

平成28年度包括外部監査(意見)に係る対応状況

(単位:件)

対応状況の区分	件数
対応済	104
対応中	6
意見件数	110

平成28年度包括外部監査結果(意見)一覧

No.	項目	所管課	報告書記載頁	備考
1	生活保護受給者からの徴収について	介護保険管理課	30	
2	滞納債権の移管基準について	介護保険管理課	31	
3	不納欠損処理と時効管理について	介護保険管理課	33	
4	還付対象者からの請求法について	介護保険管理課	36	
5	相続人への対応について	介護保険管理課	36	
6	将来分への充当について	介護保険管理課	37	
7	認定調査委託先の利益相反関係について	介護保険管理課	43	
8	認定調査事務の効率化について	介護保険管理課	44	
9	審査水準の平準化について	介護保険管理課	44	
10	実地指導の対象事業所の選定方針について	介護保険事業課	57	
11	苦情・相談対応事務の所掌等のあり方について	介護保険事業課	59	
12	苦情・相談記録のデータベースについて	介護保険事業課	59	
13	ケアプラン点検の要員確保について	介護保険事業課	70	
14	設計内容の見直しについて	介護保険管理課	77	2件
15	情報利用の視点について	介護保険事業課、介護保険管理課	81	
16	サービス利用者への趣旨の伝達について	介護保険事業課、介護保険管理課	81	
17	介護支援ボランティアの活動促進について	介護保険管理課	83	
18	制度導入効果の把握について	介護保険管理課	84	
19	シニアリーダーの活動促進について	健康推進課	86	
20	包括3職種の欠員について	地域包括ケア推進課	87	
21	業務量に応じた適切な人員体制について	地域包括ケア推進課	90	
22	基幹的地域包括支援センターの設置について	地域包括ケア推進課	91	
23	市レベルでの地域ケア会議の開催について	地域包括ケア推進課	93	
24	行政との役割分担について	地域包括ケア推進課	94	
25	実績評価について	地域包括ケア推進課	95	
26	あんしんケアセンターの認知度について	地域包括ケア推進課	97	
27	運用期間と契約期間について	地域包括ケア推進課	98	
28	権利擁護事業について	地域包括ケア推進課	99	2件
29	認知症サポーターの活用促進について	地域包括ケア推進課	101	
30	所得要件等の見直しについて	高齢福祉課	103	
31	経営理念の浸透について	地域福祉課	64	
32	経営管理の責任と権限について	地域福祉課	65	
33	人事考課制度における評価方法について	地域福祉課	66	
34	減価償却累計額の開示について	地域福祉課	70	
35	リース資産に係る重要な会計方針について	地域福祉課	71	
36	ことぶき大学校OB会について	地域福祉課	73	
37	ボランティアコーディネーターの活用について	地域福祉課	75	
38	ことぶき大学校の定員割れについて	地域福祉課	78	
39	障害者福祉センターの人員配置について	地域福祉課	80	
40	アンケート回収について	地域福祉課	84	
41	外部業務委託における競争入札について	地域福祉課	90	
42	外部業務委託のモニタリングについて	地域福祉課	92	
43	業務委託の複数年契約について	地域福祉課	95	
44	常勤看護師の欠員補充について	地域福祉課	98	
45	資格取得のための職務専念義務免除等の活用について	地域福祉課	99	2件
46	人件費の返納基準の明確化について	地域福祉課	100	2件
47	風水害マニュアルの更新について	地域福祉課	105	
48	送迎車両の不足について	地域福祉課	107	2件
49	予定価格の設定について	地域福祉課	115	
50	実施計画の入手と履行状況の評価について	地域福祉課	116	
51	利用者預り金の簿外管理について	地域福祉課	127	

No.	項目	所管課	報告書 記載頁	備考
52	預り金総括表の未作成について	地域福祉課	130	
53	被服の管理について	地域福祉課	136	
54	介護請求時の請求内容の確認方法について	地域福祉課	139	
55	清掃業務委託予定価格の設定について	地域福祉課	144	
56	落札した事業者による契約の辞退について	地域福祉課	145	
57	訪問介護事業に関する事業計画について	地域福祉課	147	
58	施設再整備に関する事業計画について	地域福祉課	150	
59	施設整備積立金の計上拠点について	地域福祉課	153	
60	業務委託の複数年契約について	地域福祉課	156	
61	相談から療育方針決定までの待機期間について	地域福祉課	164	2件
62	専門職員の配置状況について	地域福祉課	168	2件
63	周辺都市との経営状況の比較、分析について	地域福祉課	170	
64	職員の倫理綱領及び行動指針の揭示について	地域福祉課	171	
65	療育相談所の業績管理について	地域福祉課	175	
66	査定減、返戻、保留に係る案件の管理について	地域福祉課	175	
67	施設定員に関する決定方針について	地域福祉課	179	
68	施設の定員及び利用者数に対する評価手法について	地域福祉課	181	
69	委託業務の履行状況の評価について	地域福祉課	186	
70	各自治会収納の住民会費の網羅性に対する牽制について	地域福祉課	190	
71	各区事務所での会計処理のタイミングについて	地域福祉課	191	
72	会費の会計的性格について	地域福祉課	192	
73	現金での受付の管理について	地域福祉課	195	
74	募金箱の現金回収について	地域福祉課	195	
75	共同募金配分金事業に係るサービス区分等の設定について	地域福祉課	197	
76	人件費について	地域福祉課	200	
77	所管課における実績報告等の検証について	地域福祉課	201	
78	提出書類の明確化について	地域福祉課	201	
79	税額控除に関してのホームページ上の記載について	地域福祉課	203	
80	平成27年度の実績について	地域福祉課	208	
81	ボランティアセンターとの連携について	地域福祉課	209	
82	補助金交付申請書の添付書類について	地域福祉課	209	
83	ボランティア入門講座について	地域福祉課	213	
84	ボランティア登録者について	地域福祉課	214	
85	自主事業の計画の必要性について	地域福祉課	217	
86	自主事業に係る剰余金の取扱いについて	地域福祉課、業務改革推進課	217	
87	研修の延べ参加者数について	地域福祉課	221	
88	アンケート総合評価について	地域福祉課	224	
89	民児協職員給与の取扱いについて	地域福祉課	227	
90	おやつ代の会計処理について	健全育成課	231	
91	おやつ代管理口座残高の取扱いについて	健全育成課	231	
92	他団体との連携について	健全育成課	233	
93	利用児童数増減分析について	健全育成課	234	
94	目標設定について	健全育成課	236	
95	他団体比較について	健全育成課	236	
96	モニタリングについて	健全育成課	236	
97	積算方法について	地域福祉課	237	
98	予算実績差異分析について	地域福祉課	238	
99	目標設定について	地域福祉課	241	
100	兼務人件費の積算について	地域福祉課	243	
101	事業従事人件費の実績集計とその評価について	地域福祉課	243	
102	消滅時効が完成している借受人への対応について	地域福祉課	246	
103	消滅時効が完成している借受人への対応について	地域福祉課	248	

平成28年度包括外部監査(意見)に係る対応状況

【第一監査テーマ】介護保険事業における財務にか係る事務の執行について
【第二監査テーマ】社会福祉法人千葉市社会福祉事業団及び社会福祉法人千葉市社会福祉協議会における出納その他の事務の執行並びにそれらの法人への出資及び財政援助等に係る所管課等の事務の執行について

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
1	生活保護受給者からの徴収について	30	【現状・問題点】 千葉市では、介護保険料を滞納している滞納者のうち、生活保護受給者からも、分割での返済を受けている。例えば、約9万円を滞納している71歳の債務者から、月額2,000円の分割返済を受けており、当該支払原資は生活保護費から捻出されているものと考えられる。 他方で、千葉市債権管理事務マニュアルにおいては、介護保険料の滞納者に対する滞納処分に関し、当該滞納者が既に生活保護法の適用を受けている場合には、地方税法第15条の7第2号による執行停止が可能であると記載されており、実際に市が滞納処分実施後に生活保護法の適用を受けていることが判明した滞納者に対して、執行停止処分を行っている。なお、滞納している介護保険料の支払義務については、執行停止後、最長で3年後には時効により消滅する。 執行停止処分は、あくまで「できる」措置であるため、債務者が生活保護法の適用を受けているからと言って、必ずしも採らなければならない措置ではない。また、将来的に生活保護法が適用されないような債務者(例えば、比較的若年で一時的な失業により生活保護法の適用を受けているような者)は、将来的に生活保護法が適用されなくなる可能性があるため、執行停止処分の適用には慎重であるべきである。 他方で、生活保護法の適用を受けている滞納者からの返済は、生活保護費から行われており、「最低限度の生活を保障する」ための生活保護費の一部を返済原資とすることは、生活保護法の趣旨に合わない部分がある。また、仮に分割払いに応じず滞納処分に至ったとしても差押禁止財産に該当する生活保護費から強制的に取り立てられることはなく、また、執行停止処分を受ければ滞納している介護保険料の支払義務を将来的に免れることができるため、生活保護費から任意に返済を行う債務者が、返済を行わない債務者あるいは執行停止処分を受けて返済を免れた債務者と比較して不利益を被ることにとなり、不平等が生じている。 【結果】 今後も継続して生活保護法の適用が余儀なくされるような滞納者については、当該債務者が自ら返済を望む場合は別として、市が積極的に返済を求めることは好ましくなく、むしろ執行停止処分を実施するよう要望する。	対応済	令和2年10月の統一滞納組織への事務移管に伴い、分納の取扱いを終了する。生活保護法の適用が余儀なくされるような滞納者については、当該債務者が自ら返済を望む場合は別として、処分停止を実施できるよう運用を改めた。	介護保険管理課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
2	滞納債権の移管基準について	31	【現状・問題点】 各区長は、介護保険料を滞納している者のうち、強制徴収債権引継事務処理要領に基づき、介護保険課を介して、債権管理課へ滞納処分のために引継ぎを行っている。平成27年度の移管件数は233件(移管総額4,031万円)である。債権管理課に移管された233件のうち、差押件数が181件、滞納処分の停止が9件、平成28年度への繰越件数が43件である。また、滞納処分により回収された金額は2,248万円である。 強制徴収債権引継事務処理要領は、介護保険料の滞納債権に係る移管基準について、原則として、滞納額が概ね10万円以上であるもの(既に債権管理課に引き継いでいる事案について新たに滞納が発生したものも含む。)とし、他方で、①交渉経過等の記録が不明確なもの、②各所管課において処分停止を行っているもの、③督促を行っていないもの、④引継年度内に全ての本料金及び延滞金の時効が到来するもの、⑤引継年度内及びその翌年度内に本料金の完納が見込まれるもの、⑥死亡者賦課及び既に滞納者が死亡しているもの、⑦調定額の変更が生じる恐れがあるもの又は疑義のあるもの、⑧各所管課で対応中のものについては、債権管理課への引継対象外とされている。 滞納処分については、その手続に人件費等のコストが伴うため、滞納額が高額な債務者を優先することに合理性は認められる。但し、市において、10万円を基準として設定する際に、コストとの比較が行われた形跡はない。 他方で、平成26年度から滞納繰越された介護保険料は被保険者数8,812人で総額2億2,277万8,984円であり、滞納者一人当たりの滞納額は平均3万5,000円に止まるため、債権管理課への移管基準である「滞納額が概ね10万円以上」という金額設定では、多くの滞納者が移管対象から外れることになる。むしろ、滞納額が少額であれば、債権管理課への移管により完済される可能性が高くなる面もあることから、コストと比較しての合理性が認められる限り、滞納処分の対象範囲を広げていく必要がある。 【結果】 滞納処分に伴う人件費等のコストについて、具体的に算出する一方で、将来的に、現在の移管基準による移管件数が減少した場合には、速やかに現在の移管基準の滞納額「概ね10万円」について減額を検討するよう要望する。	対応済	令和2年10月の統一滞納組織への事務移管により、金額についての移管基準は撤廃された。	介護保険管理課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
3	不納欠損処理と時効管理について	33	【現状・問題点】 市では、滞納介護保険料について、2年間の消滅時効期間(介護保険法第200条第1項)の経過をもって、不納欠損処理を行っている。 介護保険料の滞納債権に係る2年間の消滅時効の起算日については、①督促状の納期限、②分納の申し出があった場合には分納誓約書の日付、③分納誓約等により一部弁済があった場合には一部弁済の日付を基準に管理している。介護保険システム上、上記①から③の時効中断事由が発生した場合には、2年後の消滅時効完成日(介護保険システム上は「時効予定日」とされている。)が自動的に計算され、その間に再度の時効中断事由が発生しなければ、消滅時効完成日の属する年度の年度末に一括して不納欠損処理手続を行っている。 他方で、市は、分納誓約書の提出を伴わない債務者から支払猶予の申出があったとしても、債務承認としての時効中断事由として扱っていない。また、納付書による一部弁済や分納誓約書に基づく分割払いがあったとしても、充当された期の介護保険料債務のみ時効中断債務承認としての時効中断を認め、滞納している介護保険料全体に対する時効中断として処理していない(例えば、第1期から第6期までを滞納しており、第1期の保険料の一部が支払われたとしても、他の第2期から第6期までの滞納保険料の時効中断効は生じないとの取り扱いをしている。) 債務承認が時効の中断事由とされているのは、債務者が債務を認め、当事者間で債権の存在が明らかになったため、債権者として時効中断のために敢えて権利行使をする必要がなく権利行使を控える理由によるためである。したがって、債務者が上記例において、第1期から第6期までの滞納を認識したうえで、その一部を支払った場合には、当事者間では第1期から第6期までの滞納の存在が明らかになっているため、時効中断の効力が滞納債務全額に及ぶことになる。 そのため、債務者からの支払猶予の申出や一部弁済は、債務承認として滞納介護保険料全体に対する時効中断効があると考えられるため、滞納介護保険料全体について当該時効中断の時点から新たに時効が進行することになるにも拘らず、介護保険システムに反映していない。そのため、介護保険システム上は、未だ消滅時効期間が経過していないにも拘らず、消滅時効が完成したものとして取り扱われている。 現在の市の運用では、実質的には時効中断と判断することができ、未だ時効により消滅していない債権についてまで時効により消滅したものとして不納欠損処理を行い、債権管理の対象から除外していることから、不適法な債権管理と言わざるを得ない。 【結果・意見】 複数期の滞納者が一部の期の債務を返済した場合は、分納誓約書に記載された債務に他の期の債務が記載されていれば、債務者は他の期の債務も認識した上で返済していると考えられ、当該返済による債務承認としての時効中断の効果は、債務者が債務を認識している他の期の債務にも及ぶことになるため、他の期の滞納分の債務についても、時効の中断を検討するよう要望する。	対応 済	分納誓約書に記載する債務の範囲の見直しを行った。	介護保険管理課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
4	還付対象者からの請求法について	36	【現状・問題点】 市では、過誤納保険料が発生した場合に、被保険者の死亡による場合を除き、被保険者に対して、過誤納金還付通知書を送付し、還付希望者は同封されている介護保険料還付請求書及び振込先口座記入用紙に必要事項を記入・押印(自署の場合は押印は不要)の上で市に返送し、市は指定された口座に過誤納保険料を送金している。 しかし、還付希望者が本人であることを裏付ける資料の提出は求めておらず、また、振込先口座は還付希望者が他人名義の口座を指定することも可能であり、当該他人との関係を記載する必要もないため、過誤納金還付通知書を入手した第三者が本人に成りすまして自身の口座に振り込ませることも容易に可能である。仮に、市が本来の還付請求者又は還付請求者が指定した者以外に還付をしても、準占有者への弁済(民法第478条)として還付が有効に取り扱われることも考えられる。この点については、準占有者への弁済も、「弁済をした者が善意であり、かつ、過失がなかったときに限り、その効力を有する」ことから、現在の運用では本人確認の手続がなされておらず、市の過失が認められる可能性がある。 【結果】 還付希望者から介護保険料還付請求書及び振込先口座記入用紙の提出を受ける際には、適切な本人確認の手続を行うよう要望する。	対応済	被保険者の氏名と口座名義が一致していることを確認して支払っているため、第三者が本人に成りすまして自身の口座に振り込ませるようなリスクは生じない。	介護保険管理課
5	相続人への対応について	36	【現状・問題点】 市では、過誤納保険料が発生した場合に、被保険者の死亡による場合は、被保険者の相続人の一人に対して、過誤納金還付通知書を送付し、還付希望者は同封されている介護保険料還付請求書、申出書兼振込先口座記入用紙に必要事項を記入・押印(自署の場合は押印は不要)の上で市に返送し、市は指定された口座に過誤納保険料を還付している。 申出書兼振込先口座記入用紙には「上記の者に係る介護保険料還付金の請求及び受領については、被保険者の相続人として私が行うことを申し出ます。なお、当該介護保険料還付金を私が受領すること起因する諸問題が発生した場合には、私が責任を負って対処することをお約束します。」と記載され、記入・押印は相続人代表者のみが行えばよい運用となっている。 しかし、過誤納金の還付請求権は金銭債権であり、相続発生と同時に各相続人が相続割合に応じて相続するものであり、相続人の一人が全額を受け取る場合には、他の相続人の同意が必要になる。 【結果】 申出書兼振込先口座記入用紙の提出を受ける際には、相続人全員の合意を確認した上で、還付手続を採るよう要望する。	対応済	過誤納金の請求者に対し、すべての相続人が合意していることを証する書類の提出を求めることは、当該請求者にとって大きな負担となることから、当該書類の提出を求めることに代え、申出書兼振込先口座記入用紙を、相続人全員の合意を得ていることを示した様式に改め、令和5年6月20日発送分から使用する。	介護保険管理課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
6	将来分への 充当について	37	【現状・問題点】 市では、過誤納保険料が発生した場合、還付請求者から要望があれば、将来発生する介護保険料へ充当することを認めている。しかし、市から積極的に将来の充当に関する説明を行うことはなく、過誤納金還付通知書にも充当に関する記載はない。 この点、千葉市介護保険条例第7条は「保険料の納付義務者は、到来した納期限に係る納付額を納付した後、その後の納期限に係る納付額を前納することができる。」と規定し、納付義務者による前納を認めている。そのため、過誤納金についても還付請求者が希望すれば将来分への充当も可能であると考えられる。したがって、還付手続と将来の納付手続の事務処理を省くことができることから、過誤納保険料の将来分への充当は広く実施されることも考えられる。 なお、地方税法第13条の2により、既に滞納者が滞納処分を受けている場合等においては、納期限前であっても繰り上げ徴収が可能であることから、当該滞納者に過誤納金が発生していることが判明した場合には、繰上げ徴収によって納期限を繰上げた将来分の介護保険料について、当該過誤納金を差し押さえた上で充当することが可能である。 【結果】 過誤納金還付通知書に将来分の充当について記載し、充当同意書を同封し返送を求めることも検討するよう要望する。	対応済	過誤納金還付通知に充当について記載し、任意の申出に対応できるよう運用することとする。	介護保険管理課
7	認定調査委託先の利益 相反関係について	43	【現状・問題点】 居宅介護支援事業者への委託範囲を拡大するため、従来は当該被保険者が居宅支援を受けていない居宅介護支援事業者へ委託することとしていたが、平成28年度より居宅介護支援を受けている居宅介護支援事業者へも委託することができることとなった。 確かに、千葉市においては認定調査委託の受け皿となる事業者を増やすことが課題となっているため、当該課題を解決するためには、居宅介護支援を受けている居宅介護支援事業者へ調査委託範囲を拡大することは必要であると考えられる。また、居宅介護支援を受けている居宅介護支援事業者へ調査委託する場合には、担当の介護支援専門員以外の者が認定調査を実施することを要請している。 しかし、担当者が異なっていたとしても、当該事業者に属する者が、当該事業者がサービスを提供している利用者の調査を行う場合、利益相反関係は生じていることから、当該事業者を利するような不当な調査が行われる可能性は高まる。 【結果】 不当な認定調査を牽制する仕組みを整備する必要があると考えられるため、例えば、以下のような仕組みを導入するよう要望する。 - i 事業者の倫理規範に不当な認定調査を実施しないことを盛り込むことを要請する。 - ii 事業者に不当な認定調査を実施しないことを宣誓させる。 - iii 実地調査の重点調査項目とする。 - iv 不当な認定調査が発覚したときの罰則を強化する。	対応済	平成31年4月以降の契約については、業務委託契約書に不当な調査が発覚した場合に委託料を返納させる罰則を記載し、締結することとした。	介護保険管理課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
8	認定調査事務の効率化について	44	【現状・問題点】 要介護認定者数が増えていくに従って、認定調査の質を一定に保つことが困難になってきている。また、認定調査員に欠員や療養休暇が発生した場合、速やかな補充が困難な状況にあり、それが要介護認定の所要日数の長期化につながっている。また、他都市においては、専門性の高い指定市町村事務受託法人に認定調査事務を委託することによって認定調査事務の効率化を図っている事例がある。千葉市の場合には、指定市町村事務受託法人の受け皿となる法人がないのが現状であり、認定調査事務のさらなる効率化に向けて課題を残している状況にある。 【結果】 中長期的な課題として事務受託の受け皿となる法人の新設を支援することも視野に入れる必要があると考えられ、例えば、千葉市社会福祉協議会等の既存の社会福祉法人が事務受託法人の指定を受けられるような環境整備を市として行っていくことについても検討するよう要望する。	対応 済	要介護認定の長期化については、事務受託法人導入検討と併せて、平成29年度から認定調査用タブレットPCを導入することで、訪問調査の準備作業や調査票の作成作業の軽減を図り、認定調査事務の効率化及び質の向上に取り組んでいる。	介護保険管理課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
9	審査水準の平準化について	44	【現状・問題点】 千葉市では、現在25の審査部会を設け、平日にほぼ毎日、審査会を開催することによって、要介護認定の迅速化が図られている。 しかし、審査部会ごとの重度変更または軽度変更の件数・比率については相当なばらつきがあり、また、一次判定結果からの変更がほとんどない審査部会もあるなど、審査水準の平準化という点では課題がある。例えば、25番目の審査部会の変更率が34.98%と一番高く、逆に、7番目の審査部会の変更率が2.93%と一番低い。これら2つの変更率の間には、32.05ポイントの差異があった。また、ほぼ全ての審査部会の変更結果の傾向としては、上昇率の方が下降率よりも絶対値として高い傾向にあるが、10番目の審査部会だけは上昇率が2.68%に対して、下降率が6.86%と大きく上回っているという特徴がある。この点に関しては、平成27年度の審査部会ごとの一次判定結果変更データについては、平成28年度介護認定審査部会長会議(平成28年8月3日開催)に提出し、委員の注意を喚起しているということである。そこで、同会議の議事録を閲覧したところ、審査水準の平準化に関して、特に議論が行われた形跡はない。また、審査部会長への情報共有をすることができたとしても、審査部会の各委員まで情報が共有されることを担保することはできない。 そもそも、二次判定は機械的な判断ができず、申請者の実態を総合的に勘案して判断する必要がある以上、委員個人の知見や信念に依存せざるを得ず、審査部会の判定結果に多少のバイアス(偏り)がかかってしまうことはやむを得ないものとも考えられる。したがって、審査水準の平準化を図るためには、介護認定審査部会長会議における注意喚起では限界がある。 【結果】 審査部会の事務局である介護保険室担当者は、単に審査部会に出席して議事録をまとめるのではなく、過去の要介護認定結果の実績から当該審査部会における重度変更または軽度変更の傾向を事前に把握しておき、第三者的視点で、審査部会の議事を注視することも必要であると考え。例えば、重度変更が多い傾向のある審査部会において、重度変更が決定されようとしている場面では、各委員に対して論点の再確認を促したり、また、一次判定結果からの変更がほとんどない審査部会においては、事務局が進行次第を作成する際に「一次判定結果からの変更について」という議題を設けて、各委員に議論を促したりといった事務局としての取り組みが考えられる。 審査部会の事務局である介護保険室職員には、専門家である委員に対して無用な遠慮を抱くことなく、審査判定の手順や基準が遵守されるよう積極的に関与するよう要望する。	対応済	平成29年4月より、千葉市独自で作成している「介護保険審査判定結果総合記録票」に添って審査判定が進行するよう注視し、手順が異なっているような場合には事務局が軌道修正することを徹底しており、引き続き事務局が積極的に関与していくよう努めていく。	介護保険管理課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
10	実地指導の対象事業所の選定方針について	57	【現状・問題点】 実地指導マニュアルにおいては年間160件以上の実地指導を行う旨が定められており、平成27年度においては168事業所の実地指導を実施している。しかし、実地指導の対象となる事業所は1,000を大きく上回っており、サービス事業者指定の有効期間である6年の間に1回はすべての事業所の実地指導を行うという趣旨を達成することは困難であると考えられる。一方で、事業所によって不正や事故のリスクは様ではないため、実地指導に割くべき人員・時間についてもメリハリをつけることが実地指導の有効性・効率性の点で望ましい。つまり、対象事業所のリスク分析を行ったうえで、リスクの低い事業所については指導手続の省力化を図ることにより、結果として、全体の指導の質を低下させることなく、年間指導先を増やすことが可能になると考えられる。 現状においては、効率的に実地指導を行う前提となる事業者のリスク分析を行うための情報の整理に課題がある。 【結果】 過去の実地指導の結果や苦情・相談記録、医療情報との突合及び縦覧点検情報によって得られる情報を整理することによって、事務ミスや不正、事故のリスクが高い事業者を客観的に把握することが可能になると考えられる。リスクに応じたメリハリのある実地指導のために、リスク分析のための情報をデータベース化し、活用するよう要望する。	対応済	・監査後、平成29年度においては内規にて優先順位を設定して運用し、平成30年度よりマニュアルを改訂して選定の優先順位を定めている。 ・月次計画を作成する際、データの一覧を確認したうえで、上記の優先順位に基づいて作成することとしている。	介護保険事業課
11	苦情・相談対応事務の所掌等のあり方について	59	【現状・問題点】 介護サービスに関する苦情等の受付処理については、現在、介護保険課において苦情・相談対応記録を行っているが、苦情・相談等の第一次受付者となり得る区の介護保険室や千葉市あんしんケアセンター等では共通の様式を使用しているが、苦情・相談記録は行われていない。介護保険課によると、苦情・相談対応記録はあくまで介護保険課の所掌事務であり、区の介護保険室等の所掌事務ではないため、様式を特定して記録を要求することは難しいということであった。また、第一次受付者からは電話による報告を受け、それを介護保険課が記録票へ記録するという流れで業務上の支障はないということである。 しかし、苦情・相談等の内容については、サービス事業者の指導やサービス利用者の利益確保のために有用な情報であり、これを関係者が効果的、効率的に収集、記録し、有用な情報として正確に共有することは重要である。情報伝達の正確性・効率性等を勘案すると、情報の第一次受付者が関係者に共有しやすい形で記録できる仕組みが整備されるべきであり、現状の苦情・相談対応事務の所掌のあり方と記録様式のあり方には改善の余地があるものと考えられる。 【結果①】 伝達の正確性・効率性を勘案すると、第一次受付者(区の介護保険室や千葉市あんしんケアセンター等)となりうるすべての主体に共通の苦情・相談記録様式を導入する等、第一次受付者が介護保険課に提供する情報が不十分にならないように情報を引き出せる仕組みを整備するよう要望する。 【結果②】 また、共通の苦情・相談記録様式の導入等の仕組みの整備のために必要となるのであれば、所掌事務を見直し、苦情・相談対応とその記録を区の介護保険室の正式な事務として位置づけること、また、千葉市あんしんケアセンターへの委託事務としても位置づけることを検討するよう要望する。	対応済	平成29年度より、苦情受付データベースを全庁フォルダに設置し、各区の介護保険室からも入力可能となった。また、あんしんケアセンターから提供された苦情・相談対応の情報についても、当課にて同データベースへ入力することにより、全てのデータについて、共通の様式を用いて記録できることとなっている。	介護保険事業課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
12	苦情・相談 記録のデー タベースに ついて	59	【現状・問題点】 苦情・相談記録については平成27年度までは記録票をファイリング保管するのみであったが、平成28年度よりACCESS(関係データベース管理システム)を使用してデータベースを作成している。データベースに記録されている項目は以下のとおりである。 i 対象事業所番号、ii 対象事業所名称、iii 対象事業所所在地、iv サービス種類、 v 苦情相談受付年月日・曜日・時刻、vi 苦情相談方法区分、 vii 苦情相談者区分・詳細、viii 対象者介護度、年齢、性別、詳細、 ix 苦情相談内容区分・詳細、x 苦情相談内容(文章で具体的に記載)、 xi 苦情相談対応区分・詳細、xii 苦情相談対応内容(文章で具体的に記載) しかし、苦情・相談記録データベースには、例えば、地域包括ケア推進課が所管する千葉市あんしんケアセンターに対する苦情のように、介護保険課以外が所管する事業所への苦情・相談内容も詳細に記録されている。そのてん末については介護保険課で確認してデータベースに記録するという対応は行われていない。つまり、P(計画)・D(実施)・C(評価)・A(反映)サイクルの一気通貫した記録が必ずしも行われていない(下表参照)。 また、データベースの現在の活用方法としては、確かに、介護保険課事業者指導班にて実地指導の前に対象事業所の苦情・相談履歴がないかどうかを確認するという活用はなされている。しかし、関連する他の所管課とのデータベースの共有は一切行われていない。 このように、サービス事業者への改善指導を通じて、介護サービス利用者の満足度を向上させるという最終目的を見据えた場合、苦情・相談記録データベースは大いに利用価値があるものと考えられる。蓄積されたデータベースの活用方法としては、例えば、短期的には指導監査の対象先の抽出に活用することが考えられるほか、長期的には事業者が苦情に対して真摯に対応している場合にその対応状況を、例えば「ちば福祉ナビ」(千葉県福祉施設等総合情報提供システム)注のような既存の情報開示システム等を参考に、千葉市で新たに業者評価システムを構築することによって、幅広く利用者や事業者公表することが考えられる。これによって、利用者はサービス事業者選択に資する情報が得られることになり、事業者に対してはサービスの質の向上に向けた取り組みを強く促すことができるものと考えられる。 しかし、現状においては、記録の完全性、共有範囲並びに活用方法の点で課題がある。 【結果】 データベースを介護保険課と関連性の高い他の所管課(地域包括ケア推進課、高齢福祉課、高齢施設課等)と共有し、介護保険課が他の所管課に引き継いだ苦情・相談のてん末については引き継いだ所管課が記録するという仕組みを構築するよう要望する。	対応 済	平成29年7月より、介護保険事業課の全庁フォルダ内に、関係課がアクセスできるフォルダを設け、当該フォルダ内に介護保険事業課が使用している苦情受付台帳(Access)を設置済みである。	介護保険事業課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
13	ケアプラン点 検の要員確 保について	70	【現状・問題点】 適切なケアマネジメントに関する助言・指導を行うことは、適切なサービス提供につながるため、可能な限り点検数を増やしていくことが望まれる。一方で、ケアマネジャーに対して指導的な立場をとるケアプラン点検においては、ケアマネジャーと同等以上の知識・経験が求められる。したがって、千葉市ではケアプラン点検の品質確保のために、ケアマネジャーの資格をもつ非常勤嘱託職員2人を雇用し、ケアプラン点検に従事させている。 しかし、千葉県下のケアマネジャーの資格更新に当たって必要となる実務経験にケアプラン点検が含まれていないことから、ケアプラン点検要員としてのケアマネジャーの確保が困難な状況になっている。 なお、監査手続実施後、千葉県高齢者福祉課と改めて調整した結果、ケアプラン点検業務によっても主任介護支援専門員更新研修の受講要件を満たすこととなった(すなわち、ケアプラン点検業務も実務とみなされることとなった)ことにより、報告書作成日現在においてはこの課題は解消されているものの、依然として高品質なケアプラン点検を実施するための有能なケアマネジャーを恒常的に確保することは課題である。 【結果】 ケアプラン点検のニーズは質・量ともに増大することが想定される。そのためには有能なケアマネジャーがケアプラン点検に充てられる時間を増やす必要がある。対応策としては、単に市で雇用するケアマネジャーを増やすことも考えられるが、働き方の多様化によって、今後はフルタイムでの従事を希望しないケアマネジャーも増加することが想定される。そこで、例えば、事前に広くケアマネジャーを登録しておく人材プールを構築しておき、登録されたケアマネジャーを都度ケアプラン点検にアサイン(割当・配置)するなど、有能なケアマネジャーを時間単位でより柔軟に活用できるような制度を構築することを検討するよう要望する。	対応 済	非常勤嘱託職員については、2人の主任介護支援専門員を配置して業務に臨んでおり、所定労働時間数である週30時間の中で、協議のうえで柔軟に設定することとしている。	介護保険事業課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
14 (2 件)	設計内容の 見直しにつ いて	77	【現状・問題点】 住宅改修に係る審査等業務委託の仕様書には、概要に記載したとおり、原則として確認審査時における訪問調査に、専門技術者と看護師等が同行することを明記している。一方、住宅改修工事後の決定検査時には、専門技術者が検査を実施し、必要に応じて看護師等が同行するとされている。仕様書に記載された業務実施方法を見ると、看護師と比較して、専門技術員の業務量が多いことを前提としているものと考えられる。 しかし、事業者が市における予算編成時に参考見積もりとして提出したと考えられる積算書の内容には、専門技術員も看護師も2人ずつ12か月勤務する体制を予定しており、当該審査等業務への専従を前提に考えると、仕様書の内容と乖離が生じているものと考えられる。 また、市所管課はこのような専門技術員や看護師等の積算上の予定活動量に対して、これまでに業務従事状況を把握するための実績報告を入手していない。仕様書及び設計書に記載された標準的な業務量が実際に適正に実施されているかを評価するためのデータが入手されておらず、業務委託の実質的な全体像を把握しておらず、受託者に対する適正な評価が期待されない状況である。 更に、そもそも、当該業務委託の中で看護師が調査業務に従事することは、他の政令市等の状況と比較しても、住宅改修費の給付や助成に対する申請に対してより丁寧な審査を行っているように見受けられる。外部監査の過程で高齢福祉課が複数の政令市における同様の給付・助成申請に対する審査業務のあり方を調査したが、網羅的な調査ではないものの、その結果としては、千葉市のように審査業務に看護師が従事することは稀な状況が把握された。 調査実態として、平成27年度における介護保険住宅改修費給付に対する申請件数が2,660件にものぼり、そのうち、1割程度しか適正性の審査が行われていない実態がある。その審査件数を増加させるためには予算の増額も必要であるが、現在の予算規模であっても、看護師が審査等の業務に従事する割合を削減するか、又は、従事しない仕組みとすることにより、その看護師の労務費積算分(約500万円)を専門技術員の増員に充てれば、同じ契約金額であっても、審査等の件数を増大させることができるものと考えられる。なお、看護師が業務に従事しない事例は、他の政令市でも把握することができ、また、看護師の審査の機能はそもそも、申請者と契約しているケアマネジャー等の業務により、工事設計書等に反映されているものと考えられることも可能である。 【結果②:意見】 実績報告に基づき、業務委託仕様書の記載内容と積算内訳書との間に整合性がない積算箇所が明らかになった場合には修正を行うよう要望する。 【結果③:意見】 より丁寧な審査等を行う必要性と給付等申請内容の適正化を広く担保する要請とを比較衡量し、現在の業務委託では前者に偏重していると考えられる業務委託契約内容について、より多くの給付等申請案件の審査が実施されるよう、積算内容の精査・変更を実施するよう要望する。	対応 済	平成30年度の契約に際し、仕様書等と実績の確認等、審査件数に応じた内容に変更を行った。 また、審査件数の増加が伴わなくとも一部の案件事業者等に偏らないよう配分して実施することで、適正化を広く担保している。	介護保険管 理課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
15	情報利用の 視点について	81	【現状・問題点】 「医療情報との突合」及び「縦覧点検情報」によって得られる特定の事業所等に関する情報(不当又は誤請求の多い事業所等に関する情報)については、当該事業所の事務ミスや不正のリスクの分析に有用な情報である。したがって、このような情報を指導監査の対象事業所の選定や実施手続の策定などに活用することによって、指導監査を効果的かつ効率的に実施することが期待される。 また、サービス計画費とサービス利用実績の比較情報等の「給付実績を活用した情報」については、厚生労働省が提示している資料においても「指導が必要な事業所等の抽出」に利用することが想定されている。 しかし、介護保険課においては、介護給付適正化システムから得られる情報は誤請求・不当請求等の把握とその返還要求に利用することを目的としており、指導監査の効率化に活用することは予定されていない。 【結果】 医療情報との突合及び縦覧点検情報によって把握される特定の事業所等に関する情報を、指導監査の対象事業所の選定や実施手続の策定に反映させる等、有効な情報を積極的に活用し、より戦略的に指導監査を実施する方針とするよう要望する。	対応 済	医療情報との突合及び縦覧点検情報によって把握される特定の事業所等に関する情報について、平成29年度実施分より介護保険事業課と情報共有を図り、平成30年度から実地指導に活用している。	介護保険事業課、介護保険管理課
16	サービス利用者への趣旨の伝達について	81	【現状・問題点】 介護給付費通知書の送付状には利用料の請求や還付のお知らせではない旨の記載が強調されている。しかし、サービスの利用状況をお知らせする本来の趣旨(サービス事業者に対するモニタリング・牽制)が明記されていないため、受領者(サービス利用者)が通知書の趣旨を理解せず、事業者のモニタリング・牽制という本来の趣旨が達成されないおそれがある。 【結果】 サービス事業者による架空請求、水増し請求等の不正請求がないかどうかを利用者自身が確認することをもって、サービス事業者の不正請求を牽制することを目的としていることを、介護給付費通知書の送付状に明記するよう要望する。	対応 済	平成29年8月発送分から、介護給付通知の同封文書の文面に、サービス事業者の不正請求を牽制することを目的としていることを明記した。	介護保険事業課、介護保険管理課
17	介護支援ボランティアの活動促進について	83	【現状・問題点】 介護支援ボランティアへの登録者数と活動者数は増加している。しかし、登録をしたにもかかわらず活動に至らない者の割合も増加しており、平成27年度では登録者に占める活動者の割合は45.1%と、登録者数の半数に至っていない。 また、平成27年3月に実施されたボランティア登録者1,393人を対象としたアンケートでは、次の表に示すとおり、改善事項として、受入機関を増やしてほしい人が186人で最も多く、次いで定期的に情報を提供してほしい人が160人となっている。つまり、受入機関の少なさと情報の提供に問題があることが分かる。 【結果】 ボランティアの受入機関を拡大し、介護支援ボランティア登録者・活動者と受入機関とのマッチングを強化する等の対策を引き続き実行することを要望する。	対応 済	平成29年4月より、対象施設を拡大した。 (H27.3)250施設 → (H30.3)327施設	介護保険管理課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
18	制度導入効果の把握について	84	【現状・問題点】 平成25年度に介護支援ボランティアの活動を行った者(登録辞退者等を除いた512人)の2年後の要介護等認定率について、一般的な高齢者の2年後の認定率と比較したところ、介護支援ボランティア活動者の方が3.3ポイント低い結果となった。介護支援ボランティア制度は、ボランティア活動の実績に応じてポイントを交付することで実質的な介護保険料の抑制効果があり、また、高齢者が活動を通じて社会参加・地域貢献を行うとともに、自らの健康増進も図ることが可能である。 一方、介護支援ボランティアの活動者は、健康かつ意識の高い方が多く、他の健康づくり活動にも参加している場合が多いと推測されるため、認定者の出現率の差の主因が本制度の事業の効果だけであると考えすることは難しい。事業効果の定量化には複数の施策の効果寄与率を一定の条件の下で検証することが必要であり、信頼のある手法が確立していないのが現状である。このような事業効果算定上の問題点を踏まえつつも、外部監査人として一定の仮定の下で、次のとおり試算を行った。すなわち、介護支援ボランティア制度導入により、介護支援ボランティア活動を行っている者と活動を行っていない者との要介護等認定率に3.3ポイントの差異(=5.4%-2.1%)が出現していると仮定し、年間の新規要介護認定人数が17人抑制(=28人-11人)されていると試算した。また、この出現率の差異を平成27年度末の千葉市の要介護認定者数(37,644人)に当てはめ、千葉市全体では年間に1,242人(=37,644人×3.3%)の新規要介護者が抑制されていると推定することもできる。 【結果】 この制度導入効果の推定計算例は、記述のとおり、複数の施策の効果寄与率を一定とする条件の下で外部監査人が試算したという制限はあるが、新規要介護者の抑制人数に要介護者1人当たりの平均介護費用を乗じた介護支援ボランティア制度の費用効果から同制度に要する費用を控除し、同制度による利得を推定したものである。 今後、事業の効果については、その推定条件を明示しつつ可能な限り定量化して算出、公表することによって、高齢者が介護支援ボランティア活動を通じて地域貢献することを積極的に奨励・支援することを要望する。	対応中	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、介護施設におけるボランティア受入については、現在も大幅に縮小された状態が続いており、令和5年度においても、令和元年度以前に比べて、総活動量が大幅に減少する結果となった。介護施設におけるボランティア活動が以前と同等程度までに回復した段階で、改めて活動効果の評価方法を検討したい。	介護保険管理課
19	シニアリーダーの活動促進について	86	【現状・問題点】 平成28年8月現在、シニアリーダーの活動割合は、全体では73%であるが、区によって57%から91%まで隔たりがある。登録者数のばらつきからは、若葉区の45人と美浜区の24人以外、30人から34人までの範囲である。また、活動割合については、若葉区と緑区の活動割合が高く、中央区と花見川区の活動割合が低いことが分かる。登録者数が一番低い美浜区を除けば、活動会場数の多い緑区、若葉区、稲毛区の活動割合が高いことが分かる。 【結果】 講座修了者に対して継続的な学びの場を提供するとともに、公民館、自治会館等での体操教室の活動場所を増やすこと等によって、シニアリーダー登録者の活動割合を向上させる対策を引き続き推進することを要望する。	対応済	シニアリーダー間の連絡調整、情報交換や学びの場を目的とした区連絡会、フォローアップ研修、交流会を引き続き実施している。 また、会場使用料がかかる自治会館等の活動場所の増加を促進することも含め、平成30年度より連絡会活動補助金を創設し、令和2年度も継続している。 上記に加え、令和2年度は未活動者に対するフォローアップを実施する。 なお、体操教室の活動場所は平成29年度:140か所→令和元年度:205か所へ増加している。	健康推進課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
20	包括3職種の欠員について	87	【現状・問題点】 平成27年度における包括3職種の配置基準は、高齢者人口が0から9,999人は4人、10,000人から12,999人は5人、13,000人以上は6人とされており、圏域の高齢者人口を基準としている。平成25年度から平成27年度において、この職員配置基準を満たさなかったため、委託料の減額(戻入)が生じた事案があり、委託仕様書の規定に忠実には従っていない事例が散見される。 配置すべき包括3職種の配置が欠員となる原因は、年度切り替え契約時の高齢者人口による増員若しくはセンター職員の退職によるものが多い。いずれの場合も、欠員の予定が明らかになった時点で、速やかに受託法人内の人員調整や求人募集等の人員確保の措置を開始している。これに対して、市所管課としては、包括3職種そのものが社会的に人材不足と言われている福祉・介護人材であり、それらの確保が容易でないことから、受託事業者側が相当の努力をしても欠員となったものと判断しているということであった。また、配置すべき包括3職種の配置が欠員となり、仕様書で要求されているサービスの水準が満たされているか否かについては、市所管課は、各あんしんケアセンターより毎月提出される報告にて状況を確認しているということであった。 委託料の減額(戻入)事由の中には、欠員によるもの以外に、形式的には包括3職種の配置数は満たし、人件費支出が発生しているにも拘らず、非常勤雇用であった場合や同職種を3人配置した場合も含まれている。結果的に、委託料の減額(戻入)に際しては、委託仕様書に規定された配置基準を満たしているかどうかといった形式的な側面だけで運用されており、サービスの水準を維持するために非常勤職員や同職種を雇用して実質的な配置職員数を満たした場合においても、純粋な欠員の実質的な配置職員数を満たしていない場合と同様に、減額(戻入)の規定が適用されている。 【結果】 今後、欠員となる様々な原因の中でも、現在の委託仕様書の趣旨に反する対応を受託事業者側がとっている場合は、違約金や損害金を徴収する契約内容の変更を検討することを要望する。一方、非常勤職員や同職種を配置する対応を行っている場合には、業務の質の低下の発生等が生じていないか等について実質的に評価をすることにより、減額(戻入)の積算を欠員職員分予算額と補充職員実績額の差額に基づいて計算する等、より柔軟な対応も可能であるとするなど、検討することを要望する。	対応 済	違約金や損害金の徴収については、委託仕様書の趣旨に反する対応に至る前に、受託事業者との協議等により未然に防止するものであるが、そのような対応が生じた場合は委託契約書第26条の2の規定により、違約金を徴収する。 また、非常勤職員や同職種の配置については、介護保険法施行規則第140条の66において各職種を常勤の職員として確保することとされているため、対応は困難である。しかし、欠員が生じた際には、市として助言等を都度行い、業務の質の低下が発生しないよう柔軟に対応している。	地域包括ケア推進課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
21	業務量に応じた適切な人員体制について	90	【現状・問題点】 平成27年度のあんしんケアセンターの実績(平成28年3月分)において、包括3職種1人当たりの相談人数は、平均では22.1人である。平均で19人以上28人以下となっているセンターが13箇所、過半数を占めるが、花見川の43.4人のように平均で40人以上となっているセンターが2か所、30人から40人未満となっているセンターが2か所となっている。一方、小中台の0.3人のように平均で10人未満となっているセンターも2か所あり、センター間での隔りがある。また、包括3職種1人当たりの訪問回数においても、平均では19.8回となっているが、桜木の33.0回からみつわ台の4.0回まで隔りが大きいの。 【結果①】 あんしんケアセンターにおいては、在宅医療・介護との連携強化や地域ケア会議の推進が求められている。職員配置に際しては、高齢者人口だけでなく、相談件数・訪問回数の増加や困難事例の状況等の業務量等を勘案し、あんしんケアセンターの職員が地域ケア会議への出席、地域への訪問及び実態把握等の活動を十分に行えるように、適切な人員を配置することを要望する。 【結果②】 あんしんケアセンター委託料の算定においては、(1)包括3職種及び事務職員等に係る人件費(包括3職種の配置人数により計算)、(2)事務事業費を含む事務費(各センター同額)、(3)高齢者人口に応じた人口加算、(4)家賃補助(月額10万円を上限)の4項目からなっており、包括3職種1人当たり相談人数等は、委託料の算定には影響していない。相談人数等の業務量を勘案するなど、あんしんケアセンターの公平性が保たれる委託料の算定方法を検討することを要望する。	対応済	あんしんケアセンターの機能強化のため、令和元年度に、国が定めた評価指標に含まれる相談件数・訪問件数や、困難事例の状況及び人員配置・委託料について、あんしんケアセンター等運営部会の委員4名により客観的に事業評価を実施し、令和2年度の委託料増額に繋げた。 また、公平な委託料の算定等が可能となるよう、国指標では網羅されていない事業内容に係る市の独自指標を作成し、より適切に評価できる仕組みを構築した。	地域包括ケア推進課
22	基幹的地域包括支援センターの設置について	91	【現状・問題点】 あんしんケアセンターは、圏域ごとに高齢化率や高齢者数のばらつきがあり固有の問題があるが、地域・圏域の特性や課題を熟知しているそれぞれのあんしんケアセンターが事業計画を立案し、具体的な取り組みや活動を行っている。 平成28年11月に包括外部監査の一環として、全てのあんしんケアセンターを対象としたあんしんケアセンターの管理受託に関するアンケート調査(以下、「センターアンケート調査」という。)では、千葉市における基幹的地域包括ケアセンターの役割・機能の必要性等について、要約すると概ね次のような項目となる。 - i 専門機関を含めた関係諸機関との連携、連絡、調整の要望 - ii 支援困難事例や緊急を要する事例等への対応支援、相談、指導の要望 - iii 市・区の関係各課とあんしんケアセンターの連携のため、直営型を設置する要望 【結果】 あんしんケアセンターにおいては、在宅医療・介護との連携強化や地域ケア会議の推進が求められている。委託型センターにおいては、アンケート結果のとおり、基幹的地域包括ケアセンターへの期待が大きい。 地域の課題や目標を共有しながら、あんしんケアセンター間の相互連携を強化し、地域全体におけるあんしんケアセンター業務のより効果的、効率的、一体的な運営体制を構築するため、直営型センターをはじめとして、地域の中で基幹となって、センター間や関連諸機関との総合調整、市レベルでの地域ケア会議の開催、支援困難事例に対する対応支援といった後方支援機能を有し、地域の中で基幹となるセンターを設置することを要望する。	対応済	平成30年度より全区高齢障害支援課に包括3職種である保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員を配置し、支援体制を整備することとした。 地域の高齢者福祉の課題・ケース対応などの地域ケア会議推進、虐待対応について、行政とあんしんケアセンターが連携して対応している。 また、在宅医療・介護との連携では、平成30年度より、在宅医療・介護連携支援センターを設置し、連携を強化した。	地域包括ケア推進課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
23	市レベルでの地域ケア会議の開催について	93	【現状・問題点】 地域ケア会議は、平成23年度に包括的支援事業を効果的に実施するため、多職種協働による地域包括支援ネットワーク構築の1つの手法として、国の通知に位置づけられた。 委託仕様書においては、多職種協働による地域包括支援ネットワークの構築のための手法として、地域ケア会議を必要に応じて開催することが示されており、あんしんケアセンターでは、顔の見える連携作りを目指し、各区・圏域内の困難事例を通じた支援方法の検討や地域課題の発見、共有を目的として地域ケア会議を開催している。 市所管課としては、千葉市地域ケア会議運営要綱を策定し、地域ケア会議開催前後にあんしんケアセンターからの地域ケア会議事前・事後報告書の提出を受け、会議概要の確認を行うと共に、円滑な地域ケア会議の開催について支援している。また、あんしんケアセンターからの要望に応じて、会議運営に係る事前相談に対応するとともに、依頼のあった場合等は市職員が会議に出席し、地域包括ケアシステム構築へ向けて関係者の理解と協力を呼びかけている。 市レベルの会議としては、千葉市在宅医療推進連絡協議会(以下、「連絡協議会」という。)が平成24年度から年2回開催されており、千葉市医師会等の各関係団体の代表者及び市職員が、在宅医療における多職種連携の現状や課題について協議している。また、多職種連携会議は、連絡協議会から提言され、区ごとに関係職種が顔の見える関係を作ることを目的として、あんしんケアセンターを中心に、平成26年度から全区で年2回開催している。 このように、連絡協議会は、在宅医療における多職種連携の現状や課題について協議している。一方、地域ケア会議は、多職種協働で高齢者個人に対する支援の充実と、それを支える社会基盤の整備とを同時に進めていく、地域包括ケアシステムの実現に向けた手法であるが、地域ケア会議という名称を用いた市全域レベルの地域ケア会議は開催されていない。したがって、市全域レベルでの直接的で、包括的なケア会議の機能が欠落しているものと考えられる。 【結果】 圏域レベルの地域ケア会議で蓄積された最適な手法や地域課題を関係者と共有するとともに、あんしんケアセンターで把握された有効な支援方法を普遍化し、地域課題を解決していくために、市全域レベルの地域ケア会議を開催することを要望する。	対応 済	市レベルの地域ケア会議(地域ケア推進会議)としては、保険・医療・福祉の関係者による在宅医療推進連絡協議会を位置付けている。	地域包括ケア推進課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
24	行政との役割分担について	94	【現状・問題点】 包括的支援業務を効果的に実施するためには、様々な社会的資源が有機的に連携することができる環境整備を行うことが重要である。 センターアンケート調査において、多職種協働による地域包括支援ネットワークの構築のために、千葉市を含め、どのような活動が必要であると考えているかとの項目に対して、調査を行った。 センターアンケート調査は自由記述であるが、それらの自由記載の意見を要約すると概ね次のような項目となる。 - i 千葉市の関係部署による対応や理解の温度差、相違の改善に対する要望 - ii 市・区の関係部署と連携、協働できるような相互理解の促進に対する要望 - iii 地域住民や医療機関への働きかけに対する行政によるバックアップへの要望 また、介護保険法施行規則第140条の67の2では、地域包括支援センターを設置する市町村は、以下の地域包括センターの運営方針を示すこととされている。 - i 市町村の地域包括ケアシステムの構築方針 - ii 区域ごとのニーズに応じて重点的に行うべき業務の方針 - iii 介護事業者、医療機関、民生委員及びボランティア等の関係者とのネットワーク構築の方針 - iv 介護予防に係るケアマネジメント(第1号介護予防支援事業)の実施方針 - v 介護支援専門員に対する支援及び指導の実施方針 - vi 地域ケア会議の運営方針 - vii 市町村との連携方針 - viii 公正性及び中立性確保のための方針 - ix その他地域の実情に応じて運営協議会が必要であると判断した方針 センターアンケート調査の結果、包括的支援業務を効果的に実施するためには、例えば、地域住民への呼びかけや医療機関との連携の時のように、地域包括支援ネットワークを構築し地域包括ケアシステムを推進する局面において、あんしんケアセンターが常に中心的役割を担うことには、様々な課題が挙げられていることが分かる。 千葉市が策定する千葉市あんしんケアセンター運営方針については、規則第140条の67の2で定められた項目は網羅されている。しかし、センターアンケート調査では、「保健福祉センターで十分に解決できる問題も、あんしんケアセンターに回されるケースが後を絶たない。」等、市所管課で対応することも必要な事案についても、あんしんケアセンターが対応しているとの回答例があった。千葉市の関係部署による対応や理解の温度差に対する要望も多いことから、あんしんケアセンターと市関係部署との役割分担が不明瞭となり、連携が不十分となっている状況もある。 【結果】 今後、在宅医療・介護連携の推進や認知症施策の推進が重要となってくること、地域ケア会議の効果的な実施と多職種の協働体制によるケアマネジメント支援の充実を図ることが求められてくることから、より具体的な運営方針を受託事業者に対して提示し、千葉市との役割分担やあんしんケアセンターが担うべき業務内容をより明確に設定することを要望する。	対応済	平成31年度千葉市あんしんケアセンター運営方針のV「市との連携」において、あんしんケアセンターと市(高齢障害支援課)の役割について規定しているとともに、各区高齢障害支援課の後方支援担当者とあんしんケアセンターは定例の運営会議において情報共有を図り連携強化を行って、相互の業務内容等について、把握し必要に応じて協働している。	地域包括ケア推進課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
25	実績評価について	95	【現状・問題点】 地域包括支援センターの設置者である千葉市は、自らその実施する事業の質の評価を行い、質の向上に努めること及び市においては、定期的にセンターの実施状況について点検を行うよう努めることが求められている(介護保険法第115条の46第4項及び第9項)。 千葉市においては、あんしんケアセンターに対する実績評価は、千葉市社会福祉審議会高齢者福祉・介護保険専門分科会あんしんケアセンター等運営部会(以下、「運営部会」という。)が行っている。 千葉市は委託管理の一環として実施している管理者面談及び実地調査について、実施後、共通する議題や参考となる取組事例については、後日、管理者会議を通じて情報提供、集団指導を行い、全体的なレベルアップに努めている。また、運営部会で審議されている年度計画、年度実績(あんしんケアセンターの自己評価、相談件数等)、公正・中立性の評価のうち、公正・中立性の評価及び年度実績については、運営部会後に、千葉市ホームページにて会議参考資料及び議事録として公開している。 しかし、運営部会での審議事項のうち、評価方法の手順、基準が定められているのは、公正・中立性の評価のみである。あんしんケアセンターがより充実した機能を果たしていくためには、運営に関する評価は必須である。 【結果①】 10.(1)イ.で述べたように、あんしんケアセンターごとに事業実績に差異が生じている。あんしんケアセンターの効果的、効率的な運営を継続し、高齢者支援の質的標準化を図るためには、運営部会での実績評価に際して、運営に関する客観的かつ具体的な評価指標を設けてP(計画)・D(実施)・C(評価)・A(見直し・反映)を充実させる等、継続的に運営そのものを評価・点検する取組みを強化することを要望する。 【結果②】 設置者である千葉市があんしんケアセンターを評価するだけでなく、あんしんケアセンターが千葉市の支援・連携を評価する等、千葉市からあんしんケアセンターへの支援方策に関する評価の導入についても、併せて検討することを要望する。	対応済	あんしんケアセンターの評価については、介護保険法改正により、平成30年度から市及びあんしんケアセンターの自己評価や市の支援・連携状況等を確認する評価を実施している。また、千葉市独自の評価指標の作成等も進めており、それらを活用しながら、あんしんケアセンターの機能を強化する。	地域包括ケア推進課
26	あんしんケアセンターの認知度について	97	【現状・問題点】 千葉市高齢者保健福祉推進計画(計画期間:平成27年度～29年度)で公表されているあんしんケアセンターの認知度は、次の表のとおりであり、調査対象者4,188人中、70%以上の方が、あんしんケアセンターを知らない又は内容はよくわからないと回答している。 また、平成26年3月に実施した地区民生委員児童委員を対象としたあんしんケアセンターに関するアンケート調査におけるあんしんケアセンターの認知度は、調査対象者66人中、24人、36%以上が、あんしんケアセンターを知らない、又は、あまり知らないと回答している。 更に、同計画の中では、ケアマネジメントの専門職であり、ケアプランを作成し、自治体・各種サービス事業者・介護保険施設との間で連絡調整を行う役割を担っている介護支援専門員を対象として、平成26年3月にあんしんケアセンターに関するアンケート調査を実施している。あんしんケアセンターに相談したことがある者が135人、相談したことがない者が64人と回答している。また、相談したことがない理由の回答の中には、「適切なアドバイスや情報を得られるとは思わないため」(6人)、「相談できる機関という認識がないため」(2人)、「対応が遅いため」(1人)という意見もある。確かに、市所管課では、あんしんケアセンターのパンフレットを介護保険被保険者証と一緒に発送し、65歳到達の全ての方にあんしんケアセンターの案内が届くようにする等、周知を行っている。 しかし、このようなアンケート結果を見ると、あんしんケアセンターの適切な認識に向けた努力が必要であるものと考えられる。 【結果】 65歳以上の高齢者だけでなく、民生委員や介護支援専門員等の地域包括支援ネットワークの構築に欠かせない関係者や関係機関へ周知することにも努めるよう要望する。	対応済	あんしんケアセンターに関する関係機関へ周知については、地域のネットワーク構築に欠かせない各種団体の会議(民生委員地区定例会、各区社会福祉協議会地区部会、町内自治会等)において、あんしんケアセンターが関係する事業の周知に努めている。 また、あんしんケアセンターが開催する地域ケア会議に出席を依頼するなど、連携を強化し、あんしんケアセンターの役割について周知している。	地域包括ケア推進課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
27	運用期間と 契約期間に ついて	98	【現状・問題点】 市内に設置されているあんしんケアセンターの運営は、次のいずれにも該当する法人に委託しており、平成28年4月1日現在、直営型の地域包括支援センターはない。 - i 介護保険法に基づく事業所指定を受け、市内で3年以上事業所を運営していること。 - ii 介護支援専門員で構成される職能団体であること。 - iii 社会福祉士で構成される職能団体であること。 - iv 保健師・看護師で構成される職能団体であること。 - v 生活支援コーディネーター設置業務を受託した実績がある法人であること。 - vi 公益財団法人であり高齢者の福祉増資、健康づくりに資する活動を行っていること。 原則としてあんしんケアセンターの運用期間は5年間(開設準備、ケース引継、研修等期間を除く。)であるが、委託契約は単年度ごとに締結するものとされている。なお、受託者が委託契約に定められた事項を遵守しない場合は、期間の満了を待たずに契約を解除する場合がある。 センターアンケート調査においては、委託契約が単年度ごとに締結されていることによる事業実施の上での課題として、包括3職種の人員基準において、その基準を満たす実際の人員の配置に余裕がないぎりぎりの場合、単年度契約では人数を増やしたり減らしたりということも生じ、会計面でも、職員間でも不安が常にあるという回答もあった。 この点に関連して、運用期間中の契約の解除については、公募要領に「受任者が委託契約に定められた事項を遵守しない場合は、期間の満了を待たずに契約を解除する場合があります。」という記載がある。 仮に、契約期間を正式に複数年である5年間とする場合、受任側である事業者は、5年間の要員計画や資金調達計画等が安定的に継続的に策定することができ、受託事業の品質を維持向上させることが可能になる一方、そのような効果を委託側である千葉市は享受することができるため、複数年契約の方が、委託側にとっても受託側にとっても効果的かつ効率的である。しかし、現在の契約期間はこのような契約当事者双方の利益を享受する契約期間ではない。 【結果】 包括3職種の安定した雇用、圏域における安定的・継続的なサービスの提供が重要であることに鑑みた場合、例えば、運用期間と整合させた5年間の複数年契約を前提に、提案型のプロポーザル方式に契約方式を移行するなど、複数年契約を導入することを検討することを要望する。	対応 済	複数年契約の締結については、頻繁に行われる制度改正や高齢者人口の動向を委託料に反映させることが困難であるため、課題は多いが、あんしんケアセンターの運営期間等については、運営予定期間を5年間とした企画提案方式を平成29年度から採用したため、安定的・継続的なサービスの提供は担保された。	地域包括ケ ア推進課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
28(2 件)	権利擁護事 業について	99	【現状・問題点】 千葉市あんしんケアセンター(地域包括支援センター)運營業務実施要綱(別表)では、権利擁護事業は、被保険者に対する虐待の防止及びその早期発見のための事業、その他被保険者の権利擁護のため必要な援助を行う業務とされており、具体的に次の項目が掲げられている。 - i 成年後見制度の活用 - ii 老人福祉施設等への措置の支援 - iii 高齢者虐待防止への対応 - iv 困難事例への対応 - v 消費者被害の防止 成年後見制度とは、認知症や精神上の障害によって判断能力が十分でない方について、親族等からの申立てに基づき、家庭裁判所が、本人の権利を守る成年後見人等を選ぶことにより、本人を法律的に擁護する民法上の制度である。 センターアンケート調査においては、高齢者の権利を擁護し、尊厳のある生活を維持するために、高齢者や親族に成年後見制度を説明した件数は年間合計で365件(平均15.2件)であった。このうち、千葉市社会福祉協議会が実施する成年後見支援センターに紹介し、つなげた事例は年間合計で43件(平均1.8件)であり、その他の機関に紹介し、つなげた事例は年間合計68件(平均2.8件)であった。 千葉市においては、成年後見制度に係る相談等は千葉市成年後見支援センターで対応しており、同センターでは、成年後見制度の利用に関する相談の他、日常生活自立支援事業を行っている。しかし、このようなアンケート結果に基づく実態を見ると、千葉市成年後見支援センターへつなげた件数の割合(38.7%)は少ないように考えられる。 【結果】 成年後見制度は、平成12年4月に介護保険と時を同じくして施行されているが、高齢化が進展しているにもかかわらず、その普及が十分ではない。千葉市成年後見支援センターと連携を密にする等、引き続き成年後見制度を有効に活用することを要望する。	対応 済	国の成年後見制度利用促進計画に基づき、平成30年度より千葉市成年後見支援センターを権利擁護支援に係る中核機関として位置づけ、権利擁護支援、成年後見制度利用促進に向けた検討を行っている。 また、権利擁護支援の強化を目指し、司法の専門職(弁護士・司法書士・社会福祉士)とあんしんケアセンター、その他関係者による協議会を開催している。	地域包括ケ ア推進課
29	認知症サ ポーターの 活用促進に ついて	101	【現状・問題点】 認知症サポーターの養成実績について、市所管課においては、順調に養成人数を伸ばしているという認識を持っている。一方、認知症サポーターについては、できる範囲で適切な手助けをするという任意性を保ちつつ、地域の様々な場面で活躍できる機会を提供することが求められている。そのためには、認知症サポーターに対する継続的な養成プログラムが求められているものと考え、現在はそのような講座は設置されていない。 【結果】 認知症サポーターが復習もかねて学習する機会を設けるためのステップアップ講座を実施することを要望する。	対応 済	認知症サポーターを対象にステップアップ講座を開催し、認知症高齢者及びその家族の生活支援ニーズに対し、認知症サポーターがボランティアとして活動する仕組み(チームオレンジ)の構築に向けた「認知症サポーター等活動促進事業」を令和元年度より開始した。	地域包括ケ ア推進課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
30	所得要件等の見直しについて	103	【現状・問題点】 おむつ給付事業は、政令市20市中、名古屋市と岡山市を除く18市が実施しており、各政令市における所得要件は市民税非課税世帯としている政令市が12市で最も多く、対象者の介護度では、要介護3～5と要介護と4・5としている政令市が各々7市であった。 千葉市においては、利用者がおむつを必要とする具体的な身体状況の判断基準がないことに加え、他市に比べて所得制限が低基準である。 【結果】 今後、任意事業の枠組で継続して実施するためには、所得要件や対象者の介護度等の見直しを行うことを要望する。	対応 済	平成30年9月配達分より、所得要件を見直した。 ○見直し前 本人及び扶養義務者等の所得が、特別障害者手当の所得制限限度額内であること。 ○見直し後 本人及び本人と同一住所地に居住する親族全員が市民税非課税であること。	高齢福祉課
31	経営理念の浸透について	64	【現状・問題点】 事業計画の周知徹底において、大宮学園や千葉市療育センター等では、掲示板を利用して「療育センター倫理綱領」及び「療育センター職員行動指針」を示している。しかし、各施設の現在の経営理念の周知方法は、基本的には、新規採用職員研修で説明したり、千葉市社会福祉事業団のホームページや経営改善計画に掲載したりして周知している。 また、経営理念は千葉市社会福祉事業団全体として掲げているため、各施設においては、千葉市社会福祉事業団全体の経営理念を踏まえて、基本方針を定めている。その基本方針は事業計画書や運営方針に記載し、職員及び利用者に対し、年度初めの利用者説明会や利用契約更新時に配布し周知しているということであった。 さらに、「人事評価シート利用マニュアル」における「人事評価シート(事業団職員共通)」において「事業団及び所属施設の理念、方針および目標を理解し、行動できていたか」との項目を作成し、評価項目の一つとして位置付けており、職員に対する意識付けを行っている。 【結果】 経営目標や経営理念は組織運営を行っていく上で重要なものであり、これが明確であり、かつ、組織内に浸透していなければ組織として十分な成果を上げることはできず、職員のモチベーションアップにもつながらないため、十分に周知を行う必要がある。その周知方法については、現在、施設ごとに差異が生じているため、それらの統一を効果的に図り、より一層、経営方針の浸透を図っていくことを要望する。	対応 済	各施設に経営理念を掲示し周知徹底を図りました。	地域福祉課
32	経営管理の責任と権限について	65	【現状・問題点】 組織規程第6条において、職責が記載されており、同条第6項において、各長に事故があるときには、各長の補佐が職務を代理する旨の記載がなされている。各長の補佐が職務を代行する時に事故等が起こった場合の責任については規定がない。 実際に、過去に事故が起こったことはないということであるが、仮に、補佐級の職員で判断できないような事故の場合は、千葉市社会福祉事業団事務局の総務課長や千葉市社会福祉事業団事務局長に判断を求める運用になっている。各長に事故がある場合以外では、補佐が職務を代行する場合には、施設長が年次有給休暇取得や出張時に早急な決裁が必要な場合で簡易なものについては、代行する場合がある。その場合には、決裁規程により代決することとなっている。 【結果】 代行を行っている場合においても、責任の所在を明らかにする点において、必要な規定を設けることは有用であり、代行に基づく意思決定により、問題が生じる可能性が必ずしもないとは言えないため、代行業務を例示列挙するなど責任の範囲を明確化することを検討するよう要望する。	対応 済	平成30年4月1日付組織規程の一部改正において、職務を代理した場合の責任について規定した。	地域福祉課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
33	人事考課制度における評価方法について	66	【現状・問題点】 「第3次経営改善計画の概要」の「1 運営体制 (1)人材活用の適正化」において、人材育成の仕組みづくりの一環として評価制度を導入し、当該評価制度から得られた評価を基に人事異動を行っている。具体的には、平成26年度から実施した人事評価制度の結果で、A評価(優秀なレベル)の者のうち、次年度(平成27年4月1日付け)にポスト職に登用する者の候補者を選定し、人事異動時に反映している。 この人事考課制度における現在の問題点としては、昇格等の人事異動において、所定の評価シートを活用しているが、給与体系には反映されていないこと及び人事評価において上長の属人的な評価を行っている段階であり、統一的な評価ができていない問題が生じていることが挙げられる。 第3次経営改善計画においては、給与体系に人事評価シートを活用し、反映させることが予定されている。 具体的には、「第3次経営改善計画の概要」の「2 人事 (2)人事考課制度」において、職務執行能力の適正評価及び向上を図り、平成32年度に給与体系への反映を検討すると記載されているが、具体的なスケジュールについては、未定である。 しかし、今後、経営改善計画に記載されている「平成32年度給与体系への反映を検討」に向けて、随時、人事評価制度(評価シート等)の見直しを実施する予定であるとされている。例えば、平成28年度において、人事評価シートの一部見直し(管理職に対する新たな目標管理シートの作成)を行い、平成29～31年度において、人事評価制度(評価シート等)の見直しを実施することにより、人事評価制度の定着を図る方針である。そして、平成32年度では、人事評価の結果を基に賞与等に反映することを検討し、規程の見直しを実施する予定であるということであった。 人事評価において上長の属人的な評価を行っている段階であり、プロセス評価を行っている者もいれば、結果評価を行っている者もいるため、統一的な評価が実施されていないという問題が生じている。 現在は、人事考課の評価結果が給与体系に直接反映していないことから、特に問題が顕在化していないが、今後、給与体系に反映させる上で、従業員のモチベーションを低下させる要因にもなりうるものと考えられる。 【結果】 新しい人事評価制度を運用するに当たって、プロセス評価及び結果評価の適正な評価手法を明確にした上で、透明性が高く、弾力性のある評価制度を導入するよう要望する。それを踏まえて、それらの評価結果を給与体系に適正に反映させる仕組みを導入するよう要望する。	対応済	平成31年度(令和元年度)より新たな人事考課制度を導入し、人材活用と公正な処遇を行い、法人運営の活性化等を目的に千葉市に準じた「考課制度」へ見直しを行った。また、管理職には目標申告シート、育成記録書及び面接メモの作成を義務づけ、人材育成を図るとともに社会福祉協議会との合併や給与反映を見据えた内容とした。	地域福祉課
34	減価償却累計額の開示について	70	【現状・問題点】 減価償却累計額の表示は、「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」の第25条において、「建物、構築物、機械及び装置、船舶、車両及びその他の陸上運搬具、工具、器具及び備品、リース資産又はその他の有形固定資産に対する控除科目として一括して掲記することを妨げない」としている。そのため、有形リース資産に係る減価償却累計額を含めて一括して掲記する際には、有形リース資産を減価償却累計額より上部に記載すべきであるが、現在は、減価償却累計額は、有形リース資産の上部に記載されている。 【結果】 貸借対照表の表示に係る諸規定に従い、有形リース資産の表示を減価償却累計額より上部に表記されたい。	対応済	表示に係る諸規定に従い、表記変更を実施しました。	地域福祉課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
35	リース資産に係る重要な会計方針について	71	【現状・問題点】 平成27年度における千葉市社会福祉事業団全体の会計方針の注記の「1. 重要な会計方針」において「(2)固定資産の減価償却の方法」の項には、定額法によっている旨が記載されている。しかし、通常の固定資産及びリース資産の減価償却の方法に係る注記の記載方法としては、区分して表示する必要があるが、両者を区分表示しておらず、一括して表示している。また、「2. 重要な会計方針の変更」につき、「該当なし」と記載されていた。 【結果】 「(2)固定資産の減価償却の方法」については、社会福祉法人会計基準の記載例において、リース資産とその他の資産に区分して償却方法の記載がなされているため、千葉市社会福祉事業団においても区分して記載をすることを要望する。	対応済	社会福祉法人会計基準の記載例のとおり、表記変更を実施しました。	地域福祉課
36	ことぶき大学校OB会について	73	【現状・問題点】 ことぶき大学校にはそれまで卒業生全体の組織がなかったが、平成21年度に行われた事業見直しで、ことぶき大学校の存続が危ぶまれたことから卒業生が署名活動を行い、それが契機となり、OB会設立の意見が出されていた。平成23年度には、「ことぶき大学校卒業生連絡協議会」(仮称)(以下、「連絡協議会」という。)の発足のための会則を事務局で準備していた。しかし、その連絡協議会の発足を事実上、確認することはできない。 ことぶき大学校としては、OB会は県生涯大学校に見られるような「卒業生の学び・交流」を目的とした会ではなく、卒業後のボランティア活動の支援や在校生・大学校に向けた卒業生からの支援を目的とする意図があった。しかし、連絡協議会の発足準備時に、大学校、卒業生及び学生自治会のいずれの側にも具体化へのプランがなかった。その後もことぶき大学校はボランティア人材育成を手探りでやっていく中で卒業生全体の組織の活用方法を見いだせていない。 また、これらのOB会について、具体的な活動が何も無いまま今に至っているため、発足準備に関わった卒業生以外にはほとんど知られていないのが現状である。 そのため、「千葉市ハーモニープラザ指定管理提案書(平成22年11月29日)」に基づき実施された「千葉市ことぶき大学校卒業生アンケート調査(平成27年度)」の卒業生アンケートの結果の中では、各卒業生から、ことぶき大学校のOB会の設立を要望する意見も寄せられている。 現在は、ことぶき大学校が当初意図した卒業後のボランティア活動の支援や在校生・大学校に向けた卒業生からの支援が実施できてはなかったが、方法は違うものの支援自体は次に掲げるように、実現可能なやり方で行っている。 すなわち、年1回行う卒業生アンケートにより、ボランティアコーディネーターとの相談の機会を提供している(相談は年間随時受け付けており、卒業時に周知している)。 i 希望者に対し毎年発行する「ボランティアガイド小冊子」を送付するほか、単発のボランティア情報を送付している。 ii 各クラス等のOB会に教室貸し出しを行う規程を整備し、特にボランティアを目的とした活動には多くの貸し出し機会を提供している。 また、在校生・大学校に向けた卒業生からの支援としては、学生自治会の組織に、卒業生の「顧問制度」を別途発足させ、支援を受けることができる仕組みとなっていることのほか、卒業生をボランティア体験の講師として招聘し、卒業生が現在行っているボランティアを発表する講座を行っていることや各OB会へ、在校生が見学や活動参加することができるかアンケートを取り、在校生へ情報提供をしていることが挙げられる。 【結果】 ことぶき大学校は、平成23年度に検討した連絡協議会の仕組みと上記のような卒業生による「顧問制度」という、現在の仕組みの制度設計を比較検討し、在校生と卒業生との間でボランティア活動を中心とする情報交換の機能がより実質的に働く仕組みを再構築するよう要望する。その中で、卒業生への継続的な支援と活動の把握、在校生同士や卒業生との連絡支援を行うことを要望する。	対応済	卒業生の活動を支援し、また、卒業生と在校生の交流や情報共有を図るため、次のような取組みを行った。 ・ボランティア体験の講師として卒業生を招聘(平成29年度 6人) ・ボランティア体験時の卒業生活動者からの説明・指導(平成29年度 7人) ・地域活動実践講座 活動団体紹介・交流会の参加団体の一員として卒業生と交流 ・地域活動実践講座 卒業生による活動発表・交流会に卒業生を講師として招聘(平成29年度 5組) ・OB会に対しアンケートを実施して、入手した活動情報やメンバー募集情報を資料にまとめ、在校生に配付 ・ボランティアコーディネーターによる卒業生からの相談受付(平成29年度 10件) ・卒業生により組織された団体からの依頼に応じた作品展示会等のポスター掲示等への協力とホームページでのイベント周知を行った。 ・各クラブでは、自身のクラブが行っているボランティア活動情報をクラブ員の間で共有し、クラブを挙げて実施した。	地域福祉課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
37	ボランティアコーディネーターの活用について	75	【現状・問題点】 「千葉市ことぶき大学校 卒業生アンケート調査(平成27年度)」の調査結果によると、「13 活動状況の提供や相談について、大学校のコーディネーターからの支援を希望されるか」という質問に対する回答については、その支援を希望しない旨の回答が80%弱であった。このように支援を希望しない要因としては、現状、原因は明らかではないが次のとおりであると推察される。すなわち、ボランティアコーディネーターは平成23年度に配置されたが、ボランティア相談を始めたのは平成24年1月からであるため、ボランティアコーディネーターが学生に認識され始めたのは平成24年度の13期の学生からと考えられる。したがって、それ以前の卒業生にとってはボランティアコーディネーターの制度を認識していないか、それとも、顔見知りではないため、進んで相談をすることにはつながらないものと考えられる。 また、13期からの卒業生に絞ると支援希望率は14%となり、卒業生全体の支援希望率5.2%より上昇する。確かに13期生以降の卒業生ではその7割超が既に何らかのボランティアを行っている。13期生以降と12期生以前の卒業生のボランティア活動意識に大きな差があることを推測することができ、ボランティアコーディネーターに対する期待のあり方に温度差が感じられる。 以上の原因分析にあるとおり、卒業生のボランティアコーディネーター支援に対する期待のあり方からその支援を希望しないのではないかと考えられる。 【結果】 したがって、ボランティアコーディネーターの活用が不十分である理由をアンケート調査結果から更に分析し、13期以降の卒業生の更なる活用と12期生以前の卒業生に対する可能な限りでの意識づけをこれからも実施するよう要望する。	対応済	下記のとおり、卒業生に対する意識づけを行った。 ・12期以降の卒業生 引き続き平成29年度もアンケート調査を実施した際に、ボランティアコーディネーターの活用を促すため周知を図るとともに利用希望について調査を行った。また平成30年3月に卒業生対象の講演会を行い、卒業生120名が参加した。この際、地域包括ケアやボランティアコーディネート事業について周知を行った。 ・1期～11期の卒業生 一般市民を対象とした地域包括ケアに関する公開講座を実施したほか、卒業生を対象としたボランティア相談事業について館内掲示を行った。 ・卒業生全般 ボランティア体験事業の募集枠に余裕がある場合には卒業生に対してホームページで参加を呼びかけ、平成29年度は2人の参加があった。	地域福祉課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
38	ことぶき大学校の定員割れについて	78	【現状・問題点】 入学時における定員と入学者数の比較では、福祉健康学科や園芸学科での定員割れは顕著ではないが、美術学科や陶芸学科の定員割れは顕著である。一方、卒業時における定員割れは程度の差はあれ、いずれの学科でも慢性的で顕著であると考えられる。すなわち、平成27年度の卒業時において、ことぶき大学校の定員は210人であるのに対して、実際の学生数は167人であり、その結果、43人の定員割れとなっていた。具体的な定員割れの人数は、健康福祉学科が△11人(定員:90人、実際の学生数79人)、園芸学科:△9人(定員:60人、実際の学生数51人)、美術学科:△9人(定員:30人、実際の学生数21人)、陶芸学科:△14人(定員:30人、実際の学生数16人)であった。 募集時の定員割れに対して、ことぶき大学校では次のような対策を実施している。 - i 各学科講師一覧をプロフィール付きで平成25年度からホームページに掲載し、専門性を紹介している。また、パンフレットに主任講師のプロフィール・コメントを掲載している。これらの情報を含めた募集要項を作成している。 - ii ボランティア実践コースと位置付けられている福祉健康学科・園芸学科については、卒業後の活躍の場を想定して毎年カリキュラムを変更する他、学んだ内容を活かせる場の発掘を行っている。また、4学科の授業ではないが地域活動実践講座やボランティア体験で、実際の活動の場を紹介・体験する機会を年々増やしている。 - iii クラブ活動は平成25年度からホームページで活動日と写真を紹介しており、平成26年度からはパンフレット又は募集要項で活動日を紹介し、平成27年度からはオープンキャンパスでクラブ見学を行っている。 - iv i～iiiのように内容の充実を目指すほかに、広報手段を多様化する、案内の配架先を増やす、体験講座などのPRイベントを新規で行っている。 しかし、これらの対策を行っていながらも、現状では上記のとおり定員割れの状況が続いている。 これは、以前に比べ、入学してから卒業するまでの退学者が増えてきていることも定員割れの要因と考える。すなわち、入学希望者や学生のうち、仕事をしている人が増え、仕事の都合で急に通学できなくなる学生や急に介護する側になる学生が多くなってきたため、募集時の定員割れだけでなく、卒業時の在籍数を確保することも難しくなっている。なお、応募してから入学するまでの辞退者についても、毎年一定数存在しており、募集時の定員割れもある。ことぶき大学校でも入学辞退者や退学者に対する個別ヒヤリング等により、その要因を把握しているが、その後の追跡調査は実施していない。また、退学につながる兆候を日常活動の中から探る出す活動等、効果的な対策を打ち出すことが十分にはできない状況がある。 【結果】 ことぶき大学校が現在行っている調査の結果や現在は実施していない追跡調査等を踏まえて、定員割れに対する効果的な対策を打ち出すことができない要因(家族の介護や自身の健康状況等)とことぶき大学校の独自の努力により、定員割れを解消することが少しでも可能である要因を明かに峻別し、対応可能な範囲で定員割れに対する努力を実施し、入学希望者や在校生に対する更なる情報提供に努めることを要望する。そのような努力を実施してもなお募集時の定員割れの解消ができない場合は、学科の定員の見直しや統廃合、魅力的な学科の新設等を検討するよう要望する。	対応済	令和元年度入学者募集の際に、ことぶき大学校独自の努力による定員割れ対策として「広報の見直し」、「オープンキャンパスの内容の見直し」を行い募集をした結果、定員210人に対して255人の応募があり、全クラスで定員を満たすことができた。	地域福祉課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
39	障害者福祉センターの 人員配置について	80	【現状・問題点】 「千葉市ハーモニープラザ指定管理提案書(平成22年11月29日)」において、非常勤・嘱託職員人数を含めて22人を配置する旨が記載されている。一方、現在は、23人で運用を行っている。 提案時には、2人の監視員を配置する予定であり、かつ、22人での運用することを前提に提案をしていた。一方、実際には、監視員は1人である一方、事務を担う非常勤職員が1人増加し、かつ、言語聴覚士を担う非常勤職員が1人増加している。これは、以下のことが原因である。 事務職においては、指定管理提案書においては、事務員昼間1人と夜間2人の計3人であったが、勤務時間数の都合により日曜日の夕方が不在となり、この時間は施設貸出などの業務があるため、日曜日の午後のみ勤務する事務員1人を雇用した。 また、言語聴覚士は、指定管理提案書においては、聴力訓練担当と言語訓練担当の2人であったが、聴力訓練担当が高齢のため、平成27年度末に退職する予定になり、言語聴覚士が希少で雇用が困難であるため、早めに求人した。早く応募があり採用したが、言語訓練を専門分野とする人材であったため、研修と引き継ぎの期間として同時期に聴力訓練担当を2人雇用した結果による変動である。 また、利用者数(更生相談事業、機能訓練事業、施設貸出事業など)が平成27年度では、平成26年度と比較し増加していた。この増加原因は、機能訓練事業については、平成26年においては、理学療法士が産前産後休暇・育児休業で、代替の非常勤・嘱託職員等により実施していたため、一時的に利用者が減少していたが、平成27年度に当該職員が復帰したことを受け、利用者数が回復したためである。 更に、その他の事業における利用者数の増加は、現員(当時)で対応が可能であったため、特別な工夫・見直しは行っていない。しかし、必要に応じて、勤務時間の延長や勤務日以外の出勤により対応を行っているということであった。 しかしながら、概要で示した表のとおり、理学療法の利用者数は、理学療法士が産休を取った平成26年度において、平成25年度比較し、1187人から704人へと減少し(40.6%減少)、平成27年度においても864人と回復していない状況である。 これらのことから、専門職員の人員状況の変動により、障害者福祉センターでのサービスを受けることができなくなってしまう危険性が存在している。確かに、平成27年度の減少理由には、利用者の身体状況の改善、就業又は体調不良による利用休止や利用形態の多様化等の要因を多分に含んでいるものと考えられる。一方で、専門職員の欠員により、機能訓練を受ける希望者の需要に十分に答えられていないとも考えられる。 【結果】 機能訓練を行う専門職員の人員配置には細心の注意を払い、欠員になるような事態に対して、早期にその危険性を把握し、人材募集等のあらゆる活動を総動員して適切に対応するよう要望する。	対応済	専門職種の欠員によって利用者サービスが低下することのないよう、経験豊富な専門職の指導による職員育成を行っている。なお、現在は提案書どおりの人員を配置である。	地域福祉課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
40	アンケート回収について	84	【現状・問題点】 千葉市ハーモニープラザ管理運営に関する基本協定書に記載のある「利用者アンケート」について、「利用者の意見、要望等を把握し、及び管理業務に反映させるため、事業計画書に記載した実施計画で定めるところにより、すべての利用者を対象として管理業務の実施状況についてのアンケート調査を実施するものとする。」としている。 また、「ハーモニープラザ管理事業」としての利用者は存在していないため、ことぶき大学校や障害者福祉センターのアンケートにおいて、「各施設の各種講座・研修等のアンケートにプラザ全体への項目を追加」がハーモニープラザ管理のアンケート実施方法と考えられる。また、現在では、ハーモニープラザの1階エントランスロビーについて「アンケートボックス」を常設し、利用者の意見などの収集に努めている他、フェスタ・フェスティバル時にアンケートを実施している。 アンケート調査の実施方法については、平成26年から平成28年に至るまで、毎年度、異なる方法で実施されている。具体的には、平成26年度では、対人方式による実施方法であったが、平成27年度では無人方式を採用し、平成28年度ではシールを使用した半対人方式による実施となっている。 平成27年度にアンケート調査の実施方法を変更した理由としては、利用者意見として、「アンケートが煩わしい」という意見が複数あったこと及び現場(職員)の意見では、アンケート数を意識しすぎて、「本来行事に集中できない」とのことから、平成27年度から無人式へ変更した。 アンケート調査の回答の回収状況によると、各年度のアンケート調査の実施方法の相違により、アンケート調査回答の回収実績に大きな変動が見られる。サマーフェスティバルにおけるアンケート調査回答の回収件数は、平成26年度で117件であったが、平成27年度では、81件に減少しており、平成28年度では296件と大幅に増加している。 また、ハーモニープラザフェスタにおけるアンケート調査回答回収件数は、平成27年度で349件に対して、平成27年度では11件と激減している。 特に、ハーモニープラザフェスタの開催時の利用者アンケートは1年間の1回であるが、ハーモニープラザを管理する上で利用者の意見を聴取する貴重な機会であるにも拘らず、アンケート調査の実施方法を変更したことにより、その貴重な機会を自ら逃しているものと考えられる。 また、平成27年度におけるアンケート調査回答の回収件数にみられるように、少数の回答件数に基づく意見等については、利用者全体の意見を反映しているかどうか判断することには慎重にならざるを得ない。 【結果】 ハーモニープラザ管理のアンケートを実施する意義は、指定管理業務に対する貴重な評価データとして業務改善に積極的に利用することができるものであるという積極的な意義を踏まえて、アンケート調査の効率的で効果的な実施方法で実施するよう要望する。例えば、アンケート調査の実施を積極的に行い、施設利用者にはその予約受付段階から、アンケート調査の意義を周知し、実際の利用の際には必ず利用者の代表者に協力を仰ぎ、参加者ひとり一人にアンケート用紙を渡していただき、終了の際には協力していただいた利用者からその回答を回収するという習慣を根付かせることが重要である。	対応済	アンケートの実施意義については、職員も理解しているため、平成28年度においてアンケートの実施方式を半対人方式に変更し回収率の改善を図った。今後もアンケート回収の効率化・積極化を図る。	地域福祉課
41	外部業務委託における競争入札について	90	【現状・問題点】 千葉市社会福祉事業団が外部業者に業務委託を行う際には、現在、「希望型指名競争入札制度の手引き」に従って、対象業務委託や入札参加資格等を規定し、競争入札を行っている。 広く競争入札を行う場合には、外部委託業者の選定過程について、全ての業者が参加可能であり、公平性・透明性が確保されているというメリットがある。しかし、競争入札において、和陽園及び千葉市桜木園において、入札された業者の中で、応札者が入札を辞退するケースがあった。これらにつき、現在、千葉市社会福祉事業団においては、個別事情を調査し、今後の契約事務における有効な改善策を検討する仕組みが存在しない。 【結果】 応札者が辞退した際には、個別事情を考慮し追跡調査が必要であるかどうかの判断や追跡調査の結果によっては今後の入札における有効な対処法(事前の仕様内容等の情報提供の仕方に関する工夫等)を考慮する実務に変更するよう要望する。	対応済	事業団事務局において、情報を集約し、落札事業者の責めに帰すべき事由による自体については、次年度の入札参加を制限することとした。	地域福祉課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
42	外部業務委託のモニタリングについて	92	【現状・問題点】 千葉市社会福祉事業団は、平成27年度のハーモニープラザ管理に係る業務委託費(清掃業務委託及び警備業務委託)においては、平成24年度希望型指名競争入札に際しての落札業者と随意契約を結んでいる。いずれも「業務履行状況が良好」であることを理由に業者と随意契約を締結している。また、毎年、契約業者が変更すると業務の引継が頻繁に発生し、安定的な業務遂行が実施できなくなり、また業務継続による品質向上が見込まれるためとの理由から、随意契約としている。この中で、業務履行状況が良好となっているが、実態として、「千葉市ハーモニープラザ管理運営に関する基本協定書」に記載のとおり、日報等によりモニタリングを行っているが、具体的な定量的な判断基準はないため、定性的な情報によりモニタリングを行っているものと考えられる。 【結果】 定性的な情報を用いて評価を行った場合は、担当者の主観による印象が強く、透明性を保つことができないため、客観的な評価基準が必要であると考ええる。20項目の内70点以上であれば来年も随意契約を締結する等の意思決定をする等、定量的な評価を取り入れることを要望する。	対応 済	委託業務履行状況評価表を作成し評価を行い、契約事務に反映させた。	地域福祉課
43	業務委託の複数年契約について	95	【現状・問題点】 「入札及び契約の執行について(通知)」の中に、「※予算不担保のため、複数年契約を確約するものではないことに注意」という記載がある。この記載に従って、外部委託業務契約については、複数年契約が一切なされていない。しかし、千葉市ハーモニープラザ管理は市の指定管理業務であり、指定管理業務である以上、千葉市ハーモニープラザ 指定管理予定候補者選定要項に則り、指定期間(平成23年4月1日～平成28年3月31日)において、ハーモニープラザの管理業務を行うこととなっている。そして、千葉市の予算形式上、複数年にわたる契約が可能となる債務負担行為が設定されている以上、指定期間内の予算の上限は確定し、指定期間において収益が担保されていると考えられる。したがって、上記通知に記載されているような、複数年契約を確約するものではないという根拠には合理性がないものと考えられる。 【結果②:意見】 千葉市社会福祉事業団事務局においては、業務委託の契約に当たり、複数年の契約について、現行の規定されている契約以外にも適用することができるよう経理規程を見直すことを要望する。以下、千葉市桜木園、和陽園、千葉市療育センターにおける業務委託の複数年契約に係る意見については同様である。	対応 済	令和2年4月1日付千葉市社会福祉協議会への吸収合併に伴い、経理規程及び経理細則の整備を行う中で、複数年契約に係る規定の整備を行った。	地域福祉課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
44	常勤看護師 の欠員補充 について	98	【現状・問題点】 千葉市桜木園が継続的に職員募集を行っている事情を考慮すると、専門職員、特に常勤看護師が不足していることは明らかである。 千葉市桜木園では、平成27年度当初時点で常勤看護師6人の欠員状態にあった。配置計画に基づく人員を確保するため、看護師の欠員に対して、非常勤職員の雇用、看護師の紹介予定派遣、介護職の派遣職員による対応を行った結果、平成27年度期末時点での常勤看護師の欠員は5人であった。 千葉市桜木園においては、非常勤職員の雇用に際しては、日勤専従や短時間労働を希望する者等を幅広く雇用し、専門職の雇用の確保に努めている。また、雇用した非常勤職員に対し、研修や福利厚生について職員と同等に取扱い、サービスの低下を防ぐとともに、非常勤職員の働く意欲の維持に努めている。更に、時間単価は平成27年度及び平成28年度において20円増額し、また、雇用困難な介護員については、別途980円から1,080円に増額している。 このような内部努力を千葉市桜木園では行っているが、上記の表のとおり、提案書作成時や年次協定書合意時において常勤職員による配置を計画していたにも拘らず、非常勤職員を配置している場合、利用者に対するサービスの低下の可能性や職員の継続的な雇用確保に対する懸念が生じる。千葉市桜木園では、非常勤職員、派遣職員を含めて、月1回の内部研修及び専門機関での外部研修へ参加、年2回のアンケート調査及び半年毎の保護者からのモニタリング等による情報収集を実施し、施設サービスの維持、向上に努めているが、千葉市桜木園の経営においても、非常勤職員による施設サービスの提供に係る品質確保が十分になされているかどうかに関して、明確な情報が蓄積されていない。 【結果①】 障害児(者)に対する障害福祉サービス事業者への就労希望者は多いとは言えず、看護師等の専門職員が不足する状況は継続することが予測されるが、継続的な人材確保策を講じるよう要望する。 【結果②】 施設サービスの利用者に対するサービス品質等の低下を防ぐためには、派遣等で確保した人材の研修等を十分に行い、併せて、施設サービス利用者等からの聞き取りやアンケート調査等の実施による情報収集を、目的を明確にして組織的に実施されるよう要望する。	対応 済	【結果①】看護師確保に向け、従前の無料媒体(ハローワークや県社協、看護師協会等)に加え、紹介予定派遣制度や看護師の求職専門サイトへの掲載並びにそれに付随する新卒向け就職セミナーへの出展を行うとともに奨学金制度を開始し、多様な確保策を講じている。 【結果②】職位・職責の違いによるサービス低下が生じぬよう、日々の聞き取りやアンケート調査を行いながら、サービス提供平準化のための研修体制を整備している。	地域福祉課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
45 (2 件)	資格取得の ための職務 専念義務免 除等の活用 について	99	【現状・問題点】 千葉市桜木園では看護師が配置されているが、認定看護師の資格を有する職員は現在存在しない。ここで、認定看護師制度は、特定の看護分野において、熟練した看護技術と知識を用いて水準の高い看護実践のできる認定看護師を社会に送り出すことにより、看護現場における看護ケアの広がりや質の向上をはかることを目的とした制度である。また、認定看護師になるには、日本国の看護師免許を有し、看護師免許取得後、実務研修が通算5年以上ある者(うち3年以上は認定看護分野の実務研修)が、認定看護師教育課程を修了し、かつ、認定審査に合格することが必要である。なお、教育期間は連続した昼間の教育で6か月、授業時間数は615時間以上必要である。 千葉市桜木園において認定看護師の資格を現在配置され施設サービスに従事している看護師が取得することは、施設サービス提供の現場において指導的役割を担えることから施設全体のスキルアップにつながるるとともに収益の向上にも寄与するものである。また、看護師のキャリアアップの面で自己実現へのモチベーションが高まる効果も期待できる。しかし、現状では、看護師が長期に職場を離れることは、日々の人員配置をしていく上で難しいという認識があることを確認している。 【結果①】 千葉市社会福祉事業団として、認定看護師取得に向けた具体的な支援制度はない。しかし、資格を取得することにより、職員の資質の向上及び市民サービスの提供において有益と考えられる場合は、事業団に職務専念義務免除を申請することができる。例えば、介護支援専門員資格の取得や准看護師から正看護師となるために必要な研修等を受講する場合には、千葉市社会福祉事業団は、職務専念義務免除申請を受理している。認定看護師については、加算がとれる以外にも、モチベーション向上等を含む人事面や専門職員の雇用面等からプラスと考えられる。 したがって、千葉市社会福祉事業団において、認定看護師の資格取得のための職務専念義務免除制度を積極的に活用する仕組みの検討を要望する。 【結果②】 市所管課においても、千葉市桜木園の指定管理業務における施設サービスの品質の更なる向上に寄与することを認識し、看護師等の専門職員の人材・採用等に関する情報提供等の協力を、可能な限り実行することを要望する。	対応 済	【結果①】職員の資質及び提供サービスの向上に資する資格取得に対し、既存の職務専念義務免除制度を活用して対応している。 【結果②】病院局に、退職する看護師への千葉市桜木園のパンフレットと求人情報の提供を依頼した。	地域福祉課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
46(2 件)	人件費の返 納基準の明 確化につい て	100	【現状・問題点】 千葉市桜木園の管理に関する基本協定に基づき、平成27年度において精算残額を市に返納している。返納額の算定については、平成25年度及び平成26年度では、人件費支出の残額は、人件費削減額及び欠員分の人件費が大半を占めることから、「精算残額＝欠員分の人件費－非常勤職員等による人員補充に係る人件費」として返納額を算出している。また、平成27年度以降については、人件費差額が発生しなくなることから、「精算残額＝予算額－決算額」として算出としている。この取り扱いは、千葉市社会福祉事業団が平成24年度から平成26年度において段階的に実施した給与改正によって生じる人件費削減額を精算対象から除外したものである。しかし、平成27年度以降の精算残額の算定方法では、平成25年度及び平成26年度における「精算残額＝欠員分の人件費－非常勤職員等による人員補充に係る人件費」を返納額とする精算方法で認められていた時間外勤務手当等の削減などの実績に対応した人件費の削減努力について取扱いを明記していない。そのため、明示的には、人件費の削減努力を誘導する方式であると評価することは難しいものと考えられる。 【結果】 今後は、給与体系等の見直し等の人件費縮減額を千葉市社会福祉事業団の経営努力とみなして精算対象から除外する取り扱いとどまらず、千葉市桜木園を始め、千葉市社会福祉事業団自体が、社会福祉法人としての経営努力やモチベーションの維持・向上の意欲を保持することができるように、千葉市社会福祉事業団の経営努力を客観的かつ公正に評価できる指標を設け、精算対象から除外できる仕組みを、市所管課及び千葉市社会福祉事業団として検討することを要望する。	対応 済	平成28年度から令和2年度の基本協定書を締結する際、人件費等の特例第50条に次のようなただし書を加えた。 ただし、乙が次の各号に掲げる要件に該当するとして甲に書面で申し出た場合であって、甲が認めたときはこの限りではない。 (1)利用者等の生命や財産を守るためにやむを得ないと認められる場合 (2)法令に抵触する事態を回避するためにやむを得ないと認められる場合 (3)乙の経営努力により人件費等の削減を図った結果として生じたと認められる場合 (4)その他甲が別に定める認める場合 この規定により、指定管理者から客観的に経営努力を評価できる申し出があり、市が認めた場合に精算対象から除外できるようにした。	地域福祉課
47	風水害マ ニュアルの 更新につい て	105	【現状・問題点】 千葉市都川水系浸水想定図(洪水・内水ハザードマップ)による浸水区域では、1時間当たりの雨量が70mm(24時間で265mm)とされており、千葉市桜木園前の坂月川は、状況により50cmから200cmの地域に指定されている。近年頻発する豪雨災害において、災害時に弱い立場に置かれる障害者等の災害時要援護者への防災対策が課題となっている。風水害マニュアルは、平成23年度に制定後、見直しが行われていないため、昨今の豪雨災害に対応した風水害マニュアルとして整備されていないものと考えられる。 障害児(者)入所施設においては、自力避難困難な方も多く利用されていることから、利用者の安全を確保するために、水害・土砂災害を含む各種災害に備えた十分な対策を講じる必要がある。特に、近年は想定外の大規模な災害が発生することも多いことから、過去の経験のみに頼ることなく、利用者の安全を確保するために必要な対応を最優先に検討し早めの対応を講じる必要がある。 【結果】 千葉市桜木園においては、入所児(者)及び職員等の命を守るためにも、非常災害時における対応についてあらためて点検し、風水害マニュアルの適時、適切な改訂を実施するなど、利用者の安全確保及び非常災害時の体制整備を強化することを要望する。	対応 済	平成29年2月にマニュアルの見直しを実施。その後、千葉県及び国土交通省が開催した「水害・土砂災害への備えに関する要配慮者利用施設の管理者向け説明会」の参加による最新の留意事項を踏まえ、平成29年6月に風水害マニュアルを改訂済。	地域福祉課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
48(2 件)	送迎車両の 不足につい て	107	【現状・問題点】 通所支援事業の契約者のうち、ひと月に実際に利用した方の平成27年度月平均は、22.7人と定員の20人を超えている。しかし、平成27年度の利用日数(年間3,098日)を開所日数(243日)で除した1日当たりの利用者数は12.7人である。千葉市社会福祉事業団の第3次経営改善計画では、通所事業の利用者増が課題として掲げており、平成32年度の1日当たりの利用者数の目標を平均18.0人としている。したがって、平成27年度実績は平成32年度の目標値に対して70%の達成率である。今後5年間で目標未達成率である30%を解消していく必要があり、そのための経営努力が必要である。 その経営努力の中でも、通園事業の利用者増加の対策の一つとして、送迎車の増車がある。現在、通所事業では2台の送迎車(マイクロバス、リフト車)を使用しているが、毎週月曜日と第4金曜日については、病棟所有のリフト車をあらかじめ確保し、送迎対応の用に供している。また、該当する日に病棟の入所者が他病院を受診する場合には病棟所有のリフト車が利用できないことがあり、その場合には、送迎用のリフト車を千葉市大宮学園から借用している。例えば、平成28年度は、10月末までの間に5月23日(月)、6月6日(月)、6月13日(月)の3回、千葉市大宮学園からリフト車を1台借用している。このように、現状では送迎車の慢性的な運用不足に悩まされている。 【結果】 千葉市桜木園は、市が設置する公の施設であり、また、通所事業は指定管理業務の一つである。管理業務の実施に際して必要な資産が不足する状況に対して、施設の設置者である市が公有財産を取得して貸与するか、又は千葉市社会福祉事業団の法人全体の経営方針として、千葉市桜木園の利用者増加のためにも送迎車を独自に購入するか等の対策を検討するよう要望する。	対応 済	平成30年1月に千葉市より送迎車両1台が貸与された。平成30年5月より車両3台による送迎を行っている。	地域福祉課
49	予定価格の 設定につい て	115	【現状・問題点】 平成27年度千葉市桜木園清掃業務委託及び給食業務委託は、随意契約によっており、千葉市社会福祉事業団経理規程第70条第4項に従い、予定価格を定めることが必要である。しかし、千葉市桜木園では、予定価格を決定するため、平成26年度の委託業者から、平成24年度の希望型指名競争入札での契約額と同額の見積書を徴取し、積算根拠としている。予算編成時点の見積り徴取や契約時点での設計書作成、予定価格の設定の際に、経済性のチェックや原価交渉等が行われず、2年目以降の4年間は、初年度の契約額で事実上、固定してしまう結果となっている。 【結果①】 予定価格の設定に際しては、前年度の契約額と同額とするのではなく、見積・積算内訳の作成と参考見積もりに対する経済性のチェック、随意契約業者との原価交渉等に基づく原価低減、原価管理活動を行うことを要望する。 【結果②】 また、下記に掲げた項目の他、取引の実例価格、需給の状況、履行の難易、数量の多寡、履行期間の長短等を考慮して適正に予定価格を定めることを要望する。 - i 千葉市社会福祉事業団和陽園等の他の施設における契約金額等を参考とすること。 - ii 予定価格は、単価、数量(時間数、日数)、人数等を基に積算されることから、単価については、賃金行動に関する調査結果を参考とすること。 - iii 仕様書に基づいて積算することにより予定価格の基礎となる設計金額を算定したのち、市場価格や他の団体における契約金額を考慮して予定価格を決定すること。 - iv 入札業者から入札額の内訳を入手すること。 - v 落札業者から落札額の内訳を入手すること。	対応 済	【結果①】平成30年1月29日付通知「適正な入札・契約の執行について」に基づき、参考見積等に基づき見積金額を設計し予定価格を設定している。 【結果②】同通知に基づき、他施設の契約金額、賃金単価の動向、法令等を考慮して適正な予定価格を設定している。また、落札業者から落札額の内訳書を徴収している。	地域福祉課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
50	実施計画の 入手と履行 状況の評価 について	116	【現状・問題点】 清掃業務、給食業務、車両運行管理業務のいずれの業務委託においても、契約初年度は指名競争入札を行い、次年度以降の契約については、履行状況进行评估した上で、利用者の特性を理解した業者を従事させること等で事業の継続性と安定性を図るため、予算措置額を超えない範囲での随意契約による契約を行っている。 【結果】 清掃業務、給食業務、車両運行管理業務のいずれの業務委託においても、実施計画を入手し、実施計画にしたがって計画的に業務が履行されていることを評価することを要望する。また、契約の履行状況を客観的かつ効率的に判断するため、履行状況の評価に際しては、実施計画に基づいたモニタリングを実施することを要望する。	対応 済	実施計画書を入手し、実施確認を行った。	地域福祉課
51	利用者預り 金の簿外管 理について	127	【現状・問題点】 和陽園では、運用指針1(3)及び「千葉市 指導監査調書 老人福祉施設 会計管理に関すること」その他項目10を根拠に、施設の利用者から預かった小口現金及び預貯金を和陽園の貸借対照表において計上せず、簿外管理となっている。運用指針において、施設利用者から預かる金銭等について法人に係る会計とは別途管理することが規定されているが、和陽園が施設利用者から預かる金銭等のうち、将来のサービス提供に係る対価の前受分として利用者から預かる金銭は法人に係る会計に含めて処理することとされ(上記運用指針の「なお書」、貸借対照表において計上する必要がある。現在、施設利用者から預かっている金銭等については、施設利用者の生活用品等に支出されるものとされているため、和陽園では法人会計に含めておらず、また、貸借対照表にも含めていない。和陽園が施設利用者から預かる金銭等の出納を管理するためには事務的な負担が少なからず認識できるものであり、その出納管理に対する対価を手数料として徴収しているものではないが、法人会計に含めなくとも、「内部牽制に配慮」することと「個人ごとの適正な出納管理」を行うことが求められている。このような実態を踏まえると、少なくとも和陽園において施設利用者からの金銭等に係る適正な出納管理のための手数料のあり方を検討し、要綱等において出納管理手数料に関しても規定することが運営上必要になるものと考ええる。更に、和陽園の事業に不可欠な日常生活用品等の購入等に預かった金銭等が出納管理されることから、法人会計に含めないとしても、貸借対照表への預り金計上、又は貸借対照表に係る注記を行うことが預かった金銭等の適正な出納管理のためには必要であるものと考えられる。 ちなみに、和陽園において利用者から預かった金銭等の合計金額は、千葉市社会福祉事業団の総資産の4.9%、また、和陽園の総資産の12.6%であり、金額的な重要性は高いと判断される。しかし、和陽園においては、施設利用者から預かる金銭等について預り金として計上していないため、業務の実態を適切に反映することができないものと考えられる。 【結果①:意見】 和陽園は、施設利用者から預かる金銭等の適正な出納管理を行う費用負担として、要綱等においてその事務手数料の徴収に係る規定を整備し、施設利用者の入居時に合意する等の手続きを整備するよう要望する。	対応 済	要綱を整備し、特養、ユニット型特養入所時の契約書締結時と併せ重要事項説明書にて説明する手続きとした。	地域福祉課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
52	預り金総括表の未作成について	130	【現状・問題点】 和陽園において、利用者から預かる金銭等に対して、要綱第5条に基づき、諸帳簿を作成することが規定されているが、同条に規定されている預り金総括表(様式1)が作成されていない。 預り金総括表は、利用者が和陽園に預けている金銭等を網羅的に把握する表であり、当該総括表が作成されないと、利用者から預かった金銭等に関して、網羅的に管理することができない。 ここで、和陽園においては、利用者から現金及び預金を預かっていることから、利用者から預かった現金に関しても預り金総括表で管理する必要がある。 しかし、現行の預り金総括表(様式1)においては、現金に関して独立して記載する欄が設けられていないため、その他の欄において記載することになる。また、利用者から預かる預金においては、千葉銀行以外の預金も存在することから、千葉銀行以外の預金はその他の欄において記載することになる。このように、現行の預り金総括表(様式1)において設けられている記載項目では、現金と預金が同一の欄に記載されることになり、利用者から預かる金銭等を管理するにあたり煩雑となる。 更に、現行の預り金総括表(様式1)では、ある一定の時期における利用者が和陽園に預けている金銭等の残高を記載する表となっていることから、仮に、異常な取引が行われていたとしてもその異常性を発見することができない。具体的には、ある利用者の口座で多額の引出が不正に実施されていたとしても、その口座のおおよその残高を把握していなければ、不正に引き出された後の残高について異常性を発見できないということである。 【結果③:意見】 利用者から預かった金銭等について、年度を通じて現金を含めて、現預金の預け入れ及び払出しに関して異常性を発見できるような預り金総括表へ形式を変更することを要望する。例えば、個人別の残高を月次推移として把握できるような形式が考えられる。	対応済	要綱を改正し、「個別現金預り金台帳」及び「個別預金預り金台帳」において、「繰越金」、「入金」、「支出」及び「残高」をそれぞれ記載する欄を追加することで、現金と預金の入出金に関して異常性が把握できるよう様式を改めた。	地域福祉課
53	被服の管理について	136	【現状・問題点】 和陽園では、被服に関して規定された貸与枚数では不足が生じるため、新規の貸与品に加えて、貸与期間が過ぎても使用可能な状態にあるものについては返納させず、継続して貸与している。これは、被服貸与規程第3条第2項に基づき貸与期間の延長を実施しているものである。 ここで、上記の貸与品の運用においては、和陽園に入職した初年度において、貸与品の不足が生じ、被貸与者において業務の遂行上問題となると想定される。そのため、業務の遂行上、被貸与者において貸与品が不足するという問題が発生すると想定されるにも拘らず、被服貸与規程で定められた枚数から実務上必要な枚数へ貸与規程を変更していない。 また、和陽園は貸与被服の返納を受けた後に、状態等を考慮して保管及び破棄をしているが、返納された旨の記録を取っていない。そのため、被服貸与規程第7条において規定されている被服の返納が適正に行われているか不明な状況である。 更に、被服貸与規程第7条において使用不能と理事長が認めた場合は廃棄処分をすることができると規定されているにも拘らず、廃棄処分を行うに当たり理事長の承認を得ていない。 【結果③:意見】 和陽園は、被服貸与規程第7条に基づき、規定に基づき被服の廃棄にあたり園長の承認を得ることを要望する。	対応済	被服貸与規程の改正(様式変更)により、廃棄等がある場合は、貸与者(園長)の確認印をとることとしました。	地域福祉課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
54	介護請求時の請求内容の確認方法について	139	【現状・問題点】 介護請求を行うにあたり、請求内容が適正であるか、担当者2人により請求内容について口頭による確認を実施している。しかし、請求するにあたり確認する項目ごとにその性質が異なることを考えると、全ての項目を口頭で確認する方法では、項目ごとにその性質を加味した確認ができていないと考えられる。 例えば、短期入所事業において介護報酬を請求するにあたり、利用者が施設へ入所した日時と退所した日時は報酬金額算定の根拠となるが、入所時期の記載については、利用者の登録などシステムへの入力時に十分に確認していることから、請求時には口頭の確認においても問題ないと判断される。しかし、退所時期については、平成27年度において退所時期の入力が行われなかったことにより介護報酬の過誤請求となっている事例が存在することから、入所時と比べて確認の精度が低いと考えられる。 【結果】 月々で変動しない項目については、口頭による確認で問題ないが、月々で異なる項目やこれまでの過誤が多く発生した項目については、慎重に確認することを要望する。例えば、過去の過誤を分析し、多発する過誤の要因についてはチェックリスト等を作成して、口頭による確認とともに、チェックリストによる確認を実施することなどが考えられる。	対応 済	これまでどおり担当者2人による口頭確認を適正に行い、必要に応じて根拠資料等を用いて請求内容の確認を徹底している。	地域福祉課
55	清掃業務委託予定価格の設定について	144	【現状・問題点】 和陽園では、競争性のある入札においては、事業者間の競争により入札価格が低下することが見込まれる場合に、その低下を考慮して清掃業務委託予定価格設計書において設計された金額(以下、設計金額という。)を算定している。具体的には、事業者間の競争により入札価格が低下する見込みを考慮して、積算を行う際の労務費の時給単価等を端数処理することにより積算単価とする。そして同単価を用いて設計金額を算定し、算定した金額を予定価格としている。 本来、業務委託予定価格設計書においては、仕様書等に基づき業務遂行により発生する金額を積算するものである。和陽園のように、入札の状況により労務費の時給単価等を変更するなど、業務内容以外の要素を含めて積算を実施した場合には、算定された金額が、業務内容と入札の状況との二つの要素を有することとなり、算定された設計金額の適正性を判断することが難しくなる。また、積算を行う際の労務費の時給単価等を端数処理することによって、事業者間の競争により入札価格が低下する見込みを考慮した場合には、積算された金額をどの程度減少させるのか、合理的な基準がなく入札を担当する者の主観的な判断によることになると想定される。そのため、事業者間の競争により入札価格が低下する見込みを考慮して予定価格を決定するにあたり、合理的な判断に基づいているとは考えられない。 【結果】 和陽園は、業務委託予定価格設計書においては、業務内容に応じて設計金額を積算し、積算された金額を基礎として入札の競争性等の実績に基づいて予定価格を設定するよう要望する。 例えば、業務委託予定価格設計書において、業務内容に応じた労務単価や時間数等を用いて労務費等の直接人件費等を積算し、設計書とする。そして、その設計書において積算された金額に基づき、入札時の経済情勢、同種の入札案件の落札率、入札に参加する事業者数の多寡等、当該委託契約案件の競争性を反映する要素を考慮して、設計金額に適切な修正を施し予定価格とすることが適切であると考えられる。このような予定価格の設定に際しては、一定の判断目安を基準として設定しておくことも検討する必要がある。	対応 済	平成30年1月29日付「適正な入札・契約の執行について」というマニュアル通知に基づき、予定価格の積算に際し、最低賃金法等の法令及び業務内容に見合った適切な積算内訳書の作成を行った。	地域福祉課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
56	落札した事業者による契約の辞退について	145	【現状・問題点】 和陽園では、平成27年度の清掃業務委託に係る希望型競争入札を実施し、1番札の落札業者及び2番札の落札業者ともに契約を辞退している。ここで、1番札の落札事業者は、落札後の協議の中で仕様書の一部の落丁により自らの入札金額の積算に誤りが生じたことを理由に落札金額の増加を要望してきた。それに対して和陽園は、仕様書配布前に落丁がないことを確認しており、また、事業者の入札を担当した者に仕様書を配布した際に落丁の有無を確認することを要請していることから、落札事業者の要望に対応できないと回答したところ平成27年3月19日に辞退の申し出があった。 1番札の落札業者の辞退を受けて、2番札の落札事業者に対して、契約を申し出たところ、2番札の落札事業者から契約から施工まで期間が短く準備ができなため辞退の申し出があった。その後、3番札の事業者と契約に至っている。 ここで、もし1番札の落札業者が入札に参加していなかった場合、2番札の落札事業者の入札金額で契約を締結していた可能性が高いと想定される。そのため、現在、和陽園は本来契約できた2番札の落札事業者の入札金額よりも高い3番札の事業者の入札金額で契約し、経済的不利益を被っていると考えられる。 更に、落札後に落札した事業者が辞退したため、追加で和陽園において入札に係る事務手続を実施していることから、契約金額以外にも経済的な不利益が発生していると考えられる。 現在、和陽園では、落札者が契約を辞退することにつき何ら制限を設けていない。落札者が契約を辞退することにつき何ら制限を設けていないことは、公正な競争を阻害する可能性があり、また、和陽園において追加で事務手続を行わなければならないことから、それらの経済的不利益を防止するような手段を講じる必要があると考えられる。 【結果】 和陽園においては、落札後に落札した事業者が辞退した場合、その辞退理由によっては、一定期間入札に参加することを制限するなどの規定を設けることを要望する。	対応済	事業団事務局において、情報を集約し、落札事業者の責めに帰すべき事由による辞退については、次年度の入札参加を制限することとした。	地域福祉課
57	訪問介護事業に関する事業計画について	147	【現状・問題点】 特別養護老人ホームが自主事業となった平成26年度以降の訪問介護・介護予防訪問介護事業所の経常増減差額は、和陽園全体の経常増減差額に対して、平成26年度は86.4%、平成27年度は71.1%と高い比率となっている。また、千葉市社会福祉事業団全体との比率においても、平成26年度は19.2%、平成27年度は25.2%と高い比率となっている。そのため、訪問介護・介護予防訪問介護事業所の運営は、和陽園においてはもちろんのこと、千葉市社会福祉事業団全体においても経営において重要性を有していると判断される。現在、訪問介護・介護予防訪問介護事業所に関して、単年度の事業計画は策定されているが、将来の需要予測に基づいた複数年度の事業計画が策定されておらず、長期的な視点に立った経営計画が不十分であることを意味する。 【結果】 訪問介護事業を主たる自主事業として位置付けるためにも、訪問介護・介護予防訪問介護事業所に関して、千葉市社会福祉事業団及び和陽園における収益規模での重要性に鑑み、将来の長期にわたる事業計画を策定することを要望する。	対応中	訪問介護・日常生活支援総合事業の長期計画策定にあたっては、養護老人ホームの今後の在り方について千葉市と協議し決定する必要があり、現在検討中である。和陽園再整備基本計画の資金計画においては、養護の方針決定に柔軟に対応できるよう複数の収支見込みを想定し策定した。	地域福祉課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
58	施設再整備に関する事業計画について	150	【現状・問題点】 千葉市和陽園事業譲渡実施計画において、事業譲渡の基本的な考え方として、施設再整備の財源のうち自己資金として、事業譲受後10年後の可処分内部留保額を想定している。可処分内部留保額の算定式は事業収支残高に積立収支残高を加算し、所要運転資金を控除するものである。 実施計画における収支見込みにおいては、再整備に係る自己資金として、平成35年度までの和陽園の内部留保額を見積もっている。この内部留保額について、これまでの事業収支による現金預金の累計値に、施設整備積立金の収支残高累計値を加え、その後に年間に必要な運転資金を控除して算定している。 平成26年度及び平成27年度に関して、当初の事業収支残高の各事業年度の発生見込と実績値との間に大きな乖離が生じていることから、千葉市和陽園事業譲渡実施計画における計画が概算的な性質を有していたとしても、事業収支の見込みについて、その精度が極めて低いものと考えられる。 また、所要運転資金は介護報酬振込遅延分等の必要最低額で算定している。仮に、所要運転資金が事業計画策定時の想定を超える金額となった場合には、想定した可処分内部留保額が不足することになり、事業計画の見直しが必要となる。そのため、将来の収支見込みに基づき事業計画を策定する場合には、収支の見込が事業計画策定時より変動することを想定し、その場合においても、当初の事業計画が実施できるように、収支予測の算定においては保守的な見積りを実施することが求められるものである。しかし、実際の実施計画では所要運転資金について保守的な見積りが実施されていない。 【結果①】 収支見込における事業収支残高を、これまでの実績や想定される新たな経営環境に基づき算定する必要があり、また、一度策定した計画は、事業年度ごとに実績値と比較するなどして、当該実績値との乖離がある場合には、計画値を見直すことを要望する。 【結果②】 収支見通しにおける所要運転資金の見積りを保守的な観点から算定し、所要運転資金が想定よりも低くなった場合においても、再整備計画を遂行できるように収益について保守的な見積りの算定を行うなど、所要運転資金の見積りの見直しを行うよう要望する。	対応中	「和陽園再整備プロジェクトチーム」で、引き続き安定した事業展開を見据えた長期的な事業計画(見直しも含む)の策定に取り組んでいる。	地域福祉課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
59	施設整備積立金の計上拠点について	153	【現状・問題点】 既存建物に係る施設整備積立金の原資は、実施計画で記載されているとおり、「経営改善に努め収益向上を図り、再整備資金を積み立てる。」こととされている。そして、和陽園の収益力を増加させるために、特別養護老人ホームを増床し、特別養護老人ホーム(ユニット型)の事業を開始している。 平成26年度においては、実施計画において積み立てると計画された6,000万円に476万円不足するものの、平成27年度の経常増減差額を考慮すると2年間で積立想定額の1億2,000万円を超える経常増減差額を計上している。一方、千葉市社会福祉事業団事務局で施設整備積立金の50%である3,000万円を負担することとしているが、和陽園の経常増減差額では、施設整備積立金の全額を計上することが可能である。 【結果①】 和陽園においては、経常増減差額の累計値より施設整備積立金全額を計上する能力があると考えられることから、施設整備積立金を千葉市社会福祉事業団事務局と按分することなく和陽園にて全額計上することを要望する。 なお、第3次経営計画において、平成28年度より施設整備積立金を全て和陽園にて計上する予定となっていることから同計画に基づき施設整備積立金の積立を実施するよう要望する。 【結果②】 平成26年度において千葉市社会福祉事業団事務局で計上された施設整備積立金については和陽園において修正計上するよう要望する。	対応済	意見のとおり平成28年度中に修正計上済み	地域福祉課
60	業務委託の複数年契約について	156	【現状・問題点】 いきいきプラザにおいては、平成27年度に締結した委託業務契約に関して全て単年度の契約となっている。これは、経理規程第71条に基づき、長期継続契約を締結するためには定められた次の何れかに該当しなければならず、当該要件に該当しないと判断しているため、単年度の契約となっているものである。 - i 電気、ガス、上下水道の仕様若しくは電気通信役務の提供を受ける契約 - ii 物品の賃貸借契約において、契約業者が調達した賃貸借物品の初期投資額の回収に必要な期間を確保するため、複数年度にわたる契約を必要とするもので、理事長が別に定めるもの しかし、単年度の契約を一定期間継続した場合、当該継続期間を複数年度の契約とした場合に比べて契約金額の総額が高くなる場合が多いと考えられる。また、複数年度の契約を保証することにより、受託事業者側において、長期間にわたるノウハウの蓄積や業務効率の推進が見込まれるため、より高品質なサービス提供を受ける可能性が高まると考えられる。 更に、平成23年11月1日付けで各施設長に通知された、「入札及び契約の執行について(通知)」(通知については、93頁参照)において、留意事項として「予算不担保のため、複数年契約を確約するものではないことに注意」と記載されていることから、複数年度の契約を実施していないものと考えられる。 しかし、いきいきプラザが運営している事業は、指定管理事業であり、契約された指定管理期間において収益を見込むことができると考えられる。そのため、形式的に将来の予算が担保されていなくとも、指定管理期間にわたり収益が見込まれ、委託業務について将来の支出を予定することは可能と考えられる。 以上より、委託業務契約に関して、複数年度にわたる契約との比較考慮せずに、単年度の契約を結んでいることは経済性、効率性の面でも合理的ではないと考えられる。 【結果①】 千葉市社会福祉事業団事務局においては、委託の契約に当たり、複数年度の契約について、現行の規定されている契約以外にも適用することができるよう経理規程を見直すことを要望する。 【結果②】 いきいきプラザにおける業務の外部委託契約に当たっては、将来収支予測に基づき、実質的に収益が見込まれ、委託業務について将来の支出を予定することは可能と判断されるため、複数年契約の仕組みを検討するよう要望する。	対応済	令和2年4月1日付千葉市社会福祉協議会への吸収合併に伴い、経理規程及び経理細則の整備を行う中で、複数年契約に係る規定の整備を行った。	地域福祉課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
61 (2 件)	相談から療 育方針決定 までの待機 期間につい て	164	【現状・問題点】 療育相談所の現状では、電話または来所による初回の相談から、医師による初回診察までが約3か月、更に、検査及び評価を経て、リハビリ計画が策定されるまで約3か月もの期間を要している。また、療育相談所における新規の件数は増加傾向にあり、利用者の待機期間が更に長期化することが懸念されている。 このような状況の中、療育相談所では千葉市社会福祉事業団の第3次経営改善計画(平成28年度～32年度)において、初診・初回評価待ち期間の短縮を改善目標として定め、対策を講じている。 平成28年度は第3次経営改善計画の1年目であり、インテーク(療育相談)記録に関する様式の見直しを実施している。具体的には、従来は利用者の情報を文章によって記載を要する様式であったものを、可能な限り記入者の裁量による記載部分を減らすことにより、記入者の負担を軽減する様式に変更している。この結果、インテーク記録の記入時間が短縮され、平成28年12月初旬の相談受付分は平成29年2月中旬前後の予約となっている。 様式の改善という観点では、医療歴・相談歴や、家庭環境に関する様式についての変更は実施されていないが、生活状況における様式と同様に、可能な部分は選択式にする等、更なる改善の余地があるものと考えられる。この点について、療育相談所における第3次経営改善計画とは別に、千葉市特別支援連携会議作業部会において、千葉市内共通のアセスメントシート(ケアプラン・療育プランを考える上での必要な情報を集約した記録)の作成が検討されていることがある関係で、一部様式の変更が未実施の状況である。 しかしながら、第3次経営改善計画の平成28年度における取り組みに関しては、一定の成果はあるものの、未だ待機期間は2.5か月程度を要している。このような状況をさらに改善するには、障害を早期の段階で発見する仕組みを構築することにより、障害児の情報をいち早く、長期に蓄積して専門職員の判断に利用し、検査・評価に要する時間を短縮することが一つの方法としてあげることができる。全国的にも障害児が増加傾向にあるという状況で、自治体において、障害の早期発見システムの導入に関する予算が確保されている事例がある。 【結果①】 療育相談所の課題である利用者の待機期間の短縮を図るため、第3次経営改善計画に定めたインテーク記録の様式に関する対策及び改善を更に推進し、また、今後実施される千葉市内における共通のアセスメントシートの検討においても、療育相談所の課題である待機期間の問題が改善されるような様式の実現がなされるよう要望する。 【結果②】 現在、他の自治体等で導入が進められている障害の早期発見に関するシステムについて、システムの運用状況、効果の確認も含めて情報の共有を実現し、市所管課においても導入の可否を検討することにより、更なる利用者の満足度を得られるような仕組みの構築、サービスの提供がなされるよう要望する。	対応 済	【結果①】 初回の待ち期間改善及び相談件数増加への対応として、相談員を2人から3人へ増員した。また、アセスメントシートも独自に改善を実施した。 【結果②】障害の早期発見システムである視線計測装置を製造している株式会社JVCケンウッドが来訪した際に、待機時間の短縮に貢献するものであるかを確認したところ、診断の材料として使うことはできるが、診断の時間が短縮されるものではないという回答が得られた。そのため、千葉市では早期発見システムの導入については検討しないものとする。	地域福祉課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
62 (2 件)	専門職員の 配置状況に ついて	168	【現状・問題点】 平成28年度の配置状況としては、例えば、心理判定員は第2期の施設管理運営基準と比較して非常勤1人の減少、平成27年度と比較して専門職員合計で1人の減少であるが、少人数体制における欠員の影響は大きく、また、常勤3人の内訳も、1人については入所2年目、もう2人については入所1年目という経験が浅い職員であることにより、現状中止している心理指導の継続訓練の再開には至っていない。さらに、現在千葉市社会福祉事業団のホームページにて、非常勤の心理判定員の募集を行っているが、療育相談所としては、施設管理運営基準上は非常勤の欠員であるところを、常勤で補充したい希望を持っており、市所管課に対しても要望を提出していることを千葉市療育センター事務局へのヒヤリングにより確認しているが、予算確保の問題から実行はされていない。この要望は、千葉市療育センターとしては、熟練した心理判定員による安定した継続訓練を実施するために、雇用が不安定な非常勤職員よりも、常勤職員を育成したいと考えているからであり、実際に、平成28年3月31日付で、非常勤の心理判定員2人が同時に退職し、常勤2人を採用するという事態も起きている。現在は、このような専門職員の人員変動による影響により、継続訓練を希望する利用者の需要に応えられていない状況にあるものと考えられる。また、欠員によって、経験の浅い専門職員に作業の負荷が掛かっている状況であり、サービスに関する質の低下は依然として懸念される状態である。 【結果①】 心理判定員の専門職員が施設管理運営基準より少ない現状に関しては、早期に人員を確保し、常勤、非常勤の配置に関しても、安定的なサービスの提供をする上で最適な人員配置を検討するよう要望する。また、非常勤職員を採用する場合は、ローテーションの工夫等により専門職員に掛かる負荷を軽減し、サービスの質の低下が生じない体制が実現されるよう要望する。 【結果②】 継続的な人員の確保という観点からは、検査・評価及び継続訓練を行う専門職員の人員配置には、上席者による専門職員に対するコーチング等の人材育成等を含めた労務管理を実施し、欠員が生じるような事態に対しては、早期にその可能性を把握するよう努め、人材募集等の活動により適切に対応するよう要望する。	対応 済	【結果①】 意見のとおり平成29年4月に実施済み。 【結果②】 指定管理の予算の範囲内での雇用になるため、定数以上の職員の雇用は出来ないが、専門職種の欠員によって利用者サービスが低下することのないよう、経験豊かな職員による指導等を行っている。	地域福祉課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
63	周辺都市との経営状況の比較、分析について	170	【現状・問題点】 利用者の待機期間の長期化、専門職員の人材難という現況において、千葉市療育センターの利用者から更なる満足度を得るためには、利用者のニーズや潜在需要等を的確に把握、分析し、現時点だけではなく将来にわたるサービスの提供を考慮する必要がある。 千葉市療育センターでは、療育センターの設置状況について他都市との比較資料を入手している。これらのデータは、外部監査の実施過程で千葉市療育センターと他都市とを比較するために、他都市の施設の面積等のデータを千葉市療育センターに調査依頼し初めて比較することができたものである。上記のような資料の入手や他都市との連携等により、各都市の療育センターが提供するサービスの質を把握することが可能となる。例えば、各都市における人口に対する障害児の割合に差がないことを前提とすると、特に横浜市は千葉市と比較して人口1人当たりで広いスペースを確保していることが読み取れる。 また、現状で千葉市療育センターが入手している資料は、各都市における施設の概要にとどまっているが、加えて障害児の契約人数、利用者数の推移、専門職員数の推移等の情報について他都市と情報共有することにより、千葉市の提供しているサービスの状況を客観的、多角的に分析することは、千葉市療育センターの方向性を検討するにあたって有用なプロセスとなることが期待される。 更に、現状では人員の異動等により継続訓練件数が年度によって著しく増減しているが、結果的に断らざるを得なかった件数等の継続的な管理、推移分析等によっても、千葉市における潜在的な需要の把握が可能であると考えられる。 【結果】 千葉市療育センターの事業計画の策定にあたっては、相談数や療育件数の過去の実績及び推移に留意しながらも、更に、他都市についての施設対応状況、利用者の需要の把握に努めることにより、千葉市療育センター全体及び各施設において提供するサービスを検討し、それに基づいた人員の配置や予算の検討がなされるよう要望する。	対応済	千葉市における需要等の把握と現状分析を踏まえ、サービス提供に必要な施設において、適宜人員及び予算要望を行いながら、事業計画の策定を行っている。	地域福祉課
64	職員の倫理綱領及び行動指針の掲示について	171	【現状・問題点】 千葉市社会福祉事業団では、職員に対する経営理念の浸透という観点において、まず事業団全体での経営理念を掲げ、その上で各施設における基本方針を定めている。 千葉市療育センターでは、平成24年10月1日に「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」が施行されたことを契機に、「虐待防止に関する指針」を定め、当該指針において「療育センター職員行動指針」を来訪者の目に届くようすべての施設の掲示板等へ掲出することとしている。なお、「療育センター倫理綱領」については、「虐待防止に関する指針」において掲出を義務づけてはいないが、実態としては「療育センター職員行動指針」とともに掲出されている。更に、各施設で実施されている虐待防止会議において、これらの指針等を確認し、職員の意識共有を図るとともに、「人事評価シート(事業団職員共通)」において「事業団及び所属施設の理念、方針および目標を理解し、行動できていたか」との項目を設けることにより、これらの指針等の浸透度を確認している。 当該取り組みは、業務に従事する職員の意識向上に資するだけでなく、施設に児童を預ける保護者に対して安心感を与えるという点においても有用な施策であると考えられる。 【結果】 経営方針及び経営理念の浸透は、組織運営における成果をあげる上で不可欠なものであり、様々な施策を講じて十分に周知を行う必要がある。千葉市社会福祉事業団内のすべての施設において、効果的かつ統一的に経営方針及び経営理念が浸透されるよう、千葉市療育センターで実施されている取り組みが展開されることを要望する。	対応済	各施設に経営理念を掲示し周知徹底を図った。	地域福祉課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
65	療育相談所の業績管理について	175	【現状・問題点】 療育相談所は、「千葉市療育センターの管理に関する基本協定書」に基づき、相談、診療、療育事業を実施しているが、この中には、医療行為または療育行為によって発生した自己負担額の徴収業務及び保険請求業務も含まれる。ただし、千葉市療育センターの指定管理者制度では利用料金制を採用していないため、診療件数の増減は直接的には千葉市療育センターの収益に影響しないことにより、実施した医療行為に対する診療報酬点数や保険請求額等の記録はあるものの、業績管理の指標としての収益や原価及び管理経費の管理は実施していない。確かに、指定管理期間における収益が指定管理料によって担保されている。しかし、経営管理上、発生しているコストに見合う収益が確保されているかどうか、月次、年次等の期間における医業利益額や利益率等の目標を設定し、業績管理を実施することは、指定管理者として千葉市療育センターの効果的、効率的な経営を行ううえで前提条件であると考えるが、この視点が明確に認識されていない。つまり、業績管理を効果的、効率的に実施することが、指定管理者としての業務に対するインセンティブを高め、提供するサービスの質や原価管理等に対する意識の向上につながり、千葉市療育センターを設置した千葉市を含めて、当該療育事業の適正な評価につながるものと考えられる。 【結果】 療育相談所においては、経営の実態を表す収支の実績を作成して収益及び費用の対応関係や費用超過の状況を適切に把握して分析し、指定管理者としてコストに見合う療育相談サービスの業績評価を実施するよう要望する。	対応済	各年度における保険請求額も含めた収支の一覧表を作成することで、収入と支出の把握を行い、これを用いてコストに見合う療育相談サービスの業績評価を実施している。	地域福祉課
66	査定減、返戻、保留に係る案件の管理について	175	【現状・問題点】 療育相談所においては、利用者の自己負担額の徴収業務及び保険請求業務を実施しているため、査定減、返戻、保留といった案件が発生した場合には、療育相談所の業務の中で適切に対応する必要がある。 査定減及び返戻については、自己負担額を子ども医療費助成制度に基づいて定額徴収しているため、療育相談所において新たな現金の収受及び返金業務は発生しない。 ただし、保留においては、医療者に対する10割請求が発生する場合があるため、その場合は、収受した利用料全額を療育相談所において預り金計上し、翌日に千葉市の口座へ収納する。平成27年度において当該案件は3件あったが、窓口現金残高確認書、銀行口座の払込票及び総勘定元帳を通査したところ、10割の利用料収受、収受に伴う預り金の計上、銀行口座への収納、収納に伴う預り金の取崩しが適切に実施されていることを確認することができた。 しかし、療育相談所では、これらの案件を記録し対応を行っているが、実務上は、査定減、返戻、保留の事務処理について異なる帳票で管理しており、また、案件ごとの金額や点数の記載がないため、一元的な情報の管理がなされていない。これらの案件の発生、処理状況の進捗及び結果は、預り金の計上を除き、療育相談所における会計処理及び収益等の管理には直接的に影響はしないが、査定減及び返戻の事務処理における請求金額及び請求点数の適切な管理は、指定管理者として効果的、効率的に実施すべき項目の一つであると考えられる。また、保留案件の管理帳票の一つである月遅れ請求処理には、進捗、対応状況が記載されてはいるが、利用料金が未収となった場合における再請求や催促を実施する時期及び方法といった、利用者の対応に関する実務上のマニュアルが存在しないため、記載されている対応が適切かどうかを判断することができない。 【結果①】 査定減、返戻、保留の取引については、患者ごとに発生及び解消の時期、対応状況、顛末、金額及び点数等の情報を記載した管理表を作成し、千葉市療育センター内で情報共有、管理及び承認行為がなされることを要望する。 【結果②】 保留の取引において未収の利用料が発生した場合の、保護者等に対する電話連絡、督促、催告等の実務的な取扱いを定めたマニュアルを作成し、当該マニュアルに従って請求業務の実施及び管理がされることを要望する。	対応済	【結果①】 管理表を作成し、台帳として管理及び承認行為を実施している。 【結果②】 利用料の未収が発生した場合の各種取扱いについて規定したマニュアルを作成、対応している。	地域福祉課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
67	施設定員に関する決定方針について	179	【現状・問題点】 概要で述べたとおり、千葉市療育センターにおける3箇所の施設において、市所管課である障害福祉サービス課が平成28年度から定員の削減を決定している。これは、指定管理者選定委員会において、施設の利用者数の減少が問題視されることが多く、所管課としても同様の問題意識があり、インクルーシブ教育の充実など利用者ニーズの変化や現状の定員設定などを勘案して、定員の削減を行ったとしている。 平成28年度より定員の削減が実施された施設については、定員と利用者数との乖離・減少が顕著ではあるが、千葉市及び千葉市療育センターにおいて、施設の定員に関する決定方針自体が存在していない。このような状況において、過去の利用者数実績を重視した定員管理を行うのは施設の設置趣旨から合理的な目標管理を行うことが難しくなるものと考ええる。 【結果①】 施設における定員の決定に関しては、過去の利用者実績のみならず、潜在需要の分析、今後の千葉市における保育事業の取り組みと展望、施設における今後の利用者数確保の方策及び実現可能性等を考慮した決定方針を明確にし、当該方針に基づいて検討がなされるよう要望する。 【結果②】 また、定員は施設の設置趣旨や規模・面積との関係で設置当時から決められているものと考えられるため、現状では利用者実績が当初設定された定員との乖離を明確に認識するとともに、業績評価においては、施設規模のあり方の見直しや空きスペースの有効利用等について分析・評価するよう要望する。	対応済	【結果①】定員の決定にあたっては、市の政策による需要の変動や過去の実績等を検証した上で、個別具体的に判断する必要があり、千葉市療育センターの定員の削減に関しても、市の政策による需要変動や過去の実績を考慮した上で、市として適切に定員を決定している。 【結果②】当初設定された定員との乖離を加味しながら業績評価を行っている。なお、令和元年7月1日現在、千葉市療育センターにおいて空きスペースは発生していない。	地域福祉課
68	施設の定員及び利用者数に対する評価手法について	181	【現状・問題点】 千葉市療育センターの各施設は、指定管理者選定評価委員会の意見も踏まえて、市所管課である障害福祉サービス課が平成28年度からの定員の削減を決定している。一方で、契約者数自体は増加している施設も存在する。 施設への入所に際しては療育相談所を経由するケースが相当数であり、療育相談所における新規相談件数も、療育方針決定までの待機期間という課題はあるものの増加傾向にある。 療育相談所においては、児童相談所、養護教育センター及び各区保健福祉センターとのネットワークの構築、医師会及び幼稚園協会との連携強化等を実施する等の施策により、新規相談件数が増加したと分析している。このように、各施設における契約者数及び療育相談所における新規相談件数の増加という現状に鑑みると、潜在的な施設の利用者数(利用者数に誘導可能な母集団)はむしろ増加傾向にあると考えられる。また、施設の利用者数が伸び悩む要因として、障害児保育も含めた千葉市の保育事業の充実があげられるが、これは、文部科学省が提唱するインクルーシブ教育システムの枠組みの中では、むしろ望ましい状況であると考えられることもできる。 【結果①】 各施設の定員及び利用者数に関しては、単に定員に対する利用者数の過去実績だけで評価することをせず、現場での施設サービス実施状況等をつぶさに視察し、施設設置当初の定員に対して、指定管理者がどのように工夫をして管理運営を行っているのかについて、総合的に評価する仕組みを提案するよう要望する。 【結果②】 また、千葉市療育センターにおいても、契約者数の推移や利用者数増加の施策、潜在需要の分析等を実施した上で、千葉市全体での取り組みも含め、指定管理者として取り組んでいる利用者の利用促進策等を評価する手法等、多角的な検討に基づいた効果的で、代替的な評価手法を提案するよう要望する。	対応済	【結果①】毎年、指定管理者選定評価委員会において、定員に対しての指定管理者の取組を適切に評価している。 【結果②】毎年、指定管理者選定評価委員会において、指定管理者として取り組んでいる利用者の利用促進策等を、適切に評価している。	地域福祉課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
69	委託業務の履行状況の評価について	186	【現状・問題点】 千葉市療育センターにおける平成27年度の随意契約については、決裁伺書中の業者選定理由として「千葉市入札参加資格者人簿登録業者であり、平成26年度における業務履行上、特に問題がなかったため」との記載がなされている。 千葉市療育センターにおいては、各委託業務の作業日報及び業務日誌の提出を受けて業務の履行状況を確認している。ただし、作業日報及び業務日誌は、実施日、実施者、業務の頻度等の日々の業務履行状況に関する情報であり、決裁伺書において随意契約締結の根拠としている業務の安定的な遂行を評価する資料としては不十分である。そのため、翌事業年度における随意契約締結の根拠となるべき業務の定量的な履行状況の評価は実施されていない状況である。これは、予定価格を機械的に前年度の契約額とする事実上の事務処理において、千葉市療育センターの考える業務水準と実施された履行業務との比較、検証が実施されていないことに起因していると考えられる。 【結果】 委託業務については、作業日報や業務日誌の閲覧のみで評価をするのではなく、千葉市療育センターの考える適切な業務水準に照らして、委託業者の業務の履行状況が定量的にも評価することができるような仕組みを構築することを要望する。	対応済	委託業務履行状況評価表を作成し、評価を行っている。	地域福祉課
70	各自治会収納の住民会費の網羅性に対する牽制について	190	【現状・問題点】 住民会費の納付の単位は基本的に自治会単位である。自治会における会計担当者が住民会費の収納・とりまとめ・区事務所への納付等の事務を行っている。各自治会の会計担当の就任期間は決して短くないのが通常であるということであった。誠実に会費の会計処理を行っていることを前提として、区事務所や本部での牽制は特に仕組みとしても運用としても実施されていないことが分かった。 会費の収納が現在では強制ではないことが前提であるため、会費の未収金管理が徹底されていないものと考えられる。 また、自治会における会費の収納事務について、自治会の監事による監査の対象には一部の自治会を除き含まれていないため、自治会レベルの会費の収納事務に対する牽制機能はもともと働いていないことも分かった。 【結果②：意見】 また、自治会にとって収納された会費は、いずれ区事務所へ納付されるまでの一時的な預り金という負債であるため、自治会の監事等による監査を行うよう要請することも検討するよう要望する。	対応中	千葉市社会福祉協議会において、自治会との関係性や実情を踏まえ慎重に検討した結果、町内自治会で収納された会費について、自治会の監事等に監査を行うよう要請することは困難であると判断している。 なお、社協会費は任意による寄附的な意味合いが強いととらえており、令和3年度から会員募集についての町内自治会に対する依頼文の中に任意性の担保をとっていただくようお願いしている。 引き続き、町内自治会を所管する市民局と情報共有しつつ、今後どのような対応が可能か検討していく。	地域福祉課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
71	各区事務所 での会計処 理のタイミン グについて	191	【現状・問題点】 平成27年度までは各自治会からの会費の随時納付に対して、区事務所は、自らの通帳に入金するものの、その都度会計処理を行っておらず、四半期ごとに本部の通帳へ振替える際に初めて会計処理を行っていた。平成28年度からは、区事務所で各自治会が会費を納付する際に、会計上、入金処理を行う方法に改められている。 平成27年度までは、区事務所に会費が納付されても会計処理が行われなかったことは、会費の納付という会計取引に対し、現金主義であればその時点で入金処理を会計上行うが、各四半期の間は現金主義でも会計処理がなされない、簿外預金を保有していたこととなる。これは、内部統制上、預金という資産の盗用につながるリスクが常に発生していたことを意味し、不適切であったと言える。 また、本部においては、区事務所における会費の入金処理が年間4回であったことから、資金計画上、合理的で、適時適切な資金管理を遂行することについて支障をきたしていたものと推察される。 更に、花見川区の区事務所で管理している会費用通帳によると、平成27年度第4四半期の会費の入金が約5百万円あり、平成27年度会費全体の約60%を占めていた。同様に、美浜区においても、第4四半期での会費の入金が約4百万円あり、平成27年度会費全体の70%を超える。各自治会における会費の収納のタイミングと会費の預りの期間が適切であったかどうか、懸念される。 各自治会から入金された会費を一旦プールしておき、全て集まってから区事務所に振込あるいは持参する地区部会の多い区事務所では、年度の終わりに入金が集まるということであった。一方、各自治会から区事務所の窓口へ直接持ってもらうことにしている地区部会では適時に入金されている。 【結果】 会費収入の適時な収納処理について、地区部会⇒区事務所⇒正式な預金口座への入金⇒会計処理⇒本部認識という流れの中で、内部統制上の予防的・発見的な牽制組織の仕組みを構築されるよう要望する。	対応 済	千葉市社会福祉協議会において、会費収入の適時な収納処理を促進するため、平成30年11月27日に税理士法人を講師に招き、「平成30年度第3回地区部会活動従事者向け研修会(テーマ:地区部会の会計)」を開催し、地区部会に対し啓発を行った。今後も、地区部会に対し、定期的な啓発に努める。	地域福祉課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
72	会費の会計 的性格につ いて	192	【現状・問題点】 一般的に、会費は会員に対して毎年度、賦課・収納することが行われ、会費を支払わない会員に対しては、督促等の行為を行い会費の納付を促し、未納の会費がある場合は未収金の管理を行うのが通常である。 千葉市社会福祉協議会における会費収入は住民会費、特別会費及び賛助会費の3つに区分されて収納されている。しかし、それら会費の会計処理は基本的に現金主義であり、会費の債権管理については会計的に実施していない。このような会計上の取扱いは、寄附金収入の会計処理に類似している。 確かに、住民会員の会費については、各自治会会計担当役員が各住民に周知し、会費をお願いして収納したとしても、会費を支払わない住民に対して、債務を認識させ、督促等を行うことは現実的ではないものと考えられる。 しかし、施設法人を会員とする特別会費や企業を対象とする賛助会費については、住民会員の場合と異なり、千葉市社会福祉協議会からのサービスの提供の受益者であったり、当該サービスの提供に協賛したりするものとも考えられるため、特別会費及び賛助会費に対する現在の取り扱いについては、見直しを行う余地が残されているものと考えられる。 他の政令市等の自治体の社会福祉協議会では、社会福祉協議会の目的に賛同するとともに協働している法人や団体を正会員として位置づけ、広報誌の送付や研修の実施を行っているところも多い。未収管理を行っているところもあるということである。 社会福祉活動を行う法人や団体を正会員として位置づけ、情報の提供や研修等の機会を提供し、入退会の定めを明確にし、会費収入の債権管理を行っていくことは、千葉市社会福祉協議会の経理的基盤の強化のためにも検討を要する課題であると考えられる。 【結果】 現在、特別会員及び賛助会員として取り扱っている会員について、地域福祉を推進する各種関係機関等との連携、協働、サービス提供の強化等の経営努力により、会費の納付義務を確立できる、会員制度への見直しを要望する。	対応 済	千葉市社会福祉協議会において、会費の納付義務を確立できる会員制度への見直しについては、平成30年度、地区部会関係者や社会福祉施設連絡協議会役員との意見交換を行ったが、時期尚早であり、困難であると判断した。 そのため、まずは社会福祉法人や企業等との連携を強化していくこととし、社会福祉研修センターによる研修機会、社会福祉法人の地域における公益的な取組みに対する支援や企業の社会貢献活動への相談・支援体制の充実を図っていく。 なお、会員制度について、令和元年6月の第1回理事会において、特別会員と賛助会員を賛助会員に一本化する規程を改正を行った。(令和2年4月1日より施行)	地域福祉課
73	現金での受 付の管理に ついて	195	【現状・問題点】 共同募金の受付、振込等の処理については、千葉県共同募金会の千葉市支会の立場で行っており、千葉市社会福祉協議会として処理しているものではない。しかし、共同募金の現金受付分は、会費や寄附金の現金受付同様、現金出納帳に記帳されることがないまま、金庫で保管される場合もあるため、受領から振込までの期間、千葉市社会福祉協議会の現金と会計上は区分されず、事実上金庫で保管されていることが懸念される。 【結果】 千葉市社会福祉協議会とは別に、千葉県共同募金会千葉市支会としての立場で、共同募金会の募金に係る現金の管理状況を会計上、把握するためにも、現金出納帳を作成し、現金の現物管理においても、金庫での現金残高を管理していくよう要望する。	対応 済	千葉市社会福祉協議会において、現物管理の面では、千葉市社会福祉協議会の現金と同じ金庫で管理されているものの、千葉県共同募金会千葉市支会としての立場で、千葉県共同募金会の募金に係る現金の管理状況を会計上把握するため、現金出納帳を作成し、金庫での現金残高を管理し、定期的な棚卸しも行うこととした。	地域福祉課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
74	募金箱の現金回収について	195	【現状・問題点】 募金箱の現金回収については、募金運動期間終了後(1月上旬)もしくは設置先の意向により、その回収のタイミングを設定して回収しているということである。しかし、募金箱の現金回収のタイミングや回収方法に関する一定のルールが定められていない。そのため、全ての募金箱について、その募金箱の回収が一定のルールに基づき適時適切に実施されておらず、募金箱の回収の網羅性の確認もできない状況である。 【結果】 募金箱の現金回収に係る一定のルールを策定し、募金箱回収の網羅性を確保して、募金の回収の正確性や網羅性に留意するよう要望する。	対応 済	店舗や民間企業などに、募金箱の設置について、善意での協力を依頼するため、設置先ごとに希望を踏まえ、回収時期を定めるとともに設置場所の一覧、募金箱管理台帳を基に、募金の回収の正確性や網羅性を確保するよう努めている。	地域福祉課
75	共同募金配分金事業に係るサービス区分等の設定について	197	【現状・問題点】 サービス区分は、拠点区分別資金収支明細書(又は拠点区分別事業活動明細書)において事業ごとに資金収支の状況(又は事業活動の状況)を把握するためのものである。「社会福祉協議会モデル経理規程」の勘定科目説明(資金収支計算書)において、共同募金配分金事業に係る独立した拠点区分、サービス区分が設定されていない場合にのみ、共同募金配分金を原資にして行った事業に要する支出を別掲するとしているのは、独立した拠点区分、サービス区分としている場合には、その拠点区分、サービス区分で収支が把握できるが、それらの区分がない場合、その収支が把握できないからであると考えられる。 しかし、千葉市社会福祉協議会の「共同募金配分金事業」については、サービス区分として独立しているにも拘らず、支出の内容が全て、サービス区分間繰入金支出で一括して計上されているため、当該サービス区分で支出の内容が把握することができない。 一方、共同募金配分金の使途については、赤い羽根データベース「はねっと」によって公表されている。「はねっと」によって使途が明確なのであれば、支出を全額「サービス区分間繰入金支出」とするのではなく、「共同募金配分金事業」の中の各支出項目に計上すれば会計上使途が明確となるものと考えられる。 また、「調査・企画・広報等事業」、「地域ぐるみネットワーク事業」、「ボランティア活動事業」、「在宅福祉・助成援護等事業」の各サービス区分においても、共同募金配分金と区分して各財源に対する使途が明確になると考える。 【結果】 現在の共同募金配分金事業に係る支出について、全てサービス区分間繰入金支出とするのではなく、「社会福祉協議会モデル経理規程」に基づき、小区分に、使途ごとの事業名と支出金額を明記する方法に変更するよう要望する。	対応 済	千葉市社会福祉協議会において、平成30年度予算より、共同募金配分金事業区分内に、使途によるサービス区分を設け、支出科目を明記するよう変更した。	地域福祉課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
76	人件費について	200	【現状・問題点】 人件費及び運営費補助金の人件費部分については、平成25年度から2年間で7千万円増加しており、平成27年度は4億6,231万円にのぼる。補助の対象は、千葉市社会福祉協議会の法人全体に係る部門(役員、総務係、経理係、推進係、ボランティアセンター、支援係及び心配ごと相談所)である。これらの部門については、単に法人の管理部門であるというだけではなく、社会福祉事業の中の各拠点(法人運営事業拠点、連絡助成事業拠点、自立支援事業拠点及び放課後児童健全育成事業拠点)や公益事業の拠点(施設管理運営等事業)の業務も一部担っているものと考えられる。 しかし、現状では、法人運営事業拠点以外の人件費については各拠点の専任の直接人件費のみが計上されており、法人全体に共通する部門の人件費については配分されていない。 これらの共通人件費については、まずは実施する事業の委託料の間接費として回収されるべきであり、次に自主財源を充当し、それでも不足する部分について、運営費補助(資金不足)として認識し、充当・補填していることを会計上の仕組みとして明確にする必要があるものと考えられる。 【結果】 実施する事業の各委託料について、人件費の間接部門従事分の計算方法を検証するとともに、人件費及び運営費補助金のうち、人件費に対する補助金の金額の妥当性について検証することを要望する。	対応済	千葉市社会福祉協議会において、平成29年度予算見積り時より、千葉市から受託して実施する事業の各委託料ごとに、人件費の間接部門従事分を上乗せするとともに、人件費及び運営管理費補助金額について見直す形で対応した。	地域福祉課
77	所管課における実績報告等の検証について	201	【現状・問題点】 市所管課では、人件費及び運営費補助金に関する千葉市社会福祉協議会からの「実績報告書」及び「決算額内訳書」、収支計算書等の提出を受けて以下の視点により調査を実施している。 - i 収支計算書等に記載されている運営補助金収入額と実績報告書記載の金額に相違がないか。 - ii 補助金が充当されている支出について、千葉市社会福祉協議会補助金交付要綱別表に記載されている対象経費以外の支出がないか。 市所管課においては、補助金の実績報告書等で報告された補助金充当経費等について、申請時との比較や前期との比較等、異常な支出の把握及び増減分析による当該年度の特徴等の把握のための分析がなされていない。これに対して、所管課としては、千葉市社会福祉協議会は予算・決算等の執行状況について適正に監事監査を受け、更に、評議員会及び理事会に諮っているという報告を受けているため、そのような分析を実施することは特に必要がないという認識であった。 しかし、千葉市社会福祉協議会が決算等に対して監事監査を受け、評議員会及び理事会に諮っていたとしても、その決算の一部である補助金について、市所管課が補助金の適正な執行を確認するための必要な分析を実施しない理由にはならない。 【結果】 市所管課においても、実績報告を受け、補助金申請額と精算報告額の比較分析やその内訳の精査等の分析を実施した上で、多額の人件費及び運営費補助金の適正性に関する審査を実施するよう要望する。	対応済	平成29年度より、千葉市社会福祉協議会から提出される添付書類を、次のNo.78のとおり見直し、補助金申請額と精算報告額の比較分析やその内訳の精査等の分析を実施し、人件費及び運営費補助金の適正性に関する審査を実施することとした。	地域福祉課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
78	提出書類の明確化について	201	【現状・問題点】 申請時に千葉市社会福祉協議会から提出される書類のうち、「所要額内訳書」の合計額が実際の交付決定額と結びつくものであり、補助金の所管課は、これに基づいて交付決定を行っている。 これに対して、実績報告時に提出される「決算額内訳書」は勘定科目と結びついたものではあるが、申請時の「所要額内訳書」とは項目が異なるものである。申請時に提出される「所要額内訳書」を検討し、これに基づいて交付決定したのであれば、同じ資料での実績ベースが提出されない限り、比較分析が容易に実施できないものである。そうでなければ、申請時と比較して、補助金の内訳の各項目の数字と比較分析できないという問題がある。 一方で、千葉市社会福祉協議会においては、「所要額内訳書」の予算・実績の比較分析を実施している。その「所要額内訳書」と「決算額内訳書」との差異は、前者が財務会計上の勘定科目と対応したものではなく、後者がそれらと対応したものである点にあり、同じ対象補助金でこのような内訳の差異を残すことは、補助金申請時、精算時の双方の事務処理に過大な負担をもたらすものである。 【結果】 市所管課は、人件費及び運営費補助金の実際の交付決定額と結びつく申請時の内訳(=「所要額内訳書」)について、千葉市社会福祉協議会の勘定科目と結び付いた「決算額内訳書」の内容・形式・勘定科目と整合するような様式等の変更を行うよう要望する。そのことにより、市所管課での申請時と精算時での比較分析を容易にし、千葉市社会福祉協議会においても、財務会計上の勘定科目で容易に申請及び精算報告を実施することが可能となり、双方にとって、効果的、効率的な事務執行を期待することができる。	対応済	平成29年度より、千葉市社会福祉協議会から提出される人件費及び運営費補助金の添付書類である「所要額内訳書」について、千葉市社会福祉協議会の勘定科目と結び付いた「決算額内訳書」の内容・形式・勘定科目と整合するような様式に変更し、申請時と精算時の比較分析ができるよう改善した。	地域福祉課
79	税額控除に関してのホームページ上の記載について	203	【現状・問題点】 会費や寄附金を支払った際に受け取る領収書には、個人の所得控除又は法人の損金算入の対象となる旨が記載されている。しかし、税額控除の対象となる旨は記載されていない。 税額控除に関する周知については、ホームページの「寄附のお願い」の箇所の説明のみである。このように、ホームページの「会員募集」の箇所には説明がないため、寄附金の場合は税額控除の対象となるが、会費の場合は対象とならないといった誤解を与える可能性がある。「寄附金税額控除について」の説明をホームページに掲載する際に、会費の税額控除についても検討されたということであるが、大部分が住民会費であるため掲載しなかったということであった。 しかし、税額控除の適用対象となることが周知されることによって、特別会員、賛助会員の増加にもつながるものと考えられる。 【結果】 寄附金同様、会費についても税額控除の対象であるため、寄附金の場合は税額控除の対象となるが、会費の場合は対象とならないといった誤解を与えないよう、ホームページ上で、会費に係る税額控除の記載についても検討するよう要望する。	対応済	千葉市社会福祉協議会において、平成30年4月に、会費納入の際の寄附金控除に関する記載をホームページに掲載した。	地域福祉課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
80	平成27年度の実績について	208	【現状・問題点】 概要で記載したとおり、地域支え合い活動助成金交付要綱での助成対象者の年度別予定数に対して、実績が大幅に下回っている理由として、千葉市社会福祉協議会は、次のとおり考えている。 - i 助成対象を地区部会に限定していること。 - ii 助成対象を立ち上げ費用に限定していること。 - iii 担い手の確保や活動開始に向けた気運の醸成に時間を要すること。なお、助成対象期間は3年である。 当該事業での助成金は地区部会に対象を限定しており、自治会が独自で実施する生活援助活動には支給されない。地区部会はそれぞれ所管する地域は異なっており、地区部会単位での活動が必ずしも効果的であるとは言えない。地区部会単位で地域支え合い活動が有効に働いていない現状が認識される場合、複数の自治会単位で地域支え合い活動が機能する仕組みを考えることも必要であるものとする。また、助成対象についても、地区部会を中心としながらも、地域のNPO法人や学校、関係団体、施設等などにも一部、助成対象を拡大することも考えられる。 現在、自治会や地区部会の役員の高齢化が進んでいる中、地域支え合い活動の将来の担い手として、地域の学校等との連携は日常生活の支援を行うボランティアの活用という視点でもあるべき方向性の一つであるとする。 また、地域支え合い活動の立上げの際の検討会議には、各地区部会に関連する地域のNPO法人や学校、関係団体、施設等の参加も促し、その仕組みを検討していくことも有効である。実際に地域支え合い活動を共に担っていくと考えられる人の意見については、その立上げ段階から取り入れ、立上げ後も継続して活動を広げていくことができるような仕組みを作っていく必要があるものとする。 助成金は、立上げ費用のみを対象とするものであるが、構築された仕組みを継続させるためにも、地域の支え合い活動の仕組みが、継続的に効果を上げているのかどうかについてフォローし、その課題の要因分析を行い、次年度の助成目標にフィードバックさせていくことが、重要な助成事業のP(計画)・D(実施)・C(評価)・A(反映)の経営サイクルを回していくうえで必要であるとする。 【結果①】 地域支え合い活動助成金の助成対象としての地区部会のあり方や助成対象を地域のNPO団体、学校、関係団体、施設等に広げることについて、再度見直すことを要望する。 【結果②】 また、地域支え合い活動の仕組み作りの立上げの際には、地域のNPO団体、学校、関係団体、施設等、共に継続的に活動を担っていくと考えられる人材の意見を採り入れていくことも検討するよう要望する。 【結果③】 更には、構築された地域支え合い活動を継続してフォローし、その課題を分析、次年度の目標にフィードバックさせていくことを要望する。	対応済	①市からの補助事業である地域支え合い活動助成金については、平成29年度をもって助成を終了した。平成30年度からは、立ち上げ支援として、助成対象を地区部会、町内自治会、NPO、社会福祉法人等とする「地域見守り活動支援補助金」(15万円上限)、継続支援として、上記補助金と同様の団体を対象とする「地域支え合い型訪問支援事業」(250円/人)の活用を引き続き促進していく。 ②引き続き、地域支え合い活動の仕組み作りの立上げの際には、地域のNPO団体、学校、関係団体、施設等、共に継続的に活動を担っていくと考えられる人材の意見を採り入れ、地域の意向がしっかりと仕組みに反映されるよう、適切に支援、働きかけを行っていく。 ③引き続き、既に地域支え合い活動を実施している団体に対し、継続してフォローし、その課題を分析していく。	高齢福祉課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
81	ボランティア センターとの 連携について	209	【現状・問題点】 ボランティアセンターでは、潜在的な地域の担い手の確保を目的とした講座(「受講者を概ね中学校区単位の地区部会エリアに限定した“見守り・支え合い”活動への参加を呼び掛ける講座」)を実施し、また、地域支え合い活動の中で連携がされている。しかし、地域支え合い活動の仕組みづくりの中では、ボランティアセンターとの連携は行われていない。ボランティアセンターではボランティア登録者の情報と地域のボランティアニーズについての情報が集積されているはずである。地域支え合い活動の仕組みづくりの段階から、当該地域のボランティア登録者やボランティア経験者の意見を採り入れ、また、ボランティアセンターからも地域でのニーズを把握することにより、地域独自の仕組みづくりが期待されているものとする。 【結果】 地域支え合い活動の仕組みづくりの段階において、ボランティアセンター等、関係団体との有機的な連携(会議への参加や情報入手など)を構築するよう要望する。	対応 済	千葉市社会福祉協議会において、各区事務所は、各区のボランティアセンターを兼ねている。 また、地域福祉活動を支援するため、各区事務所にボランティア担当者、コミュニティソーシャルワーカー、地区部会担当者を配置しており、それぞれが様々な関係団体と連携し、日常的に有機的な連携を行っている。例えば、記載の「潜在的な地域の担い手の確保を目的とした講座」についても、企画段階から3者が共同して取り組んだものである。 今後、さらにニーズが高まる地域支え合い活動の仕組みづくりの段階において、職員間の情報共有を一層強めるとともに、関係団体との緊密な連携に努める。	地域福祉課
82	補助金交付 申請書の添 付書類につ いて	209	【現状・問題点】 地域支え合い活動の推進のため千葉市へ補助金の申請を行っているが(補助事業等名は「高齢者生活支援サービス基盤づくり事業」)、その際に提出される「千葉市社会福祉協議会補助金交付申請書」には、添付書類として、「i 事業計画書、ii 収支予算書、iii 所定額内訳書、iv 定款、v 補助事業等の効果を記載した書類」が記載されている。 iii 所定額内訳書にあたるものとして、「平成27年度収入・支出予算 財源内訳及び経費概要表」が提出されているが、その旨明確ではない。 「平成27年度収入・支出予算 財源内訳及び経費概要表」はサービス区分2の小地域福祉ネットワーク事業の範囲で作成されている。高齢者生活支援サービス基盤づくり事業は、サービス区分2の「小地域福祉ネットワーク事業」の中に含まれるものである。さらに、「平成27年度収入・支出予算 財源内訳及び経費概要表」においては、収入科目は、「地域ぐるみ福祉ネットワーク事業補助金収入」1,959千円と「高齢者生活支援サービス基盤づくり補助金収入」1,500千円に分かれているものの、支出科目は、両補助金収入分の合計(事業費支出2,947千円、事務費支出871千円、助成金支出51,199円)で積算されており、高齢者生活支援サービス基盤づくり事業についてだけの支出が把握できない。 【結果】 「千葉市社会福祉協議会補助金交付申請書」添付書類については、千葉市補助金等交付要綱に定められたものを記載しているが、実際の添付書類がどの書類に該当するのかを明確にするよう要望する。また、添付書類の内容については、当該補助事業の経費の配分、経費の使用方法、補助金の算出の基礎が明確となるよう、他の補助金とは区分して作成するよう要望する。	対応 済	千葉市社会福祉協議会において、実際の添付書類がどの書類に該当するのかを明確にするとともに、添付書類の内容については、当該補助事業の経費の配分、経費の使用方法、補助金の算出の基礎が明確となるよう、他の補助金とは区分して作成することとした。	地域福祉課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
83	ボランティア入門講座について	213	【現状・問題点】 “見守り・支え合い”活動への参加を呼び掛ける講座を中心とするボランティア入門講座実施の成果としては、受講者がどの程度その地域の“見守り・支え合い”活動に参加することになったかを把握することにより、評価することができるものと考えられる。 概要にも記載したとおり、ボランティア入門講座の受講者数のうち、ボランティアに登録した人数については把握されているが、活動への参加状況については把握されていない。 なお、受講者のうちボランティア登録した人の割合は、以下のとおりである。 平成25年度:41%、平成26年度:29%、平成27年度:12% 概要に記載のとおり、ボランティア入門講座参加者数は年々増加しているが、一方で、そのうちのボランティア登録者数については年々減少している。その要因は、“見守り・支え合い”活動への参加を呼び掛ける講座を新たに企画し、入門講座の一部として位置づけ、受講者を当該地域もしくは近隣区域の方に限定したこと、また、内容が専門的になってしまったことであると分析している。 【結果】 ボランティア入門講座実施の成果として、受講者のボランティア活動の状況を把握するとともに、受講者が増加しているにもかかわらず、そのうちボランティア登録者が減少している原因を分析し、登録者増加に向けた市民へのアプローチの手法を検討するよう要望する。	対応済	千葉市社会福祉協議会において、ボランティア入門講座の受講者のボランティア活動の状況を把握するため、定期的に照会を行うとともに、登録者増加に向けた市民へのアプローチ手法を検討することとした。	地域福祉課
84	ボランティア登録者について	214	【現状・問題点】 地域の“見守り・支え合い”活動の担い手を確保していくために、地域における日常的で多様なボランティアへのニーズを的確に把握し、その多様なニーズに対応するために、ボランティア活動を始めたいとする多様な人材を登録者として増やしていくことが重要であると考え。 しかし、概要に記載のとおり、ボランティア新規登録者については、年々減少している。また、過去5年以内にデータ更新のある個人登録者を対象にボランティア活動実績及び登録の継続について活動調査を実施しているが、回答のあった割合は、直近3年間で24～35%、回答のあった中で「活動中」と回答とした割合はさらにその50%前後となっている。ボランティアに登録しているが、ボランティア活動を行っていない登録者が相当数存在することが分かる。 更に、平成27年度には、登録継続について未回答者の抹消作業を見直し、登録実態を明確にするため、過去13年間更新について未回答者を抹消した。平成27年度の登録抹消者である546人のうち、443人が過去13年間に登録更新について回答がなかった登録者であった。過去13年間にわたって、実際にボランティア活動に参加できる人のデータベースが有効に活用することができていたかについて疑念が残る。 【結果】 ボランティア登録者については、実際にボランティア活動に参加できる人のデータを適正に把握し、適時にボランティア活動の紹介ができるようにデータベースを更新し活用することを要望する。 また、地域包括ケアシステム構築のための仕組みづくりの重要な要素の一つとして、ボランティアセンターへの相談等だけでなく、千葉市あんしんケアセンターをはじめ、各団体や施設等との定期的な情報交換等により、ボランティア登録者に対して積極的な日常的ボランティア活動への参加の紹介ができるような仕組みの構築を要望する。	対応済	千葉市社会福祉協議会において、登録の抹消に関する判断基準を定め、データベースの適正化を図った。また、あんしんケアセンターや社会福祉法人との連携、情報共有を進めるため、各区事務所による地域ケア会議への出席、社会福祉法人への訪問を強化した。	地域福祉課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
85	自主事業の計画の必要性について	217	【現状・問題点】 「千葉市ハーモニープラザ指定管理提案書」(平成22年11月29日、千葉市ハーモニープラザ管理運営共同事業体)によれば、自主事業を実施できる施設はことぶき大学校と女性センターに限定されていることとしており、自主事業の計画は行っていない。 概要に記載したとおり、設置管理条例、管理運営の基準、及び選定要項の内容を確認したところ、利用料金収入については、徴収の対象者が限定されており、社会福祉研修センターで徴収することは想定されていない。一方、自主事業について実施できる施設についての制約は確認できなかった。そのため、社会福祉研修センターでも自主事業を実施することは可能であると考えられる。 【結果】 自主事業を計画・実施することにより自主財源を確保し、今後の活動に有効に活用することを検討するよう要望する。	対応済	当施設は利用料金施設では無いため、自主事業の計画・実施が自主財源の確保につながるとは限らないものの、平成30年度以降に実施する次期指定管理の選定要項等にて、自主事業の考え方を改めて示し、提示する。千葉市社会福祉協議会においては、指定管理運営基準で示された研修との関係性を考慮した上で、自主事業を計画し実施することとした。	地域福祉課
86	自主事業に係る剰余金の取扱いについて	217	【現状・問題点】 指定管理者は、自主事業の実施により収入を得ることができるが、利益(剰余金)が発生した場合には一定の計算に基づき市に還元することとされている。これは、当該利益は指定管理者の経営努力によるものである一方で、公共財産である公の施設の管理運営業務から生まれたものであるため、計画を大きく超える利益があった場合は、その一部を市民に還元することも必要となるためとされている。 還元のルールについては、「千葉市ハーモニープラザ指定管理予定候補者選定要項」9(5)イに例示として記載されている。このルールは、平成26年度に実施された包括外部監査の結果に対応して、自主事業に係る収支が赤字となった場合、指定管理業務に係る剰余金の取り扱いを明確にしたものとされている。今年度の外部監査で新たに論点としている点は、指定管理業務と自主事業との事業そのものの性格の相違に基づく剰余金の取り扱いのあり方についてである。 まず、指定管理業務と自主事業とは同じ公の施設の指定管理者が施設の管理運営の中で事業により剰余金等を獲得することであるため、それらの事業から生じる剰余金を一定のルールで市へ返還し、利用者に還元するという基本的な考え方が根底にある。この点については、自主事業に係る剰余金についてまで市への返還の対象とすることが指定管理者の経営努力を削ぐことにならないかという問題点はある。しかし、市の政策として自主事業に係る剰余金についても返還の対象となることをすでに決定しているものと認識する。 次に、自主事業に係る剰余金を指定管理業務に係る剰余金と同率で市へ返還するルールについては、自主事業の任意性、専門性、自発的展開等の性格から考えた場合、必ずしも指定管理業務と同一の返還率でルール化する必要はないものと考えられる。 【結果】 自主事業から得た剰余金の還元に関する計算方法について、指定管理業務からの剰余金の返還ルール(収益の10%との比較に基づく基準)と同一にするよりも指定管理者として自主事業の実施におけるモチベーションを高めることができるという認識がある場合には、例えば、自主事業に係る剰余金の返還ルールにつき、収益の20%との比較に基づく基準等を提案するなど、指定管理業務に付随する自主事業の改革を進めるよう要望する。	対応済	市民サービスの向上に資するような自主事業の実施に係る指定管理者のインセンティブを図る手段の一つとして、必須事業とは異なった返還ルールを設けることは有用であると考える一方で、監査人の提案するような、必須事業に比べて自主事業の還元率を下げたルールを設けるに当たっては、必須事業に比して、自主事業の実施における指定管理者のモチベーションを高める必要性について、施設の特性等に応じて慎重に検討する必要があると考える。 なお、千葉市ハーモニープラザ各施設については、施設及び指定管理者の特性、並びに現状を考慮すると、自主事業と必須事業の異なる返還ルールを設けることが、直ちにモチベーションの向上につながる状況ではないため、今後の指定管理者制度の状況を踏まえつつ、慎重に対応を検討したい。	地域福祉課、業務改革推進課

No.	項目	掲載ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応状況	対応内容	所管課
87	研修の延べ参加者数について	221	【現状・問題点】 研修の延べ参加者数について、市が設定した数値目標は、延べ定員の9割以上の参加者数である。過去5年間の受講率の実績を見ると、全体での累計値では各年度とも9割を超える受講率となっている。一方で、個別の研修ごとの受講率を見ると、9割を下回っているものが散見される。年度によるばらつきはあるものの、5年間継続して9割を下回っているものもある。 千葉市社会福祉協議会は指定管理業務に係る研修区分で6区分の研修を、また、指定管理業務以外の研修区分で3つの区分の研修を、多岐にわたり実施している。その中には座学講座である研修もあれば、実技を伴う研修もある。これまでの研修の達成すべき目標数値は、これらの様々な性格を有する研修を一律に規定するものとして「延べ定員の9割以上の参加者数」という指標を採用してきた。このような一律の数値目標による研修実績の評価は研修の性格を反映しない方法であり、研修ごとの評価結果の比較において有効性に疑問が残るものと考えられる。 【結果】 上記のような参加者数が少ない研修の改善策を検討する前提としては、研修の性格に応じた数値目標をよりきめ細やかに設定することを要望する。	対応済	平成30年4月からの「千葉市ハーモニープラザの管理に関する提案書」において、研修の性格に応じた数値目標として、実習の伴うものは、75%以上、実習の伴わないものは、85%以上へと改めた。	地域福祉課
88	アンケート総合評価について	224	【現状・問題点】 アンケートの総合評価の平均点について、千葉市が設定した数値目標は、全研修を通して4.3以上である。過去5年間のアンケートの総合評価の実績を見ると、一部の研修を除き、総合評価実績は4を超えており、平成23年度や平成24年度には4未満であった研修がその後4以上に評価が高まっている研修を確認することもできる。また、専門課題・看護職員研修については、平成27年度の研修につき、総合評価5点満点がついており、満足度の高い研修であったことが伺える。 一方で、総合評価の数値目標である4.3を超えていない研修も散見される。年度によるばらつきはあるものの、5年間継続して4.3を下回っているものとして、3つの研修があげられる。全体として、管理職や行政職員の研修についての評価が低い傾向にあると推察される。 総合評価が4.3を下回っている3つの研修については、千葉市社会福祉協議会においても研修の実施手法やテキスト・資料等の内容、講師の人選等に改善点が残されていることを認識している。受講生にとってより魅力的である研修内容と実施手法にするためには研修アンケートの結果を踏まえた具体的な改善策が求められているものと考えられる。 【結果】 各研修の総合評価については、年々改善される傾向にはあるが、総合評価が求められた水準に満たないものが散見されるため、総合評価が低くなる要因を明確にし、研修受講性の満足に直接つながる講師の人選、テキスト等の内容の改訂等を早急に実施するよう要望する。	対応済	千葉市社会福祉協議会において、研修生の満足度向上のため、評価水準の低い講座を対象に、順次、以下の通り対策を行った。 ・評価が低い原因がより明確に特定できるよう、自由記載欄を設けるなどアンケートを工夫する。 ・講師にアンケートの集計結果を返す。 ・研修の進め方の統一フォーマットを配布し、研修計画の事前作成を促す。	地域福祉課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
89	民児協職員 給与の取扱いについて	227	【現状・問題点】 民児協と千葉市社会福祉協議会の間で人件費に関する取り決めがない。現状は、外部団体職員の給与を千葉市社会福祉協議会の給与台帳に記載しており、また、外部団体が在籍職員を千葉市社会福祉協議会の雇用保険に加入させている。民児協に在籍して、民児協の業務をし、民児協で給与の負担もしているのであれば、民児協の給与台帳に記載し、民児協で雇用保険加入すべきではないかと考える。 【結果】 民児協職員給与、雇用保険の取扱いについて、民児協との間で明確にしておくよう要望する。	対応 済	千葉市社会福祉協議会において、千葉市民生委員児童委員協議会と協議し、平成30年1月11日付けで、以下について協定書を取り交わし、当該職員の身分、賃金に関して、両団体の関係性を明確にした。 (1) 身分 本会が実施する千葉市民生委員児童委員協議会事務局の事務補助を行うことから本会の非常勤職員として雇用する。 (2) 賃金 本会の規程に基づき、本会が支給する。財源は千葉市民生委員児童委員協議会が負担する。	地域福祉課
90	おやつ代の 会計処理について	231	【現状・問題点】 子どもルームのプログラムの一つとして、おやつ時間を設けることとしており、おやつ代については、子ども一人あたり月額2,000円を現金で徴収し、速やかに銀行口座へ入金して管理することとしている。おやつ代用の金銭出納帳で入出金を管理することとしているが、おやつ代の入出金については実績報告書上に記載されておらず、簿外処理されている可能性がある。 【結果】 おやつ代として現金徴収するものについて、実費として全額使い切る場合であっても、現金預金の動きがある場合は、それを会計上認識し、決算書に反映させることにより、取引規模の把握や実費徴収額としての妥当性の検証が可能となるため、会計処理について検討するよう要望する。	対応 中	おやつ代について、収支を明らかにし会計処理を行うよう、社会福祉協議会に対して説明・指導し、事業運営に係る実績報告時に出入金記録を報告することを求める。	健全育成課
91	おやつ代管理 口座残高の取扱いについて	231	【現状・問題点】 「おやつ代」管理口座の名義は「〇〇子どもルーム山田花子(責任者指名)」のように登録することとなっている。おやつ代管理口座については、決算書上、預金残高に計上されていないということであった。おやつ代は子ども一人あたり実費負担として月額2,000円を現金で徴収しており、年度末には概ね使い切るよう計画立てて行うこととしており、多額の残高が残る可能性も低いと考えられるが、手許現金・預金残高が全てのルームで0円となっているかどうかは不明である。 【結果】 「おやつ代」管理口座残高及び手元現金については簿外処理とせず、決算書に反映させるよう要望する。	対応 中	おやつ代について、収支を明らかにし会計処理を行うよう、社会福祉協議会に対して説明・指導し、事業運営に係る実績報告時に出入金記録を報告することを求める。	健全育成課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
92	他団体との 連携について	233	【現状・問題点】 子どもルーム指導員の採用について、ことぶき大学卒業生の活用の可能性について確認したところ、現段階では想定していないが、今後検討していきたいと考えているということであった。 【結果】 社会貢献への意識の高い住民が活躍できる機会を提供することにより得られる効果はあるものと考えられるため、ことぶき大学卒業生の活用について検討するよう要望する。	対応 済	千葉市社会福祉協議会において、平成28年度から夏季補助員について募集案内を実施しているが、今後は、これに加え、指導員(一年を通じて雇用)についても募集を行っていく。	健全育成課
93	利用児童数 増減分析について	234	【現状・問題点】 ルームごとに受入枠(定数)があり、4月から3月にかけて児童数が減少していく傾向がある。この傾向については、長休期間(夏休み、冬休み、春休み)を利用し、自立心の向上を目的に、一人(もしくは兄弟)で長時間の留守番を経験させる児童が多いため、ルームで退所する児童が増加するためであるとみられている。一方、まれに年度末にかけて利用者が増加しているルームもある。 事業実施に当たり、ルームごとに指導計画(前期・後期)を作成しているということであるが、利用児童数の増減分析に基づく要員配置基準や消耗品供給基準の設定等、標準数値の設定は行われていない。 【結果】 事業を行うに当たり、利用児童数が4月から3月にかけて減少する傾向等、利用児童数の増減要因をルームごとに把握し、利用児童数の趨勢についての的確な把握に努め、利用児童数の増減に対応した要員計画、消耗品供給計画等の標準数値の設定を踏まえた安定的な事業の遂行が可能となる環境の構築を検討するよう要望する。	対応 済	利用児童数の増減分析に基づき、要員計画や予算配分計画の参考としている。	健全育成課
94	目標設定について	236	【現状・問題点】 業務に関しては契約内容に基づき実施しており、業務改善のために必要な事項がある場合は千葉市と協議の上決定しているということであった。 【結果】 受託事業者として契約内容に基づき実施することは当然であるが、受託事業者として自ら独自の目標を設定し、その達成度を把握・確認することでより質の高いサービスを提供できるものと考えられる。目標設定をすることを検討するよう要望する。	対応 済	令和2年度にモニタリング調査と利用者アンケートを実施。そのルームの良い点、改善点を事業者にフィードバックし、より良い運営を促している。	健全育成課
95	他団体比較について	236	【現状・問題点】 当事業は全国で22,608か所、登録児童数1,024,635人の規模で運営されており、事業の実施主体は市町村が適切と認めた者に委託等することで運営されている。事業の運営に当たっては他団体との比較は行っていない。近隣団体では習志野市、船橋市、八千代市、市原市が同様の業務を行っているということであった。 【結果】 事業の有効かつ効率的な運営のために、予算実績比較をするとともに、他団体との比較分析を行うことで現状の問題点や参考とすべき改善点が顕在化する可能性があると考えられる。他団体との比較分析の実施を検討するよう要望する。	対応 済	令和2年度にモニタリング調査と利用者アンケートを実施。確認項目を数値化し、他団体や他のルームとの比較を踏まえて事業者にフィードバックしている。他団体の運営状況は照会や直接ヒアリングにより調査しており、比較分析を行っている。	健全育成課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
96	モニタリング について	236	【現状・問題点】 事業の運営に際して、仕様書どおりに業務が行われていることについて、誰がどのタイミングでどのようにモニタリングしているか確認したところ、チェックリスト等は作成されていないが、仕様書に記載されている業務に関しては千葉市へ報告しているということであった。 【結果】 委託者である千葉市への報告のための業務は定型化されており、必要な事項を都度確認しているものと考えられるが、実施報告のための業務として実施しただけでは業務の改善のための情報が蓄積される可能性は期待しがたい。実施している業務が仕様書どおりに、また、受託事業者として自ら設定した基準をクリアしていることを確認するために、更に、問題点を早期に発見・対応するために、ルームの実施状況のモニタリング体制を整えることを要望する。	対応 済	令和2年度にモニタリング調査を実施。令和3年度も引き続き実施予定。	健全育成課
97	積算方法に ついて	237	【現状・問題点】 事業運営の受託金収益は、契約当初に概算額で契約し、事業終了後、実績報告の上、実額精算している。そのため、間接的に発生した経費の見積がされておらず、実績報告に盛り込まれなかった経費については千葉市社会福祉協議会の持ち出しとなり、法人としての継続性にとってマイナス要因となる可能性がある。 委託事業事務処理については、事業を行うために必要な経費であって、当該事業に要した経費としての抽出・特定が困難なものについて、委託契約締結時の条件に基づいて一定割合の支払を認められた間接経費として一般管理費の計上が認められる事例がある。 【結果】 積算の方法について、一般管理費を考慮して適正な積算に努められるよう要望する。	対応 済	千葉市社会福祉協議会において、平成29年度予算見積時から、千葉市から受託して実施する事業の各委託料ごとに、人件費の間接部門従事分を上乗せするとともに、人件費及び運営管理費補助金額について見直す形で対応した。	地域福祉課
98	予算実績差 異分析につ いて	238	【現状・問題点】 日常生活自立支援等事業について、各年度の予算は、見積時点での状況と過年度の実績を勘案して見積もっているが、予算実績差異分析の実施は行っていないということであった。ただし、見積時点での過年度実績を勘案する作業が毎年度サイクル化されていることから、予算実績差異分析資料を作成した場合と同様の効果が得られているものと考えているとの回答を得ている。 【結果】 必要な人的資源、物的資源を効率的に活用するために、また、業務の改善・サービスの向上を図るために必要な判断材料となるため、予算と実績の差異を分析することを検討するよう要望する。 すなわち、事業活動における管理業務を円滑に進める手法の一つとしてP(計画)・D(実施)・C(評価)・A(反映)の経営サイクルがある。この経営サイクルの4段階を繰り返すことにより、業務を継続的に改善することを目指すものである。 予算実績差異分析を実施することは、実施した事業自体が計画どおりに行われたか、効率的に行われたかなどを確認するとともに、問題点・反省点を洗い出し、次年度以降の事業実施に当たっての改善点を検討する際の判断材料として活用するための情報を収集する重要な作業である。分析に際し、定量的な情報(金額)、定性的な情報(金額以外)を把握することにより、次年度以降さらに有効かつ効率的な事業を行うための判断材料を集約できることになり、予算編成のために行う金額的な見積りのための分析とは異なる情報が収集できる可能性がある。このような手法を活用し、業務の改善に主眼を置いた予算実績差異分析の実施を検討するよう要望する。	対応 済	千葉市社会福祉協議会において、見積時点での過年度実績を勘案する作業が毎年度サイクル化されていることから、予算実績差異分析資料を作成した場合と同様の効果が得られているものと考えているが、ご意見を踏まえ、より業務の改善を主眼においた分析を行うこととした。	地域福祉課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
99	目標設定について	241	【現状・問題点】 生活福祉資金貸付事業及び臨時特例つなぎ資金貸付事業は委託契約に基づき実施され、千葉市社会福祉協議会の貸付件数等の実績に応じて実費が受託金として入金される。 平成27年度の受託金収益は、生活福祉資金貸付事務受託金収入が激減している。これは、平成27年度から施行された生活困窮者自立支援制度による支援と当事業の自立相談による支援とが重なること等から、相談員等を配置する上での主要財源であった「緊急雇用創出事業臨時特例交付金」が平成26年度で終了となったため、担当職員数を14人から7人に減員したことによるものであるとの回答を得ている。「緊急雇用創出事業臨時特例交付金」は厚生労働省から地方自治体(県)に交付され、県から千葉県社会福祉協議会へ補助金として支給され、千葉県社会福祉協議会から千葉市社会福祉協議会への委託料に反映される。 一方、貸付金額は増加しているものの、相談件数、貸付件数はともに減少している。これは、平成27年度に教育支援資金の貸付が実績として多かったためと分析されている。非常勤職員が平成27年度に7人に半減しているのは、自立支援相談員の減少であり、貸付相談員の減少ではない。このように減少していない貸付相談員に関して、新規貸付件数については、目標設定を行っているが、相談件数についての数値目標は設定されていない。 【結果】 取引件数を増加させることは、必要な市民への必要なサービスの提供であるため、資金の動きを伴う貸付取引だけでなく、相談件数についても目標設定をして実績と比較し、問題点・改善点・課題の洗い出しを行い、翌年度以降の業務の効率化のために活用することを検討するよう要望する。	対応 済	担当学会議で、情報交換・情報共有やケース検討を行い、担当者のスキル向上を図ることにより相談者へ適切なサービスの提供を行えるよう継続的に取り組んでいく。 新型コロナ特例貸付を含めた、生活福祉資金貸付事業等の周知に努めた。引き続き貸付を必要としている市民への必要なサービスの提供に繋がる取組みを行っていく。 H30 年度 相談件数5,433件、申請件数403件、貸付件数378件 H31年度 相談件数6274件、申請件数403件、貸付件数392件 R2年度 相談件数25,212件、申請件数11,631件、貸付件数10,710件 R3年度 相談件数35,778件、申請件数8,838件、貸付件数7,154件	地域福祉課
100	兼務人件費の積算について	243	【現状・問題点】 「生活福祉資金貸付事業」サービス区分から「日常生活自立支援等事業」サービス区分への繰入の内容について確認したところ、日常生活自立支援事業から人件費を支出するが、生活福祉資金貸付事業を兼務していることから繰入れたものであり、当該取扱について予め発注者(千葉県社会福祉協議会)と協議したところ、差支えない旨の確認を得ている、との回答を得ている。 兼務している職員の人件費相当分が決算書上「人件費支出」に含まれていないことにより、人件費支出が過少に計上されており、実体を反映していない状況にある。予算積算上において、「その他の活動による収入」として「経理区分間繰入金収入」を見積もっており、これが兼務人件費を想定して計上しているものであるならば見積も可能と考えられる。 【結果】 兼務人件費の積算について、サービス区分間の繰入等で対応するのではなく、人件費に含めて見積をすることを要望する。	対応 済	千葉市社会福祉協議会において、兼務人件費の積算について、平成28年度より、人件費に含めて見積をすることとした。	地域福祉課

No.	項目	掲載 ページ	内容(一部抜粋・要約)	対応 状況	対応内容	所管課
101	事業従事人 人件費の実績 集計とその 評価について	243	【現状・問題点】 当該繰入は、「生活福祉資金貸付事業」サービス区分から「日常生活自立支援等事業」サービス区分への支出である。生活福祉資金貸付事業は、「千葉県社会福祉協議会」からの受託事業であり、一方、日常生活自立支援等事業は、「千葉市」からの補助金による事業である。このように2つの事業は異なる性格を有するものであるにも拘らず、前者に従事する職員の人件費は、一括して後者の事業に計上されているため、現状では前者に従事した職員の人件費の一部を前者の事業から後者の事業へ繰入れる処理を行っている。 しかし、千葉市社会福祉協議会としては、生活福祉資金貸付事業に従事している職員の実際の従事割合を的確に把握していないため、その実際の従事割合に基づき、当該事業の人件費を集計しているわけではない。そもそも受託事業としての人件費の積算が実績と比較してどの程度過少であるのかを把握しない限り、千葉市社会福祉協議会としての事実上の負担額が不明である。社会福祉法人の健全な経営の観点からは事業そのものの重要性を評価する際、人件費の適正な負担の程度が把握されていないものと考えられる。 【結果】 生活福祉資金貸付事業に従事する職員の実際の従事割合を把握し、受託収益のうち人件費に充当することができる額との比較分析を行い、事実上超過負担をしているかどうか、また、その超過額が事業の継続実施の上で許容できる範囲であるのかどうかについて、経営上の評価を行うよう要望する。	対応 済	生活福祉資金貸付事業に従事する職員の実際の従事割合を把握し、受託収益のうち人件費に充当することができる額との比較分析を行い、事実上超過負担をしているかどうか、また、その超過額が事業の継続実施の上で許容できる範囲であるのかどうかについて、経営上の評価を行うことは、千葉市社会福祉協議会の今後の事業展開を考える上で極めて重要な判断材料であることから、対応を図るよう指導した。	地域福祉課
102	消滅時効が 完成している 借受人への 対応について	246	【現状・問題点】 50人の借受人については、既に全額について消滅時効が完成していると思料される。たすけあい金庫貸付金は金銭消費貸借契約(民法第587条)に基づくものであり、私債権であると考えられることから、消滅時効期間が経過したとしても、時効の援用がない限り債権は消滅しない(民法第145条)。そのため、現段階においても、借受人に対し返還を求めることは法的に可能である。 しかし、仮に借受人及び保証人に対して請求を行っても、消滅時効が援用される可能性が高く、今後の回収に向けた費用(人件費や催告等の費用や訴訟手続の費用等)と消滅時効の援用により回収できなくなる可能性が高いという実回収の可能性の低さを比較すると、今後も債権を管理し、回収に向けた請求行為を行うことは費用対効果が著しく低く、経済的合理性を欠くものとする。また、平成17年度までは、消滅時効が完成した借受人に対しては、たすけあい金庫貸付審査委員会の決議を経て、債務の免除を行っていたこととの均衡からも、借受人に対して返還を求めることは不適切であるとする。 【結論】 既に消滅時効が完成している50人の借受人に対しては、引き続き債権管理を継続しても費用対効果の観点から経済的合理性を欠くと考えられることや、以前のたすけあい金庫貸付審査委員会による債務免除のケースとの公平性からは、早急に債権の免除を行い、債権管理の対象から外すことを要望する。	対応 済	千葉市社会福祉協議会において、平成29年12月の理事会にて関係規程を一部改正し、債権放棄に係る規定の整備等を行った後、貸付審査委員会への諮問を経て、平成30年6月の評議員会にて38件(借受人及び連帯保証人の双方が死亡又は行方不明であるもの)、平成31年3月の評議員会にて10件(債権の回収が著しく困難と認められるもの)の債権放棄を行った。残る2件については、債権の回収が図られた。	地域福祉課

No.	項目	掲載 ページ	内容（一部抜粋・要約）	対応 状況	対応内容	所管課
103	消滅時効が 完成してい る借受人へ の対応につ いて	248	【現状・問題点】 2人の借受人（C及びD）については、既に全額について消滅時効が完成していると思料される。なお、2人の借受人の未償還金額（元金）は、Cが230万円、Dが1万2,500円である。 高齢者及び重度障害者居室等増改築・改造資金貸付金は金銭消費貸借契約（民法第587条）に基づくものであり、私債権であると考えられることから、消滅時効期間が経過したとしても、時効の援用がない限り債権は消滅しない（民法第145条）。そのため、現段階においても、借受人に対し返還を求めることは法的に可能である。 しかし、仮に借受人及び保証人に対して請求を行っても、消滅時効が援用される可能性が高い。Cについては、元金は高額であるものの、消滅時効が援用される可能性が高く、引き続き債権を管理し、請求行為を行うことは費用対効果が低いと考えられる。また、Dについては、消滅時効が援用される可能性が高いことに加え、元金自体が少額であり、引き続き債権を管理し、請求行為を行うことは費用対効果が低いと考えられる。 したがって、C及びDについては、今後も債権を管理し回収に向けた行動をとることは費用対効果が悪く、経済的合理性を欠くと考ええる。 【結果】 既に消滅時効が完成している借受人2人に対しては、引き続き債権管理を継続し費用対効果の面からは経済的合理性を欠くと考えられるため、早急に債権の免除を行い、債権管理の対象から外すよう要望する。	対応 済	Cについては、国税滞納による分割納付が完済したことが判明しました。 返済意思が依然として見受けられることから、分割納付にかかる弁済合意書を締結し、これに基づき令和3年度4月から毎月5万円ずつ返済される予定となっております。	地域福祉課