

平成19年度 事務事業評価表

所属 07100000

福祉部 福祉管理課

事務事業	082102 福祉サービス苦情調整委員					
	事業区分	経常事業	施策体系	0821	福祉サービス利用者への支援	
区分	評価者	所管課長	存廃判断	可	NPO協働	否
	***		***		***	
対象	高齢者、障害者、子育て、介護保険など福祉サービスの利用者					
事務事業意図	福祉サービスの利用者の権利及び利益が擁護されるようにするとともに、福祉サービスに対する区民の信頼、安心が確保されるようにする。					
事務事業手段	平成12年度事業開始。苦情調整委員が、区を含む事業者が提供する福祉サービスに関する苦情の申立てを受け付け、調査し、公正かつ中立な立場で迅速に苦情等の調整を行う。申立てに係る苦情等について違法又は不当な行為が認められるときは、是正又は改善の措置を講ずるよう事業者に勧告し、必要に応じてその内容等を公表する。委員は、4人以内（現在4人）で、人格が高潔で社会的信望が厚く、福祉、保健、法律等の分野において優れた識見を有する者のうちから区長が任命。任期は2年。毎週金曜日の午後、区民相談室で、委員（1人）が区民の苦情等に対応している（事前予約制）。					
根拠法令	葛飾区福祉サービス苦情調整委員条例					
現状と課題	制度の周知を強化するため、広報紙やホームページへの掲載に加え、ポスターを作成し、福祉サービス提供施設や区掲示板等に掲示している。また、訪問相談や相談日時の変更に応じるなど、制度が利用しやすくなるよう努めている。利用者側の遠慮などから顕在化しない苦情についても、気軽に相談や苦情申立てができるよう工夫を重ねている。					
成果・活動指標	成果1：苦情調整の結果、サービスが改善した件数（目標：21年度 40件） 活動1：相談受付件数（苦情申立てに至った件数及び申立てには至らず相談のみで終了した件数の合計数） 活動2：苦情申立て受付件数					
目標達成状況	成果指標1 [件]	予定	平成17年度 16.00	平成18年度 16.00	平成19年度 16.00	
		実績	6.00	3.00		
	成果指標2 []	予定				
		実績				
	活動指標1 [件]	予定	50.00	50.00	50.00	
		実績	35.00	38.00		
	活動指標2 [件]	予定	16.00	16.00	16.00	
		実績	12.00	9.00		
	トータルコスト (千円)	予定		8,209	8,198	
		実績	8,129	8,079		
総合評価	継続。福祉サービスの利用者やその家族、民生委員・児童委員、介護相談員などに引き続き制度の周知を図るとともに、民生委員・児童委員、介護相談員などを通して苦情申立てを受け付ける。また、区役所に来庁できない方には訪問相談を案内し、金曜日の相談時間に来庁できない方には相談日時を変更するなど、利用者の事情に柔軟に対応する。					
事業評価	事業の必要性	はい。こうした制度があることで、区民は安心して福祉サービスを利用することができ、福祉サービスの向上を図ることができる。				
	民間活用	実施困難。福祉サービス全般が、措置から契約へと制度が変更されたなかで、区民が安心して福祉サービスを利用できるよう、本事業は区が実施すべきである。				
	成果向上余地	いいえ。制度の周知を図るとともに、区役所に来庁できない方には訪問相談を実施したり、金曜日の相談時間に来庁できない方には相談日時を変更するなど、利用者の事情に柔軟に対応しており、成果を上げる余地はない。				
	経費削減余地	いいえ。専門性を有する委員が苦情申立てを受け付け、公正かつ中立な立場で迅速に苦情等の調整を行う本制度を運営していくためには、現行程度の経費は必要である。				

コスト分析表

年 度 平成19年度

所 属 07100000

事務事業 082102

福祉部 福祉管理課

福祉サービス苦情調整委員

事業期間 平成17年度 ~ 平成19年度

(単位：千円)

		NO	平成17年度	平成18年度	平成19年度			
予 定	財源内訳	国庫支出金	(1)		0	0		
		都道府県支出金	(2)		3,144	3,169		
		地方債	(3)		0	0		
		その他	(4)		0	0		
		一般財源	(5)		4,885	4,889		
	直接費	事業費	(6)		6,289	6,338		
	職員人件費	人件費	(7)		1,740	1,720		
		再雇用職員分	(8)		0	0		
		(職員数：賦課)	(9)		0.20	0.20		
		(職員数：配賦)	(10)					
		職員数合計(9)+(10)	(11)		0.20	0.20		
	間接費	(12)		0	0			
	調整額	(加算)減価償却費	(13)		0	0		
		(加算)金利	(14)		0	0		
		(加算)退職給与引当	(15)		180	140		
		(控除)コスト対象外	(16)		0	0		
		(控除)雑収入	(17)		0	0		
	調整額計 (13)+(14)+(15)-(16)-(17)	(18)		180	140			
	トータルコスト (6)+(7)+(8)+(12)+(18)	(19)		8,209	8,198			
実 績	財源内訳	国庫支出金	(20)	0	0			
		都道府県支出金	(21)	3,144	3,139			
		地方債	(22)	0	0			
		その他	(23)	0	0			
		一般財源	(24)	4,805	4,800			
	直接費	事業費	(25)	6,289	6,279			
	職員人件費	人件費	(26)	1,660	1,660			
		再雇用職員分	(27)	0	0			
		(職員数：賦課)	(28)	0.20	0.20			
		(職員数：配賦)	(29)					
		職員数合計(28)+(29)	(30)	0.20	0.20			
	間接費	(31)	0	0				
	調整額	(加算)減価償却費	(32)	0				
		(加算)金利	(33)	0				
		(加算)退職給与引当	(34)	180	140			
		(控除)コスト対象外	(35)	0	0			
		(控除)雑収入	(36)	0				
	調整額計 (32)+(33)+(34)-(35)-(36)	(37)	180	140				
	トータルコスト (25)+(26)+(27)+(31)+(37)	(38)	8,129	8,079				

平成19年度 事務事業評価表

所属 07100000

福祉部 福祉管理課

事務事業	082103 福祉サービス第三者評価事業推進					
	事業区分	経常事業	施策体系	0821	福祉サービス利用者への支援	
区分	評価者	所管課長	存廃判断	可	NPO協働	可
	***		***		***	
対象	子ども、要支援・要介護認定者、障害者など福祉サービス利用者及びサービス提供事業者					
事務事業意図	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が、安心して自ら福祉サービス提供事業者を選択できるようにする。 ・福祉サービス提供事業者が、利用者のニーズや満足度などを把握し、サービスの質を向上できるようにする。 					
事務事業手段	平成15年度事業開始。福祉サービス第三者評価とは、利用者でも事業者でもない第三者の評価機関が専門的かつ客観的な立場で、一定の基準に基づきサービスを評価し、結果を利用者に情報提供するもの。評価に当たって、利用者調査（アンケート）と事業評価（職員アンケート及び訪問調査）を行い、評価結果はインターネット上で公開している。区では、福祉サービスを提供する区立施設について評価を受審するとともに、区内民間事業者に受審費用の助成を行い、評価の受審を促進している。評価結果については福祉管理課及び各主管課窓口並びに区政情報コーナーで閲覧できるようにしている。					
根拠法令	葛飾区福祉サービス第三者評価助成金交付要綱					
現状と課題	平成18年4月から、介護サービス情報の公表制度が開始されるなど、利用者のサービス選択のための情報提供がより一層求められている。区は、福祉サービス第三者評価を早期に普及させるため、都と連携して制度の趣旨をPRするとともに、広報紙や区のホームページ等も活用して、福祉サービスの利用者に評価結果の活用を促進している。					
成果・活動指標	成果1：区内事業所の評価結果公表件数、目標：18年度までに200件 活動1：評価受審区立施設及び区助成制度利用民間事業所数					
目標達成状況	成果指標1 [件]	予定	平成17年度 153.00	平成18年度 200.00	平成19年度 232.00	
		実績	142.00	184.00		
	成果指標2 []	予定				
		実績				
	活動指標1 [施設]	予定	54.00	39.00	31.00	
		実績	39.00	14.00		
	活動指標2 []	予定				
		実績				
	トータルコスト (千円)	予定		17,997	15,414	
		実績	14,498	10,559		
総合評価	継続。民間事業者及び福祉サービス利用者に、福祉サービス第三者評価の受審及び評価結果の活用を働きかけるとともに、都の補助制度（福祉保健基盤等区市町村包括補助事業）を活用しながら、今後も民間事業者への受審費用助成を行う必要がある。					
事業評価	事業の必要性	はい。福祉サービス第三者評価は、利用者が事業者を選択する際のものさしとなり、事業者にとってもサービスの質を向上させるきっかけとなることから、本事業は、利用者支援、福祉サービス向上のために必要である。				
	民間活用	実施困難。区立施設を受審はもとより、民間事業者の受審に対しても福祉サービス第三者評価が普及するまでの間、都と連携して助成を実施すべきである。				
	成果向上余地	はい。民間事業者及び福祉サービス利用者に、福祉サービス第三者評価の受審及び評価結果の活用を働きかけるとともに、民間事業者に対する受審費用助成制度を充実させることにより、より効果を上げる余地がある。				
	経費削減余地	いいえ。平成15年度から本格実施された福祉サービス第三者評価を普及させるためには、現行程度の経費は必要である。				

コスト分析表

年 度 平成19年度

所 属 07100000

事務事業 082103

福祉部 福祉管理課

福祉サービス第三者評価事業推進

事業期間 平成17年度 ~ 平成19年度

(単位：千円)

		NO	平成17年度	平成18年度	平成19年度		
予 定	財源内訳	国庫支出金	(1)		0		
		都道府県支出金	(2)		9,723	8,782	
		地方債	(3)		0		
		その他	(4)		0		
		一般財源	(5)		7,824	6,282	
	直接費	事業費	(6)		13,197	10,764	
	職員人件費	人件費	(7)		4,350	4,300	
		再雇用職員分	(8)		0		
		(職員数：賦課)	(9)		0.50	0.50	
		(職員数：配賦)	(10)				
		職員数合計(9)+(10)	(11)		0.50	0.50	
	間接費	(12)		0			
	調整額	(加算)減価償却費	(13)		0		
		(加算)金利	(14)		0		
		(加算)退職給与引当	(15)		450	350	
		(控除)コスト対象外	(16)		0		
		(控除)雑収入	(17)		0		
	調整額計 (13)+(14)+(15)-(16)-(17)	(18)		450	350		
	トータルコスト (6)+(7)+(8)+(12)+(18)	(19)		17,997	15,414		
実 績	財源内訳	国庫支出金	(20)	0	0		
		都道府県支出金	(21)	7,526	4,875		
		地方債	(22)	0	0		
		その他	(23)	0	0		
		一般財源	(24)	6,612	5,334		
	直接費	事業費	(25)	10,818	6,059		
	職員人件費	人件費	(26)	3,320	4,150		
		再雇用職員分	(27)	0	0		
		(職員数：賦課)	(28)	0.40	0.50		
		(職員数：配賦)	(29)				
		職員数合計(28)+(29)	(30)	0.40	0.50		
	間接費	(31)	0				
	調整額	(加算)減価償却費	(32)	0			
		(加算)金利	(33)	0			
		(加算)退職給与引当	(34)	360	350		
		(控除)コスト対象外	(35)	0	0		
		(控除)雑収入	(36)	0			
	調整額計 (32)+(33)+(34)-(35)-(36)	(37)	360	350			
	トータルコスト (25)+(26)+(27)+(31)+(37)	(38)	14,498	10,559			

平成19年度 事務事業評価表

所属 07600000

福祉部 介護保険課

事務事業	082105 訪問介護員レベルアップ研修委託						
	事業区分	経常事業	施策体系	0821	福祉サービス利用者への支援		
区分	評価者	所管課長	存廃判断	否	NPO協働	否	
	***		***		***		
対象	(1) 対象 訪問介護員						
事務事業意図	事業者の参入促進によりサービスの基盤整備を進めている。このような状況のなかで、訪問介護員に対し研修等を実施することにより訪問介護サービスの質の向上を図り、利用者の権利を擁護し、安心して介護保険サービスの利用ができるようにする。						
事務事業手段	平成17年度から開始。区内の訪問介護事業所で働く訪問介護員（ホームヘルパー）を対象に、より質の高いサービス提供を目指して初任者と中級者向けの実践的な研修を各2日間実施する。						
根拠法令	(1)介護保険法 (2)東京都介護支援専門員実務研修受講試験実施要綱 他						
現状と課題	介護サービス提供事業者が多数参入し、サービスの基盤整備が進んでいる。その中で、介護サービス提供事業者に従事する訪問介護員の質の向上を図ることが求められている。今後ともサービス事業者の質の向上を図るための施策の充実に努め、サービス提供者の質の向上に取り組む。						
成果・活動指標	成果指標1：訪問介護員レベルアップ研修会等実施回数 目標 2007年度 2回 活動指標1：訪問介護員レベルアップ研修会等実施回数 目標 2007年度 2回						
目標達成状況	成果指標1 [回数]	予定	平成17年度 2.00	平成18年度 2.00	平成19年度 2.00		
		実績	2.00	2.00			
	成果指標2 []	予定					
		実績					
	活動指標1 [回数]	予定	平成17年度 2.00	平成18年度 2.00	平成19年度 2.00		
		実績	2.00	2.00			
	活動指標2 []	予定					
		実績					
	トータルコスト (千円)	予定		4,743	1,836		
		実績	4,583	4,503			
総合評価	継続。介護保険の介護者として区は、訪問介護員の資質向上の責務があるため継続する。						
事業評価	事業の必要性	はい。介護保険の保険者として区は、訪問介護員の資質向上の責務がある。					
	民間活用	実施済。当該研修は、平成17年度に開始して以来、講師の選定から講義等の内容まで、葛飾区社会福祉協議会と連携して検討し、実施している。					
	成果向上余地	いいえ。取り組み方法が限られている。					
	経費削減余地	あまりない。現在でも可能なかぎりコストを削減している。					

コスト分析表

年 度 平成19年度

所 属 07600000

事務事業 082105

福祉部 介護保険課

訪問介護員レベルアップ研修委託

事業期間 平成17年度 ~ 平成19年度

(単位：千円)

		NO	平成17年度	平成18年度	平成19年度			
予 定	財源内訳	国庫支出金	(1)		11	0		
		都道府県支出金	(2)		67	349		
		地方債	(3)		0	0		
		その他	(4)		59	208		
		一般財源	(5)		4,246	1,209		
	直接費	事業費	(6)		903	906		
	職員人件費	人件費	(7)		3,480	860		
		再雇用職員分	(8)		0	0		
		(職員数：賦課)	(9)		0.40	0.10		
		(職員数：配賦)	(10)					
		職員数合計(9)+(10)	(11)		0.40	0.10		
	間接費	(12)		0	0			
	調整額	(加算)減価償却費	(13)		0	0		
		(加算)金利	(14)		0	0		
		(加算)退職給与引当	(15)		360	70		
		(控除)コスト対象外	(16)		0	0		
		(控除)雑収入	(17)		0	0		
	調整額計 (13)+(14)+(15)-(16)-(17)	(18)		360	70			
	トータルコスト (6)+(7)+(8)+(12)+(18)	(19)		4,743	1,836			
実 績	財源内訳	国庫支出金	(20)	11	13			
		都道府県支出金	(21)	67	63			
		地方債	(22)	0	0			
		その他	(23)	59	51			
		一般財源	(24)	4,086	4,096			
	直接費	事業費	(25)	903	903			
	職員人件費	人件費	(26)	3,320	3,320			
		再雇用職員分	(27)	0	0			
		(職員数：賦課)	(28)	0.40	0.40			
		(職員数：配賦)	(29)					
		職員数合計(28)+(29)	(30)	0.40	0.40			
	間接費	(31)	0	0				
	調整額	(加算)減価償却費	(32)	0	0			
		(加算)金利	(33)	0	0			
		(加算)退職給与引当	(34)	360	280			
		(控除)コスト対象外	(35)	0	0			
		(控除)雑収入	(36)	0	0			
	調整額計 (32)+(33)+(34)-(35)-(36)	(37)	360	280				
	トータルコスト (25)+(26)+(27)+(31)+(37)	(38)	4,583	4,503				