行政評価シート（事務事業評価）

評価年度	29年度

事業名	総合相談事業	担当課	介護保険課
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 地域のきずなを深める福祉社会の実現
	施策	健康づくりの推進 在宅福祉サービスの充実 支援が必要になっても地域で生活できる環境づくり 福祉施設サービスの充実

関連する個別計画等	高齢者福祉計画・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	地域の高齢者が、住み慣れた地域で安心してその人らしい生活を継続していくことができるよう、地域における関係者とネットワークを構築するとともに、高齢者の不安ごとに対して、地域における適切な保健・医療・福祉サービス、機関又は制度の利用につなげる。
事業の手段	地域包括支援センター職員（保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員）が、様々な方法（電話、来所、訪問、メール）において相談を受け付け、個々に応じて対応をする。 ① 高齢者の相談対応：高齢者の健康、生活の困りごとの対応をする。 ② 一人暮らし訪問の実施：将来について考える機会とする。自身の権利を守るための成年後見等普及する。 ③ 高齢者虐待の早期発見早期対応のための協議会を開催する。 ④ 夜間及び休日の相談できる窓口の体制整備：韮崎市立病院 5 階病棟に休日夜間対応窓口を委託、緊急時地域包括支援センターの職員が対応する。
事業の対象	65 歳以上の高齢者及びその家族

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）

		26 年度	27 年度	28 年度
A 事業費 （千円）		4,895	5,957	5,448
財源内訳	国・県支出金	2,863	3,485	3,192
	その他（使用料・借入金ほか）	955	1,162	1,063
	一般財源	1,077	1,310	1,198
B 担当職員数（職員 E） （人）		0.73	0.91	0.86
C 人件費(平均人件費×E) （千円）		4,960	6,111	5,895
D 総事業費(A+C) （千円）		9,855	12,068	11,343

主な事業費用の説明	高齢者実態把握調査職員賃金、高齢者見守りネットワーク委員謝金、車関係（車検、修理、ガソリン）、電話料、高齢者何でも便利帳の印刷、休日夜間相談業務の委託

注）平均人件費は各年度決算額(職員給与費)から算出した 26 年度（6,794 円）,27 年度（6,715 千円）,28 年度（6,855 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 26 年度	実績値 27 年度	実績値 28 年度
活動指標	1	休日夜間相談件数	休日夜間相談件数	59	98	123
	2	一人暮らし訪問件数	一人暮らし高齢者に対しての訪問件数	36	50	63
	3					

妥当性	■ A 妥当である	□ B ほぼ妥当である	□ 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の電話対応を休日夜間韮崎市立病院 5 階に委託し、いつでも相談できる環境になっている。簡便な相談は病棟看護師が対応し、緊急性の高いものは地域包括職員に連絡し対応する仕組みになっている。
	2	一人ぐらし高齢者に訪問し、将来の介護者、財産の管理など考えるきっかけづくりとしている。
	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		
				26 年度	27 年度	28 年度
成果指標もしくはまちづくり指標	1	休日夜間相談件数中包括に連絡があったケース	休日夜間相談を受けた中で緊急で地域包括対応につなげた件数、 緊急連絡ケース /休日夜間相談件数（%）	—	9件 9件/98件 9.1%	8件 8件/123件 6.5%
	2	相談件数（件） 内来所相談件数(件)	地域包括支援センター専門職職員が受けた相談件数 全相談のうち保健福祉センター来所相談件数	3，526 313	3，314 312	4，076 675
	3					

成 果		☐ A 上がっている ■ B ほぼ上がっている ☐ 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	委託先が緊急に地域包括の対応が必要と判断したケースは 10%以下であり、ほとんどがその場で対応できる相談になっている。地域包括に連絡がきたケースは 100%フォローしている。
	2	平成 28 年度本庁から介護保険担当が保健福祉センターに異動となり、介護に関する相談を一つの窓口で実施するようになった。来所者相談が約 2 倍に増えて、初期に専門家の相談につながっている。
	3	

事務事業総合評価	☐ A 期待以上に達成 ■ B 期待どおりに達成 ☐ 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	☐ 拡大（コストを集中的に投入する） ■ 一部改善（事務的な改善を実施する） ☐ 全部改善（内容・手段・コスト・実施主体等の見直しが必要） ☐ 縮小（規模・内容を縮小、又は他の事業と統合する） ☐ 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）
	29 年度の改善計画（今後の事業展開説明） 平成 29 年度からスタートした総合事業の円滑な運営が図るとともに、窓口で専門職がその人らしい生活を送るための相談に対応し、介護保険申請だけでなく、国で示した 25 項目の質問からなる基本チェックリストを活用し、必要な方が必要なサービスを迅速に利用できるように対応していく。

過去の改善経過				
	評価年度	平成２７年度	結 果 (事業展開)	■ 拡大 ☐ 一部改善 ☐ 全部改善 ☐ 縮小 ☐ 廃止
	直近の評価に対する 対応・改善内容	適任者の配置や必要な人員の確保を図りつつ充実したサービスの提供を推進すること。また、地域連携の整備を検討すること。 ⇒非常勤専門職の継続配置		

課長所見	支援を必要とする高齢者に適切なサービスを提供するために、その最初に関わる業務が相談業務である。相談の内容について、関係機関と連携する中で、実態を把握し、必要なサービスに繋げるものであり、地域包括支援センターの中心的な業務である。