

●平成26年度 監査テーマ 高齢者保健福祉施策及び介護保険事業に関する事務の執行について

○ 包括外部監査の意見に対する改善について

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(H30.4現在)
1	地域包括ケアシステムの実現に向けた目標に対する達成度等を示すべき [45ページ]	市では、「ひらかた高齢者保健福祉計画21」を3年に一度作成し、その中で地域包括ケアシステムの実現に向けた目標等が記されている。 しかし、当該目標に対する進捗状況や達成度合いを示す資料が公表されていない。地域包括ケアシステムは、保健・医療・介護・福祉の連携からなるものであり、その構成は多岐の事業に及ぶが、その中心的な役割を担う高齢者サポートセンターでの取組み活動等については、「福祉計画21」において、具体的な事業ごとの到達度等を記載することが望まれる。また、地域包括ケアシステム実現のためには、適切なPDCAサイクルを実践し、継続的な業務改善を行いながら、各種事業の実施に取り組むべきである。	高齢社会室	地域包括ケアシステム構築の中核となる地域包括支援センターと市が、日常生活圏域ごとに年間の取組内容等を記載する事業実施計画を策定することで、地域の実情に合わせた地域包括ケアシステムの実現に向けた達成度を示していくこととした。 ひらかた高齢者保健福祉計画21(第6期)で見込まれた目標の進捗については、枚方市社会福祉審議会高齢者福祉専門分科会に報告するとともに、分科会の審議、意見などを踏まえ、適切に評価を行い、次期計画の策定につなげていくこととした。なお、分科会等の資料については、引き続きホームページ上に掲載していく。
2	介護予防事業に対する認知度向上のための施策に注力するとともに、アンケート等により事業への参加者の増加につなげるための意見収集に取り組むべき [47ページ]	介護予防の重要性及び市の取組事業等の認知度を高めることは重要だが、現状では決して高くない。 将来的に高齢者が増加し、要介護者及び要支援者が増加することが見込まれている状況において、その進行を抑制するべく、予防のための事業等を積極的に展開し、対象者に対して積極的に参加を促すことができるかが重要であり、そのためには認知度向上のための施策にもより一層、注力することが必要である。 また、イベント等の参加者に対してどのような媒体や方法で知ったかをアンケート等で調査し、より効果的な媒体を見極めていくことも必要である。 なお、認知度を向上することができたとしても、各種イベントへの参加人数を増やすことができなければ意味がないため、どのような催しに参加したいかをアンケートにより把握し、参加者の増加につなげるための参考意見を収集できるような工夫が必要である。	高齢社会室	国の示す方針に基づき、介護予防と生活支援を一体的に実施し、また、生きがいづくり・役割づくりを一体的に推進していくための「介護予防・日常生活支援総合事業」を平成29年4月に開始したところである。 地域での自主的な介護予防の継続実施が重視されているため、その支援策として、リハビリテーション専門職等の関与による体操のDVD・CD活用した介護予防事業の取組みを実施している。 従来の介護予防事業参加者へのアンケートに加えて、地域住民が主体となる会議体(元気づくり・地域づくり会議)を順次設置しており、地域の介護予防等の取組みの情報やニーズを集め、実情に応じた支援体制の整備を行っていく。 また、介護予防等に資する社会資源の情報をホームページ上で公開するためのシステムを整備したところであり、内容の充実を図っていく。
3	収支報告書のフォームを見直すべき [53ページ]	結果No.2において指摘したように、費目の名称が紛らわしい項目や費目に計上すべき取引内容が明確となっていないため、収支報告書の記載誤りが生じている。 これらを解消するため、収支報告書に記載すべき収入及び支出の項目を見直し、収支報告書の記載内容の誤りを容易に見つけられるよう、各項目の記載内容を明確に定義する必要がある。 なお、設定された項目に該当しない取引が発生することも考えられるため、その他の費用等の項目を設定することが考えられるが、この場合、その取引内容を備考欄に記載するなど、工夫が必要である。	高齢社会室	平成26年度報告分より「社会福祉法人会計基準」をもとに収支報告書留意事項を設け、各法人に収支報告書を作成してもらうことで、紛らわしい項目や費目の明確化と記載内容の誤りを防ぐことができた。 なお、各法人より提出してもらっている様式については、備考欄は設けていないが、通常備考欄に記載されるであろう「事業費・事務費における按分根拠について」「人件費における按分根拠について」を詳細に記載できる様に別途欄を設けた。 それに伴い、収支報告書の様式も一部変更した。

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(H30.4現在)
4	収支報告書のモニタリングはチェックリスト等に基づいて実施すべき [53ページ]	<p>長寿社会推進室では、運営審議会へ報告するため、収支報告書のモニタリングを行っているが、そのモニタリングにおいてチェックした内容及び実施した結果が書面等に残されておらず、モニタリングの状況が不明瞭である。この場合、適切にモニタリングが行われていることが確認できないだけでなく、担当者が交代した場合には、適切な引継ぎが行われず、属人的なモニタリングが行われてしまうおそれがある。</p> <p>チェックすべき項目を明確にしたチェックリスト等を作成することにより、毎年同品質のモニタリングが漏れなく行われる体制を確保する必要がある。</p> <p>また、チェックした内容を書面に記録し、必要に応じてコメント等を残すことにより、適切なモニタリングが行われていることを客観的にも確認できるようにし、担当者の交代があった際にスムーズに業務を進められるような対応を図っていく必要がある。</p>	高齢社会室	<p>収支報告書のモニタリングを行う際、担当者が代わっても同じチェックが出来るよう、チェックリスト表を新たに作成した。</p> <p>収支報告書のモニタリング時に確認した内容を記載し、チェックリスト表に特記事項を記載出来るよう、備考欄を設けた。</p>
5	実態に見合った自己評価が行われるよう指導すべき [56ページ]	<p>高齢者サポートセンターに対する業務モニタリングでは、最初にセンターによる自己評価が行われるが、任意の3つのセンターの自己評価結果を見分したところ、実態に見合っていないと思われるものが含まれていた。</p> <p>自己評価においては、具体的な事業実施内容が重要であり、当該実施状況に基づいた自己評価の点数をつけることが必要であるため、自らの評価において不十分な点を把握し、改善につなげていく取組みが行われるよう、促進することが望まれる。</p> <p>また、研修会、報告会、カンファレンスの開催回数や関係機関との接触回数等のKPI(業績評価指標)を設定するとともに、自己評価のガイドラインを作成・指導する等の工夫も考えられる。</p> <p>なお、点数での記載を行わせることにより、高評価の自己評価が行われてしまう傾向がある場合には、市のモニタリングの評価のように、◎、○、△で評価するなどの工夫も必要である。</p>	高齢社会室	<p>PDCAサイクルによる事業の質の向上を目的とした事業実施計画書を各高齢者サポートセンターごとに作成したことから、具体的な事業実施内容と基本的事項を評価できるよう自己評価方法(様式)を見直した。</p> <p>各高齢者サポートセンターが実施した研修会、報告会、カンファレンスの開催回数や、参加した研修会、報告会、カンファレンスの参加回数や相談件数については実績報告書として毎月報告してもらい、市において一覧表にして管理している。</p> <p>高齢者サポートセンターが行う自己評価は、現在、得点(3.2.1)による評価となっていたが、市の評価(◎、○、△)と同様とした。</p>

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(H30.4現在)
6	業務モニタリングに係る書面による指摘をより詳細な内容のものとするべき 〔59ページ〕	<p>平成25年度の業務モニタリングにかかる「当日指摘メモ」の内容を確認したところ、確認した全ての指摘メモが抽象的な表現にとどまっていた。指摘メモは、実地調査当日に、事業者との協議において具体的な取組みにまで達していなかった内容、当該高齢者サポートセンター職員全員に伝えたい内容等を記載するものであるが、時間的制約もあって、詳細に記載できないこともあるとのことである。</p> <p>ただし、具体的な内容の記載がなければ、各高齢者サポートセンターの担当者が指摘内容を理解して翌年度にその改善状況を確認することが困難となる。また、仮に市の担当者が交代した場合には、過去においてどのような内容の指摘が行われているのか、理解が困難となる恐れがある。</p> <p>市のモニタリング結果については、後日、法人代表者と高齢者サポートセンター管理者に一項目ごと個別に、取組み内容と今後の取組みを踏まえた評価結果が説明され、また、総評として、より望ましい対応が図られることを促進するためのコメントや期待しているポイントが説明されている。そのため、当日は口頭にて報告を行い、詳細な内容については、指摘メモを別紙で提出するなどの対応の検討が必要である。</p>	高齢社会室	<p>業務モニタリングで口頭指摘をおこなった場合、指摘内容を高齢者サポートセンターと共有するため、口頭指摘の内容をまとめた「当日指摘メモ」を高齢者サポートセンターへ手渡していたが、今後は一旦口頭指摘の内容を持ち帰り、職員間で共有し、後日高齢者サポートセンターに対し「指摘メモ」を提出する。また引き続き、口頭指摘の内容なども含めすべての項目について記載した評価シートを作成し、法人代表者と高齢者サポートセンター管理者に一項目ごと個別に、取組み内容と今後の取組みを踏まえた総評を行い、課題等を共有する。</p> <p>統一した様式の事業実施計画書を作成しており、評価シートについても見直しを行った。</p>
7	指摘以外の助言等を書面により行うことを検討すべき 〔61ページ〕	<p>最低限必要な対応ができているため、要改善事項としての指摘はなかったとしても、全ての点において完璧な運用が行われていることは想定できない。</p> <p>将来にむけて、高齢者サポートセンターにおける、より望ましい対応が図られることを促進するための具体的なコメントなどについても、書面で残し、報告することが望まれる。そのため、参考情報として別紙で提出するなどの対応の検討が必要である。</p>	高齢社会室	<p>全ての高齢者サポートセンターに対し、当日確認した全ての事項に対し評価シートを作成し、後日、法人代表者と高齢者サポートセンター管理者に一項目ごと個別に、取組み内容と今後の取組みを踏まえた総評を行い、課題等を共有している。</p> <p>将来に向けて、より望ましい対応が図られることを促進するため、事業実施計画書を作成した。</p>
8	予算数値と実績数値の比較分析を正式な手続きとして実施すべき 〔65ページ〕	<p>介護保険特別会計のいくつかの費目について、その予算数値と実績数値に乖離が認められた。</p> <p>長寿社会推進室では、翌期の事業計画の策定や中期計画の策定時において、予算等の作成者により予算数値と実績数値との乖離の把握は行われている。</p> <p>ただし、正式な手続きとして、予算実績比較を行い、報告するようなことは行われておらず、また、現状として乖離が生じた原因分析自体も行われていない。</p> <p>予算数値と実績数値を比較し、その分析を行うことは、将来の事業策定にとって非常に重要な情報となりえることから、正式な手続きとして実施することが望まれる。</p> <p>また、単に数値を比較し、その乖離している事実を把握するのみならず、その差異が発生した原因が何にあるのかについて、深く考察することも重要である。すなわち、差異が発生している事実及びその内容(たとえば予算件数100件に対し、実績件数50件であった)を把握するだけでは不十分であり、可能な限りにおいて、なぜそのような差異が発生してしまっているのか(たとえば、予算件数に比して50件のマイナスであった原因は、他の実施事業と内容が似通っていた等)について、分析することが必要であり、その分析結果を利用して、今後の事業展開の方針を見極めていくべきである。</p>	高齢社会室	<p>介護保険特別会計の予算は、介護保険法の規定に基づき、3年間の財政収支の見通しを明らかにする介護保険事業計画で定めた3年間の予算額を単年度に置き換えたものである。</p> <p>ご指摘のとおり、予算数値と実績数値を比較し、その分析を行うことは、今後の事業展開や事業設計にあたり重要な情報となりえることから、第5期計画期間(平成24年度～平成26年度)において生じた乖離事実の把握及び原因の検証を行い、平成27年度から平成29年度を計画期間とするひらかた高齢者保健福祉計画21(第6期)(介護保険事業計画)の策定を行った。</p>

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(H30.4現在)
9	二次予防事業の予算数値について、実現不可能な数値になっていないかどうか検証すべき 〔69ページ〕	<p>二次予防事業にかかる費用は、発送作業のみならず、回答の集計、二次予防事業対象者に対するフォローアップ、二次予防事業(教室)通所希望者に対する生活機能検査等に関連して発生する。回答者数や二次予防事業通所希望者数等により実績額が変動し、また、予算額については、機械的に保険給付費に一定率を乗じた金額とするため、事業費の予算と決算実績とが乖離しやすいとのことである。</p> <p>しかしながら、平成24年度より3年間をかけて基本チェックリストの全件送付を実施するのであれば、平成25年度の回答回収率は平成24年度の実績をもって、より信憑性の高い予測が可能と思われるが、平成25年度の予算額を機械的に保険給付費に一定率を乗じた金額としたため、決算実績の乖離は、平成24年度と同様に多額となっている。</p> <p>予算数値に基づき介護保険料の負担額が確定するため、予算数値は各年度の行動計画を具体的な数値で表すものでなければならない。予算と決算実績に乖離がある場合、予算数値自体が実施不可能な数値となっていないかを検証し、翌年度の計画数値に加味すべきである。また予算数値に問題がないと判断された場合には、計画と実績との比較を行い、改善すべき点がないかを検討することが必要である。</p>	高齢社会室	<p>基本チェックリストの回答回収率は、前年度の実績より一定の予測は可能であるが、二次予防事業の予算については、本市の介護保険及び高齢者保健福祉施策の方向性を定めたひらかた高齢者保健福祉計画21第5期計画において、平成24年度から平成26年度の計画期間内の地域支援事業の介護予防事業の予算は、法令に基づき介護保険事業計画において介護給付費の1%の範囲内であることを基本に積算していたため、決算額との乖離が生じたものである。</p> <p>平成27年度から平成29年度(第6期計画期間)の予算額については、これまでの実績を勘案し計画数値等を積算したことから、決算額の乖離は減少すると考えている。</p>
10	二次予防事業(教室)について、より効果的な運営を行うべき 〔69ページ〕	<p>二次予防事業対象者把握事業において特定された教室参加者は、通所型介護予防事業において適切なプログラムを受講することとなるが、二次予防事業対象者として把握した4,494名の内、実際に教室に通った高齢者は対象者28,213人のうち、わずか0.4%の136人であった。これは、対象者のプログラム参加への意識も影響していると考えられるが、より魅力的なプログラムの開講や、高齢者の二次予防に対する意識調査の実施の検討等、より効果的な事業の運営を行うべきである。</p>	高齢社会室	<p>「二次予防の対象者を特定し介護予防の教室に繋げる」取り組みが全国的に功を奏さなかったため、介護予防事業については国による方針の転換があり、「高齢者の身近な地域で、地域の活動や交流と一体的に実施する介護予防の取り組み」に重点を移している。平成29年4月からは一時予防・二次予防の区別を行わず、介護予防・日常生活支援総合事業として地域の介護予防拠点の整備、生きがいづくり・役割づくりとあわせてた取組みを推進している。</p>
11	介護保険料滞納者に対する訪問徴収の方策を改善すべき 〔72ページ〕	<p>高齢社会室では、介護保険料を一定期間を超えて滞納した者に対し、訪問徴収を実施している。</p> <p>訪問徴収を行う目的は、滞納者本人と直接面談し、回収もしくは納付意識を高めることにあると思われるが、事前連絡なしに訪問しているため、半数以上が留守宅となっており、本来の目的が達成できていない。</p> <p>訪問徴収の結果、被保険者が在宅の場合については、何らかの回答を得られたという記録が残っていたが、事前連絡なしの訪問であるため、不在の場合は訪問記録書の投函のみの対応となり、その後には再訪問は実施していない。</p> <p>滞納者に対する徴収を徹底するため、訪問徴収の対象者に事前に訪問日時を通知し、都合が悪い場合には別の日時を設定する等、本人と必ず面談できるような方策が必要である。</p> <p>また、留守宅に対しては訪問記録書の投函で終わることなく、訪問日またはそれ以降の日に電話連絡する旨を訪問記録書に記載しておき、電話での督促または再訪問することが必要である。</p>	高齢社会室	<p>訪問徴収後の経過や電話勧奨などを行い、長期的、継続的に取り組む。特に訪問時不在者への対策は本人と面談できるよう、事前の訪問日時の通知や複数回訪問するなどして対応を強化する。</p>

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(H30.4現在)
12	<p>介護老人福祉施設の入所待機者数のより精緻な把握が必要 〔76ページ〕</p>	<p>公表している介護老人福祉施設への入所待機者数には、既に他の施設に入所している者、入院中の者、亡くなった者、要介護認定を受けているため念のために施設への申し込みを行っている者等の数が含まれていることを市は認識しており、その人数を把握しているが、当該情報が市から各施設に報告されていない。</p> <p>各施設での入所希望者への連絡における非効率な対応を排除するためにも、入所希望者等の情報共有体制の整備に努めることが必要である。</p> <p>また、市は地域包括ケアシステムの整備推進においては、高齢者の住まい確保を大前提としており、今後は有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅等の整備が進むと思われる。住民ニーズに合った適切な施設の設置のためには、正確な各施設への入所希望者数を算出することが重要であり、より一層精緻な待機者数の把握が必要である。</p>	<p>高齢社会室</p>	<p>待機者数については、今後本市が施設整備等を行う際指標となる。市民ニーズにあった適切な施設整備を行うため、今までは各施設より待機者情報の提供を受けていただけであったか、平成27年6月より申請者よりの同意書に基づき、市より各施設へ被保険者の資格の有無について情報提供を行なう等の情報共有の体制を整備した。</p>
13	<p>「高齢者向け住まいと外付けサービスとの関係に関するアンケート調査」の結果における課題事項について、引き続き施設へのモニタリング等に注力すべき 〔78ページ〕</p>	<p>サービス付き高齢者向け住宅及び住宅型有料老人ホームの監督権限を有する自治体を対し、国が平成26年に行ったアンケートの市の回答によれば、市では、介護漬け、介護渋りといった課題は発生していないと捉えることができ、各種モニタリングや実地指導の結果とも捉えることができる。</p> <p>ただし、アンケートはあくまでも把握しているかどうかという内容であり、実際に全く生じていないことを保証するものではないため、引き続きこうした課題事項が生じていないかどうか、モニタリング等に注力していくことが求められる。仮に疑いのある事象が発見された場合には、指導等を通じて迅速に対応すると同時に、他にも同様の事象が生じていないかどうか調査することが求められる。</p> <p>また、サービス付き高齢者向け住宅への立入検査は平成27年1月以降での実施が予定されているため、他の自治体での課題事項を踏まえ、適切なモニタリングの実施が求められる。</p>	<p>高齢社会室</p>	<p>サービス付き高齢者向け住宅については、当課と都市整備推進室の共管で登録業務等を行っている。事業者に対して、毎年1回(6月)の定期報告を提出させるとともに、管理開始後3か月から1年以内及び随時に立入検査(平成26年度は2件)を実施している。また、平成27年6月から、大阪府内の登録基準が追加され、事業者は、入居者が契約を締結する前に、状況把握・生活相談サービス(必須サービス)以外のサービスについては、入居者がその利用や事業者を選択できることを書面で説明をする必要があることとなった。</p> <p>有料老人ホームについては、当課で届出等受理業務を行っている。事業者に対して、年4回の定期報告を提出させるとともに、年1回大阪府有料老人ホーム指導・研修会(6月)を開催し、随時に立入検査(平成26年度は3件)を実施している。</p> <p>引き続き、大阪府等と連携を図りながら、適切なサービスを確保するための指導等を行っていく。</p>

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(H30.4現在)
14	指定管理者の選定は原則どおり公募とすべき 〔79ページ〕	<p>公の施設における指定管理者の指定の手続等に関する条例第2条によれば、指定管理者は、原則として公募しなければならないとされており、非公募によることができる場合としては、施設の管理運営上緊急性を要するとき、及びその他公募を行わないことについて合理的な理由があるときに限定されている。</p> <p>市においては、長寿社会推進室所管の公の施設6施設のうち、4施設(対象は2法人)について、指定管理者制度を導入しており、地方自治法第244条の2第8項の規定により利用料金を収入として収受する利用料金制を採用している。</p> <p>市は指定管理者制度を採用する4施設全てにおいて、募集方法は非公募としている。非公募の理由としては、指定管理者が利用料金を収入として収受しているが、この利用料金は介護保険法等で定められた介護報酬等による利用者負担額を収受しているもので、法改正以外の料金改定はできないことから公募による競争原理が働かないこと、また、介護サービス等は主に人的サービスであり、利用者にとって人的関係は短期間での構築が難しいため、公募により指定管理者が変更となった場合、安心してサービスを受けられない状況が発生する恐れがあることを挙げている。</p> <p>しかしながら、利用料金制であるため、指定管理料との差額精算等はなく、効率的な運営による費用削減やサービス向上の努力等により施設の運営から得られた利益については、法人の利益となり、一定の利益が得られるという面では、少なからず競争原理は働くといえる。また、現在の指定管理者と同等水準のサービスを提供できる事業者を公募により募ることで、介護サービスの品質向上が期待でき、利用者にとって満足の得られるサービスを提供できうとも考えられる。</p> <p>以上のことから、現在の指定管理者と同等水準のサービスを提供できる事業者の存在を確認し、原則どおりの公募を行うべきである。</p>	高齢社会室	長寿社会部所管の公の施設、4施設(対象は2法人)について、現在の指定管理期間が平成30年3月31日で満了となるため、平成30年度からの指定管理者の指定に係る選定の手続きにおいて公募を実施する。

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(H30.4現在)
15	施設使用の有償化等の是非を検討し、対応を図るべき [80ページ]	<p>指定管理者制度を導入している4施設について、その施設使用料は収受せず、無償貸与が継続的に行われている。平成17年度の指定管理者制度導入時の資料を閲覧し、当時の無償貸与に至った経緯を確認したところ、施設使用料に関する検討資料がなかったが、公の施設の設置目的を達成するために効果的かつ効率的に民間事業者に代行させるという考え方のもと、施設使用料を徴収することがなじみにくいとの判断が行われたとのことであった。</p> <p>利用料金制とする場合、その事業から得られる収益は指定管理者のものとなり、必要となる費用は指定管理者が負担することが原則となるため、本来であれば、施設使用料や維持管理費等は指定管理者が負担すべきものとする。また、指定管理料制を採用した場合、施設使用料をあらかじめ考慮した金額を指定管理料として支払うことができるため、利用料金制を採用するか指定管理料制を採用するかにより、市の負担額に相違が生じることは望ましくない。</p> <p>報告されている事業実績報告書の正確性については、制度として外部の第三者による監査等が行われていないため、保証はできないが、平成25年度の各施設の事業実績報告書を確認したところ、指定管理の対象となる事業の利益金額はそれほど多額ではないため、今すぐ施設使用料を課すことは難しいと思われる。</p> <p>現在の指定管理者の指定期間は平成24年度から平成26年度までの3年間であり、次回の指定管理者(平成27年度から平成29年度)も既に選定済ではあるが、将来の大規模修繕等のための起債原資を確保するためにも、他の制度の重畳的な適用の可能性も考慮した上で、施設の使用料の有償化や指定管理者で発生した利益の一部を還元させる方法等の是非を慎重に検討し、対応を図るべきである。</p>	高齢社会室	<p>公の施設の設置目的の達成を効果的かつ効率的に民間事業者 に代行させるという指定管理者制度の趣旨に基づき、市の実施事 業の代行者である指定管理者から施設使用料を徴収しない考え方 を採っている。</p>

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(H30.4現在)
16	<p>資金収支計算書だけでなく、事業活動収支計算書も活用して、施設の損益状況をモニタリングすることが望ましい 〔81ページ〕</p>	<p>市に指定管理者の財務状況をどのようにモニタリングしているかを聴取したところ、資金収支計算書上の当期支払資金合計額を確認することにより、指定管理者の収支状況を検証しているとのことであった。 しかし、支払資金の増減は、収支状況の把握として適切とは言えない場合もある。例えば、市立特養及び市立デイの平成22年度の資金収支計算書上の当期支払資金合計額をみると、支払資金が他の年度に比べ増加しており、収支が改善されているように見えるが、実際には運営資金の短期から長期への科目振替を実施したのみであり、なんら利用収入が増加したわけではない。にもかかわらず、あたかも収支が改善したような状況となっている。 市に対して、事業実績報告書だけでなく、添付資料として貸借対照表、資金収支計算書の他、事業活動収支計算書(新基準では事業活動計算書)も提出されている。この事業活動収支計算書の収支合計は、一般的な損益(利益・損失)の状況を表すものであるため、指定管理者の運営状況の検証の際には、事業活動収支計算書も活用し、施設の損益状況についてモニタリングすることが望まれる。</p>	高齢社会室	<p>施設の財務状況の評価にあたっては、一般的な損益(利益・損失)の状況を表す事業活動収支計算書の収支合計も活用し、適切にモニタリングを行っていく。</p>
17	<p>利用者満足度調査のためのアンケート結果とこれに基づく改善状況について、モニタリングの対象項目に含めた上で、適切に実施すべき 〔83ページ〕</p>	<p>各指定管理者は施設ごとに、利用者満足度調査のためのアンケートを実施しており、その結果を集計し、市に報告している。市は指定管理者のモニタリングの実施時期にアンケート結果並びにその結果に基づく改善状況を確認しているとのことであったが、市のモニタリング項目には含まれていないため、適切なモニタリングが実施されているかどうか確認することができなかった。 施設のサービス向上に資するため、各指定管理者がアンケート結果に基づいた、PDCAサイクルを実践すること、また、その実施状況を市がモニタリングすることは非常に重要である。 今後、モニタリング項目に含めた上で、適切に実施するべきである。</p>	高齢社会室	<p>指定管理者が指定管理基本協定書に基づき実施している利用者満足度調査のためのアンケートの結果並びにその結果に基づく改善状況について、適切に確認し評価できるよう、モニタリング項目に含めることとした。 また、指定管理者の施設のサービス向上にむけ、アンケート結果を有効活用できるよう、適切にモニタリングを行っていく。</p>
18	<p>収支計算書の修正は、管理責任者の承認を得て行うべき 〔85ページ〕</p>	<p>過去に市に提出された月次報告書の元となる収支計算書の金額について、金額が少額ということを理由に、管理責任者に報告することなく、担当者の独自の判断で金額修正が行われていた事例があった。収支計算書は市に提出する月次報告書及び事業実績報告書の元となる重要な財務諸表であるため、金額が少額という理由のみで管理責任者の承認を得ずに修正すべきではない。 今後は、修正すべき事項が発生した場合には、適時に管理責任者に報告し、承認を得た上で修正すべきである。</p>	高齢社会室	<p>収支計算書の修正については、法人の事務決裁要綱に基づく適正手続により、管理責任者が確認を行った上で市への報告を行う。</p>

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(H30.4現在)
19	小口現金の適正な残高管理を行うべき [87ページ]	<p>【市立特別養護老人ホーム】 小口現金の残高管理について、毎日、担当者が実査を実施しているが、別の担当者による確認、いわゆるダブルチェックの体制がとられていなかった。また、切手についても、担当者の月次照合のみであり、ダブルチェックが実施されていなかった。さらに、現金及び切手ともに責任者の承認行為が行われていなかった。 担当者は日々、ダブルチェックを実施するとともに、職責の明確化の観点から、責任者においても現金及び切手の定期的な確認・承認行為を行い、適正な残高管理を行うべきである。</p> <p>【市立デイサービスセンター】 小口現金の日々の残高管理については、実査表(金種チェック表)を用いて管理すべきところ、使用の都度、付箋に残高を記入し、現金出納帳に記帳するのみであった。 実査表を用いて、日々残高照合を実施するとともに、ダブルチェック及び責任者の承認行為を行うべきである。</p>	高齢社会室	<p>小口現金の残高管理については、日々担当者と別の職員によるダブルチェックを実施するとともに、管理責任者の確認を行っていく。 また、残高管理に使用する書類には、実査表を用いることとし、日々残高照合、ダブルチェック、及び責任者の承認行為を徹底し、適正な残高管理を行う。</p>
20	小金庫の設置場所について検討すべき [87ページ]	<p>主に現金を保管している持ち運び可能な小金庫については、日中、事務所の入り口付近で玄関からも確認できる位置に置かれているが、事務所入り口付近には、介護職員等のタイムカードが設置されている関係上、事務職員以外の出入りも頻繁にあり、管理上、好ましい保管状況ではない。 関係者しか把握していない場所で管理保管するなど、日中の小金庫の設置場所について検討すべきである。</p>	高齢社会室	<p>小金庫の日中の保管場所を、限定された職員のみが知る事務所の奥のスペースへと移動することで、日中の小金庫の保管における安全体制の強化を行った。</p>
21	銀行印の保管場所について対応を図るべき [88ページ]	<p>普通預金通帳については、ダイヤル式の大金庫に保管されているが、銀行印と一緒に保管されていた。金庫のダイヤル暗証番号は管理責任者以外の一部の担当者も知っており、管理上、好ましい保管状況ではない。 銀行印については、別の場所で責任者が保管するなどの対応を図るべきである。</p>	高齢社会室	<p>大金庫ダイヤルの暗証番号は定期的に変更することとした。 また、銀行印については大金庫で保管、通帳は小金庫に移動させ、別々に保管することとし、安全管理に関する措置を行った。</p>

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(H30.4現在)
22	<p>楽寿荘の利用率改善が必要 〔95ページ〕</p>	<p>平成22年度における大型改修に係る多額の投資や、毎期発生する維持管理費用に鑑みれば、20%を下回る利用率を今後改善していく必要がある。</p> <p>改善に向けて、まず条例の設置目的に沿って、高齢者に如何に利用してもらうかを検討すべきである。平成23年度に実施した「要介護認定を受けていない高齢者向けアンケート」では、生きがいや楽しみとして「仲間と行う趣味や娯楽」が41.8%と最も高くなっていることから、高齢者が集う場所の提供が重要であり、街かどデイハウスや老人クラブの活動の場として提供することも考えられる。また、市の事業である、生きがい創造学園(パソコン講座や料理教室などの60歳以上の市民を対象とした有料の講座)では毎年定員を大きく上回る応募があり、これに参加することができない高齢者のために類似の講座を設ける等、高齢者のためにどういった事業を行えば施設の利用を推進できるかを具体的に検討する必要がある。</p> <p>現在では高齢者以外でも利用可能となっていることから、市内の学校の課外活動の場として提供する等、高齢者以外の利用推進を図ることや、市の他の施設との連携を図り、予約受付の一元化や施設利用率向上のための協力体制を構築することも有用と考える。また、老人福祉センター楽寿荘という名称であるため、高齢者以外のものが利用できないと誤解されていることも考えられ、施設名称を変更し、高齢者以外の者にも利用しやすい印象を与えることも検討すべきである。</p> <p>なお、長寿社会推進室で行う高齢者施策をメインとした利用では、利用率の向上の促進が困難と判断される場合には、市の他部署に移管する等、施設の有効な活用方法を広く検討する必要がある。</p>	<p>高齢社会室</p>	<p>「老人福祉センター楽寿荘」という施設名称を変更することは、当該施設の設置目的が老人福祉法に規定する老人福祉センターであることから、早急な変更は困難と考えるが、市ホームページ活用や、毎年度、広報ひらかたへの情報掲載を行い、幅広い層への働きかけを行っている。また公募型連続講座(陶芸、ハーモニカ、オカリナ、太極拳、園芸)などの市の主催事業の開催による利用促進により、本来の目的である高齢者層の利用促進にも努めているところである。</p> <p>平成26年度からは、子育て支援室と連携し、地域子育て支援拠点事業(子育て支援室がさだ保育園に委託)の実施場所として多目的室を提供した。また、総合福祉センターリニューアルに伴い、更なる利用率の向上を図るため、使用料金の引き下げを行った。</p> <p>様々な取り組みにより、子育て世代の利用も増えており、利用率は向上してきている。</p>
23	<p>街かどデイハウスの整備に積極的に取り組むとともに、事業自体の見直しについても検討する余地がある 〔97ページ〕</p>	<p>市は、全ての日常生活圏域で街かどデイハウスを整備することを目標としているが、その実現は各日常生活圏域において、街かどデイハウスの代表者として立候補する市民が現れるか否かにより大きく左右される状況にある。実際に、地域(中学校区及び日常生活圏域)によっては、長年にわたって街かどデイハウスが整備されていないところも存在している。街かどデイハウスは、異なる日常生活圏域の住民であっても利用可能ではあるが、同じ市民として納税しているにも関わらず、近隣に街かどデイハウスが存在せず、サービスが享受できないということは、不平等である。</p> <p>市は、方針決裁の元、毎年1か所を目途として街かどデイハウスの整備を計画しているが、本来であれば全ての日常生活圏域に1か所ずつ存在すべきであることを考えると、毎年1か所ずつの整備ではなく、早急に全ての日常生活圏域で、街かどデイハウスが整備されるように努めるべきである。そのためには、各日常生活圏域から街かどデイハウスの代表者となる市民が現われるのを待つのではなく、市として具体的な施策を打ち出し、全ての日常生活圏域ごとに街かどデイハウスが整備されるように積極的に取り組むべきである。</p> <p>今後、13の日常生活圏域に1か所ずつの整備が完了したとしても、高齢者の利用の利便性を考慮すると十分とはいえないが、全ての高齢者が無理なく通える範囲に街かどデイハウスの整備を行っていくことは、市の財源負担を考えると実現困難である。</p> <p>そのため、より多くの高齢者が街かどデイハウスを利用し、地域で生き生きと活動できるようにするためには、当該事業自体の見直しについても検討する余地がある。</p>	<p>高齢社会室</p>	<p>平成28年度に、街かどデイハウスが未整備の3圏域において事業者を募集し、うち2つの圏域で決定を行った。残る1圏域については周知の方法等を工夫して募集を継続する。</p> <p>また、街かどデイハウスの他にも高齢者の身近な集いの場を多く開設するため、平成29年度から基金を活用して「高齢者居場所づくり助成事業」を実施し、2年間で市内100箇所の設置を目指す。</p>

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(H30.4現在)
24	街かどデイハウスの認知向上に努めるとともに、活動参加を促進する取組みを実施すべき 〔99ページ〕	アンケート結果によれば、その回答者の約半数は街かどデイハウスの存在について知らない状況である。 第5期計画策定時と第6期計画策定時では、街かどデイハウス自体の認知度はやや向上している(前回は「利用したことがある」が3.2%、「制度は知っている」が33.1%)。これは、市が発行する広報への掲載、街かどデイハウスをふれあいスペースとして開放したこと及び地域活動への参加(清掃活動やこども見守り隊)などの施策によるものだと考えられるが、それでもまだ半数近い者が知らない状況である。今後は、より一層認知度の向上に努めるだけでなく、街かどデイハウスの活動を理解してもらい、参加を促進するような取組みも実施すべきである。	高齢社会室	街かどデイハウスについては、事業開始以来、事業の周知活動に取組み、平成21年度からは利用登録者以外に参加を呼びかける介護予防普及啓発事業にも取り組んできたところである。平成24年度からは見守り訪問や地域活動協力を新たに補助対象とし、様々な活動と通じて地域の高齢者に街かどデイハウスを知っていただくよう取り組んできた。また、各実施団体に設立した連絡協議会が主催者となって「秋祭り」を開催するなど、実施団体も周知活動に取り組んだ。 今後においても、多くの方に街かどデイハウスを知っていただき利用者が増えるよう従来は長寿社会推進室、街かどデイハウスで配付していたチラシを、可能な範囲で高齢者サポートセンターにも設置してもらった。また街かどデイハウスの連絡会において、独自のビラ・ポスターの作成検討に当たっている。
25	街かどデイハウスについて事業が存続できる運営状況への移行を指導すべき 〔101ページ〕	ほぼ全ての事業所で事業の代表者又は利用者から寄付が行われており、一部の事業所では、多額の寄付が行われ、団体間での寄付金額の相違に伴う負担度合いが差が生じている。 一部の事業所では、総収入に対する寄付金額の割合が10%程度となっており、寄付金なしでは事業が存続できない状況にあることを意味している。街かどデイハウス事業自体が、住民参加型非営利団体等の支援をすることを目的にしているため、各事業所において、一定程度の寄付が行われることは理解できるが、事業の存続が寄付金に依存している現状は適切であるとは言えない。事業存続のためにも、市として「事業実績報告書」等を精査し、事業が存続できる運営状況への移行を指導すべきである。	高齢社会室	各街かどデイハウスによって開所日数や加算補助となる活動の有無、また利用料の金額設定や利用者数などが異なり、収入状況も様々である中において、寄付も含めた事業の収支が適切なものとなるよう、実施者から提出のあった「事業実績報告書」をもとに運営、管理等について助言、指導を行った。 また、今後とも寄付金等に頼らないと運営が困難となる街かどデイハウスがある場合は別途指導を行なう。
26	街かどデイハウスの人件費について、事業者の経済的負担が過度にならないよう管理すべき 〔102ページ〕	収支状況の査閲の結果、以下の事項が検出された。 ・総収入に対する人件費率が各団体間で大きく異なっている。 ・一部の事業所では、交通費手当の支給まで行っており、かつ、総収入に対する交通費手当の割合が非常に高い事業所も存在する。 総収入に対する人件費及び手当(交通費)の割合が各団体間で大きく異なっていることは、代表者やスタッフの給料をある程度賄っている事業所と賄っていない事業所が存在していることを意味する。相対的に総収入に対する人件費比率の低い事業所は、他の事業所より代表者及びスタッフ個人のボランティアに依存する割合が高いことを意味する。 市が支援する事業としては、各事業所の規模及び利用人数等に応じて、人件費を個別に算定し、支給する方針等を検討すべきであり、団体への経済的負担が過度なものにならないよう管理する必要がある。 また一方で、人件費は、収入に余剰が生じた際の調整項目として名目的に使用されやすい。そのため、人件費については、月次での報告を実施させ、年度末に遡及的な調整が行われることがないよう管理する必要がある。	高齢社会室	街かどデイハウス事業補助金は、運営する団体に対し補助金を交付することにより、当該団体の活動を支援するとともに、高齢者等の生活支援の基盤を整備し、もって高齢者等の介護予防及び社会参加の促進を図ることを目的としている。 既存の街かどデイハウスにおいては、規模・利用者数などにおいて大きな差はないため、基本補助(実施日数より算定)、と加算補助(食事の提供、見守り訪問等)で算定している。今後、規模・利用者数などにおいて著しい格差が生じる場合などは見直しを行なう。 所定の運営基準を満たしていれば、それぞれの地域の実情等に応じて特色ある取組みが可能であるとしていることから、費目の事業経費の金額は実施団体によって様々であるが、全ての支出が適正に行われるよう、従来は年度末と、年度の間中期に収支状況等を記載した自主点検表の提出を求め、書類の確認を行っていたが、それ以外に適宜、必要に応じて街かどデイハウスに書類の提出を求めるなど、助言・指導を行った。

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(H30.4現在)
27	街かどデイハウスの建物賃貸借契約を適切に確認すべき 〔103ページ〕	<p>各事業所で、建物の賃貸借契約書を閲覧した結果、以下の事項が検出された。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約書の名義が古い者となっており、更新されていない。 ・団体が親族と建物賃貸借契約を締結している。 <p>市は建物賃貸借契約を適切に確認し、更新漏れ等の形式的な不備については、直ちに対応させる必要がある。また、団体が街かどデイハウスに使用する物件を親族から賃借している場合には、近隣の同規模設備の賃借料等の比較を実施し、賃借料が妥当であることを検証した上で、その内容を書面等に残しておくべきである。</p>	高齢社会室	<p>資料の再確認を行い、建物の賃貸借契約書の名義が古い者となっており、更新されていないものについては、更新を指導し、結果を確認した。</p> <p>また、親族と賃貸借契約書を結んでいるケースについては近隣の同規模物件等の賃貸料と比較を行うとともに、開設当初に指導を行った大阪府の職員に事情を聞き、当該賃借料の設定が適切であるとの判断を府が行っていたことを確認したことを記録した。</p>
28	街かどデイハウスという名称について検討すべき 〔105ページ〕	<p>当該事業名は大阪府独自の事業として実施していた「街かどデイハウス」事業を、そのままの名称で引き継いでいる。事業名に「デイ」という文字が含まれるため、「デイサービス」や「デイケア」などの介護保険事業と事業内容を混同している市民がいるとのことであった。事業内容を混同することで、本来であれば、利用対象者となるはずの65歳以上の要支援・要介護認定を受けていない市民が、街かどデイハウスに対する興味を失ってしまう懸念がある。また、このような名称による事業内容の分かりにくさが、街かどデイハウスの認知度向上につながらない要因の一つでもあると考えられる。</p> <p>市は街かどデイハウスの内容が適切に市民に伝わるように取り組む必要があり、それでも市民の認知度が上がらない場合には、街かどデイハウスの名称そのものの変更も検討すべきである。</p>	高齢社会室	<p>名称変更について平成28年4月・5月の街かどデイハウス連絡協議会で検討を行った結果、「現行の名称がようやく市民の間に浸透しつつあるので、変更は望ましくない」との意見で一致した。</p> <p>介護保険事業との混同を避けるため、今後とも街かどデイハウスの内容の周知に努め、市民の認知度の向上を図っていく。</p>
29	街かどデイハウスの代表者が円滑に交代できるような体制の構築が必要 〔105ページ〕	<p>代表者への質問を通じて、街かどデイハウスを継続的に運営することの難しさを認識した。現在の代表者は当該事業に対して情熱をもって取り組んでおり、その生活は、街かどデイハウスが中心となっている。また、街かどデイハウスの運営そのものが代表者の個性及び裁量に大きく依存しているとの印象を受けた。代表者は、時間的にも経済的にも負担を強いられるため、現在の代表者からの交代が円滑に行われるかどうかについては、疑念を抱いてしまう。</p> <p>市としては、上述の寄付金の抛出や人件費等の負担に関する問題を解消することで、代表者が円滑に交代できる体制を構築する必要がある。</p>	高齢社会室	<p>街かどデイハウス事業については地域住民グループの自発的な取り組みから誕生したものであり、事業の開廃についてはやむを得ないものと判断される。しかし本事業の継続した運営を確保する事は市民サービスの維持にも直結するため、今後も引き続き、街かどデイハウスの安定的・継続的な運営を目指す。</p> <p>なお、平成27年度においては、1か所の街かどデイハウスにおいて代表者の変更があったが、円滑に行うことができています。</p>

No.	項目	監査の意見(要旨)	担当部署	意見への対応(H30.4現在)
30	緊急通報システム事業の料金体系及び利用対象者の見直しを実施すべき 〔108ページ〕	<p>ひとり暮らしの高齢者が増加する中、市が高齢者の日常生活をサポートすることは重要である。また、平成23年度に行われたアンケート調査においても、充実してほしい高齢者福祉サービスとして緊急通報装置の貸与が39.5%と市に対するニーズは大きい。</p> <p>しかしながら、将来予測における高齢者数の増加に鑑みれば、今後、当該事業に係る財政負担の増加が予想され、現在の制度が維持できなくなる可能性がある。</p> <p>なお、同事業の装置の貸与期間に係る利用者負担について、任意で抽出した他市(大阪市、高槻市、堺市、東大阪市、岸和田市、茨木市)ではいずれにおいても、所得税又は市町村民税非課税世帯もしくは生活保護受給世帯等の条件付き世帯以外は、一定金額の月額を利用者が負担する仕組みとなっている。</p> <p>今後、より多くの高齢者に利用してもらうためにも、緊急通報システム事業の料金体系及び利用対象者の見直し等、市の財政状況を踏まえ、他の自治体も参考にし、定期的の実施すべきである。</p>	高齢社会室	<p>高齢者人口の増加、また事業の財源としている基金の残高等を踏まえ、当該事業は遠からず見直しを行う必要がある。</p> <p>安否確認に係る様々な機器の有効性や価格、地域の見守り体制の整備状況、また他市の動向等を常に注視して情報を集め、見直しの時期や改善内容の検討を継続している。毎年度、収集した情報を元に、担当グループによる協議を定期的の実施することとした。</p>
31	高齢者外出支援カード配布事業について、事業対象者以外の者によるカード使用の問題を解決するための改善策が必要 〔110ページ〕	<p>配布した「バスカード」及び「スルッとKANSAI Kカード」の利用は、本人に限り利用可能となっている。</p> <p>「バスカード」については、対象者のバス乗車時にバスカードを利用するとともに、降車時に本人であることの証明である利用書の提示を必須としており、対象者以外の者に使用される可能性は低いと考えられる。一方、「スルッとKANSAI Kカード」については、購入の際の身分証明書の提示や通常のカードとは異なるデザインカードを発行するなど、対象者以外の者に使用されないよう、未然の防止策を講じているものの、実際の利用は、鉄道の各駅の自動改札機であるため、対象者以外の者が使用しても発見が困難な状態となっている。</p> <p>高齢者外出支援カード配布事業は、あくまでも高齢者本人が経済的事情で外出を控えがちとならないよう、外出を支援し、生きがいと社会参加を促進するための事業であり、対象者以外の者に不正利用される余地があることは問題であるため、解決するための改善策が必要である。</p>	高齢社会室	<p>高齢者外出支援カード配布事業については、「バスカード」及び「スルッとKANSAI Kカード」が発売・利用終了となることを受けて、平成28年度をもって事業を終了した。</p>
32	老人クラブ育成補助事業について、実施したモニタリング結果を記録として残すべき 〔112ページ〕	<p>長寿社会推進室は、補助金確定の際に、補助対象経費の報告が適切であるかどうかを確認するため、実際に現地往査し、モニタリングを実施している。しかしながら、老人クラブ活動事業等4事業全てについて、モニタリング実施時の結果の記録が残されておらず、補助金確定額が適切であるかどうか、書類上、確認することができなかった。</p> <p>今後、モニタリングを実施する場合には、モニタリング結果を記録として残し、補助対象経費の報告が適切であるかどうか、書類上明確にし、保管すべきである。</p>	高齢社会室	<p>老人クラブ活動事業等(平成26年度実施分)のモニタリングでは、日時、場所、出席者、監査内容等を記録し、補助対象経費が適切であるとの確認事項を記録し保管を行った。</p>