

# 庄原市行政評価シート

令和2年度評価

事務事業名	緊急通報体制整備事業
-------	------------

所管	生活福祉	部	高齢者福祉	課
実施期間	平成	17	年度～	年度（終期設定が無い場合は終期を空白）
予算科目	会計	款	項	目
	01	03	01	02
	一般会計	民生費	社会福祉費	老人福祉費
事業	1610 緊急通報体制整備事業			
対象者	市内に住所を有する高齢者等(要件有)			対象者数など
				65歳以上ひとり暮らし高齢者数 (H27国勢調査) 2,422人
根拠法令等	庄原市緊急通報体制整備事業実施要綱			
HPアドレス				
実施目的	ひとり暮らしの高齢者等に緊急通報装置を給付し、急病や災害等の緊急時に迅速かつ適切に対応を図り、高齢者等の不安を解消するとともに、高齢者福祉の増進に資する。			
事務事業の概要	<p>ひとり暮らしの高齢者等に緊急通報装置を給付し、急病や災害等の緊急時に緊急通報装置(本体・携帯用ペンダント)の緊急ボタンを押すことで、備北地区消防組合(三次市)に繋がる。装置の本体は直接通話が可能で(携帯用ペンダントは通報のみ)、通報者本人が通話可能な場合は、消防署職員が状態を聞き取り、救急車等の出動の判断をする。応答がない、会話ができない等、状況が判断できない場合は、申請時に登録している協力員に消防署職員が連絡し、連絡を受けた協力員は通報者の容態の確認を行い、救急車等の出動が必要な場合は、119番通報を行う。</p> <p>1 対象者 市内に住所を有し、いずれかに該当する者でおおむね3名の協力員が確保できる者とする。 ①概ね65歳以上の虚弱で健康に不安のあるひとり暮らし世帯又は高齢者のみの世帯もしくはこれに準ずる世帯に属する高齢者 ②身体障害者のみの世帯又はこれに準ずる世帯に属する身体障害者 ③その他市長が特に必要と認める者</p> <p>2 協力員 協力員は、原則として対象者の近隣に居住し、緊急時に即応できる者</p> <p>3 費用負担等 申請者世帯の市民税額により、緊急通報装置購入代金の負担が必要 給付後の緊急通報装置の電池等の消耗品及び電話回線使用料は、使用者が負担する。</p>			
年度別実績概要	平成29年度	設置台数56台【内訳:庄原 9台、西城 9台、東城14台、口和 5台、高野 8台、比和 3台、総領 8台】		
	平成30年度	設置台数28台【内訳:庄原 6台、西城 8台、東城 5台、口和 2台、高野 3台、比和 4台、総領 0台】		
	令和元年度	設置台数35台【内訳:庄原 4台、西城 3台、東城 8台、口和 8台、高野 5台、比和 4台、総領 3台】		

## 実績指標

(単位:千円)

事業費 (インプット)	項目	内容	H29	H30	R1	計
	事業費	扶助費	緊急通報装置給付事業	2,353	1,718	2,169
						0
						0
計			2,353	1,718	2,169	6,240
財源	国県支出金					0
	地方債					0
	その他					0
	一般財源		2,353	1,718	2,169	6,240

# 庄原市行政評価シート

令和2年度評価

事務事業名 緊急通報体制整備事業

	指標名称	単位	基準値	H29	H30	R1	計
実績 (アウトプット)	1 緊急通報装置給付	台		56	28	35	119
	2						0
	3						0
成果 (アウトカム)	1 通報装置による救急出動件数(延べ)	件		32	58	42	132
	2						0
	3						0
備考							

評価項目	所管課	市民意見	評価委員会	評価平均(上段)・分布(下3段)	
(評価は、A=1,B=0,C=△1とした平均値で、A,B+,B,B-,Cの5段階判定)				市民意見	評価委員会
<b>優先度</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	0.5	0.9
A 同じ分野の他の事業と比較し、優先度が高い事業である。				1	6
B 同じ分野の他の事業と比較し、優先度は中くらいの事業である。				1	1
C 同じ分野の他の事業と比較し、優先度が低い事業である。				0	0
<b>認知度</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	0.0	0.0
A 対象者以外にも、おおむねの内容は知られている事業である。				1	0
B 対象者には、おおむねの内容は知られている事業である。				0	7
C 一部の者を除き、事業があることすら知られていない。				1	0
<b>有効性</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	0.5	1.0
A 費用に対して、効果・成果が高い事業である。				1	7
B 費用に対して、効果・成果が中くらいの事業である。				1	0
C 費用に対して、効果・成果が低い事業である。				0	0
<b>受益者満足度</b>	<b>A</b>	<b>-</b>	<b>A</b>	-	1.0
※受益者: 緊急通報装置の設置高齢者					
A 受益者(対象者)は、満足している事業内容である。				0	7
B どちらともいえない。				0	0
C 受益者(対象者)が、満足できない事業内容である。(改善要望がある ほか)				0	0
<b>市民(納税者)納得度</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	0.5	0.9
A 目的・費用・自己負担・内容等から、対象者以外も納得できる事業である。				1	6
B どちらともいえない。				1	1
C 目的・費用・自己負担・内容等から、対象者以外は納得できない事業である。				0	0
<b>代替性</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B+</b>	1.0	0.3
A 収益性や技術面から民間での実施が難しく、市が実施すべき事業である。				2	2
B 民間での実施も可能であるが、公共性・公平性などから市が関与すべき事業である。				0	5
C 市の関与は委託や助成とし、民間等での実施を検討すべき又は市が関与する必要はない事業である。				0	0
<b>まちづくり基本条例適合性</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B+</b>	0.0	0.3
A 市民(団体等を含む。)の自立を促進する事業である。				0	2
B 市民の自立促進までは期待できないが、条例の趣旨(市民が主役のまちづくり)に沿った事業である。				2	5
C 条例の趣旨に沿った実施形態となるよう、手法・内容を見直すべき(終了を含む。)事業である。				0	0

事務事業名 緊急通報体制整備事業

所管課評価	現行どおり
視 点	<p>本市における緊急通報装置(以下、「通報装置」という。)設置事業は、市町村合併前は、各旧市町において、主に「貸与」事業として取り組んでいたが、電池交換等の定期的な機器メンテナンスや、死亡や転居による取り外しや返却等の事務手続きが煩雑であったことから、市町村合併の際に「給付」事業として市内全域で統一した経緯がある。</p> <p>山間部に点在する集落が多い本市においては、従前から通報装置以外の緊急通報システムは脆弱で、緊急通報手段は、市の通報装置の給付に限られていたが、近年、さまざまな見守りサービスが急速に発達し、民間警備会社の駆けつけサービスをはじめ、AI機能を搭載した家電(給湯ポット、テレビ、冷蔵庫等)や、ドアや窓の開閉センサー等による家族への異常検知通知など、高齢者本人や家族の生活実態とプライバシーに配慮した「自動見守りシステム」が広く普及している。また、通報装置以外でも高齢者が使いやすい携帯電話が低料金化・普及し、高齢者を取り巻く見守り体制は、行政支援以外の環境が整いつつある。</p> <p>こうした状況の中、本市が給付する通報装置は、光回線対応等の性能向上もあり、1台当たりの購入単価(税込み)は、5年前(平成27年度)の36,180円が、令和2年度には62,480円になるなど、設置にかかる市の財政負担は年々増加している。</p> <p>今後も高齢化の進展により、給付申請件数は増加傾向になることが予想されているが、市が通報装置を給付することで、地域の民生委員や、複数名の協力員が高齢者の見守りに関わることができ、集落や地域における相互扶助機能の維持や地域包括ケアシステムの構築等に効果的で必要性の高い事業と考えており、引き続き、事業の継続について意見を求めるものである。</p>
課 題	<p>■現在、庄原市では、緊急通報装置が必要と判断された者に装置を給付し、備北消防組合と連携した迅速な緊急対応を行っているが、1台当たりの単価(令和2年度)は税込みで約63,000円と高価であり、過去3年間で推計した年間平均給付件数(約40件)をカバーするためには、2,500,000円以上の予算措置が必要となっている。</p> <p>■山間部で孤立した方など、近隣に居住する協力員の確保が困難なケースが増加しており、協力員のなり手不足から、地域の担当民生委員が協力員となられるケースもあり、民生委員への負担が大きくなっている。</p> <p>■通報装置が「給付」であるため、本人が死亡・転出された場合の、撤去・廃止実態がつかみにくい。特に、ひとり暮らしの方で死亡された場合など、遺族の方が通報装置の廃止届を消防署へ提出する必要があることを知らず、消防署に備え付けの設置者名簿との照合ができない場合がある。</p>

市民意見 (プラモニ)		※市民意見は、意見数集計のみを評価とします。(プラモニとしての総括評価はありません。) ※全意見は、ホームページに掲載しています。				
分 布	現行どおり	拡 充	縮 小	終 了	その他の見直し	総回答数
	1	0	0	0	1	2
主 意 見	<p>【現行どおり】</p> <p>これだけの予算で人の命が救える、リスク管理ができるのであれば問題ないような気がします。費用対効果として見るのであれば、新たなこれにかわる安価なシステムを用いるのも方法ですが、これまでのシステムと重複するなど課題があると思います。他の中山間地域の自治体がどのようにされているか調査してみることも必要かと思えます。また、県立広島大学などの機関にも課題提供してはどうでしょうか。</p> <p>【その他の見直し】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民に広く認知されていないと感じます</li> <li>・評価シートの成果、給付件数が増えても出動件数は横ばいです。</li> <li>・利用者サイドの成果を、アウトカムの備考にでも示して下さい。</li> <li>・今後、高齢者の割合が増えていく中で、見守りの体制をどう築いていくか、民生委員の役割なども含め、総合的に検討していく必要があると思います。</li> <li>・この事業の要件に、3名の協力が必要とありますが、最近は大半の方が携帯電話を持っておられるので、この方に連絡を取ることで、緊急通報に繋げても良いのではないのでしょうか。</li> </ul>					

事務事業名 緊急通報体制整備事業

行政評価  
委員会評価

現行どおり

※行政評価委員会の摘録(会議内容)はホームページに掲載しています。

総括  
意見

高齢者が住みなれた地域で安心して暮らし続けるために必要な事業である。  
民生委員・児童委員等協力員に係る課題(なり手不足や負担の増大)解決を図られるとともに、より効果的な事業とするため、まずは所有者情報及び機器等の適時更新管理の仕組みを構築されたい。

※委員会における最終的な評価として総括したもので、分布の多い評価を優先するものではありません。



分布	現行どおり	拡充	縮小	終了	その他の見直し
	5	1			1

各委員  
の意見

- 【現行どおり】
- ①高齢化が進み一人暮らしの方も多くなる中で必要な事業と思う。
  - ③命を守る体制づくりである観点から大変重要な事業と考える。
  - ④高齢化が進む庄原市において本事業は、安心して生活ができるという市民ニーズに沿った事業と考える。また、消防署との連携など民間では代替できない事業と感じる。給付事業となっているが、実稼働台数の把握を実施していただき、より運用効率の高い事業にしていただきたい。
  - ⑤一人暮らしの高齢者の不安を解消して安心して生活を送るセーフティネットとして大変有効と思います。ひとり暮らしのお年寄りから見れば、【1】緊急ボタンによって行政と繋がっているという安心、【2】地域のご近所から見守られているという、こころ強さ、それぞれと繋がっているということが、高齢者の不安解消に大きく寄与しているものと考えます。又、協力員にとっても、近所の高齢者の日常の「何気ない見守り」を行うことにより、事前に変化をキャッチできるのではないかと思います。  
システムをより効果的なものとするためには、「高齢者と協力員のデータベース」がいかに現行化されているか？ 現行化するため手続きがシステム化されているか？ こころへんをきちんとすることが、肝要と考えます。
  - ⑦これからますます高齢者世帯が増えることを考えれば、有効な制度と考える。ただし、この制度自体はあまり広く市民には知られていないような感じを受ける。制度の周知と設置状況の精査など、より一層の活動を願いたい。
- 【拡充】
- ⑥ひとりまたは少人数の高齢者世帯が増加する中、必要な施策だと思います。また、選択・使用されている機器についても、現時点ではベストな判断と言って良いと思います。しかし、今後はさらに、以下のような点も考慮が必要になると考えます。  
(1)「協力者」や民生委員の方々の関わりなど、制度の維持に生じ始めている困難について、解決していく必要がある。  
(2)現在、実施が不十分である、機器のアフターフォロー(機器の電池寿命は10年とのこと…であれば、電池が摩耗もすでに生じているのでは?)や、機器給付対象者の生活の動向調査が必要である。他事業・他部署・他組織とも連携をとって、「これからも安心して暮らせる庄原市」の実現に向けて、事業を拡充して尽力していただけたらと思います。
- 【その他の見直し】
- ②本制度については、高齢者の緊急時対応の方法の一つとして、有効で必要なものである。これまでも救急対応等に役立っており、今後も継続する必要があると思われる。そうした中で、これまで多くの装置を導入しているが、対象世帯の転出などの移動を早めに把握してより確実な台数とする必要がある。また、有線であることから災害時「土砂災害など」には利用できないことから、これらへの対応も思慮する。

今後の事業  
実施の方向性

現行どおり

詳細

現行機器は購入単価が高価であるが消防署と直接通話ができる利点を有しており、当面の間は、事業を継続して実施する。  
協力員の担い手不足については、引き続き地域の民生委員やひとり暮らし高齢者等巡回相談員の協力や連携を図りながら課題解決に努める。  
機器の給付後の使用状況については、設置者の死亡や転居による廃棄実態を把握し実稼働数や設置状況の確認を行う。  
尚、近年普及しているICTを活用した新たな「見守りサービス」については財政的負担も考慮しながら情報収集に努める。

備考

予算額 令和3年度:1,342千円  
令和2年度:1,883千円