

様式 2

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						H19：基準	H20	H21	H22	H23	H24：目標	達成率 (%)	
	施策指標(単位)													
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。						実績値	実績値	実績値	実績値	実績値	実績値		
③施策を 取巻く環境	国・県等の動向	地域保健法「地域保健対策の推進に関する基本方針」に基づき、保健・医療・福祉の連携の下、最適なサービスを提供するための調整機能の充実として、全国で総合相談窓口の整備が進められている。財団法人地方自治情報センターの「ワンストップ窓口」の調査報告書によるとシステムの導入は「行政事務の効率化より住民サービスの向上に高い効果を示している」と分析されている。福祉や医療の相談対応を行っている自治体は25.7%と少ない。住民の視点に立ってニーズを把握し、あり方を検討することが必要とまとめている。					指標① (総合計画に基づく指標)	保健・福祉総合相談取り扱い件数	37,611	34,086	42,434			85.8%
		外部意見 その他	2009年11月に公表された宇都宮市市政世論調査報告書では、「窓口サービスを向上するワンストップ窓口の設置」(35.4%)が最も高く評価されている。					指標②						
				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	24.2%	市民の 施策重要度	71.1%	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	利用者の立場に立ったワンストップ窓口によるサービスの提供は市民の利便性の向上につながっている。
					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	保健福祉総合相談取扱件数が増加していることから、市民ニーズが高まっているとともに、複雑、多岐多様な相談が増加しており、保健・福祉の総合性を兼ね備えた相談機能が求められている。		改善の必要な点	均一な窓口サービスの提供に対し、迅速で正確な対応、複雑多岐な相談にきめ細やかに応じるため、職員のノウハウを集約・可視化し、職員のスキルの底上げを図る必要がある。
					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	市内6拠点において、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。			
					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

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、総合相談機能を充実させる。	➡	⑨政策評価 会議意見	<ul style="list-style-type: none"> 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、窓口サービスの効率化や迅速化を図るなど、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。
	重点事業	窓口サービスの効率化、迅速化は、今後も取り組むべき課題であり、職員の資質の向上を図りながら、身近な利用しやすい窓口を目指し、一層の利便性の向上に努める。			
	見直し事業	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職場内研修の充実・強化を図る。			

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	H20	H21	H20	H21	重点度 (A~C)	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	2,064	2,064	A	継続	複雑多岐な相談が増加していることから、総合相談機能を充実させるため、保健福祉サービス全般にわたる総合的知識の習得、専門性の強化、他課との連携強化を図る。
					実績値 6,793	実績値 8,875					
2	苦情解決事業 担当課 保健福祉総務課	全市民	H15	事例検討会回数(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							2,101	2,101			