

平成21年度事務事業評価シート (20年度実施事業分)

事業番号		04 03 08	中期総合計画主要施策番号		3-04		担当課	部・課	社会部長寿福祉課		
事業名		国保連苦情処理・事業者適正化支援事業				内線		2445			
						E-mail		choju@pref.nagano.jp			
事業の概要等	事業の目的	・被保険者等からの苦情を受け付け、事実関係の調査を行うとともに、改善が必要な案件に対しては、事業者に対し指導助言を行うことにより介護保険制度を円滑に実施する。									
	事業の必要性	【現状(事業の目的との間にどのようなギャップがあるか)】 ・介護保険指定事業所及び利用者数は年々増加しているが、事業者に対する苦情も利用者から寄せられている。 ・一部の事業者には、サービスの内容に疑問を持たざるを得ない事例が散見される。 【原因分析(ギャップが発生している原因は何か)】 ・営利企業やNPO法人などの民間事業者の参入が可能であるため、異業種からの参入が多くなっている。 ・介護保険指定事業者の介護保険制度について、理解が不足している。 【課題の特定(事業の実施により解決しようとする課題は何か)】 ・介護保険に関する苦情処理と事業者に対する指導及び助言により介護サービスの質を向上させる。									
		事業内容	・苦情・相談窓口(国民健康保険団体連合会)で受け付ける介護保険に関する苦情の処理並びに事業者に対する必要な指導及び助言に要する経費を助成する。								
		実施期間	H12 ~		根拠法令等	介護保険法第176条第1項第2号					
	成果と達成状況	事業の目指す成果		達成度(期待どおり)の判定基準(H20)			達成状況		評価		
・介護保険に関する苦情処理と事業者に対する必要な指導及び助言により介護サービスの質の向上を図る。		・被保険者等から寄せられた苦情全てに対応する。			・苦情及び相談に対応し、解決が図られた。(苦情相談対応件数82件)		a.期待以上 b.期待どおり c.やや下回る d.期待以下				
事業コスト	区 分		単位	19年度	20年度	21年度(当初)	20年度の概要				
	最終予算額 (A)		千円	3,975	3,972	3,972	国庫・県単 県単				
	決 算 額 (B)		千円	3,975	3,972		実施方法 補助				
	B(H21はA)のうち一般財源		千円	3,975	3,972	3,972	歳出節別 補助金:3,972				
	概 算 人件費	従事する職員数	人	0.10	0.10	0.10	(単位: 千円)				
	概算人件費 (C)		千円	714	715	715					
概算事業費 (B(H21はA) + C)		千円	4,689	4,687	4,687						
事業実績	内 容		単位	19年度	20年度	21年度(予定)	左記以外の20年度の実績				
	苦情(相談)対応件数		件	80	82	82					
事業の課題	区 分		判 定 ・ 説 明								
	事業のニーズの変化		増加	横ばい	減少	判定の説明	・介護保険指定事業所及び利用者数は年々増加していることから、事業のニーズは引き続き高いと判断される。 ・利用者に対し適正な介護サービスが提供されるためには、当該事業が円滑に実施されるよう県が支援する必要がある。 ・国民健康保険団体連合会は介護保険制度の中で位置付けられた苦情処理機関であり、相談窓口として定着しているため、効率性を高める余地は当面認められない。				
	県の関与を見直す余地		余地なし	当面余地なし	余地あり						
	有効性を高める余地		余地なし	当面余地なし	余地あり						
	効率性を高める余地		余地なし	当面余地なし	余地あり						
	課題の総括		・20年度までと同様に、苦情処理・事業適正化体制を維持し、利用者に提供される介護サービスの質の向上を図る。								