

「元気発進！子どもプラン」事業評価票（平成26年度実績評価）

事業名	子ども・家庭相談コーナーの運営						掲載ページ		
							89		
コスト	事業費	平成26年度執行額		平成27年度予算額		政策分野	安心して生み育てることができる環境づくり	担当局	子ども家庭局
		85,388	千円	87,899	千円	施策名	子育ての悩みや不安への対応	担当課	子育て支援課

【Plan】計画 →				【Do】実施 → 【Check】評価			
目的	何を（誰を）どのような状態にしたのか	「子ども・家庭相談コーナー」で、子どもと家庭に関するあらゆる相談に応じ、それぞれの内容に応じた支援・対応を行い、相談者の不安や負担感の軽減を図ります。			活動実績	活動結果は下記のとおりです。	
活動計画	子どもと家庭に関するあらゆる相談に応じ、母子家庭の自立支援、DV被害者対応、児童虐待対応等、それぞれの相談に応じた支援・対応を行うとともに、必要に応じて他の機関のサービス・支援へとつなげ、総合的な相談窓口としての役割を担います。						
活動指標	指標（数値化できない場合は、活動内容を文章で記載） （上段：指標名 下段：指標の考え方）	前年度実績	目標	実績（達成率）	→	【活動の状況】	
	相談件数	76,801 件	—	78,881 件	大変順調	活動指標の実績を参考に、活動の状況をチェック	
	各区の子ども・家庭相談コーナーにおいて、子ども・家庭相談員等が、来所、電話、訪問、手紙など、様々な形態による相談に応じています。その相談件数を活動指標として設定しました。						
					順調	順調	
				やや遅れ			
（最終目標と最終年度）							

【Check】評価（分析）			
分析及び課題の整理	【活動の状況】を踏まえた分析	活動は予定通りだったのか、活動は有効だったのかなど、分析し課題を整理する。また、影響を及ぼした外的要因の分析も行う。	子どもと家庭に関するあらゆる相談に応じ、それぞれの内容に応じた支援・対応を行い、相談者の不安や負担感の軽減を図っています。相談件数は増加しており、コーナーでは関係機関と連携し、それぞれの内容に応じた支援・対応を行い、相談者の不安や負担感の軽減を図っていることから、順調と判断しました。
	「経済性」「効率性」の分析	「同じ成果をより低いコストで」「同じコストでより高い成果を」得られないか。また、民間活力導入による「経済性・効率性」の向上はできないか。	事業の実施にあたり、計画的な研修を通じ相談員の資質向上を図るなど効率的な運営をしています。

【Action】 目的実現のために平成27年度以降に実施すること
子どもと家庭に関する相談は増加傾向にあり、またその内容は複雑化していることから、相談員にはより高い専門性が求められています。そのため、相談員を対象に年間を通じて計画的に行っている初任者研修、主務者研修、弁護士会との合同研修、事例検討会等に加え、子ども・家庭相談コーナーのニーズに応じた研修を新たに行うことにより、相談員の資質の向上を図り、あらゆる相談にきめ細かく対応していきます。

「元気発進！子どもプラン」事業評価票（平成26年度実績評価）

事業名	身近な施設における相談の実施						掲載ページ		
							89		
コスト	事業費	平成25年度執行額		平成26年度予算額		政策分野	安心して生み育てることができる環境づくり	担当局	子ども家庭局
		-	千円	-	千円	施策名	子育ての悩みや不安への対応	担当課	保育課

【Plan】計画 →				【Do】実施 → 【Check】評価				
目的	何を（誰を）どのような状態にしたのか	保育所や幼稚園、学校、市民センター、小児科医などの身近な施設において、通常の業務や活動の中でそれぞれの特性を生かした子育て相談や情報の提供を行っています。このうち、保育所においては、すべての施設で地域の子育て家庭を対象とした育児相談をはじめ、情報の提供を行います。		活動実績	子育て情報や親子のふれあい遊びを提供しました。 また、各保育所で子育て広場を開催したり、全ての施設で育児相談を実施するとともに、電話による相談も受付ました。			
活動計画	保育所において、子育て家庭を対象として育児に関する相談や情報提供を行います。							
活動指標	指標（数値化できない場合は、活動内容を文章で記載） （上段：指標名 下段：指標の考え方）		前年度実績	目標	実績（達成率）	→	【活動の状況】	
	育児相談や子育て情報の提供施設数		160 施設 (100)%	163 施設	163 施設	100.0 %	大変順調	活動指標の実績を参考に、活動の状況をチェック
	保育所での、育児相談や子育て情報の提供施設数が適当と考えられるため活動指標としました。 (最終目標と最終年度)							
							順調	順調
(最終目標と最終年度)						やや遅れ 遅れ		

【Check】評価(分析)		
分析及び課題の整理	【活動の状況】を踏まえた分析	活動は予定通りだったのか、活動は有効だったのかなど、分析し課題を整理する。また、影響を及ぼした外的要因の分析も行う。 保育所における地域事業の一環として位置づけをしています。保育所が持つ専門的知識やノウハウを生かして相談を受けたり、親子のふれあい遊びを提供して愛着関係がスムーズに築けるように支援をしました。各保育所で開催している子育て広場は、年々参加者が増加し、電話相談も多くなってきています。子育てに不安を感じている在宅の母親にとって地域にある身近な相談場所として大きな役割を果たしたことから、順調としました。
	「経済性」「効率性」の分析	「同じ成果をより低いコストで」「同じコストでより高い成果を」得られないか。また、民間活力導入による「経済性・効率性」の向上はできないか。 保育所の地域事業の一環として実施している相談業務であり、新たなコストはかかりません。

【Action】 目的実現のために平成27年度以降に実施すること
<p>保育者が持つ専門的知識やノウハウを活かして、関係機関と連携をとりながら子育て広場の開催や子育て相談、情報の提供などを引き続き行います。地域の子育て家庭のニーズに応じて支援の充実を図ります。</p> <p>なお、本事業は、平成27年度以降、「保育所における地域活動事業」に統合し、進めていきます。</p>

「元気発進！子どもプラン」事業評価票（平成26年度実績評価）

事業名	子育て支援総合コーディネーターの配置						掲載ページ		
							89		
コスト	事業費	平成26年度執行額		平成27年度予算額		政策分野	安心して生み育てることができる環境づくり	担当局	子ども家庭局
		14,272	千円	14,318	千円	施策名	子育ての悩みや不安への対応	担当課	保育課

【Plan】計画 →				【Do】実施 → 【Check】評価				
目的	何を（誰を）どのような状態にしたのか	「子育て支援サロン“ぴあちえーれ”」に子育て支援総合コーディネーターを3名配置し、面接、電話、インターネット（メール）による子育てに関する相談の対応を行うとともに利用者に必要な関係機関との連絡、調整等の支援を行います。				活動実績	活動結果は下記のとおりです。	
活動計画	市において、北九州市保育所連盟と委託契約を締結し、保育士等により構成された子育て支援コーディネーター3名を配置して子育てに関する相談への対応や各関係機関との連携、コーディネーター業務等を実施します。							
活動指標	指標（数値化できない場合は、活動内容を文章で記載） （上段：指標名 下段：指標の考え方）	前年度実績	目標	実績（達成率）	→	【活動の状況】		
	コーディネーターの配置人数	3 名	3 名	3 名	大変順調	活動指標の実績を参考に、活動の状況をチェック		
	子育て支援サロン“ぴあちえーれ”において、子育ての悩み等相談に適切に応じるには、コーディネーターの確保が必要なことから、活動指標にしました。 （最終目標と最終年度）			100.0 %				
	育児講座の実施回数	10 回	10 回	10 回	順調 やや遅れ	順調		
大学教授や小児科医、保育経験者等を講師に招き、子どもの発達や食育、遊び等をテーマとした育児講座を受講することで、子育ての悩みや不安の解消の一助につながると考え、活動指標としました。 （最終目標と最終年度）	100.0 %			遅れ				

【Check】評価（分析）			
分析及び課題の整理	【活動の状況】を踏まえた分析	活動は予定通りだったのか、活動は有効だったのかなど、分析し課題を整理する。また、影響を及ぼした外的要因の分析も行う。	「子育てふれあい交流プラザ」内の子育て支援サロン“ぴあちえーれ”において、子育て支援総合コーディネーターを3名配置し、子育てに関する相談に応じ、利用者に必要な関係機関との連携、調整等を行います。また、大学教授や小児科医、保育経験者等を講師に招き、子どもの発達や食育、遊び等をテーマとした育児講座の開催や、絵本の貸し出しを行い、子育て支援の充実を図りました。子育てに関する相談は、電話相談1105件、面接相談797件、メール相談90件あり、利用者に必要な関係機関との連携、調整等も行い、常に情報収集にも努めています。以上のことから、活動は順調としました。
	「経済性」「効率性」の分析	「同じ成果をより低いコストで」「同じコストでより高い成果を」得られないか。また、民間活力導入による「経済性・効率性」の向上はできないか。	限られた予算で事業を展開しており、施設内での育児講座や貸し出し図書、玩具の購入、リーフレットの作成などを通して事業の周知を図り、効率的な運営をしています。そのため、これ以上のコスト削減は困難だと考えます。

【Action】 目的実現のために平成27年度以降に実施すること
今後も子育てに関するニーズに応えるため、継続して事業を実施します。

「元気発進！子どもプラン」事業評価票（平成26年度実績評価）

事業名	妊産婦・乳幼児なんでも相談等の実施						掲載ページ	
							90	
コスト	事業費	平成26年度執行額	平成27年度予算額	政策分野	安心して生み育てることができる環境づくり	担当局	子ども家庭局	
		23,460 「すくすく子育て支援事業」の総額 本事業はその一部	千円	26,623 「すくすく子育て支援事業」の総額 本事業はその一部	千円	施策名	子育ての悩みや不安への対応	担当課

【Plan】計画 →				【Do】実施 → 【Check】評価		
目的	何を（誰を）どのような状態にしたのか	育児不安の軽減を図るため、市民センター等、地域の身近な場所で、保健師による相談を定期的に実施し、出産や育児、子どもの成長発達についての個別相談や保健指導を行います。 また、子育てに関する知識の普及と啓発のために講話等を開催します。		活動実績	活動結果は下記のとおりです	
活動計画	身近な場所で子育てや母子の健康について相談できるよう、市民センターや子育てサークルと連携しながら実施していきます。					
活動指標	指標（数値化できない場合は、活動内容を文章で記載） （上段：指標名 下段：指標の考え方）	前年度実績	目標	実績（達成率）	→	【活動の状況】
	なんでも相談開催箇所数	135 箇所	全小学校区	135 箇所	大変順調 順調 やや遅れ 遅れ	活動指標の実績を参考に、活動の状況をチェック
	身近な場所で実施することが、育児不安の軽減につながるため、活動指標としました。 （最終目標と最終年度） 全小学校区（現状維持）（平成26年度）					
						順調
（最終目標と最終年度）						

【Check】評価（分析）		
分析及び課題の整理	【活動の状況】を踏まえた分析	活動は予定通りだったのか、活動は有効だったのかなど、分析し課題を整理する。また、影響を及ぼした外的要因の分析も行う。 概ね全小学校区で開催しており、身近な相談場所として定着していることから順調と判断しました。
	「経済性」「効率性」の分析	「同じ成果をより低いコストで」「同じコストでより高い成果を」得られないか。また、民間活力導入による「経済性・効率性」の向上はできないか。 子育ての孤立化を防ぎ親の育児不安を軽減するために、地域において相談できる機会の提供は大切です。また、区役所窓口や個別訪問と比べ、短時間で複数の個別事例の相談支援ができ効率的です。

【Action】 目的実現のために平成27年度以降に実施すること
身近な相談場所として定着してきており、子育ての孤立化の予防に繋がっていることから、今後も事業を継続します。あらゆる機会を通じて事業の周知を図り、利用を促進していきます。

「元気発進！子どもプラン」事業評価票（平成26年度実績評価）

事業名	子ども総合センターの運営						掲載ページ		
							90		
コスト	事業費	平成26年度執行額		平成27年度予算額		政策分野	安心して生み育てることができる環境づくり	担当局	子ども家庭局
		92,796	千円	96,758	千円	施策名	子育ての悩みや不安への対応	担当課	子ども総合センター

【Plan】計画 → 【Do】実施 → 【Check】評価

目的	何を（誰を）どのような状態にしたいのか	児童福祉法に基づく児童福祉の専門的行政機関として、相談、指導、心理・障害判定、一時保護などの業務を行っており、児童虐待、非行、不登校などの様々な課題を抱える子どもや保護者に対応するため、カウンセリングやケースワーク、関係機関との調整、連携により適切な支援を行います。	活動実績	活動結果は下記のとおりです。				
活動計画	子どもや保護者などの相談者に適切な支援等を行うため、各種取組みを着実に進めていきます。							
活動指標	指標（数値化できない場合は、活動内容を文章で記載） （上段：指標名 下段：指標の考え方）		前年度実績	目標	実績（達成率）	→	【活動の状況】	
	児童相談受付件数		6,212 件	単年度目標設定なし	6,876 件	— %	大変順調	活動指標の実績を参考に、活動の状況をチェック
	児童に関するあらゆる相談を受け付けた件数であり、児童福祉に関する専門的行政機関としての活動を最も端的に示すデータであることから指標に掲げました。 （最終目標と最終年度）							
							順調	順調
（最終目標と最終年度）						やや遅れ 遅れ		

【Check】評価（分析）

分析及び課題の整理	【活動の状況】を踏まえた分析	活動は予定通りだったのか、活動は有効だったのかなど、分析し課題を整理する。また、影響を及ぼした外的要因の分析も行う。	児童相談受付件数は増加しており、これは児童虐待等に関する広報・PRによる効果と認識しています。また、相談者には適時的確に支援を行っていることから、活動は順調と判断し、今後とも推進を図ります。
	「経済性」「効率性」の分析	「同じ成果をより低いコストで」「同じコストでより高い成果を」得られないか。また、民間活力導入による「経済性・効率性」の向上はできないか。	運営に係るコストについては、最小の経費で最大の効果を挙げるという組織管理の基本的理念に基づき、計画的かつ効率的な予算執行に努めてまいります。

【Action】 目的実現のために平成27年度以降に実施すること

児童相談所（子ども総合センター）は、児童福祉法で政令指定都市に設置が義務付けられた行政機関であり、児童福祉の専門的機関として、児童を取り巻く多種多様な課題等に対し、迅速かつ適切に取り組む必要があります。今後とも、次代を担う子どもの健やかな育成のため、関係機関等との連携を密に図りながら、より効率的、効果的な事業運営に努めてまいります。

「元気発進！子どもプラン」事業評価票（平成26年度実績評価）

事業名	「24時間子ども相談ホットライン」事業						掲載ページ		
							90		
コスト	事業費	平成26年度執行額		平成27年度予算額		政策分野	安心して生み育てることができる環境づくり	担当局	子ども家庭局
		13,184	千円	14,351	千円	施策名	子育ての悩みや不安への対応	担当課	子ども総合センター

【Plan】計画 →				【Do】実施 → 【Check】評価			
目的	何を（誰を）どのような状態にしたのか	いじめ・不登校等子どもの悩み、保護者の子育てに関する悩み及び児童虐待の緊急対応等、24時間・365日体制で電話相談に応じます。		活動実績	活動結果は下記のとおりです。		
活動計画	いじめ・虐待・不登校・子育てなどの子どもに関する様々な相談に対応するため、24時間・365日体制の電話相談を実施します。また、子ども総合センター閉庁時における児童虐待等緊急相談に対応することで、早期発見及び早期対応を図ります。						
活動指標	指標（数値化できない場合は、活動内容を文章で記載） （上段：指標名 下段：指標の考え方）		前年度実績	目標	実績（達成率）	→	【活動の状況】
	電話相談対応件数		3,354 件	単年度目標設定なし	4,312 件	— %	大変順調
	子どもに関するあらゆる問題について、電話相談に応じた件数が指標として最も適当だと考え、活動指標として掲げました。 （最終目標と最終年度）						
	（最終目標と最終年度）		遅れ				

【Check】評価（分析）			
分析及び課題の整理	【活動の状況】を踏まえた分析	活動は予定通りだったのか、活動は有効だったのかなど、分析し課題を整理する。また、影響を及ぼした外的要因の分析も行う。	電話相談対応件数は、3,000件前後で推移してきましたが、ここ数年は増加の傾向にあり、平成26年度は4,000件を超えました。これは、サポートカードの配布や広報の効果と考えています。また、相談者には適切に対応しており、活動の状況は順調としました。 子育てに悩む保護者やいじめ等で悩む子ども本人からの相談等、子育てに関するあらゆる相談、児童虐待通報も受け付けており、有効性は高いといえます。
	「経済性」「効率性」の分析	「同じ成果をより低いコストで」「同じコストでより高い成果を」得られないか。また、民間活力導入による「経済性・効率性」の向上はできないか。	子ども総合センターと直結した本事業の効率性は高いといえます。

【Action】 目的実現のために平成27年度以降に実施すること
本事業は施策に対する有効性・必要性が高いので、現状のまま継続していきます。 適切な相談対応に向けて、電話相談員のスキルアップに努めます。

「元気発進！子どもプラン」事業評価票（平成26年度実績評価）

事業名	保健福祉オンブズパーソン事業						掲載ページ		
							90		
コスト	事業費	平成26年度執行額		平成27年度予算額		政策分野	安心して生み育てることができる環境づくり	担当局	保健福祉局
		393	千円	1,095	千円	施策名	子育ての悩みや不安への対応	担当課	監査指導課

【Plan】計画 → 【Do】実施 → 【Check】評価

目的	何を（誰を）どのような状態にしたいのか 市が実施し又は所管する保健福祉サービスに関する利用者及び利用希望者からの苦情を、中立かつ公正な第三者である保健福祉オンブズパーソン（弁護士、大学教授、社会福祉士）を通して簡易かつ迅速に処理することにより、利用者等の権利及び利益を保護し、保健福祉サービスの質の確保を図るとともに、子育てに優しいまちづくりを推進します。	活動実績 活動結果は下記のとおりです。
活動計画	子育てに優しいまちづくりを推進するため、保健福祉サービスに関する苦情の解決を図ります。また、各区での巡回相談会やホームページ、ポスター、パンフレット等によるPRも実施します。実施方法については、中立・公正なオンブズパーソンによる苦情解決や事業のPRを市が直接実施します。	

活動指標	指標（数値化できない場合は、活動内容を文章で記載） （上段：指標名 下段：指標の考え方）	前年度実績	目標	実績（達成率）	→	【活動の状況】
		相談受付件数 保健福祉サービスに関する苦情や相談を解決し、公正で信頼される保健福祉行政の推進及び子育てに優しいまちづくりの推進を図ります。 （最終目標と最終年度）	188 件	—	156 件	大変順調
	巡回相談会の実施 保健福祉オンブズパーソン事業を推進するため、各区を巡回する相談会を実施します。 （最終目標と最終年度）	12 回	12 回	12 回 100.0 %	順調 やや遅れ 遅れ	順調

【Check】評価（分析）

分析及び課題の整理	【活動の状況】を踏まえた分析 活動は予定通りだったのか、活動は有効だったのかなど、分析し課題を整理する。また、影響を及ぼした外的要因の分析も行う。	子育てに優しいまちづくりの推進に保健福祉オンブズパーソン事業がどの程度貢献しているか、その貢献度を数値で表すこと（客観的な指標化）は困難です。平成26年度に受け付けた苦情相談を解決するため、利用者等の権利及び利益を保護し保健福祉サービスの質の確保に努めたことから、子育てに優しいまちづくりの推進が進んでいると判断しました。
	「経済性」「効率性」の分析 「同じ成果をより低いコストで」「同じコストでより高い成果を」得られないか。また、民間活力導入による「経済性・効率性」の向上はできないか。	平成23年度から正規職員を1名削減し、また事業PRIにあたっては市政だよりや市（広報室）が契約しているポスター掲示場を活用したり事務費を見直す等コスト削減に努めています。保健福祉サービスに関する相談者のニーズに対応するためには、現状における経済性・効率性は妥当であると考えます。また、保健福祉サービスには直接市が行うものと福祉サービス事業所が行うものがあり、利用者等の権利や利益を保護するためには、市が実施主体となるのが適切と考えます。民間活力の導入については、事務局の役割を十分に果たせるような組織・団体の選定及び経費削減の可否について、慎重な検討が必要と考えます。

【Action】 目的実現のために平成27年度以降に実施すること

本事業を広く市民に周知し、更に利用していただくため、ホームページ、ポスター掲示、パンフレット配布等のPR活動を行います。また、本事業の周知活動の推進及び市民の利便性向上を図るため、各区を巡回する相談会を実施します。今後も保健福祉サービス利用者等の権利及び利益を保護し、保健福祉サービスの質の確保を図るとともに、子育てに優しいまちづくりの推進に努めます。

「元気発進！子どもプラン」事業評価票（平成26年度実績評価）

事業名	高齢者・障害者相談コーナーの運営（旧：保健福祉相談コーナーの運営）						掲載ページ		
							90		
コスト	事業費	平成26年度執行額		平成27年度予算額		政策分野	安心して生み育てることができる環境づくり	担当局	保健福祉局
		232	千円	268	千円	施策名	子育ての悩みや不安への対応	担当課	障害福祉課

【Plan】計画 →				【Do】実施 → 【Check】評価				
目的	何を（誰を）どのような状態にしたのか	高齢者・障害者相談コーナーは、障害者や高齢者の状況に応じた総合的なサービス提供が行われるように、健康づくりから介護サービスまであらゆる相談を受け付ける窓口です。これまでも相談体制の確立を図ってきましたが、今後、高齢者・障害者相談係長会議を定期的に開催することや各区の保健福祉相談業務に従事する職員を研修に派遣する等により、さらなるレベルアップを図り、障害者や高齢者に対し総合的な相談支援を行うことが出来るように体制作り強化を図ります。				活動実績	活動実績は下記のとおりです。	
活動計画	高齢者・障害者相談係長会議を2ヶ月に1回、年6回開催します。各区の保健福祉相談業務に従事する職員の研修派遣を1区1人 計7人派遣し、職員の資質の向上に努めます。							
活動指標	指標（数値化できない場合は、活動内容を文章で記載） （上段：指標名 下段：指標の考え方）		前年度実績	目標	実績（達成率）	→	【活動の状況】	
	高齢者・障害者相談コーナー相談件数		148,008 件	増加	151,293 件	大変順調	活動指標の実績を参考に、活動の状況をチェック	
	相談件数は、障害者又はその家族が各区高齢者・障害者相談コーナーに求めるニーズを把握する指標となるものです。今後とも、係長会議の定期的開催や職員の研修派遣等を通じ職員の資質の向上に努め、市民サービスの推進を図ります。 （最終目標と最終年度）						順調	
（最終目標と最終年度）					やや遅れ	順調		
					遅れ			

【Check】評価（分析）			
分析及び課題の整理	【活動の状況】を踏まえた分析	活動は予定通りだったのか、活動は有効だったのかなど、分析し課題を整理する。また、影響を及ぼした外的要因の分析も行う。	高齢者・障害者相談コーナー相談件数は、前年度実績に比べて伸びており、職員の資質向上が図られ、限られた人数と時間でより多くの障害者等の相談に対応できたもので、「活動の状況」は順調と判断しました。
	「経済性」「効率性」の分析	「同じ成果をより低いコストで」「同じコストでより高い成果を」得られないか。また、民間活力導入による「経済性・効率性」の向上はできないか。	障害者の相談は、近年複雑化してきており、それに対応するためには窓口職員の資質向上は不可欠です。本事業は継続的に窓口職員の資質向上を図ることにより、限られた人数と時間で総合的な相談支援を可能としています。

【Action】 目的実現のために平成27年度以降に実施すること	
今後とも、高齢者・障害者相談係長会議を定期的に開催するとともに、各区の相談業務に従事する職員を研修に派遣する等、更なるレベルアップを図り、障害者や高齢者に対し、総合的な相談支援を行うことができるように体制の強化を図ります。	