

令和2年度 事務事業総点検シート(1)  
[ 令和元年度事務事業 ]

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				シート番号	011-215
担当部署名	健康福祉	局	健康	部	保健所 保健医療	課 評価責任者(課長名)
						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。				
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	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	
11 事業費 (a)	千円	5,210	5,120	5,281	5,197	5,245	5,215	5,206	
主な事業費内訳	非常勤報酬(期末手当含む)	千円	4,798	4,798	4,869	4,875	4,869	4,892	4,874
	その他	千円	412	322	412	322	376	323	332
		千円							
		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	5,210	5,120	5,281	5,197	5,245	5,215	5,206	
12 人件費 (b)	千円	2,460	2,460	2,460	2,460	2,430	2,430	2,460	
13 総コスト(c)=(a)+(b)	千円	7,670	7,580	7,741	7,657	7,675	7,645	7,666	

## 令和2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	011-215
-------	------------	-------	---------

### Ⅳ. 評価(測定・分析)

#### ロジックモデルの考え方



#### 事業の活動実績や成果

令和元年度実績							
活動実績と成果	令和元年度においては相談実績は以下のとおり。						
	14	相談件数	918件 (相談方法 : 電話882件、面接32件、その他4件) (相談者性別 : 男性421件、女性495件、性別不明2件)				
		相談事項	1161件(重複あり) 「医療行為・医療内容関係」332件、「コミュニケーション関係」237件、「医療機関等の施設関係」12件 「医療情報の取扱関係」37件、「医療機関の案内」210件、「医療費関係」55件、「医療知識関係」239件、「その他」39件				
		納得度	918件のうち 「納得した」749件、「概ね納得した」103件、「あまり納得せず」20件、「全く納得していない」29件、「不明」17件				
		指標名【成果指標】	単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
	15	相談件数	件	目標値	—	—	—
				実績値	901	898	918
				達成率	—	—	—
				評価	—	—	—
		算出方法・設定根拠など	本事業は、窓口の開業時間を設定した上で、相談者の申し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。				
		指標名【成果指標】	単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
	16	相談者の納得度の向上	%	目標値	100	100	100
				実績値	90	91	93
				達成率	90%	91%	93%
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					

#### 事業の効率性

		区分	単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度	
17	①	相談件数	件	901	898	918	
	②	上記①にかかる年間経費	千円	7,580	7,657	7,645	
	③	単位当たり経費(②÷①×1,000円)	円/単位	8,413	8,527	8,328	
	備考(算出についての説明等)						
18			区分	単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	①						
	②	上記①にかかる年間経費	千円				
	③	単位当たり経費(②÷①×1,000円)	円/単位				
備考(算出についての説明等)							

#### 業績の分析

		目標を達成できた、または達成できなかった要因や効率性についての分析 (その他、関連情報に基づいた分析)
19		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)

#### 【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。
- 有効性は高いですか。低いですか。
- 効率性は向上していますか。
- RPA等をはじめとするICTを活用する余地はありませんでしたか。
- ターゲットに応じた最適媒体の選定など、戦略的な広報ができていましたか。

令和2年度 事務事業総点検シート(3)

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

《V. 点検》

＜点検の前提＞

- 新型コロナウイルス感染症の影響により、本市の財政運営は今後一層厳しくなる
- 新型コロナウイルス感染症拡大防止と社会経済活動の両立をめざす

○上記「点検の前提」を踏まえ、事業の抜本的な見直しを検討するもの。

⇒

<input checked="" type="checkbox"/>	確認
-------------------------------------	----

コロナ禍を踏まえた点検（必要性・有効性・効率性）	20	本市財政運営が厳しくなることが想定される中、当該事業を廃止できないか。	<b>事業廃止の可能性</b> <input type="checkbox"/> 廃止できる <input checked="" type="checkbox"/> 廃止できない	<b>廃止した場合に市民生活等に及ぼす具体的な影響</b> 医療法第6条の13に定められた事業である。	
	21	(20で廃止できるを選択しなかった場合) 本市財政運営が厳しくなることが想定される中、当該事業を休止(延期)できないか。	<b>事業休止の可能性</b> <input type="checkbox"/> 休止(延期)できる <input checked="" type="checkbox"/> 休止(延期)できない	<b>休止した場合に市民生活等に及ぼす具体的な影響</b> 医療法第6条の13に定められた事業である。	<b>休止の場合の再開時期</b> <input type="checkbox"/> 令和2年度中 <input type="checkbox"/> 令和3年度 <input type="checkbox"/> 令和4年度以降
	22	(20で廃止できるを選択しなかった場合) 本市財政運営が厳しくなることが想定される中、事業規模を縮小するなど、コスト縮減を図ることができないか。	<b>コストの縮減</b> <input type="checkbox"/> 一部廃止しコスト縮減できる <input type="checkbox"/> 一部休止しコスト縮減できる <input type="checkbox"/> 規模等を縮小しコスト縮減できる <input type="checkbox"/> 事業手法等を改善しコスト縮減できる <input checked="" type="checkbox"/> 縮減できない	<b>縮減できる場合は具体的な縮減内容、できない場合はその理由</b> 医療法第6条の13に定められた事業である。医療に関する市民の相談に迅速かつ適正に対応する相談体制確保のために、縮減は難しい。	
	23	(20で廃止できるを選択しなかった場合) 社会経済活動の維持・回復のほか、3密を避けるなどの市民や民間の活動変容への対応に向け、実施手法を改善する必要がないか。	<b>事業手法の適切性</b> <input type="checkbox"/> 改善する必要がある <input type="checkbox"/> 改善する必要がない <input checked="" type="checkbox"/> 既に対応できている	<b>改善する場合は改善策、その他は理由</b> 現在、面談による相談を減らし、電話等で対応している。	
	24	(20で廃止できるを選択しなかった場合) 効果的・効率的な事業の実施に向け、右に掲げる視点から改善できないか。	効果的・効率的な事業実施(以下の観点で、改善する(または改善済)場合は■、改善しない(改善余地がない場合を含む)場合は□) ① <input type="checkbox"/> 公民連携の推進 ② <input checked="" type="checkbox"/> ICT活用による効率化 ③ <input type="checkbox"/> 他部局との適切な連携・役割分担 関係部署名 (                      ) 関連事業名 (                      ) ④ <input checked="" type="checkbox"/> 国・府等との適切な役割分担・連携 ⑤ <input checked="" type="checkbox"/> 他政令市等との比較におけるサービス水準の均衡 ⑥ <input type="checkbox"/> その他 (                      )	理由・説明	公民連携については、公的及び中立な立場で相談体制を整備する必要があることから、実施していない。府等との適切な役割分担・連携、他政令市等とのサービス水準の均衡については、年1回「医療相談等連絡協議会」を開催し、大阪府及び府内保健所設置市、医療関連団体との連携及び情報共有を既に行っている。 ICT活用による効率化については、定型的な相談事項等をFAQとして集約を行った上で、AIの導入等を検討する余地がある。
25	これまでの点検を踏まえ、今後の事業のあり方についてどのように考えるか。	<b>事業の方向性</b> <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止または延期 <input type="checkbox"/> 事業を縮小 <input type="checkbox"/> 改善して継続 <input checked="" type="checkbox"/> 現状を継続 <input type="checkbox"/> 事業を拡充 <b>公金投入の方向性</b> <input type="checkbox"/> ゼロ <input type="checkbox"/> 縮小 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 拡大	<b>実施年度</b> <input type="checkbox"/> 令和2年度 <input type="checkbox"/> 令和3年度 <input type="checkbox"/> 令和4年度以降		
		所見	相談内容が多様化している中、様々な相談に対応できるよう医療知識を深め、担当者間でも知識の共有を行う等、適切に医療相談体制を維持していく。		