

整理番号	14	作成日	平成 19 年 7 月 6 日
事業名	こころの健康ホットライン		
所属名	健康部 保健予防課 精神保健係	電話番号	(03) 5661-2465 (直通)

**事業の目的・概要・対象者等**

《事業の目的及び概要》  
 ストレス社会の中で広がりつつある睡眠障害やうつ病、心身症などに代表される心の不健康に対し、抵抗感や負担を感じることなく相談に応じ、こころの健康の回復を支援します。  
 月～金曜日（祝休日・年末年始の閉庁日を除く）の9～12時、13～16時に専用電話にて、精神保健福祉士等による相談を実施しています。

《事業の開始年度》 平成15年度

【平成19年4月1日現在区人口(665,633人)の1/5で推計】

**対象者** 133,127人  
 5人に1人は精神疾患にかかりうると言われています。  
 (ストレス社会の中で精神障害者数は増加しています。)

**活動指標**

活動指標	電話相談開設日数	活動指標	電話相談開設時間数
18年度	245日 (17年度) 244日	18年度	1,470時間 (17年度) 1,464時間

**成果・目標指標**

成果・目標指標 電話相談件数

18年 876件 21年度目標 900件  
 [参考]平成17年度 768件

**説明**

一人でも多くの方が気軽に電話相談が出来るよう「こころの健康ホットライン」の存在を広報やHPでお知らせするほか、講演会や会議などのあらゆる場面でPRすることにより利用促進を図り、区民のこころの元気回復を支援します。

**経費の概要**

18年度 事業実施経費 3,675千円

内訳 ↓

相談1件あたりの経費は、4,195円です。

**経費の説明**

経費は、相談事業のため、委託職員の人件費のみです。  
 電話代は、相談者の自己負担です。

【人件費と担当職員数】	ア 常勤職員	0.0人
	イ 非常勤職員	0.0人
	ウ 委託職員	5.0人

3,675千円

**その他**

《実施の根拠となる法令等》  
 ・江戸川区長期計画における心を元気にするためのしくみづくり「心の元気回復センター(仮称)」の一つです。

《民間委託やボランティアなどとの協働の状況》  
 ・電話相談員として精神保健福祉士等5名と委託契約により実施してます。

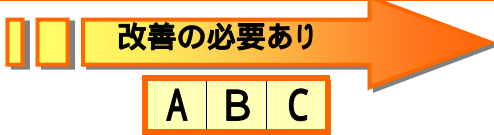
《区民からのご意見やご要望》  
 ・休日、夜間等も開設してほしい。

《その他》  
 ・地域活動支援センターえどがわ・かさい(2か所)においても電話相談を実施しています。

平成19年度 江戸川区「行政評価」内部評価シート

整理番号	14	事業名	こころの健康ホットライン
		所属名	健康部 保健予防課 精神保健係

所管課長評価

評価項目	評価及び・評価の視点			所管課コメント
				
1 有効性	有効である	A	有効でない	電話相談員として精神保健福祉士等に委託実施することで、こころの問題の相談の相談に適切に対応できている。
	・事業の目的を達成するために有効である。			
2 公平性	公平である	B	公平でない	区民の誰もが利用できるが、電話相談の開設時間等には制約がある。
	・対象者や実施回数等は適切である。 ・受益者負担の額は適切である。			
3 民間活力の活用	現状ままでよい	C	促進したほうがよい	多様な(電話)相談に応じられるよう、地域活動支援センターや共同作業所等の民間活力を活用したほうがよい。
	・ボランティアやNPOと協働して実施したほうがよい。 ・民間事業者へ委託等したほうがよい。			
4 効率性	現状ままでよい	B	改善の必要がある	より多くの区民が気軽に電話相談ができるよう、様々なPR活動を行い、さらに利用促進を図る必要がある。
	・効率的に実施するために、工夫、改善等の必要がある。 ・経費を削減できる。			
5 必要性	必要である	A	必要ない	区民のこころの健康の保持・増進のため、負担や抵抗を感じることなく利用できる本事業は必要性が高い。
	・事業の目的を果たすためには公費を投じて実施するべき事業である。			

所管部長の意見等

精神疾患が増えつつある中で、初期の段階から相談が可能である本事業の必要性は今後ますます高まっていく。さらに幅広い相談が可能となるように、また相談から支援へと結びつけることができるように、地域活動支援センターや地域の団体等との協働を図っていきたい。

平成19年度 江戸川区「行政評価」外部評価シート

整理番号	14	事業名	こころの健康ホットライン
所属名		健康部 保健予防課 精神保健係	

外部評価委員会評価

評価項目	評価及び・評価の視点			備考
 <div style="display: flex; justify-content: center; gap: 10px;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">A</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">B</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">C</span> </div>				
1 有効性	有効である	A	有効でない	
	・事業の目的を達成するために有効である。			
2 公平性	公平である	B	公平でない	
	・対象者や実施回数等は適切である。 ・受益者負担の額は適切である。			
3 民間活力の活用	現状ままでよい	B	促進したほうがよい	
	・ボランティアやNPOと協働して実施したほうがよい。 ・民間事業者へ委託等したほうがよい。			
4 効率性	現状ままでよい	B	改善の必要がある	
	・効率的に実施するために、工夫、改善等の必要がある。 ・経費を削減できる。			
5 必要性	必要である	A	必要ない	
	・事業の目的を果たすためには公費を投じて実施すべき事業である。			

外部評価委員の各意見

- ・重要な施策であると理解するが、ケースによっては他の制度・施策との連携が必要となるのではないかな。
- ・電話相談後のフォロー等についての情報が不足している。フォローまで行って有効だと言えるのではないかな。
- ・事業実施4年になるので、相談件数を目標とするのではなく、相談の内容(傾向)を分析して生かすことも考えるべきではないかな。
- ・価値観の相違や人間関係の難しい社会で生き抜いていくことに大変な中、早めの相談で早く立ち直ったり、具体的に対処することができるように力を入れてほしい事業である。(早めの対応で改善が図ることができる。)
- ・家族や周りの人の理解がないケースもあるのではないかな。
- ・実際に困っている方のうち、どれくらいの方が電話相談をするものか疑問である。
- ・仕事を持っていると日中は電話ができないのではないかな。休日・夜間への対応が必要である。
- ・役所だけでなく、NPOなどにも協力してもらってはどうか。
- ・病院では、なかなか話を聞いてはくれないので、話を聞いてもらうことも必要である。