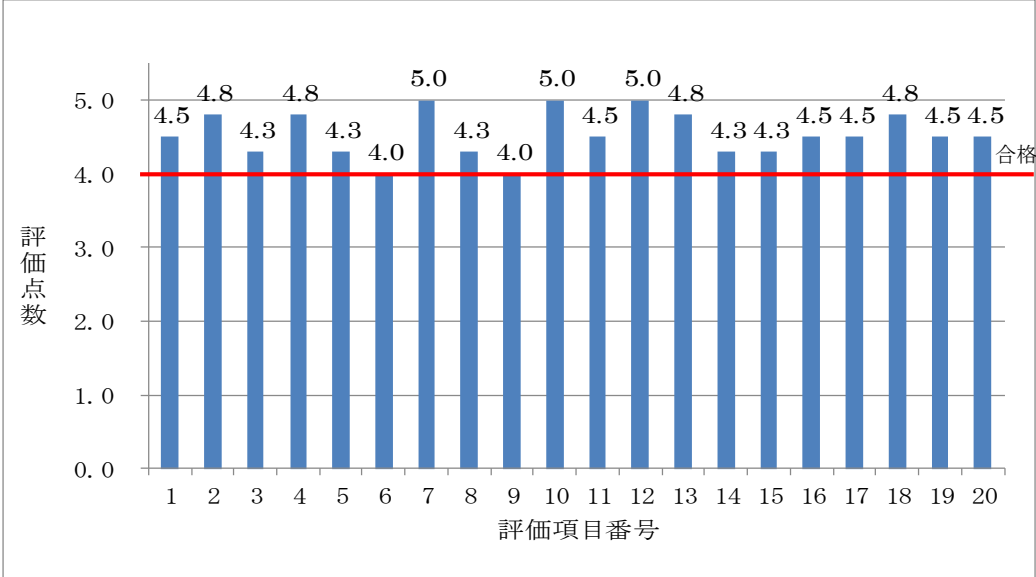


# 厚生委員会報告資料

令和5年1月18日

件名	足立保健所窓口等運營業務委託評価委員会の評価結果について																																										
所管部課名	衛生部衛生管理課																																										
内容	<p>令和4年度の足立保健所窓口等運營業務委託評価委員会（以下「委員会」という。）を開催したので、以下のとおり評価結果を報告する。</p> <p><b>1 開催日時</b> 令和4年11月21日（月）午後1時00分～午後5時00分</p> <p><b>2 委員構成</b> 5人（外部有識者3人、区職員2人）</p> <p><b>3 評価対象</b> 株式会社パソナが受託する令和3年度業務実績</p> <p>（1）対象事業 母子保健事業、予防接種事業、畜犬登録、医療費助成、自立支援医療、自立支援給付、成人保健事業、その他電話等対応</p> <p>（2）評価期間 令和3年4月1日～令和4年3月31日（第二期目）</p> <p><b>4 評価方法</b> 窓口の執行状況や休憩スペース等の確認、受託事業者に対するヒアリングを踏まえ、各委員が20項目を5段階で評価した。</p> <p><b>5 評価結果</b> 委員会での各評価項目の合格ラインである4.0点以上、総合評価8割（80点）以上の評価を得た。</p> <p>（1）項目ごとの委員評価平均</p>  <table border="1" data-bbox="360 1503 1401 2078"> <thead> <tr> <th>評価項目番号</th> <th>評価点数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>4.5</td></tr> <tr><td>2</td><td>4.8</td></tr> <tr><td>3</td><td>4.3</td></tr> <tr><td>4</td><td>4.8</td></tr> <tr><td>5</td><td>4.3</td></tr> <tr><td>6</td><td>4.0</td></tr> <tr><td>7</td><td>5.0</td></tr> <tr><td>8</td><td>4.3</td></tr> <tr><td>9</td><td>4.0</td></tr> <tr><td>10</td><td>5.0</td></tr> <tr><td>11</td><td>4.5</td></tr> <tr><td>12</td><td>5.0</td></tr> <tr><td>13</td><td>4.8</td></tr> <tr><td>14</td><td>4.3</td></tr> <tr><td>15</td><td>4.3</td></tr> <tr><td>16</td><td>4.5</td></tr> <tr><td>17</td><td>4.5</td></tr> <tr><td>18</td><td>4.8</td></tr> <tr><td>19</td><td>4.5</td></tr> <tr><td>20</td><td>4.5</td></tr> </tbody> </table>	評価項目番号	評価点数	1	4.5	2	4.8	3	4.3	4	4.8	5	4.3	6	4.0	7	5.0	8	4.3	9	4.0	10	5.0	11	4.5	12	5.0	13	4.8	14	4.3	15	4.3	16	4.5	17	4.5	18	4.8	19	4.5	20	4.5
評価項目番号	評価点数																																										
1	4.5																																										
2	4.8																																										
3	4.3																																										
4	4.8																																										
5	4.3																																										
6	4.0																																										
7	5.0																																										
8	4.3																																										
9	4.0																																										
10	5.0																																										
11	4.5																																										
12	5.0																																										
13	4.8																																										
14	4.3																																										
15	4.3																																										
16	4.5																																										
17	4.5																																										
18	4.8																																										
19	4.5																																										
20	4.5																																										

(2) 委員評価の総合得点

委員評価平均点	90.3点 (最高98点、最低82点)
評価結果	適正に履行されているものと認める (合格)

昨年度の委員評価の平均点は87点 (最高93点、最低81点)

※ 評価結果及び評価項目、評価基準等の詳細は、別紙参照

(3) 委員評価平均の最低点 (4.0)

番号	評価項目	前年度からの変動	理由
6	業務の習熟度	3.6 ↑ 4.0	従事者の雇用期間は、事業者の規約により原則3年となっており、従事者の入れ替わりの際に一時的な習熟度の落ち込みが見られていた。 これまで都度立てていた採用計画について、毎年度必ず長期的な採用計画を立て、毎月人事会議で見直しを行うよう改善したことで、従事者の入れ替わりによる業務習熟度の低下抑制が図られた。
9	個人情報保護及び情報セキュリティ	4.4 ↓ 4.0	個人情報保護及び情報セキュリティに対する事業者の体制や意識の高さについては昨年度同様、基準を満たす内容であった。 現地確認の際、窓口からは見えないうレイアウト上の対策が行われていたが、離席中の一部の従事者のパソコン画面がロックされていない状況が見られた。

## 6 評価委員会からの意見と受託者の回答

	意見	回答
1	<p>接遇について、現地視察および利用者から寄せられた声からも、区民への積極的なお声かけや丁寧な説明が行われており、企業努力の成果であると評価できる。引き続き区民サービスの向上に努められたい。</p>	<p>区民対応の窓口としての意識を持ち、区民への積極的な説明を今後も継続して行う。また、接遇スキルの向上と維持を目的として、従事者に対し適宜研修を実施し、日常業務の中でも日頃の接遇をチェックする。</p>
2	<p>業務の習熟度について、保健所窓口業務委託開始より知識、技術が蓄積され、例年の目標値は達成されており、安心して業務を任せられる水準であると評価できる。従事者の入れ替わりの際に不可避免的に発生する一時的な落ち込みへの対策として、実務的な研修の増加等、研修計画を精査し、業務に支障をきたすことのない体制をより一層構築されたい。</p>	<p>従事1年目の従事者向け研修プログラム(導入研修、3ヵ月、6ヵ月)に加え、OJTやOFFJTで各申請における窓口業務やシステム入力業務、制度理解など実務的な研修を行い、習熟を促進することで、人員交代による一時的な業務習熟度の低下を抑制する。</p>
3	<p>現在、接客面から区民への利用しやすい窓口提供が中心であるが、今後は、区への報告面についても、分かりやすい説明、資料作成に取り組むことで質の高い窓口等運營業務となるよう、更なる高みを目指して創意工夫を図られたい。</p>	<p>要点を整理し、箇条書き等を用いた見やすい資料作成に取り組む。また、情報量の多い報告の場合は、総括表の作成や必要事項を精査するなど工夫、改善を図り、分かりやすい説明、資料作成を目指す。</p>

問題点  
今後の方針

評価委員会の結果を踏まえ、受託者と協議を重ね、業務の改善につなげてもらう。今後も引き続き、委託業務の安定運営と区民サービスの向上を目指す。

## 令和4年度足立保健所窓口等運營業務委託評価委員会 評価結果

番号	評価テーマ	評価項目	評価基準	配点	前年度平均点	前年度からの変動	今回平均点
1	接遇	身だしなみ	名札をお客様に見えるよう着用し、身だしなみについても区の接客マニュアルを準拠している。	5	4.8		4.5
2		利用者満足度	窓口での待ち時間	5	4.8		4.8
3		利用者満足度 (アンケート)	窓口での対応時間	5	4.8		4.3
4		利用者満足度 (アンケート)	常に分かりやすい説明を心掛け、態度や言葉づかいなどが適切である。	5	4.8		4.8
5	業務品質	業務の納期達成状況	業務における成果物の納期管理を達成している。	5	3.8		4.3
6		業務の習熟度	業務従事者に、本業務の遂行上必要な知識、能力(接遇・業務スキル、マニュアル理解度、事務取扱変更への対応等)について、受注者の責任のもと教育を行い、習熟度の向上が図られている。	5	3.6		4.0
7		業務遂行の正確性	東京都医療費助成等の4業務について目標値に達している。	5	5.0		5.0
8		業務量	業務報告書(月次)、業務実績報告書(日次・月次)等、受託業務区分ごとの業務量を成果物として区へ報告している。	5	4.4		4.3
9	セキュリティ	個人情報保護及び情報セキュリティ	個人情報保護及び情報セキュリティについて、法令等を遵守している。	5	4.4		4.0
10		個人情報保護及び情報セキュリティ	業務従事者の守秘義務誓約書を区に提出している。	5	4.8		5.0
11	内部統制	ICカード管理	管理台帳と利用記録簿を作成している。	5 ※1	※1	※1	4.5
12	セキュリティ	収納金管理・金券管理	収納金管理については、ルールを定め、それに基づき取扱いを行っている。また、郵券・駐車券は管理簿をつけ、毎日枚数チェックしている。	5	4.6		5.0
13		セキュリティ教育	業務従事者に対して、セキュリティ教育を実施し、その結果を区に報告している。	5	4.4		4.8
14		事故・ミス防止	業務上の事故・ミス防止のため、ダブルチェックなど十分な体制のもと業務遂行している。	5	4.4		4.3
15		文書廃棄	業務上発生した廃棄文書は、ルールを定め、それに基づき溶解またはシュレッダー等で処分している。	5	4.6		4.3
16	内部統制	労働関係法	労働基準法等の労働関係法令を遵守している。	5	3.8		4.5
17		窓口業務従事者	業務従事者を一日及び契約期間を通じ業務に支障をきたすことのないよう確保し、業務を完遂している。	5	3.8		4.5
18		業務の進捗管理	業務責任者を選任し、従事者の指揮監督や業務の進捗管理を行うとともに、発注者の監督員との主たる窓口となり、役割(業務全体のマネジメント等)を十分果たしている。	5	4.2		4.8
19		業務管理	業務分析を行い、区に報告するとともに、ミスや事故の発生の際、区に報告している。	5 ※1	※1	※1	4.5
20		内部監査・改善提案	セキュリティ及び業務の品質管理について内部監査を実施し、その結果を区に報告している。また、維持・改善に向けた提案を行なっている。	5	4.4		4.5
※2	その他	チャレンジポイント	事業者の創意工夫、民間活力により、さらなる区民サービス向上のための取組みを行っているなど。	10 ※2	7.6	※2	※2
<b>総合評価(合計)</b>				100	87		90.3

※1 今回からの新規評価項目

※2 前年度の評価項目