

平成24年度事務事業評価シート（23年度実施事業分）

事業番号	04 08 03	中期総合計画主要施策番号	3-04	担当課	部・課	健康福祉部健康長寿課介護支援室	
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	kaigo-shien@pref.nagano.lg.jp	
実施期間	H12 ~	根拠法令等	介護保険法第176条第1項第2号				
実施方法	長野県国民健康保険団体連合会へ補助金を交付し実施					国庫・県単	県単独事業

事業の概要等	目的 (必要性)	長野県国民健康保険団体連合会が行う介護保険関連事業のうち介護サービスに対する苦情処理業務の適切な運営を図り、もって介護保険制度の円滑な実施に資する。				
	対象	長野県国民健康保険団体連合会（介護保険被保険者等）				
	目指すべき姿	介護保険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い介護サービスの質を向上させる				
	事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情・相談への対応 ・専用電話の設置 ・市町村苦情相談業務に対する助言 ・処理案件の報告 ・市町村、事業者等への情報提供 				

事業コスト	区分		単位	22年度	23年度	24年度(当初)	23年度事業費の主な内訳 補助金(長野県国民健康保険団体連合会): 2,649千円
	最終予算額 (A)		千円	3,972	2,649	1,325	
	決算額 (B)		千円	3,972	2,649		
	B(H24はA)のうち一般財源		千円	3,972	2,649	1,325	
	概算人件費	従事する職員数	人	0.10	0.10	0.10	
		概算人件費 (C)	千円	832	826	826	
概算事業費 (B(H24はA) + C)		千円	4,804	3,475	2,151		

事業実績	成果指標・活動指標内容		単位	22年度	23年度	24年度(見込)	左記以外のH23年度実績 ・講師を呼び保険者への研修会を行った。 (日時:平成24年3月9日 場所:自治会館) ・ポスターを作成し事業所へ配布した。 (効率指標 算出式) 概算事業費/相談・苦情対応件数
	相談対応件数(活)		件	53	61	60	
	苦情処理件数(活)		件	4	6	6	
	<効率指標(単位当りコスト等)> 相談・苦情対応1件あたり		千円/件	84	52	33	

事業の成果	事業の目標(H23)			事業成果・評価			評価区分
	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。			・相談・処理件数はほぼ横ばいである。 ・苦情処理機関として対応した相談や苦情を介護事業所への指導や監査に反映させている。 ・介護サービスが適切に提供されるよう、より制度の周知を行う必要がある。			b 期待どおり

事業の課題	区分		判定・説明				
	事業ニーズの変化	増加	横ばい	減少	判定の説明	・相談対応件数等はほぼ横ばいではあるが、事業所や保険者における相談や苦情処理の体制が整ってきたことから、平成24年度の補助金を減額している。	
	県の関与を見直す余地	余地なし	当面余地なし	余地あり			
	事業改善(有効性・効率性)の余地	余地なし	当面余地なし	余地あり			

総合分析等	総合分析 (今後の課題、取組方針等)	事業者や保険者における相談や苦情処理の体制が整備されてきたことなどから支援のあり方等を検討する必要がある。				
	特記事項					