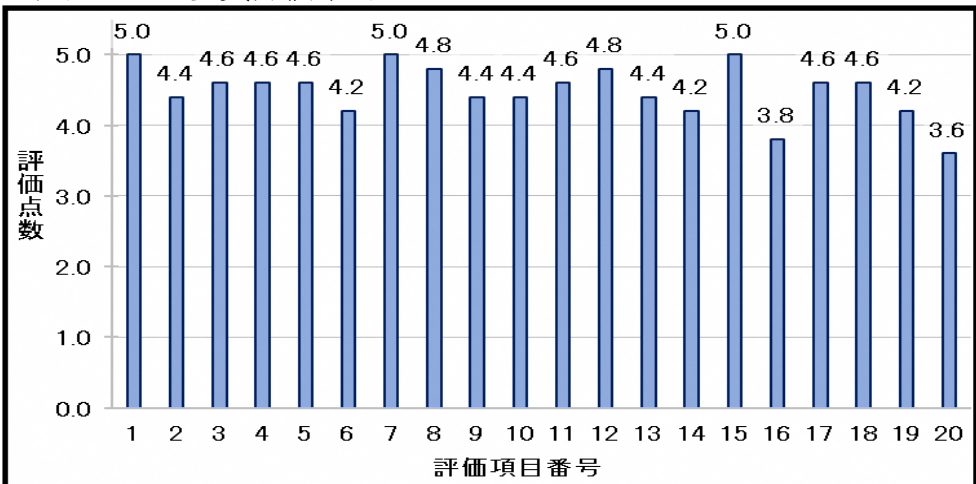


厚生委員会報告資料

令和6年1月19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	令和5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。																																													
	1 評価対象 株式会社パソナが受託する令和4年度業務実績 (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 (2) 評価期間 令和4年4月1日～令和5年3月31日（第二期目）																																													
	2 評価方法 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。																																													
	3 評価結果 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。 (1) 委員評価の総合得点																																													
	<table><tr><td>委員評価平均点</td><td>89.8点（最高96点、最低82点）</td></tr><tr><td>評価結果</td><td>適正に履行されているものと認める（合格）</td></tr></table> 前年度の委員評価の平均点は90.3点（最高98点、最低82点） ※ 評価結果及び評価項目、評価基準等の詳細は、別紙参照 (2) 項目ごとの委員評価平均  <table><tr><td>評価項目番号</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td></tr><tr><td>評価点数</td><td>5.0</td><td>4.4</td><td>4.6</td><td>4.6</td><td>4.6</td><td>4.2</td><td>5.0</td><td>4.8</td><td>4.4</td><td>4.4</td><td>4.6</td><td>4.8</td><td>4.4</td><td>4.2</td><td>5.0</td><td>3.8</td><td>4.6</td><td>4.6</td><td>4.2</td><td>3.6</td></tr></table>	委員評価平均点	89.8点（最高96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）	評価項目番号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	評価点数	5.0	4.4	4.6	4.6	4.6	4.2	5.0	4.8	4.4	4.4	4.6	4.8	4.4	4.2	5.0	3.8	4.6	4.6	4.2
委員評価平均点	89.8点（最高96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）																																													
評価項目番号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20																										
評価点数	5.0	4.4	4.6	4.6	4.6	4.2	5.0	4.8	4.4	4.4	4.6	4.8	4.4	4.2	5.0	3.8	4.6	4.6	4.2	3.6																										

(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
16	労働関係法	4.5 ▼ 3.8	従事者の労働時間の管理について、入退室管理は出退勤記録表で実施し、保管されていたが、勤務時間を1分単位で管理していない時期（令和4年4月～令和5年3月）があったことや、従事者自身が出退勤時刻を入力する管理方法が見受けられた。
20	内部監査・改善提案	4.5 ▼ 3.6	内部監査の実施及び区への結果報告、維持・改善の提案について、本来、令和4年度中に実施すべきところ、令和5年度に実施されていた。

4 開催日時

令和5年11月2日（木）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
	篠塚 理沙【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
	水口 千寿	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	接遇について、現地視察および使用者から寄せられた声からも、区民への積極的なあいさつや声かけ、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。	引き続き区民対応の窓口である意識を持ち、区民への積極的な声かけや丁寧な説明を継続していく。 また、接遇スキルの向上と維持を目的とした研修を定期的を実施し、区の接客マニュアルに準拠した身だしなみの徹底に今後とも取り組んでいく。
2	業務の習熟度について、保健所窓口業務委託開始時より知識、技術が蓄積され、例年の目標値は達成されており、安定して業務を実施できていると評価できる。従事者の入れ替わりや新型コロナウイルス感染症等による急な欠勤に対するフォロー体制についても、採用計画の見直し等により業務に支障が生じない体制を構築できていた。今後も業務に支障をきたすことのない体制を維持されたい。	従事1年目向けの研修プログラム(導入、3か月、6か月時研修)を実施し、OJTやOFFJTで窓口やシステム入力業務、制度理解などの実務研修を行っている。 加えて、毎年長期的な採用計画を立てるとともに、短期的には毎月の人事会議において適宜計画を見直している。 更には、半年毎に業務習熟度を測る評価表を用いて従事者自身が習熟度を把握し、習熟が浅い項目については、責任者が目標値を達成するよう育成している。 これらの取り組みにより、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を抑制し、感染症等による不測の事態においても業務に支障をきたさない体制を維持していく。

	意 見	回 答
3	労働時間の管理において、従事者の勤務時間を1分単位で管理していない不適切な時期があったことや、従事者自身に出退勤時刻を入力させているといった不十分とも評されかねない管理方法が見受けられたことから、管理がより適正となるよう努められたい。	令和5年4月より1分単位の管理に改善している。 客観的な出退勤管理については、令和6年2月に専用のICカードタイムレコーダーの導入を予定している。従事者が出退勤時にICカードでタッチする客観的な管理方法となるため、適正な管理となる。
4	ミス防止について、思い込みから生じる単純なミスが見受けられた。業務慣れにより慢心することのないよう今一度気を引き締め直すとともに、思い込みによってもミスが発生しない体制を構築するよう努められたい。	再発防止のためのミス防止研修や二重チェック研修を実施し、従事者教育を徹底する。 チェックリストや業務マニュアルの内容更新や改善を重ね、ミス防止へつなげる。 執務室内に張り紙を用意し、視覚面からも注意喚起する。 これらの対策について、定着と確実な履行を営業責任者や統括責任者が巡回して確認し、ミスのない業務体制を目指す。

7 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、業務改善につなげる。引き続き、委託業務の安定運営と区民サービス向上を目指す。

令和５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	4.5		5.0
2		利用者満足度	窓口での待ち時間	5	4.8		4.4
3		利用者満足度 (アンケート)	窓口での対応時間	5	4.3		4.6
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		4.6
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	4.3		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	4.0		4.2
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	4.3		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	4.0		4.4
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	5.0		4.4
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	4.5		4.6
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	5.0		4.8
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	4.8		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	4.3		4.2
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	4.3		5.0
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	4.5		3.8
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	4.5		4.6
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	4.8		4.6
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	4.5		4.2
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	4.5		3.6
総合評価（合計）				100	90.3		89.8