

(様式1)

平成17年度 事務事業評価表

記入年月日	平成17年4月21日		記入者		内線	5683
部名	保健福祉部	課名	保健福祉総合相談課	課長名	塚田久美子	
事務事業名	保健福祉総合相談業務					
予算上の事務事業名	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			施策コード	11110		
基本目標	「学びあいあたたかさのある福祉文化都市」をめざして					
政策名	第1章 安心して生活できる福祉社会をつくります					
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				事業開始年度	
施策名	第1施策 総合的な福祉施策の推進				平成12年度	▼
2 実施根拠及び関連法令・条例等						
第三次総合計画の実施計画の一つとして総合相談窓口の設置が盛り込まれた。その後庁議を経て保健所政令市への移行と介護保険制度が始まった平成12年4月より設置された。						
3 個別計画の概要	概要					
計画名						
計画年次		年度～		年度		
4 事業形態の区分	窓口・相談 ▼					
5 事業概要						
(1) 事業の目的(何のために行うのかまたはもたらしたい成果)			(2) 対象(誰、何)			
市民の保健と福祉にかかわる総合相談窓口となり、市民の様々な相談や要望に対して、保健福祉総合相談システムの運用や他課との連携により、横断的な対応や均質な対応を図ることにより、市民一人ひとりの生活状況にあわせたサービスの提供や情報提供を行い、在宅高齢者をはじめとして市民の総合的な福祉施策の推進に寄与することを目的とする。			高齢者及び介護者、障害者、児童などを中心とした全市民。			
(3) 平成16年度事業の内容(活動)・・・いつ、どのような方法で実施した内容(活動)なのか。						
・相談件数	11,163件					
・申請書受理件数	25,451件					
事業費(千円)	47,509					
需用費	445					
役務費	8,151					
委託料	18,848					
使用料及び賃借料	19,993					
備品購入費	72					
6 関連・類似事業や他市の状況	近隣市町村では、茅ヶ崎市、平塚市が総合相談窓口を開設している。保健師などの専門職を配置し相談から申請書の受理まで行っている当市と比べて、OB職員一人が担当課を紹介するまでや事務職が相談にまで応じ申請の受理は行わないといった内容にとどまっている。					
7 事業費の推移	[単位:千円]					
年 度	平成14年度(決算)	平成15年度(決算)	平成16年度(決算見込)	平成17年度(予算)	平成18年度(見込)	
事業費	48,824	46,768	47,509	25,437	27,000	
一般財源	48,824	46,768	47,509	25,437	27,000	
受益者負担金	0	0	0	0	0	
その他の特定財源	0	0	0	0	0	
人件費の合計	93,968	76,896	76,896	71,016	71,016	
事業コスト合計(a)	142,792	123,664	124,405	96,453	98,016	
8 事業効率・・・(複数の事業で構成されている場合は、その中の主たる事業)						
主たる事業名	総合相談窓口業務			対象名称(単位)	相談、申請受理件数	
年 度	平成14年度(決算)	平成15年度(決算)	平成16年度(決算見込)	平成17年度(予算)	平成18年度(見込)	
事業コスト(主たる事業)	95,808	85,216	85,957	60,945	62,508	
対象数	28,774	32,938	36,614	40,000	42,000	
単位あたり経費(円)	3,330	2,587	2,348	1,524	1,488	
前年度比		0.78	0.91	0.65	0.98	

9 活動指標・・・実施した内容（活動）の数値化					
指標名 (単位)	相談件数・申請受理件数増減率	指標式と指標の説明		(相談数 + 申請数) ÷ 13年度(相談数 + 申請数) × 100 市民の総合相談窓口の利用状況を表す。	
	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度(目標)
実績	107.7	123.3	137.1		
目標	0.0	0.0	0.0	145.0	160.0
目標達成度					
10 成果指標・・・対象と意図の達成度を表す指標					
指標名 (単位)	ワンストップ窓口対応率	指標式と指標の説明		窓口で完結した相談件数 ÷ 全相談件数 × 100 重要な機能のワンストップ対応の状況を表す。	
	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度(目標)
実績	71.7	72.7	73.1		
目標	0.0	0.0	0.0	76.5	80.0
目標達成度					
11 個別評価					
(1) 妥当性の評価 【A：妥当である・B：妥当性に課題がある・C：妥当でない】					
A	<input type="checkbox"/>	法令等により実施することが義務付けられている。			
	<input type="checkbox"/>	法令等に定められた市の責務を具体化して実施する事業である。			
	<input checked="" type="checkbox"/>	公益性が高い、または必需性が高い事業である。			
	<input checked="" type="checkbox"/>	将来にわたって、市民のニーズや行政需要がある。			
	<input checked="" type="checkbox"/>	税金を投入して実施するにふさわしい事業であり、市民にも説明できる。			
(2) 有効性の評価 【A：有効である・B：有効性を高める余地がある・C：有効でない】					
A	<input checked="" type="checkbox"/>	上位施策の目的を達成するために大きく貢献している。			
	<input checked="" type="checkbox"/>	課題等の解決や市民生活に大きく貢献している。			
	<input checked="" type="checkbox"/>	成果指標の実績値とその推移から見て、期待されるような成果をもたらしている。			
	<input checked="" type="checkbox"/>	事業の対象範囲は適切であり、対象は事業を実施したことによる効果を楽しんでいる。			
(3) 効率性の評価 【効率が良い・B：効率性を高める余地がある・C：効率が悪い】					
A	<input checked="" type="checkbox"/>	単位あたりの経費は適正である。			
	<input type="checkbox"/>	これ以上コスト節減の余地がない。			
	<input checked="" type="checkbox"/>	受益者負担や補助等の割合に問題はない。			
	<input checked="" type="checkbox"/>	事業の実施方法や実施体制は適正である。			
(4) 民間活力の導入の可能性 【有・無】					
無	<input type="checkbox"/>	業務の一部または全部について、民間で実施する方が経費の節減に繋がる。			
	<input type="checkbox"/>	業務の一部または全部について、民間で実施する方が技術・知識面で優れている。			
	<input type="checkbox"/>	業務の一部または全部について、民間で実施する方がサービス面で優れている。			
	<input checked="" type="checkbox"/>	民間では実施していない、または市が実施する方が優れている。			
12 総合評価					
(1) 自動判定結果					
	[]：良好な状態を維持する事業			
	[]：概ね良好な状況である事業			
	[]：見直しを行う必要がある事業			
	[]：抜本的な見直し、休止、廃止を検討すべき事業			
(2) 担当課の課長による評価（今後の方向性）			(3) 課長の評価に関する説明		
拡充・充実	<input checked="" type="checkbox"/>	拡充・充実		相談・申請受理件数は毎年増加し市民に認知されてきているが、当課を知らない市民が多数いることも考えられる。そこで、広報の記事掲載や各団体の集まりへ出向き当課の業務内容や場所を積極的にPRし、市民にとっての身近な窓口であることを知ってもらい、さらなる総合相談窓口機能を果たす。	
	<input type="checkbox"/>	現状維持			
	<input type="checkbox"/>	見直し			
	<input type="checkbox"/>	廃止			
13 成果の向上及び効率性を高めるための方策			14 課題として認識されたこと		
相談業務は効率性で測れるものでもなく、また成果を数値で示すことも困難な事業である。今後も市民の立場にたった相談対応を継続し、市民への周知を今後も積極的にPRしていく。			積極的な市民へのPR。 総合相談システムの見直し。		
15 二次評価					
(1) 行政評価会議による評価（今後の方向性）			(2) 二次評価コメント		
現状維持	<input type="checkbox"/>	拡充・充実		積極的なPRに努める。	
	<input checked="" type="checkbox"/>	現状維持			
	<input type="checkbox"/>	見直し			
	<input type="checkbox"/>	廃止			