

平成29年度

包括外部監査の結果報告書

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

(概要版)

平成30年1月

豊田市包括外部監査人

公認会計士 西原浩文

目次

第1	外部監査の概要	1
1	外部監査の種類.....	1
2	選定した特定の事件（テーマ）.....	1
3	事件を選定した理由.....	1
4	外部監査の対象部署.....	2
5	外部監査の対象期間.....	2
6	外部監査の実施期間.....	2
7	外部監査の方法.....	2
8	包括外部監査人及び補助者.....	3
9	利害関係.....	3
第2	監査対象の概要	4
第3	監査の結果要約	7
1	要約.....	7
2	指摘又は意見一覧.....	8
第4	監査の結果	12
1	福祉部 総務監査課.....	12
2	福祉部 福祉総合相談課.....	12
3	福祉部 障がい福祉課.....	14
4	福祉部 高齢福祉課.....	16
5	福祉部 介護保険課.....	18
6	地域振興部 交通安全防犯課.....	19
7	生涯活躍部 市民活躍支援課.....	20
8	環境部 清掃業務課.....	21
9	保健部 総務課.....	22
10	産業部 商業観光課.....	23

第1 外部監査の概要

1 外部監査の種類

地方自治法第252条の37第1項に基づく包括外部監査

2 選定した特定の事件（テーマ）

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

3 事件を選定した理由

我が国の65歳以上の高齢者人口は、平成28年12月1日現在、3,467万1千人で、総人口に占める割合（高齢化率）は27.3%であり、4人に1人以上は65歳以上の高齢者となっている。今後の高齢化の進展は、「団塊の世代」が75歳以上の後期高齢者となる平成37年が一つの節目と言われている。

高齢者が増加する一方、生産年齢人口の減少が続く中で、支援や介護を必要とする高齢者をどのように支えていくかが課題となる。また、高齢者世帯に占める単身又は夫婦のみ世帯の割合の上昇並びに認知症の人の増加が進む中で、支援や介護に対するニーズは一層拡大し、多様化していくものと考えられる。

豊田市では、平成29年5月1日現在、65歳以上の高齢者人口が96,845人、高齢化率は22.8%となっており、全国と比べて高齢化率は高くないものの、同じように上昇していくことが予想される。また、「第6期豊田市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画（平成27年度～29年度）（以下「第6期計画」という。）」では、豊田市の介護保険サービスの提供に必要な介護給付費は、高齢者やサービス量の増加に伴い、平成27年で約190億円、平成37年には約350億円に達することを見込んでいる。この介護給付費に応じて、第6期における介護保険料基準月額を4,800円を、平成37年には7,200円まで上昇すると見込んでいる。

また、「第8次豊田市総合計画」では、（1）超高齢社会への適応、（2）産業の強靱化、（3）暮らしてよし・訪れてよしの魅力創出という3つの重点施策を掲げている。

このように、豊田市の人口構成及び財政状況に照らして、高齢者保健福祉事業及び介護保険事業の分野は非常に重要な分野の一つであり、これらの財務事務が、関係諸法令に準拠して適正に執行されているか、また、経済性、効率性、有効性の観点から適切に行われているかを監査することは、市民にとって有意義なものであると考え、テーマを選定した。

4 外部監査の対象部署

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を担当する部署

- ・福祉部（地域包括ケア企画課、総務監査課、福祉総合相談課、障がい福祉課、高齢福祉課、介護保険課及び福祉医療課）
- ・地域振興部（地域支援課及び交通安全防犯課）
- ・生涯活躍部（市民活躍支援課）
- ・環境部（清掃業務課）
- ・保健部（総務課及び地域保健課）
- ・産業部（商業観光課）
- ・都市整備部（交通政策課及び定住促進課）

5 外部監査の対象期間

平成28年度（自：平成28年4月1日 至：平成29年3月31日）

ただし、必要があると判断した場合には、平成27年度以前に遡り、また、一部平成29年度についても対象とした。

6 外部監査の実施期間

自：平成29年6月29日 至：平成30年1月30日

7 外部監査の方法

（1）監査要点

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、ア. 合規性、イ. 経済性、効率性、有効性の視点に着目する。

ア 合規性

関連法令、条例、規則、要綱等に準拠して事務が行われているかどうか検討するため、事務の流れについて説明を受け、関連文書の閲覧を行う。また、個別検討対象として抽出したサンプルについて担当者に質問し、関係書類の閲覧及び証拠書類との照合を行う。

イ 経済性、効率性、有効性

経済的、効果的かつ効率的に、事務が行われているかどうか検討するため、個別検討対象として抽出したサンプルについて担当者に質問し、関係書類の閲覧及び証拠書類との照合を行う。

(2) 主な監査手続

ア 高齢者保健福祉事業等に関する管理状況等について、関連部署の責任者及び担当者に対するヒアリングを実施する。

イ 高齢者保健福祉事業等に関する条例・規則・規程・調達における稟議・契約書・検収書類等の資料・文書・証憑書類の検討を実施する。

ウ 高齢者保健福祉事業等に関する施設の視察を実施する。

なお、サンプルチェックに関しては、事業ごとに、該当する資料全体を確認した上で、その中から無作為にサンプリング抽出を実施した。

8 包括外部監査人及び補助者

西原 浩文	(公認会計士)
香田 浩一	(公認会計士)
鈴木 徹也	(公認会計士)
中村 貢	(公認会計士)
小川 由美子	(公認会計士)
岩田 香織	(公認会計士)
諸永 沙織	(公認会計士)
鬼頭 道子	(公認会計士)
西川 幸子	(公認情報システム監査人)

9 利害関係

包括外部監査人は、監査の対象とした事件について地方自治法第252条の29に規定されている利害関係はない。

【本報告書の記載内容に関する留意事項】

外部監査を通じて発見した指摘すべき事項、意見を付すべき事項について、それぞれ、【指摘】、【意見】として記述した。それぞれの内容は次のとおりである。

【指摘】 「法令や規則等に違反している事項、著しく不当な事項等」

【意見】 「規則違反ではないが、自治体運営の経済性・効率性・有効性を踏まえた結果、改善することが望まれる事項」

第2 監査対象の概要

本報告書で対象とした事業等は、図表2-1-1のとおりである。

図表2-1-1 対象とした事業等一覧

所管課	番号	対象とした事業等一覧
地域包括ケア企画課	1	在宅医療支援体制の整備
	2	在宅医療及び介護連携の推進
総務監査課	1	高齢者生活支援ハウス
	2	老人福祉センターぬくもりの里
	3	その他
福祉総合相談課	1	生活管理指導短期宿泊事業及び緊急短期入所事業
	2	ひとり暮らし高齢者等登録制度
	3	ひまわり懇談会等事業
	4	避難行動要支援者名簿を活用した地域の防災力の強化
	5	高齢者を悪質な訪問販売等から守る運動
	6	情報共有体制の強化
	7	成年後見制度利用支援事業
	8	高齢者の虐待防止及び虐待への適切な対応
障がい福祉課	1	外出支援サービス 福祉車両運行事業（移送サービス）
	2	外出支援サービス NPO法人等による福祉有償運送
高齢福祉課	1	日常生活用具給付事業
	2	軽度生活援助事業
	3	「食」の自立支援事業（配食サービス）
	4	日常生活衛生管理支援事業 訪問理美容サービス
	5	認知症介護家族会
	6	家族介護教室及び家族交流事業
	7	メンタルヘルス相談窓口設置事業 （あんしんひまわりコール）
	8	外出支援サービス 自動車学校のスクールバスなどを利用した高齢者等交通対策事業
	9	ひとり暮らし高齢者等移動費助成事業
	10	シルバーカー購入費助成事業
	11	軽費老人ホーム（ケアハウス）
	12	養護老人ホーム
	13	シルバーハウジング（高齢者世話付住宅）

所管課	番号	対象とした事業等一覧
	14	介護予防対象者の把握
	15	はっらっクラブ
	16	老人福祉センター等
	17	敬老金贈呈事業
	18	介護支援専門員、介護サービス担当者等資質向上研修
	19	お元気ですかボランティア養成及びお元気ですか訪問
	20	福祉電話訪問事業
	21	緊急通報システム設置事業
	22	元気高齢者による生活支援、見守り活動等の促進
	23	介護予防及び生活支援サービスの充実
	24	ささえあいネット
	25	地域ケア会議等の実施
	26	基幹型地域包括支援センターの機能強化
	27	地域包括支援センターの増設と円滑な運営
	28	認知症ブロック研修会
	29	認知症に対する早期対応の推進
	30	認知症普及啓発事業
31	認知症サポーター養成事業	
介護保険課	1	日常生活衛生管理支援事業 寝具クリーニング等サービス
	2	すこやか住宅リフォーム助成事業
	3	ショートステイ空き情報の提供
	4	家族リフレッシュショートステイ利用事業
	5	有料老人ホームの設置運営への指導
	6	介護サービスに関する的確な情報提供
	7	介護相談員派遣事業
	8	低所得者等への支援
	9	介護給付の適正化
	10	介護職によるたん吸引等の実施
	11	介護人材の確保
福祉医療課	1	後期高齢者医療制度の申請書の受付及び保険証の交付に関する事務手続
交通安全防犯課	1	高齢者の交通安全支援事業
市民活躍支援課	1	生きがいつくり水先案内
	2	高年大学

所管課	番号	対象とした事業等一覧
	3	高齢者クラブ活動の支援
	4	シルバー人材センター（高齢者能力活用推進事業）
	5	高齢者クラブ友愛活動
清掃業務課	1	日常生活衛生管理支援事業 ふれあい収集
保健部総務課	1	健康診査
	2	こころの健康づくり事業
地域保健課	1	元気アップ事業
	2	地域介護予防活動支援事業
	3	健康教育及び健康相談
商業観光課	1	ソーシャルビジネス支援事業（買い物弱者、少子高齢化などの地域課題を解決するソフト事業の支援）
交通政策課	1	基幹バス及び地域バス
定住促進課	1	市営住宅における高齢者に配慮した住宅供給
	2	サービス付き高齢者向け住宅の登録と整備支援

第3 監査の結果要約

1 要約

主な指摘又は意見は、(1) 事業の在り方の検討 (2) 第6期計画評価指標又は評価指標目標値の見直し (3) 第6期計画評価指標等の数値目標達成に向けた取組 (4) 施設の老朽化 (5) 個人情報管理 (6) 提出資料のチェック体制の強化 (7) その他指摘事項に分類される。

(1) 事業の在り方の検討【意見】

下記意見において、各事業の在り方の見直しが望まれる。

- ア ひまわり懇談会等事業の在り方の見直し (14 ページ)
- イ 福祉車両運行事業の在り方の見直し (14 ページ)
- ウ 敬老金贈呈事業の在り方の検討の推進 (17 ページ)
- エ すこやか住宅リフォーム助成事業対象の見直し (18 ページ)
- オ ふれあい収集の今後の在り方についての福祉部と環境部清掃業務課との連携
(22 ページ)
- カ 中小企業団等事業費補助金の在り方の見直し (23 ページ)

(2) 第6期計画評価指標又は評価指標目標値の見直し【意見】

下記事業の第6期計画における評価指標又は評価指標目標値が実態にそぐわなくなっているため、第6期計画見直しの際に、評価指標又は評価指標目標値の見直しが望まれる。

- ア ひまわり懇談会等事業 (14 ページ)
- イ 避難行動要支援者名簿を活用した地域の防災力の強化 (14 ページ)
- ウ 福祉車両運行事業 (15 ページ)
- エ 認知症家族会 (16 ページ)
- オ 介護支援専門員、介護サービス担当者等資質向上研修 (17 ページ)
- カ お元気ですかボランティア養成及びお元気ですか訪問 (17 ページ)

(3) 第6期計画評価指標等の数値目標達成に向けた取組【意見】

- ア 介護申請から認定までの日数の短縮に向けた取組 (19 ページ)
- イ 研修受講者数の増加に向けた取組 (19 ページ)
- ウ 特技登録制度の登録者数の増加に向けた取組 (20 ページ)
- エ シルバー人材センター会員数の増加に向けた取組 (21 ページ)

(4) 施設の老朽化【意見】

ア 若草苑の老朽化への対応 (16 ページ)

(5) 個人情報管理【意見】

ア ひとり暮らし高齢者等登録者名簿の保管方法の明示 (13 ページ)

イ 高齢者交通安全防犯世帯訪問委託事業者の個人情報管理の徹底 (19 ページ)

(6) 提出資料のチェック体制の強化【指摘】

ア 収入申告書の記載誤り (12 ページ)

イ ひとり暮らし高齢者等登録申請書 (兼避難行動要支援者同意確認書)
記入事項の不備 (13 ページ)

ウ 福祉車両運行事業者から提出された実績報告書添付資料間の不整合 (15 ページ)

エ 地区高齢者クラブ連合会の実績報告書のチェック方法の見直し (20 ページ)

(7) その他指摘事項【指摘】

ア 高齢者緊急短期入所事業申請書の未入手 (12 ページ)

イ 有料老人ホーム立入調査資料の事前準備の不徹底 (18 ページ)

ウ ふれあい収集の中止に関する決定通知書の未送付 (22 ページ)

2 指摘又は意見一覧

所管課	事業	部署ごとの指摘又は意見	頁
総務監査課	高齢者生活	収入申告書の記載誤り【指摘】	P. 12
	支援ハウス	入所者の現況確認の実施【意見】	P. 12
	その他	設備の保守点検の必要性【意見】	P. 12
福祉総合 相談課	生活管理指導短期 宿泊事業及び緊急 短期入所事業	高齢者緊急短期入所事業申請書の未入手 【指摘】	P. 12
	ひとり暮らし高齢 者等登録制度	ひとり暮らし高齢者等登録申請書 (兼避難 行動要支援者同意確認書) 記入事項の不備 【指摘】	P. 13
		ひとり暮らし高齢者等登録者名簿の保管方 法の明示【意見】	P. 13
	ひまわり懇談会等 事業	ひまわり懇談会の不参加者に対する記念品 の配布【意見】	P. 13
		ひまわり懇談会に係る試食代の上限記載方 法の明確化【意見】	P. 13

所管課	事業	部署ごとの指摘又は意見	頁
		ひまわり懇談会等事業の在り方の見直し 【意見】	P. 14
		第6期計画における評価指標の見直し 【意見】	P. 14
	避難行動要支援者 名簿を活用した地 域の防災力の強化	第6期計画における評価指標目標値の見直 し【意見】	P. 14
障がい 福祉課	福祉車両運行事業 (移送サービス)	福祉車両運行事業の在り方の見直し 【意見】	P. 14
		福祉車両運行事業者から提出された実績報 告書添付資料間の不整合【指摘】	P. 15
		第6期計画における評価指標の見直し 【意見】	P. 15
		委託会社が契約している福祉車両の自動車 保険内容の確認【意見】	P. 15
		最新の名簿の運行事業者への提供【意見】	P. 15
高齢福祉課	認知症介護家族会	第6期計画における評価指標目標値の見直 し及び実績の分析【意見】	P. 16
	ひとり暮らし 高齢者等 移動費助成事業	タクシー料金助成券利用状況の把握 【意見】	P. 16
		タクシー料金助成券の印刷経費削減 【意見】	P. 16
	シルバーカー購入 費助成事業	シルバーカー購入費助成券への領収書の未 添付【意見】	P. 16
	養護老人ホーム	若草苑の老朽化への対応【意見】	P. 16
	敬老金贈呈事業	敬老金贈呈事業の在り方の検討の推進 【意見】	P. 17
	介護支援専門員、 介護サービス 担当者等 資質向上研修	第6期計画における評価指標目標値の見直 し【意見】	P. 17
	お元気ですかボラ ンティア養成及び お元気ですか訪問	第6期計画における評価指標目標値の見直 し【意見】	P. 17

所管課	事業	部署ごとの指摘又は意見	頁
介護保険課	すこやか住宅リフォーム助成事業	すこやか住宅リフォーム助成事業対象の見直し【意見】	P. 18
	ショートステイ空き情報の提供	ショートステイ空き情報の適時開示【意見】	P. 18
	有料老人ホームの設置運営への指導	有料老人ホーム立入調査資料の事前準備の徹底【指摘】	P. 18
		有料老人ホーム立入調査資料の様式の見直し【意見】	P. 18
		チェックリストの積極的な利用【意見】	P. 19
	介護給付の適正化	介護申請から認定までの日数の短縮に向けた取組【意見】	P. 19
	介護職によるたん吸引等の実施	たん吸引の研修委託先の選定方法の見直し【意見】	P. 19
研修受講者数の増加に向けた取組【意見】		P. 19	
交通安全防犯課	高齢者の交通安全支援事業	高齢者交通安全防犯世帯訪問委託事業者の個人情報管理の徹底【意見】	P. 19
市民活躍支援課	生きがいづくり水先案内	豊田ヤングオールド・サポートセンターの運営委託費の正確な見積【意見】	P. 20
		特技登録制度の登録者数の増加に向けた取組【意見】	P. 20
	高齢者クラブ活動の支援	地区高齢者クラブ連合会の実績報告書のチェック方法の見直し【指摘】	P. 20
		単位高齢者クラブの実績報告書に記載された人数の正確性の確認【意見】	P. 21
	シルバー人材センター（高齢者能力活用推進事業）	シルバー人材センター会員数の増加に向けた取組【意見】	P. 21
清掃業務課	日常生活衛生管理支援事業 ふれあい収集	ふれあい収集対象要件の明確化【意見】	P. 21
		収集の一時停止に関するケアマネージャーとの情報共有【意見】	P. 21
		ふれあい収集の中止に関する決定通知書の未送付【指摘】	P. 22
		蓋付ポリバケツの管理方法の見直し【意見】	P. 22

所管課	事業	部署ごとの指摘又は意見	頁
		現況調査に関する福祉部と環境部清掃業務課との連携【意見】	P. 22
		ふれあい収集の今後の在り方についての福祉部と環境部清掃業務課との連携【意見】	P. 22
保健部 総務課	健康診査	健康診査事業個人負担金免除証明書の有効期限の記載誤り【意見】	P. 22
		受診実績の確認体制の構築【意見】	P. 23
商業観光課	ソーシャルビジネス支援事業	中小企業団等事業費補助金補助対象経費の明確化【意見】	P. 23
		中小企業団等事業費補助金の在り方の見直し【意見】	P. 23

第4 監査の結果

1 福祉部 総務監査課

(1) 高齢者生活支援ハウス

ア 収入申告書の記載誤り【指摘】

平成28年度に指定管理者に提出された「収入申告書」を閲覧したところ、本来控除すべきではない配偶者控除38万円を誤って記載し、利用料の階層認定が誤っているものが発見された。

正しい階層認定に基づく利用料の追加徴収と、今後の再発防止のため、事例の蓄積及び記載マニュアルの作成を検討する必要がある。

イ 入所者の現況確認の実施【意見】

現在、入居後に利用要件に該当しているか否かの判定は行われていない。

より適切なサービスの提供を行うため、定期的に入所者の現況確認を行うことが望まれる。

(2) 豊田市稲武福祉センター

ア 設備の保守点検の必要性【意見】

平成28年度の「指定管理者事故処理表」を閲覧したところ、稲武福祉センター老人デイサービスセンターにおいて特殊浴槽の手すりが経年劣化したことによる事故が報告されていた。平成22年にリース契約期間が満了し、再リース契約を結んだ際、保守点検委託契約の更新を行っていなかったため、平成22年5月から6年にわたり保守点検が行われていなかったとのことである。

再リースの際にも保守点検付の契約とする必要があった。

なお、平成28年度までは旧地域福祉課が所管し、平成29年度から総務監査課の所管となっており、平成29年6月に特殊浴槽の入れ替えの際に、保守点検付のリース契約を結んでいる。

2 福祉部 福祉総合相談課

(1) 生活管理指導短期宿泊事業及び緊急短期入所事業

ア 高齢者緊急短期入所事業申請書の未入手【指摘】

平成28年度に作成された、「緊急短期入所決議書」を閲覧したところ、入所の際の決議書が未作成、かつ、「豊田市高齢者緊急短期入所事業申請書」(様式第1号)及び「健康診断書」(様式第2号)の原本が未入手のものが1件発見された。

緊急に入所が必要な場合であっても、事後的に「豊田市高齢者緊急短期入所事業申請書」の作成を依頼する等、「豊田市高齢者緊急短期入所事業実施要綱」第6条及び第9条に則った手続を行う必要がある。

(2) ひとり暮らし高齢者等登録

ア ひとり暮らし高齢者等登録申請書（兼避難行動要支援者同意確認書）記入事項の不備【指摘】

「ひとり暮らし高齢者等登録申請書（兼避難行動要支援者同意確認書）」の「民生委員記入欄」に、支援区分の記入がないものがあつた。支援区分が明確にされていないと、的確な支援を受けられない可能性があるため、「ひとり暮らし高齢者等登録申請書（兼避難行動要支援者同意確認書）」の記入の不備の有無について、提出時に確認し、不備がある場合は追加で記入を依頼する必要がある。

イ ひとり暮らし高齢者等登録者名簿の保管方法の明示【意見】

「ひとり暮らし高齢者等登録者名簿」について、個人情報保護の観点から、例えば、自治区には、会館がある場合は会館の鍵付きの書庫又は金庫での保管をお願いする、民生委員には、原則自宅の鍵付きの金庫での保管をお願いし、自宅に鍵付きの金庫がない場合はそれに準ずる場所での保管をお願いする等、具体的な保管方法について明示することが望まれる。

(3) ひまわり懇談会等事業

ア ひまわり懇談会の不参加者に対する記念品の配布【意見】

平成28年度のひまわり懇談会の実施報告書に添付されている「収支決算書」を閲覧したところ、「ひまわり懇談会等事業補助金交付要綱」別表（第6条関係）に基づき、不参加者に対しても記念品の配布を行っていた。ひまわり懇談会の不参加者に対する記念品の配布の必要性について、検討することが望まれる。

なお、平成29年度の「ひまわり懇談会等事業補助金交付要綱」の改正により、不参加者への記念品の配布は行わないものとされている。

イ ひまわり懇談会に係る試食代の上限記載方法の明確化【意見】

平成28年度のひまわり懇談会の実施報告書に添付されている、「収支決算書」を閲覧したところ、イベント代の内容に、「試食会650円×6名=3,900円」との記載があるものがあつた。「平成28年度補助対象経費内訳・上限額の算出方法」によると、1地区開催の場合の試食代の上限は、800円×5食と記載されており、総額4,000円を上限としてとらえれば問題はない。しかし、1人800円までかつ5食分までを上限ととらえると、収支計算書は上限を超える6食分の費用を報告していることになる。

「補助対象経費内訳・上限額の算出方法」について、読み方によって判断が分かれる記載方法は不適切であるため、分かりやすい記述に修正することが望まれる。

ウ ひまわり懇談会等事業の在り方の見直し【意見】

当事業の本来の目的を達成するため、今後、より多くのひとり暮らし高齢者が参加できる活動の在り方を検討することが望ましい。

例えば、年1回のイベント型ではなく、月1回、民生委員がひとり暮らし高齢者を集めて歓談を行う等、サロン型の活動を行うことも一案である。

なお、平成29年度から、「民生委員環境改善委員会」にて、実態調査に基づき、地域の実情に合った支援の在り方について検討を行っている。

エ 第6期計画における評価指標の見直し【意見】

第6期計画では、評価指標として、「ひまわり懇談会参加者数」を設定しており、平成28年度の実績は目標を達成しているが、「ひまわり活動対象者数」については、2年連続（平成27年度及び平成28年度）で目標を下回っている。

第6期計画のひまわり懇談会等事業の評価指標は実態にそぐわないため、計画の見直しの際には、評価指標の見直しが望まれる。

例えば評価指標として、ひとり暮らし高齢者等のひまわり懇談会等の参加率とすることも一案である。

(4) 避難行動要支援者名簿を活用した地域の防災力の強化

ア 第6期計画における評価指標目標値の見直し【意見】

第6期計画における評価指標として、対象者数に対する同意者数の割合である「避難行動要支援者名簿登録率」を設定しており、2年連続（平成27年度及び平成28年度）で目標を上回っている。さらに、②ひとり暮らし高齢者等登録者に占める同意者の割合は平成27年度は98.9%、平成28年度は99.2%と、ほとんど同意している状況である。

第6期計画の避難行動要支援者名簿を活用した地域の防災力の強化の評価指標は前述の登録方法の見直しにより達成されており、実態にそぐわなくなったため、評価指標の目標値の見直しが望まれる。

3 福祉部 障がい福祉課

(1) 福祉車両運行事業（移送サービス）

ア 福祉車両運行事業の在り方の見直し【意見】

一部の利用者による利用の偏りは、不正や意図的なものではなく、結果的なものであると考えられるが、専用車両の利用のほとんどが、一部の利用者による利用であるというのは、事業として不健全であると考えられる。

そのため、当事業の要否も含めて、他の外出支援サービスによるニーズの充足の可能性も含め、今後の事業の在り方を検討することが望まれる。

イ 福祉車両運行事業者から提出された実績報告書添付資料間の不整合【指摘】

負担金の計算根拠となる利用料収入は、実績報告書に基づいて計算しており、直接利用者に利用の有無を確認しているわけではないため、実績報告書に記載されている内容を正として負担金の計算を行う以上、実績報告書の記載内容の正確性を担保する上で、少なくとも、実績報告書添付資料の整合性を確認する必要がある。

ウ 第6期計画における評価指標の見直し【意見】

第6期計画における、福祉車両運行事業に関する評価指標は、「福祉車両運行事業延べ利用回数」が設定されており、平成27年度は実績が目標を上回っているが、平成28年度は実績が目標を下回っている。

当事業は、事前に登録した者の通院、買い物等での外出を支援するものであり、利用回数が目標に達していないからといって、事業の目的が果たせていないと判断できるものではなく、評価指標としてあまり適切とは言えない。

第6期計画の福祉車両運行事業の評価指標は実態にそぐわないため、計画見直しの際には、評価指標の見直しが望まれる。

例えば評価指標として、予約電話をした者の予約可能率を目標にすることも一案である。

エ 運行事業者が契約している福祉車両の自動車保険内容の確認【意見】

福祉車両の運行は、運行事業者と協定を締結して実施しており、交通事故等による責任は、全て運行事業者が負うものとされている。

負担金の中に、自動車保険料を含めて支払っており、市は自動車保険料の金額については把握しているが、自動車保険の内容については把握していなかった。

福祉車両の運行委託先が加入している自動車保険の補償内容が十分であることについて、保険証券のコピー等を取り寄せて確認することが望まれる。

オ 最新の名簿の運行事業者への提供【意見】

障がい福祉課では、「登録申請書」に基づき、表計算ソフトにて利用登録者の名簿を作成し、数箇月に1度住基ネットで利用登録者の異動を確認しているが、運行事業者と異動情報を共有していない。

当事業は平成14年7月から開始しており、異動情報が共有されていないと、運行事業者は大量の不要な名簿情報まで保管することになってしまう。今後は、少なくとも年に1回は、異動情報を共有する等の対応が望まれる。

4 福祉部 高齢福祉課

(1) 認知症介護家族会

ア 第6期計画における評価指標値の見直し及び実績の分析【意見】

第6期計画における評価指標目標である延べ参加者数は、平成27年度から平成29年度まで、200人で一定となっている。

今後、全国的に認知症患者は増加する傾向にあるため、評価指標目標について、認知症患者数の増加を見込んだ数値への見直しが望まれる。

また、認知症介護家族会に関する第6期計画の評価指標目標である延べ参加者数の実績は、平成27年度は255人、平成28年度は200人と減少傾向にある。延べ参加者数が減少した要因を分析し、次年度の事業の実施に役立てることが望まれる。

(2) ひとり暮らし高齢者等移動費助成事業

ア タクシー料金助成券利用状況の把握【意見】

タクシー料金助成券の地域別等の利用状況を把握し、今後の高齢者の移動支援の在り方の検討に役立てることが望まれる。

イ タクシー料金助成券の印刷経費削減【意見】

タクシー料金助成券の購入について、高齢福祉課及び障がい福祉課にて調整し、一緒に発注することで、印刷数量が増加し、単価の削減が期待できることから、全体の購入金額の削減を図ることが望まれる。

(3) シルバーカー購入費助成事業

ア シルバーカー購入費助成券への領収書の未添付【意見】

平成28年度にシルバーカーを納品した業者から提出された助成券を閲覧したところ、領収書ではなく、商品の受領書が添付されたものが2件あった。

「豊田市シルバーカー購入費助成事業実施要綱」第8条（費用の請求）によると、助成券には、領収書の添付が必要である旨記載されており、領収書を確認しないと、助成者が業者に確かに金額を支払ったことの証明にはならないため、今後同様の事案が発生した場合は、受給者に依頼して領収書入手することが望まれる。

(4) 養護老人ホーム

ア 若草苑の老朽化への対応【意見】

若草苑の老朽化に伴い、施設整備について、対応が求められる事項が多く存在しているが、予算の都合上、全ての整備を実施することは困難な状況である。

例えば、居室南側及び東側の整地並びに雨天干し場の避難用通路整備等、入居者

の生命にかかわるような施設の不備につき、危険の度合いにより生命やケガ防止のため追加で予算対応することができるように検討することが望まれる。

(5) 敬老金贈呈事業

ア 敬老金贈呈事業の在り方の検討の推進【意見】

第6期計画において、事業の見直しの検討を記載し、検討を行っており、平成33年度を目標に結論を出す予定である。

市では、敬老金贈呈企業の見直しが進められているが、引き続き、贈呈基準の見直しや代替策の実施も含め、事業の在り方についての検討が望まれる。

(6) 介護支援専門員、介護サービス担当者等資質向上研修

ア 第6期計画における評価指標目標値の見直し【意見】

第6期計画における評価指標目標及び平成28年度までの達成状況を確認したところ、介護支援専門員資質向上研修の開催回数及び延べ参加者数の実績は、目標を大幅に上回っていた。一方、介護サービス担当者等資質向上研修の開催回数及び延べ参加者数の実績は、目標を下回っていた。

高齢福祉課の担当者に理由を確認したところ、介護支援専門員資質向上研修の開催回数及び延べ参加者数は、地域包括支援センター事業評価制度の導入により、各包括支援センターが数値目標を上げて実施したためであり、また、介護サービス担当者等資質向上研修の開催回数と延べ参加者数は、研修回数や延べ参加者見込を精査し、適正な回数で実施したためであるとのことであった。

したがって、第6期計画の評価指標目標の見直しが望まれる。

(7) お元気ですかボランティア養成及びお元気ですか訪問

ア 第6期計画における評価指標目標値の見直し【意見】

第6期計画における評価指標目標及び平成28年度までの達成状況を確認したところ、お元気ですかボランティアの登録者数の実績は、目標を下回るものの増加傾向にあったが、訪問回数の実績は目標を大幅に下回っていた。

お元気ですかボランティア訪問回数について、高齢福祉課の担当者に理由を確認したところ、利用申請者数が少なかったこと、及び目標設定時に利用者一人当たり月2回の訪問を見込んでいたところ、実際には、利用者から月1回の訪問を希望されたことによるとのことであった。

したがって、第6期計画の評価指標目標値の見直しが望まれる。

5 福祉部 介護保険課

(1) すこやか住宅リフォーム助成事業

ア すこやか住宅リフォーム助成事業対象の見直し【意見】

介護保険と合わせて給付の上限額が58万円のところ、リフォーム総額が400万円超であり、自己負担として340万円超を支払うほど経済力がある世帯に対して、介護保険制度の枠を超えて市独自の助成の対象としているが、助成の必要性について検討の余地があるといえる。例えば申請時に世帯所得や資産額で制限を設けるなど、本来給付を必要とする住民に対する助成制度となるように再度検討されることが望まれる。

(2) ショートステイ空き情報の提供

ア ショートステイ空き情報の適時開示【意見】

市のホームページで確認したところ、当月分の空き情報が公開されている事業所もあれば、前月の空き情報が公開されている事業所もあった。

利用者に空き情報を提供することは、利用者にとっても有用な情報であるとともに、空きがあった場合には、施設側にとっても新しい入居者を早期に確保できる有用なツールとなる。利用者のアンケートの結果を基に今後も引き続き事業の在り方を検討するとともに、継続する場合には、施設側にも有用な情報であることを理解頂き、適時に情報を入手することが望まれる。

(3) 有料老人ホームの設置運営への指導

ア 有料老人ホーム立入調査資料の事前準備の不徹底【指摘】

「有料老人ホーム立入調査資料」については事前にチェックしてもらうだけではなく、指導監査の前日までには、市へ一度提出してもらうなどの方法を取り、監査を受ける体制が整っているかを事前に確認すべきである。また、実地調査が実施できなかった場合は、後日改めて該当の施設について立入調査を実施すべきである。

イ 有料老人ホーム立入調査資料の様式の見直し【意見】

使用されている「有料老人ホーム立入調査資料」について、各質問項目に「はい、いいえ」を選択する方法となっているが、「該当なし」の欄がないため、該当がないものがあつた場合には空欄となっている。この様式では、空欄の場合、「該当なし」であるのか、記入が漏れているのか分かりづらい。そのため、「はい、いいえ」以外に「該当なし」の項目も追加し、より分かりやすい資料となるように様式の見直しを行うことが望まれる。

ウ チェックリストの積極的な利用【意見】

平成28年度に実施した介護施設の指導監査結果を閲覧した結果、市が独自に作成した防災チェックリスト及び衛生チェックリストを任意で用いて監査が実施されていた。

人材不足もあり、タイトな日程の中で全てのチェックリストの利用を徹底することは厳しい状況である場合も考えられるが、担当者間で平準化した監査を実施するためにも積極的なチェックリストの利用が望まれる。

(4) 介護給付の適正化

ア 介護申請から認定までの日数の短縮に向けた取組【意見】

市の平成28年度の、介護申請から認定までの平均日数は35日と、30日を超えている。

市職員は日数短縮のため、努力しているものの、未だ30日を超える日数であることから、例えば医師会へ診断書の提出に関する協力を要請するなどして、今後も介護申請から認定までの日数の短縮に向けて努力することが望まれる。

(5) 介護職によるたん吸引等の実施

ア たん吸引の研修委託先の選定方法の見直し【意見】

たん吸引の研修委託先を随意契約としているが、他の医療機関でも実施可能であり、講習についても他の医療機関にて請け負える可能性も十分にあると考えられる。したがって、随意契約ではなく、入札での契約締結の可能性について検討することが望まれる。

イ 研修受講者数の増加に向けた取組【意見】

たん吸引の研修の参加者は、平成27年度に26人、平成28年度に15人と減少している。市としては、事業継続も含めて今後の在り方を検討している最中であるとのことであるが、継続していくならば、介護に従事する関係者に積極的に研修をアピールし、多くの参加者を集めることが望まれる。

6 地域振興部 交通安全防犯課

(1) 高齢者の交通安全支援事業

ア 高齢者交通安全防犯世帯訪問委託事業者の個人情報管理の徹底【意見】

平成29年8月に市から貸与されたリストの一部（氏名、年齢及び住所）を書き写したリスト（篠原町在住の75歳以上、67世帯86人分）を紛失した事案が発生し、9月に報道機関発表が行われており、10月から再発防止策を実施している。

書き写したリストは各戸訪問に必要なため、個人保管は継続することになるが、継続的に有効な運用が行われることが重要であるため、次年度以降の契約仕様書に明記するなど、継続運用を促し、市側でもモニタリングできる仕組みを構築していくことが望まれる。

7 生涯活躍部 市民活躍支援課

(1) 生きがいつくり水先案内

ア 豊田ヤングオールド・サポートセンターの運営委託費の正確な見積【意見】

平成28年度の当初の委託費10,057千円に対して、実績は7,629千円であり、2,427千円の委託費の返還がなされている。しかし、平成29年度の委託費は、同額の10,057千円で締結されており、積算過程の精度の高さには疑念が生じる。実績が委託費を下回った場合、委託費の返還が行われるため、市の財政に影響を与えるものではなく、下回った理由（消耗品費の削減等）についても分析されていた。しかし、毎年返還されている事実に鑑みて、当初予算に適切な金額を反映させるためにも、提出された見積書について厳格に検討することが望まれる。

イ 特技登録制度の登録者数の増加にむけた取組【意見】

特技登録制度自体は、高齢者の特技をいかして社会貢献する機会を与えるという目的の制度である。しかし平成28年度は新規の登録件数が2件であるのに対して、登録取下げが10件と登録者数が減少しており、同じく活用件数も減少している。取下げの要因は、体調不良等によるものが多く仕方がないといえるが、体験談をまとめた資料の配布や高齢者クラブなどに制度の紹介を行うなどして、制度そのものをより多くの人に周知し、登録者数や活用件数の増加にむけて努力することが望まれる。

(2) 高齢者クラブ活動の支援

ア 地区高齢者クラブ連合会の実績報告書のチェック方法の見直し【指摘】

地区高齢者クラブ連合会の平成28年度の実績報告書をサンプルで確認したところ、1つの地区高齢者クラブ連合会の実績報告書に、不明瞭な領収書（別事業のものや、同一事業年度内ではあるが日付が事業開催日と比べると明らかにおかしいもの）が添付されていた。

市としては、各連合会に対して説明会を開催して報告書作成の指導や、記載例や留意点をまとめたものを配布することにより、より精度を上げるための働きかけを実施している。今後も引き続きこのような働きかけを実施するとともに、前年度のチェック時に精度に問題ありと感じた連合会については時間をかけてチェックする

など、精度に合わせた対応をすべきである。

イ 単位高齢者クラブの実績報告書に記載された人数の正確性の確認【意見】

単位高齢者クラブに対して、会員数割交付金や委員等活動費として、人数に応じて交付金を交付しているが、その基礎となる人数については、各単位高齢者クラブから提出される実績報告書に記載された人数を基に交付額を算出している。実績報告書に記載された人数の正確性を確認するためにも、会員名簿の提出を求め、整合性を確認することが望まれる。

(3) シルバー人材センター（高齢者能力活用推進事業）

ア シルバー人材センター会員数の増加にむけた取組【意見】

シルバー人材センターの会員数は、減少傾向にあり、目標数に達していない。また受注件数も減少しているものの、従来から多数の受注件数があり、シルバー人材センターに対する需要は多くあるといえる。したがって、シルバー人材センターへの登録について、高齢者クラブなどに積極的に働きかけるなどし、今後も会員数の増加にむけて努力されることが望まれる。

8 環境部 清掃業務課

(1) 日常生活衛生管理支援事業 ふれあい収集

ア ふれあい収集対象要件の明確化【意見】

「豊田市ふれあい収集実施要綱」第3条（3）その他「上記に準ずる世帯」について、「豊田市ふれあい収集の概要」に「上記に準ずる世帯とは、世帯員全員が上記（1）又は（2）に該当する複数世帯をいう。」等の注意書を記載することにより、対象者の要件を明確にすることで、要件を満たしていると思い、申請しようとしたにもかかわらず支援不可と判断される高齢者をなくすことが望まれる。

イ 収集の一時停止に関するケアマネージャーとの情報共有【意見】

ふれあい収集の収集担当者は、複数週にわたってごみの排出のない高齢者について、清掃業務課の担当者に報告している。事前にケアマネージャーから収集の一時停止の連絡を受けていれば、無駄に収集に出向く必要がなかった事例が月1回程度発生している。月1回程度の発生であれば、現状では他の業務に支障を来すほどではないが、今後、ふれあい収集対象者が増加した場合に、同様の事例が増加する可能性がある。

収集の一時停止となる場合に、確実に清掃業務課へ連絡がもらえるよう、ケアマネージャーへの周知を徹底することが望まれる。

ウ ふれあい収集の中止に関する決定通知書の未送付【指摘】

「豊田市ふれあい収集実施要綱」第13条第2項に従い、ふれあい収集を中止するときは、豊田市ふれあい収集の中止に関する決定通知書（様式第3号）を対象者に送付すべきである。また、電話連絡することにより送付を不要とするのであれば、「豊田市ふれあい収集実施要綱」第13条第2項の見直しが必要である。

エ 蓋付ポリバケツの管理方法の見直し【意見】

蓋付ポリバケツは、物品出納簿の記帳を省略している。

しかし、倉庫で保管する蓋付ポリバケツについては、70Lと45Lのサイズ違いのものや新品と再利用品が混在して保管されており、一目で数量を把握することが困難な状況であった。

清掃業務課が倉庫で保管する蓋付ポリバケツについて、少なくとも新品と再利用品を分類して保管し、在庫数が一目で分かるように整理されることが望まれる。

オ 現況調査に関する福祉部と環境部清掃業務課との連携【意見】

ふれあい収集対象者の要介護認定の介護度の変更等については、対象者に確認しなくても、市側で把握可能な情報であるため、福祉部と協力して、効率的な現況調査の方法を検討することが望まれる。

また、「訪問収集対象世帯現況届（様式4）」を利用する可能性がないのであれば、様式を削除することを検討することが望まれる。

カ ふれあい収集の今後の在り方についての福祉部と環境部清掃業務課との連携【意見】

今後、ふれあい収集の対象者が増加した場合、現状の体制では、旧市内の直営で行っているふれあい収集について、対応が困難になる可能性があるため、福祉部と連携し、今後のふれあい収集の在り方について、検討されることが望ましい。

9 保健部 総務課

(1) 健康診査

ア 「健康診査事業個人負担金免除証明書の有効期限の記載誤り【意見】

返還された発行済の「健康診査事業個人負担金証明書」を閲覧したところ、本来1月末とすべき検診の有効期限を3月20日と記載している証明書が数点把握された。

複数検診をまとめて検査する総合がん検診は3月20日期限であり、2種類の有効期限があるため、誤って有効期限が長い証明書を発行してしまったことが理由であるが、発行時のチェックを適切に行うことが望まれる。

イ 受診実績の確認体制の構築【意見】

健康診査やがん検診の受診実績の確認において、実際に受診した内容や事実は、検診票、電子データを市のシステムにインポートし、想定される範囲内のエラーチェックを行い、医療機関に疑義照会した上で修正を行っている。しかし、想定される範囲内のエラーチェック項目以外の受診実績がない請求を発見する体制になっていない。そのため、効率性とのバランスを勘案して、けん制行為を含めた体制を構築することが望まれる。

10 産業部 商業観光課

(1) ソーシャルビジネス支援事業

ア 中小企業団等事業費補助金の補助対象経費の明確化【意見】

当補助金の目的を達成するため、適切に利用される必要があり、これを担保するのが補助対象経費の範囲となる。補助対象経費範囲の判断基準が明確でない場合は、補助金が適切に利用されないリスクがあるため、補助対象経費の判断基準を明確にすることが望まれる。

イ 中小企業団等事業費補助金の在り方の見直し【意見】

仮に補助金のみを交付するだけで創業支援等を行うことが困難な場合は、持続するビジネスの創業を支援する目的を達成するため、専門家の助言や経営ノウハウの共有などソフト面の創業支援を取り入れるなどの検討を行うことが望まれる。