

事務事業名	介護サービス適正実施指導事業			担当	健康福祉部 いきいき高齢課 介護認定係			
政策名	C	思いやりと安心に満ちたみんな元気なまちづくり			増補版施策名			
施策名	5	高齢者の自立と社会参加の支援			■ 実施計画上の主要事業			
関連個別計画				事業期間	☐ 単年度のみ			
法令根拠	介護サービス適正実施指導事業実施要綱(国) ・ 真岡市介護相談員派遣事業実施要綱				☒ 単年度繰返（開始年度 H12 年度～）			
予算科目	5.介護保険特別会計（保険事業勘定）	3.地域支援事業費	2.包括的支援事業・任意事業費		☐ 期間限定複数年度（ 年度～ 年度）			
事業概要	介護保険制度の開始により、介護サービスの質を向上させるため、市が任命し、委嘱した介護相談員が介護サービス事業所を訪問して相談に応じ、利用者の疑問や不満、不安等に対応し、サービスの質的な向上を図る事業である。（介護相談員 令和年度末現在 4名）							

1. 現状把握の部 (1) 事務事業の目的と指標

①手段（主な活動） 31年度実績 介護相談員が介護サービス事業所を訪問し、介護現場の状況を把握し、利用者からの苦情や相談等に応じた。各事業所には、概ね3か月に1回訪問した。 2年度計画 前年度と同様	⑤活動指標（事務事業の活動量を表す指標）の推移 <table><tr><th>名称</th><th>単位</th><th>28年度(実績)</th><th>29年度(実績)</th><th>30年度(実績)</th><th>31年度(実績)</th><th>2年度(見込)</th></tr><tr><td>ア 訪問事業所数</td><td>箇所</td><td>18</td><td>24</td><td>28</td><td>29</td><td>29</td></tr><tr><td>イ 介護サービス事業所の訪問活動日数</td><td>日</td><td>96</td><td>100</td><td>120</td><td>119</td><td>120</td></tr><tr><td>ウ 懇談者数</td><td>人</td><td>949</td><td>975</td><td>1,335</td><td>1,417</td><td>1,500</td></tr><tr><td>エ 介護相談員数</td><td>人</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td></tr><tr><td>オ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	名称	単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度(実績)	31年度(実績)	2年度(見込)	ア 訪問事業所数	箇所	18	24	28	29	29	イ 介護サービス事業所の訪問活動日数	日	96	100	120	119	120	ウ 懇談者数	人	949	975	1,335	1,417	1,500	エ 介護相談員数	人	4	4	4	4	4	オ						
名称	単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度(実績)	31年度(実績)	2年度(見込)																																					
ア 訪問事業所数	箇所	18	24	28	29	29																																					
イ 介護サービス事業所の訪問活動日数	日	96	100	120	119	120																																					
ウ 懇談者数	人	949	975	1,335	1,417	1,500																																					
エ 介護相談員数	人	4	4	4	4	4																																					
オ																																											
②対象（誰、何を対象にしているのか）*人や自然資源等 介護サービスの利用者及び介護サービス事業所。	⑥対象指標（対象の大きさを表す指標）の推移 <table><tr><th>名称</th><th>単位</th><th>28年度(実績)</th><th>29年度(実績)</th><th>30年度(実績)</th><th>31年度(実績)</th><th>2年度(見込)</th></tr><tr><td>ア 介護サービス事業所数</td><td>箇所</td><td>60</td><td>60</td><td>80</td><td>81</td><td>81</td></tr><tr><td>イ 介護サービス利用者数</td><td>人</td><td>2,662</td><td>2,664</td><td>2,734</td><td>2,790</td><td>2,850</td></tr><tr><td>ウ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>エ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>オ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	名称	単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度(実績)	31年度(実績)	2年度(見込)	ア 介護サービス事業所数	箇所	60	60	80	81	81	イ 介護サービス利用者数	人	2,662	2,664	2,734	2,790	2,850	ウ							エ							オ						
名称	単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度(実績)	31年度(実績)	2年度(見込)																																					
ア 介護サービス事業所数	箇所	60	60	80	81	81																																					
イ 介護サービス利用者数	人	2,662	2,664	2,734	2,790	2,850																																					
ウ																																											
エ																																											
オ																																											
③意図（この事業によって、対象をどう変えるのか） 利用者の不満、苦情の解消や利用者の声を介護サービス事業所に伝え、サービスの質を向上させる。	⑦成果指標（対象における意図された対象の程度）の推移 <table><tr><th>名称</th><th>単位</th><th>28年度(実績)</th><th>29年度(実績)</th><th>30年度(実績)</th><th>31年度(実績)</th><th>2年度(見込)</th></tr><tr><td>ア 利用者の不満や苦情の件数</td><td>件</td><td>1</td><td>21</td><td>31</td><td>38</td><td>45</td></tr><tr><td>イ 訪問事業所数</td><td>箇所</td><td>18</td><td>24</td><td>28</td><td>29</td><td>29</td></tr><tr><td>ウ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>エ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>オ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	名称	単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度(実績)	31年度(実績)	2年度(見込)	ア 利用者の不満や苦情の件数	件	1	21	31	38	45	イ 訪問事業所数	箇所	18	24	28	29	29	ウ							エ							オ						
名称	単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度(実績)	31年度(実績)	2年度(見込)																																					
ア 利用者の不満や苦情の件数	件	1	21	31	38	45																																					
イ 訪問事業所数	箇所	18	24	28	29	29																																					
ウ																																											
エ																																											
オ																																											
④結果（どんな結果(上位施策)に結びつけるのか） 介護を必要とする高齢者が安心して快適な生活を送れるよう支援し、高齢者の自立を支援する。	⑧上位成果指標（結果の達成度を表す指標）の推移 <table><tr><th>名称</th><th>単位</th><th>28年度(実績)</th><th>29年度(実績)</th><th>30年度(実績)</th><th>31年度(実績)</th><th>2年度(見込)</th></tr><tr><td>ア 相談により解消された割合</td><td>%</td><td>100.0</td><td>100.0</td><td>100.0</td><td>100.0</td><td>100.0</td></tr><tr><td>イ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>ウ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>エ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>オ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	名称	単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度(実績)	31年度(実績)	2年度(見込)	ア 相談により解消された割合	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	イ							ウ							エ							オ						
名称	単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度(実績)	31年度(実績)	2年度(見込)																																					
ア 相談により解消された割合	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0																																					
イ																																											
ウ																																											
エ																																											
オ																																											

(2) 総事業費の推移				単位	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(実績)	2 年度(見込)
投入量	事業費	財源内訳	国庫支出金	千円	323	601	367	385	399
			県支出金	千円	161	301	183	193	200
			地方債	千円	0	0	0	0	0
			その他	千円	0	0	0	0	0
			一般財源	千円	343	640	403	423	438
			事業費計 (A)	千円	827	1,542	953	1,001	1,037
	人件費	正規職員従事人数		人	1	1	1	1	1
		延べ業務時間		時間	120	120	120	120	120
		人件費計 (B)		千円	498	498	500	485	485
	トータルコスト(A)+(B)		千円	1,325	2,040	1,453	1,486	1,522	

(3) 事務事業の環境変化・市民意見等	
①この事務事業を開始したきっかけは何か？ いつごろどんな経緯で開始されたのか。	介護保険制度が開始され、介護保険料やサービス費の一部負担により利用者の権利意識が高まり、サービスに対する不満や苦情などの発生が予想されたため、国の実施要綱に基づき事業を開始した。
②事務事業を取り巻く状況（対象者や根拠法令等）はどう変化しているか、開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったのか？	高齢者数の増加により介護認定者数も増え、介護サービスの利用者数も年々増加している。また、介護サービス事業所数も増加している。
③この事務事業に対して関係者（住民、議会、事業対象者、利害関係者等）からどんな意見や要望が寄せられているか？	利用者からは相談員の訪問が楽しみで、話し相手になってくれることを非常に喜ぶ声がある。また、事業者からはサービスを提供している中で、気づかないところを介護相談員から伝えることで利用者により良いサービスの提供に役立つという声がある。

2. 1次評価の部 *原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価

目的妥当性評価	①政策体系との整合性 ・この事務事業の目的は、市の政策体系に結びつくか？ ・意図することが結果（上位施策）に結びついているか？	☒ 結びついている ☐ 見直し余地がある 介護サービスの質の向上を図ることは、高齢者の自立した生活支援に結びつく。
	②公共関与の妥当性 ・なぜこの事務事業を市が行わなければならないのか？ ・税金を投入して達成する目的か？	☒ 妥当である ☐ 見直し余地がある 国の要綱で定められているので、妥当である。
	③対象と意図の妥当性 ・対象を限定・追加すべきか？ ・意図を限定・拡充すべきか？	☒ 適切である ☐ 対象を見直す必要がある ☐ 意図を見直す必要がある 対象・意図は国の要綱で定められているので、適切である。
有効性評価	④成果の向上余地 ・成果を向上させる余地はあるか？ ・成果の現状水準とあるべき水準の差異はないか？ ・何が原因で成果向上が期待できないのか？	☒ 向上余地はない ☐ 向上余地がある 事業者の理解と協力のもと、国の定める要綱により実施しており向上の余地はない。
	⑤廃止・休止の成果への影響 ・事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？	☒ 影響がある ☐ 影響がない サービス利用者から直接相談を受けたり、話が聞けなくなり、利用者の声が事業者に伝えられず、サービスの改善や質の向上に結びついていない。
	⑥類似事業との統合や連携の可能性 ・他に、類似の形態の事務事業はないか？	☐ 類似事業がある（類似の事務事業名を記載） ☒ 類似事業はない
	・類似事業がある場合、その事業と統合したり連携を図ることができるか？	☐ 他の事業と統合・連携ができる ☐ 他の事業と統合・連携できない
効率性評価	⑦事業費の削減余地 ・成果を下げずに事業費を削減できないか？ （仕様や工法の適正化、住民の協力など）	☒ 削減余地がない ☐ 削減余地がある 必要最小限の事業費であり、削減の余地がない。
	⑧人件費（延べ業務時間）の削減余地 ・やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？ ・成果を下げずに正社員以外の職員や委託でできないか（アウトソーシングなど）	☒ 削減余地がない ☐ 削減余地がある 必要最小限の人件費であり、削減余地がない。
公平性評価	⑨受益機会・費用負担の適正化余地 ・事業の内容が一部の受益者に偏って不公平ではないか？ ・受益者負担が公正・公平になっているか？	☒ 公正・公平である ☐ 見直し余地がある 受益者は要綱に定められており、公平・公正である。

3. 改革・改善方向の部

(1) 改革の方向性（改革案・実行計画） ☐ 廃止 ☐ 見直し（ ☐ ：目的妥当性 ☐ ：有効性 ☐ ：効率性 ☐ ：公平性） ☐ 統合 ☒ 継続	(3) 改革・改善による期待成果 <table><tr><td></td><td></td><th colspan="3">コスト</th></tr><tr><td></td><td></td><th>削減</th><th>維持</th><th>増加</th></tr><tr><th rowspan="3">成果</th><th>向上</th><td></td><td></td><td></td></tr><tr><th>維持</th><td></td><td>○</td><td></td></tr><tr><th>低下</th><td></td><td></td><td></td></tr></table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上				維持		○		低下			
			コスト																					
		削減	維持	増加																				
成果	向上																							
	維持		○																					
	低下																							
(2) 改革、改善を実現する上で克服すべき課題は何か？それをどう克服していくか？																								

4. 事務事業の2次評価結果（事業の総括と事業の方向性）

(1) 1次評価結果の客観性と出来具合 ☐ 記述説明不足（説明責任不充分） ☐ 評価内容が客観性を欠く ☒ 評価内容は客観的と言える																								
(2) 2次評価者としての評価結果 ①目的妥当性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ②有効性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ③効率性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ④公平性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり																								
(3) 2次評価者として判断した今後の事業の方向性 ☐ 廃止 ☐ 休止 ☐ 目的絞込み ☐ 目的拡充 ☐ 事業統廃合 ☐ 事業のやり方改善 ☐ 予算削減 ☐ 予算増大 ☒ 現状維持（従来通りで特に改革改善をしない）	(4) その他2次評価会議で指摘された事項																							
(5) 改革・改善による期待成果 <table><tr><td></td><td></td><th colspan="3">コスト</th></tr><tr><td></td><td></td><th>削減</th><th>維持</th><th>増加</th></tr><tr><th rowspan="3">成果</th><th>向上</th><td></td><td></td><td></td></tr><tr><th>維持</th><td></td><td>○</td><td></td></tr><tr><th>低下</th><td></td><td></td><td></td></tr></table>				コスト					削減	維持	増加	成果	向上				維持		○		低下			
		コスト																						
		削減	維持	増加																				
成果	向上																							
	維持		○																					
	低下																							