

H21 改善計画書

施策番号	局名	課名	職名	氏名	電話（直通）
11530	健康福祉局	介護保険課	課長	柏木 敏克	042-769-8321
施策名					
介護保険制度の円滑な運営					
平成21年度評価					
1次評価	2次評価	3次評価	2次評価意見		
B	B	B	満足度の指標のほかに、定期的にデータを取れる指標及び保険料収納率などの「円滑な運営」の前提となる指標を設定すべきである。		
			3次評価意見		
			重要度が高いにもかかわらず、満足度が低いことも課題である。原因を分析し、満足度を向上させるよう、積極的に構成事務事業を見直されたい。		
3次評価意見に対する所管課の見解及び対応（具体的に）					
<p>介護保険事業計画を策定する際に実施しているアンケート調査では、介護保険サービス利用者のサービスに対する満足度は比較的高い一方で、市民満足度調査では市民の満足度が低い結果であり、介護保険サービスを利用していない市民の方の満足度が低いことが考えられる。また、市民満足度調査における不満の理由として、「制度・取組み等の周知不足」が特に多く挙げられている。</p> <p>このため、次回計画策定時のアンケート調査を行う際に、介護保険サービスを利用していない市民の方の意見をより得られるよう調査項目について検討する。また、現在配布しているパンフレットの見直し及び市が行う取組みに関する周知方法の検討を行う。</p>					
廃止・見直しを検討する事業					
事業名		事業の問題点と見直し等を行う内容			
介護給付事務運営費 要介護認定事務費 賦課徴収事務費		制度・取組み等の周知不足による不満を軽減させるため、各事務費で作成している制度周知用パンフレット、冊子について、内容の見直しや配布機会の拡大を検討し、更なる周知を図る。			
現施策を引き継ぐ予定の新総合計画の施策における成果指標					
現施策を引き継ぐ予定の施策			高齢者を支える地域ケア体制の推進		
成果指標	単位	基準値 [平成20年度]	中間目標 [平成26年度]	最終目標 [平成31年度]	設定理由
介護サービス利用者の満足度	%	68.8	72.5	75.0	介護サービスの提供体制が充実していることを測定する指標となるため
新総合計画での目標達成方法					
介護人材の確保・育成に向けた取組みの支援、介護保険事業者に対する研修や指導を行い、介護保険事業計画に基づく提供量を確保し、介護を必要とする方が、必要なサービスを受けることができる体制を確保し、利用者の満足度を向上させる。					

工程表

項目名	2009 年度				2010 年度												2011 年度		項目に係る予算額、人員	
	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	予算額 (単位:千円)	人員
サービス未利用者のニーズの把握																			高齢者福祉課と一体で実施	0.1
高齢者等実態調査における調査項目の検討													● 実施							
制度・取組みの更なる周知																			0.1	
パンフレット内容検討																				
研修・指導等の市が行う取組みの市民への周知方法の検討																				

