

事業名	生きがい対策費	財務コード (事業)	169202
-----	---------	---------------	--------

細事業名	高齢者総合相談センター運営事業費
------	------------------

担当部課室	福祉保健 部 長寿社会 課 企画在宅福祉 担当 (内線)	3113
-------	------------------------------	------

I 事業の概要

実施期間	始期 S63 年度 ~ 終期 年度														
実施主体	県(委託)														
事業の目的	<table border="1"> <tr> <th>誰(何)を対象に</th> <th>その対象をどのような状態にして</th> <th>結果、何に結びつけるのか</th> </tr> <tr> <td>さまざまな悩みを抱える高齢者やその家族</td> <td>⇒ 専門家への相談や職業紹介等を通じて、悩みごとなどが解決されている。</td> <td>⇒ 安心して暮らせる地域福祉の増進</td> </tr> </table>	誰(何)を対象に	その対象をどのような状態にして	結果、何に結びつけるのか	さまざまな悩みを抱える高齢者やその家族	⇒ 専門家への相談や職業紹介等を通じて、悩みごとなどが解決されている。	⇒ 安心して暮らせる地域福祉の増進								
誰(何)を対象に	その対象をどのような状態にして	結果、何に結びつけるのか													
さまざまな悩みを抱える高齢者やその家族	⇒ 専門家への相談や職業紹介等を通じて、悩みごとなどが解決されている。	⇒ 安心して暮らせる地域福祉の増進													
事業の内容 ※主に 23年度	<p>○事業概要 高齢者に関する生活・健康・生きがいづくり・職業・介護・看護・法律・高齢者虐待等の相談に対して、専門的な知識を有する担当者が、電話・来所による対応をおこない、悩みや心配事を解決するために必要な指導や助言、情報提供などを行う。</p> <p>○委託先:(福)山梨県社会福祉協議会</p> <p>○事業内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一般相談 生活・健康・生きがい・職業(相談員(一般)) 月～金 9:00～17:00</li> <li>専門相談 介護・看護(相談員(保健師)) 月～金 9:00～17:00</li> <li>法律(弁護士) 毎週水曜日 13:00～16:00(予約制)</li> </ul> <p>・情報の収集と提供 リーフレットの作成 450部 「高齢者総合相談センター運営概況」の作成 450部 配布先:市町村、市町村社会福祉協議会、県内シルバー人材センター、県民生活センター、ハローワーク、民生委員ほか 「やまなしの福祉」への情報掲載 10,000部 配布先:市町村、市町村社会福祉協議会、社会福祉施設、学校、図書館、病院、老人クラブ連合会、金融機関、警察ほか</p> <p>○相談件数および処理内容 H23年度 1,016件(一般相談873件、専門相談(法律)143件)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>相談件数</th> <th>平成23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総数</td> <td>1,016</td> </tr> <tr> <td>解決</td> <td>986</td> </tr> <tr> <td>うち①指導助言等</td> <td>783</td> </tr> <tr> <td>②傾聴</td> <td>171</td> </tr> <tr> <td>③紹介</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>相談中断</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table>	相談件数	平成23年度	総数	1,016	解決	986	うち①指導助言等	783	②傾聴	171	③紹介	32	相談中断	30
相談件数	平成23年度														
総数	1,016														
解決	986														
うち①指導助言等	783														
②傾聴	171														
③紹介	32														
相談中断	30														
根拠法令等	山梨県高齢者総合相談センター事業実施要綱														

II 事業の目標、実施状況等(事業実績及び成果の達成状況)

事業の実施状況と 目標の実現度	22年度		23年度		24年度	25年度	事業目標の考え方
	実績値	目標値	実績値	目標値	見込値	目標値	
活動指標	相談件数	1,439件 (来所 372件) (電話 1,067件)	1,098件	1,016件 (来所 260件) (電話 756件)	1,100件	500件	目標設定の考え方 過去5年間実績平均値。  データの出典等 相談状況報告書
	活動指標達成率 (実績値/目標値)			92.5 %			相談状況報告書
成果指標	相談件数のうち、適切に解決策を提示できた割合(解決/総相談件数)	97%	100%	97%	100%	100%	目標設定の考え方 寄せられたすべての相談に対して、解決のための指導や助言、他機関への紹介などを行う。  データの出典等 相談記録表より集計
	成果指標達成率 (実績値/目標値)			97 %			相談記録表より集計
決算額、予算額	11,920		11,726		12,395	6,603	成果指標によらない成果 ・法律相談については、年間143件の相談に対して解決策を提示している。 ・介護や財産等の問題、不満について傾聴を行うことで、カウンセリングのような効果を発揮している。
(千円) うち一財額	11,920		11,726		12,395	6,603	
所要時間(直接分)	21 時間		21 時間		21 時間	21 時間	
所要時間(間接分)	時間		時間		時間	時間	
所要時間計	21 時間		21 時間		21 時間	21 時間	
人件費コスト 単位:千円 (@2,021円×所要時間)	42		42		42	42	

III これまでの事業の見直し・改善状況

平成17年度に専門相談についての見直しを行い、相談件数が少なく、他に適切な相談機関が設置されていた、住宅・設備、税金、医療を廃止し、他機関へつなぐこととした。これにより平成18年度からは、法律相談と介護・看護に関する相談を専門相談として行っている。

#### IV 活動量と成果の判断(平成23年度の業績評価)

(1) 事業は予定された活動量を上げているか。(「活動指標の達成率」等から、事業の活動量を判断)		
数値判定 H23年度 活動指標 達成率	活動量に係る 一次評価	活動量に係る一次評価の考え方 ※数値判定と一次評価とが異なる場合等に記入すること
b	b	

a: 予定を超えた活動量がある(120%以上)。 b: 予定どおりの活動量がある(80%以上120%未満)。 c: 予定したほど活動量がない(40%以上80%未満)。 d: 予定した活動量に著しく足りない(40%未満)。

(2) 事業は意図した成果を上げているか。(「成果指標の達成率」、「成果指標によらない成果」から事業の成果を判断)		
数値判定 H23年度 成果指標 達成率	成果に係る 一次評価	成果に係る一次評価の考え方 ※必ず記入すること 1,016件の相談に対し、97%にあたる986件(指導助言等783件、傾聴171件、紹介32件)について、適切な解決策を提示しており、意図した成果を上げている。 法律相談については、市町村の相談体制が整備されていないので、本センターが弁護士を配置し、年間143件の相談に対して解決策を提示している。法律相談は全体の相談件数の14%を占め、一定の成果を上げている。 また、介護や財産等の問題、不満について傾聴を行うことで、カウンセリングのような効果を発揮している。
b	b	

a: 意図した成果を十分に上げている(120%以上)。 b: 意図した成果はほぼ上げている(80%以上120%未満)。 c: 意図した成果は十分ではないが、対象や方法の改善により成果の向上が見込める(40%以上80%未満)。 d: 意図した成果が十分でなく、成果を上げる方法も見あたらない(40%未満)。

#### V 見直しの必要性(平成25年度に向けた改善等の考え方)

一次評価(担当部評価結果)		
見直しの必要性	説 明	IV以外の 判断項目
有	本県における高齢化率は年々増加し、平成23年4月1日現在24.2%となっており、また、今後も上昇する見込みである。こうした状況において、県が広域的、専門的に総合相談業務を実施する意義は大きく、今後も事業を継続していく必要がある。 については、安心して暮らせる地域づくりに今まで以上に貢献していくため、県ホームページや、市町村、県社会福祉協議会、県老人クラブ連合会等関係団体の広報媒体等を活用し、本事業の一層の周知を図り、相談件数の増加に繋げていく。	b,d

・「IV以外の判断項目」の欄

○必要性(a.目的の達成 b.新たな課題への対応 c.対象の変化 d.ニーズの変化 e.法律・制度の改正) ○官or民(f.民間等実施) ○官の役割分担(g.市町村等へ移管) ○効率性(h.外部委託 i.経費節減 j.類似事業と統合・連携 k.所要時間の縮減 l.プロセスの改善) m.その他

二次評価(担当部局再評価結果) ※行政評価アドバイザー会議(外部評価)での指摘事項を踏まえた担当部局による再評価		
見直しの必要性	説 明	IV以外の 判断項目
有	これまでの高齢者総合相談センターの役割や相談状況を再検証したうえで、県内市町村や他機関・団体での相談対応状況を勘案し、他事業(機関)との整理統合や廃止も含めた総合的な検討を行う。	b,d

・「IV以外の判断項目」の欄は、上記と同様とする。

#### VI 見直しの方向(平成25年度当初予算等での対応状況)

見直しの方向	具体的な実施計画等
終期設定	介護保険法に基づく平成18年の市町村地域包括支援センターの設置やその浸透などにより、市町村の相談体制が整備されてきており、県が相談事業を実施する必要性が薄れてきたことから、平成25年度末を目途に廃止する。 なお、本事業の廃止により県民生活に支障を及ぼすことがないよう、市町村地域包括支援センター等の相談窓口の一層の周知を図るとともに、本事業によりこれまで培ったノウハウの提供や研修の実施等を通して市町村地域包括支援センターの相談機能の充実を支援する。

・見直しの方向は、「廃止」「一部廃止」「終期設定」「休止」「他事業と統合」「縮小」「拡大」「実施方法等の変更」「改善済み」の中から選択し、V見直しの必要性を踏まえ、具体的な実施計画等を分かりやすく記載すること。なお、見直しがない場合は、「現行どおり」と記載し、必要に応じてその理由を記載すること。

## 自主点検シート(事業の内容及び所要時間)に関する附属資料【様式2】

所属名:長寿社会課

細事業名:高齢者総合相談センター運営事業費

調書番号: 8

事業の内容を 細分化した 業務名	具体的な業務 プロセス(手順)	業務の 時期 (フロー)	H23 所要 時間 (h)	H24 所要 時間 (h) A	H25 所要 時間 (h) B	縮減等 B-A	具体的業務の 見直しの内容	見直しに至った理由等 (または見直しなしの理由等)
1 高齢者総合相 談センターの 運営(委託)	契約書案等作成 (支出負担行為起	4月	3	3	3	0	なし	委託契約に係る事務であり、 適正な時間で処理しているた め。
	契約	4月	3	3	3	0	なし	
	相談状況の確認	毎月	12	12	12	0	なし	
	委託料精算	翌4月	3	3	3	0	なし	
						0		
						0		
						0		
(小計)			21	21	21	0		
2						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
(小計)			0	0	0	0		
3						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
						0		
(小計)			0	0	0	0		
所要時間 (計)			21	21	21	0		

**(留意事項)**

- 1 事業を細分化した業務名は、事務事業を構成する業務ごとに細分化し、その業務名を記載すること。
- 2 具体的な業務プロセス(手順)は、できる限り多くのプロセスを記載すること。
- 3 業務の時期は、業務のフローがわかるように具体的な業務プロセスごとに記載すること。(毎月、四半期ごとの業務等は、その1サイクルの期間を記載すること。)
- 4 各年度の所要時間(計)は、事務事業自主点検シートのⅡ事業の目標、実施状況等の「所要時間計」と一致すること。
- 5 具体的業務の見直しの内容は、わかりやすく簡潔に記載すること。(県民から見て分かりやすい表現とすること。)なお、見直しがない場合は、「なし」と記載すること。
- 6 見直しに至った理由または見直しなしの理由は、詳細に記載すること。(具体的な業務プロセスごと、または細分化した業務ごとに記載すること。)
- 7 適宜、業務内容に合わせ、行を加除して記載すること。(複数ページ可)