

# 厚生委員会報告資料

令和6年4月18日

報告事項件名	頁
1 足立保健所窓口アンケート調査（区民満足度）集計結果報告について・・・	2
2 新型コロナウイルスワクチン接種事業について・・・・・・・・・・・・・・・・	9
3 シニアとペットの安心チェックリストの作成及び配布について・・・・・・・・	11
4 足立区感染症予防計画（案）の策定について・・・・・・・・・・・・・・・・	12

(衛 生 部)

# 厚生委員会報告資料

令和6年4月18日

件名	足立保健所窓口アンケート調査（区民満足度）集計結果報告について
所管部課名	衛生部衛生管理課
内容	<p>平成29年度より開始している足立保健所（東部保健センターを除く4か所）窓口等運營業務委託に係る評価として、令和5年度窓口アンケート調査を実施したので、その集計結果を報告する。</p> <p><b>1 アンケート結果概要</b></p> <p>(1) 各アンケート項目</p> <p>ア 「満足」の割合は令和4年度よりも高い結果を得た。</p> <p>イ 「満足」と「やや満足」を合わせた割合は委託前（平成28年度）よりも高い結果を得た。</p> <p>(2) 区民が期待する窓口案内</p> <p>ア 「分かりやすい説明」「速やかな対応・ご用件がすむまでの時間」への期待が多く寄せられた。</p> <p>イ 「聞き取りやすい話のスピードや声の大きさ」「大切なことを繰り返して説明」については、委託前（平成28年度）及び令和4年度と比較し、いずれも高い期待が寄せられた。</p> <p><b>2 アンケート実施内容</b></p> <p>窓口サービス満足度をはかるため、毎年1～2月に窓口を利用する区民へのアンケート及び窓口待ち時間、接客時間の調査を実施している。</p> <p>(1) 実施期間</p> <p>令和5年度 令和6年1月4日～2月29日（38日間）</p> <p>(参考)</p> <p>令和4年度 令和5年1月4日～2月28日（37日間）</p> <p>平成28年度 平成29年1月23日～3月31日（49日間）</p> <p>(委託前:区職員時実施分)</p> <p>(2) アンケート回答数</p> <p>令和5年度実施分 2,393人</p> <p>(参考)</p> <p>令和4年度実施分 2,308人</p> <p>平成28年度実施分 1,100人</p> <p>(委託前:区職員時実施分)</p>

### 3 アンケート項目

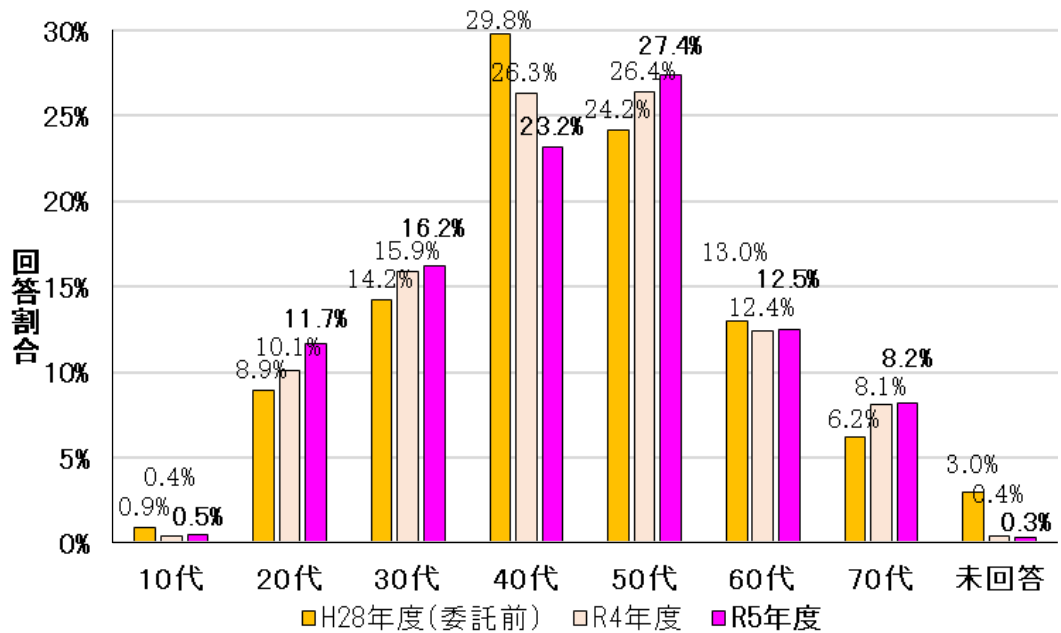
- (1) 性別
- (2) 年代
- (3) 職員の服装や態度
- (4) 話を丁寧に聞く姿勢
- (5) 説明は聞き取りやすい話のスピード（声の大きさ）か
- (6) 説明の分かりやすさ
- (7) 用件終了までの時間
- (8) 区民が期待する窓口案内

### 4 アンケート集計結果

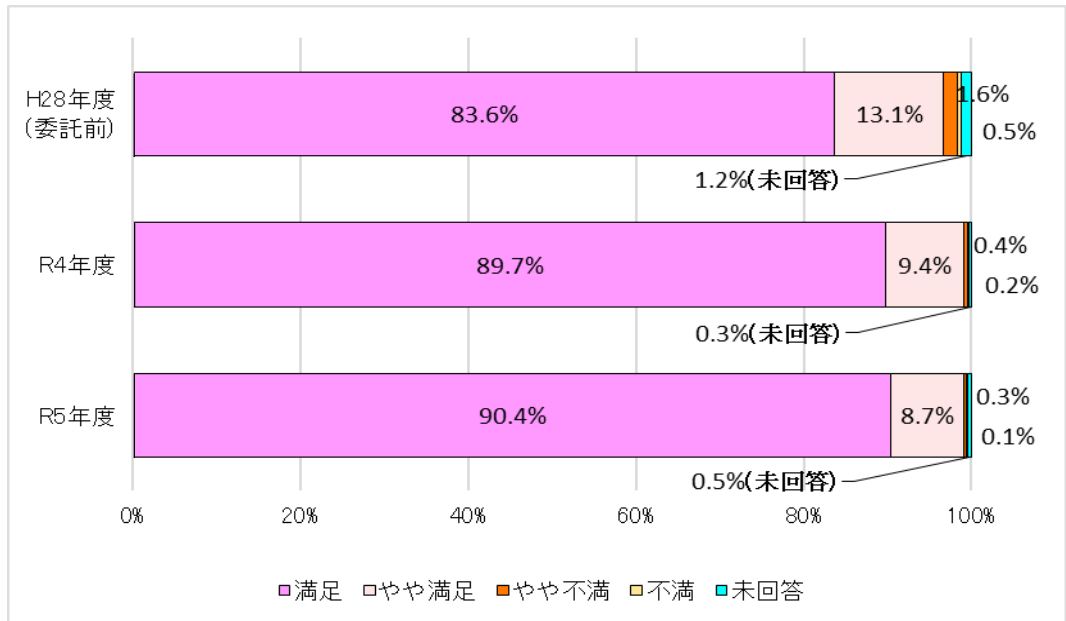
#### (1) 性別内訳

	男性	女性	その他	未回答
H28年度(委託前)	29.7%	55.1%	—	15.2%
R4年度	36.4%	62.7%	0.5%	0.4%
<b>R5年度</b>	<b>34.9%</b>	<b>63.8%</b>	<b>0.7%</b>	<b>0.6%</b>

#### (2) 年代内訳

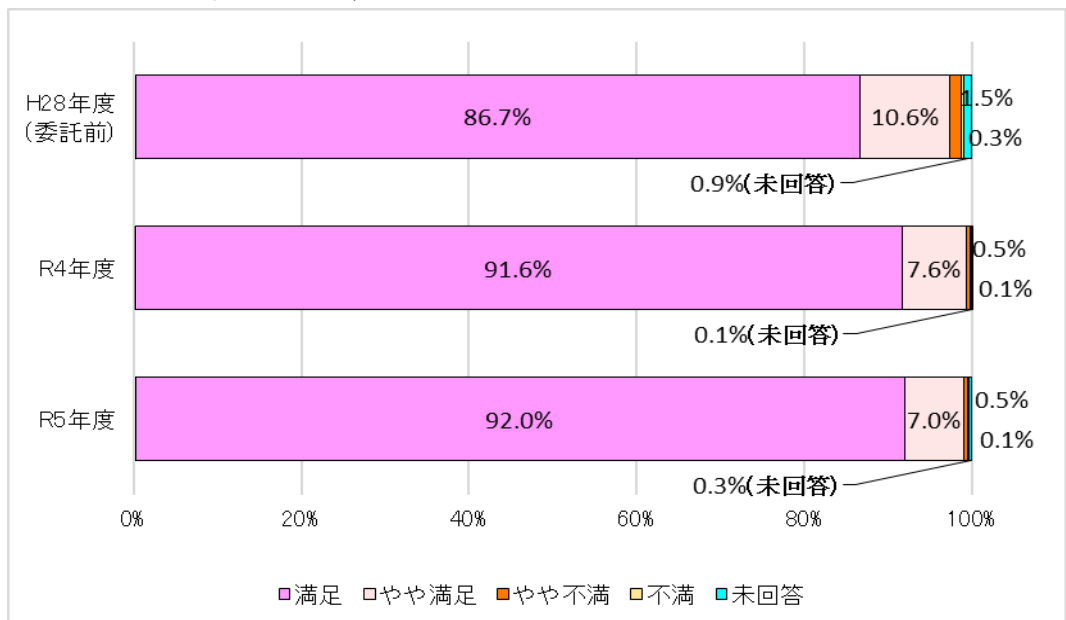


### (3) 職員の服装や態度



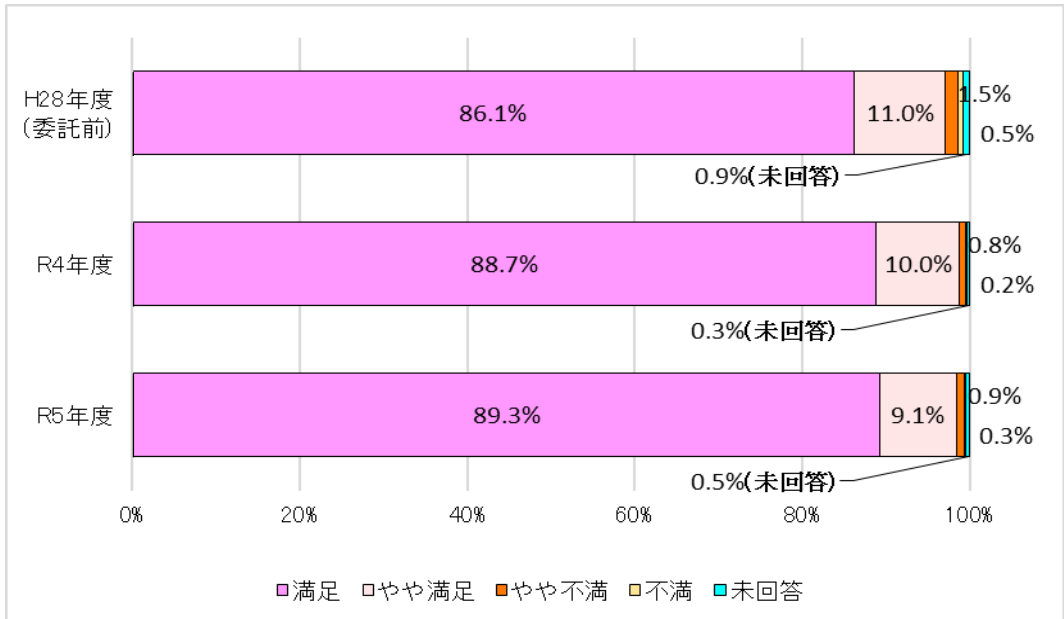
「満足」の割合は前年比 0.7 ポイント高く、「やや満足」と合わせた割合は 99.1%となり、昨年度 (99.1%) と同様、委託前 (96.7%) との比較では 2.4 ポイント高く、委託後の満足度は引き続き高い割合となっている。

### (4) 話を丁寧に聞く姿勢



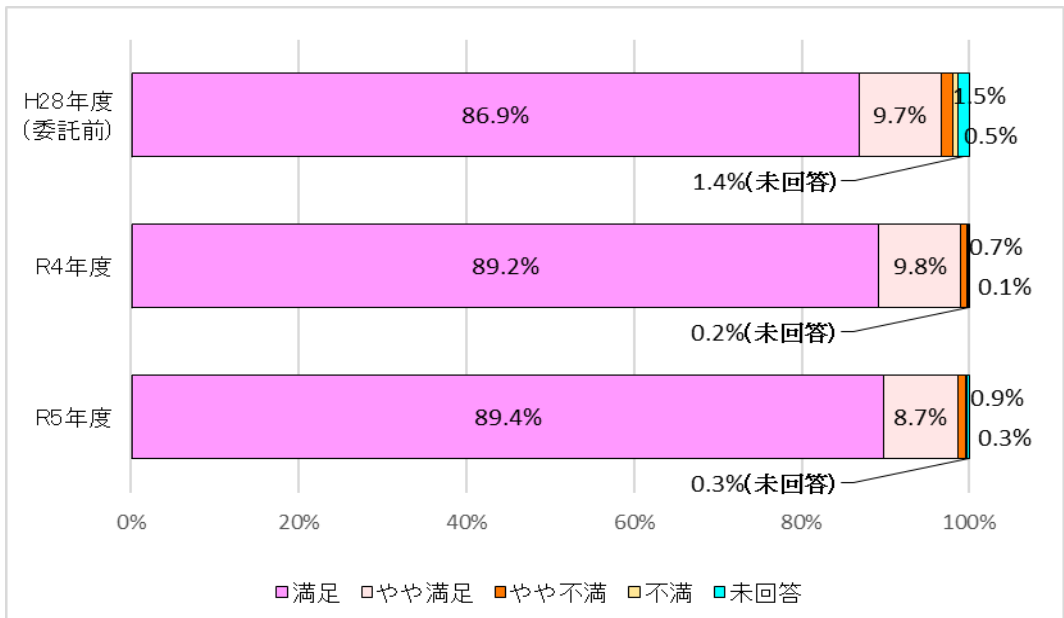
「満足」の割合は前年比 0.4 ポイント高く、「やや満足」と合わせた割合は 99.0%となり、昨年度 (99.2%) から 0.2 ポイント低かったが、委託前 (97.3%) との比較では 1.7 ポイント高く、委託後の満足度は引き続き高い割合となっている。

(5) 説明は聞き取りやすい話のスピード（声の大きさ）か



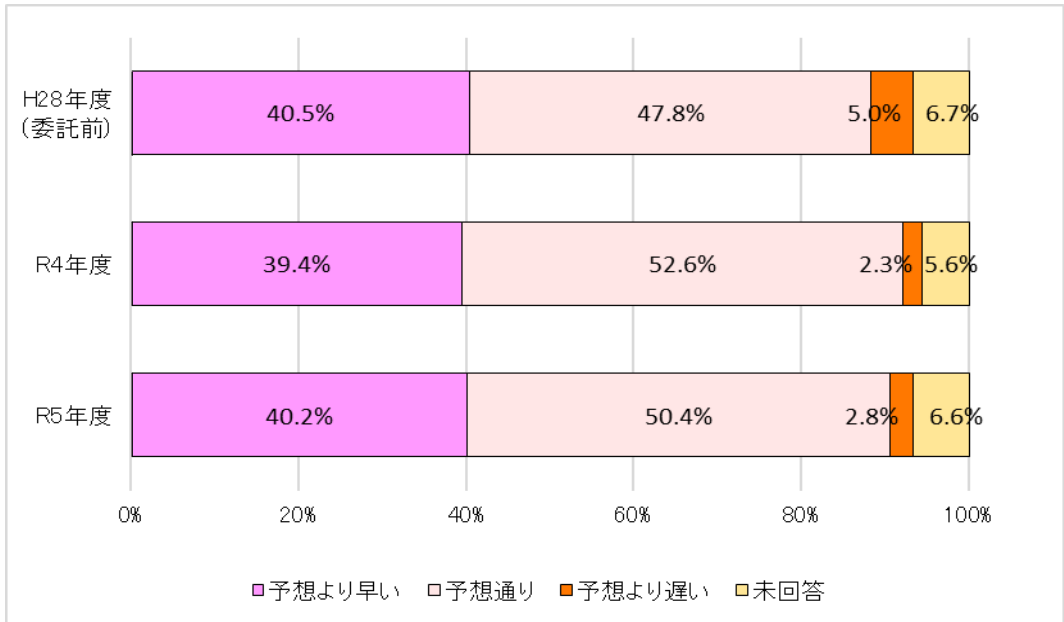
「満足」の割合は前年比 0.6 ポイント高く、「やや満足」と合わせた割合は 98.4%となり、昨年度 (98.7%) から 0.3 ポイント低かったが、委託前 (97.1%) との比較では 1.3 ポイント高く、委託後の満足度は引き続き高い割合となっている。

(6) 説明の分かりやすさ



「満足」の割合は前年比 0.2 ポイント高く、「やや満足」も合わせた割合は 98.1%となり、昨年度 (99.0%) から 0.9 ポイント低かったが、委託前 (96.6%) との比較では 1.5 ポイント高く、委託後の満足度は引き続き高い割合となっている。

(7) 用件終了までの時間



「予想より早い」、「予想通り」を合わせた割合は90.6%で、昨年度(92.0%)から1.4ポイント低かったが、委託前(88.3%)との比較では2.3ポイント高く、委託後の満足度は引き続き高い割合となっている。

(8) 区民が期待する窓口案内

項目	H28年度 (委託前)	R4年度	R5年度	H28年度とR5年度の比較	R4年度とR5年度の比較
1 分かりやすい説明	26.5%	28.3%	<b>27.1%</b>	↗	—
2 速やかな対応・ご用件がすむまでの時間	18.3%	19.2%	<b>19.3%</b>	↗	—
3 親身になってご用件を聞く姿勢	15.3%	12.9%	<b>12.5%</b>	—	—
4 丁寧な言葉づかいや笑顔でのあいさつ	11.7%	11.5%	<b>11.4%</b>	—	—
5 聞き取りやすい話のスピードや声の大きさ	7.3%	9.9%	<b>10.3%</b>	↗	↗
6 好感もてる服装・態度	8.4%	7.5%	<b>7.7%</b>	—	↗
7 大切なことを繰り返して説明	6.3%	6.7%	<b>7.3%</b>	↗	↗
8 ご用件に適した温かみのある声や表情	5.0%	4.0%	<b>4.1%</b>	—	—
9 ご用件が済んだあとのお見送りのあいさつ	0.4%	0.1%	<b>0.3%</b>	—	↗
10 その他	0.9%	0.0%	<b>0.0%</b>	—	—

回答の多かった「分かりやすい説明」、「速やかな対応・ご用件がすむまでの時間」などのほか、平成28年度(委託前)、令和4年度と比較して区民が期待する「聞き取りやすい話のスピードや声の大きさ」、「大切なことを繰り返して説明」などの窓口案内の項目については、従事者の接遇や業務スキル等の教育をより徹底するよう受託事業者と協議していく。

## 5 来客時間調査（委託している4センター集計）

	最大来客者数 (1日あたり)	平均来客者数 (1日あたり)	平均接客時間 (1人あたり)	最大待ち時間 (1人あたり)	平均待ち時間 (1人あたり)
H28年度 (委託前)	54人	18.5人	16分27秒	30分	8秒
R4年度	96人	48.8人	21分4秒	30分	54秒
<b>R5年度</b>	<b>94人</b>	<b>50.5人</b>	<b>21分27秒</b>	<b>30分</b>	<b>67秒</b>

各項目に大きな変動はなく、平均待ち時間についても1分程度であり、速やかな対応となっている。

## 6 主なご意見

- (1) 妊娠してから何度か来ることがあり、毎回非常に丁寧に対応いただけるのでとても安心です。
- (2) 混雑時の待ち時間は負担だが、職員が親身に対応いただけるので仕方ないと思えます。以前と比べて良くなっていると思います。
- (3) ゆっくり丁寧に優しく説明いただけるのはとても助かります。対応も早くて助かります。
- (4) 繰り返し確認して答えてくれて助かります。
- (5) 対応の良い職員がいる一方、事務的な対応の職員もいます。
- (6) マスクをしていて聞き取りづらいので少し大きめの声で話していただけると助かります。

## 7 問題点・今後の方針

- (1) アンケートの結果を踏まえ、受託者と協議を重ね、区民の期待する窓口案内として回答が多かった「分かりやすい説明」、「速やかな対応・ご用件がすむまでの時間」などのほか、委託前である平成28年度と委託後の令和4年度を比較して区民が期待する「聞き取りやすい話のスピードや声の大きさ」、「大切なことを繰り返して説明」などについては業務の改善につなげる。
- (2) アンケートの集計結果については、毎年度受託者の業務履行状況等の評価として実施している「足立保健所窓口等運営業務委託評価委員会」の資料とする。
- (3) 今後も同様の時期にアンケートを実施し、業務水準維持を図っていく。

## 8 参考（足立保健所窓口等運營業務委託）

平成29年度より、足立保健所中央本町地域・保健総合支援課、竹の塚保健センター、江北保健センター及び千住保健センターにおいて（※）東部保健センターを除く）、窓口等運營業務を委託している。

※ 東部保健センターは平成27年から仮設（プレハブ）に一時移転中であり、委託事業者の執務室等が確保できないため委託していない。令和11年度秋以降に旧こども家庭支援センター等跡地に公共施設として再配置が計画されており、再配置後に業務委託できるよう関係部署と協議を進めている。

### （1）目的

ア 区民サービスの質的向上及び区民満足度の向上

イ 業務委託で削減した常勤職員定数の一部を新たな行政課題（あだちスマイルママ&エンジェルプロジェクト（ASMAP）事業）（※）への人的資源投入（保健師5名）

※ 妊娠期から産後期の母子保健事業を充実することにより、養育困難や生活困窮を未然に防ぎ、健やかな親子の成長を支える仕組みを「あだちスマイルママ&エンジェルプロジェクト（ASMAP）」と総称し、妊娠期から切れ目のない支援を推進している。

### （2）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

### （3）業務委託期間

令和3年4月1日～令和8年3月31日（現在第二期目）



# 厚生委員会報告資料

令和6年4月18日

件名	新型コロナウイルスワクチン接種事業について														
所管部課名	衛生部保健予防課														
内容	<p><b>1 令和6年度の定期接種における接種費用について</b></p> <p>接種費用の具体的な単価については三者協（東京都、東京都医師会、特別区）で決定する予定であり、令和6年第二回定例会で無料化相当額を補正計上する方針である。</p> <p>今回、国から標準的な接種費用の見直し及び助成金について以下のとおり示されたため報告する。なお、接種事業にかかる事務経費については当初予算で計上している。</p> <p>(1) 令和5年12月時点では、国が積算した標準的な接種費用は7,000円と示されていた。しかし、国が2月にメーカー各社から今秋の定期接種用に供給するワクチンの希望小売価格を聴取した結果、3,260円としていたワクチン代を11,600円程度に見直し、接種費用が15,300円程度となることが新たに示された。</p> <table border="1" data-bbox="395 1120 1398 1563"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th rowspan="2">標準的な接種費用</th> <th colspan="2">積算</th> </tr> <tr> <th>ワクチン価格</th> <th>手技料</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>特例臨時接種 (～令和5年度)</td> <td>無料(全額国費)</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>定期接種 (令和6年度)</td> <td><del>7,000円</del> ↓ 15,300円 程度</td> <td><del>3,260円</del> ↓ 11,600円 程度</td> <td>3,740円</td> </tr> </tbody> </table>		標準的な接種費用	積算		ワクチン価格	手技料	特例臨時接種 (～令和5年度)	無料(全額国費)	—	—	定期接種 (令和6年度)	<del>7,000円</del> ↓ 15,300円 程度	<del>3,260円</del> ↓ 11,600円 程度	3,740円
	標準的な接種費用			積算											
		ワクチン価格	手技料												
特例臨時接種 (～令和5年度)	無料(全額国費)	—	—												
定期接種 (令和6年度)	<del>7,000円</del> ↓ 15,300円 程度	<del>3,260円</del> ↓ 11,600円 程度	3,740円												

(2) その結果、当初の標準的な接種費用としていた7,000円を超える分の、「8,300円」については国が助成金を支給し、引き続き7,000円の自己負担で接種が行えるようにする方針が示された。この自己負担分について、区独自で助成する方針である。

**見直し後の標準的な接種費用 15,300円**

当初の標準的な接種費用	超過部分
7,000円	8,300円

**区独自で助成**

**国の助成金**

**無料化相当額を補正計上予定**

# 厚生委員会報告資料

令和6年4月18日

件名	シニアとペットの安心チェックリストの作成及び配布について
所管部課名	衛生部足立保健所生活衛生課
内容	<p>シニア世代とペットの安心した暮らしのためには、体力の低下や突然の入院・入所など、ペットの世話を続けることが困難になることも考えておく必要がある。こうした万一の事態への備えに対する気づきや、具体的な予防策を講じる一助として、別紙1のとおり「シニアとペットの安心チェックリスト」を作成したので報告する。</p> <p>なお、本チェックリスト作成にあたり、足立区獣医師会に内容を確認していただいた。</p> <p><b>1 配布時期・配布先</b></p> <p>令和6年5月より、シニア世代やペットとの関わりなどを考慮して、地域包括支援センターや動物病院、生活衛生課窓口等で配布する。</p> <p><b>2 今後の方針</b></p> <p>(1) 地域包括支援センター長会等において周知するとともに、ペットを飼育しているシニア世代への配布について協力を依頼する。</p> <p>(2) ホームページやSNS等の活用はもちろん、当課主催の譲渡会や動物愛護講習会、各種イベントへ出展した際にも周知啓発を行っていく。</p>

飼い主が  
入院望まない  
繁殖もしものことが  
あったら...

# ⚠ その時ペットは大丈夫？

 まずはチェック

1つでも当てはまったら対策を

飼い主の「もしも」に備えて

チ  
ェ  
ッ  
ク

- |   |  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 単身または高齢者のみの世帯 | <input checked="" type="checkbox"/> 自分の足腰や体力が不安        |
| <input checked="" type="checkbox"/> 家族・親族と疎遠      | <input checked="" type="checkbox"/> ペットの名前を思い出せないことがある |
| <input checked="" type="checkbox"/> ご近所付き合いがない    | <input checked="" type="checkbox"/> 今後飼育する上で金銭面が不安     |

- 対策 ● 一時預かり先・新たな飼い主を見つけておく(血縁者、民間事業者など)
- ▶ ● 「じぶんノート」※を作成する ※ 足立区版エンディングノート。医療介護連携課、各地域包括支援センター、区民事務所で配布しています。
- ペットのための信託を利用する

ペットのための信託とは

ペットのための飼育費用等を専用口座で管理し、いざというときに、ペットのために使用できる仕組みです。信託銀行等に相談しましょう。

ペットの「もしも」に備えて

チ  
ェ  
ッ  
ク

- |  |  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 不妊去勢手術をしていない | <input checked="" type="checkbox"/> 子犬や子猫が生まれている |
| <input checked="" type="checkbox"/> オス・メスの両方がいる  |  |

- 対策 ● 不妊去勢手術を行い、繁殖を防ぐ
- ▶ ● かかりつけの動物病院をみつけておく
- 譲渡先を探す

【裏面へ】記録しよう！  
飼い主とペットのこと

# もしもに備えて記録しよう

## ペットのこと

	ペットの種類	名前	柄	年齢	性別	不妊去勢手術	健康状態
1	犬・猫					済・未	
2	犬・猫					済・未	
3	犬・猫					済・未	
4						済・未	
5						済・未	

## ペットのかかりつけ動物病院

病院名		担当医師	
住所			
連絡先			

## 飼い主のこと

名前		生年月日	
住所		連絡先	
担当ケアマネ			
サービス状況			

## ペットを最後まで世話することができない場合の対応

<input type="checkbox"/> 譲渡する人が決まっている	<input type="checkbox"/> 保護団体等に有料で譲渡する
<input type="checkbox"/> ペット信託を利用して譲渡する	<input type="checkbox"/> 動物愛護相談センター等での引き取りを希望する

※ 詳しくは電話でご相談ください。

## 急な入院などのときに一時的にお世話をする人や預け先

名前 または 事業者名	
飼い主との関係	
住所	
連絡先	
預け先の承諾	承諾済 ・ 相談中 ・ 未承諾

# 厚生委員会報告資料

令和6年4月18日

件名	足立区感染症予防計画（案）の策定について		
所管部課名	衛生部足立保健所感染症対策課		
内容	足立区感染症予防計画（案）の策定について、以下のとおり報告する。		
	<p><b>1 概要</b></p> <p>都の予防計画（令和6年3月28日に公表）との整合を確認し、別冊資料「足立区感染症予防計画（案）」を策定したので報告する。</p>		
	<p><b>2 主な内容</b></p>		
	章	タイトル	内容
	1	基本的な考え方	予防計画の概要、基本方針、関係機関の役割及び区民や医師等の責務
	2	感染症の発生予防及びまん延防止のための施策	感染症発生予防、まん延防止のための施策、保健所体制の整備、医療提供体制の整備、関係機関との連携
3	新興感染症発生時の対応	基本的な考え方、発生時の対応体制の確保、検査体制確保、医療提供体制確保、自宅療養者等の療養環境の整備、集団感染対策、臨時予防接種、健康危機対処計画	
4	資料編	新型コロナウイルス感染症流行時の区への対応、感染症疾病類型、語句説明、足立区医師会の活動	
<p><b>3 足立区感染症予防計画の公表について</b></p> <p>区のホームページで公表する。</p>			