

令和5年度 仙台市要介護認定及び介護保険給付業務に係る業務改革（BPR）支援業務委託に関する質問及び回答

番号	対象資料	質問内容	回答
1	募集要領 1 目的	貴市において業務改革(BPR)を推進していくこととされている中で、本業務実施において課題と捉えられている点について、ご教示いただけますでしょうか。	要介護等認定の結果が出るまで時間を要していることが主な課題と考えております。
2	募集要領 1 目的	要介護認定及び介護保険給付業務に特化してBPRの検討を進められているところ、左記に係る背景がございましたら、ご教示いただけますと幸いです。（例：他業務と比して紙媒体を使用することが多い、所管課において特に現状人工が発生している）	過去に実施した調査において、定型的な業務の割合が多かったこと、加えて上記1の課題があったことによるものです。
3	募集要領 3 参加資格 (7) 実績	業務実績の定義についてご教示ください。弊社は他の自治体で3年以上前から介護保険に関する窓口業務委託を受託しており、その設計時に業務可視化や作業手順の整理、フロー作成を実施しております。この場合、本事業の類似業務として満たされますでしょうか。（厳密に申し上げますと、条件であった過去3年間を外れる期間となります）	募集要領に記載のとおり、過去3年以内に実績があることが参加資格となります。 なお、設計時に限らず、受託期間内（ただし過去3年以内に限る。）に仕様書「6業務内容」の「（2）業務分析」及び「（3）改善施策の検討・提案」に相当する業務を実施されている場合は類似業務と捉えていただいて構いません。
4	募集要領 3 参加資格 (7) 実績	ある自治体との実証実験で市民課窓口の年度終わりから始めまでの期間における繁忙理由とその解決策に関するBPRを実施した実績がございます。こちらは本事業の類似業務実績として満たす内容となりますでしょうか。	分野を問わず、仕様書「6業務内容」の「（2）業務分析」及び「（3）改善施策の検討・提案」に相当する業務を実施されている場合は類似業務と捉えていただいて構いません。
5	募集要領 3 参加資格 (7) 実績	今回はシステム標準化も見据えた対応が必要と考えておりますが、弊社はそのBPR実績を保有しておりませんが、入札参加は問題ございませんでしょうか。	問題ございません。なお、本業務においては、今後システム標準化を実施する上でも実現可能な施策を検討・提案いただくもので、システム標準化のBPRを実施していただく趣旨のものではございません。

番号	対象資料	質問内容	回答
6	募集要領 3 参加資格 (7) 実績	再委託で受託・完了した実績は、本業務の要件における実績と認められるのでしょうか。	再委託の場合、本業務において実績に含めていただくことはできません。
7	募集要領 6 参加表明	履歴事項全部証明書の提出について確認いたします。弊社の役員異動に伴い変更登記申請中のため、登記簿閉鎖期間となり、現在取得ができない状況です。 令和5年6月20日取得の履歴事項全部証明書は手元にあり、旧役員名となっておりますが、それを提出でもよろしいでしょうか。なお、新役員については当社のwebにニュースリリースとして掲載しておりますので、その写しを一緒に提出する予定です。	お手元にある最新の履歴事項全部証明書に新役員が分かる資料を添付して提出していただいて構いません。
8	募集要領 6 参加表明 7 企画提案書、見積書の提出	様式1号～8号の各提出書類には会社の公印の押印が必要でしょうか。	押印は不要です。
9	募集要領 7 企画提案書、見積書の提出	企画提案書のページ数の制限はございますでしょうか。	頁数に上限はありません。 なお、募集要領「8 特定方法」に記載のとおり、ヒアリングにおける説明時間を15分としておりますので、ご注意ください。
10	募集要領 8 特定方法	プロジェクターとPCを繋ぐHDMIケーブルは市で準備いただけますか。	本市にて準備いたします。
11	仕様書 4 業務の実施 (6) (7) 再委託	再委託を行った場合、再委託における制限はございますか。	業務の全部の再委託は認めません。 なお、業務の一部の再委託については、本市がその必要性および妥当性を認め、承認した場合に限ります。
12	仕様書 5 対象課及び対象業務	介護保険給付業務において協議の上、選定する1～2業務は全所管課共通のものを選定するのでしょうか。	お見込みの通りです。

番号	対象資料	質問内容	回答
13	仕様書 5 対象課及び対象業務	対象課の課ごとの職員数を教えてください。	職員数は次の通りです。 健康福祉局介護保険課18名、各区介護保険課 計90名、宮城総合支所障害高齢課9名、秋保総合支所保健福祉課9名。 なお、記載の人数全員が対象業務に従事しているわけではありません。
14	仕様書 5 対象課及び対象業務	分析を行うべき業務については貴市と協議のうえ、1～2業務程度を選定するとありますが、対象となる業務が何か、何を基準に検討されるのかについて、現時点想定されていることをご開示いただくことは可能でしょうか。	処理件数が多く、業務の効率化の可能性が大きいと料される業務を検討したく考えております。
15	仕様書 6 業務内容 (2) 業務分析	ヒアリングは1～2区程度を選定し実施とのことですが、所管課のうち各区介護保険課については1～2区を選定、その他対象課にはヒアリングを実施するという認識でよろしいでしょうか。	所管課のうち各区介護保険課より1～2区を選定し、その他対象課（健康福祉局介護保険課、宮城総合支所障害高齢課及び秋保総合支所保健福祉課）へのヒアリングは実施しません。 なお、仕様書に記載のとおり、認定業務については（公財）仙台市健康福祉事業団にもヒアリングを実施していただきます。
16	仕様書 6 業務内容 (2) 業務分析	担当課および（公財）仙台市健康福祉事業団への業務量調査・ヒアリングについて、実施日数の想定はどの程度でしょうか。	あくまでも想定ではありますが、仕様書「7実施期間の目安」にスケジュールを記載しておりますので、「報告書作成・提出」から逆算いただき、ご提案ください。 なお、具体的な実施日数については、契約後に受託者と調整させていただきたいと考えております。
17	仕様書 6 業務内容 (3) 改善施策の検討・提案	現時点における貴市の介護保険業務の自治体情報システム標準化・共通化の更新計画を教えてください。	国から通知などをもとに現在検討しているところです。
18	仕様書 6 業務内容 (3) 改善施策の検討・提案	10月より介護認定審査会の資料のペーパーレス化を行うにあたって、導入するツールはすでに決まっていますか。	ペーパーレス化に当たり、日本インフォメーション株式会社が提供するスマートセッションを用いる予定です。
19	仕様書 6 業務内容 (3) 改善施策の検討・提案	BPR実施における貴市としての目標ラインがございましたらご教示いただけますと幸いです。（例：現在実施できていない〇〇業務をはじめとした付加価値業務へのシフト、人員の配置換え）	要介護認定日数の短縮や区役所業務の効率化が現時点で考えている主な目標です。

番号	対象資料	質問内容	回答
20	仕様書 6 業務内容 (3) 改善施策の検討・提案	こちらの提案内容は令和6年度以降に実際に委託業務で実施をするにあたっての設計を踏まえた内容とする認識で合っていますでしょうか。	作成いただいた業務実施報告書をもとに、本市において実現可能な施策と実施時期を決定いたします。 なお、外部委託の実施を前提とするものではありません。
21	仕様書 6 業務内容 (3) 改善施策の検討・提案	BPRの結果、残存する業務の一部をBPOなどの外部委託を実施することも選択肢となり得るかと思存しますが、本人確認業務等、市職員のみが実施する必要がある業務等はございますでしょうか。	仮に外部委託を実施することとなった場合、市職員のみが実施する必要がある業務については、委託業務の中で検討したく考えております。
22	仕様書 6 業務内容 (3) 改善施策の検討・提案	「要介護認定業務については、申請から30日以内に結果を通知できるよう業務プロセスの再構築の検討・提案を行うこと。」とありますが、現在の所要日数を教えて頂けますでしょうか。	令和4年度実績で約42日となっております。
23	仕様書 6 業務内容 (4) 移行計画の作成	介護保険給付業務のヒアリングの際に、分析対象としない業務について伺うことは可能でしょうか。	現時点での回答はいたしかねます。
24	仕様書 6 業務内容 (6) 業務遂行に必要な書類等	ご提供いただく業務マニュアルについて、(公財)仙台市健康福祉事業団様の訪問調査業務のマニュアルについてもご提供可能でしょうか。	契約後、協議のうえ可能な範囲で提供させていただきます。
25	仕様書 6 業務内容 (6) 業務遂行に必要な書類等	提供頂く資料について、区別にステータスごとの処理件数や所要日数などのデータを頂くことは可能でしょうか。	①審査件数 (R4年度実績) 青葉区：10,455件 宮城野区：6,075件 若林区：4,543件 太白区：8,986件 泉区：7,505件 ②所要日数 (R4年度実績) * 全市のみ ○調査票入手まで：約24日 ○意見書入手まで：約20日 ○認定まで：約42日