

平成29年度

事務事業評価表 A (平成28年度の実績評価)

記入年月日
平成 29 年 3 月 24 日

事務事業名		総合相談事業				事業区分		担当	
		政策体系上の位置付け				新規/継続	継続	事務事業No.	020603000032
総合計画の施策名		0206 高齢者福祉の推進				単独/補助	補助	所属課	040501
政策名		02 安心と安らぎのある健康福祉社会づくり				主要事業	対象外	高齢福祉課	
施策名		06 高齢者福祉の推進				市長マニフェスト	対象外		
基本事業名		03 高齢者相談の充実				未来PJ事業	対象外	グループ	高齢福祉グループ
		合併建設計画事業				合併建設計画事業	対象外		
財務会計上の位置付け						事業期間			
予算科目	会計	款	項	目	事業	介護保険特別会計			
06	05	02	02	01	01	総合相談事業			
法令根拠						介護保険法第115条の45第2項第1号			
【Do】 1. 事務事業の現状把握 (その1)						単年度繰返し (平成20年度~)			
						← 期間限定の場合、総投入量を(3)投入量の右側に記入			

(1) 事務事業の概要	
①事務事業の概要 (事務事業の全体像)	②担当者が行う業務の内容・やり方・手順
<p>総合相談事業とは、地域包括支援センターが行う必須事業であり、主として社会福祉士が役割を担う事業である。</p> <p>主な事業内容としては、高齢者本人や高齢者を抱える家族、関係機関等から介護や日常生活、認知症、介護サービスの利用、入退院に係る医療機関との連携等様々な相談を受け付け、どのような支援が必要か検討し、家庭訪問、関係機関・家族等と連絡調整、サービスや制度の情報提供を行うなど対応し、問題の解決につなげることである。</p>	<p>①相談受付、②相談票の作成、③対応方法の検討、④関係機関からの情報収集、⑤家庭訪問、⑥連絡調整、⑦情報提供、⑧ケース会議開催、⑨対応内容記録、⑩事後検討</p>

(2) 事務事業の手段・対象・意図と各指標、指標値の推移							
①手段 (担当者の活動内容)	④活動指標 (活動量を表す指標)	単位	27年度 (実績)	28年度 (実績)	29年度 (計画)	30年度 (目標)	31年度 (目標)
①相談受付、②相談票の作成、③対応方法の検討、④関係機関からの情報収集、⑤家庭訪問、⑥連絡調整、⑦情報提供、⑧ケース会議開催、⑨対応内容記録、⑩事後検討	相談対応回数	回	220.00	397.00	240.00	250.00	0.00
	相談解決件数	件	72.00	149.00	120.00	100.00	0.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
②対象 (誰、何を対象にしているのか)	⑤対象指標 (対象の大きさを表す指標)	単位	27年度 (実績)	28年度 (実績)	29年度 (計画)	30年度 (目標)	31年度 (目標)
問題を抱える高齢者やその家族	相談受付実人数	人	86.00	232.00	200.00	100.00	0.00
	相談受付延人数	人	88.00	244.00	200.00	105.00	0.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
③意図 (この事業によって対象をどう変えるのか)	⑥成果指標 (対象における意図の達成度を表す指標)	単位	27年度 (実績)	28年度 (実績)	29年度 (計画)	30年度 (目標)	31年度 (目標)
高齢者に関する問題に対し、適切なサービスや制度に結びつける等対応することにより解消する。	相談解決割合	%	83.72	85.00	64.20	85.00	0.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

(3) 投入量 (事業費) の推移		27年度 (実績)	28年度 (実績)	29年度 (計画)	30年度 (目標)	31年度 (目標)	期間限定総投入量	
投入	事業費	国庫支出金	千円	0	0	0	0	0
		県支出金	千円	0	0	0	0	0
		地方債	千円	0	0	0	0	0
		使用料・手数料	千円	0	0	0	0	0
		その他	千円	0	0	0	0	0
		一般財源	千円	0	0	0	0	0
	事業費計 (A)	千円	0	0	0	0	0	
量	正規職員従事人数	人	4.00人	4.00人	4.00人	4.00人	0.00人	
	述べ業務時間	時間	670.00	700.00	730.00	760.00	0.00	
	人件費計 (B)	千円	1,944	2,031	2,118	2,205	0	
トータルコスト(A)+(B)		千円	1,944	2,031	2,118	2,205	0	

事業費の内訳	28年度事業費 実績 (千円)			29年度事業費 予算 (千円)		
		合計	0		合計	0

(4) 当該年度の実施内容	29年度の事業内容	30年度の事業内容	31年度の事業内容
※下記に該当する事業は、年度ごとに事業内容を記入する	・相談の受付、対応	・相談の受付、対応	
<ul style="list-style-type: none"> ・主要事業 ・市長マニフェスト ・未来PJ事業 ・合併建設計画事業 			

事務事業名	総合相談事業	事務事業No.	20603000032	所属課	高齢福祉課
-------	--------	---------	-------------	-----	-------

【Do】 1. 事務事業の現状把握（その2）

(5) この事務事業を開始したきっかけは、いつ頃どんな経緯で開始されたのか？ 開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったのか？	
平成18年4月に介護保険制度の法改正が行われ、新たなサービス体系の確立として、地域包括支援センターの創設が組み込まれた。本市では、経過措置を経て平成20年3月に直営（市）で地域包括支援センターを設置し、必須事業として総合相談事業を開始した。事業開始から8年が経過し、当初に比べ地域包括支援センターの役割が市民及び関係機関に周知されてきたことから、総合相談に要する業務割合は増加傾向にある。	
(6) この事務事業に対して関係者（住民、議会、事業対象者、利害関係者）からどんな意見や要望が寄せられているか？	
特になし	
(7) 前回の事務事業評価に対する改革・改善の具体的内容	
改革改善を行う	医療機関や介護事業所、在宅介護支援センター、地域ケアシステム推進事業等と連携を図ることで、問題の早期解決に結びつける。

【See】 2. 評価の部 *原則は事前評価。

評 価 項 目	
目的 妥当性	①政策体系との整合性（この事務事業の目的は市の政策体系に結びつくか？意図することが結果に結びついているか？）
	<input checked="" type="checkbox"/> 結びついている 高齢者やその家族に応じて適切な機関やサービスに繋げることは、高齢者が安心して暮らせるまちづくりに繋がってくるので、高齢者福祉の推進に結びついている。
	②公共関与の妥当性（なぜこの事業を市が行わなければならないのか？税金を投入して、達成する目的か？）（法定受託事業はその名称）
	<input checked="" type="checkbox"/> 妥当である 地域包括支援センターは介護保険法に基づいて運営されており、高齢者の相談内容も多様化、複雑化していることから、直営で対応していく事業として妥当である。
有効性	③成果の向上余地（成果を向上させる余地はあるか？成果の現状水準とあるべき水準との差異はないか？何が原因で成果向上が期待できないのか？）
	<input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がある 地域包括支援センターの相談体制を強化していくことで、成果の向上余地がある。
	④廃止・休止の成果への影響（事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？）
<input checked="" type="checkbox"/> 影響有 高齢者の相談に対して一義的な役割を担っていることから、なくなってしまうことで高齢者の問題に対応することが出来なくなり多大な影響がある。	
効率性	⑤類似事業との統廃合・連携の可能性（類似事業や統廃合の可能性はありますか？（市以外の取り組みも含む）） （他に手段がある場合）⇒ 具体的な手段、事務事業名
	<input checked="" type="checkbox"/> 余地がない 在宅介護支援センターや地域ケアコーディネーターとは既に連携を図っている。
	⑥事業費・人件費の削減余地（成果を下げずに事業費を削減できないか？やり方を工夫して延べ業務事業を削減できないか？）
<input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない 事業内容は、相談の受付や対応であり、事業費は計上していない。保健師、主任介護支援専門員、社会福祉士が対応しているが、相談内容が複雑化・多様化しているので問題解決に向けた対応が長期化することが多く、事業時間の削減は出来ない。	
公平性	⑦受益機会・費用負担の適正化余地（事業の内容が一部の受益者に偏っていて不公平ではないか？受益者負担が公平・公正になっているか？）
<input checked="" type="checkbox"/> 公正・公平である 市内のすべての高齢者や家族が相談できる機会を有しており、公平・公正である。また、相談・対応において費用負担を求めることはない。	

【Plan】 3. 評価結果の総括と今後の方向性（次年度計画と予算への反映）

(1) 1次評価者としての評価結果		(2) 全体総括（振り返り、反省点）																								
①目的妥当性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ②有効性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり ③効率性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ④公平性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	⇒	医療機関や介護事業所に足を運び、連携強化に努めた。また、在宅介護支援センター、地域ケアコーディネーターとの定期的な連絡会を通じて地域の問題ケースの情報を共有して問題解決に繋がった。																								
(3) 今後の事業の方向性		(4) 改革・改善による期待成果 （終了・廃止・休止の場合は記入不要）																								
<input type="checkbox"/> 終了 <input checked="" type="checkbox"/> 継続 → <input checked="" type="checkbox"/> 改革改善を行う → <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 → <input type="checkbox"/> 現状維持		（複数回答可） <input type="checkbox"/> 目的の再設定 <input type="checkbox"/> 効率性の改善 <input checked="" type="checkbox"/> 有効性の改善 <input type="checkbox"/> 公平性の改善 <input type="checkbox"/> 統廃合ができる <input type="checkbox"/> 連携ができる																								
(5) 改革、改善を実現する上で解決すべき課題（壁）とその解決策		<table border="1"> <tr> <td colspan="2"></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td></td> <td>×</td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td></td> <td>×</td> </tr> </table>				コスト					削減	維持	増加	成果	向上		○		維持			×	低下			×
		コスト																								
		削減	維持	増加																						
成果	向上		○																							
	維持			×																						
	低下			×																						
(6) 事務事業優先度評価結果																										
成果優先度評価結果		③																								
コスト削減優先度評価結果		⑨																								

【Check】 4. 確認及び改革改善に向けての指摘事項

(1) 課長評価	(2) 部長確認及び評価（課長評価により、C、D判定及び確認が必要な場合）
課長確認後の評価 <input type="checkbox"/> A：継続（現状維持） C：終了、廃止、休止 <input type="checkbox"/> B：継続（改革改善を行う） D：2次評価へ提出	確認欄 <input type="checkbox"/>