

事務事業評価シート

事業番号 4	事務事業名 福祉丸ごと相談窓口	所管部課 地域共生課
-----------	--------------------	---------------

事務事業の概要	事務事業の目的【1】		根拠法令等【2】
	福祉に関する相談を「丸ごと」受け止め、相談者が抱える様々な課題の解決に向けて各専門機関と連携し、相談支援を行うことを目的とする。		<input type="checkbox"/> 法律 <input type="checkbox"/> 条例・規則等 <input type="checkbox"/> 政令・省令 <input type="checkbox"/> 要綱・要領
	事業内容・実施方法等／補助の概要【3】 【事業内容】 次の窓口による福祉のワンストップ窓口の設置 ・生活サポート相談窓口 ・生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業、住居確保給付金事業、ひきこもり・ニート対策事業、就労準備支援事業、家計改善支援事業を実施する窓口 ・ほっとネットステーション ・どこに相談したらいいかわからない地域の困りごとを地域福祉コーディネーターが受け付ける窓口 ・生涯現役応援窓口 ・55歳以上の方の就労や社会参加に関する相談を受け付ける窓口 ※令和5年度から高齢者支援課へ移転 <国庫支出金・都支出金> 重層的支援体制整備事業交付金、生活困窮者就労準備支援事業等補助金、生活困窮者自立相談支援事業費等負担金		
事業開始時期【5】	令和元年度	実施形態【6】	<input checked="" type="checkbox"/> 直営 <input checked="" type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 補助 <input type="checkbox"/> その他 ( )

事業費データ	項目	令和2年度 (決算額)	令和3年度 (決算額)	令和4年度 (決算見込額)	令和5年度 (予算額)	単位
		事業費(A)【7】	66,366	52,490	73,765	76,033
内訳	主要な経費: 委託料	64,322	51,540	73,010	75,179	千円
	その他: 役務費等	2,044	950	755	854	
財源	国庫支出金・都支出金	42,398	35,195	48,662	49,338	千円
	地方債					
内訳	その他 ( )					千円
	一般財源	23,968	17,295	25,103	26,695	
	所要人員(B)【8】	5.00	5.00	6.00	6.00	人
	人件費(C)=平均給与×(B)	37,770	36,525	43,830	43,830	千円
	会計年度任用職員報酬等(C')【9】	4,454	4,858	4,956	4,998	千円
	総コスト(D)=(A)+(C)+(C')	108,590	93,873	122,551	124,861	千円
	単位当たりコスト【10】 (E)=(D)/ (生活サポート相談窓口相談件数)	10	12	16	—	千円

評価指標	指標名	令和2年度 (実績値)	令和3年度 (実績値)	令和4年度 (実績値)	令和5年度	単位
		①生活サポート相談窓口相談件数	11,364	7,705	7,559	
	②生涯現役応援窓口相談件数	334	815	682		件
【11】	《指標の説明・数値変化の理由 など》【12】 相談件数については、延べ件数である。 生活サポート相談窓口については、コロナ禍となった令和2年度は住居確保給付金等の申請増により相談件数が大幅に増え、以降やや減少してはいるものの、相談件数は高止まりしている。 生涯現役応援窓口については、令和2年5月1日に窓口を開設し、周知等による新規相談の増と、同じ方の継続的な相談の増により、令和3年度以降は件数が増加している。					

事業環境等	市民・関連団体等の意見【13】 (アンケート結果など)	「複合的な困りごとに対して、相談者が移動する必要がないため、ひとつの窓口の中でスムーズに解決できて助かる。」「関連機関が相互で話し合いやすい環境にあるため、相談に対するアイデアが生まれやすい。」との声がある。	
	他団体のサービス水準との比較【14】 (平均値、本市の順位など)	<input type="checkbox"/> 上 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下	多摩26市中12市において福祉総合窓口を設置している。
	代替・類似サービスの有無【15】	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無	

**【一次評価】**

検証項目【16】		判定	判定理由
A	事業の必要性	高い	8050問題等、複合的な課題を抱えた方のニーズは依然として高い。
	実施主体の妥当性	適切	市以外の団体で同種のサービスを行うことは困難である。
B	事業(補助)の対象	課題有	ひきこもり・ニート対策事業の対象要件外のひきこもり相談が増えてきている。
	事業(補助)の内容	適切	相談者の多くが複合的な課題を抱えており、本窓口で適切な機関等に繋げることができている。
	受益者負担	—	受益者負担の考え方には該当しない。
	事業コスト	普通	他市との比較は困難だが、複数事業を同一窓口内で行うものであり、追加コストが不要である。
	業務負担	多い	ひきこもり等、解決に時間を要す相談が増加しており、1件当たりの業務負担が増加している。
検証項目の見方 A:事業実施の意義を検証する項目 B:事業の内容・実施方法を検証する項目			
一次評価【17】		評価の判断理由及び現状の課題など【18】	
<input type="checkbox"/> 拡充 <input checked="" type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 廃止		<p>コロナ禍における住居確保給付金等の支援が拡大し、生活困窮相談窓口である「生活サポート相談窓口」としての機能が内外へ周知されることで、生活困窮に関する相談が多く寄せられ、課題の解決に向けて各専門機関と連携して支援を行っている。</p> <p>一方で、地域社会との連携等、「ほっとネットステーション」との連携を生かした支援の拡充が課題である。</p> <p>また、他部署の職員の中には、本窓口の業務内容の理解が十分でなく、本窓口の所管外の相談が寄せられることもあり、庁内周知も課題である。</p>	

**【二次評価】**

検証項目		判定	判定理由
A	事業の必要性	高い	複合的な課題のニーズは今後ますます増加が見込まれる。
	実施主体の妥当性	適切	市が複合的課題を「丸ごと」受け止めることで、制度等の狭間の対象も支援につなげられる。
B	事業(補助)の対象	課題有	若者の貧困率の上昇への対応が求められており、対象年齢等の整理が必要となる。
	事業(補助)の内容	課題有	重層的支援体制整備により、関係先へつなぐ案件と本窓口で継続する案件の整理が必要。
	受益者負担	—	受益者負担の考え方には該当しない。
	事業コスト	普通	他自治体との比較は困難であると思われる。
	業務負担	多い	相談は増加している上、一度で完結する案件は少ない状況にあると思われる。
検証項目の見方 A:事業実施の意義を検証する項目 B:事業の内容・実施方法を検証する項目			
二次評価【17】		評価の判断理由及び事業実施上の課題や今後改善すべき点等【18】	
<input type="checkbox"/> 拡充 <input checked="" type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 廃止		<p>本来の設置目的を踏まえ、今後ますます増加が予測される福祉と教育、子育て等様々な分野とにまたがる複合的ニーズ等への対応が期待される。また、様々なサービスの狭間になってしまう対象についても、本窓口が対応することで誰一人取り残さないことにつなげられている。今後は、重層的支援体制整備により、関係先へつなぐ案件と本窓口で継続する案件の更なる整理や各関係先との連携を進められたい。</p> <p>一方、庁内においては、本窓口が有する機能や他窓口との役割分担について周知が求められる。</p> <p>また、若者を対象とした相談については、年齢の定義、受け皿となる所管等の整理が必要である。</p>	

**【外部評価】**

外部評価【17】	評価の判断理由及び事業実施上の課題や今後改善すべき点等【18】
<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 廃止	

**【行革本部評価】**

行革本部評価【17】	評価の判断理由及び事業実施上の課題や今後改善すべき点等【18】
<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 廃止	

改善の方向性と今後のスケジュール【19】	
----------------------	--