

大阪市監査委員	森	伊 吹
同	森	恵 一
同	ホンダ	リ エ
同	辻	義 隆

令和 5 年度監査委員監査結果報告の提出について

(介護保険に関する事務)

地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 199 条の規定による監査を実施し、その結果に関する報告を次のとおり決定したので提出する。

第 1 大阪市監査委員監査基準への準拠

介護保険に関する事務に対する当該監査は、大阪市監査委員監査基準に準拠して実施した。

第 2 監査の種類

地方自治法第 199 条第 1 項及び第 5 項の規定に基づく財務監査

地方自治法第 199 条第 2 項の規定に基づく行政監査

第 3 監査の対象

1 対象事務

介護保険に関する事務

- ・ 主に令和 4 年度及び令和 5 年度を対象とした。

2 対象所属

淀川区役所、住之江区役所及び福祉局

第4 監査の着眼点

監査の実施に当たり、重要リスク及び監査の着眼点を次のとおり設定した。

重要リスク	着眼点	監査の結果
(1) 要介護認定事務が遅延することにより、適切な介護サービスが提供されないリスク	ア 要綱やマニュアル等の内容は適切であるか。	—
	イ マニュアルや通知の共有は適切に行われているか。	—
	ウ 要介護認定に関する手続や認定調査・審査等が適切に行われているか。	—
	エ 認定調査業務受託者との調整及び指導等は適切に行われているか。	—
	オ 適切な事務執行のための改善検討が適宜行われているか。 (将来の認定申請数の増等を見越しての検討を含む。)	—
(2) 保険料が適切に納付されず損失が生じるリスク	ア 保険料の算定・徴収は適切かつ効率的に行える仕組みとなっているか。	—
	イ 未収債権の管理は適切になされているか。滞納者への督促等を適切に実施するなど、未収金削減に向けた取組は適切になされているか。	—
(3) 介護保険負担限度額認定・高額介護サービス費の算定が適正に行われず、適切な支給が行われないリスク	ア 要綱やマニュアル等の内容は適切であるか。	指摘事項2
	イ マニュアルや通知の共有は適切に行われているか。	—
	ウ 負担限度額・高額介護サービス費の支給額の決定は、適切かつ効率的に行える仕組みとなっているか。	指摘事項1
(4) 制度改正等の理解不足等により事務処理誤りが発生するリスク	ア 福祉局からの周知や支援は適切に行われているか。	—
(5) 過去に実施した監査で指摘した事項が実行・改善されず、業務が有効又は適正に実施されないリスク	ア 過去に実施した監査で指摘した事項が実行・改善されているか。	—

(注) 監査の結果欄の「—」の項目については、今回の監査の対象範囲において試査等により検証した限り、指摘に該当する事項が検出されなかったことを示すものである。

第5 監査の主な実施内容

監査手続は試査を基本とし、質問・閲覧等の手法を組み合わせ実施した。

第6 監査の結果

第1から第5までの記載事項のとおり監査した限り、重要な点において、監査の対象となった事務が法令に適合し、正確に行われ、最少の経費で最大の効果を挙げるようにし、その組織及び運営の合理化に努めていることがおおむね認められた。

ただし、是正又は改善が必要な事項は次のとおりである。

1 負担限度額認定の事務処理について改善を求めたもの

【福祉局に対して】

介護保険施設に入所した場合、食費・居住費（滞在費・宿泊費）については利用者負担が発生するが、市民税非課税世帯の低所得者についてはサービス利用が困難とならないように1日あたりの負担限度額が設定され、負担限度額を超えた額は本市が施設に直接支払うこととなっている。

具体的な負担限度額（利用者負担段階）は合計所得額と預貯金額等により決定されるが、平成28年8月1日に介護保険法施行規則（平成11年厚生省令第36号）等が一部改正され、利用者負担段階判定の際に、非課税年金額を勘案することとなった。

そのため、負担限度額認定に当たっては、年金保険者から毎年6月にデータ連携される「非課税年金情報一覧」及び本人の申告に基づき、区職員が手作業で非課税年金額を介護保険システムへ反映させ、負担限度額の決定を行っているが、「非課税年金情報一覧」から、目視で対象者の抽出（氏名、生年月日や基礎年金番号で確認）や複数年金の合算を行い、手入力で介護保険システムへ反映させていることから誤入力や処理漏れなどが生じる危険性の高い状況であった。

この点、「非課税年金情報一覧」を介護保険システムに自動反映させることで、誤入力や処理漏れ等のリスクを回避するとともに、事務の効率化を図ることが可能であると考えられるが、福祉局では非課税年金額を介護保険システムに直接反映させることで、年金保険者からデータ連携される「非課税年金情報一覧」（1月1日時点に登録されている住所の市町村に送付）には含まれない、本人からの申告に基づく非課税年金の確認漏れが生じる可能性があると考えていたため、システムへの自動反映を行っていなかった。

現状では、システムへの誤入力や処理漏れ等により、負担限度額の決定誤りが生じるリスクがある。

したがって、以下のとおり指摘する。

〔指摘事項1〕

福祉局は、今後、区役所での事務処理誤りのリスクを低減させるとともに、事務作業の効率化を図るため、年金保険者からデータ連携される「非課税年金情報一覧」を介護保険システムに自動反映できるようシステム改修に向けた課題等を整理・検討し、その検討結果の証跡を残されたい。

なお、上記のシステム改修等の実施により、本人からの申告に基づく非課税年金の確認漏れのリスクが生じる恐れがある場合は、確認漏れが生じないよう業務フローの見直し等についても検討されたい。

2 高額介護サービス費受領委任払いの事務処理について改善を求めたもの

【福祉局に対して】

「高額介護サービス費受領委任払い」（以下「受領委任払い」という。）とは、介護保険施設に入所又は入院し施設サービスを利用する者（以下「申請者」という。）が、事前に施設の同意を得た上で、本市に申請書を提出することで、申請者が施設に対しては利用者負担上限額（上限額については、高額介護サービス費と同じ）までを支払い、その額を超えた額については、申請者に代わって本市が施設に直接支払う制度である。

受領委任払いの承認期間は大阪市高額介護サービス費受領委任払い実施要綱（福祉局）にて1年間と定められており、本市においては区が申請受付（更新申請を含む。）を行っている。

受領委任払いの申請に要するものは、申請者の氏名、住所、介護保険施設名・住所等を記載した申請書のみであり、当初申請と同一施設に入所中の場合は、申請内容にその他の変更事由がない限り、変更が生じない。

これまで要綱に基づき、更新申請が行われてきたが、受領委任払いの対象は全市で約15,000件であり、並行して行われる負担限度額等の更新申請など短期間に更新作業が集中し、区の事務の大きな負担となっている。

この点、申請事務の必要性を勘案し、毎年の更新手続を不要としている神戸市のような例も見られることから、本市でも同様に事務の効率化を検討することが可能であると考えるが、本市においては、制度運用において、市民等の負担や事務負担を軽減するために見直しが可能な手続かどうか、検討が十分に行われていなかった。

現状では、負担軽減のための見直しが可能と考えられる事務を、申請者や区職員に行わせることで、市民等に負担を生じさせるリスクがある。

したがって、以下のとおり指摘する。

[指摘事項2]

受領委任払いの申請事務の必要性和申請者や区の事務負担を勘案し、必要な事務が効率的に行われるよう、神戸市などの他都市事例も参考にしながら、事務手続の改善について検討されたい。

第7 その他

留意すべき事項 事務処理誤りを発生させない、有効な対策の検討について

【福祉局・各区役所に対して】

本監査は、令和3年3月に全区で発生した高額介護サービス費の一部支給漏れ等の不適切事案を受け、適正な事務処理が行える環境や仕組みが整えられているかを一つの着眼点として実施した。この点において、福祉局では詳細なマニュアルを作成し、定期的な研修を実施するなど区業務の支援もおおむね適切に行われており、区役所においてもルールに基づくチェック等が行われていたことが認められた。

しかしながら、介護保険制度は、これまでも度重なる制度改正があり、複雑な事務手続やルールが細かく定められていることから、区役所で行う事務処理の中には、マニュアルやダブル

チェックだけでは十分に補えきれない事務処理誤りや確認漏れが発生するリスクが潜在することが懸念されるところである。

そのため、今後、過去に発生した高額介護サービス費の支給漏れや負担限度額の算定誤りなどのような不適切な事務処理を再発させないためにも、福祉局においては、定期的に行われる介護保険担当係長会の機能を高めるとともに、引き続き区役所現場で行う事務の状況や意見等をタイムリーに把握し、課題の共有や情報の連携を図りながら、事務の適正化や効率化を継続的に進められたい。

また、各区役所においても、日々の業務遂行の中で把握した課題やその改善策を検討し、福祉局と情報共有も図りながら、引き続き、不適切な事務処理事案を発生させない取組を進められたい。