

事務事業名	保健事業(健康電話相談)			担当	市民生活部 国保年金課 国民健康保険係			
政策名	C	思いやりと安心に満ちたみんな元気なまちづくり			電話番号	0285-83-8123		
施策名	6	健康づくりと適切な医療の確保			<input type="checkbox"/> 実施計画上の主要事業			
基本事業名				事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度のみ			
法令根拠	国民健康保険法、真岡市国民健康保険条例				<input type="checkbox"/> 単年度繰返(開始年度 平成12年度~)			
予算科目	2.国民健康保険特別会計	7.保健事業費	2.保健事業費		2.保健事業費	<input type="checkbox"/> 期間限定複数年度( 年度~ 年度)		
事業概要	国民健康保険法に基づく保健事業の1つとして実施。電話健康相談事業は、健康・医療・育児・介護・ストレス等の相談に応じる、24時間年中無休の無料電話サービスを実施。実施方法としては、専門の業者に委託し、経験豊富な医師・保健師・看護師が内容に応じて、必要な支援及び助言を行い、家庭における健康管理を図っている。従来、健康相談する機会がなかった市民にもその機会を与えることが可能となった。							

1. 現状把握の部 (1) 事務事業の目的と指標

①手段(主な活動) 24年度実績 年度当初に契約を締結。支払は年2回(10月・3月)に分けて行う。広報もおかの健康ひとくちメモ欄に毎月掲載するほか、市ホームページ、国保だよりへ掲載し、市民への周知を行っている。利用状況は年間3,447件であり、30歳代の女性が1,023名と29.7%を占めている。相談内容は、「気になる体の症状についての相談」(33.3%)、「治療に関する相談」(23.6%)、「育児に関する相談」(13.8%)、「家庭看護に関する相談」(9.0%)などが多い。  25年度計画 24年度と同様	⑤活動指標(事務事業の活動量を表す指標)の推移							
	名称		単位	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
	ア	相談件数	件	5,507	6,083	4,910	3,447	3,500
	イ							
	ウ							
	エ							
	オ							
②対象(誰、何を対象にしているのか)*人や自然資源等 国民健康保険被保険者	⑥対象指標(対象の大きさを表す指標)の推移							
	名称		単位	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
	ア	国民健康保険被保険者数	人	26,697	25,969	25,645	25,273	25,270
	イ	市民	人	82,997	82,584	82,136	81,511	80,929
	ウ							
	エ							
	オ							
③意図(この事業によって、対象をどう変えるのか) ・夜間や休日などの突然の発病に的確な対応をしてもらう。 ・気になる体の症状について正しい治療を理解してもらう。 ・相談者の心身の健康不安を解消する。	⑦成果指標(対象における意図された対象の程度)の推移							
	名称		単位	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
	ア	利用率=相談件数/国民健康保険被保険者の人数	%	20.6	23.4	19.1	13.6	13.9
	イ							
	ウ							
	エ							
	オ							
④結果(どんな結果(上位施策)に結びつけるのか) 健康な生活をしてもらう。	⑧上位成果指標(結果の達成度を表す指標)の推移							
	名称		単位	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
	ア	健康な生活をしている市民の人数	人					
	イ							
	ウ							
	エ							
	オ							

(2) 総事業費の推移		単位	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
投入量	事業費	財源内訳	千円	0	0	0	0
		国庫支出金	千円	0	0	0	0
		県支出金	千円	0	0	0	0
		地方債	千円	0	0	0	0
		その他	千円	0	0	0	0
		一般財源	千円	5,367	5,389	5,420	6,023
	事業費計(A)	千円	5,367	5,389	5,420	6,023	
	人件費	正規職員従事人数	人	1	1	1	1
		延べ業務時間	時間	16	16	16	16
		人件費計(B)	千円	65	68	68	67
トータルコスト(A)+(B)		千円	5,432	5,457	5,488	6,090	

(3) 事務事業の環境変化・市民意見等	
①この事務事業を開始したきっかけは何か? いったいどんな経緯で開始されたのか?	核家族化の進展や近所づきあいの希薄化により、24時間対応の健康相談をしてほしいという市民からの要望があった。
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?	・要望により、19年度から携帯電話からの通話が可能となった(但し、通話料:有料)。 ・平成20年4月の医療制度改正により、老人保健制度該当の国保加入者が後期高齢者医療制度へ移行したことにより国保加入者数が減少した。 ・平成21年3月23日二宮町との合併により加入者数が増加したが、以降減少している。
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?	・気になる体の症状についての相談、治療に関する相談、育児相談、ストレス相談など多様な健康相談に応じているので、利用することで市民から健康不安を解消できたとの声がある。

2. 1次評価の部 \*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、市の政策体系に結びつくか？ ・意図することが結果(上位施策)に結びついているか？	<input type="checkbox"/> 結びついている <input type="checkbox"/> 見直し余地がある 電話相談を利用し健康不安を解消することは、市の施策である健康づくりに結びつく。
	②公共関与の妥当性 ・なぜこの事務事業を市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？	<input type="checkbox"/> 妥当である <input type="checkbox"/> 見直し余地がある いつでも気軽に相談できる24時間健康電話相談は、市民の健康不安を解消することに有効であるため、市が行うべき事業である。
	③対象と意図の妥当性 ・対象を限定・追加すべきか？ ・意図を限定・拡充すべきか？	<input type="checkbox"/> 適切である <input type="checkbox"/> 対象を見直す必要がある <input type="checkbox"/> 意図を見直す必要がある 市民全員を対象としている。
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？	<input type="checkbox"/> 向上余地はない <input type="checkbox"/> 向上余地がある
	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？	<input type="checkbox"/> 影響がある <input type="checkbox"/> 影響がない 市民が気軽に24時間健康電話相談をするところなくなってしまう、特に深夜など、健康相談に対し市民の健康不安が解消されない。
	⑥類似事業との統合や連携の可能性 ・他に、類似の形態の事務事業はないか？	<input type="checkbox"/> 類似事業がある(類似の事務事業名を記載) <input type="checkbox"/> 類似事業はない
	・類似事業がある場合、その事業と統合したり連携を図ることができるか？	<input type="checkbox"/> 他の事業と統合・連携ができる <input type="checkbox"/> 他の事業と統合・連携できない
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)	<input type="checkbox"/> 削減余地がない <input type="checkbox"/> 削減余地がある 毎年、契約単価の見直しを行っている。
	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社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)	<input type="checkbox"/> 削減余地がない <input type="checkbox"/> 削減余地がある 専門の業者に委託しており、人件費は、契約や支払業務であるため、必要最小限の人件費である。
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不公平ではないか？ ・受益者負担が公正・公平になっているか？	<input type="checkbox"/> 公正・公平である <input type="checkbox"/> 見直し余地がある 全市民がいつでも利用でき、公平・公正である。

3. 改革・改善方向の部

(1) 改革の方向性(改革案・実行計画) <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 見直し( <input type="checkbox"/> : 目的妥当性 <input type="checkbox"/> : 有効性 <input type="checkbox"/> : 効率性 <input type="checkbox"/> : 公平性 ) <input type="checkbox"/> 統合 <input type="checkbox"/> 継続	(3) 改革・改善による期待成果 <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上				維持				低下			
			コスト																					
		削減	維持	増加																				
成果	向上																							
	維持																							
	低下																							
(2) 改革、改善を実現する上で克服すべき課題は何か？それをどう克服していくか？																								

4. 事務事業の2次評価結果(事業の総括と事業の方向性)

(1) 1次評価結果の客観性と出来具合 <input type="checkbox"/> 記述説明不足(説明責任不充分) <input type="checkbox"/> 評価内容が客観性を欠く <input type="checkbox"/> 評価内容は客観的と言える	(5) 改革・改善による期待成果 <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上				維持				低下			
			コスト																					
			削減	維持	増加																			
成果	向上																							
	維持																							
	低下																							
(2) 2次評価者としての評価結果 ①目的妥当性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ②有効性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ③効率性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ④公平性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり																								
(3) 2次評価者として判断した今後の事業の方向性 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 目的絞込み <input type="checkbox"/> 目的拡充 <input type="checkbox"/> 事業統廃合 <input type="checkbox"/> 事業のやり方改善 <input type="checkbox"/> 予算削減 <input type="checkbox"/> 予算増大 <input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)	(4) その他2次評価会議で指摘された事項																							