

(環境福祉委員会資料)

令和8年6月

保健福祉局

# 医療衛生センターの体制整備について ～ICTを活用した市民サービス向上と 新たな課題への対応～

# 目次

---

- 1 概要
- 2 医療衛生センター及び医療衛生コーナーについて
- 3 これまでの取組
- 4 新たな課題とこれまでの対応状況
  - ・ 民泊等
  - ・ 食中毒等
- 5 今後の取組
  - ・ 目標
  - ・ 新しい医療衛生センターのイメージ
- 6 今後のスケジュール

# 1 概要

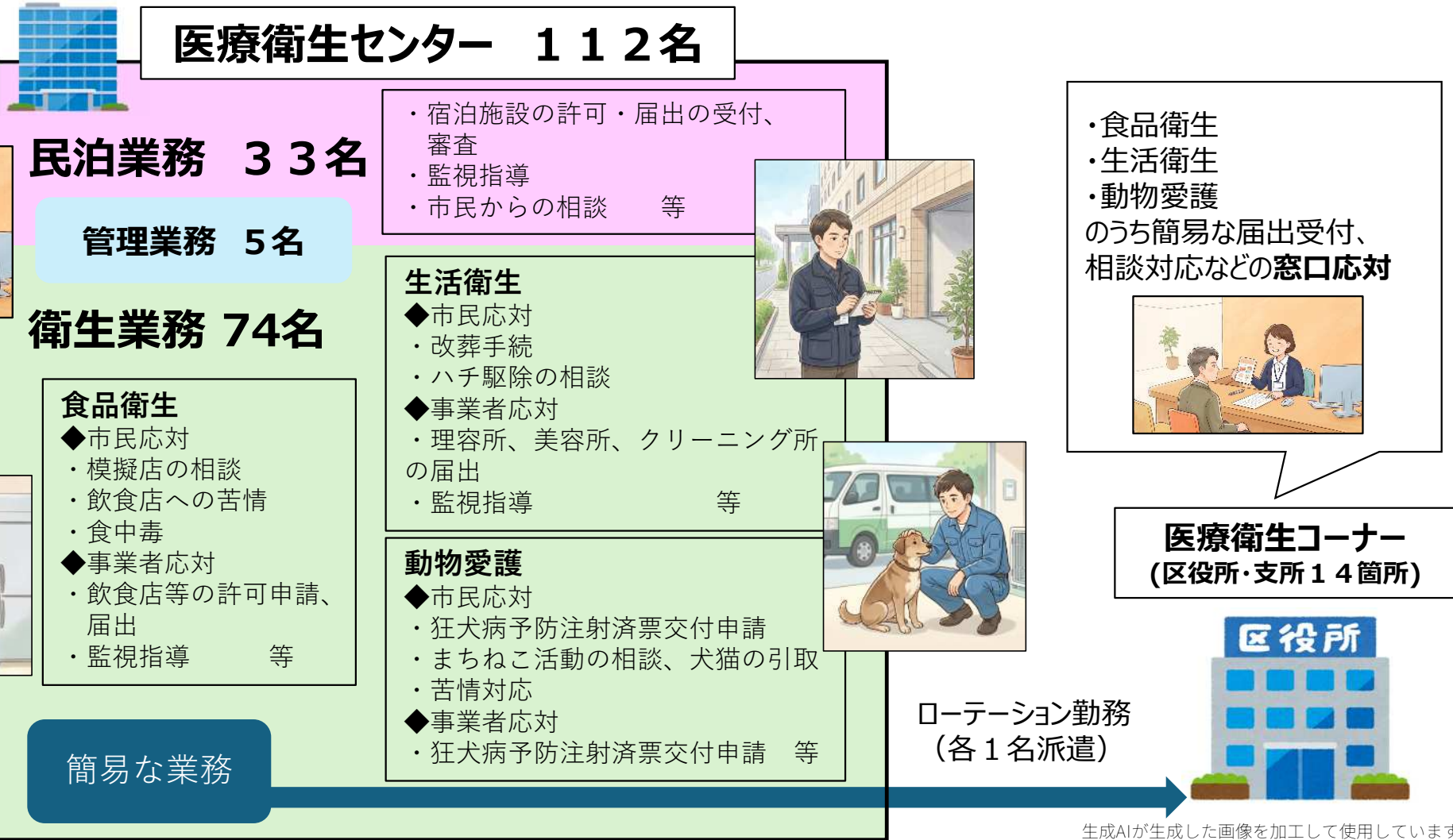
本市では、「新京都戦略」に掲げる「しごとの仕方改革」として、デジタル技術を活用した市民サービスの向上や利用促進に取り組んでいるところです。

医療衛生センターにおいても、これまでから各種申請、届出のオンライン化等に取り組み、デジタル技術を活用した市民サービスの向上と業務の効率化に努めてきたことにより、区役所・支所に設置している医療衛生コーナーの来庁者が減少しつつあります。

その一方で、不適正な民泊への対策や、食中毒事件の増加などの新たな課題が発生しています。

このため、デジタル化等による市民サービスの向上及び業務効率化を更に推し進めたうえで、令和8年度末に医療衛生コーナー窓口を医療衛生センターへ一元化し、宿泊事業者や食品事業者の監視指導など職員でなければできない業務に一層注力し、現場に出て、より市民や事業者に寄り添った対応を行ってまいります。

# 2 医療衛生センター及び医療衛生コーナーについて



※令和8年4月18日時点

生成AIが生成した画像を加工して使用しています。

# 来庁者の状況

医療衛生センター来庁者数の推移

業種	区分	H30	R2	R7	H30⇒R7 増減
食品衛生	市民	516	63	178	△65.5%
	事業者	11,319	13,120	15,689	38.6%
生活衛生	市民	108	66	198	83.3%
	事業者	1,286	1,112	1,909	48.4%
動物愛護	市民	320	398	219	△31.6%
	事業者	70	106	197	181.4%
旅館関係	市民	424	73	74	△82.6%
	事業者	11,321	4,137	5,017	△55.7%
計		25,364	19,075	23,481	△7.4%
1日当たり		104	78	97	

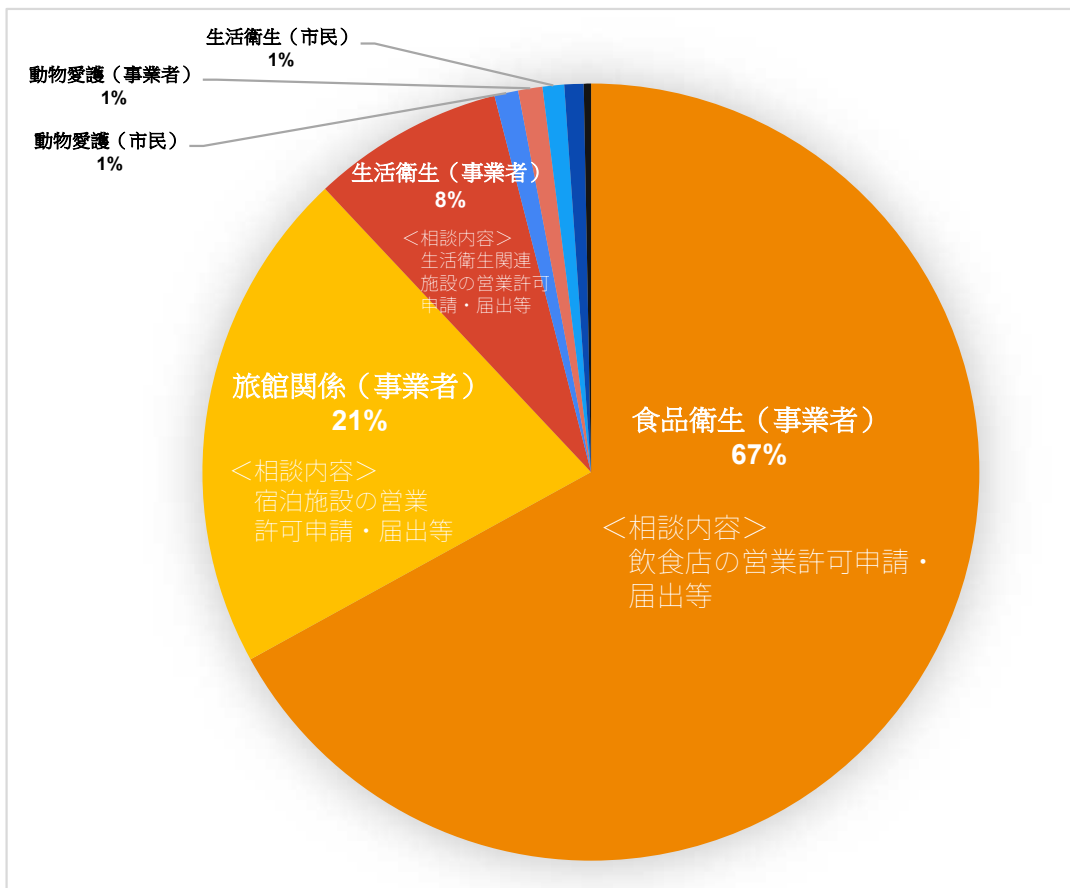
医療衛生コーナー（14か所合計）来庁者数の推移

業種	区分	H30	R2	R7	H30⇒R7 増減
食品衛生	市民	6,456	494	718	△88.9%
	事業者	5,444	6,773	3,677	△32.5%
生活衛生	市民	1,936	1,792	2,169	12.0%
	事業者	532	548	450	△15.4%
動物愛護	市民	7,135	6,633	4,434	△37.9%
	事業者	42	152	354	742.9%
旅館関係	市民	7	5	6	△14.3%
	事業者	25	15	11	△56.0%
計		21,577	16,412	11,819	<b>△45.2%</b>
1区1日当たり		6.3	4.8	3.6	

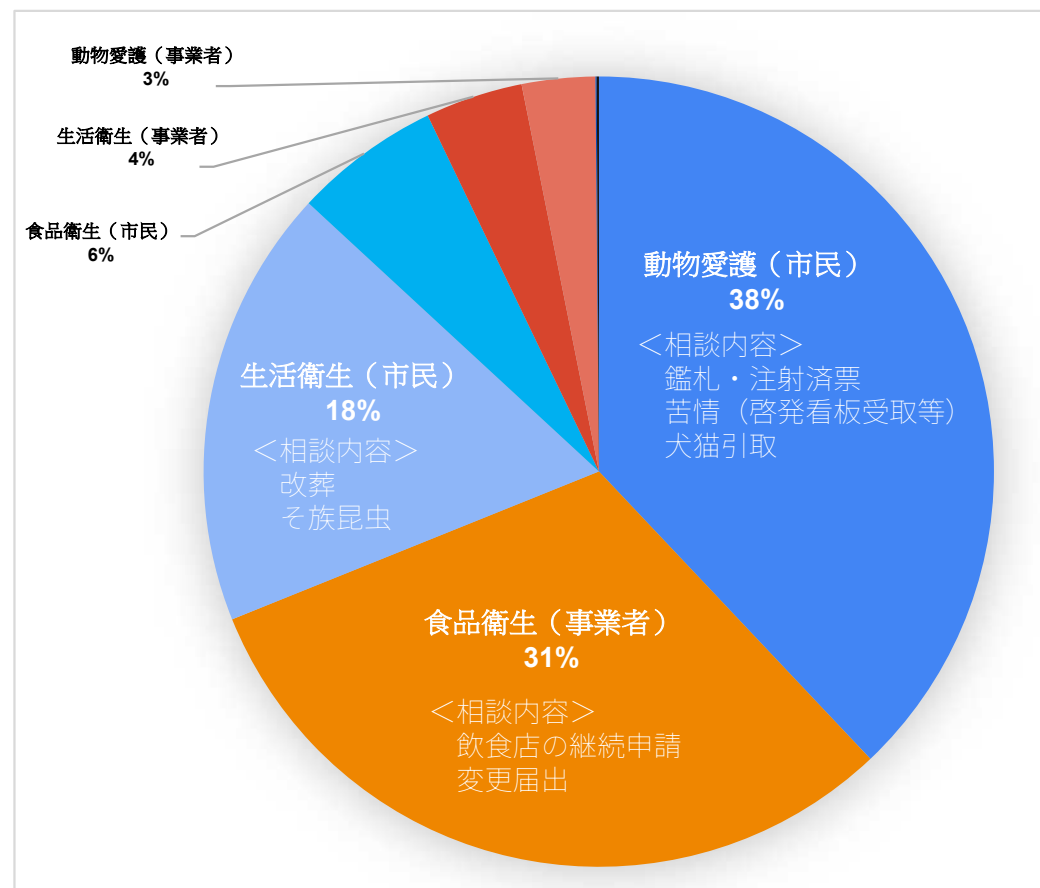
※医療衛生コーナーにかかってきた電話は、医療衛生センターへ転送され、医療衛生センター職員が対応している。

# 来庁者の状況

医療衛生センター（令和7年度）：割合、相談内容



医療衛生コーナー（令和7年度）：割合、相談内容



# 3 これまでの取組

## オンライン申請

- 食品衛生申請等システムの導入(R3. 6～)
- 犬と猫のマイクロチップ情報登録に係るシステムの導入(R4. 6～)
- 飼い犬に関する申請・届出システムの構築(R6. 11～)
- 理容所・美容所の変更届・廃止届に係るシステムの構築(R7. 2～)

## オンラインフォーム

- 食中毒発生連絡フォーム(R5. 12～)
- ハチの駆除依頼連絡フォーム(R6. 5～)
- 改葬許可申請書発行フォーム(R7. 3～)

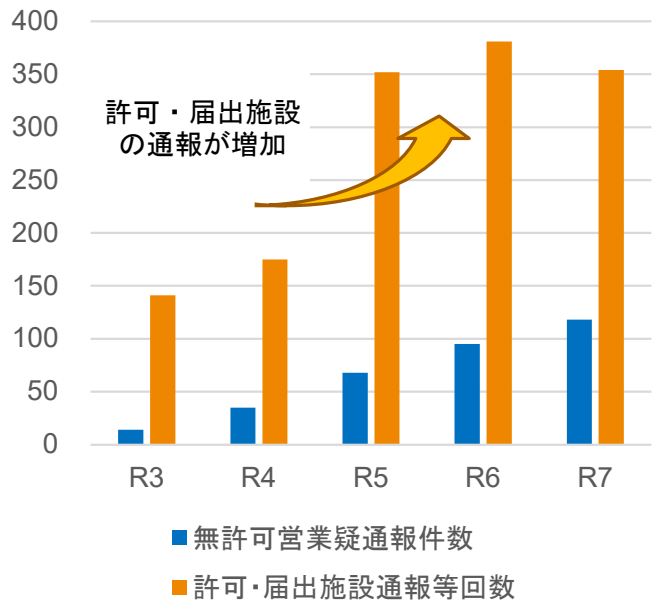
## その他

- キャッシュレス決済導入(R6. 4～)
- 自動音声応答(IVR)電話サービス導入(R7. 11～試行実施、R8. 4～本格実施)

# 4 新たな課題とこれまでの対応状況（民泊等）

## 課題認識

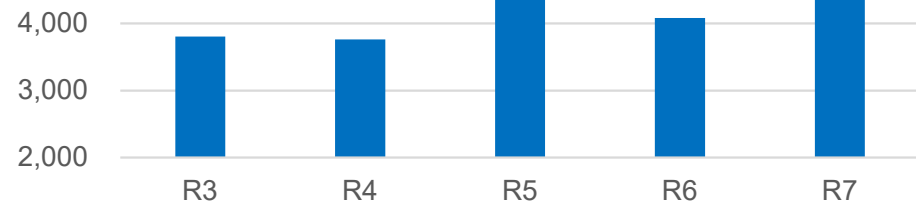
民泊等通報件数



無許可営業施設に対する取組は  
もちろんのこと許可を得ている施設に  
対する取組の強化が重要と認識

## これまでの対応

宿泊施設への調査件数

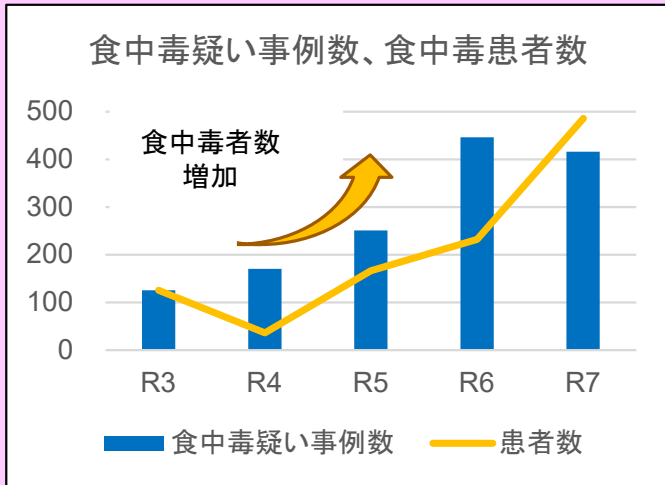


R5以降、年間4,000件を超える  
調査を実施

	R3	R4	R5	R6	R7
無許可営業疑通報件数	14	35	68	95	118
許可・届出施設通報等回数	141	175	352	381	354
宿泊施設への調査件数	3,806	3,762	4,432	4,083	4,571

# 4 新たな課題とこれまでの対応状況（食中毒等）

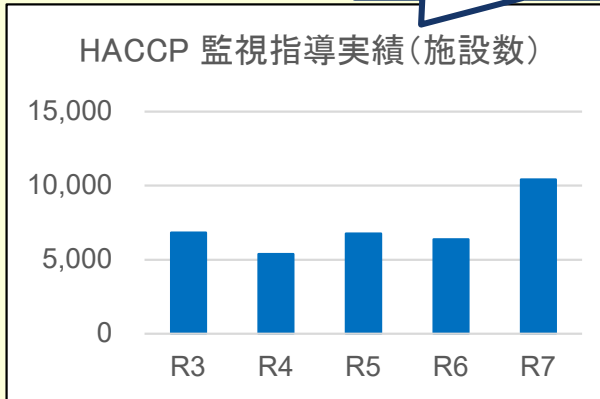
## 課題認識



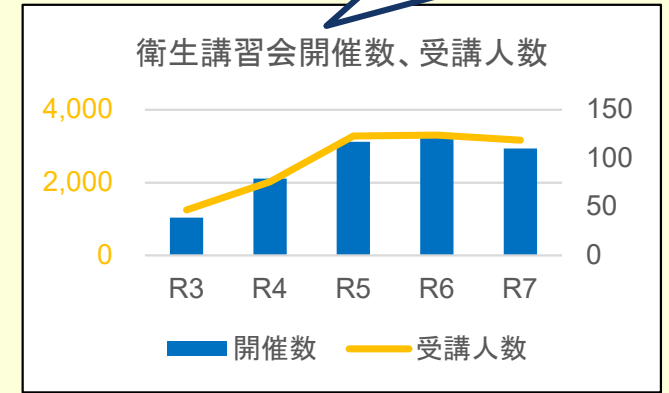
大規模食中毒(患者数50人以上)発生件数  
R3:1件、R4:0件、R5:1件、R6:1件、R7:3件

生活様式が変化し、テイクアウト、デリバリー及びネット通販の拡大など**食品の供給と流通が多様化**しており、**食品流通の広域化**による都道府県域を超えた**大規模食中毒の発生への対応が必要**と認識

## これまでの対応



HACCPに沿った衛生管理の定着に向け監視指導を実施



食の安全安心についての講習会を実施

	R3	R4	R5	R6	R7
食中毒疑い事例数 (食中毒件数)	125 (4)	170 (5)	251 (10)	446 (16)	416 (9)
食中毒患者数	125	36	166	232	486
HACCP 監視指導(施設数)	6,827	5,378	6,760	6,385	10,414
衛生講習会開催数	39	79	117	124	110
衛生講習会受講人数	1,247	2,024	3,275	3,305	3,161

# 5 今後の取組（目標）

## オンライン相談の実施

- 生活衛生業の申請相談におけるオンラインの仕組みを構築
  - 営業施設の図面をモニターで相互確認

## オンライン申請の拡充

- 生活衛生業の申請等について市独自のオンライン申請の拡充
- 食品衛生申請等システム(国)に手数料支払いを連結するオンラインシステムの構築



## 来庁不要な仕組みづくり

- デジタル技術を活用して、申請・届出や相談など、これまで来庁が必要だった手続等について、原則オンライン化

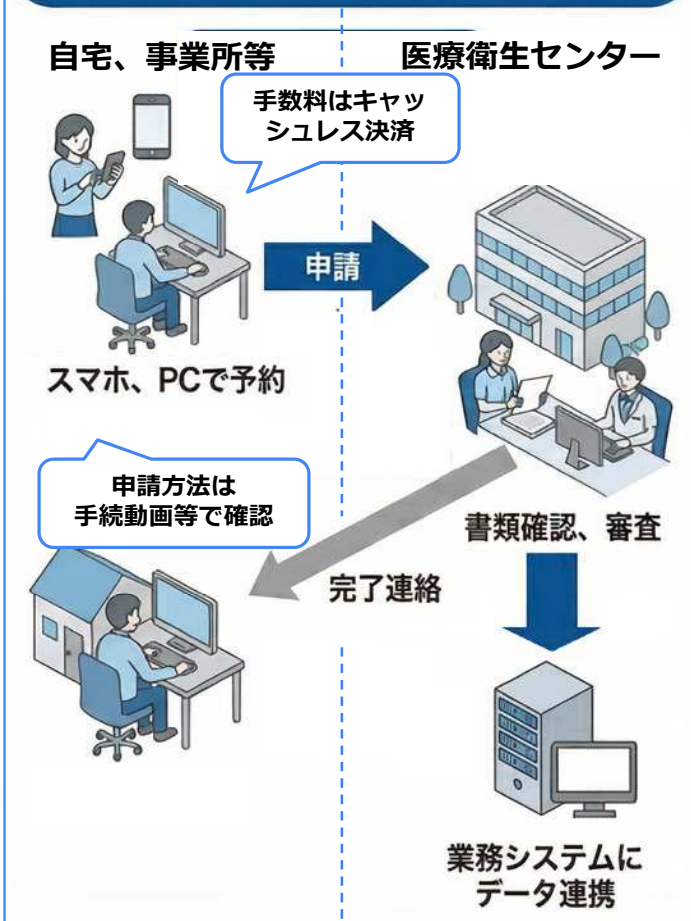
## デジタルデバйд対策

- オンライン申請を苦手とする方向けに、マニュアルや手続動画を作成し、京都市情報館に公開・発信

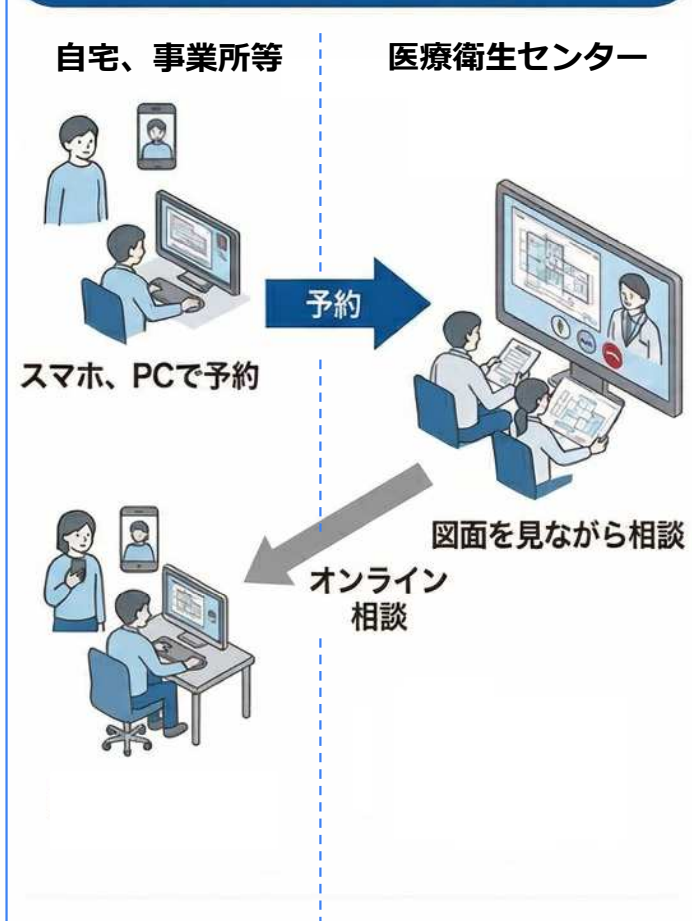
**ご自宅や営業施設からの申請・届出・相談が可能に**

# 今後の取組（新しい医療衛生センターのイメージ）

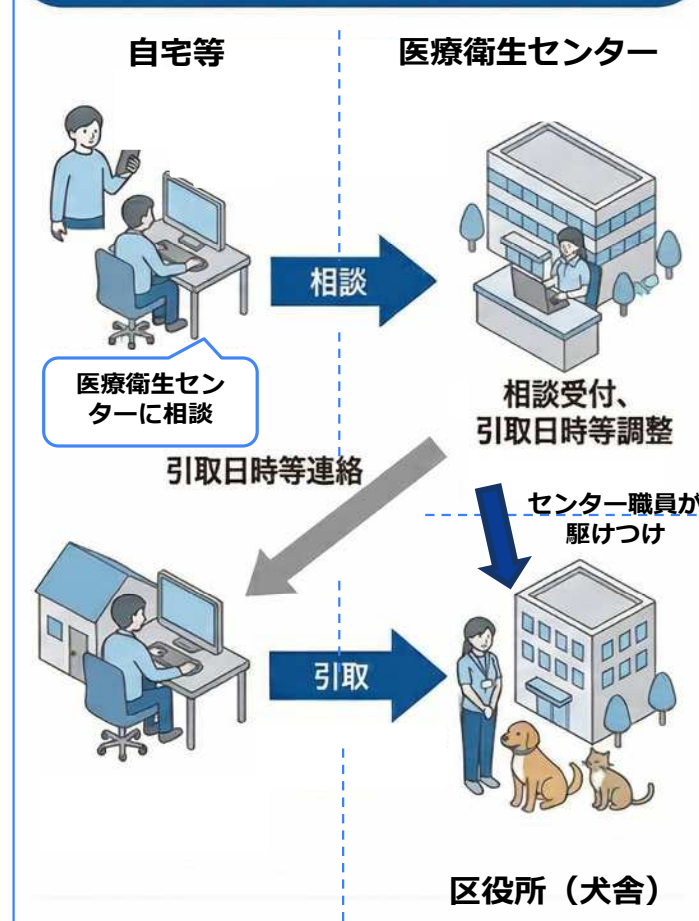
## 1 申請・届出



## 2 オンライン相談



## 3 犬、猫の引取



医療衛生コーナー窓口を医療衛生センターに一元化し、常時派遣していた職員を引き上げ

# 今後の取組（新しい医療衛生センターのイメージ）

## 1. 営業施設の許可申請

オンライン申請等により  
利便性向上、業務効率化



## 2. 食品事業者に対する監視指導

営業許可・届出等に  
伴う実地調査

食品の苦情等に  
関する立入調査

HACCPに沿った  
衛生管理の推進 強化

リスクコミュニケーションの推進 強化

など



## 3. 宿泊事業者に対する監視指導

定期監視 強化

夜間、早朝の  
抜打ち調査 強化

定期報告義務  
の徹底 強化



## 4. 動物愛護に関する相談対応

野良猫対策の推進  
飼い主責任の徹底

相談

医療衛生センターが調査

指導 強化

啓発 強化

生成AIが生成した画像を加工して使用しています。

## 令和8年度中に仕組みを構築

### 市民の利便性の向上（移動時間や待合時間の減少による利便性向上）

オンライン申請の拡充、オンライン相談の導入により、窓口に行かなくても、ご自宅や営業施設にいたままで、各種申請や相談が可能になります

### 職員の業務の効率化

オンライン申請の拡充により、申請データ等を業務システムに自動入力することが可能となり、職員負担が軽減します

## 令和9年4月開始

### 医療衛生センターの体制整備

- デジタル技術を活用し、来庁不要な仕組みを構築したうえで、各区役所・支所に職員を派遣している  
医療衛生コーナー窓口を医療衛生センターに一元化します
- 職員の業務を効率化し、食品事業者や宿泊事業者の監視指導等の職員でなければならない業務に注力できる体制をつくります

### 支援が必要なものは従来のサービスを維持

犬猫の引き取りなど、オンライン化になじまない業務については、これまでどおりの対面での対応を維持します

# 6 今後のスケジュール

令和8年6月～

## オンライン申請拡充

- 対象手続を順次拡大  
随時オンライン申請可能な手続を  
拡大します。

## 事業者・市民等へ周知

- 報道発表、京都市情報館での周知
- 医療衛生コーナーにお知らせ設置
- センター発出の各種お知らせ活用
- 事業者団体を通じて順次周知

## デジタルデバインド対策

- 操作マニュアルの順次作成
- 手続解説動画の順次公開

令和8年度中

## オンライン相談の導入

令和9年4月

## 医療衛生センターへ窓口一元化

窓口機能を集約し、体制を整備します。