厚生委員会報告資料

令和７年４月１５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）結果報告について・・・・・・２

２　足立区公害健康被害認定患者に対する禁煙治療費用助成について・・・・・・10

３　３０歳子宮頸がん検診無償化事業の開始について・・・・・・・・・・・・・・11

４　足立区国民健康保険被保険者に対して実施している医療機関受診勧奨の
対象者拡大について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13

５　精神保健福祉手帳の手続きの案内不足に係る解決金の求償について・・・・・15

（衛　生　部）

厚 生 委 員 会 報 告 資 料

令和７年４月１５日

件　　名	**足立保健所窓口アンケート調査（区民満足度）結果報告について**
所管部課名	衛生部衛生管理課

内　　容

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）窓口等運営業務委託に係る評価として、令和６年度窓口アンケート調査を実施したので、その結果を報告する。

１　アンケート結果概要（全集計結果については別紙参照）

（１）各アンケート項目

「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、いずれの項目も令和５年度との比較では同水準または高い結果を得ており、全ての項目で委託前(平成２８年度)よりも高い結果となっている。

【主な結果の一部抜粋】

項目		H28 年度(委託前)	R5 年度	**R6 年度**	H28 年度と R6 年度の比較	R5 年度と R6 年度の比較
1	職員の服装や態度	96.7%	99.1%	**99.0%**	↗	―
2	話を丁寧に聞く姿勢	97.3%	99.0%	**99.1%**	↗	―
3	説明は聞き取りやすい話のスピード（声の大きさ）か	97.1%	98.4%	**98.3%**	↗	―
4	説明の分かりやすさ	96.6%	98.1%	**98.6%**	↗	↗

※　割合は「満足」「やや満足」の合計値

※　四捨五入で割合算出しているため、0.1ポイントの差は同水準と判断

（２）区民が期待する窓口案内

ア　「１　分かりやすい説明」「２　速やかな対応・ご用件がすむまでの時間」への期待が全体の 48.0%と多く寄せられた。

イ　「５　聞き取りやすい話のスピードや声の大きさ」については10.5%の方が期待を寄せており、委託前(平成２８年度)より 3.2 ポイント、令和５年度より 0.2 ポイント高い結果となった。

【参考】

項目		H28年度(委託前)	R5年度	**R6年度**	H28年度とR6年度の比較	R5年度とR6年度の比較
1	**分かりやすい説明**	26.5%	27.1%	**28.0%**	↗	↗
2	**速やかな対応・ご用件がすむまでの時間**	18.3%	19.3%	**20.0%**	↗	↗
3	親身になってご用件を聞く姿勢	15.3%	12.5%	**12.4%**	―	―
4	丁寧な言葉づかいや笑顔でのあいさつ	11.7%	11.4%	**10.7%**	―	―
5	**聞き取りやすい話のスピードや声の大きさ**	7.3%	10.3%	**10.5%**	↗	↗
6	好感のもてる服装・態度	8.4%	7.7%	**7.8%**	―	―
7	大切なことを繰り返して説明	6.3%	7.3%	**6.5%**	↗	―
8	ご用件に適した温かみのある声や表情	5.0%	4.1%	**3.8%**	―	―
9	ご用件が済んだあとのお見送りのあいさつ	0.4%	0.3%	**0.3%**	―	―
10	その他	0.9%	0.0%	**0.0%**	―	―

２　アンケート実施期間・回答数

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。

（１）実施期間

令和 ６ 年度　令和 ７ 年1月　６日～2月２８日（３７日間）

【参考】

令和 ５ 年度　令和 ６ 年1月　４日～2月２９日（３８日間）

平成２８年度　平成２９年1月２３日～3月３１日（４９日間）

（委託前:区職員時実施分）

（２）アンケート回答数

令和 ６ 年度実施分　２，６７１人

【参考】

令和 ５ 年度実施分　２，３９３人

平成２８年度実施分　１，１００人

（委託前:区職員時実施分）

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　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
R5 年度	94 人	50.5 人	21 分 27 秒	30 分	67 秒
R6 年度	**93 人**	**51.2 人**	**21 分 59 秒**	**30 分**	**62 秒**

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。

５　主なご意見

（１）以前よりも対応等が早く親切になった。
（２）足立区に越してきてから３年近くになりますが、対応がいつも優しく、当事者である娘も不安なく申請手続きに来ることができている。
（３）いつも挨拶していただき、来られた方に気付いていることが伝わる声掛けがとても良く、気持ちが良いと感じている。
（４）窓口業務と事務作業の分担はあると思うが、特に昼休憩の時間帯の１２時～１３時については、窓口の待ち人数によって柔軟な対応をしてほしい。

６　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、委託前である平成２８年度と委託後の令和５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」などについては引き続き取り組んでいただく。

（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。

７　参考（足立保健所窓口等運営業務委託）

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）、窓口等運営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設置が計画されている。その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

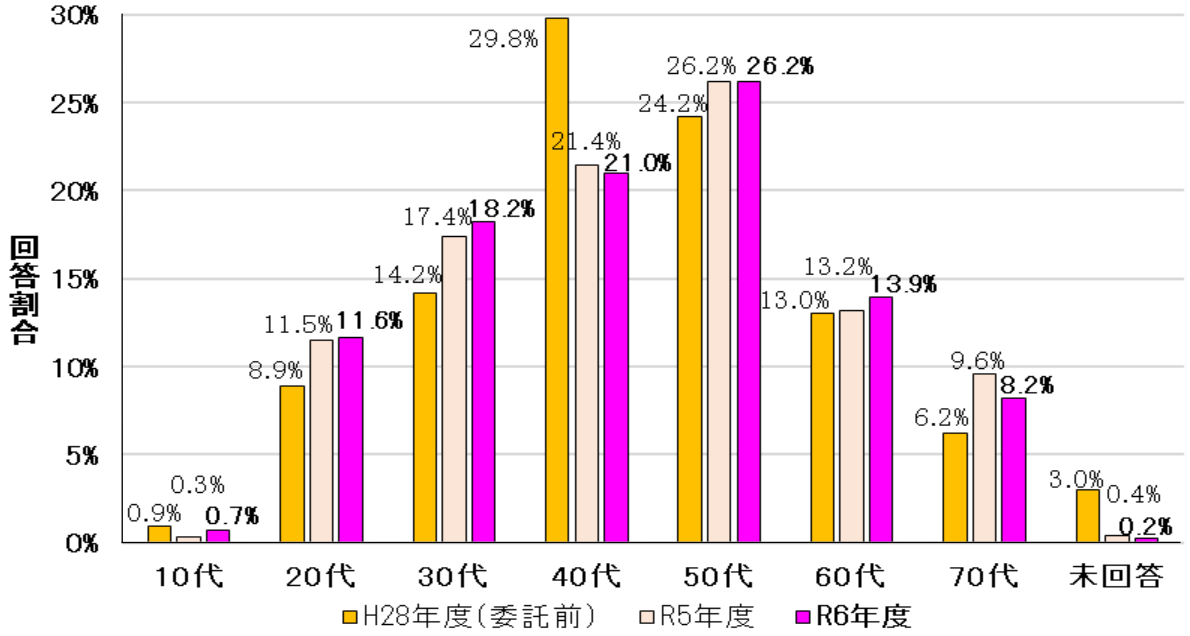
令和３年４月１日～令和８年３月３１日（現在第二期目）

アンケート集計結果

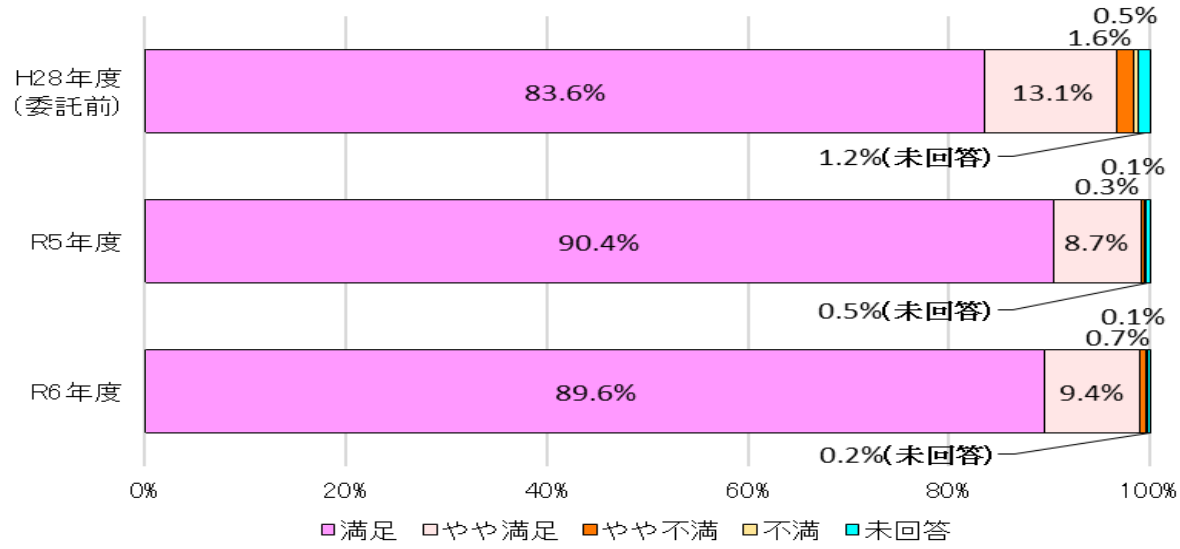
1　性別内訳

	男性	女性	その他	未回答
H28 年度(委託前)	29.7%	55.1%	―	15.2%
R5 年度	34.9%	63.8%	0.7%	0.6%
R6 年度	**35.8%**	**63.1%**	**0.9%**	**0.2%**

2　年代内訳

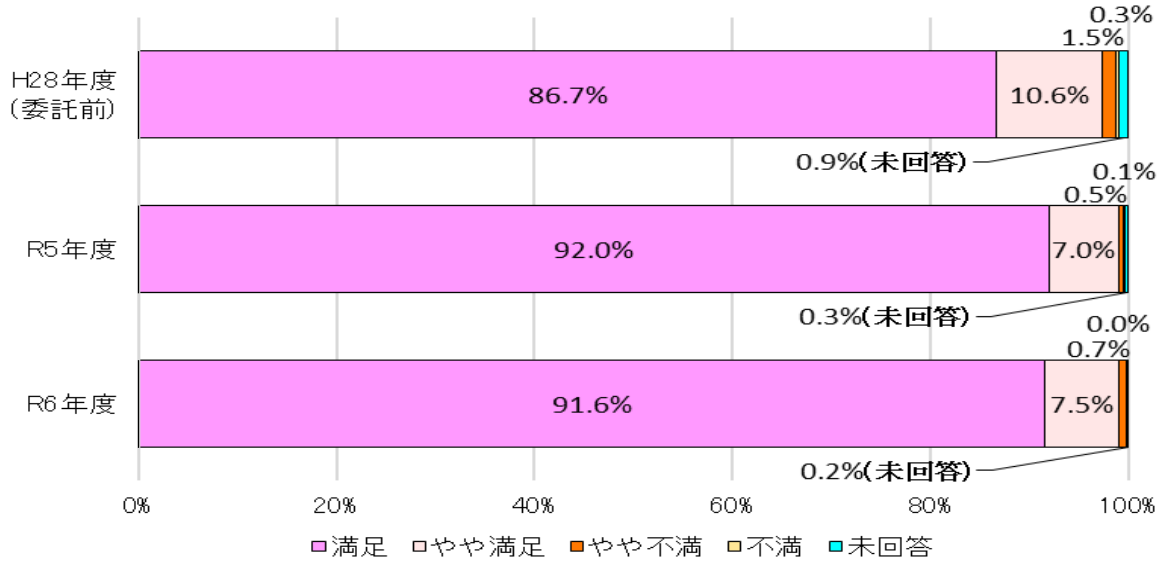


3　職員の服装や態度



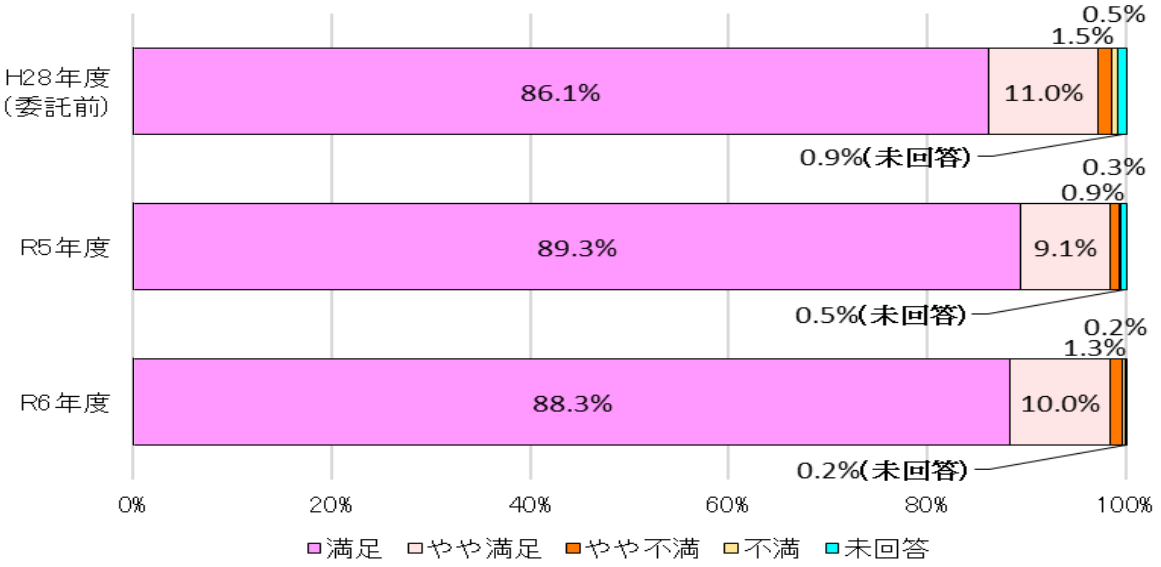
「満足」の割合は前年比 0.8 ポイント低く、「やや満足」と合わせた割合は 99.0%となり、昨年度（99.1%）と同水準、委託前（96.7%）との比較では 2.3 ポイント高く、委託後の満足度は引き続き高い割合となっている。

4　話を丁寧に聞く姿勢



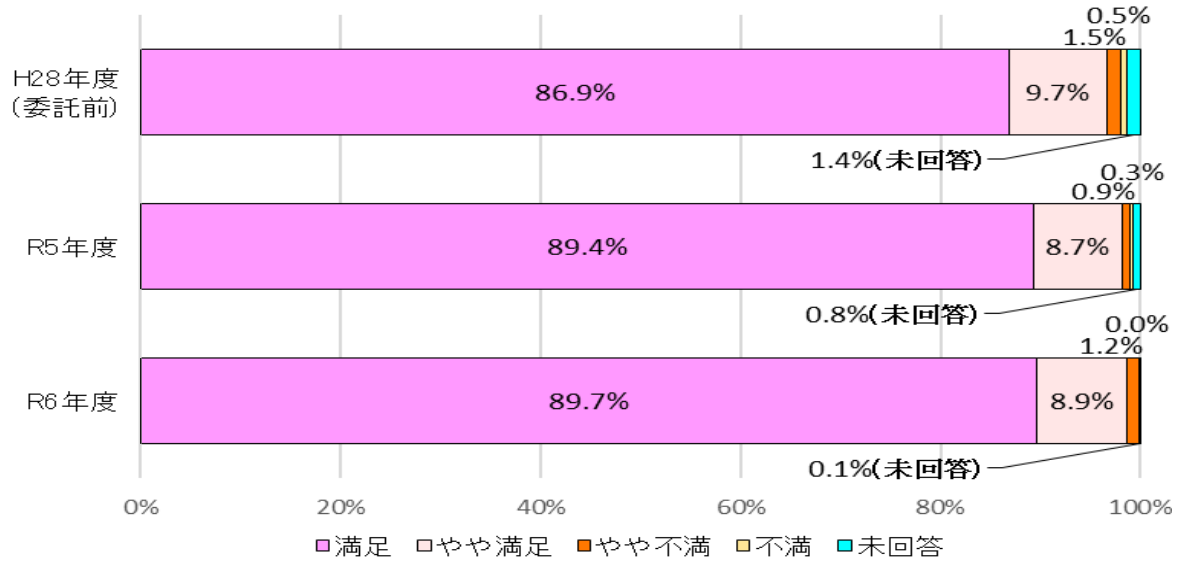
「満足」の割合は前年比 0.4 ポイント低かったが、「やや満足」と合わせた割合は 99.1%となり、昨年度（99.0%）と同水準、委託前（97.3%）との比較では 1.8 ポイント高く、委託後の満足度は引き続き高い割合となっている。

5　説明は聞き取りやすい話のスピード（声の大きさ）か



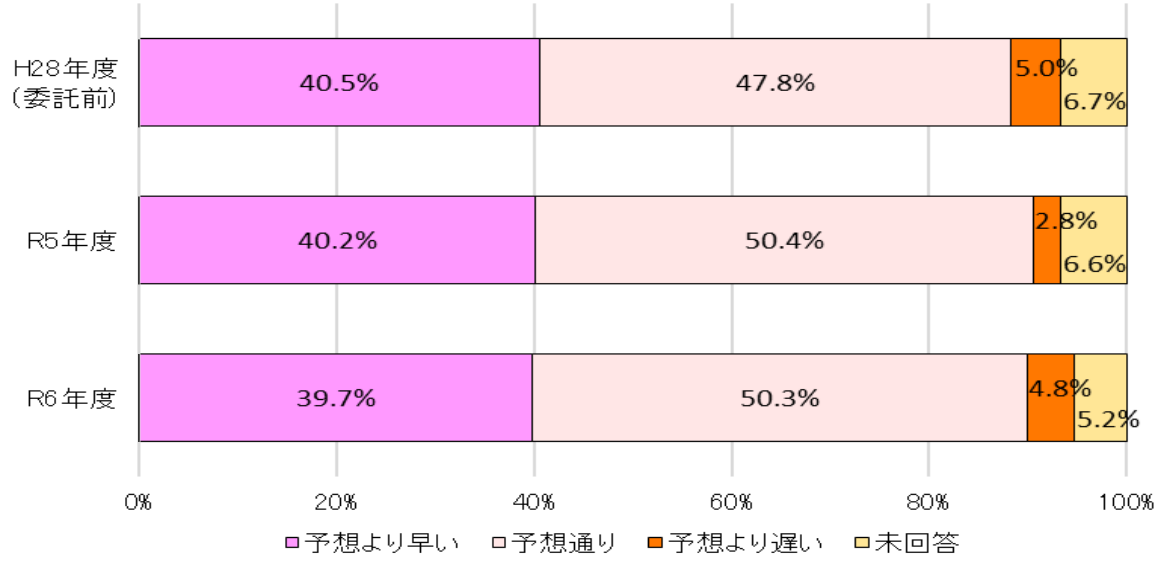
「満足」の割合は前年比 1 ポイント低く、「やや満足」と合わせた割合は 98.3%となり、昨年度（98.4%）と同水準、委託前（97.1%）との比較では 1.2 ポイント高く、委託後の満足度は引き続き高い割合となっている。

6　説明の分かりやすさ



「満足」の割合は前年比 0.3 ポイント高く、「やや満足」も合わせた割合は 98.6%となり、昨年度（98.1%）から 0.5 ポイント上がり、委託前（96.6%）との比較では 2 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 90.0%で、昨年度（90.6%）から 0.6 ポイント低かったが、委託前（88.3%）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。

８　区民が期待する窓口案内

項目		H28年度（委託前）	R5年度	**R6年度**	H28年度とR6年度の比較	R5年度とR6年度の比較
1	分かりやすい説明	26.5%	27.1%	**28.0%**	↗	↗
2	速やかな対応・ご用件がすむまでの時間	18.3%	19.3%	**20.0%**	↗	↗
3	親身になってご用件を聞く姿勢	15.3%	12.5%	**12.4%**	－	－
4	丁寧な言葉づかいや笑顔でのあいさつ	11.7%	11.4%	**10.7%**	－	－
5	聞き取りやすい話のスピードや声の大きさ	7.3%	10.3%	**10.5%**	↗	↗
6	好感のもてる服装・態度	8.4%	7.7%	**7.8%**	－	－
7	大切なことを繰り返して説明	6.3%	7.3%	**6.5%**	↗	－
8	ご用件に適した温かみのある声や表情	5.0%	4.1%	**3.8%**	－	－
9	ご用件が済んだあとのお見送りのあいさつ	0.4%	0.3%	**0.3%**	－	－
１０	その他	0.9%	0.0%	**0.0%**	－	－

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５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。

厚 生 委 員 会 報 告 資 料

令和７年４月１５日

件　　名	**足立区公害健康被害認定患者に対する禁煙治療費用助成について**
所管部課名	衛生部衛生管理課
内　　容	令和６年３月、国の「公害健康被害の補償等に関する法律施行令」に規定する公害保健福祉事業に改正があり、環境省から準備が整い次第、事業を実施するよう通達があった。 これに基づき、足立区公害認定患者の喫煙者を対象に、禁煙治療費用の助成を実施する。 **１　概要** 足立区公害認定患者の喫煙者を対象に、医療機関で禁煙治療を受けた際の医療費等について、認定患者の負担となる費用を助成し、もって健康の保持を図ることを目的とする。 （１）対 象 者　　足立区公害認定患者１，０７３人（令和７年２月末現在）のうち喫煙者７５人のうち、禁煙を自ら希望する方 （２）申請方法　　申請書及び医療機関で禁煙治療を受けた際の自己負担額がわかる書類を提出 （３）申請期間　　毎年度４月から２月末まで （４）助成金額　　認定患者の負担した禁煙治療費用（年度内２万円限度） **２　今後の対応** （１）足立区公害認定患者あて、個別通知を送付するとともに区ホームページで周知する。 （２）喫煙は公害認定疾病の増悪を招くため、認定患者あてに禁煙の重要性を指導していく。 （３）足立区公害認定患者には、足立区子どもの健康を守る卒煙チャレンジ支援事業よりも、本助成事業を勧める。

厚 生 委 員 会 報 告 資 料

令和７年４月１５日

件　　名	**３０歳子宮頸がん検診無償化事業の開始について**
所管部課名	衛生部データヘルス推進課
内　　容	３０歳子宮頸がん検診無償化事業を開始したことについて、以下の通り報告する。 なお本事業は、既存の国補助金事業（２１歳対象）に対象年齢（３０歳）を上乗せする形で、区の事業として実施する。 **１　目的** 子宮頸がんは３０歳代からり患率が上昇する傾向にあることから、これまで区の子宮頸がん検診受診歴がない３０歳女性の検診受診費用を無償化することで、受診のきっかけにするとともに、早期発見・早期治療につなげることを目的とする。 **２　開始時期** 令和７年４月１日から **３　対象者** 年度末年齢で３０歳になる方で、これまで区の子宮頸がん検診を受診したことがない女性 ※　令和７年度の対象者 平成７年４月１日～平成８年３月３１日生まれの女性 **４　内容** （１）対象者向け送付物 ア　総合受診券（子宮頸がん検診を無料で受診可能と記載） イ　３０歳子宮頸がん検診無償化に関する案内チラシ ウ　その他（各検(健)診のご案内、前歯のクリーニングチケット） （２）勧奨方法 あだち広報４月１０日号、区ホームページ、ＳＮＳ等 **５　今後の予定** （１）ＬＩＮＥ等のＳＮＳを活用し、適宜受診対象者に受診勧奨を行う。 （２）検診受診者の増加数などを検証し、今後の当事業の実施方法について検討していく。

６　これまでの区の実施状況

（１）受診費用５００円（対象：２０歳以上の女性、令和元年度に２千円から引下げ）

（２）国の補助金事業により、２０歳女性を対象に子宮頸がん検診の受診無料クーポン券を発送している。

７　他区の実施状況

①受診費用を無料としている区	中央区、港区、文京区、墨田区、目黒区、渋谷区、北区、板橋区、葛飾区、江戸川区
②一部年齢の方の受診費用を無料としている区	千代田区、台東区、江東区、品川区、豊島区、荒川区
③受診費用を有料としている区※	新宿区、大田区、世田谷区、中野区、杉並区、練馬区

※　区によって受診費用は異なる（５００円～２，０００円）

※　国の補助金事業により、２０歳女性の受診費用を無料としている区も含む

８　参考情報

（１）年齢階層別り患率（子宮頸がん）

年齢階層	り患率
２０～２４歳	０．４％
２５～２９歳	５．３％
３０～３４歳	１６．２％
３５～３９歳	２６．７％
４０～４４歳	２７．８％
４５～４９歳	２７．８％

※　出典：国立がん研究センター「がん統計」（２０１９年）

（２）対象者数（令和７年度）

対象者	人数
３０歳女性※$_1$	約４，７００人
３０歳女性のうち、区のがん検診受診歴がある方※$_2$	約６００人
３０歳女性のうち、区のがん検診受診歴がない方※$_2$	約４，１００人

※$_1$　令和８年３月３１日時点で３０歳の方

※$_2$　２０歳代での区の子宮頸がん検診受診歴の有無を、保健衛生システムで確認の上対象者抽出

厚 生 委 員 会 報 告 資 料

令和７年４月１５日

件　　名	**足立区国民健康保険被保険者に対して実施している医療機関受診勧奨の対象者拡大について**
所管部課名	衛生部データヘルス推進課、区民部国民健康保険課
内　　容	足立区国民健康保険特定健康診査（以下「特定健診」という。）を受診した結果、**血圧・血糖**の値が基準値を超えているにもかかわらず服薬していない方に対して、生活習慣病の重症化予防を目的として、通知による医療機関への受診勧奨を行っている。 令和７年度から、慢性腎臓病の重症化予防や人工透析新規導入を抑制するため、新たに**腎機能**に係る検査値の基準を超えた方を対象者として追加する。 **１　事業概要** 特定健診の結果、以下の基準に該当する方に対して医療機関の受診を促す通知を送付する。また、通知送付４か月後にレセプト（診療報酬明細書）により受診状況を確認する。

該当項目	基準
① 血圧	収縮期血圧が１８０㎜Hg以上　または 拡張期血圧が１１０㎜Hg以上　かつ 質問票にて「血圧を下げる薬を使っていない」と回答した方
② 血糖	空腹時血糖が１３０mg/dL以上　　または ＨｂＡ１ｃが７．０％以上　　かつ 質問票にて「血糖を下げる薬やインスリン注射を使っていない」と回答した方
令和７年度追加 ③ 腎機能	年度末年齢が４０歳以上６４歳以下　かつ ｅＧＦＲ※が４５未満　かつ 質問票にて「慢性腎臓病、腎不全、人工透析などの病気の診断または治療を受けたことがない」と回答した方 ※　推算糸球体濾過量。腎臓にどれくらい老廃物を尿へ排泄する能力があるかを示しており、この値が低いほど腎臓の働きが悪いことを示している。

（参考）令和５年度の事業実績

該当項目	通知発送者数	医療機関 受診者数	医療機関 受診率
① 血圧	２６４名	１６６名	６２．９％
② 血糖	８０３名	７０４名	８７．７％
③ 血圧と血糖の 両方に該当	１７名	１４名	８２．４％

※　令和５年度の特定健診受診者のうち、令和７年度から追加する腎機能の基準に該当する方は１７５名であった。

２　スケジュール

令和７年５月中旬　特定健診受診券を一斉発送

８月中旬　医療機関受診勧奨通知を発送

※　以降、令和８年５月まで、毎月、医療機関受診勧奨通知を発送

※　通知発送の４か月後にレセプトにより医療機関の受診状況を確認

厚　生　委　員　会　報　告　資　料

令和７年４月１５日

件　　名	**精神保健福祉手帳の手続きの案内不足に係る解決金の求償について**
所管部課名	衛生部中央本町地域・保健総合支援課、衛生管理課、江北保健センター
内　　容	**１　事案概要等** （１）概要 江北保健センターの窓口において、手帳の等級変更申請の際、区委託事業者が必要書類として「年金証書」または「診断書」と案内すべきところを、費用のかかる「診断書」のみの提出を案内し、相手方が本来は不要である診断書料を負担してしまった件について、相手方と令和７年３月５日に解決金６，６００円（診断書料実費分）を支払うとともに合意書を取り交わした。 上記について、区委託事業者と別紙のとおり合意書を取り交わした上で、解決金に要した費用を求償し、歳入調定を行う。 （２）経過

時　期	経過の内容
令和５年４月	江北保健センターの窓口において、手帳の等級変更申請の際、委託先従事者から添付書類として「年金証書」又は「診断書」のいずれかと記載のある案内用紙を渡したが、口頭では「診断書」の提出を案内。
令和５年10月	① 令和５年４月に取得した診断書の有効期限が切れたため、委託窓口へ相談があり「年金証書」を案内。 ② 区民から「診断書」取得で支払った費用6,600円について返還要求。 ③ 区から区民に謝罪するとともにマニュアルの改善など再発防止を説明し了承を得る。
令和６年８月	診断書料返還等について、改めて区民の声へ相談が寄せられる。
令和６年10～11月	区顧問弁護士へ相談、和解書(案)を受け取る。
令和７年２月26日	相手方と合意書を取り交わす予定であったが、相手方の体調不良により急遽キャンセルとなる。
令和７年３月５日	相手方と合意書を取り交わす。
令和７年３月17日	委託事業者と合意書を取り交わす。

２　求償先

株式会社パソナ

	３　求償額 ６，６００円 **４　合意書締結日** 令和７年３月１７日 **５　収入日** 令和７年３月３１日 **６　再発防止策** （１）『足立保健所窓口精神障害者保健福祉手帳マニュアル』及び、『精神障害者保健福祉手帳を申請する方へ』の案内用紙をより丁寧で分かりやすいものに改善する。 （２）他保健センターにも当該事例を情報共有し、同様の事例が発生しないようにしていく。