

事務事業評価シート(総括表)

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、介護サービス事業所管理者向け講習会を行います。 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年度に 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年度に 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	3.00	3.00	
	実績1	所	0.00	0.00	2.00	3.00	
	= /	%	0.00	0.00	66.67	100.00	
	目標値2	件	0.00	0.00	1,000.00	1,000.00	
	実績2	件	0.00	0.00	700.00	1,652.00	
	= /	%	0.00	0.00	70.00	165.20	
	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17年度	要介護認定調査 700件 苦情相談 100件 介護老人保健施設書面指導 2所 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)						

部名称		健康部			課名称		介護保険課	
		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	1,035	1,125		
	人件費	千円	0	0	44,069	46,520		
	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	0	45,104	47,645		
	受益者負担	千円	0	0	0	0		
	純計 = -	千円	0	0	45,104	47,645		
	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	44,814	47,204		
	特定財源		0	0	290	441		
	一般財源投入率 /	%	0.00	0.00	99.36	99.07		
職員	常勤職員	人	0.00	0.00	5.00	4.00		
	非常勤職員		0.00	0.00	1.00	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、事務事業の整理が必要です。また、新規利用者の認定調査に関しては、平成20年度から公務員が全件調査を行える体制を整備する必要があります。</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	2	介護保険制度の普及に伴う苦情件数の変化はありませんが、区の関与が必要な苦情は増加傾向にあります。しかし、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。					
	効率性	3	苦情対応は、区の体制及び介護サービス事業者協議会の活用により、効率的に行なわれています。					
	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。					
	行政の関与	3	苦情・相談の対応、要介護認定調査等は、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	利用者・事業者の双方へ区が関与することにより、適切な制度運営に寄与しています。					
総合評価	<p>苦情・相談対応等の利用者保護の体制については、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。区は、苦情対応の半数以上に対し、当事者間の調整を行っており、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、苦情相談窓口として定着しています。また、苦情・相談の対応は、利用者に適正にサービスを利用してもらうために、介護保険の正しい知識を伝える良い機会となっています。</p>						B	
							過年度評価	
改革方針	<p>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が努めます。また、よりわかりやすい相談体制の構築を図ります。要介護認定調査は、18年度の介護保険法の改正により、新規申請分を公務員が行なうことになりました。20年度からは経過措置がなくなるため、その体制作りについて検討していきます。</p>						7	
							その他	