

事務事業評価シート

事業番号 15	事務事業名 若年こころの健康相談の開設	所管部課 健康課
------------	------------------------	-------------

事務事業の概要	事務事業の目的【1】		根拠法令等【2】	
	自殺対策を総合的かつ効果的に推進する「西東京市生きる支援推進計画」に基づき、社会的に影響を受けやすい若年層において、生活形態等に配慮した時間帯、情報ツールであるSNSを活用し、より身近に相談しやすい環境を提供する。		☐ 法律 ☐ 条例・規則等 ☐ 政令・省令 ☒ 要綱・要領	
	【根拠法令等：西東京市若年こころの健康相談実施要領】			
	事業内容・実施方法等／補助の概要【3】			
	【事業内容】 ■LINEを介した相談対応 生活支援等が必要な相談への対応については、受注者は、寄せられた相談を市と協議の上、対応部署につなげる。相談者の生命や身体の危険性が推測され、緊急性が高い場合は、必要に応じ警察等の関係機関に安否確認を依頼する。 ■LINEアカウント上で心理テストの実施やコラムを配信する。 【実施方法】 受付日：毎週日曜日、水曜日（年末年始を除く）※強化対応として、GW等の連休明けは連日相談ができる対応を行う。（強化対応日：年間22日） 相談時間：午後6時から午後10時まで（受付時間：午後9時30分まで） ※受付時間外は、自動応答で対応時間の案内があり、対応時間になると再度案内が送付される。 対象年齢：18歳～39歳 相談員：相談員（相談時1名、相談対応をする。）及びスーパーバイザー（相談時1名、相談内容の確認、困難事例の対応をする。） ＜都支出金＞ 新型コロナウイルス感染症に対応した自殺防止対策事業補助金（令和3、5年度）、東京都地域自殺対策強化交付金（令和4、6年度）			
事業開始時期【4】		令和3年度	実施形態【5】	☐ 直営 ☒ 委託 ☐ 補助 ☐ その他（ ）

事業費データ	項 目		令和3年度 (決算額)	令和4年度 (決算額)	令和5年度 (決算見込額)	令和6年度 (予算額)	単位
	事業費(A)【6】		2,678	9,959	10,187	10,583	千円
	内訳	主要な経費：健康相談委託料	2,453	9,768	9,999	10,393	
		その他：啓発作成委託料	225	191	188	190	
	財源内訳	国庫支出金・都支出金	1,879	6,512	7,639	5,196	
		地方債					
		その他（ ）					
		一般財源	799	3,447	2,548	5,387	
	所要人員(B)【7】		0.08	0.08	0.08	0.08	人
	人件費(C)=平均給与×(B)		574	574	574	574	千円
	会計年度任用職員報酬等(C')【8】						千円
	総コスト(D)=(A)+(C)+(C')		3,252	10,533	10,761	11,157	千円
	単位当たりコスト【9】						
	(E)=(D)/（相談件数）		26	16	11	—	千円

評価指標	指標名	令和3年度 (実績値)	令和4年度 (実績値)	令和5年度 (実績値)	令和6年度	単位
	①相談件数	123	639	1,005		件
	②登録者数(年度末時点)	511	1,345	2,137		人
	《指標の説明・数値変化の理由 など》【11】					
	令和3、4年度の単位当たりコストが高い数値となっているが、令和3年度は年度途中(7月)の事業開始であること、令和4年度からは強化日を設定したり、本事業オリジナルキャラクターを作成し、啓発物の作成をしたりするなど、周知の強化を実施したことによるものである。令和5年度は、更に強化日を増設したことにより、相談件数が増え、単位当たりのコストは下がっている。					

【10】 ■相談開設日数(令和3年度69日、令和4年度115日、令和5年度125日)

事業環境等	市民・関連団体等の意見【12】 (アンケート結果など)	令和5年度の事業評価アンケートでは、87%の人が「また相談したい。」と回答している。また、「定期的に、ラインが来て、心配してくれている感じがして、相談しなくても、それだけで嬉しい。」「今後も継続していただきたい。」等といった意見をいただいている。	
	他団体のサービス水準との比較【13】 (平均値、本市の順位など)	☒ 上 ☐ 中 ☐ 下	26市において、自殺対策としてLINEを活用した相談を、市が主体で行っている自治体は本市以外にはない。
	代替・類似サービスの有無【14】	☒ 有 ☐ 無	・子どもLINE相談 いこいーな窓口@西東京(子育て支援課) ・東京都でもLINE相談を実施しているが、住民のニーズに応じた西東京市の相談先へつなげることが難しい。

【一次評価】

検証項目【15】		判定	判定理由
A	事業の必要性	高い	利用者の満足度が高く、不可欠な事業である。
	実施主体の妥当性	適切	市が主体となって実施する必要がある。
B	事業(補助)の対象	適切	必要な対象者にサービスが提供できている。
	事業(補助)の内容	適切	毎年、強化対応日の設定や、広報の方法、アンケートの項目内容等を見直している。
	受益者負担	適切	身近に相談しやすい環境を提供することを目的としているため、市費負担が妥当である。
	事業コスト	高い	他自治体で実施しておらず、他自治体と比較してコストは高い。
	業務負担	少ない	事業実施効果に対し、業務負担が少ない。
検証項目の見方 A: 事業実施の意義を検証する項目 B: 事業の内容・実施方法を検証する項目			
一次評価【16】		評価の判断理由及び現状の課題など【17】	
☐ 拡充 ☒ 継続実施 ☐ 改善・見直し ☐ 抜本的見直し ☐ 廃止		構築当初、NPO法人「いのちのほっとーション」から、「西東京市民からの相談が多く、市で相談体制を取った方が良いのでは？」との意見をいただいていた。また、国の動向としても、若年層の自殺者が増加し、自殺対策が課題となっていた。そのような状況で、生活形態に配慮した時間帯、情報ツール等による相談環境に視点を置いた対策を講じるため、本事業が開始された。事業開始から3年経過するが、相談者は身近な相談先を求めるケースもあり、相談員から西東京市の様々な相談先を紹介することができている。 令和5年度に実施したアンケート調査では、悩んだ時の相談しやすい窓口として、「SNS」をあげた人は男性では30代以下、女性では40代以下で最も多く、本事業の実施方法は、若い世代のニーズにも応じていると考える。	

【二次評価】

検証項目		判定	判定理由
A	事業の必要性	高い	市事業としての有効性があり必要性は高い。
	実施主体の妥当性	適切	市内の社会資源やサービスを提供できる優位性から市が主体となって実施する必要がある。
B	事業(補助)の対象	適切	望む方にサービスが提供できている。
	事業(補助)の内容	適切	本事業がもたらす効果として事業内容は適切である。
	受益者負担	適切	生命にかかわる相談を提供することから市費負担が妥当である。
	事業コスト	高い	他自治体で実施しておらず、他自治体と比較してコストは高い。
	業務負担	少ない	事業実施効果に対し、業務負担が少ない。
検証項目の見方 A: 事業実施の意義を検証する項目 B: 事業の内容・実施方法を検証する項目			
二次評価【16】		評価の判断理由及び事業実施上の課題や今後改善すべき点等【17】	
☐ 拡充 ☒ 継続実施 ☐ 改善・見直し ☐ 抜本的見直し ☐ 廃止		生命に関わる緊迫した相談を適切に受けられていることや、市内関係機関のサービスを直接案内・提供できる優位性から、他自治体に先駆けて取り組む本市独自事業の有効性は高いものである。 また、実施曜日や時間を適切に検証しつつ、強化日の設定など利用者目線での配慮を行うなど、事業コストや利便性についても適切に対応されていることから、継続実施が妥当である。 今後については、類似の相談機能のサービスとの整合性や、相談内容の精査、実施効果などの検証を進め、より有効なサービスとすることが望ましい。	

【外部評価】

外部評価【16】	評価の判断理由及び事業実施上の課題や今後改善すべき点等【17】
☐ 拡充 ☐ 継続実施 ☐ 改善・見直し ☐ 抜本的見直し ☐ 廃止	

【行革本部評価】

行革本部評価【16】	評価の判断理由及び事業実施上の課題や今後改善すべき点等【17】
☐ 拡充 ☐ 継続実施 ☐ 改善・見直し ☐ 抜本的見直し ☐ 廃止	

改善の方向性と今後のスケジュール【18】	
----------------------	--