

事務事業評価シート

事業番号 No. 4	事務事業名 子どもLINE相談事業費	所管部課 子ども若者応援課
---------------	-----------------------	------------------

基礎情報	事業開始時期【1】	令和5年度	実施形態【2】	☐ 直営 ☒ 委託 ☐ 補助 ☐ その他			
	根拠法令等【3】	西東京市子どもLINE相談事業実施要綱					
	総合計画【4】	基本目標	2 子どもが健やかに育つまち	基本施策	4 子どもがのびのびと成長するため	施策	4-2 子どもの育ちの支援
	個別計画【5】	計画	第3期西東京市子ども・若者ワイワイプラン	施策等①	子ども自身が相談しやすい体制の実	施策等②	心の悩みを抱えた子ども・若者への支援

事務事業の概要	事務事業の目的と目指す成果【6】	無料通信アプリLINEを利用して、友人関係やいじめ等子どもの困りごとや不安、悩み等について相談を受け付ける子どもLINE相談事業を実施することにより、子どもが健やかに育つ環境を整える。
	事務事業の内容・実施方法等／補助の概要【7】	【事業内容】 ■対象者：市内に在住、在勤、在学その他市内で活動するおおむね18歳までの方（高校生世代以下） ■受付日：水曜日・土曜日（年末年始を除く）※夏休み終了前後、受験シーズン、春休みは相談日を増やして対応 ■相談時間：午後5時30分から午後9時30分まで（受付時間：午後9時まで） ■LINE相談：友だち関係やいじめなど、子どものあらゆる困りごとの相談を受ける。相談内容によっては適切な相談支援先につなげる。 ■その他：リッチメニューにより、他の相談先や自習できる場所、市の施設等の紹介や、心理テストを実施（相談対象者に18歳未満を含んでいるため、LINEアカウントを無償提供されている） 【実施方法】 相談員計3人配置：相談員2人、主任相談員（スーパーバイザー。相談内容の確認、困難事例の対応）1人 ※受付時間外は、自動応答で対応時間を案内し次の相談開始時間に個別にメッセージを配信 <都支出金>子供家庭支援区市町村包括補助事業補助金（補助率1/2）

事業費データ	項 目	令和5年度（決算額）	令和6年度（決算額）	令和7年度（決算見込額）	令和8年度（予算額）	単位
	事業費計【8】	9,037	10,758	10,720	10,861	千円
	財源内訳					
	国庫支出金・都支出金	4,519	5,379	5,360	5,430	
	その他（ ）					
	一般財源	4,518	5,379	5,360	5,431	
	人件費計【9】	4,695	4,461	4,461	4,461	
内訳						
正規職員	0.70 人 4,695 千円	0.60 人 4,461 千円	0.60 人 4,461 千円	0.60 人 4,461 千円		
会計年度任用職員	人 千円	人 千円	人 千円	人 千円		
総コスト	13,732	15,219	15,181	15,322		

活動実績	項 目	令和 5 年度		令和 6 年度		令和 7 年度		令和 8 年度		単位
		目標値	実績値	目標値	実績値	目標値	実績値	目標値	見込値	
	① 相談実施回数	107	107	124	124	124	124	124	124	回
② 広報媒体の数（周知カード、市HP、市報、はなバス車内広告、市公式SNS等）	9	9	9	9	9	9	10	10	種類	

成果指標	項 目	令和 5 年度		令和 6 年度		令和 7 年度		令和 8 年度		単位
		目標値	実績値	目標値	実績値	目標値	実績値	目標値	見込値	
	子どもLINE相談事業の認知度	-	61	-	57	-	68	70	-	%
	① 【成果指標の説明】	事業対象者向けアンケートを毎年1月にWEB上で実施し、事業の成果を確認している。令和7年度のアンケート協力依頼は、友だち登録者、市立中学校及び武蔵野大学中学校の2年生、市内高等学校及び特別支援学校の1、2年生を中心に行った。周知方法を工夫することにより対象者への事業周知をすすめ、認知度を上げる。								
	友だち登録者数	-	294	530	544	650	788	750	-	人
② 【成果指標の説明】	周知方法を工夫することにより対象者への事業周知をすすめ、友だち登録者の増につなげる。									

事業環境等	事業実施についての課題点と改善に向けての取組【12】	西東京市子どもの生活実態調査（令和6年3月実施）において、「困っていることや悩みごとがあるとき相談できる人や場所はどれですか。」に対し「だれにも相談できない、相談したくない」との回答は、中学2年生で9.5%であった。子どもLINE相談事業の周知をすすめ、親や学校の友だちなど以外に相談先があることを認知してもらう。
	他団体の実施状況【13】	東京都（相談を受けるのみで、西東京市の相談窓口にはつながらない）、町田市（ヤングケアラー支援のみ）、調布市（チャット相談）、横浜市、札幌市、郡山市、松山市、大津市、多治見市、大阪市ほか
	代替・類似サービスの有無【14】	☒ 有 ☐ 無 ・こころHale・Hale@西東京市（18歳以上39歳までの方） ・相談ほっとLINE@東京「話してみよう子供専用」（東京都） ・相談機能を持っていない市の公式LINEとは差別化される。

【検証項目】

検証項目 【15】			一次評価	二次評価	本部評価	
	必要性	事業の実施が国・都の法令等で定められている	非該当	非該当		
		市が主体となって実施しない場合、市内における当該サービスの提供が不十分になる恐れがある	該当	該当		
		現下の社会経済情勢に見合った事業である	該当	該当		
	有効性	成果指標の達成状況はどうか	1	1	0	/9
		上位施策等の目的の達成に向けて事業の対象は適切か	3	3		
		上位施策等の目的の達成に向けて事業の内容・実施方法は適切か	3	3		
	効率性・経済性	業務プロセスに改善の余地はないか	2	2	0	/9
		投入したコストが活動実績に見合っているか	3	3		
		国・都の補助金や受益者負担など、一般財源以外の財源確保がされているか	3	3		

【一次評価・二次評価】

一次評価 【16】	必要性	・市で実施することで、実施曜日や相談時間帯などについて地域の子どものニーズを反映した事業を提供できる。 ・市が実施することで相談者が安心して相談できる。 ・相談内容によっては、子ども相談室ほっとルームなど市の他の相談機関につなぐことができる。	二次評価 【17】	必要性	対面等ではハードルを感じる子どもにとっては、LINEを使うことにより、気軽に困りごとや不安、悩み等を相談することができ、相談方法のひとつの手段として必要性は認められる。
	有効性	対象者へのアンケートから、「LINEだと顔が見えないので相談しやすい」「話す気持ちが整理される」等の声があり、悩みを抱える子どもが相談できる環境の充実につながり、子どもが健やかに育つ環境が整えられる。		有効性	LINEの推奨利用年齢が中学生以上とされていることから、現在の取組では小学生以下の利用が難しい場合も想定される。また、相談は一度で解決することは少ないものと想定されるため、初回相談や、リピートする子どもへのアプローチを、引き続き丁寧に対応していただきたい。
	効率性・経済性	・スマートフォンで手軽に相談できるので利便性が高い。 ・友だち登録者に向けて相談開始時間に日替わりのメッセージを送っており、継続的につながることができる。 ・アンケートの実施や結果送付など、スマートフォンならではの情報発信、周知方法をとることができる。 ・友だち登録者数が増えるにつれて友だち登録者数当たりのコストは下がっている。		効率性・経済性	中学生への対応としては、一定程度の成果が出ているものと考えられるが、小学生がより相談しやすくするために、教育委員会との協力体制が構築されるよう、課題解決に向けた協議の場が必要と考える。

【外部評価】

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】	

【行革本部評価】

9 有効性 改善・見直し (効率性・経済性) 現状維持 効率性・経済性 3 3 抜本的見直し 改善・見直し (有効性) 必要性	コストの方向性	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
	総合評価	

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