

事務事業名	高齢者総合相談センターでの相談業務委託事業		所属部局	保健福祉部		単位番号	T472				
	<input type="checkbox"/> 実施計画事業		所属課室	福祉総合相談課		課長名	小林 千江				
			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	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	計画	17 社会福祉の充実	事業区分	04	介護	04	02	02	006	12	
施策	体系	29 高齢者福祉の充実		<input type="checkbox"/> 国の制度による義務的事業	<input type="checkbox"/> 施設等維持管理事業		<input type="checkbox"/> 補助金交付事業				
				<input checked="" type="checkbox"/> 市の制度による義務的事業	<input type="checkbox"/> その他の事業		<input type="checkbox"/> 義務化されている協議会等の負担金				
事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度のみ <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 (開始年度 18 年度) <input type="checkbox"/> 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 平成24年度までは市内4ヶ所の特別養護老人ホームに相談窓口業務を24時間体制で委託していたが、相談内容が入所に件数が減少していることで、市民に身近な場所で、いつでも相談することができる。		事業費の主な内訳 (25年度 決算見込)								
			項目(細節)	金額(千円)	項目(細節)	金額(千円)					
			委託料	3,240			計	3,240			

1 現状把握(DO)

(1) 事務事業の目的と指標

① 活動	24年度までの相談実績の見直しを実施。4つの施設から、南アルプス市社会福祉協議会への委託を実施。
25年度活動実績	平成26年度からは社会福祉協議会運営支援事業として事業化するため本事業は廃止。
26年度活動予定	
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	在宅で生活している高齢者及びその家族(介護者)
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けるのか、どのように変えるのか)	住み慣れた地域で身近なところでの高齢者の相談ができることにより、安心した生活ができる。
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 高齢者数	人
	イ 高齢化率	%
	ウ 介護認定者数	人
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せると思う割合	%
	イ	

年間トータルコスト		単位	23年度 (決算・実績)	24年度 (決算・実績)	25年度 (決算見込・実績)	26年度 (予算・目標)	27年度 (計画・目標)	28年度 (計画・目標)	最終年度 (トータルコスト・目標)
事業費	財源内訳	千円							
	国庫支出金	千円							
	県支出金	千円							
	地方債	千円							
	その他一般財源	千円	3,360	3,360	3,240	3,240	3,240	3,240	
事業費計(A)		千円	3,360	3,360	3,240	3,240	3,240	3,240	0
人件費	正規職員従事人数	人	1	1	1	1	1	1	
	延べ業務時間	時間	30	30	30	30	30	30	
	人件費計(B)	千円	137	137	137	137	137	137	0
	(A)+(B)	千円	3,497	3,497	3,377	3,377	3,377	3,377	0
活動指標	件	61.0	60.0	70.0	80.0	90.0	100.0		
対象指標	人	15,562.0	15,768.0	16,685.0	17,220.0				
	%	21.7	21.7	23.2	24.0				
	人	2,606.0	2,655.0	2,697.0	2,750.0				
成果指標	件	61.0	60.0	70.0	80.0	90.0	100.0		
上位成果指標	%	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?	15年に市が合併した折に、在宅介護支援センターから委託していた相談業務を、18年度包括支援センターに設立と同時に、市内4ヶ所に相談業務を委託していった。
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?	特養へ入所希望の方が、相談するケースはあるが、相談センターに純粋に相談している件数は減っている。
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?	高齢化が進むとともに、高齢者の相談は増えていくと予測される。

(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?	<input checked="" type="checkbox"/> 取り組みしている ⇒【内容!】 <input type="checkbox"/> 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)	平成18年度に包括支援センター設立時に市内4つの施設に業務委託している。年度当初には4施設の代表や担当者をつめ、会議を開催している。
③ H 25年度に実施した改革改善の内容	平成25年度からは南アルプス市社会福祉協議会を委託先とした。身近な相談場所ということで市民への周知を行ったところ、24年度よりも相談件数が増加した。

事務事業名	高齢者総合相談センターでの相談業務委託事業	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？	<input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている ⇒【理由↓】 高齢者いきいきプランの中に地域包括ケアシステムの構築にむけて高齢者の相談は位置づけられており、施策と一致している。
	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？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【理由↓】 高齢者いきいきプランの中に地域包括ケアシステムの構築にむけて高齢者の相談は位置づけられており、市として取り組む必要がある。 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 民間・NPO <input type="checkbox"/> 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？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 適切である ⇒【理由↓】 本事業は高齢者のみを対象とした相談事業であるが、今後は児童、障害、生活困窮等様々な相談が寄せられることが予測される。種別にとらわれない総合的な相談体制の構築が必要である。
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？	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由↓】 高齢者だけでなく、今後は児童、障害、生活困窮等様々な相談が寄せられることが予測されるため、体制の見直しが必要。
	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？	<input checked="" type="checkbox"/> 類似事務事業がある ⇒(類似する事務事業の名称を記入！) 社会福祉協議会運営支援事業 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 統合・連携ができない ⇒【理由↓】 社会福祉協議会運営支援事業の内訳を見直し、相談事業に特化した事業編成を行うこととする。 <input type="checkbox"/> 類似事務事業がない
効率性 評価	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？	<input checked="" type="checkbox"/> 影響なし <input type="checkbox"/> 影響あり ⇒【理由と影響の内容↓】 他事業に組み入れることで、高齢者に関する相談は継続が左の項目と同様可能となり、影響はないと予測される。
	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)	<input checked="" type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由↓】 介護保険法を根拠とした本事業を見直し、幅広く市民の相談を受けられる相談体制の構築を目指す。
公平性 評価	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？)	<input checked="" type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由↓】 別の事業に統合していくことで、削減することができる。
	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？	<input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由↓】 相談業務自体は、市民に広く周知しており、平等に相談できるようになっているので、公平は保たれている。

## 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 <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 type="checkbox"/> 適切 <input checked="" 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	平成25年度に社会福祉協議会に業務委託しているが、26年度については高齢者に関する相談だけではなく、児童、障害、生活困窮等幅広く市民の相談を受ける体制を構築する。社会福祉協議会運営支援事業の委託事業として事業統合していく。

## 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	(3) 改革・改善による方向性																					
<input type="checkbox"/> 廃止(目的妥当性①、②、③の結果) <input checked="" type="checkbox"/> 事業統合・連携(有効性⑤の結果) <input type="checkbox"/> 公平性改善(公平性⑨の結果) <input type="checkbox"/> 休止(目的妥当性①、②、③の結果) <input type="checkbox"/> 成果向上(有効性④の結果) <input type="checkbox"/> 現状維持(全評価項目で適切) <input type="checkbox"/> 必要性検討(目的妥当性①、②、③の結果) <input type="checkbox"/> コスト削減(効率性⑦、⑧の結果)	<table border="1"> <tr> <td colspan="2" rowspan="2"></td> <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><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	維持	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	低下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				コスト水準																		
		削減	維持	増加																		
成果水準	向上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
	維持	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
	低下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
(2) 改革改善案について																						
(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	(5) 事務事業優先度評価結果 平成25年度																					
	成果優先度評価結果 コスト削減優先度評価結果																					