

令和2年度包括外部監査結果に基づく措置等の状況（令和3年（2021年）9月22日現在）

1. 監査のテーマ

高齢者保健福祉事業及び介護保険事業に関する事務の執行について

2. 監査の実施期間

令和2年6月22日から令和3年2月15日まで

3. 監査の結果及び意見の件数

区分	内容	報告件数	担当課別件数
監査の結果 【地方自治法第252条の37第5項】	是正、改善が求められるもの	33件	37件
監査の意見 【地方自治法第252条の38第2項】	監査の結果には該当しないが、市の組織及び運営の合理化に資するため、改善が望まれるものなど監査の結果に関する報告に添えて提出される意見	43件	49件

※監査の意見に対し、担当課が複数ある場合があるため、報告件数と担当課別件数は合致しません。

4. 対応状況

監査の結果及び意見に対する担当課別の対応状況は下記のとおりです。

(講じた措置の内容等は別紙「令和2年度包括外部監査結果に基づく措置等の状況について」のとおり)

担当課	監査の結果						監査の意見					
	合計	措置済(%)	対応中(%)	不措置(%)	未着手(%)	相違(%)	合計	措置済(%)	対応中(%)	不措置(%)	未着手(%)	相違(%)
総務部 行政総務課	0	0	0	0	0	0	1	1 (100%)	0	0	0	0
総務部 デジタル戦略課	2	2 (100%)	0	0	0	0	7	6 (86%)	1 (14%)	0	0	0
総務部 契約検査課	0	0	0	0	0	0	5	2 (40%)	3 (60%)	0	0	0
都市経営部 経営計画課	0	0	0	0	0	0	1	1 (100%)	0	0	0	0
都市経営部 創造改革課	0	0	0	0	0	0	1	0	1 (100%)	0	0	0
福祉部 福祉指導監査課	0	0	0	0	0	0	1	1 (100%)	0	0	0	0
福祉部 障害福祉課	1	1 (100%)	0	0	0	0	2	2 (100%)	0	0	0	0
福祉部 長寿社会政策課	13	9 (69%)	4 (31%)	0	0	0	7	4 (57%)	3 (43%)	0	0	0
福祉部 長寿安心課	17	12 (71%)	5 (29%)	0	0	0	14	7 (50%)	7 (50%)	0	0	0
健康医療部 保険給付課	1	0	1 (100%)	0	0	0	2	2 (100%)	0	0	0	0
健康医療部 保険資格課	2	1 (50%)	1 (50%)	0	0	0	5	4 (80%)	1 (20%)	0	0	0

担当課	監査の結果						監査の意見					
	合計	措置済(%)	対応中(%)	不措置(%)	未着手(%)	相違(%)	合計	措置済(%)	対応中(%)	不措置(%)	未着手(%)	相違(%)
健康医療部 保険収納課	1	0	1 (100%)	0	0	0	3	2 (67%)	1 (33%)	0	0	0
合 計	37	25 (68%)	12 (32%)	0	0	0	49	32 (65%)	17 (35%)	0	0	0

(凡例)

- 措置済 … 監査の結果・意見に対し、措置が完了又は具体的な対応方針・内容が決定しているもの。
- 対応中 … 監査の結果・意見に対し、現在、具体的な対応方針・内容を検討中であるもの。
- 不措置 … 監査の結果・意見に対し、結果及び意見の対象が消滅したために措置する必要がなくなったもののほか、合理的な理由により対応しないもの。
- 未着手 … 監査の結果・意見に対し、対応を全く行っていないもの。
- 相 違 … 監査の結果・意見に対し、市としては適切な処理であると認識しているもの。

5. その他

その他、対応中のものについては、引き続き、是正、改善に向け取り組みを行い、措置を講じたときは改めて報告します。

(令和3年9月22日現在 対応中のもの)

監査の結果又は意見の概要	担当課
委託契約における実費精算方式採用の要否について	契約検査課 長寿安心課
市が施設を所有する必要性の見直しについて	長寿社会政策課 創造改革課

監査の結果又は意見の概要	担当課
保険給付の制限の実施について	保険資格課 保険収納課 保険給付課 長寿社会政策課 長寿安心課
介護保険料単独の滞納者への対応について	保険収納課
受注者に対する立入検査の実施について	保険資格課 デジタル戦略課
将来的な永寿園とよなかの設置主体の見直しについて	長寿社会政策課
市民入所率の取扱いについて	長寿社会政策課
収益事業を含めた収支状況の改善について	長寿安心課
事業の継続性について	長寿安心課
最低制限価格制度の運用について	契約検査課
委託費における人件費の算出方法について	長寿安心課
委託料実績額の確認等について	長寿安心課
一層の利用促進に向けた実施方法等の継続的な見直しについて	長寿安心課
老人クラブ連合会への加入率について	長寿安心課
事業の重複について	長寿安心課
自己点検票による点検実施の精度について	長寿社会政策課

監査の結果又は意見の概要	担当課
実施手順点検結果報告書について	長寿社会政策課
情報資産の管理について	長寿社会政策課
自己点検票による点検実施の精度について	長寿安心課
情報資産台帳の問題点について	長寿安心課

令和2年度包括外部監査結果に基づく措置等の状況について(令和3年(2021年)9月22日現在)

整理番号	報告書ページ	監査の結果又は意見の概要	内容	結果	意見	担当課	措置の内容又は対応の状況	進捗状況
I 監査の総括								
1	29☞	情報資産管理の重要性の全庁的共有について	情報資産の適切なリスクコントロールという取り組みの目的が職員の間で十分に浸透しておらず、結果として、情報資産の適切な管理を達成し得ない面が一部に生じてしまっている。より情報資産に焦点をあてた情報セキュリティの検証体制を整備するとともに、情報資産管理の重要性が全庁的に共有されるよう、具体的な事例等を踏まえた研修等による周知と理解を継続的に図っていくことを検討されたい。		○	デジタル戦略課	令和2年度実施の全庁向けセキュリティ研修では、情報資産台帳整備の重要性について周知しました。 令和3年9月に「情報セキュリティ対策基準」を改定し、情報セキュリティの検証体制を整備し、全庁向けセキュリティ研修及び内部監査においても、引き続き周知を行っています。	措置済
2	30☞	内部統制制度導入を契機とした事務の見直し等について	契約事務が適切に行われていない事案等が見られた。市においては、内部統制制度を令和3年度から本格運用することを予定しているが、あるべき契約事務手を整理するとともに、そのような手続きが必要となる趣旨を職員間であらためて認識する機会とされたい。		○	行政総務課 (契約検査課)	契約事務手続きについて理解を深める機会として利用できるようにリスク対応シートを作成しました。今後も発生する共通リスクを加え、内部統制を機能させていきます。 また、内部統制制度のリスク評価時などを利用し、業務繁忙の要因の分析と対策ができるようにしました。	措置済
3	31☞	事務事業評価の評価単位について	介護保険事業特別会計の保険給付事業等は、短期的には、事業量の多寡を所管課がコントロールし得ない等、細事業単位の事務事業評価にて目標管理を行うことが困難な性格の事業の一つと言える。市においても、令和4年度から細事業をまとめた新しい事務事業を設定し、施策と事務事業単位での評価とすることを検討しているとのことであり、介護保険事業等においても、PDCAサイクルが機能し得るよう適切な行政評価の単位を検討されたい。		○	経営計画課 保険給付課	これまでの細事業をまとめ、PDCAを意識した令和4年度からの新しい事務事業を設定しました。 保険給付課分は、事業を総合的に評価できるよう介護保険事業(保険給付課)として一括で設定しました。	措置済
4	32☞	委託契約における実費精算方式採用の要否について	委託契約において実費精算方式を採用しているものの、精算時において、単に受託者から精算報告書等を徴取しているのみであり、その報告内容の妥当性について検討作業を行っていないことから、実費精算方式を採用する要否をあらためて検討するとともに、特別の理由をもって実費精算方式を採用するのであれば、必要に応じて受託者の帳簿や証憑類の閲覧、共通経費等の按分基準等も含めた受託者への質問等を行う等、報告額の妥当性を検討する作業を併せて実施することが必要である。		○	契約検査課 (長寿安心課)	・実費精算方式を採用する場合の考え方を整理して、令和3年12月全部局に示します。 (契約検査課) ・事業内容を精査した上で、「認知症地域支援・ケア向上事業」を「地域包括支援センター運営業務」の委託内容に包含し、令和3年4月からの契約を締結しました。本契約において、原則実費精算はしないものとします。地域包括支援センターの人件費に関しては、委託契約の中で圏域の中で必要な職員数を定めており、その人数が確保されることが前提となっています。その人数が確保されなかった場合には、届出に基づき例外的に精算することとしています。 (長寿安心課)	対応中
5	33☞	市が施設を所有する必要性の見直しについて	市が所有している施設の中には指定管理や業務委託等により外部の事業者に運営を委ねているものも多いが、運営を委ねられている団体の方が運営ノウハウを有しているものがある。特に、豊中市立養護老人ホーム永寿園とよなかのよう、市は建物の一部を区分所有しているものの、他の部分は指定管理者が所有しているような場合においては、市が施設を所有する形態を継続することの必要性を再検討し、将来的に施設を運営業者に譲渡すること等におけるメリットとデメリットとを洗い出し、その適否を検討されたい。		○	長寿社会政策課 (創造改革課)	令和3年度から、豊中市立養護老人ホーム永寿園について、譲渡の時期及び譲渡価額の水準等将来にわたる多角的な検討課題の洗い出しを行い、市の施設としてのあり方について検討を進めます。	対応中
II 介護認定・介護保険料の賦課徴収関連								
6	45☞	認定結果通知に要する期間の長期化への対応について	要介護・要支援認定の申請後、30日以内に審査結果を通知することとされているが、市においては通知までの平均日数は40日となっている。厚生労働省からの平成29年12月20日付け事務連絡に基づく審査の簡素化の導入を含め、個々の申請の処理に要する期間を可能な限り迅速化する必要がある。		○	長寿安心課	平成29年12月20日付け事務連絡及び、平成30年3月23日付け老発0323第1号により厚生労働省老健局長から通知のあった「介護認定審査会の運営についての一部改正について」に基づき、令和3年4月から介護認定審査会における審査方法や審査手順を簡素化することにより迅速化を図りました。	措置済
7	46☞	更新申請における延期通知の省略について	要介護・要支援申請に対する処分が30日を超える場合には、被保険者に対して通知を行うこととなり、市では30日を超える全件について延期通知を発送しているが、厚生労働省は一定の場合に通知を省略することを認めている。他都市においては通知の省略を行っている事例もあり、その取扱いも参考にして、延期通知を省略する取扱いの導入について検討されたい。		○	長寿安心課	厚生労働省の方針で、更新申請については有効期間内に要介護・要支援認定を行う場合であれば、延期通知を省略しても差し支えないと示されていることから、市ホームページにおいて被保険者に対して、その趣旨を提示することにより、令和3年5月から延期通知を省略しました。	措置済

整理番号	報告書ページ	監査の結果又は意見の概要	内容	結果	意見	担当課	措置の内容又は対応の状況	進捗状況
8	52㉟	保険給付の制限の実施について	市では、「償還払い化」、「一時差止めと保険料の控除」及び「給付率の変更と高額介護サービス費等の支給停止」といった保険給付の制限を実施した実績がない。しかし、保険給付の制限は、2年の時効消滅前に保険料支払を促す趣旨で介護保険法に規定された措置である。今後、介護保険法の規定の趣旨に鑑み、保険給付の制限を適用すべく、保険資格課、保険収納課並びに関係課（保険給付課、長寿社会政策課及び長寿安心課）において、実際の運用方法等を検討する必要がある。	○		保険資格課 保険収納課 保険給付課 長寿社会政策課 長寿安心課	介護保険の給付制限については、令和4年10月の実施に向け、令和4年3月に運用方針を決定するとともに、対象者の抽出や給付制限の周知の準備を進めます。関係課で連携を図りながら、各課の役割分担などの全体の方向性の確認や運用フローなど実際の運用方法について具体的な検討を行います。	対応中
9	52㉟	介護保険料単独の滞納者への対応について	介護保険料単独の滞納者についてみると、65歳に達し、介護保険の第1号被保険者に該当することとなった当初から、継続して介護保険料が納付されていないケース等が見受けられた。このような場合については、介護保険料の時効期間が2年と短期であることも念頭に置いて、早い段階から踏み込んだ対応を図る必要がある。	○		保険収納課	介護保険の被保険者に対しては、優先的に対象者を抽出したうえで、コールセンターによる納付勧奨を7月から、一斉催告を10月以降に実施します。職員による夜間の電話催告、休日・夜間の特別電話相談をそれぞれ9月以降に実施・開設します。また、令和3年3月に担当者には滞納整理をスタートさせる際に事案ごとの方針を定め、時効消滅させないように文書で周知徹底し、すでに実施しています。これらの取組により、早い段階から滞納者との接触機会の増加を図りながら踏み込んだ対応を行っています。	対応中
10	54㉟	滞納者から連絡を受けた場合の事後対応について	滞納者やその親族から連絡を受けたにもかかわらず、その後、滞納者への接触が途絶えてしまっているケースが見受けられた。一定期間を経過しても連絡がない場合には、電話等により、状況を確認する必要があると考えた。また、滞納者やその親族からの連絡は滞納者との直接接点を図る絶好の機会であり、接触があった場合には、さらに綿密に事後対応を行う必要があると考えた。	○		保険収納課	事後対応が必要な場合に約束や期限の管理を行うことは重要であるので、滞納整理システムの約束管理や抽出機能を活用するなどして事案管理と処理の徹底を図るように令和3年3月に担当者に文書で周知徹底しました。また、滞納整理事案にアタリや滞納処分関係決裁等の機会を通じて直接担当者に指導も行っていきます。	措置済
11	55㉟	滞納者の親族に対する納付交渉について	滞納者の親族との間で納付交渉を行っているものも見受けられるが、滞納者と親族との間でどのような合意があるのか、外部から確認することはできないため、滞納者が自ら債務を承認したことを明確にしておく必要がある。また、交渉の相手方を一本化することが必要である。	○		保険収納課	滞納者の親族との間で納付交渉を行う際には、納付義務者の了解の下で交渉を行っているのかを、必ず確認する事務処理としました。また親族が納付義務者に代わり分納約束をする際は、分納誓約書を持ち帰らせ、親族が納付義務者に内容を説明した後、納付義務者自身が署名をした分納誓約書を提出させる事務処理としました。以上の内容を令和3年3月に担当者に文書で周知徹底するとともに、毎年度作成する「保険料徴収方針」を令和3年7月に作成し、共通理解のもと業務を遂行しています。	措置済
12	61㉟	「帳票印字及び封入封緘等業務委託」の仕様書について	共通仕様書や個別仕様書等について契約書と袋綴じされていない等の状況が見受けられた。仕様書は契約の一部をなすものであるから、工事請負契約における設計図等のように物理的に困難な場合を除き、契約当事者間の合意を文書で明確化したものとして、押印済みの契約書本文とともに袋とじその他の方法により一体化しておく必要がある。	○		保険資格課 (契約検査課)	契約書と仕様書等を一体化することについて、令和3年9月に全部局に通知しました。 (契約検査課) 令和3年1月に締結した令和3年度の契約書本文第1条には、共通仕様書・個別仕様書と示し、契約書原本に共通仕様書・個別仕様書を袋とじしました。 (保険資格課)	措置済
13	62㉟	履行確認に係る文書化について	個別仕様書に定める作業品目ごとに履行確認に係る復命書が作成されていたものの、納品場所や件数については記録されていなかった。本業務委託では委託件数の変動により契約金額が変動することや、市役所以外の納品場所も想定されることから、履行確認に係る復命書に、納品場所及び件数についても記載しておく等、更に詳細に履行確認の状況を文書化しておく必要がある。	○		保険資格課	令和2年11月分の復命書から件数及び納品場所を記載するようにしました。また、各課における復命書作成についても、件数及び納品場所の記載を行うよう変更しました。	措置済
14	63㉟	受注者に対する立入検査の実施について	本業務委託は、受注者において個人情報を含むデータを取り扱うものであるため、受注者におけるデータ管理が適切に行われていることを、市としても確認しておく必要がある。市は、受注者が個人情報を含むデータを消去している旨の報告を文書で受けているが、作業場所への立入検査を行った実績はないとのことである。実際に立入検査を実施するかどうかは個々の状況によるが、必要に応じ効果的に実施できるよう検討しておく必要がある。	○		保険資格課 (デジタル戦略課)	令和3年度契約より現場立入検査を行えるよう委託事業者と調整し、令和3年10月に立ち入り検査を実施する予定です。 (保険資格課) 令和3年9月に自己点検票において、重要情報について委託先で確実な削除(廃棄)又は返却について確認しているか点検する項目を追加しました。 (デジタル戦略課)	対応中 措置済

整理番号	報告書ページ	監査の結果又は意見の概要	内容	結果	意見	担当課	措置の内容又は対応の状況	進捗状況
15	64	被保険者が還付金の受領を委任した場合の確認について	還付金の振込み先の金融機関の口座については、原則として被保険者本人名義の口座とすることとしているが、やむを得ず、被保険者と口座名義人が異なる場合には、「過誤納金還付請求書」に設けられた委任欄への委任者の記名押印を求めている。被保険者と口座名義人が異なる場合には、適宜、被保険者の意思を確認しているケースもあるとのことであるが、後日の紛争の発生を防止するためにも、その確認内容を何らかの形で記録しておく必要がある。		○	保険資格課	被保険者の委任の意思を確認した場合は、その内容を記録した「連絡票」を還付請求書の写しと共に保管するように、令和3年6月1日付でマニュアルに追記し、当該事務に携わる職員および窓口委託業者に周知徹底しました。	措置済
16	65	被保険者が死亡した場合の相続人への対応について	第1号被保険者が一括で介護保険料を納付した後死亡した場合や、被保険者の死亡後に同人の年金から特別徴収された介護保険料がある場合の過誤納保険料を受領する権利は相続人が承継することになる。死亡した者に対する過誤納保険料がある場合、死亡した者の住所に「相続人代表者様」宛てとして「過誤納金還付・充当通知書」及び「過誤納金還付請求書」を発送しているが、「過誤納金還付請求書」の作成を相続人代表者に依頼する旨の記載はない。他都市では、別途、相続人代表者指定届といった書類の提出を求め、還付金の受領に伴う問題が相続人間で発生した場合にも相続人代表者が責任をもって対処する旨を確認する取扱いとしている例もあり、市においても、相続人代表者指定届を添付して「過誤納金還付請求書」の提出を受ける必要性について検討されたい。		○	保険資格課	「保険料の還付についてお知らせ」に、還付請求書の記載を相続人代表者に依頼する旨、および、還付金の受領に伴う問題が相続人間で発生した場合は、相続人代表者が責任を持って対処する旨を令和3年4月に追記し運用することとし、当該事務に携わる職員および窓口委託業者に周知徹底しました。	措置済
17	65	被保険者が死亡した場合の成年後見人による還付金受領について	第1号被保険者が死亡した際、成年後見人が過誤納保険料に係る還付金を請求し、受領していた例が見受けられた。成年後見人が死亡した場合には、成年後見人は当然に終了し、成年後見人は原則として法定代理権等の権限を喪失するもの、一定の要件を満たす場合、死後事務を行い得るものとされているが、過誤納保険料に係る還付金の受領は、死後事務の範囲に含まれるものとは認められず、成年後見人に対して還付金を支払ったことは適切ではない。相続人が還付金の受領を成年後見人に委任していたことも考えられるが、その場合であっても、相続人の意思確認を徹底し、確認した内容を文書化しておく必要があったと考える。		○	保険資格課	死亡した被保険者の成年後見人からの還付金請求は受理せず、相続人代表者からの請求を求めるよう徹底する旨、令和3年6月1日付でマニュアルに追記し、当該事務に携わる職員および窓口委託業者に周知徹底しました。	措置済
III 施設の維持・運営に係る事業								
18	69	指定管理者からの事業計画等の受領について	指定管理者である社会福祉法人大阪府社会福祉事業団(以下「府事業団」という。)からは、基本協定書に定められた実施計画書や収支予算書等が提出されておらず、これに相当するものとして、別途資料の提出を受けているが、必ずしも基本協定書の求める内容を満たしていない。市は、基本協定書に定める事業計画等について、府事業団が責任をもって作成した実施計画書等の提出を求め、発注者としてその適否を判断するという通常の業務運用の形態とすべきである。		○	長寿社会政策課	令和2年度の事業計画書等について、基本協定書に定めるとおり提出を求め、令和3年4月にその内容について適正であることを確認しました。また、令和3年3月に、令和3年度の事業計画書等を受領し、内容について適正であると確認しました。	措置済
19	71	指定管理者からの事業報告書の受領について	基本協定書において指定管理者は事業報告書を市に提出することが定められており、市のウェブサイトには「令和元年度事業報告書」が掲載されている。当該報告書は、府事業団から提出を受けた資料を基に、所管課が誤字脱字の修正等を行ったものとのことであるが、監査において、府事業団からの提出書類を確認することはできなかった。事業計画等と同様に、市は、基本協定書に定める事項について、府事業団が責任をもって作成した事業報告書の提出を求め、発注者としてその適否を判断するという通常の業務運用の形態とすべきである。		○	長寿社会政策課	基本協定書に定める事項について、府事業団が作成した令和2年度事業報告書の提出を求め、令和3年5月にその内容について適正であることを確認しました。	措置済
20	71	事業計画書及び事業報告書における記載内容の整理について	指定管理者である府事業団は、豊中市立養護老人ホーム永寿園とよなかと同一施設内において特別養護老人ホーム等を運営しているが、あくまで豊中市立養護老人ホーム永寿園とよなかの指定管理業務に係る事業計画書及び事業報告書である以上、指定管理業務に関する内容と、それ以外の業務との内容とは峻別して記載されるべきである。この点、内容を明確に整理するよう指導する必要がある。		○	長寿社会政策課	令和2年度の事業計画書については令和3年3月に、令和2年度の事業報告書については令和3年5月に、指定管理業務に関する内容とそれ以外の内容を明確に整理し、記載するよう指導し、改善された書類を受領しました。また、令和3年3月に、令和3年度の事業計画書等を受領し、内容について適正であると確認しました。	措置済

整理番号	報告書ページ	監査の結果又は意見の概要	内容	結果	意見	担当課	措置の内容又は対応の状況	進捗状況
21	73☞	将来的な永寿園とよなかの設置主体の見直しについて	府事業団は、市の所有する土地の上に自ら建設した建物の中で、豊中市立養護老人ホーム永寿園とよなかの指定管理業務以外に独自の事業等を運営しており、府事業団が豊中市立養護老人ホーム永寿園とよなかを自らの施設として運営することにより、運営コスト面等における相乗効果も期待できる。このため、豊中市立養護老人ホーム永寿園とよなかを市の公の施設として運営していく方法とともに、府事業団に施設等を譲渡することも選択肢となり得る。 豊中市立養護老人ホーム永寿園とよなかを市の施設として存続する代わりに府事業団へ譲渡する場合のメリットとして、市にとっては、中長期的に施設の修繕等に伴う財政的負担を軽減できることがあげられ、府事業団にとっては、施設の効率的な運営や迅速な意思決定が可能になることが期待される。 一方、豊中市立養護老人ホーム永寿園とよなかには、市の施設として市民に対するセーフティネットすなわち緊急時の入所先としての機能の確保といった面もあることから、譲渡の時期及び譲渡価額の水準等も含めて、まずは将来にわたる多角的な検討課題を洗い出す必要があると考える。 いずれにしても、今後の方向性の一つとして、豊中市立養護老人ホーム永寿園とよなかを市の施設として存続させるといふ選択肢に加え、豊中市の区分所有部分及び貨与備品を府事業団に譲渡し、豊中市立養護老人ホーム永寿園とよなかの設置主体を府事業団に変更することも検討されたい。		○	長寿社会政策課	令和3年度から、豊中市立養護老人ホーム永寿園について、譲渡の時期及び譲渡価額の水準等将来にわたる多角的な検討課題の洗い出しを行い、市の施設としてのあり方について検討を進めます。	対応中
22	73☞	市民入所率の取扱いについて	市は、「豊中市立養護老人ホーム永寿園とよなかの管理運営業務サービス水準合意書(SLA)」の中で、豊中市市民入所率について確保すべきサービスレベルを70%(年平均)と定めている。令和元年度において70%を達成していたのは4月のみであったが、家族による養護や地域包括ケアシステムが有効に機能し、市民の中で「居宅において養護を受けることが困難な人」が減少しているならば、今後も市民入所率70%以上を確保する必要性は低くなるものと考えられる。市民入所率70%という目標値について、今後も引き続き目標とすべき水準なのか、将来的な見直しも踏まえて、必要に応じて見直ししていくことが望まれる。		○	長寿社会政策課	令和4年度に豊中市養護老人ホーム指定管理者選定評価委員会において、次期指定管理者を選定するにあたり、措置状況等を踏まえ、市民入所率の適正な水準について検討します。	対応中
23	82☞	収益事業を含めた収支状況の改善について	令和元年度における原田、庄内及び高川の3施設の収益事業は赤字となっている。「豊中市介護予防センター(旧老人福祉センター)使用貸借契約書」においては、介護予防センターを複数運営する場合、全センターの収支で黒字になれば良いが、令和元年度における全センターの収支は依然10,554千円の赤字にとどまっていることもあり、引き続き府事業団に対して介護予防センター6施設を合算した収支状況の改善に向けた取り組みを促す等、今後の対応を検討する必要がある。		○	長寿安心課	収支状況の改善に向けた取り組みを促すことができるよう、令和3年10月に新仕様書を作成し、令和4年度から新仕様書に基づき契約します。	対応中
24	84☞	庄内介護予防センターの収益事業について	庄内介護予防センターについて、収支報告においては金額の記載があり、項目についても「居宅介護支援」と記載されていたが、収支予算には当該項目が見られなかった。また、令和元年度事業報告においても、収益事業の実績については何ら触れられていない。実際には、令和元年12月から居宅介護支援事業を収益事業として実施しており、これについて市でも把握していたものである。収支予算及び事業報告において、その内容を正確に記載するように府事業団に対して指導しなければならない。		○	長寿安心課	令和2年11月に、府事業団に対して正確に記載するよう指導しました。令和3年5月に、令和2年度事業報告の内容を検査し、適正であると確認しました。	措置済
25	90☞	管理運営業務の委託契約に係る仕様書について	社会福祉法人豊中市社会福祉協議会(以下「市社会福祉協議会」という。)に管理運営業務を委託している庄本老人憩の家及び東豊中老人憩の家について、管理運営業務の仕様書が作成されていない。市では、契約書に添付されている別紙を仕様書代わりとしているが、この内容は委託料の積算内訳に近いもので、具体的な管理運営業務の指針とはなりえないものである。今後、市は市社会福祉協議会の管理運営について監督できるように仕様書を作成しておくことが必要である。		○	長寿安心課	市社会福祉協議会の管理運営について監督できるよう仕様書を作成し、令和3年度契約に反映しました。	措置済
26	92☞	管理運営業務の委託契約における随意契約理由について	庄本老人憩の家及び東豊中老人憩の家について、市は、両施設とも複合施設で、同じ建物内にある地域福祉活動支援センターを市社会福祉協議会が管理運営している都合上、市社会福祉協議会に管理運営業務を随意契約にて委託したとしている。しかし、同じ建物内にある施設を同じ団体が管理運営しなければならないということではなく、少なくとも「その性質又は目的が競争入札に適しないもの」とまでは言えない。市の他の施設にあっても、同一建物内に管理運営主体が異なる複数の施設が入っているものもあり、それを考えるとこれを理由とする随意契約理由は適当ではない。より実質的な理由又は実態に即した契約内容とすることを検討することが望ましい。		○	長寿安心課	市社会福祉協議会は、市から地域福祉活動支援センターの管理運営業務を受託しています。同じ建物内の憩の家の管理運営を委託するにあたり、同協議会の職員が業務を兼務することができ、建物を効率的に管理できることから、令和3年度から随意契約理由を変更し契約を締結しました。	措置済

整理番号	報告書ページ	監査の結果又は意見の概要	内容	結果	意見	担当課	措置の内容又は対応の状況	進捗状況
27	93	老人憩の家に対する補助金の経理処理について	市が老人憩の家運営補助金を交付している地区会館等の施設は18施設あるが、これらの活動実績報告とそれに添付されている支出明細及び領収書等を調査した結果、商品券の購入代金への充当や領収書の添付漏れ等、支出の内容や経理処理で問題を指摘せざるを得ないものが散見された。今後、このような点を注意して指導すべきと考える。	○		長寿安心課	令和3年3月と6月に老人憩の家運営補助金の対象になる支出について、領収書の添付が必須であることを改めて全老人憩の家に対し、文書で指導しました。また、令和3年4月に令和2年度活動実績報告書を検査し、適正であることを確認しました。	措置済
28	98	事業の継続性について	当事業においては利用者の減少に加え、利用者の固定化という問題も発生している。代替的な事業として「通いの場」や「ぐんぐん元気塾」も用意されていることから、それらへのシフトの可否もふくめ、当事業の継続について再度慎重に検討することが望まれる。	○		長寿安心課	「通いの場」や「ぐんぐん元気塾」が「街角デイハウス介護予防教室」の代替になるかの見極めを随時行い、事業の継続について検討します。	対応中
29	105	委託料の精算について	地域包括支援センター事業運営に関する委託契約書第8条では、受託者から提出される収支計算書に基づく実績額が委託料より少ないときは、委託者にその差額を返還する旨が規定されている。しかし、収支計算書の数値の根拠となる帳簿もしくは証憑類の確認や実地検査等は十分に行われているとは言えないことから、精算を行うにあたっては、委託費精算の可否や精算方法、チェック方法等について再検討し、経費誤計上や付け替え等による事業者間の不平等が生じず、正確な精算が行われるための対応を図る必要がある。	○		長寿安心課	事業内容を精査した上で、「認知症地域支援・ケア向上事業」を「地域包括支援センター運営業務」の委託内容に包含し、令和3年4月からの契約を締結しました。本契約において、原則実費精算はしないものとします。地域包括支援センターの件費に関しては、委託契約の中で圏域の中で必要な職員数を定めており、その人数が確保されることが前提となっています。その人数が確保されなかった場合には、届出に基づき例外的に精算することとしています。	措置済
30	110	最低制限価格制度の運用について	最低制限価格制度は、契約の内容に適合した履行を確保することを目的とするものであり(自治法施行令第167条の10)、そのために発注者である地方公共団体が著しい低価格による入札を予め除外するというものである。本件の場合、最低制限価格をわずかに下回る金額で応札し失格した事業者や最低制限価格に近い金額で応札し失格となった事業者が存在するが、その者に契約の内容に適合した履行ができないおそれがあったとは考えられない。無論、本事業は市の最低制限価格制度の運用規則に則った事務の結果であり、ルールへの準拠性については問題ない。しかし、経済性を考慮した予算執行という観点からは市民の利益に沿った結果になっていないことも事実である。現在、市においてはダンピング防止の観点から最低制限価格制度を是として運用していることを問うものではないが、今後、過去にこのような入札結果になった事案やその類似事案については、最低制限価格制度に限定することなく、契約の内容に適合した履行を確保しつつ競争性を発揮できるような入札方法について、国の動向や他市の事例を参考に調査研究されたい。	○		契約検査課	現行の最低制限価格制度のもと運用するとともに、同制度の新たな展開について、国の動向や他市の事例を注視しながら、調査研究します。	対応中
31	114	最低制限価格制度の運用について	NO.30と同様	○		契約検査課	現行の最低制限価格制度のもと運用するとともに、同制度の新たな展開について、国の動向や他市の事例を注視しながら、調査研究します。	対応中
IV 施設の維持・運営に係る事業								
32	118	部会構成員の出席率について	市では地域密着型サービス検討部会を設置しているが、この構成員のうち、保険医療又は福祉の関係団体代表が2回、介護サービス事業所の代表3名のうちの1名と被保険者3名のうちの1名がそれぞれ1回欠席であった。保険医療又は福祉の関係団体代表としての構成員は1名であり、別の者が代わりに発言することができない。部会への欠席は双方の都合等が折り合わない場合もあり、欠席とならざるを得ない場合もあるが、今後、部会構成員の推薦を各団体に依頼するにあたって、できる限り出席していただくよう事前に留意をより促す等の対応を検討されたい。	○		長寿社会政策課	介護保険事業運営委委員会規則第2条各号における代表が1名である場合は、特に、その出席が可能となるよう当該部会の開催日程を従前より早期に調整するとともに、就任時には、改めて会議への出席についてご協力いただくよう令和3年6月に文書で依頼しました。	措置済
33	121	変更届に係る事務処理の遅延について	令和元年度に提出された申請及び届出書類等を閲覧したところ、変更届出書に係る事務処理について遅延しているものが発見された。案件の内容に応じて優先順位をつけて各種申請及び届け出の処理を行っている中で、事務処理の完了までの期間が長い案件が生じたとのことであるが、例えば、案件の内容に応じた標準処理期間を定めることや、受け付けた届出書等の処理状況を上位者等が適宜把握できるようにする等、事務処理の方法等を見直し、今後、このような事象が発生しないような対策を講じることが必要である。	○		長寿社会政策課	令和3年6月に案件の内容に応じ、処理に係る期間の目安を一月程度とし、受け付けた届出書等の処理状況を上位者等が適宜把握できるようにするとともに、事務処理完了までの期間の短縮を図るよう作業手順を見直しました。また、見直した手順に合わせ、変更届提出書類一覧等を修正し、市ホームページを更新しました。	措置済

整理番号	報告書ページ	監査の結果又は意見の概要	内容	結果	意見	担当課	措置の内容又は対応の状況	進捗状況
34	122	変更届の添付書類の明確化等について	事業者から提出された運営規程に関する変更届出書において、添付書類が明確ではないものがあった。事業者にて電話で内容を確認し処理を進めたことであるが、日々の運用を適法に、かつ効率よく実施するためは、統一された処理が行われることが求められる。このため、変更届の記載方法、添付書類及び「変更届提出書類一覧」についてあらためて見直し、事業者間での認識の相違等が生じにくいものとするともに、担当者間でも取扱いが統一されるように周知することが望まれる。		○	長寿社会政策課	案件の内容に応じ、添付書類の簡素化も含め作業手順を見直し、令和3年6月に職員にミーティングで周知徹底しました。また、見直した手順に合わせ、変更届提出書類一覧等を修正し、市ホームページを更新しました。	措置済
35	123	変更届の受理のタイミングについて	事業所建物専用区画についての変更に関して、変更の事実が発生した令和2年3月1日以前の令和2年2月6日付けにて変更届出書を受理している案件があった。事業者から事前協議としての説明を受けて調整を行っていたものについて、当該説明を受けた日付にて変更届出書を受理してしまったものがあるが、今後、本来の事務処理の流れを踏まえた変更届出書の受理及び審査を行う必要がある。		○	長寿社会政策課	事業者が変更後10日以内に届出を行うよう、本来の事務処理の流れを踏まえ、令和3年6月マニュアルの審査等事務の手順に加筆するとともに、職員にミーティングで周知徹底しました。	措置済
36	125	再委託禁止条項の設定について	事業の実施にあたり、高齢者一般調査業務を一般社団法人日本老年学的評価研究機構(以下「研究機構」という。)に業務委託しており、研究機構は一部の業務を別の事業者にも再委託するとともに、その事業者はさらに一部の業務を再々委託しているが、市と研究機構との業務委託契約書には再委託する場合の条項を定めていない。今後の契約においては当初より再委託禁止条項を明示するとともに、同様の再委託等が行われる場合においては、「再委託に関するガイドライン」に基づき、再委託先等への適切な管理体制が採られていることを確認する必要がある。		○	長寿社会政策課	令和3年6月に、事務・事業の委託契約を締結する際には、契約書において再委託禁止条項を明示するとともに、必ず「再委託に関するガイドライン」を確認し、チェックリストを活用して事務を進めることを課内ミーティングで周知し、文書供覧を行いました。また、再委託承諾に係る起案時には適正な管理体制がとられているか等について決裁ラインでの確認を徹底します。	措置済
37	131	契約額の妥当性の検討について	事業の実施にあたり、生活支援コーディネーター業務を市社会福祉協議会に業務委託している。契約は随意契約により締結され、市社会福祉協議会から提出された見積書及びその内訳書等に基づいて委託費が設計されている。しかし、総費用の9割以上を占める人件費については、人数と手当の種類が記載されているのみであり、仕様書に定める業務内容に沿って、業務ごとにどのように人件費を積算したかが示されていない。本案件については、見積書の内容について、少なくとも仕様書や過年度に把握した生活支援コーディネーター業務の活動実態等と照らし合わせるなど等の検討を行い、その妥当性を判断する必要がある。		○	長寿社会政策課	市社会福祉協議会に詳細な見積書の提出を求め、精査の上、令和3年3月に令和3年度契約を締結しました。また、令和3年4月に令和2年度の委託契約終了後の履行確認を行い、6月に改めて、過年度の活動実態等と見積内容について評価し、妥当であったことを確認しました。	措置済
38	132	実績報告の時期について	豊中市生活支援コーディネーター業務事業委託契約書においては、四半期ごとに市に対して実績報告を行う旨を定めている。しかし、令和元年度においては、第1回目の報告対象期間は2か月、第2回目は4か月となっており、四半期ごとの報告となっていない。現状、契約書に定める実績報告のタイミングを変更すべき合理的な理由は見当たらないことから、契約書及び仕様書の定めに沿って実績報告を徴収すべきである。		○	長寿社会政策課	令和3年度からの契約書及び仕様書の内容について、四半期ごとに実績報告書を提出することを受注者と確認しました。また、令和3年7月に第1四半期の報告書を検査し、適正であることを確認しました。	措置済
39	137	変更契約手続について	事業の実施にあたり、介護給付適正化ケアプラン点検事業を公益社団法人大阪介護支援専門員協会に業務委託している。当初、見込んでいた研修会について、新型コロナウイルス感染症の拡大予防のため中止し、資料の送付に代えることとし、研修に係る経費を資料送付の経費に置き換えた委託料を支払っている。このため、当初契約から18,000円の減額としているが、変更契約書は締結されていない。事業内容とともに契約金額自体も変更されており、所定の手続を踏まえて変更契約を締結する必要があったものである。今後、同様の事案が生じた場合には、適切に対処されたい。		○	長寿社会政策課	本事業の契約については、ケアプラン点検業務のみの契約を締結し、研修会については、事業の進め方を見直しました。また、変更契約の締結が必要となるような事案が生じた場合は適切に対処できるよう、各自契約事務研修テキストを再度確認し、チェックリストを活用して事務を行うよう令和3年6月に課内ミーティングで注意喚起するとともに、研修テキストについて課内供覧しました。	措置済

整理番号	報告書ページ	監査の結果又は意見の概要	内容	結果	意見	担当課	措置の内容又は対応の状況	進捗状況
40	141	職員配置状況の確認について	事業の実施にあたり、認知症地域支援・ケア向上事業を市社会福祉協議会に業務委託しているが、市社会福祉協議会は中央地域包括支援センターの運営業務の受託者でもあることから、職員配置状況については、中央地域包括支援センター運営業務における「地域包括支援センター職員配置計画書」に含めて報告されている。しかし、認知症地域支援・ケア向上事業担当の社会福祉士が年度途中において休職し、その間は別の社会福祉士が業務に従事したとのことであるものの、「地域包括支援センター職員配置計画書」の変更届等は市に提出されておらず、その期間において、中央地域包括支援センターのどの職員が本件業務に従事したのか明確に報告されていない。本件契約はあくまで中央地域包括支援センターの業務委託契約とは別個の契約であり、固有の職員配置要件を求めているものであることから、業務が適切に実施されていることを明らかにするためにも、本件業務に従事する職員名簿の提出を独自に求めるか、「地域包括支援センター職員配置計画書」に記載する方法とするのであれば、認知症地域支援・ケア向上事業の担当者が変更された際には、当該配置計画書の変更届の提出を求めることとすることが必要である。	○		長寿安心課	事業内容を精査した上で、「認知症地域支援・ケア向上事業」を「地域包括支援センター運営業務」の委託内容に包含し、令和3年4月からの契約を締結しました。また、認知症地域支援推進員についても「地域包括支援センター職員配置計画書」に記載することとし、担当者が変更された場合は当該配置計画書の変更届の提出を求めることとしました。	措置済
41	142	委託料実績額の確認等について	認知症地域支援・ケア向上事業に関する委託契約書において、受託者が提出する「収支計算書」に基づく実績額が委託料より少ないときは、受託者は委託者にその差額を返還する旨が定められているが、収支計算書の内容に対する確認作業は行われていない。このため、収支計算書の根拠となる帳簿及び証憑類等の提出を求めて、その正確性の確認を行うか、実地検査を前提として、帳簿及び証憑類等の保管を契約書にて義務付ける等の対応を図る必要がある。	○		長寿安心課	事業内容を精査した上で、「認知症地域支援・ケア向上事業」を「地域包括支援センター運営業務」の委託内容に包含し、令和3年4月からの契約を締結しました。本契約において、原則実費精算はしないものとします。地域包括支援センターの件費に関しては、委託契約の中で圏域の中で必要な職員数を定めており、その人数が確保されることが前提となっています。その人数が確保されなかった場合には、届出に基づき例外的に精算することとしています。	措置済
42	145	複数年度契約等の契約方法の見直しについて	認知症地域支援・ケア向上事業に関する委託業務は市社会福祉協議会と単年度にて契約を締結しているが、中央地域包括支援センター運営業務の委託契約は、平成28年7月1日から令和4年3月31日を期間とする複数年度契約となっている。それぞれ別個の契約であるものの、中央地域包括支援センターの運営業務受託者である市社会福祉協議会に随意契約にて業務を委託しており、実質的に一体で実施されている。今後、短期間の間に事業の枠組み等を見直すこと等を想定してないのであれば、地域包括支援センター運営業務の委託契約と契約期間を合わせる等し、複数年度にわたり継続的に事業を実施する体制とすることが望ましいものと考えられる。また、将来的には、認知症地域支援・ケア向上事業自体を、認知症地域支援推進員を配置する地域包括支援センター運営業務の一つとして織り込むことも検討されたい。	○		長寿安心課	地域包括支援センターの認知症対応にかかる機能強化のため、令和3年4月から中央地域包括支援センターだけでなく、全ての地域包括支援センターに認知症地域支援推進員を1名ずつ配置しました。そのため「認知症地域支援・ケア向上事業」を「地域包括支援センター運営業務」の委託内容に包含し、令和3年4月に変更契約を締結しました。	措置済
43	146	実績報告の様式の見直しについて	毎月、業務実施状況に関する報告書が受託者から提出されているが、認知症に関する相談件数等について、項目ごとの人数や件数等の報告が中心であり、認知症高齢者をはじめとする高齢者や若年性認知症の人の社会参加活動の体制整備事業等といった地域における認知症ケア体制の構築のための様々な取り組みの実施状況を十分に把握できる形態となっていない。確かに、認知症地域支援・ケア向上事業を含む介護保険事業については、豊中市保険事業運営委員会において取り組みの報告や評価等がなされるが、その前提として、所管課が、個別の委託業務について仕様書通りに適切に実施されたかどうか把握し管理することも必要である。国のモデル事業時代からの報告形式をそのまま使用しているとのことであるが、仕様書で定める各種の取り組みの実績を示すよう、報告すべき項目や記載方法等を見直すことが望ましいものと考えられる。	○		長寿安心課	業務の実績が十分に把握できる報告書の様式を作成し、令和3年4月以降、全ての地域包括支援センターで使用できるよう徹底しました。	措置済
44	150	委託費における人件費の算出方法について	認知症初期集中支援チーム業務に関する委託契約の令和元年度における委託料は5,051千円であるが、収支計算書では、これを大きく上回る9,698千円が実績額として報告されている。委託料の積算にあたっては、医師及び専門職の別に、ケース訪問及びケース検討等の会議の回数に応じて人件費が積算されているが、収支計算書及びその添付資料においては、看護師等の人件費については、当該職員の年間給与総額に一定の兼務割合を乗ずる方法にて算出されており、回数に応じた人件費の額よりも相対的に高額となるものと考えられる。市は委託料で賄う人件費の範囲とその算出方法をあらためて見直すとともに、これを受託者に周知し、この方法に沿った収支報告を求めるべきである。	○		長寿安心課	委託料の積算方法に沿った収支報告書の様式を作成し、令和2年度契約より使用、積算根拠としました。さらに、委託料で賄う人件費の範囲とその算出方法について、実態に沿った内容に見直し、令和4年4月からの契約に反映します。	対応中

整理番号	報告書ページ	監査の結果又は意見の概要	内容	結果	意見	担当課	措置の内容又は対応の状況	進捗状況
45	155	委託料実績額の確認等について	認知症初期集中支援チーム業務に関する委託契約書において、受託者が提出する収支計算書に基づく実績額が委託料より少ないときは、受託者は委託者にその差額を返還する旨が定められている。実績額に基づく精算を前提とするのであれば、ケース訪問及びケース検討等の会議の回数に応じて人件費が算出されているのであれば、その職種ごとの単価の根拠や回数の確認を行うことが必要であり、兼務割合に応じて算出されているのであれば、兼務割合の算出方法や勤務時間等の基礎数値の集計方法、年間の給与総額等の確認を行うことが必要になるものと考えられるが、現状、そのような確認は行われていない。実績額の妥当性を確保するためには、人件費以外の経費も含めて、収支計算書の根拠となる帳簿及び証憑類等の提出を求めて、その正確性の確認を行うか、実地検査を前提として、帳簿及び証憑類等の保管を契約書にて義務付ける等の対応を図る必要がある。	○		長寿安心課	委託料の積算方法に沿った収支報告書の様式を作成し、令和2年度契約より使用、精算根拠としました。さらに、委託料で賄う人件費の範囲とその算出方法について、実態に沿った内容に見直し、令和4年4月からの契約に反映します。	対応中
46	156	評価票の位置付けについて	委託期間満了後、受託者から事業報告書及び収支計算書とともに評価票を市に提出するものとされているが、現時点において、評価票の意義及び項目や様式等が明確に定まっていない。受託者の自己評価とのことであるが、あくまで委託者である豊中市が提出を求めているものであり、具体的にどのような活動に対して、どのような考え方で目標値や計画値等を設定し自己評価を行うことを求めるのか早急に検討し、受託者に示すことが望ましいものとする。	○		長寿安心課	自己評価を行うための評価票の様式を作成し、令和3年4月より委託事業者に使用するよう徹底しました。	措置済
47	160	一層の利用促進に向けた実施方法等の継続的な見直しについて	GPSによる徘徊高齢者家族支援サービスの利用世帯数は令和2年3月末において16世帯にとどまっており、みまもりあいステッカー(ミモカ)の利用者数も19人(年間延べ利用者数21人)にとどまっているが、徘徊高齢者家族を支援する方策の一つとしてより利用しやすいものとなるよう、継続的に検討を行うことが望まれる。	○		長寿安心課	GPSについては、随時、新商品を検索し、より軽量なより携帯しやすいものの商品導入を検討します。また、ミモカについては、引き続き広く周知・啓発し、利用の促進を図ります。	対応中
48	164	単位老人クラブに対する補助金の内容について	実績報告とそれに添付されている支出明細及び領収書等を調査した結果、新型コロナウイルス感染症の影響によりイベントや集会等が中止された場合に、そこで余った補助金を消化するために補助の条件に合致しないような支出や交付申請時の予算書に記載していなかった補助金を使い切ることが目的になっているような支出が複数見受けられた。今後、市においては、交付要綱にある「会員の教養の向上、健康の増進及びレクリエーション並びに地域活動」のための支出を定義し直し、予算書に記載していない支出については事前に協議する等、ルール化することが必要である。	○		長寿安心課	予算、活動計画の著しい変更は直ちに届出が必要と要綱に記載があるため、令和3年3月に予算書、活動計画書の再提出を受けるとともに、市が定める支出の目的の定義を改めて文書で周知しました。	措置済
49	167	老人クラブ連合会への加入率について	市における老人クラブの会員数は、令和元年6月現在時点8,184人である。これは令和元年4月1日現在の市における60歳以上人口124,649人の約6.5%である。この割合は低いと言わざるを得ない。高齢者の活動の幅が広がり、選択肢が多様化したことの現れと捉えると、寧ろ喜ばしいことともいえるが、老人クラブへの補助金の有効性を考えると多量の高齢者に加入してもらおうことが望ましく、市としては、補助金交付先である老人クラブ連合会に対し、引き続き会員数の割合を増やしていくよう働きかけていくことが求められる。	○		長寿安心課	補助金交付申請時等の機会をとらえ、引き続き会員数の増加の努力をするよう老人クラブ連合会に随時働きかけるとともに、市でも加入促進を支援する取り組みを行います。	対応中
50	171	安否確認に係る様式の統一について	豊中市シルバーハウジング生活援助員派遣事業委託仕様書において「定期的な巡回を行い、1日1回以上は必ず入居者の安否を確認する。」と規定されており、8ヶ所の各シルバーハウジングで安否確認簿にその記録が残されている。生活援助員はそれぞれの状況に合わせた記号等を使い安否確認簿に記録を残しているが、シルバーハウジングによってその記録様式は異なっており、確認時刻や状況を詳細に記録しているケースもあれば、単に○印のみで確認できたかそうでないかの記録のみを残しているケースもある。業務の効率化や統一化を図るためにも、記録様式のルールを定め、契約書の様式として追加し、共通の安否確認簿が作成できるように整備することが望まれる。	○		長寿安心課	令和3年6月、契約の仕様書で定めている様式を委託事業者に再周知するとともに、安否確認の記録のルールについて、統一しました。	措置済

整理番号	報告書ページ	監査の結果又は意見の概要	内容	結果	意見	担当課	措置の内容又は対応の状況	進捗状況
51	172	事業の継続性について	シルバーハウジングの延利用者数は微減傾向である。一方、第7期計画の策定に向けて実施したアンケートによると、高齢者の要望は、訪問という受け身のサービスから、何かあれば高齢者側から発信する方向へと変化しているといえる。このような状況を考えると、現状でも一定の効果を得ている生活援助員派遣事業については継続することも必要ではあるが、現状のサービスで高齢者側の要望に合致しているかどうかを定期的に見直し、その規模や実施方法については、柔軟に変更することが求められる。		○	長寿安心課	契約の更新時にあわせ、関係課とともに、サービスの規模や実施方法について定期的に見直し、変更します。	対応中
52	177	請求書の徴取遅延について	事業の実施にあたり、軽度生活援助業務を公益社団法人豊中市シルバー人材センター(以下「シルバー人材センター」という。)に業務委託しているが、翌月10日まで市に提出することが求められている請求書について、全ての月で遅延している。結果として、平成31年4月や令和2年1月分のように業務の完了から支払日までが2ヶ月を超えているものもある。長寿安心課は、シルバー人材センターを所管する市民協働部くらし支援課とも連携して、契約書の定めに従って請求書を提出するよう求めることが必要である。		○	長寿安心課	令和3年3月に、期日までに請求書を提出するよう、くらし支援課からシルバー人材センターに指導しました。令和3年4月以降は契約書の定めどおり、同センターから請求書が提出されています。	措置済
53	179	復命書の作成日付について	復命書は、前月における委託業務の履行を確認したことを報告する目的で、毎月初に作成されている。市は、シルバー人材センターからの請求書とともに提出される請求書内訳及び豊中市軽度生活援助事業利用者台帳の確認を行っているとのことである。しかし、復命書の日付は遅延して提出されている請求書の日付よりも前の日付とされている。復命書は契約義務の履行を確認する証跡として重要な書類であり、その作成日付は遡及することなく、実際に履行確認を行った日付とすべきである。		○	長寿安心課	令和3年2月から、実際に履行確認を行った日を復命日としました。また、令和3年2月に業務マニュアルに追記し、当該事務に関与する職員に周知徹底しました。	措置済
54	179	事業の重複について	直近4年度で延利用者数は減少しており、市社会福祉協議会が実施する「福祉便利屋」事業との競合が起きることも考えられる。ただし、軽度生活援助業務のシルバー人材センターへの委託には、高齢者の生きがいづくりの側面もあることから、各校区における福祉便利屋事業の充実度等を踏まえた本事業とのすみ分けの適否等も含め、本事業の方向性について検討が必要である。		○	長寿安心課	今後3年ごとの高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画の策定の際に、「福祉便利屋」事業と競合している部分と課題を整理し、効果的効率的な事業展開ができるよう見極めを行っていきます。	対応中
55	183	契約書の文言誤りについて	事業の実施にあたり、高齢者外出支援(送迎)サービス業務を府事業団に業務委託しているが、契約書において、「発注者の請求に基づき」とすべきところ「受注者の請求に基づき」と記載している箇所がある。本契約書は長期継続契約の契約期間である5年間にわたって契約当事者間の権利義務を規定するものであることから、文言の確認には特に慎重な事務が要請され、すみやかに訂正する必要がある。		○	長寿安心課	令和2年11月に契約書を訂正しました。今後契約締結時には、読み合わせによりダブルチェックを行い、再発防止に努めます。	措置済
56	184	事業収支計画書の未徴取について	高齢者外出支援(送迎)サービス業務仕様書においては、受託者である府事業団は、事業収支計画書を市に提出する旨が定められているが、提出を受けていない。受託者から提出を受けるべき報告書として契約書又は仕様書に定めた書類について未徴取のままとするのは妥当性を欠くものであり、市は確実に徴取する必要がある。		○	長寿安心課	令和2年11月に、平成31年度から令和6年度の事業収支計画書を徴取しました。	措置済
57	184	委託事業精算報告書の徴取遅延について	契約書には、年度終了後30日以内に委託事業精算報告書を市に提出することを定めているが、府事業団からは委託金収支報告書という名称にて提出されている。しかし、委託金収支報告書の日付は令和2年8月7日となっており、令和元年度の業務の完了から大きく遅延して提出されている。委託事業精算報告書は委託業務の履行状況を収支面で表すものであり、履行確認作業が既に完了している8月に提出を受けることは適切ではない。当該年度における委託業務の履行確認前には提出を求めることが必要である。		○	長寿安心課	令和2年11月に委託事業者に対して履行確認前に委託事業精算報告書を提出するよう指導し、令和3年4月に令和2年度委託事業精算報告書を受領しました。	措置済
58	188	業務委託契約の内容と件名の不整合について	事業の実施にあたり、避難行動要支援者名簿作成に係る意思確認等書類発送業務を東洋印刷株式会社に業務委託しているが、委託業務の内容として、契約書上は「書類発送」とされているのに対し、仕様書では「書類作成および発送」とされている。市は、委託業務の範囲をあらためて確認・整理した上で、契約書と仕様書の記載を実態に即したものとするとともに、契約書と仕様書間において名称を整合させるよう改善する必要がある。		○	障害福祉課	令和3年6月に委託契約書及び仕様書の整理を実施し、委託の標準契約書に準拠した形に契約書を見直すことで委託業務の内容に不整合が発生しないようにするなど、改善を実施しました。	措置済

整理番号	報告書ページ	監査の結果又は意見の概要	内容	結果	意見	担当課	措置の内容又は対応の状況	進捗状況
59	190㉔	個人情報の保護について	仕様書上、業務内容として「発送日数日前に市から提供するリストデータを基に死亡・転出者の引き抜き」が定められているが、引き抜いた後にどのような取扱いとすべきか記載されていない。市から提供する死亡・転出者の情報は個人情報であり、実務上は、引き抜いたものを一括して市に引き渡す運用となっているとのことであったが、仕様書上においても、この運用を明文化することが望まれる。		○	障害福祉課	令和3年6月に仕様書を見直し、個人情報取扱特記事項を定め、受注者は個人情報等が記録された資料を市に返還することを明記しました。	措置済
60	190㉔	処理結果の報告等について	委託業務の処理結果の報告については、報告書でなく納品書及び送品明細書の提出を受けることで代替しているとのことであるが、納品書においては委託業務の名称と、一式としての金額(契約額)が記載されているのみであり、送品明細書には市に納品された帳票(封緘物)名称と数量が記載されているのみである。いずれも、委託業務の遂行状況を具体的に示すものではない。特に、引き抜いた封緘物の数量やその後の取扱いは個人情報に関連するものであるが、納品書及び送品明細書では不十分である。市は、報告を求める内容を確認・整理した上で仕様書に明記し、委託先から提出を受けることが必要である。		○	障害福祉課	令和3年6月に仕様書を見直し、委託業務の処理結果に関する報告書の様式を明記するなど、適切に業務の履行確認を行いました。	措置済
61	194㉔	給付申請時における代理権の確認について	介護保険高額介護(介護予防)サービス費支給申請書の中に、申請者本人ではなく保佐人が申請している事案があった。保佐人の場合、成年後見人のように代理権が当然にはないため、申請に係る代理権が存在するかを確認する必要がある。窓口での代理権の確認は従前から行っているものの、保佐人の登記事項証明書のコピーを保管すること等は徹底されていないとのことであり、今後は、課として徴取すべき書面やファイリングの方針を再度整理した上で、委託先へ指示する必要がある。		○	保険給付課	代理権の範囲の確認方法について、徴取すべき書面やファイリングの方針を整理し、令和3年1月に委託事業者へ書面で指示しました。	措置済
62	200㉔	集団指導の実施方法について	市は、要綱に基づき、介護保険事業者に対して集団指導(事業運営上の留意事項等について周知するための講習会形式での指導)を、毎年、行っていたが、令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響により講習会形式のものは中止とし、集団指導で使用する予定であった資料を市ウェブサイトにてダウンロードできるようにしている。今後、この方法を土台にして、配付資料やアンケートを工夫することで、システム上の情報伝達機能と双方向性を強化することなどが考えられる。市においても様々な方法を検討されたい。		○	福祉指導監査課	令和3年度の集団指導の資料について、これまで大阪府が中心となって作成している共通資料に加え、さらに市が伝えたい内容を適切に情報提供できるよう、市独自の資料を令和3年7月に作成しました。アンケートについては、令和3年7月に、市の電子申込システムを用いて集計の効率化を図るとともに、質問項目についてこれまで画一的に設けていたところをサービス種類によって一部確認項目を変えるなどの工夫を行うことで、事業所からより適切にフィードバックを受けることができるよう改善しました。	措置済
V 情報セキュリティ関連								
63	209㉔	自己点検票の体系の見直しについて	介護保険システムについてはデジタル戦略課のみによって自己点検(評価)が行われているが、ユーザ部門各課に対しても点検内容を報告させ、総合的な評価を下す仕組みを検討されたい。また、課等の部署を単位とした自己点検も行うことにより、牽制効果がより高まるものと考えことから、自己点検票をシステム主体の質問票と、一般的な質問票とに分ける等の工夫を検討されたい。		○	デジタル戦略課	令和3年9月の「情報セキュリティ対策基準」の改定により、自己点検票の対象をシステム所管課から全ての課に拡大するとともに、自己点検の結果を取りまとめ、セキュリティ会議に報告することを決めました。また、自己点検票において、システム所管部門を対象とする点検項目とユーザ部門を対象とする点検項目を分け、明確にしました。	措置済
64	210㉔	自己点検票の点検項目の適宜の改定について	情報資産の管理については「人的対策」の点検項目とされているが、情報セキュリティの根幹に位置しており、本来は「全般」の項に含めて質問するべきである。この点、旧来からの対策基準の改訂を反映できていないのではないものと推測される。また、自己点検票の内容がセキュリティ対策基準の改正を反映できていない事例も見受けられた。自己点検票の点検項目について、適宜の改訂を行うことが必要である。		○	デジタル戦略課	令和3年9月に「情報セキュリティ対策基準」の改定と合わせて自己点検票を抜本的に見直しました。	措置済
65	210㉔	自己点検票の評価理由の記述について	自己点検票における評価が「△」ないし「×」の場合であっても、評価理由の記述が理由の記載でとどまっておらず、「いつまでに措置をするのか」という記述が必要と思われる事案が見受けられた。本来、自己点検票で認識した未実施事項等については、問題点の把握にとどまらず、どのように改善していくのが重要であり、今後、PDCAサイクルを意識した記述を求めたい。		○	デジタル戦略課	令和3年9月の「豊中市情報セキュリティ対策基準」の改定において、自己点検の実施から点検の結果、不備の是正、セキュリティ会議への報告などを義務付けることで適切なフィードバックが行われるようになり、PDCAサイクルを確立しました。	措置済

整理番号	報告書ページ	監査の結果又は意見の概要	内容	結果	意見	担当課	措置の内容又は対応の状況	進捗状況
66	211	保険システム実施手順の整備と対策基準への準拠について	「豊中市情報セキュリティ対策基準」においては、実施手順に「業務フロー」も含めて記載することを求めているが、保険システムに関して、「業務フロー」を含めた整理ができていない。今後、業務フローの内容も含めた実施手順とする必要がある。	○		デジタル戦略課	業務フローについては、実施手順に基づいて情報システムの運用を中心とした「業務フロー」を作成することよりも、業務継続等を目的として、情報システムの運用以外の部分も含まれた業務フローやマニュアルを課として整備し、維持・管理していくことが重要で、情報セキュリティ対策の範囲を超えるものであるため、令和3年9月に「豊中市情報セキュリティポリシー」を改定する際に、実施手順に記載しなければならない事項から除外しました。ただし、自己点検票においては情報システムを利用する業務についての業務フローが適切に整備され、定期的に点検・見直し等が行われていることを確認するための点検項目を追加しております。	措置済
67	212	「リスク対応計画」の文書化について	「豊中市情報セキュリティマネジメントシステム リスク分析・リスク対応実施手順」では、リスク許容水準を超えるリスク要因があった場合には「リスク対応計画」を作成する必要があるが、デジタル戦略課の作成した「情報資産リスク分析調査票」の一部に、リスク許容水準を超えるリスク要因があったものの、「リスク対応計画」が未作成である。実際のリスクには対応済であるものの、「リスク対応計画」として明確に作成することが必要である。	○		デジタル戦略課	所属職員に対して改めて手順についての説明を行い、令和3年2月の令和2年度リスク分析実施時においては発見されたリスク要因に対して「リスク対応計画」を作成しました。また、年度当初のセキュリティ計画の説明の際に手順の詳細を説明して作成漏れを防止することとしました。	措置済
68	212	情報資産の管理に関するセキュリティ対策基準の見直しについて	セキュリティ対策基準上、自己点検において、情報システム以外の情報資産の管理が視点から抜けているとともに、具体的な情報資産の管理方法等の実施手順への反映方法が明確になっていない。結果として、情報資産のリスク管理におけるPDCAサイクルが確立できておらず、情報資産の収集、リスクの分類及び対応に関する事務は行っているが、その品質がどうなのか、問題がある場合にどう改善しているのかという、フィードバック機能を見出すことができない。また、毎年度、情報資産の見直しを行うようデジタル戦略課から各部署に対して通知を出しているものの、その報告までは求めている。今後、セキュリティ対策基準において情報システム以外の情報資産も含めた取扱いを明確化し、自己点検や実施手順への反映方法等を具体的に示す必要がある。	○		デジタル戦略課	自己点検票において、情報資産の管理についての点検項目を追加するとともに、自己点検で不備が発見された場合は改善を行い、部等情報セキュリティ責任者及び総務部デジタル戦略課長に報告するよう、令和3年9月に「豊中市情報セキュリティ対策基準」を改定しました。	措置済
69	215	より情報資産に焦点をあてた情報セキュリティの検証体制の検討について	各課等の職員に対し、単に「情報資産」を認識した上でリスクを分析し対策を講じることが求めたとしても、その要求を正確に理解し対応するには相当の困難を伴うことが想定される。このため、当面の間は、知見のある者が行うセキュリティ監査による現場視察を充実させ、情報資産台帳の整備状況にも配慮し、改善を促すことを検討されたい。また、市全体の情報セキュリティの統制強化という点からは、自己点検の点検結果等をセキュリティ会議における確認事項としてセキュリティ対策基準運用手順第4条に明示し、自己点検によって洗い出された課題を集約し、認識できていないリスクへの対応方法等を全市的に検討することも検討されたい。	○		デジタル戦略課	令和3年度は監査対象部局を10課に増加し、監査員が直接監査する機会を増やすとともに、自己点検票において、情報資産の管理についての点検項目を追加することで、情報セキュリティに対する技術的知識の乏しい職員でも情報資産を意識して自己点検ができるようし、自己点検で発見された不備の改善内容についてはデジタル戦略課長を通じてセキュリティ会議に報告するよう令和3年9月に「豊中市情報セキュリティ対策基準」を改定しました。	措置済
70	217	自己点検票による点検実施の精度について	自己点検票の「評価」及び「評価理由」に関して、「○」と評価している項目であっても、「△」や「×」が相当な事案や評価理由の記述を見直すべき事案が複数見られた。今後は、セキュリティ対策基準の要求を満たせるよう自己点検の精度について改善が必要である。また、自らが「×」と評価する事案に関しては、「記載要領」を参考に、適切な記述に努められたい。	○		長寿社会政策課	デジタル戦略課において、新しく改定された「豊中市情報セキュリティポリシー」に基づき、令和3年度末までに自己点検票による点検方法等を令和3年度末までに見直します。	対応中
71	218	実施手順点検結果報告書について	令和元年6月付の介護保険事業者管理システムに係る実施手順点検結果報告書には、点検結果として「手順通りに管理運用されている」と記載されているが、自己点検票には「×」や「△」の項目が散見される。点検結果の記載方法として、現状のような「自己点検上問題なし」という点検結果の結論を中心に記載する形式では、問題点や改善策等が組織上部に伝達されないためフィードバックが難しくなり、活用度は低くなる。むしろ、点検結果の報告自体をPDCAサイクルにおける改善に向けた活動の一つとして位置付け、点検の過程で認識した個々の事案に係る課題や問題点等を示した上で、その改善策や措置の概要を記載する形式とすることもデジタル戦略課と協議の上、検討されたい。	○		長寿社会政策課	デジタル戦略課において、新しく改定された「豊中市情報セキュリティポリシー」に基づき、令和3年度末までに自己点検票による点検方法等を見直し、改善策等については今後デジタル戦略課とも協議し見直しを進めていきます。	対応中
72	218	情報資産の管理について	情報資産の洗い出しを行った結果は「情報資産台帳」に整理されることとなるが、情報資産台帳の作成が適切に行われていないと考えられる事例がある。また、個々の情報資産すべてについて「リスク分析管理表」を作成し、それぞれの情報資産の持つリスクを分析し、必要なリスク対応策を策定することとされているが、課全体としての情報資産のリスク分析を行うものとの理解から、「住民情報端末」及び「情報端末」の2項目しか作成していない。いずれも情報資産のリスク管理について、理解が不足していることと、作成後のチェックも行き届いていないことが背景としてあると思われる。	○		長寿社会政策課	「住民情報端末」及び「情報端末」以外の項目についてもリスク分析を行いました。保管文書の情報資産のリスク管理については、デジタル戦略課において、新しく改定された「豊中市情報セキュリティポリシー」を踏まえ、令和3年度末までに整理を行います。情報資産のリスク管理について研修等を受講し、職員の理解を深め適正な管理を行ってまいります。	対応中

整理番号	報告書ページ	監査の結果又は意見の概要	内容	結果	意見	担当課	措置の内容又は対応の状況	進捗状況
73	223	現場視察において発見された問題について	自己点検内容の事実確認のため、長寿社会政策課における情報セキュリティの状況を現場視察したところ、介護報酬の給付実績や個人別高額受領委任データ等が記憶された大量の外部記憶媒体(MO(光ディスク))が情報資産台帳上は262個と記載されているものの、実際には339個課内に存在することが判明した。 また、Webブラウザのオートコンプリート設定が有効になっているため、介護事業者支援システムのID・パスワードの入力欄でマウスをクリックすると、履歴がプルダウン表示され、表示されたID・パスワードが自由に入力できる状態であった。	○		長寿社会政策課	令和3年4月に外部記憶媒体については、現行業務上 unnecessaryなため廃棄処理を行いました。また、オートコンプリート設定については、令和3年7月に当該端末のオートコンプリート機能を停止し、適正に運用しています。	措置済
74	224	研修・周知について	長寿社会政策課の研修記録においては、システム担当者1名が勉強会に参加はしているものの、その資料を課内で回覧することで終わっており、課の職員に情報セキュリティに対する理解や周知が十分になされているとはいえない。研修に対する取り組みを強化することが必要である。	○		長寿社会政策課	令和3年3月に担当者が情報セキュリティ研修を受講し、令和3年6月には研修の内容を他の職員にミーティングで報告し、情報セキュリティへの理解を深めました。また、令和3年9月から12月に開催される情報セキュリティ研修に順次職員が受講する予定です。	措置済
75	225	自己点検票による点検実施の精度について	自己点検票の「評価」及び「評価理由」に関して、「○」と評価している項目であっても、「△」や「×」が相当な事案や評価理由の記述を見直すべき事案が複数見られた。今後は、セキュリティ対策基準の要求を満たせるよう自己点検の精度について改善が必要である。また、自らが「×」と評価する事案に関しては、「記載要領」を参考に、適切な記述に努められたい。	○		長寿安心課	デジタル戦略課において、新しく改定された「豊中市情報セキュリティポリシー」に基づき、令和3年度末までに自己点検票による点検方法等を見直します。	対応中
76	226	情報資産台帳の問題点について	各課において情報資産の洗い出しを行った結果は「情報資産台帳」に整理されることとなるが、長寿安心課では情報資産台帳の作成が適切に行われておらず、以下の問題が見られた。 ○本来、紙面の文書ファイルについては、文書に登録された情報のリスクを測るため、文書(簿冊)の種類ごと、簿冊の編集年次、簿冊の管理No毎の所在・管理を整理しなければ、情報資産の管理(洗い出し)は困難であるが、情報資産台帳に「保管文書1」、「保管文書2」、「保管文書3」及び「保管文書4」と区分し、それぞれの保管場所(例えば、鍵付きロッカーや庁舎外倉庫等)は記載しているものの、文書の中身が具体的に示されていない。 ○外部記憶媒体の情報資産として「MO(光ディスク)」と「LTO(バックアップ用磁気テープ)」が複数存在し、個体管理はなされているものの、情報資産台帳に登録されていない。	○		長寿安心課	デジタル戦略課において、新しく改定された「豊中市情報セキュリティポリシー」に基づき、令和3年度末までに自己点検票による点検方法等を見直します。	対応中