

|                 |        |      |      |
|-----------------|--------|------|------|
| 行政評価シート（事務事業評価） |        | 評価年度 | 26年度 |
| 事業名             | 総合相談事業 | 担当課  | 保健課  |
| 細分化した事業名        |        |      |      |

### 1 計画(PLAN):事務事業の計画的位置づけ

|                 |          |                   |       |
|-----------------|----------|-------------------|-------|
| 第6次長期総合計画での目的体系 | 基本方向     | 誰もが安心して暮らせるまちづくり  |       |
|                 | 政策       | 健康な暮らしを守る保健・医療の充実 |       |
|                 | 施策       | 健康づくりの推進          |       |
| 関連する個別計画等       | 介護保険事業計画 | 根拠条例等             | 介護保険法 |

### 2 計画(PLAN):事務事業の概要

|       |  |
|-------|--|
| 事業の目的 | 支援を必要とする高齢者及び家族に対し、総合的な相談に応じ、必要な制度やサービス等につなげることを目的とする。地域での継続的な支援、見守りが必要な高齢者を支えるための地域包括ケア体制を図っていく。        |
| 事業の手段 | 地域包括支援センター職員による ①訪問 ②電話 ③来所 ④メールでの相談を受け付ける。<br>① 高齢者の総合的な相談<br>② 一人暮らし高齢者の実態把握<br>③ 成年後見制度、虐待等権利擁護の個別の相談 |
| 事業の対象 | 65歳以上の高齢者及び家族  |

### 3 実施(DO):投入費用及び従事職員の推移(インプット=費用+作業)

|           |                   | 23年度  | 24年度 | 25年度 |
|-----------|-------------------|---|------|------|
| A         | 事業費 (千円)          | 4719  | 4951 | 4831 |
| 財源内訳      | 国・県支出金            | 2832  | 2934 | 2862 |
|           | その他(使用料・借入金ほか)    | 944   | 1039 | 954  |
|           | 一般財源              | 944   | 978  | 1015 |
| B         | 担当職員数(職員E) (人)    | 0.58  | 0.58 | 0.48 |
| C         | 人件費(平均人件費×E) (千円) | 3955  | 3878 | 3115 |
| D         | 総事業費(A+C) (千円)    | 8674  | 8829 | 7946 |
| 主な事業費用の説明 |                   | 高齢者なんでも便利帳印刷、車関係(車検、修理、ガソリン)、電話料、高齢者実態把握担当者賃金、社会保険料 |      |      |

注)平均人件費は各年度決算額(職員給与費)から算出した、23年度(6,819千円)、24年度(6,687千円)、25年度(6,491千円)を使用しています。

### 4 実施(DO):事業を数字で分析(アウトプット=事業量)

|               | 指標名         | 指標の算出方法   | 実績値  |      |      |
|---------------|-------------|---|------|------|------|
|               |             |   | 23年度 | 24年度 | 25年度 |
| 活動指標          | 1 相談件数      | 相談件数(件)   | 2925 | 3514 | 3566 |
|               | 2 権利擁護の相談件数 | 相談件数(件)   | 61   | 81   | 43   |
|               | 3           |   |      |      |      |
| 妥当性           |             | <input type="checkbox"/> A 妥当である <input checked="" type="checkbox"/> B ほぼ妥当である <input type="checkbox"/> C 妥当でない |      |      |      |
| 上記活動指標と妥当性の説明 | 1           | 地域包括支援センターでの相談件数の増加がみられる。   |      |      |      |
|               | 2           | 虐待、成年後見等の権利擁護関係の相談件数  |      |      |      |
|               | 3           |   |      |      |      |

5 評価(CHECK): 事務事業評価 (アウトカム=成果・効果)

|                             | 指標名 | 指標の算出方法   | 実績値                                 |                   |                   |
|-----------------------------|-----|---|-------------------------------------|-------------------|-------------------|
|                             |     |   | 23年度                                | 24年度              | 25年度              |
| 成果指標<br>もしくは<br>まちづくり<br>指標 | 1   | 新規相談件数割合  | 相談件数(新規分)/相談件数<br>657/2925<br>22.5% | 599/3514<br>17.0% | 666/3566<br>18.7% |
|                             | 2   |   |                                     |                   |                   |
|                             | 3   |   |                                     |                   |                   |
| 成果                          |     | <input type="checkbox"/> A 上がっている <input checked="" type="checkbox"/> B ほぼ上がっている <input type="checkbox"/> C 上がっていない |                                     |                   |                   |
| 上記指標の妥当性と成果の内容説明            | 1   | 相談数だけでの評価は難しいが、毎年600件前後の新規の相談があり、総合相談が徐々に周知されてきている。相談件数総数も増えてきている。  |                                     |                   |                   |
|                             | 2   | 虐待、成年後見の相談に関しては、比較的スムーズに解決が図れる場合と、長期化する場合がある。   |                                     |                   |                   |
|                             | 3   |   |                                     |                   |                   |

|          |  |
|----------|--|
| 事務事業総合評価 | <input type="checkbox"/> A 期待以上に達成 <input checked="" type="checkbox"/> B 期待どおりに達成 <input type="checkbox"/> C 期待以下の達成 |
|----------|--|

6 改善(ACTION): 今後の事務事業の展開

|          |  |
|----------|--|
| 今後の事業展開  | <input type="checkbox"/> 拡大(コストを集中的に投入する) <input checked="" type="checkbox"/> 一部改善(事務的な改善を実施する)<br><input type="checkbox"/> 全部改善(内容・手段・コスト・実施主体等の見直しが必要) <input type="checkbox"/> 縮小(規模・内容を縮小、又は他の事業と統合する)<br><input type="checkbox"/> 廃止(廃止の検討が必要)            |
| 事務事業の改善案 | 改善の概要・方向性(いつまでに、どういう形で具体化するのか)   |
|          | 26年度の改善計画(今後の事業展開説明)<br>高齢者が住み慣れた地域で生活を継続できるような体制作りを地域住民とともに行う。あらゆる機会をとおして、地域包括支援センターのPRを続けていく。<br>数年の相談内容をみていると、特に増えているのが認知症の相談、介護保険申請をはじめとする介護保険全般の相談、介護予防に関する相談、健康に関する相談、経済的な相談、消費者被害に関する相談、施設入所に対する相談等多岐に渡っており、また団塊の世代が高齢者となっていくため、対象者に合わせた相談を確立していく必要がある。 |
| 過去の改善経過  | 高齢者の増加が見込まれる中での認知症の課題、それに伴う財産管理等の問題に対応するために、一般市民向けの研修会を開催してきている。<br>介護予防をはじめとした予防的な相談にも力を入れてきている。<br>高齢者見守りネットワーク、認知症支援ネットワーク、徘徊sosネットワークを立ち上げ、高齢者を見守る方法についての検討をしてきている。  |
| 課長所見     | 現行、支援を必要としている高齢者には、適切なサービスを提供していくことが適当であるが、顕在化していない要支援高齢者について関係機関と連携する中で実態把握をし、必要な保健医療福祉サービスに繋げる必要がある。   |