

平成26年度 事務事業評価シート

事務事業名		高齢者総合相談窓口				所管	福祉部 高齢福祉課		
事務事業の概要	行政計画	あり	事業NO.	152	計画事業名	高齢者の総合的な相談・支援体制の整備			
	長期総合計画体系	[基本目標] Ⅲ-1. 健康づくりと、自立生活を支える基盤づくり					事業の開始・終了年度		
		[小 柱] (4) 地域での生活を支える仕組みづくり					[事業開始]	平成	9 年度
		[施 策] ① 総合的な相談体制の充実 [55]					[終了予定]	-	年度
	根拠法令等	法令(義務)	[法令等名]	老人福祉法					
	事業対象	原則として、65歳以上の高齢者及びその家族							
	事業目的	区内に居住する高齢者やその家族に対し、保健・医療・福祉及び生活上の諸問題について相談に応じ、高齢者やその家族等の生活の向上を図る。							
	事業内容	相談の対象となる高齢者の心身の状況や生活上の問題、置かれている環境等の相談を受け、必要かつ適切なサービスを総合的に提供する。また必要に応じ訪問調査や関係機関との連携等により対応する。 区内7か所に配置する地域包括支援センターでの相談支援のため、高齢福祉システムを配備し、情報の共有化を進め、利用者の利便性向上を図る。							
委託の有無	一部委託	委託内容	たいとう地域包括支援センター複合施設保守管理						
補助金の有無	都								
事務事業の実績	種 別	指標の名称	(単位)	目標値 (27年度)	23年度	24年度	25年度		
	活動指標	相談回数(電話・訪問・来所)	(回)	9,000	6,329	8,846	8,898		
		成果指標	年間対応件数	(件)	13,000	9,513	12,533	13,016	
	決算額 (単位:千円)				12,035	13,187	11,074		
	事務事業コスト (単位:千円)	人にかかるコスト(人件費など)			30,602	27,907	26,797		
		物にかかるコスト(物件費・維持補修費)			11,266	13,082	7,151		
		その他のコスト(扶助費・補助費など)			770	105	135		
		総経費			42,638	41,094	34,083		
	財源項目 (単位:千円)	受益者負担額(使用料・手数料・負担金など)			0	480	0		
		その他特定財源(国や都の支出金・財産収入など)			0	0	3,805		
一般財源(区負担額)			42,638	40,614	30,278				
前年度から改善した事項	<ul style="list-style-type: none"> ・相談内容が複雑多岐にわたることから、専門職の増員を図った。 ・積極的に研修に参加し、専門知識の修得に努めた。 ・課内での情報共有を密にし、他課との連携も強化して幅広く高齢者の相談に応じられるようにした。 								
評価の視点	評価	評価の理由							
	必要性	4	高齢者人口の増加は今後も続き、相談件数も1万件を超え、その内容も多種多様なものとなっている。相談に訪れる高齢者やその家族に対して、総合的なサービスを案内できる窓口が必要である。						
	効率性	3	高齢者及びその家族の身近な相談窓口として、区役所高齢福祉課、地域包括支援センター7ヶ所において各種の相談業務をおこなっており、効率的にサービスが提供できるよう努めている。						
	手段の適切性	3	高齢福祉課のみではなく、各地域包括支援センターと連携し、情報の共有を図ることで利用者本位のサービスが適切に提供できるよう相談業務にあたっている。						
	目的達成度	4	一人一人の相談者に合わせ、総合的かつ迅速的にサービスを案内・提供できるように努めている。						
[評価の理由](区民生活への影響を十分考慮すること)					評価結果	今後の方向性	拡大 改善 維持 縮小 廃止・終了		
高齢者人口は今後も増え続けていくことから、個々の相談内容の複雑化や相談件数の増加が予想される。利用者の身体状況やその他の環境等に応じて、総合的かつ迅速にサービスの提供を行うことができるよう、体制の整備や情報の共有化を進め、より一層、相談窓口の充実を図っていく必要がある。						維持			