

令和8年度 事務事業評価シート（1）

〔 令和7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	局	保健所	部	保健医療業務課	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 2021-2025	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（堺市基本計画2030）	令和 12 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
						約80万	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
				令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和12年度
11	相談者の納得度	%	目標値	100	100	100	100
			実績値	94	96		
			達成率	94%	96%		
	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、相談者の理解や納得につながる相談対応を実施することが、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心して医療を受けられる環境の確保につながるため。相談記録に基づき算出（納得＋概ね納得）÷相談件数＝納得度（％）					
12	活動指標	単位		実績		目標	
				令和6年度	令和7年度	令和8年度	
				目標値	—	—	
	相談件数	件	実績値	838	812		
			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8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）														
13	財 源 内 訳	項 目	令和5年度		令和6年度		令和7年度			令和8年度				
			決算		決算		当初予算		決算		当初予算			
		事業費（a）	5,365		6,419		6,492		6,677		6,746			
		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	5,365		6,419		6,492		6,677		6,746			
		14	人件費（b）	9,630		9,230		10,520		10,520		11,410		
15	年間経費（c）=(a)+(b)	14,995		15,649		17,012		17,197		18,156				
事業費の内訳														
（単位：千円）														
16	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			
		報酬	R7	決算	4,592	4,592		R7	決算					
			R8	予算	4,635	4,635		R8	予算					
		職員手当	R7	決算	1,779	1,779		R7	決算					
			R8	予算	1,796	1,796		R8	予算					
		費用弁償（通勤費）	R7	決算	304	304		R7	決算					
			R8	予算	312	312		R8	予算					
		普通旅費	R7	決算	1	1		R7	決算					
			R8	予算	3	3		R8	予算					
		消耗品	R7	決算	1	1		R7	決算					
			R8	予算	0	0		R8	予算					
		Ⅳ. 事業の効率性												
		単位当たり経費												
		17	①	区 分	相談件数		単位	件	令和6年度	838		令和7年度		
②	上記①にかかる年間経費		千円		15,649	17,197								
③	単位当たり経費（②÷①×1,000円）		円/単位		18,674	21,179								
算出についての説明等			医療相談窓口運営事業に係る事業費及び人件費から算出											
Ⅴ. 評価														
費用対効果に係る所見														
18	人件費の高騰により年間経費が増加したため、単位当たり経費は増加している。 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み、適切な相談対応を行う。													
	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	令和7年度においては、担当者の迅速かつ適切な対応により、相談者の納得度は96%と昨年度から2ポイント上昇した。 本事業において、相談者からの医療に関する心配や相談に対応したほか、中立的な立場から医療機関及び相談者に対して、医療に関する助言や情報提供を行ったことで、患者、家族等と医療機関との信頼関係の構築及び安心して医療を受けられる環境の確保に寄与したものと考え。													
	令和3年度からの実績等を踏まえた事業の必要性・有効性に係る所見（前年度の事務事業評価で点検対象年度を令和7年度とした事業のみ記載）													
20	必要性	■ 高い □ 低い	本事業は、医療法第6条の13に基づき、市民からの医療相談に中立的かつ迅速に対応し、患者・家族と医療機関との信頼関係の構築や安心して受診できる体制の確保に資するものであり、必要性は高い。相談者の納得度も一定の評価を得ており、有効に機能していると認められる。											
	有効性	■ 高い □ 低い												