

令和4年度（令和5年度実施）事務事業評価表

事業整理番号 0901 - 17

事務事業名	LINE活用等による子ども若者総合相談事業の拡充（子ども若者総合相談事業経費）	担当組織	子ども家庭部	子ども若者課
-------	---	------	--------	--------

事業特性											
事業を構成する予算事業	事業開始年度	4年度	事業終了年度		計画／一般	計画	計画事業No.	4	1	2	12
	単独／補助	区単独事業	運営形態	全部業務委託	関連するSDGsのゴール		1	2	16	17	
①	子ども若者総合相談事業関係経費				②						

政策体系（令和4年度基本計画）										
地域づくりの方向	子どもを共に育むまち			政策	子どもの自己形成・参加支援					
施策	困難を有する子どもやその家族への支援			政策番号	4-1-2					
関連する個別計画	豊島区子ども・若者総合計画			計画策定年度	令和2年	計画期間	令和2年～6年度			

1. 事業の概要・指標の達成状況

(1)実施の対象（具体的に記載）	0歳からおおむね39歳までの子ども・若者									
(2)事業の目的・期待する効果	他機関や地域と連携して、子ども若者の自立を支援する。									
(3)事業概要	様々な困難を有する子ども・若者とその家族を対象にした総合窓口を運営し、他機関や地域と連携しながら個々の状況に合わせた支援につなげていく									

(4) 4年度の取組内容（4年度に実施した具体的な業務内容）	子ども若者総合相談窓口（アシストしま）の運営 ・来所相談、電話相談、メール相談、アウトリーチ、同行支援、支援会議により自立に向けた支援を行った。 ・若年世代が利用しているLINE専用アカウントを取得、アシストしまの相談予約フォームを作成し、気軽に相談予約ができるようにした。									
	成果指標（事業目標の達成度）	成果指標	目指す方向性	単位	3年度（実績）	4年度（計画）	4年度（実績）	（達成率）	5年度（計画値）	
		① 本人・家族への支援回数	↗	件	1156	1200	2263	188.5%	2500	
		②								
③										
指標の説明	新規登録相談者及び継続登録相談者に対して行った延べ支援回数（電話、メール、アウトリーチ、同行支援、支援会議）									
未達成の状況	達成	未達成または一部未達成の理由								

(5) 活動指標（事業の実施状況）	活動指標									
	活動指標	目指す方向性	単位	3年度（実績）	4年度（計画）	4年度（実績）	（達成率）	5年度（計画値）		
	① 新規登録相談者数	↗	人	226	250	349	139.6%	400		
	②									
③										
指標の説明	電話、来所、メールによる相談及びアウトリーチによる人数									
未達成の状況	達成	未達成または一部未達成の理由								

2. 事業費の推移

単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）	3年度		4年度			5年度		
	予算	決算	予算	決算	執行率	予算	増減（R4決算比）	
事業費	A	7,551	7,435	12,390	11,493	92.8%	12,125	632
人件費	【正規（人数）】	—	(0.80)	—	(0.80)		(0.80)	—
	【会計年度任用職員等（人数）】	—	(2.00)	—	(3.00)		(3.00)	—
	人件費 B	B	—	14,000	—	17,600		17,600
事業費（人件費含む）	C=A+B	—	21,435	—	29,093		29,725	632
財源内訳	国、都支出金		3,658	3,748	6,220	8,170	7,125	-1,045
	使用料・手数料	D						0
	地方債・その他							0
	一般財源	E=C-D	—	17,687	—	20,923		22,600

3. 総合評価及びR5年度以降に向けての対応・改善策

(1)令和4年度成果と課題	【指標の達成状況(a)】 →S、A、B、C、Dの5段階で評価	A	根拠	成果指標、活動指標共に目標達成
	※上記の達成状況を踏まえ、評価及びその根拠を記載してください。 ※以下の欄には、①目標に対する成果結果の課題、②指標以外の数値では測れない効果について記載してください。			
	①目標に対する成果状況を踏まえた課題 相談の件数の伸びとともに、重篤なケースの相談が増えてきており、フォロー体制の強化と関係各所との連携が必要不可欠となっている			
②指標に表れない事業の成果(指標以外の成果)				
重篤な相談が増えてきている。				

(2)業務(事務)改善にむけての取組み	【業務(事務)改善に向けての取組み(b)】 S、A、B、Cの4段階で評価 →	A	根拠	問題の重篤化を予防する目的で、公式LINEでの予約や情報発信など、相談しやすい環境づくりを心掛けた																								
	※下の確認事項の内容を踏まえ、齟齬がないよう評価及び根拠欄を記載してください。 ※昨年度に何らかの対応、改善を行い、事業を大きく前進させる成果があった場合のみ「S」評価としてください。																											
	①目標に対する成果状況を踏まえた課題(再掲) 相談の件数の伸びとともに、重篤なケースの相談が増えてきており、フォロー体制の強化と関係各所との連携が必要不可欠となっている																											
	②現状の実施状況における所管課の認識																											
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>事業の中に環境変化に合わなくなったものはあるか。</td> <td>無</td> <td>選択の理由</td> <td></td> </tr> <tr> <td>直営や委託等の様々な手法を比較検討しているか。</td> <td>有</td> <td>選択の理由</td> <td>18歳以上の相談業務は委託を行っている。</td> </tr> <tr> <td>サービスに係るコストは適正か</td> <td>適正</td> <td>選択の理由</td> <td>毎年内容の見直しを行っている。</td> </tr> <tr> <td>統合した方が効率的にできる可能性のある事業はあるか。</td> <td>無</td> <td>(有の場合)事業名</td> <td></td> </tr> </table>				事業の中に環境変化に合わなくなったものはあるか。	無	選択の理由		直営や委託等の様々な手法を比較検討しているか。	有	選択の理由	18歳以上の相談業務は委託を行っている。	サービスに係るコストは適正か	適正	選択の理由	毎年内容の見直しを行っている。	統合した方が効率的にできる可能性のある事業はあるか。	無	(有の場合)事業名									
事業の中に環境変化に合わなくなったものはあるか。	無	選択の理由																										
直営や委託等の様々な手法を比較検討しているか。	有	選択の理由	18歳以上の相談業務は委託を行っている。																									
サービスに係るコストは適正か	適正	選択の理由	毎年内容の見直しを行っている。																									
統合した方が効率的にできる可能性のある事業はあるか。	無	(有の場合)事業名																										
③上記①、②を踏まえた所管課の対応実施状況																												
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>対応、改善を既にを行った</td> <td>いいえ</td> <td>はい</td> <td>取組内容及び効果</td> <td>予算措置</td> </tr> <tr> <td>対応・改善予定(上記では無い場合は更なる)</td> <td>有</td> <td>無</td> <td>対応、改善の予定がない理由</td> <td></td> </tr> <tr> <td>選択肢に関わらず</td> <td>有</td> <td>有</td> <td>相談業務におけるSV(スーパーバイザー)を設置し、支援体制の強化を図る</td> <td>予定時期 令和6年度～</td> </tr> <tr> <td></td> <td>有</td> <td>有</td> <td>予算措置を伴わない実施との比較検討</td> <td>有</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>予算措置を伴う理由</td> <td>委託等により専門知識の高い人員を配置する必要がある</td> </tr> </table>				対応、改善を既にを行った	いいえ	はい	取組内容及び効果	予算措置	対応・改善予定(上記では無い場合は更なる)	有	無	対応、改善の予定がない理由		選択肢に関わらず	有	有	相談業務におけるSV(スーパーバイザー)を設置し、支援体制の強化を図る	予定時期 令和6年度～		有	有	予算措置を伴わない実施との比較検討	有				予算措置を伴う理由	委託等により専門知識の高い人員を配置する必要がある
対応、改善を既にを行った	いいえ	はい	取組内容及び効果	予算措置																								
対応・改善予定(上記では無い場合は更なる)	有	無	対応、改善の予定がない理由																									
選択肢に関わらず	有	有	相談業務におけるSV(スーパーバイザー)を設置し、支援体制の強化を図る	予定時期 令和6年度～																								
	有	有	予算措置を伴わない実施との比較検討	有																								
			予算措置を伴う理由	委託等により専門知識の高い人員を配置する必要がある																								

(3)必要性/優先度	【区が実施する必要性(c)】 S、A、B、Cの4段階で評価 →	S	根拠	「子ども・若者育成支援推進法」の目的に基づき困難を抱える子ども・若者等へ多様な支援を行うため設置されている。																										
	※下の確認事項を踏まえ、齟齬がないよう評価及び根拠欄を記載してください。 ※「区の他の事業より注力すべき事業」または「区民ニーズが大幅に増加している」の場合のみ「S」評価としてください。																													
	①区が実施する理由(複数選択可)																													
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> 区の他の事業より注力すべき事業である。 ※部の主要課題のうち、特に優先すべき事業の場合チェック</td> <td><input type="checkbox"/> 法律の要請を受けて行う事業である。</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/> 民間事業者等に同様のサービスがない。</td> <td><input type="radio"/> その他(理由) 子ども・若者に関わる問題は多岐にわたっており、窓口につながらない潜在的な相談者がいると考える</td> </tr> </table>				<input type="checkbox"/> 区の他の事業より注力すべき事業である。 ※部の主要課題のうち、特に優先すべき事業の場合チェック	<input type="checkbox"/> 法律の要請を受けて行う事業である。	<input type="radio"/> 民間事業者等に同様のサービスがない。	<input type="radio"/> その他(理由) 子ども・若者に関わる問題は多岐にわたっており、窓口につながらない潜在的な相談者がいると考える																						
	<input type="checkbox"/> 区の他の事業より注力すべき事業である。 ※部の主要課題のうち、特に優先すべき事業の場合チェック	<input type="checkbox"/> 法律の要請を受けて行う事業である。																												
<input type="radio"/> 民間事業者等に同様のサービスがない。	<input type="radio"/> その他(理由) 子ども・若者に関わる問題は多岐にわたっており、窓口につながらない潜在的な相談者がいると考える																													
②区民ニーズ																														
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>区民ニーズを表す指標</td> <td>有</td> <td>有</td> <td>指標番号(活動)</td> <td>①</td> <td>指標番号(成果)</td> <td>①</td> <td>サービス利用者数</td> <td>50名以上</td> </tr> <tr> <td></td> <td>「有」「無」</td> <td></td> <td>推移</td> <td>増加</td> <td>推移</td> <td>増加</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">ともに記入</td> <td colspan="7">区民ニーズに対する認識 困難を抱える子ども・若者等へ多様な支援を行うため必要な事業である</td> </tr> </table>				区民ニーズを表す指標	有	有	指標番号(活動)	①	指標番号(成果)	①	サービス利用者数	50名以上		「有」「無」		推移	増加	推移	増加			ともに記入		区民ニーズに対する認識 困難を抱える子ども・若者等へ多様な支援を行うため必要な事業である						
区民ニーズを表す指標	有	有	指標番号(活動)	①	指標番号(成果)	①	サービス利用者数	50名以上																						
	「有」「無」		推移	増加	推移	増加																								
ともに記入		区民ニーズに対する認識 困難を抱える子ども・若者等へ多様な支援を行うため必要な事業である																												

総合評価(d=a+b+c)	ランク3
---------------	------

4. R5年6月末時点の状況

①令和5年度当初の課題・ニーズ	①子ども若者総合相談「アシスとしま」の開設から5年目となるが利用者の年齢層に偏りがある。 ②他部署、NPO等との連携が不足して途切れない支援が出来ていない。 ③相談しやすい環境作りや連休後の不安定になりがちな時期での配信が出来ていない。
②国・都の動き（関係法令の改正・補助金の創設・方針の変更など）	特になし
③令和5年度の方向性・取組方針（事業展開）	①現行制度の課題を明確に整理し、私立学校などにも「アシスとしま」を周知していく。 ②福祉包括化推進員部会を活用し他部署との連携を強化する。 ③アシスとしまのさらなる周知と公式LINEの活用により相談しやすい環境構築を進めていく。
④令和5年度の事業進捗状況（6月末時点）	①②他機関を改めて打合せを行い、課題を整理するとともに、個別ケース検討会議の実施など支援体制の強化を行っている。 ③昨年度LINE予約者数が少なかったため、公式LINEの活用について業者と再打合せを行い検討を進めている段階である。
⑤区民等からの事業に対する意見・要望	18歳以降の若年に対する支援の強化
⑥上記⑤に対する対応	福祉包括化推進員部会の活用や個別ケース検討会議などによる他機関との連携体制の再強化を行っている。

今後の事業費予算要望(e)	増額	根拠	相談支援業務が複雑化しているためスーパーバイザーの配置が必要
---------------	----	----	--------------------------------

今後の事業の方向性(d+e) (現状の評価および施策評価を踏まえた評価)	S: 拡充
---	-------

《上記判断を踏まえた所管課の認識・R5年度以降に向けての対応》

相談件数の増加と共に、重篤なケースも増加しており、他機関連携が必要不可欠となっている。他機関連携にあたっては丁寧に支援連携するための個別ケース検討会議や支援員の相談ができる環境を整えるためにスーパーバイザー(SV)の配置の検討を進めていく必要がある。また、18歳以降の委託業務についてはR5年度にプロポーザル実施のため、現状課題に合わせて委託内容の再精査を行う。