

事務事業名		福祉ホットライン事業					評価区分(事前評価・事後評価)			事後評価(A・B表)	
政策体系	基本目標	2 やさしくふれあいのある健康福祉づくり					担当組織	担当部	こども福祉部	担当課	社会福祉課
	政策	3 助け合い生きがいを実感できるまちづくり					担当係	保護係	担当課長名	向田紀之	
	施策	3 地域福祉の推進と生活保障の充実					新規事業・継続事業		継続事業		
	基本事業	3 就労支援の強化と生活保護の適正運営					実施計画事業・一般事業		実施計画事業		
予算科目	短縮コード	会計	款	項	目	予算細事業名					
	6721	一般	3	3	1	福祉ホットライン事業					
	事業区分						市単独事業・国県補助事業		国県補助事業		
事業計画	単年度繰り返し	事業期間	平成5年度～ 年度		根拠法令 条例等	生活保護法、生活保護法 施行細則		任意的事業・義務的事業		任意的事業	
							実施方法		直営		
							事業分類		相談事業		
						リーディングプロジェクト		該当なし			
						市長マニフェスト		該当なし			

1. 事務事業の現状把握【DO】

(1) 事務事業の手段・目的・結果・各指標

① 手段(事務事業の主な活動内容を記入します。)											
事業概要(具体的な事務事業の活動内容・進め方)			平成26年度実績(平成26年度に行った主な活動内容)								
福祉相談員(1人)による生活保護受給者の就労に関すること及び、一般市民からの福祉全般にわたる制度や手続きに関することの相談を、面談や電話で行っている。			・面談、電話による就労支援の相談 ・面談、電話による福祉全般の相談								
活動指標			単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(見込)	28年度(見込)	29年度(見込)			
相談者数			人	68	67	60					
相談延回数			回	800	780	710					
被保護世帯数(年平均)			世帯	944	930	960					
② 対象(この事務事業は誰・何を対象としていますか?)											
① 相談を必要としている生活保護受給者。 ② 相談を必要としている一般市民。			対象指標	単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(見込)	28年度(見込)	29年度(見込)		
就労相談者数			人	68	50	60					
目的 ③ 意図(この事務事業によって、対象をどのような状態にしたいのですか?)											
就労に結びつける。			成果指標	単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(目標)	28年度(目標)	29年度(目標)		
就労件数			件	40	34	38					
相談件数			人	68	50	60					
④ 結果(どのような結果に結びつきますか?)											
・経済的に自立し生活を送ってもらうようにする。 ・生活保護受給世帯の就労を支援する。			上位成果指標	単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(目標)	28年度(目標)	29年度(目標)		
就労が契機となって自立廃止した世帯			世帯	8	13	10					

(2) 総事業費の推移・内訳

事業費 投入量	財源内訳	単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(目標)	28年度(目標)	29年度(目標)			
	国庫支出金	千円			1,608					
	県支出金	千円	2,039	2,039						
	地方債	千円								
	その他	千円	9	9	9					
	一般財源	千円	1		530					
	事業費計(A)	千円	2,049	2,048	2,147	0	0			
	事業費の内訳	千円	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費
			報酬	1,737	報酬	1,737	報酬	1,795		
			共済費	277	共済費	279	共済費	311		
役務費			35	役務費	32	役務費	41			
人件費	人	12	12	12						
のべ業務時間	時間	50	50	50						
人件費計(B)	千円	195	197	197	0	0				
トータルコスト(A)+(B)	千円	2,244	2,245	2,344	0	0				

事務事業名	福祉ホットライン事業	担当部	こども福祉部	担当課	社会福祉課	担当係	保護係
-------	------------	-----	--------	-----	-------	-----	-----

(3) 事務事業を取り巻く環境変化・市民の意見等

①この事務事業は、いつ頃、どのようなきっかけで開始しましたか？	平成5年から福祉制度の相談、福祉手続きの相談、担当窓口の電話相談案内、福祉に対する苦情並びに要望の処理、その他福祉に対する相談を行うことで、住民福祉の向上を図るために市民のニーズに応える形で始まった。
②事務事業を取り巻く環境(対象者や国・県などの法令等、社会情勢など)は事務事業の開始時期や合併前と比べてどのように変化していますか？	開始時や、合併前は福祉全体に対しての電話相談が主であったが、現在は、生活保護の就労相談の割合が増えている。
③この事務事業に対して、関係者(市民、議会、事務事業対象者)からどのような意見・要望がありますか？	対象者からは「相談により活用可能な制度や手続きについて助言され解決策が見い出せた」といった意見が多い。

(4) 前年度の評価結果に対する改革・改善の取組

前年度の評価結果	評価結果を受けて行った具体的な改革・改善の取組
現状維持	現状維持のため対象外

2. 事務事業の事後評価【Check】

目的 妥当性 評価	①政策体系との整合性 この事務事業の目的(対象・意図)は、政策体系(結果)に結びついていますか？	
	結びついている	理由・改善案 多種多様な相談に対し問題解決に有効な諸制度の検討・助言をおこない解決策を見い出している。就労支援を行うことにより、就労出来て、生活保護から自立することが可能になれば施策に合致する。
	②公共関与の妥当性 なぜこの事務事業を市が行わなければならないのですか？ 民間やNPO、市民団体などに委ねることはできませんか？	
市が行わなければならない	理由・改善案 国・県の補助事業である。	
③対象・意図の妥当性 事務事業の現状や成果から考えて、対象と意図を見直す必要がありますか？		
妥当である	理由・改善案 就労により、被保護世帯が、安定した生活を再建し、地域社会への参加や、労働市場を形成する一員となるための支援であり、妥当と判断する。	
有効性 評価	④事務事業の成果向上余地 事務事業の成果は出ていますか？ 事務事業のやり方・進め方を見直すことで成果を向上させることができますか？	
	成果向上余地がない	理由・改善案 保護者の中には稼働能力があっても、就労経験が乏しく、不安定な職業経験しかない場合が多い。これらにより、就労への不安が生じ、また、雇用機会の狭小化へと繋がっている。また、最近の社会経済情勢悪化により、有効求人倍率も低く、自立できない原因となっている。そのような状況の中、福祉相談員とハローワークとの密接な相談により、成果が出ている。
	⑤類似事務事業との統合・連携の可能性 類似の目的や活動形態を持つ他の事務事業がありますか？ ある場合は、その事務事業との統合・連携ができますか？	
類似事務事業はない	理由・改善案 類似事務事業名	
* 類似事務事業があれば、名称を記入		
効率性 評価	⑥事業費・人件費の削減余地 事務事業の成果を低下させずに事業費・人件費を削減することができますか？	
	削減の余地はない	理由・改善案 相談員は一人であり、これ以上の削減はありえない。
公平性 評価	⑦受益者負担の適正化余地 この事務事業の受益者は誰ですか？事務事業の目的や成果から考えて受益者負担を見直す必要がありますか？	
	受益者負担を求める必要がない	理由・改善案 事業の性質上、受益者負担は求められない。
総合 評価	⑧本事業の休止・終了条件(本事業はどんな状態になれば休止・廃止、事業終了となるか？)	
	国・県の事業が無くなった場合、又は、雇用情勢が好転し、就労に関する相談、また、福祉全般に関する相談がなくなったとき。	

3. 評価結果の総括と今後の方向性【Action】

(1) 今後の事務事業の方向性	(2) 改革・改善による期待効果	(3) 改革・改善を実現するうえで解決すべき課題(壁)とその解決策																					
現状維持(従来通り実施)	廃止・休止の場合は、記入不要 ×の領域は改革改善ではない。																						
* 評価結果に基づいた改革改善案を記入します。 (複数ある場合は、①②・・・と記入します。現状維持の場合は記入しません。)	<table border="1"> <tr> <td colspan="2" rowspan="2"></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td>○</td> <td>×</td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </table>			コスト			削減	維持	増加	成果	向上				維持		○	×	低下		×	×	
				コスト																			
		削減	維持	増加																			
成果	向上																						
	維持		○	×																			
	低下		×	×																			