

令和3年度 事務事業評価シート（1）

[令和2年度事務事業]

一般会計		事務事業分類		A 一般事務事業	
事務事業名	医療相談窓口運営事業		事業番号	011-215	
担当部署名	健康福祉	局	健康	部	保健所 保健医療 課

I. 基本情報

事業の位置付け

1	堺市基本計画 2025	施策との関連	有・無	戦略	—	施策	—
			無	取組の方向性		—	
		寄与するKPI	有・無	指標名		—	
	堺市SDGs 未来都市計画	施策との関連	有・無	ゴール	—	ターゲット	—
			無	取組		—	
		寄与するKPI	有・無	指標名		—	
		無	現状値	—	目標値	—	

2	関連計画			
3	事業開始年度	平成 16 年度	点検年度	令和 7 年度
4	実施根拠 (根拠法令、条例等)	医療法第6条の13		

事業の概要

5	事業の実施主体 (実施主体となる団体等)	本庁
6	事業の対象 (対象とする人や物、対象数)	主に堺市民（患者及びその家族など）
7	事業の目的 (事業実施によりめざす状態)	医療に関する市民などからの相談に対し、迅速かつ適正に対応することにより、患者・家族等と市内医療機関等との信頼関係が構築された状態とすること。また、適切な対応を行うことにより、相談者が市内医療機関等を受診する際、安全で安心な体制を確保することを目的とする。
8	事業内容 (目的を達成するための手段)	月曜日から金曜日の午前9時から12時、午後1時から5時に保健医療課医療相談窓口の専用回線にて、専任の看護師が相談に応じている。電話での相談が基本だが、窓口等で面談での相談も予約制にて実施。
	※スケジュール、実施方法・手段、事業規模・回数など	
	※国・府の基準より上回って実施した内容を具体的に記載	
9	主な支出先 (委託・補助金・負担金等)	
10	公民連携・協働事業	

II. 事業目的の達成状況

事業の成果や活動実績の測定

成果指標(目的の達成状況を測定)	単位		実績		目標	目標
			令和元年度	令和2年度	令和3年度	点検年度
11 相談者の納得度の向上	%	目標値	100	100	100	100
		実績値	93	93		
		達成率	93%	93%		
当該指標を選定した理由	相談者の納得度の向上が、患者・家族等と医療機関等における信頼関係の構築及び安全で安心な体制の確保につながるため。					
目標値の設定根拠・算出方法	相談に適切な対応を行い、全ての相談者が納得することが、患者・家族等と医療機関等における信頼関係の構築及び安全で安心な体制の確保につながるため。					
12 活動指標(成果を上げるための手段)	件		実績		目標	
			令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		目標値	-	-	-	
		実績値	918	878		
達成率	-	-				
当該指標を選定した理由	本事業は、医療に関する市民等からの相談に対応するものであるため。					
目標値の設定根拠・算出方法	本事業は、窓口の開設時間を設定した上で、相談者の申出に応じて相談を受けるものであるため、数値目標の設定にはなじまない。					

令和3年度 事務事業評価シート（2）

事務事業名	医療相談窓口運営事業	事業番号	011-215
-------	------------	------	---------

Ⅲ. 投入量

事業コスト

(単位：千円)

事業コスト	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度		令和3年度
		決算	決算	予算	決算	予算
13	事業費 (a)	5,196	5,216	5,206	5,195	5,232
財 源 内 訳	国支出金					
	府支出金					
	市債					
	その他 ()					
	受益者負担金(使用料、手数料等)					
	一般財源	5,196	5,216	5,206	5,195	5,232
14	人件費 (b)	9,260	9,230	9,460	9,460	9,460
15	年間経費(c)=(a)+(b)	14,456	14,446	14,666	14,655	14,692

事業費の内訳

(単位：千円)

事業費内訳	項目	年度		事業費	うち 一般財源	項目	年度		事業費	うち 一般財源
		R2	R3				R2	R3		
16	報酬	決算		4,006	4,006		決算			
		予算		4,006	4,006		予算			
	職員手当	決算		868	868		決算			
		予算		868	868		予算			
	費用弁償(通勤手当)	決算		314	314		決算			
		予算		350	350		予算			
	普通旅費	決算		1	1		決算			
		予算		5	5		予算			
	消耗品費	決算		6	6		決算			
		予算		3	3		予算			

Ⅳ. 事業の効率性

単位当たり経費

単位当たり経費	区分	単位	令和元年度	令和2年度
17	① 相談件数	件	918	878
	② 上記①にかかる年間経費	千円	14,446	14,655
	③ 単位当たり経費 (②÷①×1,000円)	円/単位	15,736	16,691
	備考(算出についての説明等)			

Ⅴ. 評価

費用対効果に係る所見

18	<p>本事業は、窓口の開設時間を設定した上で、相談者の申出に応じて相談を受けるものであるため、数値目標の設定になじまないものの、担当者の迅速かつ適切な対応により、昨年度の相談者の納得度は93%となっており、引き続き相談者の納得度の向上につながるよう、担当者の医療知識の向上や医療機関等との連携、協力体制の構築に今後も取り組んでいく。</p>
----	--

KPI等への寄与(基本計画等のKPI・取組の方向性や事業の目的の達成にどのように寄与したか)

19	<p>相談者からの医療に関する心配や相談に対応するとともに、中立的な立場から医療機関、相談者に対して、医療に関する助言や情報提供を行い、相談者と医療機関との信頼関係の構築の支援及び安全で安心な体制の確保に寄与した。</p>
----	---