

## 豊明市行政評価制度 「事務事業」評価票

### 1 事務事業の概要

1-1 事務事業の名称	地域包括支援センター相談窓口業務事業										
1-2 担当	部	健康福祉部	課 又は施設	高齢者福祉課	係	高齢者係	評価票作成者	高齢者担当係長	高木安司		
1-3 総合計画における施策の体系	①節	保健福祉				③基本施策	高齢者福祉	コード	2-2-2		
		「健康で安心して暮らせるふれあい・支えあいのまちづくり」				④単位施策(中)	介護予防・生活支援サービスの充実	コード	2-2-2-2		
	②項	社会福祉				⑤単位施策(小)	地域ケア体制の構築	コード	2-2-2-2-3		
1-4 事務事業の目的の精査	対象と対象の数	高齢者及びその家族			意図(対象を事務事業によってどのような状態にするのか)	高齢者サービス・介護予防・介護保険サービスの地域の相談窓口を設置することにより地域ケアの体制の構築を図る。					
1-5 事務事業の内容	市内3中学校区に一箇所相談窓口を設置することにより、高齢者福祉サービス・介護予防・介護保健サービス等の相談及び事務代行を行い地域ケア体制の構築を図る。 2 1年度より2 在介は包括支援センターの受付窓口、社協在介は包括サブセンターとしてセンターと一体活動する。										

### 2 事務事業実施の状況

2-1 事務事業の実施における基本認識	事務事業実施にあたって心がけた改善の取組み	社会状況等の事務事業がおかれる環境把握	市民ニーズの認識
平成18年度	地域包括支援センター各所職員に対し、モチベーションの統一を心がけた。	地域福祉・介護保険サービス利用における高齢者のケア体制の充実を図る。	高齢者福祉・介護保険制度サービスについて、どのようなサービスが受けられるか知りたいと求めている。
平成19年度	〃	〃	〃
平成20年度	地域包括支援センターを住民に周知すべく活動をする。	ケアマネジャーを通して、市民に啓蒙していく。	〃
平成21年度	市内3法人から職員の出向を受け、サブセンター、プランチを設置し、体制を再構築した。	直営のメリット(高齢者施策、介護保険施策一体)と専門職員による適切・迅速な対応が求められる。	介護の場面に直面しないと、どうしたらよいかわからない。地域包括支援センターの存在もまだまだ浸透していない。
平成22年度	関係者、関係機関による円滑な連携で、迅速な対応ができるネットワークづくりに努める。	〃	介護の場面に直面し、どうしたらよいかわからない。身近なところで相談できる場所がほしい。
平成23年度	5期計画に地域包括ケアの推進が重点項目のひとつに掲げられ、実施方法を検討する。独居、高齢世帯、認知世帯が増えている。二村台をはじめ地縁の低い新興住宅地での問題が増えつつある。上	〃	〃
平成24年度	手く制度を利用する方と拒否する方が存在する。拒否の方へのアプローチに努力が必要である。	〃	〃
平成25年度	〃	〃	〃
平成26年度	〃	〃	〃
平成27年度	〃	〃	〃

2-2 総合計画における単位施策成果指標	事務事業成果指標名	前期目標値(単位)	後期目標値(単位)	指標の説明
	実態把握・相談件数(件)	1,650(件)	1,800(件)	地域包括支援センターの出先機関である在宅介護支援センター(3箇所)での高齢者に対する実態把握件数と相談件数。地域ケアの度合いを測る指標。

2-3 成果指標に係る活動実績とコストの推移(アウトプット分析)		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
	活動実績 a (件)		1650(件)	1,590(件)	825(件)	2,014(件)	1,582(件)	2,540(件)	2,603(件)		
直接事業費 b (千円)		19,422	20,116	20,094	997	917	883	39,089			
人件費 c (千円)		1,306	1,306	1,306	23,844	14,421	15,675	4,102			
合計コスト d (b+c) (千円)		20,728	21,422	21,400	24,841	15,338	16,558	43,191			
単位コスト d/a (千円)		1回当たり 12	1回当たり 13	1回当たり 26	1回当たり 12	1回当たり 10	1回当たり 7	1回当たり 16.6	当たり	当たり	当たり

アウトプット実績(活動数値)の補足説明 → a : 相談業務状況 2540件(H25.3.31現在)  
 b : 3.2.2.13委託事業費用 39089  
 c : 毎月4日×8H×12ヶ月×3,000円 3.2.4.19職員派遣負担金 2950

2-4 成果指標に対応する実績と達成度の推移		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
指標対応実績(単位)		1,650	1,590	825	2,014	1,582	2,540	2,603			
後期目標値に対する達成度(%)		91.7	88.3	45.8	111.9	87.9	141.1	144.6			

### 3 事務事業の自己評価結果

3-1 評価結果(アウトカム自己分析)	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
単年度担当課評価	A	A	A	A	B	C	A			

- 4段階評価結果
- A : 上位目的である施策に貢献しているので継続する
  - B : 事務事業の実施手法や環境(予算的・人的)に改善が必要
  - C : 縮小等、事務事業としての見直しが必要
  - D : 事務事業の廃止が相当

- 判断の基準
- ①必要性(必要な事務事業であるか)
  - ②公共性(公が実施する意味があるか)
  - ③妥当性(ニーズに対して投入が適正か)
  - ④効率性(結果に至る活動に無駄はないか)
  - ⑤有効性(活動の結果が上位の目的に貢献しているか)
  - ⑥市民満足度(事務事業が対象にしている市民を満足させているか)

3-2 評価の内容	今後の環境変化を踏まえた課題認識			次年度に向けて改善する取組み		事務事業の担当課としての単年度の取り組みの自己評価	
	平成18年度	地域包括支援センターとの役割分担をし、協力して地域ケア体制を構築する。		地域ネットワークの構築に向け関係機関へ働きかける。		各支援センターへ高齢者福祉・地域支援等、市の意向について、理解と協力体制の充実を図った。	
平成19年度	"		"		"		
平成20年度	在介・包括の処理範囲を区分する。		在介・包括の仕事を整理して、共通部分を整理する。		在介・包括の席を同一箇所にして、「見える仕事」にする。		
平成21年度	地域包括ケアを実践する体制、人材作り、更なる体制整備が必要となる。中心となる正規保健師の配置を求める。		困難・虐待ケースへの適切な対応体制を整備する。		直営包括ながら、外部専門職の派遣に頼らざるを得ない。支援者の状況把握と一定の対応はできた。		
平成22年度	医療保険・介護保険の改正、第5期計画に掲げる地域包括ケア体制の実現に向け、関係機関の連携と適切な利用者計画に努める。ただし、業務を担う専門職員の事故・病休が発生したため、交代・補充により業務に支障が生じる。						
平成23年度	人員が一新する。医師、医療機関、司法機関等との連携づくりができた。虐待・認知・独居等の困難ケースの通報が増えるが、迅速な一次対応で大事にならずに結果が出る。少しずつセンターの周知がされ、適切な対応ができた。						
平成24年度	地域包括支援業務を市直営事業から、市内2ヶ所の委託業務に変更したため、順調に業務が進行するか危惧されたが、うまく業務運営ができた。						
平成25年度							
平成26年度							
平成27年度							

### 4 事務事業の総合評価結果

4-1 総合評価の結果	結果	審査会による改善方向の指示
平成18年度	A	継続して事業を進めること。
平成19年度	B	コスト削減の工夫をされたい。
平成20年度	A	継続して事業を進めること。
平成21年度	A	継続して事業を進めること。
平成22年度	B	利用者の増加に向けて取り組むこと。
平成23年度	A	継続して事業を進めること。
平成24年度	A	継続して事業を進めること。
平成25年度		
平成26年度		
平成27年度		