

令和7年度 事務事業評価シート（１）

[令和6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	保健所	部	保健医療業務		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	—					
			無	現状値	—		目標値	—		
	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		点検対象年度		令和 7 年度		
4	実施根拠			医療法第6条の13						

事業の概要

5	事業の実施主体	本庁		
6	事業の対象	主に堺市民	対象数	単位
			令和6年4月1日時点 約81万	人
7	事業の目的	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に受診する際、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	月曜日から金曜日（祝日及び年末年始の休日を除く）の午前9時から12時、午後12時45分から16時30分までの時間帯で、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。電話による相談が基本だが、窓口等で面談での相談も予約制で実施。		
	※国・府の基準より上回って実施した内容			
9	主な支出先			
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	単位		実績		目標	目標 点検対象年度
				令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和7年度
11	相談者の納得度の向上	%	目標値	100	100	100	100
			実績値	95	94		
			達成率	95%	94%		
	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	単位		実績		目標	
	相談件数	件		令和5年度	令和6年度	令和7年度	
			目標値	—	—	—	
			実績値	792	838		
			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7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

※当初予算には、前年度からの繰越分を含む。（単位：千円）

	項 目	令和4年度	令和5年度	令和6年度		令和7年度
		決算	決算	当初予算	決算	当初予算
	事業費（a）	5,169	5,365	6,128	6,419	6,492
13	財 源					
	国支出金	0	0	0	0	0
	府支出金	0	0	0	0	0
	市債	0	0	0	0	0
	その他（ ）	0	0	0	0	0
	受益者負担金(使用料、手数料等)	0	0	0	0	0
	一般財源	5,169	5,365	6,128	6,419	6,492
14	人件費（b）	9,660	9,630	9,230	9,230	10,520
15	年間経費（c）=(a)+(b)	14,829	14,995	15,358	15,649	17,012

事業費の内訳

（単位：千円）

	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
		R6	決算				R6	決算		
16	報酬	R7	予算	4,426	4,426		R7	予算		
		R6	決算	4,388	4,388		R6	決算		
	職員手当	R7	予算	1,697	1,697		R7	予算		
		R6	決算	1,682	1,682		R6	決算		
	費用弁償（通勤費）	R7	予算	366	366		R7	予算		
		R6	決算	346	346		R6	決算		
	普通旅費	R7	予算	1	1		R7	予算		
		R6	決算	2	2		R6	決算		
	消耗品	R7	予算	2	2		R7	予算		
		R6	決算	1	1		R6	決算		
		R7	予算				R7	予算		
		R6	決算				R6	決算		

Ⅳ. 事業の効率性

単位当たり経費

	区 分	単位	令和5年度	令和6年度
17	① 相談件数	件	792	838
	② 上記①にかかる年間経費	千円	14,994	15,649
	③ 単位当たり経費（②÷①×1,000円）	円/単位	18,932	18,674
算出についての説明等				

Ⅴ. 評価

費用対効果に係る所見

18	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が、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94%となっている。 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、協力体制の構築に取り組む。
----	--

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	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。
----	--