

# 平成 23 年度 下関市包括外部監査の結果及び意見の概要

下関市包括外部監査人 松本 幸大

## 第 1. 包括外部監査の概要

### 1. 選定した特定の事件

介護保険事業及び介護サービス事業について

(選定理由)

我が国は世界のどの国も経験したことのない高齢社会を迎えており、今後総人口が減少する中で高齢化は一層進展することが見込まれている。

下関市においても高齢化が進んでおり、平成 23 年 3 月末の高齢化率は 28.1%と 4 人に 1 人が高齢者という状況にある。要介護認定者数は増加を続けており、利用の拡大に伴い増大する介護給付費の適正化や要介護状態にならないための介護予防事業等の推進等、様々な課題がある。

また、介護保険料は、介護保険法第 117 条に基づいて財政の均衡を保つため、3 年を 1 期とする下関市が定める介護保険事業計画により決定している。このため効率的な事業運営がなされた上で合理的に保険料が決定されているかは市民の重要な関心事といえる。

このような事情に鑑み、介護保険事業が経済的且つ効率的に実施されていることを確認することは有意義であると判断して、特定の事件に選定した。

### 2. 監査対象機関

下関市 福祉部介護保険課、福祉部いきいき支援課、保健部健康づくり課、福祉部福祉政策課

### 3. 主たる監査要点

- (1) 保険料算定は適切に行われているか。
- (2) 保険料の徴収・滞納管理は適切に行われているか。
- (3) 要介護認定は適切に行われているか。
- (4) 介護給付は、法令等に準拠して適正に行われているか。
- (5) 事業者の指導監督は適切に行われているか。
- (6) 事務、事業が経済性、効率性、有効性の観点から適切に執行されているか。

## 第2. 監査の結果及び意見

### 1. 保険料

#### (1) 費用の推計（意見）

保険料の算定において、地域支援事業費は各事業の実施目標という意味合いも含め介護保険法等で定められた上限額を基準に推計しているため、推計額と実績額に乖離が生じ、被保険者に過度の保険料負担をかける結果となっている。

地域支援事業費の推計にあたっては、過去の利用者数やサービス提供回数の推計と実績に乖離が生じた理由について担当部署等への質問を行うなど、その原因を分析した上で、実際に発生すると見込まれる額を推計する必要がある。

一方で将来の介護給付費の抑制効果も見込まれる地域支援事業は、今後さらに強化していく必要があり、事業費の推計にあたっては、過去実績を考慮しつつも事業実施強化による事業規模の拡大を考慮する必要がある。

### 2. 徴収事務

#### (1) 徴収事務手続について

##### 1) 納付期限内に納付されない場合の徴収事務手続（意見）

催告状を送付してもなお未納付である被保険者に対し、電話による催告を行っている。しかし、催告実施済の滞納者の消し込み作業等、電話による催告の実施状況全般の管理が行われていない。

電話による催告を漏れなく効率的に行うため、明文化された規程を作成するとともに電話催告を行う専任者やコールセンターの設置を検討する必要がある。また、電話による催告の実施状況全般の管理は、効率性の観点より介護保険システムと紐付く形でのシステム化が望まれる。

##### 2) 延滞金の徴収（指摘事項）

やむを得ない理由があると認めるときは、延滞金を減免することができることと条例に定められている。しかし、同規定を適用するにあたっての判断基準となる規程はなく、滞納者の家計状況を勘案して、多くの場合延滞金を徴収していない。

納付期限内に納付している被保険者との公平性の観点からは、原則として延滞金は徴収すべきである。

また、延滞金を減免する場合には、延滞金の減免規定を適用するにあたっての判断基準となる規程を定め、当該規程に基づき延滞金の減免の事務手続を行うべきである。

### 3) 延滞金の徴収（意見）

延滞金について残高管理を行っていないため、下関市全体でどの程度延滞金の未徴収が発生しているか、詳細な金額が不明となっている。

延滞金の発生から回収・減免・滞納までを適切に管理すべきであり、効率性の観点からは当該管理についても介護保険システム上で行う必要がある。

### 4) 滞納処分（指摘事項）

介護保険制度では給付額の減額等の措置があり、これによる徴収の効果があること及び費用対効果を勘案し、未納付である被保険者に対して財産差押え等の主導的な措置は実施していない。

しかし、書面や電話、臨戸による再三の催告を行ってもなお滞納状態にある被保険者であって、十分な支払い能力があるにもかかわらず介護保険料を滞納しており、他で財産差押えがされておらず交付要求ができない被保険者に対しては、財産差押え等の主導的な滞納処分を実施すべきである。

### 5) 納付期限内に納付されない場合の滞納管理方法（意見）

保険料が未納となった場合の電話・臨戸による催告等の滞納管理状況については、個人別の手書きの徴収カードにて管理されている。しかし、現状の管理方法では、徴収カード差替えの手間を要する、窓口対応時に徴収カードを探すのに時間を要する、徴収カードの保管場所を要する等、業務上著しく非効率であるとともに、徴収カードの紛失リスクもある。

システムへの追加投資に必要な費用と、業務のシステム化により得られる効果とを比較検証の上、費用に見合う効果が得られると判断される場合には、対応履歴等の滞納状況管理について、介護保険システムと紐付く形での業務のシステム化が望まれる。

## 6) 全市的な滞納管理について（意見）

徴収すべき税金、保険料等の滞納に対する対応は、介護保険課のみにとどまらず、全市的な課題であると考えられる。

下関市では部単位での債権の状況確認が行われているが、個人情報等に配慮しつつ、滞納者の情報について可能な限り部署横断的な情報共有を行う必要がある。

## (2) 収納率の向上について

### 1) 現年度の普通徴収にかかる収納率の向上について（意見）

収納率向上策・今後の収納率低下の防止策として、また、徴収事務の業務効率化のため、口座振替利用率に関する具体的な目標を設定・公表したうえで、口座振替利用をより一層促進していくことが望まれる。

また、口座振替促進のみならず、コンビニエンスストア納付も取り入れる等、導入コストとそれにより得られる市民の満足度向上、徴収事務手続の効率化等の効果とを比較検討のうえ、費用に見合う効果が得られると判断される場合には、被保険者にとって納付機会を広げていく施策の導入を検討することも望まれる。

### 2) 滞納繰越分の収納率向上について（意見）

滞納繰越分の収納率向上のために、市全体での臨戸実施件数を増加させることが望まれる。

臨戸における対応履歴等の滞納状況管理についても、介護保険システムと紐付く形でのシステム化が望まれる。

## 3. 要介護認定

### (1) 下関市の認定調査体制

#### 1) 人員の確保について（意見）

認定調査の直営化を進めるため、19名の非常勤職員が必要と試算しているが、実際には18名しか非常勤職員を確保できていない。

直営化に必要な人員を確保するため、専門知識及び経験を要する認定調査に係る非常勤職員については長期雇用が保障されていないことも勘案し、給与の引き上げ等処遇の改善を検討する必要がある。

## 2) 正職員について（意見）

正職員の配置にあたり、介護支援専門員等の専門資格や実務経験の保有を条件とはしていない。

認定業務の効率性をより高めるため、非常勤職員を統率する立場にある正職員については、介護関係の専門知識及び実務経験を有する人材を採用する必要がある。

また、介護関係の専門家として配置した正職員については、外部研修への出席等の継続的な学習機会の提供や資格更新の費用負担等、専門技能の維持に必要な支援体制を構築する必要がある。

## 3) 認定調査員研修について（意見）

下関市が主催している現任認定調査員研修の出席率は64.0%となっており100%ではない。欠席者には研修資料を送付しているが、別途研修を開催する等のフォローは行っていない。

外部委託調査の質の向上を図るため、認定調査員研修の出席率を高める必要がある。

## (2) 申請から結果通知までの期間（指摘事項）

要介護認定の申請から結果報告までの期間が、介護保険法上で規定されている期間を超過している。期間を短縮するため、「(1) 下関市の認定調査体制」で述べたとおり、非常勤職員を確保するための給与の引き上げ等処遇の改善、介護支援専門員等の専門家の正職員登用及び支援体制の整備、認定調査員研修の出席率向上といった施策の実施を検討する必要がある。

## (3) 二次判定における合議体変更率格差（意見）

要介護認定の二次判定において、合議体間で変更率に格差が生じている。変更率の格差の拡大は要介護認定の適切性の低下につながりかねず、介護保険事業の公正を損なう可能性がある。

このため、変更率平準化のための研修を充実させるとともに、現任委員への研修出席に対するさらなる啓蒙により出席率をさらに高めつつ、現任研修欠席者に対して別途個別研修を行う等、十分なフォローを実施する必要がある。

また、現任委員を対象とした研修は出席が必須とされていないが、新任委員を対象とした研修と同様に出席を必須にすることを検討する必要がある。

更に、各合議体の変更率格差是正のため、各合議体のなかで特に変更率の高い及び低い合議体においては調査を実施し、必要に応じて第三者の専門家の評価をもとに個別指導する環境を整備する必要がある。

加えて、各合議体の変更率格差是正のため、市職員が介護認定審査会を運営する上で必要な知識を得るため、積極的に研修を受講する環境を整備する必要がある。

## 4. 介護給付

### (1) サービス事業者確保・整備の施策（意見）

下関市内には一定数の待機者が存在し、施設型の介護施設の供給が不足している。一方でこれらの施設への入居を希望する待機者の中には、他の介護保険サービスで代替可能な者が存在すると考えられる。これらの待機者を解消させるため、介護保険施設等への質問や待機者の一部を介護給付適正化事業のケアプランチェックの対象とすること等により、待機者の実態を正確に把握し、過不足なく施設の整備計画数を決定する必要がある。

### (2) 介護給付支払手続（意見）

高額介護（介護予防）サービス費について、被保険者からの申請がなされず、時効により請求権が消滅する事例が発生している。

高額介護（介護予防）サービス費の未請求者の請求権の時効消滅額を減少させるため、当該サービスの未申請者へ、要介護・支援決定通知が送付される際に、高額介護（介護予防）サービス費給付申請書を同封する必要がある。

## 5. 地域支援事業

### (1) 地域支援事業の実施体制について（意見）

多岐に亘る地域支援事業を効果的・効率的に実施するためには、各担当課が密に連携をとり、各施策のバランスを考慮・調整することが不可欠と考えられる。

しかし、介護予防一般高齢者施策の健康づくり課による評価にあたり、他課が担当の一部の施策については評価を実施しておらず、またこのような状況が見過ごされてきた

点に見受けられるように、介護保険課、いきいき支援課、健康づくり課の3課の連携は十分とは認められない。

地域支援事業を包括的な視点からより効果的かつ効率的に実施するため、介護保険課、いきいき支援課、健康づくり課の3課による定期的な会合や、事業全般を統括する部署の設置等を検討する必要がある。

## (2) 介護予防特定高齢者施策

### 1) 特定高齢者把握事業（意見）

特定高齢者の把握数は計画を下回っており、また、特定高齢者決定率は全国平均を下回っている。これは生活機能評価の受診率が計画と比べ低いことが主な原因である。

生活機能評価の受診率は高齢者の介護予防に対する意識にも左右される。地域包括支援センターや在宅介護支援センターと一層連携を強め、地域包括支援センターにおける相談業務や在宅介護支援センターによる高齢者の実態把握等の機会も十分に活用して、繰り返し介護予防の重要性を啓発していくことが望まれる。

### 2) 通所型介護予防事業：介護予防支援通所助成事業（意見）

介護予防支援通所助成事業のサービス利用者が計画未達で年々減少しているが、潜在的なサービス利用者は存在すると考えられる。

地域包括支援センターとの一層の連携や高齢者実態把握調査の強化等、介護支援通所助成事業の利用者増加の有効な対策を講じる必要がある。

### 3) 通所型介護予防事業：通所型介護予防教室（意見）

通所型介護予防教室が実施されているのは本庁地域及び豊浦地域に限られており、山陽地域及び山陰地域では実施されていない。これは利用希望者がいなかったためであるが、地域包括支援センターとのより一層の連携や高齢者の実態把握調査時にパンフレットを配布する等の方法により需要を掘り起こし、市内全ての地域において通所型介護予防教室を開催する必要がある。

また、参加者増加のため、新プログラムの開発等、教室内容を検討する必要がある。

### (3) 介護予防一般高齢者施策

- 1) 地域介護予防活動支援事業：下関市高齢者健康づくり活動住民グループ助成事業及び下関市老人クラブ連合会等健康づくり活動促進事業（意見）

高齢者健康づくり活動住民グループ助成事業及び下関市老人クラブ連合会等健康づくり活動促進事業の事業実績報告書・収支決算書等の書類を閲覧したところ、収支計算書に記載された項目がいわゆる丸い金額が多いもの等、記載内容をより詳細に検討すべきと思われるものが見受けられた。しかし、現在、収支決算書に係る領収証等の添付は必要とされておらず、丸い数字等の根拠資料は確認できない状況にある。

高齢者健康づくり活動住民グループ助成事業及び下関市老人クラブ連合会等健康づくり活動促進事業における収支決算書の審査の実効性を高めるため、領収証等の添付を求め、必要に応じて収支決算書と突合する必要がある。

- 2) 地域介護予防活動支援事業：下関市友愛訪問員事業（意見）

友愛訪問員事業は、豊田総合支所が所管する地域及び豊北総合支所が所管する地域のみで実施されている。

これは友愛訪問員事業が合併前の豊田町及び豊北町でのみ実施されていたためであるが、介護予防につながる施策の一つとして、今後友愛訪問員事業の重要性は高まると考えられることから、同事業は市内全域で実施する必要がある。

- 3) 地域介護予防活動支援事業：介護予防一般高齢者施策評価事業（指摘事項）

一部の介護予防一般高齢者施策について、介護予防一般高齢者施策評価事業が実施されていない。

評価の実効性を高めるため、事業評価は下関市が実施している全ての一般高齢者施策を対象に実施する必要がある。

### (4) 包括的支援事業

- 1) 地域包括支援センターの人員（指摘事項）

地域包括支援センターには、担当区域における第一号被保険者の数に応じて一定数の①保健師、②社会福祉士、③主任介護支援専門員（これらに準ずるものを含む）を置く



こととされているが、市内に4カ所ある地域包括支援センターのいずれにおいても必要とする人数を配置できていない。

処遇改善等により、法で定められた必要な人員を確保する必要がある。

#### (5) 任意事業

##### 1) 介護給付費等費用適正化事業：介護予防事業等適正化事業（意見）

要援護高齢者等の実態把握率は、各在宅介護支援センターにより4.9%から100%と大きな開きがある。しかし、実態把握の実施は各在宅介護支援センターに委ねられており、目標件数の設定等を行われていない。

要援護高齢者等の実態をよりの確に把握するため、在宅介護支援センターに対し、目標件数の設定等による指導を行う必要がある。

## 6. 介護給付適正化事業

#### (1) ケアプランチェック（意見）

改善指摘を行ったケアプランに対して、次回のケアプラン作成時に当該指摘事項が改善されているか確認が行われていない。適正なケアプランの作成による介護給付の適正化の目的を達成するためには、指摘事項の改善状況を確認する必要がある。

#### (2) 住宅改修等の点検（意見）

訪問調査による実物の確認は、申請書類等に不明な点等があり特に慎重な確認を要すると判断した場合に限って訪問調査を行っており、判断如何により訪問調査が全く行われない可能性もある。

住宅改修費等の不適切な請求を牽制・発見するため、一定件数以上の訪問調査を必ず実施する必要がある。

#### (3) 事業所のサービス提供体制及び介護報酬請求の適正化（意見）

##### 1) 指導・監査

指導・監査の担当者が、サービス事業者の指定及び施設型の地域密着型サービス事業者の選定業務を兼務しているため、過去5年間における指導・監査の実施件数は年度により偏っている。

下関市が効果的かつ効率的と考える 3 年に 1 回の指導・監査の実施を確保するため、サービス事業者等の指定・選定業務の多寡に応じて分担を見直す等、弾力的に指導・監査を実施できる体制を構築する必要がある。

## 2) 医療情報との突合（意見）

診療報酬と介護報酬との重複の疑義がある場合、介護保険課が内容照会を行うのは、介護保険課が所管する介護保険から介護報酬を支払う介護サービス事業者のみである。

診療報酬と介護報酬との重複請求の内容を正確に把握するため、保険年金課と連携し、医療機関へもサービス内容を照会する必要がある。

## 3) 縦覧点検（意見）

介護給付を取り巻く環境は毎年変動していることから、利用可能な縦覧点検に関しては毎年でなくとも数年に 1 度（介護適正化事業計画策定時毎等）の頻度で実施し、効果について再検討した上で、実施の有無を決定する必要がある。

以 上