

さいたま市監査委員告示第30号

さいたま市長から、別添のとおり平成30年度、令和3年度及び令和4年度の包括外部監査結果についての措置を講じた旨の通知があったので、地方自治法第252条の38第6項の規定により告示する。

令和5年9月28日

さいたま市監査委員	大	内	美	幸
同	工	藤	道	弘
同	三	神	尊	志
同	高	子		景

包括外部監査の結果に基づく措置の状況（総括表）

（令和5年9月通知）

監査年度	特定の事件 （監査テーマ）	指摘・ 意見の別	対象	指摘事項等の件数	過去に措置状況を 通知した件数	今回措置状況を 通知する件数	対応中の件数
				A	B	C	A－B－C
令和4年度	高齢者福祉事業の財務事務 の執行について	指摘事項	市長	6	0	5	1
			教育委員会	0	0	0	0
			計	6	0	5	1
		意見	市長	50	0	23	27
			教育委員会	0	0	0	0
			計	50	0	23	27

◆令和4年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：高齢者福祉事業の財務事務の執行について

（令和5年9月 市長通知分）

報告書 記載箇所	指摘 ・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応 所管課	今回 通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P19	指摘	要介護・要支援 認定申請から結果 通知までに要 する期間につ いて	<p>要介護認定申請に対する処分は、介護認定審査会から通知された判定結果に基づき、要介護（要支援）認定をすることとされ、その結果を当該認定に係る被保険者に通知する。また、同処分は申請日から原則として30日以内にしなければならないとされている（介護保険法第27条第7項、第11項）。</p> <p>しかし、当該申請に係る被保険者の心身の状況の調査に日時を要する等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、当該被保険者に対し、当該申請に対する処分をするためにおよぶ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る（介護保険法第27条第11項）。</p> <p>先述のとおり、要介護認定申請日から30日以内に審査結果通知を行うことが原則とされているが、市においては、結果通知までの平均日数は42日となっており、他の政令市と比較しても長期となっている。</p> <p>要介護認定申請に対する処分の前については、サービス利用を暫定で行わなくてはならなくなり、利用控えや自己負担が発生する可能性があるなど、市民へ不利益が生じることが懸念される。</p> <p>そのため、要介護申請事務に関する事務フローについて、業務ごとに要する日数の分析などを行い、長期化の要因となっている業務に関して業務改善を行うことで申請の処理に要する期間の迅速化を図ることが必要である。</p>	福祉局 長寿応援部 介護保険課	○	対応中	<p>指摘事項に基づき、令和5年6月に担当者会議を開催し、要介護申請事務に関する事務フローについて、業務ごとに要する日数の分析を行った。</p> <p>今後、令和5年11月までを目途に、各区事務担当者にて事務フローの改善案を作成し、令和6年3月までに各区での導入について検討する。</p>
P21	意見	認定調査業務の 委託について	<p>市調査員の報酬が調査件数に影響しない会計年度任用職員となったことで、職員一人あたりの認定調査件数が3～4件から1～2件程度へ減少したと担当課から伺った。このような1日あたりの認定調査の減少も先述の結果通知までの平均日数の長期化に影響を及ぼしているものと想定される。</p> <p>会計年度任用職員の報酬については地方公務員法の定めにより時給制となることから、インセンティブ報酬のような報酬体系は設定できないこととなっている。</p> <p>そのため、他自治体の事例を参考にしつつ、会計年度任用職員への教育の充実や目標管理体制の徹底など職員一人あたりの生産性を高める取り組みについて検討するとともに会計年度任用職員の数を増加させる、指定市町村事務受託法人や指定居宅介護支援事業者等への委託数を増加させるなどの対応を講じることで、認定調査完了までの期間短縮を図り、結果として結果通知までの期間を短縮させることが望まれる。</p>	福祉局 長寿応援部 介護保険課	○	対応中	<p>意見に基づき、令和5年6月に担当者会議を開催し、認定調査完了までの期間短縮について、現状の課題の抽出を行った。</p> <p>今後、現状の課題を把握したうえで、職員一人あたりの生産性を高める取り組みについて検討するとともに、指定市町村事務受託法人への委託件数増など、改善策を検討し、令和6年3月までに認定調査完了までの期間短縮について、改善策を検討する。</p>

◆令和4年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：高齢者福祉事業の財務事務の執行について

（令和5年9月 市長通知分）

報告書 記載箇所	指摘 ・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応 所管課	今回 通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P21	意見	認定審査会の合議体数及び合議体1回あたりの審査件数について	<p>要介護認定申請から結果通知までの平均日数は政令指定市の中でも長期となっていることに加え、今後、要介護認定申請件数は増加することが見込まれていることから、結果通知までの平均日数が更に長期化する懸念がある。</p> <p>このような状況に対応していくためには、認定審査員の人数や合議体の数、合議体1回あたりの審査件数や開催回数を増加させることが考えられるが、これらの対応には医師会をはじめ関係団体との調整、協力を得ることが必要となる。</p> <p>そのため、結果通知までの平均日数を短縮するために必要な合議体数や1回あたりの処理件数を把握するとともに、将来の要介護認定申請件数の見込みなどを分析し、医師会や関係団体との協力を仰ぎつつ、計画的に対応することが望まれる。</p>	福祉局 長寿応援部 介護保険課	○	済 (令和5年9月)	<p>意見に基づき、令和5年6月に結果通知までの平均日数を短縮するために必要な合議体数や1回あたりの処理件数の把握及び将来の要介護認定申請件数の見込みの分析を行った。</p> <p>分析の結果、増加する申請件数に対応するためには、合議体での審査判定件数を増加させる等の対応が必要であるため、今後、担当者会議を開催し、課題を把握したうえで、医師会や関係団体との協力を仰ぎつつ、計画的に対応していくこととしており措置済みである。</p>
P22	意見	認定審査会の運用方法について	<p>要介護認定審査について、市内でも複数の運用方法があり、結果として要介護認定申請から結果通知までの期間が30日を超える割合に差が生じている。このような状況では、より効果的かつ効率的に期間短縮が図れる運営方法に統一するなど、全市的な対応が必要と考えられるが、現状ではそのような対応はできていない。</p> <p>そのため、システム活用が審査期間短縮に有効な手段の一つであると認められるが、令和7年度には標準準拠システムが国から提供されるとのことであり、既存のシステム・手法に縛られることなく、各区と調整し、統一的な運用方法を検討・整備することで、市全体としての審査体制を整備し、審査をより効果的・効率的に実施する体制の検討を進めることが望まれる。</p>	福祉局 長寿応援部 介護保険課	○	対応中	<p>意見に基づき、令和5年11月に担当者会議を開催し課題を把握したうえで、令和6年3月末までに統一的な運用方法の整備可否について検討する予定である。</p> <p>以上の結果によっては、その他の効果的・効率的な審査体制について、医師会や関係団体等の協力を仰ぎつつ、令和6年3月までに検討を行う予定である。</p>

◆令和4年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：高齢者福祉事業の財務事務の執行について

（令和5年9月 市長通知分）

報告書 記載箇所	指摘 ・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応 所管課	今回 通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P26	意見	介護給付の適正化推進事業の活動指標について	さいたま市では、埼玉県の方針を受けて、「第8期計画（いきいき長寿応援プラン2023）」の中で介護サービスの適正化と質の向上のために、介護給付の適正化推進事業として、「要介護認定の適正化」、「ケアプランの点検」、「住宅改修等の点検」、「縦覧点検・医療情報との突合」、「介護給付費通知」の5つの主要事業を実施している。 介護給付の適正化推進事業の令和3年度の事業達成度はBとなっており、「住宅改修等の点検数」を除き、目標を達成している。しかしながら、直近3年間の介護給付に関する過誤申立は毎年12,000～16,000件程度発生している。 介護給付の適正化に当たっては、誤った給付を行わないために、事業者の請求誤りを減少させることが重要と考える。 そのため、介護給付の適正化推進事業については、請求誤りを減少させることを目標とするような指標、例えば介護保険給付請求件数に対する過誤申立件数の割合を減少させるなど、介護給付の適正な給付に資するような指標を設定し、それに対応するような事業活動を行うことが望まれる。	福祉局 長寿応援部 介護保険課	○	済 (令和5年9月)	意見に基づき、過誤申立事由について集計及び分析を行ったが、事業所の算定誤りに基づくものが大多数を占め、それぞれ個別事由のため法則性を見出すことができなかった。 一方、3年に1度の介護報酬改定時（今回は令和3年度）は、令和5年度と比べ2割強ほど算定誤りが多かった。 そのため、令和6年度の報酬改定の際の過誤申立件数について、指標として令和3年度報酬改定時の過誤申立件数を下回ることを目標とし、報酬改定のポイントを周知することで過誤申立件数減に繋げることであり、措置済みである。
P26	意見	過誤申立理由の活用について	過誤申立に関しては、請求誤り理由の記載について介護サービス事業者の協力を仰ぐとともに、請求誤り理由については、集計・分析を行う必要がある。介護サービス事業者の過誤理由を集計・分析し、その内容を介護サービス事業者への情報提供などに活用することで、過誤の発生を防止し、過誤に伴う取り下げや再請求に係る事務作業の軽減を図るとともに、適切な介護給付につなげることが望まれる。	福祉局 長寿応援部 介護保険課	○	済 (令和5年9月)	令和5年7月に担当者を集め協議を行い、意見に基づき過誤申立事由について集計及び分析を行ったが、事業所の算定誤りに基づくものが大多数を占め、それぞれ個別事由のため法則性が見出すことができなかった。 一方、3年に1度の介護報酬改定時（今回は令和3年度）は、令和5年度と比べ2割強ほど算定誤りが多かった。そのため、令和6年4月に行う報酬改定の際に改定のポイントを周知することで過誤申立件数の減に繋げ、適切な介護給付につなげることとしており、措置済みである。

◆令和4年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：高齢者福祉事業の財務事務の執行について

（令和5年9月 市長通知分）

報告書 記載箇所	指摘 ・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応 所管課	今回 通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P29	意見	滞納繰越分の介護保険料の徴収事務について	<p>他市と比較して市の滞納繰越分保険料の1件あたりの調定額・不能欠損額が大きくなっている。この点、明確な理由が分析できていない状況にある。</p> <p>保険料は介護保険制度の円滑な運営に必要な財源であり、滞納が発生すると制度を維持する上での大きな弊害となる。また、保険給付の制限はあるものの、適切に納入している被保険者との公平性の観点からも問題がある。</p> <p>そのため、不能欠損処理となった保険料については、その内容を分析し、過去の実績から不能欠損処理となる可能性が高い未収債権については、回収に向けた取組が望まれる。</p>	福祉局 長寿応援部 介護保険課	○	済 (令和5年9月)	<p>意見に基づき、不能欠損処理となった保険料の内容を分析した結果、現年度で未納となった介護保険料が滞納繰越となることで徴収が難しくなる傾向があるため、特に現年度のみ滞納者に対し徴収を強化し、滞納繰越にならないよう督促・催告や電話による折衝に取り組む。</p> <p>さらに、滞納繰越になった場合は分割納付の指導や、10万円以上の滞納者には預金調査を行い、差押事前通知を送付し、納付の折衝を行う。</p> <p>加えて、4月から開始したコンビニ納付は、休日夜間も納付可能であるため、納付書にチラシを同封するなど工夫し、収納率向上のため様々な取り組みを行っていくこととしており措置済みである。</p>
P32	指摘	介護保険システムの権限グループについて	<p>介護保険システムのグループ権限を拝見したところ、多くのマスタ入力・保守の権限が「システム管理者グループ権限」だけではなく、「一般利用者グループ」の権限ともされており、各所管区の職員も含め広範な範囲の職員に付与されている。</p> <p>セキュリティ面からマスタ保守に関する権限の付与者は限定すべきであり、システム上の各グループの権限については、各グループに属する職員の業務への必要性に応じて設定すべきと考えられる。また、閲覧のみ必要な職員などがある場合には、閲覧権限のみの権限グループを設定することも必要となる。</p> <p>そのため、システム上のグループ権限についてはそのグループに属する職員の業務への必要性に応じて設定し、過度な権限付与とならないように設定するとともに、既存の権限グループでは権限過多となってしまう場合には、新たに必要な権限のみを設定した権限グループを設定することが望まれる。</p>	福祉局 長寿応援部 介護保険課	○	済 (令和5年9月)	<p>指摘事項に基づき、令和5年6月30日に権限の設定変更による業務の影響を調査し、必要な権限のみを設定した権限グループを設定しており、措置済みである。</p>

◆令和4年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：高齢者福祉事業の財務事務の執行について

（令和5年9月 市長通知分）

報告書 記載箇所	指摘 ・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応 所管課	今回 通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P33	意見	介護保険システムの権限付与について	<p>介護保険システムの権限付与状況を確認したところ、介護保険課の職員以外にいきいき長寿推進課係長に「システム管理者グループ権限」が付与されているが、使用履歴はなかった。また、介護保険課事業者係の一部、職員についても「システム管理者グループ権限」が付与されているが、同僚の係長のみ使用履歴があり、他の職員には使用履歴はないと伺っている。</p> <p>先述のとおり、「システム管理者グループ権限」は、マスタの更新や保守に関する権限も有しており、必要以上に広範な職員に付与すべきではない。</p> <p>そのため、システム利用が想定されない職員に対しては権限付与すべきではなく、また長期間使用履歴のない場合には権限付与を解除するなどの定期的な権限の更新を行う運用とすることが望まれる。</p>	福祉局 長寿応援部 介護保険課	○	済 (令和5年9月)	<p>意見に関しては、業務への影響等を確認したうえで、令和5年2月28日にシステム利用が想定されない職員に対する権限付与の見直しを行い措置済である。</p> <p>今後は、人事異動等による4月の権限設定時に権限の見直しを行い、適正な運用に努める。</p>
P33	指摘	さいたま市ICT-BCP 実行計画書（保健福祉局長寿応援部介護保険課）の更新体制について	<p>「さいたま市ICT-BCP 実行計画書（保健福祉局長寿応援部介護保険課）」（以下「計画書」という。）内の「5.【非常時要確認】緊急時システム復旧手順」（以下「復旧手順」という。）は、更新日が平成26年12月22日となっている。また、復旧手順内で管理・保管することとなっている「災害発生時の介護保険システムに関する復旧手順書」については、「保管場所」及び「最終更新日」の各項目が「（作成予定）」となっている。</p> <p>計画書自体の最終更新は平成30年4月に行われているものの、上記復旧手順に関しては更新が行われていなかったこととなる。</p> <p>計画書は非常時に業務を継続させるために重要な計画であり、その中に未作成や未更新の部分があると、業務継続に支障をきたすおそれがある。</p> <p>そのため、計画書の内容については、網羅的に作成するとともに、必要な更新が行われるような体制の整備が必要である。</p>	福祉局 長寿応援部 介護保険課	○	済 (令和5年9月)	<p>指摘事項に関しては、計画書の内容について精査し、令和5年3月に更新を行い、措置済である。</p> <p>今後は、必要な更新が確実に行われる体制を整備する。</p>

◆令和4年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：高齢者福祉事業の財務事務の執行について

（令和5年9月 市長通知分）

報告書 記載箇所	指摘 ・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応 所管課	今回 通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P36	意見	健（検）診実施 のあり方について	<p>特定健康診査事業の内容について他の政令指定都市の状況を確認したところ、さいたま市では対象者一律無料としているところ、一部自己負担金額を設定している事例も散見された。また、さいたま市の特定健康診査の検査項目は国の基準で求められる以上の者に腎機能検査の一部、心電図検査、貧血検査を実施している状況である。</p> <p>心臓病や脳卒中、糖尿病などの生活習慣病を引き起こすメタボリックシンドロームの予防・改善や生活習慣病の早期発見による健康状態の保持・増進による医療費適正化のため、当事業は重要であるが、検査項目や自己負担内容からも、さいたま市は比較的手厚い状況と見受けられる。</p> <p>特定健康診査のさいたま市独自の検査追加や一律無料化に関して、市としては隣接する12市のうち10市が無料実施している地域の実情も考慮しているが、国民健康保険加入者以外の市民との公平性の観点や市の財政状況も踏まえ、医療費適正化効果の十分な説明責任を果たすことが必要であり、費用に見合った効果説明が難しい状況となった場合には、さいたま市に裁量のある項目等について見直し検討されることが望まれる。</p>	福祉局 生活福祉部 国保年金課	○	済 (令和5年9月)	<p>本市の特定健康診査事業については、より詳細な健康状態を把握するため市独自の検査を追加し、多くの方に受診していただくよう一律無料にて実施している。</p> <p>また、健診を連続して受診している人と未受診の人の1人あたり医療費は、未受診の人が高く、入院の医療費も高いという結果から、健診を受診することによって疾病の重症化を防ぐ効果があると考えられるため、引き続き実施していくこととする。</p> <p>なお、国保加入者以外の市民との公平性の観点では、被用者保険加入者が受診する健康診断とほぼ同等であると考えるため、現状のとおりとすることとしており措置済みである。</p>
P40	意見	対象者の抽出基準 及びアンケートの 回答率について	<p>今回の対象者は結果として比較的健康な方が多く、健康課題に応じた医療や介護サービスへの橋渡しとしての件数は少なかった。目的を達成するためにも、アンケートの回答率の改善、対象者抽出基準について再考の余地があると考えられる。</p> <p>令和4年度は前期よりも対象とする圏域を4圏域増やしたものの、抽出基準は変更せずに実施しているとの回答があった。モデル的な実施段階のため、各自治体でも模索段階ではあるものの、無関心層に対するアプローチや、必要な人をいかに抽出するのか、他の自治体の動向や12%台となったアンケートの回答率の改善等を行い、今後さらに検討を行う必要がある。</p>	福祉局 生活福祉部 国保年金課	○	済 (令和5年9月)	<p>意見に基づき、令和5年6月に関係所管課との事業検討会を開催し、前年度事業の実施状況や今後の事業方針について協議検討を行った結果、抽出基準を見直した。協議検討結果や他市町村での実施状況を参考に、より幅広いターゲットを対象とするよう抽出基準を変更しており措置済みである。</p>
	意見	対象者の抽出基準 及びアンケートの 回答率について	<p>今回の対象者は結果として比較的健康な方が多く、健康課題に応じた医療や介護サービスへの橋渡しとしての件数は少なかった。目的を達成するためにも、アンケートの回答率の改善、対象者抽出基準について再考の余地があると考えられる。</p> <p>令和4年度は前期よりも対象とする圏域を4圏域増やしたものの、抽出基準は変更せずに実施しているとの回答があった。モデル的な実施段階のため、各自治体でも模索段階ではあるものの、無関心層に対するアプローチや、必要な人をいかに抽出するのか、他の自治体の動向や12%台となったアンケートの回答率の改善等を行い、今後さらに検討を行う必要がある。</p>	福祉局 長寿応援部 いきいき長 寿推進課	○	済 (令和5年9月)	<p>意見に基づき、令和5年6月に関係所管課との事業検討会を開催し、前年度事業の実施状況や今後の事業方針について協議検討を行った結果、抽出基準を見直した。協議検討結果や他市町村での実施状況を参考に、より幅広いターゲットを対象とするよう抽出基準を変更しており措置済みである。</p>

◆令和4年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：高齢者福祉事業の財務事務の執行について

（令和5年9月 市長通知分）

報告書 記載箇所	指摘 ・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応 所管課	今回 通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P43	意見	パンフレットの印刷部数について	いきいき長寿推進課では介護予防に関する教室や講座の実施を広く広報するために包括支援担当者にパンフレットの納品を行い、利用者へ配布を行っている。 令和2年度の納品数に対して令和3年度の納品数が減少しているのは、前年度である令和2年度に納品されたパンフレットがそれぞれの搬入場所に残っていることが主因となっている。 現状でもスマートフォンやPCを利用して、さいたま市HPからも閲覧できる情報となっている。利用者の普及が進んでいるスマートフォンを活用できる取組が広がれば、より発行する部数は減らせると考えられる。また、さいたま市第2期SDGs未来都市計画の観点からも印刷部数を減らす施策はこれからも進めていくべきと考えられるが、単純に減らすのではなくさいたま市HPでも閲覧できることを2次元コード等も利用しながら周知させ、計画的に削減目標の設定を行うといった取組が必要である。	福祉局 長寿応援部 いきいき長 寿推進課	○	対応中	意見に基づき、パンフレットやその他の広報物に2次元コード等を掲載し、読み取り先の市ホームページで閲覧できるよう見直しを行った。 今後、パンフレット配布先や関係者のニーズを確認しながら、印刷部数削減に取り組む予定である。 なお、目標の設定については、令和5年12月までに行う。
P46	意見	セカンドライフ応援フェアについて	セカンドライフ支援センター（り・とらいふ）の事業として例年セカンドライフ応援フェアを実施している。なお、令和2年度は新型コロナウイルス感染症感染拡大の状況であったためイベントの実施を中止している。 セカンドライフ応援フェアの反響について令和元年度と令和3年度のアンケート結果によるとイベントスペース及び企業ブースのそれぞれについて「とても良かった（満足）」、「よかった（やや満足）」の割合が令和元年度より令和3年度は減少し、また「あまりよくなかった（やや不満足）」や「行っていない」の割合が増加している。 令和3年度はコロナ禍等を要因として、これまでの大宮ソニックシティ市民ホールでの実施ではなく、浦和コミュニティセンターコムナールにて実施場所を縮小したうえで実施されている。そのため、イベント全体の規模も縮小しており、参加企業が少ないといったことを要因として参加者の満足度が低下していると考えられる。令和4年度では面接まで誘導を行うようになったほか、就労にフォーカスするなど毎年改善を行っているところ所管課の回答があり、アンケート結果等の分析を実施して今後のより良いイベント実施が望まれる。	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	対応中	意見に基づき、令和5年11月までにアンケート結果等の分析を実施する。分析結果を踏まえて改善等を検討し、令和6年1月にセカンドライフ応援フェアを開催する。
P47	意見	応援ブックの印刷部数について	セカンドライフ支援の情報の周知を目的として応援ブックを印刷し、各施設へ配布を例年実施しており、令和2年度は6,000部、新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴い令和2年度の配布部数が減少したことを要因に令和3年度は2,000部を発行している。 前述の「パンフレットの印刷部数について」の記載と同様に計画的に削減目標の設定を行うといった取組が必要と考える。	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	対応中	意見に基づき、さいたま市HPでも閲覧できることを2次元コード等を利用して周知し、紙媒体の配布や利用を希望する関係者のニーズも踏まえつつ、印刷部数削減に取り組む。 なお、目標の設定については、令和6年3月までに行う。

◆令和4年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：高齢者福祉事業の財務事務の執行について

（令和5年9月 市長通知分）

報告書 記載箇所	指摘 ・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応 所管課	今回 通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P50	意見	シルバーポイント(長寿応援ポイント)の活動指標について	シルバーポイント事業に関して、活動指標を登録者数としているが、事業目的として高齢者の社会支援や介護予防の推進目的として実施されている観点から、事業への実際の参加状況を重視した指標として、ポイント交換数や交換金額も指標対象とすることも有用と考える。予算負担補助金及び交付金に対して、実際額に大きな差異が生じていることは想定以上に参加実績が少ないことと考えられ、予算に対する実績と比較して評価する必要がある。また事業としてポイント交換を通じて、市内の経済活動に貢献する指標として評価でき、事業の促進が高齢福祉だけでなく、市の経済に貢献する事業として意義があることを周知できると考えられる。ただし、ポイント交換が現金となっていることから、実際に市の経済発展にどれほど寄与しているか図ることができないため、商店街や地元企業に消費が回る仕組みを作ることが前提である。	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	対応中	意見に基づき、令和6年度以降の評価指標については、事業への実際の参加状況を重視した指標として、ポイント交換数や交換金額を指標対象にすることを令和6年3月までに検討する。 また、本事業の促進が高齢福祉だけでなく、市の経済に貢献する事業となるために、さいたま市デジタル地域通貨との連携等について、令和6年3月までに検討する。
P51	意見	シルバーポイント(長寿応援ポイント)交換方法について	現状、付与されたシルバーポイントは、年間上限5,000円の奨励金（現金）との交換がされるが、交換により交付した現金がさいたま市内での消費に活用されないことも想定される。 当事業の目的は、ポイント交換による現金付与自体ではなく、高齢者の健康やコミュニケーションのためのモチベーション維持向上にある。現金交換ではなく、地域指定の商店で利用できる金券との交換や、ボランティア事業等の他のポイント事業との一体運営、共通の地域通貨の創設等により、ポイント交換を通じて高齢福祉だけでなく市の経済活性化にも貢献する仕組み作りが望まれる。	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	対応中	意見に基づき、地域指定の商店で利用できる金券との交換や、ボランティア事業等の他のポイント事業との一体運営、さいたま市デジタル地域通貨との連携等について、令和6年3月までに検討する。

◆令和4年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：高齢者福祉事業の財務事務の執行について

（令和5年9月 市長通知分）

報告書 記載箇所	指摘 ・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応 所管課	今回 通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P51	意見	シルバーポイント(長寿応援ポイント)管理について	<p>シルバーポイントの管理は現状、手帳により実施されているため、シルバーポイント事業に登録している利用者が、どの程度事業に参加し、付与されたポイントがどの程度交換に回されているかについて詳細に把握することが困難な状況にある。</p> <p>登録者のポイント管理についてスマートフォンアプリの利用等が出来れば、ポイント登録者の管理や活動指標に関するデータをシステム上で一括管理でき、職員の事務負担も軽減されるなど、事業の効果的効率的運営に資することが期待できる。さらにアプリ化によるシステム管理により、なりすまし等によるシルバーポイントの不正利用リスクの軽減も期待できる。</p> <p>手帳によるポイント管理は、スマートフォン対応に不慣れな高齢者の負担を考慮して実施されている。総務省の調べ、令和3年度版情報通信白書によるスマートフォン・タブレット利用状況において60歳～69歳73.4%、70歳以上は40.8%となっており(注)、70歳以上の普及は低いように見られるが、地方自治体においてもDXが推進される流れになっており、高齢福祉課の「高齢者の情報リテラシーの向上」事業の中でも、パソコン教室やスマートフォン教室を実施していることから、今後スマホの普及が進むことが想定され、また当該事業と連携してシルバーポイント事業促進を行うことも可能と考える。</p> <p>以上より、シルバーポイントの管理方法について、すでに高齢福祉課でも検討されている事項と認識しているが、スマートフォンアプリ化の運用も含めた継続的な検討が望まれる。</p> <p>(注)利用状況の指標は「よく利用している」「時々利用している」を合わせた数値となっている。</p>	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	済 (令和5年9月)	意見については、令和5年度中にシルバーポイント利用者向けのアンケートを実施し、利用者のニーズを把握していくとともに、ワーキンググループを立ち上げ、シルバーポイントの管理方法について継続的な検討を行うこととしており、措置済みである。
P52	意見	アクティブチケット交付事業の評価指標について	<p>本事業は、高齢者の外出及び生きがいづくり活動の支援として、基本分野2の施策の「高齢者が活躍できる場を確保します」として事業を展開している。</p> <p>評価指標についてはアクティブチケット新規交付者数を評価指標としており、利用可能施設の所管課（7課）及び指定管理者と連携し、交付者の増加を図ることで外出機会の創出につながるものとしている。一方で、本事業の外出機会の創出という目標を達成するためには、活動の場の確保だけでなく、最終的にどこまで利用者がいたのか、利用回数までの把握や利用に直接関連する評価指標の設定が適切であると考えられる。</p> <p>そのため、現状の評価指標である新規交付者数だけでなく、利用者数及び利用回数についても把握、評価指標として設定することで、今後効果的なPR等の施策にも反映させることができ、よりよい事業となりうる。</p>	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	対応中	意見に基づき、令和6年度以降の評価指標について、交付者数及び利用枚数を把握、設定することを令和6年3月までに検討する。

◆令和4年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：高齢者福祉事業の財務事務の執行について

（令和5年9月 市長通知分）

報告書 記載箇所	指摘 ・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応 所管課	今回 通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P55	意見	シルバーポイントの交換について	現状はポイント付与を受入機関による対象者へ交付されたボランティア手帳にシールへの貼付によって行われているが、ポイント事業全体の受入機関や管理機関などの各機関への事務負担の軽減の観点からは、ポイント付与端末を導入し、ポイントカードでポイント管理を行うことで、人為的ミスを防ぐことや各機関の事務負担の軽減に貢献できる。そのため、今後の高齢者のスマートフォンの習熟度等を踏まえながら検討していく必要がある。	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	済 (令和5年9月)	意見については、令和5年度中にシルバーポイント利用者向けのアンケートを実施し、利用者のニーズを把握していくとともに、ワーキンググループを立ち上げ、シルバーポイントの今後の在り方について検討していくこととしており、措置済みである。
P58	意見	シニアユニバーシティの地域還元について	シニアユニバーシティはセカンドライフをいきいきと過ごすための教養を学ぶ場として設けられ、お互いの親睦を深め、卒業後に仲間を作ることに主眼が置かれており、卒業生の地域での活躍の状況の把握やシニアユニバーシティ交流会の自主的活動による地域貢献への十分な支援までは実施できていないようにと見受けられる。 しかしながら、今後の高齢者の増加やボランティア等の社会活動の担い手の減少が予想されるなか、高齢でも働くことのできる人材の需要はますます高まることが予想される。そこで、当事業は受講料の全額を公費で負担していることから、高齢者の知的欲求を満たすことだけでなく、ボランティアのほか就業のかたちを問わず社会への参画、地域貢献等への必要な高齢者人材を輩出するための人材育成の場としての役割をより意識し、シルバー人材センターでの短期的な就労支援だけでなく、セカンドライフ支援センター、シニア就労支援などとも連携強化を図りながら、卒業後に地域貢献を行えていることをフォローすることも必要であると考えられる。	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	済 (令和5年9月)	意見に基づき、シニアユニバーシティ卒業生の活躍状況把握のため面談を行っており、今後も定期的に面談を行い、卒業後の地域貢献への支援につなげることとした。 面談の結果等を踏まえ、引き続き、セカンドライフ支援センター等と連携強化を図りながら卒業後の活動について十分な支援を行っていくこととしており、措置済みである。
P60	意見	評価指標について	さいたま市では市の事業として、地域ICTリーダーを講師とするスマートフォン講座、民間事業者と協力して開催するスマートフォン教室をそれぞれ実施しており、評価指標は実施回数としている。 市の事業として実施するのであれば、評価指標は実施回数とするだけにとどまらず、その後、受講者がどれだけスマートフォンを有効活用できているのか、まで評価すべきと考えられる。たとえば、さいたま市HPからのスマートフォンによる申請の高齢者の利用者数やその割合、防災情報の利用者分析などが考えられる。	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	済 (令和5年9月)	現在実施しているスマートフォン教室は、初心者向けの内容であるため、スマートフォンを有効活用するに至るまで評価することは難しいと考えており、評価指標を実施回数としている。 今後、ステップアップした教室を実施していく際には、関係所管と連携し、評価指標について検討していくこととしており措置済みである。
P62	意見	さいたまいきいき長寿応援プラン2023への事業の記載について	ワークステーションさいたまの運営事業においてはさまざまな世代の求職者を対象に事業を行っており、シニア就労支援についてはその一部としてのみ行われている。 第8期計画（いきいき長寿応援プラン2023）に記載があるものの、高齢者のみをターゲットとしていない事業については所管部署との連携を深め、高齢者に関連する評価指標の設定を行い、モニタリングを行う必要がある。	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	対応中	意見に基づき、高齢者を対象とした就労支援に関連する評価指標の設定及びモニタリングの実施について令和6年3月までに検討する。

◆令和4年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：高齢者福祉事業の財務事務の執行について

（令和5年9月 市長通知分）

報告書 記載箇所	指摘 ・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応 所管課	今回 通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P64	意見	さいたまいきいき長寿応援プラン2023への事業の記載について	創業相談等の充実を目的とした創業支援について令和3年度において年齢無回答の創業支援等事業もあるものの、高齢者のみを対象とした事業としていない。 第8期計画（いきいき長寿応援プラン2023）に記載があるものの、高齢者のみをターゲットとしていない事業については所管部署との連携を深め、高齢者に関連する評価指標の設定を行い、モニタリングを行う必要がある。	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	対応中	意見に基づき、高齢者を対象とした創業相談等の充実に関連する評価指標の設定及びモニタリングの実施について令和6年3月までに検討する。
P66	意見	老人クラブへの補助金の交付について	さいたま市では市内で活動する各老人クラブへ補助金を支給している。 監査人が任意で抽出した浦和区に所在する単位老人クラブは29あり、令和3年度は27のクラブに対して30,000円または60,000円の補助金を支給している。 コロナ禍もあり、各単位老人クラブの令和3年度の活動は低調となっている。その一方で補助金については例年通りの支給となっている。また、令和3年度は会員から会費の徴収を行っていない老人クラブも存在し、繰越金が減少した単位老人クラブの多くは会費の徴収を行っていないことが主因となっている。会費の徴収を行っているクラブでは当期の繰越金増加額が当期の補助金を超過するケースもあり、さいたま市からの補助金交付の在り方について改めて検討する必要がある。 また、さいたま市では各老人クラブ単位で決算報告書の提出を求めている。浦和区の老人クラブにおいて繰越金が発生していないと報告するクラブが識別された。多くの老人クラブでは毎年一定額の繰越金が発生しており、また、該当するクラブでは決算書に予備費の支出もあった。さいたま市ではさいたま市補助金交付規則及びさいたま市老人クラブ補助金交付要綱に基づき、各老人クラブから決算報告書の提出を受けているものの、提出を受けた際には、支出内容について適切な支出となっているか等、詳細について把握する必要がある。	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	対応中	意見に基づき、補助金交付の在り方について、令和6年3月までに検討する。 また、老人クラブから提出を受ける決算報告書の支出内容について、より詳細に把握する手段を令和6年3月までに検討する。
P70	意見	すこやか遊具のライフサイクルコストについて	すこやか運動教室はすこやか遊具を使って、専門の指導員や地域運動支援員による運動教室であり、さいたま市内在住で、65歳以上の方を対象に市内33箇所の公園や小学校にて実施されている。 すこやか遊具の維持管理については定期的な点検を外部委託しており、設置時のインシヤルコストだけでなく、その後の点検業務や点検結果次第では修繕費が発生することも想定されている。そのため、さいたま市で策定しているさいたま市公共施設マネジメント計画・第2次アクションプランにおけるライフサイクルコストと同様の観点から長期的なマネジメントを行う必要があると考えられる。	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	対応中	意見に基づき、令和5年12月を目途にすこやか遊具の維持管理方法等について検討を行う。

◆令和4年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：高齢者福祉事業の財務事務の執行について

（令和5年9月 市長通知分）

報告書 記載箇所	指摘 ・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応 所管課	今回 通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P71	指摘	判定総括表について	さいたま市では毎年すこやか遊具について定期点検を実施している。定期点検が外部委託によって実施されており、定期点検実施後に判定総括表等が外部委託先から提出されることになる。 提出された判定総括表を確認したところ、設置年月日の項目の記載がない健康器具が発見された。主材料が木材やアルミ等の金属なのかにより使用可能な年数も異なるといった要素もあることから、判定総括表は、市民が安全に遊具を使用できるよう、修繕時期の目安を判断するための重要な資料であるため、記載を省略されていることは望ましくない。 判定総括表は点検業者が作成しているが、現地の器具に製造No等のシール等がないため、点検業者では設置年月日が判断できないものが空欄となっているとの回答が所管課よりあった。そのため、次年度以降は設置年度をあらかじめ点検業者に伝え、判定総括表に記載する必要がある。	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	済 (令和5年9月)	指摘事項に関しては、外部委託先が令和5年度の定期点検を実施し、判定総括表を作成する際に設置年月日が記載できるように、令和5年4月に設置年月日について情報提供しており、措置済である。
P73	意見	点検結果における総合判定で使用不可となった健康器具について	2021年度点検判定総括表において2021年度及び2020年度がともに使用不可の判定となっている健康遊具が存在している。特に総合判定が2年連続でDのものが存在しており、対応期限を設定するなど早急な対応が必要と考えられる。なお、2022年度の総括表を確認したところ、2021年度で総合判定Dと評価された健康器具については撤去されていることを確認している。なお、総合判定Cで使用不可の評価が継続している健康器具が存在する。それらの対応期限の設定について検討すべきと考えられる。	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	済 (令和5年9月)	意見に関しては、令和4年9月に修繕が完了し使用可となっており、措置済である。
P73	意見	点検結果における総合判定で経過観察又は重点管理となった健康器具について	判定総括表において総合判定Bとなったものは経過観察となる。またCとなった健康器具のうちハザード0～2と判定された健康器具は、速やかな修繕を促すこととするが、修繕完了までの間は、日常点検の頻度を高めるなどの重点管理を条件に、使用可としている。経過観察、重点管理の具体的な方法としては、さいたま市で実施する健康器具を利用する各イベント等の際に状況を確認できるものと判断している。一方で各イベントを所管する部署への明示的な情報共有はできていないことから、今後は情報共有を実施していく必要がある。	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	済 (令和5年9月)	意見に関しては、点検結果について、令和5年5月に関係部局に情報共有を実施しており、措置済である。

◆令和4年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：高齢者福祉事業の財務事務の執行について

（令和5年9月 市長通知分）

報告書 記載箇所	指摘 ・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応 所管課	今回 通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P73	指摘	特命随意契約について	<p>市は、老人福祉施設等の管理運営を、主として市内の社会福祉法人に対して、指定管理又は委託をすることにより業務を行っている。</p> <p>各社会福祉法人は必要に応じて、業務の一部を第三者に再委託している。再委託する主な業務は、日常清掃、施設の保守修繕業務、給食業務、寝具等の洗濯業務、廃棄物の収集運搬、日常清掃業務等多岐にわたる。</p> <p>今回の監査で、第三者に再委託している業務のうち、日常清掃業務についていくつかの施設をピックアップし、委託先の選定方法を比較した。比較した結果、与野本町デイサービスセンターだけが、民間企業への単独随意契約により委託先を選定している状況であった。</p> <p>施設を熟知している業者に頼むのが利便性の観点では優れていると考えられるが、一方で、他の施設では概ね数社の見積もりを実施しているところ、与野本町デイサービスセンターのみが単独随意契約となっており、経済性の確保の点では劣っている可能性もある。</p> <p>契約の基本原則に立ち返って、複数者の見積り合わせを実施するなど単独随意契約以外の方法で選定すべきと考える。</p>	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	済 (令和5年9月)	指摘事項に基づき、委託先選定にあたっては経済性の競争性を遵守し複数者の見積り合わせを行うよう、令和4年12月に指定管理者に提案した。令和5年度の日常清掃業務については、2社見積りを聴取し、業者決定していることを確認しており、措置済みである。
P74	意見	指定管理の競争性の確保について	<p>社会福祉法人さいたま市社会福祉事業団等が管理等を行う施設はさいたま市が定めて指定管理区分ごとに、市が指定管理者の公募を行うことでそれぞれの指定管理者が決定される。指定期間は5年であり、5年毎に公募を行っている。</p> <p>令和3年度時点で高齢福祉課にて指定管理を行っている主要な施設のうち、各指定管理区分の応募者数が複数となったのは令和元年公募の区分4と令和2年公募の区分3のみであり、そこで2社となった以外は1社の応募しなく、また前回の指定管理先であった。</p> <p>現在の指定管理区分については、基本的には同種同類のサービス提供が可能となるよう施設を分類分けし、同一法人が共通し管理運営することに重きを置いた分類分けを行っている状況である。現在の区分としての分類でのメリットとしては、同規模の施設を同一法人が管理運営することで迅速な情報共有が図られていること（新型コロナウイルス感染症の感染対策の対応では効果発揮、事業計画策定）や、維持管理費に関しても、同規模の施設においては第三者委託業務を共通化することで経費削減等が図られている点が挙げられる。</p> <p>応募者が少ない点について担当者によると老人福祉センターの利用料金は老人福祉法の規定により無料又は低額な料金とされており、収入の大部分を指定管理料に頼らざるを得ない収益性の低い施設であることから、民間事業者の公募が少なく、競争性が働かない要因となっている。</p> <p>加えて、老人憩いの家は児童センター併設であることから、児童センターの区分となっており、74施設ある放課後児童クラブをその指定管理区分に含めていることも根本的な問題となっており、競争性の確保については今後検討が必要である。</p>	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	済 (令和5年9月)	意見に基づき、競争性の確保について検討を行ったが、現在の施設区分は同種同類のサービス提供が可能となる区分けをしているため更に細分化して公募することで、保守管理業務等を新たな契約とする必要が生じ、経費が増大することや、区分を分けることで新たな人員を確保する必要が生じ多大な労力がかかることに加え、入札不調のリスクが生じるおそれもあり費用対効果が見込めない状況である。 <p>従って、現在の指定管理区分は妥当であると考えており、見直しは行わないこととしており、措置済みである。</p>

◆令和4年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：高齢者福祉事業の財務事務の執行について

（令和5年9月 市長通知分）

報告書 記載箇所	指摘 ・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応 所管課	今回 通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P76	意見	グリーンヒルうらわの今後の在り方について	<p>グリーンヒルうらわの各施設は平成5年5月に開設され、建物はさいたま市で保有しており、運営はさいたま市社会福祉事業団にて指定管理としている。</p> <p>直近ではコロナ禍もあり、利用者数は減少傾向にあるが、コロナ禍以前より、さいたま市社会福祉事業団における損益状況は赤字が続いている。</p> <p>介護老人保健施設きんもくせいについては、設置より公益事業としての位置づけで運営しており、消費税原則納付における課税事業として取り扱う必要があり、多額の消費税納付が発生している。そのため、今後の消費税について、指定管理者であるさいたま市社会福祉事業団にて、税務申告等の検討が必要であると考えられる。</p> <p>また、令和3年度においてグリーンヒルうらわの6階部分が雨漏りで利用できなかった状況が発生するなど、建物の老朽化が進んでいる。公共施設マネジメント計画・第2次アクションプランにて記載の統合・整理の検討条件である利用率の低下等にただちに該当するとは考えられないが、指定管理者との協議を含め、今後の方向性について検討が必要である。</p>	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	対応中	<p>意見に基づき、指定管理者に対し、多額の消費税納付の現状把握と税務申告等について検討を行うよう助言する。</p> <p>グリーンヒルうらわの6階部分の雨漏りについては、令和4年12月より屋根外壁修繕工事を実施しており、令和5年12月には住環境が改善される見込みである。修繕完了後は、入居者を募るとともに令和5年12月までに利用率向上に向けた取組を指定管理者と検討していく。</p>
P79	意見	各会議体のリモート形式での実施について	<p>さいたま市では、地域包括支援センター（シニアサポートセンター）を設置する日常生活圏域を単位に開催する「地域支援個別会議」及び「地域支援会議」、行政区を単位に開催する「区地域包括支援センター連絡会」、市域を単位に開催する「地域包括支援センター運営協議会」の4つの会議（地域ケア会議）を開催している。</p> <p>4つの会議（地域ケア会議）のうち、地域包括支援センター運営協議会はハイブリット形式で実施されているが、各会議体は基本的にコロナ禍においてもリモート形式の実施ではなく、現地で実施されている。特に個別会議は個人情報扱うことから現地で実施しているとの回答があった。新型コロナウイルス感染症感染対策の観点からも、また、頻繁に開催されることを要因として日程調整が煩雑になっていることが想定される。そのほか、タイムリーな実施を安定的に行っていくためにも、今後はリモート形式での実施について検討を行うべきと考えられる。</p> <p>また、他の政令指定都市でもリモート形式での実施が進んでおり、現状いきいき長寿推進課で認識している以下の課題について他政令指定都市の実施方法を分析するなどし、検討を進めていく必要がある。そのほかりモート形式で実施できれば、多くの専門家の出席も期待でき、ネットワークのさらなる構築にも寄与する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティの確保 ・オンライン会議で使用できる機器の確保 ・オンライン会議用の機器確保にかかる費用（財政的な問題） ・オンライン会議を安定的に開催できる通信状況の確保 	福祉局 長寿応援部 いきいき長寿推進課	○	対応中	<p>意見については、これまでも他市町村の取組状況の照会や整備にかかる諸経費の調査等、実施に向けた検討を行っているところだが、引き続き、オンライン会議開催にかかる全庁的な環境整備の方向性等に留意の上、オンライン会議開催にかかる機器や通信状況の確保に関して専門業者から聞き取りをする等し、次年度の実施に向けて令和5年12月までに検討していく。</p>

◆令和4年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：高齢者福祉事業の財務事務の執行について

(令和5年9月 市長通知分)

報告書 記載箇所	指摘 ・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応 所管課	今回 通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P81	意見	地域包括支援センターへのノートパソコン貸与について	さいたま市では、地域包括支援センターを社会福祉法人や医療法人への外部委託により27箇所設置している。 受託者には、さいたま市が設定した以下の人件費や事務費等を委託料として支払うとともに、地域包括支援システムとして地域包括支援センター業務に関するソフトウェア等をインストールしたノートパソコンやプリンタなどを貸与している。 ノートパソコンの貸与については業務の質の向上（市民サービスの向上）、委託者における業務内容の把握や管理、業務引継時における情報の連携を目的としているが、財政部門の査定において、基本配置職員と高齢者人口連動配置職員の合計人数を基準に検討し、貸与数を決定している。 地域包括支援センターからは「相談対応時にノートパソコンが使用できずに業務効率が落ちる」として、1人1台を望む声が多い。なお、ノートパソコンを1台導入するにあたりさいたま市での賃借料負担は担当者によると年間約40万円増（5年賃借の場合）になるとの試算もある。 業務の質の向上の観点及び業務効率の観点からもノートパソコンを1人1台貸与できるような体制を整備することが望ましい。	福祉局 長寿応援部 いきいき長 寿推進課	○	対応中	意見に基づき、次期期末の調達に係る入札時期である令和6年3月を目途に職員1人につき1台の貸与を目指すため、調達に係る仕様書内容等の精査を行う等、次年度の整備に向けて検討を行っている。
P82	意見	評価指標について	地域ケア会議の評価指標を開催回数としているが、重要なのは利用者満足であり、開催回数のほか本人や家族やケアマネジャー等からのフィードバック等も評価指標に織り込むことが今後のさらなる高品質なサービスの実施において有用である。	福祉局 長寿応援部 いきいき長 寿推進課	○	対応中	意見に基づき、他市町村の状況等も勘案し、適切な評価指標について令和5年10月を目途に検討することとする。
P83	意見	完了報告書の記載について①	地域支え合い推進員は上期、下期で月次で作成する活動報告書を提出している。活動報告書の内容は、日別の活動内容及び活動の相手方を報告するものとなっている。一部の区域での活動報告書において、活動の相手方の項目や、活動内容が「その他」と記載されるケースが最も多くなる場合がある。所管課での実績報告の分析や各区域との比較にあたり、「その他」の内容を個別に確認する必要があるとともに、場合によっては、活動報告書の活動の相手方や活動内容の選択肢の見直しも検討する必要がある。	福祉局 長寿応援部 いきいき長 寿推進課	○	済 (令和5年9月)	意見に基づき、令和5年3月に「その他」の内容の聞き取りを行い、活動内容の選択肢の見直しや記入例の作成を行った。令和5年4月からは、新しい活動報告書様式の運用を開始しており措置済みである。

◆令和4年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：高齢者福祉事業の財務事務の執行について

（令和5年9月 市長通知分）

報告書 記載箇所	指摘 ・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応 所管課	今回 通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P84	意見	完了報告書の記載について②	通常、上期と下期に分けて事業者は完了報告書を提出し、業務委託検査員が業務委託部分検査調書を作成し、契約履行確認検査評定書を稟申する。そのなか、一部の区役所において業務委託契約履行評定表にて評定が×となった状態で決裁されている案件があった。×の個数が一定数を超えておらず、不適正な履行の状況に該当しなかったため、問題はないものの、今後改善を図る必要がある項目として所管課内で認識をする必要がある。なお、一部の事業者について上期、下期で年間を通じて同様の指摘が行われており、ただちに契約上の問題は発生しないものの、所管課から事業者に対し改善に向けた働きかけを行うことが一定程度必要と考えられるが、改善が図られていない状況にある。また、評定で×となった要因が担当者による判断のばらつきであれば、今後、所管課内で、詳細なチェック基準や、例示を設けるなどして、誰が実施しても同様の結果となるようなルールを設定し、運用を行っていく必要がある。	福祉局 長寿応援部 いきいき長 寿推進課	○	済 (令和5年9月)	意見に基づき、①評定が×となった場合に改善の働きかけを行うこと、②×となった要因が担当者による判断のばらつきである場合にはチェック基準等を設け、担当者によるばらつきが出ないようにすることを、令和5年3月に各区高齢介護課に周知徹底しており措置済みである。
P87	意見	家事等支援事業のあり方について	あおぞらサービス事業は、年間延べ利用件数1,131件に対し、総額7,637千円の支出であり、そのうち直接経費（近隣住民の協力会員に支払う諸謝金）は1,167千円と全体の支出に占める割合は15%程度にすぎない。民間でも家事代行サービスが一般的である中で、諸謝金以外の支出である間接経費が1回利用あたり5千円もかかっていることは支援内容が食事の支度、日常の範囲内の洗濯、掃除及び買い物であり、民間の家事代行サービスとの比較しても不効率的な運営となっていないかあらためて検討が必要と考ええる。 単純な家事サービスに限らず、生活状況の把握・孤独感の解消・安否確認の見守り目的もあることは理解するものの、様々な場面でボランティアに依存している中で、その担い手不足も課題となっていること、それ以外での見守りを目的とする行政サービスが多数ある現状を考えると民間の家事代行サービスへ補助といったことも検討の余地もあるのではないかと考える。	福祉局 生活福祉部 福祉総務課	○	済 (令和5年9月)	令和5年5月に市社会福祉協議会とあおぞらサービス事業のあり方について協議・検討した結果、本事業は地域住民同士の支え合いを基本理念としており、市社会福祉協議会はそのコーディネートの役割を担うことが民間の家事代行サービスと一線を画す大きな要素であるため、運営の効率化を図りつつ、引き続き市社会福祉協議会にて本事業を継続していくこととしており、措置済みである。
P91	意見	受益者負担を求めないことの合理性	市が調査し取りまとめた他の政令市における同事業の概要によれば、緊急通報機器の設置及び維持管理費（レンタル料含む）を全額市の負担としているのは、千葉市と静岡市のみであり、他の政令市では、例えば、市民税の課税世帯にあっては有料、非課税世帯や生活保護世帯は無料にするなど、利用者の所得の状況に応じて受益者負担を求めるとの設計としている政令市が大勢を占めており、一律無償としている事例は少数派であった。 また、市が実施した、見守りについてのアンケート結果によれば、機器を利用した見守りは住民の人気の高いとの結果も出ているとのことであり、今後、機器を利用した見守りの形態のニーズが高まる可能性がある状況からも、一部受益者負担を求めると市の財政負担を軽減できる施策を取り入れることを検討するとともに、民間の見守りサポートを利用した場合は一部補助するなど、住民の利便性の観点から、支援の選択肢を増やすことも検討の余地があるのではないかと考える。	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	対応中	意見に基づき、一部受益者負担を求めること及び民間の見守りサポートを利用した場合の一部補助の実施について令和6年3月を目途に検討を行うこととする。

◆令和4年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：高齢者福祉事業の財務事務の執行について

（令和5年9月 市長通知分）

報告書 記載箇所	指摘 ・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応 所管課	今回 通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P92	意見	トータルコストを考慮した委託先の選定	本事業の委託契約のように、ハード面とソフト面の両面のサービスが一体で提供されることが想定される場合は、一般論として機器導入コストが経済性に優れていたとしても、以降のソフト面のコストに競争性が働かず、結果的にトータルのコストが不経済になってしまう可能性もあるため、ハード面とソフト面のトータルコストを考慮した入札となるよう、次回の委託先の選定に際しては留意する必要があると考える。	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	対応中	意見に基づき、令和6年度の委託先の選定にあたり、ハード面とソフト面のトータルコストを考慮したものととなるように、実施方法について令和6年3月までに検討を行う。
P94	意見	配食サービス委託契約について	1食あたりのサービス委託料単価について、平成30年度の契約時以降見直しがされていない。また、平成30年度の委託料単価の決定経緯を確認したところ、配食数減少傾向に伴い受託事業者の採算性が悪化したことを考慮し、ボランティア配達・業者直送ともに配食に係る委託料単価を85円値上げする内容であったが、同じサービスを実施する他の同一事業者との見積比較がされた形跡がない状況であった。 平成30年度当時、配食サービス事業は今ほど一般的ではなかったが、近年配食サービス事業は民間でも一般的である。このような状況で委託単価の比較を含む見直し検討を実施しないことは、契約金額の適正性が不明瞭であるといえる。 また、配食サービス委託契約は実施要項に基づき、毎年随意契約としているが、同様のサービス提供をする他の事業者が存在する状況で、随意契約を実施する意義は乏しく、事業者の採算性悪化を一部負担している委託料である現状からも、現事業者と随意契約をすることに優位性があるとは考えにくい。 配食サービスの委託契約が随意契約で実施されている理由として、安定的なサービス提供と地域資源の活用とあるが、地域資源である地域ボランティアやNPO法人が活躍する場が他にもあることは、他事業の人手不足状況からも明らかである。 生活状況の把握・孤独感の解消・安否確認の見守り目的もあることから、一般の宅配食事サービスとの単純比較は難しいことも理解できるが、当事業を今後継続するのであれば、利用者への影響に配慮し急激な変化にならないよう留意しつつも、市の財政負担や費用対効果を考慮し、委託にあたっては、サービス内容と委託料を他の事業会社と比較し、契約条件について市民へ説明のできる委託業者選定方法とすることも含めて検討していくことが望まれる。	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	対応中	意見に基づき、令和6年3月を目途に委託料単価の検討を行う。また、利用者への影響に配慮しつつ、今後の事業の継続に関しても検討を進める。

◆令和4年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：高齢者福祉事業の財務事務の執行について

（令和5年9月 市長通知分）

報告書 記載箇所	指摘 ・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応 所管課	今回 通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P95	意見	在宅高齢者等宅 配食事サービス 事業のあり方について	現状約400名の利用者に対して令和3年度においては年間約7,500万円のさいたま市負担が生じている状況であり、1食あたり約1,100円（さいたま市負担7,500万円÷配食数67,707食=約1,100円）の費用が発生している。 高齢者数の増加や他の高齢者福祉事業の需要増加に係る今後のさいたま市財政負担を考慮し、所得制限の導入の効果についても検討を進めることも有益でないかと考える。 また、当宅配食事サービス事業以外にも、在宅高齢者に対する見守り活動の一環とされている関連事業が複数あり、利用者の重複がある状況である。 今後、見守り活動関連事業における制度・規程等については、重複確認も含めて再整備し、対象者の見守り情報を関係各所において共有する体制を築くなど、社会の状況に合わせて市として継続が必要なサービス事業を整理していくことが望まれる。	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	対応中	意見に基づき、令和6年3月を目途に見守りに関する事業の整理を行う。整理の結果を受け、制度の再編等に関する検討を進める。
P97	意見	現行の枠組みで の事業継続の合 理性	高齢者にとっての交流の場としての重要な事業であることは理解できるものの、下記記載の事項を検討してもなお、現行制度で事業継続することの適否につき検討することが望ましいと考える。 ・さいたま市の10区のうち公衆浴場が存在している区は5区であり、近隣に公衆浴場の存在する高齢者へ利便性が偏っており、事業としての公平性が確保されているか疑問であること。 ・アクティブチケットの利用施設に組み込むなど、他の高齢者支援施策と統合することで、市の財政的負担を軽減しつつ高齢者の活動の促進にもつながる余地があると考えられること。 ・本事業は、公衆浴場の利用促進を後押ししており、公衆浴場事業者の経済的支援の側面も認められるが、高齢者福祉の単独事業として、他政令市の事業費規模と比較しても約70百万円前後の事業費予算を投じて実施すべき事業なのかが疑問であること。	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	対応中	意見に基づき、令和5年度の県における料金改定の方向性が決まり次第、公衆浴場事業者と協議を行い、必要な見直しを行うことを検討する。
P99	意見	利用可能頻度や 受益者負担額の 見直しの必要性	他の政令市との比較の結果、自己負担率については、自己負担なしの自治体がある一方で、半額以上の自己負担を求める自治体もあるなど、さいたま市の負担が特別高い状況にはないことが見て取れる。一方で、年間の利用可能頻度や事業費予算額に関しては、さいたま市が突出して高い状況にある。もちろん、各自治体における高齢者福祉の実情は異なるため、さいたま市の現在の利用条件がすべて否定されるものではない。しかしながら、上記負担関係は毎年協議して決定されるものの、実質的な見直しは、消費税率の変更や公衆浴場の利用料金自体の改訂時などに限られる点や、事業設計との関連でも、依然として現行の負担関係を見直す必要がないかについて検討することが望ましいと考える。	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	対応中	意見に基づき、令和5年度の県における料金改定の方向性が決まり次第、公衆浴場事業者と協議を行い、必要な見直しを行うことを検討する。

◆令和4年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：高齢者福祉事業の財務事務の執行について

（令和5年9月 市長通知分）

報告書 記載箇所	指摘 ・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応 所管課	今回 通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P102	意見	成年後見人への報酬の助成基準の見直しの必要性	<p>本事業の利用件数は、年々増加傾向にあり、件数の増加に比例して事業規模も拡大している状況にある。</p> <p>今後も本制度の利用件数は全国的にも増加することが想定されており、国の施策としても市民後見人の育成及び活用が急務とされている。市民後見人は、専門職後見人より割安の報酬やボランティアが想定されるため、利用者の負担を軽減するためにも市民後見人の育成強化も重要な施策であるが、市民後見人となるには一定の研修の受講や業務遂行の適正性を確保する必要がある点や、そもそも高度な専門知識が求められる場合は選任されないなど、一定のハードルが存在するため、なり手が急増する環境にはない。そのため、本制度を利用しつつ、成年後見制度を維持する必要がある。</p> <p>今後利用者の増大が想定される本制度を維持するためには、例えば、成年後見制度利用支援事業実施要綱で定められている収入基準や資産基準を引き締める方向に見直すなど、見直しの余地があるのではないかと考える。</p>	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	対応中	意見に基づき、令和6年3月末を目途に、他政令市の実施状況等を調査し、成年後見制度利用支援事業実施要綱で定める収入基準や資産基準等の要件見直しについて検討を行う。
P107	意見	評価指標について	<p>介護者カフェについては事業者を随時増やしながらいきいき長寿推進課に実施している。そのため、回数や開催箇所数を増加させることで必要のある人との接点を増やすことにつながっていると考えられる。しかしながら今後は介護者カフェや介護者サロンの回数等だけではなく、いかに必要とする人を誘導し、出席につなげることも重要となると考えられる。そのため、出席者数を増加させることも重要と考えられ、評価指標への追加等を検討することが望まれる。</p>	福祉局 長寿応援部 いきいき長 寿推進課	○	対応中	意見に基づき、必要な方を介護者カフェ等への出席につなげることができるよう評価指標の設定を行うため、令和5年7月～8月に利用者に対するアンケート調査を実施した。アンケート調査の結果等を踏まえ、令和6年度からの事業について、適切な目標指標を令和5年12月までに設定することとする。

◆令和4年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：高齢者福祉事業の財務事務の執行について

（令和5年9月 市長通知分）

報告書 記載箇所	指摘 ・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応 所管課	今回 通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P108	意見	敬老祝金支給事業のあり方について	<p>当事業に関するさいたま市負担実績金額と支給対象者の推移は以下のとおりである。</p> <p>平成24年度に一度、さいたま市への財政負担を考慮し他の事業内容と共に整理がなされ支給額や対象者について見直しがされた結果、一度敬老祝金支給事業に係るさいたま市負担実績金額が削減された。しかし、その後は見直しがされておらず、支給対象者が増加している影響により近年では平成24年度の実績額の約1.5倍の財政負担となっている状況である。</p> <p>一方で、他の政令指定都市の現状の敬老祝金支給の状況は下記のとおりである。他の施策やサービスとの兼ね合いもあり単純比較は難しいが、敬老祝金支給事業としては、他の政令指定都市では廃止している自治体もある中、支給内容や対象者もさいたま市は他市と比較して極めて手厚い状況といえる。</p> <p>敬老祝金支給事業のさいたま市負担額と支給対象者数の推移状況のとおり、高齢者の人口増加に伴い対象者の増加が今後も見込まれることを踏まえると市の財政が逼迫する可能性も考えられる。</p> <p>高齢者人口の増加、市の財政状況の逼迫、単身高齢者の見守り需要の拡大、DXなどの新たな技術の登場といった状況を踏まえ、市として行うべき高齢者福祉事業を検討する中で、時機を捉えて敬老祝金事業についても併せて検討を行うことが望まれる。</p>	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	対応中	意見に基づき、令和6年3月を目途に、見直しの進め方及びスケジュールに関する検討を行う。見直し内容の具体案や影響額についても、複数の案を比較し検討を進める。
P111	意見	現行の枠組みでの事業継続の合理性	<p>同種事業を実施している他の政令市との比較においては、一人当たりの事業費は高くないものの、75歳以上の後期高齢者全員を対象としていることから、事業費総額は浜松市に次いで突出して高い状況にある。もちろん、各自治体における高齢者福祉の実情は異なるため、さいたま市の現在の施策がすべて否定されるものではないものの、事業費総額が増加傾向にある点や、敬老祝金支給事業と重複感がある点などを考慮し、補助金が一人当たり一律1,200円であることの見直しの要否、対象者の年齢要件が75歳以上であることの見直しの要否などの視点で、見直す必要がないかを検討すべきと考える。</p>	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	対応中	意見に基づき、令和6年3月末を目途に、他政令市の実施状況等を調査し、一人当たりの補助金額及び対象者の年齢要件の見直しについて検討を行う。

◆令和4年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：高齢者福祉事業の財務事務の執行について

（令和5年9月 市長通知分）

報告書 記載箇所	指摘 ・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応 所管課	今回 通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P113	意見	補助金の実績報告書の記載内容について	<p>各地区社協の実績報告は、収入額（＝補助金額）を上限に支出実績を記載しているケースと、収入額を超えて事業費全体の支出実績を記載しているケースがあることや、自治会等ごとの収支実績を記載しているケースと記載していないケースがあるなど、地区社協によって報告の仕方が異なっていた。この点については、さいたま市内に52ある地区社協への指導の費用対効果を勘案のうえ、記載内容を統一すべきことの必要性について検討すべきと考える。</p> <p>次に、いずれの自治会においても、敬老会の記念写真や記念品を贈呈している写真を実績報告に添付しているが、事業費の請求書や領収証等のエビデンスは添付されていない状況であった。</p> <p>この点、敬老会等事業補助金交付要綱第10条には実績報告についての記載があり、エビデンスの添付までは求めていないため、直ちに要綱に抵触する状況にはない。</p> <p>一方で、同要綱第14条には関係書類の整備等についての記載がある。</p> <p>今回自治会等ごとの収支報告内訳がない地区社協については、収入支出を明らかにした書類を整備する必要がある点からも、報告を求めることが望まれる。</p>	福祉局 長寿応援部 高齢福祉課	○	対応中	意見に基づき、令和6年3月末を目途に、敬老会等開催に係る補助金実績報告における、各地区社協の報告書の記載内容の統一及び各自治会等の収支報告内訳を記載することの必要性や関係書類の整備等について検討を行う。
P114	意見	施設設置計画と人口推計との整合性 【軽費老人ホーム（ケアハウス）の管理運営】	<p>さいたま市では、第7期計画及び、第8期計画（さいたまいきいき長寿応援プラン2023）作成の過程で、各種高齢者福祉施設の将来の施設数や入居者数について、令和7年度までの見通しを作成している。一方で、施設の利用待機者については、現時点では把握できていない施設等もあるとのことであった。</p> <p>今後、第8期計画見直しや、第9期計画（仮称）の作成に際しては、以下の点を考慮することが望ましいと考える。</p> <ul style="list-style-type: none"> 各施設の利用待機者数（将来見直し含む）を把握する。 人口推計と上記利用待機者数の見直し施設の拡充計画との整合性を定量的な数値をもとに説明可能にする。 	福祉局 長寿応援部 介護保険課	○	済 (令和5年9月)	意見に基づき、令和5年4月に調査を実施し、利用待機者数（将来見直し含む）を把握した。 <p>今後、第8期計画の見直しや第9期計画（仮称）の作成に際して、本調査の結果及び人口推計等を勘案して整備計画を作成することとしており措置済みである。</p>
P122	意見	施設設置計画と人口推計との整合性 【介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）】	<p>さいたま市では、第7期計画及び、第8期計画（さいたまいきいき長寿応援プラン2023）作成の過程で、各種高齢者福祉施設の将来の施設数や入居者数について、令和7年度までの見通しを作成している。一方で、施設の利用待機者については、現時点では把握できていない施設等もあるとのことであった。</p> <p>今後、第8期計画見直しや、第9期計画（仮称）の作成に際しては、以下の点を考慮することが望ましいと考える。</p> <ul style="list-style-type: none"> 各施設の利用待機者数（将来見直し含む）を把握する。 人口推計と上記利用待機者数の見直し施設の拡充計画との整合性を定量的な数値をもとに説明可能にする。 	福祉局 長寿応援部 介護保険課	○	済 (令和5年9月)	意見に基づき、令和5年1月に調査を実施し、利用待機者数（将来見直し含む）を把握した。 <p>今後、第8期計画の見直しや第9期計画（仮称）の作成に際して、本調査の結果及び人口推計等を勘案して整備計画を作成することとしており措置済みである。</p>

◆令和4年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：高齢者福祉事業の財務事務の執行について

(令和5年9月 市長通知分)

報告書 記載箇所	指摘 ・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応 所管課	今回 通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P123	意見	施設設置計画と人口推計との整合性 【認知症対応型共同生活介護（認知症グループホーム）】	さいたま市では、第7期計画及び、第8期計画（さいたまいきいき長寿応援プラン2023）作成の過程で、各種高齢者福祉施設の将来の施設数や入居者数について、令和7年度までの見通しを作成している。一方で、施設の利用待機者については、現時点では把握できていない施設等もあるとのことであった。 今後、第8期計画見直しや、第9期計画（仮称）の作成に際しては、以下の点を考慮することが望ましいと考える。 ・各施設の利用待機者数（将来見直し含む）を把握する。 ・人口推計と上記利用待機者数の見直し施設の拡充計画との整合性を定量的な数値をもとに説明可能にする。	福祉局 長寿応援部 介護保険課	○	済 (令和5年9月)	意見に基づき、令和5年4月に調査を実施し、利用待機者数（将来見直し含む）を把握した。 今後、第8期計画の見直しや第9期計画（仮称）の作成に際して、本調査の結果及び人口推計等を勘案して整備計画を作成することとしており措置済みである。
P124	意見	施設設置計画と人口推計との整合性 【地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護】	さいたま市では、第7期計画及び、第8期計画（さいたまいきいき長寿応援プラン2023）作成の過程で、各種高齢者福祉施設の将来の施設数や入居者数について、令和7年度までの見通しを作成している。一方で、施設の利用待機者については、現時点では把握できていない施設等もあるとのことであった。 今後、第8期計画見直しや、第9期計画（仮称）の作成に際しては、以下の点を考慮することが望ましいと考える。 ・各施設の利用待機者数（将来見直し含む）を把握する。 ・人口推計と上記利用待機者数の見直し施設の拡充計画との整合性を定量的な数値をもとに説明可能にする。	福祉局 長寿応援部 介護保険課	○	済 (令和5年9月)	意見に基づき、令和5年1月に調査を実施し、利用待機者数（将来見直し含む）を把握した。 今後、第8期計画の見直しや第9期計画（仮称）の作成に際して、本調査の結果及び人口推計等を勘案して整備計画を作成することとしており措置済みである。
P125	意見	施設設置計画と人口推計との整合性 【定期巡回・随時対応型訪問介護看護】	さいたま市では、第7期計画及び、第8期計画（さいたまいきいき長寿応援プラン2023）作成の過程で、各種高齢者福祉施設の将来の施設数や入居者数について、令和7年度までの見通しを作成している。一方で、施設の利用待機者については、現時点では把握できていない施設等もあるとのことであった。 今後、第8期計画見直しや、第9期計画（仮称）の作成に際しては、以下の点を考慮することが望ましいと考える。 ・各施設の利用待機者数（将来見直し含む）を把握する。 ・人口推計と上記利用待機者数の見直し施設の拡充計画との整合性を定量的な数値をもとに説明可能にする。	福祉局 長寿応援部 介護保険課	○	済 (令和5年9月)	意見に基づき、令和5年4月に調査を実施し、利用待機者数（将来見直し含む）を把握した。 今後、第8期計画の見直しや第9期計画（仮称）の作成に際して、本調査の結果及び人口推計等を勘案して整備計画を作成することとしており措置済みである。
P127	意見	施設設置計画と人口推計との整合性 【小規模多機能型居宅介護】	さいたま市では、第7期計画及び、第8期計画（さいたまいきいき長寿応援プラン2023）作成の過程で、各種高齢者福祉施設の将来の施設数や入居者数について、令和7年度までの見通しを作成している。一方で、施設の利用待機者については、現時点では把握できていない施設等もあるとのことであった。 今後、第8期計画見直しや、第9期計画（仮称）の作成に際しては、以下の点を考慮することが望ましいと考える。 ・各施設の利用待機者数（将来見直し含む）を把握する。 ・人口推計と上記利用待機者数の見直し施設の拡充計画との整合性を定量的な数値をもとに説明可能にする。	福祉局 長寿応援部 介護保険課	○	済 (令和5年9月)	意見に基づき、令和5年4月に調査を実施し、利用待機者数（将来見直し含む）を把握した。 今後、第8期計画の見直しや第9期計画（仮称）の作成に際して、本調査の結果及び人口推計等を勘案して整備計画を作成することとしており措置済みである。

◆令和4年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：高齢者福祉事業の財務事務の執行について

(令和5年9月 市長通知分)

報告書 記載箇所	指摘 ・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応 所管課	今回 通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P128	意見	施設設置計画と人口推計との整合性 【看護小規模多機能型居宅介護（複合型サービス）】	さいたま市では、第7期計画及び、第8期計画（さいたまいきいき長寿応援プラン2023）作成の過程で、各種高齢者福祉施設の将来の施設数や入居者数について、令和7年度までの見通しを作成している。一方で、施設の利用待機者については、現時点では把握できていない施設等もあるとのことであった。 今後、第8期計画見直しや、第9期計画（仮称）の作成に際しては、以下の点を考慮することが望ましいと考える。 ・各施設の利用待機者数（将来見直し含む）を把握する。 ・人口推計と上記利用待機者数の見直し施設の拡充計画との整合性を定量的な数値をもとに説明可能にする。	福祉局 長寿応援部 介護保険課	○	済 (令和5年9月)	意見に基づき、令和5年4月に調査を実施し、利用待機者数（将来見直し含む）を把握した。 今後、第8期計画の見直しや第9期計画（仮称）の作成に際して、本調査の結果及び人口推計等を勘案して整備計画を作成することとしており措置済みである。
P131	意見	各拠点での相談実績について	各拠点のコーディネーターの経験やコミュニケーション能力のほか、地域の医療・介護関係者との関係性などによる影響も想定されるが各拠点で相談実績等にばらつきが生じている。地域ケア会議への出席についても地域包括支援センターからの参加の求めに応じることが可能な拠点と困難な拠点があるため差が生じている。各拠点で差異が発生する要因を分析する必要がある。また、各拠点の担当者で構成され、情報共有を目的とした連絡会は年に4回程度実施されているが、各拠点間での連携をより深め、高品質なサービスを提供できるよう体制を整備し、各拠点で事業の目的を達成する必要がある。	福祉局 長寿応援部 いきいき長寿推進課	○	済 (令和5年9月)	意見に基づき、令和5年4月までに各拠点における相談内容の類型化や実績の差異について分析を行った結果、管轄エリアの人口規模等を考慮しても、各拠点の相談実績に相当の偏りが認められた。 令和5年6月には、各拠点のコーディネーターで構成している連絡会を開催し、当該分析結果を共有した。前段の分析結果に基づき、一部拠点のコーディネーターの変更を含めた相談体制の見直しを行い、改めて各拠点の相談内容の共有や連携体制の確認を行った。 引き続き、各拠点間での連携をより深め、高品質なサービスを提供できるよう体制の整備を図ることとしており措置済みである。

◆令和4年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：高齢者福祉事業の財務事務の執行について

（令和5年9月 市長通知分）

報告書 記載箇所	指摘 ・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応 所管課	今回 通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P134	意見	高齢者福祉事業を担う外郭団体の位置づけ及び今後の期待	さいたま市の外郭団体の多くは一般の事業会社よりも自己資本比率が高くなっており、健全性が高い法人であるといえる。その中でもさいたま市の高齢者福祉事業を担っている社会福祉事業団と社会福祉協議会は、事業規模も大きく、将来の大規模な修繕や建替等のリスクを有する重要な固定資産も保有していない中で潤沢な自己資本（純資産）を有している。一方、両法人はここ数年新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響等もあり、経常収支はマイナスの状況が継続しているが、過去に蓄えていた潤沢な資金があったことにより、円滑な事業が遂行できているともいえる。 両法人共に自主事業比率が低く、市からの指定管理等の委託業務に依存しており、入札しても競争性が働いていない状況にある。実質的に市の高齢者福祉事業の中核をなしている中で、法人自ら効率的な事業運営に取り組むことはもちろんであるが、この潤沢な自己資本をどのように活用し、市の高齢者福祉事業を持続的に提供できるかを市及び法人が一体となって考え、事業を推進していくことが必要と考える。	福祉局 生活福祉部 福祉総務課	○	済 (令和5年9月)	意見については、外郭団体の健全運営化に対する取組等を通じて、これまでも継続して市と団体で協議・検討を行ってきているところだが、高齢者福祉事業を持続的に提供していくために、引き続き市及び法人が一体となって事業を推進していくこととしており、措置済みである。
P145	意見	実地指導の改善状況確認について	令和3年度の実地指導に係る復命書類・回答書類をサンプルで確認したところ、実地指導時に検出され指導事項とされた内容に対して、回答書が提出されていたものの、回答書添付資料の中では改善確認が困難な事案があった。 指摘事項の内容は、事業所の勤務体制確保に関するもので、さいたま市指定介護老人福祉事業所の人員、設備及び運営の基準等に関する条例第52条により、昼間においてはユニットごとに常時1名以上の介護職員又は看護職員を配置しなければならないところ、実地指導時に提出された勤務表においてユニットの担当職員が昼間に不在となる時間帯があるというものであった。しかし回答書添付の勤務表においても改善確認が出来ない状況であった。 本来であれば、事業所が提出する回答書には、改善状況が明らかになる書類を必要に応じて添付することが求められ、回答書提出時での改善が困難な場合、事業所側はその理由と対応策等の説明が必要である。また事業所側の改善が即時に難しい場合、市の担当者は継続確認をするとともに、次回の実地指導時の資料となるよう対応状況を明確に残しておく必要がある。しかし今回の対象事案は不明瞭な回答資料に対する実地指導担当者の確認経緯の記録が不十分な状態であった。 実地指導は介護保険料不正・過誤給付の抑制と利用者への適切なサービス提供の促進に資するものであり、実施結果である指導事項について改善への取組がされなければ意味をなさない。改善状況を適時適切に確認し事業所への継続的な指導をされることが望まれる。	福祉局 生活福祉部 監査指導課	○	済 (令和5年9月)	意見に基づき、指導事項の改善内容に不明瞭な回答があった場合は、適宜適切な改善を指導すること及び改善指導中の事業所に関しては、進行管理表に対応状況を記録し、改善状況を適時適切に確認しながら継続的に指導を行うこととしており、措置済みである。

◆令和4年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：高齢者福祉事業の財務事務の執行について

(令和5年9月 市長通知分)

報告書 記載箇所	指摘 ・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応 所管課	今回 通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P146	意見	実地指導の回答書確認について	実地指導の回答書提出期日は、さいたま市介護保険施設等指導事務処理要領第7より、指導結果通知発出後おおむね1か月後として対象事業所へ通知がされているが、令和3年度の実地指導に係る進行管理表を確認したところ、回答期日が順守されていない事業所が散見され、また遅延の明確な理由把握が出来ていないまま回答未受領項目のある事業所があった。	福祉局 生活福祉部 監査指導課	○	済 (令和5年9月)	意見に関して、回答未受領項目のある事業所に対して指導を行い、回答を受領しており措置済みである。 なお、今後は回答期日が順守されていない事業所がないよう進行管理表により回答状況等を適宜適切に確認するよう周知徹底を行った。
P147	意見	集団指導の実効性について	<p>集団指導は従来、全ての事業者（介護保険法第71条によりみなし指定を受けた分を除く）に対して集合研修形式で実施されてきたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため令和2年度より、さいたま市HPでの関連資料掲載と資料確認後の確認報告のみでの実施となっている。</p> <p>集団指導は、対象事業者が多数にわたることにより毎年直接実地指導が難しい中での、複雑な関連法令に対する事業者の理解促進への取り組みであり、集合研修形式開催時は、各関連所管課担当者からの直接補足説明を実施していたものである。現状のHPへの資料掲載のみの方法では、補足説明のない状況で複雑な法令等の理解促進への効果は減少することが想定される。</p> <p>監査指導課としては令和5年度以降、新型コロナウイルス感染症の感染状況も勘案しながら集合研修形式での集団指導を実施予定とのことであるが、利用者増加に伴う事業者の繁忙傾向等による指定研修日への直接参加が今後難しくなることも想定される。そのような中、集団指導の実効性を確保していくため、また複数回複数個所で同内容を開催する市側の負担軽減のためにも、他市の取組例も参考に映像を録画し公開することや、リモートでの指導等を検討され、効率的に効果的な集団指導が実施できるよう工夫されることが望まれる。</p>	福祉局 生活福祉部 監査指導課	○	済 (令和5年9月)	意見に基づき、令和5年度以降の集団指導の実施方法について、令和5年6月に関係部署と検討を行った。国の通知等を基に他市の実施状況及び事業者の意見等も参考にして検討を行った結果、参加対象者が高齢者施設等の事業者であるため、コロナ感染による不測の事態等を考慮し、令和5年度は市ホームページでの資料掲載とした。 なお、令和6年度以降は、オンライン等での実施など、効率的に効果的な集団指導が実施できるよう工夫し実施することとしており、措置済みである。

◆令和4年度包括外部監査

特定の事件（監査テーマ）：高齢者福祉事業の財務事務の執行について

（令和5年9月 市長通知分）

報告書 記載箇所	指摘 ・意見の別	事項	報告書の記載事項（抜粋・一部要約）	対応 所管課	今回 通知分	措置状況 *()は措置通知年月	講じた措置の内容 *対応中の場合は対応状況
P148	指摘	実地指導の十分性について	<p>さいたま市においては、事業者自身による過誤申立てが多数存在する状況である。</p> <p>過誤内容について担当者に確認したところ、事業者の法令理解不足による過誤申立てが多いとのことであった。このような法令理解不足には様々な要因が考えられるが、実地指導等の実施件数が不足している状況も一因であると推察される。</p> <p>「さいたま市介護保険施設等指導実施要綱」第4条の規定に基づき策定された、令和4年度のさいたま市介護保険施設等指導実施方針において以下の方針を定めているが、近年の実地指導対象事業所一覧を閲覧したところ、下記の実地指導方針頻度を満たしていない事業所が一部ある状況でもあった。</p> <p>当該状況は、近年の新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止考慮の影響による実地指導方法変更による対象数減少だけでなく、現状さいたま市の関連事業者数増加に対して監査指導課実地指導担当人員不足により、十分な実地指導が難しい状況が主要因であると考えられる。</p> <p>3,000を超える事業者に対し、現状の実績推移で実地指導を進めると単純計算で1巡に10年程度かかる状況である。担当人員数推移からも老人福祉施設指導監査指針で推奨される3年に一度の実地指導を実施するには担当人数が少ないことがみてとれる。</p> <p>実地指導に関して法令による指導実施頻度の制約はない。しかし各自自治体において指導の目的を踏まえつつ、機能性の高い指導が行えるよう、体制の整備、充実を図ることが必要である。</p> <p>十分な実地指導担当者の確保や、リスクが高い項目に指導を注力するなどの効果的効率的な実地指導の実施方法の見直し等により、実地指導の早期の体制整備と充実を図ることが望まれる。</p>	福祉局 生活福祉部 監査指導課	○	済 (令和5年9月)	指摘事項に関して、運営指導担当者の確保や効果的効率的な運営指導の実施方法の見直しについては、毎年度要望や検討を行っているが、より効果的効率的な指導が行えるよう、引き続き運営指導の体制整備と充実を図ることとしており措置済である。