

事務事業名	総合相談事業		所属部局	保健福祉部		単位数	T454			
	□ 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	17	社会福祉の充実	04	04	介護	04	02	01	004	03
施策	27	地域福祉の充実	事業区分	<input checked="" 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"/> 県の制度による義務的事業 <input type="checkbox"/> 補助金交付事業 <input 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			事業費の主な内訳 (25年度 決算見込)						
	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。			項目(細節) 金額(千円) 項目(細節) 金額(千円)						
				賃金 300 医薬材料費 6 報償金 10 役員費 20 普通旅費 29 借上料 2 消耗品 12 負担金 25 燃料費 71 計 475						

1 現状把握(DO)

(1) 事務事業の目的と指標

① 活動	⇒	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
25年度活動実績	⇒	名称 単位
26年度活動予定	⇒	ア 相談延件数 件
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	⇒	⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標)数字は記入しない
高齢者とその家族・市民	⇒	名称 単位
	⇒	ア 市民 人
	⇒	イ 高齢者 人
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)	⇒	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
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。	⇒	名称 単位
	⇒	ア 相談延件数 件
④ 上位目的(どのような結果に結び付けるのか)	⇒	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
高齢者とその家族が安心した生活ができる。	⇒	名称 単位
	⇒	ア 高齢者が老後も安心して暮せると思う割合 %

(2) 事業費・指標の推移

年間トータルコスト	事業費	財源内訳	単位	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	最終年度
				(決算・実績)	(決算・実績)	(決算見込・実績)	(予算・目標)	(計画・目標)	(計画・目標)	
		国庫支出金	千円							
		県支出金	千円							
		地方債	千円							
		その他	千円	345	245	580	580	580	580	
		一般財源	千円							
		事業費計(A)	千円	345	245	580	580	580	580	0
	人件費	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	1,000	
		人件費計(B)	千円	0	4,369	4,551	4,551	4,551	4,551	0
		(A)+(B)	千円	345	4,614	5,131	5,131	5,131	5,131	0
	活動指標	件		3,317.0	6,987.0	6,000.0	6,000.0	6,000.0	60,000.0	
	対象指標	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	件		3,317.0	6,300.0	6,300.0	6,300.0	6,300.0	6,300.0	
	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?	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?	<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)	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 25年度に実施した改革改善の内容	相談支援担当内の職員配置は24年度と同様。相談を受けたケースの分析をし、どのような課題があるのかアドバイザーを入れて、課長、担当内職員で分析する場面を設け、まとめを行った。

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？	<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？	<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。 <input 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↓】 今後、複雑な問題を抱える家庭が増加する可能性があり、福祉に関する総合的な相談支援体制の整備は今後益々必要である。
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 checked="" 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 type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由↓】 福祉総合相談体制を構築することで、さらに市民が相談しやすく、質の高い相談支援の提供が可能になる。
	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？	<input 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↓) <input 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↓】 <input checked="" type="checkbox"/> 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？	<input type="checkbox"/> 影響なし <input checked="" type="checkbox"/> 影響あり ⇒【理由と影響の内容↓】 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。 <input type="checkbox"/> 休止・廃止ができる <input checked="" type="checkbox"/> 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)	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由↓】 総合相談事業を実施するために必要な経費であり、削減の余地はない。
	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？)	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 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？	<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↓】 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 <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	福祉総合相談課が新設され2年目であるが、高齢者の相談は、生活困窮、医療疾患、虐待等多岐にわたる相談が寄せられている。地域包括支援センターの職員を中心に、障害や児童の相談支援の職員と連携を図りながら業務をすすめることができたと思う。また、今後益々課題になると思われる高齢者虐待や認知症に関してはケース分析を実施した。今後はケースの進捗管理等台帳整備もすすめていく必要がある。

## 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 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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td><input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	維持	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
	維持	<input 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	(5) 事務事業優先度評価結果 平成25年度																					
① 相談支援体制の構築	成果優先度評価結果																					
(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	コスト削減優先度評価結果																					
① 現在受け持っているケースの分析を行い、相談体制に反映していく。 ② ケースの進捗管理を行い、総合相談支援の質を担保をする。																						