

事業番号	04 05 07	事業改善シート（24年度実施事業分）		<input type="checkbox"/> 予算要求	<input type="checkbox"/> 予算案	<input checked="" type="checkbox"/> 点検
事業名	福祉サービスに関する苦情解決事業			担当課	部局	健康福祉部
					課・室	地域福祉課
<参考> 総合5か年計画	プロジェクト			E-mail	chiiki-fukushi@pref.nagano.lg.jp	
	施策の総合的展開	6-2 いきいきと安心して暮らせる社会づくり 3 福祉を支えるサービス体制の充実		実施期間	H11 ~	

1 事業の概要

目指す姿	福祉サービスに関する利用者からの苦情を適切に解決するため、県社会福祉協議会に運営適正化委員会を設置し、福祉サービスに関する苦情処理を行う。																								
現状	<ul style="list-style-type: none"> 苦情対応件数(福祉サービスに関する苦情を受け付け、対応を行った件数) 40件(平成24年3月31日現在) 相談対応件数(福祉サービスに関する相談に応じた件数) 91件(平成24年3月31日現在) 																								
県が関与する理由	<input type="checkbox"/> 法令等義務 <input type="checkbox"/> 内部管理 <input checked="" type="checkbox"/> 県でなければ実施不可 <input type="checkbox"/> 民間、市町村でも実施可能だが、県関与の必要性有 <input type="checkbox"/> その他()		【左記の説明、根拠法令等】 社会福祉法第83条、セーフティネット支援対策等事業費補助金交付要綱																						
事業内容	① 成果目標(H24)																								
	<ul style="list-style-type: none"> 運営適正化委員会において、福祉サービスに関する苦情の受付、解決方法の検討を行う。 																								
	② 事業内容 (単位:千円)																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">項目</th> <th rowspan="2">実施方法</th> <th rowspan="2">H24事業実績</th> <th colspan="2">H24</th> <th>H25</th> </tr> <tr> <th>(当初)</th> <th>(決算)</th> <th>(当初)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>福祉サービスに関する苦情解決事業</td> <td>補助金</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 運営適正化委員会事務局の運営 利用者のための苦情処理啓発 苦情対応システムに関する調査 福祉施設の苦情対応担当者及び責任者向けの研修の開催 </td> <td>13,520</td> <td>12,441</td> <td>13,568</td> </tr> <tr> <td colspan="3">合計</td> <td>13,520</td> <td>12,441</td> <td>13,568</td> </tr> </tbody> </table>					項目	実施方法	H24事業実績	H24		H25	(当初)	(決算)	(当初)	福祉サービスに関する苦情解決事業	補助金	<ul style="list-style-type: none"> 運営適正化委員会事務局の運営 利用者のための苦情処理啓発 苦情対応システムに関する調査 福祉施設の苦情対応担当者及び責任者向けの研修の開催 	13,520	12,441	13,568	合計			13,520	12,441
項目	実施方法	H24事業実績	H24		H25																				
			(当初)	(決算)	(当初)																				
福祉サービスに関する苦情解決事業	補助金	<ul style="list-style-type: none"> 運営適正化委員会事務局の運営 利用者のための苦情処理啓発 苦情対応システムに関する調査 福祉施設の苦情対応担当者及び責任者向けの研修の開催 	13,520	12,441	13,568																				
合計			13,520	12,441	13,568																				

事業	区分(単位:千円)		22年度	23年度	24年度	25年度
	予算額	前年度繰越				
当初予算		14,242	14,557	13,520	13,568	
補正予算						
合計(A)		14,242	14,557	13,520	13,568	
コスト	Aの財源	国庫支出金	7,121	7,278	6,759	6,783
		県債				
		その他()				
	一般財源		7,121	7,279	6,761	6,785
決算額(B)		14,420	13,569	12,441		
概算	職員数(人)					
	概算人件費(C)		0	0	0	0
	概算事業費(B(A)+C)		14,420	13,569	12,441	13,568

項目	現況(見込)	H24			H25目標
		目標	成果	達成状況	
苦情対応件数	40	40	63	達成	45
相談対応件数	91	91	87	未達成	95

目標に対する成果の状況	相談対応件数が微減となったものの、苦情対応件数が目標の約1.5倍となり、全体では前年度に比べより多くの福祉サービス利用者の苦情相談ニーズに応えることができた。
-------------	---

2 今後の事業の方向性

今後、事業をどのようにしていきたいか。	<input type="checkbox"/> 事業を実施しない <input type="checkbox"/> 事業を見直して実施 <input checked="" type="checkbox"/> 事業を現行どおり実施 引き続き、ポスターの配布や県社会福祉協議会ホームページ等による広報活動により、運営適正化委員会の相談窓口の周知を図り、多くの福祉サービス利用者の苦情相談ニーズに応えることとしたい。
---------------------	---