

「元気発進！子どもプラン」事業評価票（平成23年度実績評価）

事業名	子ども・家庭相談コーナーの運営						掲載ページ		
							89		
コスト	事業費	平成23年度執行額		平成24年度予算額		政策分野	安心して生み育てることができる環境づくり	担当局	子ども家庭局
		89,255	千円	87,202	千円	施策名	子育ての悩みや不安への対応	担当課	子育て支援課

【Plan】計画				【Do】実施		【Check】評価	
目的	何を（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。			活動実績	活動結果は下記のとおりです。	
活動計画	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、総合的な相談窓口としての役割を担います。						
活動指標	指標（数値化できない場合は、活動内容を文章で記載） （上段：指標名 下段：指標の考え方）		前年度実績	目標	実績（達成率）	【活動の状況】	
	相談件数		81,703 件	-	76,648 件	大変順調	活動指標の実績を参考に、活動の状況をチェック
	各区の子ども・家庭相談コーナーにおいて、子ども・家庭相談員等が、来所、電話、訪問、手紙など、様々な形態による相談に応じています。その相談件数を活動指標としました。 （最終目標と最終年度）						
						順調	順調
					やや遅れ		
					遅れ		

【Check】評価(分析)			
分析及び課題の整理	【活動の状況】を踏まえた分析	活動は予定通りだったのか、活動は有効だったのかなど、分析し課題を整理する。また、影響を及ぼした外的要因の分析も行う。	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」の分析	「同じ成果をより低いコストで」「同じコストでより高い成果を得られないか。また、民間活力導入による「経済性・効率性」の向上はできないか。	事業の実施にあたり、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。

【Action】 目的実現のために平成24年度以降に実施すること
子どもと家庭に関するあらゆる相談に対応するため、今後も現状のまま事業を進めます。

「元気発進！子どもプラン」事業評価票（平成23年度実績評価）

事業名	身近な施設における相談の実施						掲載ページ		
							89		
コスト	事業費	平成23年度執行額		平成24年度予算額		政策分野	安心して生み育てることができる環境づくり	担当局	子ども家庭局
		—	千円	—	千円	施策名	子育ての悩みや不安への対応	担当課	保育課

【Plan】計画				【Do】実施		【Check】評価		
目的	何を（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。				活動実績	活動結果は下記のとおりです。	
活動計画	保育所において、子育て家庭を対象として育児に関する相談や情報提供を行います。							
活動指標	指標（数値化できない場合は、活動内容を文章で記載） （上段：指標名 下段：指標の考え方）		前年度実績	目標	実績（達成率）		【活動の状況】	
	全保育所で実施		157 施設 (100)%	158 施設	158 施設 100.0 %	大変順調	活動指標の実績を参考に、活動の状況をチェック	
	全保育所で育児相談や子育て情報の提供を実施します。 (最終目標と最終年度) 全保育所(26年度)						順調	
	(最終目標と最終年度)				やや遅れ			
				遅れ				

【Check】評価(分析)			
分析及び課題の整理	【活動の状況】を踏まえた分析	活動は予定通りだったのか、活動は有効だったのかなど、分析し課題を整理する。また、影響を及ぼした外的要因の分析も行う。	保育所における地域事業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活かして相談を受けたり、親子のふれあい遊びを提供して愛着関係がスムーズに築けるように支援をしました。各保育所で開催している子育て広場は、年々参加者が増加し、電話相談も多くなってきています。子育てに不安を感じている在宅の母親にとって地域にある身近な相談場所として大きな役割を果たしています。
	「経済性」「効率性」の分析	「同じ成果をより低いコストで」「同じコストでより高い成果を」得られないか、また、民間活力導入による「経済性・効率性」の向上はできないか。	保育所の地域事業の一環として実施している相談業務であり、新たなコストがかかりません。

【Action】 目的実現のために平成24年度以降に実施すること
保育者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、情報の提供などを引き続き行います。

「元気発進！子どもプラン」事業評価票（平成23年度実績評価）

事業名	子育て支援総合コーディネーターの配置						掲載ページ		
							89		
コスト	事業費	平成23年度執行額		平成24年度予算額		政策分野	安心して生み育てることができる環境づくり	担当局	子ども家庭局
		15,018	千円	15,066	千円	施策名	子育ての悩みや不安への対応	担当課	保育課

【Plan】計画				【Do】実施		【Check】評価		
目的	何を（誰を）どのような状態にしたいのか	「子育て支援サロン“ぴあちえーれ”」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。				活動実績	活動結果は下記のとおりです。	
活動計画	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ります。							
活動指標	指標（数値化できない場合は、活動内容を文章で記載） （上段：指標名 下段：指標の考え方）	前年度実績	目標	実績（達成率）		【活動の状況】		
	コーディネーターの配置人数					活動指標の実績を参考に、活動の状況をチェック		
	子育て支援サロン“ぴあちえーれ”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。 （最終目標と最終年度）コーディネーターの現状維持（26年度）	3 名	3 名	3 名 100.0 %	大変順調	順調		
	（最終目標と最終年度）				順調 やや遅れ 遅れ	順調		

【Check】評価（分析）			
分析及び課題の整理	【活動の状況】を踏まえた分析	活動は予定通りだったのか、活動は有効だったのかなど、分析し課題を整理する。また、影響を及ぼした外的要因の分析も行う。	「子育てふれあい交流プラザ」内の子育て支援サロン“ぴあちえーれ”において、子育て支援総合コーディネーターを3名配置し、子育てに関する相談に応じ、利用者に必要な関係機関との連携、調整等を行います。また、大学教授や小児科医、保育経験者等を講師に招き、子どもの発達や食育、遊び等をテーマとした育児講座の開催や、絵本の貸し出しを行い、子育て支援の充実を図りました。子育てに関する相談は、電話相談1013件、面接相談2223件、メール相談290件あり、利用者に必要な関係機関との連携、調整等も行っています。子育て支
	「経済性」「効率性」の分析	「同じ成果をより低いコストで」「同じコストでより高い成果を」得られないか、また、民間活力導入による「経済性・効率性」の向上はできないか。	限られた予算で事業を展開しており、施設内での育児講座や貸し出し図書、玩具の購入、リーフレットの作成などを通して事業の周知を図り、効率的な運営をしています。

【Action】 目的実現のために平成24年度以降に実施すること
今後も子育てに関するニーズに応えるため、継続して事業を実施します。

「元気発進！子どもプラン」事業評価票（平成23年度実績評価）

事業名	子ども総合センターの運営						掲載ページ		
							90		
コスト	事業費	平成23年度執行額		平成24年度予算額		政策分野	安心して生み育てることができる環境づくり	担当局	子ども家庭局
		129,132	千円	94,534	千円	施策名	子育ての悩みや不安への対応	担当課	子ども総合センター

【Plan】計画				【Do】実施		【Check】評価	
目的	何を（誰を）どのような状態にしたのか	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。				活動実績	活動結果は下記のとおりです。
活動計画	子どもや保護者など相談者に適切な支援等を行うなど、児童福祉の専門的行政機関としての着実な取組みを進めていきます。						
活動指標	指標（数値化できない場合は、活動内容を文章で記載） （上段：指標名 下段：指標の考え方）	前年度実績	目標	実績（達成率）	【活動の状況】	活動指標の実績を参考に、活動の状況をチェック	
	児童相談受付件数	4,683 件	-	4,628 件			
	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。 （最終目標と最終年度）						大変順調
	（最終目標と最終年度）	順調	やや遅れ	順調			
		遅れ					

【Check】評価(分析)			
分析及び課題の整理	【活動の状況】を踏まえた分析	活動は予定通りだったのか、活動は有効だったのかなど、分析し課題を整理する。また、影響を及ぼした外的要因の分析も行う。	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。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」の分析	「同じ成果をより低いコストで」「同じコストでより高い成果を」得られないか。また、民間活力導入による「経済性・効率性」の向上はできないか。	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。

【Action】 目的実現のために平成24年度以降に実施すること
<p>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す。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。</p> <p>今後も児童福祉の専門的行政機関として、本事業を様々な関係機関と連携しながら、より効果的、効率的に推進し、子どもや保護者など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きます。</p>

「元気発進！子どもプラン」事業評価票（平成23年度実績評価）

事業名	「24時間子ども相談ホットライン」事業						掲載ページ		
							90		
コスト	事業費	平成23年度執行額		平成24年度予算額		政策分野	安心して生み育てることができる環境づくり	担当局	子ども家庭局
		13,124	千円	13,962	千円	施策名	子育ての悩みや不安への対応	担当課	子ども総合センター

【Plan】計画				【Do】実施		【Check】評価	
目的	何を(誰を)どのような状態にしたのか	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。		活動実績	活動結果は下記のとおりです。		
活動計画	いじめ・虐待・不登校などの子どもに対する様々な相談に対応するため、24時間・365日体制の電話相談を実施します。また、子ども総合センター閉庁時における児童虐待等緊急相談に対応することで、早期発見及び早期対応を図ります。						
活動指標	指標 (数値化できない場合は、活動内容を文章で記載) (上段:指標名 下段:指標の考え方)		前年度実績	目標	実績 (達成率)	【活動の状況】	
	電話相談対応件数		2,841 件	-	2,515 件	活動指標の実績を参考に、活動の状況をチェック	
	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切だと考え、活動指標として掲げました。 (最終目標と最終年度)					大変順調	
					順調		順調
(最終目標と最終年度)				やや遅れ			
				遅れ			

【Check】評価(分析)			
分析及び課題の整理	【活動の状況】を踏まえた分析	活動は予定通りだったのか、活動は有効だったのかなど、分析し課題を整理する。また、影響を及ぼした外的要因の分析も行う。	電話相談対応件数は、若干減少傾向にあります。相談者には適切に対応できています。子育てに悩む保護者やいじめ等で悩む子ども本人からの相談等、子育てに関するあらゆる相談に対応しています。また、児童虐待通報も受け付けており、有効性は高いといえます。
	「経済性」「効率性」の分析	「同じ成果をより低いコストで」「同じコストでより高い成果を」得られないか。また、民間活力導入による「経済性・効率性」の向上はできないか。	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。

【Action】 目的実現のために平成24年度以降に実施すること
本事業は施策に対する有効性・必要性が高いので、現状のまま継続することが適切と考えます。適切な相談対応に向けて、電話相談員のスキルアップに努めます。

「元気発進！子どもプラン」事業評価票（平成23年度実績評価）

事業名	保健福祉オンブズパーソン事業						掲載ページ		
							90		
コスト	事業費	平成23年度執行額		平成24年度予算額		政策分野	安心して生み育てることができる環境づくり	担当局	保健福祉局
		356	千円	1,878	千円	施策名	子育ての悩みや不安への対応	担当課	監査指導課

【Plan】計画				【Do】実施		【Check】評価		
目的	何を（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。				活動実績	活動結果は下記のとおりです。	
活動計画	子育てに優しい街づくりを推進するため、保健福祉サービスに関する苦情の解決を図ります。また、各区での巡回相談会やホームページ、ポスター、パンフレット等によるPRも実施します。実施方法は、中立・公正なオンブズパーソンによる苦情解決や事業のPRを、市が直接実施します。							
活動指標	指標（数値化できない場合は、活動内容を文章で記載） （上段：指標名 下段：指標の考え方）		前年度実績	目標	実績（達成率）		【活動の状況】	
	相談受付件数		163 件		168 件	大変順調	活動指標の実績を参考に、活動の状況をチェック	
	保健福祉サービスに関する苦情や相談を解決し、公正で信頼される保健福祉行政の推進及び子育てに優しいまちづくりの推進を図ります。 （最終目標と最終年度）							
	巡回相談会の実施		12 回	12 回	12 回	順調 やや遅れ	順調	
保健福祉オンブズパーソン事業を推進するため、各区を巡回する相談会を実施します。 （最終目標と最終年度）		100.0 %						遅れ

【Check】評価（分析）		
分析及び課題の整理	【活動の状況】を踏まえた分析	活動は予定通りだったのか、活動は有効だったのかなど、分析し課題を整理する。また、影響を及ぼした外的要因の分析も行う。 子育てに優しいまちづくりの推進にオンブズパーソン事業がどの程度貢献しているか、その貢献度を数値で表すこと（客観的な指標化）は困難です。平成23年度に受付けた苦情相談を解決するため、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に努めたことから、子育てに優しいまちづくりの推進が進んでいると判断しました。
	「経済性」「効率性」の分析	平成23年度から正規職員を1名削減し、また事業PRにあたっては市政だよりや市（広報室）が契約しているポスター掲示場を活用する等コスト削減に努めています。保健福祉サービスに関する相談者のニーズに対応するためには、現状における経済性・効率性は妥当であると考えます。 また、保健福祉サービスには直接市が行なうものと福祉サービス事業者が行なうものがあり、利用者等の権利、利益を保護するためには、市が実施主体となるのが適切で、民間活力の導入は馴染まないと思われます。 なお、本事業における苦情の相談・解決にあた

【Action】 目的実現のために平成24年度以降に実施すること
本事業を広く市民に周知し、更に利用していただくため、ホームページ、ポスター掲示、パンフレット配布等のPR活動を行ないます。また、本事業の周知活動の推進及び市民の利便性向上を図るため、各区を巡回する相談会を実施します。今後も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とともに、子育てに優しいまちづくりの推進に努めます。

「元気発進！子どもプラン」事業評価票（平成23年度実績評価）

事業名	高齢者・障害者相談コーナーの運営(旧:保健福祉相談コーナーの運営)						掲載ページ		
							90		
コスト	事業費	平成23年度執行額		平成24年度予算額		政策分野	安心して生み育てることができる環境づくり	担当局	保健福祉局
		79	千円	263	千円	施策名	子育ての悩みや不安への対応	担当課	障害福祉課

【Plan】計画				【Do】実施		【Check】評価		
目的	何を(誰を)どのような状態にしたいのか	高齢者・障害者相談コーナーは、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。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」と変更され、業務内容も更生医療や重度障害者医療、手当関係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りました。これまで相談体制の確立を図ってきましたが、今後、高齢者・障害者相談係長会議を定期的で開催することや各区の高齢者・障害者相談業務に従事する職				活動実績	活動実績は下記のとおりです。	
活動計画	高齢者・障害者相談係長会議を2ヶ月に1回、年6回開催します。各区の保健福祉相談業務に従事する職員の研修派遣を1区1人、計7人派遣し、職員の資質の向上に努めます。							
活動指標	指標(数値化できない場合は、活動内容を文章で記載) (上段:指標名 下段:指標の考え方)		前年度実績	目標	実績(達成率)	【活動の状況】		
	高齢者・障害者相談コーナー相談件数		112,470 件		130,682 件	大変順調	活動指標の実績を参考に、活動の状況をチェック	
	相談件数は、障害者又はその家族が各区高齢者・障害者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。 (最終目標と最終年度)							
						順調	順調	
(最終目標と最終年度)					やや遅れ 遅れ			

【Check】評価(分析)			
分析及び課題の整理	【活動の状況】を踏まえた分析	活動は予定通りだったのか、活動は有効だったのかなど、分析し課題を整理する。また、影響を及ぼした外的要因の分析も行う。	計画通りに進んでいます。 2ヶ月に一度、定期的にも高齢者・障害者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。
	「経済性」「効率性」の分析	「同じ成果をより低いコストで」「同じコストでより高い成果を」得られないか。また、民間活力導入による「経済性・効率性」の向上はできないか。	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になります。

【Action】 目的実現のために平成24年度以降に実施すること
高齢者・障害者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。今後も、高齢者・障害者相談係長会議を定期的開催し、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強化を図ります。