

NO	質問内容	回答内容
1	【横須賀市要介護認定業務委託 提案書作成要領 6.(1)提案書】 提案書サマリーにページ制限や表紙の有無、専用の書式はございますか。	「提案書サマリー」にページ制限はありませんが、提案の概要が簡潔に理解できるものとしてください。（2ページ程度を目安）表紙の有無については指定ありません。専用の書式はないので、任意の書式で作成してください。
2	【仕様書 10.設備・備品】 本稼働後に貸与される電話台数をご教示ください。直営調査日程調整業務のための電話端末はその台数に含まれるでしょうか。	8台（予定）です。日程調整業務のための電話端末含みます。
3	【業務プロセス一覧 中項目：調査依頼・受理 小項目：データの受け渡し】 「データで依頼する事業所へ調査依頼・調査票受理する」とありますが、データで依頼しない事業所への調査依頼は受託範囲に含まれないということでしょうか。	データで依頼しない事業所への調査依頼は含まれません。
4	「業務プロセス一覧」p.1 調査依頼・受理 直営調査の日程調整について。 日程調整の架電先は申請者本人やご家族、病院や施設という認識で合っておりますでしょうか。また、日程調整時のルール（1日あたりの調査件数、エリア区分等）があればご教示ください。	日程調整の架電先は、立会人（家族やケアマネ、施設職員等）です。病院・施設で調査の場合は、立会人との調整で決まった日程を病院・施設へも連絡します。 1日あたりの調査件数は36件前後【12人稼働1日3件（火曜日4件）】で、車ゾーン、歩きゾーンの一覧表に沿って決定します。基本的に、移動距離（歩きは1、2件目の距離800m以内、車ゾーンは5キロメートル以内）、午後は同住所（同病院や、同じ家の夫婦など住所が同じ）とするルールがあります。
5	「業務プロセス一覧」p.1 情報提供 事業所への資料提供受付について。 窓口で情報提供申込があった場合は即日交付か後日交付どちらでしょうか。	後日交付です。申込後、営業日中で2日頂いての交付としています。（例：月曜日申込→木曜日以降交付、木曜日申込→火曜日以降）
6	「業務プロセス一覧」p.2 進歩管理 更新勧奨について。 勧奨対象者の条件についてご教示ください。（更新対象者全員に有効期限の60日前に送付、更新月の●日までに申請がなかった対象者だけに送付 等）	更新受付初日からピークが過ぎた頃、未申請の対象者にだけ送付しております。毎月10日前後の発送となっています。
7	「評価基準及び配点」評価基準の考え方について。 「2. 実績」では各項目に該当があるごとに評価が1段階上がるという記載がありますが、5つの項目をすべて満たしている場合満点になるという理解でよろしいでしょうか。もしくは該当がある実績数が多い方が評価が高くなる等別の評価要素もありますでしょうか。	ご質問のとおり、「2. 実績」については、各項目に該当があるごとに評価が1段階上がります。そのため、5つの項目すべてを満たしている場合は満点となります。
8	「提案書作成要領」p.2 6.提案書作成にかかる留意事項(1)提案書について 「提案書サマリー」について、提案書と同様にページ数の上限があればご教示ください。また、「4. 地域経済の活性化への寄与」は提案書のページ数としてカウントされるのか、されない場合は記載上限ページ数をご教示ください。	「提案書サマリー」については、特に上限等はありませんが、提案の概要が簡潔に理解できるものとしてください。（2ページ程度を目安） 「4. 地域経済の活性化への寄与」については、提案書のページ数としてカウントしますので、項目4の内容を含め30ページ以内（表紙と目次は含めない）としてください。
9	【仕様書】3 基本的な考え方 (2)『受託者内でチェック体制を確立して業務の品質を向上させる・・・』とありますが、これまでどのようなミス・不備などがございましたでしょうか。	市民等への郵送物発送において、誤発送の事案が発生することがあります。窓口申請で聞くべきことを、聞き漏らしていた事や窓口受付時の入力が漏れていた等があります。
10	【仕様書】4 受託者に求めること 『保健福祉に係る知識と経験を有した有資格者（ケアマネジャー、社会福祉士等）を持つ人材が提供できること』とありますが、現在ケアマネジャー・介護福祉士などの有資格者は何名いらっしゃいますでしょうか。	8名おります。
11	【仕様書】6 履行場所 (2)本稼働後における履行場所の介護保険課事務室と窓口設置場所は、物理的に離れておりますでしょうか。また、約50平米との事ですが、見取り図などご提供頂くことは可能でしょうか。	介護保険課事務室と窓口設置場所は離れておりません。配置については検討中です。
12	【仕様書】7 委託内容(3)本稼働後の概要 ア 要介護認定業務 窓口業務および電話対応において、市民や事業者等から受けたトラブル・苦情・クレーム等にどのような事例があるかご教示いただけますでしょうか。また、月別の発生率などもあわせてご教示くださいませ。	認定結果に対する不服の問い合わせで、職員の説明にご納得いただけず、また、その時の対応によってはクレームやトラブルに発展することがあります。件数については、統計を取っておりませんが、週に2件あるかないかです。
13	【仕様書】7 委託内容(3)本稼働後の概要 ア 要介護認定業務 電話対応において、「対応履歴を残すこと」と記載がございますが、現在はどうに残されているかをご教示いただけますでしょうか。（例：専用メモ紙、Excel等データ入力、システム入力など）	システムに入力しています。
14	【仕様書】7 委託内容(3)本稼働後の概要 イ その他業務 文書管理業務において、「書類等の整理保存作業を行う」と記載がございますが、保存方法は紙媒体によるファイリング、データ化など、どのような方法になるかご教示いただけますでしょうか。	紙媒体によるファイリングです。日々、専用の引き出しに収納し、月毎に簿冊にしまとめています。
15	【仕様書】7 委託内容(3)本稼働後の概要 エ 体制 有資格者を最低1名配置するにあたり、知識と経験を証明する実務経験等は求められるかご教示いただけますでしょうか。	有資格を証明するもの、実務経験等を証明するものの確認を行います。
16	【仕様書】7 委託内容(4)引継ぎ業務の概要 ア 業務の引継ぎ 契約履行期間満了日以降に引継ぎが生じる際の、受託者の人件費等の費用はどのようなお取り扱いを想定されているかをご教示いただけますでしょうか。	契約履行期間中に引継ぎを実施する想定としています。
17	【仕様書】9 業務時間 窓口および電話の市民向け一般開設時間は、業務時間と同様の8:30から17:15となりますでしょうか。	はい。
18	【仕様書】10 設備・備品 電話機の仕様について自動音声や録音など、どのような機能を備えているか教示いただけますでしょうか。	介護保険課事務室内で受信および発信した外線電話はすべて録音されます。 また、庁外から事務室内へ発信する際には、発信者には「こちらは横須賀市役所です。この電話は応対品質向上のため、録音されます。」という自動応答メッセージが流れます。事務室から庁外へ発信する際には、発信者・受信者共に自動応答メッセージは流れません。
19	【仕様書】12 情報システム 「本市は令和7年度末に基幹系業務システムの標準化に伴い、業務プロセスが変更される可能性がある」と記載がございますが、準備期間においては標準化前の業務プロセスをもとに、業務プロセス調査、マニュアル作成、業務引継ぎを実施することになりますでしょうか。	12月下旬より標準化移行予定です。12月の準備期間はプロセス調査を行って頂き、移行後から標準化対応のマニュアル作成等を行って頂きたいと考えています。
20	【業務プロセス一覧】 申請受付 窓口は何ブース、何席分を設置されてますでしょうか。	窓口4ブース、1ブース2席を設けております。混雑時は壁際にありますベンチ、椅子での対応も行っております。
21	【業務プロセス一覧】 意見書作成依頼 意見書作成時または介護保険システムの仕様上、ダブルチェックを行うようなフローになっておりますでしょうか。	意見書一覧が出ますので、意見書打ち出し後二人でチェック、封詰め時、二人でチェックしています。
22	【業務プロセス一覧】 電話窓口 受電件数について、ピークの時間帯、ピーク月及びピーク月の受電件数についてご教示ください。 また、月中の週ごとの波動もご教示ください。	今年4月のデータですが、一日約60件となっています。更新申請のお知らせ発送（毎月10日前後）後の受電が多くなります。週毎のデータはないですが、週初日が一番多く、週末に向けて減少、午前中が多く、午後から減少傾向です。月でのピークは特にはないです。
23	【業務プロセス一覧】 業務プロセス一覧に記載の業務内容・作業時間に関して、職員様が行った際の実績値と委託業者が行った際の想定時間と、どちらになりますでしょうか。職員様が行った際の実績値の場合、職員様の経験レベルもご教示頂く事は可能でしょうか。 また、Wチェックなどの工程も入った上での作業時間でしょうか。	職員が行った時間を最小とし、委託業者様が行った場合を想定した時間にしています。ダブルチェックが必要な工程はその時間も含んでいます。
24	【業務プロセス一覧】 年々、申請件数は増加の傾向があるかと思いますが、業務プロセス一覧に記載の件数は実績値でしょうか。もしくは、委託期間内を見据えた件数でしょうか。 また、実績件数の際は3年間のふり幅の予測がございましたら、ご教示頂く事は可能でしょうか。□	令和6年度実績ベースです。令和8年度の更新申請件数は、令和5年度のコロナでの延長措置が終了したことで、増加することが想定されますが、更新申請の有効期間を36か月又は48か月としたこと等より、令和5年度よりは減少すると想定しています。また、令和9年度は更新申請の有効期間を変更したことにより令和6年度よりも増加すると想定しています。なお、有効期間を48か月としたことによる申請数への影響のデータがないため、令和10年度の予測は立てておりません。
25	【業務プロセス一覧】 意見書の不備率は現状10%程度との理解でよろしいでしょうか。（業務プロセス一覧の年間件数から推計）	バラつきはありますが、おおよその程度です。

NO	質問内容	回答内容
26	その他 審査会の運営等において、システムは導入されておりますでしょうか。 例えば、MCWELの機能を使用している等、使用している際はどの様な機能を使用しているかなど含め、可能な範囲でご教示ください。□	審査会自体にMCWELは用いておりませんが、結果入力の際にOCRでの読込を行っています。
27	その他 市で利用されているKintoneはLG-WAN対応のセキュア環境で利用されておりますでしょうか。 また、受託会社がアカウントを貸与いただき、ペーパーレス化や電子申請の仕組み等を提案することは可能でしょうか。	KintoneはLG-WAN対応のセキュア環境で利用しています(moconavi経由)。ただし、市が貸与するPCからのみアクセスできます。 業務プロセス一覧に記載の範囲内での利用を目的として、Kintoneアカウントの貸与を予定しています。 Kintoneを利用した業務効率につながる提案については、市が利用している既存のプラグインや機能の範囲内であれば提案を受け付けます。
28	【作成要領】 6 提案書作成にかかる留意事項（1）提案書 「事業者の名称、その他事業者名が特定される内容、ロゴ等の記載はしないこと」と記載がございますが、提案にあたり再委託先や外注先、協力会社等の情報やサービス等を記載する場合、制限があるかをご教示いただけますでしょうか。	再委託先や外注先、協力会社等の情報やサービス等についても、同様に特定される記載はしないようお願いします。
29	【作成要領】 6 提案書作成にかかる留意事項（1）提案書 企画提案書および価格提案書のフォーマットは、任意様式でしょうか。	専用の様式はないので、任意の様式で作成してください。
30	【作成要領】6 提案書作成にかかる留意事項（1）提案書 「提案書サマリー」については、提案書本編の30ページには含まないとの理解でよろしいでしょうか。また、枚数制限等があればご教示いただけますでしょうか。	「提案書サマリー」については、提案書本編の30ページには含みません。 枚数制限について、特に上限等はありませんが、提案の概要が簡潔に理解できるものとしてください。（2ページ程度を目安）
31	【作成要領】6 提案書作成にかかる留意事項（2）価格提案書 提案書本編の30ページには含まないとの理解でよろしいでしょうか。	「価格提案書」については、提案書本編の30ページには含みません。