

平成28年度 行政監査の結果（指摘事項）に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 行政事務の執行についての監査（行政監査）
- 2 監査のテーマ 許認可等の事務について
- 3 監査対象 健康福祉部介護・高齢福祉課（要介護・要支援認定、高額介護サービス費の支給）
- 4 監査実施期間 平成29年2月 2日
- 5 監査結果報告 平成29年3月31日

監査の結果（指摘事項）

措置（具体的内容）・対応状況

【介護・高齢福祉課】

<p>(1) 事務処理について ア 要介護・要支援認定の事務において、要介護者又は要支援者に該当しないと認める処分をする場合に申請者に交付する認定結果通知書にその理由が示されていない。介護保険法第27条第9項及び第32条第8項の規定に基づき、当該認定結果に理由を付して申請者に通知すること。</p>	<p>【措置済】 平成29年 4月 1日 要介護者又は要支援者に該当しないと認める処分をする場合に申請者に交付する認定結果通知書について、介護保険法第27条第9項及び第32条第8項の規定に基づき、当該認定結果に理由を付して申請者に通知するよう改めた。</p>
<p>イ 要介護・要支援認定の事務において、申請に対する処分を介護保険法に定められた期間までにすることができない場合に申請者に交付する処理遅延通知書に処理見込期間が示されていない事例が見受けられた。介護保険法第27条第11項ただし書（同法第32条第9項において準用する場合を含む。以下同じ。）の規定に基づき、申請者に処理見込期間を通知すること。</p>	<p>【措置済】 平成29年 4月 1日 要介護・要支援認定申請に対する処分を介護保険法に定められた期間までにすることができない場合に、申請者に交付する処理遅延通知書について、処理見込期間をすべてに記載するよう改めた。</p>
<p>ウ 要介護・要支援認定の事務において、介護保険法第27条第11項ただし書の規定に基づく処理遅延通知の発出について決裁処理がなされていない。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成29年 4月18日 要介護・要支援認定申請に対する処分を介護保険法に定められた期間までにすることができない場合に、申請者に交付する処理遅延通知書について、その発出に係る決裁処理を行うよう改めた。</p>
<p>(2) 文書管理について 次のとおり不適切な事例が見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	
<p>ア 決裁文書において、決裁日の記載漏れ。</p>	<p>【措置済】 平成29年 5月22日 決裁文書における決裁日の記載漏れなど不備が見られた文書について、再確認の上、修正を行った。 また、決裁文書における記載漏れや記載誤りなどの再発防止に向けて、平成29年5月22日実施の課内研修において、監査での指摘事項の内容と公文書の適正管理について、全職員に周知徹底を図った。</p>

<p>イ  決裁文書において、決裁日の記載誤り。</p>	<p>【 措置済 】 平成29年 5月22日 決裁文書における決裁日の記載誤りなど不備が見られた文書について、再確認の上、修正を行った。 また、決裁文書における記載漏れや記載誤りなどの再発防止に向けて、平成29年5月22日実施の課内研修において、監査での指摘事項の内容と公文書の適正管理について、全職員に周知徹底を図った。</p>
<p>ウ  決裁文書において、公印の押印が必要な文書を「公印不要」と記載誤り。</p>	<p>【 措置済 】 平成29年 5月22日 決裁文書における記載誤りなど不備が見られた文書について、再確認の上、修正を行った。 また、決裁文書における記載漏れや記載誤りなどの再発防止に向けて、平成29年5月22日実施の課内研修において、監査での指摘事項の内容と公文書の適正管理について、全職員に周知徹底を図った。</p>
<p>エ  決裁文書において、個人情報を含む文書を「個人情報無」と記載誤り。</p>	<p>【 措置済 】 平成29年 5月22日 決裁文書における記載誤りなど不備が見られた文書について、再確認の上、修正を行った。 また、決裁文書における記載漏れや記載誤りなどの再発防止に向けて、平成29年5月22日実施の課内研修において、監査での指摘事項の内容と公文書の適正管理について、全職員に周知徹底を図った。</p>

## 平成28年度 行政監査の結果（意見）に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 行政事務の執行についての監査（行政監査）
- 2 監査のテーマ 許認可等の事務について
- 3 監査対象 健康福祉部介護・高齢福祉課（要介護・要支援認定、高額介護サービス費の支給）
- 4 監査実施期間 平成29年2月 2日
- 5 監査結果報告 平成29年3月31日

### 監査の結果（意見）

### 措置（具体的内容）・対応状況

#### 【介護・高齢福祉課】

#### 共通（1）標準処理期間の設定について

標準処理期間の設定は、処分の性質上、設定が困難な場合もありうることから努力義務とされている。しかし、過去の処分事例の蓄積によりその処理状況を勘案し、受付から処分までの標準的な期間を見出すことは可能であると考えられる。

設定していない理由を、「申請の内容によって審査の手続が異なり、一律に期間を定めることが困難なため」としている事務については、申請を類型化して区分することによって、その区分ごとに複数の標準処理期間を定めることが可能であると考えられる。また、「申請のあった当日に処分を行うため」としている事務については、標準処理期間を即日と定めることが可能であると考えられる。

標準処理期間は、申請をしようとする者及び申請者にとって、申請に対する処分が行われるまでにどのくらいの期間を要するかを予測するための重要なものであり、また、行政庁にとっては事務処理の公平性、迅速性を確保するためのものである。

過去に一定の処分事例があるにもかかわらず標準処理期間の設定がなされていない事務については、これまでの処理状況を勘案のうえ、その許認可等の性質に応じた工夫をすることによって、申請をしようとする者及び申請者にとって目安となる標準処理期間を設定し、それを公にすること。

#### 【改善事項】

#### 【措置済】 平成29年 6月 7日

高額介護サービス費の支給について、他市町村の状況を調査するとともに、これまでの処理状況を勘案し、標準処理期間を30日と設定した。これを支給申請書の提出先である介護・高齢福祉課に備え付けるとともに、申請者向け案内文書に記載し、公表した。

<p>共通（３）内部事務管理について 事務処理の基本的な部分で、いくつかの指摘事項が見受けられた。これらは、職員の認識不足や単純なミスに加えて、上位職によるチェック・牽制体制が不十分であったことに大きな要因がある。所属長は「定められたルールに基づいた事務執行」や「上位職による牽制やサポート」の重要性を職員に意識づけし、日常的に確認すべき事項の定型化及び研修の充実により業務精度の向上を図り、上位職によるダブルチェック体制の強化を行うなど、内部事務管理の改善を図るとともに、組織としてのマネジメントを徹底すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成29年 5月22日 事務処理の改善に向けて、平成29年5月22日実施の職場研修において、監査での指摘事項の内容と公文書の適正管理について、全職員に周知徹底を図った。 このほか、係長以上の上位職には、役職者会議において、上位職による牽制やサポートの重要性についての意識づけを行い、上位職によるダブルチェック体制の強化に努めた。</p>
<p>（３）要介護・要支援認定に係る事務処理体制について 申請に対する認定・不認定の処分は、申請のあった日から30日以内に行わなければならないと介護保険法に定められており、この期間を標準処理期間として定めている。しかし、平成27年度の申請件数の9割近くがこの期間を超過して処分がなされていた。職員の不足による調査の遅れと主治医の意見書の回収の遅れが事務処理遅延の主な原因とのことであるが、これらの原因を解消するための方策を検討し、事務処理遅延により発生する損失を認識したうえで、遅延をまねかないような適切な事務処理体制を早急に整えること。【改善事項】</p>	<p>【継続努力】 平成29年 9月29日 要介護認定等の遅延の主な原因の1つである主治医意見書の回収については、電話での督促を行うなど、期間内での回収に努めている。認定調査については、訪問調査員の増員に向け人事当局に職員の確保を要求し、平成29年度は前年度と比べて1人の増員となった。これらの結果、新規申請件数のうち標準処理期間を超過して処分を行った件数の割合は、平成29年度上半期において84.7%となり、平成27年度と比べて若干の改善が見られた。しかし、未だ高い割合であるため、引き続き事務処理遅延の解消に向けて体制を整備していく。</p> <p>【継続努力】 平成30年 3月30日 平成29年度において訪問調査員が前年度と比べて1人増員となったことにより認定調査に要する期間が短縮されたため、当年度の新規申請件数のうち標準処理期間を超過して処分を行った件数の割合が約76.5%となり、改善が見られた。 引き続き、医療機関に対し早期での意見書の提出について協力を求めるほか、提出が遅れている医療機関には督促を行うことにより、介護保険法に定められている期間以内に要介護認定等の処分をすることができるよう努めていく。</p>
<p>（５）事務処理マニュアルについて マニュアルに基づき申請の受付から審査、処分に至るまでの事務処理を行っているが、マニュアルどおり事務が行われているか、その内容は根拠となる法令等の改正により変更すべきではないか、効率化に役立っているかなど、日常の業務において確認し、点検すること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成29年 3月31日 事務処理については、誤りや漏れがないよう必ずマニュアルに沿って行っており、日常業務の中で、担当者による内容の点検を行っている。また、年度替わりの時期には、係全体で内容の確認、点検を行っている。平成29年3月には制度改正に対応するためマニュアルを見直し、一部改正を行った。</p>