

# 令和2年度包括外部監査の結果報告書(概要版)

豊中市包括外部監査人 木下 哲

## 1. 外部監査のテーマ等

監査テーマ	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
選定理由	<p>高齢者の方々が、介護等が必要になっても住み慣れた地域や住まいで尊厳ある自立した生活を送ることができることは、その地域社会において人々が生まれ安心して充実した人生を送る上で必須なものといえる。豊中市においても、「第4次豊中市総合計画」に掲げるまちの将来像「みらい創造都市とよなか～明日がもっと楽しみなまち～」を実現する施策の方向性の一つとして、介護サービス基盤の充実を図るとともに高齢者を地域全体で支える環境づくりを進めることを挙げており、「豊中市高齢者保健福祉計画 介護保険事業計画(第7期:平成30年度(2018年度)～32年度(2020年度)」(以下「第7期計画」という。)において、高齢化等に起因する様々な課題を克服していくため、豊中市の実情に応じた高齢者分野の地域包括ケアシステムを深化・推進していくものとしている。</p> <p>一方、豊中市の人口に占める65歳以上の高齢者人口の割合が平成28年には25%を超えるとともに、介護保険における要介護認定者数も増加傾向にあり、豊中市の財政面に大きな影響を与えている。</p> <p>以上のことから、中長期的に介護需要が増加する中、限られた財源で高齢者を取り巻く様々な課題に対していかに対応しているのか、高齢者保健福祉事業及び介護保険事業に関する財務事務の執行について監査を行うことは、豊中市の今後の行財政運営にとって有用なもの判断し、特定の事件(テーマ)として選定した。</p>
監査の視点	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 高齢者保健福祉事業及び介護保険事業に係る財務事務の執行が、関連する法令及び条例及び規則等に従い、適正に行われているか。</li><li>・ 高齢者保健福祉事業及び介護保険事業に係る財務事務の執行が、経済性、効率性及び有効性の観点から、合理的かつ適切に行われているか。</li><li>・ 高齢者保健福祉事業及び介護保険事業に係る財務事務の執行に際して利用している情報システムについて、情報セキュリティの管理体制が適切に構築され、運用されているか。</li></ul>

## 2. 外部監査の結果及び意見の一覧

監査の結果及び意見の一覧は、次のとおりである。結果が33項目、意見が43項目あり、合わせて76項目である。

なお、表中の右側にある「頁」は、包括外部監査の結果報告書(本編)における各項目の記載箇所である。

項目		頁	
<b>監査の総括</b>			
①	情報資産管理の重要性の全庁的な共有について	意見	29
②	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	意見	30
③	事務事業評価の評価単位について	意見	31
④	委託契約における実費精算方式採用の可否について	意見	32
⑤	市が施設を所有する必要性の見直しについて	意見	33
<b>介護認定・介護保険料の賦課徴収関連</b>			
<b>I 長寿安心課</b>			
1. 介護認定審査会、要介護・要支援認定調査等			
①	認定結果通知に要する期間の長期化への対応について	意見	45
②	更新申請における延期通知の省略について	意見	46
<b>II 保険資格課・保険収納課</b>			
<b>【保険資格課、保険収納課並びに関係課における横断的対応が求められるもの】</b>			
1. 第1号被保険者保険料			
①	保険給付の制限の実施について	結果	52
<b>【保険収納課】</b>			
1. 第1号被保険者保険料			
①	介護保険料単独の滞納者への対応について	意見	52
②	滞納者から連絡を受けた場合の事後対応について	意見	54
③	滞納者の親族に対する納付交渉について	意見	55
<b>【保険資格課】</b>			
1. 保険資格得喪管理事業、保険料賦課管理事業、保険料管理事業			
①	「帳票印字及び封入封緘等業務委託」の仕様書について	意見	61
②	履行確認に係る文書化について	意見	62
③	受注者に対する立入検査の実施について	意見	63
2. 第1号被保険者保険料還付金			
①	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	意見	64
②	被保険者が死亡した場合の相続人への対応について	意見	65

項目		結果	頁
	③ 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	結果	65
<b>施設の維持・運営に係る事業</b>			
<b>I 長寿社会政策課</b>			
1. 養護老人ホーム管理運営			
	① 指定管理者からの事業計画等の受領について	結果	69
	② 指定管理者からの事業報告書の受領について	結果	71
	③ 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	結果	71
	④ 将来的な永寿園とよなかの設置主体の見直しについて	意見	73
	⑤ 市民入所率の取扱いについて	意見	73
<b>II 長寿安心課</b>			
1. 介護予防センター施設管理(旧デイサービスセンター)、介護予防センター施設管理(旧老人福祉センター)、介護予防センター施設運営(旧老人福祉センター)			
	① 収益事業の位置付けについて	意見	82
	② 庄内介護予防センターの収益事業について	結果	84
2. 老人憩の家施設管理			
	① 管理運営業務の委託契約に係る仕様書について	結果	90
	② 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	意見	92
	③ 老人憩の家に対する補助金の経理処理について	結果	93
3. 街かどデイハウス事業運営補助			
	① 事業の継続性について	意見	98
4. 地域包括支援センター運営支援・管理業務(総合相談事業費、権利擁護事業費、包括的・継続的支援事業費)			
	① 委託料の精算について	結果	105
<b>III 長寿安心課・施設課・契約検査課</b>			
<b>【契約検査課における対応が求められるもの】</b>			
1. 介護予防センター整備事業			
	① 最低制限価格制度の運用について	意見	110
2. 老人憩の家整備事業			
	① 最低制限価格制度の運用について	意見	114

項目		頁
<b>施設の維持・運営以外の事業</b>		
<b>I 長寿社会政策課</b>		
1. 地域密着型サービス運営検討部会		
① 部会構成員の出席率について	意見	118
2. 介護保険サービス事業者指定		
① 変更届に係る事務処理の遅延について	意見	121
② 変更届の添付書類の明確化について	意見	122
③ 変更届の受理のタイミングについて	結果	123
3. 総合事業評価事業		
① 再委託禁止条項の設定について	結果	125
4. 生活支援体制整備事業		
① 契約額の妥当性の検討について	結果	131
② 実績報告の時期について	結果	132
5. 主要給付適正化事業		
① 変更契約手続について	結果	137
<b>II 長寿安心課</b>		
1. 認知症地域支援・ケア向上事業		
① 職員配置状況の確認について	結果	141
② 委託料実績額の確認等について	結果	142
③ 複数年度契約等の契約方法の見直しについて	意見	145
④ 実績報告の様式の見直しについて	意見	146
2. 認知症初期集中支援チーム配置事業		
① 委託費における人件費の算出方法について	結果	150
② 委託料実績額の確認等について	結果	155
③ 評価票の位置付けについて	意見	156
3. 徘徊高齢者家族支援サービス事業		
① 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	意見	160
4. 老人クラブ支援事業		
① 単位老人クラブに対する補助金の内容について	結果	164
② 老人クラブ連合会への加入率について	意見	167
5. シルバーハウジング生活援助員派遣事業		
① 安否確認に係る様式の統一について	意見	171
② 事業の継続性について	意見	172

項目	頁
<b>Ⅲ 長寿安心課・障害福祉課</b>	
<b>【長寿安心課における対応が求められるもの】</b>	
1. 軽度生活援助事業	
① 請求書の徴取遅延について	結果 177
② 復命書の作成日付について	結果 179
③ 事業の重複について	意見 179
2. 高齢者外出支援サービス事業	
① 契約書の文言誤りについて	結果 183
② 事業収支計画書の未徴取について	結果 184
③ 委託事業精算報告書の徴取遅延について	結果 184
<b>【障害福祉課における対応が求められるもの】</b>	
3. 避難関連事業	
① 業務委託契約の内容と件名の不整合について	結果 188
② 個人情報の保護について	意見 190
③ 処理結果の報告等について	意見 190
<b>Ⅳ 保険給付課</b>	
1. 高額介護サービス費	
① 給付申請時における代理権の確認について	意見 194
<b>Ⅴ 福祉指導監査課</b>	
1. 介護保険サービス事業者指導監査	
① 集団指導の実施方法について	意見 200
<b>情報セキュリティ関連</b>	
<b>Ⅰ デジタル戦略課</b>	
1. 自己点検関連	
① 自己点検票の体系の見直しについて	意見 209
② 自己点検票の点検項目の適宜の改定について	意見 210
③ 自己点検票の評価理由の記述について	意見 210
④ 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	結果 211
⑤ 「リスク対応計画」の文書化について	結果 212
⑥ 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	意見 212
⑦ 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	意見 215

項目		頁
<b>II 長寿社会政策課</b>		
1. 介護保険関連システムの運用		
① 自己点検票による点検実施の精度について	結果	217
② 実施手順点検結果報告書について	結果	218
③ 情報資産の管理について	結果	218
④ 現場視察において発見された問題について	結果	223
⑤ 研修・周知について	意見	224
<b>II 長寿安心課</b>		
1. 介護認定支援システムの運用		
① 自己点検票による点検実施の精度について	結果	225
② 情報資産台帳の問題点について	結果	226

### 3. 外部監査の結果及び意見の要旨

下記は、あくまで要旨にすぎないため、具体的な内容や根拠については、包括外部監査の結果報告書(本編)を参照のこと。なお、各項目の冒頭には関連する部署名を記載しているが、内容的に複数の部署にまたがる項目については中心となる部署名を記載している。

#### (1) 監査の総括

##### 【デジタル戦略課】

項目	監査の総括
意見	① 情報資産管理の重要性の全庁的な共有について
内容	情報資産 <sup>(注)</sup> の適切なリスクコントロールという、市の情報セキュリティポリシーに基づく取り組みの目的が職員の間で十分に浸透しておらず、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。

(注) 情報資産とは、職員が業務上用いる情報及び当該情報を利用するための機器等を言い、職員が各種の情報を記録・集計・加工等するために活用する端末やサーバーのみならず、当該情報自体を含むものである。

##### 【行政総務課】

項目	監査の総括
意見	② 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
内容	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続を整理するとともに、そのような手続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。

##### 【経営計画課】

項目	監査の総括
意見	③ 事務事業評価の評価単位について
内容	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。
--	--

#### 【長寿安心課】

項目	監査の総括
意見	④ 委託契約における実費精算方式採用の要否について
内容	<p>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ものが見られた。</p> <p>委託契約自体は、必ずしも実費精算が求められるものではないことから、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、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。</p>

#### 【長寿社会政策課】

項目	監査の総括
意見	⑤ 市が施設を所有する必要性の見直しについて
内容	<p>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に、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。</p>

### (2) 介護認定・介護保険料の賦課徴収関連

#### 【長寿安心課】

項目	1. 介護認定審査会、要介護・要支援認定調査等
意見	① 認定結果通知に要する期間の長期化への対応について
内容	<p>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</p>

	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。
意見	② 更新申請における延期通知の省略について
内容	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っており、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。

#### 【保険資格課・保険収納課並びに関係課】

項目	1. 第 1 号被保険者保険料
結果	① 保険給付の制限の実施について
内容	市では、「償還払い化」、「一時差し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。

#### 【保険収納課】

項目	1. 第 1 号被保険者保険料
意見	① 介護保険料単独の滞納者への対応について
内容	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。
意見	② 滞納者から連絡を受けた場合の事後対応について
内容	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。また、滞納者やその親族からの連絡は滞納者との直接接触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。

意見	③ 滞納者の親族に対する納付交渉について
内容	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。

### 【保険資格課】

項目	3. 保険資格得喪管理事業、保険料賦課管理事業、保険料収納管理事業
意見	① 「帳票印字及び封入封緘等業務委託」の仕様書について
内容	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。
意見	② 履行確認に係る文書化について
内容	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。
意見	③ 受注者に対する立入検査の実施について
内容	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書面で受けているが、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。

項目	4. 第1号被保険者保険料還付金
意見	① 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

内容	<p>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。</p>
意見	② 被保険者が死亡した場合の相続人への対応について
内容	<p>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。</p> <p>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。</p>
結果	③ 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
内容	<p>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。成年被後見人が死亡した場合には、成年後見は当然に終了し、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。</p>

### (3)施設の維持・運営に係る事業

#### 【長寿社会政策課】

項目	1. 養護老人ホーム管理運営
結果	① 指定管理者からの事業計画等の受領について
内容	<p>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ものの、必ずしも基本協定書の求める内容を満たしていない。</p> <p>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。</p>
結果	② 指定管理者からの事業報告書の受領について
内容	<p>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、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。</p> <p>事業計画等と同様に、市は、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。</p>
結果	③ 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
内容	<p>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。</p>
意見	④ 将来的な永寿園とよなかの設置主体の見直しについて
内容	<p>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</p>

	<p>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。</p> <p>豊中市立養護老人ホーム永寿園とよなかを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。</p> <p>一方、豊中市立養護老人ホーム永寿園とよなかには、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う選択肢に加え、豊中市の区分所有部分及び貸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。</p>
意見	⑤ 市民入所率の取扱いについて
内容	<p>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、将来的な見通しも踏まえて、必要に応じて見直していくことが望まれる。</p>

### 【長寿安心課】

項目	1. 介護予防センター施設管理(旧デイサービスセンター)、介護予防センター施設管理(旧老人福祉センター)、介護予防センター施設運営(旧老人福祉センター)
意見	① 収益事業を含めた収支状況の改善について
内容	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。
結果	② 庄内介護予防センターの収益事業について
内容	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。

項目	2. 老人憩の家施設管理
結果	① 管理運営業務の委託契約に係る仕様書について
内容	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、管理運営業務の委託契約に係る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。
意見	② 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
内容	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」とまでは言えないことから、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。

結果	③ 老人憩の家に対する補助金の経理処理について
内容	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通査した結果、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。

項目	3. 街かどデイハウス事業運営補助
意見	① 事業の継続性について
内容	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。

項目	4. 地域包括支援センター運営支援・管理業務(総合相談事業費、権利擁護事業費、包括的・継続的支援事業費)(介護保険事業特別会計)
結果	① 委託料の精算について
内容	地域包括支援センター事業運営に関する委託契約書では、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の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。

**【契約検査課】**

項目	1. 介護予防センター整備事業(一般会計) 2. 老人憩の家整備事業(一般会計)
意見	① 最低制限価格制度の運用について
内容	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

	<p>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が存在したが、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。</p> <p>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。</p> <p>現在、市において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。</p>
--	---

#### (4) 施設の維持・運営以外の事業

##### 【長寿社会政策課】

<b>項目</b>	1. 地域密着型サービス運営検討部会(介護保険事業特別会計)
<b>意見</b>	① 部会構成員の出席率について
<b>内容</b>	<p>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。</p> <p>部会への出欠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。</p>

<b>項目</b>	2. 介護保険サービス事業者指定(介護保険事業特別会計)
<b>意見</b>	① 変更届に係る事務処理の遅延について
<b>内容</b>	<p>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が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</p>

	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。
<b>意見</b>	② 変更届の添付書類の明確化等について
<b>内容</b>	事業者から提出された変更届出書において、添付書類の位置付け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とのことであるが、日々の運用を適法に、かつ効率よく実施するためには、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。
<b>結果</b>	③ 変更届の受理のタイミングについて
<b>内容</b>	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日より前の日付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を、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であるが、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。

<b>項目</b>	3. 総合事業評価事業(介護保険事業特別会計)
<b>結果</b>	① 再委託禁止条項の設定について
<b>内容</b>	<p>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て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。</p> <p>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。</p>

<b>項目</b>	4. 生活支援体制整備事業(介護保険事業特別会計)
<b>結果</b>	① 契約額の妥当性の検討について
<b>内容</b>	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

	<p>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。</p> <p>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等々の検討を行い、その妥当性を判断する必要がある。</p>
<b>結果</b>	② 実績報告の時期について
<b>内容</b>	<p>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。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、契約書の定めに沿って実績報告を徴収すべきである。</p>

<b>項目</b>	5. 主要給付適正化事業(介護保険事業特別会計)
<b>結果</b>	① 変更契約手続について
<b>内容</b>	<p>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た上で、研修に係る経費を資料送付の経費に置き換えて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。</p> <p>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。</p>

### 【長寿安心課】

<b>項目</b>	1. 認知症地域支援・ケア向上事業(介護保険事業特別会計)
<b>結果</b>	① 職員配置状況の確認について
<b>内容</b>	<p>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營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營業務における「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</p>

	<p>間は別の社会福祉士が業務に従事しているが、「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。</p> <p>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、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、「地域包括支援センター職員配置計画書」の変更届の提出を求めることとすることが必要である。</p>
<b>結果</b>	② 委託料実績額の確認等について
<b>内容</b>	<p>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。</p>
<b>意見</b>	③ 複数年度契約等の契約方法の見直しについて
<b>内容</b>	<p>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。</p> <p>今後、短期間の中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する。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。</p>
<b>意見</b>	④ 実績報告の様式の見直しについて

内容	<p>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る。</p>
----	---

項目	2. 認知症初期集中支援チーム配置事業(介護保険事業特別会計)
結果	① 委託費における人件費の算出方法について
内容	<p>令和元年度における認知症初期集中支援チーム業務に関する委託契約の委託料は 5,051 千円であるが、受託者から提出された収支計算書では、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。</p> <p>委託料の積算にあたっては、医師及び専門職の別に、訪問及び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。</p>
結果	② 委託料実績額の確認等について
内容	<p>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場合、訪問及び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、</p>

	<p>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。</p> <p>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。</p>
意見	③ 評価票の位置付けについて
内容	<p>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。</p>

項目	3. 徘徊高齢者家族支援サービス事業(介護保険事業特別会計)
意見	① 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
内容	<p>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ます。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)にとどまっております。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。</p>

項目	4. 老人クラブ支援業務(一般会計)
結果	① 単位老人クラブに対する補助金の内容について
内容	<p>補助金に係る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通査した結果、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、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を行った事案や、補助金を使い切ることが目的になっているような交付申請時の予算書に記載していなかった支出が複数見受けられた。</p> <p>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すとともに、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。</p>

意見	② 老人クラブ連合会への加入率について
内容	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人であり、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。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もっと多くの高齢者に加入してもらうことが望ましく、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に働きかけていくことが求められる。

項目	5. シルバーハウジング生活援助員派遣事業(介護保険事業特別会計)
意見	① 安否確認に係る様式の統一について
内容	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は「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」旨が規定されており、市内8ヶ所の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。
意見	② 事業の継続性について
内容	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ものといえる。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】

項目	1. 軽度生活援助事業(一般会計)
結果	① 請求書の徴取遅延について
内容	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 日までに市に提出することが求められている請求書について、全ての月で提出が遅延している。結果として、平成 31 年 4 月分や令和 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。
結果	② 復命書の作成日付について
内容	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、毎翌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。
意見	③ 事業の重複について
内容	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ているとも考えられる。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。

項目	高齢者外出支援サービス事業(一般会計)
結果	① 契約書の文言誤りについて
内容	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。
結果	② 事業収支計画書の未徴取について
内容	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、市は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。

結果	③ 委託事業精算報告書の徴取遅延について
内容	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必要がある。

#### 【障害福祉課】

項目	3. 避難関連事業(一般会計)
結果	① 業務委託契約の内容と件名の不整合について
内容	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。
意見	② 個人情報の保護について
内容	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るが、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。
意見	③ 処理結果の報告等について
内容	契約書上、市は受託者より委託業務の処理結果の報告を受けることとされているが、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。しかし、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

	<p>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ことから、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り、納品書及び送品明細書では不十分である。</p> <p>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。</p>
--	---

**【保険給付課】**

<b>項目</b>	1. 高額介護サービス費(介護保険事業特別会計)
<b>意見</b>	① 給付申請時における代理権の確認について
<b>内容</b>	<p>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、成年後見人とは異なり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写し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。</p>

**【福祉指導監査課】**

<b>項目</b>	1. 介護保険サービス事業者指導監査(介護保険事業特別会計)
<b>意見</b>	① 集団指導の実施方法について
<b>内容</b>	<p>市は、要綱に基づき、毎年、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。</p> <p>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。</p>

## (5)情報セキュリティ関連

### 【デジタル戦略課】

項目	自己点検関連
意見	① 自己点検票の体系の見直しについて
内容	<p>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。</p> <p>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、全般的な質問票とに分ける等の工夫を検討されたい。</p>
意見	② 自己点検票の点検項目の適宜の改定について
内容	<p>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。</p>
意見	③ 自己点検票の評価理由の記述について
内容	<p>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き、「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。</p>
結果	④ 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
内容	<p>「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。</p>
結果	⑤ 「リスク対応計画」の文書化について
内容	<p>「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。</p>

	<p>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。</p>
<b>意見</b>	⑥ 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
<b>内容</b>	<p>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。</p> <p>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。</p>
<b>意見</b>	⑦ 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
<b>内容</b>	<p>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を求めたとしても、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。</p> <p>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。</p>

### 【長寿社会政策課】

<b>項目</b>	1. 介護保険関連システムの運用(介護保険事業特別会計)
<b>結果</b>	① 自己点検票による点検実施の精度について
<b>内容</b>	<p>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、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</p>

	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。
結果	② 実施手順点検結果報告書について
内容	<p>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。</p> <p>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。</p>
結果	③ 情報資産の管理について
内容	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
結果	④ 現場視察において発見された問題について
内容	<p>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。</p> <p>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。</p>
意見	⑤ 研修・周知について

内容	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。
----	--

### 【長寿安心課】

項目	1. 介護認定支援システムの運用(介護保険事業特別会計)
結果	① 自己点検票による点検実施の精度について
内容	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。
結果	② 情報資産台帳の問題点について
内容	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」に整理されるが、長寿安心課では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、文書に登載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。

以上