

茂市健 第165号
令和5年6月12日

茂原市監査委員 風戸 博恭 様

茂原市長 田中 豊彦

監査結果に対する措置通知書

地方自治法第199条第14項の規定により、監査の結果に基づき措置を講じたので、通知いたします。

(対 令和4年12月26日 付け茂監第149号)

市民部	健康管理課
監 査 結 果	
<p>1. 市民の健康増進に係る事業の実施にあたっては、業務の複雑化・多様化により職員への過大な負担が懸念されることから、職員体制の整備や業務内容の見直し等により負担軽減に努められたい。</p> <p>2. 骨髄移植ドナー支援事業助成金については、ドナー登録者の増加を図るため、利用状況を把握しながら助成対象の範囲拡大について検討されたい。</p> <p>3. 新型コロナウイルスワクチン接種の電話による予約の受付については、市民の利便性向上と受付業務に係る費用対効果の観点から、IVR*の併用について検討されたい。</p> <p>※IVR…インタラクティブ・ボイス・レスポンスの略で自動音声応答システムのこと。着信電話の振り分けやオペレーター機能によって、柔軟な電話応対が可能。</p>	
措 置 内 容	
<p>1. 業務内容の見直しについては、健康づくり推進事業として実施していた「健幸フライデー」を健康生活推進員の普及活動に移行するとともに、多くの子育て家庭が受講できるよう土曜日開催としていた母子保健事業「ままのわミニセミナー」の小児救急編や災害編などをオンデマンド配信併用とし、平日開催に変更することで職員の負担軽減に繋げた。</p> <p>また、新たに出産・子育て応援給付金に係る業務が増えたが、市民の利便性と事務の効率化を図るため、電子申請を導入することとした。</p>	

職員体制の整備については、母子保健事業に関して、子ども家庭庁の発足により子育て世代包括支援センターと子ども家庭総合支援拠点の再編・統合を視野に入れた職員の配置や増員、事務分掌も含めた組織見直しを今後総務課と協議していく。

2. ドナーについては、令和5年1月より公務員を助成対象としたところである。引き続き、広報やホームページでの周知のほか、献血と同会場で実施しているドナー登録会での呼びかけを行い、ドナー登録者の増加に努めていく。

3. 新型コロナウイルスワクチン接種の予約受付については、高齢者以外はウェブ予約率が高く、コールセンター予約を利用するのは主に高齢者である。高齢者にとっては、IVRの操作は難しく、また、コールセンターは7市町村で運営しており、協議の結果、利便性の向上は見込めず、費用対効果の観点からもIVRは導入しないこととした。

なお、現在は、予約開始日をきめ細かく設定することにより予約対象者を絞ることで予約の集中を回避することに加え、80歳以上の予約困難者に集団接種の予約割り当てを実施することにより、コールセンターの電話が繋がらない状況は緩和されている。