

# 予 算 要 求 資 料

令和 3 年度当初予算 支出科目 款：民生費 項：社会福祉費 目：老人福祉費

## 事業名 苦情処理体制整備助成事業補助金

(この事業に対するご質問・ご意見はこちらにお寄せください)

健康福祉部高齢福祉課 事業者指導係 電話番号：058-272-1111 (内 2602)

E-mail：[c11215@pref.gifu.lg.jp](mailto:c11215@pref.gifu.lg.jp)

1 事業費 6,745 千円 (前年度予算額：6,745 千円)

### <財源内訳>

区 分	事業費	財 源 内 訳							
		国 庫 支出金	分担金 負担金	使用料 手数料	財産 収入	寄附金	その他	県 債	一 般 財 源
前年度	6,745	0	0	0	0	0	0	0	6,745
要求額	6,745	0	0	0	0	0	0	0	6,745
決定額	6,745	0	0	0	0	0	0	0	6,745

## 2 要求内容

### (1) 要求の趣旨 (現状と課題)

岐阜県国民健康保険団体連合会 (以下、「国保連」という。) は、介護保険法第 176 条第 1 項第 3 号に基づき、介護サービス事業者等 (以下、「事業者」という。) に係る苦情処理体制を整備している。

国保連が行う、事業者に係る利用者等からの苦情対応、指導・助言体制の整備について助成を行うことにより、迅速・的確に苦情に対応し、公平・中立な立場から苦情処理を行えるようにし、指定事業者等が提供する介護サービスの質の確保、及び質の向上を図ることを目的とする。

### (2) 事業内容

#### 【介護サービス苦情相談窓口の開設 (通年)】

介護保険法第 176 条第 2 項に基づき、利用者からの介護サービスにかかる苦情相談・苦情申立案件を受け付ける苦情処理等業務に加え、報酬の適切な請求を支援する介護保険総合相談窓口を設置する。

【苦情対応意見交換会の開催（年2回）】

- ・調査員の質の向上と調査事務の円滑化が目的。
- ・苦情専門委員（2人）と各調査員との間で意見・情報交換。
- ・苦情申立事項の円滑な解決を図る。

【苦情対応専門委員会の設置（月4回）】

- ・国保連に寄せられた苦情相談・苦情申立案件について検討し、改善が必要と思われる場合は、サービス事業者に対して、介護サービス改善に関する指導及び助言を行う

（3）県負担・補助率の考え方

苦情処理業務は、介護保険制度が施行された平成12年度の創設当初から国庫補助事業として実施されていたが、都道府県の事務として同化・定着したため、平成15年度からは一般財源化（地方交付税措置）され、所要の財源が措置されている。

- ・補助率：定額

（4）類似事業の有無

無

3 事業費の積算内訳

事業内容	金額	事業内容の詳細
補助金	6,745	苦情処理体制の整備等に関する補助
合計	6,745	

**決定額の考え方**

4 参考事項

（1）事業主体及びその妥当性

岐阜県内の指定介護サービスに関する相談・苦情に対する窓口の開設に要する経費であり県の負担は妥当である。

## 県単独補助金事業評価調書

<input type="checkbox"/> 新規要求事業
<input checked="" type="checkbox"/> 継続要求事業

補助事業名	苦情処理体制整備助成事業費補助金
補助事業者（団体）	岐阜県国民健康保険団体連合会
補助事業の概要	（目的）国保連が実施する苦情処理業務への財政支援 （内容）指定介護サービスに関する相談・苦情に対する窓口の開設に要する経費の補助
補助率等	定額・定率・その他 （知事が必要と認めた額）
補助効果	介護保険サービスの質の低下の防止
終期の設定	

### （事業目標）

<p>・終期までに何をどのような状態にしたいのか</p> <p>介護事業サービスの利用者からの相談・苦情に対し、迅速・的確に対応することで指定事業者等が提供するサービスの質の向上を図る。</p>
---

### （目標の達成度を示す指標と実績）

指標名	事業開始前 (H**年度末)	目標 (H31年度末)	目標 (終期)
① 指標の設定は適切でない。			
②			

	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度 (要求)
補助金交付実績	6,745千円	6,745千円	6,745千円	(予算額) 6,745千円	(要求額) 6,745千円
指標①目標					
指標①実績				(推計値)	(推計値)
指標①達成率	%	%	%	(推計値) %	(推計値) %

### （前年度の成果）

<p>令和元年度は738件の苦情相談に対応した。また、他の苦情対応窓口となる保険者や事業者向けに実施した苦情対応研修会の実施や事例集の作成により苦情対応の適切な方法について周知した。</p>
---

(今後の課題)

・事業が直面する課題や改善が必要な事項

今後、介護サービス利用者が増加し認知症高齢者も増加していく中、苦情相談も増加するだけでなく複雑化することが想定されるため、より充実した体制が必要となる。

(事業の評価)

・事業の必要性（社会経済情勢等に沿った事業か、県の関与は妥当か）

○：必要性が高い、△：必要性が低い

(評価)

○

国保連が実施する苦情処理業務は、介護保険法第176条第2項に基づくものであり、岐阜県内の介護サービス利用者にとっての相談機関として無くてはならない。

・事業の有効性（指標等の状況から見て事業の成果はあがっているか）

○：概ね期待どおり又はそれ以上の効果が得られている

△：まだ期待どおりの成果が得られていない

(評価)

○

利用者からの苦情相談案件に対し、適切に対応している。

・事業の効率性（事業の実施方法の効率化は図られているか）

○：効率化は図られている、△：向上の余地がある

(評価)

○

広報物を作成し苦情相談窓口の周知について効率化を図っている。(H26ポスター作製 H27、H28及びR2リーフレット作成)  
また、業務の円滑かつ早期解決を目的として事例集を作成配布している。(H29、R1)

(事業の見直し検討)

--

(終期到来時の翌年度以降の事業方針)

継続・削減・統合・廃止

(理由) 法が定める、県内の介護サービス利用者の苦情相談対応機関として不可欠であり、今後も補助を継続する必要がある。