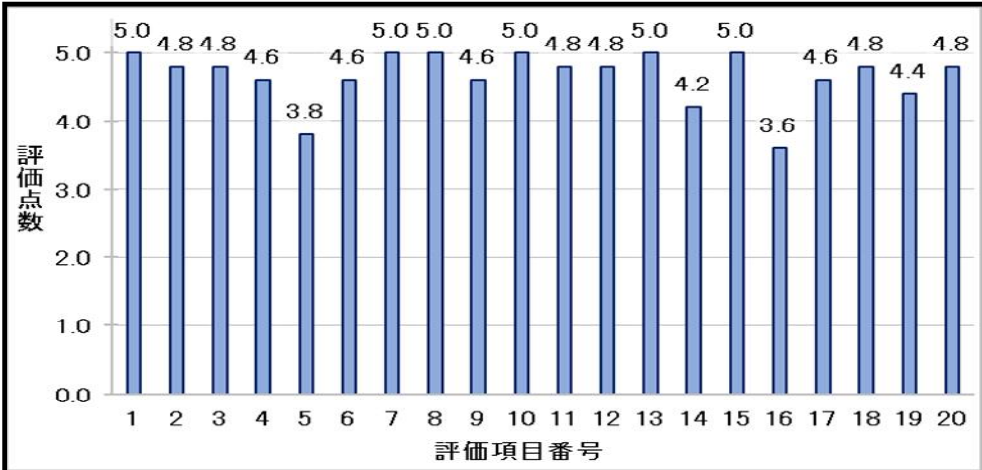


厚生委員会報告資料

令和8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	令和6年度業務を対象とした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6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6年4月1日～令和7年3月31日			
	2 評価方法 窓口業務の執行状況や執務環境等の確認、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>93.2点（最高97点、最低89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88.0点（最高94点、最低79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 	委員評価平均点	93.2点（最高97点、最低89点）	評価結果
委員評価平均点	93.2点（最高97点、最低89点）			
評価結果	適正に履行されているものと認める（合格）			

(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
5	業務の納期達成状況	4.6 ↓ 3.8	従事者が正確に業務を理解して、ひとりで実施できるレベルが継続されている。次々と業務改善の努力もしており、年々、知識、技術が蓄積され非常に高い水準で業務が行われている。 しかしながら、 <u>妊娠届出書の納期遅延が1件あり</u> 、本来の保管場所の相違によるものであった。業務慣れから生じるミスがないよう、常に気を引き締め、強い意識をもって業務にあたることが求められる。
16	労働関係法	4.2 ↓ 3.6	全ての机上が非常に整理整頓され、書類散逸等の防止につながる。執務スペースも毎年改善され、正しく確実な業務を行う就労環境が迫及されている。 一方で、 <u>ハラスメントに対する方針の明示が直ぐに確認できなかったことや、一律に勤務開始時間の設定をしていることは実態に即していないとも受け取られ兼ねないこと(※1)から、より適切な管理に努めていく必要がある。</u>

※1 勤務開始時間が8:30のところ、管理監督者ではない特定の従事者が自身の意思で8:20頃に執務室内のキャビネット開錠を行っていた。

4 開催日時

令和7年11月20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

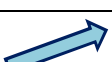
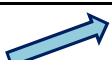
種 別	氏 名	職種・役職等
有 識 者 (2名)	平木 憲明【委員長】	弁護士
	李 美 和【副委員長】	社会保険労務士
保 健 所 利用者代表 (1名)	市川 真吾	特定非営利活動法人ベルの会 共同作業所 理事長
区 職 員 (2名)	松野 美幸	総務部長
	増田 和貴	足立保健所長

6 評価委員会からの意見と受託者の回答

	意 見	回 答
1	<u>接遇について、窓口アンケート調査結果や現地視察からも、区民への積極的な挨拶や声がけ、笑顔で丁寧な接客を行っていることが確認できた。引き続き、区民が安心して利用できる窓口サービスの提供に努められたい。</u>	今後も継続して区民対応の窓口として意識を持ち、区民への積極的なお声がけや丁寧な説明を行っていく。 接遇スキルの向上と維持を目的とした研修を今後も定期的実施し、日常業務の中でも日頃の接遇をチェックしていく。
2	<u>業務の習熟度について、目標値の達成は継続されており、知識、技術が蓄積され、自ら改善を図る努力も重ねており、非常に高い水準で業務を行っていると評価できる。更なる高みを目指した窓口等運營業務の取組みに努められたい。</u>	従事 1 年目の段階的な研修プログラム(導入、3 か月、6 か月、9 か月)の実施やOJT、OFFJTによる窓口業務、システム入力、制度理解など、実務に直結したカリキュラムを提供し、早期の習熟を促進していくことで、人員交代時の業務習熟度の一時的な低下を抑制する。
3	<u>執務環境について、非常に整理整頓されていることから、業務を正確かつ確実に実施するためにより良い就労環境を追求していると評価できる。引き続き、本業務体制を維持されたい。</u>	引き続き、従事者のストレスを軽減した働きやすく集中できる環境づくり、書類の混在防止のため整理整頓を徹底するなど、本業務体制を維持していく。
4	<u>労働関係について、ハラスメントに対する方針の明示が確認できなかったことや、勤務開始時間を一律に設定し、実態に即していないとも受け取られ兼ねない管理方法が見受けられたこと(※1[前頁参照])から、より適切な対応に努められたい。</u>	<u>ハラスメント防止方針の周知については、社内での共有方法を検討し、安心して働ける環境づくりをより一層進めていく。</u> <u>勤務開始時間については、現状のオペレーションを変更し、実態に基づいた正確な管理となるよう改善を図っていく(※2)。</u>
5	<u>ミス防止について、業務慣れから生じるミスが見受けられた。常に気を引き締めるとともに、慢心することのないよう強い意識をもって業務にあたられたい。</u>	<u>区民窓口としての意識を再確認し、現状課題解決やモチベーションの維持、組織の活性化を図り、正確で安定した運営体制を構築する。</u>

※2 キャビネット開錠は 8:30 以降とし、その他 8:30 よりも前に業務を命じる必要が生じた場合は、時差出勤等の対応を行う。

令和7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	4.4		5.0
2		利用者満足度	窓口での待ち時間	5	4.0		4.8
3		利用者満足度（アンケート）	窓口での対応時間	5	4.4		4.8
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	4.6		3.8
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	3.8		4.6
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	4.8		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	4.8		5.0
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	4.6		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	4.6		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	4.4		4.8
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	4.4		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	4.4		5.0
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	3.8		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	4.4		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	4.2		3.6
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	4.4		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	4.2		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	4.4		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	4.6		4.8
総合評価（合計）				100	88.0		93.2