

平成26年度 事務事業評価調書（平成25年度実績分）

事務事業名	苦情相談				
所管部局	健康福祉部	部局長名	村岡 晃	予算事業名	職員給与費
所管部署	介護保険課	所属長名	宮本 福一	予算事業科目(平成26年度)	3801010101

1 事業の位置付け

2011 高知市 総合計画・実施計画 施策体系での位置付け					
施策の大綱	99	その他の行政経費及び一般行政経費	施策 取組 方針	その他の行政経費及び一般行政経費	
政策	99	その他の行政経費及び一般行政経費			
施策	99	その他の行政経費及び一般行政経費			

2 事業の根拠・性格

法律・政令・省令	介護保険法	法定受託事務
県条例・規則・要綱等		
市条例・規則・要綱等	高知市介護保険苦情相談窓口設置運営事業実施要綱（平成12年4月1日制定）	
その他（計画、覚書等）		

3 事業の目的・内容等

対象	誰(何)を対象に	高知市の介護保険被保険者、その家族・代理人、介護保険関係機関		
意図	どのような状態にしていくのか	市民からの介護保険及び福祉全般に関する苦情・相談に対応し、介護保険事業の円滑な運営を目指す。		
手段	事業実施体制等	外部委託（高知県ソーシャルワーカー協会）及び職員	事業開始年度	平成12年度
			事業終了年度	—
活動内容	どのような事業活動を行うのか	市民から寄せられる要介護認定、介護サービス、保険料の賦課・徴収など介護保険に関することや福祉・医療に関する相談や苦情に対し、介護のみならず福祉、医療全般にわたり幅広い知識を有し、また医療機関・その他の専門機関ともネットワークを持つ専門相談員が助言や情報提供を行い解決を図っていく。		
成果指標	事業目的の成果を測る指標		指標設定の考え方	
	A			
	B			
	C			

4 事業の実績等

		23年度	24年度	25年度	26年度（計画）	備考欄	
成果指標	A	目標					
		実績					
	B	目標					
		実績					
	C	目標					
		実績					
投入コスト	① 事業費	決算額 (千円)	2,378	2,367	2,370	2,378	
		財源内訳	国費 (千円)				
			県費 (千円)				
			市債 (千円)				
			その他 (千円)				
			一般財源 (千円)	2,378	2,367	2,370	2,378
	翌年度への繰越額 (千円)						
	② 概算人件費等	人件費等 (千円)	377	387	382	378	
		正規職員 (千円)	360	370	365	360	
		その他 (千円)	17	17	17	18	
		人役数 (人)	0.06	0.06	0.06	0.06	
		正規職員 (人)	0.05	0.05	0.05	0.05	
		その他 (人)	0.01	0.01	0.01	0.01	
		総コスト= ① + ② (千円)	2,755	2,754	2,752	2,756	
市民1人当たりコスト (円)		8	8	8			
年度末住民基本台帳人数 (人)	337,875	338,397	336,845				
					総コスト/年度末人口		

## 5 成果指標で表せない事業成果・市民満足度・その他課題点等

(指標で表せないとする場合)  
 介護保険に関する苦情・相談の最初の窓口は市町村である。しかし、相談内容は介護保険だけでなく医療・福祉に関係するものまで幅広く、全ての相談を介護保険課の職員だけで対応することは困難である。そこで、介護・医療・福祉全般に幅広い知識を持つ民間の専門相談員が相談を受けることで、行政にはない専門職としての知識やネットワークが活用でき、市民の相談に迅速に対応することができている。一方、高齢者虐待や介護サービスへの苦情など、行政が対応すべき苦情・相談もあるため、内容によって委託相談窓口と介護保険課が連携を図りながら対応していく必要がある。  
 なお、地域高齢者支援センターや介護サービス事業所など市内に気軽に相談できる窓口が増えたことにより、相談件数は減少傾向にはあるが、高齢者の増加や介護認定者の増加に伴い、相談件数は今後も年間700~900件程度の件数で推移することが予想される。

## 6 所属長評価

評価項目		評価基準	1次	平均点数	評価内容の説明
事業実施の必要性	① 〔施策体系等での位置付け〕 事業の実施が市の総合計画・実施計画・市長マニフェスト等の目標達成に結びつくか、又は、事業の根拠等に結びつくか	A (5) 結びつく B (3) 一部結びつく C (1) あまり結びつかない D (0) 結びつかない	A	4.0	市民からの相談・苦情に対応することにより、市民ニーズにあった介護保険事業を行うことができ、本市総合計画に掲げる「介護システムの充実」の趣旨に合致している。 委託窓口での相談件数は、毎年変動があり、過去5年間の平均相談件数は834件である。高齢者の増加とともに介護保険の対象者も増えるため、今後も平均数程度の相談件数が見込まれる。
	② 〔市民ニーズの傾向〕 事業の実施に対する市民のニーズ(需要量)の傾向はどうか	A (5) 非常に多い,急増している B (3) 横ばいである C (1) 少ない,減少している D (0) ほとんどない	B		
事業内容の有効性	③ 〔成果の達成状況〕 事業の成果指標の達成状況は順調か	A (5) 十分に達成している B (3) 概ね達成している C (1) あまり順調ではない D (0) 十分な成果を望めない	A	5.0	福祉・医療制度全般にわたり幅広い知識を有する専門の相談員が、市民からの様々な苦情や相談に対して適切なアドバイスや情報提供を行うことで、問題解決に繋がっている。
	④ 〔事業の手法・活動内容〕 事業成果の向上のための手法・活動内容の妥当性	A (5) 妥当である B (3) 概ね妥当である C (1) 検討の余地がある D (0) 見直しが必要である	A		
事業実施の効率性	⑤ 〔アウトソーシングの可能性〕 事業の実施にかかる民間活力利用の可能性	A (5) 実施済・できない B (3) 行政主体が望ましい C (1) 検討の余地はある D (0) 十分可能である	A	5.0	すでに、高知県ソーシャルワーカー協会に苦情相談業務を外部委託している。
	⑥ 〔事業統合・連携・コスト削減〕 類似事業との統合・連携やコスト削減の可能性	A (5) 現状が望ましい・できない B (3) 概ね効率的にできている C (1) 検討の余地がある D (0) 十分可能である	A		
事業実施の公平性	⑦ 〔受益者の偏り〕 事業の受益者が特定の個人(団体)等に偏りがなく公平性が保たれているか	A (5) 極めて公平性が高い B (3) 概ね保たれている C (1) 偏っている D (0) 公平性を欠いている	B	4.0	苦情相談窓口は介護保険被保険者本人のみならず、その家族や関係機関など、誰でも気軽に相談できる窓口として開かれており、公平性は保たれていると考える。
	⑧ 〔受益者負担の適正化〕 事業実施の財源として、受益者負担割合(一般財源負担割合)は妥当か。補助金等交付事業の場合、対象経費は妥当か。	A (5) 適正な負担割合である B (3) 概ね適正な負担割合である C (1) 検討の余地がある D (0) 検討すべきである	A		
総合点	18.0	総合評価 <input checked="" type="radio"/> A 事業継続 (総合点が16点以上で、各項目の平均点数がいずれも2点を超える場合) <input type="radio"/> B 改善を検討し、事業継続 (総合点が12点以上16点未満で、各項目の平均点数がいずれも2点を超える場合) <input type="radio"/> C 事業縮小・再構築の検討 (総合点が4点以上12点未満 又は 各項目の平均点数のいずれかで2点以下がある場合) <input type="radio"/> D 事業廃止・凍結の検討 (総合点が4点未満 又は 各項目の平均点数のいずれかで1点以下がある場合)			

## 7 部局長評価

総合評価	評価理由・今後の方向性等
<input checked="" type="radio"/> A 事業継続	介護保険事業を円滑に進めていく方法として、市民からの相談・苦情に対応することは、介護サービスの質の向上や市民満足度の向上につながり有効であると考えます。
<input type="radio"/> B 改善を検討し、事業継続	
<input type="radio"/> C 事業縮小・再構築の検討	
<input type="radio"/> D 事業廃止・凍結の検討	

## 8 特記事項