

## 平成23年度 包括外部監査結果に基づき講じた措置（福祉部、保健部）

- 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
- 2 地方自治法第252条の37第5項に基づく監査の結果における「指摘事項」に対する措置及び、地方自治法第252条の38第2項にもとづく「意見」に対する措置について

なお、講じた措置について以下のとおり区分表示しています。

- ① 措置を講じたもの
- ② 今後の措置方針を決定したもの
- ③ 措置を講じたり、今後の措置方針決定には相当期間を要するもの
- ④ 客観的理由により措置できないもの
- ⑤ 関係部局等と協議・調整を要するもの

番号	項目	監査の結果および意見（要旨）	区分	措置内容及び改善方針
1	1 保険料 (1)費用の推計 (P46)	(意見) 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。	①	第5期における地域支援事業費の推計にあたっては、第4期の事業実績を基に、利用者数や必要となるサービス量を見込み、その事業費を算出するとともに、第5期事業計画に沿って、地域包括ケア体制の整備など、事業の充実・強化に必要な事業費を加味しながら、適正かつ計画的な事業費の推計を行っています。
2	2 徴収事務 (1)徴収事務 手続 (P58)	(意見) 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。	③	電話催告の実施体制については、より効率的な執行体制となるように検討します。

3	(P59)	(指摘事項) 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、条例第7条第1項の規定どおり、原則として延滞金は徴収すべきである。 延滞金を減免する場合には、同条第2項に定める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。	②	延滞金の減免規定を他市の事例などを参考にして定め、適正な事務手続を行います。
4	(P59)	(意見) 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。	③	延滞金の管理を現行システム上で行うには多大な改修費用がかかることから、滞納状況管理のシステム化と並行して検討します。
5	(P61)	(指摘事項) 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。	③	再三の催告を行ってもなお滞納状態にある被保険者のうち、十分な支払い能力がある者に対しては、他市及び他課の取組みを参考にして財産差押え等の主導的な滞納処分の実施を検討します。
6	(P62)	(意見) 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。	③	滞納状況管理のシステム化は効率性、正確性などの観点から必要と考えます。費用対効果と他課の取組みを検証し、業務のシステム化を検討します。

7	(P63)	(意見) 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。	⑤	滞納者情報の共有については全庁的な未収金対策への取組みの中で検討する必要があると考えます。
8	(P64)	(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。 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。	⑤	口座振替促進は継続して行いますが、特別徴収への切替えが早いことから、収納率の大幅な増加は難しいものと考えます。 コンビニエンスストア納付については、導入コストが大きいことから、全庁的な未収金対策への取組みの中で検討する必要があると考えます。
9	(P65)	(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は、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。	⑤	臨戸実施件数を増やし、収納率の向上を目指します。 また滞納状況の管理については、費用対効果と他課の取組みを検証し、当該業務のシステム化を検討します。
10	3 要介護認定 (1)要介護認定適正化 (P69)	(意見) 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。	⑤	認定調査に係る非常勤職員の処遇改善は、本市における非常勤職員全体の任用基準や勤務条件等に影響するため、他市の状況等を踏まえながら改善に向けた関係部局との協議を継続してまいります。

11	(P71)	(意見) 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。 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。	⑤	ご指摘のとおり介護関係の専門知識及び実務経験を有する人材の確保は必要と考えますが、本市における職員の定数管理に影響があるため、関係部局との連携を図りながら、引き続き適正な人員配置について協議を進めてまいります。
12	(P72)	(意見) 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	外部委託調査の質の向上を図るため、認定調査員研修の内容の充実を図るとともに、点検業務において委託業者への指導強化に努めます。
13	(2)申請から結果通知までの期間 (P75)	(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。	⑤	認定調査業務は、保健・福祉・医療の幅広い知識と経験が必要なため、介護支援専門員等の資格を有する職員が実施しています。現状では、認定調査員、点検員（いずれも非常勤職員）及び医療等の専門知識を有する正規職員の慢性的な人員不足が、法定期限の遵守率低下の一因となっています。高齢化の進展により今後も申請件数の増加が予想されることから、要介護認定業務における適正な人員配置について関係部局と協議を進めてまいります。
14	(3)二次判定における合議体間変更率格差 (P78)	(意見) 各合議体の変更率格差是正のため、平準化のための研修を充実させる必要がある。 各合議体の変更率格差是正のため、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	②	介護認定審査会委員研修において、審査の平準化に対する各委員の認識を深めるため、審査業務に精通した講師の選定や二次審査において疑義が生じやすい事例等を活用した模擬審査を行う等、研修内容の充実に努めます。

		<p>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。新任委員を対象とした研修と同様に現任委員を対象とした研修においても出席を必須にすることを検討する必要がある。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		<p>出席率に関しては、各委員から研修目的の十分な理解が得られるよう啓発に努めます。欠席者に対するフォローについては、人数の関係から個別研修の実施は困難ですが、研修の要点をまとめた資料を配付することにより対応します。</p> <p>各合議体の変更率格差是正については、前述の審査会委員研修の実施や審査会を運営する職員の資質向上を図る研修への参加等を通じて格差是正に努めます。</p>
15	4 介護給付 (2)サービス事業者確保・整備の施策 (P86)	<p>(意見)</p> <p>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。</p>	①	<p>ケアプランチェックは、待機者に限らず実施し、介護給付の適正化に努めています。</p> <p>待機者数の実態調査は、毎年行っており、圏域ごとの要介護認定者数も勘案し、適正な施設整備目標を定めています。</p>
16	(3)介護給付支払手続 P(93)	<p>(意見)</p> <p>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。</p>	①	<p>申請書の同封は、費用に比べて効果が薄いと考えます。</p> <p>未申請者には毎年、勸奨通知を発送しており、少しずつ成果が出ています。</p> <p>要介護認定者を支援するケアマネジャーは当然、知っている制度であり、そちらからも働きかけをしてもらうことで、時効消滅の減少を図っています。</p>
17	5 地域支援事業	<p>(意見)</p> <p>地域支援事業を包括的な視点</p>	⑤	<p>3課による会合につきましては、地域包括支援センター運営</p>

	(1)地域支援事業費の推移 (P96)	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。		協議会、施策評価会議等を定期的実施しているところです。引き続き、定期的な会議等の開催に努めてまいります。特に、二次予防事業評価における関係課会議を充実させ、効果的かつ効率的な事業実施に向けた認識の共有化や連携強化に努めたいと考えております。 なお、事業全般を統括する部署の設置等については、地域支援事業に限らず、高齢者施策全般を統括する部署の必要性を認識しているところで、今後、検討してまいりたいと考えています。
18	(2)介護予防特定高齢者施策 (P103)	(意見) 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。	①	平成23年度から二次予防事業対象者（旧特定高齢者）把握のため健康自立度調査票を介護認定のない高齢者全員に送付し、およそ8割の回答を得、多くの二次予防事業対象者を把握することができました。 地域包括支援センター及び在宅介護支援センターは現在も介護予防の啓発活動をしておりますが、さらに連携を強化し介護予防事業参加者や介護予防の重要性を認識する人の増加に努めます。 連携強化に向けての話し合いも開始しています。
19	(P103)	(意見) 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。	①	平成24年度から当事業の実施事業者の登録制度を確立し、登録事業者の拡充を図りながら、利用者の増加を促進しています。また、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に努めています。

20	(P104)	(意見) 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。 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。	①	地域包括支援センターとも会議等で連携を十分に図りながら、教室の対象者が増えても対応できるように市内全域に受け皿をつくり体制を整えています。
21	(3)介護予防一般高齢者施策 (P109)	(意見) 高齢者健康づくり活動住民グループ助成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。	①	平成23年度の当事業の実施に関する実績報告から、報告書に領収証等の添付を求め、収支決算書と突合し確認を行っています。
22	(P110)	(意見) 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照合する必要がある。	①	平成24年度の当事業の実施に関する実績報告から、報告書に領収証等の添付を求め、収支決算書と突合し確認を行っています。
23	(P110)	(意見) 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	高齢者のための介護予防、高齢者への見守りや声かけ事業は、今後重要な施策として認識しているところです。同様の事業との統廃合を含め、検討してまいります。
24	(P111)	(指摘事項) 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。	①	介護保険課、いきいき支援課と協議し、市が実施する介護予防一般高齢者施策について、プロセス評価を中心とした評価指標を作成し、平成24年度の事業から評価することとしています。
25	(4)包括的支援事業 (P118)	(指摘事項) 地域包括支援センターにおいて、法で定められた人数の専門職員を確保できていない。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	専門職員の配置については、有資格者が限られていることもあり、特に主任介護支援専門員の確保が困難な状況となっています。 このため、地域包括支援センター運営協議会を通じて、職員の確保に必要な調整を図るとともに、委託先センターの設置法人に対

				<p>しては、引き続き職員確保の要請・支援を実施します。</p> <p>また、市の直営センターについては、適正配置に向けた人事部署との協議を継続するとともに、既存職員の資格取得に向けた環境づくりを進めます。</p>
26	(5)任意事業 (P122)	(意見) 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。	①	<p>平成24年度の在宅介護支援センター全体会議において、各在宅介護支援センター担当地区の高齢者数に応じた目標件数を示し、指導を行いました。今後とも、要援護高齢者等の実態把握に努めてまいります。</p>
27	6 介護給付 適正化事業 (3)ケアマネジメント等の 適正化 (P126)	(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ります。	①	<p>あまりにひどい内容のケアプランであった場合は、再作成と再提出を求めています。</p> <p>すべての指摘を再確認することは効率的でなく、事業所単位での指導は行っており、改善は図られています。</p>
28	(P127)	(意見) 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ります。	②	<p>今後は、住宅改修後の訪問調査件数を増加させ、適正化を図ります。</p>
29	(4)事業所の サービス提供体制及び 介護報酬請求の適正化 (P135)	(意見) 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ります。	①	<p>指導・監査業務について、指定・選定業務とのより密接な連携を図り、効果的かつ効率的な指導・監査を実施するため、両業務の所管を福祉部介護保険課に集約するとともに、より弾力的な職員配置と管理システムを構築し、平成24年4月1日より、業務を行っております。</p> <p>これにより体制の強化が図られ、今後は適正な指導監査が行えます。</p>



30	(P137)	(意見) 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。	①	保険年金課と連携し、請求内容の把握に努めています。
31	(P138)	(意見) 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。	②	縦覧点検を数年に1度は実施し、その効果を再検討します。

※ページの表示は、「平成23年度包括外部監査結果報告書」による。