

事業番号	04 05 07	事業改善シート（26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	
						課・室	地域福祉課	
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、長野県社会福祉協議会に福祉サービス運営適正化委員会を設置し、福祉サービスに関する苦情解決を行う。		
------	---	--	--

現状（予算編成時）	<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） 63件（平成25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） 87件（平成25年3月31日現在） 		
-----------	--	--	--

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：実施は困難	国の制度として県を経由する補助金であるため。

成果目標・事業内容	① 成果目標（H26）					
	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）					
	項目	実施方法	H26事業実績	H26 （当初）	H26 （決算）	H27 （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の実施 苦情対応システムに関する調査の実施 福祉施設の苦情対応担当者及び責任者向けの研修の実施 補助先（社会福祉法人 長野県社会福祉協議会）	14,156	14,164	12,855
合計			14,156	14,164	12,855	

事業コスト	区分（単位：千円）		24年度	25年度	26年度	27年度
	予算額	前年度繰越				
		当初予算	13,520	13,568	14,156	12,855
		補正予算		288	8	
		合計（A）	13,520	13,856	14,164	12,855
	Aの財源	一般財源	6,761	6,929	7,083	6,428
		県債				
		国庫支出金	6,759	6,927	7,081	6,427
		その他	0	0	0	0
	決算額（B）		12,441	13,856	14,164	
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）		13,267	14,682	14,990	13,681	

成果目標の達成状況					
項目	H25末（実績）	H26			H27目標
		目標	成果	達成状況	
苦情対応件数	45件	48件	43件	未達成	—
相談対応件数	95件	100件	170件	達成	—

目標に対する成果の状況	苦情解決件数が微減となったものの、相談対応件数が目標の1.7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
	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。