

局 施 策 評 価 票

平成 **21** 年度実施施策

A時点: -	B時点: -	C時点: 22. 7月
		○

局名 **保健福祉局**

基本計画	柱	きずなを結ぶ
	大項目	信頼のきずなによる安全で安心できるまちづくり
	取組みの方針	支え合いのネットワークの充実・強化

担当局／総務担当課名	保健福祉局	総務課
連絡先	582-2497	

■21年度計画

Ⅱ-1-(1)-①

施策名 **地域で安心して暮らせる仕組みづくり**

施策の概要	何(誰)をどのような状態にしたいのか。	地域で安心して暮らせる仕組みを構築するため、一人ひとりが互いのいのちを大切にす地域での支え合いのネットワークを充実強化するとともに、最後のセーフティネットとして適正な保護を実施します。また、保健福祉サービスに関する苦情の解決に取り組む保健福祉オンブズパーソン事業を推進します。
	その結果、実現を目指す取組みの方針名	支え合いのネットワークの充実・強化

施策の成果	成果指標 (上段:指標名、下段:指標設定の考え方)		現状値		平成21年度	目標値	
	年度		計画			年度	
	現状値		計画			目標値	
			実績				
	年度		計画			年度	
			実績				
	現状値		計画			年度	
			実績				
年度		計画			年度		
		実績					達成度

コスト	A時点 -	事業費	36,742,443 千円	構成事業にかかった人件費の目安(21年度)
	B時点 -		うち一般財源	
	C時点 22.7月【21年度:執行額】			

■局施策に対する担当局の評価

局施策の評価	21年度評価	主な分析理由
	B	<p>いのちをつなぐネットワーク事業では、民生委員や福祉協力員などから、生活困窮や健康への不安、医療・介護の問題など、758件の相談を受け、早期発見による適切な保健福祉サービスの提供につなげており、実際に市民のいのちを救うことができたという成果もあげました。また、住民活動を支援する中で地域社会の再生につながった事例のほか、地域の方々との協働により日々の地道な声かけや見守り活動を行い、地域から高い評価を得ています。</p> <p>生活保護については、全国的な経済・雇用情勢の悪化により、受給者の増加傾向はおさまらず、なかでも失業を理由に保護適用開始となる世帯が増加しました。一方で、就労支援プログラムを活用し取り組んだ結果、831人に支援を行い、123人が就職、24人が自立しました。</p> <p>保健福祉オンブズパーソン事業については、99件の相談を受け付け、そのうち5件の苦情申立てがなされ、面談、調査の後、意見書を提出するなどして利用者等の権利及び利益の保護を図りました。</p>
今後の局施策の方向性	<p>いのちをつなぐネットワーク事業についてはこれまでの地道な活動により、支え合いのネットワークの充実が図られつつありますが、地域の課題を地域で解決する環境を整備するためには、自助・共助の取組みの支援・啓発が重要であり、関係団体・機関と行政の連携体制の再構築を行っていきます。</p> <p>生活保護については、急増する保護人員に対し保護の適正実施を図り、受給者の自立支援体制を拡充していきます。</p>	

【局施策評価】 A:大変良い状況にある B:概ね良い状況にある C:概ね良い状況とまでは言えない D:不十分な状況にある

■ 評価担当部署の意見

適切な評価
 下記のとおり

成果指標の設定は難しい分野だと思いますが、今後、施策の内容・成果等を表す指標を検討する必要があると考えます。

施策名 **地域で安心して暮らせる仕組みづくり**

構成事業名	事業費			事業にかかった 人件費の目安 (21年度)	経費分類 裁量的経費 義務的経費 特別経費(重点) 特別経費(臨時)	今後の方向性		
	C時点【21年度：執行額】					—	—	21年度
	—	—	21年度					
いのちをつなぐネットワーク事業			29,191 千円	214,050 千円	裁量経費	—	—	ア
① 事業費のうち一般財源			17,468 千円					
保健・医療・福祉・地域連携システム推進事業			10,049 千円	36,000 千円	裁量経費	—	—	ア
② 事業費のうち一般財源			10,049 千円					
生活保護の実施			36,679,175 千円	2,156,250 千円	義務的経費	—	—	ア
③ 事業費のうち一般財源			8,428,936 千円					
自立支援事業の拡充			22,801 千円	11,250 千円	裁量的経費	—	—	ア
④ 事業費のうち一般財源			0 千円					
北九州市保健福祉オンブズパーソン事業			1,227 千円	19,200 千円	裁量的経費	—	—	ウ
⑤ 事業費のうち一般財源			1,227 千円					
			千円	千円		—	—	
⑥ 事業費のうち一般財源			千円					
			千円	千円		—	—	
⑦ 事業費のうち一般財源			千円					
			千円	千円		—	—	
⑧ 事業費のうち一般財源			千円					
			千円	千円		—	—	
⑨ 事業費のうち一般財源			千円					
			千円	千円		—	—	
⑩ 事業費のうち一般財源			千円					

局施策全体のコスト	21年度			
	—	—	事業費	
	—	—	人件費(目安)	
			36,742,443 千円	2,436,750 千円
施策全体の事業費のうち一般財源			8,457,680 千円	

局施策の
21年度評価

B

【局施策評価】
A:大変良い状況にある
B:概ね良い状況にある
C:概ね良い状況とまでは言えない
D:不十分な状況にある

【事業の今後の方向性】 ア:事業の見直しを図ることが可能 イ:休止・廃止を検討 ウ:現状のまま進めることが適当 エ:終了

事業評価票

平成21年度実施事業	新規	継続
	○	○

A時点: -	B時点: -	C時点: 22.7月
○	○	○

担当局/課	保健福祉局 いのちネット推進課
連絡先	582-2060

基本計画	柱	きずなを結ぶ
	大項目	信頼のきずなによる安全で安心できるまちづくり
	取組みの方針	支え合いのネットワークの充実・強化
	主要施策	地域で安心して暮らせる仕組みづくり

関連計画	健康福祉北九州総合計画
事業期間	平成20年度～
経費区分	裁量経費

II-1-(1)-①

事業名	いのちをつなぐネットワーク事業		
【事業的概要】	何(誰)をどのような状態にしたのか。	住民と行政の力を結集し、地域における既存のネットワークや見守りの仕組みを結び付け、セーフティネットの網の目を細かくすることによって、高齢者のみならず、支援を必要としている人が社会的に孤立することがないよう地域全体で見守り、必要なサービス等につなげていく取組みです。地域と行政の橋渡し役として、各区役所の生活支援課に「いのちをつなぐネットワーク担当係長」を配置したり、地域包括支援センターと連携し、相談体制の強化に取り組んでいます。	
	その結果、実現を目指す施策名と成果	施策名	地域で安心して暮らせる仕組みづくり
	成果	①	②
		③	

目的実現の【手段】	実施工程	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	計画変更理由	
		当初計画	・地域の会議・会合等への出席 ・相談対応		・「いのちをつなぐネットワーク推進会議」を開催し、警察や企業等とネットワーク再構築のための課題共有)			
現状	・地域の会議・会合等への出席 ・相談対応		・「いのちをつなぐネットワーク推進会議」を開催し、警察や企業等とネットワーク再構築のための課題共有)					
実施状況	成果・活動指標（上段:指標名、下段:指標設定の考え方）						平成21年度	目標
	地域の会議・会合等への出席				計画	-	年度	
	地域の会合等へ出席し、事業の啓発・周知活動を実施するとともに、孤立している人、その他の地域課題等の情報交換を行っています。				実績	1,450	内容	
	相談の対応				達成度	%		
コスト	A時点 - B時点 - C時点 22.7月【21年度:執行額】				事業費	29,191 千円	事業にかかった人件費の目安(21年度) 214,050 千円	
					うち一般財源	17,468 千円		
単年度計画							人件費には、担当課の他、各区役所のいのちをつなぐネットワーク担当係長の人件費も含んでいます。	

【事業の実施結果・進捗状況の確認】

実施結果	21年度に実施した結果、当初計画(実施工程)に対する進捗状況はどうか。	平成21年度は合計1,450回の地域の会議・会合へ出席し、会議参加者(延べ約25,689人)とのさまざまな地域課題等の情報交換や事業の啓発・周知を行いました。 また、平成21年度の相談件数は758件に達し、公的サービスへの繋ぎや、地域での見守りの検討・実施を行いました。
------	-------------------------------------	--

【事業の再検証】

評価	有効性 この事業は施策の実現に対し、効果があったのか。	3	平成20年7月から行政が地域に直接入り込み、地域関係者との協働をすすめた結果、具体的な成果(個別事例等)が上がってきています。また民生委員等の地域関係者からも高い評価を受けていることから、一定の役割を果たしていると考えます。	
	経済性・効率性 同じ効果をより低いコストで得られないか。または、同じコストでより高い効果を得られないか。	4: 高い 3: やや高い 2: やや低い 1: 低い	2	現在、各区生活支援課に担当係長16名を地域福祉のコーディネーター役として配置していますが、区役所関係各課や、民生委員等、地域の関係団体等と迅速かつ密接な連携がとれる組織体制へ発展・集約させることで、ネットワークの機能向上はもとより、経済性と効率性も高まるものと考えます。
	適時性 今実施しなかった場合、施策実現に対する影響はどうか。		4	近年の社会状況として、家族や地域における支え合い機能の低下やコミュニケーションの希薄化などが進行し、家族や地域から孤立した状態での孤立死が市民に身近な問題となっており、見守り・支援体制(地域福祉のネットワーク)の充実・強化は急務であると考えます。
	市の関与の必要性 実施主体として市が適切なのか。市の関与をなくすることはできないのか。		4	最終的には「地域の課題は地域で考え、地域で解決する」ことが地域福祉の理想形ですが、ライフスタイルの変化等により、「共助」が弱まりつつある現状では、行政が、地域住民の「共助」の取り組みをしっかりと支援していくことが必要であると考えます。
今後の方向性	評価結果を検証した上で、今後の事業の方向性(いつから何をどうするのか)を決定する。	ア	「地域の課題を地域で考え、地域で解決する」ための環境整備を行っていくには、自助・共助の取り組みを支援・啓発していくことが重要になってきます。そのためには関係団体・機関と行政の連携体制の再構築と、組織の見直しを含めた市役所内部の連携機能の強化が必要であると考えます。	

事業評価票

平成21年度実施事業	新規	継続
		○

A時点: -	B時点: -	C時点: 22.7月
		○

担当局/課	保健福祉局	いのちネット推進課
連絡先	582-2060	

基本計画	柱	きずなを結ぶ
	大項目	信頼のきずなによる安全で安心できるまちづくり
	取組みの方針	支え合いのネットワークの充実・強化
	主要施策	地域で安心して暮らせる仕組みづくり

関連計画	健康福祉北九州総合計画
事業期間	平成5年度～
経費区分	裁量経費

II-1-(1)-①

事業名	保健・医療・福祉・地域連携システム推進事業
-----	-----------------------

【事業の概要】	何(誰)をどのような状態にしたのか。	保健・医療・福祉関係者、地域住民や地域団体、民間事業者、学校、行政機関等で構成される区推進協議会(以下、推進協)が、各区の特性を生かしながら、子どもから高齢者までの誰もが住みなれた地域で安心して暮らせるまちづくりを進めるため、地域社会全体で支援を必要とする方をお互いに支えあう「地域福祉ネットワークづくり」に取り組んでおり、その活動に対して補助金を交付しています。			
	その結果、実現を目指す施策名と成果	施策名	地域で安心して暮らせる仕組みづくり	成果	① ② ③

【目的実現の為に実施する内容】	実施工程	当初計画	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	計画変更理由		
		現状	各区推進協議会への補助金の交付							
	実施状況	成果・活動指標 (上段:指標名、下段:指標設定の考え方)							平成21年度	目標
		区を中心とした保健・医療・福祉・地域の関係機関・団体の連携強化						計画	-	年度
		・各区推進協及びその専門部会の開催 ・地域ケア研究会、各種ネットワーク会議等の開催						実績	-	内容
		広報・啓発活動の展開						達成度	%	
コスト	A時点 - B時点 - C時点 22.7月【21年度:執行額】						事業費	10,049 千円	事業にかかった 人件費の目安(21年度)	
							うち一般財源	10,049 千円	36,000 千円	
単年度計画								上記人件費の他、各部会の活動等で区の関係部署も関わっています。		

【事業の実施結果・進捗状況の確認】

実施結果	21年度に実施した結果、当初計画(実施工程)に対する進捗状況はどうか。	各区において推進協及びその専門部会を開催し、区レベルの保健・医療・福祉・地域団体や関係者の連携を推進したほか、地域ケア研究会、各種ネットワーク会議等を開催し、地域ニーズの把握と支援を行いました。また、健康まつり、ウォーキング等のイベントを通じた啓発活動や広報誌、ホームページ等による広報活動を行い、関連情報の発信に努めました。
------	-------------------------------------	---

【事業の再検証】

評価	有効性 この事業は施策の実現に対し、効果があったのか。	3	平成22年2月22日に実施した推進協意見交換会においても、各区推進協の様々な取り組みや地域からの評価の声が報告されており、一定の効果をおいているものと考えます。	
	経済性・効率性 同じ効果をより低いコストで得られないか。または、同じコストでより高い効果を得られないか。	4: 高い 3: やや高い	2	区によって活動に差があり、啓発イベント等が活動の中心としてパターン化している区もあります。新しいニーズ等にも対応できるよう、事務局の専門性強化を委員から要望されており、部会等を保健福祉部門が担当することで、より効率的で高い効果が得られるのではないかと考えます。
	適時性 今実施しなかった場合、施策の実現に対する影響はどうか。	2: やや低い 1: 低い	3	平成5年以降、様々な地域での保健福祉課題に取り組むことにより、既に地域に根付いた活動になっている点や各構成団体と構築してきた信頼関係を今後も密にしていける必要がある事からも、継続して取り組むべき事業であると考えます。
	市の関与の必要性 実施主体として市が適切なのか。市の関与をなくすことはできないのか。	3	3	地域社会全体で、地域の様々な問題を解決することを目的に、行政、医療関係者、地域団体、福祉関係者が一体となって「地域福祉のネットワーク」づくりに取り組んでいることから、市の関与は必須であると考えます。
今後の方向性	評価結果を検証した上で、今後の事業の方向性(いつから何をどうするのか)を決定する。	ア: 事業の見直しを図ることが可能 イ: 休止・廃止を検討 ウ: 現状のまま進めることが適当 エ: 終了	ア	今後、推進協を「保健・医療・福祉・地域分野のネットワーク組織」として明確に位置づけ、より積極的な活動を行っていくためには、行政側としても専門性の強化が急務です。そのためには、組織体制の見直しを含めた事務局機能の強化・拡充が必要であると考えます。

事業評価票

平成21年度実施事業	新規	継続

A時点: -	B時点: -	C時点: 22.7月
		○

担当局/課	保健福祉局	保護課
連絡先	582-2445	

基本計画	柱	きずなを結ぶ
	大項目	信頼のきずなによる安全で安心できるまちづくり
	取組みの方針	支え合いのネットワークの充実・強化
	主要施策	地域で安心して暮らせる仕組みづくり

関連計画	
事業期間	昭和25年5月4日施行(現生活保護法)
経費区分	義務的経費

II-1-(1)-①

事業名	生活保護の実施
-----	---------

【事業の概要】	何(誰)をどのような状態にしたいのか。	日本国憲法第25条に規定する理念に基づき、国が生活に困窮するすべての国民に対して、生活保護法により必要な保護を行い、その最低限の生活を保障するとともに、その自立のための支援を行います。			
	その結果、実現を目指す施策名と成果	施策名	地域で安心して暮らせる仕組みづくり	成果	①
					②
					③

【目的実現の為に実施する内容】	実施工程	当初計画	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	計画変更理由	
		現状	生活保護の実施						
	実施状況	成果・活動指標 (上段:指標名、下段:指標設定の考え方)						平成21年度	目標
		保護が必要な方が保護の適用から漏れることのないよう、また、必要でない方が漫然と保護を受けることのないよう、生活保護の適正実施に努めます。	計画					—	年度
			実績					36,679,175 千円	内容
			達成度					— %	
計画						年度			
コスト	A時点 - B時点 - C時点 22.7月【21年度:執行額】	事業費					36,679,175 千円	事業にかかった人件費の目安(21年度)	
		うち一般財源					8,428,936 千円	2,156,250 千円	
単年度計画								保健福祉局保護課、各区保護課の生活保護担当職員(課長職10人、係長職57.5人、係員191人)	

【事業の実施結果・進捗状況の確認】

実施結果	21年度に実施した結果、当初計画(実施工程)に対する進捗状況はどうか。	平成21年度の実績は、保護人員18,365人(14,104世帯)／月、保護費36,679,175千円でした。
------	-------------------------------------	--

【事業の再検証】

評価	有効性 この事業は施策の実現に対し、効果があったのか。	4: 高い 3: やや高い 2: やや低い 1: 低い	4	日本国憲法第25条に規定する理念に基づき、生活保護法による必要な保護を法定受託事務として実施し、最低限の生活の保障と自立の支援を適正に行っています。
	経済性・効率性 同じ効果をより低いコストで得られないか。または、同じコストでより高い効果を得られないか。		4	限られた職員数のなかで、適正かつ効率的に業務を行うため、就労支援、年金資格調査、また被保護者の心理ケアなど、専門的知識を要する業務については、専門の嘱託員を配置したり、ノウハウのある民間企業に業務を委託しています。
	適時性 今実施しなかった場合、施策実現に対する影響はどうか。		4	最低限の生活を保障する法定受託事務であり、万が一事業を廃止等した場合、国民生活に多大な影響を与えます。
	市の関与の必要性 実施主体として市が適切なのか。市の関与をなくすることはできないのか。		4	最低限の生活を保証する法定受託事務であり、市が実施しなければなりません。
今後の方向性	評価結果を検証した上で、今後の事業の方向性(いつから何をどうするのか)を決定する。	ア: 事業の見直しを図ることが可能 イ: 休止・廃止を検討 ウ: 現状のまま進めることが適当 エ: 終了	ア	保護人員の増加に対して、ケースワーカー等、生活保護業務に従事する職員数の確保が困難な状況にあります。限られた人員で生活保護の適正実施が行えるよう、今後は福祉事務所の人員体制等を見直す必要があります。

事業評価票

平成21年度実施事業	新規	継続
		○

A時点: -	B時点: -	C時点: 22.7月
/	/	○

担当局/課	保健福祉局	保護課
連絡先	582-2445	

基本計画	柱	きずなを結ぶ
	大項目	信頼のきずなによる安全で安心できるまちづくり
	取組みの方針	支え合いのネットワークの充実・強化
	主要施策	地域で安心して暮らせる仕組みづくり

関連計画	
事業期間	平成16年度～
経費区分	裁量的経費

II-1-(1)-①

事業名	自立支援事業の拡充
------------	------------------

【事業の概要】	何(誰)をどのような状態にしたいのか。	本市は、これまでも生活保護受給者の自立支援に努めてきました。しかしながら、平成20年秋からの大変厳しい経済雇用情勢を背景に生活保護を申請する方が増えています。これらの方は多様で複雑な問題を抱えています。それらを解決し少しでも早く自立できるように、その自立を支援するためのプログラムを策定し活用するとともに、それらを専門的に支援する職員(専門員)を配置するなど、福祉事務所における自立支援体制の拡充を図ります。			
	その結果、実現を目指す施策名と成果	施策名	地域で安心して暮らせる仕組みづくり	成果	①
					②
					③

【目的実現の為に実施する内容】	実施工程	当初計画	平成21年度 プログラム活用数 3,500件 専門員等の配置数 7人	平成22年度 4,000件	平成23年度 4,500件	平成24年度 5,000件	平成25年度 5,500件	計画変更理由			
		現状	プログラム活用数 3,598件 専門員等の配置数 7人	4,000件	4,500件	5,000件	5,500件				
	実施状況	成果・活動指標 (上段:指標名、下段:指標設定の考え方)						平成21年度	目標		
		自立支援プログラムの活用数						計画	3,500 件	年度	—
		増加している保護受給者が、経済的に自立するためには、自立支援プログラムを活用することなどにより、自立支援の取り組みを強化していく必要があります。						実績	3,598 件	内容	—
		就労支援専門員等の配置数						達成度	102.8 %	年度	—
	コスト							事業費	22,801 千円	事業にかかった 人件費の目安(21年度)	
								うち一般財源	0 千円		
	単年度計画	/									

【事業の実施結果・進捗状況の確認】

実施結果	21年度に実施した結果、当初計画(実施工程)に対する進捗状況はどうか。	21年度は、自立支援体制を拡充する取り組みとして、20年度に策定した7つの自立支援プログラムも活用するとともに、就労支援専門員のほか、20年度に導入した民間キャリアカウンセラーや年金受給資格調査専門員も引き続き配置しました。プログラムの活用数、専門員等の配置数とも、当初計画に沿った実績をあげることができました。今後は、これらの取組みが、保護を受給する方の就労開始や増収、そして自立につながるよう、さらに取組みを拡充していきます。
------	-------------------------------------	---

【事業の再検証】

評価	有効性 この事業は施策の実現に対し、効果があったのか。	3	プログラムの活用数、専門員等の配置数とも計画に沿って着実に取り組みを進めています。プログラムの策定や専門員等の配置は20年度に導入したばかりであり、その効果が出るまでにはもう少し時間が必要だと考えています。	
	経済性・効率性 同じ効果をより低いコストで得られないか。または、同じコストでより高い効果を得られないか。	4: 高い 3: やや高い	3	この自立支援事業は、全額国の補助金を活用して実施しています。また、民間キャリアカウンセラーの配置については、民間企業が持つノウハウを活用するという観点から、民間に委託して実施するなど、より経済的・効率的な運営を行っています。
	適時性 今実施しなかった場合、施策実現に対する影響はどうか。	2: やや低い 1: 低い	4	施策実現のためには、自立支援事業は、新規事業も含めまして、今後、さらにその取り組みを拡充するなど強化していく必要があります。世帯や個人の抱える問題の複雑化と、平成20年秋からの厳しい経済雇用情勢を背景にした生活保護受給世帯数の増加により、担当職員の努力や経験等に依存した取組みだけでは、十分な支援が行えない状況になっています。
	市の関与の必要性 実施主体として市が適切なのか。市の関与をなくすことはできないのか。	4	4	生活保護を受給している方の自立支援事業については、法に基づき国の法定受託事務として自治体が実施していますので、現在のところ他の実施主体は考えられません。
今後の方向性	評価結果を検証した上で、今後の事業の方向性(いつから何をどうするのか)を決定する。	ア	経済雇用状況がまだまだ厳しい中で、生活保護を受給する方がその能力を十分に活用し自立するためには、福祉事務所直接職業を紹介できる仕組みをつくることや、求人開拓の専門員を配置すること、さらには就職に必要な書類の書き方や、面接技法等を学ぶセミナーの開催など、自立支援のための体制をこれまで以上に拡充することが必要です。こうしたことから、本市では、既に、これらの事業を22年度から新規事業として実施しています。	

事業評価票

平成21年度実施事業	新規	継続
		○

A時点: -	B時点: -	C時点: 22.7月
		○

担当局/課	保健福祉局	監査指導課
連絡先	582-2077	

基本計画	柱	きずなを結ぶ
	大項目	信頼のきずなによる安全で安心できるまちづくり
	取組みの方針	支え合いのネットワークの充実・強化
	主要施策	地域で安心して暮らせる仕組みづくり

関連計画	健康福祉北九州総合計画
事業期間	平成20年度～
経費区分	裁量的経費

II-1-(1)-①

事業名	北九州市保健福祉オンブズパーソン事業
-----	--------------------

【事業の概要】	何(誰)をどのような状態にしたいのか。	市が実施し又は所管する保健福祉サービスに関する利用者及び利用希望者からの苦情を、中立かつ公正な第三者である保健福祉オンブズパーソン(弁護士、大学教授、社会福祉士)を通じて簡易かつ迅速に処理することにより、利用者等の権利及び利益を保護し、保健福祉サービスの質の確保を図るとともに、公正で信頼される保健福祉行政を推進します。			
	その結果、実現を目指す施策名と成果	施策名	地域で安心して暮らせる仕組みづくり	成果	① ② ③

【目的実現の為に実施する内容】	実施工程	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	計画変更理由
		当初計画	保健福祉オンブズパーソン事業の実施 巡回相談会の実施回数7回 ホームページ、ポスター等によるPR活動	10回	12回		
	現状	保健福祉オンブズパーソン事業の実施 巡回相談会の実施回数6回 ホームページ、ポスター等によるPR活動 ※相談受付件数 99件	10回	12回		12回	
【実施状況】	成果・活動指標 (上段:指標名、下段:指標設定の考え方)					平成21年度	目標
	保健福祉オンブズパーソン事業の実施					計画	— 件
	保健福祉サービス利用者等の権利及び利益を保護し、保健福祉サービスの質の確保を図るため事業を行う必要があります。巡回相談会やホームページ、ポスター等によるPR活動を行い、より多くの苦情解決を図ります。					実績	99 件
						達成度	%
【コスト】	A時点 - B時点 - C時点 22.7月【21年度:執行額】					事業費	1,227 千円
						うち一般財源	1,227 千円
【単年度計画】							事業にかかった人件費の目安(21年度)
							19,200 千円

【事業の実施結果・進捗状況の確認】

実施結果	21年度に実施した結果、当初計画(実施工程)に対する進捗状況はどうか。	21年度の相談受付件数は99件で、そのうち苦情申立てがなされたのは5件でした。この5件の処理状況は、問題解決に向けての助言等が記載された意見書が出されたものが4件、面談を実施しなかったものが1件でした。また、事業の周知活動の推進及び市民の利便性向上を図ることを目的として、巡回相談会を6回実施するとともにホームページの公開やポスターの作成・掲示、パンフレットの配布等によるPR活動を実施しました。
------	-------------------------------------	--

【事業の再検証】

【評価】	有効性 この事業は施策の実現に対し、効果があったのか。	3	本事業の実施により苦情が解決したものや区役所の窓口事務が改善されたものがあり、保健福祉サービスの向上が図られていることから、ある程度の効果が得られていると考えます。	
	経済性・効率性 同じ効果をより低いコストで得られないか。または、同じコストでより高い効果を得られないか。	4: 高い 3: やや高い	3	市民へのPRに市政だよりを積極的に活用するなど、コスト削減に努めています。相談者のニーズに対応するためには現在の体制は必要であると考えます。
	適時性 今実施しなかった場合、施策の実現に対する影響はどうか。	2: やや低い 1: 低い	4	保健福祉サービス利用者等の権利、利益を保護するために今後も本事業を推進する必要性が高いと考えます。
	市の関与の必要性 実施主体として市が適切なのか。市の関与をなくすことはできないのか。	3	3	現在のところ他の実施主体は考えられず、実施主体は市が適切と考えます。
【今後の方向性】	評価結果を検証した上で、今後の事業の方向性(いつから何をどうするのか)を決定する。	ア: 事業の見直しを図ることが可能 イ: 休止・廃止を検討 ウ: 現状のまま進めることが適当 エ: 終了	ウ	本事業は保健福祉サービス利用者等の権利、利益を保護する上で重要な事業であり、また、苦情を解決することで市(所管課)やサービス事業者の事務改善が図られるなどサービスの質の向上につながるため今後も事業を継続することが適切と考えます。