

事務事業評価表

1～11までは、担当課による評価

記入年月日	平成15年9月5日			
平成15年度	事業コード	11110	電話	042-769-8349
担当部課名	保健福祉部	保健福祉総合相談	課	総合相談 班
事務事業名	保健福祉総合相談業務経費			

1 総合計画における位置づけ

政策名	第 1 章	安心して生活できる福祉社会をつくれます	事業開始年度
基本施策名	第 1 節	福祉文化の創造とバリアフリーの推進	12 年度
施策名	第 1 施策	総合的な福祉施策の推進	

2 実施根拠及び関連法令等

--

3 事務の区分

自治事務

4 経費の区分

その他の経費

5 事務事業の分類

市単独事業

6 受益者負担

なし

7 事業概要

(1)事業の目的...何をどのように(どのような状態に)したいのか		(2)対象(誰、何)	
市民にとって保健と福祉にかかわる相談の窓口となり、市民の様々な相談・要望に対して、保健福祉総合相談システムの運用等により、効率的かつ均質的な対応を図る。そのことにより、市民一人ひとりの生活状況にあわせたサービス提供や情報提供を行い、総合的な福祉施策の推進に寄与することを目的とする。		高齢者、障害者、児童などを中心とした全市民	
		対象数	612,605人
(3)平成14年度事業の内容...市が実際に行った事業の内容			
・相談件数 10,332件 ・申請書受理件数 18,442件 事業費 51,703千円 需用費 896千円 役務費 8,297千円 委託料 21,411千円 使用料及び賃借料 21,099千円			
(4)個別計画の概要		概要	
計画名			
計画年次	年度～	年度	

8 評価指標...事業の目的達成度を計るための指標

15,16年度は目標値

成果指標	指標名	指標式	指標設定の意図	指標の推移(年度)				
				12	13	14	15	16
成果指標	ワンストップ窓口対応率	当窓口で完結した相談件数 ÷ 全相談件数 × 100	総合相談窓口の重要な機能の一つであるワンストップ対応の状況を表す。	70	71	71	73	75
				100	119	107	115	115
活動指標	相談件数、申請受理件数増減率	各年度の相談件数と申請受理件数 ÷ 前年度実績 × 100	市民の総合相談窓口の利用状況を表す。	100	119	107	115	115

9 事業費等の年度別状況

〔金額単位：千円〕

事業費		平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
		決算	決算	決算	予算	予算(見込み)
事業費	決算(予算)額	50,992	49,118	49,054	48,757	48,757
	人員・時間数	12.0人/年	11.2人/年	11.2人/年	11.2人/年	11.2人/年
	人件費	100,802	94,010	93,968	93,968	93,968
	その他経費	0	0	0	0	0
	合計	151,794	143,128	143,022	142,725	142,725
特定財源						
対象数		598,039	607,293	612,605	617,344	622,855
対象の単位あたり経費		0.3	0.2	0.2	0.2	0.2

10 個別評価

(1)達成度 評価 B ▼	A:達成している	チェック項目	・成果指標の達成度	<input type="checkbox"/> 高	<input checked="" type="checkbox"/> 中	<input type="checkbox"/> 低
	B:一部達成していない		・活動指標の達成度	<input checked="" type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 中	<input type="checkbox"/> 低
	C:達成していない		・事業目標の達成度	<input checked="" type="checkbox"/> 高	<input type="checkbox"/> 中	<input type="checkbox"/> 低
		説明	相談、申請件数は年々増加しているが、相談窓口としてのワンストップ機能の向上が伸び悩んでいる。			
(2)必要性 評価 A ▼	A:適応している	チェック項目	<input checked="" type="checkbox"/> ・市民や社会のニーズにかなっている			
	B:一部適応していない		<input checked="" type="checkbox"/> ・状況の変化(対象や内容)に対応している			
	C:適応していない		<input type="checkbox"/> ・当初設定した事業目的が達成されていない			
		説明	<input checked="" type="checkbox"/> ・国、県、民間、市民との役割分担から見て、市が事業を行う必要がある 年々多様化する市民のニーズを満たすためには、市民に対する総合相談業務の必要性は高い。			
(3)有効性 評価 A ▼	A:有効である	チェック項目	<input checked="" type="checkbox"/> ・上位の施策、計画目的達成のために有効である			
	B:一部有効でない		<input checked="" type="checkbox"/> ・期待された成果が得られている			
	C:有効ではない		市民にとって相談、手続きが一箇所の窓口で完結するという便利さ。市にとっては事務の効率性を兼ね備えた事業として、総合的な福祉施策の推進を図るための一手段として有効である。			
		説明				
(4)効率性 評価 B ▼	A:優れている	チェック項目	<input checked="" type="checkbox"/> ・予算や人員に見合った効果が得られている			
	B:一部改善の余地がある		<input type="checkbox"/> ・他市と比べてコストや効率性が優れている			
	C:改善の余地がある		<input type="checkbox"/> ・他の類似事例と比べてコストや効率性が優れている			
		説明	<input checked="" type="checkbox"/> ・同一対象者に対して同種のサービスが重複していない 総合相談システムの利用が十分に行われていないため、一部改善の余地がある。			
(5)公平性 評価 A ▼	A:公平である	チェック項目	<input checked="" type="checkbox"/> ・対象者と非対象者との不公平・不均衡は、妥当な範囲である			
	B:一部公平でない		<input type="checkbox"/> ・受益者の費用負担は適正である			
	C:公平でない		<input checked="" type="checkbox"/> ・対象者の設定は適切である(年齢や所得等を考慮している)			
		説明	対象者に制限はなく全市民を対象としている。			
成果向上の余地			事業費削減のために取り得る手段と削減額			
<input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> ない	説明: 相談に対応する職員の福祉部門における経験の違いを、相談システムの活用で補い、市民のニーズにあった福祉サービス制度があわさって更なる成果向上が図られる。		手段	相談システムの完成度を高めることによる運用委託のコストと機器の再リースによるコストを削減することができる。		
			削減額	千円		

11 総合評価

評価	A ▼	他自治体の類似事業との比較	
			多くの他市町村では、相談や申請の内容により窓口が分かれていて、それぞれの窓口を訪ねる必要があるという現状である。それに対し、本事業では一カ所の窓口で多くの手続きが完結することから、市民の立場にたった事業といえる。
今後の進め方			
<input type="checkbox"/>	継続	総合評価に関する説明	
<input checked="" type="checkbox"/>	見直し	相談件数・申請受理件数が年々増加していることから、本事業は市民にとっての必要性が高い。今後継続していくなかで相談システムなどに蓄積される、さまざまな相談、要望の分析から市民のニーズを把握し、市民のニーズに合ったサービスを提供することが可能となるので、関係各課との連携を相談システムの活用をとおして推進する。	
<input type="checkbox"/>	廃止		
<input type="checkbox"/>	完了・廃止済		

12 二次評価コメント

相談システムの有効的な活用を検討すること。相談業務内容が細分化されているので、整理し効果的な運用を図ること。