

| | | | | | |
|-------|-----------------------------------|-------|--------|------|------|
| 事業名 | 県社会福祉協議会関係助成費 | | | 調査番号 | |
| 細事業名 | 福祉サービス苦情解決事業費補助金 | 財務コード | 074608 | | 19 |
| 担当部課室 | 福祉保健 部 福祉保健総務 課 福祉企画・生活保護 担当 (内線) | | | | 3068 |

I 事業の概要

| | | | |
|------|---|-----------------------------------|--------------|
| 実施期間 | 始期 H12 年度 ~ 終期 年度 | | |
| 実施主体 | 補助(山梨県社会福祉協議会) | | |
| 目的 | だれ(何)を対象に | その対象をどのような状態にして | 結果、何に結びつけるのか |
| | 福祉サービスの利用者 | 福祉サービスへの苦情解決により、福祉サービスが適切に提供されている | 利用者の権利が擁護される |
| 内容 | 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、社会福祉法第83条に基づき県社会福祉協議会が設置する運営適正化委員会の設置・運営経費を助成する。 ○補助先 山梨県社会福祉協議会 ○補助率 10/10(国1/2、県1/2) ○事業内容 苦情に係る事情調査、苦情申出人及び事業者への助言、話し合いへの立ち会い、苦情解決に向けてのあっせん案の作成と提示、都道府県知事への通報、情報提供、改善状況等の報告聴取 | | |

II 事業の目標、実施状況等(事業実績及び成果の達成状況)

| 区分 | 指標 | 26年度 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31(R1)年度 | R2年度 |
|--------------|----------------------|--------|-------|-------|-------|-------|----------|-------|
| 活動指標 | 苦情解決小委員会の開催回数 | 目標 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| | | 実績(見込) | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| | | 達成率 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| | | 達成区分 | b | b | b | b | b | b |
| 成果指標 | 苦情解決率(%)=苦情解決件数/受付件数 | 目標 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | | 実績(見込) | 10/10 | 10/10 | 8/8 | 13/13 | 14/14 | 15/15 |
| | | 達成率 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| | | 達成区分 | b | b | b | b | b | b |
| 決算(予算) 単位:千円 | | 3,790 | 3,901 | 3,870 | 3,886 | 3,739 | 4,041 | 4,173 |

III 事業の評価(平成30年度の業績評価)

| | | | |
|------|---|----|--|
| 活動指標 | b | 評価 | 運営適正化委員会は、社会福祉や法律、医療について専門知識のある委員により構成されており、利用者の権利を擁護するために必要な解決が実施されている。 |
| 成果指標 | b | | |

・「活動指標、成果指標の達成率」から事業の活動量、成果に係る一次評価の考え方を記載すること。
・指標がない場合や指標を補足する必要がある場合には、指標によらない成果を用いて記載すること。

IV 見直しの必要性(令和2年度に向けた改善等の考え方)

| | | | | |
|-----------|----|---|--|---------------------------------------|
| 県関与の必要性 | 判定 | <input checked="" type="checkbox"/> 必要性が高い | <input type="checkbox"/> 必要性がある程度認められる | <input type="checkbox"/> 必要性が低い |
| | 説明 | <input type="checkbox"/> 社会経済環境の変化により、当該事務事業が解決すべき課題が増えている、増えることが予想される <input type="checkbox"/> 事業の拡大や充実を求める意見・要望が増えている <input type="checkbox"/> 法令等により、県が実施することが義務づけられている <input type="checkbox"/> 県が実施しないと、県民生活に深刻な影響が生じる <input type="checkbox"/> 民間が実施した場合、現在のサービス水準を維持することが、収益性や技術面で困難である。 <input type="checkbox"/> その他 () | | |
| 有効性(成果向上) | 判定 | <input type="checkbox"/> 大幅な成果向上が可能 | <input checked="" type="checkbox"/> 成果向上が可能 | <input type="checkbox"/> 成果向上はあまり望めない |
| | 説明 | 福祉に対する一人ひとりのニーズは益々多様化する中、福祉サービス利用者の権利擁護が求められているなか、運営適正化委員会を設置・運営することで、相談受付から解決までの体制を整備することができる。 | | |
| 見直しの余地 | 判定 | <input type="checkbox"/> 見直す余地がある | <input checked="" type="checkbox"/> 見直す余地がある程度ある | <input type="checkbox"/> 見直す余地がない |
| | 説明 | <input type="checkbox"/> 民間委託や指定管理者制度の活用など事業手法の見直しの余地がある <input type="checkbox"/> 業務の進め方や手続き(業務プロセス)を簡略化・簡素化する余地がある <input type="checkbox"/> サービスの対象、水準、内容を見直す余地がある <input type="checkbox"/> 実施体制(事業間・組織間の連携や事務分担など)を見直す余地がある <input type="checkbox"/> 投入したコストに見合った効果が現れておらず、効果向上やコスト削減を検討する余地がある <input checked="" type="checkbox"/> その他 (苦情解決事業の周知・広報について見直す余地がある) | | |
| その他 | 説明 | | | |
| 見直しの必要性 | 有 | 苦情解決事業は社会福祉法第83条に基づく事業であり、苦情の件数は少ないものの、これまで必要な福祉サービスが提供されるよう苦情の解決を図っており、一定の成果は上げているものの、事業の周知は必要であり、広報の方法について見直す必要がある。 | | |

V 見直しの方向(令和2年度当初予算等での対応状況)

| | | |
|----------|----|---|
| 実施方法等の変更 | 説明 | 苦情解決事業を紹介するリーフレットの配布や県社協ホームページによる広報活動、福祉サービス事業の経営者等への苦情解決に係る研修を実施しているが、多様化する福祉ニーズに対応し利用者の権利を擁護することができるよう、周知方法を検討する。 |
|----------|----|---|

・見直しの方向は、「廃止」「一部廃止」「終期設定」「休止」「他事業と統合」「縮小」「拡大」「実施方法等の変更」「改善済み」の中から選択し、IV見直しの必要性を踏まえ、具体的な実施計画等を分かりやすく記載すること。見直しがない場合は「現行どおり」と記載し、必要に応じてその理由を記載すること。