

令和 2年度

事務事業評価表 (令和元年度 の実績評価)

記入年月日
令和 2 年 4 月 15 日

事務事業名		総合相談事業				事業区分		担当	
						新規/継続	継続	事務事業No.	010603000032
						単独/補助	補助	所属課	040501
政策体系		政策体系上の位置付け						課長名	高齢福祉課
総合計画の施策名		0106 高齢者福祉の推進						グループ	地域包括支援グループ
政策名		01 子どもから高齢者まで健康で共生のまちづくり						担当者名	
施策名		06 高齢者福祉の推進							
手段名		03 ③総合相談の充実と地域医療と介護の連携推進							
財務会計上の位置付け						事業期間			
予算科目		介護保険特別会計				単年度繰返し (平成20年度~)			
06 05 04 01 01 00		総合相談事業				☞ 期間限定の場合、総投入量を(3)投入量の右側に記入			
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)

(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	30年度	01年度	02年度	03年度	04年度
			(実績)	(実績)	(計画)	(目標)	(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	641.00	765.00	780.00	800.00	820.00
	相談解決件数	件	131.00	170.00	180.00	190.00	200.00
			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	30年度	01年度	02年度	03年度	04年度
			(実績)	(実績)	(計画)	(目標)	(目標)
問題を抱える高齢者やその家族	相談受付実人数	人	151.00	206.00	210.00	220.00	230.00
	相談受付延人数	人	160.00	209.00	220.00	230.00	240.00
			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	30年度	01年度	02年度	03年度	04年度
			(実績)	(実績)	(計画)	(目標)	(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	%	86.80	82.50	85.70	86.30	86.90
			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		30年度	01年度	02年度	期間限定 総投入量	
		(実績)	(実績)	(計画)		
投入量	事業費	国庫支出金	千円	0	0	0
		県支出金	千円	0	0	0
		地方債	千円	0	0	0
		使用料・手数料	千円	0	0	0
		その他	千円	0	0	0
		一般財源	千円	0	0	0
	事業費計(A)	千円	0	0	0	
	正規職員従事人数	人	4.00人	4.00人	4.00人	

事業費の内訳	01年度事業費 実績 (千円)			02年度事業費 予算 (千円)		
		合計	0		合計	0

事務事業名	総合相談事業	事務事業No.	10603000032	所属課	高齢福祉課
(4) 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、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1ヶ所設置し、必須事業として総合相談事業を開始した。 7期高齢者福祉計画策定に当たり、地域包括支援センターの認知度及び利用頻度について、市民に調査を行った結果、「知っている（聞いたことはある）」が30.3%で最も多く、「知っており、相談したことがある」が6.6%となっており、当初に比べ、徐々に認知度は高まってきている。					
(5) 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					

【See】 2. 評価の部 *原則は事前評価。

評価項目	
現状維持	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が、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 超高齢社会の中で、地域包括支援センターの相談体制があることで、地域の支援に結び付き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) <input type="checkbox"/> 具体的な手段、事務事業名
	<input checked="" type="checkbox"/> 余地がない 単独の必須事業であり、統廃合の可能性はない。
	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、社会福祉士、主任介護支援専門員が対応している。相談内容も複雑化・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とはしない。

【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	⇒	今年度は月平均約16件の相談を受け付け、1件当たり3.58回対応を行った。相談の解決は約8割達成できた。また、毎月1回、地域包括支援センターと市内3か所の在宅介護支援センターとの連絡会を開催し、複合的な問題を抱える相談事例の対応策を検討しながら支援を実行した結果、12件を解決につなげることができた。																			
(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 type="checkbox"/> 改革改善を行う <input type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止		(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 相談内容について内部で随時情報共有をすること、解決困難な事例は他部署や関係機関とも密に連携を図ることによる課題の解決につなげる。		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">成果</th> <th rowspan="2">向上 維持 低下</th> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">○</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> </tbody> </table>		成果	向上 維持 低下	コスト			削減	維持	増加				○				X	X	X
成果	向上 維持 低下	コスト																			
		削減	維持	増加																	
			○																		
		X	X	X																	
(6) 事務事業優先度評価結果		成果優先度評価結果 ②																			

【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 checked="" type="checkbox"/> B A: 継続 (現状維持) C: 終了、廃止、休止 B: 継続 (改革改善を行う) D: 2次評価へ提出	確認欄 <input type="checkbox"/>