

平成19年度に実施された事業の結果報告及び今後の方向性(概要)

※本ページは各事務事業の概要紹介と19年度の報告を目的としています。評価の詳細については次ページをご覧ください。

事業名	福祉サービス苦情解決事業	所管	保健福祉部 福祉総務課
			TEL 2998-9113

事業の目的 (何の為に 行うか)	市立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 るか)	市立保育園、知的障害者通園施設、児童館、老人福祉センター、老人憩の家、養護老人ホームを利用している本人、家族	対象とした数	33,161
		実際に 利用した数	2

活動の内容	(何を したか)	<p>○各施設に苦情解決責任者、苦情受付担当者を置く。 ○苦情等が利用者等から申立があった場合、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、第三者の有識者委員による所沢市立社会福祉施設運営調整委員会に報告され、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進する。</p>							
活動実績	項目名	苦情申立数	2	項目名	所沢市立社会福祉施設運営調整委員会開催回数	1	項目名		単位
			----- 単位 件			----- 単位 回			

経費 (どれだけか かったか)	当初予算額(千円)	決算額(千円)	事業費合計(千円) ※人件費・公債費を含む	市民一人当たり単価(円)
	60	30	2,472	7.3

成果 (結果として どうなった か)	成果指標名	説明 (計算方法等)	目標値	実績	達成率
	施設内苦情解決率	解決した苦情件数/総苦情件数×100	100	100	100.0
			----- 単位 %	----- 単位 %	----- 単位 %

今後の 方向性 (所管の意 見)	総合 評価	* 事業の継続 ⇒ 拡充 縮小 統合 * 改善・効率化 改善余地なし その他 []
		終了 ⇒ 事業完了 終了 休止
	予算	* 現状どおり 増額 減額 終了

今後の 方向性 (二次評価の 意見)	二次評価実施の有無 有り⇒下記評価へ * 無し⇒終了					
	総合 評価	拡充 縮小 統合	改善・効率化	改善余地なし	その他 []	終了
		現状どおり	増額	減額	終了	

平成 20 年度事務事業評価表(一般用)

①事務事業名		担当 部課	部課コード	040100	画	2998-9113
事業コード	福祉サービス苦情解決事業					
040115	保健福祉部 福祉総務課					
開始年度		平成 14 年度	→	終了年度	平成 年度	
		グループ	地域福祉支援担当			

②事業の概要	事業の種類	<input checked="" type="checkbox"/> 自治事務 <input type="checkbox"/> 法定受託事務 <input type="checkbox"/> 法定受託+附加			根拠法令				
	分野別計画・指針	社会福祉法第82条 所沢市立社会福祉施設運営調整委員会 要綱							
	関連・類似事業								
	総合計画の体系	政策	第3章 豊かな心で健やかに暮らせる支え合いのまち	施策	1節 地域福祉	中柱	3 地域福祉サービスシステムの確立	小柱	(1) サービス供給体制の整備
	H19市民意識調査における施策の順位…43施策中 25 位		実施計画における位置づけ… H19 ○ H20 ○						
行政改革大綱における行動計画への位置づけ									
コード		コード		コード					
1312		窓口体制の整備及び拡大							
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。									

③事業の内容	目的(何のために行うか、具体的に)						
	市立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)			利用数の考え方			
	市立保育園、知的障害者通園施設、児童館、老人福祉センター、老人憩の家、養護老人ホームを利用している本人、家族			苦情・要望等を所定の手続きで提出したもの			
	対象数	単位	平成 18 年度	34,379	利用数	単位	平成 18 年度
		平成 19 年度	33,161			平成 19 年度	2
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く。 ○苦情等が利用者等から申立があった場合、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、第三者の有識者委員による所沢市立社会福祉施設運営調整委員会に報告され、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進する。							

④前年評価と改善点	平成19年度事務事業評価結果(平成20年度の方向性) << 最終評価 <input checked="" type="checkbox"/> 一次評価 <input type="checkbox"/> 二次評価 >>					
	総合評価	<input checked="" type="checkbox"/> 事業の継続 ⇒ (<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 統合 <input type="checkbox"/> 改善・効率化 <input checked="" type="checkbox"/> 改善余地なし <input type="checkbox"/> その他 [])				
		<input type="checkbox"/> 終了 ⇒ (<input type="checkbox"/> 事業完了 <input type="checkbox"/> 終了 <input type="checkbox"/> 休止)				
	予算	<input checked="" type="checkbox"/> 現状どおり <input type="checkbox"/> 増額 <input type="checkbox"/> 減額 <input type="checkbox"/> 終了				
平成19年度中に改善した点						
特になし。						

⑤経費	《会計種別》		一般会計	平成 18 年度 (千円)	平成 19 年度 (千円)	平成 20 年度 (千円)
	当初予算			100	60	60
	決算(見込み含む)			50	30	
	(嘱託職員) (臨時職員)		(人) (人) (人) (人)			
	正規職員人件費			0.32 人 2,944	0.26 人 2,442	
	公債費					
	事業費合計			2,994	2,472	
	財源内訳		一般財源	2,994	2,472	60
			国・県支出金			
			受益者負担金			
		市債				
		その他				
市民一人当たり(単位:円)			8.9	7.3		
利用数一単位あたり(単位:円)			1,497,000.0	1,236,220.0		

⑥指標	項目名	計算法	単位	H 18	H 19	H20見込み	将来目標
	活動実績	苦情申立数	件	2	2		
		所沢市立社会福祉施設運営調整委員会開催回数	回	2	1		
	成果分析	施設内苦情解決率	解決した苦情件数/総苦情件数×100	%	目標値 100	100	100
			%	実績 100	100	実績値の拡大を図る1 実績値の縮小を図る2 1	
			%	達成率 100.0	100.0		

⑦一次評価	評価項目	現状評価	評価項目	現状評価	
	対象設定	事業の対象を見直す必要性	実施主体	現在の実施主体	見直しの必要性
		<input type="checkbox"/> 対象を絞る <input type="checkbox"/> 対象を拡大する <input checked="" type="checkbox"/> 見直しの必要なし	市	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無	
	他事業との整理・統合	類似・関連事業などの整理・統合	受益と負担の関係	受益者負担の有無	見直しの必要性
		<input type="checkbox"/> 統合する <input type="checkbox"/> 連携する <input type="checkbox"/> 類似事業がない <input checked="" type="checkbox"/> 統合等必要なし	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無	
	明らかとなった課題	特になし			
	評価	今期目標項目(何を)	達成水準(どこまで)	時期(いつまで)	
		平成20年度における目標設定	委員改選 委員会の開催	5人 苦情等の報告を受けた際。 *特に、調整委員会での調整・助言等を必要とする場合。	任期(平成20年6月)まで 1ヶ月以内*
	平成21年度における事業の方向性				
	総合評価	<input checked="" type="checkbox"/> 事業の継続 ⇒ (<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 統合 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 改善余地なし <input type="checkbox"/> その他 []) <input type="checkbox"/> 終了 ⇒ (<input type="checkbox"/> 事業完了 <input type="checkbox"/> 終了 <input type="checkbox"/> 休止)			
予算	<input checked="" type="checkbox"/> 現状どおり <input type="checkbox"/> 増額 <input type="checkbox"/> 減額 <input type="checkbox"/> 終了				
評価理由					
利用者からの苦情等があった場合、施設の苦情解決責任者により迅速且つ適正に対応することが最も重要であるが、その対応が社会性・客観性が担保されているかどうかを第三者委員による調整委員会に諮ることは今後も必要である。					
評価日	平成20年5月2日	記入者職氏名	福祉総務課長	中村 俊明	

⑧二次評価	平成21年度における事業の方向性					
	総合評価	<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 統合 <input type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 改善余地なし <input type="checkbox"/> その他 [] <input type="checkbox"/> 終了				
	予算	<input type="checkbox"/> 現状どおり <input type="checkbox"/> 増額 <input type="checkbox"/> 減額 <input type="checkbox"/> 終了				
	評価理由	評価日				
	年度内優先順位	部内優先順位… 位	非常に高い	高い	やや低い	低い
見込まれる貢献度	総合計画上位目標	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> A:優先的に資源配分をするべきと評価する事務事業 <input type="checkbox"/> B:重要であり引き続き実施すべきと評価する事務事業 <input type="checkbox"/> C:現状での実施は見送るべきと評価する事務事業
評価理由	市長マニフェスト	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
評価日						

⑨個別計画における方向性	◎環境基本計画					
	本事業の左記計画における位置づけ… 無し 計画コード					
	施策の体系	施策の方向				
	◎次世代育成支援行動計画					
本事業の左記計画における位置づけ… 無し 計画コード						
基本目標						
主要課題						
施策の方向						