

事業評価調書

◎基本情報

年度	令和3年	会計コード	10	一般	事業コード	38523	
事業名	新型コロナウイルス感染症相談体制整備費						
評価担当課	所属名	保)保健所 医療政策課					
	課長名	高田 誉之	担当者名	佐藤 奈津美	電話番号	011-622-5162	
施策名	主	-					
	副						
アクションプラン	○ 対象 ● 対象外		戦略ビジョン	○ 対象 ● 対象外			
事業の性質	○ 経常経費 ● 臨時的経費						
	○ 内部管理 ○ 法定経費 ○ 指定管理						
事業内容	実施形態	○ 直営 ○ 一部委託 ● 全部委託 ○ 補助助成 ○ その他					
	目的	短期	新型コロナウイルス感染症疑い患者について、相談を受ける体制を整備し、状況に応じ適切な部署等へ連絡を繋ぐものとする。				
		長期	①帰国者・接触者外来相談センターの体制整備により、通常の救急安心センターさっぽろ相談体制を確保し、もって救急医療機関の負担を軽減し、救急医療体制を安定的に確保する。 ②一般電話相談窓口の設置により、不安等を持つ市民へ対し、適切な情報提供を行う。				
	取組内容	①新型コロナウイルス感染症対策のため、帰国者・接触者外来相談センターの開設に伴い、相談員を増員することにより体制を整える。併せて、帰国者・接触者外来相談センターへ入電した新型コロナウイルス感染症の症状がない一般的な新型コロナウイルスに関する相談を再委託により外部コールセンターに転送する体制を整備する。 ②現在実施している「新型コロナウイルス一般電話相談窓口」について、業務の委託を実施することにより、現状の体制の維持を行う。					
	実施結果	令和3年度の受診・相談センターの相談件数は263, 816件、一般電話相談窓口の相談件数は91, 338件だった。新型コロナウイルス感染症に関する一般的な相談への回答及び発熱者等を受診・検査につなげるための役割を果たすことができた。					
事業実施における工夫点	相談件数の増加にあわせて、相談員や受信回線の増強を図るほか、音声アナウンスによる適切な案内先への振り分け等を行うことで体制を強化した。						
対象者	新型コロナウイルス感染症が疑われる市民等			開始	平成31年度	終了	0年度
関連法令・条例・要綱等							
他都市の状況	同様の業務を実施						

◎事業費

(単位:千円)

		令和2年度決算	令和3年度予算	令和3年度決算	令和4年度予算
事業費		334,821	177,000	568,025	505,000
うち特定財源		334,821	177,000	568,025	505,000
人工		5.0	5.0	5.0	5.0
人件費		36,000	36,000	36,000	36,000
計(事業費+人件費)		370,821	213,000	604,025	541,000
事業費の内訳	令和3年度決算	①受診・相談センター:416, 086千円 委託費403, 648千円、その他12, 438千円 ②一般電話相談窓口:151, 939千円 委託費151, 206千円、その他733千円			
	令和4年度予算	①受診・相談センター:314, 868千円 委託費310, 564千円、その他4, 304千円 ②一般電話相談窓口:190, 192千円 委託費:189, 776千円、その他416千円 ▲60千円(端数調整)			

◎検証(振り返り)

活動指標1	指標名	受診・相談センター応答率			
	令和2年度実績	令和3年度予定	令和3年度実績	令和4年度予定	
	82.50%	90.00%	89.70%	90.00%	
活動指標2	指標名	一般電話相談窓口応答率			
	令和2年度実績	令和3年度予定	令和3年度実績	令和4年度予定	
	不明	90.00%	91.60%	90.00%	
成果指標1	指標名	市民の満足度を数値化することは困難なため			
	令和2年度実績	令和3年度目標	令和3年度実績	令和4年度目標	
成果指標2	指標名				
	令和2年度実績	令和3年度目標	令和3年度実績	令和4年度目標	
項目	判定	理由			
事業の成果 (目的をどの程度達成できたか)	A	令和3年度の受診・相談センターの相談件数は263,816件、一般電話相談窓口の相談件数は91,338件だった。新型コロナウイルス感染症に関する一般的な相談への回答及び発熱者等を受診・検査につなげるための役割を果たすことができた。			
事業規模 (事業ボリュームは適切か)	A	相談件数の増に応じて適宜回線の増強や相談員の追加配置で対応できたと考える。			
事業の実手法 (事業の効率性、実施主体は適切か)	A	膨大かつ一般的な相談を受けることになるため、委託により実施することが適切と考える。			
対象者の満足度 (対象者のニーズに応えているか)	B	応答率について平均すると90%であったため、おおむね適切に相談につながったと考えられるが、感染拡大期には85%を切るなど、一部市民のニーズに応えることができなかった。			
市民参加の実施	<input type="checkbox"/> 企画 <input checked="" type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 評価 <input type="checkbox"/> 対象外		市民参加結果への対応		<input type="checkbox"/> 回答 <input checked="" type="checkbox"/> 反映
今後の改善点	業務フローの変更による音声ガイダンス等の対応には、一定期間を要するため、委託業者と綿密な連携を図り迅速に対応可能な方法を検討する。				
前回の評価	● A ○ B ○ C ○ 評価省略対象事業・前年度実施なし				
今年度取り組んだ見直し内容	相談件数の増加にあわせて、相談員や受信回線の増強を図るほか、音声アナウンスによる適切な案内先への振り分け等を行うことで体制を強化した。		見直し効果額 (前年度)	0	千円
今回の評価	● A ○ B ○ C ○ 評価省略対象事業・前年度実施なし				
評価の理由	相談件数の増加にあわせて、必要な体制の整備を行ったため。				
次年度の取組の方向性・改善内容	事業内容	<input type="checkbox"/> 改善 ● 現状維持 <input type="checkbox"/> 休止・廃止 業務フロー変更迅速に対応できる体制の維持管理が必要である。			
	予算	<input type="checkbox"/> 拡充 ● 現状維持 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> その他 R4予算同額の範囲内で、業務フロー変更迅速に対応できる体制の維持管理を行う。		見直し効果額	0 千円