

平成 28 年度事務事業評価表 (一般用)

事務事業名		060113 福祉サービス苦情解決事業		担当部課	060100 福祉総務課	2998-9113		
事業コード		060113		グループ	総務担当			
開始年度		14 年度		終了年度		年度		
事業の概要	事業の種類	自治事務		法定受託事務		法定受託 + 附加		
	分野別計画・指針	所沢市地域福祉計画				根拠法令		
	関連・類似事業					社会福祉法第82条 所沢市立社会福祉施設苦情解決実施要綱		
	総合計画の体系	章	健康・福祉	節	地域福祉	基本方針	地域福祉サービスシステムの充実をめざします	
事業開始の背景	社会構造や意識変化、ニーズの多様化を背景に社会福祉基礎構造改革の検討がなされ、利用者が事業者と対等な関係に基づき、サービスを選択する制度に変わる中で、権利擁護の一環として利用者が不満や苦情を申し出る仕組みを整備する必要性が出てきた。							
事業の内容	目的(どのような効果を目指して実施しているのか、具体的に)							
	市で運営する社会福祉施設に関する苦情・不満等に対し、迅速に適切・公平な解決を図るため。							
	対象(誰を、何を対象としているのか)	対象数	単位	平成 26 年度	平成 27 年度	28 年度	件	
	対象となる市立保育園、児童発達支援センター、老人福祉センター、老人憩の家、児童クラブ(全25施設)における苦情・要望等の所定の手続で提出されたもの			28	25		件	
事業の具体的な内容及び実施方法	各施設に苦情解決責任者、苦情受付担当者を置き利用者に掲示などにより周知する。 利用者等から苦情等の申立てがあった場合、苦情解決責任者は責任をもって改善策を講じる。 苦情等及び対応について、所沢市社会福祉施設苦情解決実施要綱に基づき、第三者の有識者委員に報告し、利用者の立場や事情に配慮した適切な対応を推進する。							
経費	会計種別	一般会計		平成 26 年度 (千円)	平成 27 年度 (千円)	平成 28 年度 (千円)		
	予算現額			60	60	60		
	決算(見込み含む)			30	60			
	(非常勤特別職員) (臨時的任用職員)	(0.00 人)	(0.00 人)	(0.00 人)	(0.00 人)			
	正規職員人件費	0.48 人	4,186	0.15 人	1,299			
	事業費合計	4,216		1,359				
財源内訳	一般財源	4,216	1,359	60				
	国・県支出金	0	0					
	その他()	0	0					
実績	項目名	項目説明	単位	H 26	H 27	H28見込み	将来目標	
	活動実績	所沢市苦情解決検討会議開催回数	回	1	2	2		
		苦情申立件数	件	3	1	10		
		苦情解決検討会議での調整が必要となった苦情件数	件	0	0	0		
成果	項目名	項目説明	単位	H 26	H 27	H28目標値	将来目標	
	成果指標	苦情解決率	(苦情申立件数 - 委員会での調整が必要となった苦情件数) ÷ 苦情申立件数 × 100 (小数点以下四捨五入)	%	目標値 100	100	100	
				%	実績 100	100	<input checked="" type="checkbox"/> 実績 拡大図る <input type="checkbox"/> 実績 縮小図る	
目標達成状況	どれだけ目標に近づいているかを達成率として示しています		%	達成率 100	100	どちらかをチェックしてください		
改善点	(1)平成27年度中に改善した点(改善内容・その結果について記載してください)			(2)平成27年度成果指標の目標値が未達成の理由・分析				
	昨年度同様に施設を視察し、その対応が適切に行われているかを確認した。							
評価	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 終了	事業実施方法(複数選択可)	<input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 縮小 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> その他	理由	公設民営施設が増加していく中で適切な苦情解決が図れる方策を検討していく必要がある。		
			次年度予算	<input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 縮小 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持	理由	今後も継続して苦情の迅速かつ適切な対応が求められる。		
備	(1)平成28年度に取り組んでいる状況			(2)今後の方向性				
	利用者からの苦情等があった場合、苦情の所在を明らかにするなど透明性を高めるよう一層の努力を図った上で、施設の苦情解決責任者が迅速且つ適正に対応することが最も重要である。			対応が適切に行われているかを確認のうえ、必要な助言を行う等、第三者委員による調整会議に諮ることは今後も必要である。				
	評価日	H28.8.19	評価者職氏名	福祉総務課長 佐々木 厚				
環境影響	有益な環境影響		有害な環境影響を及ぼす原因活動	文書作成	規制を受ける環境法令等	無	緊急事態	無