平成　21　年度

事務事業マネジメントシート

作成日　平成　21　年　7　月　24　日作成

事務事業名	コード 26950	緊急通報体制等整備事業			
政策名	総合計画体系 02	豊かで生き活き安心・安全なまち	所属部	環境福祉部	所属課 長寿・障害福祉課
施策名	02	福祉の充実	所属係	高齢者福祉	課長名 林　清和
基本事業名	02	高齢者福祉の充実			電話番号 0883-72-7612 （内線） 772-132
予算科目	会計 1　款 3　項 3　目 1	老人福祉総務費	法令根拠	三好市敬老祝金支給条例	
事業期間	☐ 単年度のみ　☑ 単年度繰返　☐ 期間限定複数年度→全体計画の投入量を記入 ↳（ 開始年度　H6　年度 ～ ）　↳（　年度 ～　年度 ）				

事務事業の概要（具体的なやり方、手順、詳細。期間限定複数年度事業は全体像を記述）

対象者：おおむね65歳以上の一人暮らし虚弱高齢者で市民税非課税の方。
目的：緊急通報装置を貸与し、地域の協力員により急病や災害等の緊急時に迅速かつ適切な対応を図ること及び、定期的に伺いの電話をかけることにより、日常的な孤独感と不安を解消する。

運営については事業者に委託。
コールセンターに24時間体制でオペレーターが待機、通報が入れば登録している協力員や場合によっては救急通報（119番）を行う、ほか月1回～の伺い通話を行う。

利用者負担は100円／月、初回設置費用950円

全体計画（期間限定複数年度のみ）　（単位；千円）

総投入量	事業費	財源内訳	国庫支出金
			都道府県支出金
			地方債
			その他
			一般財源
		事業費計（A）	0
	人件費	正規職員従事人数	
		延べ業務時間	
		人件費計（B）	0
	トータルコスト(A)+(B)		0

1　現状把握の部（DO）

(1) 事務事業の目的と指標

① 手段（主な活動）

20年度実績（20年度に行った主な活動）
申請を受理し、利用決定となった方に緊急通報装置を貸与する。
申請者の実態調査等は地域包括支援センターに委託。

21年度計画（21年度に計画している主な活動）
20年度のとおり。

② 対象（誰、何を対象にしているのか）＊人や自然資源等
三好市内に住所を有するおおむね65歳以上の一人暮らし虚弱高齢者で市民税非課税の方

③ 意図（この事業によって、対象をどう変えるのか）
緊急時に迅速な対応を図ることで、安心した生活をおくることができる。日常時には定期的に伺いの電話をかけることで孤独感と不安を解消する。

④ 結果（どんな結果に結び付けるのか）
一人暮らしの高齢者が安心して生活をおくることができる。

⑤ 活動指標（事務事業の活動量を表す指標）数字は記入しない

	名称	単位
ア	利用者数	人
イ		
ウ		

⑥ 対象指標（対象の大きさを表す指標）数字は記入しない

	名称	単位
ア	対象者数	人
イ		
ウ		

⑦ 成果指標（対象における意図の達成度を表す指標）数字は記入しない

	名称	単位
ア	緊急通報があった件数	件
イ		
ウ		

⑧上位成果指標（結果の達成度を表す指標）数字は記入しない

	名称	単位
ア		
イ		
ウ		

(2) 総事業費・指標等の推移

		単位	18年度（実績）	19年度（実績）	20年度（実績）	21年度（見込）	22年度（成行予測）	23年度（成行予測）	24 年度（成行予測）
投入量 事業費 財源内訳	国庫支出金	千円							
	都道府県支出金	千円							
	地方債	千円							
	その他	千円							
	一般財源	千円	20,979	23,355	7,210	7,340	10,320	10,000	9,000
	事業費計（A）	千円	20,979	23,355	7,210	7,340	10,320	10,000	9,000
人件費	正規職員従事人数	人	1	1	1	1	1	1	1
	延べ業務時間	時間	1,250	1,056	1,056	1,056	1,056	1,056	1,056
	人件費計（B）	千円	4,750	4,013	4,013	4,013	4,013	4,013	4,013
トータルコスト(A)+(B)		千円	25,729	27,368	11,223	11,353	14,333	14,013	13,013
活動指標	ア	人	339	355	336	320	330	330	330
	イ								
	ウ								
対象指標	ア	人	1827	1827	1827	1900	1976	2055	2137
	イ								
	ウ								
成果指標	ア	件			15	24	30	35	40
	イ								
	ウ								
上位成果指標	ア								
	イ								
	ウ								

事務事業名	緊急通報体制等整備事業	所属部	環境福祉部	所属課	長寿・障害福祉課

(3) 事務事業の環境変化・住民意見等

① この事務事業を開始したきっかけは何か？いつ頃どんな経緯で開始されたのか？

孤独死を防止する目的で、地域ささえあい事業として平成6年度より開始された。

② 事務事業を取り巻く状況（対象者や根拠法令等）はどう変化しているか、開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったのか？

補助金がなくなり、市の単独事業となった。
高齢者一人暮らし世帯が増加に伴い。申請数も増加している。
協力員が異動したり、高齢となることで、登録当初の要件を満たすことができなくなってきている。また山間部においては近隣に協力員を見いだせない場合もある。

③ この事務事業に対して関係者（住民、議会、事業対象者、利害関係者等）からどんな意見や要望が寄せられているか？

利用者の満足度は非常に高い。
住民やケアマネから対象者の要件を拡大してほしいとの声がある。
協力員に負担がかかる場合もあり、協力員に理解が必要。

2　評価の部（SEE）＊原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価

目的妥当性評価	①政策体系との整合性 この事務事業の目的は市（町）の政策体系に結びつくか？意図することが結果に結びついているか？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部（3枚目シート）に反映 ☑ 結びついている ⇒【理由】 緊急時には迅速な連絡を行い、通常時には定期的に連絡することで、日常の不安を解消し、安心して生活することができている。
	② 公共関与の妥当性 なぜこの事業を市（町）が行わなければならないのか？税金を投入して、達成する目的か？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部（3枚目シート）に反映 ☑ 妥当である ⇒【理由】 市内各地に限界集落や一人暮らし高齢者の一軒家が点在し、今後ますます孤立化や孤独死が危惧されるため、高齢者を見守り、安心して生活できるよう支援することは妥当である。
	③ 対象・意図の妥当性 対象を限定・追加すべきか？意図を限定・拡充すべきか？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部（3枚目シート）に反映 ☑ 適切である ⇒【理由】 一人暮らしでない世帯には緊急時を察知できる家族があると思われる。また民間事業所でも同サービスを提供しているため、市から貸与を行う対象を非課税の方に限定していることはおおむね妥当であるといえる。意図についても、虚弱な高齢者が一人暮らしを続ける上でのもしものときの対策であり、100％の見守りは不可能であることから、現状で一定の成果をあげられていると考える。
有効性評価	④ 成果の向上余地 成果を向上させる余地はあるか？成果の現状水準とあるべき水準との差異はないか？何が原因で成果向上が期待できないのか？	☑ 向上余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部（3枚目シート）に反映 ☐ 向上余地がない ⇒【理由】 現在は固定器とペンダント型の装置を貸与しているが、通報ボタンが押されなければ対応ができないため、突然倒れたり意識がなくなったりした場合には全く機能しないものである。 他市町村では人間の動きを感知するタイプの見守りシステムにしている事例も聞かれることから、それらの導入について検討の余地がある。
	⑤ 廃止・休止の成果への影響 事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？	☐ 影響無 ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部（3枚目シート）に反映 ☑ 影響有 ⇒【その内容】 同サービスは民間事業者により行われているため、全額自己負担すれば利用可能であるが、一人暮らし高齢者で非課税世帯の方には安価といえず、地域からの孤立や最悪の場合孤独死が起こりうるため、一人暮らし高齢者の安心・安全な生活を守れなくなる恐れがある。
	⑥ 類似事業との統廃合・連携の可能性 目的を達成するには，この事務事業以外他に方法はないか？類似事業との統廃合ができるか？類似事業との連携を図ることにより、成果の向上が期待できるか？	☐ 他に手段がある （具体的な手段，事務事業） ☑ 統廃合・連携ができる ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部（3枚目シート）に反映 ☐ 統廃合・連携ができない ⇒【理由】 情報政策課のユビキタスタウン構想事業との連携が可能と思われる。 ☐ 他に手段がない ⇒【理由】
効率性評価	⑦ 事業費の削減余地 成果を下げずに事業費を削減できないか？（仕様や工法の適正化、住民の協力など）	☑ 削減余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部（3枚目シート）に反映 ☐ 削減余地がない ⇒【理由】 利用料の自己負担割合を増やすことで、市の負担額の削減が図れる。
	⑧ 人件費（延べ業務時間）の削減余地 やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？成果を下げずにより正職員以外の職員や委託でできないか？（アウトソーシングなど）	☐ 削減余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部（3枚目シート）に反映 ☑ 削減余地がない ⇒【理由】 既に委託して行っており、申請から利用開始等にかかる事務手続きも必要最小限のものであるため、削減余地はないと思われる。
公平性評価	⑨ 受益機会・費用負担の適正化余地 事業の内容が一部の受益者に偏っていて不公平ではないか？受益者負担が公平・公正になっているか？	☑ 見直し余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部（3枚目シート）に反映 ☐ 公平・公正である ⇒【理由】 65歳以上の一人暮らし虚弱高齢者で市民税が非課税の方、としているが、「虚弱」の定義が曖昧である。 そのため、申請のあった順に機器の在庫状況により利用開始としているが、利用者の健康状態に応じて優先順位を決めることも必要かと思われる。

事務事業名	緊急通報体制等整備事業	所属部	環境福祉部	所属課	長寿・障害福祉課

3　評価結果の総括と今後の方向性（次年度計画と予算への反映）（PLAN）

(1) 1次評価者としての評価結果

① 目的妥当性	☑ 適切	☐ 見直し余地あり
② 有効性	☐ 適切	☑ 見直し余地あり
③ 効率性	☐ 適切	☑ 見直し余地あり
④ 公平性	☐ 適切	☑ 見直し余地あり

(2) 全体総括（振り返り、反省点）

一人暮らしの高齢者を見守り、安心して生活がおくれるためにはなんらかの支援策が必要であり、本事業は一定の成果をあげられていると思われるが、より有効的かつ効率的な事業とする余地は多分に見られる。

(3) 今後の事業の方向性（改革改善案）・・・複数選択可

☐ 廃止　☐ 休止　☐ 目的再設定　☑ 事業統廃合・連携　☐ 事業のやり方改善（有効性改善）
☐ 事業のやり方改善（効率性改善）　☐ 事業のやり方改善（公平性改善）
☐ 現状維持（従来通りで特に改革改善をしない）

情報政策課のユビキタスタウン構想事業との連携によって、一人暮らし高齢者のより充実した見守りシステムへの移行と財源の確保が期待でき、効率的に成果を向上できると思われる。

(4) 改革・改善による期待成果
（廃止・休止の場合は記入不要）

		コスト		
		削減	維持	増加
成果	向上	○		
	維持			×
	低下		×	×

(5) 改革，改善を実現する上で解決すべき課題（壁）とその解決策