

施策評価シートの変更点

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

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。  
 認知症の高齢者等が、判断能力の低下により自らの財産管理や日常生活を営むことが困難となった場合においても、地域で安心して生活を続けられるように成年後見制度推進機関を設置し、制度の積極的な活用を目指します。

対象・手段

利用者支援の充実〔対象〕福祉サービス利用者及び福祉サービス事業者〔手段〕ホームページによる総合的な情報提供、福祉総合電話相談等の相談体制の充実、福祉サービス第三者評価の推進  
 成年後見制度の利用促進〔対象〕成年後見制度の利用を必要とする区民及びその家族など〔手段〕委員会を設置して成年後見制度推進機関の設置運営について検討するほか、制度の周知を図ります。

施策の方向

支援を必要とする人や家族に対し、福祉関連部門が連携した総合的な情報提供と、わかり易く、利用し易い相談体制の整備に努めます。  
 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。  
 成年後見制度の利用促進を図るために、成年後見制度推進機関を設置し、制度の周知に努めます。

基本計画(平成10～19年度)の目標達成状況

指標名	A 基準値	B 目標値	C 達成値	D 達成状況
ケアプランの満足度(%)	(10年度)(14年度現状値) - 54.1%	(平成19年度) ↗	(平成19年度) 86.6%	基準値より30%以上高くなりました。
医療証交付待ち時間(分)	(平成10年度) 40分	(平成19年度) 5分	(平成19年度) 5分	100%

指標名の定義： 希望したサービスが入っていた(どちらかといえば入っていた)者 / 調査回答者(居宅サービス(高齢者保健福祉施策調査) 特別出張所における申請から交付までの待ち時間)

基本計画の目標達成状況

基本計画最終年のため、基本計画の施策実現のための指標の10年間達成状況を今回加えました。

成果指標

指標名	定義	目標水準
福祉ホームページアクセス件数	区民の方が、福祉部のホームページにアクセスした件数	(平成19年度) 1,176,000件の水準達成
福祉総合電話相談件数	福祉総合電話相談における相談件数	(平成19年度) 120件の水準達成
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介護サービス事業者の数	(平成19年度) 36所の水準達成

施策の達成状況

		単 位	平成17年度	平成18年度	平成19年度	備 考
6	目標値1	件	1,176,000.00	1,176,000.00	1,176,000.00	
	実績1	件	1,227,697.00	1,644,561.00	1,323,969.00	
	目標達成率1 = /	%	104.40	139.84	112.58	
	目標値2	件	120.00	120.00	120.00	
	実績2	件	63.00	161.00	100.00	
	目標達成率2 = /	%	52.50	134.17	83.33	
	目標値3	所	36.00	36.00	36.00	
	実績3	所	14.00	13.00	20.00	
	目標達成率3 = /	%	38.89	36.11	55.56	

所管部

福祉部、健康部

## 主な取り組み

福祉総合電話相談(100件)、成年後見・権利擁護相談(525件)、法律相談(10件)  
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)  
成年後見センターの設置(平成19年7月)  
成年後見制度周知用パンフレットの発行(11,000部)

## 課題

民間事業者における福祉サービス第三者評価の受審件数は、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。  
新宿区に登録した社会貢献型後見人養成研修の修了者が円滑に後見業務を行えるよう実務を経験する場を提供するとともに、支援体制の充実を図っていく必要があります。

## 評価

総合評価	
総合評価をBとした理由は、区民に身近な相談窓口としての成年後見・権利擁護相談の実績が前年度に比較して約2倍の伸びとなった反面、福祉サービス第三者評価の実績が目標値に達しなかったことによりです。 サービスの負担と担い手 この施策におけるサービスは、東京都からの補助金によって賄われています。相談事業やサービス事業者に関する情報提供は利用者支援に資するものです。特に、認知症等により判断能力が十分でない方の権利を守る成年後見制度を普及させ、制度の利用推進を図っていくことは行政の重要な役割です。そのため、区が積極的に関与すべきであると考えます。 適切な目標設定 目標値はこれまでの実績や今後の計画的な事業執行を考慮して設定したもので、妥当であると考えます。 効果的・効率的な視点 迅速な関係窓口への引き継ぎや統一された手順による事務処理を行うなど、効果的・効率的に事業が実施されています。成年後見センター(社会福祉協議会)では、専門員による相談窓口を設けるとともに各種サービスを提供しており、利用者の利便性が図られています。 目的の達成度 福祉サービス第三者評価は、平成18年度に比べて7件の増となりましたが、目標値には達しませんでした。一方、相談件数は635件、ホームページへのアクセス件数は132万件余となり目標値を上回りました。特に、成年後見センターでは、専門家による相談窓口を充実したことにより、相談件数が平成18年度に比べて2倍(525件)に増加しました。	B

## 今後の取り組み・改革の方針

福祉サービス第三者評価については、区立施設に対する評価が終了したことから、経常事業の「利用者支援の充実」に引き継ぎ、定期的な受審に努めていきます。なお、民間事業者に対しては、サービスや経営のよい点を自覚する「新たな気づき」の効果もあることを強調し、積極的な受審を働きかけていきます。  
成年後見制度の利用促進については、成年後見センターにおける運営体制の充実と制度の普及啓発のために、総合計画の基本施策「 - 1 - 人権の尊重」に引き継いで取り組んでいきます。また、なお、相談件数の増加に伴い、平成21年度には担当職員を増員して支援活動の強化を図ります。

## 施策を構成する計画事業

	総合評価	頁	総合評価	頁
利用者支援の充実	B	24		
成年後見制度の利用促進	B	26		