

1. 事業の位置付け

事務事業名	介護老人福祉施設整備費等助成事業		
事業担当	福祉部 高齢福祉課		
事業種類	●ハード ○ソフト		
総合計画の位置付け	'02	基本目標2 子育て、長寿を楽しみ、安心していきいきと暮らせるまち	
	'03	③〈健康・安心・福祉力〉その人らしく安心できる生活を支援する	
	'02	2 多様な地域課題に的確かつ総合的に対応する地域密着のサービスを充実する	
根拠法令等	平塚市老人福祉施設及び設備の整備費助成要綱		
対象・受益者	特別養護老人ホームを整備する社会福祉法人	事業期間	
委託、協働	【委託: 3セク・財団 企業 NPO その他】【協働: 】		
目的・目標		事業の概要	
介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）の入所待機者が解消しています。		介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）の入所待機者を解消するため、介護老人福祉施設の整備を支援します。	

2. 事業の検証

活動指標①	指標名	支援施設数				単位	施設	
	説明・算定式	(H22年度から設定)						
		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度			
	目標	—	—	—	1			
	実績	—	—	—	1			
活動指標②	指標名					単位		
	説明・算定式							
		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度			
	目標							
	実績							
成果指標①	指標名	解消された待機者数				単位	人	
	説明・算定式	定員増により解消された待機者数(H22年度から設定)						
		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度			
	目標	—	—	—	20			
	実績	—	—	—	22			
成果指標②	指標名					単位		
	説明・算定式							
		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度			
	目標							
	実績							

事業分析	項目	分析の視点	左記の視点に関する分析・課題の抽出	総合評価
	必要性	<input checked="" type="checkbox"/> 市民ニーズ <input type="checkbox"/> 事業目的の達成状況 <input checked="" type="checkbox"/> 市の関与の必要性 <input type="checkbox"/> その他	特別養護老人ホーム入所待機者が依然として多いことから、市民ニーズが高く、市民のニーズに応えるため、特別養護老人ホームを整備する社会福祉法人に対する市の助成が必要です。	● 高 ○ 低
有効性	<input type="checkbox"/> 上位施策への貢献 <input checked="" type="checkbox"/> 市民満足度を高める方策 <input checked="" type="checkbox"/> 継続による成果向上の可能性 <input type="checkbox"/> その他	入所待機者を解消することにより、介護者の負担を軽減できることから、有効性は高いと思われます。	● 高 ○ 低	
妥当性	<input checked="" type="checkbox"/> 事業の目的、対象、内容 <input checked="" type="checkbox"/> 受益者負担、補助額 <input type="checkbox"/> 業務の執行体制(人員配置、業務分担) <input type="checkbox"/> その他	特別養護老人ホームの建設費補助は、国の補助がなくなり、社会福祉法人の負担が増加していることから、施設建設促進の観点により市が助成を行うことは妥当です。	● 高 ○ 中 ○ 低	
効率性	<input type="checkbox"/> 業務プロセス改善による効率化の方策 <input type="checkbox"/> コスト削減の可能性 <input checked="" type="checkbox"/> 事業手法(民活の余地、事業形態の検討) <input type="checkbox"/> その他	特別養護老人ホームを直接整備、運営する自治体もありますが、民間活力を活用する方が効率的です。	● 高 ○ 中 ○ 低	

3. 年度別事業内容・決算額

(単位:千円)

		平成19年度 決算額	平成20年度 決算額	平成21年度 決算額	平成22年度 決算額
事業内容		介護老人福祉施設1箇所の支援	介護老人福祉施設2箇所の支援	介護老人福祉施設整備事業者の公募	介護老人福祉施設整備(増床)1箇所の支援、整備事業者の公募
財源内訳	国庫支出金	0	0	0	0
	県支出金	0	0	0	0
	起債	0	0	0	0
	その他 特財	0	0	0	0
	一般財源	11,700	217,100	0	26,023
事業費 (A)		11,700	217,100	0	26,023
執行率 (%)		8.52	237.22	0.00	99.74
内訳	職員 (人)	0.45	0.45	1.35	1.10
	再任用 (人)	0.00	0.00	0.00	0.00
人件費 (B)		3,776	3,776	11,281	9,085
フルコスト (A+B)		15,476	220,876	11,281	35,108

4. 事業展開の経緯

		平成19年度事業分	平成20年度事業分	平成21年度事業分	平成22年度事業分
進捗状況	遅れている理由	③:遅れている 現在建設中の2施設の工事進捗の遅れによる。	①:予定どおり -		①:予定どおり -
	主な取組と成果	特別養護老人ホームを建設する2つの社会福祉法人に対して、特別養護老人ホーム(併設の短期入所施設含む)について平成19年度は60%の工事進捗率を見込み、進捗率に応じて助成する予定であったが、予定より工事が遅れたため、1法人については10%の助成を行い、他の法人については助成することができなかった。	特別養護老人ホームを建設する2つの社会福祉法人に対して、特別養護老人ホーム(併設の短期入所施設含む)整備のための助成を行い、2施設で特別養護老人ホーム140床、短期入所施設36床を整備しました。	特別養護老人ホームを創設する事業者の公募を2回実施しましたが、応募者が無かったため、次年度に向けて準備を進めました。また、増築については、20床の増床を計画している社会福祉法人と事前協議を行い、県への補助金事前協議の手続きを進めました。	特別養護老人ホームの増床整備を行った社会福祉法人に支援し、整備を推進しました。
検証結果		C:十分に成果をあげることができなかった	A:成果があがった		A:成果があがった
		平成21年度への展開	平成22年度への展開	平成23年度への展開	平成24年度への展開
今後に向けた課題		特別養護老人ホーム入所待機者を解消するため、特別養護老人ホームの建設や他の高齢者施設の状態、在宅介護の充実を含め入所待機者の解消を検討する。	特別養護老人ホーム入所待機者を解消するため、特別養護老人ホームの建設や他の高齢者施設の状態、在宅介護の充実を含め、整備の促進を検討します。	特別養護老人ホーム入所待機者を解消するため、特別養護老人ホームの整備や他の高齢者施設の状態、在宅介護の充実を含め、整備の促進を検討します。	特別養護老人ホーム入所待機者を解消するため、特別養護老人ホームの整備や他の高齢者施設の状態、在宅介護の充実を含め、整備の促進を検討します。

1. 事業の位置付け

事務事業名	介護予防事業		
事業担当	福祉部 高齢福祉課		
事業種類	○ハード ●ソフト		
総合計画の位置付け	'02	基本目標2 子育て、長寿を楽しみ、安心していきいきと暮らせるまち	
	'03	③〈健康・安心・福祉力〉その人らしく安心できる生活を支援する	
	'02	2 多様な地域課題に的確かつ総合的に対応する地域密着のサービスを充実する	
根拠法令等	介護保険法		
対象・受益者	高齢者	事業期間	
委託、協働	【委託： 3セク・財団 ○企業 NPO ○その他】【協働： 】		
目的・目標		事業の概要	
高齢者に対して介護予防事業を実施することにより、要介護状態になることを防ぎます。		高齢者の介護予防を促進するため、元気な高齢者を対象に、生活機能の維持・向上を目的として取り組む「一次予防」及び虚弱な高齢者を対象に、生活機能低下の早期発見・早期対応を目的として取り組む「二次予防」の各種事業を実施します。	

2. 事業の検証

活動指標①	指標名	通所型介護予防事業実施回数				単位	回
	説明・算定式	延べ回数					
		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度		
	目標	150	150	150	220		
	実績	142	200	184	147		
活動指標②	指標名	介護予防普及啓発事業実施回数				単位	回
	説明・算定式						
		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度		
	目標	310	440	440	447		
	実績	432	485	445	527		
成果指標①	指標名	通所型介護予防事業参加者数				単位	人
	説明・算定式	延べ人数					
		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度		
	目標	800	820	820	1800		
	実績	812	1707	1230	1011		
成果指標②	指標名	介護予防普及啓発事業参加者数				単位	人
	説明・算定式	延べ人数					
		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度		
	目標	7000	8900	8900	9900		
	実績	8883	10961	11113	10514		

事業分析	項目	分析の視点	左記の視点に関する分析・課題の抽出	総合評価
	必要性	<input type="checkbox"/> 市民ニーズ <input checked="" type="checkbox"/> 事業目的の達成状況 <input type="checkbox"/> 市の関与の必要性 <input type="checkbox"/> その他	高齢者が増加する中、介護予防事業を実施して要介護状態になる高齢者を増やさないために、必要性は高いと思われます。	● 高 ○ 低
有効性	<input type="checkbox"/> 上位施策への貢献 <input type="checkbox"/> 市民満足度を高める方策 <input checked="" type="checkbox"/> 継続による成果向上の可能性 <input type="checkbox"/> その他	事業を継続的に実施することで、高齢者が要介護状態になることなどを防止し、元気で生きがいを持って暮らすことができ、また介護保険の支出を抑えることができるので有効性は高いと思われます。	● 高 ○ 低	
妥当性	<input checked="" type="checkbox"/> 事業の目的、対象、内容 <input type="checkbox"/> 受益者負担、補助額 <input type="checkbox"/> 業務の執行体制(人員配置、業務分担) <input type="checkbox"/> その他	特定高齢者に集中的に介護予防事業を実施することは、生活機能の維持・向上を図ることができ、介護予防を目指すために妥当性は高いと思われます。	● 高 ○ 中 ○ 低	
効率性	<input checked="" type="checkbox"/> 業務プロセス改善による効率化の方策 <input type="checkbox"/> コスト削減の可能性 <input checked="" type="checkbox"/> 事業手法(民活の余地、事業形態の検討) <input type="checkbox"/> その他	行政が実施する事業だけでなく、地域に根ざした介護予防事業の活動の支援を行うことにより、さらに効率性を高めることができます。	○ 高 ● 中 ○ 低	

3. 年度別事業内容・決算額

(単位:千円)

		平成19年度 決算額	平成20年度 決算額	平成21年度 決算額	平成22年度 決算額
事業内容		一般高齢者施策事業、 特定高齢者施策事業の 実施	一般高齢者施策事業、 特定高齢者施策事業の 実施	一般高齢者施策事業、 特定高齢者施策事業の 実施	一般高齢者施策事業、 特定高齢者施策事業の 実施
財源 内訳	国庫支出金	4,529	0	8,647	11,293
	県支出金	2,264	0	4,323	5,647
	起債	0	0	0	0
	その他 特財	9,062	0	17,294	22,587
	一般財源	2,264	30,907	4,323	5,646
事業費 (A)		18,119	30,907	34,587	45,173
執行率 (%)		47.18	32.14	32.95	83.14
内 訳	職員 (人)	2.95	2.95	2.45	1.50
	再任用 (人)	0.00	0.00	0.00	0.00
人件費 (B)		24,754	24,754	20,473	12,389
フルコスト (A+B)		42,873	55,661	55,060	57,562

4. 事業展開の経緯

		平成19年度事業分	平成20年度事業分	平成21年度事業分	平成22年度事業分
進 捗 状 況	遅れている 理由	①:予定どおり -	①:予定どおり -	①:予定どおり -	①:予定どおり -
	主な取組と成果	特定高齢者には筋力ト レーニング教室、介護予 防運動教室、水中教室等 を委託及び直営で事業を 実施し、特に水中運動教 室は機能維持・向上の面 から好評であった。一般 高齢者には一般健康教 室、転倒骨折予防教室、 高齢者食生活改善事業等 を実施し、介護予防につ いて普及啓発を図った。	特定高齢者には筋力ト レーニング教室、介護予 防運動教室、水中運動教 室等を委託及び直営で事 業を実施しました。ま た、一般高齢者には一般 健康教室、転倒骨折予防 教室、高齢者食生活改善 事業等を実施し、介護予 防について普及啓発を図 りました。	特定高齢者には筋力ト レーニング教室、介護予 防運動教室、水中運動教 室等を委託及び直営で事 業を実施しました。ま た、一般高齢者には一般 健康教室、転倒骨折予防 教室、高齢者食生活改善 事業等を実施し、介護予 防について普及啓発を図 りました。	特定高齢者には筋力ト レーニング教室、介護予 防運動教室等を主に委託 して事業を実施しまし た。また、一般高齢者 には健康教室、転倒骨折 予防教室、高齢者食生活 改善事業、水中運動教室 等を実施し、介護予防に ついて普及啓発を図りま した。
検証結果		A:成果があがった 平成21年度への展開	A:成果があがった 平成22年度への展開	A:成果があがった 平成23年度への展開	B:おおむね成果があがった 平成24年度への展開
今後に向けた 課題		介護予防事業を実施する 地域の自主的な団体を育 成する。	特定高齢者の参加者を増 やすため、事業の実施方 法やPR方法について検 討します。また、介護予 防事業を実施する地域の 自主的な活動を支援して いきます。	特定高齢者の参加者を増 やすため、事業の実施方 法やPR方法について検 討します。また、介護予 防事業を実施する地域の 自主的な活動を支援して いきます。	特定高齢者の参加者を増 やすため、事業の実施方 法やPR方法について検 討します。また、介護予 防事業を実施する地域の 自主的な活動を支援して いきます。

1. 事業の位置付け

事務事業名	家族介護支援事業		
事業担当	福祉部 高齢福祉課		
事業種類	○ハード ●ソフト		
総合計画の位置付け	'02	基本目標2 子育て、長寿を楽しみ、安心していきいきと暮らせるまち	
	'03	③〈健康・安心・福祉力〉その人らしく安心できる生活を支援する	
	'02	2 多様な地域課題に的確かつ総合的に対応する地域密着のサービスを充実する	
根拠法令等	介護保険法		
対象・受益者	高齢者を介護している家族	事業期間	
委託、協働	【委託: 3セク・財団 ○企業 NPO ○その他】【協働: 】		
目的・目標		事業の概要	
在宅で介護している家族の身体的、精神的、経済的負担が軽減されています。		在宅で介護している家族の身体的、精神的、経済的負担を軽減するため、介護用品を支給するとともに、家族介護者交流事業、家族介護教室を開催します。	

2. 事業の検証

活動指標①	指標名	家族介護交流事業開催回数				単位	回
	説明・算定式						
		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度		
	目標	3	3	3	3		
	実績	3	4	2	5		
活動指標②	指標名	家族介護教室開催回数				単位	回
	説明・算定式	(H22年度から設定)					
		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度		
	目標	—	—	—	20		
	実績	—	—	—	12		
成果指標①	指標名	家族介護交流事業参加者数				単位	人
	説明・算定式	延べ人数					
		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度		
	目標	110	130	130	150		
	実績	124	96	34	93		
成果指標②	指標名	家族介護教室参加者数				単位	人
	説明・算定式	(H22年度から設定)					
		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度		
	目標	—	—	—	200		
	実績	—	—	—	168		

事業分析	項目	分析の視点	左記の視点に関する分析・課題の抽出	総合評価
	必要性	<input checked="" type="checkbox"/> 市民ニーズ <input type="checkbox"/> 事業目的の達成状況 <input type="checkbox"/> 市の関与の必要性 <input type="checkbox"/> その他	介護者の身体的、精神的、経済的負担を軽減する各事業は必要性が高いと考えられます。	<input checked="" type="radio"/> 高 <input type="radio"/> 低
有効性	<input type="checkbox"/> 上位施策への貢献 <input checked="" type="checkbox"/> 市民満足度を高める方策 <input type="checkbox"/> 継続による成果向上の可能性 <input type="checkbox"/> その他	介護者の負担軽減やリフレッシュの一助となっており有効性が高いと考えられます。	<input checked="" type="radio"/> 高 <input type="radio"/> 低	
妥当性	<input checked="" type="checkbox"/> 事業の目的、対象、内容 <input type="checkbox"/> 受益者負担、補助額 <input type="checkbox"/> 業務の執行体制(人員配置、業務分担) <input type="checkbox"/> その他	家族介護教室・家族介護者交流事業は、介護者同士の交流の機会になり、精神的負担の軽減ができることから、高齢者虐待の予防にもつながり妥当性が高いと考えられます。	<input checked="" type="radio"/> 高 <input type="radio"/> 中 <input type="radio"/> 低	
効率性	<input type="checkbox"/> 業務プロセス改善による効率化の方策 <input type="checkbox"/> コスト削減の可能性 <input checked="" type="checkbox"/> 事業手法(民活の余地、事業形態の検討) <input type="checkbox"/> その他	内容の工夫、委託先の分散化などに配慮して実施し効率性を高める必要があります。	<input type="radio"/> 高 <input checked="" type="radio"/> 中 <input type="radio"/> 低	

3. 年度別事業内容・決算額

(単位:千円)

		平成19年度 決算額	平成20年度 決算額	平成21年度 決算額	平成22年度 決算額
事業内容		家族介護教室、家族交流事業、介護用品支給	家族介護教室、家族介護者交流事業、介護用品支給	家族介護教室、家族介護者交流事業、介護用品支給	家族介護教室、家族介護者交流事業の開催、介護用品支給の実施
財源内訳	国庫支出金	1,437	0	1,233	1,710
	県支出金	718	0	617	855
	起債	0	0	0	0
	その他 特財	676	0	617	855
	一般財源	718	3,135	617	774
事業費 (A)		3,549	3,135	3,084	4,194
執行率 (%)		68.36	60.38	59.40	89.62
内訳	職員 (人)	0.40	0.40	0.40	0.67
	再任用 (人)	0.00	0.00	0.00	0.00
人件費 (B)		3,357	3,357	3,343	5,534
フルコスト (A+B)		6,906	6,492	6,427	9,728

4. 事業展開の経緯

		平成19年度事業分	平成20年度事業分	平成21年度事業分	平成22年度事業分
進捗状況	遅れている理由	①:予定どおり	①:予定どおり	③:遅れている 50人クラスの開催設定が出来なかった。当日のキャンセルがあった。周知不足があった。	②:若干遅れている 対象者へのPR不足と参加者の把握が足りなかった
	主な取組と成果	在宅で介護している家族に対して、介護用品の支給や介護教室、家族介護交流事業の開催などを行い、身体的、精神的、経済的負担を軽減することができた。	在宅で介護している家族に対して、介護用品の支給や家族介護教室、家族介護者交流事業の開催などを行い、身体的、精神的、経済的負担を軽減することができました。	在宅で介護している家族に対して、介護用品の支給や家族介護教室、家族介護者交流事業の開催などを行い、身体的、精神的、経済的負担を参加した人には軽減することができましたが、開催するための各団体との調整不足が原因により50人クラスの交流事業の開催をすることが出来ませんでした。	在宅で介護している家族に対して、介護用品の支給や家族介護教室、家族介護者交流事業の開催などを行い、身体的、精神的、経済的負担を参加した人には軽減することができました。
検証結果		A:成果があがった	B:おおむね成果があがった	C:十分に成果をあげることができなかった	B:おおむね成果があがった
		平成21年度への展開	平成22年度への展開	平成23年度への展開	平成24年度への展開
今後に向けた課題		高齢者が増加する中、限られた予算の中で事業展開の充実を図ることが課題である。	高齢者が増加する中、限られた予算の中で事業展開の充実を図ることが課題です。	高齢者が増加する中、限られた予算の中で事業展開の充実を図ることが課題です。	高齢者が増加する中、限られた予算の中で事業展開やPRの充実を図ることが課題です。

1. 事業の位置付け

事務事業名	介護相談員派遣事業		
事業担当	福祉部 介護保険課		
事業種類	○ハード ●ソフト		
総合計画の位置付け	'02	基本目標2 子育て、長寿を楽しみ、安心していきいきと暮らせるまち	
	'03	③〈健康・安心・福祉力〉その人らしく安心できる生活を支援する	
	'02	2 多様な地域課題に的確かつ総合的に対応する地域密着のサービスを充実する	
根拠法令等	介護保険法		
対象・受益者	介護サービス受給者等	事業期間	
委託、協働	【委託： 3セク・財団 企業 NPO その他】【協働： 】		
目的・目標		事業の概要	
在宅や施設サービスの利用者が、介護サービスに関する疑問や不満、不安などを介護相談員に相談し、介護相談員が利用者とサービス提供事業者の橋渡し役になることにより、介護サービスの質の向上が図られています。		介護サービスの質の向上のため、サービス利用者の疑問や不満、不安などを聴き、施設の担当者との意見交換を行うなど施設と利用者の橋渡し役となる介護相談員を施設などに派遣します。	

2. 事業の検証

活動指標①	指標名	介護相談員派遣回数				単位	回
	説明・算定式						
		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度		
	目標	882	970	1092	1200		
	実績	968	1063	1064	1184		
活動指標②	指標名					単位	
	説明・算定式						
		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度		
	目標						
	実績						
成果指標①	指標名	介護相談員が受けた相談件数				単位	件
	説明・算定式						
		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度		
	目標	3000	4000	4000	5700		
	実績	4408	5103	5638	6192		
成果指標②	指標名					単位	
	説明・算定式						
		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度		
	目標						
	実績						

事業分析	項目	分析の視点	左記の視点に関する分析・課題の抽出	総合評価
	必要性	<input type="checkbox"/> 市民ニーズ <input type="checkbox"/> 事業目的の達成状況 <input checked="" type="checkbox"/> 市の関与の必要性 <input type="checkbox"/> その他	介護保険法に基づく法定負担です。県は未実施の市町村に対し、実施するよう求めている状況ですが、本市は介護相談員事業を実施しています。	● 高 ○ 低
有効性	<input type="checkbox"/> 上位施策への貢献 <input checked="" type="checkbox"/> 市民満足度を高める方策 <input checked="" type="checkbox"/> 継続による成果向上の可能性 <input type="checkbox"/> その他	介護保険法に基づく法定負担であり、介護サービス利用者の疑問や不安の解消につながり、苦情を未然に防ぐことができることから、有効です。	● 高 ○ 低	
妥当性	<input checked="" type="checkbox"/> 事業の目的、対象、内容 <input type="checkbox"/> 受益者負担、補助額 <input type="checkbox"/> 業務の執行体制(人員配置、業務分担) <input type="checkbox"/> その他	介護保険法に基づく法定負担であり、妥当です。	● 高 ○ 中 ○ 低	
効率性	<input type="checkbox"/> 業務プロセス改善による効率化の方策 <input type="checkbox"/> コスト削減の可能性 <input type="checkbox"/> 事業手法(民活の余地、事業形態の検討) <input checked="" type="checkbox"/> その他	介護サービスの質の向上につながることから、給付適正化の一助となります。	● 高 ○ 中 ○ 低	

3. 年度別事業内容・決算額

(単位:千円)

		平成19年度 決算額	平成20年度 決算額	平成21年度 決算額	平成22年度 決算額
事業内容		介護相談員の施設などへの派遣	介護相談員の施設などへの派遣	介護相談員の施設などへの派遣	介護相談員の施設等への派遣
財源内訳	国庫支出金	1,178	0	1,281	1,462
	県支出金	589	0	640	731
	起債	0	0	0	0
	その他 特財	555	0	640	731
	一般財源	589	3,207	640	731
事業費 (A)		2,911	3,207	3,201	3,655
執行率 (%)		95.69	96.05	95.87	97.31
内訳	職員 (人)	0.67	0.67	0.77	0.77
	再任用 (人)	0.00	0.00	0.00	0.00
人件費 (B)		5,622	5,622	6,435	6,360
フルコスト (A+B)		8,533	8,829	9,636	10,015

4. 事業展開の経緯

		平成19年度事業分	平成20年度事業分	平成21年度事業分	平成22年度事業分
進捗状況	遅れている理由	①:予定どおり	①:予定どおり	①:予定どおり	①:予定どおり
		-	-	-	-
主な取組と成果		介護サービスを利用している方が、介護サービスに関する疑問や不満、不安などを介護相談員に相談し、介護相談員が利用者とサービス提供事業者の橋渡し役になることで利用者の不安の解消や介護サービスの質の向上につながった。	介護サービスを利用している方が、介護サービスに関する疑問や不満、不安などを介護相談員に相談し、介護相談員が利用者とサービス提供事業者の橋渡し役になることで利用者の不安の解消や介護サービスの質の向上につながりました。	介護サービスを利用している方が、介護サービスに関する疑問や不満、不安などを介護相談員に相談し、介護相談員が利用者とサービス提供事業者の橋渡し役になることで利用者の不安の解消や介護サービスの質の向上につながりました。	介護サービスを利用している方が、介護サービスに関する疑問や不満、不安などを介護相談員に相談し、介護相談員が利用者とサービス提供事業者の橋渡し役になることで、利用者の不安の解消や介護サービスの質の向上につながりました。
検証結果		A:成果があがった	A:成果があがった	A:成果があがった	A:成果があがった
		平成21年度への展開	平成22年度への展開	平成23年度への展開	平成24年度への展開
今後に向けた課題		介護相談員が利用者から受ける相談件数が増えれば、利用者の疑問や不安の解消につながるが、相談員の人数により訪問回数に限られていることから、大幅な増加は見込めない。	介護相談員を12名から14名に増やすことで、利用者から受ける相談件数が増えることにより、利用者の介護サービス等に関する疑問や不満に対してさらにきめ細かく応じることで、さらなる利用者の疑問や不安の解消につながる必要があります。	介護サービス提供事業所の新設を予定していることから、派遣先の増加が見込まれます。従って、介護相談員派遣回数を増やす必要があります。	介護サービス提供事業所の新設が予定されていることから、派遣先の増加が見込まれます。従って、介護相談員の人数を増やす必要があります。