

監査公表第5号

令和元年（2019年）11月15日

札幌市監査委員	藤	江	正	祥
同	窪	田	もとむ	
同	三	上	洋	右
同	國	安	政	典

措置通知事項の公表について

札幌市長から「包括外部監査の結果報告等に基づく措置の通知について（令和元年11月6日付け札総第1437号）」が提出されましたので、地方自治法第252条の38第6項の規定により、当該通知（写し）を別添のとおり、公表いたします。

札総第1437号

令和元年（2019年）11月6日

札幌市監査委員 藤江正祥様
窪田もとむ様
三上洋右様
國安政典様

札幌市長 秋元克広

包括外部監査の結果報告等に基づく措置の通知について

平成31年3月5日に報告を受けた平成30年度の包括外部監査の結果に基づき、又は当該監査の結果を参考として講じた措置について、地方自治法（昭和22年法律第67号）第252条の38第6項の規定により、別紙のとおり通知いたします。

また、当該結果報告に添えて提出された意見に基づき、又は当該意見を参考として講じた措置のほか、平成29年度以前の包括外部監査の指摘事項及び結果報告に添えて提出された意見のうち措置を講じたものについても、併せて通知いたします。

包括外部監査の指摘事項等の概要及びそれに対する措置の概要

■ 監査結果報告年度 平成30年度

■ 監査テーマ 高齢者保健福祉事業と介護保険事業に関する財務事務の執行について

(1) 指摘

※ 以下、表の上段に指摘（要旨）、下段に指摘に対する措置（検討結果及び対応）を記載しています。

ア 「第3 本市における高齢者保健福祉事業に関する財務事務の執行・2 一般会計に属する高齢者保健福祉事業についての監査結果」 関係

【報告書97ページ】第3・2(1)オ 福祉のまち推進センター事業

「福まちパワーアップ拡充事業」の業務完了報告に関し、業務委託契約書には、「別表」に定める期間ごとに業務完了届の提出を求める旨の記載があるものの、「別表」自体の添付が欠缺している。

当該業務は年度を通して行われるものであり、完了届は年度末の提出のみとなることから、別表の添付を省略していたものです。

しかしながら、監査人のご指摘のとおり、契約書の記載として不相当であると考えられることから、平成30年度以降は、契約書から「『別表』に定める期間ごとに」を削除いたしました。

【報告書101ページ】第3・2(1)サ 区保健福祉部事務費（保健福祉課）

リース契約により調達している各区保健福祉課の外動用車両（35台）につき、リース契約の仕様の一部である自動車保険の内容を示す書面の確認がなされていなかった。

本件については、契約・仕様書で定めた自動車保険の加入（内容）について、その内容を示す書面を徴取・確認すべきであったところ、徴取した書類の確認が不足し、保険内容の一部について書面での確認ができていなかったものです（自動車保険証券の表面（写）のみ徴取・確認し、裏面の内容は口頭のみ確認しかできていませんでした）。

当監査ヒアリング時の指摘を受け、平成30年10月17日に、あらためて保険証券（写）を徴取し、仕様で定めた内容どおり保険加入がなされていることを、書面でも確認済みです。

今後については、履行検査時の確認・検査等を徹底するよう留意してまいります。

【報告書102ページ】第3・2(1)サ 区保健福祉部事務費（保健福祉課）

リース契約により調達している各区保健福祉課の外動用車両（10台）の車検証上の所有者及び自動車保険の契約者が、リース契約の相手方当事者名義でなかった。他人物リースのリスクが潜在的にあるため、リース契約の相手方当事者が、本市とのリース契約を適法有効に履行しうる法的地位にあることを確認できる書面を徴取しておくべきである。

当市の契約関係規定上、契約に際し、リース契約の相手方が、本市とのリース契約を適法有効に履行しうる法的地位にあることを確認できる書面を徴取すべきとする規定はありません。

本件については、リース契約の相手方が、別会社とのリース契約により自動車を調達していることから、借受自動車の車検証上の所有者がリース契約の相手方と異なっていたものです。

当契約においては、調達方法を限定する規定等は定めておらず、調達方法自体に問題があるといえないほか、納入検査時に自動車が適切に納入され、車検証上の使用者名義が札幌市に名義変更されていることを確認しており、契約上の問題も生じていないことから、改めて上記書面を徴取する必要はないと判断しています。

今後の契約において疑義が生じた場合は、必要に応じて書面等の提出を求めることなどにより、引き続き適切に対応してまいります。

<p>【報告書102ページ】第3・2(1)サ 区保健福祉部事務費（保健福祉課）</p> <p>リース契約により調達している各区保険年金課の外勤用車両（27台）につき、車両保険が付保されていなかった。これは契約の仕様書に明確に反する。</p> <p>本件については履行検査を実施した際に当該リース契約事業者に指摘すべきでしたが、履行検査時に車両保険が付保されていない事を見落としたため発生したものです。</p> <p>（履行検査については地方自治法234条の2に定めがあり、具体的な手順は財政局の定める「契約事務ハンドブック」に規定されています。）</p> <p>包括外部監査の指摘を受け、当該契約先には改善に向けた指導を行っていたところですが、リース契約自体が令和元年5月31日付で終了しました。</p> <p>また、令和元年6月2日より新たなリース契約（21台・3年間）を一般競争入札により締結しましたが、履行検査時に車両保険が付保されていることは確認済みです。</p> <p>引き続き契約事務ハンドブックに掲載されている手順を順守して履行検査を確実にを行うよう、事務手順を適宜確認いたします。</p>

<p>【報告書104ページ】第3・2(1)セ 区福祉の相談窓口運営費</p> <p>本事業は、指名競争入札を経て業務委託がなされているが、再々入札手続において、辞退等により1者のみが入札を行った。入札者が1者となった時点において、入札手続は中止されるべきであった。</p> <p>契約事務ハンドブック等の確認が不十分であったことが原因であったと考えられます。</p> <p>今後、契約事務ハンドブックに掲載されている取扱いを順守して入札事務を行うよう、事務手順を徹底してまいります。</p>
--

<p>【報告書109ページ】第3・2(2)ウ 高齢者生活支援型ショートステイ事業</p> <p>本ショートステイ利用期間の延長は、要綱上、本庁と区が事前協議の上、その可否が決定されるべきところ、その事前協議がなされていなかった。要綱に従った手続を履践する必要がある。</p> <p>本事業は、札幌市高齢者生活支援型ショートステイ事業実施要綱に基づき実施しています。</p> <p>利用期間の延長について、要綱には「原則年間14日以内とする。ただし、（区）保健福祉部が保健福祉局高齢保健福祉部と事前協議し、保健福祉部長が利用を適当と認めた場合は、必要に応じ年間30日まで利用できるものとする。」と規定されていますが、事前協議は電話で行っており、記録を残していなかったものです。</p> <p>入所決定そのものは区の保健福祉部長が行っており、入所期間延長の場合にのみ事前協議を行うことの必要性がないことから、事前協議に関する規定を削除し、期間の延長を決定したときは、速やかに保健福祉局高齢保健福祉部に報告するよう、要綱改正を行ったところです。</p> <p>なお、報告は起案の写しを送付することで行うよう整理しています。</p> <p>※ 意見（【報告書109ページ】第3・2(2)ウ「高齢者生活支援型ショートステイ事業」ショートステイ利用期間の延長に関する事前協議の内容は、文書で残すことが望ましい。）への措置と併せての対応。</p>

<p>【報告書110ページ】第3・2(2)エ 認知症支援事業（認知症コールセンター事業）</p> <p>認知症コールセンター事業は業務委託により実施されているが、コールセンターのオペレーターの大多数は受託者の従業員ではなく派遣要員であって、事実上の業務再委託と考える。業務の再委託には市の承認が必要とされるが、それが欠けている。</p> <p>札幌市認知症施策普及・相談・支援事業運営業務仕様書において、認知症コールセンターの相談員は「介護支援専門員、社会福祉士等の専門資格を有し、認知症に関する深い知識を持ち、かつその相談業務に従事した経験者を常時2名以上配置する」としています。</p> <p>認知症コールセンターの相談員2名のうち1名は受託者の従業員、他の1名は受託者の団体に所属している会員であることは認識しておりましたが、受託者の団体に所属している会員が派遣要員にあたるという認識が欠如していたため、業務の再委託の承認を得ておりませんでした。</p>
--

この度の指摘を受け、委託先から認知症コールセンター相談員の再委託の申し出に係る文書の提出を受け、再委託について承認（平成 31 年 4 月 1 日付け高齢福祉担当局長決裁）し、委託先にその旨通知を行うことにより、是正措置を行いました。

今後も再委託の承認手続きを確実に実施してまいります。

【報告書 1 1 2 ページ】第 3・2(2)カ 老人クラブ活動費補助金

本市は、問題となり得る個々の用途の経費につき、網羅的かつ具体的な説明を伴う周知文書を作成し、各老人クラブに補助対象となる経費について十分な理解を得るのが適当である。

本事業は、札幌市老人クラブ活動費補助金交付要綱に基づき実施しており、①札幌市老人クラブ活動費補助金交付要綱の別表「札幌市老人クラブ活動基準」、②「補助対象経費等具体例一覧表」、③「老人クラブ活動費補助金に関する Q&A」等において、補助対象となる経費について周知をしているところですが、当該監査を受けた 3 区においては、補助対象とならない経費を補助対象としている事例が相当数認められました。

本指摘では、①②は、十分な具体例を伴った説明とまでは言い難く、③は具体的ではあるが、個々の Q&A 形式のため、網羅性に欠ける面がある。このため、本市においては、問題となり得る個々の用途の経費につき、網羅的かつ具体的な説明を伴う周知文書を作成し、これをもって、各老人クラブに補助対象となる経費について十分な理解を得るのが適当であるとされたものです。

老人クラブ補助金を各区で実施するに当たっては、例年 1 月から 2 月にかけて各区担当者向けの説明会を本庁で実施しています。また、各区においては、毎年、上記説明会における説明内容を元に区内の老人クラブ向けの補助金説明会を実施し、補助制度について、各クラブの理解を深めています。

本指摘を受け、具体的とされた③の内容を新たに盛り込んだ「補助対象経費等具体例一覧表」を作成し、今年 2 月に開催した各区担当者向け説明会で配布して各老人クラブへの周知を図ったところです。補助対象となる経費について十分な理解を得られるよう、今後も、必要に応じて、周知文書の改正を行ってまいります。

【報告書 1 1 6 ページ】第 3・2(2)サ 全国健康福祉祭（ねんりんピック）派遣事業費

受託者の「ねんりんピック」への随行員の宿泊費につき、その予定価格を積算する際、職位による差異を設けることは不適切であり、全員一律の金額で算定すべきである。

本事業は、一般社団法人札幌市老人クラブ連合会（以下「札老連」という。）に対する業務委託により行っており、委託費用の積算に当たり、随行員の職位（局長職相当、部長職相当、係長職相当、一般職相当）によって宿泊費を異なる価格で積算してきたところです。

本指摘では、札老連は、法令により旅費等の規程が定められている団体ではない以上、上記の考慮は適切とは思われず、実際に要した随行員の宿泊費額の確認は行っているものであるから、前年度までの宿泊費を勘案の上、受託者の随行員は、全員一律の金額で算定すべきとされたものです。

本指摘を受け、今後は、前年度までの宿泊費を勘案の上、積算するよう見直してまいります。

【報告書 1 1 6 ページ】第 3・2(2)サ 全国健康福祉祭（ねんりんピック）派遣事業費

「ねんりんピック」の随行員の日当につき、その予定価格を積算する際、職位による差異を設けることや日当の根拠に随行先の交通費を考慮することは不適切であり、日当額の適正化が必要である。

本事業は、一般社団法人札幌市老人クラブ連合会に対する業務委託により行っており、予定価格の積算に随行員の日当を入れていますが、職位相当で差（局長職相当 3,000 円、部長職相当 2,600 円、係長職相当 2,200 円、一般職相当 1,900 円）を設けていました。

本指摘では、日当の根拠について交通費を考慮するのは不適切であり、高く見積もっても、1 日 1,500 円程度とすべきであるとされたものです。

本指摘を受け、今後は、職位に関わらず 1,500 円程度で積算するよう見直してまいります。

【報告書 1 1 6 ページ】第 3・2(2)サ 全国健康福祉祭（ねんりんピック）派遣事業費

予定価格の積算上、添乗員経費（108,000 円）が含まれているが、添乗員経費は本市から別に支払われているので、二重計上となり不適切である。

本事業は、一般社団法人札幌市老人クラブ連合会（以下「札老連」という。）に対する業務委託により行っており、予定価格の積算に「添乗員経費（108,000 円）」が含まれていましたが、他方で、札老連は旅行代理店に対して旅程の手配等を再委託し、添乗員経費を当該再委託契約に含めていました。

当該再委託契約に係る経費（一部）は、本予定価格の積算に係る契約とは別に、本市と札老連が改定契約を結ぶことにより、本市から札老連に支払われていることから、添乗員経費を本予定価格の積算に計上していたため二重計上となっていたものです。

本指摘を受け、**既に平成 30 年度分から添乗員経費を除いて改定契約金額の積算をしており、改善を図ったところです。**

【報告書 119 ページ】第 3・2(2)ス 札幌シニア大学運営事業費

委託契約における予定価格の積算上、人件費についてフルタイム勤務の事務職員 1 名を通年 1 人工としているが、真に必要なより慎重に検証する必要がある。本市は、受託者に対し、より詳細に聴取等を行い、どのような具体的業務が生じ、それに対して、担当職員の具体的な業務内容につき、どのような具体的作業を行ったかある程度概括的に報告させる必要がある。また、当該報告は、後に検証可能な書面として徴取する必要がある。

本事業は、一般社団法人札幌市老人クラブ連合会（以下「札老連」という。）に対する業務委託により行っており、市は、委託費用の積算に当たり、フルタイム勤務の事務職員 1 人工が妥当と判断していましたが、札老連の担当事務職員が他の業務に一切従事していないかの確認を行っていませんでした。

本指摘では、業務に要する労力が、通年で 1 人工相当であるかが問題であることから、実際の業務量や業務の実情を適切に把握するため、受託者に対し、より詳細に聴取等を行い、具体的作業をある程度概括的に報告させる必要があり、また、報告は後に検証可能な書面として徴取する必要があるとされたものです。

本事業は、仕様書に具体的な業務内容を定めており、その業務内容から総量として 1 人工が妥当と判断していますが、予算が過大にならないよう、予定価格を積算するに当たって実際の業務量や業務の実情を把握しておくことは有用と思われることから、**平成 31 年度契約の仕様書に、本業務を遂行するに当たり発生した具体的作業等の実績報告を求める条項を追加したところです。**

【報告書 119 ページ】第 3・2(2)ス 札幌シニア大学運営事業費

「印刷製本費」等の予定価格の積算項目の数量につき、実態よりも多い数量を基礎にしている結果、予定価格が不必要に高額になっている。適正な数量に基づく適正な積算を行う必要がある。

本事業は、一般社団法人札幌市老人クラブ連合会に対する業務委託により行っています。

本指摘では、市は、予定価格の積算に当たり、「印刷製本費」や「卒業生向けアンケート作成」の学生数を 100 名と見積もっているが、積算時には、既に相当数の中途退学者が出ていることから 100 を予定数量とすることは不合理であるとされたものです。

本指摘を受け、**今後は、最新の在学生数による適正な数量で積算するよう見直してまいります。**

【報告書 124 ページ】第 3・2(2)ソ 介護職員人材定着化事業費

委託契約における予定価格の積算上、人件費につき、フルタイム勤務の事務職員 1 名を 1 人工、10 か月分としているが、1.0 人工とするのは妥当でない。より詳細に聴取等を行い、0.8 人工とか実情に合った積算とすべきである。また、平成 29 年度に 10 か月分に増額したことも妥当性に欠ける。

本事業の予定価格の積算における人件費について、講師の選定及び調整、会場確保、事業所への周知、研修当日の運営、報告書の作成などを総合的に勘案して、1.0 人工と判断し積算したのですが、事業者から過去の実績等の聴取しておりませんでした。

また、積算月数について、9 か月分（平成 28 年度）から 10 か月分（平成 29 年度）に変更しておりますが、その経緯が明らかでありませんでした。

しかしながら、平成 29 年度の積算月数は、契約履行期間と著しく乖離したのではなく、実態に合

わせ積算されたものと考えております。

実働人員の実績について、委託先である社会福祉法人札幌市社会福祉協議会から聴取したところ、毎年1.0人工を上回る人員を要しているとの回答がありましたが、平成31年度の予定価格の積算については、研修の回数減など事業規模が縮小されたことなどを勘案した結果、1.0人工として積算を行い、積算月数については、契約の履行期間である7月から翌年2月までの8か月の積算といたしました。

【報告書124ページ】第3・2(2)ソ 介護職員人材定着化事業費

委託契約における予定価格の積算上、時間外手当につき、研修1回につき従事事務職員が3時間の時間外労働をするという前提で積算している。適切な積算であるか、受託者から過年度の実態の聴取・資料要求を行い、より実態に即して積算すべきである。

本事業における時間外手当の積算につきましては、研修を夜間帯に実施することがあることなどから、研修1回につき時間外手当を3時間としていたものです。

本指摘を受け、委託先である社会福祉法人札幌市社会福祉協議会から実態の聴取及び時間外勤務票を提出させた結果、本事業による年間の時間外勤務総時間数は、研修1回につき3時間の時間外勤務を上回るものでした。

平成31年度の予定価格の積算については、研修の回数減など事業規模が縮小されたことなどを勘案した結果、時間外勤務手当については積算しないことといたしました。

【報告書125ページ】第3・2(2)チ 老人クラブ連合会補助金

本市の補助金等の事業実施状況の調査に関するガイドライン上、3年に一度は実地調査をすることが必要であるが、平成26年度以降実施されていない。

札幌市補助金等の事業実施状況の調査に関するガイドラインによると、札幌市補助金等の事務取扱に関する規程に当てはまる補助事業は3年に一度は実地調査をすべきこととされているが、当事業に関しては、平成25年度に札幌連に対する実地調査を行っているものの、平成26年度以降の実地調査がなされていませんでした。

本指摘を受け、平成30年度分の実地調査を平成31年4月16日に実施し、特に問題は無いことを確認したところです。今後においても、ガイドラインに則して実地調査を行ってまいります。

【報告書126ページ】第3・2(2)ツ 高齢者福祉バス運営費補助金

補助金額の積算上、被補助団体の担当事務職員（フルタイム勤務）の人件費につき、通年で1人工としているが、業務内容に照らし過大積算の疑義が残る。被補助団体からより詳細に聴取等を行い、どのような具体的業務が生じ、それに対し、担当職員がどのような具体的作業を行ったかある程度概括的にでも報告させる必要がある。また、当該報告は、後に検証可能な書面として徴取する必要がある。

本事業は「札幌市高齢者福祉バス運営費補助金交付要綱」により、社会福祉法人札幌市社会福祉協議会（以下「市社協」という。）が行う事業に対し、その事業費の一部を補助するものです。

本指摘では、人件費に係る補助金の積算について、市社協の担当事務職員の人件費を通年で1人工として計上しているが、このことについて市社協からより詳細に聴取等を行い、どのような具体的業務が生じ、それに対して、担当職員にて、どのような具体的作業を行ったかある程度概括的にでも報告させる必要がある。また、当該報告は、後に検証可能な書面として徴取する必要があるとされたものです。

本指摘を受け、今後は、どのような具体的作業を行ったか報告をさせ、後に検証可能な書面として残すようにしてまいります。

【報告書133ページ】第3・2(2)又 老人福祉施設措置費：指定管理者（養護老人ホーム、特別養護老人ホーム）の募集態様（非公募）の妥当性について

本市の養護老人ホーム（札幌市長生園）及び特別養護老人ホーム（札幌市稲寿園）の指定管理者は、非公募によるが、疑問である。指定管理者制度の趣旨である住民サービスの向上と経費削減の観点から、次期の更新時には、公募が原則であることを踏まえ、指定管理者の選定を行うべきである。

札幌市老人ホーム条例第13条第2項で「前項の規定により指定管理者にホームの管理を行わせている場合で、当該指定管理者に係る指定の期間の満了後引き続き指定管理者の指定をしようとするときは、当該管理が良好に行われている場合に限り、札幌市公の施設に係る指定管理者の指定手続に関する条例（平成15年条例第33号）第2条の規定にかかわらず、公募によることなく、当該管理を行っている団体に同条例第3条の規定による申込みを求めることができる。」と定められています。

当課としては、各施設において個々の入所者について作成した処遇計画に基づき、入所者の心身の状況に応じて適切な処遇を行うとともに、介護予防のための取組を積極的に実践する等、管理が良好に行われていること、施設利用者との継続的な信頼関係が求められていること、施設の運営管理に当たり、長期的な視野にたった継続的な事業運営や人材育成、ノウハウの蓄積等が必要であることを理由に選定方法を非公募としています。

次期(2023年度)更新時には、指定管理者制度の趣旨を踏まえながら、指定管理者の管理運営状況の確認等、経費や利用者への影響にも配慮した上で、選定方法を慎重に検討し、指定管理者の選定を行います。

【報告書134ページ】第3・2(2)又 老人福祉施設措置費：札幌市長生園の管理運営状況に対する本市の対応（第三者との業務委託契約）

札幌市長生園の指定管理者が、第三者との業務委託契約を締結していた。第三者に業務委託する際、事前の本市の承認を得る必要があるが、修繕費50万円未満の業務委託契約につき、本市の事前の承認を得ていない。仕様書に反する運用であるが、業務検査や事後の承認申請時に適切な指導がなされた形跡がない。適宜適切な指導を行うべきである。

札幌市長生園管理業務等仕様書の第4-2-(2)では修繕について「修繕等を行うに当たっては、緊急に実施する必要がある場合を除き、事前に札幌市の承認を得ること。」と定められています。

本指摘は、金額の大小を問わず、第三者委託による業務委託契約の際に、軽微な修繕業務までも承認が必要であることを認識していなかったことによるものです。

本指摘を受け、事前に本市の承認を得る必要がある施設の修繕業務について、金額に関わらず事前承認を得るよう指導しました。また現在、本市の事前承認を経た上で修繕業務を行っており、改善が確認できているところです。

【報告書134ページ】第3・2(2)又 老人福祉施設措置費：札幌市長生園の管理運営状況に対する本市の対応（備品管理の不備①）

指定管理の更新時に、業務管理仕様書添付の備品一覧も更新する。しかし、札幌市長生園には実在しない備品が仕様書添付の備品一覧に記載がある。備品一覧記載の備品が欠品するという事態が生じないように、本市においても備品確認を徹底すべきである。

札幌市長生園管理業務等仕様書の第4-2-(2)では備品管理について「管理物件の詳細及び札幌市が備え付ける備品（事務機器を含む）は別表1のとおりとし、指定管理者が調達すべきで札幌市に帰属させる備品は別表2のとおりとする。また、指定管理者が調達して指定管理者に帰属させる備品は別表3のとおりとする。」と定めています。

しかしながら、指定管理の更新時において、札幌市長生園より更新時点の備品一覧の提出がありましたが、当該施設の備品出納簿との統一が十分になされていなかったものです。

本指摘を受け、平成30年度の業務検査の際に、備品管理について、仕様書別表2に記載されている指定管理者が調達した備品の廃棄については事前に本市と協議すること、また仕様書別表2、3に記載する備品は指定期間が満了するまでに全件が対象となるよう計画を立て、その有無及び状態を点検することを指導し、備品出納簿と備品の状況を照合しており、仕様書別表2の備品一覧も更新を行っ

たところす。

【報告書134ページ】第3・2(2)又 老人福祉施設措置費：札幌市長生園の管理運営状況に対する本市の対応（備品管理の不備②）

札幌市長生園の「固定資産物品台帳・備品台帳」「札幌市備品台帳」の「受入」「払出」「現在高」欄の記載に、不備が多々あるにも関わらず、実地検査の際に何ら指摘をしていない。適切に指導を行うべきである。

当該施設では、仕様書別表2（指定管理者が調達すべきで札幌市に帰属させる備品）の備品について「札幌市備品出納簿」に受入、払出、現在高の記載を行っていますが、今回備品の有無や状態を含めた管理状況を確認し、出納簿と照らし合わせたところ、本市との事前協議を行ったか不明確なまま廃棄されていた備品や個数が合わないもの、また本市の備品シールが貼っているにもかかわらず、仕様書別表2に記載されていない備品があることが判明したものです。

このため、担当者に対し、指定管理者が調達し本市に帰属させる備品については、廃棄を行う前に事前に協議すること、また仕様書別表3（指定管理者が調達して指定管理者に帰属させる備品）の備品も含め、備品は指定期間が満了するまでに全件が対象となるよう計画を立て、その有無及び状態を点検し、その結果については適切に備品出納簿の受入、払出、現在高の欄に記載するよう平成31年2月に実施した業務検査時に指導したところす。

【報告書135ページ】第3・2(2)又 老人福祉施設措置費：札幌市長生園の管理運営状況に対する本市の対応（利用者アンケート）

札幌市長生園が行っているアンケートの内容が業務管理仕様書の定める質問事項と異なる。結果の集計方法も独自ルールを採用しており、仕様書に反している。仕様書に従ったアンケートに改めるよう指導するか、仕様書自体を見直すなどの対応をすべきである。

札幌市長生園管理業務等仕様書の第4-1-(10)では「総合満足度に関するアンケート」を質問項目として設けるよう定めており、また「とても満足、まあ満足、普通、少し不満、不満」を回答選択肢にするよう定めています。

利用者の満足度に関するアンケート自体は実施していたため、特段当課に置いても、仕様書との整合性について確認を行うまでの認識に至っていませんでした。

本監査における現地確認において、当課及び指定管理者に御指摘をいただいたことにより、平成31年3月に実施した業務検査（随時）では、アンケート内容は仕様書に従った内容となっており、改善が確認できているところす。

【報告書141ページ】第3・2(2)又 老人福祉施設措置費：指定管理業務に係る業務検査（業務検査と所管局の評価の関連性について）

業務検査において、文書指導又は口頭指導を受けているにも関わらず、指定管理者の評価の際には、すべての要求水準を達成していると評価している事例がある。業務検査の結果が指定管理者の評価に影響を及ぼさないのであれば、指定管理者に是正改善の意欲と緊張感を与えることに欠け、効果的な業務検査とならない。そのため、業務検査と指定管理者評価シートに記載する評価結果も連動させ、業務検査を効果的に行うべきである。

本市改革推進室より「指定管理者評価シートの評価方法について」が示されており、評価材料として「業務・財務検査の実施結果」が挙げられています。当課においては、指定管理者から提出のあった回答内容と仕様書の要求水準とを確認し評価を行ってきましたが、直近の業務検査の指導結果を十分に加味していませんでした。

御指摘いただいた内容を踏まえ、業務検査の結果も評価材料の一つとして参考にすると同時に、業務検査の際も指定管理者評価シートの評価結果を踏まえた検査を行ってまいります。

【報告書142ページ】第3・2(2)ヌ 老人福祉施設措置費：指定管理業務に係る業務検査（随時検査の未実施）

本市の指定管理者制度に関する運用ガイドラインは、定例検査と随時検査を定め、原則、いずれも1年に1回以上の頻度で行うと定めるが、指定管理者が運営している養護老人ホーム、特別養護老人ホーム、軽費老人ホームに対し、随時検査を行っていなかった。適切に実施すべきである。

指定管理者制度に関する運用ガイドラインでは定例検査及び随時検査についてはいずれも「原則として1年に1回以上」実施することとなっています。

当課においては、定例検査を年に1回実施しているところでしたが、随時検査を行っていなかったものです。

御指摘いただいた内容を踏まえ、**平成31年3月に当課所管の指定管理者に対して、当課の職員2～3名にて平成30年度随時検査を行いました。**次年度以降も引き続き行ってまいります。

【報告書144ページ】第3・2(2)ネ 軽費老人ホーム管理費：指定管理者（軽費老人ホーム）の募集態様（非公募）の妥当性について

本市の軽費老人ホーム（札幌市菊寿園、札幌市琴寿園、札幌市拓寿園）の指定管理者は、非公募によるが、疑問である。指定管理者制度の趣旨である住民サービスの向上と経費削減の観点から、次期の更新時には、公募が原則であることを踏まえ、指定管理者の選定を行うべきである。

札幌市老人ホーム条例第13条第2項で「前項の規定により指定管理者にホームの管理を行わせている場合で、当該指定管理者に係る指定の期間の満了後引き続き指定管理者の指定をしようとするときは、当該管理が良好に行われている場合に限り、札幌市公の施設に係る指定管理者の指定手続に関する条例（平成15年条例第33号）第2条の規定にかかわらず、公募によることなく、当該管理を行っている団体に同条例第3条の規定による申込みを求めることができる。」と定められています。

当課としては、各施設において個々の入所者について作成した処遇計画に基づき、入所者の心身の状況に応じて適切な処遇を行うとともに、介護予防のための取組を積極的に実践する等管理が良好に行われていること、施設利用者との継続的な信頼関係が求められていること、施設の運営管理に当たり、長期的な視野にたった継続的な事業運営や人材育成、ノウハウの蓄積等が必要であることを理由に選定方法を非公募としているところです。

次期(2023年度)更新時には、指定管理者制度の趣旨を踏まえながら、指定管理者の管理運営状況の確認等、経費や利用者への影響にも配慮した上で、選定方法を慎重に検討し、指定管理者の選定を行います。

【報告書145ページ】第3・2(2)ネ 軽費老人ホーム管理費：指定管理費の算出について①

札幌市菊寿園（軽費老人ホームA型）の指定管理費は、国の取扱指針に基づくが、実利用者人数の変動により指定管理費が増減し、経営面の不安定さ等も懸念されることから、同園の指定管理費の算出方法の見直しを検討すべきである。

平成26年3月31日に締結した札幌市菊寿園の管理に関する協定書（以下「協定書」という。指定期間平成26年4月1日～平成30年3月31日まで）第16条では「甲は、「軽費老人ホームの利用料等に係る取り扱い指針について」（平成20年5月30日老発第0530003号厚生労働省老健局長通知）に基づき、施設の利用実績に応じて算定した額を、管理業務に係る費用（以下「管理費用」という。）として、乙に支払うものとする。」と定めており、他の軽費老人ホームA型と同様に施設の利用実績に応じて、指定管理費を支出していましたが、平成30年3月30日に締結した協定書（指定期間平成30年4月1日～平成35年3月31日まで）第16条では「甲は、管理業務に係る費用（以下「管理費用」という。）として、金447,098,000円を乙に支払うものとする。」と定めており、管理費用の積算方法は札幌市拓寿園及び札幌市琴寿園と同様に施設の運営管理に要する費用の実績を積み上げる方式を採用しています。

したがって、**平成30年度以降の札幌市菊寿園の指定管理費の算出方法は既に見直されており、実利用者人数の変動に左右されない算出方法となっていることから、本指摘事項については既に対応済みです。**

【報告書146ページ】第3・2(2)ネ 軽費老人ホーム管理費：指定管理費の算出について②

札幌市琴寿園、札幌市拓寿園（軽費老人ホームB型）の指定管理費は、施設の運営管理に要する費用の実績を積み上げる方式により算出しているが、過去の実績額が低額ないし適切な範囲内の金額であるか検討した上で、算出すべきである。

札幌市琴寿園及び札幌市拓寿園に関してはシルバー人材センターを利用しており、すでに低廉な価格で行っていることから、過去の平均により委託料を算出することには合理性があると判断しているところです。また、菊寿園についてはヘルパー2級資格者相当のみによる宿直業務が可能な委託先を選定しており、清掃業務の委託費決定の際に参考とした労務単価表に該当するものが存在しません。

しかし、今後については同様の条件で委託が可能な事業者の参考見積もりを取るなど、より経済合理性の検証が可能な手法を検討してまいります。

【報告書146ページ】第3・2(2)ネ 軽費老人ホーム管理費：指定管理費の支払遅延

指定管理者による指定管理費の請求が遅延したとは認められないにも関わらず、本市による支払が遅延している事例があった（札幌市琴寿園）。本市は、協定書に従い支払を行うべきであるし、協定書等では請求期限を明示していないことから、請求遅れの防止及びその判断のためにも、請求期限は文書等で明示しておくべきである。

札幌市琴寿園の管理に関する協定書第16条では請求時期が「4月、7月、10月、12月」と明記されているのみで、具体的な指定管理費の請求に関する請求期限が記載されておらず、札幌市琴寿園へは口頭等で、請求期限を担当者へ連絡し、請求書の提出を受けていました。

本指摘を受け、**指定管理費を支出している3施設（札幌市菊寿園、札幌市拓寿園、札幌市琴寿園）を運営している各法人へ請求期限を明記した通知を送付したところ**です。

【報告書147ページ】第3・2(2)ネ 軽費老人ホーム管理費：琴寿園の管理運営状況に対する本市の対応（第三者との業務委託契約について）

札幌市琴寿園では、委託料50万円未満の業務委託契約の締結につき、市の承認を得ていなかったが、本市の業務検査での指摘がなかった。本市は、協定書等に従った管理運営ができるよう適切に指導を行うべきである。

札幌市琴寿園管理業務等仕様書の第4-2-（2）では修繕について「修繕等を行うに当たっては、緊急に実施する必要がある場合を除き、事前に札幌市の承認を得ること。」と定められています。金額の大小を問わず、第三者委託による業務委託契約の際に、軽微な修繕業務までも承認が必要であることを認識していませんでした。

本指摘を受け、**事前に本市の承認を得る必要がある施設の修繕業務について、金額に関わらず事前承認を得よう指導しました。また現在、本市の事前承認を経た上で修繕業務を行っており、改善が確認できているところ**です。

【報告書147ページ】第3・2(2)ネ 軽費老人ホーム管理費：琴寿園の管理運営状況に対する本市の対応（備品管理）

備付けの備品の購入及び廃棄は本市において行い、指定管理者が調達した備品の廃棄は、事前に市と協議しなければならないが、札幌市琴寿園においては、かかる運用にはなっていない。しかし、本市の業務検査での指摘はなかった。本市は、協定書に従った運用がなされるよう適切な指導を行うべきである。

札幌市琴寿園管理業務等仕様書の第4-2-（2）では「備品管理について備付けの備品（別表1）の購入及び廃棄は、札幌市において行うこととする。指定管理者が調達すべき備品（別表2）の購入について、指定管理者が負担することが困難な場合は札幌市と協議すること。指定管理者が調達した備品（別表2）の廃棄については、事前に札幌市と協議すること。」と定めていますが、本市が実施する業務検査で指摘をすることなく、また検査時も十分に確認を行っていませんでした。

本指摘を受け、**仕様書に従った運用がなされるよう平成30年度の随時検査時において、備付けの備品の購入及び廃棄は本市において行い、指定管理者が調達した備品の廃棄は、事前に市と協議しな**

ればならない旨の指導を行いました。 今後の業務検査等においても内容を確認してまいります。

【報告書149ページ】第3・2(2)ハ 保養センター駒岡運営管理費：指定管理者の選定

指定管理者の募集態様は公募であり、書類審査、面接審査を行い、総合点数方式によって指定管理者候補を選定する。総合点数方式における配点割合は、重点的に目指す目標がある場合、その目標達成に関連する項目の配点を高くするなどの工夫が求められるが、かかる工夫がなされておらず、重点課題達成のために、配点割合の見直しを行うべきである。

指定管理者の選定に当たっては、札幌市公の施設に係る指定管理者の指定手続に関する条例、札幌市公の施設に係る指定管理者の指定に関する事務処理要綱及び指定管理者制度に関するガイドライン等に基づき事務処理を行っています。

条例等に基づき指定管理者選定委員会を設置し、総合点数方式により、指定管理者候補を選定していますが、総合点数方式の配点割合については、ガイドラインに「施設の管理運営上、重点的に目指す目標があれば、その目標に関わる項目の配点を高くするなど、目標の達成を図ることができるような配点の工夫を行ってください。」とされているものの、保養センター駒岡の選定に当たり、重点課題である「指定管理費の縮減」に対し、配点を増やす等の対応をしていなかったものです。

総合点数方式の配点割合を含め、選定基準は、選定委員会で議論をいただいたうえで決定しており、合規性の観点からは問題はないと考えていますが、**次回の指定管理者の更新時には、今回の指摘やその時点での課題を踏まえながら、「指定管理費の縮減」への配点を高めることを検討してまいります。**

【報告書150ページ】第3・2(2)ハ 保養センター駒岡運営管理費：見舞金の支出②

本市が市社協に対し前記の損害を補てんした根拠は、協定書のリスク分配表に基づき、協議のうえ決定したものであるから、「見舞金」名目ではなく、協定書に基づく支出であることを明らかにしたうえで、支出すべきである。

保養センター駒岡では、浴室換気用の排気ダクトの腐食を起因とする水漏れ、結露、カビの発生により、平成29年度に排気ダクト全体の交換工事を行いました。

当該工事に当たり、一定期間、入浴の利用が停止となったことから、協定書のリスク分担表に基づき、指定管理者に対して、利用料収入の減収分を補填しましたが、その際の名目を「見舞金」としていたものです。

本指摘のとおり、名目が適切であったとは言えないことから、**今後は、協定書に基づく支出であることを明らかにしたうえで支出するよう、改善してまいります。**

【報告書153ページ】第3・2(2)ヒ 老人福祉センター運営管理費

老人福祉センター10施設及びデイサービスセンター1施設のうち、デイサービスセンターの機能を有する7施設（中央・東・厚別・豊平・南・西の各老人福祉センター、札幌市屯田西老人デイサービスセンター）について、指定管理者（現状は市社協）を非公募で決定しているが、次期（2023年度からの5年間）からは、公募とする方向で検討すべきである。

指定管理者の選定に当たっては、札幌市公の施設に係る指定管理者の指定手続に関する条例、札幌市公の施設に係る指定管理者の指定に関する事務処理要綱及び指定管理者制度に関するガイドライン等に基づき事務処理を行っています。

指定管理者の募集は、公募が原則ですが、「その性質又は目的から特定の団体に管理を行わせる必要がある場合等には非公募とすることも可能」とされており、デイサービスセンターの機能を有する7施設（中央・東・厚別・豊平・南・西の各老人福祉センター、札幌市屯田西老人デイサービスセンター）については、札幌市老人・身体障害者福祉施設条例第10条第2項に「現指定管理者による管理が良好に行われている場合に限り、非公募とすることができる」と規定されていることから、管理運営状況等を踏まえ、平成29年度に実施した指定管理者の選定において、非公募の決定をしたものです。

次回の指定管理者の更新時においても、指定管理制度の趣旨を踏まえ、安易に非公募とすることの

ないよう、指定管理者の管理運営状況の確認等、経費や利用者への影響にも配慮した上で、選定方法を慎重に検討し、指定管理者の選定を行います。

【報告書159ページ】第3・2(2)ヒ 老人福祉センター運営管理費：指定管理業務（老人福祉センター、屯田西老人デイサービスセンター、保養センター駒岡）に係る業務検査について

業務検査において、指摘を受けた事項があるにも関わらず、指定管理者の評価の際に、すべての要求水準を達成していると評価している事例があった。業務検査の結果が指定管理者の評価に影響を及ぼさないのであれば、指定管理者には是正改善の意欲と緊張感を与えることに欠け、効果的な業務検査とならない。そのため、業務検査と指定管理者評価シートに記載する評価結果も連動させ、業務検査を効果的に行うべきである。

指定管理業務では、実地調査による業務検査のほか、指定管理者による利用者アンケートや苦情等の整理・分析、各業務の記録作成、自己チェック等の報告を基に、担当課が指定管理者の評価を行っています。

平成29年度、老人福祉センター、屯田西老人デイサービスセンター及び保養センター駒岡の業務検査において、改善が必要との指摘を受け、中には2年連続で同様の指摘を受けている施設もありましたが、指定管理者評価シートでは、B（要求水準を達成）の評価がされていたものです。

本指摘を受け、**今後は、業務検査と指定管理者評価シートに記載する評価結果を連動させ、業務検査を効果的に行うよう、改善してまいります。**

イ 「第3 本市における高齢者保健福祉事業に関する財務事務の執行・3 指導監査についての監査結果」関係

【報告書170ページ】第3・3(1)ウ 実地監査の対象社会福祉法人等の選定

前年度の実地監査の結果、監査成績が不良と判断された社会福祉法人等は翌年度も実地監査を受ける。しかし、実地監査の日程の都合上、前年度の監査成績が不良であったが、実地監査の対象外とされた社会福祉法人等があった。当該年度の実地監査の対象となるべき社会福祉法人等を全て実地監査ができるような体制を整えるべきである。体制整備に時間を要する場合には、前年度の監査成績が不良であっても、実地監査を行わないと判断した経緯を記録化しておくべきである。

「老人福祉施設に係る指導監査について（通知）」（H12年5月12日付け老発第481号厚生省老人保健福祉局長通知）別添老人福祉施設指導監査指針第2-1-(1)及び「札幌市社会福祉法人・施設指導監査要綱」（平成9年4月1日民生局長決裁）5-(1)-①-イにより、前年度における一般監査の結果、適正な運営が概ね確保されていると認められ、特段、実地にて確認すべき事項がない場合について、1年に限り書面による一般監査の実施が認められています

今回の指摘事項については、文書指導の件数の基準からは2年連続で実地監査の対象となる施設のうち、指導内容等を勘案して実地監査としなかったものがあったが、その理由を記録化していなかったものです。

今年度以降は、監査成績が不良であることを理由として2年連続で実地監査を実施する施設を決定する際には、文書指導件数4件以上あったものは原則実地監査を実施することとし、文書指導の内容から、実地監査以外でも改善状況を把握できると判断される施設については、その理由を起案等に明記した上で実地指導施設の対象としないこととします。

【報告書172ページ】第3・3(1)オ 指導監査の結果

2年度連続で、同様の内容の指摘を受けているにもかかわらず、文書指導から口頭指導に変更になっている事例があったが、口頭指導にとどまった理由を書類上確認できない。指導監査の復命書には、前回の実地監査と同様の指導がある場合、改善の程度、口頭指導とした経緯等を記載すべきである。

「札幌市社会福祉法人・施設指導監査要綱」（平成9年4月1日民生局長決裁）9により、指導監査の結果、是正改善が必要な事項がある法人・施設に対しては、その状況に応じて文書又は口頭で指導するとされています。

今回の指摘事項に関しては、平成 28 年度に文書指導したものに対して、平成 29 年度においては、一定の改善が見られたことから、一部改善していない事項の改善を求めため、口頭指導にしたものである。しかし、復命書にその経緯の記載がなかったため、書類では、改善の状況を把握することができず、次回監査への引継として不十分なものとなっていました。

今年度からは復命書に前年度の指導事項の改善状況を記載する様式に変更し、文書指導から口頭指導とする場合には、その経緯を記載することとしました。 5 月 20 日に開催した監査従事者向けの事前説明会においても、その旨を周知したところです。

【報告書 174 ページ】第 3・3(1)オ 指導監査の結果

同じ内容の指導であるにも関わらず、社会福祉法人等によって指導区分の適用が統一されていない事例があった。指導区分にばらつきが生じないように、指導区分適用の統一化を徹底すべきである。

「札幌市社会福祉法人・施設指導監査要綱」（平成 9 年 4 月 1 日民生局長決裁）9（1）により、文書指導に該当するものの基準が定められている。また、同要綱 9（2）により、文書指導を定めた 9（1）に該当しないものは口頭指導にするものとされています。

指導事項の区分の決定に関しては、監査結果の確定をする前に、毎月監査指導室内で指導事項に係る検討会を開催し、基準の統一化を図ってきています。しかし、今回の指摘の件については、平成 29 年 4 月の社会福祉制度改革が行われてから間もない事案であり、監査指導室内での統一した基準がまだ固まっていない時期に実施した監査でありました。

今後も引き続き、**監査指導室内で指導事項に係る検討会を開催し、基準の統一化と監査に従事する職員のスキルアップを図ってまいります。**

【報告書 189 ページ】第 3・3(3)エ 介護保険施設等の事業者に対する実地指導後の対応

改善状況報告書には、改善状況を明らかになる書類を添付することを求めているが、書類の添付がない事例があった。徴憑の提出が困難な事情がある場合には、改善状況報告書にその理由の記載をさせるべきである。

事業指導担当課では、札幌市介護保険施設等指導監査要綱第 2 第 4 項（2）オの規定に基づき、実地指導を行った介護サービス事業者に対して、実地指導結果通知書により指導の通知をした事項について、通知後原則 30 日以内に、改善状況報告書により本市に報告を求めるとしており、改善状況報告書には、改善の状況を記載するとともに、改善の状況が明らかになる書類の名称を記入し、その書類の写し等を添付することとしております。

本件については、本来は外部評価を受けたことが分かる資料の添付が必要ですが、グループホーム事業者が外部評価機関に外部評価を申し込んで外部評価が実施されるまでには通常数か月を要すること、外部評価を受けたグループホーム事業者は外部評価結果報告書を別途本市に提出する必要があり、同事業者からも後日提出されると予測したことから、実施予定日の記載のみで受理したものです（同事業者からは後日、外部評価結果報告書が提出されており、外部評価の実施を確認済みです）。

しかし、**事業者が外部評価を申し込んだことを確実に確認するため、今後は、外部評価機関から事業者に送られる実施予定日が記載された通知書等を添付させることで統一いたしました。**

なお、本件以外についても、この度の指摘を受け、改善状況報告書には、改善状況が分かる書類の添付が原則であり、書類の提出が困難な事情がある場合は、その理由を報告書に記載させるよう、課内に周知徹底を図りました。また、**本市ホームページに掲載している改善状況報告書（記載例）の添付書類欄に「改善を要する事項を改善したことを証明できる書類があれば添付してください。」と記載していましたが、「改善を要する事項を改善したことを証明できる書類を添付してください（添付できない事情がある場合は、その理由を記載してください）。」に変更いたしました。**

ウ 「第 3 本市における高齢者保健福祉事業に関する財務事務の執行・4 区の事務についての監査結果」
関係

【報告書189ページ】第3・4(2)ア 金券・郵券等の金銭同等物の管理に関する不備

市営地下鉄や市営バス等の乗車等に利用可能なIC乗車券(SAPICA)の帯出時及び返納時に必要な所定手続きにつき、不備が認められた(東区、厚別区)。

本市における外勤用SAPICAの取扱については、「札幌市営業車、地下鉄等の使用に関する事務取扱要領」及び「札幌市営業車、地下鉄等の使用に関する事務取扱要領の運用方針」に基づくこととされており、その交付及び返納等の際には、SAPICA使用簿に、交付日、用務内容、使用金額等を記載したうえ、確認印を押印するよう定められています。

御指摘のあった事例は、事務処理上の確認不足により、東区では、受領精算印や返納精算印の押印が、厚別区では、現金チャージ後の返納確認の押印が漏れていたものです。

御指摘については、**内容を確認し、是正したところ**です。今後は、上記要領等に則った事務処理を徹底し、複数名によるチェックや定期的な点検の実施などにより、再発防止に努めてまいります。

【報告書189ページ】第3・4(2)ア 金券・郵券等の金銭同等物の管理に関する不備

レターパックの利用時には、使用簿に用途を記載する必要があるところ、不備が認められた(豊平区)。

当区保健福祉課における郵券については、公費で購入したものであり、公務で利用しているということを明確に示すため、外勤用ICカードなどと同様、受払簿に受入日、数量、使用目的等を記載して出納管理しているところですが、レターパックを利用した際、受払簿に使用目的の記載がなかったものであります。

御指摘のレターパックにつきましては、用途が限定されており、その際の起案文書には使用目的を記載しておりました。しかしながら、事務処理上は、郵券同様、受払簿にも使用目的を記載するべきところでありましたが、認識不足や確認不足等により、これへの記載がなされませんでした。

御指摘を受け、当区保健福祉課では、**記載不備箇所である受払簿に使用目的を追記いたしました**。

また、レターパック自体の使用頻度が少ないため、時間の経過とともに再び認識不足となる事態とならないよう、複数による定期的な点検を適宜実施することなどにより、再発防止に努めています。

【報告書190ページ】第3・4(2)イ 備品管理に関する不備

各区においては、備品自体の実在性は確認され、またPC上の管理もなされているものの、備品出納簿に記録されていない備品が認められた(東区、厚別区、豊平区)。

備品管理については、札幌市会計規則第129条に基づき、物品の出納のつど備品出納簿に記載することとされています。

御指摘の事例は、いずれの区においても、購入備品の一部について電子ファイルでは管理していたものの、書類上、備品出納簿への記載を失念していたものです。

御指摘を受け、**備品出納簿に掲載し是正いたしました**。今後は、備品出納簿の整備について遺漏が無いよう、備品購入後に定期的に点検を実施するとともに、事務引継ぎの際などに事務処理方法を再確認することによって、適切な管理がなされるよう取扱いを徹底してまいります。

【報告書190ページ】第3・4(2)ウ 公用車使用に関する不備

自動車使用許可申請書兼運転日報において、公用車の使用許可について、課長・係長・係の決裁印や確認印がないものが多数認められた。訪問先、訪問時間の記載がないものも多数認められた(豊平区)。

訪問調査指導専用車運転管理実施要領第6条において、所属長は、職員に運転を命ずる場合は、別に定める運転命令・自動車使用許可申請書兼運転日報によらなければならないと規定されています。

本件につきましては、記載内容に対する職員の認識や決裁時の確認が不十分であったことに原因があることから、**決裁時の記入確認を徹底するとともに、訪問調査指導専用車運転管理実施要領に定める所定の手続きを確実に履行するよう関係職員への周知徹底を図ったところ**です。

【報告書190ページ】第3・4(3)ア ひとり暮らしの高齢者等巡回相談事業の執行について

民生委員が実施する巡回相談は、要綱に従って活動連絡票に基づき報告がなされるべきところ、そ

の報告が適切に行われていない事例が認められた（豊平区）。

ひとり暮らしの高齢者等巡回相談事業については、札幌市ひとり暮らしの高齢者等巡回相談事業運営要綱（以下「要綱」という。）第3条において、巡回相談を行う者を民生委員・児童委員（主任児童委員を除く。以下「民生委員」という。）とし、要綱第5条において、活動の内容について、ひとり暮らしの高齢者等巡回相談事業活動連絡票（以下「活動連絡票」という。）により報告を徴することが定められております。

本件指摘事例は、当該民生委員において体調不良、家庭事情等により活動実績がなく、また活動連絡票の提出が難しい状況にあったことについて電話等で口頭報告を受けていたものです。

活動連絡票を用いない口頭での報告は要綱に照らし不適切な取扱いであることから、直ちに、豊平区民生委員児童委員協議会の代議員会において、**各地区民生委員児童委員協議会会長に対し、活動連絡票の提出による報告の徹底について依頼したところ**です。

併せて、**毎月提出される活動連絡票を確認し、未提出区域があった場合には速やかに提出を求めるよう関係職員に周知徹底いたしました。**

【報告書191ページ】第3・4(3)イ 老人クラブ活動費補助金の執行について

各老人クラブから提出された実績報告書の内容を精査したところ、補助対象とならない経費を補助対象としている事例が相当数認められた（東区、厚別区、豊平区）。

老人クラブ活動費補助金の交付については、「札幌市老人クラブ活動費補助金交付要綱」に基づき、年度当初に各老人クラブからの申請により、その会員数と予定活動に応じた所定額を概算払いで交付することとしています。また、年度終了後には、各老人クラブから実績報告書の提出を受け、その実績に応じて、補助金額の確定を行うよう定められているところです。

指摘のあった事例については、事務処理上の認識不足や確認漏れのほか、補助対象経費を始めとした制度内容の周知が、各老人クラブへ十分に浸透していなかったことによるものと考えられます。

御指摘を受け、該当する老人クラブと指摘内容の確認及び協議を行い、改めて補助対象となる経費を精査しました。その結果、既に解散し対象経費の確認が困難となった一部のクラブを除き、新たに対象となる経費が確認された（※）ことなどにより、既交付額を上回る金額となったため、返還を求める状況とはなりません。

今後は、事務処理上の認識不足や確認漏れを起こさぬよう、関係職員による情報共有と複数人によるチェック体制を強化するとともに、本庁と連携しながら、事前説明会や受付窓口等の接触機会を積極的に活用し、制度の周知徹底と一層の理解促進を図ってまいります。

※ 老人クラブ活動費補助金においては、補助対象経費全てについて報告を求めておらず、交付済み補助金と同額又は上回るまでの報告により精算を行うことが可能

【報告書192ページ】第3・4(3)イ 老人クラブ活動費補助金の執行について

各老人クラブからの実績報告書上の用途の記載が明確さに欠けている（東区、厚別区）。

老人クラブ活動費補助金の交付については、「札幌市老人クラブ活動費補助金交付要綱」に基づき、年度当初に各老人クラブからの申請により、その会員数と予定活動に応じた所定額を概算払いで交付することとしています。また、年度終了後には、各老人クラブから実績報告書の提出を受け、その実績に応じて、補助金額の確定を行うよう定められているところです。

指摘のあった事例については、事務処理上の認識不足や確認漏れのほか、補助対象経費を始めとした制度内容の周知が、各老人クラブへ十分に浸透していなかったことによるものと考えられます。

指摘については、該当する老人クラブと指摘内容の確認及び協議を行い、実績報告書の記載内容を直ちに修正いたしました。また、次年度に向け、補助対象経費の考え方や実績報告書の記載方法についても、改めて説明を行ったところです。

今後は、事務処理上の認識不足や確認漏れを起こさぬよう、関係職員による情報共有と複数人によるチェック体制を強化するとともに、本庁と連携しながら、事前説明会や受付窓口等の接触機会を積極的に活用し、制度の周知徹底と一層の理解促進を図ってまいります。

【報告書193ページ】第3・4(3)イ 老人クラブ活動費補助金の執行について

交付済の補助金額が105,600円であり、当該老人クラブが実績報告と共に申告した補助金対象経費が105,193円であったのに、105,600円で補助金額を確定した事象があった。要綱に抵触する取扱いである（厚別区）。

老人クラブ活動費補助金の交付については、「札幌市老人クラブ活動費補助金交付要綱」に基づき、年度当初に各老人クラブからの申請により、その会員数と予定活動に応じた所定額を概算払いで交付することとしています。また、年度終了後には、各老人クラブから実績報告書の提出を受け、その実績に応じて、補助金額の確定を行うよう定められているところです。

指摘のあった事象については、要綱第11条3項に抵触するものであり、事務処理上の確認漏れにより補助金の確定を行っていたものです。

指摘については、該当する老人クラブと協議を行い、改めて実績報告書の内容を確認したところ、新たに補助対象となる経費を確認いたしました（※）。これにより交付した補助金額を上回り（補助金対象経費105,993円）、返還を求める状況とはなりません。

今後は、事務処理上の認識不足や確認漏れを起こさぬよう、関係職員による情報共有と複数人によるチェック体制を強化してまいります。

※ 老人クラブ活動費補助金においては、補助対象経費全てについて報告を求めておらず、交付済み補助金と同額又は上回るところまでの報告により精算を行うことが可能

【報告書193ページ】第3・4(4)ア 稟議書の不備

介護老人福祉施設実地指導結果報告書及び介護老人保健施設実地指導結果報告書の監査指導室への提出についてのそれぞれの決裁文書（伺書）に決裁日欄がなく、決裁日の記載がない。決裁日の記載を要する文書であり、決裁日欄を設け、記載漏れのないよう努めるべきである（豊平区）。

決裁日については札幌市事務取扱規程第24条において、「決裁が終了した起案文書は、起案者において決裁年月日を記入しなければならない」と規定されていますが、当該規定に対する認識不足から、決裁日欄を設けないまま起案を回付したものであります。

本件につきましては、御指摘いただきました後直ちに、**報告提出何様式に決裁日欄を設け、決裁後に決裁日を記入する取扱いに改め、漏れなく記載することを職員間で共有し、是正しております。**

今後も引き続き、事務取扱規程に則った事務処理をするよう関係職員に周知徹底を図ってまいります。

エ 「第4 本市における介護保険事業に関する財務事務の執行・2 介護保険特別会計に属する介護保険事業についての監査結果」 関係

【報告書226ページ】第4・2(1)ウ 介護認定審査会費：処分延期通知の実施状況

介護保険法に基づく処分延期通知の発送について、本庁介護保険課は各区における実施状況を定期的に把握するとともに、法令に従った発送の徹底を指導すべきである。

本件については、介護保険法第27条第12項の規定により、要介護（要支援）認定申請から認定結果通知を行うまでに法定期間（30日）を超えることが予想される場合、申請者に対して当該申請に対する処分をするためになお要する期間（処理見込期間）及びその理由を通知すれば、処分までの期間を延期することができることとされており、30日以内に決定出来ない場合は処分延期通知を申請者へ送付することは保険者の義務ですが、介護保険制度が始まって19年を経過する中で、適切な取扱いがなされていない区が多数となる状況が生じていました。

本指摘を受けて、平成30年12月に本庁介護保険課より各区へ実施状況の再確認と、適切に発送をしていない区に対してはその実施を改めて促して具体的な実施時期の報告を求める内容の通知文を発送し、平成31年1月21日以降は全区にて適切に実施されています。

また、今後は少なくとも年に1回、各区に実施状況を照会し、その取組が継続しているかを確認い

たします。

【報告書 232 ページ】第 4・2(1)ウ 介護認定審査会費：介護支援専門員の専門員証の管理

本市は、介護認定審査業務に従事する市社協の介護支援専門員の専門員証有効期間を適正に管理すべきである。

過去に認定履歴の無い新規以外の市内の認定調査業務のほとんどは、委託先である社会福祉法人札幌市社会福祉協議会（以下「市社協」という。）に所属する介護支援専門員が実施していますが、平成 29 年度の契約時点における調査員 145 名中 11 名については、平成 29 年度中（具体的には、平成 30 年 3 月中）に介護支援専門員証の有効期間が満了することとなっていました。この 11 名は全員介護支援専門員証の更新がなされていましたが、市社協が本市に更新後の専門員証の写しを提出したのは、平成 30 年 4 月でした。

結果だけを見れば無資格者による認定調査は行われなかったものの、認定調査業務は介護支援専門員が行うことが求められている以上（介護保険法 24 条の 2 第 2 項）、市社協は専門員証を更新した介護支援専門員については直ちに本市に専門員証の写しを添えて本市に報告すべきであり、本市としても、契約時点の名簿で有効期間が満了する者を把握できる以上、市社協に対して更新の有無について事前に確認すべきでありました。

今後は委託先である市社協の介護支援専門員（調査員）の専門員証有効期間について適正に管理するため、委託先には有効期間が年度途中で満了となる場合は、更新した専門員証の写しを提出するよう改めて事前に求めております。また、本庁介護保険課においても委託先調査員の専門員証有効期間を適正に管理し、有効期間終期が近くなっても提出がない場合、更新の有無を事前に確認いたします。

【報告書 245 ページ】第 4・2(2)ア 第 1 号保険料の賦課・徴収等：保険料の過誤納金の処理

被保険者が死亡したことにより還付金が発生した場合、僭称相続人による手続をさせないためにも、代表者として指定された相続人（指定代表者）が相続人であるか確認を徹底することが必要であり、本庁介護保険課は、区保険年金課に対し、マニュアル収納管理編に基づき、指定代表者が相続人であるかについて住民記録システム等で確認するよう周知徹底を図るべきである。

第 1 号被保険者が死亡した場合、賦課期間の変更を行い、それに伴い保険料も再計算されることとなります。保険料死亡月後分に相当する保険料についてすでに納付済みであれば過納金が発生することとなりますが、この過納金については、当該被保険者の相続人が承継することとなります（介護保険法第 143 条、地方税法第 9 条）。相続人へ返還を行うため、「相続人代表者指定届（以下「指定届」。）」を記入していただき還付処理を行うという運用をしており、その相続人については、「介護保険事務処理マニュアル収納管理事務」において住民記録システム等で確認することと規定しています。

しかし、一部の区では、指定届の提出をもって相続人と確認しており、住民記録システム等での相続関係の確認を怠っていることが判明しました。

今回いただいた御指摘を踏まえ、平成 31 年 3 月 14 日付札介保第 7755 号により各区へ「指定届を受理した際、住民基本台帳や戸籍等により代表相続人が法定相続人であることを確認の上、還付処理を行うこと」と通知し、周知を図ったところです。

また、区役所で納付相談業務を担当する収納係長会議（平成 31 年 3 月）においても改めて周知しました。

【報告書 250 ページ】第 4・2(2)ア 第 1 号保険料の賦課・徴収等：滞納整理（納付約束に基づく分割納付）

合規性や公平性を見地から、納付約束に基づく分割納付に関する一般的なルールを条例や要綱に定め、法的根拠のある運用を行うべきである。また、その際、分割納付を希望する者の所得や資産に関する疎明を求めることも検討するべきである。

保険料の納付が困難な被保険者に対しては、本人の申告した収入や資産の内容から減免制度を案内していますが、減免事由に該当しない場合は、約定通りの介護保険料を納付していただくこととなります。しかし、減免事由に該当しないものの、申告された収入や資産の内容から約定通りの介護保険料の納付が困難と考えられる被保険者もおり、その場合は書面により納付約束に基づく分割納付を案内しています。

介護保険料は各納付義務者の所得に応じて支払い可能な額を条例で規定して賦課しているため、本来的には納付通知書のとおり支払すべきものです。

何らかの事情により支払いが困難な状況があったとしても、行政はその事実を個別に把握することができないため、このような場合は必ず納付相談に来ていただけるように、市民周知の方法について検討してまいります。

なお、納付約束に基づく分割納付については、納付義務者にとっても手続きが簡便である等の理由により、介護保険料に限らず全国の自治体により広く行われていると聞いていますが、今回の指摘を受け、**徴収猶予など法的根拠をもった扱いを行うことについて、多角的な視野をもち検討を進めてまいります。**

【報告書252ページ】第4・2(2)ア 第1号保険料の賦課・徴収等：保険料の減免・徴収猶予

保険料の減免決定後に減免前保険料が減少したことにより減免額が変更となった場合、現在は、減免後保険料に変更がないという理由により職権で減免額を変更しているが、かかる運用を続けるのであれば、要綱等により職権変更について具体的な要件や手続を整備する必要がある。

保険料の減免額変更に関する規定は、札幌市介護保険料減免取扱要綱に規定されていないため、各区では、現在、当課が作成した「介護保険事務処理マニュアル～賦課編」に基づいて運用を行っております。

減免額変更に係る申請や通知の要否は、上記マニュアルに記載されていないため、各区とも問題意識を共有し、「介護保険事務処理マニュアル～賦課編」に記載し、周知いたします。

【報告書253ページ】第4・2(2)ア 第1号保険料の賦課・徴収等：保険料の減免・徴収猶予

減免決定後に減免額を変更した場合には、減免申請を行った被保険者に対する通知が必要であることから、通知を行っていない現在の運用は改められるべきである。

札幌市介護保険事業施行規則第31条第3項では、減免申請があったときは、速やかに減免の可否を決定し、減免をしたときは、介護保険料納入通知書により当該申請者に通知することになっております。

減免決定後に減免額を変更する場合につきましても、被保険者に通知することが適当と思慮されますので、**各区に対して、減免決定後に減免額を変更した場合であっても被保険者に対する通知を必ず行う旨「介護保険事務処理マニュアル～賦課編」にも記載し、周知いたします。**

【報告書253ページ】第4・2(2)ア 第1号保険料の賦課・徴収等：保険料の減免・徴収猶予

比較的短期間のうちに保険料を納付できる者に対しては、徴収猶予制度の利用を勧めるべきであり、減免制度と同様、徴収猶予制度の周知も図るべきである。

被災した被保険者、または収入が減少した被保険者が、納付すべき保険料の全部又は一部を一時に納付することができないと認める場合は、被保険者の申請により、納付することができないと認められる金額を限度として、当該保険料の徴収を猶予することができます（介護保険法第142条、札幌市介護保険条例第12条、札幌市介護保険施行規則第33条）。

猶予期間は原則として6か月以内です（札幌市介護保険条例第12条第1項）が、その猶予した期間内に猶予した保険料全額を納付することができないやむを得ない理由があると認めるときは、被保険者の申請により、その期間を延長することができます。ただし、その期間は、既に徴収を猶予した期間とあわせて1年を超えることはできません（札幌市介護保険条例第12条第2項）。

このような徴収猶予制度は、介護保険法第142条で定められており、具体的な要件等については札幌市介護保険条例で定められています。

しかし、札幌市においては、疎明資料が不要な分割納付を勧めることが多く、当該徴収猶予制度に

については積極的な周知を行っておらず、結果的に徴収猶予は過去一度も利用実績がありません。

今回いただいた御指摘を踏まえ、平成31年3月14日付札介保第7754号により各区へ「納付相談を受けた際、相談者の負担能力を判断の上、徴収猶予制度の適否を検討し、徴収猶予を行うことが適当であると判断した場合は、徴収猶予について案内、利用を促すこと」と通知し、周知を図りました。

また、区役所で納付相談業務を担当する収納係長会議（平成31年3月）においても改めて周知しました。

【報告書262ページ】第4・2(4)エ 高齢者配食サービス事業（総合事業）

受託業者による再委託について、後記「第4・2(4)テ」の「高齢者配食サービス事業」（イ）「受託業者による再委託について」と同じ。

受託業者による再委託について、後記「第4・2(4)テ」の「高齢者配食サービス事業」（イ）「受託業者による再委託について」と同じ。

【報告書262ページ】第4・2(4)エ 高齢者配食サービス事業（総合事業）

受託業者による損害賠償責任保険の加入を示す証憑の不備について、後記「第4・2(4)テ」の「高齢者配食サービス事業」（ウ）「損害賠償責任保険の加入を示す証憑の不備」と同じ。

後記「第4・2(4)テ」の「高齢者配食サービス事業」（ウ）「損害賠償責任保険の加入を示す証憑の不備」と同じ。

【報告書266ページ】第4・2(4)キ 介護予防センター等運営事業

介護予防教室の目安実施回数は契約の内容となっているが、一部の介護予防センターにおいて、介護予防教室の実実施回数が目安回数に達していなかった。契約に基づく業務の履行を監督する必要がある。

本件につきましては、札幌市介護予防センター運営事業の仕様書に定める業務内容のうち「介護予防教室の開催」について、介護予防センターごとに実施回数の目安を定めていたところ、この目安回数を実施していなかった介護予防センターが1センターあったものです。

当該センターからは、仕様書に定める他の業務に比重を置くため介護予防教室の開催について、目安回数に到達が困難である旨の連絡は受けていたところでした。

しかしながら、当該センターの介護予防教室の開催回数が目安回数に対して47%程度となったことにつきまして、御指摘のとおり、当課の業務の履行の監督が不十分でした。

今後は、毎月、各介護予防センターより提出される活動報告書等に基づき、介護予防教室の開催等の業務の履行の監督を徹底いたします。

【報告書268ページ】第4・2(4)ク 地域リハビリテーション活動支援事業

介護予防センター職員技術向上支援の実施目安回数は契約内容となっているところ、一部の介護予防センターにおいて目安実施回数に達していない事象が認められた。

本件につきましては、札幌市地域リハビリテーション専門職派遣事業等運営業務の仕様書に定める業務内容のうち「介護予防センター職員技術向上支援業務」について、一般介護予防モデル事業実施区の介護予防センターを対象に4回を目安として、介護予防センター職員の技術向上を目的とした研修及び調整のための会議を開催することと定めておりました。

一部の介護予防センターでは、従前より、リハビリテーション専門職との連携が図られていたこともあり、介護予防センター職員技術向上支援業務の実実施回数が1回にとどまってしまう、ご指摘のとおり、仕様書に定める目安の実実施回数を実施しているとは言い難い状況でございました。

平成29年度の実績を踏まえまして、平成30年度の契約における仕様書では、平成29年度の介護予防センター職員技術向上支援業務の実実施回数を考慮し、目安の実実施回数を2回に変更いたしました。

今後も、前年度の実実施状況や各区の状況を考慮した上で、適切な設定となるよう徹底いたします。

【報告書270ページ】第4・2(4)コ 介護サポートポイント事業

長年に亘って特定随意契約により事業実施を同一事業者にて委託していること等に鑑み、受託者から、委託事業の支出実績報告を求めるべきであり、委託契約書上も支出実績報告を求める条項を加えるべきである。特に、本事業に関する受託者の支出予算が本来要する支出より過大になっていたことや、受託者において大幅な黒字となっていることからすると、支出実績報告を求める必要性は大きい。

本事業は、札幌市介護サポートポイント事業実施要綱に基づき、業務委託により実施しています。

業務委託は、社会福祉法人札幌市社会福祉協議会（以下「市社協」という。）を受託者として、特定随意契約により行っていますが、市は、市社協から、毎年の支出実績の報告を受けていませんでした。

本指摘は、市社協は、札幌市が運営費などを全般的に補助している団体であり、長年、本事業を受託していることも考慮すると、人件費や備品・資材等の代金、各種保険料等の支出実績の報告を求める必要性は大きく、委託契約書上に支出実績報告を求める条項を加えるべきであるとされたものです。

このことについて、市場価格等を踏まえ予定価格を積算し、入札を行っていることから、予定価格以内で落札して、仕様書どおりに成果を上げていることで、適切に履行されているものと認識していますが、予算が過大にならないよう、予定価格を積算するに当たり、人件費や物品等に要した費用を把握しておくことは有用と思われることから、**平成31年度契約の仕様書に、本業務の運営に要した人件費を含めた支出等の実績報告を求める条項を追加したところ**です。

【報告書271ページ】第4・2(4)コ 介護サポートポイント事業

委託契約における予定価格の積算上、人件費について、フルタイム勤務の事務職員1名を通年で1人工としているが、真に必要なより慎重に検証する必要がある。本市は、受託者に対し、より詳細に聴取等を行い、どのような具体的業務が生じ、それに対して、担当職員の具体的な業務内容につき、どのような具体的作業を行ったかある程度概括的に報告させる必要がある。また、当該報告は、後に検証可能な書面として徴取する必要がある。

本事業は、札幌市介護サポートポイント事業実施要綱に基づき、業務委託により実施しています。

業務委託は、社会福祉法人札幌市社会福祉協議会（以下「市社協」という。）を受託者として、特定随意契約により行っています。市は、委託費用の積算に当たり、フルタイム勤務の事務職員1人工が妥当と判断しており、市社協の担当事務職員が他の業務に一切従事していないかの確認は行っていませんでした。

本指摘は、業務に要する労力が、通年で1人工相当であるかとの点が問題であることから、実業務量、業務の実情を適切に把握するため、受託者に対し、より詳細に聴取等を行い、具体的業務・具体的作業をある程度概括的に報告させる必要があり、また、報告は後に検証可能な書面として徴取する必要があるとされたものです。

このことについて、具体的な業務内容は、要綱及び仕様書に定められており、定められた業務内容から総量として1人工が妥当と判断していますが、予算が過大にならないよう、予定価格を積算するに当たり、実業務量及び業務の実情を把握しておくことは有用と思われることから、**平成31年度契約の仕様書に、本業務を遂行するに当たり発生した具体的作業の内容及び作業量の実績報告を求める条項を追加したところ**です。

【報告書271ページ】第4・2(4)コ 介護サポートポイント事業

委託契約における予定価格の積算上、人件費について加給金として3.7月分給与相当額を計上しているが、加給金は賞与の性質を有する。受託者の事業実績に応じて支給される加給金を、本事業の委託契約額に計上することは不適切である。

本事業は、札幌市介護サポートポイント事業実施要綱に基づき、業務委託により実施しています。

業務委託は、社会福祉法人札幌市社会福祉協議会を受託者として、特定随意契約により行っていますが、市は、委託費用の積算に当たり、加給金として3.7か月分給与相当額を計上していたものです。

本指摘は、加給金は賞与の性質を有するものであり、市社協の事業実績に応じて支給されるはずの

賞与を本事業の委託費用として計上することは不適切であるとされたものです。

本指摘を受け、平成 31 年度の委託費用の積算から、加給金の計上を取り止めたところです。

【報告書 272 ページ】第 4・2(4)コ 介護サポートポイント事業

委託契約における予定価格の積算上、時間外手当として、毎月 20 時間分を計上しているが、受託者からの聴取のみによって時間外労働に係る人件費を積算するのは適当ではない。過年度の時間外労働実績や時間外労働を要した具体的事情、作業内容等を書面として徴取し、それらの内容を精査の上、予定価格へ反映させる積算方法をとることが必要である。

本事業は、札幌市介護サポートポイント事業実施要綱に基づき、業務委託により実施しています。業務委託は、社会福祉法人札幌市社会福祉協議会（以下「市社協」という。）を受託者として、特定随意契約により行っています。市は、委託費用の積算に当たって、書面等による時間外労働時間の実績を確認はせず、市社協からの聴取のみで、毎月 20 時間分の時間外手当を計上していたものです。

本指摘は、本事業に係る業務は、1 月から 3 月までの期間が繁忙期であるとされ、通年で同等時間の時間外労働が発生するものではなく、市社協からの聴取のみによって、時間外労働に係る人件費を委託費用として計上することは不適切であるとされたものです。

本指摘を受け、平成 31 年度の委託費用の積算から、時間外手当の期間を通年から繁忙期のみへと見直したところです。

また、平成 31 年度契約の仕様書に、本業務を遂行するに当たり発生した具体的作業の内容及び作業量の実績報告を求める条項並びに本業務の運営に要した人件費を含めた支出等の実績報告を求める条項を追加したところです。

【報告書 272 ページ】第 4・2(4)コ 介護サポートポイント事業

受託者が本事業に係る業務を第三者に再委託する場合、事前に本市に書面報告し、承認を得る必要があるが、受託者はこの手続を履践していなかった。この点につき、本市担当課は、報告を受けた記録はないが、仮に報告がなくとも再委託を行っている認識であったと説明している。そうであれば、本市担当課において、一層受託者に対して、契約に従った報告・承認手続を促す必要があった。

本事業は、札幌市介護サポートポイント事業実施要綱に基づき、業務委託により実施しています。

業務委託は、社会福祉法人札幌市社会福祉協議会（以下「市社協」という。）を受託者として、特定随意契約により実施しており、本事業に係る業務を第三者に再委託する場合には、事前に市の承認を得たうえで、再委託契約に係る書類等の写しを提出する必要があります。

本指摘は、市社協は、アンケート調査業務やシステム保守業務に関し再委託を行っているが、これらの手続が実践されていなかったものとされたものです。

ご指摘のとおり、必要な手続が実践されていなかったことから、今後は、再委託に当たり事前承認や書類の写しの提出等、必要な手続を行うよう、改善してまいります。

【報告書 274 ページ】第 4・2(4)ス 在宅医療・介護連携推進事業

シンポジウム実施後に行われるべきアンケートが実施されていなかった。アンケートの実施は委託業務に含まれているところ、アンケートの実施と結果報告は、漏れなく確認をしなければならない。

平成 29 年度の在宅医療・介護連携推進に係る啓発等業務仕様書において、在宅医療従事者及び在宅介護従事者が互いの業務を理解するための意見交換会を行い、実施後に参加者アンケートを実施し、アンケート集計結果等を札幌市に提出することとしておりました。

報告書の提出後、業務が適切に履行されているかを確認しましたが、アンケートの実施状況やアンケート集計結果が全て揃っているかを十分に確認しなかったため、本市全 10 区において年 1 回（合計 10 回）行われた意見交換会において全 10 回のうち 4 回分のアンケートが提出されていないことを見逃してしまいました。

平成 30 年度においては、委託業務を確実に実施し、アンケート集計結果を含めた報告書を提出するよう委託先に指示したことにより、各区で開催された意見交換会において、全 10 回のうち全てにおいてアンケートを実施し、アンケート集計結果の報告を受けております。

今後も、委託業務が仕様書に基づき確実に実施されるよう、業務履行の監督を徹底いたします。

【報告書278ページ】第4・2(4)チ 2025年の高齢者介護推進事業

高齢者虐待防止に関する事業（専門職チーム派遣事業）において、派遣される専門職である社会福祉士への謝金の支払につき、誤って源泉徴収していた事象があり、平成29年度中に発覚した。当該事象は、本事業の開始年度である平成24年度から継続していたものであり、早急な是正措置を講ずる必要がある。

所得税法第204条第1項第2号において、社会福祉士の報酬・料金は源泉徴収が必要な区分に定められておりません。

そのため、高齢者虐待防止に関する事業（専門職チーム派遣事業）において、派遣される専門職である社会福祉士への謝金は源泉徴収せずに支払うべきでしたが、認識誤りにより、源泉徴収して謝金を支払っておりました。

今回の指摘を受け、平成31年1月に札幌市中税務署に還付請求が可能な期間である過去5年間（平成26年2月～平成30年8月まで）分の誤納額還付請求を行い、札幌市中税務署から誤納額還付を受け、本事業で謝金を支払った社会福祉士に対し、源泉所得税及び復興特別所得税として控除していた金額を返還し、是正措置を行いました。今後も適切な事務処理に努めてまいります。

【報告書280ページ】第4・2(4)テ 高齢者配食サービス事業（任意事業）

受託業者がフランチャイズ事業を展開する事業者であり、実際の配食業務をフランチャイジーが行う場合、少なくとも、本市に対し、受託フランチャイザーと同様同等の義務をフランチャイジーもまた負うことを明確に示す誓約書、承諾書等の書類を整備した上、徴取すべきである。

本事業の役務契約約款第5条において、「受託者は、役務の全部若しくは一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、役務の性質上特に委託者がやむを得ないと認めた場合は、この限りではない。」と規定していることから、フランチャイジーによる事業の実施を希望するフランチャイザーに対しては、本市の受託事業者選定委員会において審査し、受託者として承認してきたところです。

しかしながら、フランチャイザーとフランチャイジーは、法的に別人格であって、契約上の義務の履行主体、責任の帰責主体が異なり、フランチャイザーが本市との間で、本事業に係る業務委託契約を締結しても、そのことから当然にフランチャイジーに同契約上の義務や責任が及ぶことはないとの御指摘を受けました。

これを踏まえ、令和元年度の委託契約時から、受託フランチャイザーと同様同等の義務をフランチャイジーもまた負うことを明確に示す申出書を整備し、徴取することとしました。

【報告書280ページ】第4・2(4)テ 高齢者配食サービス事業（任意事業）

本事業に係る業務委託契約書の仕様書上、受託者は、その事業に関して損害賠償責任保険等に加入することが要求されており、各受託事業者から保険関係書類の提出を受けて、本市担当課にて保険等加入状況を確認しているが、提出書類上、付保内容が確認できない等の不備事象が認められた。

本事業の仕様書において、「この事業に携わる者は、損害賠償保険等に加入し、補償に備えておくこと。」を定めていることから、損害賠償保険等に加入している場合は、契約時に保険関係書類の提出を求めておりました。

しかしながら、提出書類上、付保内容が確認できない等の事象が認められたことから、令和元年度の委託契約時から、保険証書の提出を必須とすることで是正を行いました。

【報告書282ページ】第4・2(4)ト 成年後見制度利用支援事業

他政令市と比較すると、本市の市長申立件数・申立費用・報酬助成の実績は、いずれも極めて低調である。認知症等の高齢者にとって、後見人による権利擁護は本人の福祉にとって欠かせない。経済状況によってこれを受容できない事態とならないよう本市において本事業の充実・拡大化、本事業執行の効率化を実現しなければならない。

成年後見制度利用支援事業は、身寄りがなく申立てを行える親族がない場合に、判断能力が不十分となった認知症高齢者等の権利擁護を図るため、必要に応じて、市が家庭裁判所へ後見開始の申立を行うものであり、本人に資力がなく、申立費用や後見人等報酬を負担することが困難な場合には、必要な費用を助成することで、成年後見制度の円滑な活用を図っております。

今回の指摘を受け、**市長申立ての利用が必要な方が確実に利用につながるよう、今後も支援機関の研修等において周知の機会を増やしてまいります。**

また、関係部署と連携し、成年後見制度の利用が必要な方が利用につながるような普及啓発について、検討してまいりたいと考えております。

申立費用や報酬助成の拡大については、介護保険料への影響を考慮しながら検討してまいりたいと考えております。

【報告書284ページ】第4・2(4)ト 成年後見制度利用支援事業

受託者への委託額は、本事業に係る人件費その他事務経費のほか、後見人報酬額の総合計に消費税相当額8パーセントを上乗せしているが、後見人報酬額は、家庭裁判所が決定した報酬額（税込金額）をそのまま当該後見人に支払うのみで、別途消費税相当額が発生することはない。したがって、後見人報酬額について、消費税相当額を加算する法令上の根拠はない。受託者から返還を受ける必要がある。

本市では、成年後見制度利用支援事業を円滑かつ効果的に運営することを目的に、成年後見制度全般に関する相談業務、審判請求に必要な資料等の作成、市長申立て対象者のうち本人に資力がなく申立費用や後見人等報酬を負担することが困難な場合の費用助成に関する業務を、平成25年度から業務委託にて実施しております。

委託額は、本事業に係る人件費、その他事務経費のほか、後見人報酬額の総合計に消費税相当額8パーセントを上乗せした額としておりましたが、御指摘のとおり、後見人報酬額は、家庭裁判所が決定した報酬額（税込金額）であり、別途消費税相当額が発生することはないことから、後見人報酬助成額に消費税8パーセント相当額を加算して委託額としていた事象は誤りでした。

本指摘を受け、**受託者との協議を経て、平成30年12月に業務委託改定契約書を取り交わし、後見人報酬助成に消費税が付加されない契約に改める手続きを完了いたしました。**

これに伴い、**本事業を開始した平成25年度から平成29年度までに受託者に支払った委託料の一部（後見人報酬助成額の消費税相当額）について、平成31年1月に受託者に対し返還請求を行い、同年2月に返還（介護保険課分の返還額：967,281円）を受け、是正しております。**

【報告書289ページ】第4・2(4)ニ 介護給付適正化事業

本市は、研修の運営業務を一般社団法人介護支援専門員連絡協議会に委託しているが、業務委託契約の仕様書上連絡協議会の義務であるアンケート分析結果の提出を受けていない。今後も連絡協議会に委託をするのであれば、仕様書に基づき、事業評価の参考になり得る有意義なアンケート分析結果を提出させるべきである。

本市では、市内の介護支援専門員が、適切なケアマネジメントに基づいたケアプランを作成することができるように支援し、介護保険制度の円滑な運営を図るために、研修の運営業務を委託しております。

業務委託契約の仕様書には、アンケートを実施し、受講者の属性（年齢、性別、経験年数等）と、各研修の目標達成度を測るための数的評価と記述による質的評価を行い、その分析結果を委託者へ提出することとしておりましたが、受託先から提出された報告書では、アンケートの項目ごとの集計のみで、アンケート分析結果の提出がされていませんでした。

本指摘を受け、**仕様書に基づき事業評価の参考になり得るアンケート分析結果を提出するよう、改めて委託先に指示したところ、平成30年度においては事業評価に資する詳細なアンケート分析結果の提出を受け、是正したところです。**

オ 「第4 本市における介護保険事業に関する財務事務の執行・3 区の事務についての監査結果」 関係

<p>【報告書291ページ】第4・3(2)ア 介護予防趣旨普及事業 一部事業について方針決裁を経ないまま事業が進行した事象が認められた。事業実施についての方針について決裁を経ずに、事業が進行することがないように再発防止に努めるべきである（豊平区）。</p>
<p>本事業は、介護予防に資する豊平区独自の体操を考案し、媒体（DVD）を作成することについて、介護予防趣旨普及事業として予算措置を受けることを前提に計画しておりました。</p> <p>保健福祉局から、本事業が介護予防趣旨普及事業として承認された後、速やかに事業実施についての方針決裁を受けるべきところ、それを失念し事業を進行してしまったものです。</p> <p>再発防止のため、介護予防趣旨普及事業に関して進捗状況を管理する一覧表を作成し、係長、介護予防趣旨普及事業取りまとめ担当者、個々の事業担当者で共有するとともに、事業実施に際しては決裁を経た上で進めるよう関係職員に周知徹底を図ったところです。</p>

<p>【報告書292ページ】第4・3(2)ア 介護予防趣旨普及事業 「平成29年度介護予防趣旨普及事業について（平成29年11月28日起案）」「平成29年度介護予防趣旨普及事業について（平成30年2月9日起案）」「実施報告書（あつべつりハメンコ体操教本分）」の伺書の各決裁日欄が空欄であった。決裁日の記載漏れがないよう努めるべきである（厚別区）。</p>
<p>決裁が終了した起案文書については、札幌市事務取扱規程第24条に基づき、起案者が決裁年月日を記入することとされていますが、本件はこの記入を失念していたものです。</p> <p>今回の指摘を受けて、決裁書類に決裁日の記入漏れが生じることのないよう、関係職員に周知のうえ、取扱いを是正済みです。今後十分に注意し、適正な事務執行に努めてまいります。</p>

<p>【報告書292ページ】第4・3(2)イ 介護認定審査会費：処分延期通知の実施状況 申請から処分までの日数が30日を超える場合、東区、豊平区をはじめ、処分延期通知書を全件送付する運用を行っていない区は、全件について処分延期通知書を申請者に送付するべきである（東区、豊平区）。</p>
<p>介護保険法第27条第11項の規定によれば、申請に対する処分は、当該申請のあった日から30日以内にしなければならないとされていますが、同項ただし書で、特別な理由がある場合には、当該申請のあった日から30日以内に処理見込み期間及びその理由を通知し、これを延期することができることとされています。</p> <p>30日以内に処分決定が出来ない場合、処分延期通知を申請者へ送付することは保険者の義務ですが、介護保険制度が始まって19年を経過する中で、東区では、介護認定審査会に判定依頼を付す際に申請日から30日を経過しているもののみ、豊平区では、申請者から要請があった場合にのみ処分延期通知を送付する運用となっておりました。</p> <p>本件については、御指摘及び制度所管部局の介護保険課の見解を踏まえ、平成31年1月申請分から、全件について処分延期通知を送付する取扱いに改めたところです。</p>

<p>【報告書293ページ】第4・3(2)イ 介護認定審査会費：認定調査実施時の公用車使用 公用車の目的外使用がないよう、公用車の使用許可、運転命令については厳格に行うべきである（東区）。</p>
<p>公用車については、訪問調査指導専用車運転管理実施要領(平成27年3月12日保健福祉局長決裁)により、高齢者、障がい者、児童及び要介護者に対する訪問活動（地域保健福祉活動を含む）、保健指導及び認定調査を迅速かつ適切に実施するため使用することができることとされており、所属長は運転命令・自動車使用許可申請書兼運転日報により運転命令を行うこととされています。</p> <p>当区における公用車の運転に当たっては、全てについて使用目的の確認及び免許携帯・アルコール検査を行っているところですが、本件に関しては、押印や記入漏れ等の確認不足による書類上の不備があったものです。</p> <p>今後は、御指摘を踏まえ、書類上の確認も含め、より厳格な運用の確保に努めてまいります。</p>

<p>【報告書293ページ】第4・3(2)イ 介護認定審査会費：公用車使用時のアルコール検査 公用車運転前のアルコール検査を全件実施することを徹底すべきである（豊平区）。</p>
<p>本件につきましては、「区保健福祉部及び保健福祉局におけるアルコール検知器による検査の取扱いについて」（平成19年3月22日保健福祉局長決裁）の「2 対象者」において検査対象者が規定されておりますが、同規定のただし書きにおいて、「日頃から飲酒しないことが明らか」、「前日飲酒していない旨の申告があった」職員については検査の対象外とされていたところです。</p> <p>これにより当区においては、同規定ただし書の規定に該当する職員については、自己申告に基づき、アルコール検査を行っていなかったところですが、平成30年12月以降は、公用車を運転する際におけるアルコール検査を全件実施する取扱いに改めたところです。</p> <p>なお、「区保健福祉部及び保健福祉局におけるアルコール検知器による検査の取扱いについて」は平成31年2月に改正され、運転を行う全職員がアルコール検査の対象となったところです。</p>

<p>【報告書294ページ】第4・3(2)イ 介護認定審査会費：委託業務の履行検査</p> <p>本市外在住者に対する認定調査の業務委託について、認定調査完了後に委託先から提出を受ける実績報告書に認定調査完了日の記載がないもの、検査員の記名や押印がないもの、検査日が未記入のもの、課長決裁印がないもの、立会人欄が空欄のもの等の不備があるものが複数認められた。履行検査は厳格に行う必要がある（東区、厚別区、豊平区）。</p>
<p>本市外の介護施設等に入所している申請者の認定調査につきましては、当該施設の運営法人や当該施設の所在地である市町村長に委託しています。</p> <p>委託先に対する委託料の支払いにつきましては、当該委託先が作成した認定調査票とともに調査完了日を記載した実績報告書の提出を受け、当区の職員（検査員）が調査内容を精査し、委託業務が適正に完了していることを検査した上で行われるところです。</p> <p>本件は、当該検査時の確認不足により、日付の記載漏れや検査員の記名漏れなどの書類上の不備が生じたものです。</p> <p>御指摘を踏まえ、実績報告書の認定調査完了日の記載、検査員の記名や押印、検査日の記入、課長決裁印、立会人欄等について確認することなど、履行検査手続きについて改めて係内に周知・徹底いたしました。</p> <p>今後は、このようなことがないよう厳格な履行検査を実施するよう努めてまいります。</p>

<p>【報告書294ページ】第4・3(2)イ 介護認定審査会費：委託料の支払</p> <p>業務委託料の支払は、履行検査完了後に請求書を受理した日から30日以内に行わなければならないところ、厚別区において、平成28年7月29日に検査が完了した本市外在住者に対する認定調査委託案件の委託料が、平成29年4月に至って支払われている事象が認められた（厚別区）。</p>
<p>業務委託料は、政府契約の支払遅延防止等に関する法律第14条及び第6条第1項に基づき、履行検査の完了後、契約の相手方からの適法な支払請求書を受理した日から30日以内に支払うこととされています。</p> <p>本件では、契約の相手方から適法な支払請求書を受理していましたが、履行検査を担当する部署から支出事務を担当する部署への書類回付が失念されたことにより、支払の遅れが生じました。</p> <p>今回の指摘を受けて、適法な支払請求書を受理した後は速やかに支出事務の担当部署へ書類を回付するよう、事務の手順を是正するとともに、支払手続きの遅滞が生じることのないよう関係職員に改めて周知を行いました。今後十分に注意し、適正な事務執行に努めてまいります。</p>

<p>【報告書295ページ】第4・3(2)イ 介護認定審査会費：決裁書類の不備</p> <p>豊平区及び厚別区において、介護認定審査会に関する決裁書類に決裁日の記入がないものが散見された。決裁年月日の記入漏れがないようにするべきである（豊平区、厚別区）。</p>

決裁が終了した起案文書については、札幌市事務取扱規程第 24 条に基づき、起案者が決裁年月日を記入することとされていますが、本件はこの記入を失念していたものです。

今回の指摘を受けて、介護認定審査会に関する決裁書類に決裁日の記入漏れが生じることのないよう、関係職員に周知のうえ、取り扱いを是正済みです。今後十分に注意し、適正な事務執行に努めてまいります。

【報告書 295 ページ】第 4・3(2)イ 介護認定審査会費：審査会委員報酬の誤払い
 豊平区において、月に 2 回出席した委員に対して 1 回分の報酬を支給し、月に 1 回しか出席していない委員に 2 回分の報酬を支払うという審査会委員報酬の誤払いが認められた（豊平区）。

審査会委員の報酬の支払いに当たっては、毎月、給付事務係担当者が「介護保険認定審査会出席確認書」の出席状況に基づき、翌月初めに「委員報酬支給一覧表」等を作成し、それに基づき委員ごとに支払う金額等を財務会計端末に入力します。その後、給付事務係長・介護障がい担当課長の決裁、部の経理担当課である保健福祉課の決裁を受けた後に支払うこととなります。

本件は、「委員報酬支給一覧表」は正しいにもかかわらず、財務会計端末に入力する際に、一覧表に並んだ 2 名の報酬金額等を逆に入力してしまい、その後出力された「集合債権者内訳表」と当該一覧表が一致していないにもかかわらず、確認不足が原因で誤った金額のまま支払をしてしまったものです。

従来は、入力の際の確認は担当者一人のみで行っていましたが、本指摘を受け、複数の担当者により行うとともに、上長（課長）の確認を厳格に行うように改めました。

なお、誤払いについては、既に追給及び相殺することにより解消しています。

【報告書 297 ページ】第 4・3(2)ウ 介護保険料（第 1 号保険料）の賦課・徴収等：保険料の過誤納金の処理

厚別区は、被保険者死亡により還付金が発生した場合に、指定代表者が相続人であるか確認していなかった。区保険年金課は、指定代表者が相続人であるかについて確認すべきである（厚別区）。

「介護保険事務処理マニュアル収納管理事務」においては、相続人代表者が相続人であるか否かについて戸籍や住民記録システム等で確認するとされているところ、事務処理上の認識不足により確認していませんでした。

指摘を踏まえ、当該マニュアルの定めのとおり戸籍や住民記録システム等で確認するよう改めました。

【報告書 297 ページ】第 4・3(2)ウ 介護保険料（第 1 号保険料）の賦課・徴収等：滞納整理

東区において、保険サービス員の稼働状況報告書に課長検印がない事象が認められた。区保険年金課長による保険サービス員の稼働状況の検査漏れが生じない体制を早急に整備することが必要である（東区）。

稼働状況報告書の検査については、保険サービス員取扱要領 3 条 3 項に基づき、下記の具体的な検査の方法及び時期のとおり実施しておりますが、御指摘を踏まえ、本庁への月例報告の時点でも検査漏れが無い再チェック（計 2 回のチェック）し、再発防止に努めてまいります。

※保険サービス員の現金管理状況等については、随時所属長が検査することが必要です（保険サービス員取扱要領 3 条 3 項）。具体的な検査の方法及び時期は以下のとおりです。

稼働状況報告書	稼働日の翌日、区保健福祉部保険年金課収納係の担当事務職員及び係長が検査する。 各月 1 日から 10 日までの分について 11 日に、11 日から 20 日までの分について 21 日に、21 日から末日までの分について翌月 1 日に、保険年金課長が検査する。
---------	--

徴収金日計表（現金領収証書の控、現金払込書を綴じたもの）	外勤徴収を行った翌日に、担当事務職員、収納係長及び保険年金課長が検査する。
------------------------------	---------------------------------------

【報告書297ページ】第4・3(2)ウ 介護保険料（第1号保険料）の賦課・徴収等：滞納整理
厚別区において、ある保険サービス員が平成29年4月7日に徴収した介護保険料の日計表が簿冊に編綴されておらず、平成28年度の簿冊に誤って編綴されていることが確認できた。札幌市事務取扱程に抵触するほか、所定の保存期間前に廃棄されてしまう懸念もある（厚別区）。

編綴時の確認不足による錯誤であり、このたびの指摘を踏まえ、**慎重に編綴するよう係内に周知し、さらに4月初旬に重ねて注意喚起するとともに、錯誤がないことを点検確認しました。**

【報告書298ページ】第4・3(2)ウ 介護保険料（第1号保険料）の賦課・徴収等：滞納整理（保険料の減免・徴収猶予）

減免決定後に減免額を変更した場合には、減免申請を行った被保険者に対する通知が必要であることから、通知を行っていない現在の運用は改められるべきである（厚別区）。

札幌市介護保険事業施行規則第31条第3項では、減免申請があったときは、速やかに減免の可否を決定し、減免をしたときは、介護保険料納入通知書により当該申請者に通知することになっております。

御指摘のありました、減免決定後に減免額を変更する場合につきましても、上記同様、被保険者に通知することが適当と思慮されます。

今後は、**減免決定後に減免額を変更した場合であっても、被保険者に対する通知を必ず行うこととし、運用を改めてまいります。**

【報告書299ページ】第4・3(2)ウ 介護保険料（第1号保険料）の賦課・徴収等：滞納整理（保険料の減免・徴収猶予）

区保険年金課も徴収猶予制度の周知を図るべきである（東区、厚別区、豊平区）。

札幌市介護保険条例第12条第1項の規定により、「納付義務者の申請により、その納付することができないと認められる金額を限度として、6か月以内の期間を限って徴収を猶予することができる。」と規定されています。

しかしこれまで、相談者の負担能力を判断の上、分割納付による対応を行ってきており、徴収猶予の利用実績はありませんでした。

御指摘を踏まえ、**平成31年3月14日付札介保第7754号「介護保険料の徴収猶予制度の利用について」の通知に基づき、納付相談を受けた際、相談者の負担能力を判断の上、徴収猶予を行うことが適当であると判断した場合は、徴収猶予について案内、利用を促すよう努めてまいります。**

【報告書299ページ】第4・3(2)エ 介護老人福祉施設の入所費用（自己負担分）の徴収

東区における介護老人福祉施設入所中の高齢者につき、過年度分の入所費用自己負担分の延期申請がなされ、同区はこれを承認しているところ、承認前に既発生の遅延損害金について徴収していないという事象が認められた。しかし、既発生の遅延損害金は徴収しなければならず、免除することはできないので是正を要する（東区）。

非強制徴収債権については、札幌市債権管理条例第14条第2項において、履行期限を延長したもののについて、既に発生した履行の遅滞に係る「遅延損害金」を徴収すべきものとされています。

指摘のあった遅延損害金については、規定類の認識不足により、未徴収となっていたものです。

指摘の事例については、**当該遅延損害金の徴収のため債務者への通知を行い、令和元年5月に納付されました。**

今後は、**適正な債権管理の知識習得を進めるよう研修等への参加や情報共有の促進を図り、適切な**

事務執行に努めてまいります。

【報告書299ページ】第4・3(2)オ 高齢者おむつサービス事業費

紙おむつサービス利用券について利用者の押印はあるものの受領月日の記載がない（厚別区）。

札幌市では、一定の要件に該当する要介護認定者に対して、月1回の紙おむつ宅配サービスを行っています。当該サービスは業務委託により実施しており、受託者は、紙おむつを配達した際、利用者が押印し受領月日を記入した「紙おむつサービス利用券」などを受け取ります。

受託者は、毎月の業務を完了した後、契約に基づき札幌市へ書面で通知することとされており、業務の履行を挙証する関係書類として紙おむつサービス利用券などを添付していますが、受領月日が空欄のままとなっている利用券が1件ありました。

受領月日が空欄では、当該月に紙おむつが受領されたかどうかを判別できないため、本来は、受領月日が記載された利用券を受託者に再提出させる必要があったところ、本件はこれを失念し、また、履行検査でも確認が漏れてしまったものです。

今回の指摘を受けて、**受領月日の記載が漏れていた利用券には受領月日を記載済みであるとともに、受託者に対して受領月日の記載漏れが生じることのないよう指導しました。また、履行検査における確認の徹底を改めて周知するなどして、チェック体制の見直しを行ったところです。**今後十分に注意し、適正な事務執行に努めてまいります。

【報告書300ページ】第4・3(2)カ 高齢者配食サービス事業費

本事業の業務委託に関し、平成30年3月分の業務検査が同年4月9日に実施されている事象が認められた。契約に従った時期に業務検査が実施されるべきである（豊平区）。

委託業務完了の検査につきましては、地方自治法第234条の2及び同法施行令第167条の15第2項に基づき、契約書、仕様書及び設計書その他の関係書類に基づいて行わなければならないとされております。

本件の高齢者配食サービス事業の契約期間は、平成29年4月1日から平成30年3月31日までであり、これに係る業務検査も同期間に完了させる必要がありましたが、平成30年3月分の検査が契約期間終了後に行われておりました。

今回の指摘を受けて、**関係法令・規程に則った適正な業務検査の執行について課内で周知するとともに、決裁を行う課長・係長も、最終確認を徹底するなどチェック体制を見直しました。**

【報告書300ページ】第4・3(2)カ 高齢者配食サービス事業費

本事業の業務委託に関し、受託者からの請求書に日付が確認できなかった（豊平区）。

本件については、「物品購入等に係る見積書・納品書・請求書の取扱いについて」（H22.8.3 管財部長・会計室次長発出）に基づき、受託者に日付を記入してもらう等の事務処理を行う必要がありましたが、受託者から請求日付のない請求書を受け取ったまま支払事務を行っていました。

受託者に日付の記載を徹底するように指導するとともに、係員には、請求日付の記載がない等の不備な請求書を受領したときは、当該通知に基づき日付を記入してもらう等の適切な対応を行うように改めて周知したところです。

【報告書300ページ】第4・3(2)カ 高齢者配食サービス事業費

利用者がサービスを一時停止する場合、サービス実施票に中止の連絡があった日付の記載が必要であるが、多数の事業者において日付が不記載という不備が認められた（東区）。

高齢者配食サービス事業は、業務委託により実施しており、受託者は、毎月の業務を完了した後、契約及び札幌市高齢者配食サービス事業実施要綱第16条に基づき、翌月10日までに札幌市へ書面で報告することとされています。

本件は、報告時に添付されるサービス実施票の記載が不十分であるにも関わらず、確認不足により日付の不記載を見過ごしていたものです。

御指摘を踏まえ、**利用者がサービスを一時停止する場合、サービス実施票に中止の連絡があった日付の記載について確認することを改めて係内に周知・徹底いたしました。**

<p>【報告書301ページ】第4・3(2)カ 高齢者配食サービス事業費</p> <p>本事業の業務委託に関し、契約に基づく期限までに完了届が提出されない事象が確認された。事業者に対する指導を徹底するべきである（厚別区）。</p>
<p>高齢者配食サービス事業は、業務委託により実施しており、受託者は、毎月の業務を完了した後、契約及び札幌市高齢者配食サービス事業実施要綱第16条に基づき、翌月10日までに札幌市へ書面で報告することとされています。</p> <p>本件は、札幌市による数度の督促があったにもかかわらず、特定の受託者からの業務完了届の提出が、3か月分にわたって滞ったものです。</p> <p><u>当該受託者に対しては、期限までの提出を遵守するよう厳しく指導済みであり、現在は改善されています。</u>今後、受託者への状況確認や指導を一層徹底しながら、適正な事務執行に努めてまいります。</p>

<p>【報告書302ページ】第4・3(2)ク 高齢者あんしんコール事業費</p> <p>本事業の業務委託に関し、受託者からの請求書について、請求日の記載がないものが認められた（豊平区）。</p>
<p>本件については、「物品購入等に係る見積書・納品書・請求書の取扱いについて」（H22.8.3 管財部長・会計室次長発出）に基づき、受託者に日付を記入してもらう等の事務処理を行う必要がありましたが、受託者から請求日付のない請求書を受け取ったまま支払事務を行っていました。</p> <p><u>受託者に日付の記載を徹底するように指導するとともに、係員には、請求日付の記載がない等の不備な請求書を受領したときは、当該通知に基づき日付を記入してもらう等の適切な対応を行うように改めて周知したところです。</u></p>

カ 「第5 社会福祉法人札幌市社会福祉協議会及び社会福祉法人神愛園（軽費老人ホームB型琴寿園）における財務事務の執行・1 社会福祉法人札幌市社会福祉協議会における財務事務の執行」関係

<p>【報告書312ページ】第5・1(2)ア 総務課 (ア)寄附受理</p> <p>寄附金品台帳に記載のない寄附物品が存在したことから、寄附金品につき不備のない台帳管理を行うべきである。</p>
<p>寄附物品についても金額換算の上台帳管理としておりますが、御指摘の物品について漏れておりました。</p> <p><u>今後は、寄附受理に係る起案処理及び収入伝票については合議により、寄附金品台帳については月締めの上供覧により、総務課及び経営財務課双方によるチェックを徹底し、確実な管理を行ってまいります。</u></p>

<p>【報告書312ページ】第5・1(2)ア 総務課 (ア)寄附受理</p> <p>経理規程は寄附金額及び寄附の目的を明らかにした上での承認を要求しているが、寄附金額が不明のまま承認の決裁を受けている事例がある。経理規程に従った運用とするか、又は経理規程自体の見直しを検討すべきである。</p>
<p>社会福祉法人札幌市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が受ける寄附は、様々な形で行われており、中にはチャリティーイベントにおいて集まった金額をその場で寄附したいといったケースがあり、こうした場合には事前に金額が確定しません。市社協としては、寄附者の想いの実現を応援し、また、寄附を通じた社会福祉の向上に取り組んでいくことが使命でありますので、寄附者の意向を最大限に尊重した形で寄附を受理しております。</p> <p>これまで、寄附申込書の受理の段階で、寄付受理の日時・場所、出席者（応対者）、感謝状交付の有無等を含めて承認を受けていました。そのため、上記のとおり、寄附金額が不明のまま承認の決裁を受けている事例がありました。</p> <p><u>今後は、事前処理と明確に分けて、経理規程に基づき、寄附金品受入後に報告及び承認を受けるこ</u></p>

といたします。

【報告書313ページ】第5・1(2)ア 総務課 (イ)内部管理体制

理事会決議をもって定める内部管理体制の基本方針は、法令が求める水準においては、不存在であると評価せざるを得ず、理事会決議をもって基本方針を定め、事業報告にも適切に記載すべきである。

内部管理の基本方針については、中期経営計画における法人運営、組織体制の強化で示していたことから、策定済としておりました。しかし、御指摘のとおり社会福祉法が求める事項を網羅しておらず、基本方針として不適切であったため、**平成31年3月29日に開催した理事会において基本的な考え方を示した上で、6月4日開催の理事会において基本方針について決定したところであり、今年度の事業報告に反映させてまいります。**

【報告314ページ】第5・1(2)ア 総務課 (ウ)固定資産

備品管理は各所属においてリスト管理をしている。総務課企画係においては、備品の管理状況は、購入時のリストへの記載漏れ、処分(廃棄)時においては、廃棄年月日を記載するのみの運用であった。整備している「社協備品チェック表」の項目について、適切に記載し、不備のない備品管理を行うべきである。

本会においては、1万円以上10万円未満の物品等を備品、10万円以上の物品等を固定資産と整理しています。

備品は、各所属においてリスト管理しておりますが、**総務企画係においては、7月末までに備品と台帳の突合作業を行い、以降、備品を受け入れた際には、付番の上台帳に記載するよう徹底しております。**なお、各所属にも同様の処理を行うよう、今後指導してまいります。

【報告書314ページ】第5・1(2)ア 総務課 (エ)会員管理

会員となるためには所定の入会申込書を提出しなければならないが、申込書の提出がない会員が認められた。会員規程に従った手続きが履践されていない点は問題がある。

平成27年度に自主財源の強化を目的としてファンドレイジングプロジェクトを立ち上げ、これまで行っていなかった様々な形の会員増強戦略が取り入れられました。これまでは基本的に対面の面談により入会する方がほとんどでしたが、現在は払込用紙を添付したリーフレットやポケットティッシュなどを各所で配布しており、本監査においても評価いただいたとおり、着実に会員数を伸ばしているところ です。

入会申込書の取扱いについては、そうした状況を加味し、加入申込者の直筆で申込書の必要事項が全て記載される郵便払込用紙の控えがある場合には、申込書の徴取を省略するという運用をしておりますが、**今後そうした弾力的な取扱いが規程においても可能となるよう、会員規程を改正いたします。**

【報告書315ページ】第5・1(2)ア 総務課 (エ)会員管理

賛助会員からの会費収受に関し申込者より領収書の発行を求められているものの、その確認ができない事例が認められた。

会費の納入にあたり、本会職員の加入の取扱いにおいて、過去に発行が漏れていたケースがありましたが、**現在は現金の取扱いの際には領収書の発行を徹底しています。**

【報告書316ページ】第5・1(2)イ 経営財務課 (ア)出納関係

経理規程に従い、債務の支払は、小口払い及び随意支払うことが必要な場合を除き、請求書等の請求日から1か月以内に行えるよう、遅延防止策を検討、実施し、早期に支払遅延を解消すべきである。

債務の支払については、これまでも遅延の防止に努めてまいりましたが、依然として職員の経理規程の理解が徹底されず、不適切な取り扱いが発生しております。

については、監査指摘に対する是正内容を法人全体に通知し、再発防止に向けて注意喚起を徹底したほか、**平成30年7月には経理事務マニュアルを改定し、支払期限の取扱いについてより明確に示した**

うえで、経理担当者会議等において適正な事務処理を行うように指導しております。

今後は、係長会議や管理職を対象とした各所属長会議において注意喚起を行うとともに、職員への指導を徹底するよう強く要請してまいります。

【報告書317ページ】第5・1(2)イ 経営財務課 (エ)監事監査

内部管理体制の整備に関する理事会決議はなく、事業報告書にも内部管理体制に関する記載内容は不存在であるにも関わらず、「監査の結果」として「内部管理体制の整備に関する理事会決議の内容は相当であると認めます。また、当該内部管理体制に関する事業報告の記載内容」についても「指摘すべき事項は認められません」と報告しており、監事監査の報告に瑕疵がある。

内部管理体制については、当初は、中期経営計画において法人運営、組織体制の強化を掲げることにより、内部管理体制の基本方針としており、監査においても相当と認められていたものです。

しかし、御指摘のとおり、中期経営計画に掲げていた記載内容は、社会福祉法が求める事項を網羅しておらず、基本方針として不適切であったことから、内部管理体制の基本方針を定め、令和元年6月4日開催の理事会において決定しております。

【報告書319ページ】第5・1(2)エ 自立支援課 成年後見制度利用支援事業

本市から受託した成年後見制度利用支援事業について、本市との委託契約額を見ると、同事業に係る人件費その他事務経費のほか、後見人報酬額の総合計に消費税相当額として8パーセントを上乗せしている。後見人報酬額は、家庭裁判所が決定した報酬額（税込金額）をそのまま当該後見人に支払うのみで、別途消費税相当額が発生することはない。したがって、後見人報酬額について、別途8パーセントの消費税相当額を加算する法令上の根拠はなく、本市に返還を要する。第一次的には、本市の契約手続における過誤であるが、市社協もまた契約当事者として、過誤に気付くべきであった。

本指摘を受け、保健福祉局高齢保健福祉部介護保険課及び障がい保健福祉部障がい福祉課との協議を経て、平成30年12月27日付で、業務委託改定契約書を取り交わしました。本改定契約により、後見人報酬助成に消費税が付加されない契約に改める手続きは完了しております。これに伴い、平成25年度から29年度の間、受託金として受領した消費税相当額1,568,088円を去る2月8日付で札幌市に返還しました。

【報告書319ページ】第5・1(2)オ ボランティア振興課 介護サポートポイント事業

本市から受託した介護サポートポイント事業に要する人件費の積算にあたり、加給金として3.7月分給与相当額を積算しているが、加給金は賞与の性質を有するものである。少なくとも、市社協の事業実績に応じて支給される加給金を、本事業の委託契約額に計上することは不適切である。

御指摘のとおり、本事業に従事する第2種嘱託職員についての加給金は、賞与に類するものであり、本会「第1種嘱託職員及び第2種嘱託職員の勤務条件に関する取扱要綱」に基づき支給しておりますが、御指摘の事業実績の基準については、札幌市に準じ、同要綱第40条により在職期間及び休務期間（欠勤、停職等）の状況によってのみ減額率を定めているところであります。

また、本事業に従事する第2種嘱託職員は、通年・一人工で積算しており、年間を通じて適正に業務に従事することを前提に配置していることから、当初から加給金も含めて人件費を積算することに問題はないとの考えであります。

本指摘にある「事業実績に応じて支給される加給金」は、税法上は賞与の扱いですが、上記のとおり、担当職員の在職期間や休務期間の状況にのみ対応するものであって、法人としての損益状況を反映するものではありません。

委託者である札幌市における予定価格等の積算に対する指摘であれば、本会として申し上げるべきことはありませんが、事業を受託するにあたって、指名を受けた事業者が当該事業に係る経費を実態に即して積算することは正当なことと考えます。

【報告書321ページ】第5・1(2)オ ボランティア振興課 介護サポートポイント事業

本市から受託した介護サポートポイント事業に要する支出予算の積算に際し、合理的理由なく、本

来要する単価より高額での見積りや、本来必要な数量より多い数量での見積りが行われており、不適切である。

本件については、当該事業を受託した当初の支出積算額を基準に、そのまま経過していたものです。

すでに、令和元年度予算段階において、御指摘に基づき上記状況を改善し、**過去の支出実績や数値の変更率などを精査したうえで、適切な単価及び数量に基づき予算を編成したところ**です。なお、第2種嘱託職員の加給金の扱いについては、前頁における回答のとおりであり、令和元年度予算においても例年どおり積算していることを申し添えます。

【報告書322ページ】第5・1(2)オ ボランティア振興課 介護サポートポイント事業

本市から受託した介護サポートポイント事業に要する支出予算の積算にあたり、同一実体経費が二重に計上されており、不適切である。

本件については、本事業を受託した当初の支出積算額を基準に、そのまま経過していたものです。

すでに、令和元年度予算段階において、本指摘に基づき上記状況を改善し、**印刷物にかかる用紙代と印刷機による印刷とを明確に区分した予算を編成したところ**です。

【報告書322ページ】第5・1(2)オ ボランティア振興課 介護サポートポイント事業

本市から受託した介護サポートポイント事業に要する支出予算の積算にあたり、当年度には支出予定がなく実体のない経費（システム改修経費 475,000 円）が計上されており、不適切である。

本件については、あくまで委託事業の見積りとして支出が伴う最大限の項目で積算したもので、特に本事業開始当初は、業務を適正かつ効果的に運営していくために必要なシステムの変更も相当に生じることを想定し、システム改修費を予算計上したところ

平成 28 年度以降についても、介護サポーターからの受入施設の拡大を求めるアンケート結果などから、本事業の制度改正の可能性にも対応できるよう、システム改修費を予算に組み込んできたわけですが、実際には制度改正もなくシステム改修費を執行するには至りませんでした。そして、平成 30 年度には介護サポーターの受入施設種別の拡大を目的とした制度改正があり、それに対応したシステムに改修いたしました。

今後、システム改修にあたっては、改修箇所や規模、必要性などを十分精査したうえで予算を計上することといたします。

【報告書323ページ】第5・1(2)オ ボランティア振興課 介護サポートポイント事業

本市から受託した介護サポートポイント事業の一部業務の再委託につき、本市との契約上要求されている手続（本市への書面報告と本市による書面承認）を懈怠している。

御指摘の点については、本事業を受託した当初に口頭での報告により「事前に札幌市に承認を得た」と判断していましたが、**今後、業務仕様書に基づき、適切に書面による報告と書面による承認を得るものとします。**

【報告書323ページ】第5・1(2)カ 施設福祉課 (ア)各老人福祉センター等の収受現金の管理

市社協の経理規程上、収受した金銭は、原則、受入後金融機関営業日5日以内に金融機関に預け入れなければならないと定められているが、市社協が本市施設の指定管理者として管理運営する各施設（老人福祉センター8 施設、デイサービスセンター1 施設、老人休養ホーム施設 1 施設）について、5営業日以内に預け入れていないのが常態となっている。

収受した金銭の預け入れについては、経理規程第 25 条「原則、受入後金融機関営業日5日以内に金融機関に預け入れなければならない。」といった規定に基づき処理することになりますが、とくにデイサービスセンターにおいて利用者に係る突発的な対応などにより当該業務が遅延したことが主たる原因です。

入金遅延の防止に向けた対策については、施設長会議や経理担当者会議、内部監査など、あらゆる場面を通じて説明を行うなど継続した取組により、着実に改善に向かっておりますが、更なる強化方策の必要性を認識しております。

今後も粘り強く取組を継続するとともに、経営財務課を中心に再発防止策の検討及び実施を引き続き行ってまいります。

【報告書324ページ】第5・1(2)カ 施設福祉課 (イ)札幌市中央老人福祉センター
第三者へ業務委託（清掃業務）する場合、経理規程に基づき、かつ、価格競争を行わせるためにも、自治令167条の2第1項3号に定める事業者に限定するなどして、3者以上の業者からの見積合せを実施した上で、契約を締結すべきである。

本指摘を受け、経理規程の見直しも含め改善策を継続協議してきましたが、検討の結果、本指摘に対応した経理規程の一部改正を行いました。

平成31年3月29日に開催した理事会及び評議員会にて、**経理規程の一部改正を行い、随意契約によることができる合理的な理由を規定した経理規程第77条に、地方自治法施行令第167条の2第1項第3号に定める事業者を追加整備し、平成31年4月1日より施行しました。**

【報告書325ページ】第5・1(2)カ 施設福祉課 (イ)札幌市中央老人福祉センター
第三者へ業務委託（指定介護サービス、通所型サービス）する場合、本市の承認を得た上で、第三者との契約を締結すべきである。

施設担当者の認識不足によるものが主たる原因であり、管理に関する協定書第10条第2項の「業務を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、甲（札幌市）の承認を得なければならない。」とする規定に反しているものでした。

該当する施設長及び施設担当者には、規定を説明し改善するよう指示を行うとともに、改めて施設長会議にて説明を行ったところですが、

平成31年4月1日付契約では、札幌市の承認後に締結しておりますが、今後も適切な事務処理の徹底に努めてまいります。

【報告書325ページ】第5・1(2)カ 施設福祉課 (イ)札幌市中央老人福祉センター
現金と現金出納簿の照合を行ったところ、現金を金庫以外に本福祉センターの券売機内にも保管しているため、金庫内の現金と現金出納簿上の数字に差が生じる。第三者による実査に際しても容易に照合が出来るよう、現金出納簿上に差額の理由を記載する等してその完全性を確保すべきである。

入浴利用料の現金出納簿への記載において、利用料及び券売機内のつり銭を併記していることにより、金庫内にある現金と出納簿の残高に差異が生じているものです。

従前より、入浴利用に関する現金であるため、この方法にて管理していたところですが、御指摘のとおり、差異が生じることによる照合の誤りを防ぐ必要があります。

そのため、**利用料及び券売機内のつり銭を分けて現金出納簿に記載し、別々に管理することとし、令和元年7月1日よりこの事務処理を開始しました。**

【報告書325ページ】第5・1(2)カ 施設福祉課 (イ)札幌市中央老人福祉センター
センター内での事故は、その内容によっては、本市が第三者に対して被害を賠償しなければならない可能性を排除できないため、本市が事故を把握することは重要であるが、事故の報告懈怠があることから、事故報告を徹底すべきである。

施設担当者の認識不足によるものが主たる原因であり、管理に関する協定書第22条の「乙（本会）は、管理業務等を行うに当たって事故が発生したときは、必要な措置を講ずるとともに、その状況を速やかに甲（札幌市）に報告し、甲の指示を受けなければならない。」といった規定に反しているものです。

札幌市への報告が必要であるにも関わらず施設担当者の認識不足から、その報告を失念していたため、大きな苦情や損害に繋がる恐れがあり、これまで築き上げてきた本会の社会的信用を失墜させる可能性がありました。

該当する施設長及び施設担当者には規定を説明し改善するよう指示を行うとともに、あらためて施設長会議にて説明を行ったところですが、今後は適切な事務処理の徹底に努めてまいります。

【報告書326ページ】第5・1(2)カ 施設福祉課 (イ)札幌市中央老人福祉センター
備品出納簿・使用簿について適切な整備や記帳を行っていないため、備品の受払や使用状況を把握できない。また、劣化した備品整理票も見受けられ、備品出納簿・使用簿との突合が困難となることから、劣化した備品整理票は、適宜更新すべきである。

備品の管理については、管理業務等仕様書第4-2-(2)オ「備品管理」に基づき、適切に管理する必要がありますが、御指摘のとおり、管理が徹底されておりました。

札幌市と備品の整理を行い、現物の確認及び備品一覧表の作成が完了するとともに、令和元年7月末には、平成31年4月1日現在の台帳の作成及び新たな備品整理票の貼付を終えたところです。

今後は適切な備品の管理を心がけ、施設長及び担当者によるチェックを徹底し、再発防止に努めてまいります。

【報告書326ページ】第5・1(2)カ 施設福祉課 (イ)札幌市中央老人福祉センター
備品廃棄処分及び移管受払伺書において、本市との協議状況が確認できず、廃用・廃棄の現状は、仕様書どおりとなっていない。本市との情報共有又は協議が不十分である。

備品の廃棄については、管理業務等仕様書第4-2-(2)オ「備品管理」に基づき、札幌市と協議する必要がありますが、御指摘のとおり、手続きが徹底されておりました。

そのため、**札幌市と協議した結果、備品の調達及び廃棄の報告に関する様式を使用し、手続きを記録化することといたしました。**

【報告書326ページ】第5・1(2)カ 施設福祉課 (イ)札幌市中央老人福祉センター
デイサービス運転日報の記載に不備が散見された。不要な運転等がないよう日報において自動車の使用状況を適切に管理し、かつ車両管理者によるチェックが確認できるよう検印等を徹底すべきである。

様式の不備（検印欄なし）が主たる原因であり、デイサービス運転日報への記載内容に対する車両管理者のチェックが行き届いていなかったために、記載の不備が発生したものです。

該当する施設長及び施設担当者に説明し改善するよう指示を行うとともに、改めて施設長会議及びデイサービス相談員会議にて説明を行ったところです。

また、**平成31年4月1日より様式に検印欄を設けました。**書類の正確な記載を心掛けるとともに車両管理者及び担当者によるチェックを徹底し、再発防止に努めてまいります。

【報告書327ページ】第5・1(2)カ 施設福祉課 (ウ)札幌市長生園
第三者へ業務委託（清掃業務）する場合、経理規程に基づき、かつ、価格競争を行わせるためにも、自治令167条の2第1項3号に定める事業者限定するなどして、3者以上の業者からの見積合せを実施した上で、契約を締結すべきである。

【報告書324ページ】第5・1(2)カ 施設福祉課 (イ)札幌市中央老人福祉センターにて指摘のありました内容と同様に、経理規程に則した契約となっていないことから、規程の見直しも含め改善策を検討してきたところです。

検討の結果、改善策として本指摘に対応した経理規程の改正を行うことといたしました。平成31年3月29日に開催した理事会及び評議員会にて、**経理規程の一部改正を行い、随意契約によることができる合理的な理由を規定した経理規程第77条に、地方自治法施行令167条の2第1項第3号に定める事業者を追加整備し、平成31年4月1日より施行しました。**

【報告書327ページ】第5・1(2)カ 施設福祉課 (ウ)札幌市長生園
第三者に対する業務委託契約の一部につき（クリーニング加工、指定介護サービス、指定介護予防サービス）、本市からの承認前に契約を締結している。本市からの承認が得られなかった場合に、契約を解消できる条項がない。契約日空欄の契約書もあった。

札幌市の承認前に契約を締結している件につきましては、【報告書325ページ】第5・1(2)カ施設福祉課 (イ)札幌市中央老人福祉センターにて指摘のありました内容と同様に施設担当者の認識

不足によるものが主たる原因であり、管理に関する協定書第 10 条第 2 項の「業務を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、甲（札幌市）の承認を得なければならない。」といった規定に反しているものです。

該当する施設長及び施設担当者には規定を説明し改善するよう指示を行うとともに、改めて施設長会議にて説明を行ったところですが、

平成 31 年 4 月 1 日付契約では、札幌市の承認後に締結しておりますが、今後も適切な事務処理の徹底に努めてまいります。

また、第三者委託の契約は札幌市の承認後とするため、「承認が得られなかった場合の契約を解消する条項がない。」といった状況は発生しませんので、契約書は変更いたしません。さらに**契約日欄の記載漏れにつきましては、第三者委託の承認と同様に対応を行ったところですが、**施設長及び担当者の適切なチェックを徹底し、再発防止に努めてまいります。

【報告書 328 ページ】第 5・1(2)カ 施設福祉課 (ウ)札幌市長生園

利用者からの預り金管理につき、当該利用者が退園した際、預り金を返金したが、当該月については、現金出納簿に施設長の確認印がなかった。

入園者の預り金の取扱いとして、本会の現金同様に厳密に管理する必要があります。

しかし、こういった事案により大きな苦情や損害に繋がる恐れがあり、これまで築き上げてきた法人の社会的信用を失墜させる可能性があったことから、**施設長及び担当者の適切なチェックを徹底し、再発防止に努めてまいります。**

【報告書 328 ページ】第 5・1(2)カ 施設福祉課 (ウ)札幌市長生園

利用者から金融機関での入出金手続きの代行を依頼された場合、「入出金代行個人記録票」によって管理している。平成 29 年度は、監査手続の範囲において不備は認められなかったが、平成 30 年度は、園長印漏れや持帰り額欄の記載漏れなどの不備があった。年度変わりによって適切な管理ができなくなるという事態にならないよう、「入出金代行個人記録票」への正確な記載を徹底すべきである。

金融機関での入出金手続きの代行は、預り金同様、本会の現金同様に厳密に取扱う必要があります。

しかし、こういった事案により大きな苦情や損害に繋がる恐れがあり、これまで築き上げてきた法人の社会的信用を失墜させる可能性があったことから、**書類の正確な記載を心がけるとともに施設長及び担当者の適切なチェックを徹底し、再発防止に努めてまいります。**

【報告書 329 ページ】第 5・1(2)カ 施設福祉課 (ウ)札幌市長生園

園内での事故は、その内容によっては、本市が第三者に対して被害を賠償しなければならない可能性を排除できないため、本市が事故を把握することは重要であるが、事故の報告懈怠があることから、事故報告を徹底すべきである。

【報告書 325 ページ】第 5・1(2)カ 施設福祉課 (イ)札幌市中央老人福祉センターにて指摘のありました内容と同様に施設担当者の認識不足によるものが主たる原因であり、管理に関する協定書第 22 条の「乙（本会）は、管理業務等を行うに当たって事故が発生したときは、必要な措置を講ずるとともに、その状況を速やかに甲（札幌市）に報告し、甲の指示を受けなければならない。」といった規定に反しているものです。

札幌市への報告が必要であるにも関わらず施設担当者の認識の不足から、その報告を失念していたため、大きな苦情や損害に繋がる恐れがあり、これまで築き上げてきた本会の社会的信用を失墜させる可能性がありました。

該当する施設長及び施設担当者には規定を説明し改善するよう指示を行うとともに、改めて施設長会議にて説明を行ったところですが、今後は適切な事務処理の徹底に努めてまいります。

<p>【報告書329ページ】第5・1(2)カ 施設福祉課 (ウ)札幌市長生園</p> <p>利用者アンケートの集計方法が仕様書と異なる。仕様書に集計方法を定めている以上、これに従うべきであり、仮に、現行の集計方法の方が利用者の声を反映する上で、適切であるならば、本市と協議の上、仕様書の変更を検討すべきである。</p>
<p>利用者アンケートの実施は、管理業務等仕様書第4-1-(10)-イ「セルフモニタリング」に基づき、実施しています。</p> <p>本監査時に提出したアンケート報告書において、項目として総合満足度を伺う設問は読み取れませんでした。実際には「園生活」といった項目の中で、仕様書に基づいた総合満足度を尋ねる設問を設定しておりました。</p> <p>今後も、随時、アンケートの内容については、仕様書に沿ったものとなっているか確認をしながら、適切に施設運営を行ってまいります。</p>

<p>【報告書330ページ】第5・1(2)カ 施設福祉課 (ウ)札幌市長生園</p> <p>「固定資産物品台帳・備品台帳」「札幌市備品出納簿」を備えているが、「現在高」「払出」欄の記載がない事例が散見された。さらに「札幌市備品出納簿」と仕様書の備品一覧表とが整合しない備品があった。</p>
<p>備品の管理については、管理業務等仕様書第4-2-(2)-オ「備品管理」に基づき、適切に管理する必要がありますが、ご指摘のとおり、管理が徹底されておませんでした。</p> <p>札幌市と備品の整理を行って、現物の確認から台帳の作成及び新たな備品整理票の貼付が完了するとともに、仕様書の備品一覧表も、令和元年7月末に台帳と一致するよう更新を行いました。</p> <p>今後は適切な備品の管理を心がけ、施設長及び担当者によるチェックを徹底し、再発防止に努めて参ります。</p>

<p>【報告書330ページ】第5・1(2)カ 施設福祉課 (ウ)札幌市長生園</p> <p>本市所有の備品を廃用・廃棄する際、本市との協議が必要であるがその協議状況の確認が取れなかった。また仕様書の備品一覧表に掲載されている備品が出納簿上はその実在性が確認できない例もあった。本市との協議状況を第三者からも容易に確認・検証できるような体制を整えるべきである。</p>
<p>備品の廃棄については、管理業務等仕様書第4-2-(2)-オ「備品管理」に基づき、別表2につきましては札幌市と協議する必要がありますが、御指摘のとおり、手続きが徹底されておませんでした。</p> <p>また、備品台帳と仕様書の備品一覧表との整合性が取れておませんでした。</p> <p>そのため、札幌市と協議し、平成31年4月1日より手続きを記録化するため、予定している備品の廃棄に関して書類を提出する取扱いを開始しております。</p> <p>そして、備品一覧表との整合性については、現物の確認から台帳の作成及び新たな備品整理票の貼付が完了するとともに、令和元年7月末に備品一覧表も台帳と一致するよう更新を行いました。</p>

<p>【報告書330ページ】第5・1(2)カ 施設福祉課 (ウ)札幌市長生園</p> <p>自動車運転記録簿には、係長、施設長印がなく、運転日報の提出の有無が確認できない。社会福祉法人札幌市社会福祉協議会自動車管理要綱に基づく書式である運転日報を使用していないため、不十分な記載を生みかねない。同要綱の定める書式を利用した上、確認印の押印は徹底すべきである。</p>
<p>運転日報については、自動車管理要綱に基づく様式を使用することになっておりますが、御指摘のとおり、旧様式にて記録しておりました。</p> <p>様式の使用は平成30年11月1日から改善しておりますが、記載の不備については、車両管理者のチェックの不備が主たる原因です。</p> <p>該当する施設長及び施設担当者に説明し改善するよう指示を行うとともに、改めて施設長会議にて説明を行ったところです。</p> <p>今後は書類の正確な記載を心がけるとともに車輛管理者及び担当者によるチェックを徹底し、再発防止に努めてまいります。</p>

<p>【報告書 331 ページ】第 5・1(2)カ 施設福祉課 (ウ)札幌市長生園</p> <p>警備日誌においては、日付の誤記を修正液をもって訂正していたり、訂正印のない修正が散見された。また、日付の重複も認められた。正確な記録を励行すべきである。</p> <p>警備日誌は、警備業務中に生じた様々な事象を組織内部で共有し、正確に引き継がれることによって、適正かつ円滑な施設運営に資する役割を持ちますが、関係者間でそうした意識が薄れ、事務が形骸化したことにより適切でない処理につながったものと考えています。</p> <p>該当する施設長及び施設担当者に説明し改善するよう指示を行うとともに、改めて施設長会議にて説明を行ったところです。</p> <p>今後は書類の正確な記載を心がけるとともに施設長及び担当者によるチェックを徹底し、再発防止に努めてまいります。</p>

<p>【報告書 331 ページ】第 5・1(2)カ 施設福祉課 (ウ)札幌市長生園</p> <p>50 万円未満の設備等の修繕を行う場合、事前に本市の承認を得ているというが、その記録がないため、事後的に確認・検証することができない。これら手続を記録化すべきである。</p> <p>管理業務等仕様書第 4-2-(2)-エ- (ウ)「修繕等を行うに当たっては、緊急に実施する必要がある場合を除き、事前に札幌市の承認を得ること。」といった規定があり、口頭やメールにて行っていたところですが、御指摘のとおり、事後に確認できる記録は残っておりませんでした。</p> <p>そのため、札幌市と協議し、平成 31 年 4 月 1 日より手続きを記録化するため、承認申請文を提出する取扱いを開始しました。</p>

<p>【報告書 335 ページ】第 5・1(2)キ 調査課 (イ)札幌市要介護認定調査事務事業</p> <p>市社協は、平成 29 年度中に介護支援専門員証の有効期間が満了し、専門員証の更新がされた介護支援専門員について、直ちに本市に報告しなかった。本市との認定調査業務委託契約 3 条に抵触する。</p> <p>認定調査業務契約書第 3 条において、「訪問調査員に係る名簿及び介護支援専門員であることを証明する書類の写しを、委託者に提出するものとする。訪問調査員に変更があった場合も同様とする」となっております。</p> <p>年度当初には、訪問調査員全員の名簿と介護支援専門員証の写しを札幌市に提示し、また、新たに職員を採用する毎に同様の手続きを行ってまいりました。平成 29 年度は、関係規定の認識不足により、介護支援専門員証の有効期限が満了し更新された訪問調査員についての報告が、遅延したものと考えられます。</p> <p>平成 30 年度より、専門員証の更新時に札幌市に報告を遅延なく行うことを徹底しております。</p> <p>今後も、調査センター所長が、各職員の介護支援専門員更新研修の受講日時を把握し、新たな介護支援専門員証が発行された時点で提示を求め、写しをとって管理するとともに、統括課においても、名簿を作成し新たな介護支援専門員証の写しを求め、管理・保管を行い、遅延なく札幌市への報告を行うようにいたします。</p>

キ 「第 5 社会福祉法人札幌市社会福祉協議会及び社会福祉法人神愛園（軽費老人ホーム B 型琴寿園）における財務事務の執行・2 社会福祉法人神愛園（軽費老人ホーム B 型琴寿園）における財務事務の執行」関係

<p>【報告書 345 ページ】第 5・2(2)ウ 第三者に対する委託業務等の管理</p> <p>貯水槽の清掃消毒及び飲料水の水質検査業務委託契約、庭の樹木剪定委託契約を締結しているが、本市の承認手続がとられていなかった。</p> <p>本件について、「札幌市琴寿園の管理に関する協定書第 10 条第 2 項」の規定により、札幌市の承認を得なければならないと定められています。</p> <p>しかし、50 万円以下の随意契約の場合は、「札幌市琴寿園の管理に関する協定書第 20 条第 2 項」の規定で、毎月業務報告書を提出する際、様式 2-1「施設整備の維持補修等に係る報告書」で報告書を提出しており、特に承認が必要と認識していませんでした。</p>

本指摘を受け、協定書第 10 条第 2 項により札幌市の承認を受けるために書類様式「修繕業務の第三者への委託について(承認伺い)」を提出し、札幌市より承認を得た上で、第三者への発注を行うという手順に改善しています。また、業務終了後は、協定書第 20 条第 2 項の報告書を提出しています。

なお、緊急時の修繕業務を委託する場合は、電話・メールにより札幌市に状況を報告、承認をいただくこととし、緊急対応・工事等の終了後、速やかに札幌市に「緊急修繕業務の第三者への委託について(報告)」を提出しています。

【報告書 3 4 5 ページ】第 5・2(2)ウ 第三者に対する委託業務等の管理

消防用設備等点検契約書、清掃業務委託契約書(いずれも平成 27 年 4 月 1 日から 1 年間で自動更新)の記名押印が、前理事長名義のままとなっている。理事長が変更された場合には、改めて現在の理事長名義での記名押印をした契約書又は覚書等を交わすべきである。

本件について、御指摘の通り理事長が変更されていたにも関わらず期間満了 1 か月前(清掃契約は 3 か月前)までの双方改定の申出がない場合の継続で行っていました。

契約内容そのものに変更は無く有効ではありましたが、消防用設備等点検契約書に関しては、平成 30 年 10 月から消費税率引上げを念頭に入れ、改めて業者選定し、現理事長名義で 2019 年 4 月 1 日付 けで締結しました。

清掃業務委託契約書に関しては、2019 年度内の契約見直しの際に現理事長名義で契約を締結する予定ですが、御指摘を受け現契約業者との間では覚書で名義変更を行いました。

【報告書 3 4 6 ページ】第 5・2(2)ウ 第三者に対する委託業務等の管理

土地の寄贈プレートの補修工事について、技術的な見解が異なることを理由に、別仕様によって、4 者より見積書を徴収し、結果的に最も高額であった 1 者と契約を締結した事案について、経理規程に従い、仕様を統一した上で 2 者以上から見積書を取るべきであった。また、規程外の契約方法をとった経緯も記録化されていなかった。

本件について、土地寄贈プレート設備工事の業者 4 者には旧プレートと同じ物を制作すべく見積りを取りましたが、それぞれの仕様・技法が違っており、提案内容も様々でした。

当該プレートは、本園の土地の寄贈に係る経緯が彫られており、本園の謝意を著した重要なプレートであったことから、より環境の良い場所に移転新設したいと考えていました。

そのような中で、3 者からは移転新設は高額となり困難を要するという考えが示されたことから、以前外壁工事を行った経験があり、移転新設を前提とした工事内容を提案してきた 1 者と契約を行ったものです。

御指摘の通り、仕様を統一した上で再度各業者から見積りを取り書面で残すべきであり、経緯を詳しく記録すべきであったと考えますので、今後は、規程に沿って適切に運用してまいります。

【報告 3 4 6 ページ】第 5・2(2)エ 財務

神愛園は、施設利用料、電気料金、水道料金につき支払事務を代行し、利用者から集金を行っている。経理規程は、収納した金銭を直接支出に充てることは認めていないが、支払事務代行では、直接各支払いを行うこととしており、経理規程に反する。さらに、現行の領収額一覧(表)に領収印もなかった。

本件については、事務代行により施設利用料、電気料金、水道料金を収納した際、施設が発行した請求書兼領収書へ領収印を押印していましたが、御指摘の通り請求一覧表への領収印は実施できていなかったものです。領収印についての御指摘を受け、確実に請求一覧表への領収印押印を実施し、納入者の把握・延滞防止に努めています。

札幌市が利用者から徴収する利用料の支払いに関する事務代行については、法人会計の収入とはならないため、法人の経理規程の範囲ではないと考えています。また、事務代行することで、札幌市へ支払う利用料を延滞する方は発生していない状況です。なお、電気料金、水道料金に関しては経理規程に則り処理しています。

今後も、事務代行による現金は、請求一覧表等によって細心の注意を払って取り扱ってまいります。

【報告書347ページ】第5・2(2)エ 財務

寄附物品は、取得時の時価によって寄附金収入計上し、使用目的に従って支出科目に計上しなければならないところ、寄贈・寄附一覧表には、決算報告書を上回る寄附金収入が計上されていた。規程に従った処理がなされるべきである。

本件については、当法人寄附金取扱規程に則り処理しているが、寄附物品の取り扱いについて、即日消費する物、贈呈品、観戦チケット等は会計計上せず寄附物品台帳にのみ記録していました。

本指摘を受け、寄附物品台帳を整備し、即日消費する物を除く寄附物品(贈呈品、観戦チケット含む)の取得時の時価を調べ寄附金収入計上し、使用目的に従って支出科目に計上しています。

【報告書347ページ】第5・2(2)エ 財務

寄附金取扱規程によれば寄附を受けるときは寄附申込書の提出を受けなければならないが、申込書の提出を受けていない。

本件について、当法人寄附金取扱規程に則り、寄附を受けるときは寄附申込書の提出を受けていますが、贈呈品として直接送られてくる物品、観戦チケット等の申込書は頂けないままになっていました。

本指摘を受け、贈呈品・観戦チケットの案内文を申込書に添付し相手側の意思表示を明確にするよう努めます。

【報告書347ページ】第5・2(2)エ 財務

寄附金申込書について、寄附者が自署した場合には押印を省略できるが、法人・団体が寄附者となっている場合にも、押印が省略されている事例が認められた。

本件について、団体とくに町内会からの寄贈品(花見・納涼祭時の飲料水等)の申込書は作成していましたが、押印を省略していました。

本指摘を受け、町内会に関して町内会印は無いため、町内会長に自署及び押印を頂いています。また、今後押印の漏れの無いよう、丁寧に手続きを進めてまいります。

【報告書348ページ】第5・2(2)オ 記録・モニタリング・報告・評価

本市に提出する指定管理者評価シート内の利用者の満足度の項目において利用者アンケートの結果を記載するが、結果概要の中に接遇に関する満足度の記載がなかった。

本件について、年に1度実施している利用者アンケートの設問内には、毎年、職員の対応についての内容を設け、集計結果は直ちに園内に掲示するほか、札幌市へも報告していました。しかし、札幌市へ提出する指定管理者評価シートへは、前年度にならない総数割合及び総合満足度のみしか掲載していませんでした。

本指摘を受け、今年度からは接遇に関する満足度も掲載することで、より開かれた施設づくりを目指してまいります。

【報告書349ページ】第5・2(2)カ 施設・設備等の維持管理に係る業務

設備等の修繕は、緊急を要する場合を除き、修繕費の金額による区別なく、事前に本市の承認を得る必要があるが、神愛園では50万円以下の修繕費の場合、事前の本市の承認を得ていなかった。

本件について、「札幌市琴寿園の管理に関する協定書第10条第2項」の規定により、札幌市の承認を得なければならないと定められています。

しかし、50万円以下の随意契約の場合は、「札幌市琴寿園の管理に関する協定書第20条第2項」の規定で、毎月業務報告書を提出する際、様式2-1「施設整備の維持補修等に係る報告書」で報告書を提出しており、特に承認が必要と認識していませんでした。

本指摘を受け、協定書第10条第2項により札幌市の承認を受けるために書類様式「修繕業務の第三者への委託について(承認伺い)」を提出し、札幌市の承認を得た上で、第三者への発注を行うという手順に改善しています。業務終了後は、協定書第20条第2項の報告書を提出しています。

また、緊急時の修繕業務を委託する場合は電話・メールにより札幌市に状況を報告、承認をいただ

くこととし、緊急対応・工事等の終了後、速やかに札幌市に「緊急修繕業務の第三者への委託について(報告)」を提出しています。

【報告書349ページ】第5・2(2)カ 施設・設備等の維持管理に係る業務

仕様書上、備付けの備品の購入及び廃棄は本市において行い、指定管理者が調達した備品の破棄は、事前に本市と協議することとなっているが、備品については協議実績が認められない。

本件について、固定資産（当法人経理規程に定める1年を超えて使用する有形固定資産又は無形固定資産であっても、1個もしくは1組の金額が10万円以上の資産）の廃棄処分に関しては所定の手続きを経て札幌市に報告していました。

備品（当法人規程に定める1万円以上10万円未満の1年を超えて使用する有形・無形物品）については、台帳に計上し、備品番号シールを貼り管理していたが、廃棄に関しては特段報告等していなかったものです。

御指摘を受け、常に保守点検、清掃等を行うとともに、不具合の生じた備品について、修繕を行い、廃棄については事前に札幌市に文書等で連絡し、月報報告時には、廃棄後の修正した備品一覧表を提出することとし、今後、適切に備品管理を行ってまいります。

包括外部監査の指摘事項等の概要及びそれに対する措置の概要

■ 監査結果報告年度 平成30年度

■ 監査テーマ 高齢者保健福祉事業と介護保険事業に関する財務事務の執行について

(2) 意見

※ 以下、表の上段に意見（要旨）、下段に意見に対する措置（検討結果及び対応）を記載しています。

ア 「第2 本市における高齢者保健福祉・介護保険事業の概要」関係

【報告書78ページ】第2・5(2)ウ 災害時における福祉避難場所設置場所の公表

本市は、北海道胆振東部地震の際、災害時に設置される福祉避難場所としての受入れに関する調整行為（受入れの可否・程度等）を経由せずに設置場所等の公表を先行させることは、必ずしも適切ではないとの判断から、その設置場所を非公表としたが、今後、要配慮者の支援等に関わる関係団体とも協議のうえ、福祉避難場所の制度趣旨に照らし、適切かつ効果的な公表方法を定め、速やかに実施することが要請される。

福祉避難場所は、一般の避難所での生活が困難な高齢者、障がい者等の要配慮者を対象とした二次避難場所であり、災害発生後概ね3日後を目途に開設し、一般の避難所から当該者を移送することとしています。福祉避難場所は民間の社会福祉施設等の協力のもとに開設できるものであり、札幌市では、災害時に福祉避難場所として開設の協力を得られるよう関係団体と協定を締結し、団体加盟施設を福祉避難場所の候補地としているところです。

このような候補施設も災害時には被災する可能性があることから、札幌市では、福祉避難場所の事前指定はしておらず、災害発生後に福祉避難場所の候補地として協定を結んでいる施設の被災状況等を確認し、避難所として開設可能な施設等から順次指定を行うことにしています。

避難場所として指定をしていない施設について公表を定める規定等はなく、これまで札幌市において福祉避難場所の候補地を公表していない取り扱いは、以下の点を考慮してのものでした。

- ・福祉避難場所として要配慮者を受入れることができるかどうかは、施設の被災状況やスタッフの参集状況を確認しなければ判断できず、公表することにより、災害時に避難者が受入れ準備ができていない施設へ直接行く場合、避難者も施設も混乱する懸念がある。
- ・施設名を公表することにより、福祉避難場所への避難を想定する対象者以外の市民が直接避難してしまい、施設も受入れざるを得なくなり、本来対象とする要配慮者を収容できなくなる懸念がある。

一方で、要配慮者が災害時にも一定の配慮を受けながら避難できる施設があることをあらかじめ周知することで、要配慮者及びその家族の避難生活への不安を軽減する必要についても意見があったところです。

このような認識のもと、関係団体との協議を行い検討を進めた結果、要配慮者等の不安解消を図りつつ、対象者を明確にし災害時の混乱を避けるため、「要配慮者二次避難所」と改称したうえで、その候補となる施設を本年9月に公表したところです。

イ 「第3 本市における高齢者保健福祉事業に関する財務事務の執行・2 一般会計に属する高齢者保健福祉事業についての監査結果」関係

【報告書94ページ】第3・2(1)ア 民生委員費

民生委員は、直接に高齢者と接し、多岐に亘る重要な役割を担っているが、本市における平成29年4月1日時点における民生委員の定数は2,955名であるのに対し、122名の欠員が生じている。この定数を充足させることは本市の責務であって、さらなる効果的な欠員対策を検討されたい。

民生委員・児童委員は、3年に1度一斉改選を行い、年3回（4月、8月、12月）欠員補充を行っていますが、前回平成28年12月に一斉改選を行って以降、欠員が100名を越える状況が続いています。

民生委員・児童委員の欠員対策の一環として、平成30年8月に委員の年齢要件に特例を設け、他に適任者が見つからないこと、健康に問題がないこと等の条件を満たす場合、年齢の上限を最大3年延長できるように改定しました。この改定により、従来の民生委員・児童委員の定年を迎えてもなお健康で活躍できる人材を継続して任用することが可能としたところです。

また、これまでも本市や北海道警察などで実施している退職者説明会において、民生委員活動について説明することにより、民生委員の成り手確保の呼びかけを行ってきましたが、平成30年度からは、退職予定の再任用職員に対してもチラシの配布により呼びかけを行っています。

さらに、令和元年度は、本市の満58歳を迎える職員を対象としたセミナーにおいてチラシ配付を行う予定です。

今後は、65歳以上名簿調査の調査方法の見直しなど、民生委員の職務負担軽減についても検討し、定数の充足に努めてまいります。

【報告書96ページ】第3・2(1)エ 社会福祉協議会運営費等補助金

本市には、補助対象事業の効果を確認することを目的とする実地調査制度があるが、実際には、財務事務の執行に主眼が置かれ、事業効果の確認を目的としているものとは認め難い。補助金の事務取扱規程等に従って、補助対象事業の効果を確認することを主眼とする実地調査が行われるべきである。また、調査チェックリスト及び開示を要求する資料等も改善が検討される必要がある。

当部では、毎年2回、補助金交付先の札幌市社会福祉協議会に実地調査を行っており、帳簿や領収書の保管状況等を閲覧し、事業の適正執行について確認しています。

事業効果については、補助金の事務取扱規定第6条第1項に基づき、補助対象事業終了後、収支決算書及び事業実績報告書の提出を受けることにより確認するとともに、補助金の予算編成時にも、対象事業に関する資料の提出を求めることにより検証しているところです。

【報告書99ページ】第3・2(1)ク 地域福祉振興助成費

本助成金の交付要綱によれば、同一団体への活動費助成は5回までとされ、例外的に「助成が受けられないことにより団体の活動が著しく停滞する」と認められる場合に継続して助成がなされる。平成22年度以降、被援助団体の予算額に占める本助成金額の割合が20パーセント以上を占める団体について上記要件を充足する運用を行なっているが、運用基準は非公表である。助成金交付の公平性・透明性の観点から、審査基準を実際の運用に即して改訂し、適宜の方法により公表されるべきである。

本市では、市内において地域福祉の振興に資する活動を行うボランティア団体等に対し、札幌市地域福祉振興助成金交付要綱に基づき、活動費助成、単発事業助成、立ち上げ支援助成を行っています。

要綱（別表1）では、活動費助成の助成期限については、同一団体への助成限度を5回までとしています。例外的に「助成を受けられないことにより、団体の活動が著しく停滞すると認められる場合」は、審査の上、引き続き助成することができるものとしています。

上記特例適用の審査は、札幌市地域福祉振興助成金運営審査会において行っているが、「団体の予算額に占める本助成金額の割合が20パーセント以上であること」は可否判断の一つの目安であり、判断基準としているものではありませんでした。そのため、要綱上に明記しておらず、札幌市ホームページに同趣旨の説明を掲載していました。

しかし、本意見を受け、検討した結果、可否判断の目安が現実的に基準となっている現状を踏まえ、平成31年3月に要綱を改正し、要綱（別表1）の助成期限に、「助成を受けられないことにより、団体の活動が著しく停滞する」の例示として、「団体の予算額に占める助成金の割合が20%以上である場合等」と追記するとともに、5月には、札幌市公式ホームページに要綱を掲載したところです。

【報告書105ページ】第3・2(1)ソ 要配慮者避難支援対策事業

本市北区において、同区の9町内会に対し、災害対策基本法に定める避難行動要支援者名簿の提供が

なされていなかった。本市は、各区に対し、本名簿の作成・提供についての定期的な点検を指導する必要がある。

今回、名簿が提供されていなかった原因には、特定の担当者が単独で事務を管理し、組織的に把握する体制がとられていなかったことがあります。そのため、本庁から各区担当者への連絡を、イントラメールで管理者を含む複数名に送付することにより、相互確認と事務の組織的な把握が可能な体制としました。

また、各区に対して、書類の保管・処理状況を定期点検し、組織的に業務の進捗状況の確認を行うことにより、事務処理の遅延を防止するよう指導したところです。

【報告書108ページ】第3・2(2)ウ 高齢者生活支援型ショートステイ事業

平成29年度は本事業について延べ15名が利用したが、うち11名はDV（ドメスティック・ヴァイオレンス）を申請理由としていた。要綱上、DVを理由とするショートステイは、明文をもって定められているものではない。現状の利用実態を踏まえ、事業のあり方を整理するか、端的にDVによる利用を認める事業とするため、要綱の改訂等に向けた調査・検討を進める必要がある。

本事業は、札幌市高齢者生活支援型ショートステイ事業実施要綱に基づき実施しています。要綱には、対象者となりうる生活習慣及び家族の状況として、「高齢者が、不規則な生活等により体調を崩したり、閉じこもりがちであって生活習慣等の指導による体調調整が必要である場合」、「高齢者を養護している家族が、その心身の状態や家庭の事情により一時的に当該高齢者を養護できない場合」、「その他、保健福祉部長が必要と認める場合」の3つが規定されています。

しかし、平成29年度は、利用者15人中11人が、要綱には明文化されていない暴力や虐待を申請理由としており、「その他、保健福祉部長が必要と認める場合」に該当するとして、利用を決定していました。

家族等からの暴力や虐待を理由とした利用が多数を占めている現状を踏まえ、それらの者が事業を利用することが可能であることを端的に表現し、事務処理を行ううえで、判断に差異が生じないよう、要綱改正を行ったところです。

具体的には、対象者となりうる生活習慣及び家族の状況として、「家族又は養護者から暴力（心身に有害な影響を及ぼす言動を含む）及び虐待を受けている若しくは受けるおそれのある状態にある場合」といった規定を加えています。

【報告書109ページ】第3・2(2)ウ 高齢者生活支援型ショートステイ事業

ショートステイ利用期間の延長に関する事前協議の内容は、文書で残すことが望ましい。

本事業は、札幌市高齢者生活支援型ショートステイ事業実施要綱に基づき実施しています。

利用期間の延長について、要綱には「原則年間14日以内とする。ただし、（区）保健福祉部が保健福祉局高齢保健福祉部と事前協議し、保健福祉部長が利用を適当と認めた場合は、必要に応じ年間30日まで利用できるものとする。」と規定されていますが、事前協議は電話で行っており、記録を残していなかったものです。

入所決定そのものは区の保健福祉部長が行っており、入所期間延長の場合にのみ事前協議を行うことの必要性がないことから、事前協議に関する規定を削除し、期間の延長を決定したときは、速やかに保健福祉局高齢保健福祉部に報告するよう、要綱改正を行ったところです。

なお、報告は起案の写しを送付することで行うよう整理しています。

※ 指摘事項（【報告書109ページ】第3・2(2)ウ「高齢者生活支援型ショートステイ事業」本ショートステイ利用期間の延長は、要綱上、本庁と区が事前協議の上、その可否が決定されるべきところ、その事前協議がなされていなかった。要綱に従った手続を履践する必要がある。）への措置と併せての対応。

【報告書110ページ】第3・2(2)エ 認知症支援事業（認知症コールセンター事業）

認知症コールセンター事業における平成29年度相談件数1,001件のうち、継続支援を行ったのは3件にとどまる。具体的な支援につながる相談となっているか、この要因を調査し、対策を検討する必要がある。

本件については、札幌市認知症コールセンター運営事業実施要綱第6条の2において、「相談内容により、地域包括支援センター、介護予防センター、介護支援専門員、介護サービス事業所、医療機関、行政機関、家族の会等の適切な関連機関に引き継ぎ、支援の継続を図ること」としております。

認知症コールセンターが受けた相談が具体的な支援につながる相談となっているかについて明らかにするため、認知症コールセンター相談記録票の記載内容や、相談員からの聞き取りにより調査を行いました。

その結果、①認知症の症状や治療、病院情報、対応方法、支援機関などの基礎的な情報を求めている相談者が多く、情報提供を行うことで疑問が解決することが多い、②継続支援が必要と思われるケースは、既に区役所や地域包括支援センター等の関連機関の支援につながっている場合が多いことがわかりました。

本意見を踏まえ、既に関連機関の支援につながっている場合でも、より適切かつ効果的な支援が受けられるよう、認知症コールセンターに相談があったことや相談内容を情報提供し、連携するよう相談員に周知いたしました。

【報告書115ページ】第3・2(2)サ 全国健康福祉祭（ねんりんピック）派遣事業費

長年に亘って特定随意契約により事業実施を同一事業者へ委託していること等に鑑み、受託者から、委託事業の支出実績報告を求めるべきであり、委託契約書上も支出実績報告を求める条項を加えるべきである。

本事業は、一般社団法人札幌市老人クラブ連合会（以下「札老連」という。）に対する業務委託により行っていますが、市は、札老連から、毎年の支出実績の報告を受けていません。

当該意見では、札老連は、本市がその運営管理費などに補助金を交付している団体であり、長年、本事業を受託していることも考慮すると、委託契約書上に支出実績報告を求める条項を加えるべきとされました。

市場価格等を踏まえ予定価格を積算して入札を行っていることから、予定価格以内で落札して、仕様書どおりに成果を上げていることで、適切に履行されているものと認識していますが、本意見を受け、委託契約書上に支出実績報告を求める条項を加えるか検討してまいります。

【報告書118ページ】第3・2(2)ス 札幌シニア大学運営事業費

長年に亘って特定随意契約により事業実施を同一事業者へ委託していること等に鑑み、受託者から、委託事業の支出実績報告を求めるべきであり、委託契約書上も支出実績報告を求める条項を加えるべきである。

本事業は、一般社団法人札幌市老人クラブ連合会（以下「札老連」という。）に対する業務委託により行っているが、市は、札老連から、毎年の支出実績の報告を受けていません。

当該意見は、札老連は、本市がその運営管理費などに補助金を交付している団体であり、長年、本事業を受託していることも考慮すると、委託契約書上に支出実績報告を求める条項を加えるべきとされたものです。

市場価格等を踏まえ予定価格を積算して入札を行っていることから、予定価格以内で落札して、仕様書どおりに成果を上げていることで、適切に履行されているものと認識していますが、本意見を受け、委託契約書上に支出実績報告を求める条項を加えるか検討してまいります。

【報告書122ページ】第3・2(2)セ はつらつシニアサポート事業（シニアサロンモデル事業、シニアチャレンジ事業）

予算と決算の乖離が大きい（制度の利用が非常に低調）のは、応募や採用の要件が厳格であることも一因と考えられる。本事業の目的を一層効果的に実現する観点から、応募事業の趣旨・目的全体を

斟酌し、合目的的な応募事業に対し、柔軟な運用をもって補助しうよう、要綱の改訂を含め、所要の対応を講じることができないか、検討すべきである。

平成 29 年度におけるシニアチャレンジ事業への応募の一例において、「修繕費」は、補助対象経費ではない「建設費」にあたり、補助対象とはならないとの説明をした結果、申請に至りませんでした。

本意見は、対象経費の性質からして、「建設費」に該当するとした上記事例における本市の判断自体は誤りとは言えないが、応募事業の趣旨・目的を全体としてみれば、元気高齢者による社会貢献活動に該当し、本事業の目的に合致したものではないかと考えられる。このため、本事業の目的を一層効果的に実現する観点から、応募事業の趣旨・目的全体を斟酌し、合目的的な応募事業に対し、柔軟な運用をもって補助しうよう、要綱の改訂を含め、所要の対応を講じることができないか、検討すべきとされたものです。

これについて、固定資産取得につながる「建設費」を補助対象とすることは本事業の趣旨になじまないものと認識していますが、本意見を受け、**合目的的な事業を補助しうる制度とするよう要綱の見直しを進めてまいります。**

【報告書 122 ページ】第 3・2(2)セ はつらつシニアサポート事業（シニアサロンモデル事業、シニアチャレンジ事業）

活用が低調な本事業につき、制度自体や運用の硬直性を変えられないのであれば、事業を廃止し、そこに投下されていた資源（資金、要員）を本市以外の他団体が行う類似事業に充てる（補助金を交付する等）ことも検討されてよいと考える。

本意見は、本事業の活用は低調な状況にあり、制度自体や運用の硬直性を変えられないのであれば、シニアサロン事業を廃止し、そこに投下されていた資源（資金、要員）を社会福祉法人札幌市社会福祉協議会の実施するふれあい・いきいきサロン制度等の類似事業に充てることも検討されてよいのではとされたものです。

本意見を受け、**要綱の見直し等により、本事業の活用を促す仕組みを検討してまいります。**

【報告書 123 ページ】第 3・2(2)セ はつらつシニアサポート事業（シニアサロンモデル事業、シニアチャレンジ事業）

本事業の活動指標としては、シニアサロンの設置数（累計）のみが設定されているが、本事業のもう一つの柱であるシニアチャレンジ事業に関する活動指標ないし成果指標をも設定すべきである。

本意見は、本事業の活動指標としてはシニアサロンの設置数（累計）のみが設定され、この指標設定自体は妥当と考えるが、本事業のもう一つの柱であるシニアチャレンジ事業に関する活動指標ないし成果指標を設定すべきとされたものです。

シニアチャレンジ事業は、高齢者が行う広範な分野の取組を支援するものであり、これらの取組を 1 つに集約するような成果指標についてこれまで設定していませんでしたが、**この事業に運営団体として携わった人数や地域住民で参加した人数等を成果指標とすることができるか検討してまいります。**

【報告書 124 ページ】第 3・2(2)ソ 介護職員人材定着化事業費

長年に亘って特定随意契約により事業実施を同一事業者へ委託していること等に鑑み、受託者から、委託事業の支出実績報告を求めるべきであり、委託契約書上にも支出実績報告を求める条項を加えるべきである。

介護人材定着化研修事業については、平成 25 年度から平成 29 年度まで、社会福祉法人札幌市社会福祉協議会との特定随意契約を締結しておりましたが、契約上、支出実績報告は求めておりませんでした。

平成 30 年度に契約方法を特定随意契約から公募型企画競争へ移行しましたが、平成 31 年度の本事業を実施するにあたり、**今後の事業適正化を図るため、仕様書に「支出に関する実績」を求めることがある旨の文言を追加し、改善いたしました。**

【報告書138ページ】第3・2(2)ヌ 老人福祉施設措置費：指定管理業務に係る業務検査（過去3年間の実地調査の結果の比較）

2年度連続での口頭指導を受けている事例がある（札幌市稲寿園、札幌市菊寿園、札幌市拓寿園、札幌市長生園、札幌市琴寿園）。指導する本市も、口頭指導内容が是正改善しやすいよう指導内容を具体化することも検討し、効果的な業務検査とすることが望ましい。

業務検査の口頭指導については、結果通知に記載する内容が定型化しており、文面から指導の詳細が指定管理者に伝わる内容にはなっておらず、詳細は現地にて口頭で伝えていました。そのため、結果通知を見ると、2年連続同じ口頭指導を行ったことになっていますが、指導の内容や程度は異なる場合が多いものです。

御意見を受け、**口頭指導内容が是正改善しやすいよう、結果通知に記載する内容を具体化することを検討し、効果的な業務検査を行ってまいります。**

【報告書150ページ】第3・2(2)ハ 保養センター駒岡運営管理費：見舞金の支出①

本市による大規模工事により交換した排気ダクトの腐食により指定管理者に被害が発生した際、公の営造物設置上の瑕疵に該当しないものとして、損害賠償金ではなく見舞金として損失を補てんしたことについて、その検討経緯の記録がないため、本市が損害賠償責任についてどのような検討をしていたか検証することができない。今後は、本市の損害賠償責任の有無についての検討状況を記録化することが望ましい。

保養センター駒岡では、浴室換気用の排気ダクトの腐食を起因とする水漏れ、結露、カビの発生により、平成29年度に排気ダクト全体の交換工事を行っています。

本件は、当該工事に当たり、一定期間、入浴の利用が停止となったことから、協定書のリスク分担表に基づき、指定管理者に対して、利用料収入の減収分を補填していましたが、損害賠償金ではなく見舞金に準じて損失を補填したことについて、その検討経緯の記録がないため、市が損害賠償責任についてどのような検討をしていたか検証することができなくなっていたものです。

建築部が当該工事を所管し、技術的な専門部署であることを踏まえ、本件発生時から相談等を行い、市の仕様及び工事業者の作業に過失等がないことを確認したうえで、利用料収入に関する補填を行ったものですが、御指摘のとおり、検討状況を記録していなかったことから、**今後は、文書で記録を残すよう、改善してまいります。**

【報告書154ページ】第3・2(2)ヒ 老人福祉センター運営管理費

老人福祉センターの指定管理者選定の採点基準につき、費用面への得点配分が15パーセントというのは、費用面を軽視し過ぎであり、少なくとも20～30パーセント程度の配分をすることが望ましい。

指定管理者の選定に当たっては、札幌市公の施設に係る指定管理者の指定手続に関する条例、札幌市公の施設に係る指定管理者の指定に関する事務処理要綱及び指定管理者制度に関するガイドライン等に基づき事務処理を行っています。

条例等に基づき指定管理者選定委員会を設置し、総合点数方式により、指定管理者候補を選定していますが、総合点数方式の配点割合については、ガイドラインに「施設の管理運営上、重点的に目指す目標があれば、その目標に関わる項目の配点を高くするなど、目標の達成を図ることができるような配点の工夫を行ってください。」とされているものの、老人福祉センターの選定に当たり、「指定管理費の縮減」に関する配点を増やす等の対応をしていなかったものです。

総合点数方式の配点割合を含め、選定基準は、選定委員会で議論をいただいたうえで決定しており、合規性の観点から問題があるとは考えていませんが、次回の指定管理者の更新時には、今回の指摘やその時点での課題を踏まえながら、**「指定管理費の縮減」への配点を高めることを検討してまいります。**

【報告書155ページ】第3・2(2)ヒ 老人福祉センター運営管理費

東老人福祉センター内で発生した事故の不報告事象について、同施設の指定管理者（非公募、市社協）においては、本市から指定を受けている他施設での指定管理業務においても事故の不報告事象を繰り返していること等に鑑み、事実上不問に付したことは適切であったとは言い難く、本市は、指定

管理者の業務遂行状況についてマイナス評価をし、業務の引き締めを促すべきであった。

本件は、社会福祉法人札幌市社会福祉協議会（以下「市社協」という。）が指定管理者である東老人福祉センターにおいて発生した事故についての報告が本市になされていなかったことが発覚し、このことは指定管理に係る協定書 24 条（事故発生の報告）に抵触していること、また、この不報告について、平成 29 年度の事業評価にあたって、指定管理業務に対するマイナス評価を行っていないことについて御意見を受けたものです。

本意見では、当老人福祉センター内での事故ではありませんが、市社協が指定管理者を務める他の施設（養護老人ホーム）内での事故に係る不報告事例があり、同一法人内にて事故報告の漏れがないよう周知徹底がなされていれば、このような不報告が繰り返されることはないはずであるとされ、このことも踏まえ、指定管理者の業務遂行状況についてマイナス評価をすべきであったとされたものです。

本意見に関しましては、老人福祉センターにおけるその後の対応が適切になされたことから、機械的に指定管理者の業務遂行状況をマイナス評価とすることは適当ではないと認識していますが、今後は、御意見にいただいたような事例が起きうることを認識して、適切に法人を指導してまいります。

【報告書 155 ページ】第 3・2(2)ヒ 老人福祉センター運営管理費

厚別老人福祉センター浴室タイル修繕業務の工事契約（代金 421 万円）を特定随意契約にて契約しているが、特定随契とする要件充足の理由明記、資料添付の程度及び予定価格積算に際しての資料添付の点について、後日の検証に耐えうる事務を実施する必要がある。

厚別老人福祉センター浴室タイル修繕業務と同時期に冷暖房衛生設備改修工事が予定され、同工事においても、配管工事のため浴室タイルの一部を取り外し、防水機能の修繕等を施すことになっていました。

両工事の一体的実施が可能であり、もって、防水機能及び履行品質の確保、休館期間を増やさない円滑かつ効率的な工事実施が可能となることから、両工事を一体的に実施する必要があると考え、特定随意契約が許容される場合である「競争入札に付することが不利と認められるとき」（地自法施行令 167 の 2 I ⑥）に該当すると判断し、契約締結に至ったものです。

前記記載理由の他にも、入札として別業者による実施となった場合には、冷暖房衛生設備改修工事の工期が延長になる蓋然性が高いこと、工事実施個所の保証責任主体が不明確になる恐れがあることがあったことを考慮すると、特定随意契約の要件を満たすとの判断は妥当と考えています。

本意見では、これらの理由の明記をし、後の検証に耐えうるよう備えておくことが必要であること、また、参考見積金額の妥当性について、関係部局（建築部）に確認していましたが、そのことを示す資料や記録がなかったため、これらの整備が望まれるとされたものです。

御意見を受け、今後、同様の事例について特定随意契約とする詳細な理由及び参考見積金額の妥当性を示すよう努めてまいります。

【報告書 158 ページ】第 3・2(2)ヒ 老人福祉センター運営管理費：指定管理業務（老人福祉センター、屯田西老人デイサービスセンター、保養センター駒岡）に係る業務検査について

本市は、業務検査にて指摘した事項につき、当該施設以外に同一法人（市社協）が指定管理者となっている他の施設にも情報共有と問題改善を図るよう指示しているが、効果を発揮していない。業務検査については、定例検査の後、随時検査を行うことから、随時検査の際に、他の施設においても同様の指摘事項を検査し、早期に問題を抽出し、市社協が改善する契機を与えるようにすることが望ましい。

本件業務検査では、毎年、全施設を対象に定期検査と随時検査を実施しており、定期検査において指摘・改善事項があった場合は、随時検査でその改善状況を確認しています。

市は、指定管理者となっている法人に対し、同一法人が指定管理者となっている指摘のなかった他の施設にも業務検査に関する情報を共有し改善を図るよう指示していましたが、平成 28 年度に指摘された事項が、平成 29 年度に同一法人が指定管理者となっている他の施設で指摘されている事例がありました。

本意見を受け、今後は、随時検査の際に、他の施設において指摘があった事項も併せて検査するこ

とし、業務検査を効果的に行えるよう、改善してまいります。

【報告書160ページ】第3・2(2)へ 老人福祉施設運営費等補助金

本事業のうち代替職員雇用費補助金については、平成23年度以降、交付実績がないが、ニーズはあると考えられる。本市は、本補助金制度の趣旨・概要について、事業者等に対し改めて周知を図るべきである。

老人福祉施設運営費等補助金のうち産休等代替補助金については、市内の一部養護・軽費老人ホームの職員の産休・病休に伴い要した代替職員雇用費について補助するものです。本市では当該補助金について、施設職員が産休又は病休に入った場合、速やかに代替職員を雇用することを後押しするものであり、職員の専心療養の保障、入所者処遇の維持等を図るために必要な補助金であると認識していますが、平成23年度以降は補助実績がありませんでした。

本意見を受け、本市としても、事業者等に対して改めて周知が必要と考え、以下の内容を、平成31年3月に対象事業所へ周知したところです。

- 当該補助金の概要について
- 補助内容詳細について（対象施設、申請期限、補助金単価、補助対象期間など）
- 補助要綱の送付

ウ 第3 本市における高齢者保健福祉事業に関する財務事務の執行・3 指導監査についての監査結果
関係

【報告書171ページ】第3・3(1)エ 指導監査の方法

社会福祉法人等による事前準備の効率化を図るべく、「社会福祉法人運営調書」等について、より使い勝手のいい書式への改訂を検討することが望ましい。

監査指導室ではこれまで、社会福祉法人等の指導監査の際の事前資料として、「施設概況報告書」、「社会福祉法人運営調書」、「社会福祉施設運営調書（経理関係）」、「社会福祉施設運営調書（施設運営管理関係）」の作成を求めてきました。また、「社会福祉法人運営調書」、「社会福祉施設運営調書（経理関係）」、「社会福祉施設運営調書（施設運営管理関係）」を作成した当初は、選択肢上でダブルクリックをすると、選択肢に○がつく機能がついていたが、周知が不十分であることに加え、一部にその機能が付加されていないものもありました。

指導監査の際の社会福祉法人等による事前事務の効率化を図るため、今年度の指導監査から「社会福祉法人運営調書」、「社会福祉施設運営調書（経理関係）」の作成を求めず、独立行政法人福祉医療機構の運営する「社会福祉法人の財務諸表等電子開示システム」で公表されている現況報告書及び計算書類等を活用して指導監査の事前準備を行うとともに、「社会福祉施設運営調書（施設運営管理関係）」には、選択肢上でダブルクリックをすると○をつける機能を全選択肢につけ、指導監査の実施通知の際に周知することとします。

【報告書173ページ】第3・3(1)オ 指導監査の結果

複数年度連続して、同じ事項の指導を受けた場合には、指導事項改善報告書の報告内容の要求水準を上げるなど、指導結果が効果的に働くよう工夫をすることが望ましい。

複数年度連続して文書指導としたものについて、①一旦は指導事項が改善されたが、また新たな事象が発生して同じ指導内容となっているものと②前年度の指導内容が改善していないものに分けられます。

①については、同じミスが繰り返し発生していることが問題となるため、指導事項改善報告書の提出の際に具体的な解決策を検証させることとします。

②については、前回の指導事項についての取組が不十分であるため、指導文にその旨を記載するなどの工夫をするとともに、指導事項改善報告書の記載内容について、効果的な改善につながるよう指導・助言します。

【報告書174ページ】第3・3(1)オ 指導監査の結果

2年度連続で同じ内容の口頭指導を受けている事例があった。次回監査指導時にも同様の状況であれば、文書指導もありうるため、改善を強く求める旨を監査講評等で説明するなどの工夫を図ることが望ましい。

報告書にある口頭指導については、指導の内容は類似していますが、対象者の収入状況や必要経費の有無によって運用が異なる別々の制度に係る事項に対して口頭指導を行ったものです。

今後は、口頭指導の改善が見られなかった場合、監査講評等の際に繰り返しの指導であり、改善を強く求める旨を説明するとともに、指導文の作成の際にもより具体的に記載するよう工夫することとします。なお、今年度の指導監査からは、復命書の様式を変更し、前回指導事項の改善状況の確認を徹底することとしました。

また、口頭指導が繰り返された場合、「札幌市社会福祉法人・施設指導監査要綱」（平成9年4月1日民生局長決裁）9（1）エの規定に基づき、度重なる指導にもかかわらず、改善が見られない場合は事象によっては指導区分を文書指導とすることも検討します。

【報告書175ページ】第3・3(1)オ 指導監査の結果

次回指導監査時の準備の効率化のため、指導監査の復命書の指導メモ欄を活用し、前回指導監査時の指摘事項とその改善状況についての記載をすることが望ましい。

これまでの復命書の様式には、前回指導監査時の指導事項とその改善状況を記載する様式になっていなかったため、今年度から復命書の様式を改善し、前年度の全ての指導事項について、改善状況を記載することとしました。5月20日に開催した監査従事者向けの事前説明会においても、その旨を周知したところです。

【報告書176ページ】第3・3(1)カ 監査指導後の対応

指導事項改善報告書の内容が充実したものになるよう指導等の工夫を行うことが望ましく、また、社会福祉法人等の負担軽減のため、本市への書類の二重提出は不要である旨の周知を図るなどの工夫を図ることも検討されたい。

これまでは指導事項改善報告書を受理する際に添付すべき書類の基準はなかったため、添付書類がより充実したものになるように、今年度からは各社会福祉法人・施設に指導監査の結果通知を送付する際に、新たに作成した「改善報告書に添付すべき資料の一覧」を同封することとしました。

また、指導事項改善報告書に関連して、当室から社会福祉法人、社会福祉施設及び事業所管部に追加で確認した事項については、当室が改善報告書の決裁を受けるために作成している「社会福祉法人・施設指導監査結果の指導事項改善報告（報告）」の備考欄に当該事項を記載することとします。

【報告書181ページ】第3・3(2)オ 実地指導及び集団指導の結果

本市は、指導事項が確実に是正改善されるよう適切に指導する必要がある。前回の口頭指導事項の改善が見られない場合は、文書指導の手前の状況であることなどの指導方法の工夫や、3回以上の同じ口頭指導が続く場合には文書指導とするなどし、効果的な指導を行うよう努めることが望ましい。

報告書にある口頭指導については、特に文書指導とする内容ではないものと判断したため、口頭指導としたものです。

今後は、口頭指導の改善が見られなかった場合について、監査講評等の際に繰り返しの指導である旨を説明するとともに、指導文の作成の際にもより具体的に記載するよう工夫することとします。

また、口頭指導が繰り返された場合、事象によっては指導区分を文書指導とすることも検討します。なお、今年度の指導監査からは、復命書の様式を変更し、前回指導事項の改善状況の確認を徹底することとしました。

【報告書182ページ】第3・3(2)オ 実地指導及び集団指導の結果

次回実地指導の際の引継ぎ及び見落とし防止の趣旨からも、前回の実地指導と重複した指導である場合は、指導監査の復命書にその旨を明記することが望ましい。

【報告書175ページ】第3・3(1)オの回答と同様ですが、これまでの復命書の様式には前回指導監査時の指導事項とその改善状況を記載する様式になっていなかったため、**今年度から復命書の様式を改善し、前年度の全ての指導事項について、改善状況を記載することとしました。**5月20日に開催した監査従事者向けの事前説明会においても、その旨を周知したところです。

【報告書182ページ】第3・3(2)オ 実地指導及び集団指導の結果

指導監査の復命書に前回の実地指導の指導事項の改善状況の記載がなければ、当該事項の改善状況を確認したか否か、また改善がなされていたのか否かが判断することができない。指導結果が、適切に施設運営に反映されていることを明らかにするために、前回実地指導の指導事項の改善状況を明示することが望ましい。

【報告書175ページ】第3・3(1)オの回答と同様ですが、これまでの復命書の様式には前回指導監査時の指導事項とその改善状況を記載する様式になっていなかったため、**今年度から復命書の様式を改善し、前年度の全ての指導事項について、改善状況を記載することとしました。**5月20日に開催した監査従事者向けの事前説明会においても、その旨を周知したところです。

【報告書182ページ】第3・3(2)オ 実地指導及び集団指導の結果

前回の口頭指導の事項につき、一定程度の改善が見られるなどの事情により、口頭指導が相当である場合には、その旨も実地指導の復命書に記載し、改善状況が明らかになるような記録が望ましい。

【報告書175ページ】第3・3(1)オの回答と同様ですが、これまでの復命書の様式には前回指導監査時の指導事項とその改善状況を記載する様式になっていなかったため、**今年度から復命書の様式を改善し、前年度の全ての指導事項について、改善状況を記載することとしました。**5月20日に開催した監査従事者向けの事前説明会においても、その旨を周知したところです。

【報告書184ページ】第3・3(2)カ 実地指導後の対応

指導事項改善報告書の内容が充実したものになるよう指導等の工夫を行うことが望ましく、また、施設の負担軽減のため、本市への書類の二重提出は不要である旨の周知を図り、担当課が書類提出先の部署に確認した結果を「介護老人保健施設指導監査結果の指導事項改善報告（報告）」の備考欄に記載するなどの工夫を図ることも検討されたい。

【報告書176ページ】第3・3(1)カの回答と同様ですが、これまでは指導事項改善報告書を受理する際に添付すべき書類の基準はなかったため、添付書類についてはより充実したものになるように今年度からは**各社会福祉法人・施設に指導監査の結果通知を送付する際に、新たに作成した「改善報告書に添付すべき資料の一覧」を同封することとしました。**

また、**指導事項改善報告書に関連して、当室から社会福祉法人、社会福祉施設及び事業所管部に追加で確認した事項については、当室が改善報告書の決裁を受けるために作成している「介護老人保健施設指導監査結果の指導事項改善報告（報告）」の備考欄に当該事項を記載することとします。**

【報告書186ページ】第3・3(3)ア 介護保険施設等の事業者に対する実地指導の体制

実地指導を行う人員体制、実地指導の状況、実地指導の結果を検討するに、前回の指導事項が改善されていない事業所も存在することや社会福祉法人・老人保健施設等への実地指導等よりも少ない頻度であることからすると、実地指導の頻度の見直しを検討することが望ましい。

実地指導の頻度は、法令等で定められているものではありませんが、厚生労働省からは事業所の指定期間中に少なくとも1回は実施することが望ましいと助言されており、本市では現在、新たに事業を開始した事業所は開設後1年を目途に実地指導を行い、その後は指定の有効期間である6年に1度の頻度を目途に実地指導を行うこととしております。

現行の人員体制や実地指導を受ける事業所の負担、年々増加する事業所数等を考慮すると、現在の実施頻度は適正なものであると判断しています。

しかしながら、**過去の実地指導等で問題があった事業所については、当該事業所の運営適正化のため、通常の実地指導サイクルを早めて実施する必要もあると思われまことから、実地指導担当者の負担も考慮しながら前倒しての実施を検討してまいります。**なお、すでに一部サービスにおいては、

今年度前倒しの実地指導を予定しております。

【報告書187ページ】第3・3(3)ウ 介護保険施設等の事業者に対する実地指導の結果

2回連続で、重複する事項の指導を受けている可能性がある事例があったが、前回指導時には、本市への報告を要する事故が発生していなかったのであれば、「怪我を伴う事故（医療機関の受診なし）」など、他の問題は内包していないことを明記することが望ましい。

※ 当該意見（要旨）は、監査報告書の本文中（報告書187頁）の記載内容を踏まえ、一部修正をしています。

札幌市介護保険施設等における事故発生時の報告取扱要綱第2項（1）エの規定に基づき、介護サービス提供中等に発生した事故のうち、医療機関に受診した骨折・打撲・裂傷等の怪我を伴う事故や誤薬等について、事業者等は本市に報告を行うこととしております。

本件については、平成23年度の実地指導で、「特定の介護従業者が、実務経験が乏しいがゆえ、本来、報告すべき事案（入居者の、けがを伴う事故）について報告を行っていなかったことが、記録により判明したことなどから、介護従業者の資質向上のために、研修の機会を確保すること」を指導しており、平成29年度の実地指導では「市に報告すべき事故を報告していなかったことから、報告すること」を指導しています。

平成23年度の実地指導では、介護従業者が管理者等上司への報告を行っていなかったものであり、平成29年度の実地指導では、事業者が市に事故報告しなかったものであるため、それぞれ指導の趣旨が違うものです。仮に平成23年度に報告漏れとなっていた事故が、市に報告すべき事故（医療機関に受診したもの）であれば、別途その旨の文書指導を行っていたはずであり、その記録がない以上、市に報告すべき事故ではなかったと判断しています。

しかしながら、この度の意見を受け、担当者にとっては重複しない指導事項であることを認識できる事項であっても、第三者が見た場合判断できない恐れもあるため、今後は、指導事項の中に他の問題が内包していないことが明確に分かる表記とするよう、周知徹底を図っております。

【報告書188ページ】第3・3(3)ウ 介護保険施設等の事業者に対する実地指導の結果

改善勧告を受けた場合、身体拘束を要する理由や経過の記録の不備のように、改善状況報告書添付の書類だけでは改善状況の確認が困難な場合や、2回連続で、同様の事項について、指導を受けた場合には通常の実地指導サイクルによらず、早期に実地指導を行うことも検討することが望ましい。

現在、新たに事業を開始した事業所は開設後1年を目途に実地指導を行い、その後は指定の有効期間である6年に1度の頻度を目途に実地指導を行うこととしております。

しかしながら、この度の意見を受け、今年度一部サービスにおいて、過去に虐待認定されたケースや、前回の実地指導結果が不良だった事業所について、通常の実地指導サイクルを前倒しして、実地指導を行う予定としております。

エ 「第4 本市における介護保険事業に関する財務事務の執行・1 総説」関係

【報告書222ページ】第4・1(5)ア 介護・介護予防サービスの見込量等の推計及びこれに基づく給付費の算定の精度の向上

歳出（給付費関係）においては、保険給付費の殆どを占める介護・介護予防サービス費について24億ないし58億円の予実差を生じている。サービスの見込量等の推計は不確実な要素を基礎とし、一定の仮定ないし前提を設けることが避けられないが、予算の統制機能を発揮させるためには、多角的な知見等を動員し、可及的に精度の高い推計を行い、予算化を図る必要がある。このことは、次期介護保険事業計画の策定においても妥当するものであって、適切なPDCAサイクルを実施し、過不足のない介護サービス需要を推計したうえ、適切な保険料（第1号保険料）の算出を図ることが要請される。

介護保険事業計画は、3年ごとに策定しているものであり、策定時からの期間が開くにつれ、計画値と実績値の乖離が大きくなる傾向があります。そのため、毎年度の予算策定においては、計画値とは別に、実績値を考慮することで、予実差の縮減に努めています。それでも生じる余剰分は、次期計

画期間中の保険料軽減にあてることで、被保険者の負担を軽減しているところです。

次期計画策定に向けては、これまで毎年度行っているサービス量実績の分析評価に加え、給付費実績の分析評価も行うことにより、より高い精度の推計を行うよう努めてまいります。

【報告書 222 ページ】第 4・1(5)イ 介護保険給付費等準備基金の繰入れ

介護サービス等に過不足なく応需してゆくため、計画期間中の財源不足という事態は可及的に回避しなければならず、介護保険事業特別会計の将来にわたる安定的運営のため、介護保険給付費等準備基金の取崩しについては一層慎重な検討が期待される。

今後も、計画期間における国負担金や保険料等の歳入、介護サービス費等の歳出を見極め、基金の取崩しについては十分な検討を重ね、介護保険事業特別会計の安定的な運営に努めてまいります。

オ 「第 4 本市における介護保険事業に関する財務事務の執行・2 介護保険特別会計に属する介護保険事業についての監査結果」 関係

【報告書 225 ページ】第 4・2(1)ウ 介護認定審査会費：要介護等認定の所要期間

本市における申請から二次判定までの平均所要日数が平成 25 年度以降 40 日を超える状態が続いていることから、要介護等認定の申請から処分までの日数短縮に向けて努力すべきである。

申請に対する処分（認定結果通知）は、申請のあった日から 30 日以内にしなければなりません（介護保険法 27 条 11 項本文）、本市においては平均所要日数が平成 25 年度以降 40 日を超える状態が続いています。介護保険法施行時に比べると高齢化の進展により要介護・要支援認定の申請者が年々増加し、事務処理に時間がかかるようになっており、全国的にも 30 日以内で処分を行うことが厳しい状況となっています。

本市は、平成 27 年度には厚別区と西区で認定審査会の部会を 1 部会ずつ増設し、平成 28 年度には白石区、豊平区及び南区で 1 部会ずつ増設したほか、1 部会当たりの付議件数を増やす等して、申請から二次判定までの期間を短縮する努力をしてきましたが、処分までの平均所要日数は短縮されず、ここ 5 年間はほぼ横ばいの状態となっていました。

要介護等認定の申請から処分までの日数短縮への対応策の一つとして、介護認定審査会の簡素化が平成 30 年度から可能となっており、札幌市においても平成 31 年 5 月から一定の要件に該当する方を対象として実施しております。簡素化によって対象ケースについては審査資料の事前送付を省略できるため、認定決定までの期間短縮に一定の効果が見込まれています。

処分までの期間短縮については、全国的な課題であり、制度の構造的な部分に起因するところが大きいので、介護認定審査会に関する業務の負担軽減について国の動向を注視しながら、審査の簡素化の効果について検証を行い、申請から処分までの日数をより一層短縮するための方法を今後も検討してまいります。

【報告書 230 ページ】第 4・2(1)ウ 介護認定審査会費：認定調査実施時の公用車使用

本庁（保健福祉局総務部総務課）は、各区における公用車の使用許可、運転命令が厳格に行われるよう、各区に対し、訪問調査指導専用車運転管理実施要領の遵守徹底に努めるべきである。

各区保健福祉部において、訪問調査及び訪問指導に専ら使用する本市借り受け自動車（以下「専用車」という。）については、「自動車運転管理要綱」（平成 4 年 11 月 30 日総務局長通知）に定めるもののほか、専用車の適切な使用による業務の効率的かつ円滑な遂行を図ることを目的として、運転及び管理の細目を定めた「訪問調査指導専用車運転管理実施要領」（平成 27 年 3 月 12 日保健福祉局長決裁）に基づき運用しているところです。

一部の区において、当該要領とは異なる運用がみられたとの意見があったことから、区保健福祉課長会議において、意見のあった事項を共有し、実施要領の遵守について再確認しました。

【報告書 231 ページ】第 4・2(1)ウ 介護認定審査会費：公用車使用時のアルコール検査

区職員が認定調査のために公用車を使用する場合におけるアルコール検査の実施基準が統一されて

いないことから、本庁においては、全件検査を実施すべくアルコール検査取扱通知を改訂した上、公用車運転前のアルコール検査を全件実施することを徹底させるべきである。

各区保健福祉部において、職員が公用車を使用する場合、「区保健福祉部及び保健福祉局におけるアルコール検知器による検査の取扱いについて」（平成19年3月22日保健福祉局長決裁。以下、「取扱通知」という。）に基づきアルコール検査を実施することとなります。

当該取扱通知には、「2 対象者」において検査対象者が規定されておりますが、同規定のただし書きにおいて、「日頃から飲酒しないことが明らか」、「前日飲酒していない旨の申告があった」職員については検査の対象外とされていたところです。

本件については、**平成31年2月に既に当該取扱通知を改正し、例外規定を削除し、全ての運転者を検査対象としています。**

【報告書232ページ】第4・2(1)ウ 介護認定審査会費：市社協との業務委託（委託料の積算方法）

本市は、市社協との認定調査業務に関する業務委託契約に係る予定価格について、過去の実績を踏まえ、人件費及び事務費を積算しているが、人件費は、平成27年以降、実績件数が推計件数を下回っている。本市は、適正な契約金額を積算するため、推計の精度向上に向けて努力すべきである。

本市は、市社協との業務委託契約に係る予定価格について、過去の実績を踏まえ、人件費及び事務費を積算して算定しています。人件費については、市社協の審査判定件数の実績を基に推計し、この推計を基に必要人工数を推計した上で人件費を積算しています。

平成25年度及び平成26年度は実績件数が推計件数を上回っていましたが、平成27年度以降、実績件数が推計件数を下回っており、平成28年度及び平成29年度については、実績件数が推計件数より10パーセント前後下回る状態となっています。

審査判定件数は認定者数と異なり、制度改正（認定有効期間の延長）の影響による年度ごとの不確定要素が大きいため、その正確な予測は困難であり、これまでも制度改正による不確定要素を見込んで積算するなど、適切な推計に努めてまいりましたが、**今後も推計方法の改善などにより、その精度の向上に一層努めてまいります。**

【報告書233ページ】第4・2(1)ウ 介護認定審査会費：主治医意見書の徴求

提出期限を超えて意見書を提出する主治医が一定数存在している。申請から処分までの日数を短縮するためにも、本庁介護保険課は、各区に対し提出期限を過ぎても意見書を提出しない主治医に対する督促時期を早めるよう指導助言すべきである。

区保健福祉課は、要介護等認定申請書を受領した後、当該申請者の主治医に対して意見書の作成・提出を依頼しています。各区は、主治医意見書の提出期限を依頼日から「14日」後に設定していますが、本市において、平成25年度から平成29年度までの申請日から主治医意見書提出までの平均所要日数は、15日後半から16日前半でした。平均所要日数が14日を超過していることからすると、提出期限を超えて意見書を提出する主治医が一定数存在いたします。

多くの区は、提出期限を過ぎても意見書を提出しない主治医に対し、遅くとも依頼日から30日を経過するまでには督促を行うという運用をしている状況でした。

各区へは、主治医意見書の督促時期についての包括外部監査の意見を受けて、医療機関や区の業務状況等も勘案し、本庁介護保険課の見解として、**依頼から14日を超えても未提出の場合には、遅くとも14日目から5営業日後には主治医へ確認を行うのが適切である旨の事務処理の目安を示し、これまでより早期の督促実施を促している**ところです。

また、包括外部監査結果公表後の平成31年3月中に、**札幌市医師会へ監査結果の情報提供とより一層の協力依頼を行うなどしました。**意見書の早期提出に向けた方策については、今後も検討してまいります。

平成 27 年に介護保険システムを更新した後、システムに不具合があったことにより、一部の被保険者について課税地への所得照会が行われなかったため、保険料が過少に算定されていたことが平成 29 年 4 月に判明した。問題発生の原因となったシステム改修から約 2 年間、保険料の算定誤り及び保険料の過誤徴収が判明しなかったことは、保険料の適正かつ公平な徴収という見地からは問題である。

システムの定期的なテスト実施はもとより、検証方法を十分に吟味して同様の問題が生じないように努力をされたい。

平成 29 年 4 月、札幌市に住民登録があって、課税地が札幌市以外の市町村である場合、課税地に所得の照会を行った上で保険料を算定する必要があるところ、一部の者について課税地への所得照会が行われなかった結果、保険料の算定を誤り、該当者が保険料を過大に支払っていたことが判明しました。本事案については、平成 27 年 10 月に介護保険システムを更新した後、税情報の取込プログラムが正常に機能しなかったことから、保険料算定誤りが発生したものです。

システム改修後、本市では、不具合発生年度以降の保険料年次確定処理における税データ取込処理において、取込元である税データから税データ取込漏れとなった条件に一致する者を抽出し、当該対象者の介護保険システムのデータ状況と比較する方法により、税データが正しく介護保険システムに取り込まれていることを確認しています。また、不具合発生以降に行うシステム改修等の際には、改修箇所以外が改修前システムと同様に処理が行われていることをシステムテストにおける確認観点に含めることにより、本市としては再発防止に努めています。

更に、令和元年度は、システムテストにおいて複数職員による確認作業を行う体制を整えることにより、再発防止に努めています。

【報告書 2 4 3 ページ】第 4・2(2)ア 第 1 号保険料の賦課・徴収等：介護保険料のコンビニエンスストア納付

介護保険料のコンビニエンスストア納付について、需要調査等を行い、費用対効果を分析した上で、導入について検討を行うことが望ましい。

介護保険料の納付方法は大きく特別徴収と普通徴収の二つに分かれています。そのうち普通徴収においては、納付書払いまたは口座振替となっており、本市では納付書で納付する場合、金融機関の窓口で納付する必要がある。国民健康保険料においてはすでにコンビニエンスストアでの納付（以下「コンビニ納付」とする。）を導入していますが、介護保険においては特別徴収が全体の 90 パーセントを超えていること等を理由にコンビニ納付を導入する必要性は低いと判断しています。

また、コンビニ納付はその他の納付方法と比較して手数料が 5 倍以上と相当割高であり、この負担を介護保険加入者もしくは札幌市の納税者に求めることが、市民サービスの向上に資することには必ずしもならないと考えているため、金融機関窓口での納付、口座振替による納付を勧めているところです。

本意見を踏まえ、国民健康保険担当の保健福祉局保険医療部と協議しており、既に導入している他政令指定都市の動向や費用対効果なども踏まえて検討を行います。

【報告書 2 4 4 ページ】第 4・2(2)ア 第 1 号保険料の賦課・徴収等：WEB 口座振替サービス

保険料の口座振替利用者を増やすためにも、WEB 口座振替サービスの需要調査等を行い、費用対効果を分析した上で、導入について検討を行うことが望ましい。

本市では、介護保険料の納付忘れを防止するため、口座振替による納付を勧奨しています。口座振替による納付を始めるためには、被保険者が口座振替依頼書に必要事項を記入、捺印した上で郵送するか、被保険者がキャッシュカードを区役所に持参して手続を行うことが必要となります。

これに対し、政令市の中には WEB 口座振替受付サービスを導入している自治体があり、同サービスを導入している市町村に居住している口座振替を希望する被保険者は、自宅内で口座振替の手続を行うことが可能です。

しかし、同サービスについては自宅で手続を行うことから、特に高齢者にとっては、操作方法が難しく、入力を途中で断念するケースも多いと先行実施している政令市からは聞いているため、導入にあたっては慎重な検討が必要であると考えています。

本意見、既に導入している他政令指定都市の動向や費用対効果なども踏まえ、国民健康保険担当の

保健福祉局保険医療部とも協議のうえ、検討を行います。

【報告書245ページ】第4・2(2)ア 第1号保険料の賦課・徴収等：保険料の過誤納金の処理

保険料の還付が必要となった場合に還付対象者が区保険年金課に提出した還付方法申出書について、還付対象者以外の口座を還付先に指定するものの中に、委任者と受任者の筆跡や印影が同一であって還付先の指定が還付対象者本人の意思に基づくものか否か疑問を差し挟む余地があるものが複数認められた。マニュアルには、適宜の方法により還付対象者の意思を確認することが必要となる旨を記載することが望ましい。

本市では、介護保険料に還付が発生した場合、被保険者へ還付方法申出書を送付することで還付先口座の照会を行うこととしています。通常は被保険者本人の口座へ還付することとなりますが、被保険者以外の口座へ還付を希望する場合は、委任状を提出いただき、委任者口座へ還付することも可能となっています。

本意見を踏まえ、当該事例があった場合には、適宜の方法により被保険者本人の意思を確認するよう「介護保険事務処理マニュアル収納管理事務」へ記載を行いました（令和元年5月）。

また、区役所で納付相談業務を担当する収納係長会議（平成31年3月）においても改めて周知したところ です。

【報告書246ページ】第4・2(2)ア 第1号保険料の賦課・徴収等：保険料の過誤納金の処理

指定代表者が還付金を受領することについて全相続人の同意を得ているか確認するため、相続人代表者指定届の様式について、全相続人が同意のもと相続人代表者に指定されたことが分かるような様式に改めることが望ましい。

本市では、介護保険加入者が死亡し過納金が発生した場合、相続人に「相続人代表者指定届（以下、「指定届」という。）」を記入いただき、その相続人が法定相続人であることを住民記録システム等で確認の上、届出に基づき還付処理を行っています。

今回の意見を踏まえ、平成31年3月14日付札介保第7755号により各区へ「指定届を受理した際、住民基本台帳や戸籍等により代表相続人が法定相続人であることを確認の上、還付処理を行うこと」と通知し、周知を図りました。

また、区役所で納付相談業務を担当する収納係長会議（平成31年3月）においても改めて周知しました。

なお、様式の変更については、今回いただいた意見を基に、他都市の事務処理、様式等について照会を行い、区役所からの意見を聴取するなどして今年度検討することとしています。

【報告書247ページ】第4・2(2)ア 第1号保険料の賦課・徴収等：保険サービス員の待遇

滞納保険料の徴収を積極的に行うインセンティブを保険サービス員に与えるためにも、保険サービス員が会計年度任用職員に位置づけられない場合には、介護保険料収納率についても成績報酬算定の基礎にすることが望ましい。

令和元年度に施行される改正後の地方公務員法第3条第3項第3号において、特別職に属する非常勤職員の任用が厳格化されました。この他、地方公務員法及び地方自治法の一部を改正する法律要綱等により、保険サービス員は改正地方公務員法施行下においては、特別職非常勤職員として任用できないと解されるため、会計年度任用職員へ移行すべきものと考えています。

【報告書249ページ】第4・2(2)ア 第1号保険料の賦課・徴収等：滞納整理

実施基準がない電話催告を積極的に活用し、滞納者に対し早期の納付を促すことが望ましい。

本市が行う滞納者に対する催告は大きく2つに分かれており、1つは職員による文書催告、もう1つは保険サービス員による訪問催告です。

保険サービス員による訪問催告は平成30年2月より年3回（5月、8月、翌2月）行っており、年度通して3回実施された平成30年度については滞納繰越分の収納率が前年比2.38ポイント増の15.16%となりました。現年度普通徴収分については4月末時点で88.93%となっており、保険サービス員による催告の成果が表れてきています。

今後も、**電話催告を初めとした催告についての研究を続け、現在の人員で実施可能な効果的・効率的な催告を実現し、もって収納率向上に資するよう不断の努力が必要と考えています。**

【報告書249ページ】第4・2(2)ア 第1号保険料の賦課・徴収等：滞納整理（滞納処分（狭義））

本庁介護保険課は、滞納繰越分の収納率を向上させるため、資産があることが判明した滞納者について、より積極的に適切かつ効果的に滞納処分（狭義）を行うよう区に指導を行うことが望まれる。

本市では、保険料滞納者に対し財産調査を行っており、財産が判明した後も保険料の支払いに応じない場合、滞納処分を行っています。

本格的に財産調査を行うようになったのは平成29年度からであり、同年度の滞納繰越分収納率は前年比1.48ポイント増の12.78%となりました。

今年度も、**積極的に財産調査を実施し、結果を活用した催告を強化するよう各区に指導しています。**

【報告書263ページ】第4・2(4)エ 高齢者配食サービス事業（総合事業）

配食訪問時における安否確認の一層の有効化・実効化について、後記「第4・2(4)テ」の「高齢者配食サービス事業」（エ）「配食訪問時における安否確認の一層の有効化・実効化」と同じ。

後記「第4・2(4)テ」の「高齢者配食サービス事業」（エ）「配食訪問時における安否確認の一層の有効化・実効化」と同じ。

【報告書267ページ】第4・2(4)キ 介護予防センター等運営事業

介護予防教室の実施について、介護予防センターによっては、目安回数の3倍以上の実績となっているところ、利用者の公平性の観点から、実施回数が標準化されるよう管理を行うことが望ましい。

本件につきましては、札幌市介護予防センター運営事業の仕様書に定める業務内容のうち「介護予防教室の開催」について、介護予防センターごとに実施回数の目安を定めており、目安の実施回数を超過については、不問としておりました。

本意見を踏まえまして、**各介護予防センターの介護予防教室の実施回数の管理及び次年度以降の契約における目安回数の設定について、検討してまいります。**

【報告書267ページ】第4・2(4)キ 介護予防センター等運営事業

介護予防教室の内容についても、利用者の公平性の観点から、契約に従った内容を取り入れるよう管理が必要である。

本件につきましては、札幌市介護予防センター運営事業の仕様書に定める業務内容のうち「介護予防教室の開催」における介護予防教室の内容については、「閉じこもり予防」「栄養改善」「口腔機能の向上」「うつ予防」「運動器の機能向上」「認知症予防」「疾病予防」等の効果的な内容を取り入れた教室とすると定めており、実際の介護予防教室の内容については、地域性も考慮した上で、各介護予防センターに一任しておりました。

本意見を踏まえまして、**各介護予防センターの介護予防教室の内容については、地域性や利用者のニーズを考慮しているかという点などについて管理することを検討してまいります。**

【報告書272ページ】第4・2(4)コ 介護サポートポイント事業

本事業の活動指標として、介護サポーター登録者数が設定されているものの、成果指標自体は設定されていない。本事業の意義に照らし、登録サポーターが実際に行ったボランティア活動に関する成果指標を設定することが有用であり、その成果指標に基づき達成状況や課題を検証すべきである。

本事業は、「高齢者の介護予防を図るとともに、介護保険制度への理解を深めることを目的として、市内の介護保険関連施設などでのボランティア活動への参加を促進する」という意義を持つものです。

本意見は、活動指標として、介護サポーターの登録者数が設定されているものの、介護サポーターが実際に行ったボランティア活動に関する成果指標（ボランティア活動を行った介護サポーターの人

数、ボランティア活動が行われた総量等) が設定されていないことを受けたものです。

心身の状態やボランティア活動と向き合う姿勢は、人それぞれであり、無理なく自分のペースで続けることも大切であると考え、これまでは、ボランティア活動に関する成果指標を設定していませんでしたが、事業の成果を計るうえで、有用と思われることから、ボランティア活動を行った介護サポーターの人数やボランティア活動が行われた総量等を成果指標とすることも検討してまいります。

【報告書274ページ】第4・2(4)ス 在宅医療・介護連携推進事業

シンポジウム実施後のアンケートについて、低調な回収率を上げるための工夫を検討されたい。

シンポジウムは、在宅医療・介護連携に対する地域住民の理解を深める目的で、各区1回(合計10回)実施しております。

シンポジウム実施後のアンケートについては、事業目的の達成度や課題を分析するために実施するものであるため、本意見を踏まえ、参加者にアンケートに協力してもらえよう、効果的なアナウンス方法や回収方法など、回収率を高められるような工夫を検討いたします。

【報告書276ページ】第4・2(4)セ 地域ケア会議推進事業

予算額の乖離が認められるところ、過去の実績等を踏まえた予算編成・執行を検討する必要がある。

高齢者の個別課題について検討を行う地域ケア会議については、多角的な視点から課題解決を行う必要がある場合に、第三者である専門職(アドバイザー)に会議への参加を求め、課題解決のための支援を受けることができることとしています。

平成29年度は、アドバイザーの活用促進を図る目的で、全ての地域ケア会議でアドバイザーを活用できるよう予算編成を行ったところですが、執行状況との間に乖離が発生したため、平成30年度より、過去の実績等を踏まえ予算額を減額しております。

今後も、過去の実績等を踏まえた予算編成に努めてまいります。

【報告書278ページ】第4・2(4)チ 2025年の高齢者介護推進事業

高齢者虐待防止に関する事業(虐待相談窓口の設置事業)についての委託契約に係る予定価格(人件費)の積算の際、必要人工を確認する方法として、受託者からの聴取内容を書面化した上、これを保存しておくべきである。また受託者から実績と従事業務詳細についても書面報告を受けておくことが望ましい。

高齢者虐待防止電話相談業務は、高齢者虐待を防止するために、気軽に相談できる電話相談窓口を設置し、高齢者虐待に関する知識等の啓発・普及を図るとともに、必要に応じて適切な支援につなげるために実施しております。

虐待電話相談の件数は多くないため、本意見を踏まえ、本業務の必要人工について受託者に聴取にて確認し書面化・保存するとともに、受託者から実績や従事業務詳細についても書面で報告を受けるよう努めてまいります。

【報告書279ページ】第4・2(4)ツ 高齢者等おむつサービス事業

高齢者人口の急増、特に要介護者の増加に伴い、本事業の対象者が増加することは明らかである。本事業に係る制度が現状のまま推移する限り、事業費は増加の一途を辿る。将来の事業費予測と所得制限の導入の検討を進めるべきである。

高齢者等おむつサービス事業は、ねたきり又は認知症などによりおむつを必要とする在宅の高齢者等に対しておむつを給付し、本人及び介護する家族の負担軽減や保健衛生の向上を図ることを目的としております。

高齢者及び関係費用の増加につきましては、本事業に関わらず全市的な課題と認識しておりますことから、これまでも事業費の将来予測を行いながら、適切に事業を実施してきたところです。

今後とも、要介護等認定者数の増加や、これに伴う介護保険料の増加等が見込まれることを踏まえ、将来の事業費予測を行うとともに、国や他都市の動向にも注視しながら、自助・互助・共助・公助のバランスに配慮した事業設計に努めてまいります。

【報告書279ページ】第4・2(4)テ 高齢者配食サービス事業（任意事業）

本事業は、一食当たり配送費用等相当分（平成29年度は410円）を本市が受託業者に支払うものであり、利用者についての所得制限はないが、急増する高齢者数や関係費用に係る市財政負担を考慮し、所得制限の導入について検討を進めるべきである。

高齢者配食サービス事業は、ひとり暮らしで食事の調理が困難な高齢者に対して、栄養バランスの取れた食事を届けるとともに、訪問の際に安否確認をし、健康状態に異常等があった場合には関係機関へ連絡等を行うことにより、安心して自立した生活を営めるよう支援することを目的としております。

高齢者及び関係費用の増加につきましては、本事業に関わらず全市的な課題と認識しておりますことから、これまでも事業費の将来予測を行いながら、適切に事業を実施してきたところです。

今後とも、**要介護等認定者数の増加や、これに伴う介護保険料の増加等が見込まれることを踏まえ、将来の事業費予測を行うとともに、国や他都市の動向にも注視しながら、自助・互助・共助・公助のバランスに配慮した事業設計に努めてまいります。**

【報告書281ページ】第4・2(4)テ 高齢者配食サービス事業（任意事業）

配食訪問時に利用者の健康状態に異状等があった場合、配送業者からの連絡は、必要に応じて、利用者が事前に申告している緊急連絡先や、区、担当ケアマネジャー、関係機関（消防署、警察署等）等に対して行われ、必要な情報共有がなされる体制になっているが、利用者が本事業の利用を申し込む際に提出する申請書に、異状等発見時の情報共有についての承諾の記載が欠けているので、これを整備することが望ましい。

高齢者配食サービス事業は、配食の際に安否確認をし、健康状態に異常等があった場合には関係機関へ連絡等を行うことにより、安心して自立した生活を営めるよう支援することを目的として実施していることから、これまでも事業の趣旨に則り、適宜関係機関で必要な情報を共有しながら対応してきたところです。

この度、本意見を踏まえ、**申請書の様式に異常等発見時の情報共有についての承諾欄を設けたことから、今後は新しい申請書に基づき事業を実施してまいります。**

【報告書281ページ】第4・2(4)テ 高齢者配食サービス事業（任意事業）

本事業以外にも高齢者に対する見守り関連事業があるところ（「ひとり暮らしの高齢者等巡回相談事業」、「高齢者あんしんコール事業」）、これら事業における対象者の異状に関する情報もまた、関係各所で共有されることが望ましい。そのため、これらの事業における制度・規程等も整備し、対象者に異状があった旨の情報を関係各所において共有する体制を築くべきである。

高齢者配食サービス事業以外にも高齢者に対する見守り関連事業があり、それぞれの目的や要件に基づき事業を実施することで、幅広く高齢者を見守る体制が図られているところです。

今後とも、**対象者に異常等があった際の関係機関への連絡・共有体制については、事業ごとに必要に応じて見直しを行ってまいります。**

【報告書284ページ】第4・2(4)ト 成年後見制度利用支援事業

本事業についての委託契約に係る予定価格（人件費）の積算の際、必要人工を確認する方法として、受託者からの聴取内容は書面化した上、保存しておくべきである。受託者から実績と従事業務詳細についても書面報告を受けておくことが望ましい。

成年後見制度利用支援事業は、成年後見制度利用支援事業を円滑かつ効果的に運営することを目的に実施しており、成年後見制度全般に関する相談業務、審判請求に必要な資料等の作成、市長申立て対象者のうち本人に資力がなく申立費用や後見人等報酬を負担することが困難な場合の費用助成に関する業務を、平成25年度から業務委託にて実施しております。

本意見を踏まえ、**本業務の必要人工について受託者に聴取にて確認し書面化・保存するとともに、受託者から実績や従事業務詳細についても書面で報告を受けるよう努めてまいります。**

【報告書286ページ】第4・2(4)ニ 介護給付適正化事業～ケアプランの点検

ケアプランの点検と実地指導を重複して受けることによる事業者の負担と、重複しても行うことにより期待される効果を勘案して対象業者を選定することが望ましい。

介護給付費適正化事業として実施するケアプランチェックは、当該ケアプランを立案したケアマネジャーを対象とし、当該ケアプランに係る利用者にとって適切な保険給付であるかを区及び本庁介護保険課が保険者の立場で検証・指導するものです。一方、実地指導は、指定事業所を対象とし、当該事業所が適切な事業所運営を行っているかを本庁介護保険課が指定権者の立場で指導するものです。

それぞれの事業の目的は異なっていますが、ケアプラン作成が適切に行えているかなど重なる部分もあるため、各事業の趣旨を踏まえながらより効果的に実施できるよう、介護給付適正化事業の対象事業所選定については以下の対応を行っています。

- ・ 本庁介護保険課においては、平成30年度から、前年及び前々年度当該事業実施対象事業所に加え、当該年度実地指導対象事業所の一覧を区に提供するようにしています。
- ・ 区においては、平成30年度から、当該事業の対象事業所を選定する際は、上記一覧を踏まえ、重複した指導とならないよう調整しています。

【報告書288ページ】第4・2(4)ニ 介護給付適正化事業

介護給付費通知書を封入するための窓あき封筒の購入について不要な支出がなされることを防止するため、追加発注が発生しないよう努められたい。

平成29年度の介護給付費通知書及び同封チラシを封入するための穴あき封筒の購入について、前年実績などから必要数を算定して、一般競争入札を行った結果、平成29年8月17日、前年度発注数から推計して84,000枚の封筒をN株式会社が発注しました。

しかし、同月22日に道国保連から受領したテストデータから改めて必要数を推計したところ86,000枚の封筒が必要と見込まれたことから、同年9月12日に追加で2,000枚をN株式会社へ少額随意契約で発注したため、当初に86,000枚を発注した場合に比べて、追加発注により68,120円を余計に支払うこととなりました。

平成30年度には、テストデータを受領した後速やかに送付対象者数を試算し、それを元に封筒の発注をするというスケジュールに変更しており、今後も追加発注が発生しないよう平成30年度と同様のスケジュールで進めます。

オ 「第4 本市における介護保険事業に関する財務事務の執行・3 区の事務についての監査結果」 関係

【報告書292ページ】第4・3(2)イ 介護認定審査会費：主治医意見書の徴求

区においても、主治医意見書の提出督促を現在よりも早期に行うなどの工夫を行うことにより、申請から処分までの日数を短縮するよう努めるべきである（東区、厚別区、豊平区）。

介護保険法第27条第11項本文の規定により、要介護等認定申請に対する処分（認定結果通知）は、原則として申請日から30日以内に行うこととなっておりますが、現状は難しい状況となっております。

これは、申請者数の増加に伴い、認定調査の処理日数に時間を要していることや介護認定審査会の付議件数の制約など複合的な要因によるものですが、主治医意見書の提出の遅れも要因の一つです。

要介護等認定申請に係る主治医意見書については、申請書を受領した後、当該申請者の主治医に対して提出期限を依頼日から14日後に設定し、意見書の作成・提出を依頼しております。

提出期限を過ぎても意見書を提出しない主治医に対しては、遅くとも依頼日から30日を経過するまでには督促を行うという運用をしている状況でした。

今回の御指摘及び介護保険課の見解を踏まえ、主治医意見書の督促を申請日から20日程度経過した時点で医療機関に状況の確認を行うよう改めるとともに、令和元年5月から、一次判定において一定の条件（※）に該当する申請については介護認定審査会の簡素化を行っており、認定期間の日程短縮に努めているところです。

※簡素化の条件

- ・更新申請である
- ・認定ソフト 2018 により出力した審査会資料で「簡素化」可能となっている
- ・一次判定が要支援 1、要介護 3～5
- ・主治医意見書と認定調査票の認知症高齢者日常生活自立度の差が 3 段階以内
- ・主治医意見書と認定調査票の障害高齢者自立度の差が 3 段階以内
- ・前回の認定決定にサービス種類指定がない 等

【報告書 294 ページ】第 4・3(2)イ 介護認定審査会費：主治医意見書の徴求
提出期限を過ぎても意見書を提出しない主治医に対し督促時期を早めるべきである（東区、厚別区、豊平区）。

要介護等認定申請に係る主治医意見書については、申請書を受理した後、当該申請者の主治医に対して提出期限を依頼日から 14 日後に設定し、意見書の作成・提出を依頼しております。

提出期限を過ぎても意見書を提出しない主治医に対しては、遅くとも依頼日から 30 日を経過するまでには督促を行うという運用をしている状況でした。

今回のご指摘及び介護保険課の見解を踏まえ、申請日から 20 日程度経過した時点で医療機関に状況の確認を行うようにするとともに、督促の時期等を記録に残し、情報を課内で共有できるようにしているところです。

【報告書 296 ページ】第 4・3(2)ウ 介護保険料（第 1 号保険料）の賦課・徴収等：保険料の過誤納金の処理

保険料の還付対象者以外の名義の銀行口座を還付先に指定された場合、還付の過誤を予防するため、還付対象者本人の意思に基づくものか適宜の方法により確認することが必要である（東区、厚別区、豊平区）。

御意見を踏まえ、令和元年 5 月に改訂された「介護保険事務処理マニュアル収納管理事務」に則り、委任者と受任者の印影が同一であったり、筆跡が似通っていたりする場合など、還付対象者の意思が反映されているか疑義があるときには、委任者に直接連絡のうえ意思を確認し、必要に応じて還付方法申出書の再提出を求めるなど、適切な運用に努めています。

【報告書 298 ページ】第 4・3(2)ウ 介護保険料（第 1 号保険料）の賦課・徴収等：滞納整理
実施基準がない電話催告を積極的に活用し、滞納者に対し早期の納付を促すことが望ましい（東区、厚別区、豊平区）。

現年度分の滞納に係る本意見を踏まえ、訪問催告の強化とともに、より積極的に電話催告を活用し、滞納者に対して早期の納付を促すよう保健福祉局介護保険課からも依頼を受けているところであるため、引き続き現年度分の収納率の向上を図るよう努めてまいります。

【報告書 298 ページ】第 4・3(2)ウ 介護保険料（第 1 号保険料）の賦課・徴収等：滞納整理（滞納処分（狭義））

資産があることが判明した滞納者に対しては、より積極的に適切かつ効果的に滞納処分（狭義）を行うべきである（東区、厚別区、豊平区）。

滞納繰越分に係る本意見を踏まえ、MT 調査ピックアップリスト等により資産があることが判明し、特に介護保険料と共に国民健康保険料や後期高齢者医療保険料を滞納している滞納者については、より積極的かつ効果的に滞納処分（狭義）を行い、滞納繰越分の収納率の向上を図るよう努めてまいります。

【報告書 299 ページ】第 4・3(2)ウ 介護保険料（第 1 号保険料）の賦課・徴収等：滞納整理（保険料の減免・徴収猶予）

マニュアルの記載に過不足がある場合、区は本庁と問題意識を共有しながら内容改定に積極的に関与することが望まれる（東区、厚別区、豊平区）。

業務に関わり不明な点が生じた場合には、その都度、本庁所管部局に確認し対応しておりますが、御意見を踏まえ、マニュアルの記載に過不足があると考えられる場合には、本庁所管部局とも問題意識を共有し、必要に応じてマニュアル等の改正を求めるなど、より適正な事務執行となるよう努めてまいります。

【報告書301ページ】第4・3(2)キ 介護給付適正化事業

ケアプランと実地指導の点検箇所は重複する部分があるため、対象事業所の選定について調整する工夫が望ましい（厚別区）。

介護給付費適正化事業として実施するケアプランチェックは、当該ケアプランを立案したケアマネジャーを対象とし、当該ケアプランに係る利用者にとって適切な保険給付であるかを保険者の立場で検証・指導するものです。一方、実地指導は、指定事業所を対象とし、当該事業所が適切な事業所運営を行っているかを指定権者の立場で指導するものです。

それぞれの事業の目的は異なっていますが、ケアプラン作成が適切に行えているかなど重なる部分もあるため、各事業の趣旨を踏まえながらより効果的に実施できるよう、介護給付適正化事業の対象事業所選定に当たっては、以下の取組を行っています。

- ・ 本庁介護保険課においては、平成30年度より、前年及び前々年度当該事業実施対象事業所に加え、当該年度実地指導対象事業所の一覧を区に提供するようにしています。
- ・ 区においては、平成30年度より、当該事業の対象事業所を選定する際は、上記一覧を踏まえ、重複した指導とならないよう調整しています。

カ 「第5 社会福祉法人札幌市社会福祉協議会及び社会福祉法人神愛園（軽費老人ホームB型琴寿園）における財務事務の執行・1 社会福祉法人札幌市社会福祉協議会における財務事務の執行」関係

【報告書311ページ】第5・1(2)ア 総務課 (ア)寄附受理

寄附者が寄附申込書に記名をした場合には、押印も求めるなどして、寄附者が作成したことが後に識別できるような取扱いが望ましい。

従来、寄付申込書は署名を想定していたため、押印の規定は設けておりませんでした。しかし、寄付申込者がパソコン等により申込書を作成することが多くなり、記名による申込書が提出されるようになったことから、今後は、寄付者の意向が確認できるよう押印を求める取扱いとしました。

【報告書315ページ】第5・1(2)ア 総務課 (エ)会員管理

賛助会員増についての取組は、自主財源の確保もさることながら、市社協の事業の周知と理解という効果も期待できることから、推進されたい。

賛助会員の増強を始めとする自主財源の確保は、広報戦略室の所管業務として、社協組織の魅力発信や事業周知と一体的に取り組むこととしており、今後も、引き続き法人運営の重点的な取組みの一つとして推進してまいります。

【報告書316ページ】第5・1(2)イ 経営財務課 (イ)資金運用

平成14年に社会福祉基金他が設置されて以来、基金運用方針の見直しを行っていない。現下の金利情勢を考慮すると、安全運用のみならず、他の社協での寄附金に関する運用方針・方法を調査し、有利運用という観点も加味した運用方針の見直しについて検討することが望ましい。

包括外部監査の実地調査時に、各種基金の運用に関する本会の規定として、平成14年に制定した「基金運用方針」をお示しし、この度の御意見をいただいたところであります。当該方針は、平成9年の都市銀行破たんを契機に、それまでの銀行中心の運用を改め、国債や地方債を中心とした債券運用へと移行するための根拠規定として整備されたものでした。その後、債券市場の金利が低下していく中で、社会福祉法人会計基準の見直しにあわせ、平成24年6月に新たに「資金運用規程」を整備しております。

本来、基金運用方針は廃止されていなければならないが、この度の監査時には、資金運用規程を示すべ

きだったところ、失念しておりました。監査人とのヒアリング時にも方針と規程を同じものと捉えてしまっていたため、正確な回答に至らなかったものです。

資金運用規程については、平成 29 年度に一部改正を行っているところですが、今後も、寄附者が本会に託した思いを第一に、安全性にも留意しつつ、マイナス金利時代に見合った弾力的な運用が可能になるよう、他の社会福祉協議会の運用状況も参考にしながら検討することとしておりました。この度、**これまで基本としていた銀行預金及び公共債運用の枠組みを見直し、社債・仕組債・劣後債による積極運用が図れるよう、6月25日開催の理事会において、当該規程の一部改正を行いました。**

【報告書 317 ページ】第 5・1(2)イ 経営財務課 (ウ) 経営計画

中期経営計画は、中期の方向性等を把握するための最適な資料であり、市民・利用者他関係者が意見を寄せる機会を作る意味からも、市社協ホームページその他適宜の方法による公開を検討すべきである。

平成 27～29 年度を期間として策定された「中期経営計画〔第 1 期〕」は、札幌市在宅福祉サービス協会及び札幌市福祉事業団との再編統合に伴って事業及び財政規模が拡大したため、安定的な事業運営の確立と経営基盤の強化を重点化したものであります。

こうした経営方針は、その多くで一定の成果を生んだものと認識しておりますが、継続して取り組む、あるいは更なる充実を目指すべきものが多々あります。また、多様な福祉職種から構成され、人材が法人価値を生み出す組織としての特徴から、既に社会問題として顕在化してきた人材確保にも力を注がなければなりません。「中期経営計画〔第 2 期〕」はこうした背景に基づき策定されたものですが、法人運営上の課題を浮き彫りにしつつ、その解決のために具体的な数値を掲げ取り組んでいく方向性を示すものとして、御意見のとおり最適な資料といえると考えています。

今後、**中期経営計画の進捗状況を含め、その公開について経営会議等において検討してまいります。**

【報告書 318 ページ】第 5・1(2)ウ 地域福祉課 冬季支援事業

除雪に関する冬季支援事業は、新規利用申請を受け付けず、既利用世帯に対しサービスを継続しているだけである。一部の既利用世帯にのみサービス提供が継続されることは公平の観点から問題があるところ、本市と協議の上、存廃も含めた整理について検討が必要である。

本事業は、平成 13 年度にボランティア除雪事業から福祉除雪事業に移行された際に、福祉除雪の対象にならないが、除雪の必要性の高い世帯を対象に、福祉除雪と同等のサービスを提供するものとして、札幌市の補助金と指定寄付金を財源に実施しておりました。

平成 22 年度からは、補助金を交付しないという市の意向を受けましたが、地域の要請もあったため、本会の自主財源を活用し、新規を受けずに継続利用世帯（現在 9 世帯）のみを対象に経過措置的に実施しております。

本事業については、**本会自主財源で実施している独自事業であることから、札幌市に対してはこれまで同様に継続利用世帯のみ実施という本会の意向を改めて伝えております。今後も、制度のあり方について適宜検討してまいります。**

【報告書 325 ページ】第 5・1(2)カ 施設福祉課 (イ) 札幌市中央老人福祉センター

業務日誌の中で、係印や副館長印が漏れている日報があった。指定管理者内での内容の相互確認を行い、検印漏れが生じないようにすることが望ましい。

業務日誌は、業務中に生じた様々な事象を組織内部で共有し、正確に引き継ぐことによって、適正かつ円滑な施設運営に資する役割を持ちますが、職員間でそうした意識が薄れ、事務が形骸化したことにより検印漏れにつながったものと考えています。

該当する施設長及び施設担当者への説明を行うとともに、改善を指示いたしました。また、改めて施設長会議において説明を行ったところです。

今後は施設長及び担当者によるチェックを徹底し、再発防止に努めてまいります。

【報告書 332 ページ】第 5・1(2)カ 施設福祉課 (エ) 指定管理業に係る業務検査

市社協は、複数の施設の指定管理者となっている。業務検査の結果、指摘を受けた施設以外の施設も同様の問題が潜在している可能性があるため、他の施設にも情報共有し改善を図るよう本市から指示を受けているが、結果が伴っていない。効果的な対策をとる必要がある。

実地検査の結果は情報共有しており、改善すべき事項についても施設長会議で周知しているところですが、御指摘のとおり、他の施設でも同様の問題が潜在化している可能性があります。

そのため、改善に向けた対策として、平成30年度改善指導書に基づく自己チェック表を作成し、他の施設で指摘を受けた項目を適正に処理できているか確認するため、自己チェックを令和元年5月に実施しております。

【報告書332ページ】第5・1(2)カ 施設福祉課 (エ)指定管理業に係る業務検査

指定管理者は、指定管理者評価シートに自己評価を記載する。市社協は、業務検査にて規程等の遵守ができていないことを指摘されながら「規程等を遵守するとともに随時帳簿等の照合・実査を行い、適正な経理業務を実施することができた」と自己評価している。業務検査の結果を踏まえた厳格な自己評価を行うことが望ましい。

指定管理者評価シートの自己評価については、管理業務等仕様書第4-1-10-オ「事業評価」に基づき、自己評価を行うこととしていますが、御指摘のとおり、実地検査の結果を踏まえた自己評価を行っていませんでした。

平成30年度より指定管理者評価シートの自己評価を行う際には、外部の指摘や意見も含め、総合的に自己評価するよう努めてまいります。

【報告書333ページ】第5・1(2)キ 調査課 (ア)短期集中予防型訪問指導事業

本事業は本市からの委託事業である。実際の訪問指導は市社協から受託した訪問指導員が実施している。再委託に際しては本市の承認を要するが、その確認ができない。承認手続は、事後的に確認・検証できるよう記録化することが望ましい。

当該業務における契約書第5条に再委託等の禁止が定められており、「受託者は、役務の全部もしくは一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、役務の性質上特に委託者がやむを得ないと認めた場合は、この限りではない。」となっています。

当該短期集中予防型訪問指導事業は、ただし書きの規定を運用し、本会が訪問指導員と業務委託契約を締結し、再委託により実施しております。契約書には書面による承諾の必要性が明記されていないことから、事業所管である介護保険課には口頭で承諾を得ておりました。

本意見を踏まえ、札幌市と協議し平成31年度契約書の第5条に「また、仕様書に定める業務内容のうち一中略一については、仕様書に定める訪問従事者に委託し、実施することができる」を追加し、事前の承認によらずに再委託が可能であることを明記し改善いたしました。

【報告書334ページ】第5・1(2)キ 調査課 (イ)札幌市要介護認定調査事務事業

介護認定調査業務を行う市内8か所の調査センターの内部監査は、認定調査票の抜き取り調査の方法をもって実施されているが、監査の実効性を高めるため、現在の事前抜き取り方法から監査当日に抜き取る方法に改めることが望ましい。

調査センター業務の中立・公正な運営の確認と職員の資質向上のため、毎年内部監査を実施しており、認定調査票の抜き取り調査では、事前に抜き取りの基準月日を設定し選別の余地を少なくする工夫(基準日実施3件/日のうち、2件を抽出)をしておりました。

御意見のとおり「所長が比較的内容に問題の少ないものを選別される余地がある」ことも懸念されますことから、今後は監査当日に抜き取りを行い監査の精度を向上させるようにいたします。

キ 「第5 社会福祉法人札幌市社会福祉協議会及び社会福祉法人神愛園(軽費老人ホームB型琴寿園)における財務事務の執行・2 社会福祉法人神愛園(軽費老人ホームB型琴寿園)における財務事務の執行」関係

【報告書344ページ】第5・2(2)ア 施設の利用状況

二人部屋が空室であるが、平成30年9月14日現在、入所者予定の目処が立っていない。現在も全国老人福祉施設協議会のホームページに空室情報を掲載し、広報活動を行っているが、引き続き、入所率向上のため、広報活動等へ注力することが望ましい。

本件について、広報活動は継続し実施してきましたが、周知が不足していたこともあり結果を残せず、長年に渡り2人部屋1室は空室状態でした。令和元年2月21日・22日、札幌市老人福祉施設協議会主催による新たな取り組みでパネル展を開催したところ、その後、单身・2人部屋への問合せが続き、2人部屋への入居も決定しました。

今後も広報活動に注力を注ぎ、円滑な入退居、稼働率の安定を図ってまいります。

【報告書344ページ】第5・2(2)イ 職員の処遇

タイムカードを修正する場合、施設長の承認が必要であるが、その形跡が確認できなかった。承認の形跡を残すことを徹底し、神愛園が時間外労働として割増賃金の支給対象としている①上長からの命令、②本人からの申告がある場合以外で所定の始業終業時間より前又は後にタイムカードの打刻がある場合には、割増賃金支給の対象となりうることから、適切な労働時間管理の徹底を図ることが望ましい。

本件について、タイムカードの訂正時は必ず本人より口頭での説明を受け、承諾をしています。訂正時は本人の押印のみの対応でしたが、簿冊での管理は徹底しています。今回の御意見を受け、タイムカードにも管理者の押印を徹底しています。

また、適切な労働時間管理の徹底については、管理者のタイムカードの確認のほか、所定の始業終業時間より前又は後にタイムカードを打刻した場合には、職員からその内容を申告することを徹底します。仕事以外で打刻が遅れた場合においては、必ずタイムカードに理由を書いた後、双方押印することとします。

【報告書345ページ】第5・2(2)ウ 第三者に対する委託業務等の管理

確認した業務委託契約に関する稟議書の限りでは、更新時の契約内容の見直しの状況が不明であり、見直しの結果が分かるよう稟議書の作成や新たな契約手続をとることが望ましいし、単年度契約としながら自動更新となるのであれば、契約先の見直しを行う時期を参考に、長期契約することも検討してよいのではないか。

本件について、当法人経理規程 第12章 契約（定期的な契約内容の見直し）第77条において「物品等の購入について取引基本契約を行っている場合、定期的に契約内容の見直しを行うものとする」と規定しており、必要に応じて3～4年を目安に契約内容の見直しを行うように心掛けています。

御意見を受け、見直し結果を明瞭にした稟議書の作成を取り組んでまいります。また、長期契約については、今後法人本部と検討してまいります。

【報告349ページ】第5・2(2)キ 防災業務

施設の宿直などの防災業務については、札幌シルバー人材センターに業務委託がなされ、さらに同法人は会員に再委託を行っている。適切な業務管理、事故発生時の対応等を考慮し、相手方の選定も含め、契約の見直しについて、本市と協議されたい。

本件について、琴寿園は長きにわたり札幌シルバー人材センターと、宿直員の業務委託契約を締結しています。理由として、適切な人材の提供により、職員不在時の夜間・休日の対応には定評があり、今日まで連携を良好にして進めることができているためです。

70歳を超えた宿直員に対しては、年度末に面談を行い何か問題は無いかの確認をし、かつ身体的・精神的な能力低下により業務遂行に支障が生じた場合及び生じる可能性がある場合は、契約を解除するという内容の承諾書を交わしています。

事故発生時の対応も問題は無く、年に二回の避難訓練は出勤し、夜間想定時の訓練も中心となっています。災害時マニュアルも整備し、それに沿って行動できるようにもしています。

契約の見直しについては、こうした状況も踏まえつつ、札幌市と協議してまいります。

【報告書350ページ】第5・2(2)キ 防災業務

平成30年9月6日に発生した北海道胆振東部地震の際、発生時が深夜であり、かつ、停電となったため、宿直職員との電話等による連絡がとれないという事態に至った。今後の防災対策として、深夜帯の停電時に、入所者の状況確認ができる体制の整備が必要である。

本件について、職員・宿直員のみならず懇話会(毎月1回1時間程の入居者全員と職員との情報共有、協議の場)、法人全体での連絡会議で震災時の対応・反省などを話し合い、今後に繋げています。災害時は何が起こるか分からないため、あらゆる想定の中、防災訓練をして備えてまいります。

なお、今回の震災では、園内は停電のみの被害であり大きな混乱は生じませんでした。深夜帯の停電時に、御意見のとおり、入所者の状況確認ができる体制の整備が必要であると再認識しました。

そのため、今回のような大規模な夜間の災害時には、直ちに宿直員が入居者安否確認に行うとともに、速やかに施設長に連絡をし、施設長から、状況に応じて全職員に出動要請等の連絡などを行うこと、施設職員が速やかに対応できない場合には、近郊に住んでいる法人職員が対応する体制をとることとしています。

また、入居者には、日頃から懐中電灯・ラジオ・備蓄(水・軽食等)を繰り返し促し、災害時には、入居者からも宿直員に積極的に無事であることを伝えるようお願いしています。

今後も、災害時に想定外の出来事が起こるとも限らないため、職員の外部研修会への参加、避難訓練での入居者の動き、避難先の確認等、今できることを行い備えてまいります。

包括外部監査の指摘事項等の概要及びそれに対する措置の概要

■ 監査結果報告年度 平成29年度

■ 監査テーマ 教育委員会及び市立学校における財務事務の執行について

(1) 意見

※ 以下、表の上段に意見（要旨）、下段に意見に対する措置（検討結果及び対応）を記載しています。

<p>【報告書125ページ】第3-3(3) アンケート回答及び学校往査の結果から窺われる学校の財務事務における課題（指摘事項又は意見）</p> <p>消耗品については、消費税を含め価額10,000円未満のものは、会計規則143条3項及び運用方針143条関係により、物品出納通知書等に受払いの確認印を押印しこれらを編綴整備すれば、消耗品出納簿への記載が省略できる。学校においては伺書を整備していることから消耗品出納簿への記載が省略できるものとされており、このため消耗品出納簿（受払簿）自体が作成されていない。学校における包丁等もかかる消耗品に該当するものとして出納簿による丁数管理がなされておらず、丁数はもっぱら担当教員の記憶や手控えによってのみ把握されているという状態にある。しかし、危険物でもあり何らかの形式に従った記録を行うべきである。</p>
<p>学校で使用する包丁については、消耗品であるため会計規則等に基づき消耗品出納簿を省略することができるのとされているところ、何らかの形式に従った記録を行うべきとのご指摘を踏まえ、各学校長に対し、丁数を毎月確認するよう通知し、併せて、確認内容を記録するための様式を提示いたしました（平成31年3月18日付けで通知）。</p>

■ 監査結果報告年度 平成28年度

■ 監査テーマ 清掃事業について

(1) 意見

※ 以下、表の上段に意見（要旨）、下段に意見に対する措置（検討結果及び対応）を記載しています。

<p>【報告書181ページ】3.1.1 一般財団法人札幌市環境事業公社</p> <p>事業系一般廃棄物の収集運搬業務の代行業者の選定について、新規参入が可能とするか、又は現行7社間において競争原理が働く仕組みを採用するなど、業務の安定性に配慮しつつ経済性を確保すべきである。</p>
<p>令和2年度の代行契約に係る見積合わせにおいて、令和元年度の代行契約締結単価より低い額を提示した最低見積額提示者に対して、通常の収集地域に加え、別に指定した収集地区を特区として上乗せしメリットを与える入札制度とします。</p> <p>この場合の最低見積額提示者（同額）が複数いた場合は、一般廃棄物収集運搬作業の適正かつ円滑な履行を確保し、顧客サービスの向上を目的として、交通事故、作業事故、業務事故、善行を点数化して評価する「一般財団法人札幌市環境事業公社一般廃棄物等収集運搬作業評価規程」に係る令和元年1年間（平成31年1月～令和元年12月）の評価が上位の代行に特区の収集地区を上乗せします。</p>