

実施グループ：2

事業名：子育て世代包括支援センター事業

子育て総合相談窓口事業

担当課：福祉保健部子ども政策室

検証結果（検証委員挙手数）		検証結果（市民判定人）	
あり方の再検討	0人	あり方の再検討	0人
実施方法の再構築	2人	実施方法の再構築	2人
実施内容の改善	2人	実施内容の改善	11人
現行通りの実施	0人	現行通りの実施	5人

検証委員からの主な意見

- 世代に渡るシームレスな対応はできているかもしれないが、母子検診が土台となる。ICT対応など、今後の拡充がシステム、ルールとして求められる。
- 市民からのおほめの言葉は事業評価とはなりえない。むしろ課題、苦情、聞こえていない声が必要。
- 組織体制を一元化したことで、一定程度の情報の蓄積と共有、属人的な動きからチームワークへ、という動きができていると思う。しかし、まだまだ不十分であり、システム、ルールによるデータの共有、活用を行わなければならない。
- アセスメントシートをどのように活用し、どんな情報をのせていくのか、その情報を全体として見た上で、どう優先順位をつけていくのか、これらを考え常に改善していかなければ組織体制を変えても意味がなくなってしまう。さらにケアが必要なのは、子育てに限った話だけではなく、他の部局とも情報共有、チームワークは必要であり、それが実現できるようにするためにも、手法の改善が必要。
- 窓口ができた事がゴールではなく、その先、どんなサービスを提供し、どう子育て施策を向上させるかが大切。
- 窓口の一元化のメリットは、担当職員にとっては大きいですが、利用者側に伝え切れていないので、可視化が必要。また、現状把握が出来ていないと、今後の問題点の洗い出しが難しく、職員の負担が大きい。

市民判定人からの主な意見

事業内容について

- ・対象年齢が18歳以下ということですが、ほとんど未就学児童が対象のように思えます。実際、相談にいけない人が多いのではないかと思います。小学校、中学校は別担当ですが、福知山市として不登校児童の数等は把握しておられますか？そういう場合、学校に任せきりですが、親としてはなかなか相談に行けないと思います。
- ・少子高齢化の時代なので税金投入に異議はないが、もう少し内容を精査した方が良い気がします。家庭内のことだけの問題なのか？市役所で出来ることをもっと周知できたらいいかも。あくまでも窓口としての役割か？少しわかりにくい。警察、児童相談書との連携は絶対！
- ・それぞれの成長過程で「ここまでのレベルを市として維持したい」との目標があると思う。このレベルに達していない人たちをサポートしていると考えるとわかりやすい。

- ・核家族化が進み、地域とのつながりが希薄になっている今日、妊婦初期から18才まで、安心して相談ができ、頼れる二つの事業は、相互に協力し合っこそ、効果を発揮することができるように思います。

実施体制について

- ・ワンストップで対応できるのは良いと思う
- ・こういう窓口が9時～5時までの時間内だけでの対応では、一時的なものとならないか。
- ・業務内容を客観的に評価する立場の専門員も必要か。
- ・一生懸命サポートされている様子うかがえますが、相談された方がどれだけ満足出来たかが問題で、本当に大変な仕事だと思います。チーム内での連携が今一つのような気がします。
- ・ケースにより、関係者をひろげて、ケース会議も開かれていると思います。誰が、何の役割を担うのか?そこを整理して取り組んでいただけたらと思います。
- ・職員の方のメンタル面が気になりました。だからこそ、内容の改善をしてください。
- ・職員数が少ないように思うが、全体の業務をカバーするのに要員は足りているか。
- ・アセスメントをする人の資質も問われる。

事業の評価、指標について

- ・対人援助の支援であっても、具体的な数値（尺度）を明確にすることで、市民への説明がより深まる。客観的な指標が必要。
- ・改善はわかるが、職員は14人から16人となり2名増えている。2名増の分が改善されるのは当然であるので、指標を決め、きっちりと評価すること。
- ・事業の内容は良いと思うが、市側の効果の評価が自己満足になっている。
- ・改善の客観的評価ができてないので、プレゼン及びその資料の作成方法を改善する必要がある。
- ・現資料では不十分であるため、指標を明確にし、評価すること。例えばビジョンや方針から指標を決め、継続的評価すること。他の市などの情報を得て、アセスメントを行ない決定すること。

その他

- ・データベース化する必要があるのでは。その中で優先順位（ランクわけ）をつけないと情報の共有化が出来ない。
- ・個人情報を守りながらも、対応の成功例、失敗例などのノウハウを蓄積し、職場で共有化し、今後に備えること。
- ・まず、やり方が良いかどうかは置いておいて、行政職員が報告される言葉や内容をきいて、苦心され、気持ちを向け、動いておられることに感謝しました。
- ・組織として「仕事に対する熱」は良く感じられる。市の中でも数少ない組織かも？
- ・窓口に行かなくても、スマホのアプリを作り、リアルタイムでチャットの的に手軽に相談できるシステムを作るのはいかがでしょうか。（幅広い子育て情報を、必要な時にすぐ入手できるような）
- ・家庭の事情は千差万別。思っていることとは違うことは多いと思います。現在、世間でも問題視されている虐待をよく言われますが、他にも問題はあります。
- ・虐待等、福祉保健部さんが取り組んでおられるのを初めて知った。