題管理にかかる、市への報告の手法・内容について具体的に記述する。問題点や課題の抽出・共有手法および外部からの苦情対応体制について詳細に記述する。市への報告頻度、報告内容、担当者の役割分担等や、苦情・課題を未然に防ぐための予防策についても併せて記述する。 <p>業務遂行で想定される重大なトラブル等（被保険者又は関係者との日程調整や調査実施時のトラブル、調査票の記入ミス、個人情報漏洩等）が発生した場合に、対応できる体制となっているか具体的に記述する。トラブル発生時のマニュアル、緊急連絡網、業務責任者の指示系統、関係機関との連携方法を明記する。</p>
4.	要員の確保、研修・育成（必須項目）
	<ul style="list-style-type: none"> 本業務に必要な調査員の採用方針・採用計画（人数・時期・募集方法）・採用手法（求人媒体・面接方法等）および配置計画について、過去の採用実績や今後の業務量予測を踏まえて、具体的かつ実現性のある内容を記述する。 調査員の経歴、保有資格、過去の業務経験等を明示し、業務の特性に適した人材を配置するための工夫や体制について記述する。 <p>主任調査員の経歴、資格、マネジメント経験等を明示し、業務運営における主任調査員の役割、配置・指導体制について記述する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 主任調査員、調査員の定着促進のための体制や方策を具体的に記述する。 要員に突発的な欠員（急病、退職等）が生じた場合のバックアップ体制（代替要員の確保、応援要員の配置、業務分担の見直し等）について具体的に記述する。 業務開始前における新規調査員配置時の指導や同行訪問、新規調査員研修の受講等、研修計画について具体的に記述する。 本業務従事予定者が、本業務に関する本市の考え方、各工程の業務内容を正確に理解し、遂行するために必要な能力を身に付けるための事前および業務期間中の研修について、研修の内容、実施時期、研修時間等具体的に記述する。また、業務水準を維持するため、要員の業務知識やスキルの向上を継続的に図っていくことができる育成計画を具体的に記述する。 <p>なお研修内容については下記5分野を必ず含めること。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 認定調査業務に関する知識：基本的な認定調査業務に関する知識を十分に習得しておくこと。 ② 高齢者福祉に関連する知識：業務に必要となる高齢者福祉に関連する知識を十分に習得しておくこと。 ③ 機器・システム操作：機器類及びシステム操作方法(業務マニュアルの理解を

	<p>含む)等の技能を十分に習得しておくこと。</p> <p>④ 個人情報保護・情報セキュリティ：個人情報の保護及び情報セキュリティに対する意識の向上に努めること。</p> <p>⑤ 心構え・接遇：職務の重要性を重視し、本市職員に準ずる心構えで対応することとし、特に言葉遣いは高齢者の特性に配慮して親切・丁寧に行うこと。</p>
5.	品質管理
	<p>(必須項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今後の認定調査業務の申請件数の推移等の背景を理解した上で、確実かつ迅速に業務を遂行するための作業内容、方法、体制、計画等について、各業務の特性や課題を踏まえ具体的に記述する。具体的な記述内容としては、①作業の効率化・迅速化、②業務所管課との連携・調整の方法、③困難ケースの対応などを想定している。 ・ SLA や仕様書に記載する要求水準を達成するために、具体的な数値目標を達成するための方法、体制、工夫（業務改善策、進捗管理手法、チェックポイント等）を具体的に記述する。詳細化した業務フロー図やチェックリスト等も提案書に記載し、正確な調査票となるように工程ごとの品質管理体制が分かるように記述する。未達成時の改善策・対応フローについても併せて記述する。 <p>(任意項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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を提案する。その際、具体的かつ実現可能性の高い達成方法を記述する。
6.	情報セキュリティ対策
	<p>(必須項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務フローにおける工程（調査場所への移動、調査票作成、事務室内での事務処理等）を具体的に明記し、工程ごとに個人情報漏洩、不正利用、紛失等のリスク対策を記述する。 ・ 調査員の情報漏洩等の事故防止対策や守秘義務遵守について、具体的な手法を記述する。 ・ 特定個人情報（マイナンバー）を含む個人情報の適正管理のための具体的方策や、使用する PC 等の情報漏洩防止対策など、本業務に関する情報セキュリティ対策を記述する。また、本業務の仕様・業務工程の特性を踏まえて、今回特に導入するセキュリティ対策があれば具体的に記述する。 <p>(任意項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 基本的なセキュリティ対策として、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、登録認証番号、取得組織名など取得情報があきらかになるよう具体的に記述する。
7. 業務改善	
	<p>(必須項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> 既存の認定調査方法や業務プロセス等について課題・要因を分析し、要介護認定に係る所要日数の短縮、業務効率化やコスト抑制につながる改善提案を行うための手法やツールについて具体的な内容を記述する。 上記改善提案が継続的に行われる仕組みについて具体的に記述する。 <p>(任意項目)</p> <p>受託事業者独自のモバイル端末や独自システムを利用するなど ICT 技術・デジタルツール等を活用する場合、費用面、迅速性、正確性及び効率化の観点から、本業務での有用性について具体的に記述する。</p>
8. ICT 技術・デジタルツール等の活用 (必須項目)	
	<ul style="list-style-type: none"> 標準準拠システム導入に合わせて、受託事業者独自のシステム等から介護情報基盤を通じて認定調査票をデータ提出できる仕組みに変更する(想定) ことについて、受託事業者独自のシステム等の ICT 技術・デジタルツール等の対応時期、対応期間、対応方法を効率化の観点もふまえて具体的に記述する。
9. 契約満了後の業務の引継ぎ (任意項目)	
	<ul style="list-style-type: none"> 本契約満了時に別事業者へ引継ぎを行う場合の手法について記載する。特に、認定処分までの期間が延長することがないように引継ぎ方法の工夫があれば記述する。
10. 独自提案 (任意項目)	
	<ul style="list-style-type: none"> 市民、本市、受託事業者にとって有益であり、本業務の目的に資する、その他の提案があれば具体的に記述する。

2. 提案書作成にあたっての留意事項

- 本市の要求事項に対し、技術提案評価項目表に示す各項目の記載内容に基づき、項目順にもれなく提案書(任意様式)に記載すること。
- 本市の要求事項を理解し、提案者の知識と経験を活用して、留意事項や指摘点を示すなど、本業務が最大限の成果を上げるための提案を行うこと。
- 各項目の記載内容について、本市の要求水準を上回る内容を提案する場合は、そのポイントが明確に分かるように記載すること。また本市の要求水準と相違する内容を提案する場合は、理由を付した上で、その相違点が明確に分かるように記載すること。

- ・ 本市の「添付 9_委託契約約款」について、原則として変更は受け入れられないが、条項の付加および除外の必要がある場合には、提案書の最後に「委託契約約款の変更」として、変更案の内容を明示すること。ただし、あくまで事業者案の位置づけであり、本市が変更可否を検討する。
- ・ 提案書は A4 サイズで作成すること。図面等など一部 A3 でも可とするがその場合は折り畳み A4 版とすること。A3 版の場合は、該当ページは A4 版 2 ページ相当と数える。
- ・ 提案書は 30 ページ以内で作成することとし、ページ番号を付すこと。表紙および目次はページ数に含めない。(数の下限は、設けない)また、電子データの作成にあたっては、本市職員が、「Microsoft Office 2016 Professional」で閲覧できるソフトを使用すること。
- ・ 提案書とあわせて、評価項目に該当する提案書の頁番号を記載したものを作成すること。
- ・ 提案書を評価する者が特段の専門的な知識や業務に関する一切の知識を有していなくても、評価が可能な提案書を作成すること。必要に応じて、用語解説などを添付すること。用語解説のためにページ数を追加した場合も当該ページ数を計上するものとし、表紙及び目次を除いた提案書として 30 ページ以内で作成すること。
- ・ 提案書の説明は、文章による説明に加えて、図、表、グラフ等を効果的に用い、視覚的に理解しやすいように記述すること。また、専門用語を多用していない等、分かりやすさ、読みやすさに努めること。技術提案評価項目表に示す各項目順になっていない場合や提案内容が文章の説明のみである場合などを含め、分かりにくい提案書は評価できないことがある。
- ・ 提案書のうち 1 部は社名を表紙に記載（これを正本とする）し、副本を 10 部作成すること。副本には会社名、会社ロゴなど提案事業者が類推されるような表現は含めないこと。正本 1 部と副本 10 部を併せて提出すること。
- ・ 提案書提出時に資格要件に係る資格を証明する書類及び評価項目に係る実績を証明する書類を合わせて提出すること。

3. その他補足事項

- ・ 提案書及び提案書にかかる質疑回答等で表明された内容については、契約の基本方針となる。また、提案書及び提案書に係る質疑回答等は、必要に応じて契約を締結する際の仕様書の追補として契約書類の一部として使用する。