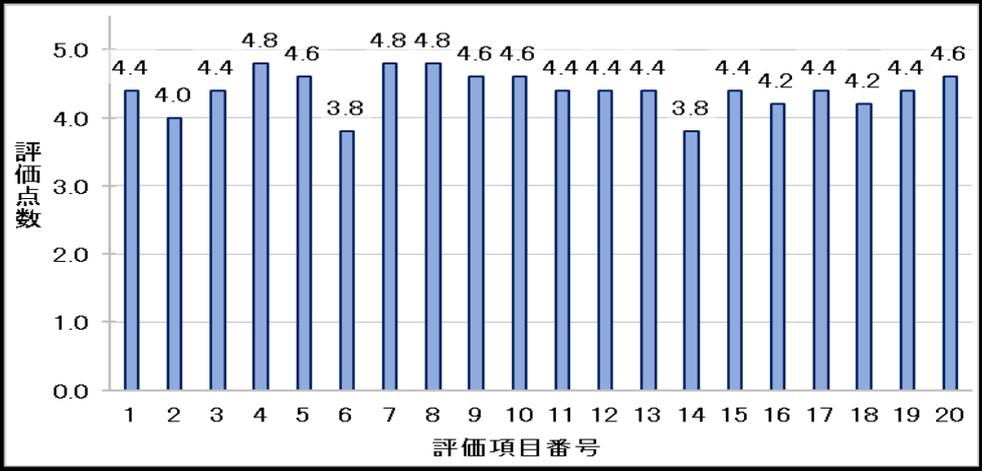


# 厚生委員会報告資料

令和7年3月12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6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 評価対象</b> 株式会社パソナが受託する令和5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5年4月1日～令和6年3月31日（第二期目）</p> <p><b>2 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>3 評価結果</b> 委員会での合格ラインである総合評価8割(80点)以上の評価を得た。</p> <p>(1) 委員評価の総合得点</p> <table border="1" data-bbox="437 1301 1417 1462"> <tr> <td><b>委員評価平均点</b></td> <td><b>88.0点</b>（最高94点、最低79点）</td> </tr> <tr> <td><b>評価結果</b></td> <td><b>適正に履行されているものと認める（合格）</b></td> </tr> </table> <p>前年度の委員評価の平均点は89.8点（最高96点、最低82点） ※ 評価結果及び評価項目、評価基準等の詳細は、別紙1参照</p> <p>(2) 項目ごとの委員評価平均</p>  <table border="1" data-bbox="448 1630 1430 2101"> <caption>項目ごとの委員評価平均</caption> <thead> <tr> <th>評価項目番号</th> <th>平均点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>4.4</td></tr> <tr><td>2</td><td>4.0</td></tr> <tr><td>3</td><td>4.4</td></tr> <tr><td>4</td><td>4.8</td></tr> <tr><td>5</td><td>4.6</td></tr> <tr><td>6</td><td>3.8</td></tr> <tr><td>7</td><td>4.8</td></tr> <tr><td>8</td><td>4.8</td></tr> <tr><td>9</td><td>4.6</td></tr> <tr><td>10</td><td>4.6</td></tr> <tr><td>11</td><td>4.4</td></tr> <tr><td>12</td><td>4.4</td></tr> <tr><td>13</td><td>4.4</td></tr> <tr><td>14</td><td>3.8</td></tr> <tr><td>15</td><td>4.4</td></tr> <tr><td>16</td><td>4.2</td></tr> <tr><td>17</td><td>4.4</td></tr> <tr><td>18</td><td>4.2</td></tr> <tr><td>19</td><td>4.4</td></tr> <tr><td>20</td><td>4.6</td></tr> </tbody> </table>	<b>委員評価平均点</b>	<b>88.0点</b> （最高94点、最低79点）	<b>評価結果</b>	<b>適正に履行されているものと認める（合格）</b>	評価項目番号	平均点	1	4.4	2	4.0	3	4.4	4	4.8	5	4.6	6	3.8	7	4.8	8	4.8	9	4.6	10	4.6	11	4.4	12	4.4	13	4.4	14	3.8	15	4.4	16	4.2	17	4.4	18	4.2	19	4.4	20	4.6
<b>委員評価平均点</b>	<b>88.0点</b> （最高94点、最低79点）																																														
<b>評価結果</b>	<b>適正に履行されているものと認める（合格）</b>																																														
評価項目番号	平均点																																														
1	4.4																																														
2	4.0																																														
3	4.4																																														
4	4.8																																														
5	4.6																																														
6	3.8																																														
7	4.8																																														
8	4.8																																														
9	4.6																																														
10	4.6																																														
11	4.4																																														
12	4.4																																														
13	4.4																																														
14	3.8																																														
15	4.4																																														
16	4.2																																														
17	4.4																																														
18	4.2																																														
19	4.4																																														
20	4.6																																														

(3) 委員評価平均が低かった項目

番号	評価項目	前年度からの変動	理由
6	業務の習熟度	4.2 ↓ 3.8	マニュアルによる窓口サービスの標準化が図られており、必要なレベルに達している。 しかしながら、 <u>マニュアルに記載がない事態が発生した場合の業務については、形式的な対応となり得ることがないように、改めて内部で事前に相談し合い、確認していくことが求められる。</u>
14	事故・ミス防止	4.2 ↓ 3.8	チェックリストを活用した確認、ダブルチェック等による事故・ミス防止に尽力している。 <u>イレギュラーな対応等については、報告連絡手順に基づく速やかな内部確認のほか、区への報告や協議を改めて周知徹底していく必要がある。</u>

4 開催日時

令和6年11月22日（金）午後1時00分～午後5時00分

5 委員構成

有識者2名、保健所利用者代表1名、区職員2名の計5名

種別	氏名	職種・役職等
有識者 (2名)	平木 憲明【委員長】	弁護士
	李 美和【副委員長】	社会保険労務士
保健所利用者代表 (1名)	市川 真吾	特定非営利活動法人ベルの会 共同作業所 理事長
区職員 (2名)	松野 美幸	総務部長
	稲垣 智一	足立保健所長

6 評価委員会からの意見と受託者の回答

	意見	回答
1	<p><u>身だしなみ</u>について、区の基準を満たすよう従事者に徹底した取組みの成果が見られ、控えめな服装で落ち着きがあり、実直に感じられた。今後も区の窓口としての自覚を持ちつつ、維持されたい。</p>	<p>今後も継続して区民対応の窓口である意識を持ち、区民を不快にさせない服装やふるまいに心掛けていく。</p> <p>身だしなみの維持を目的とした研修を定期的実施し、日常業務の中でも日頃のチェックを推進していく。</p>
2	<p><u>接遇</u>について、窓口アンケート調査結果や寄せられた利用者の声からも、区民への積極的な挨拶や声かけ、丁寧な説明が行われている。現地視察においても、雰囲気明るく笑顔で接客されていることや、強い責任感を持って業務に取り組まれていることも実際に確認できた。引き続き、区民サービスの向上に努められたい。</p>	<p>引き続き区民への積極的な声かけや丁寧な説明を継続していく。</p> <p>接遇スキルの向上と維持を目的として、今後も定期的に研修を実施し、日常業務の中でも日頃の接遇のチェックを推進していく。</p>
3	<p><u>業務の習熟度</u>について、保健所窓口業務委託開始時より目標値は達成されており、知識、技術が蓄積され、安定して業務を実施できており、自ら改善項目を見出し、より良い窓口業務運営となるよう取り組まれている。内部マニュアルを作成するなど窓口サービスの標準化にも尽力しているが、今後は<u>イレギュラーな対応等</u>も含め、<u>区民の目線で考えることを一層徹底していただき</u>、質の高い窓口等運營業務になるよう、更なる高みを目指して創意工夫を図られたい。</p>	<p>従事1年目の研修プログラム(導入、3か月、6か月時研修)を実施やOJT、OFFJTによる窓口やシステム入力業務、制度理解など実務研修を実施し、従事者の入れ替わりに対する一時的な業務習熟度の低下の抑制を図っていく。</p> <p><u>イレギュラーな対応等については、報告連絡手順に基づき速やかに内部で相談、確認、報告をするとともに区への報告や協議を徹底していく。</u></p> <p>これらの取り組みの実施と周知徹底により、これまで以上に区民の立場で対応ができるより安定した窓口業務運営体制となるべく改善を図っていく。</p>

## 令和6年度足立保健所窓口等運営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	5.0		4.4
2		利用者満足度	窓口での待ち時間	5	4.4		4.0
3		利用者満足度 (アンケート)	窓口での対応時間	5	4.6		4.4
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	4.6		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	4.6		4.6
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	4.2		3.8
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		4.8
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	4.8		4.8
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		4.6
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	4.4		4.6
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	4.6		4.4
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	4.8		4.4
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		4.4
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	4.2		3.8
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	5.0		4.4
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		4.2
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	4.6		4.4
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	4.6		4.2
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	4.2		4.4
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	3.6		4.6
総合評価（合計）				100	89.8		88.0