

施策カールテ

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	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

施策名	保健・福祉サービスの総合化の推進							施策の 達成 状況	施策指標(単位)						達成率 (%)
施策目標	市民が必要とするさまざまな保健・福祉サービスが的確に提供されています。								H19:基準	H20	H21	H22	H23	H24:目標	
施策を取巻く 環境	各世帯、各世代の生活形態の多様化や経済情勢の激しい変動の中で、保健・福祉サービスのニーズは複雑化・多様化しており、個別分野サービスだけでは対応できない事例が増加しつつある。このような複雑化・多様化する利用者ニーズにも適切に応えられる保健・福祉サービスの総合化が求められている。								---	目標値	目標値	目標値	目標値	目標値	
									実績値	実績値	実績値	実績値	実績値	---	
								保健・福祉総合相談取扱い件数	---	35,000	45,279	46,637	48,035	49,476	68.9%
									37,611	34,086				---	
市民の 施策満足度	28.8%	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	H20市民アンケートで、約7割の市民が「保健福祉サービスの情報提供」に対して「満足」又は「おおむね満足」しており、本市の保健と福祉の総合相談体制が構築されていることなどから、目標を達成している。	現状 課題 抽出	保健・福祉分野については、特に、市民ニーズの多様化や制度の複雑化が顕著であることから、引き続き、市民の立場に立ったきめ細かな相談業務を実施するとともに、総合性と専門性を兼ね備えた相談機能の強化を図る必要がある。					
市民の 施策重要度	70.0%		必要性 (住民・社会ニーズ)	増加している	横ばい	減少している	説明	子ども部の創設等により、申請処理事務は減少しているが、複雑多岐な問題を抱えた相談が増加していることから、総合性と専門性を兼ね備えた保健・福祉サービスの相談機能が重要とされている。							
			効率性 (事務事業の進捗)	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	各事業の評価のとおり、目標値に到達、もしくは目標値にかなり近付いていることから、十分に進捗している。							
			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	市民が必要としている保健福祉サービスを的確に提供するためには、保健分野と福祉分野の総合的な相談が不可欠であることから、市内6拠点における「保健と福祉の総合相談窓口」の設置により十分に効果を挙げている。							

3 今後の取組方針

取組の 考え方	複雑で多岐にわたる問題を抱えた相談者の増加が予想されるため、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に、 <b>面接技術の向上や保健・福祉業務のノウハウ及び関係機関の情報収集などを図り</b> 、総合性と専門性を兼ね備えた業務展開を図っていく。	➡	政策評価 会議意見	子ども部の創設に伴い申請に関する取扱件数は減少しているものの、経済環境の悪化などから、より複雑で深刻な相談事例の増加が懸念される。このため、各課の担当窓口のみでは解決が困難な事例に対応できるよう、総合性と専門性を併せ持った相談機能の充実強化が必要である。
------------	---	---	--------------	---

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	H19	H20	H19	H20	優先度	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	事業費			
					実績値	実績値	(千円)	(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)	12,000	7,500	7,711	7,711	A	継続	保健福祉分野の度重なる制度改正や多様化する市民ニーズなどに適切に対応するため、部局の枠組みを越えた横断的な総合相談機能が今後も必要である。
2	苦情解決事業 担当課 保健福祉総務課	市民	H15	事例検討会開催回数(回)	1	1	37	37	B	継続	福祉サービス等の利用者の権利を擁護し満足度を高めるため、引き続き、第三者委員を委嘱するとともに、すべての福祉関係課に苦情相談窓口を設置する。
					1	1					
施策事業費合計					7,748	7,748					