

|         |                  |                    |                    |                               |                                |                                  |  |
|---------|------------------|--------------------|--------------------|-------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|--|
| 事業番号    | 05 04 08         | 事業改善シート（25年度実施事業分） |                    | <input type="checkbox"/> 予算要求 | <input type="checkbox"/> 当初予算案 | <input type="checkbox"/> 補正予算案   | <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                            |  |
| 総合5か年計画 | プロジェクト           |                    |                    |                               | 課・室                            | 地域福祉課                            |  |
|         | 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 |                               | E-mail                         | chiiki-fukushi@pref.nagano.lg.jp |  |
|         |                  | 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"> <li>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)</li> <li>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)</li> </ul> |  |  |
| 県が関与する理由 | 県でなければ実施不可(その他)  | 【左記の説明、根拠法令等】  |  |
|          | 県民との協働による実施：困難   | 国庫補助を有効活用しながら支援することが効果的であるため。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、社会福祉活動振興事業補助金交付要綱 |  |

|      |  |      |   |          |          |          |
|------|--|------|---|----------|----------|----------|
| 事業内容 | ① 成果目標(H25)  |      |   |          |          |          |
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> |      |   |          |          |          |
|      | ② 事業内容 (単位:千円)   |      |   |          |          |          |
|      | 項目   | 実施方法 | H25事業実績   | H25 (当初) | H25 (決算) | H26 (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"> <li>運営適正化委員会事務局の運営</li> <li>利用者のための苦情処理啓発</li> <li>苦情対応システムに関する調査</li> <li>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</li> </ul> 補助先(社会福祉法人 長野県社会福祉協議会) | 13,568   | 13,856   | 14,156   |
| 合計   |  |      | 13,568  | 13,856   | 14,156   |          |

|       |               |          |        |        |        |        |
|-------|---------------|----------|--------|--------|--------|--------|
| 事業コスト | 区             | 分(単位:千円) | 23年度   | 24年度   | 25年度   | 26年度   |
|       | 予算額           | 前年度繰越    |        |        |        |        |
|       |               | 当初予算     | 14,557 | 13,520 | 13,568 | 14,156 |
|       |               | 補正予算     |        |        | 288    |        |
|       |               | 合計(A)    | 14,557 | 13,520 | 13,856 | 14,156 |
|       | Aの財源          | 国庫支出金    | 7,278  | 6,759  | 6,927  | 7,078  |
|       |               | 県債       |        |        |        |        |
|       |               | その他( )   |        |        |        |        |
|       |               | 一般財源     | 7,279  | 6,761  | 6,929  | 7,078  |
|       | ト             | 決算額(B)   | 13,569 | 12,441 | 13,856 |        |
| 概算人件費 | 職員数(人)        | 0.10     | 0.10   | 0.10   | 0.10   |        |
|       | 概算人件費(C)      | 826      | 826    | 826    | 826    |        |
|       | 概算事業費(B(A)+C) | 14,395   | 13,267 | 14,682 | 14,982 |        |

|           |          |     |      |      |       |
|-----------|----------|-----|------|------|-------|
| 成果目標の達成状況 |          |     |      |      |       |
| 項目        | H24末(実績) | H25 |      |      | H26目標 |
|           |          | 目標  | 成果   | 達成状況 |       |
| 苦情対応件数    | 63件      | 45件 | 69件  | 達成   | 48件   |
| 相談対応件数    | 87件      | 95件 | 127件 | 達成   | 100件  |
|           |          |     |      |      |       |
|           |          |     |      |      |       |

|             |                                      |
|-------------|--------------------------------------|
| 目標に対する成果の状況 | 目標を上回るより多くの福祉サービス利用者の苦情相談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 |
|                    | 福祉サービス利用者の苦情相談ニーズに応えるため、引き続き事業を実施する。  |