

評価の流れとポイントについて

○評価の流れ

- 1 内部評価 (3月～5月)
↓
- 2 外部評価 (6月～8月)
↓
- 3 内部評価と外部評価結果を踏まえた区の実施 (総合判断)
(10月～1月)

【参考事例】

計画事業 18「ひとり親家庭の生活向上支援の充実」

※平成 29 年度の計画事業評価（第三次実行計画 平成 28 年度事業実施分）を参考事例としています。

1 平成29年度内部評価実施結果報告書(計画事業評価) (平成29年9月)
計画事業評価シート

基本政策	I	個別施策	5	関係法令等	母子及び父子並びに寡婦福祉法、新宿区次世代育成支援計画
計画事業	18	ひとり親家庭の生活向上支援の充実			事業開始 平成 28 年度
目的					
「子どもの貧困対策の推進に関する法律」及び「生活困窮者自立支援法」の施行などを踏まえ、個々の世帯の状況に応じたきめ細かな支援を総合的に推進し、特に貧困に陥りやすいと言われているひとり親家庭のニーズや課題に対応した支援の充実を図ります。					
手段		28年度の主な実施内容等			
①	(1)ひとり親家庭生活支援相談会の実施 (2)「ひとり親家庭サポートガイド」の作成 (3)新宿区のひとり親家庭のニーズ及び課題の把握・分析 (4)健康部の「出産・子育て応援事業(ゆりかご・しんじゅく)」との連携	実施内容	(1)平日日中の相談等が困難なひとり親家庭等を対象に、平日夜間及び日曜日に、相談会・講演会を実施しました。(実績「新宿子育てメッセ」における子育て講座:26人、養育費等の養育支援をテーマとした講演会・相談会:3人)		
			(2)「新宿区ひとり親家庭サポートガイド」を作成し、ひとり親家庭を対象とした各種支援施策・制度について、分かりやすく情報提供を行い、必要な相談窓口につなぐツールとしました。		
			(3)「新宿区ひとり親家庭等アンケート調査」を実施し、ひとり親家庭のニーズ及び課題の把握・分析を行いました。(児童扶養手当現況届対象者:回収率50.4%)		
			(4)健康部の「出産・子育て応援事業(ゆりかご・しんじゅく)」と連携し、妊娠期からひとり親家庭を支援するため、必要な情報の提供や相談・支援へつなぐきっかけとし、今後ひとり親になる妊婦も対象に、妊娠期からの切れ目ない支援の実現を目指して取り組みました。母子健康手帳交付時の面接等を活用し「ひとり親家庭サポートガイド」を配布し、相談窓口等について情報提供を行いました。		
		実施主体	■ 行政 □ 民間事業者 □ その他 ()		
		受益者負担	無	ボランティア	無
②		実施内容			
		実施主体	□ 行政 □ 民間事業者 □ その他 ()		
		受益者負担		ボランティア	

目標設定

指標名	定義	目標水準
1 ひとり親家庭生活支援相談会出席者数	ひとり親家庭生活支援相談会出席者数	40人/年
2		
3		
4		

達成状況

達成状況		単位	28年度	29年度	28～29年度	備考
指標 1	目標値(当初)A	人	40	40	40	
	目標値(変更)B					
	実績 C		29			
	達成度=C/A	%	72.5			
指標 2	目標値(当初)A					
	目標値(変更)B					
	実績 C					
	達成度=C/A	%				
指標 3	目標値(当初)A					
	目標値(変更)B					
	実績 C					
	達成度=C/A	%				
指標 4	目標値(当初)A					
	目標値(変更)B					
	実績 C					
	達成度=C/A	%				
指標 5	目標値(当初)A					
	目標値(変更)B					
	実績 C					
	達成度=C/A	%				

1 平成29年度内部評価実施結果報告書〈計画事業評価〉（平成29年9月）

計画事業評価シート

計画事業	18	所管部	子ども家庭部	所管課	子ども家庭課
------	----	-----	--------	-----	--------

事業経費

項 目	単位	28年度	29年度	28～29年度	備考
財源	一般財源	千円	52		特定財源： 東京都ひとり親家庭生活向上事業 による補助
	特定財源		157		
一般財源投入率	%	24.9		24.9	
事業経費	千円	209		209	
当初予算額	千円	352		352	
執行率	%	59.4		59.4	
予算現額	千円	352		352	
執行率	%	59.4		59.4	
担当する常勤職員	人	0.70		0.70	
担当する非常勤職員					

評価

視点	評価区分	評価の理由
サービスの負担と担い手	適切	新宿区のひとり親家庭のニーズ及び課題を把握し、ニーズや課題に合ったひとり親家庭支援施策を実施することで、ひとり親家庭に対する個々の世帯状況に応じたきめ細かな支援を総合的に推進できるため、区が主体となって実施することは適切です。
	適切/改善が必要	
適切な目標設定	適切	ニーズや課題に合ったひとり親支援施策を実施する前後で、相談の状況が変化するかどうかを把握する必要があります。また、土・日曜日や平日夜間に開催する相談会は、平日日中の相談等が困難なひとり親家庭が、相談によってそれぞれの状況に合った適切な情報提供や支援を受けることにつながることから、出席者数を指標とすることは適切です。
	適切/改善が必要	
効果的・効率的な視点	効果的・効率的	「ひとり親家庭等アンケート調査」を児童扶養手当の現況届提出と併せて実施したことにより、対象者の半数以上の方に回答してもらうことができました。また、アンケートに、事業の紹介を盛り込み、周知を図りました。「新宿区ひとり親家庭サポートガイド」は、現にひとり親家庭である方やこれからひとり親家庭になる方に対し、各種施策の情報や相談窓口を簡潔に周知ができるようにするとともに、民生・児童委員、特別出張所や保健センターなどの相談窓口、区立小中学校へも配布し、相談につながることを優先させました。これらの取組は、効果的・効率的です。
	効果的・効率的/改善が必要	
目的（目標水準）の達成度	達成度が低い	「新宿区ひとり親家庭サポートガイド」の発行や「ひとり親家庭等アンケート調査」の実施は、目標どおり取り組むことができました。しかし、「新宿子育てメッセ」における子育て講座は26人が出席し、講座とは別に、相談ブースで相談を受けましたが、ひとり親家庭の方の相談はありませんでした。養育費等の養育支援をテーマとした講演会・相談会の出席者は3人で、1人ずつの相談はじっくり対応することができましたが、指標に挙げた相談会の出席者数としての達成度は低く、テーマ設定や開催時間などの工夫が必要です。
	達成度が高い/低い	
総合評価	計画どおり	「ひとり親家庭等アンケート調査」の結果や「ひとり親家庭生活支援相談会」での意見から、新宿区のひとり親家庭のニーズ及び課題を把握することができました。「新宿区ひとり親家庭サポートガイド」は、相談を受ける各関係機関の方から「簡潔にまとめてあり説明しやすい」と評価を受け、活用されています。相談会のテーマ設定や開催時間などの工夫は必要ですが、平成29年度の取組につなげることができたため、総合的に計画どおりと評価します。
	計画以上/どおり/以下	

進捗状況

28年度	実際の取組	ひとり親家庭生活支援相談会を実施するとともに、「ひとり親家庭等アンケート調査」により、ひとり親家庭におけるニーズや課題を把握して、今後の支援策を検討しました。また、「新宿区ひとり親家庭サポートガイド」の作成及び配布により、区の事業に限らず、ひとり親家庭等を支援する多分野にわたる各種事業の総合的な案内ができ、相談窓口を周知し相談につなげるツールとして活用することができました。
29年度	取組概要	「ひとり親家庭等アンケート調査」では、土・日曜日の相談や窓口対応を希望する意見や、同じひとり親家庭との交流を望む意見があったため、8月第4日曜日に窓口を開設するとともに、相談会に併せて交流会を実施していきます。また、経常事業である「ひとり親家庭家事援助者雇用費助成」の申請期日の見直しや、「ひとり親家庭休養ホーム」の選択肢の拡大等の充実を図ります。

新実行計画に向けた方向性

課題	就労相談や自立支援、家事援助などのひとり親家庭向け各種相談・支援事業があることを知らない、利用方法を知らない、また、利用しづらいために活用されていないといった状況があるため、経常事業も含めて周知や仕組みの見直しが必要です。引き続き、ひとり親家庭における個々の世帯の多様かつ重層的なニーズや課題を踏まえた、きめ細かな情報提供や支援が必要です。		
方向性	経常事業化		継続、手段改善、拡充、統合、分割、終了、経常事業化、その他
取組方針	各種のひとり親家庭等支援策の周知に努めるとともに、利用しやすく、より効果的な事業となるように、仕組みの改善を図ります。ひとり親家庭の相談窓口のワンストップ化を進め、個々の世帯状況に応じた継続的、計画的な寄り添い型の支援を行っていきます。なお、今後は経常事業として実施していきます。		

2 平成 29 年度外部評価実施結果報告書 (平成 29 年 11 月)

計画事業	18	ひとり親家庭の生活向上支援の充実
------	----	------------------

【評価】

視点 区分	サービスの 負担と担い手	適切な 目標設定	効果的・効率的な視点	目的(目標水準)の達成度	総合評価	事業の 方向性
内部評価	☒ 適切 ☐ 改善が必要	☒ 適切 ☐ 改善が必要	☒ 効果・効率的 ☐ 改善が必要	☐ 高い ☒ 低い	計画どおり	経常事業化
内部評価に対する評価	☒ 適当である ☐ 適当でない	☐ 適当である ☒ 適当でない	☒ 適当である ☐ 適当でない	☒ 適当である ☐ 適当でない	☒ 適当である ☐ 適当でない	☒ 適当である ☐ 適当でない

視 点	適当でないと評価する理由
適切な目標設定	指標1「ひとり親家庭生活支援相談会出席者数」を指標としているが、ひとり親家庭生活支援相談会・講演会は、誰でも参加できるようになっている。それが個々のひとり親家庭に対しての支援結果を反映しているとは考えにくい。相談会の出席者数だけではなく、より踏み込んだ支援につながるような目標設定を掲げてほしい。

《効果的・効率的な視点への意見》

ひとり親家庭の親の抱える課題は、養育費、生活費、住まいのことなど複雑かつ多様なものであり、子育てメッセの相談ブースで相談することにためらいがあるのではないかと。子育てメッセでの相談会が、ひとり親の相談に結びつくきっかけになるよう、今後も粘り強く取り組んでほしい。

《総合評価への意見》

ひとり親家庭等アンケート調査を効果的・効率的に実施するなど「計画どおり」と評価できる。この調査結果をもとに、ひとり親家庭のニーズや課題を把握し、より現状に即した支援につなげていくことを重視しながら、取り組んでいくことを望む。

◎協働の視点による評価

ひとり親家庭のネットワーク形成やひとり親家庭に対する交流会・相談会・講演会等の実施に当たっては、今後とも区民団体等との協働を視野に入れて取組を進めてほしい。

3 平成29年度内部評価と外部評価結果を踏まえた区の取組について（平成30年3月）

計画事業	18	ひとり親家庭の生活向上支援の充実
------	----	------------------

子ども家庭部

【評価】

視点 区分	サービスの 負担と担い手	適切な 目標設定	効果的・効率的 な視点	目的(目標水 準)の達成度	総合評価	事業の 方向性
内部評価	適切	適切	効果的・効率的	低い	計画どおり	経常事業化
外部評価	適当である	適当でない	適当である	適当である	適当である	適当である

内部評価を「適当でない」と 外部評価委員会が評価した理由	内部評価と外部評価を踏まえた区の対応
＜適切な目標設定＞ 指標1「ひとり親家庭生活支援相談会出席者数」を指標としているが、ひとり親家庭生活支援相談会・講演会は、誰でも参加できるようになっている。それが個々のひとり親家庭に対しての支援結果を反映しているとは考えにくい。相談会の出席者数だけではなく、より踏み込んだ支援につながるような目標設定を掲げてほしい。	子育てメッセでの相談会と講演会は、ひとり親に限らず、誰でも参加できる仕組みにしていますが、平成28年度後半からは、<u>ひとり親家庭を対象とした相談会と講演会を行っています。</u> 平成29年度は更に、<u>ひとり親家庭同士での交流が深められるように講演会・相談交流会とし、ためらいがちな相談がしやすくなるような場を提供して支援を行っています。</u> 平成30年度からは経常事業となり、計画事業としての目標設定はありませんが、<u>「新宿区第三次男女共同参画推進計画(平成30(2018)年度～35(2023)年度)」において、「ひとり親家庭への支援」の主な指標として、ひとり親家庭の自立への支援につながるように、「ひとり親家庭自立支援促進事業における就労支援により、就労形態が正社員または常勤となった者の割合」を掲げていきます。</u>

内部評価を「適当である」と評価したうえでの 外部評価委員会の意見	内部評価と外部評価を踏まえた区の対応
＜効果的・効率的な視点＞ ひとり親家庭の親の抱える課題は、養育費、生活費、住まいのことなど複雑かつ多様なものであり、子育てメッセの相談ブースで相談することにためらいがあるのでは	子育てメッセを活用した相談会では、ひとり親家庭サポートガイドを配布し、ひとり親家庭相談窓口を周知する<u>機会の一つとしました。</u> 第2回の相談会は、アンケート調査結果を踏まえ、夜

ないか。子育てメッセでの相談会が、ひとり親の相談に結びつくきっかけになるよう、今後も粘り強く取り組んでほしい。	間の相談希望に応えるため、平日夜間に地域センターで実施しました。「養育費・面会交流」という個人的なテーマであったため、個別相談のためのスペースも確保しました。 今後も、<u>ひとり親家庭が相談に結びつく視点を大切にして、必要な方に情報が届くように、手続の窓口でひとり親家庭サポートガイドを配布するとともに、子育てメッセのようなイベントも活用し、支援のきっかけを作っていきます。</u>
《総合評価》 ひとり親家庭等アンケート調査を効果的・効率的に実施するなど「計画どおり」と評価できる。この調査結果をもとに、ひとり親家庭のニーズや課題を把握し、より現実に即した支援につなげていくことを重視しながら、取り組んでいくことを望む。	ひとり親家庭等アンケート調査において、区が行う支援施策を利用したことがない人の割合が高いという結果が出ました。その理由として、制度を知らない人や「手続きが煩雑」「費用が高額」等制度を誤解している人が多いことも分かりました。そこで、事業内容の説明を簡潔に分かりやすくするなどの改善を図っています。また、平成29年から、児童扶養手当現況届出時の8月に、休日窓口開設を実施し、その家庭の状況に即した事業を分かりやすく紹介するとともに、相談ができる体制にしています。今後も、ひとり親家庭からの声に耳を傾けながら、支援を推進していきます。
◎協働の視点 ひとり親家庭のネットワーク形成やひとり親家庭に対する交流会・相談会・講演会等の実施に当たっては、今後とも区民団体等との協働を視野に入れて取組を進めてほしい。	講演会・相談交流会の実施に当たっては、ひとり親家庭の抱える課題を理解している団体等から講師を招くなど、区民団体等の協力を得ながら、今後とも取り組んでいきます。

【区の総合判断】

ひとり親家庭の抱える課題は、複雑かつ多様なものであるため、母子・父子自立支援員、自立支援プログラム策定員、家庭相談員が、ひとり親家庭に寄り添いながら、ワンストップで相談に応じていきます。また、ひとり親家庭サポートガイドを活用し、ひとり親相談窓口の更なる周知を図っていきます。平成30年度からは経常事業として、日々の相談の中で、ひとり親家庭の声に耳を傾け、より利用しやすく、また、相談しやすくなるよう今後も努めていきます。
