

重点施策の進捗管理及び評価について

資料 2

【進捗管理と評価の考え方】

（第4章 計画の推進・評価体制より抜粋）

本計画においては、地域健康福祉の着実な推進に向けて、毎年度、重点施策をもって、進捗管理及び評価を行っていきます。なお、重点施策を除く個別の施策や事業等については、高齢者や障害者、児童のそれぞれの分野別計画に委ねることとします。

重点施策は、毎年度、定量的指標（数値で測れる指標）と定性的指標（数値では測れない指標）の両面から、進捗管理と評価を実施します。定量的指標では現状を確認するための数値と評価を行うための数値の2面から、定性的指標では各事業が重点施策にどのように寄与したのかという面から評価を行います。

定量的指標：状況の確認をする数値と評価に用いる数値の2つの視点から確認

確認数値：施策の評価に直接関係しない数値であるが、進捗・評価を行う上で参考として確認しておくべき数値
※平成29・30年度の数値については、見込みの数値となっています。

評価数値：施策の評価を行うための数値

定性的指標：数値では測れない指標

（市の視点）それぞれの取り組みがどのように重点施策へ寄与し、どのような効果が得られたのか
（市民の視点）重点施策の進捗について、どのように実感しているか

また、以下の点についても確認し、施策の見直しを行っていきます。

総合評価：各指標を踏まえ、施策の進捗の程度を次のA～Fから選択し、その理由等を記載しています。

- A 重点施策の推進に十分に寄与している。
- B 重点施策の推進に寄与しているが、事業の改善等が一部必要である。
- C 重点施策の推進に一定程度寄与しているが、事業の改善等が必要である。
- D 重点施策を推進させるには、事業の改善等が必要である。
- E 重点施策を推進させるには、事業を大幅に見直す必要がある。
- F その他（現在別の新規事業を立上げている段階である、等。）

課題及び改善策等：今後の課題及び改善策、または方針等を記載しています。

1. 社会的孤立防止 （1）孤立化防止

○事業名及び事業内容

事業名	事業内容
生活支援体制整備事業 （柏市からの受託事業）	地域支えあい推進協議会の開催・運営、支えあい会議の立上げ・運営、支えあい推進員の育成・活動支援、たすけあいサービス、通いの場の担い手の養成やサービス開発。 ① 市内に２２の地区社会福祉協議会を設置し、地区担当職員を配置して支援。また、福祉団体や行政機関と連携しながら地域の各種支えあい活動等の地域福祉を推進。 ② 在宅福祉サービスを利用していない孤立しがちな高齢者を対象とした、電話声かけボランティアによる安否確認〔平成２８年度実績〕利用者数５４名／ボランティア登録数６７名

○定量的指標

数値の区分	内容	計画策定時	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度 （見込み）	平成30年度 （見込み）	所管部署（機関）
確認数値	サロンの場箇所数（単位：箇所）	185	195	234	248	255	260	柏市社会福祉協議会
評価数値	サロンの場利用者数（単位：人）	63,455	66,884	77,855	109,058	112,200	114,400	柏市社会福祉協議会

○定性的指標

内部評価 （行政の視点）	生活支援体制整備事業による地域支えあい会議の展開、通いの場補助金交付により、サロン等の場が増加している。 また、週４日以上開設の常設型のコミュニティカフェなどにより、参加者数が増加。
外部評価 （市民の視点）	担い手の高齢化などにより活動の継続の課題を抱える団体がある一方で、立ち上げてみたいが、場の確保ができればとの声もある。 場の確保については、公共施設の優先予約や空き家の活用要望がある。

○総合評価

評価	評価の理由及び実績等
B	町会単位で月１型、小学校区単位で週１型、日常生活圏域毎に１～２箇所の常設型を目安として推進。 着実に増えているが、最終目標値の達成には課題あり。

○課題及び改善策や今後の方針

課題等	改善策や今後の方針
週１型以上の居場所の推進	支えあい会議での通いの場の必要性の共有、通いの場づくりセミナーの案内、補助金の周知等により、月１型から週１型への発展等を推進する。
居場所を活用した介護予防等の地域活動づくり	サロン等の場を活用し、介護予防等の事業を展開し、仲間づくりや新たな地域活動が創出されるよう、活動者向け情報と学びの場を提供する。

1. 社会的孤立防止 （2）地域の見守り体制の充実

○事業名及び事業内容

事業名	事業内容
地域見守りネットワーク事業	高齢者等の自宅を訪問する宅配業者等と協定を締結し、各事業者が日々の事業を通して、市民の生命、身体に係る異変を発見した場合に、市へ氏名・住所・状況等を通報する。通報を受けた市は、庁内関係部署に訪問履歴等を照会したうえで、現地確認等を行う。なお、緊急を要する場合には、各事業者が警察・消防等へ直接通報する。

○定量的指標

数値の区分	内容	計画策定時	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度 (見込み)	平成30年度 (見込み)	所管部署（機関）
確認数値	地域見守りネットワーク協定締結事業者数 (単位：事業者)	—	6	12	15	15	17	保健福祉総務課
	協定締結業者からの通報件数（単位：件）	—	—	4	9	10	10	保健福祉総務課

○定性的指標

内部評価 (行政の視点)	平成27年3月に施行以来、現在14社64店舗と協定締結に至っており、部内における連絡体制も軌道に乗ってきている。孤立死等を未然に防止し、必要に応じた適切な福祉サービスに繋げるなど、地域での見守り体制を強化する事を目的としており、他の見守り事業である民生委員による声かけ訪問や緊急通報システムの活用、防災福祉K-Netへの登録等を補完する役割を担っている。
外部評価 (市民の視点)	平成28年度の通報9件中1件は、人命救助につながっている（他9件の確認結果は、安否確認が取れた等）。一部の協定締結事業者からは、見守りネットワーク協力団体との情報提供・共有が出来ると見守りが充実するとの意見あり。

○総合評価

評価	評価の理由及び実績等
C	協定締結事業者数や通報件数、また人命救助の実績から、一定程度推進に寄与していると考ええる。しかし、市による安否確認時の課題等も残されているため、今後の事業の改善及び推進がさらに必要である。

○課題及び改善策や今後の方針

課題等	改善策や今後の方針
通報を受けて安否確認を行う際、連絡の取れる親族がいない場合において、施錠されている屋内への突入判断が困難である。	一定の基準等を定め、基準に則ったうえで状況に応じ柔軟な判断をする必要がある。
協定締結事業者以外の者（民生委員等）が住民の異変を察知した際、緊急の通報先（警察や消防）以外への通報先として市の窓口がないかとの意見があった。	保健福祉総務課を受付の担当窓口とし、周知する予定である（柏市社会福祉協議会による。）。)
—	協定締結事業者の増加による事業の推進を図る。また、具体的な通報実績等の情報を事業者間で共有し、見守り体制を強化する。

2. 虐待防止（1）高齢者への虐待防止

○事業名及び事業内容

事業名	事業内容
権利擁護啓発活動事業	地域住民や関係機関等が高齢者の虐待や消費者被害等，高齢者の権利擁護に関する理解を深めるための啓発活動の実施，高齢者権利侵害の早期発見，発見時に適切な社会資源につなぐための取り組みを行う。

○定量的指標

数値の区分	内容	計画策定時	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度 （見込み）	平成30年度 （見込み）	所管部署（機関）
確認数値	高齢者への虐待通報件数（単位：件）	53	51	72	84	85	100	福祉活動推進課
	高齢者への虐待件数（単位：件）	36	21	41	33	40	48	福祉活動推進課

○定性的指標

内部評価 （行政の視点）	高齢者と日常的に接点が多いケアマネジャーや介護サービス事業所職員に対し，高齢者虐待の早期発見・対応についての研修会の開催と高齢者権利擁護ネットワーク運営会議において虐待事案等を協議し各関係機関のネットワーク構築を図ることで，在宅高齢者の関係者による虐待の理解と対応方法について周知することが出来た。
外部評価 （市民の視点）	市主催で高齢者権利擁護について市民向けに，平成26年度は「高齢者虐待」，平成28年度は「成年後見制度」を切り口に講演会を実施した。内容は寸劇や落語等を用い，市民の興味を引く企画と幅広く広報活動に努めたが，市民の参加者数が募集人員の1/3程度で芳しくなかった。原因としては，虐待や成年後見制度というテーマが市民に受け入れにくいことが考えられたため，平成29年度からは，地域包括支援センターが主体となり，各地域の小単位で草の根的に普及活動を行うこととした。

○総合評価

評価	評価の理由及び実績等
B	地域住民に対する啓発活動では，高齢者虐待のみをテーマにすると住民の受け入れが難しいため，総論的な高齢者権利擁護の中で虐待防止の内容を含ませているが，住民に浸透しにくい。住民への啓発方法を検討する必要がある。

○課題及び改善策や今後の方針

課題等	改善策や今後の方針
虐待防止に関する啓発	高齢者と接する機会が多いケアマネジャーや在宅介護サービス事業者への啓発を推進することで，虐待の早期発見と発見後の対応方法について理解する。
認知症への理解	認知症に対する理解が低く，虐待に発展するケースが多いため，医療，介護の面から疾病に対する理解を深める。また，介護保険サービスの活用などで養護者の介護負担等を軽減し，虐待の防止を図る。
個別事例への地域の対応	地域ケア会議等において，個別事例を元に地域や関係機関がどのような対応をとることができるか協議し，類似の事例に対して地域での取り組みを行えるようにする。

2. 虐待防止 （2）障害者への虐待防止

○事業名及び事業内容

事業名	事業内容
障害者虐待防止事業	障害者虐待防止法に基づき、柏市障害者虐待防止センターを障害者相談支援室内に設置し、障害者虐待に関する通報を受けて必要な対応を行う。また、関係機関との連携体制を構築し、障害者虐待の予防と早期発見に努めている。

○定量的指標

数値の区分	内容	計画策定時	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度 (見込み)	平成30年度 (見込み)	所管部署（機関）
確認数値	障害者への虐待通報件数（単位：件）	55	40	36	39	36	35	障害者相談支援室
	障害者への虐待件数（単位：件）	17	11	22	18	25	24	障害者相談支援室

○定性的指標

内部評価 （行政の視点）	障害者虐待に関する通報があれば、その都度事実確認を行い、地域の関係機関と連携しながら必要な対応を行っている。市役所内部の高齢者虐待、児童虐待、DVの担当部署とは個別ケースを通して、警察や医療関係者、法律関係者、福祉サービス事業者等の関係機関とは権利擁護ネットワーク会議を通じて連携体制を構築している。また、障害者虐待防止に関する研修会を定期的に開催し、法の周知や意識の向上に努めている。
外部評価 （市民の視点）	平成28年度は39件の相談を受け、その都度事実確認を行い必要な対応を行ってきた。連携体制が整ったことで、警察や医療機関からは、必要な通報がしやすくなり、その後の適切な支援につながるようになったとの評価を得ている。警察からの発見通報の増加により、より迅速な支援の介入が可能となった。今後も障害者虐待対応時における、指導的な役割が求められている。

○総合評価

評価	評価の理由及び実績等
B	毎年40件近くの通報があり、その都度対応をしている。中には緊急一時保護のケースもあることから、障害者虐待の防止の推進には寄与していると考えられる。今後は研修等の実施を通じた、虐待予防への取り組みが必要である。

○課題及び改善策や今後の方針

課題等	改善策や今後の方針
一度通報を受けると、対応に一定の期間が必要となる。連続して通報がある時の人員の確保が困難。	緊急的な初期対応については、必要に応じて、障害者相談支援室全体で取り組む体制を整える。また、柏市地域生活支援センターあいネット等とも連携し、できる限り迅速な対応がとれるようにする。
担当職員は障害者虐待だけでなく、差別解消、成年後見等権利擁護に関する対応を常に求められており、専門的な知識が必要である。	重要な判断については、担当者一人ではなく、室全体で協議できる体制を作っていく。また、権利擁護ネットワーク会議で構築された警察や医療機関、法的機関等、専門機関の助言を求めることで、より適切な判断ができるようにする。
毎年施設職員に職員に向けて研修を継続しているが、施設の現場は職員の入れ替わりも激しく、障害者虐待防止法の周知を徹底することが難しい。	施設職員への研修は今後も継続していく。そのうえで、研修に参加していない職員への、有効な伝達研修等の方法についても検討していく。

２．虐待防止 （３）児童への虐待防止

○事業名及び事業内容

事業名	事業内容
家庭児童相談事業 要保護児童対策事業	子育てに悩んでいる保護者等に児童虐待をはじめ養育，保健，障害，非行，成育等生活全般に関する相談・支援を職員及び相談員で行う。 また，養育環境が不十分である場合に，児童虐待防止に向けた方針協議のための代表者会議，情報共有化のための実務者会議，要保護児童ケースの進行管理部会，個別ケース検討会議等を行い，児童虐待の発生予防，早期発見，支援に取り組む。

○定量的指標

数値の区分	内容	計画策定時	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度 （見込み）	平成30年度 （見込み）	所管部署（機関）
確認数値	児童への虐待相談件数（単位：件）	789	872	1,081	1,028	1,050	1,100	こども福祉課
	児童への虐待件数（単位：件）	190	215	289	217	200	190	こども福祉課

○定性的指標

内部評価 （行政の視点）	家庭児童相談の初期相談対応の強化として，家庭児童相談員を増員し，相談体制の強化を図った。また要保護児童対策地域協議会のネットワークを活用し，関係機関と連携した取り組みを実施した。
外部評価 （市民の視点）	なし

○総合評価

評価	評価の理由及び実績等
A	要保護児童対策地域協議会による関係機関の連携強化，児童と接する機会が多い医療機関，学校，保育園等に対する本市への情報提供依頼等により，虐待の未然防止，早期発見，早期対応ができた。

○課題及び改善策や今後の方針

課題等	改善策や今後の方針
児童福祉法改正による児童虐待対策の強化	児童虐待の発生予防から支援までの一連の対策の強化のため，支援拠点の整備，要保護児童対策地域協議会のさらなる連携強化，人材育成の充実等，児童の安全確保につながる適切な支援対応が出来るよう取り組む。

２．虐待防止 （４）女性への虐待防止

○事業名及び事業内容

事業名	事業内容
女性のこころと生き方相談事業	夫やパートナーとの関係（虐待・暴力）や、家族や子どものことなどの家庭問題、その他女性がこころに抱えている様々な悩みや問題を女性カウンセラーと相談し、相談者のこころの整理と相談者自身での解決に向けた援助を行う事業。

○定量的指標

数値の区分	内容	計画策定時	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度 （見込み）	平成30年度 （見込み）	所管部署（機関）
確認数値	「女性のこころと生き方相談」相談件数 （単位：件）	361	340	324	337	330	330	協働推進課（男女共同参画センター）
	D Vに関する相談件数（単位：件）	103	97	116	119	120	120	協働推進課（男女共同参画センター）

○定性的指標

内部評価 （行政の視点）	女性のこころと生き方相談では女性が抱える様々な悩みに対し、相談者が自分自身で解決をしていけるよう適切な援助を行っている。家族やパートナーからの暴力に関する相談も多く寄せられており、それぞれのケースに合わせて必要な情報提供をしたり、状況に応じて関係機関と連携するなどして対応している。
外部評価 （市民の視点）	継続的に相談をすることで、複雑に絡み合った悩みを少しずつ整理しながら解決の糸口を見つけ、回復していくことが出来る。

○総合評価

評価	評価の理由及び実績等
A	平成28年5月からパレット柏内に男女共同参画センター窓口を設置したことで、市民にとって相談できる窓口が身近になった。 相談の内容に応じセンターから関係各課に連携を促すことで、相談者にとって適切な援助を行っている。

○課題及び改善策や今後の方針

課題等	改善策や今後の方針
相談事業（夜間相談）の実施について	平成29年4月から、新たに夜間相談（毎月第2木曜のみ14時～20時、電話・面接相談対応）を実施しているが、ニーズや近隣市等の動向を鑑みて、今後、拡充等検討していく。

3. 生活困窮者支援

○事業名及び事業内容

事業名	事業内容
生活困窮者自立支援事業	生活に困窮している方の課題を評価、分析し、困窮状態を脱するための支援計画を作成する。そして、支援計画に基づき、相談者に寄り添いながら課題を一つひとつ解決する支援を行う。

○定量的指標

数値の区分	内容	計画策定時	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度 (見込み)	平成30年度 (見込み)	所管部署（機関）
確認数値	相談件数（単位：件）	—	—	517	537	563	590	生活支援課
評価数値	終結者（支援対象者のうち支援を終結した者）の数（単位：人）	—	—	117	205	215	225	生活支援課

○定性的指標

内部評価 (行政の視点)	平成27年度に生活困窮者自立支援法が施行されてから、あいネットが市役所関係各課や図書館、不動産屋、病院などに名刺サイズのちらしを配付し、周知に力を入れてきた。また、週に2度、市役所別館で出張相談を行い、相談しやすい環境づくりに努めてきた。その結果が相談件数の増加に現れている。 その他として、市役所内外の部署・機関と年に数回会議を開催し、生活困窮者の課題について情報共有や連携強化を行ってきた。また、民生委員に対して生活保護制度と共に当制度の説明を説明を行い、連携を図った。これらにより、困窮者への支援の質を向上させてきた。
外部評価 (市民の視点)	地域の困窮者の実情に詳しく、市民目線を持っている民生委員からの紹介も多く、当事業についての期待度が伺える。配置されている人員に限りがあるため、相談員の外出による不在、電話が繋がらないなどの声も聞かれる。

○総合評価

評価	評価の理由及び実績等
B	事業の周知の結果、相談件数は増加した。また、支援の結果、生活保護受給に至らずに済んだ件数も多く、重点施策の推進に寄与している。 長期離職者等の自立へ向けた就労支援について、受け入れ先の企業開拓が未だ充分とはいえず、改善が必要であると感じている。

○課題及び改善策や今後の方針

課題等	改善策や今後の方針
引きこもりや長期離職等で就労から遠ざかっている就労困難者を受け入れる就労先がハローワークのみでは見つかりにくく、就労に結びつきにくい。	ハローワーク以外の求人を中心に企業開拓を行い、求人票を出してもらう。その上で就労困難者と企業とのマッチングを行う。 現在、あいネットで無料職業紹介ができるよう手続中である。

4. 新たな担い手の創出とコーディネート

○事業名及び事業内容

事業名	事業内容
ボランティアセンター	ボランティアの相談・紹介，情報収集・提供，人材育成，活動支援，ネットワークづくり等

○定量的指標

数値の区分	内容	計画策定時	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度 (見込み)	平成30年度 (見込み)	所管部署（機関）
確認数値	ボランティア登録者数（単位：人）	3,405	3,626	3,746	3,855	3,970	4,100	柏市社会福祉協議会
評価数値	コーディネート件数（単位：件）	509	614	531	568	580	600	柏市社会福祉協議会

○定性的指標

内部評価 （行政の視点）	数値目標以上の実績であり，個人登録ボランティアの増加が顕著である。コーディネート件数については，福祉施設や地域行事などのレクリエーション依頼のニーズが高い。
外部評価 （市民の視点）	福祉や地域づくりに関する現場において，担い手の高齢化等から，行事の人手を求める声が増えてきている。個人登録ボランティアの活躍の機会にもなっている。

○総合評価

評価	評価の理由及び実績等
A	目標に達する実績のため。更に前進していくための課題としては，ボランティア登録数に比例し，活動数を増やしていくための情報提供やコーディネート方法である。

○課題及び改善策や今後の方針

課題等	改善策や今後の方針
個人登録ボランティアを効率的に活動に結びつける方法に課題がある。	個人ボランティアは，機会を待つ傾向があり，活動に至らない場合も少なくないため，メール登録・配信等を活用し，活動を推進する。
団体の増加の一方で，高齢化により解散する団体がでてきている。	当事者支援ボランティア団体など，持続的活動を要する活動については，定期的な講座展開により，人材確保を進める。