

事務事業名	総合相談事業		所属部局	保健福祉部		単位番号	T454					
			所属課室	福祉総合相談課		課長名	小林千江					
	☐ 実施計画事業		所属担当	相談支援担当		担当者名	長谷部裕子					
基本政策	基本計画体系	IV	快適で心のかよいあう都市づくり		予算科目	会計	名称	款	項	目	細目	細々目
政 策		17	社会福祉の充実		事業区分	04	介護	04	02	01	004	03
施策		27	地域福祉の充実			☒ 国の制度による義務的事業 ☐ 施設の維持管理事業 ☐ 県の制度による義務的事業 ☐ 補助金交付事業 ☐ 市の制度による義務的事業 ☐ その他の事業 ☐ 義務化されている協議会等の負担金						
事業期間	☐ 単年度のみ ☒ 単年度繰返（開始年度 18 年度） ☐ 期間限定複数年度（ ～ 年度）	法令根拠		介護保険法								
事務事業の概要	事業の内容・・・期間限定複数年度事業は次年度以降3年間の計画内容も記載 高齢者及び障害者等家族や近隣の方、民生委員等や実態把握から把握した、支援が必要な人が安心して暮らせるために様々な相談に対応し、適切な関係機関、制度、サービスにつなげたり、継続的な支援を行う。					事業費の主な内訳（ 24年度 決算見込）						
	項目(細節)					金額(千円)		項目(細節)		金額(千円)		
	賃金					30		通信運搬		24		
	報償金					60		その他借上げ料		2		
	普通旅費					30		会議負担金		20		
	消耗品					11						
燃料費					70		計		247			

1 現状把握(DO)

(1) 事務事業の目的と指標

① 活動	
24年度活動実績	高齢者、障害者等の福祉に関する総合的な相談支援の実施。
25年度活動予定	高齢者、障害者等の福祉に関する総合的な相談支援の実施。
② 対象(この事務事業は誰、何を対象にしているのか) * 人や自然資源等	
高齢者とその家族・市民	
③ 意図(この事務事業により対象をどのような状態にしていのか、どのように変えるのか)	
高齢者とその家族が困ったときに相談できることによって、必要な支援が受けられる。	
④ 上位目的(どのような結果に結び付けるのか)	
高齢者とその家族が安心した生活ができる。	

⇒ ⑤ 活動指標(事務事業の活動量を表す指標) 数字は記入しない	
名称	単位
ア 相談延件数	件
イ	
ウ	
⇒ ⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標) 数字は記入しない	
名称	単位
ア 市民	人
イ 高齢者	人
ウ	
⇒ ⑦ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標) 数字は記入しない	
名称	単位
ア 相談延件数	件
イ	
ウ	
⇒ ⑧ 上位成果指標(結果の達成度を表す指標) 数字は記入しない	
名称	単位
ア 高齢者が老後も安心して暮れると思う割合	%
イ	

(2) 事業費・指標の推移				単位	23年度 (決算・実績)	24年度 (決算見込・実績)	25年度 (予算・目標)	26年度 (次年度計画・目標)	27年度 (計画・目標)	28年度 (計画・目標)	最終 (トータルコスト・目標)	年度
年間 トータル コスト	事業費	財源内訳	国庫支出金	千円								
			県支出金	千円								
			地方債	千円								
			その他	千円	345	602	580	580	580	580		
			一般財源	千円								
	人件費	事業費計 (A)		千円	345	602	580	580	580	580	0	
		正規職員従事人数		人	8	8	8	8	8	8		
		延べ業務時間		時間		960	1,000	1,000	1,000	1,000		
		人件費計 (B)		千円	0	3,804	3,962	3,962	3,962	3,962	0	
		(A)+(B)		千円	345	4,406	4,542	4,542	4,542	4,542	0	
	活動指標		ア	件	3,317.0	6,300.0	6,300.0	6,300.0	6,300.0	6,300.0		
			イ									
	対象指標	ア	人		72,854.0	72,566.0	72,033.0	71,646.0	71,346.0	71,000.0		
			人		15,585.0	16,060.0	16,685.0	17,220.0	17,770.0	18,070.0		
	成果指標	ア	件		3,317.0	6,300.0	6,300.0	6,300.0	6,300.0	6,300.0		
			イ									
	上位成果指標	ア	%		38.0	38.1						

(3)この事務事業を取り巻く状況(対象者・社会状況等)の変化、市民意見等

① この事務事業はいつ頃どんな経緯で開始されたのか？	平成18年度、介護保険法の改正で地域包括支援センターの創設により、センターの業務として位置づけられた。
② 事務事業を取り巻く状況は開始時または5年前と比べてどう変化しているか？また、今後の予測は？	高齢化が進み、核家族化がすすみ、高齢者の独居・世帯が増え、生活への不安や介護に関する困り事の相談は増えている。
③ 事務事業に対して関係者(市民、事業対象者、議会等)からどんな意見・要望が寄せられているか？	高齢者の介護のみならず、障害・生活等複合的な問題に関する福祉総合相談窓口がほしい。

(4) 改革改善の取り組み状況

① 改革改善の取り組み実施は？	☒ 取り組みしている ⇒【内容↓】 ☐ 取り組みしていない⇒【理由↓】
② これまでの改革改善の取り組み状況・経過(取り組みしていない場合はその理由)	地域包括支援センターに、社会福祉士、保健師、主任ケアマネを配置し、高齢者の総合的な相談に対応できるように、職員の配置をしている。
③ H 24年度に実施した改革改善の内容	24年度からの総合相談体制にむけて関係各課での打合せを持ち、体制づくりを行った。

事務事業名	総合相談事業	所属部	保健福祉部	所属課	福祉総合相談課
-------	--------	-----	-------	-----	---------

2 評価(Check1)担当者による事後評価(複数年度事業は途中評価)

目的 妥当性 評価	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の施策に結びつき、貢献しているか？意図が上位目的に結びついているか？	☐ 結びついていない(見直し余地がある) ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 結びついている ⇒【理由↓】 高齢者とその家族の困り事の相談に対応して支援することで、高齢者と家族が安心して生活することにつながる。
	② 公共関与の妥当性 この事務事業を税金を投入して市が行わなければならないのか？ 民間やNPO、市民協働に移行することは可能か？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 妥当である ⇒【理由↓】 高齢者の相談を民間の事業所等に委ねると、営利を目的としたものに繋がってはいけなないので、市(行政)で行うのが、公平性を保たれ、妥当である。 事務事業の全部もしくは一部を外部に移行することが可能である。 ☐ 民間・NPO ☐ 市民協働
	③ 維持・継続の妥当性 現状の対象と意図、成果から考えて、この事務事業を将来にわたり、維持・継続していくことは妥当か？目的や事業の必要性を見直す余地はあるか？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 適切である ⇒【理由↓】 福祉に関する総合的な相談支援体制の維持は必要であり、24年度からは福祉総合相談課が設置され、更に相談体制の整備が期待される。
有効性 評価	④ 成果の向上余地 今後さらに事務事業の成果を向上させることはできるか？できない場合は何が原因でできないのか？	☐ かなり向上余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ ある程度向上余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☐ 向上余地がない ⇒【理由↓】 福祉総合相談課が設置され、福祉に関する総合的な支援体制が整備されることで今後も更に包括的な支援ができる
	⑤ 類似事業との統合・連携の可能性 類似した目的を持つ事務事業が他にあるか？類似事務事業がある場合、その事務事業との統合や連携を図ることはできるか？	☐ 類似事務事業がある ⇒(類似する事務事業の名称を記入↓) ☐ 統合・連携ができる ⇒【理由と具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☐ 統合・連携ができない ⇒【理由↓】 ☒ 類似事務事業がない
	⑥ 休止・廃止した時の影響及び休止・廃止の可能性 この事務事業を休止・廃止した場合影響はあるか？また成果から考えて、休止・廃止することはできるか？	☒ 影響なし ☐ 休止・廃止ができる ☒ 影響あり ⇒【理由と影響の内容↓】 ☒ 休止・廃止できない ⇒【理由↓】 相談窓口がないと、市民への適切な支援ができなくなり、市民の安定した生活への影響がでる。
効率性 評価	⑦ 事業費の削減余地 成果を下げずに事業費(コスト)を削減できないか？(仕様や工法の適正化、住民の協力など)	☐ 削減余地がある ⇒【理由・具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 削減余地がない ⇒【理由↓】 相談件数は増加している。相談に対応する職員の削減はできない。
	⑧ 人件費の削減余地 成果を下げずに人件費を削減できないか？(事業のやり方の見直しによる業務時間の削減や臨時職員対応や外部委託による削減はできるか？)	☐ 削減余地がある ⇒【理由・具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 削減余地がない ⇒【理由↓】 相談件数は増加している。相談に対応する職員及び人件費の削減はできない。
公平性 評価	⑨ 受益機会・受益者負担の適正化余地 事務事業の内容が一部の受益者に偏っていないか？受益者負担を見直す必要はないか？公平公正か？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由・具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 公平・公正である ⇒【理由↓】 市民に平等に相談の窓口は開設されているので、公平性はある。相談に対する受益者負担は課すことは困難である。

3 評価(Check2)担当課管理者による評価結果と総括

(1) 1次評価者としての評価結果	(2) 1次評価の総括(事務事業を実施した結果を振り返り気づいたこと、課題、今後の方向性等について)
① 目的妥当性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ② 有効性 ☐ 適切 ☒ 見直し余地あり ③ 効率性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ④ 公平性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり	24年度より福祉総合相談課が新設され、特に主訴がはっきりしない、また複合的な問題を抱えている困難な相談が入ってくる体制がつけられる。そのため、専門職がそれぞれの専門性をいかしつつ、連携を密の行い相談体制を構築するために、相談内容等の分析を行い今後の方向性を検討することが必要。

4 今後の方向性(事務事業担当課案)(PLAN)

(1) 今後の事務事業の方向性(Check1の結果から定める)・・・複数選択可 ☐ 廃止(目的妥当性①、②、③の結果) ☐ 事業統合・連携(有効性⑤の結果) ☐ 公平性改善(公平性⑨の結果) ☐ 休止(目的妥当性①、②、③の結果) ☒ 成果向上(有効性④の結果) ☐ 現状維持(全評価項目で適切) ☐ 必要性検討(目的妥当性①、②、③の結果) ☐ コスト削減(効率性⑦、⑧の結果)		(3) 改革・改善による方向性 <table><tr><th colspan="2" rowspan="2"></th><th colspan="3">コスト水準</th></tr><tr><th>削減</th><th>維持</th><th>増加</th></tr><tr><th rowspan="3">成果水準</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> ※ 廃止・休止の場合は記入不要				コスト水準			削減	維持	増加	成果水準	向上	☐	☒	☐	維持	☐	☐		低下	☐		
		コスト水準																						
		削減	維持	増加																				
成果水準	向上	☐	☒	☐																				
	維持	☐	☐																					
	低下	☐																						
(2) 改革改善案について ① 総合相談課の相談体制の構築 ② ③		(5) 事務事業優先度評価結果 成果優先度評価結果 コスト削減優先度評価結果																						
(4) 改革改善を実現する上で解決すべき課題とその解決策 ① 今後も相談ケース数の増加が見込まれる。限られた職員でよりよい支援をしていくためには、相談体制の更なる整備が必要である。具体的には相談ケースの内容や支援の分析をし、可視化し、相談体制の検討をしていく。																								