

事業評価調書

◎基本情報

年度	令和5年度	会計コード	10	一般会計	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	保)総務部 総務課			電話番号	011-211-2647	
施策名	－						
アクションプラン	○ 対象 ● 対象外						
事業の性質	● 経常経費 ○ 臨時的経費			○ 内部管理 ○ 法定経費 ○ 指定管理費			
	○ 直営 ● 一部委託 ○ 全部委託 ○ 補助・助成 ○ その他						
事業内容	事業の背景(現在の状況、社会的課題)	高齢福祉、介護保険、障がい福祉に関する各種サービスの相談申請対応と総合・横断的な相談対応を一元的に行い、必要に応じ専門窓口を案内するため、平成29年度から保健福祉相談担当と介護障がい相談担当を統合し「相談担当」の職員を配置。 また、高齢者、障がい者数が増加傾向にあり、窓口が分からず来庁した市民を円滑に適切な窓口に誘導し、誤った窓口での不要な待ち時間をなくす等親切で分かりやすい区役所を実現するために、平成24年から案内員を配置。配置当初は白石区と東区での試行実施となっていたが、平成25年度以降は10区に案内員を配置している。					
	事業内容(何を実施し)	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。 合わせて、保健福祉の相談窓口における相談対応の充実を図るため、 ①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業務委託を実施している。 ②傾聴を通じて相談者の主訴を聞き取り、課題解決に向けた指導・助言ができる基礎スキルを身につけるため、人事異動で新たに配属された相談担当係長等に対し研修を実施している。 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 371,255件					
	どのような状態にしたい(状態を維持したい)	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。					
	他都市の状況						
	市民参加の実施	☐ 企画 ☐ 実施 ☐ 評価 ☒ 対象外					
	令和4年度決算額	25,900 千円	うち特定財源	0 千円		正規職員業務量	10 人工
令和5年度予算額	25,900 千円	うち特定財源	0 千円		正規職員業務量	0 人工	
令和5年度決算額	25,900 千円	うち特定財源	0 千円		正規職員業務量	0 人工	
令和6年度予算額	32,864 千円	うち特定財源	0 千円		正規職員業務量	0 人工	
指標	アウトプット活動指標1	案内員による市民の案内件数				という活動、業務を行うことで	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
		385610	400000	371255	40000		
	↓						
	アウトカム成果指標1	適切な窓口への案内した割合				という状態にしたい、成果を挙げたい	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
					100%		
	指標1の評価、未達理由、今後の考え方	活動指標について、令和5年度までは10区でカウント対象についてバラつきがあったため、令和6年4月から新カウント方法を開始している。成果指標は今後來庁者満足度アンケートを実施予定。					
	アウトプット活動指標2					という活動、業務を行うことで	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
	↓						
	アウトカム成果指標2					という状態にしたい、成果を挙げたい	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
指標2の評価、未達理由、今後の考え方							
今年度の見直し内容	なし						
来年度以降の方向性	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。						