

# 「元気発進！子どもプラン」事業評価票

平成 <b>22</b> 年度実施事業	新規	拡充	重点	継続

担当局/課	子ども家庭局・子育て支援課
連絡先	582-2410

政策分野	安心して生み育てることができる環境づくり
------	----------------------

事業名	子ども・家庭相談コーナーの運営
-----	-----------------

【事業の概要】	何(誰)をどのような状態にしたいのか。	区役所の「子ども・家庭相談コーナー」では、家庭と子どもに関するあらゆる相談に応じ、母子家庭の自立支援、DV被害者対応、児童虐待対応等、それぞれの相談に応じた支援・対応を行うとともに、必要に応じて他の機関のサービス・支援へとつなぎます。さらに、同コーナーの体制の充実を図ります。		
	その結果、実現を目指す施策名	施策名	子育ての悩みや不安への対応	

【目的実現の為に実施する内容】	実施工程	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	計画変更理由
		当初の予定	子ども・家庭相談コーナーの適切な運営 (保育士の配置による体制の充実)	事業の継続実施			
これまでの進捗状況・今後の予定	子ども・家庭相談コーナーの適切な運営 (保育士の配置による体制の充実) 相談件数:81,703件	子ども・家庭相談コーナーの適切な運営	事業の継続実施				
【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22年度		平成23年度		目標
	相談件数		計画		年度		
	来所、電話、訪問、手紙など、様々な形態による相談を行います。		実績	81,703 件	内容		
			達成度	%	%		
			計画		年度		
			実績		内容		
		達成度	%	%			
【コスト】	事業費	85,670 千円	92,873 千円				
	うち一般財源	79,443 千円	80,780 千円				

### 【事業の実施結果・進捗状況の確認】

【実施結果】	22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。	子どもと家庭に関するあらゆる相談に応じ、それぞれの内容に応じた支援・対応を行い、相談者の不安や負担感の軽減を図るとともに、関係機関との連携により一定の成果をあげており、事業の適切な運営がなされています。 平成22年4月より、全区役所に保育士を配置し、体制の充実を図りました。
--------	-------------------------------------	--

### 【事業の再検証】

【評価】	【有効性】 この事業は施策の実現に対し、効果があつたのか。	4	子どもと家庭に関するあらゆる相談に応じ、それぞれの内容に応じた支援・対応を行い、相談者の不安や負担感の軽減を図るとともに、関係機関との連携により一定の成果をあげており、事業の適切な運営がなされています。
	【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	4 事業実施にあたり、計画的な研修を通じ相談員の資質向上を図るなど効率的な運営をしています。
	【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。	2:やや低い 1:低い	4 子どもや家庭に関する相談は増加・複雑化する傾向である。「子ども・家庭相談コーナー」における事業を実施しなかった場合、相談者および潜在的な相談者への影響は計り知れません。
	【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 公的な立場で、さまざまな相談に対応するものであり、市の関与は必要です。
【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。	ウ	今後も子どもと家庭に関するあらゆる相談に対応するため、現状のまま進めることが適当です。

### 【次年度計画】

目的実現のために23年度に実施すること	子どもと家庭に関するあらゆる相談に対応するため、事業を継続します。	前年度に評価した今後の方向性
---------------------	-----------------------------------	----------------

# 「元気発進！子どもプラン」事業評価票

平成 <b>22</b> 年度実施事業	新規	拡充	重点	継続

担当局/課	子ども家庭局 保育課
連絡先	582-2412

政策分野	安心して生み育てることができる環境づくり
------	----------------------

事業名	身近な施設における相談の実施
-----	----------------

【目的の概要】	何(誰)をどのような状態にしたいのか。	保育所や幼稚園、学校、市民センター、小児科医などの身近な施設において、通常の業務や活動の中でそれぞれの特性を活かした子育て相談や情報の提供を行っている。このうち、保育所においては、すべての施設で地域の子育て家庭を対象とした育児相談をはじめ、情報の提供を行います。
	その結果、実現を目指す施策名	施策名 <b>子育ての悩みや不安への対応</b>

【目的実現の為に実施する内容】	実施工程	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	計画変更理由
		当初の予定	子育て相談や情報の提供を全保育所で実施				
	これまでの進捗状況・今後の予定	全保育所157施設で実施	子育て相談や情報の提供を全保育所で実施				
【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22年度	平成23年度	目標
	全保育所で実施		計画	157 箇所	158 箇所	年度	
	全保育所で育児相談や子育て情報の提供を実施		実績	157 箇所		内容	-
			達成度	100 %	%	年度	
			計画			内容	
			実績			達成度	% %
【コスト】			事業費	千円	千円		
			うち一般財源	千円	千円		

### 【事業の実施結果・進捗状況の確認】

【実施結果】	22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。	保育所における地域活動の一環として位置づけをしています。保育所が持つ専門的知識やノウハウを生かして相談を受けたり、ふれあい遊びを提供して親子の愛着関係がスムーズに築けるように支援をしました。保育所での子育て広場や地域のセンター行事に参加を呼びかけ、子育て相談や情報の提供を行い保護者が不安を解消し子育てが楽しいものとなるようにこの取り組みを続けます。
--------	-------------------------------------	---

### 【事業の再検証】

【評価】	<b>有効性</b> この事業は施策の実現に対し、効果があったのか。	4	各保育所で開催している子育て広場の参加者や電話相談は増加傾向にあり、子育てに不安を感じている在宅の母親にとって、身近な相談場所として、大きな役割を果たしています。	
	<b>経済性・効率性</b> 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	4	保育所で実施している地域活動事業の一環として実施している相談業務であり、特別なコストがかかりません。
	<b>適時性</b> 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	家庭の育児力が年々、弱体化し子育ての悩みや不安を感じている保護者が増加傾向にある現在「子育ての悩みや不安の解消」に向け、高い効果が期待できます。
	<b>市の関与の必要性</b> 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	地域住民の理解を深め、開かれた保育所づくりを推進しています。市の大切な社会資源として責任をもって子育て支援をしているところです。
【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。	ウ	子育ての悩みや不安を感じる人の割合【就学前】は、平成22年度35.4%です。子育てに不安を抱え、誰にも相談することなく気持ちが不安定になる母親も見受けられます。今後も身近な施設である保育所として、人材と機能を活かし、地域社会全体で子育てを支援する環境づくりの一翼を担います。	

### 【次年度計画】

目的実現のために23年度に実施すること	保育所が持つ専門的知識や、ノウハウを活かして、関係機関と連携をとりながら、地域に向けて子育て広場の開催や子育て相談、情報の提供を行います。	前年度に評価した今後の方向性
---------------------	---	----------------

# 「元気発進！子どもプラン」事業評価票

平成 <b>22</b> 年度実施事業	新規	拡充	重点	継続

担当局/課	子ども家庭局 保育課
連絡先	582-2412

政策分野	安心して生み育てることができる環境づくり
------	----------------------

事業名	子育て支援総合コーディネーターの配置
-----	--------------------

【目的の概要】	何(誰)をどのような状態にしたいのか。	子育て支援サロン“びあちえーれ”に子育て支援総合コーディネーターを3名配置し、面接、電話、インターネット(メール)による子育てに関する相談の対応を行うとともに利用者に必要な関係機関との連絡、調整等の支援を行います。
	その結果、実現を目指す施策名	施策名 <b>子育ての悩みや不安への対応</b>

【目的実現の為に実施する内容】	実施工程	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	計画変更理由	
		当初の予定	コーディネーターを配置し、育児相談への対応、関係機関との連絡、調整等を行い子育て支援の充実を図る					
	これまでの進捗状況・今後の予定	コーディネーター3名配置	コーディネーターを配置し、育児相談への対応、関係機関との連絡、調整等を行い子育て支援の充実を図る					
【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22年度	平成23年度	目標	
	コーディネーターの現状維持				計画	3名	3名	年度
	子育て支援サロン“びあちえーれ”のコーディネーターの数の現状維持に努め、子育て相談や関係機関との連絡、調整等にきめ細かく対応します。				実績	3名		内容
					達成度	100%	%	内容
					計画			年度
					実績			内容
				達成度	%	%	内容	
【コスト】					事業費	15,061千円	15,115千円	
					うち一般財源	12,611千円	12,665千円	

### 【事業の実施結果・進捗状況の確認】

【実施結果】	22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。	813件の子育て電話相談に応じるとともに、コーディネーターは育児・心の問題・しつけ・教育の仕方など1630件の面接相談を行いました。Eメールによる相談も必ず面接相談に誘い、きめ細やかな相談体制を取りました。相談は利用者に必要な関係機関との連絡、調整などを行い支援を図りました。また保険・食育・遊びをテーマとして育児講座を年10回開催し、766人が参加しました。育児に関する図書や児童の年齢にあった絵本の貸し出しも行いました。
--------	-------------------------------------	--

### 【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。	4	813件の子育て電話相談や1630件の面接相談への対応を行うとともに、利用者に必要な関係機関との連絡、調整を専門的に行う子育て支援のコーディネーター事業であり、有効性は高いと思われます。
	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 2: やや高い	限られた予算の中で、事業を運営し、さらに施設で行われる育児講座の開催や貸し出し図書の購入、リーフレットを作成して事業の周知等を行うなど効率的に事業の周知を行っています。
	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。	4 1: 低い	子育てに関する相談等の支援サービスは、子育ての悩みや不安のある保護者にとって必要であり、事業の必要性は年々大きくなっています。
	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	事業実施に多くの関係機関・専門機関との連携、調整が必要であり、実施主体は市が適当です。
【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。	ウ	面接相談は前年度より216件増え、1025件の保護者の相談中57件の父親の相談もありました。重く、多岐にわたる内容の相談に、専門的知識のあるコーディネーターが真摯に対応しています。育事講座は託児もあり、子育ての悩みや不安のある保護者が参加しやすくなっています。子育てに不安を感じる人の割合は平成22年度35.4パーセントあります。拡充数効果の大きい事業です。

### 【次年度計画】

目的実現のために23年度に実施すること	今後も継続して、子育てに関する相談への対応や各関係機関との連携、コーディネーター業務を行います。	前年度に評価した今後の方向性
---------------------	--	----------------

# 「元気発進！子どもプラン」事業評価票

平成 <b>22</b> 年度実施事業	新規	拡充	重点	継続

担当局/課	子ども家庭局・子育て支援課
連絡先	582-2410

政策分野	安心して生み育てることができる環境づくり
------	----------------------

事業名	妊産婦・乳幼児なんでも相談等の実施
-----	-------------------

【事業の概要】	何(誰)をどのような状態にしたいのか。	育児不安の軽減を図るため、市民センター等、地域の身近な場所で、保健師による相談を定期的実施し、出産や育児、子どもの成長発達についての個別相談や保健指導を行います。また、子育てに関する知識の普及と啓発のために講話等を開催します。
	その結果、実現を目指す施策名	施策名 <b>子育ての悩みや不安への対応</b>

【目的実現の為に実施する内容】	実施工程	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	計画変更理由	
		当初の予定	事業の継続実施	事業の継続実施	事業の継続実施	事業の継続実施		事業の継続実施
		これまでの進捗状況・今後の予定	事業の継続実施	事業の継続実施	事業の継続実施	事業の継続実施		事業の継続実施
【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22年度	平成23年度	目標	
	なんでも相談開催箇所数				計画	138 箇所	138 箇所	年度 平成26年度
	身近な場所として全小学校区で開催する必要があります。				実績	132 箇所		内容 全小学校区開催
					達成度	95.7 %	%	内容
					計画			年度
					実績			内容
				達成度	%	%	内容	
				【コスト】				
					うち一般財源	24,718 千円	28,802 千円	

【事業の実施結果・進捗状況の確認】	
【実施結果】	22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。 概ね全小学校区で開催しており、相談者数も多く、身近な相談場所として定着しています。

【事業の再検証】				
【評価】	<b>有効性</b> この事業は施策の実現に対し、効果があったのか。	4	子育ての孤立化を防ぎ、親の育児不安を軽減するために、身近な場所で相談できる場の提供は重要です。	
	<b>経済性・効率性</b> 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	4	専門職による相談を実施しているため、これ以上のコスト削減は困難です。
	<b>適時性</b> 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	身近な相談場所として定着していることから、継続実施は必要です。
	<b>市の関与の必要性</b> 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	小学校区を担当する保健師が実施することで、訪問等の事業から継続して行うことができ、また、地域との連携を図ることができます。
【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	身近な相談場所として定着してきており、子育ての孤立化の予防につながっていることから、今後も事業を継続します。	

【次年度計画】		前年度に評価した今後の方向性
目的実現のために23年度に実施すること	あらゆる機会を通じて事業の周知を図り、利用者の促進に向けて推進していきます。	

# 「元気発進！子どもプラン」事業評価票

平成 <b>22</b> 年度実施事業	新規	拡充	重点	継続

担当局/課	子ども家庭局・子ども総合センター
連絡先	881-4556

政策分野	安心して生み育てることができる環境づくり
------	----------------------

事業名	子ども総合センターの運営
-----	--------------

【事業の概要】	何(誰)をどのような状態にしたいのか。	子どもに関するあらゆる相談、指導、心理・障害の判定、一時保護等を行うとともに、児童虐待、非行、不登校など立ち直り支援が必要な子どもに対応するため、関係機関と連携し、子どもや保護者への支援するなど、法に基づく児童福祉の専門的行政機関として運営します。	
	その結果、実現を目指す施策名	施策名	子育ての悩みや不安への対応

【目的実現の為に実施する内容】	実施工程	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	計画変更理由
		当初の予定	相談者などへの適切な対応	相談者などへの適切な対応	相談者などへの適切な対応	相談者などへの適切な対応	
	これまでの進捗状況・今後の予定	児童相談受付件数 (H23.3.31現在) 4,683件	相談者などへの適切な対応	相談者などへの適切な対応	相談者などへの適切な対応	相談者などへの適切な対応	
【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22年度	平成23年度	目標
	児童相談受付件数	計画	-		年度		
	児童に関するあらゆる問題について、相談に応じる機関としての活動を最も端的に示す指標として掲げました。	実績	4,683 件		内容		
		達成度	%	%			
		計画			年度		
		実績			内容		
	達成度	%	%				
【コスト】	事業費	92,262 千円	143,275 千円				
	うち一般財源	78,702 千円	81,874 千円				

### 【事業の実施結果・進捗状況の確認】

【実施結果】	22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。	児童相談受付件数は、前年度並みに推移しており、相談者に適切な対応が行えています。
--------	-------------------------------------	--

### 【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。	4	児童に関するあらゆる相談に応じるとともに、児童及び保護者等を支援する活動を推進しており、有効性は高いと考えます。	
	【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	4	最小の経費で最大の効果を挙げるべく、計画的かつ効率的な予算執行に努めて、運営しています。
	【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。	2: やや低い 1: 低い	4	施策実現のため、今後も本事業を様々な関係機関と連携して、より効果、効率的に推進し、相談者に適切な支援等が行えるよう着実な取組みを進めていく必要があります。
	【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	子ども総合センター(児童相談所)は、児童福祉法で政令指定都市に設置が義務付けられた機関で、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。	ウ	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	本事業は施策に対する有効性も高く、児童に関するあらゆる相談への適切な対応を図っていくうえにおいて、今後も着実な取組みを進めていくことが必要だと考えています。

### 【次年度計画】

目的実現のために23年度に実施すること	適切な相談対応に向け、体制の整備及び職員の資質向上を目指します。	前年度に評価した今後の方向性
---------------------	----------------------------------	----------------

# 「元気発進！子どもプラン」事業評価票

平成	22	年度実施事業	新規	拡充	重点	継続
----	----	--------	----	----	----	----

担当局/課	子ども家庭局・子ども総合センター
連絡先	881-4556

政策分野	安心して生み育てることができる環境づくり
------	----------------------

事業名	「24時間子ども相談ホットライン」事業
-----	---------------------

【目的の概要】	何(誰)をどのような状態にしたいのか。	いじめ・不登校等子どもの悩み、保護者の子育てに関する悩み及び児童虐待の緊急対応等、24時間・365日体制で電話相談に応じます。				
	その結果、実現を目指す施策名	施策名	子育ての悩みや不安への対応			

目的実現の為に実施する内容	実施工程		平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	計画変更理由	
		当初の予定	電話相談対応	電話相談対応	電話相談対応	電話相談対応	電話相談対応	電話相談対応	電話相談対応
これまでの進捗状況・今後の予定	電話相談件数 (H23.3.31現在) 2,841件	電話相談対応	電話相談対応	電話相談対応	電話相談対応	電話相談対応	電話相談対応		
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22年度	平成23年度	目標	
	電話相談対応件数	計画	-	-	-	-	-	年度	
	子どもに関するあらゆる問題について、電話相談に応じた件数が指標として最も適当だと考え、活動指標として掲げました。	実績	2,841 件	-	-	-	-	-	内容
		達成度	%	%	%	%	%	%	内容
	計画	-	-	-	-	-	-	-	年度
	実績	-	-	-	-	-	-	-	内容
コスト	事業費	12,957 千円	14,087 千円	-	-	-	-	-	
	うち一般財源	10,113 千円	11,201 千円	-	-	-	-	-	

【事業の実施結果・進捗状況の確認】		22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。	電話相談対応件数は、前年度並みに推移しており、相談者に適切な対応が行えています。
-------------------	--	-------------------------------------	--

【事業の再検証】				
評価	<b>有効性</b> この事業は施策の実現に対し、効果があったのか。		4	子育てに悩む保護者等に対し、子どもに関するあらゆる相談に応じ、幅広く関係機関を紹介する等、子ども及び保護者等を支援する活動を推進していますので、有効性は高いといえます。
	<b>経済性・効率性</b> 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	3	他の団体も同様の事業を展開していますが、子ども総合センターと直結した本事業の効率性は高いといえます。
	<b>適時性</b> 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	子育てに悩む保護者の数は多く、適切な対応を行う必要があります。児童虐待等の早期対応を行うため、適時性はきわめて高いといえます。
	<b>市の関与の必要性</b> 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	24時間365日、子どもや保護者等が、気軽に子どもに関する様々な相談を行うことができるよう実施していることともに、児童虐待等の緊急の相談等にも対応しており、実施主体としては市が適切であると考えます。
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	ウ	本事業は施策に対する有効性も高く、児童に関するあらゆる相談への適切な対応を図っていくうえにおいて、今後も着実な取組みを進めていく必要があります。

【次年度計画】							
目的実現のために23年度に実施すること	適切な相談対応に向け、ホットライン相談員の資質向上を目指します。						前年度に評価した今後の方向性

# 「元気発進！子どもプラン」事業評価票

平成 <b>22</b> 年度実施事業	新規	拡充	重点	継続

担当局/課	保健福祉局・監査指導課
連絡先	582-2077

政策分野	安心して生み育てることができる環境づくり
------	----------------------

事業名	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、子育てに優しいまちづくりを推進します。	
	その結果、実現を目指す施策名	施策名	子育ての悩みや不安への対応

【目的実現の為に実施する内容】	実施工程	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	計画変更理由
		当初の予定	巡回相談会の実施 10回 ホームページ、ポスター等によるPR活動	保健福祉オンブズパーソン事業の実施 12回			
これまでの進捗状況・今後の予定		巡回相談会の実施 10回 ホームページ、ポスター等によるPR活動 相談受付件数 163件	保健福祉オンブズパーソン事業の実施 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)	相談受付件数		計画	-	-	年度
		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	163	件	内容
				達成度			
				計画			年度
				実績			内容
				達成度			
【コスト】	事業費	平成22年度	平成23年度	目標			
		915 千円	2,011 千円				
	うち一般財源	915 千円	2,011 千円				

【事業の実施結果・進捗状況の確認】	実施結果	22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22年度の相談受付件数は163件で、そのうち苦情申立てがなされたのは3件でした。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3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、区役所にて巡回相談会を10回実施するとともにホームページの公開やパンフレットの更新・配布等によるPR活動を実施しました。
-------------------	------	-------------------------------------	--

【事業の再検証】	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と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 2: やや低い 1: 低い	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、施策実現に対する影響はどうか。	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。	4	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】	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。	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。

【次年度計画】	目的実現のために23年度に実施すること	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。	前年度に評価した今後の方向性
---------	---------------------	--	----------------

# 「元気発進！子どもプラン」事業評価票

平成 <b>22</b> 年度実施事業	新規	拡充	重点	継続

担当局/課	保健福祉局・障害福祉課
連絡先	582-2424

政策分野	安心して生み育てることができる環境づくり
------	----------------------

事業名	保健福祉相談コーナーの運営
-----	---------------

【事業の概要】	何(誰)をどのような状態にしたいのか。	保健福祉相談コーナーは、障害者や高齢者の状況に応じた総合的なサービス提供が行われるように、健康づくりから介護サービスまであらゆる相談を受け付ける窓口です。これまでも相談体制の確立を図ってきましたが、今後、保健福祉相談係長会議を定期的に開催することや各区の保健福祉相談業務に従事する職員を研修に派遣する等により、さらなるレベルアップを図り、障害者や高齢者に対し総合的な相談支援を行うことのできるよう体制作りの強化を図ります。
	その結果、実現を目指す施策名	施策名 <b>子育ての悩みや不安への対応</b>

【目的実現の為に実施する内容】	実施工程	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	計画変更理由	
		当初の予定	保健福祉相談コーナー相談件数 93,000件	事業充実を図りながら継続実施				▶
		これまでの進捗状況・今後の予定	保健福祉相談コーナー相談件数 112,470件	事業充実を図りながら継続実施				▶
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22年度	平成23年度	目標	
	保健福祉相談コーナー相談件数				計画	93,000 件	120,000 件	年度
	相談件数は、障害者又はその家族が各区保健福祉相談コーナーに求めるニーズを把握する指標となるものです。今後とも、係長会議の定期的開催や職員の研修派遣等を通じ職員の資質の向上に努め、市民サービスの推進を図ります。				実績	112,470 件		内容
					達成度	120.9 %	%	
					計画			年度
					実績			内容
				達成度				
コスト					事業費	170 千円	284 千円	
					うち一般財源	170 千円	284 千円	

### 【事業の実施結果・進捗状況の確認】

実施結果	22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。	計画通りに進んでいます。
------	-------------------------------------	--------------

### 【事業の再検証】

【評価】	<b>有効性</b> この事業は施策の実現に対し、効果があったのか。	4	2ヶ月に一度、定期的に保健福祉相談係長会議を開催することで、各区の懸案事項を解決したり、区役所間の意見の統一を図ることができるため、相談支援体制の強化につながります。また、職員を研修に派遣することにより、職員の資質の向上が図られます。施策の目標に対する有効性は高いと考えます。	
	<b>経済性・効率性</b> 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	4	会議の開催回数を減らした場合、区役所間の意見統一などに時間を要するため、相談支援体制の機能が低下する恐れがあります。また、職員の派遣研修については、障害関係は制度改正も多いため、研修回数を減らすことは、職員の資質の低下を招くこととなります。
	<b>適時性</b> 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、今後も定期的に会議開催、職員の派遣研修を行う必要性が高いと考えます。
	<b>市の関与の必要性</b> 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	現在のところ、区役所窓口で職員による相談体制を取っているため、当該職員の研修派遣や当該係の係長による保健福祉相談係長会議を開催する実施主体は他に考えられず適当だと考えます。
【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。	ウ	保健福祉相談係長会議の定期的な開催により、区役所間の意見の統一を図ることができ、また、職員を研修に派遣することにより、職員の資質の向上が図られるため、本事業は施策に対する有効性も高く、今後も目的達成の為にこのまま事業の取り組みを進めることが適当だと考えます。	

### 【次年度計画】

目的実現のために23年度に実施すること	平成23年度より、保健福祉相談コーナーの名称が「高齢者・障害者相談コーナー」と変更し、業務内容も更生医療や重度障害者医療等が追加されることとなり、ますます総合的なサービス提供が必要となってきます。今後も、相談係長会議を定期的に開催し、又、各区の相談業務に従事する職員を研修に派遣する等、更なるレベルアップを図り、障害者や高齢者に対し総合的な相談支援を行うことのできるよう体制作りの強化を図ります。	前年度に評価した今後の方向性
---------------------	--	----------------