

| | | | | | | | |
|---|---|----------------------|--------|----------|---------------------|----------|-----|
| 事務事業 | 27 | 介護保険利用者保護体制の充実 | | | | | |
| 章 | 1 | 健康でおもいやりのあるまち | | | | | |
| 大項目 | 03 | 社会福祉を支える新しいしくみづくり | | | | | |
| 施策 | 01 | 福祉と保健・医療サービスなどの総合的展開 | | | | | |
| 事業内容 | | | | | | | |
| 目的 | 苦情の対応体制を充実し、公正・中立な要介護認定調査を行なうことにより、利用者保護を目指します。 また、事業者のサービスの質の向上を促進させ、利用者本位のサービスを目指します。 | | | | | | |
| 対象・手段 | 苦情対応・相談を通じて、利用者及び介護サービス事業者に助言指導します。 要介護認定調査が適切に行なわれているかの点検調査とともに、新規利用者の認定調査を行います。 介護老人保健施設の実地指導を実施します。また、介護支援専門員初任者研修を行います。 介護サービス事業者協議会の運営支援を行ない、事業者向けに研修会を開催します。 | | | | | | |
| 成果(事業が意図する成果) | | | | | | | |
| 利用者保護体制を充実することにより、サービスの質が向上し、利用者が安心して介護サービスを利用できるようになります。 | | | | | | | |
| 事業成果指標 | | | | | | | |
| 指標名 | | 定義 | | | 目標水準 | | |
| 介護老人保健施設指導監査 | | 介護老人保健施設指導監査を行なった件数 | | | (平成19年度) 3所の水準達成 | | |
| 要介護認定調査件数 | | 公務員が要介護認定調査を行なった件数 | | | (平成19年度) 1000件の水準達成 | | |
| | | | | | () 年度に () 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 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | |
| | 実績1 | 所 | 0.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | |
| | = / | % | 0.00 | 66.67 | 100.00 | 100.00 | |
| | 目標値2 | 件 | 0.00 | 1,000.00 | 1,000.00 | 1,000.00 | |
| | 実績2 | 件 | 0.00 | 700.00 | 1,652.00 | 2,002.00 | |
| | = / | % | 0.00 | 70.00 | 165.20 | 200.20 | |
| | 目標値3 | | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | |
| | 実績3 | | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | |
| | = / | % | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | |
| 事業の実施内容 | | | | | | | |
| 平成18年度 | 要介護認定調査 1652件 苦情相談 111件 介護老人保健施設実地指導 3所 介護サービス事業所管理者講習会 2回 介護サービス事業者協議会運営支援 (研修会3回、福祉展の開催) | | | | | | |
| 平成19年度 | 要介護認定調査 2002件 苦情相談 75件 介護老人保健施設実地指導 3所 介護支援専門員初任者研修 1回 介護サービス事業者協議会運営支援 (研修会3回、福祉展の開催) | | | | | | |

| 部名称 | | 福祉部 | | 課名称 | | 介護保険課 | |
|--|---|-----|---|--------|--------|--------|-----|
| | | 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 | 1,035 | 1,125 | 796 | |
| | 人件費 | 千円 | 0 | 44,069 | 46,520 | 46,345 | |
| | 事務費 | 千円 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 減価償却費等 | 千円 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 総計 = + + + | 千円 | 0 | 45,104 | 47,645 | 47,141 | |
| | 受益者負担 | 千円 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 純計 = - | 千円 | 0 | 45,104 | 47,645 | 47,141 | |
| | 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 | 44,814 | 47,204 | 47,141 | |
| | 特定財源 | | 0 | 290 | 441 | 0 | |
| | 一般財源投入率 / | % | 0.00 | 99.36 | 99.07 | 100.00 | |
| 職員 | 常勤職員 | 人 | 0.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | |
| | 非常勤職員 | | 0.00 | 1.00 | 5.00 | 5.00 | |
| 事業に関する検討課題 | | | | | | | |
| <p>介護老人保健施設の指導監査は、「介護保険の適正利用の促進」と重複する事業ですので、平成21年度からの「第4期介護保険事業計画」の見直しとともに事務事業の整理が必要です。また、平成20年度から新規認定調査を全件公務員が行う体制の整備が必要です。</p> | | | | | | | |
| 評価基準に基づく評価と理由 「3.2.1」の3段階評価です。 | 達成度 | 3 | 苦情相談に対する区の迅速かつ適切な関与により、利用者保護が図られています。 | | | | |
| | 実施の成果 | 3 | 苦情・相談の対応は利用者への助言やサービス事業者との調整、事業者指導などを行うことが多く、適正なサービス提供につながりました。介護サービス事業者協議会の活動を支援することで、サービスの質の向上につながりました。 | | | | |
| | 効率性 | 3 | この事業は区職員により実施しているため、公正かつ適切に行われています。特に苦情対応は、区の体制のみならず介護サービス事業者協議会の活用により、効果的に行なわれています。 | | | | |
| | 行政の関与 | 3 | 苦情・相談の対応、要介護認定調査の点検は、保険者の責務として、利用者が安心してサービスを利用するために区が行うべき事業です。 | | | | |
| | 妥当性 | 3 | 多様な事業主体が参入し、利用者との契約に基づきサービスを提供する介護保険制度の下では、苦情対応体制の充実が利用者保護に必要な対策です。 | | | | |
| | 施策寄与度 | 3 | この3年間で利用者からの苦情対応、事業者指導、公務員による認定調査を強化してきました。利用者・事業者の双方へ区が関与することにより、施策に寄与しています。 | | | | |
| 総合評価 | 平成19年度の評価をBとした理由は、計画どおりに事業を実施し、目標を概ね達成したためです。区は、苦情相談に対し、当事者間の調整などを行い、利用者が安心してサービスを利用できる環境作りに寄与しています。介護老人保健施設の実地指導に関しては、区内施設3所に対してすべて行い、介護サービス事業者協議会の活動支援とともに、サービスの質の向上につながっています。また、過去3年間の実績ではBと評価します。着実な事業実施により、介護保険サービスに関する苦情相談窓口として定着しました。また、苦情・相談の対応は、利用者へ介護保険の正しい知識を伝え、適正にサービスを利用してもらうための良い機会となっています。 | | | | | | |
| | B 過年度評価 18年度 B 17年度 B 16年度 15年度 方向性 | | | | | | |
| 改革方針 | <p>苦情・相談対応等の利用者保護体制については、12年度から14年度までの間に基礎は構築され、15年度以降はその充実を図ってきました。さらに17年度からの3年間で苦情相談窓口として確実に定着しました。このため、20年度からは経常事業の「利用者保護体制の充実」に引継いで取り組んでいきます。苦情・相談については、今後、さらに苦情事例の記録の整理方法や苦情対応困難ケースの事例の検討等の充実を努め、よりわかりやすい相談体制の構築を図ります。</p> <p>新規認定調査を全件公務員が行う体制整備については、介護支援専門員の資格を持つ非常勤職員を雇用することにより、4月から実施しています。</p> | | | | | | |
| 2 手段改善 | | | | | | | |