

施策カルテ

1 施策の位置付け

担当課 保健福祉総務課

総合計画 政策の柱	市民の安全で健康な笑顔あふれる暮らしを支えるために	政策名 (基本施策名)	都市の福祉力を高める	取組の 基本方向	「都市の福祉力を高める」ため、福祉教育等により地域の人材育成を図るための「市民の福祉活動への参画促進」、市民の保健・福祉ニーズに迅速かつきめ細かに対応するサービス体制を構築するための「保健・福祉サービスの総合化の推進」、ハードとソフトの双方からノーマライゼーション（等しく生きる社会）の実現を図るための「ユニバーサルデザインの推進」、適切な施設サービスを提供するための「社会福祉施設の充実」、住み慣れた地域において、自立した生活を送る環境をつくるための「保健・福祉サービス基盤と支援機能の充実」に、重点的に取り組めます。	政策目標 (基本施策目標)	充実した保健・福祉サービスにより、住み慣れた地域において自立した生活を送っています。
--------------	---------------------------	----------------	------------	-------------	--	------------------	--

2 施策の現状と達成状況、課題の抽出

①施策名	保健福祉サービスの総合化の推進				④施策の達成状況	H19：基準	H20	H21	H22	H23	H24：目標	達成率 (%)		
	②施策目標					市民が必要とする様々な保健・福祉サービスが的確に提供されています。	-----	目標値	目標値	目標値	目標値		目標値	93.2%
	③施策を 取巻く環境	国・県等の 動向	H22年8月に厚生労働省が実施した「地域福祉計画策定状況調査」においては、計画内容として、地域住民に対する相談支援体制の整備が重要と捉えられている。また、H23年1月、厚生労働省は地域福祉計画優良事例を公表し、地域福祉の推進に向け支援している。			④施策の達成状況	指標① (総合計画に基づく指標)	-----	35,000	45,279	46,637	48,035	49,476	
			栃木県地域福祉支援計画（第2期）において、地域での生活者にしか見えない課題や身近でなければ早期発見できない問題を発見し、迅速に解決を図るためには、地域住民と専門職、専門職同士の連携、協働が必要とされている。住民主体の地域における支援と専門機関を結ぶための「つながりづくり」、保健・福祉のサービスを一体的に適切につなげるための「人づくり」に、より一層取り組んでいくことが課題である。				指標②	-----						#DIV/0!
		外部意見 その他	H22年度の市政に関する世論調査において、市民は、保健・医療など健康に関する情報に関心が高い。市政情報を電話や窓口で、職員とのやり取りにより得ている市民も多い。市民が必要とする保健・福祉サービスを提供するためには、一方的な情報発信だけでなく、窓口での対応が必要とされている。			指標③	-----							
				指標④ (特記事項)								-----		

  

⑤市民意識調査結果	市民の 施策満足度	28.2%	市民の 施策重要度	71.9%	⑥施策の評価	達成度 (単年度目標)	● 達成している (90%以上)	概ね達成 (70%~90%未満)	達成していない (70%未満)	説明	少子高齢化・社会経済状況が厳しさを増し、保健や福祉にかかるニーズが高まる中、取扱件数が増加していることから、必要なサービスの提供ができていない。	⑦現状分析と課題の抽出 (③⑤⑥を踏まえた分析)	成果が見られる点  改善の必要な点
	優先して力を入れていくことが求められる領域		今後も力を入れていくことが求められる領域			必要性・緊急性 (住民・社会ニーズ)	● 増加している	横ばい	減少している	説明	孤独死、虐待、引きこもり、サービスの利用に結びついていない要支援者の対応、家庭や地域の相互扶助機能の弱体化による行政に求められるサービス・相談の多様化から、総合相談機能の充実が求められている。		
	見直し・効率化が求められる領域		重点的な取組が一段落したと考えられる領域			適切性 (適切な事務事業の選択、実施)	● 十分である	不十分な事業が一部ある	不十分な事業が複数ある	説明	市民の保健・福祉ニーズに迅速かつきめ細かに対応することで、市民の有用性や利便性につながっている。		
	低		高			有効性 (政策目標への効果)	● 十分である	やや不十分である	不十分である	説明	本庁以外の相談件数が年々上昇しており、地域の身近なところで相談を受ける体制が整備され、市民の利便性の向上、地域福祉の推進に効果をあげている。		

3 今後の取組方針

⑧取組の 考え方	総論	市民の保健と福祉のニーズを的確に把握し、各事例を適切なサービスに結び付けられるよう、総合相談機能及び調整機能を充実させる。	⑨政策評価 会議意見
	重点事業	保健福祉総合相談業務において、きめ細かな窓口対応により相談者のニーズを把握し、適切な支援に結び付けられるよう相談機能・調整機能の充実を図る。	
	見直し事業	保健福祉総合相談業務において、複雑化・多様化する市民ニーズに的確に対応するため、人材育成、市民の利便性・業務の専門性に応じた所管課との連携等、機能・体制の強化を図る。	

進捗状況は高い数値となっており、今後、市民が必要とする様々なサービスが的確に提供できるよう、総合相談機能をより一層充実させることが必要である。様々なニーズに的確に対応するため、相談者にきめ細かで親身な窓口サービスに努め、保健福祉総合相談業務の充実を図る。幅広い申請業務、複雑な相談に適切に対応するため、面接技術の向上、保健・福祉業務のノウハウ等の充実・強化を図る必要がある。

4 施策を構成する事務事業一覧

No.	事業名	対象者	開始年度	活動指標等	H21	H22	H21	H22	重点度 (A~C) ※施策目標 に対する 寄与度	事業の 方向性	施策目標を達成するための取組方針
					目標値	目標値	事業費 (千円)	事業費 (千円)			
1	保健福祉総合相談業務 担当課 保健福祉総務課	全市民	H10	本庁舎における相談件数(件)	7,500	7,500	126	150	A	継続	申請件数は減少しているが、複雑多岐な相談が増加していることから、きめ細かで親身な窓口サービスに努め、所管課との連携による専門性の高い相談機能の充実を図る。
					8,875	7,041					
2	苦情解決事業 担当課 保健福祉総務課	福祉サービス利用者	H15	事例検討会回数(回)	1	1	37	28	B	継続	福祉サービス利用者の満足度を高めるとともに、利用者個人の権利を擁護するため、第三者委員や福祉サービス提供課などと連携しながら、引き続き本市の福祉サービスの質の向上に向けて取り組んでいく。
					1	1					
施策事業費合計							163	178			