

事務事業評価シート(総括表)

事務事業	07	利用者支援の充実					
章	1	健康でおもいやりのあるまち					
大項目	02	地域とともに育む福祉社会づくり					
施策	01	きめこまやかな総合的福祉の推進					
事業内容							
目的	区民が安心して福祉サービスを利用することができるように、福祉制度全般に対応する利用者を支援する制度が確立することを目的とします。						
対象・手段	対象は、福祉サービス利用者及び福祉サービス事業者です。 手段としては、ホームページ等による総合的な情報提供、福祉サービス第三者評価を普及すること及び相談対応です。						
成果(事業が意図する成果)							
利用者の選択権の保障、サービスの質の向上、情報公開のしくみを構築することにより、利用者が安心して福祉サービスを受けられるようにします。また、支援を必要とする人や家族に対し、利用しやすい相談体制が整備されます。							
事業成果指標							
指標名	定義	目標水準					
民間サービス事業者のサービス評価受審件数	受審費用助成の制度を利用してサービス評価を受審した民間のサービス事業者の数	(平成19年度) 年度に (36所) の水準達成					
福祉総合電話相談、成年後見・権利擁護相談及び法律相談件数	福祉総合電話相談、成年後見・権利擁護相談及び法律相談における相談件数	(平成19年度) 年度に (280件) の水準達成					
福祉ホームページアクセス件数	福祉ホームページへのアクセス件数	() 年度に (1,176,000件) の水準達成					
成果の達成状況							
	単位	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	備考	
事業成果指標	目標値1	所	0.00	36.00	36.00	36.00	旧HP 1,150,624件 新HP 173,345件
	実績1	所	0.00	14.00	13.00	20.00	
	= /	%	0.00	38.89	36.11	55.56	
	目標値2	件	0.00	280.00	280.00	280.00	
	実績2	件	0.00	157.00	288.00	635.00	
	= /	%	0.00	56.07	102.86	226.79	
	目標値3	件	0.00	1,176,000.00	1,176,000.00	1,176,000.00	
	実績3	件	0.00	1,227,697.00	1,644,561.00	1,323,969.00	
	= /	%	0.00	104.40	139.84	112.58	
事業の実施内容							
平成18年度	区立福祉施設に対する福祉サービス第三者評価(6所) 民間在宅福祉事業者に対するサービス評価受審費用助成(13所) 福祉総合電話相談(161件)、福祉サービスに関する法律相談(8件) 成年後見・権利擁護相談(管理課実施119件)、サービス評価結果冊子の作成						
平成19年度	区立福祉施設に対する福祉サービス第三者評価(10所) 民間在宅福祉事業者に対するサービス評価受審費用助成(20所) 福祉総合電話相談(100件)、福祉サービスに関する法律相談(10件) 成年後見・権利擁護相談(社会福祉協議会実施525件)、サービス評価結果冊子の作成						

部名称		福祉部		課名称		地域福祉課	
		単 位	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	備 考
トータルコスト	事業費	千円	0	14,541	8,446	10,277	
	人件費	千円	0	16,676	8,280	2,478	
	事務費	千円	0	24	40	414	
	減価償却費等	千円	0	0	0	0	
	総計 = + + +	千円	0	31,241	16,766	13,169	
	受益者負担	千円	0	0	0	0	
	純計 = -	千円	0	31,241	16,766	13,169	
	受益者負担率 /	%	0.00	0.00	0.00	0.00	
財源内訳	一般財源 = -	千円	0	22,250	11,060	5,933	
	特定財源		0	8,991	5,706	7,236	
	一般財源投入率 /	%	0.00	71.22	65.97	45.05	
職員	常勤職員	人	0.00	2.00	1.00	0.30	
	非常勤職員		0.00	0.00	0.00	0.00	
事業に関する検討課題							
<p>福祉サービス第三者評価の主な目的は、事業の透明性の確保にあります。また、評価結果はインターネットを通じて広く公表されることから、利用者のサービス選択のための情報提供にも役立っています。</p> <p>しかしながら、民間事業者における受審件数は、費用や手間がかかるといった理由から伸び悩んでいるのが現状です。サービスや事業経営のよい点など「新たな気づき」を発見できるメリットもあることを強調し、積極的な受審を働きかけていく必要があります。</p>							
評価基準に基づく評価と理由	達成度	2	福祉サービス第三者評価は民間事業者における受審件数が伸び悩み、目標の56%を達成するに止まりました。その一方、相談件数は体制の強化・充実により目標の227%を達成しました。ホームページへのアクセス件数は目標の113%を達成しました。				
	実施の成果	2	福祉サービス第三者評価は、インターネットによる評価結果公表で、利用者のサービス選択と事業の透明性の確保に役立っています。また、成年後見・権利擁護相談は、制度説明や書類配付を通じて、成年後見制度の利用推進に大きな成果を上げています。				
	効率性	3	福祉総合電話相談は専門相談や関係機関への引継ぎを行い、福祉サービス第三者評価は審査から公表までを一貫して行っています。いずれの事業も効果的・効率的に事業が実施され、福祉サービス利用者の利便性向上に役立っています。				
	行政の関与	3	相談及び評価事業に要する費用の一部は、東京都からの補助金によって賄われています。電話相談における関係機関への引継ぎやサービス第三者評価における事業者の評価結果公表は利用者支援に資するものであり、行政が積極的に関与すべきであると考えます。				
	妥当性	2	福祉サービス第三者評価における目標の36事業所は、対象事業所の約30%にあたります。これは、概ね3年に1度の受審勸奨の視点から、妥当であると考えます。相談事業における目標は、平成16年度の実績に基づいており、これも妥当であると考えます。				
	施策寄与度	2	この3年間で、第三者評価で47件、相談で1,080件、ホームページへのアクセス件数で419万件余の実績がありました。情報提供や相談事業を充実させたことにより、きめこまやかな総合福祉の推進に一定の役割を果たしたものと考えます。				
総合評価	平成19年度の評価をBとした理由は、相談件数の増加です。社会福祉協議会に委託して実施した「成年後見・権利擁護相談」の実績は、前年度に比較して約2倍の伸びとなり、区民に身近な相談窓口として十分に機能していることによります。						B 過年度評価
	また、過去3年間の実績ではBと評価します。再構築後の「福祉のページ」は、従来のものと比較してより検索しやすくなり、総合的な福祉サービスの提供手段として十分に機能し、アクセス件数も増加しています。また、福祉総合電話相談は、区民に身近な相談窓口として利用され、関係各課や専門相談に引き継ぐなど、相談者の利便性向上に寄与しました。						
改革方針							方向性
	本事業は、当初の目的をほぼ達成したことから、経常事業の「利用者支援の充実」に引き継いで取り組んでいきます。特に、福祉サービス第三者評価については、サービスや経営の良い点を自覚する「新たな気づき」の効果もあることを強調し、引き続き事業者を受審を働きかけていきます。						1 現状のまま継続