

# 令和4年度 事業評価シート

基本情報		所属名	健康政策課
事業名称	健康医療相談事業費		
実施根拠 (条例・規則・要綱等)			
事業開始年月日	平成23年6月1日	最終制度改正年月日	
事業目的 (実現・達成したいこと)	24時間体制で健康医療電話相談サービス事業を行い、電話による急病対応の医療機関案内(医療情報案内を含む)及び健康・医療・介護・育児・メンタルヘルスに関する相談及び指導を行うことにより、市民の生命を守り、健康保持・増進を図ることを目的とする。		
事業概要 (誰に、何を、どうするのか)	市民等に対し、24時間年中無休、フリーダイヤルで、救急受診の必要性に迷った際の案内、医療機関情報の案内、健康・メンタルヘルス相談、育児・介護相談を実施する。		
実施背景 (事業を実施することになった背景・要因)	<p>・本事業開始前は、休日・夜間の医療機関案内は録音データによる音声案内であったところ、利便性の向上を図るため、県内で先行していた市川市等を参考に健康医療相談事業を平成23年6月より開始した。</p> <p>・医療機関案内のほか、市民の健康に関する相談や育児・介護・メンタルヘルス相談を新たに行うことで、①市民の健康保持・増進効果 ②医師不足・病院支援対策 ③救急医療体制の補強 ④行政による相談業務量の軽減 ⑤出産・育児支援による少子化対策 ⑥速やかな医療機関情報の提供 ⑦市民の安心感 といった効果を見込めるとして、実施に至った。</p>		
これまでの経緯 (対象者・要件・限度額、サービス内容などの制度の変遷)	<p>・平成23年6月1日より、市民並びに市内就業者及び市内滞在者等緊急を要するために問い合わせをする方からの電話相談に対して、医師・保健師・看護師・心理カウンセラーなどの専門家が24時間年中無休体制で対応している。</p> <p>・平成27年4月1日より、日曜・祝休日・年末年始における休日当番薬局案内を開始した。</p> <p>・平成30年6月1日より、仕様書上これまで「2回線以上」としていた回線数を「3回線以上」に増やすことで、応答率の向上を図った。</p>		
事業内容	対象者	内容(要件・単価・限度額・サービス内容など)	
	市民並びに市内就業者及び市内滞在者等	①健康相談、②医療相談、③介護相談、④育児相談、⑤メンタルヘルス相談、⑥医療機関案内	

## 事業実績

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
事業費 (単位:千円)	当初予算額	30,520	30,800	33,734	32,120
	うち一般財源	30,520	30,800	33,734	32,120
	決算(見込)額	30,520	30,800	31,901	-
対象者数・ 交付件数など	相談件数(件)	87,490	78,074	59,270	
	平均通話時間	7分50秒	9分8秒	8分49秒	
	入電件数(件)	27,561	25,217	20,747	

### 交付税、国・県補助の有無

	有無	(ありの場合)名称・内容
交付税措置	なし	
国・県補助	なし	
(国・県補助への) 上乗せ・横出し	なし	

### 業務量

繁忙期	契約時期				
業務頻度 (年1回・月1回など)	月1回の支払い業務、3年に1回の契約事務				
人工		常勤職員	会計年度任用職員	再任用(フル)	再任用(短)
	人工	0.1 人工	0.0 人工	0.0 人工	0.0 人工
	従事者数	1 人	0 人	0 人	0 人

※ 職員1人の労働力=1人工。当該事業の人工を記載。複数人が携わっている場合は、それぞれの人工を合計。

【記載例】従事者数:2人、労働力の割合がそれぞれ3割の場合 ⇒ 合計0.6人工(0.3人工+0.3人工)

## 評価結果

所属名	健康政策課
事業名称	健康医療相談事業費

### (1) 一次評価（自主点検）で明らかとなった課題、今後の方向性（改善のアイデア）

項目		課題	今後の方向性
1	事業の効果検証	<ul style="list-style-type: none"> <li>同様のレベルで実施しているのは県内では市川、浦安、市原しかなく、当たり前のサービスではない。</li> <li>事業の性質上、効果検証が難しい。</li> <li>相談件数が減少傾向だが、その評価が難しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用状況の分析等により、今後の事業範囲（相談内容、時間帯等）の再検討を行う。</li> <li>事業の効果、必要性を検証する必要がある。</li> <li>件数の減少要因を分析し、必要に応じて周知方法を見直す。</li> </ul>
2	他事業との類似重複	—	—
3	事業の利便性	—	—
4	事業の目的・意義	—	—

### (2) 追加で整理した課題、今後の方向性（改善のアイデア）

項目		課題	今後の方向性
1	事業の効果検証	事業開始後10年が経過しているが、インターネットの普及など時代の変化を踏まえたコールセンターの必要性等の事業検証がこれまで行われていない。	スマートフォンの一般化などにより市民ニーズも変化している可能性があるため、利用者の属性、傾向等の変化を分析の上、事業範囲を精査する。
2	他事業との類似重複	本事業開始後、千葉県が実施する電話相談の時間帯が拡充され、現在、内容が重複している。	県事業との重複の検証を行い、時間帯や受電対象の棲み分けが可能かなど、事業範囲を精査する。
3	事業の利便性	救急受診が必要か迷っている際の利用を案内しているにもかかわらず、電話が時間帯によっては混雑しており繋がりにくいことがある。	相談内容による受電窓口の分散や周知方法の改善など、即時性の必要な相談に的確に対応できる方法がないか検討する。
4	事業の目的・意義	急な病気やケガに対する医療機関案内や健康に関する相談を、市民誰もが必要な時にできることを主の目的としているが、相談件数の2割を占めるメンタルヘルス相談では頻回や長時間の利用者がいることで、電話が繋がりにくい要因の一つとなっており、事業が想定している状況と実態に一定程度乖離が生じている。	事業目的と実態を踏まえ、想定した状況となっているかどうか検証し、目的に即した状況となっていない場合には、周知方法の工夫、他のサービスによる棲み分けなどの改善を検討する。

## 取組状況

※令和4年度評価結果に対する各年度の取組状況を記載しています

所属名		健康政策課		
事業名称		健康医療相談事業費		
項目	状況	令和5年度状況	令和6年度状況	令和7年度状況
1	事業の効果検証	完了 相談件数を確認したところ、令和2年度の8万弱件から、令和3年度に6万弱に減少したが、令和4年度は再度7万件を超えた。令和5年12月末時点の件数は7万件弱であり、昨年の同月時点と比較した際、1万3件強増えていた。これは、新型コロナウイルス感染症の区分変更により、都道府県の発熱相談コールセンターの終了等相談希望者がシフトされたことなどが要因として考えられる。 相談内容の傾向等を分析したところ、全体を占める割合・傾向は一定しており、「気になる身体の症状」が相談件数として一番多かった。症状を聞き取り、119番し医療機関を受診するように勧奨することも少なくなかった。(月約30件) 必要な情報を入手するまでに猶予がないこと等緊急性の観点からコールセンター形式が望ましいと判断した。 相談時間も万遍なく受電していることから、市民が健康に不安を感じた際、いつでも連絡できる場所は引き続き必要であると考え、当面は現在の手法を継続する。	-	-
2	他事業との類似重複	完了 千葉県救急安心電話相談事業との比較・分析を行った。県救急安心電話相談事業は、令和5年11月に相談対応時間が2時間延長されたが、相談対応内容は拡充されなかった。医療機関案内は重複するものの、その他内容は重複しなかった。 また、市が実施する医療安全支援事業について所管部署と協議したところ、医療安全支援事業は患者からの個別具体的な相談であり、事業目的及び対象が異なるため、連携は困難であると判断した。 以上のことから、当面は現在の手法を継続することが望ましいと判断した。	-	-
3	事業の利便性	完了 電話がつながりにくい要因について精査した。相談内容の傾向等を分析したところ、全体を占める割合・傾向は一定しており、「ストレス・メンタルヘルス」が相談件数として2番目に多かった。事業者と協議したところ、電話相談依存者が一定数存在すると思われる。他の相談機関に繋ぎ、受診を勧めた方が良いと思われるケースも確認できた。他の相談機関へ繋ぐことや、利用を控えていただく案内を行うケース等ルール化し、試行した上で、改善を図る。	-	-
4	事業の目的・意義	完了 ストレスや不安などの対処法についてアドバイスするメンタルヘルス相談も事業目的の1つである。相談件数として2番目に多く、対応にかかる時間も他の相談に比べ長かった。事業者と協議したところ、電話相談依存者が一定数存在すると思われる。他の相談機関に繋ぎ、受診を勧めた方が良いと思われるケースも確認できた。他の相談機関へ繋ぐことや、利用を控えていただく案内を行うケース等ルール化し、試行した上で、改善を図る。 なお、インターネットやオンライン等による相談も検討したが、事業の効果検証で回答したとおり本事業は緊急性が高いため、電話相談で実施することが望ましいと判断した。	-	-