

事業評価調書

◎基本情報

年度	令和3年	会計コード	10	一般	事業コード	36959
事業名	区福祉の相談窓口運営費					
評価担当課	所属名	保)総務部 総務課				
	課長名	足立 広亮	担当者名	相原 かな	電話番号	011-211-2932
施策名	主	-				
	副					
アクションプラン	<input type="radio"/> 対象 <input checked="" type="radio"/> 対象外		戦略ビジョン	<input checked="" type="radio"/> 対象 <input type="radio"/> 対象外		
事業の性質	<input checked="" type="radio"/> 経常経費 <input type="radio"/> 臨時的経費					
	<input type="radio"/> 内部管理 <input type="radio"/> 法定経費 <input type="radio"/> 指定管理					
事業内容	実施形態	<input type="radio"/> 直営 <input checked="" type="radio"/> 一部委託 <input type="radio"/> 全部委託 <input type="radio"/> 補助助成 <input type="radio"/> その他				
	目的	短期	保健福祉に関する悩み、不安、困りごとを抱える市民にきめ細かく対応できる総合・横断的な相談窓口と各窓口間の連携体制を整備することによって、市民サービスの向上を図る。			
		長期	同上			
	取組内容	各区役所に「保健福祉の相談窓口」を設置し、専任の相談担当職員を配置して、市民の保健福祉に関する総合・横断的な相談を受け適切なサービスや窓口につなぐとともに、案内先での対応状況の確認を行う。また、案内員（民間委託）を配置して、各窓口へスムーズに市民を誘導する。				
	実施結果	相談担当職員、案内員を配置することにより、複雑、多岐に渡る課題を抱える市民を適切な制度・サービスに結び付けるなどの効果を上げている。 案内員による市民の案内件数 370, 678件				
事業実施における工夫点	スムーズかつ適切な窓口への案内ができるよう、新任案内員を中心に「新任職員基礎研修(保健福祉課に初めて配属された職員を対象としている研修)」を受講してもらうなど、機能強化を図っている。					
対象者	市民	開始	平成24年度	終了	0年度	
関連法令・条例・要綱等						
他都市の状況						

◎事業費

(単位:千円)

	令和2年度決算	令和3年度予算	令和3年度決算	令和4年度予算
事業費	24,494	24,495	25,548	25,900
うち特定財源	0	0	0	0
人工	10.0	10.0	10.0	10.0
人件費	72,000	72,000	72,000	72,000
計(事業費+人件費)	96,494	96,495	97,548	97,900
事業費の内訳	令和3年度決算	25,548千円		
	令和4年度予算	25,900千円		

◎検証(振り返り)

活動指標1	指標名	案内員による市民の案内件数			
	令和2年度実績	令和3年度予定	令和3年度実績	令和4年度予定	
	357386	410000	370678	400000	
	指標名				
活動指標2	令和2年度実績	令和3年度予定	令和3年度実績	令和4年度予定	
	指標名				
	令和2年度実績	令和3年度目標	令和3年度実績	令和4年度目標	
成果指標1	令和2年度実績	令和3年度目標	令和3年度実績	令和4年度目標	
	指標名				
	令和2年度実績	令和3年度目標	令和3年度実績	令和4年度目標	
成果指標2	令和2年度実績	令和3年度目標	令和3年度実績	令和4年度目標	
	指標名				
	令和2年度実績	令和3年度目標	令和3年度実績	令和4年度目標	
項目	判定	理由			
事業の成果 (目的をどの程度達成できたか)	A	案内員の配置により、複雑多岐にわたる課題を抱える市民を適切な制度・サービスに結び付けるなどの効果を上げている。 ・案内員による市民の案内件数 370,678件			
事業規模 (事業ボリュームは適切か)	A	案内員業務は、業務委託により経費の削減を図っている。			
事業の実施手法 (事業の効率性、実施主体は適切か)	A	相談担当職員は複雑多岐にわたる課題を抱える市民の相談内容を傾聴し、適切な制度・サービスに結び付ける必要があるため、専門知識を有する席職員が担当する必要がある。 ※案内員業務は業務委託している。			
対象者の満足度 (対象者のニーズに応えているか)	A	保健福祉サービスは制度が複雑多岐にわたり、特に高齢者、障がい者にとっては、どの窓口で申請や相談を行えばいいのかわかりづらい面がある。このため、相談担当職員、案内員の配置により、来庁者がスムーズに各種手続きを行うことができ、利便性の向上につながっている。			
市民参加の実施	<input type="checkbox"/> 企画 <input type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 評価 <input type="checkbox"/> 対象外		市民参加結果への対応		<input type="checkbox"/> 回答 <input type="checkbox"/> 反映
今後の改善点	スムーズかつ適切な窓口への案内ができるよう、新任案内員を中心に「新任職員基礎研修(保健福祉課に初めて配属された職員を対象としている研修)」を受講してもらうなど、機能強化を図っていく。				
前回の評価	● A ○ B ○ C ○ 評価省略対象事業・前年度実施なし				
今年度取り組んだ見直し内容	なし		見直し効果額 (前年度)	0 千円	
今回の評価	● A ○ B ○ C ○ 評価省略対象事業・前年度実施なし				
評価の理由	毎年度新任案内員を中心に研修を受講してもらっているほか、委託先への指導等により機能強化が図られている。				
次年度の取組の方向性・改善内容	事業内容	<input type="checkbox"/> 改善 ● 現状維持 <input type="checkbox"/> 休止・廃止 市民サービス向上のため、保健福祉の相談窓口を継続するとともに、引き続き案内員を配置し、スムーズかつ適切な窓口案内を実施する。			
	予算	<input type="checkbox"/> 拡充 ● 現状維持 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> その他 令和3年7月から3年間の長期継続契約		見直し効果額	0 千円