

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					
<b>事業内容</b>							
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。						
<b>成果(事業が意図する成果)</b>							
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。							
<b>事業成果指標</b>							
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18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18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			(平成18年度) 年度に (1,176,000件) の水準達成		
<b>成果の達成状況</b>							
		単 位	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	備 考
事業成果指標	目標値 1	所	0.00	0.00	36.00	36.00	旧HP 654,101件 新HP 990,460件
	実績 1	所	0.00	0.00	14.00	13.00	
	= /	%	0.00	0.00	38.89	36.11	
	目標値 2	件	0.00	0.00	280.00	280.00	
	実績 2	件	0.00	0.00	157.00	288.00	
	= /	%	0.00	0.00	56.07	102.50	
	目標値 3	件	0.00	0.00	1,176,000.00	1,176,000.00	
	実績 3	件	0.00	0.00	1,227,697.00	1,644,561.00	
	= /	%	0.00	0.00	104.40	139.84	
<b>事業の実施内容</b>							
平成17年度	区立福祉施設に対する福祉サービス第三者評価(11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(14所) 福祉総合電話相談(63件)、福祉サービスに関する法律相談(7件) 成年後見・権利擁護相談(87件)、サービス評価結果冊子の作成、福祉ホームページ更新						
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(119件)、サービス評価結果冊子の作成						

部名称		福祉部			課名称		管理課	
		単 位	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	備 考	
トータルコスト	事業費	千円	0	0	14,541	8,446		
	人件費	千円	0	0	16,676	16,560		
	事務費	千円	0	0	24	40		
	減価償却費等	千円	0	0	0	0		
	総計 = + + +	千円	0	0	31,241	25,046		
	受益者負担	千円	0	0	0	0		
	純計 = -	千円	0	0	31,241	25,046		
	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	0	22,250	19,340		
	特定財源		0	0	8,991	5,706		
	一般財源投入率 /	%	0.00	0.00	71.22	77.22		
職員	常勤職員	人	0.00	0.00	2.00	2.00		
	非常勤職員		0.00	0.00	0.00	0.00		
<b>事業に関する検討課題</b>								
<p>福祉サービス第三者評価の主な目的は、「利用者のサービス選択」及び「事業の透明性の確保」のための情報提供です。福祉サービスの質の継続的な向上のために、福祉サービス第三者評価の意義を普及啓発し、民間事業者の受審をより一層推進していく必要があります。</p> <p>また、福祉総合電話相談は、利用者の利便に寄与して一定の効果を上げました。気軽な相談方法として、より多くの区民に利用されるよう、引き続き周知に努めることが必要です。</p>								
評価基準に基づく評価と理由	達成度	2	福祉ホームページの利用件数は、着実に増加しています。福祉総合電話相談では、法律・福祉苦情・一般相談等へとつなげていく体制を構築しました。また、福祉サービス第三者評価は、民間事業者の受審率が高くないので、受審の促進を図っていきます。					
	効率性	3	ホームページによる情報提供をはじめ、福祉相談等を通じた一体的な相談体制を構築しています。福祉サービス第三者評価では、評価からインターネットでの結果公表まで一貫して実施しており、効率的に事業を実施しています。					
	実施の成果	2	サービス評価は、客観的評価の公開により、サービスの質の向上や事業の透明性確保など、大きな成果が期待できます。福祉総合電話相談では、ワンストップサービスを実施して相談者の利便性向上に寄与し、一定の成果を上げました。					
	行政の関与	3	福祉サービスの利用が、措置から契約へと移行する状況において、区民が安心して福祉サービスを利用するために、支援や相談を行うことは行政の重要な役割です。福祉相談では、事情をよく把握して関係機関と連携し、的確に対応することが必要です。					
	妥当性	3	第三者評価の普及促進は安心して福祉サービスを選択するための、また、福祉総合電話相談等は適切な助言を受けるための重要な支援策です。これらは、利用者の利便を図るという観点に立って考えたとき、いずれも妥当な手段であるといえます。					
	施策寄与度	3	区民が福祉サービスを比較検討するためには、十分な情報を提供する必要があります。また、困り事を解決するためには、専門家による助言が有効です。インターネットによる各種の情報提供や福祉相談は、利用者支援に大いに寄与するものです。					
総合評価	福祉ホームページは、再構築後、より検索しやすくなって利用件数も増加しています。また、福祉総合電話相談は、ワンストップサービスを実施して相談者の利便性向上に寄与しました。						B	
	その一方、福祉サービス第三者評価における民間事業者の受審率は伸び悩んでいます。福祉サービスの質の向上と、利用者への事業選択時の情報提供のために、引き続き普及啓発を図っていく必要があります。						過年度評価	
改革方針	民間事業者が福祉サービス第三者評価を受審するよう、引き続き制度の内容や意義について周知していきます。また、区民に対し、ホームページ、印刷物で広く周知するとともに、ケアマネージャー等に対しても積極的に情報提供していきます。						17年度 B	
	福祉総合電話相談等の各種相談はさらに区民周知を図り、福祉に関する総合的な相談の一環として促進します。このうち、成年後見・権利擁護相談については、平成19年4月から社会福祉協議会に設置した成年後見推進機関で実施しています。						16年度 15年度 14年度	
							方向性	
							2	
							手段改善	