

令和元年度 事務事業総点検シート(1)
[平成30年度事務事業]

一般会計		事務事業分類			詳細点検
事務事業名	医療相談窓口運営事業			シート番号	A 一般事務事業
担当部署名	健康福祉	局	健康	部 保健所 保健医療	課 評価責任者(課長名)
					11-215
					藤川

Ⅰ. 基本情報

基本情報	1	堺市マスタープランの政策体系に基づく事業の位置付け	政策	1	暮らしの確かな安全・安心を確保します	後期実施計画の位置付け
			施策	1	市民の命を守る健康・医療体制の強化	無
	2	事業開始年度	平成 16 年度		終了(予定)年度	— 年度
	3	根拠法令等(法令、条例、規則、要綱等)	医療法第6条の13			
	4	関連計画				
5	事業実施の経緯	「医療安全支援センターの設置について」(平成15年4月30日医政発第0430003号通知)に基づき、平成16年6月から実施している。平成19年4月1日施行の医療法改正までは法律上の位置付けがなかったが、改正により医療法(第6条の13)に位置づけられることとなる。				

Ⅱ. 事業概要

事業概要	6	事業の実施主体(誰が実施しているのか。)	<input checked="" type="checkbox"/> 本庁 <input type="checkbox"/> 各区 <input type="checkbox"/> 出先機関 () <input type="checkbox"/> 市外郭団体 <input type="checkbox"/> 地域団体・市民 <input type="checkbox"/> 民間企業・NPO <input type="checkbox"/> その他 ()			
	7	事業の対象(誰を、何を対象としているのか)	患者及びその家族等			
	8	事業の目的(どのような状況にしたいのか)	医療に関する市民からの相談に対し、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。			
	9	事業内容(スケジュール、実施方法・手段、事業ボリュームなど)	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、面談での相談も予約制にて実施。			
10	直接実施以外の主な支出先	<input checked="" type="checkbox"/> 直接実施 <input type="checkbox"/> 指定管理 <input type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 補助金 <input type="checkbox"/> 負担金 <input type="checkbox"/> その他 ()				

Ⅲ. 投入量

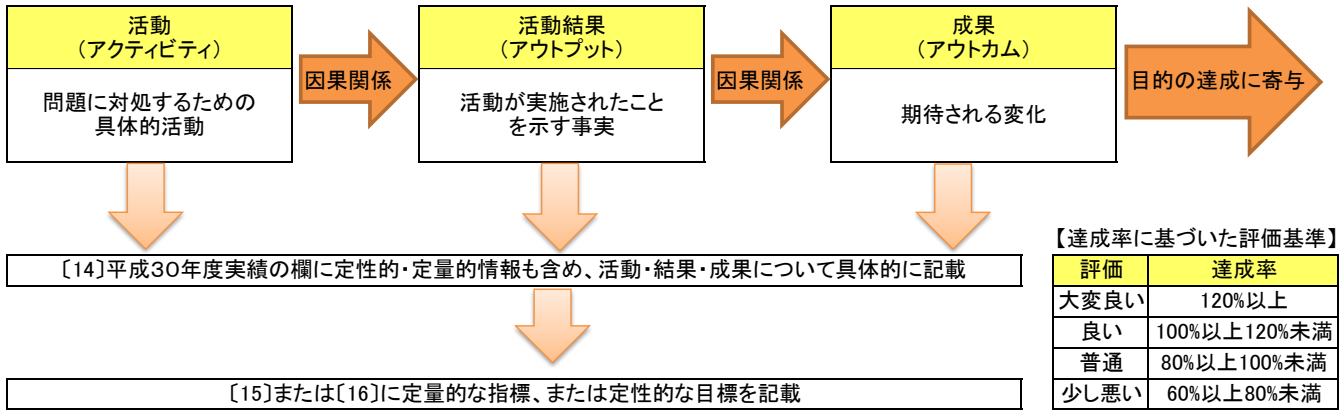
項目		単位	H28年度決算	H29年度決算	H30年度決算	R1年度予算	
事業コスト	11 事業費 (a)	千円	5,051	5,120	5,197	5,245	
	主な事業費内訳	非常勤報酬	千円	4,727	4,798	4,875	4,869
		その他	千円	324	322	322	376
			千円				
	財源内訳	国・府支出金	千円				
		受益者負担金(使用料、手数料等)	千円				
		市債	千円				
		その他()	千円				
		一般財源	千円	5,051	5,120	5,197	5,245
	12	人件費 (b)	千円	2,460	2,460	2,460	2,430
	13	総コスト(c)=(a)+(b)	千円	7,511	7,580	7,657	7,675

令和元年度 事務事業総点検シート(2)

事務事業名	医療相談窓口運営事業	シート番号	11-215
-------	------------	-------	--------

Ⅳ. 評価(測定・分析)

ロジックモデルの考え方



事業の活動内容や成果

		平成30年度実績					
活動実績と成果	14	<p>平成30年度においては相談実績は以下のとおり。</p> <p>相談件数 : 898件 (相談方法 : 電話850件、面接41件、その他7件) (相談者性別 : 男性376件、女性519件、性別不明3件)</p> <p>相談事項 : 979件(重複あり) 「医療行為・医療内容関係」321件、「コミュニケーション関係」321件、「医療機関等の施設関係」16件 「医療情報の取扱関係」30件、「医療機関の案内」198件、「医療費関係」73件、「医療知識関係」134件、「その他」42件</p> <p>納得度 : 898件のうち 「納得した」719件、「概ね納得した」100件、「あまり納得せず」21件、「全く納得していない」24件、「不明」34件</p>					
	15	指標名	単位	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	相談件数	件	目標値	—	—	—	—
			実績値	918	901	898	—
			達成率	—	—	—	—
			評価	—	—	—	—
			算出方法・設定根拠など				
			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。				
	16	指標名	単位	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	相談者の納得度の向上	%	目標値	100	100	100	100
		実績値	92	90	91	—	
		達成率	92%	90%	91%	—	
		評価	普通	普通	普通	—	
		算出方法・設定根拠など					
		相談を受けた相談員の判断による数値					

業績の分析

17	<p style="text-align: center;">目標を達成できた、または達成できなかった要因についての分析 (その他、関連情報に基づいた分析)</p>	<p>相談者の納得度については、全ての相談者に納得した状態で相談を終えられるように努めているが、相談の内容によっては、必ずしも相談者が求める内容どおりの対応にはならないこともある。(医師の診断の是非、医療過誤・医療事故の判断 等)</p>
----	--	---

【分析のチェックポイント】

- 事業の達成度はどうでしたか。
- 5W2Hを踏まえて、実施過程に問題はありませんでしたか。
- 資源投入は適切でしたか。
- 事前想定できない外的要因の影響はありませんでしたか。
- 事業の有効性は高いですか。低いですか。