

包括外部監査の結果に基づき  
知事が講じた措置の通知内容

令和3年2月

東京都監査委員

地方自治法（昭和22年法律第67号）第252条の38第6項の規定により、東京都包括外部監査人佐久間清光が実施した平成28年度の包括外部監査、久保直生が実施した平成29年度の包括外部監査及び平成30年度の包括外部監査のそれぞれの結果に基づき講じた措置について、東京都知事から通知があったので、公表する。

令和3年2月17日

東京都監査委員	山	内	晃
同	早	坂	義弘
同	茂	垣	之雄
同	岩	田	喜美枝
同	松	本	正一郎

# 目 次

## 第1 報告の内容

1 平成28年度 包括外部監査結果に基づく改善措置状況総括表	1
(1) 建設局の事業に関する事務の執行について	
建設局	2
2 平成29年度 包括外部監査結果に基づく改善措置状況総括表	8
(1) 環境局の事業に関する事務の執行及び監理団体の経営管理について	
環境局	9
3 平成30年度 包括外部監査結果に基づく改善措置状況総括表	11
(1) 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について	
福祉保健局	12
(2) 公益財団法人東京都福祉保健財団及び地方独立行政法人東京都健康長寿医療センターの経営管理について	
公益財団法人東京都福祉保健財団、地方独立行政法人東京都健康長寿医療センター	51

# 第1 報告の内容

平成28年度包括外部監査結果に基づく改善措置状況総括表

テーマ	監査対象(所管局等)	指摘等件数	措置状況			
			改善済		改善中 一部改善済	未措置
			既通知済	今回通知		
建設局の事業に関する事務の執行について	建設局	101	85	7	9	0

平成28年度包括外部監査 建設局の事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	3-8 (162)	道路管理に係る中長期計画の策定とPDCAサイクルの必要性について	<p>道路管理のうち路面補修については、建設局全体と併せて、管内図などの視覚情報と、3年に1度の調査による路面状況調査等によるデータベース等の調査結果と合せて総合的に判断することによって効率的な路面補修を実施しており、一定の評価ができる。最優先すべき事業に傾斜した予算配分を実施する必要性が生じた際に、中長期的な建設局全体の戦略との調整がないと、同一路線であっても補修頻度が異なるなど、全体の見地から予防保全型公共サービスの提供を実現できない可能性がある。</p> <p>これまでの管理手法や予算編成などにより局全体の調整を行うことは有効ではあるが、中長期的な意思決定や事業戦略の立案に当たっては、中長期の方針と目標を明確にする必要がある。建設局は、これまでの管理手法に加え、様々な視点を取り入れながら、道路管理に係る新たな中長期計画を策定しPDCAサイクルを講じるよう取り組むとともに、新たな取組方針やその結果を示すなどとして、都民に対する説明責任を果たされたい。</p>	<p>路面補修事業における中長期計画策定に必要な予定箇所を選定については、以下の理由により、予定箇所の優先度が頻繁に変わることが多く、実効性の高い計画を構築することは困難な状況である。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・気象条件、周辺開発、道路整備による交通量及び車両種別等の変動に伴い、舗装の劣化の進行が変わること</li> <li>・道路利用者や沿道住民等の陳情・要望に対応する必要があること</li> <li>・道路には多くのインフラが埋設されており、各管理者が維持・補修等の工事を実施しているが、道路の掘り返しを防ぐため、それらの工事と路面補修工事の実施時期等の調整を行う必要があること</li> </ul> <p>そこで、令和元年に新たに策定した点検要領において、交通量等の道路の特性に応じた点検頻度や点検手法を定め、点検により得られた健全性の診断結果等を踏まえた路面補修までの流れを記載した。</p> <p>令和2年12月に、令和元年度に実施した新点検要領に基づく調査の結果を公表した。</p>	改善済
意見	3-13 (187)	公園に関する中長期計画の進捗管理の必要性について	<p>建設局は、公園に関する中長期計画として、「パークマネジメントマスタープラン」を平成16年度に策定し、指定管理者選定期間に合わせて平成26年度に改定している。</p> <p>当初のプランでは、指標の具体的内容と目標値が定められておらず、PDCAサイクルの定量的評価に基づく施策の見直しは行われていなかったが、改定後のプランでは、プロジェクトごとの指標と達成年度及び目標を定めている。</p> <p>中長期計画の適時適切な評価と施策の見直しを行うために、建設局は、適切なPDCAサイクルによるマネジメントを実施されたい。</p> <p>また、このようなマネジメントについて、都税を負担する都民に対して、適時に分かりやすく説明し、その財源負担についての理解を得ることとされたい。</p>	<p>平成29年度はパークマネジメントマスタープランで定めた目標値を使用し、評価の指標、評価方法を策定した。平成30年度は、その指標、評価方法を用いて公園別に評価を実施した。令和元年度に評価を確定し、プロジェクトごとの達成状況(中間報告)を都民に分かりやすい形で公表した。今後は、策定から10年が経過した令和6年度に最終評価を実施し、結果を公表する。</p>	改善済

平成28年度包括外部監査 建設局の事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-2 (200)	建設局と監理団体との事業別連結財務情報の必要性について	<p>建設局が遂行する事業の一部は、都の監理団体である道路整備保全公社、動物園協会及び公園協会が担っている。つまり、都の建設行政は、建設局と3監理団体とが一体となって事業運営する仕組みが構築されている。</p> <p>しかし、現行制度上では建設局の財務諸表では、例えば「指定管理料」が行政コストとして計上されるものの、事業別に区分せず計上されているため、どの事業に対してどの程度の金額がどのような費用から発生したのかなど、その内容が不明である。</p> <p>また、監理団体については、指定管理者として都の資産を直接的に管理運営する場合でも、その財務諸表には、都の固定資産情報がそれぞれ財務諸表を作成しており、建設局と監理団体とが一体となって実施している事業であり、局と監理団体とがそれぞれ財務諸表をもつて把握することや、事業運営がなされているのかを総合的に把握することや、管理が行われているかの判断ができない。</p> <p>さらに、人員数に関する情報も財務情報と同様、どこかが把握できない。</p> <p>建設局は、建設行政に関する財源を負担する都民の視点から、局の事業別財務等情報と、3監理団体の事業別財務等情報とを結合(連結)した、いわゆる連結(結合)情報について東京都会計基準等、各制度会計との整合性を図ったうえで作成及び開示する体制を構築されたい。</p>	<p>総務省から示されている統一した標準を踏まえ、平成29年度決算において、政策連携団体を含めた財務情報を用いて事業別の連結財務等情報を作成し、令和2年3月に公表した。</p>	改善済

平成28年度包括外部監査 建設局の事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	7-9 (397)	板橋四ツ又駐車場の今後の在り方について	<p>板橋四ツ又駐車場は、その車室の大部分が定期制利用に供されており、さらにその約半分が車庫として使用されている。</p> <p>板橋四ツ又駐車場はこれまで漏水が多く発生している。これにより駐車場施設自体や利用者の車両等に悪影響を及ぼす懸念など施設のハード面での不安要素を抱え、漏水による車室の閉鎖に伴う漏水対応コストや、漏水による老朽化の増加も懸念される。</p> <p>建設局は、板橋四ツ又駐車場の利用実態や、近隣地域の駐車場需給状況に対して都が果たすべき役割を適切に分析・検証するとともに、常時漏水が発生している施設の状況を踏まえ、規模の縮小・陸上、PFI等を含め都営駐車場としての方を都市整備局と協働して検討することとされた。</p>	<p>平成30年度に実施した駆体の健全度調査及び設備の劣化状況調査の結果、漏水による影響ではないが、設備の老朽化が進行していることが判明した。また、令和元年度に、板橋四ツ又駐車場の利用実態や近隣地域の駐車場需給状況の分析を行い、都営駐車場の役割である路上駐車対策に寄与する施設として、その必要性を明確化した。</p> <p>取りまとめ、建設局ホームページに公表した。報告書では、規模の縮小についても検討した結果、地域の駐車場需給を踏まえ、建設局ホームページに公表した。その上で、今後の改修を視野に、現行の指定管理者制度とPFIとの比較を行い、行政目的の達成と安定的・効率的な維持更新が可能な現行制度の継続が妥当としている。</p>	改善済

平成28年度包括外部監査 建設局の事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	7-10 (401)	都営駐車場「中規模修繕経費」の見直しについて	<p>駐車場施設の経常的な維持管理に必要な「中規模修繕」については、指定管理者制度導入(平成18～22年度)では最終的に都が負担していたが、2期目以降では「中規模修繕経費」(八重洲駐車場等5駐車場は各年度60,000千円、板橋四ツ又駐車場は各年度3,000千円)が設けられ、指定管理者が負担することとなった。しかしながら、この仕組みには、2つの問題が存在する。</p> <p>1つ目は、指定管理者募集時とその後の契約時の取扱いに不一致がある。すなわち、募集時には「中規模修繕」と「駐車場営業に伴う修繕(駐車場営業に係る管理機器の改修やサイン表示の工事等)」を明確に区別し、後者については、中規模修繕経費と別の支出項目に計上し実施するとされている。</p> <p>それにもかかわらず、選定後には「駐車場営業に伴う修繕」については、「都の帰属とするもの」について指定管理者・都の協議の上、中規模修繕として取り扱うことができると扱いが変わっている。実際、駐車場営業に伴う修繕(満空システム改修工事等)が中規模修繕として取り扱われている。</p> <p>2つ目は、原則は「中規模修繕経費」を超過した修繕実績部分は都が負担しないこととしつつ、駐車場営業に伴う修繕は都と協議の上で中規模修繕として取り扱い、施設維持のために必要な本来の意味での「中規模修繕」の実施より、自らの売上増加に直結するような駐車場営業に伴う修繕を優先して行うイイセンティブがより強く働く仕組みとなっている。</p> <p>したがって、建設局は、「中規模修繕経費」について指定管理者募集時と選定後の取扱いを整合させるとともに、選定後は、駐車場施設の維持に本来必要な中規模修繕が確実に実施されるよう、設備維持の有効性等の観点から、都営駐車場「中規模修繕経費」の仕組を見直されたい。</p>	<p>措置の概要</p>	<p>指定管理者の選定要項と基本協定における「中規模修繕経費」の取扱いの差異については、指定管理期間が5年であることから、令和2年度に修正した選定要項に基づき、令和3年度からの次期指定管理者を選定した。令和3年3月に次期指定管理者と締結する基本協定も修正し、指定管理者選定時と選定後の取扱いを整合させる。なお、駐車場内の位置を表すサイン表示の工事や、満空情報システムについては、施設を維持していく上で必要なものであるため、中規模修繕として取り扱う。</p> <p>また、新たな指定管理期間が始まるまでの間も、年度ごとの事業計画において指定管理者と協議し、施設維持のために必要な本来の意味での中規模修繕のみ「中規模修繕経費」で処理することで適正に運用している。</p> <p>改善済</p>

平成28年度包括外部監査 建設局の事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	7-12 (408)	高架下駐車場の 公募方法の見直しについて	<p>都道の高架下駐車場については従来、道路整備保全公社のみが占用許可を受けて運営を行ってきたが、占用許可基準の改定に伴い一定の条件を満たした民間事業者も占用許可を受けられるようになった。</p> <p>建設局では、平成22年度から民間事業者からの占用希望の機会と公平性を担保する新たな仕組として、都道高架下駐車場に関する占用許可情報を局ホームページに掲載し、公募により次期5年間の占用予定者の決定を行っている。</p> <p>しかし第1回の平成23年度、第2回の平成28年度、いずれにおいても応募者は同一の1社にとどまっている。応募者が1社にとどまっている一因として、地理的に離れた対象駐車場12場または9場を1グループとして、1社に対して占用許可を行う公募方法が挙げられる。</p> <p>高架下駐車場について、用途を限定しつつ幅広い事業者を参入させることで運用形態の多様化を図っていることから、建設局は、有効性・効率性の観点から、民間事業者への占用の公募について、対象駐車場のグループビニングを含む公募の方法の見直しをされたい。</p>	<p>措置の概要</p> <p>都道高架下の空間に係る道路占用許可に当たっては、道路占用の趣旨に則り、公園や防災倉庫等の公共的施設を優先し、次いで違法駐車対策を目的とした、駐車場の設置を許可している。</p> <p>この基本的考えに立脚し、荷捌き駐車場や30分未満無料駐車場の違法駐車対策への寄与度が高い施策を展開している駐車場の、許可を公社に留保しているが、これら以外の駐車場については、民間開放に向け、令和2年度に令和3年度事業開始分の公募を実施した。</p> <p>また、令和3年度事業開始分の民間事業者への公募方針に向け、違法駐車対策への寄与度を考慮して民間参入に適した駐車場の選定を行い、公募対象駐車場数を前回の9場から14場に増やした。</p> <p>事前に、民間事業者とのヒアリングを実施し、地域・駐車台数・駐車場数を踏まえ、公募対象駐車場を3グループに分け、より事業者が応募しやすい環境となるよう見直しを行った。</p>	改善済

平成28年度包括外部監査 建設局の事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	7-13 (414)	高架下駐車場の民間開放について	<p>道路整備保全公社の高架下駐車場については、道路管理上に支障のない範囲で、道路法第32条に基づき道路占用許可を受けて運営している。</p> <p>また、高架下の占用の相手先を道路整備保全公社とする理由は、30分未満無料化や荷捌き駐車場といった公益性の高い施策を実施している点を挙げているが、これらは今後、民間での実施が期待される、もしくは既に民間でも実施しているものであり、民間を排除する理由には当たらない。</p> <p>さらに、公社が駐車場の運営を行うことで、その利益を広く都民に還元することができるとしているが、他の自治体で実施しているように占有者を公募すること、従来の占有料以上の金額を受領することが可能となり、その一部を必要なたな公益事業の実施に充てることなどで、より広く都民へ還元することが可能になる。</p> <p>建設局は、まずは現状の高架下駐車場の近隣の駐車場需給状況等からその適正配置を見直す必要がある。その後、必要だと判断した高架下駐車場については、改めて公社がその運営を行う意義を検討し、民間開放を検討されたい。</p>	<p>都道高架下の空間に係る道路路占用許可に当たっては、道路路占用の趣旨に則り、公園や防災倉庫等の公共的施設を優先し、次いで違法駐車対策を目的とした、駐車場の設置を許可している。</p> <p>この基本的考えに立脚し、設置した駐車場について、近隣の駐車場需給状況等から必要性を確認の上、荷捌き駐車場や30分未満無料駐車場の違法駐車対策への寄与度が高い施策を展開している駐車場は、許可を公社に留保し、それ以外の駐車場については、令和2年度に令和3年度事業開始分の公募を実施し、民間開放していく。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成29年度 公社とのヒアリングを実施し、周辺駐車場の利用状況、近隣の渋滞状況、違法路上駐車台数、荷捌き駐車場や30分未満無料駐車場の利用状況等の把握を行った。</li> <li>平成30年度 公社の意見や維持管理上の問題等も踏まえ、荷捌き駐車場や30分未満無料駐車場の違法駐車対策への寄与度が高い施策を展開していない駐車場を抽出し、民間参入に適した駐車場の有無について判断した。その結果、都道高架下を占用して運営している103場のうち12場を民間参入に適した駐車場とした。</li> <li>令和元年度 公社とのヒアリングを実施し、荷捌き駐車場や30分未満無料駐車場の利用状況等を踏まえて、平成30年度に選定した12場に、令和元年度に営業を再開した駐車場3場を加え、全15場を新たな民間開放の候補とした。これに、現在民間開放中の9場を加えた計24場の駐車場を公募対象駐車場の候補として選定した。</li> <li>令和2年度 令和元年度に候補とした24場の駐車場について、次期占用期間中に高架道路の改修予定のある駐車場を除外し、14場を令和3年度事業開始分の公募対象駐車場とした。</li> </ul> <p>民間事業者と公募方法についてヒアリングを実施し、地域・駐車台数・駐車場数を踏まえて3つのグループに分けて行うこととし、取扱い方針を決定した。</p> <p>今後も、公募を行う際には、近隣の駐車場需給状況等から適正配置や必要性を検証した上で、民間開放を検討していく。</p>	改善済

平成29年度包括外部監査結果に基づく改善措置状況総括表

テーマ	監査対象(所管局等)	指摘件数	措置状況			
			改善済		改善中 一部改善済	
			既通知済	今回通知		
環境局の事業に関する事務の執行及び監理団体の経営管理について	環境局	58	51	3	4	0

平成29年度包括外部監査 環境局の事業に関する事務の執行及び監理団体の経営管理について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-9 (110)	ロードマップの進め方について	<p>環境局が設定したFCV普及や水素ステーション整備の平成37年目標、平成42年目標は、将来的に期待されるCO2フリー水素供給拡大に向けた水素需要増大を目指すための目標と考えられるが、平成32年目標と比較すると意欲的な目標となっている。</p> <p>補助事業が終了する平成33年度以降は、補助事業の継続等は未定となっているが、意欲的な目標を達成するためには、目標達成に向けた課題検討を通じて事業の進め方を検討していくことも必要になる場合もある。</p> <p>環境局は、平成33年度以降も水素社会実現に向けた取組を継続するに当たり、ロードマップの進捗に合わせた目標達成に向けて、目標と実績の比較、乖離状況の分析や課題検討など実施し、施策の検討、環境公社が預かる基金の規模を見直す等適切に事業を行われない。</p>	<p>2020年目標の達成に向け、FCV・FCバスの導入促進、水素ステーションの整備などにおいて、メーカーや業界の動向等を把握するとともに、事業者とも連携し、取組を推進した。具体的には、FCVメーカーに対し、動向等に関するヒアリングを定期的に行った。</p> <p>FCバスメーカーに対し、ヒアリングによりメーカー動向の把握に努め、ユーザーからの情報も活用し課題分析や施策検討を行った。</p> <p>水素ステーション事業者へのヒアリングを頻繁に行い、課題分析や施策検討を行った。また、国が策定した「水素基本戦略」や「水素・燃料電池ロードマップ」等に掲げられた取組の進捗や業界動向等を把握した。</p> <p>ロードマップで定めた2020年目標達成状況について、これまでの取組の結果の評価・課題分析を行った。具体的には、水素ステーションの整備、車両の導入、家庭用燃料電池の普及等、水素の初期需要を喚起する一定の成果をあげることができたが、一方で、水素ステーションの偏在や経営自立化の見通し、燃料電池自動車の車種展開や業務・産業用燃料電池の価格など、解決すべき課題もまだ多いのが現状である。このため、今後の水素施策の方向性を整理し、必要な見直しを図り、事業の再構築等を行った。</p> <p>今後は、将来の再生可能エネルギーの大量導入時に、水素がその調整力として機能することを見据え、FCV、FCバス、水素ステーション等の需要創出の取組改善とともに、再エネ由来水素供給の取組強化（実証事業等）などを行っていく。</p> <p>これからの取組を通じ、これまでの2025年目標及び2030年目標に加えて、令和元年12月に策定した「ゼロエミッション東京戦略」において掲げた、2050年までに「ゼロエミッション東京」の実現というゴールと今後10年間の取組が極めて重要であるとして定めた2030年目標の達成に向けて、これまでの歩みを止めることなく、水素エネルギーの普及拡大に向けた取組を加速させていく。</p> <p>なお、こうした取組についての必要な財源として環境公社が預かる基金については、執行状況を踏まえ、新たに預ける分について適正な規模に精査し必要な整理を行った。</p>	改善済

平成29年度包括外部監査 環境局の事業に関する事務の執行及び監理団体の経営管理について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-20 (144)	自然公園の利用者数の把握について	<p>自然公園の利用者数については、推計と実態が乖離している可能性がある。カウントすべき利用者数を再定義した上で、自然公園や各種施設の状況の変化を勘案できるような推計方法を見直すなどして、実態を反映した利用者数の把握に努められたい。</p>	<p>平成29年度は、自然公園について把握すべき利用者数の再定義を行い、カウント方法の整理を行った。また、平成30年度は、利用者数の定義とカウント方法について、国内外の事例や文献調査等を行い、自然公園の把握すべき利用者数とその調査手法の検討を行った。</p> <p>令和元年度は、平成31年4月に契約した調査委託の中で、現地での利用状況調査(春季、秋季の2回が基本)を実施した(実施場所：高尾山、御岳山、三頭山、鷹ノ巣山、大岳山頂、日原、川苔山頂、弘沢滝、棒の嶺、浅間嶺山頂等の各エリア)。</p> <p>令和2年度における令和元年度利用者数の推計においては、上記の検討や調査結果を踏まえ、カウントすべき利用者数について、施設の特性に応じて、ビクターセンターの入館者数や自然公園の入退園者数等と定義付けることとした。</p> <p>また、自然公園の利用者数の推計方法について、これまで「前年公園利用者数」にビクターセンターの利用者数の前年からの傾向を乗じて算出していたが、今後は「前年公園利用者数」を「令和元年度の利用状況調査で把握した利用者数」へと変更するなどし、より実態を反映した利用者数の把握に努めることとしている。</p> <p>令和3年度以降も、令和元年度に把握した利用者数を基準に推計する。</p>	改善済
意見	1-31 (230)	緊急起工による工事案件について	<p>平成28年度の環境局所管の契約案件の中で、緊急起工に基づいて発注された工事案件が1件存在した。環境局に蓄積されたノウハウが少なかつたことは理解でき、委託事業者によるメンテナンスの際に、様々な異変などが発生していた可能性があることから、これからの異変に対する情報共有の仕方に改善・工夫の余地があったと言える。</p> <p>環境局は、同様のケースによって緊急起工による工事発注が起らないよう施設管理者として必要なノウハウ等を集約するとともに、汚物ろ過システムの停止を未然に防止できるように適切な施設維持管理の体制を構築することとされたい。</p>	<p>汚物ろ過システムの維持管理は、引き続き管理ノウハウの蓄積・共有化に努めている。</p> <p>現在稼働している汚物ろ過システムについて、現時点のノウハウを基に「杜撰な過システム使用等発生時対応マニュアル」を作成し、順次新たな情報を得た段階で更新していく予定である。また、メンテナンスの際に使用するためのチェックリストを作成し、令和2年度より運用を開始した。</p>	改善済

平成30年度包括外部監査結果に基づく改善措置状況総括表

テーマ	監査対象(所管局等)	指摘件数	措置状況		未措置
			改善済	改善中 一部改善済	
福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について	福祉保健局	60	36	24	0
公益財団法人東京都福祉保健財団及び地方独立行政法人東京都健康長寿医療センターの経営管理について	公益財団法人東京都福祉保健財団、地方独立行政法人東京都健康長寿医療センター	27	22	5	0
合計		87	58	29	0

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-1 (70)	保育士試験合格者の就職フォローについて	<p>保育士試験合格者に対しては有効な就職フォロー体制ができておらず、4割超の合格者が潜在保育士になっている現状がある。都はパンフレットの配布で周知を図っているが、区市町村によって実施状況が異なる制度については、直接的に試験合格者の利益につながるような制度であっても試験会場での情報提供は行っていない。保育士試験会場での周知活動は、ターゲットとなる受験生に確実にアプローチできる有効な方法であると考えられるため、保育士試験合格者に対してよりアピールになるようなアプローチ内容を検討し、都の取組の更なる周知を図りたい。</p>	<p>令和元年度から保育士試験（実技試験）会場において、これまで配布している資料に④及び⑤を新たに追加し、下記の資料を受験者に配布している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①保育士就職支援セミナー開催案内チラシ</li> <li>②保育人材・保育所支援センター案内チラシ</li> <li>③ハローワークの事業案内チラシ</li> <li>④潜在保育士向けガイドブック「おかえり保育士」</li> <li>⑤ポータルサイト「東京都福祉人材バンクシステムふくむずび」(区市町村を実施主体とする補助事業についても掲載)案内チラシ</li> </ul> <p>【保育士試験（実技試験）受験者数】 〔令和元年度〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前期（6月30日）1,283人</li> <li>・後期（12月8日）3,160人</li> </ul> <p>〔令和2年度〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前期（6月28日）342人（※）</li> <li>・後期（12月13日）2,004人</li> </ul> <p>※前期筆記試験の中止により、筆記試験合格者分が減少</p>	改善済

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-2 (73)	潜在保育士の実態把握及び就職支援の拡大について	<p>都には、なお一層都内の潜在保育士の実態把握に努め、都が実施する潜在保育士対象の事業の周知徹底を図られたい。</p> <p>福祉保健局には、民間事業者とも積極的に協力・連携を図り、都制度の効果的な広報活動を進めることにより、保育人材の更なる確保に努められたい。</p>	<p>平成30年度に実施した保育士実態調査により新たに把握した潜在保育士を対象に、都が実施している潜在保育士向け事業の周知を実施している。平成31年3月には、本調査回答者のうち、都施策等の情報提供を希望された方に対し、潜在保育士向け施策をまとめた復職応援ガイドブック「おかえり保育士」(平成30年12月作成)の発送を行った。</p> <p>令和元年度は「おかえり保育士」を以下に配布したほか、ウェブ広告及び無料求人情報誌への広告掲載を行った。</p> <p>令和2年度も引き続き、無料求人情報誌への広告掲載を行った。また、「おかえり保育士」の配布を行うとともに民間事業者と連携し、女性誌ウェブサイトによる広報活動を実施した。今後民間事業者と積極的な協力・連携を図り、都が実施する潜在保育士対象の事業の周知を行っていく。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 「おかえり保育士」配布先             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 区市町村×40部 2,480部</li> <li>(2) H30保育士実態調査回答者の一部等 4,000部</li> <li>(3) 保育士就職支援研修・就職相談会 600部</li> <li>(4) 就職支援セミナー 400部</li> <li>(5) 保育事業者向け経営管理研修 300部</li> <li>(6) お仕事応援フェスタ 600部</li> <li>(7) 東京都福祉人材センター、ハローワーク 1,500部</li> </ol> </li> <li>2 ウェブ広告の掲載             <ul style="list-style-type: none"> <li>特定の読者層(女性層)に普及啓発を図るため、主婦向け電子チラシサービスに広告(バナナ)を掲載した。</li> </ul> </li> <li>3 求人情報誌への広告掲載             <ul style="list-style-type: none"> <li>広く一般層に普及啓発を図るため、無料求人情報誌に広告を掲載した。</li> </ul> </li> </ol>	改善済

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-3 (78)	東京都保育士等 キャリアアップ 補助金受領要件 の再検討につい て	<p>福祉保健局は、特定の保育事業者が補助を受けたくても受けられないという状況にならないよう、一定の場合には補助要件を緩和することも念頭に、補助要件を再度検討されたい。</p> <p>また、国制度の要件を満たしていない家庭的保育事業者に対しては、各自治体でキャリアアップの仕組みの構築を支援するなど、補助金を望む事業者ができれば、交付を受けられるよう、各自治体の協力を仰がれたい。</p>	<p>措置の概要</p> <p>保育士等キャリアアップ補助金は、キャリアアップ要件を満たすことと、福祉サービス第三者評価を受審し結果を公表すること、財務情報等の公表様式やモデル算金等をホームページに公表すること、非常勤職員（保育従事職員）の賃金改善を行うことを補助要件としており、キャリアアップ要件を満たさない場合は、他の要件を満たさない場合は、補助金額を半額に減額とすることとしている。なお、財務情報等の公表様式については、個人情報保護法の観点から、職員が2名以下の場合には、簡易な様式（人件費支出等の内訳がない様式）での公表で可としている。</p> <p>補助要件の緩和の可否を検討するため、家庭的保育事業者の補助が進まない原因について、令和元年6月、区市町村に調査を実施したところ、「キャリアアップ要件を満たすことが困難」との回答が最も多く、次いで「財務情報等のホームページ公表が困難」との回答が多かった。また、家庭的保育事業者の申請状況等を確認したところ、約3割（12）の自治体が「申請がない」との回答で、うち10自治体は、その理由として、「キャリアアップ要件」を原因に挙げていた。ただ、キャリアアップ要件は、補助金の事業目的を達成するためには不可欠な要件であること、また、財務情報等の公表については、職員が2名以下の場合には簡易な様式で可であることが十分に認識されていない可能性があることから、補助要件の緩和は実施しないこととし、家庭的保育事業者への補助を拡大するため、区市町村へ以下の働きかけを行った。</p> <p>(1) 保育事務説明会（令和元年6月27日） 家庭的保育事業者等について、補助金の積極的な活用を依頼するとともに、必要に応じて、国 のキャリアアップ要件の充足に向けた支援を行うよう働きかけを行った。（令和元年6月4日の交 付申請の依頼時にも補助金の積極的な活用を依頼した。）</p> <p>(2) 変更交付申請依頼時の働きかけ（令和元年11月5日） 調査結果を踏まえ、改めて、家庭的保育事業者について、処遇改善に係る取組を推進するこ と、対象事業者へ補助申請について案内をすること、補助事業の積極的な活用を促すこと、に ついて依頼した。また、財務情報等の公表について、職員が2名以下の場合には、簡易な様式（人 件費支出等の内訳がない様式）によるため、個人の給与収入等が公表される懸念がないことに ついて、事業者へ周知するよう依頼した。</p>	改善済

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘要見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-4 (80)	先行事例に関する他自治体との意見交換について	<p>都は地域限定保育士試験を実施していないが、制度創設当初は導入の可否を検討した上で導入を見送った事実があった。</p> <p>しかしながら、福祉保健局によると、その後は地域限定保育士試験を導入した自治体に、導入の効果や課題の状況についてヒアリング等を実施した実績はないとのことであった。</p> <p>先行自治体へのヒアリングは、制度創設当初からかではなかった制度導入後の具体的な実態を知ることができると、都での採用の如何を問わず、実際の効果を吟味する価値はある。</p> <p>福祉保健局には、本事例に限らず、都の直面する各課題において先進的な取組を行う自治体があれば、都への導入も視野に入れ、積極的に他自治体と意見交換を実施されたい。</p>	<p>地域限定保育士試験を実施している神奈川県及び大阪府に、実施状況、狙っている効果、課題等を令和2年8月20日及び21日にヒアリングした。</p> <p>また、大都市民生主管理局長会議にて、潜在保育士確保の取組について報告していた神戸市に、具体的な実施手法や効果について、令和2年7月6日にヒアリングし、都への導入実施についても検討した。</p> <p>今後、必要に応じて全国会議等で紹介された先進事例について、情報収集及び意見交換を継続していく。</p>	改善済
意見	1-5 (85)	認可外保育施設の把握状況について	<p>都が認可外保育施設を網羅的に把握しなければ、本来対象とするべき施設に対し指導監督が実施されないこととなり、子供の安全や健康が守られない施設環境が放置されることにもなりかねない。</p> <p>例えば、消防訓練等の際に届出が漏れていることが発覚し、随時的に福祉保健局へ問い合わせが来るような体制ではなく、届出の有無の確認を通常業務に組み込んでもらえるよう関連部に依頼するなど、福祉保健局には、より効果的効率的に認可外保育施設を把握するため、関連部局との連携体制の構築・強化を図られたい。</p>	<p>認可外保育施設の把握については、令和元年6月の区市町村説明会及び同年7月の保健所各種会議において各関連部局に対し情報提供の依頼を行った。</p> <p>また、東京消防庁に対しても、定期的に情報提供を行うよう、令和元年7月10日付文書により協力を依頼した。</p> <p>令和2年度以降も引き続き実施する。(区市町村保育主管課に対しては、令和2年7月3日に情報提供を依頼済み)</p>	改善済

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
指摘	1-1 (87)	認可外保育施設の運営状況等必要な事項についての報告について	都内の認可外保育施設の設置者・管理者に対し、少なくとも毎年度1回以上、都に運営状況等を報告すること、立入調査が多数設置されており、立入調査を全て認可外保育施設に対しては、実質的に困難である。認可外保育施設での重大な事故は、児童の睡眠中に多く発生している。このような危険性を踏まえ、少なくとも宿泊や夜間の保育が行われるベビーホテルについては、立入調査によって安全性を年1回確認し、確保することとし、ベビーホテルに対しては、年1回の立入調査を実施するよう努められたい。	運営状況報告の提出のない施設に対しては、口頭での督促に加え、令和2年7月に文書（事務連絡）による督促を行った。今後は、口頭及び文書（事務連絡）での督促を行い、督促に応じない施設に対しては、公印付の文書による督促も行う。	改善中
意見	1-6 (90)	認可外保育施設に対する立入調査の実施状況について	認可外保育施設に対しては、原則として毎年度1回以上、立入調査を行うこととしているが、都内には認可外保育施設が多数設置されており、立入調査を全て認可外保育施設に対しては、実質的に困難である。認可外保育施設の立入調査においては、対象施設の選定に当たり、巡回指導により重大な問題が認められた施設、新規に開設された施設、苦情・告発が寄せられた施設等を優先して行っているが、立入調査の実施件数を増やすため、令和元年度に年間スケジュールの大幅な見直しを行った。平成29年度の立入調査の実績は211施設（実施率：19.4%）、平成30年度は225施設（実施率：19.0%）であったところ、令和元年度は299施設（実施率：22.3%）と、立入調査実施件数及び立入調査実施率の増加を図っている。今後とも、立入調査と巡回指導との連携により、ベビーホテルへの指導監督を機動的に実施し、施設の適正な運営を確保していく。	認可外保育施設（ベビーホテルを含む）を訪問する巡回指導を実施し、都内全ての認可外保育施設の運営状況を把握の上、立入調査の対象選定につなげている。巡回指導の平成30年度の実績は1,329施設（実施率：113.5%）、令和元年度の実績は1,302施設（実施率100.2%）となっている。	改善中

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-7 (95)	立入調査後の指導監督について	<p>立入調査の結果、福祉関係法令及び福祉関係通達等に違反する場合は、文書指摘により認可外保育施設への改善指導が行われる。</p> <p>改善指導を行っても改善されない場合や改善の見通しがない場合は、福祉保健局は施設設置者に対し、要綱第10条に基づく改善勧告を行う。また、さらに一定の場合には、第11条に基づく事業の停止・施設の閉鎖命令を行うことができる。しかしながら、平成29年度に、都が改善勧告を行った施設は2施設にとどまっている。</p> <p>改善勧告を行っても、指摘項目が長期改善されないままとなっている保育施設が運営を続けるならば、預けられた児童に危険が及ぶリスクは高くなる。保育施設が、日々児童の命を預かる施設であることを考えれば、保育の質の確保は最重要課題である。</p> <p>福祉保健局には、これまで通り引き続き強い指導監督を行われない。一方で、保育施設に預けられた児童の利益を最優先に考え、繰り返し指導によっても指摘箇所の改善が達成されない施設に対しては、要綱第10条に基づく改善勧告を行うなど、より強い姿勢で指導監督を行うよう努められたい。</p>	<p>認可外保育施設への立入調査の結果、指導監督基準を満たしていない場合は、文書指摘による改善指導を行い、改善状況報告が未提出の施設に対しては、巡回指導でも改善指導するとともに、改善状況を鑑みたくて、再度立入調査を実施し、改善指導を行っている。</p> <p>また、改善指導を行っても改善されない場合は、改善勧告や、区市町村と連携し児童の処遇を確保した上で、事業停止命令・施設閉鎖命令を行うなど、厳正に対処している。</p> <p>認可外保育施設への改善勧告の実績として、平成29年度は2施設であったところ、平成30年度には、夜間の一人勤務が常態化し、改善の見通しがない施設などに対して改善勧告を実施し、13施設の実績（うち3施設は改善が図られなかったため、法令に基づき、改善勧告の内容及び改善の状況について公表）、令和元年度は6施設の実績となっている。</p> <p>令和2年度以降も引き続き、改善指導を行っても改善されない又は改善の見通しがない施設に対しては、改善勧告を含め厳正に対処していく。</p>	改善中
意見	1-8 (98)	認可外保育施設に対する立入調査結果一覧へのアクセス促進について	<p>福祉保健局には、都が認可外保育施設の見通しを把握していること、調査結果が安全な保育施設選択に有用な情報として公開されていることを一般市民に周知されたい。また、立入調査結果一覧へのリンクを色や文字のサイズ等に変化を付けて視覚的に強調するなど、保育施設利用者らが注意を向けるようなサイトデザインに努められたい。</p>	<p>令和2年8月、立入調査結果一覧へのリンクを視覚的に強調するサイトデザインに変更した。また、保護者が保育施設を選択する際に活用しやすいように、認可外保育施設名簿一覧の各施設の行に立入調査結果のリンクを掲載した。</p>	改善済

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-9 (99)	育児休業延長目的による保育所利用申請について	<p>実際は子供を保育所に入所させる意思がなく、当初から育児休業給付金の取得を目的とした保育所利用の申請により、その者が当選し、本当に保育所に預けたい人が落選するという状況が生じている。</p> <p>育児休業の取得及び育児休業給付金の受給のために落選通知を入手することを目的として、人気の高い保育所に入所申請をしている状況が、少なからずあると考えられる。</p> <p>入所調整を担う区市町村における申請者の実態把握の状況はまちまちであり、福祉保健局においても、現在のところ、落選狙いの保育所利用の申請の状況について、十分な把握は困難であるが、実際に育児休業を取得目的で保育所利用の申請をしているものがある場合には、制度自体に混乱を生じさせることから、区市町村と連携し、利用者に適切な申請を促す等制度の円滑な運用に努められたい。</p>	<p>利用調整業務を担っている区市町村が、より円滑に利用調整業務を実施できるように支援するため、区市町村の要望も踏まえながら、(1)保育所に入所できない場合等の延長条件の撤廃、(2)現行の育児休業給付金給付率の引き上げ、(3)育休を取得させない企業に対する企業名の公表や罰則など、育児休業制度全般の見直しについて、育児休業法や育児休業給付金等の制度を所管する国に対して、毎年、提案要求を行っており(直近は令和2年11月)、引き続き要求していく。</p> <p>一方、国も平成31年2月、事務連絡「育児休業・給付の適正な運用・支給及び公平な利用調整の実現等に向けた運用上の工夫について」を発出し、利用調整を行う際の工夫などを示した。都は、この事務連絡を区市町村に周知するとともに、令和元年度第三回待機児童対策協議会(令和2年1月開催)において、待機児童となった児童の実態把握について意見交換を行った。さらには令和2年度第一回待機児童対策協議会(令和2年8月開催)では、令和2年7月に行った、区市町村における育児休業中の保護者の復職意向の把握方法についての事前調査結果を共有しており、引き続き、区市町村の状況を把握するとともに、必要に応じ、意見交換を行っていく。</p>	改善済
意見	1-10 (106)	病児保育に関する都の目標数値の再検討の実施について	<p>都では、平成31年度末に、都内に病児保育施設160か所を設置するとの目標を掲げている。しかしながら、施設ごとと定員人数は異なり、都の施設数の目標が達成されることで利用者数がどれだけ満たされるのかわからない。</p> <p>また、都では、この目標を達成することにより実現できる病児保育事業の定員数を明確にしておらず、目標を十分でなければ検証できない。</p> <p>福祉保健局には、事業実施主体である区市町村を通じて、目標を設定するなど、待機児童問題同様、都民のニーズを適切に把握の上、目標設定されたか。また、これを踏まえて、都として病児保育事業の方向性を明確にされたい。</p>	<p>都としての病児保育事業の方向性を明確にするため、以下のとおり、病児保育事業の量の見込み(ニーズ)及び確保方策について調査を実施し、有識者や区市町村等からの意見や調査結果を踏まえ、東京都子供・子育て支援総合計画(第2期)において、病児保育事業の事業目標を設定し、都として病児保育事業の拡充に向けて取り組んでいく方針を明確化した。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 区市町村への調査 令和元年8月、各区市町村の令和2年度から令和6年度における、病児保育事業の量の見込み(ニーズ)及び確保方策(病児保育事業の延べ人数、施設数)について調査を実施した。</li> <li>2 東京都子供・子育て支援総合計画(第2期)の策定 東京都子供・子育て会議における有識者や区市町村等からの意見を踏まえた上で、令和2年3月に、「東京都子供・子育て支援総合計画(第2期)」を策定した。当該計画の「保育サービス充実」の目標において、「特に配慮を要する子供が増加する中、病児保育等、ニーズに応じた多様な保育サービスを提供する区市町村や事業者を支援していく」ことを定めている。また、区市町村への調査結果を踏まえ、当該計画において、病児保育事業について、以下のとおり、事業目標を設定した。 ・事業目標(令和6年度) 187か所、定員951人</li> </ol>	改善済

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-11 (107)	病児保育事業に 対する都の主体 的な支援策の実 施について	<p>病児保育事業は区市町村が実施主体であり、都はこれを支援する立場にあるとの姿勢ではあるが、新しい取組を紹介したり、都内の他の地域にも取組を広めたりする場合には、都が主導的な役割を果たすことで事業の促進が図られると考えられるものもある。例えば、病児保育人材の育成や非施設型の病児保育事業などは、都の支援が区市町村の事業促進に有効であると考えられる。しかし、人材確保については現取組内では福祉保健局は、非施設型保育事業については、現時点では福祉保健局は、特に方針や目標は有していない。</p> <p>福祉保健局には、病児保育の必要性の高さを踏まえ、安心して子育てができる都市となるよう、区市町村を支援するのみではなく、都が支援することで病児保育の充実が図られると考えられる施策については、積極的に都としての方針を打ち出し、各自自治体に働きかける努力をされたい。</p>	<p>1 他道府県の調査 令和元年11月、他道府県の非施設型の病児保育事業の実施状況について、調査を実施したところ、5自治体において10か所実施していたが、非施設型の事業促進に向けた取組に関しては、参考となる情報は得られなかった。</p> <p>2 区市町村への調査等 令和元年8月、各区市町村の令和2年度から令和6年度における、病児保育事業の量の見込み(ニーズ)及び確保方策(病児保育事業の延べ人数、施設数)について調査を実施した。 また、東京都子供・子育て会議における有識者や区市町村等からの意見を踏まえ、令和2年3月に、「東京都子供・子育て支援総合計画(第2期)」を策定した。当該計画では事業目標(令和6年度:187か所、定員951人)を設定するとともに、「保育サービスの充実」の目標において、「特に配慮を要する子供が増加する中、病児保育等、ニーズに応じた多様な保育サービスを提供する区市町村や事業者を支援していく」ことを定め、都として病児保育事業の拡充に向けて取り組んでいく方針を明確化している。</p> <p>3 病児保育事業の支援 病児保育事業は、前日には予約が埋まっていたとしても、当日キャンセルが多く発生し、稼働率が低くなったり、利用したい方が利用できないという課題があった。そのため、都は、病児保育事業の稼働率向上や利用者の利便性を高めるため、令和元年4月に、「予約受付・管理システム構築事業」を創設した。また、区市町村の事業実施を促すため、6月の説明会や7月の課長会において事業説明を行った。 また、新型コロナウイルス感染症の影響により、病児保育事業の利用者が大幅に減少していることから、子ども・子育て支援交付金が減額とならないよう、令和2年3月以降の交付金について、救済措置を講じている。</p>	改善済
意見	1-12 (108)	保育事故の集 計、分析、改善 について	<p>平成27年度以降、都における死亡事故以外の重大事故は増加傾向にあるが、要因を分析することで、重大事故を防止する方法、それに関する施策を検討することが可能と考えられる。</p> <p>現在、国と保育事業の実施主体である区市町村は、保育施設における重大事故について把握し、国はこれをまとめ、防止する方法を検討している。</p> <p>福祉保健局は、再発防止のために、国がまとめた重大事故の内容や防止方法について、都内の保育施設に対し、周知徹底されたい。</p>	<p>国の通知等について、速やかに区市町村に周知を行っており、具体的には、令和2年4月に国から情報提供のあった「保育所等における事故防止対策の実施状況等に対する調査研究」について、区市町村に管内保育所等にも周知するよう依頼した。さらに、都が検証を行った「東京都教育・保育施設等における重大事故の再発防止のための事後的検証委員会報告書」について、区市町村を通じ、管内全保育所に周知するよう通知(令和2年3月)したほか、令和2年9月に発生した食事の提供時における事故を受け、区市町村を通じ、保育所等に都独自に事故防止の注意喚起を行った。 また、令和2年1月に開催した令和元年度第三回待機児童対策協議会において、保育所等が行う散歩等の園外活動の安全を確保するための取組について区市町村と意見交換を行った。</p>	改善済

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
指摘	1-2 (126)	児童福祉司の児童福祉法施行令の配置基準に對する不足について	<p>児童相談所に配置する児童福祉司については、児童福祉法施行令に具体的な配置基準が定められており、これを基準として都道府県は児童福祉司数を定めることとされている。</p> <p>平成29年度の都の児童福祉司は、国の配置基準では276人配置する必要があるところ、実際の配置は250人であり、国の基準に對して不足している。</p> <p>平成31年度には基準が厳しくなり、児童福祉司の必要数はさらなる多くなる見込みである。</p> <p>福祉保健局は、児童福祉司について、できるだけ早く配置基準を満たす配置数となるよう対策を講じられたい。</p>	<p>児童福祉司の配置基準を満たすよう、以下のとおり増員を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>児童福祉司の定数について、平成28年度は18名、平成29年度は23名、平成30年度は36名（緊急対策による増員13名を含む）、令和元年度は29名、令和2年度は35名増員し、計350名とした。</li> <li>令和2年4月の福祉職の採用実績は、キャリア活用、I類Bで各23名の採用予定に對し、業務説明会等の採用活動を充実させるなどの取組を行い、キャリア活用で17名（前年比2名減）、I類Bで21名（前年比4名増）の採用に結び付けた。</li> <li>令和3年4月の福祉職の採用予定者数は、キャリア活用が39名（前年比16名増）、I類Bが20名（前年比3名減）となっており、採用に当たっては、新たにPR動画を作成するなど採用活動を一層充実させ、引き続き試験（選考）申込者の確保を図っていく。</li> <li>これまでも退職動向に應じた人員確保については確実に実施してきたところであるが、今後、国の配置基準、人材の質的・量的確保、計画的な配置・育成、特別区における児童相談所の設置の状況等を考慮し、できる限り早期に配置基準を満たすよう、増員を図っていく。</li> </ul>	改善中
指摘	1-3 (128)	児童心理司の配置数の不足について	<p>児童心理司は、「児童相談所運営指針」において、児童福祉司2人に対して1人以上配置するとされている。平成29年度の都の児童心理司の配置必要数は129人であるが、実際の配置は104人であり、必要数に對して不足している。</p> <p>なお、都の児童相談所においては、算定基準となっている児童福祉司が、その配置必要数を満たしていない状況であり、これを加味すると、児童心理司はさらに不足状態といえる。</p> <p>福祉保健局は、児童心理司について、できるだけ早く配置基準を満たす配置数となるよう対策を講じられたい。</p>	<p>児童心理司の配置基準を満たすよう、以下のとおり増員を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>児童心理司の定数について、平成28年度は13名、平成29年度は13名、平成30年度は13名（緊急対策による増員6名を含む）、令和元年度は18名、令和2年度は23名増員し、計164名とした。</li> <li>令和2年4月の心理職の採用実績は、キャリア活用11名、I類B 17名の採用予定に對し、業務説明会等の採用活動を充実させるなどの取組を行い、キャリア活用で9名（前年比1名減）、I類Bで19名（前年比10名増）の採用に結び付けた。</li> <li>令和3年4月の心理職の採用予定者数は、キャリア活用が17名（前年比6名増）、I類Bが15名（前年比2名減）となっており、採用に当たっては、業務説明会等の採用活動を一層充実させ、引き続き試験（選考）申込者の確保を図っていく。</li> <li>これまでも退職動向に應じた人員確保については確実に実施してきたところであるが、今後、国の配置基準、人材の質的・量的確保、計画的な配置・育成、特別区における児童相談所の設置の状況等を考慮し、できる限り早期に配置基準を満たすよう、増員を図っていく。</li> </ul>	改善中

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-13 (133)	児童福祉司及び児童心理司の人員計画の策定について	<p>都内の児童福祉司の一人当たり相談件数の現状に鑑みれば、児童福祉司の大幅な増員が求められるが、児童福祉司や児童心理司は、専門性を必要とするため、専門性のある職員を育成するために、一度に大幅な増員を行うことはできない。福祉保健局は長期的な人員計画を策定していない。</p> <p>福祉保健局は、児童福祉司及び児童心理司の不足補充と今後の必要数増加に備えた人員計画を策定し、継続的に受入可能な範囲の定員増を図るとともに、職員の育成計画についても検討されたい。</p> <p>なお、福祉保健局は、特別区における児童相談所の設置の状況を把握し、人員計画策定の際に可能な限り考慮されたい。</p>	<p>児童福祉司及び児童心理司の配置標準を満たすよう、児童福祉司及び児童心理司の増員を図っている。</p> <p>また、計画的な人材確保・育成を行うため、児童福祉司を含めた福祉職の人材育成方針を策定しており、同方針や研修計画等に基づき人材育成にも取り組んでいる。</p> <p>・令和2年度は児童福祉司の定数を35名、児童心理司の定数を23名増員した。</p> <p>令和2年4月の採用実績は、業務説明会等の採用活動を実施させるなどの取組を行い、福祉職が採用予定者数46名に対し38名（前年比2名増）、心理職が採用予定者数28名に対し28名（前年比9名増）の採用に結び付けた。</p> <p>令和3年4月の福祉職の採用予定者数は59名（前年比13名増）、心理職の採用予定者数は32名（前年比4名増）となっており、採用に当たっては、業務説明会等の採用活動を一層充実させ、引き続き試験（選考）申込者確保を図っていく。</p> <p>・これまでも退職動向に応じた人員確保については確実に実施してきたところであるが、今後とも、国の配置標準、人材の質的・量的確保、計画的な配置・育成、特別区における児童相談所の設置の状況等を考慮し、人材確保に取り組んでいく。</p> <p>・児童福祉司を含む福祉職については、新規採用職員の配置方針、ジョブローテーション、OJT・研修に関する人材育成方針に基づき配置管理を行っている。</p> <p>児童心理司は、心理職の中心的な配属先となっており、心理職としての人材育成を踏まえた配置管理を行っている。</p> <p>さらに、児童相談センターでは、経験年数、職種、役割に応じた職員の専門性向上を図ることを目的として、毎年度研修計画を策定するなど、児童福祉司及び児童心理司を含む児童相談所職員全体の計画的・一体的な人材育成に取り組んでいる。</p>	改善済

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-14 (138)	一時保護所の児童定員の超過について	<p>一時保護所の児童定員については、「児童福祉施設の整備及び運営に関する基準」により児童一人当たり面積や1居室定員が定められており、この基準に基づき各一時保護所の児童定員は定められている。都の児童相談所に付設されている一時保護所では、保護児童の定員超過が常態化している状況である。</p> <p>児童の一時保護需要は増加傾向にあり、定員超過が常態化している状況においては、現状の保護人員数を上回る可能性がある。また、「児童福祉施設の整備及び運営に関する基準」は、平成23年に改正されているが、新基準で児童定員を算定すると考えられる。</p> <p>一時保護によつて、児童の安心、安全を確保するといふ趣旨からも、少なくとも保護後の生活、住環境に関しては、最小額のストレスにとどめられるように準備すべきであり、そのためには十分なスペースの確保が求められると考えられる。</p> <p>したがつて、福祉保健局は、保護人数に即した一時保護所の整備を行うことが必要であるが、施設の整備には限界もあることから、その対策について速やかに検討を行われたい。</p>	<p>指摘意見の内容 (要約)</p> <p>一時保護所の児童定員の増加に伴う一時保護需要の増加に適切に対応するため、都はこれまで、虐待相談対応件数の増加を図っている。</p> <p>令和元年度は、足立児童相談所の一時保護所の定員を8名(24名→32名)、八王子児童相談所の定員を16名(24名→40名)増員し、総定員を237名に拡大した。</p> <p>令和3年度は、児童相談センター2階に一時保護所を開設し、定員を16名とする。また、新宿区から借り上げた施設を都の一時保護所として開設し、定員を12名とすることから、総定員を265名に拡大する。</p> <p>児童相談センター2階の一時保護所は、全室個室を採用し、児童が住環境に対して最小限のストレスにとどめられるよう、スペースを確保していく。</p> <p>令和3年度から工事を開始し、令和5年度より開設する足立児童相談所(一時保護所)についても、全室個室を採用予定である。</p> <p>また、一時保護所の人員配置についても、国基準より手厚く配置するとともに、看護師、心理職、学習指導員、保護クラークなどを配置し、子供一人ひとりの状況に応じた適切な援助を行っている。</p> <p>一時保護所職員を、令和元年度は16名、令和2年度は9名増員し、夜間の見守り体制を厚くするとともに、常勤の心理職を3所に配置し、一時保護児童の心理ケアの充実を図るなど、24時間365日、児童を見守る体制を強化した。</p> <p>加えて、令和元年10月から令和2年1月にかけて、部課長を構成メンバーとした一時保護所支援改善検討会を全8回開催した。</p> <p>第三者委員からの意見、国の一時保護ガイドラインや子ども家庭局長通知とともに、これまでに現場が築いてきた援助技術、創意工夫も踏まえながら、8項目の改善案をまとめ、報告書を作成した。</p> <p>令和2年度からは、子供・子育て施策推進担当部長等を構成メンバーに加えた一時保護所支援改善検討会を開催し、上記8項目の取組や方向性の確認を行い、一時保護所の改革に取り組んでいる。</p>	改善中

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-15 (142)	長期間保護児童への対応について	<p>都の一時保護所の平均保護日数は長期化の傾向が続いている。一時保護の期間は、原則として、一時保護を開始した日から2か月を超えてはならないが、都の一時保護所では2か月を超える長期の一時保護も多数生じている。一時保護所の性質上、長期生活を前提とした設備はなく、児童の生活に制限が伴うことに加えて、児童の健康面も考慮すれば、2か月を超える長期の一時保護は望ましくない。</p> <p>したがって、福祉保健局は、2か月を超える長期の一時保護をできるだけ減らすために、児童福祉司の業務の分散化や効率化により、退所手続に要する時間を短縮する方法や、里親など児童養護施設以外の退所児童の受入先の拡大を検討されたい。</p>	<p>都では、児童相談所の体制強化を図るため、令和2年度、児童福祉司を35名、児童心理司を23名増員した。</p> <p>現在、全ての児童相談所において、定期的に一時保護進行管理会議を開催し、子供の一時保護の期間や見通しについて、組織的に把握し、適切に進行管理している。また、児童福祉司(平成28年度から)や一時保護所(平成29年度から)職員の業務を補助する非常勤職員を増員している。</p> <p>また、児童相談に係る情報を迅速・確実に共有するためのテレビ会議システムについて、令和2年度は、全ての児童相談所と練馬区に加え、大田区、青根市の子供家庭支援センターにも設置箇所を拡大するとともに、試行期間を令和3年度まで延長し、効果検証を行うこととしている。</p> <p>平成30年度、都と区市町村との間の「東京ルール」を改正し、区市町村での児童相談や子育て支援により対応すべき事案については、児童相談所から子供家庭支援センターへの「送致」を可能とした。なお、改正後の「東京ルール」を令和元年10月から施行している。</p> <p>加えて、都では、国の一時保護ガイドラインに基づき、令和2年3月、「東京都一時保護要領」を策定したほか、令和2年3月に「東京都社会的養育推進計画」を策定し、一時保護児童への支援体制の強化として、施設や養育家庭への一時保護委託の積極的な活用を図るため、一時保護委託に関するガイドライン作成の検討を行うこととしており、令和2年度中に作成予定である。</p>	改善中

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘要見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-16 (145)	一時保護所入所者数を踏まえた職員配置について	<p>一時保護所入所者の定員超過が常態的となっており、児童一人一人に適切なケアを行うための職員が十分に配置されている状況とは言えない。また、夜間の一時保護所は最低限の職員しか確保できず、警察からの身柄通告などにより夜間に一時保護所に入所する児童もいるが手薄になる状況である。</p> <p>福祉保健局は、一時保護された児童の適切なケアを行うために、一時保護所の在籍児童数を踏まえた十分な職員配置を行われない。また、夜間においても児童に対応する職員が不足しないように、夜間の一時保護所の職員配置を充実させたい。</p>	<p>一時保護所の人員配置について、国基準より手厚く配置するとともに、看護師、心理職、学習指導員、保護クラークなどを配置し、子供一人ひとりの状況に応じた適切な援助を行っている。</p> <p>令和2年度は、一時保護所職員を175名から9名増員し、計184名の職員を配置している。夜間の見守り体制を厚くするとともに、常勤の心理職を3所に配置し、一時保護児童の心理ケアの充実を図るなど、24時間365日、児童を見守る体制を強化した。今後も、常勤心理職の配置を広げていくなど、一時保護児童の心理ケアの充実に向けて、一時保護所職員の体制強化の取組を進めていく。</p>	改善中
意見	1-17 (150)	虐待に関する警察との連携について	<p>平成30年9月14日に発表した「児童相談体制の強化に向けた緊急対策」において、警察との更なる連携強化を進め、虐待に該当しないケースや児童相談所の助言指導で終了したケースを除き、リスクが高いと考えられるケースは全て共有することになることである。</p> <p>警察と児童相談所の虐待情報共有のあり方については、様々な考え方があがるが、虐待してしまうことに悩む保護者や近隣・知人が、相談を躊躇することがないよう対応策を講じた上で、今後も虐待を受けている子供の命を守るべく、引き続き、必要に応じ警察との連携方法を検討し、更なる連携強化に努められたい。</p>	<p>平成30年9月に警視庁と新たな協定を締結し、リスクが高いと考えられるケース(身体的虐待、ネグレクト、性的虐待のうち、支援継続中の事案等)を全て共有している。また、情報の共有に加え、児童相談所及び警察が安全確認の場面において的確に連携を図れるよう、警察への援助要請の判断基準を定め、虐待が疑われる家庭で、保護者が子供の安全確認に抵抗することが想定される場合には、児童相談所から警察に対し、援助要請をしている。</p> <p>平成30年10月から新協定に基づく運用を開始し、上記の取組の充実を図るため、各児童相談所で年に1回、警察との地区連絡の中で、協定の運用状況を確認し、意見交換を行うなど、連携を深めており、今後も継続して実施する。</p> <p>福祉保健局子供・子育て施策推進担当部長と警視庁生活安全部少年育成課長は、年に1回、代表者意見交換会を実施するとともに、少子社会対策部家庭支援課長と少年育成課課長代理は、年に2回、実務者意見交換会を開催している。なお、代表者意見交換会・実務者意見交換会については、開催回数にとらわれず必要に応じて開催している。</p>	改善中

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-18 (152)	区市町村のホームページにおける相談窓口について	<p>各区市町村のホームページや公益財団法人東京都福祉保健財団が管理運営しているホームページ「とうきょう福祉ナビゲーション」における子供に関する相談窓口の案内を閲覧したところ、一部の区市町村において、旧電話番号である03-3202-4152を案内しているものが見受けられない。また、都では新規相談窓口としては案内していない03-5937-2330についても、夜間・休日の窓口として案内している区市町村も見受けられた。</p> <p>福祉保健局は、相談者が適時に相談できるように、誤記載のある区市町村に対して相談窓口に関して正しい情報を周知し、区市町村のホームページを更新するよう指示された。</p>	<p>児童相談所の窓口案内については、都のホームページ、刊行物等、各種イベントなどにより、普及啓発を行っている。</p> <p>特に毎年発行される刊行物などについては、年に1回、内容を更新しているほか、ホームページなどは随時更新している。</p> <p>児童相談所の刊行物については、区市町村に対しても、定期的に周知や配布を行っており、情報共有を図っている。</p> <p>区市町村のホームページで案内している窓口に誤りがあることを把握した場合には、速やかに訂正を依頼するよう努めていく。</p> <p>4152電話番号の誤記載については、各区市町村のホームページを確認し、旧電話番号の03-3202-4152を案内している区市町村については連絡を行い、電話番号の03-3366-4152に修正を依頼した。</p> <p>03-5937-2330については、包括外部監査以前から取扱いに変更はなく、夜間・休日の緊急の場合の窓口として東京都児童相談センター・児童相談所一覧のホームページに掲載されている。</p>	改善済
意見	1-19 (154)	児童相談所全国共通ダイヤルの夜間対応について	<p>児童相談所全国共通ダイヤルの夜間、休日対応について、電話を受ける委託業者が直接110番通報するか、相談者に対して110番通報を促すかに関する緊急性の判断が非常に重要となる。業者の判断により直接110番通報しなかった場合に、子供の安全が確保されず、危険にさらされることなどがあってはならない。</p> <p>児童相談所全国共通ダイヤルの夜間対応により子供の安全が確保できるよう、どのようなケースの場合、業者が直接110番通報を行うべきか、また、どのような場合、相談者に通報を促すべきか、具体的な事例を掲載するなど、マニュアルの一層の充実を図るとともに、その確実な実行を担保する体制を整備されたい。</p>	<p>警察との連携について、虐待通告と判断する内容については全件、翌開庁日に児童相談所へ申し送る旨を相談者へ説明し、緊急の場合には、相談者から110番通報するよう促している。特に、すぐにでも110番通報を促す内容としては、急迫した生命・身体の危険に関わる相談や、保護者の怒鳴り声や子供のひどい叫び声が聞こえるといった場合などを具体的に想定し、委託業者と共有している。また、110番通報を拒否された場合や当事者からの緊迫した内容の相談（今すぐにも殺してしまえそうだ、など）等については、委託業者から直接110番通報することとして整理している。業者から110番通報した際には、通報後に、夜間連絡調整員への報告及び翌開庁日における児童相談所への引継ぎを徹底し、警察と児童相談所の連携が円滑になされるようにしている。</p> <p>委託業者の業務に関するマニュアルについては、令和2年10月に警察通報のリスク判断を含む委託業務全般に関する実態調査を実施し、その結果を踏まえて委託業務について検証を行った。具体的な改定は令和2年度中を予定している。令和3年度のマニュアルには、警察通報事例をはじめ、検証内容を確実に反映させる。</p>	改善中

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-20 (157)	よいこに電話相談の電話応答率への対応について	<p>子供に関する様々な相談を受け付ける電話相談窓口として、児童相談センターでは、よいこに(4152)電話相談を開設している。平成27年度以降の4152電話相談の応答率は50%に満たない状況である。応答できない理由は、電話相談が増加するタイミングで、電話相談を受ける相談員が十分に配置できていないことが挙げられる。福祉保健局は、4152電話相談の応答率を向上させるために、電話に応答できなかった件数の発生状況を分析し、相談が増加するタイミングで十分な人員配置を行うことができるように、児童相談センター相談援助課電話相談事業担当の職員の配置方法を見直されたい。</p>	<p>4152電話相談においては、電話に応答できなかった件数の発生状況を確認し、改善の可否を検討した結果、応答率が低い夜間帯に相談員の配置を増やす取組を令和2年2月から開始した。具体的には、午前中に配置する人数と夜間帯に配置する最低人数を決めておき、午前中の配置を希望する人数が最低人数より多い日は、相談員の休暇、時間帯の希望等を考慮した上で、午前中の配置人数のうち1人を夜間帯に配置するようにした。</p> <p>その結果、午前中の応答率は向上しており、平成29年度が39.4%、平成30年度が35.7%に対して、令和元年度は49.9%となった。</p> <p>また、対象が都内在住・在学の児童及び保護者というこをホームページ上に明記し、都民以外の相談には、居住地域のサービス電話番号を紹介する案内を行っており、応答率の向上に努めている。あわせて、研修やスーパーバイズ体制を強化し、相談技術の向上と適切な相談時間とする取組を実施している。</p>	改善済
意見	1-21 (159)	児童記録票綴の組織的管理とフアイリング方法について	<p>福祉保健局は、都の児童相談所における児童記録票綴の保管について、共有の保管場所での管理することを検討されたい。また、児童記録票綴については、目次やインデックスがなく、作成日付が一覧できないため、フアイリングされている様々な資料を時系列に把握しづらく、児童の情報について、特に担当者以外が適時に適切に把握できる状態にはなっていないものと見受けられる。したがって、福祉保健局及び児童相談所は、児童の個人情報に関する書類が、どこに所在しているのかを組織的に管理できるように、インデックスを児童記録票綴に付すことを検討されたい。</p>	<p>令和元年度の管理課長代理会議で、インデックスに限らず、分かりやすい保管方法などにより、児童記録表を適切に管理するよう、各所に通知を出して周知を行った。</p> <p>鍵付きのキャビネットに入れて保管するなど、個人情報管理方法を徹底しており、各所で継続して保管方法を検討していく。</p>	改善中

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-22 (163)	事例検討研修の 確実な実施につ いて	<p>平成29年度の研修の実施状況を確認すると、当初、秋以降の研修として予定されていた事例検討研修が、実施日程の調整がつかなくなったことを理由に実施を見送られていた。</p> <p>事例検討研修を実施できないのであれば、人材育成の更なる強化のために行われたカリキュラムの見直しの意義を損なうものであると考えられる。</p> <p>児童相談センターは、特に重要性の高い研修は、日程等の変更はあっても研修実施自体が見送られることのないよう、研修の確実な実施に努められたい。</p>	<p>都は、研修計画に基づき、年間を通じて組織的に児童相談所職員の人材育成に取り組んでいる。</p> <p>研修については、経験年数等にに応じて、様々なカリキュラムが準備されており、OJTとOFF-JTを有機的に組み合わせ、実務につながるよう工夫をしている。</p> <p>また、研修の実効性を高めるため、様々な分野から、専門性の高い講師陣を選定している。</p> <p>研修が確実に実施されるよう、講師との調整を早期に実施している。</p> <p>また、計画における実施時期にこだわらず、調整ができたものは実施しており、平成30年度及び令和元年度は、特に事例検討研修について、日程等の計画変更があっても、職員の受講機会を設けることを優先して調整に当たった。新型コロナウイルス感染症の影響でやむなく中止したものはあったが、令和元年度についてはおおむね予定の研修を実施した。</p>	改善済
意見	1-23 (165)	一時保護所に設 置された屋外遊 具の定期点検の 実施について	<p>遊具の定期点検の頻度は年1回以上とすべきであるとする、「都市公園の遊具の安全確保に関する指針」を参考として、一時保護所でも児童が安全に遊具を利用できるように管理を行う必要がある。</p> <p>この点、都の一時保護所では、遊具の定期的な点検は行っておらず、不具合を見つけた場合に随時修理等の対応をしていることであった。</p> <p>屋外の大型遊具は、乗ったり登ったりなど、児童が体を預けた遊びに利用できものが多く、利用中に故障した場合には大きなけがにつながるおそれもある。</p> <p>福祉保健局及び遊具を有している児童相談所は、「都市公園における遊具の安全確保に関する指針」に準じ、一時保護所においても、現状行っている随時の修繕対応に加え、定期的な点検を実施されたい。</p>	<p>令和元年12月に、児童相談センターの一時保護所において、専門技術者による点検を実施した。</p> <p>また日常の点検については、点検ポイントを一覧にした点検票を作成し、職員による目視及び触診による点検を月1回程度実施することとし、令和元年7月から実施している。</p> <p>なお、児童の遊具の使用は必ず職員の見守りの下で行い、安全な使用の確保に努めている。</p> <p>令和2年度中に、遊具がある他の一時保護所に対し、点検票を展開し、月一回程度の点検を実施するよう周知する。</p>	改善中

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘要見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-24 (174)	里親等委託率の 上昇に向けた施 策について	<p>都における里親等委託率は、平成29年度で13.5%と、全国平均を大きく下回っているため、福祉保健局はその原因を分析し、里親制度の説明会の開催や広報の企画立案、登録前や委託後の里親に対して子供との接し方の研修会の実施等、里親のリスクを積極的に軽減し、里親等委託率の向上に努められた。</p> <p>また、里親自体を増やすとともに、里親や里親の下で過ごす児童を取り巻く、都民全体の意識付けが必要と考へられる。里親になりたい人だけでなく、里親にはなれないけれど周りでサポートする人に対する一層の周知を実施されたい。</p>	<p>都民の里親に関する認知度や、里親登録を妨げる要因等について分析を行うため、令和元年に「都民及び企業に対する意識調査」並びに「里親に対するアンケート」を実施した。その結果、里親制度の社会的な認知が不十分であるという意見や、里親制度そのものが社会的に固結されていることが、社員が里親になることを支援するために必要、といった意見が多数寄せられた。そこで、里親の抱える環境を整えるため、民間企業の企画提案により里親制度普及啓発キャンペーン「さとべん・ファミリア」を作成し、キャラクターを活用した動画や都営地下鉄のビジョンやWEBメディアで配信した。その他、教職員を対象とした公開講座の開催や、ワイドコラボ協定企業等の社員に向けたリーフレットの配布等、幅広く啓発活動を行った。</p> <p>また、令和2年3月に「東京都社会的養育推進計画」を策定し、令和11年度末に里親等委託率を37.4%とする目標を掲げたところである。目標値の設定に当たっては、在宅指導中の児童の潜在需要を加味するとともに、施設入所中の児童で里親委託の可能性のある児童数を勘案するなど、丁寧な推計を行っている。目標達成に向けた具体的な取組も盛り込んでおり、一貫性・継続性のある里親支援体制を構築するため、令和2年10月より、里親のリスクと一連の業務を包括的に民間・里親への研修、児童と里親のマッチング、養育の支援といった一連の業務を包括的に民間機関に委託するフォロスタリング事業を、多摩児童相談所の所管地域でモデル実施している。民間機関と児童相談所が連携しながら、地域ごとに、地域の特性に合わせたリスクルールやきめ細かい里親支援を行っていく。</p> <p>さらに、委託中の里親等への支援として、令和2年度より里親支援機関に「自立支援相談員」を配置し、委託児童の自立に向けた支援を行うなど、里親等委託率の向上に向け、里親支援の充実を図っている。</p>	改善済

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-25 (178)	児童自立支援施設における福祉職員の人員計画について	<p>萩山義務学校の職員定数は、児童福祉施設最低基準で定められている「おおむね児童四・五人につき一人以上」の基準は満たしているが、児童が日常生活を過ごす際には、児童12人に対して2人ないしは1人で対応することとなり、職員はかなりの負担を抱えている状況である。また、退職者が見込まれており、職員の育成に時間がかかるともかわからず、数年先までの人員計画が策定されにくい。</p> <p>福祉保健局は、人員計画を策定し、計画的に人材育成を行われたい。</p>	<p>入所児童の支援体制を強化するため、令和元年度には職員定数を各園1名ずつ増員しており、また、計画的な人材確保・育成を行うため、福祉職の人材育成方針に基づき人材育成にも取り組んでいる。</p> <p>令和2年4月の新規採用については、業務説明会等の採用活動を充実させるなどの取組を行い、両園合計で10名以上の配属に結び付けた。</p> <p>令和3年4月の新規採用については、キャリア活用、I類B、II類など多様な採用区分により、若手から即戦力まで、多様で有為な人材の確保に努めており、採用に当たっては、新たにPR動画を作成するなど採用活動を一層充実させ、今後も引き続き試験（選考）申込者の確保を図っていく。</p> <p>新規採用職員については、児童自立支援施設の各寮に隔年各1人を上限に配置することとしており、新規採用職員の配置方針、ジョブローテーション、OJT・研修に関する福祉職の人材育成方針に基づき、計画的な育成を図っている。</p> <p>一方、児童自立支援施設では、今後10年間で30数人程度（約3割弱）の退職が見込まれているが、退職動向に応じた人員確保を確実に実施していくとともに、ジョブローテーションを行いながら福祉職全体の配置管理・育成を行っていく。</p>	改善済
意見	1-26 (183)	情報アクセスの向上について	<p>ウェブサービスで提供される情報内容及び情報提供方法の重複が見えられた。</p> <p>情報提供の根拠となる規定及び事業の所管部署が異なっているため、一元管理は難しいとのことであったが、都には、両者の長所を活かした情報提供ができれば、相互にリンクを貼って紹介するなどの対応を図られたい。</p> <p>また、都のホームページ上には、フローチャート式で都の保育関連の情報を紹介するページが作成されているが、フローチャートの結果のリンク先が、都の事業を羅列しただけのリンク集となっているものもあった。リンクは分かりやすい配置にしたり、情報の羅列ではなくカテゴリを設けて分類したりして提示するなど、分かりやすいホームページ構成を工夫されたい。</p>	<p>平成30年12月に、「とらばら」のリンクを貼付した。</p> <p>「保育所・こども園・認証保育所」に、「こぼる」のリンクを貼付した。</p> <p>令和2年8月に、都の事業を羅列しただけのリンク集となっていたものなどをカテゴリを設けて分類を行い、一般の利用者にも分かりやすいホームページに修正した。</p>	改善済

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-27 (186)	都が運営するウェブ上の情報公開の更新状況について	<p>都には運営するウェブページの管理部署を明らかにし、都民に最新の情報を提供するよう努めるとともに、活用されていないと思われるウェブページについては、削除も含め検討されたい。</p> <p>また、とうきょう子育てスイッチでは、検索結果に表示されるウェブサイトのリンク先が表示できないものが複数発見された。リンク管理自体は行っているものの、この運用が十分かつ適切であるとも言えない状況である。</p> <p>福祉保健局には、運営するウェブサービスやホームページのリンク管理方法を再度検討し、リンク切れの内容、紹介するリンクの階層を一つ上げるなど、都民がでるかぎり最新の情報にアクセスできるよう努力された。</p>	<p>平成31年4月に「とうきょう子育て応援Navi」ページを削除し、ページ内の各リンクの階層を一つ上げた。</p> <p>とうきょう子育てスイッチのコンテンツ「都内行政サービス」は、区市町村及び都関係部署から情報収集しているため、平成31年1月の行政サービス情報検索の第2回更新調査の際、紹介するリンクの階層を一つ上げるように区市町村及び都関係部署等に依頼した。</p> <p>定期的（毎月1回程度）に局で実施するホームページのリンク切れ確認などの機会を利用し、適切な管理を図っている。今後も継続して適切な管理を行っていく。</p>	改善済
意見	1-28 (193)	子育て応援とうきょうパスポート事業の規模拡大について	<p>子育て応援とうきょうパスポート事業（以下、「パスポート事業」という。）は、内閣府が主導で進めている全国的な事業であるが、都は各区市で独自に進めていることもあり、近隣県に比べ協賛店の登録数が伸びていない。</p> <p>このような事業は、協賛店が増えれば、都民への周知につながる利用が増え、利用者が増えれば、協賛店も増えるという好循環が期待できる。しかし、都では、イベントで当該事業を知り、利用してみたいと思う都民がいるものの、協賛店が生活圏に少ない状況である。</p> <p>平成30年度以降は、周知等の予算も付いているので、福祉保健局は、平成33年度末までに7,000店舗という目標の達成に向けて、効率的に登録店舗数を拡大された。</p>	<p>平成30年度については、平成30年11月～平成31年3月に、「子育て応援とうきょうパスポート事業に関する普及啓発業務等の企画・運営委託」により、パスポート利用促進と協賛店拡大PRを実施した。</p> <p>また、平成30年12月～平成31年1月には、「冬休みキャンペーン」により、平成31年3月には、「春休みキャンペーン」により、協力協賛店が、冬休み・春休み限定のサービスを提供し、パスポート事業をPRした。</p> <p>令和元年度については、企画提案を受けた業務委託契約により、フリーバーへの掲載や直接の営業、SNS等を活用したPR等を行い、協賛店拡大の取組を実施した。</p> <p>令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の影響下における社会変化を踏まえ、都民の生活意識を的確に捉えた内容の提案を求めた上での業務委託を実施している。</p> <p>&lt;拡大状況&gt;          ・登録者数 49,900（平成31年3月末）→120,686（令和2年10月末時点）          ・協賛店 4,382（平成31年3月末）→5,218（令和2年11月1日）</p>	改善済

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-29 (197)	赤ちゃん・ふらつとの検索機能向上の検討について	福祉保健局には、都がホームページ上で公表する赤ちゃん・ふらつとの一覧や、子育てスイッチの地図検索システム上で、設置する施設の種類の検索を可能にしたり、利用可能日や利用可能時間が絞りに絞って検索したりできるような仕組みを作るなど、利用者にとっての有用性を高めるため、更なる工夫を検討されたい。	赤ちゃん・ふらつとも検索できるようにした(令和元年11月1日)。	改善済
意見	1-30 (201)	赤ちゃん・ふらつと事業の価値の向上について	赤ちゃん・ふらつとは、類似のベビーケアスペースと異なり、要綱基準を満たしていることが前提であり、設置後に要件を満たさないと認められた施設については個別に改善を求めるなど適切な運営に努めている。この点、利用者にとっては、設備や運営管理が一定以上の水準に保たれている安心感があり、子育てスイッチでの検索も施設の情報公表しており、場所が調べられるというメリットもある。福祉保健局には、赤ちゃん・ふらつとの設置後も、引き続き水準を維持するよう管理状況を把握し、検索システムの利便性を向上することで、赤ちゃん・ふらつとの価値向上を図られたい。 また、ベビーケアスペースや赤ちゃん・ふらつとの利用者のニーズを把握し、必要であれば要綱基準の見直しを行われたい。	赤ちゃん・ふらつとも引き続き水準を維持できるように、設置施設に対して、基準に適合していることの確認を促すため、令和元年6月及び10月に、「赤ちゃん・ふらつと通信」(年2回発行)を公共施設等の全設置施設に送付し、基準の周知と確認を依頼した。 また、令和元年6月及び10月に、各区市町村の公共施設等に対し、確認を依頼するとともに、都において、現地確認を13施設で実施した。 令和元年10月31日に、全設置施設に対し、利用者ニーズ及び施設側ニーズ調査を依頼し、ニーズの把握を行った。 ニーズ調査の結果、追加整備に関する要望が多かった。しかし、ニーズを踏まえ、要綱改正を行うと、既存の設置基準を引き上げることになり、設置基準を満たせない赤ちゃん・ふらつとが一定数出てくると思われるため、要綱改正は行わないこととした。 一方、把握した利用者ニーズについては、「赤ちゃん・ふらつと通信」で、施設側にフィードバックを行う。今後も引き続き、赤ちゃん・ふらつとの実態を把握するとともに、都からの情報発信も行い、赤ちゃん・ふらつとの水準を維持・向上させるよう努めていく。	改善済

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘要見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-31 (204)	赤ちやん・ふらつと事業と他事業との連携強化について	<p>赤ちやん・ふらつとを設置する施設は、都のホームページのほか、子育てスイッチやパスポート事業でも紹介されており、赤ちやん・ふらつと事業は他の事業と一体となって実施されている。</p> <p>中でも、パスポート事業の専用アプリ（以下、「パスポートアプリ」という。）では、スマートフォンで手軽に赤ちやん・ふらつとを検索することができる。しかし、現在、都のホームページ上ではこの旨は紹介されていない。</p> <p>また、パスポートアプリでは、授乳スペースの提供など、赤ちやん・ふらつとを設置する店舗であっても協賛店登録をしていないければ、サービスで絞った検索結果には表示されなかった。</p> <p>福祉保健局には、今後も引き続き、赤ちやん・ふらつと事業と連携する事業のホームページへのリンクを、赤ちやん・ふらつと事業のホームページ上で紹介したり、適合証となるステッカーにアプリのQRコードを付いたりするなど、関連する事業間での、都民への相互のサービス周知と事業展開に尽力されたい。</p>	<p>平成31年3月に、パスポートアプリを改修し、「授乳したい」、「おむつ替えしたい」等の「シーン別検索」機能を追加することにより、協賛店登録をしていない店舗の授乳スペース等についても、検索結果に表示されるようにした。</p> <p>令和元年4月25日から、都ホームページの赤ちやんふらつと掲載ページに、子育て応援とうきょうパスポートアプリのQRコードを掲載した。</p> <p>また、事業周知を図るため、設置事業者にステッカーを配布し、入り口等に表示していただくように依頼を行っている。</p>	改善済
意見	1-32 (208)	児童養護施設退所者等に対するすまいる確保支援事業のあり方について	<p>福祉保健局は、児童養護施設退所者等に対するすまいる確保支援事業のあり方を再度検討するとともに、継続するものであれば、効果測定を実施し、事業が支援対象者の支援に役立つよう、分析・検討を実施されたい。</p>	<p>児童養護施設退所者等に対するすまいる確保支援事業は、平成30年度末を持って事業終了した。本事業の実施時点の入居予定だった者には、経過措置期間中（最長令和11年2月末まで）は支援を行うとともに、「新たなセーフティネット」事業について、必要に応じて、対象者が必要とする内容を説明するなどの支援を行っている。</p>	改善済

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘要見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	1-33 (210)	特命随意契約による発注方法等の見直しについて	<p>特命随意契約は、慎重に採用すべき例外的な契約手法であることから、福祉保健局は、特命理由の合理性を明確に記載するとともに、これまでに以上に競争性・公正性を十分に確保できるように、特命随意契約による発注方法等について、案件ごとに、その都度、協議・検討した上で、入札・契約手続を進めるよう再徹底されたい。</p>	<p>措置の概要</p> <p>1 契約事務担当者に向けた周知 本庁各部及び事業所の契約事務担当者向けに研修や説明会等を実施し、その中で特命随意契約は慎重に採用すべき例外的な契約手法であることを周知している。</p> <p>《開催実績》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成31年 4月17日 本庁・用度事務担当者連絡会</li> <li>・令和元年 6月19日 局研修「事務実務（契約）」</li> <li>・令和元年11月20日 令和2年度福祉保健局準備契約事務説明会</li> <li>・令和2年 4月 本庁・用度事務担当者連絡会※</li> <li>・令和2年 6月 局研修「事務実務（契約）」※</li> </ul> <p>※ 新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から資料配布のみ</p> <p>2 契約事務等に関する自己点検の実施 令和元年8月、起工（起案）、契約、物品管理等の事務の執行状況を把握し、一層業務を適正に管理できるように、管理監督者の意識を高めることを目的に、本庁及び事業所の課を単位として、契約事務等に関する自己点検を実施した。その点検項目の中には、特命随意契約の特命理由に関するものもあり、これについても各課が現状把握を行っている。</p> <p>3 個別案件への対応 課担当者や各部担当者間において、十分な事前調整を行い、特命理由を明確にした上で、課内での検討を行っている。その後、福祉保健局物品買入れ等指名業者等選定委員会要綱に基づき業者選定委員会における審議により、当該特命随意契約の適切性を確保している。</p>	改善中

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-1 (215)	東京都高齢者保健福祉計画における目標設定について	<p>東京都高齢者保健福祉計画においては、重点項目ごとに、計画策定時の状況と目標を設定している。定性的な目標である場合、事業の実施に当たって、どのように、いつまでに、誰が、事業を遂行していくべきか、そのための予算がどの程度必要か、が不明瞭になり、効率的性、経済性を損なう可能性があることから、第8期東京都高齢者保健福祉計画に向けて、定量的な目標を設定されたい。また、定性的な目標を立てざるを得ない場合であったも、比較対象を明確にし、どの程度“増加”、“減少”するのか、読み手を誤らせないよう工夫を講じられたい。</p>	<p>令和2年度、東京都高齢者保健福祉計画を策定するため、策定委員会を開催し、計画の策定作業を進めている。9月より、策定委員会の部会である起草委員会において、計画の具体的内容、目標指標などを提示し、目標数値などについて意見を伺った。その後、12月15日開催の第3回計画策定委員会に、数値を入れた指標案を提示し、議論していただいた。今後、1月中旬の第4回策定委員会やパブリックコメント等における意見を反映した後、3月末に計画の最終版を公表し、指摘についての措置を完了する予定である。</p> <p>(スケジュール) 6/29、7/21 策定委員会開催 9/4、10/6、11/5 起草委員会 12/15 策定委員会(1月中旬及び3月開催予定) 2月 パブリックコメント 3月末 計画発表</p>	改善中
意見	2-2 (221)	高齢者向け施設・住宅の整備目標について	<p>都では、施設系サービスについて、平成37年度末の整備目標を設定している。その中で、特別養護老人ホーム、介護老人保健施設の平成37年度の整備目標数について、現状の整備ペースではいずれも目標達成が困難であることが想定されるため、より一層の促進策が必要である。都は、平成37年度末の整備目標達成に向けた取組として、3年ごとに中期的な見直しを行うとともに、社会・経済情勢を考慮して柔軟に対応できるように、単年度ごとの予算編成の都度、取組の成果の検証を行い、新たな対策を検討することによって、目標を確実に達成されたい。</p>	<p>特別養護老人ホームの整備目標の達成に向けて、令和元年度から、整備に適した用地を確保するための取組を行う区市町村への支援を開始したほか、地域密着型特別養護老人ホームについて、整備率が低い地域への加算を創設した。</p> <p>また、令和元年度において、特別養護老人ホームの整備見込みに関する調査を全区市町村に実施し、さらに15区市と意見交換を行い、進捗を把握した。調査・意見交換を通して、整備促進に向けて土地の確保が課題であることが明らかになったため、令和2年度から、特別養護老人ホームの定期借地権の一時金に対する補助を拡充した。</p> <p>介護老人保健施設の整備を促進するため、令和2年度から、改築に対する補助を開始したほか、定期借地権の一時金に対する補助を拡充した。</p> <p>なお、高齢者保健福祉計画策定委員会において、次期計画の策定作業を進めているところであり、整備目標についても検討を行う予定である。</p>	改善中

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘要見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-3 (224)	<p>都有地活用による地域の福祉インフラ整備事業（高齢者向け施設）の貸付実績は、直近の公募案件は、平成29年4月18日に公表された1件のみであり、それ以後公募を行っていない理由は、区市町村からの活用意向がなかったためとすることである。</p> <p>しかし、地価が高く、施設整備に適した土地の確保が困難であることや、建築価格の高騰を背景として、市内の高齢者向け施設が不足している状況においては、都有地に対する需要があるはずである。</p> <p>事業を有効に進めるべく、今後とも福祉保健局が、各区市町村の意向を適切に捉えたい。また、各局等との連携を継続し、高齢者向け施設の整備に適した都有地を提供できるよう努め、区市町村の福祉インフラ整備を支援されたい。</p>	<p>指摘要見の内容 (要約)</p> <p>都有地活用による地域の福祉インフラ整備事業（高齢者向け施設）の貸付実績は、直近の公募案件は、平成29年4月18日に公表された1件のみであり、それ以後公募を行っていない理由は、区市町村からの活用意向がなかったためとすることである。</p> <p>しかし、地価が高く、施設整備に適した土地の確保が困難であることや、建築価格の高騰を背景として、市内の高齢者向け施設が不足している状況においては、都有地に対する需要があるはずである。</p> <p>事業を有効に進めるべく、今後とも福祉保健局が、各区市町村の意向を適切に捉えたい。また、各局等との連携を継続し、高齢者向け施設の整備に適した都有地を提供できるよう努め、区市町村の福祉インフラ整備を支援されたい。</p>	<p>各局と連携し、区市町村のニーズ等について説明し、施設整備に適した都有地の情報提供を求め、必要な土地の確保に努めてきた。また、より利用しやすい条件とするため技術的な協力をしてもらうなど、各局と調整を行ってきた。その結果、得られた情報について、定期的に区市町村に対して情報提供を行うなど、活用意向の把握に努め、福祉インフラ整備に向けた取組を強化してきた。</p> <p>具体的には、年4回程度、各局から情報提供を受け、これを基に区市町村の意向確認を行っている。</p> <p>こうした取組により、板橋区の都有地において、認知症高齢者グループホーム等の整備・運営事業者を決定（令和2年2月）した。また、杉並区の都有地において、認知症高齢者グループホーム等の公募を開始（令和2年8月）した。</p>	改善済
意見	2-4 (228)	<p>認知症高齢者グループホーム緊急整備支援事業について</p>	<p>認知症高齢者グループホーム緊急整備支援事業については、平成27年度から平成29年度の予算執行率が、いずれも50%を満たしていない。また、補助金の支出先については、平成29年度は都内62区市町村のうち、20区市町村である。</p> <p>認知症高齢者グループホームの整備数が、平成37年度の目標数を達成するためには、指定権者である区市町村の計画・取組が重要であることから、都は、区市町村が整備に積極的に取り組めるよう支援することによって、整備促進につなげられたい。</p>	<p>区市町村が積極的に整備を進められるよう、認知症高齢者グループホーム整備事業に関する説明会を令和元年5月15日に開催し、42区市町村の参加があった。令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、説明会開催に代えて認知症高齢者グループホーム緊急整備事業に関する資料をホームページに掲載の上、その旨を区市町村に周知した。</p> <p>また、令和元年度から、オーナー型による整備について補助額の加算を創設し、令和元年度に協議を受けた案件のうち半数以上がオーナー型について補助額となつている。</p> <p>さらに、令和元年度からは、区市町村・運営事業者がともに認知症高齢者グループホームの利用者負担軽減を行う場合の整備費補助への加算を創設し、区市町村に対して周知を図っている。</p> <p>加えて、都独自の補助として、整備状況が十分でない地域については、補助額を1.5倍に加算している。本加算については年度ごとに区市町村の状況に応じて指定地域の見直しを行っており、整備が進まない区市町村が積極的に整備に取り組めるよう支援している。</p>	改善済

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-5 (230)	介護サービス提供事業者の廃止・取消に係る情報公開について	<p>介護サービス事業者は、事業を廃止、休止又は再開しようとするときは、指定権者に届け出なければならないとされている。</p> <p>都では、ホームページにおいて、廃止・取消事業所一覧を公表しているが、監査人が当該ホームページを確認したところ、平成30年8月23日現在、平成27年7月31日受理分が最新の情報となっていた。</p> <p>今後、事業所の廃止・取消があった際の公表のタイミングについて検討を行うとともに、廃止・取消があった場合に適宜に公表できような体制とすること。</p>	<p>取消事業所等の行政処分を行った案件については、行政処分決定後、速やかにホームページに掲載した。</p> <p>廃止事業所の公表のタイミングについて法令上の規定はないが、原則として、当該月の廃止事業所一覧を作成し、翌月末を目途にホームページに掲載していく。</p> <p>令和元年度の廃止事業所の公表は年間5回となったが、今後は、引継マニュアルに公表のタイミングを記載するとともに、複数の職員で確認を行い、迅速な公表に取り組む。</p>	改善中

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-6 (235)	居宅サービス事業者に対する東京都福祉サービス第三者評価の受審促進について	<p>都では、介護サービス事業者に対し、利用者、事業者とは異なる第三者の評価機関が、介護サービス利用者に対しては異なる情報提供と、介護サービスの質の向上を目的として、介護サービス事業者を評価する、東京都福祉サービス第三者評価制度を実施している。しかしながら、居宅サービス事業者の第三者評価受審率が低いことから、情報量が少ない状況にあり、利用者による居宅サービス事業者の評価結果の活用が進まない状況にある。</p> <p>より多くの居宅サービス事業者が第三者評価を受審し、第三者評価結果の活用が促進されることにより、利用者にとって、事業者に関する情報を多く収集でき、利用者目線に立った事業者の選択が可能となるメリットや、居宅サービス事業者にとつて、他の事業所とは違う特徴を客観的に伝えることが可能となり、利用者に安心して選んでもらえるというメリットがある。</p> <p>都としては、これらのメリットを踏まえて、第三者評価結果の利用度を高めるための取組を行っているもの、第三者評価結果の活用が伸び悩んでいる。そのため、今後も、第三者評価受審のメリットを、居宅サービス業者に周知して、受審率の向上につなげたい。また、サービス利用者に対して、第三者評価制度について、より普及啓発を行うことで、利用者による活用を促進されたい。</p>	<p>東京都福祉サービス第三者評価の実施主体である東京都福祉サービス評価推進機構（以下「推進機構」という。）では、評価・研究委員会の下に設置した評価手法ワーキング及び評価手法小ワーキングにおいて、高齢者の居宅サービスの受審率向上策について検討を続けている。まず、人材確保の観点から受審のポイントを周知し、積極的な受審を促すため、東京都労働局（ハローワーク）と連携した取組を進めている。</p> <p>令和2年9月、都は、都内の全ハローワークにおいて、①第三者評価を受審した事業所には求人票にその旨を記載させること、また、未受審事業所には第三者評価について周知すること、②来所した求職者に、就職先を選ぶ際の参考情報として第三者評価の結果の活用を勧奨すること、とを、東京都労働局に文書で依頼し、了承を得た。都は、東京都労働局から各ハローワークに上記内容を周知する通知が発出されたことを確認の上、リーフレット2種類（事業者向けと求職者向け）を各ハローワークに送付した。</p> <p>令和2年10月、都は、この取組について福祉保健局のホームページに掲載するとともに、区市町村あてに周知し、事業所等への周知について協力を依頼した。また、推進機構は、評価機関あてに周知し、事業所等への周知について協力を依頼した。そして、受審済事業所に受審済ステッカー等を送付する際に、周知文書を同封することを開始した。</p> <p>今後も事業周知を積極的に進めていく。</p> <p>また、「東京動画」等の都の広告媒体の活用や区市町村との連携による都民向け普及啓発を継続して実施していく。</p>	改善中

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容(要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-7 (237)	東京都介護認定審査会運営適正化委員会の出席率について	<p>東京都介護認定審査会運営適正化委員会の委員の中で、出席率が極端に低い委員が2名存在する。平成28年度においては、上記2名が全ての会で欠席していることから、開催された回全てで、出席者が4名の委員のみとなっている。</p> <p>東京都介護認定審査会適正化委員会を有効に機能させるために、欠席委員の参加促進を図り、必要に応じて、選定委員の見直しについても行われたい。</p>	<p>東京都介護認定審査会適正化委員会は、東京都高齢者保健福祉施策推進委員会介護給付適正化部会と統合し、令和元年度に、東京都高齢者保健福祉施策推進委員会保険者支援部会を充足させた。委員数は従前の99名から15名に増員し、高齢者の自立支援・重度化防止・介護給付適正化に向けた保険者支援策をより広く検討する体制となっている。</p> <p>引き続き、保険者支援部会委員に向けて参加促進を図り、介護認定審査会適正化等の保険者支援の推進に取り組んでいく。</p>	改善済

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-8 (240)	地域包括支援センター機能強化支援事業について	<p>地域包括支援センターの課題として、「業務量が過大」、「業務量に対する職員数の不足」が挙げられる。今後、高齢者人口が増加し、地域包括支援センターの役割が拡大していく中で、地域包括支援センターの業務量は増加することが見込まれることから、各区市町村では、地域包括支援センターの機能強化を図り、都においては、地域包括支援センターの機能強化を支援するため、地域包括支援センター機能強化支援事業を行っている。しかし、平成29年度における事業の予算執行率は低く、この理由として都は、①機能強化型地域包括支援センター設置事業については平成30年度で終了し、以後は高齢社会対策区市町村包括補助事業に移行することになっており、②介護予防による地域づくり推進員の配置事業については平成31年度で終了することになっているため、と認識している。</p> <p>しかし、地域包括支援センターの役割が拡大し、各センターでの業務量が増加していく中で、前述した地域包括支援センターの課題を解決し、地域住民の利便性を向上させるためには、地域包括支援センターの機能強化がより必要となる。そのため、都としても、機能強化のため支援がより必要とあってくることから、高齢社会対策区市町村包括補助事業の積極的な活用を呼びかけるなど、地域包括支援センター強化支援に取り組まれたい。</p>	<p>区市町村に事業の活用例を具体的に提示するなどして、地域包括支援センターの機能強化に向けた積極的な取組を促している。</p> <p>令和元年度においては、区市町村担当者への説明会を令和元年5月7日に開催し、地域包括支援センター機能強化支援事業の活用例を説明した。</p> <p>さらに、包括補助事業の事例集に活用例を掲載し、令和2年1月7日に区市町村へ配布した。</p> <p>令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響により説明会が中止となったが、説明会資料を令和2年5月13日に区市町村へ配布した。</p> <p>以上の取組の成果から、令和2年度、新規で1区の事前協議があった。</p>	改善済

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-9 (242)	生活支援コーナー ネイネーターに 対する研修の効 果測定について	<p>生活支援コーナーは、高齢者の生活支援・介護予防サービス体制整備を推進していくことを目的とし、地域において、生活支援・介護予防サービスの提供体制の構築に向けたコーナー機能（主に資源開発やネットワーク構築の機能）を果たす者とされている。都では、生活支援コーナー等に対して、活動に当たっての基本理念や具体的なサービスの開発手法等に関する知識及び技術の習得・向上を図るための研修を実施している。</p> <p>保険者機能強化推進交付金の算定のための評価指標においても、生活支援コーナーについて、単なる配置にとどまるのではなく、地域資源の開発に向けた具体的な取組（地域ニーズ、地域資源の把握、問題提起等）を行っているか、といった指標が設けられている。</p> <p>そのため、生活支援コーナーに対する研修について、区市町村における高齢者の生活支援等サービスの体制強化につながっているか効果検証を行い、研修の更なる充実に役立てられたい。</p>	<p>研修受講者に対するアンケート（平成29年7月、9月）、区市町村の生活支援体制整備事業担当部署に対する事業実施状況調査（毎年度2回）、区市町村へのヒアリング、及び情報交換会の開催の結果等を踏まえて生活支援コーナーや区市町村の担当者が抱える課題を分析し、効果検証を行うとともに、検証内容をカリキュラム検討会に反映することで生活支援コーナーネイネーターが生活支援の担い手の養成やサービスの開発等に効果的に実施できるよう、研修内容の充実を図っている。</p> <p>また、国の保険者機能強化推進交付金では、「研修の実施により生活支援コーナーネイネーターを養成している」ことが都道府県分の指標となっており、上記の調査結果では、同一人の重複受講を許していないにも関わらず、初任者研修の受講者数が減少傾向にないことから、生活支援コーナーネイネーターの入れ替わりが頻繁であるという課題が読み取れた。このことから、知識・ノウハウを有さない新任の生活支援コーナーネイネーター向けに研修を実施する需要が見込まれており、今後の研修の実施規模を決定するための検討材料としている。</p> <p>平成30年10月には、地域で活動するコーナーネイネーターの実践的な対応力の向上を図るため、新たに現任者研修を開始し、平成31年3月には、生活支援コーナーネイネーターによる地域づくりの推進に向けて、「住民主体の地域づくり」の理念と実践が学べるよう、研修科目と内容を見直した。</p> <p>令和元年度においては、初任者研修、現任者研修Ⅰ及び現任者研修Ⅱを実施した。（参加者はそれぞれ167名、43名、30名であった。）</p> <p>令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響により、研修の日程、内容及び実施方法について変更が生じているが、感染リスクに配慮しつつ、可能な限り計画に沿った事業を実施していく予定である。</p>	改善中

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-10 (245)	選択的介護について	<p>介護保険サービスと保険外サービスとを組み合わせて提供する「選択的介護」は、利用者の利便性が向上する点とともに、事業者の収益性が向上し、ひいては介護職員の処遇改善に有効である、などの利点がある一方、本来、保険外サービスに盛り込むべきサービス内容が、要介護高齢者本人向けの介護保険サービスに紛れ込み、結果的に不適正な給付が増えるおそれや、要介護高齢者本人やその家族からのサービスの要求が多くなり、サービスを提供する訪問介護員等の負荷が過度に大きくなるおそれなどのリスクもある。</p> <p>平成30年9月に厚生労働省より発出された通知において、介護保険サービスと保険外サービスを組み合わせて提供する場合は具体的な取扱いも示されたことから、今後、保険者や事業者の対応も、より柔軟に変化していくことと考えられるが、都が実施するモデル事業の実施により、介護職員の確保や処遇改善に帰するよう事業の実施に向け、引き続き検討を行われたい。</p>	<p>モデル事業について、適切な事業運営を図るとともに、モデル事業の効果や課題について、豊島区とともに、事業者や利用者へのアンケート調査やヒアリング調査を実施し、「利用者及び家族の利便性・満足度・安心感が向上すること」、「自立支援を阻害しないこと」、「ケアの効率や質的向上に資すること」等について検証を行っている。また、利用者の中長期的な利活用状況やニーズの傾向についても、個別事例に着目した検証を行った。</p> <p>令和2年3月までの取組の成果やノウハウをまとめた報告書を作成し、令和2年6月に公表した。</p>	改善中
意見	2-11 (248)	島しょ部における介護サービスについて	<p>島しょ部は、地理的な事情もあり、介護サービスを支える人材の確保が特に困難であり、特に小規模な保険者は、市場性の面から、介護サービス事業として成立させることは困難であることが課題である、と都は考えている。</p> <p>島しょ部は、区部や多摩摩部と異なる点が多々あり、それぞれの離島町村によっても特徴が異なる。それぞれの離島に居住する都民にとっても、それぞれの離島町村にあったサービス提供が可能となるよう、今後も保険者を支援されたい。</p>	<p>離島や山間部等の過疎地域は介護サービスの確保が困難であり、それら町村の特性に応じた施策の充実を目的として、離島等サービス確保対策検討委員会を設置し、介護サービス提供体制の充実を図っている。</p> <p>当該委員会を令和元年7月3日、同年11月19日、令和2年1月21日、同年7月28日(書面開催)、同年11月12日に開催した。議事次第としては、現状における介護保険制度全般的な技術的助言や東京都施策の情報提供を行った上で、当該島しょ等地域の特性を踏まえた人材確保や保険者機能強化充実のための検討を行い、①要介護認定の適正な事務処理、②離島等町村が所管する指導検査、③自立支援・重度化防止・介護給付適正化の全般的な技術的助言のほか、東京都の施策の情報提供、当該地域における介護保険事業計画の策定、人材確保や保険者機能強化のため支援策の検討を行った。引き続き、当該地域の特性や実情に応じた支援の充実に努める。</p>	改善済

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-12 (255)	介護に関する研修事業の一層の充実について	<p>研修実績を見ると、実績者数が予定者数を下回っている研修も多く、研修事業を拡大していく動きが弱いように思われる。また、介護職員を対象としているスキルアップ研修は、人材不足の影響から3日間の研修へ参加できない状況があり、必要な研修が受けられず、スキルアップの機会が確保されないこと、人材が定着せず、人材不足の悪循環を招く可能性がある。このことのできる環境を構築し、必要人材に研修に参加することの意義が有意義に活用されるよう努められたい。</p>	<p>措置の概要</p> <p>1 スキルアップ研修 介護職員を対象としたスキルアップ研修については、介護事業所向けのアンケート調査の結果(医療の知識に関する研修には参加させたいが、1事業所当たりの参加可能な日数の平均は1.17日/月)を踏まえ、有識者によるカリキュラム検討会(令和元年7月～9月に計3回実施)で検討した結果、3日間のカリキュラムを1日に変更し、介護職員が参加しやすい設定にするとともに、新任職員向けと中堅職員向けの2コースとすることにより、質の高い介護サービスが確保されるよう再構築を行った。 令和2年度は、上記の内容により、新型コロナウイルス感染症対策を行った上、計5回(新任職員向け3回、中堅職員向け2回)の研修を予定している。</p> <p>2 歯科医師・薬剤師認知症対応力向上研修 歯科医師認知症対応力向上研修については、平成30年度から研修回数を増やし、令和元年度からは、より受講者が参加しやすい会場を実施する等の対策を講じている。 薬剤師認知症対応力向上研修については、受講希望者の申込時の利便性を考慮し、平成30年度からは、WEB上でも研修の申込みができる形に変更を加えている。さらに令和元年度からは講師と講義内容にも変更を加えるなど、受講者が受講しやすく、より満足度が高い研修の実施に向け、運営体制及び研修内容の見直しを図っている。</p> <p>3 認定調査員等研修及び介護認定審査会運営適正化研修 主に区市町村から受講希望申請を受け付けている認定調査員等研修事業及び介護認定審査会市町村の需要数との差異があり、8割程度の受講率にとどまっているものもある。そのうち、資格付与の認定調査員新規研修については、受講者の利便性を考慮し、平成29年度2回、30年度3回、令和元年度4回と実施回数を増やしたが、平成29年度411名、30年度565名、令和元年度497名との実績で、実施回数が多い令和元年度ではなく、平成30年度が最も多い受講実績となった。区市町村の受講需要数は均等ではなく、年度により異なっていると思われる。 なお、研修カリキュラムに関してには向上に努め、要介護認定制度の公正中立の確保を図っている。</p>	改善済

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-13 (261)	介護職員キャリアパス導入促進事業の普及について	<p>介護職員キャリアパス導入促進事業の対象となる都内の介護サービス施設・事業所数は、平成30年4月末時点で10,671か所ある一方、平成29年度に、事業を利用した施設・事業所数は238か所であり、対象施設・事業所に対して2%程度しか利用されていない。</p> <p>介護職員がキャリアパスを構築しながら、介護の仕事に誇りを持って働くことができ、介護人材の不足に備え、導入促進事業を広く活用し、より多くの事業所で介護職員キャリアパス導入促進事業を実施するよう取組を実施された。</p>	<p>都は、介護人材の育成・定着に向けて、国が創設した「介護キャリア段位制度」を活用し、キャリアパスの導入に取り組む事業所を支援している。</p> <p>より多くの事業所が介護職員キャリアパス導入促進事業に取り組み始めるように、本事業の支援内容の充実、都内に介護事業所を有する法人を対象とした説明会の開催など、本事業の更なる普及に向けて着実に取り組んでいる。</p> <p>具体的には、令和元年度から、介護事業所が利用しやすくなるため、アセツサー講習受講支援事業費補助の補助要件を緩和するといった見直しを行った。また、令和元年度は主に以下の周知を実施した。</p> <p>令和元年度4月  <ul style="list-style-type: none"> <li>・都及び公益財団法人東京都福祉保健財団のホームページへの掲載の開始</li> <li>・事業内容及び説明会開催について、都内に介護事業所を有する法人あてに、案内郵送</li> <li>・公益財団法人東京都福祉保健財団が発行する「とうきょう福祉ナビゲーション」のメールアドレスでの周知 (6月、9月、10月にも同様実施)</li> </ul> </p> <p>令和元年度5月  <ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉保健局発行の「かいかいき便り」による周知 (8月、9月、10月、11月にも同様実施)</li> <li>・本事業説明会の実施</li> </ul> </p> <p>説明会では、都内に介護事業所を有する法人を対象に、「介護キャリア段位制度」の実施機関からの「介護キャリア段位制度」の説明や、具体的な補助金活用イメージをつかんでもらうため、補助金活用実績のある事業所からの活用事例紹介等を実施した。</p> <p>令和元年度6月  <ul style="list-style-type: none"> <li>・区市町村へ周知協力依頼 (11月にも同様実施)</li> <li>・介護職員奨学金返済・育成支援事業費補助金説明会での周知 等</li> </ul> </p> <p>また、平成29年度から、介護事業所が「介護キャリア段位制度」を活用し、キャリアパスの導入に取り組めるよう、キャリアパス導入促進事業費補助を活用していない介護事業所を対象に、経営コンサルタントの訪問等による個別相談等を実施しており、令和元年度は8月から実施した。</p> <p>さらに、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大が懸念される中においても、本事業の普及に向けて動画を作成し、周知に取り組んでいる。動画は、対象事業所のニーズに応じたコンテンツとすることで、普及啓発を図っている。また、令和元年度同様に、令和2年9月から、キャリアパス導入促進事業費補助を活用していない介護事業所を対象に、経営コンサルタントの訪問等による個別相談等を実施している。</p> <p>また、令和2年度から、介護保険制度の介護職員処遇改善加算等の取得を支援する事業を新たに実施しており、この支援を利用した介護事業所に対しては、本事業を利用するよう案内を行っている。</p> <p>さらに、令和2年7月に、「介護キャリア段位制度」の一層の推進を図るため、本制度の必要な見直しを図るよう、国に提案要求を行っている。</p>	改善中

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-14 (265)	介護の仕事に対するイメージ改善への取組について	<p>若年層が将来的に介護の仕事を検討するに当たっては、本人だけでなく、幅広い世代のイメージアップの必要性があり、対象を若年層に限らず、家族を介護している世代に対する啓蒙活動や、親子を対象とした介護体験イベントを実施する等、より多くの都民のイメージアップにつながる取組を検討されたい。</p> <p>また、福祉や介護の仕事の直接的な体験は、肯定的なイメージにつながることから、体験者の経歴を発信し、福祉や介護に関心のない層に届けることができよう。取組の実施など、今後も介護の仕事に対するイメージ改善に努められたい。</p>	<p>令和元年度は、シンボルキャラクターであるハロキティを活用し、福祉の仕事の魅力を伝える動画の作成・発信、駅構内での展示イベント、大学学園祭への出展、中学生への冊子の配布等を行った。動画や冊子には、介護分野等で活躍している方へのインタビューを掲載するなど、具体的に仕事の魅力を感じられるよう工夫している。</p> <p>また、引き続き、小学生が親子で参加可能な福祉の仕事体験や、中学生・高校生を対象とした職場体験を実施している。</p> <p>さらに、福祉を専門に学んでいない大学生を対象にしたインターンシップ事業も実施し、多くの若年層が介護を中心とした福祉の仕事を実感できる場を提供している。インターンシップ事業については、体験時の様子や体験者の感想を取材し、HPにより発信するなど、広く情報を発信する取組も行っている。</p> <p>令和2年度も、既に街頭ビジョン等での動画放映や、都内全中学2年生への冊子の配布を行っており、今後、イメージアップ広告なども実施予定である。</p>	改善済
意見	2-15 (269)	介護福祉士等修学資金貸与事業の活用について	<p>介護福祉士等修学資金貸与事業では、介護の仕事を目指す者を支援し、無利子での貸付と、条件を満たす場合の返還免除が定められている。</p> <p>しかしながら、過去3年間の貸付実績は計画を大きく下回っており、十分な活用ができていない状況と言える。</p> <p>修学資金を貸与することにより、介護福祉士の養成・確保や介護職への再就職を後押しするという目的が達成されることが、今後の介護人材の不足を解消していくことにつながる。ことから、当該事業の一層の周知を図り、計画に沿った活用が可能となるような取組を実施されたい。</p>	<p>福祉保健局ツイッターで、月1回を目安に本制度について発信するとともに、東京都福祉人材センターで実施する求職者向けセミナーでのチラシ配布、求職相談でセンターへ来所する方への案内、センター内でのチラシ配架などにより情報発信を行っている。</p> <p>なお、貸付件数(継続貸付を含む。)は、平成30年度は537件、令和元年度は668件と大きく増加してきており、令和2年度についても増加が見込まれている。</p> <p>今後とも様々な情報発信を検討していく。</p>	改善済

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-16 (272)	東京都介護職員 賃金借り上げ支 援事業の活用促 進について	<p>都は、介護職員の働きやすい職場環境を実現し、介護人材の確保を図ること、また、地域の災害福祉拠点として、災害取組を計画的に進め、地域の災害福祉拠点として、災害時の迅速な対応を推進することを目的とし、東京都介護職員賃金借り上げ支援事業を、平成28年度から実施している。</p> <p>現状においては、執行率の低さから、事業の周知が徹底されておらず、当該事業を活用しきれっていない状況が窺える。</p> <p>当該事業を活用していない事業所に、引き続き積極的に利用を呼び掛け、事業の活用を促進されたい。</p>	<p>都は、本事業の活用を促進するため、令和元年度、以下の周知を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成31年2月 平成31年度事業案内チラシを【送付先】(1)及び(2)へ郵送</li> <li>平成31年2月 人事採用担当者向け事業説明会を実施</li> <li>平成31年4月 都及び東京都福祉保健財団HPでの周知を実施</li> <li>令和元年5月 区市町村・東京都社会福祉協議会等へ周知協力依頼</li> <li>令和元年5月 事業案内リーフレット及び説明会の案内を【送付先】(1)～(3)へ郵送</li> <li>令和元年7、9月 かいいてき便りにて周知</li> <li>令和元年5～9月 本事業を新たに利用する法人向け事業説明会を実施【送付先】</li> </ul> <p>(1)福祉避難所に指定されている都内介護事業所 (施設長あて)  (2) (1)を運営している法人 (人事採用担当者あて)  (3)福祉避難所に指定される可能性のある施設系の都内介護事業所 (施設長あて)  ※送付先(2)については、平成30年度包括外部監査後の新たな取組</p> <p>なお、本事業については、近年の大規模災害の発生状況を踏まえ、令和2年度から、1事業所当たりの補助の上限戸数を、一律4戸から利用定員に応じて最大20戸まで拡充している。</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、都及び東京都福祉保健財団HPでの周知や、区市町村・東京都社会福祉協議会等へ周知協力依頼、新しく作成した事業案内リーフレットの郵送などにより、引き続き積極的な周知を行った結果、事業計画としては、1,894戸の申請があった。</p> <p>今後とも積極的な周知により、事業の活用を促進していく。</p>	改善済

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-17 (274)	東京都福祉人材情報バンクシステム「ふくむすび」について	<p>東京都福祉人材情報バンクシステム「ふくむすび」とは、福祉の職場に関心のある都民に対し、介護をはじめ、保育、障害分野等、福祉の職場に関する情報を発信するWEBサイトである。</p> <p>「ふくむすび」は、平成28年度から設計・開発が行われ、平成30年度の運用・保守まで含めると、総額122百万円以上の費用をかけて開発したホームページであり、今後も運用・保守のために継続して費用がかかるとなる。しかしながら、「ふくむすび」の効果測定は実施されておらず、目標設定のないまま多額の費用が投入されている。</p> <p>「ふくむすび」は、福祉関連の職場情報を集約して管理、発信することで、福祉の職場に関心のある者が情報を得るための有用なツールであることから、介護人材の不足を解消するためにも、「ふくむすび」の活用を増やし、これまでに以上に人材活用を促進されたい。</p>	<p>ふくむすびは、令和元年度のICT推進部によるシステムメンテナンスの結果、現在設定している目標を改めながら検討することと、その目標を達成するための実現方法をシステムの再構築も視野に入れながら検討すること、再構築を行う場合には利用者ニーズ等、意見を十分に収集・分析すること、今後、継続的な効果測定が可能なシステムにしていること等を指摘された。また、システムの機能・費用面についても問題点を指摘されている。ついては、この評価を踏まえ、令和3年度はシステム開発に関して専門的視点から現状の調査・分析を行い、課題の抽出や解決策の検討、それを実現するためのシステムの基本構想を策定し、令和4年度以降にシステムの再構築を実施する予定である。</p> <p>令和元年度はまた、ふくむすびのサイト分析及び改善提案に係る業務委託を実施した。提案された改善策については、コンテンツの内容の修正やレイアウト変更、SEO対策など、可能なものから順次着手している。令和2年度は分析結果を踏まえ、より効率的、効果的なWeb広告を展開していく。</p> <p>運用面においては、サイト利用者の拡大に向けて、広く求職者向け研修等の受講者向けにふくむすびを紹介し、登録を促すほか、掲載するコンテンツやメルマガの内容の充実、配信方法の工夫等に取り組んでいる。今後も利用者のニーズを踏まえたサイト作りを行っていく。</p>	改善中

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-18 (279)	<p>ロボット介護機器の活用と介護現場におけるICT化の促進について</p>	<p>ロボット介護機器を導入した施設は、平成29年度に5施設、平成30年度には30か所を予定しており、導入支援を実施した施設数を見る限り、広く普及されるまでの支援ができていないと、ロボット介護機器の導入支援に、今後一層力を入れる必要がある。</p> <p>また、在宅においてもロボット介護機器の導入を促進し、在宅での介護負担を軽減する支援の実施も検討されたい。</p> <p>ICT機器・技術の導入時には、システムを利用する介護職員に負担がかかること、システムトラブルなどが想定されるため、適切な運用のためのフォローといったソフト面にも配慮し、幅広い普及に努められたい。</p>	<p>措置の概要</p> <p>ロボット介護機器の導入支援については、導入費用補助に加え、事業者の機器導入計画作成についても支援し、機器を適切に活用してもらうことで、介護従事者の負担軽減、介護の質の向上及び高齢者の自立支援を図り、介護職員の定着支援及び高齢者の生活の質の向上につなげている。ロボット介護機器の裾野を拡大するため、ロボット介護機器の導入支援については、令和元年度、新たに国基金事業の上乗せ補助(補助率3/4)を実施した。また、補助率3/4を適用した事業所には、公益財団法人東京都福祉保健財団が実施するセミナー(他の事業所のモデルとなる事業所「アドバンスト施設」を育成するための取組)に参加してもらっており、令和3年度、公開見学会にも協力してもらう予定である。令和2年度における導入費用補助は、新型コロナウィルス感染症の感染リスクを軽減しながらサービス提供を継続できるよう、補助基準額の引上げなどを行い、71件の内示を行った。</p> <p>また、在宅におけるロボット介護機器の導入を促進するため、公益財団法人東京都福祉保健財団によるロボット介護機器の普及啓発セミナー等による本事業の周知に加え、令和元年6月に、介護職員疫学金返済・育成支援事業補助金説明会で案内を配布し、事業周知の強化を図った。</p> <p>ICT機器を活用し、介護業務の負担軽減に資する機能を有したシステム(以下「介護業務支援システム」という。)の導入支援については、機器に関するノウハウが属人的であることが多く、知見を持つ人材が乏しいため、業務改善等のコンサルティング経費を導入した介護業務支援システムを活用した業務改善に関するコンサルティング経費を開始した。令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染リスクを軽減しながらサービス提供を継続できるよう、補助対象のサービス種別を拡大するとともに、補助基準額の引上げなどを行い、113件の交付申請書の提出がある。</p>	改善済

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-19 (284)	外国人介護従事者の受入れについて	<p>今後、都内の施設において、外国人介護従事者が増えることが予想され、そうした施設の入居を支援する施策も重要と考えられる。</p> <p>外国人労働者等を活用する上での課題は、「利用者等との会話等における意思疎通に支障がある」など、言語能力の問題が大きい。このような課題を解決するため、言語能力の向上を支援する等の取組の実施に注力された。</p> <p>また、「経済連携協定等に基づく外国人介護福祉士候補者受入れ支援事業」では、介護福祉士候補として外国人を受け入れ、介護福祉士国家資格受検の可否までの成果を把握しているものの、その後の都内介護事業所等での外国人介護福祉士の就労状況については把握していない。</p> <p>都は、今後、外国人介護福祉士の就業実態の把握を行うなど、事業の効果検証を実施されたい。</p>	<p>都は、経済連携協定に基づき、外国人介護福祉士候補者を受け入れる介護保険施設等に対し、介護福祉士国家資格取得に向けた日本語学習等の経費の一部を補助している。</p> <p>また、外国人技能実習制度に基づく外国人介護実習生を受け入れる介護保険施設等に対し、介護技能や日本語学習等の経費の一部を補助している。</p> <p>さらに、令和元年度から、介護事業所等が外国人介護従事者受入れに係る各制度の趣旨に沿って、外国人を円滑に受け入れられるよう支援している。具体的には、外国人介護従事者受入れセミナー、外国人介護従事者指導担当職員向け研修及び介護施設等による留学生受入れ支援事業費補助金を実施した。これらの取組については、令和2年度においても引き続き実施している。なお、介護施設等による留学生受入れ支援事業費補助金については、令和2年度から、補助対象の拡大や補助要件の緩和を行い、取り組んでいる。</p> <p>「経済連携協定等に基づく外国人介護福祉士候補者受入れ支援事業」における介護福祉士候補者の受入状況については、平成30年12月に実施した調査に引き続き、令和2年2月に受入全施設を対象に調査を行った。結果として、合格後においても、本事業の補助金を受けた施設の外国人介護福祉士候補者のうち、合格者の7割は、介護業務に継続して従事していることが確認された。</p>	改善済
意見	2-20 (292)	シルバークロス事業について	<p>利用者負担金及び利用者運賃補助の積算根拠の妥当性を見直されたい。また、将来的な視野から事業の必要性の増加予測など、長期的な視点から事業の必要性や継続可能性も含め、今後の事業のあり方について検討されたい。</p>	<p>令和2年2月に、「東京都シルバークロス利用者実態調査」、「東京都シルバークロス制度のあり方調査」の集計結果を分析した「東京都シルバークロス調査報告書」を取りまとめ、公表した。</p> <p>この報告書により、シルバークロスの利用状況や、利用者を含む幅広い年代の都民の制度に対する考え等について、その概要を把握することができた。一方で、今回の調査回答の背景にある高齢者を取り巻く地域状況や環境など、さらなる把握が必要な事項も明らかになった。</p> <p>現在のシルバークロス制度開始から約20年が経過し、高齢者の生活環境や健康状況は大きく変化している。</p> <p>こうした中で、シルバークロス制度の目的である「高齢者の社会参加を助長し、もって高齢者の福祉の向上を図る（東京都シルバークロス条例）」を実現していくためには、高齢者を取り巻く地域状況や環境などを把握するとともに、その調査結果も踏まえて、都における高齢者の社会参加に関する様々な施策のあり方を検討する中で、シルバークロスのあり方を検討していくことが必要である。</p> <p>そのため、現在、高齢者を取り巻く地域状況や環境などの調査を行っている。</p> <p>具体的には、高齢者の社会参加の実態、都内区市町村における高齢者の社会参加促進の取組とその課題、将来の利用者となる世代の意識・意向、地域交通事情等の変化、他自治体での取組状況について、令和2年度中に把握を行う予定である。</p>	改善中

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-21 (296)	老人クラブへの 助成事業について	<p>老人クラブへの平成29年度の加入率は7.3%と、近年低下傾向にある。老人クラブへの助成事業は、介護予防や、地域の見守り、助け合いの観点からも重要な事業である。また、公益財団法人全国老人クラブ連合会においては、老人クラブ数を増加させる目標があることから、引き続き、老人クラブが魅力のある組織であることと、周知に努める必要がある。</p> <p>また、高齢者の価値観や生き方が多様化していることが加入率の低下の要因であるならば、高齢者の生活の多様化に対応した、柔軟な勧誘活動やクラブ活動のPRを行い、高齢者の生きがいづくりに繋げられたい。</p>	<p>会員増強を実現している区市町村を取材し、会員増強支援のための区市町村の関わり方や工夫をまとめ、他区市町村の参考になるよう、令和2年区市町村向け説明会の資料で配布した。地域ごとの特徴もあるため、今後も複数の好事例を取材し、充実に図っていく。</p> <p>「老人クラブ芸能大会」について、引き続き東京都老人クラブ連合会との共催により実施し、都庁記者クラブに対して同大会の取材案内を行った。今後ともマスコミに働きかけていく。</p> <p>老人クラブ芸能大会で都知事賞を受賞した方を取材し、日頃の老人クラブにおける活動の様子や健康の秘訣など、老人クラブ活動の魅力を高齢社会対策部関連のホームページにて発信した。引き続き掲載記事の充実を図り、多様な価値観を持った高齢者に向け、魅力を発信していく。</p> <p>各地区での会員増強運動について、各老人クラブにおける新規会員獲得の好事例を収集し、他クラブの参考になるよう冊子を作成していくこととした。今後、東京都老人クラブ連合会と連携して、各老人クラブにおける会員増強運動の支援を行っていく。</p> <p>東京都老人クラブ連合会の健康づくり関連のイベント、講座の告知チラシ3点を、東京観光情報センターに配架した。今後も配架を続けていく。</p> <p>また、健康づくりイベントの告知記事を「月刊福祉保健10月号」に掲載した。今後とも記事の掲載を続けていく。</p>	改善済
意見	2-22 (300)	板橋キヤンパス 仲町地の有効 活用について	<p>板橋キヤンパス仲町地には、都立板橋看護専門学校 の旧校舎や各種施設、保育所跡地があるものの、全て利 用されていない状態にある。</p> <p>これらの土地、建物の維持管理に当たっては、経費が 毎年度一定程度生じており、長期にわたり、費用負担が 続くことになれば、経済性の観点から望ましくくない。こ れらの土地、建物が、今後、長期にわたって使用されな い状態となる場合、経済性の観点、資産の有効性からも 望ましくないと考える。</p> <p>都民にとつて有効活用となるよう、次の活用方法につ いて、都として引き続き検討されたい。</p>	<p>関係各都担当者（各事業部門、各局財産管理部門等）との間で、定期・随時にヒアリング等を実施することにより、意向確認・情報共有を図っている。</p> <p>現在、他局が倉庫等の用途で活用するなど、全庁での利用を進めているが、当該局は、当面継続的に利用することを希望している。このように暫定的な利用を行うことで、都における資源の有効活用・予算の圧縮（全庁における倉庫委託経費の削減等）などに寄与している。</p> <p>また、中長期的な活用方針については、各事業分野（少子・障害など）の現状・今後の需要予測などを総合的に考慮し、社会情勢により急激に変動し、多様化する福祉ニーズに的確に対応できるように、当局事業に係る施設の建替え等を進めていく方向で慎重に検討している。</p>	改善中

平成30年度包括外部監査 福祉保健局における、子育て等支援関連事業及び高齢者保健・福祉等関連事業に関する事務の執行について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	2-23 (305)	東村山キャンパス内の資産の活用について	<p>東村山キャンパス内の旧東村山老人ホーム跡地と旧東村山ナグホーム建物土地について、平成30年度以降、長期にわたって使用されない状態となる可能性がある。これららの資産の今後の活用策について確認したところ、いずれも明確に定まっていない状況であった。いずれも庁内ニーズを踏まえ検討しているが、関係各所との間で調整のためである。</p> <p>長期にわたり使用されない状態が続くことは、資産の有効性、経済性の観点からも望ましくない。今後、全庁的なニーズを吸い上げつつ、活用策について早急に検討を進めるべきである。</p>	<p>関係各部担当者（各事業部門、各局財産管理部門等）との間で、定期・随時にヒアリング等を実施することにより、意向確認・情報共有を図っており、新たな福祉ニーズ等を踏まえた活用可能性を継続して検討している。</p>	改善中
意見	2-24 (308)	高齢者虐待の対応について	<p>高齢者虐待防止の体制整備において、高齢者虐待対応の責任を担っている区市町村では、専門機関が介入支援するネットワークの構築等への取組状況に差が生じている。地域包括支援センターやその他の関係機関及び民間団体等との連携体制の構築は、区市町村が整備することとなっているものの、都としては、区市町村が高齢者虐待防止に係る体制を構築でききよう、詳細な実態を把握し、地域の実情に応じた体制構築に向けた助言を実施して、高齢者虐待対策の適切な体制整備を促進されたい。</p>	<p>区市町村における専門機関が介入支援するネットワークの構築等への取組状況について、平成31年3月に実態調査を行った。この調査の中で、平成28年度には半数以下だった「保健医療福祉サービスネットワーク」、「関係専門機関介入支援ネットワーク」の構築に取り組んでいる区市町村は、それぞれ7割を超えており、改善が見られる。この調査結果については、令和元年5月開催の区市町村担当者連絡会にて、公表及び説明を行った。</p> <p>また、都が設置した高齢者権利擁護支援センターが実施する、社会福祉士や弁護士による専門相談や、区市町村の虐待防止に係る体制整備に向けた助言・支援の活用等について、区市町村職員を対象とした研修等において周知を行い、各市区町村における体制整備を働きかけている。</p>	改善済

平成30年度包括外部監査 公益財団法人東京都福祉保健財団及び地方独立行政法人東京都健康長寿医療センターの経営管理について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	3-1 (341)	ウエルネスエイジの利用者の増加施策について	<p>福祉保健財団で運営を行っている、ウエルネスエイジ運動施設の利用者数及び利用回数が増加について、改善を余地があると考え、今後、利用者数の目標を設定すること等により、利用者数の増加施策の実施に努められたい。</p>	<p>利用者ニーズを把握し、課題の洗い出しを行うため、施設利用者に対するアンケートを実施した。</p> <p>【アンケートの概要と主な結果】                      実施時期：令和元年7月から9月まで                      形態：施設利用者アンケート記入方式                      回答者：202名（女性141名、男性61名 最高齢者 90歳代男性）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣居住者 約7割</li> <li>・（新宿区・中野区・杉並区在住及び施設までの所要時間1時間未満）</li> <li>・利用者のうち60代以上 約5割</li> <li>・施設を知った方法「友人・知人等の紹介」 約7割</li> <li>・（「パンフレット」約1割）</li> <li>・利用目的「健康の維持回復、体力維持・向上」 約5割</li> </ul> <p>上記等を踏まえ、利用者数増加及び継続的な利用につなげるため、以下の取組を順次実施する。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 広報の工夫                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣居住者が多いこと、既存利用者の紹介による認知が大半を占めることから、近隣の区や高齢者団体、健康づくりに関する団体など、ターゲットを絞って広報活動を実施する。既存のパンフレットのほか、簡易で視認性を向上させた施設案内用チラシを作成した。令和2年度においては、協力依頼先を選定し、パンフレット及びチラシの配布・配置等の協力依頼を行い、広報活動に取り組む。（令和3年1月配布）</li> </ul> </li> <li>2. 施設見学会の実施                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域・職域における健康づくりの指導者（健康保険組合、保健所職員等）を対象とした健康づくり事業推進指導者養成研修の機会を利用し、ウエルネスエイジの施設見学会を行い、指導者から指導を受ける個人又は団体等へ当該施設の周知が図られるよう働きかけを行った。（令和2年度は12月～3月随時実施）</li> </ul> </li> <li>3. 物品の更新等                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・継続的利用につなげるため、予算の範囲で物品等の充実を図っている。利用者からの要望の多い運動施設で使用する補助具等の購入（スクワッドパッド、アクアグローブ等）や更新を順次進めている。（令和2年1月から実施）</li> </ul> </li> </ol> <p>なお、当施設は区市町村等が実施する健康づくりや都民の方々の自主的な健康づくりの場としての活用を目的としていることから、利用者数などの目標設定は馴染まないと考えている。今後上記のような取組を継続的に実施し、検証をしながら利用者数の増加につなげていく。</p>	改善済

平成30年度包括外部監査 公益財団法人東京都福祉保健財団及び地方独立行政法人東京都健康長寿医療センターの経営管理について

区分	番号 (頁)	事項	指摘要見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	3-2 (345)	福祉保健財団が利用する研修施設の稼働率向上について	福祉保健財団が運営を委託されている東京都社会福祉保健医療研修センターの稼働率を確認したところ、稼働率が4割を下回る研修室、すなわち開館日のうち6割以上の日において全く利用のない研修室が、全体の半数程度となっていた。 現状は、稼働率向上の施策として、局が主体となり、昨今のニーズに対応した仕様とすべく改修工事を進めており、この点において評価できる。一方で、稼働率の低い部屋が全体の半数程度である現状を考慮すると、上記のような工事に加え、現状の施設状況において稼働率を上げることにしても、併せて検討をすべきである。例えば、関連規定を改定することにより、本来の目的使用において充分に活用した上で、なお空きがある場合に限り、使用者又は使用目的の範囲を拡大することなどが考えられる。 局及び福祉保健財団は、上記の状況をふまえ、引き続き研修センターの稼働率向上に向けた施策を検討及び実施されたい。	研修センターの利用率向上に向けて、これまでに、教室の改修工事、利用時間の11時間延長、予約時期の見直し改善、教室貸出状況の掲示板への掲載、一定期間後申請がない場合の仮予約を無効とする要領改正、局研修での利用も多く比較的利用率が高い7階以上の教室について更なる有効活用を図るため、政策連携団体への7階以上の教室の貸出制限撤廃、全庁的な研修会場不足への対応として他局への積極的な貸出促進等、様々な取組を実施してきた。 これらの取組により、稼働率が4割を下回る研修室の割合が、平成30年度までは全体の5割〜7割程度であったが、令和元年度には4割程度まで減少し、取組の効果が認められた。 特に、平成30年度に改修工事を実施した教室については、利用率が11%〜19%上昇し、大幅に利用率が改善している。 今後も、利用率の低い教室の利用方法について検討する等、引き続き利用率向上に向けた取組を実施していく。	改善済
意見	3-3 (348)	地域福祉振興事業の取扱いに係る福祉保健局の意思決定について	現にサービスの利用者が存在しており、そのような状況下において事業を廃止すれば都民に大きな影響を与えるため、都が、責任を持って福祉サービスマネジメントを確保するという姿勢自体は評価できる。しかし、特別区及び市町村との間での将来的廃止に向けた合意がなされなかったら、10年を経過した現在において、当該事業の維持・継続が難しい状況が停滞していることは問題視すべきである。 したがって、福祉保健局は、今後の助成方針等について検討されたい。	都は、令和元年度に公益財団法人東京都福祉保健財団（以下「財団」という。）との連絡会を3回実施し、財団の保有情報を局内関係部署に情報提供するとともに、代替事業・制度の有無、事業廃止の影響等を調査した。 財団では、現地調査等を通じて、代替事業への移行を促進しており、助成団体数は、平成19年度の76団体から令和元年度末には48団体まで減少しているが、現時点で残っているものは事業ニーズが高く、直ちに廃止するのは困難なものであることを確認した。 区市町村との合意に基づき将来的廃止に向けて、財団と連携し、現地調査等を通じた代替事業への移行等を丁寧に進めるなど、着実に取り組んでいく。	改善済

平成30年度包括外部監査 公益財団法人東京都福祉保健財団及び地方独立行政法人東京都健康長寿医療センターの経営管理について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
指摘	3-1 (354)	契約方法の詳細な記載と管理について	契約区分の記載を欠いた状態での契約内容の管理状況は適切とは言えない。また、契約台帳には、記載内容に誤りがあることも判明している。 今後、契約事務の適切性を明確にし、契約事務の透明性を確保するため、契約内容について必要な情報を的確に記載し、内部での検証可能性を高める管理に努められたい。	令和元年度の契約台帳から、契約区分欄を追加し、管理するよう修正した。また、選択機能等を用いた機式に改正し、入力ミスを防ぐ運用を着実に実施している。 確認者欄を設け、担当・副担当で記載内容のチェックを行うほか、支払時にも別シエクシジョンの職員がチェックを行う体制に変更して運用している。	改善済
指摘	3-2 (357)	東京都保健医療情報センター夜間休日業務等委託における特定契約の妥当性について	特定契約として契約していたが、実際の契約要件を検討すれば、本契約の契約相手先以外の業者が入り込めないほどの専門性が薄いように感じられる。 契約方法を、競争入札が原則とされている規程に立ち返り、本当に適切な契約相手先が一つしかないのかを検討し、契約における公平性・公正性を担保できる仕組みを構築されたい。	令和2年度契約については仕様書を見直し、入札参加資格を検討し、特定契約から公募型指名競争入札に切り替えた。7社に声掛けしたところ、2社(5社辞退)より入札があったが、予定価格を大幅に上回り不調となった。その後、第2回、第3回と入札を行ったが、1社(1社辞退)より入札があったものの、いずれも予定価格を上回り不調となった。(令和2年3月上旬) 令和2年4月1日より事業を実施していく必要があったことから、東京都と調整の上、公募型指名競争入札から特定契約に切り替え、現契約相手方と令和2年度の契約を締結することとした。 令和3年度に向けては、早い時期から入札参加資格を有するであろう業者の情報収集等を行い、再度、公募型指名競争入札の実施ができるよう検討する。	改善済
指摘	3-3 (358)	個人番号(マイナンバー)収集、保管、帳票の印刷及び発送業務の委託における特定契約の妥当性について	平成28年度の委託契約を受けて、特定契約による契約方法により契約が締結されているが、本契約の業務内容を遂行できる業者は、本契約相手先の業者以外にも存在しうる可能性がある。財団は、規程における競争契約の原則に基づき、契約における公平性・公正性を担保できる仕組みを構築されたい。	マイナンバーの管理・保管、システムデータ等の取り込み込みが特殊な業務委託でないことを踏まえ、仕様書を見直し、令和元年度契約(平成31年4月1日締結)から、競争による契約を行った。令和2年度契約(令和2年4月1日締結)においても、同様に競争による契約を行っている。	改善済

平成30年度包括外部監査 公益財団法人東京都福祉保健財団及び地方独立行政法人東京都健康長寿医療センターの経営管理について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
指摘	3-4 (360)	職員採用試験に係る適性検査委託における特定契約の妥当性について	本契約については、一定の判定基準を福祉保健財団自体で設けることにより、他業者への委託が可能となる可能性がある。契約方法について、委託内容を吟味した上で適切な方法を選択し、契約における公平性・公正性を担保できる仕組みを構築されたい。	適性検査について判定基準を設け、仕様書の見直しを行った上で、令和元年度第2回職員採用試験（平成30年12月実施）から、特定契約から競争による契約へと変更した。令和2年度職員採用試験（第1回：令和元年7月実施、第2回：令和元年12月実施）及び令和3年度職員採用試験（令和2年11月実施）についても、競争による契約を継続している。	改善済
意見	3-4 (364)	とうきょう福祉ナビゲーションの利便性向上に向けた継続的改善活動について	平成29年度のトップページアクセス数は増加傾向にあるものの、ホームページの各コンテンツページのアクセス数は、大半が減少若しくは横ばいとなっている。ホームページの利便性向上とアクセス数は関連性が高いと考えられることから、ホームページの運用上、アクセス数を解析して増減の原因分析を行う、利用者からのアンケートをより一層活用する等、福ナビの利便性向上を図るための継続的改善活動を行っていくことが望ましいと考ええる。	とうきょう福祉ナビゲーション（福ナビ）の利便性向上を図るための継続的改善活動として、アクセス数の解析、対応策の検討・実施、その検証という一連の改善サイクルを確立する。具体的には、利用者アンケート等の調査を行い、その結果を踏まえた対応策を検討・実施した後、アクセス数の変動等を把握し、検証を行う。 1 アンケートの実施等 改善策を早期に進めるため、アクセス解析作業と並行して、令和元年度に利用者アンケートを実施（令和元年6月から7月）し、利用者より要望のあった事項について掲載情報の見直しを行った。「親の介護が必要になった時の相談先」、「介護保険制度の仕組み」、「心が不安定などきの相談先」について、より浅い階層からたどりつけるように修正した。 (2) 他の道府県の同じカテゴリの情報へのリンクを設定した。 2 アクセス解析の実施 アクセス解析による精緻な分析を行うためには、有用なデータの蓄積が必要であるが、データ取得手法の検討に時間を要してしまい、令和元年度はアクセス解析の設定にとどまった。令和2年度にアクセス解析を実施し、結果に基づき改善策を検討し、実施していく。 なお、解析結果の取りまとめは年度末となる見込みである。そのため、アクセス解析と並行して、年度途中の解析結果を基に、想定される改善策を検討していく予定である。（現時点では、トップページからのアクセスが少ないことが分かっており、トップページからのリンク先を分かりやすい表示に修正するなどが想定される。） 3 改善計画の取組 令和3年度以降は、「アクセス解析→改善策の検討→実施→検証→検証→検証」は新たなアクセス解析」のサイクルにて、当ホームページの利便性向上につなげていく。	改善中

平成30年度包括外部監査 公益財団法人東京都福祉保健財団及び地方独立行政法人東京都健康長寿医療センターの経営管理について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
指摘	3-5 (369)	固定資産実査の 文書化及び資産 管理シールにつ いて	財務規程のほかに固定資産管理に係る規程が整備されていないため、固定資産実査の方法、対象、頻度、報告体制の明確化、資産管理シールの貼付の運用等の資産管理の具体化、精緻化を目的として、実務担当者の業務指針となるよう、管理マニュアルを作成されたい。	令和元年8月に固定資産管理マニュアルを作成し、適切な管理ができるよう担当部署職員の情報共有を行うとともに、新たに取得した資産の適正管理を行う。 固定資産管理マニュアルとともに、現物確認のためのロケーションマップの作成、シール貼付(不可の場合は現物写真)を行い、管理体制を強化している。 マニュアル制定後は、関係部署職員に対し周知を行った。	改善済
指摘	3-6 (369)	固定資産台帳登 録情報の充分性 について	固定資産台帳上、複数の資産から構成されている資産について、将来の除却処理の網羅性を担保できるように、十分な情報を記載されたい。 また、財務規程のほかに固定資産管理に係る規程が整備されていないため、固定資産台帳の記載事項の明示等の資産管理の具体化、精緻化を目的として、実務担当者の業務指針となるよう、管理マニュアルを作成されたい。	令和元年8月に固定資産管理マニュアルを作成し、適切な管理ができるよう担当部署職員の情報共有を行うとともに、新たに取得した資産の適正管理を行う。 固定資産管理マニュアルとともに、現物確認のためのロケーションマップの作成、シール貼付(不可の場合は現物写真)を行い、管理体制を強化している。 マニュアル制定後は、関係部署職員に対し周知を行った。	改善済
指摘	3-7 (373)	情報セキュリティ 監査の実施 について	福祉保健財団は、情報セキュリティ基本方針に定められている情報セキュリティ監査を平成29年度において実施していない。 福祉保健財団が保有する情報資産の重要性は極めて高いことから、情報セキュリティポリシーが適切に遵守されているかを確認することは、情報セキュリティ対策の中でも重要な手続の一つである。福祉保健財団は、情報セキュリティ監査を、平成30年度から実施することとすることで、着実に実施されたい。	平成30年度からの3か年の実施計画を策定し、実施計画に基づき、着実に情報セキュリティ監査を実施している。 平成30年度は、「福祉情報総合ネットワークシステム」について監査を行い、指摘事項について必要な対応を行った。また令和元年度は、令和2年3月に「東京都介護支援専門員試験管理システム」について監査を行った。この監査結果に基づき、今後、具体的な対応措置を講じていく予定である。令和2年度においては、12月に委託業者と契約を締結し、「財務会計システム」の監査を開始している。	改善済
意見	3-5 (376)	評議員会につ いて	平成29年度の評議員会の出席評議員数は、定足数を満たしているものの、一度も出席していない評議員がいた。 各評議員はそれぞれ選任理由を有しており、原則として評議員会への積極的な参加が求められる。福祉保健財団は、評議員会に出席できる者を選任するか、開催日時の工夫をすることによって評議員会に出席を求められたい。 なお、正式な意思決定には反映されていないことも、欠席評議員からの意見聴取を検討されたい。 また、評議員会で決議された事項や討論の内容を事後的に確認できるようにすることは、重要であると考えられる。福祉保健財団は、討議内容を具体的に記載することとを検討されたい。	平成31年3月に開催した評議員会から、欠席者が出ないよう早い時期(2か月前)から日程調整を行った。やむなく欠席の評議員からは、議案送達時に意見聴取の様式を送付し、事前に意見を聴取した。 令和2年11月に開催した臨時評議員会では、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、従来の集合型のみによる開催では出席率の低下が危惧されたことから、オンラインによる参加を可能とし、そのため、出席者の半数以上がオンラインにより参加し、出席率を維持した。また、オンライン参加を可能としたことで、過年度において欠席が続いていた評議員の参加にもつながった。 引き続き、多くの評議員が出席できる開催日時となるよう日程調整を行うとともに、オンラインによる参加も可能とし、やむなく欠席する評議員からは書面で意見を徴取するなどの対応をしていく。 さらに、議事録については、決議事項や討議内容が具体的に分かるような記載に改めた。	改善済

平成30年度包括外部監査 公益財団法人東京都福祉保健財団及び地方独立行政法人東京都健康長寿医療センターの経営管理について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-1 (383)	財務改善に係る各種目標設定の合理性の検証について	<p>健康長寿医療センターは、年度計画において、財務改善に係る各種目標を設定しているが、目標の達成により病院の収入の額がどの程度増加し、費用の額がどの程度削減されるか、その結果として損益の額がどの程度改善されるのかが測定されていないため、目標達成が財務改善に与える効果が不明確である。</p> <p>したがって、健康長寿医療センターは、各種目標の達成による損益の改善額を個別に推計するなどして、目標達成が財務改善に与える効果を明らかにされたい。その上で、現状の目標設定が、認可された収支計画と比し、妥当なものであるかどうかの検討をされたい。併せて、健康長寿医療センターは、高額医療機器の取得時において、経済性の観点からの検証を行うことが、財務改善の施策上、同様に重要であると考えられることから、「医療機器・什器・備品等購入依頼票」による運用を確実に実施されたい。</p>	<p>予算及び年度計画策定に当たっては、病床利用率や査定率等の指標について、効果額を算定した上で、適切な水準となるよう目標値を設定している。また、設定した目標値については、経営幹部が出席する経営戦略会議において、新たに令和2年度より、非常勤監事にも出席をいたいただくこととし、月次の経営実績と併せて達成状況の報告を行い、目標達成に向けた進捗管理を行うこととするとともに、月次の収益の状況と病床利用率や平均在院日数等の指標の状況との比較を踏まえ、効果額の算定の精緻化を図る。その結果を次年度以降の目標設定に活用することと、一層適切な目標設定を推進していく。</p> <p>高額医療機器の取得に当たり、病院運営会議において「医療機器・什器・備品等購入依頼票」を確実に活用し、医療上の必要性や採算性を考慮した上での機器の取得の決定を実施している。今後も引き続き、この取組を実施していく。</p>	改善中
意見	4-2 (385)	診療科別原価計算に基づくPDCAサイクルの改善について	<p>現状の健康長寿医療センターの原価管理体制においては、医業収益については、診療科別に適切に把握・集計されている一方、主要な医業費用の一部については、各原価部門の責任原価を正確に算定するという観点からは、配賦基準の精緻化などにおいて、また課題が存在することから、診療科別の原価管理には改善の余地がある。</p> <p>したがって、健康長寿医療センターは、主要な医業費用について部門別に適切に把握・集計し、診療科以外の各部門費については、より実態に応じた形で各診療科へ配賦を行うことにより、診療科別の原価管理を適切に実施する体制を整備し、各診療科における財務上の課題を洗い出すなどして、財務改善活動に係るPDCAサイクルの実施について、更なる改善に努められたい。</p>	<p>令和元年12月より、病院運営会議及び病院幹部会において、診療科別の原価計算結果を配布するとともに、それらの結果を踏まえ、各科が収支改善に向けた行動計画を策定し、病院部門期末ヒアリングにおいて経営幹部との意見交換を行った。令和2年度においては、行動計画に掲げられた到達目標に対し、達成状況と収支改善効果の定期モニタリングを行うことにより、経営改善の実効性を担保していく。</p> <p>また、原価計算結果を各診療科と経営幹部との意見交換に供するとともに、配賦ルールについても検討を行い、実態に応じた形での人件費の計上方法や固定費の配分方法等、費用配賦の見直しを進めている。今後、配賦ルールの変更影響を検証するとともに、引き続き、病院部門ヒアリング等に供することにより更なる検討を進め、配賦ルールの適正化を進めていく。</p>	改善中

平成30年度包括外部監査 公益財団法人東京都福祉保健財団及び地方独立行政法人東京都健康長寿医療センターの経営管理について

区分	番号 (頁)	事項	指摘要見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-3 (388)	職員の勤務時間の適切な把握及び勤務環境の改善に向けた取組について	<p>健康長寿医療センターの勤怠管理上、ICカードによる退勤時の打刻に関し、職員への周知徹底等、運用面において課題が存在する。また、健康長寿医療センター内において経常的に実施される勤務時間外の活動(自己研鑽等の業務外の活動)について、明示的に把握するための具体的なマニュアル等を有していない。そのため、現状は、管理者による職員の勤務実態の把握に関し、改善の余地があると考えらる。</p> <p>今後、ICカードによる時間管理のさらなる円滑な運用、及びマニュアル等に基づく勤務時間外の活動の実態把握により、管理者による勤務実態のより適切な把握に努められたい。その上で、健康長寿医療センターにて実施されている、職員の業務軽減に向けた幅広い取組を、より効果的に実施するための手段とされたい。</p>	<p>ICカードによる時間管理の周知徹底を行った。引き続き、職員に対して周知・徹底を図っていく。</p> <p>業務外活動に関しては、厚生労働省から出された医師の研鑽に係る労働時間に関する考え方についての指針を踏まえて、令和2年9月に通知を行い、超過勤務と自己研鑽等の区分を明確化するとともに、各職場において、超過勤務実施の際の業務内容及び業務量の把握を行うこととした。この取組により、勤務実態の適切な把握を推進し、その成果を職員の業務軽減に向けた検討に活用していく。</p>	改善中
意見	4-4 (391)	医師事務作業補助者に対する業務委託の体制整備及び配置人員の拡充について	<p>健康長寿医療センターにおいては、医師の業務負担軽減等を目的として、医師事務作業補助者の配置を行っているが、例えば、医師事務作業補助者に診療記録への代行入力業務を委託していない診療科が一部見受けられる。この点、健康長寿医療センターは課題として認識しており、平成29年10月より、医師事務作業補助業務検討会議を設置しており、医師事務作業補助者への業務委託の体制について、整備を進めていく段階にある。</p> <p>また、健康長寿医療センター(医師)事務作業補助者の配置人数は26名(平成29年度末現在)であり、今後、より上位の補助体制取得に向けて、費用対効果も勘案しながら、採用について検討する余地がある。</p> <p>したがって、健康長寿医療センターは、医師事務作業補助者による診療記録への代行入力業務未導入の診療科について、各科における課題を洗い出した上で、導入に向けた具体的な施策を引き続き検討するとともに、更なる配置人員の水準が確保できるよう、人事施策についても検討されたい。</p>	<p>医師事務作業補助者の積極的な採用及び業務の拡大により、紹介状の返書、診断書、診断書・証明書等の交付期間の短縮化を図るとともに、カルテの入力代行など、医師の事務負担の軽減、患者サービスの向上に継続して取り組んでいる。診療記録等の代行入力の希望がある21診療科(※)全てに対して、医師事務作業補助者を導入した。</p> <p>(※令和2年度に診療科目の改正あり)</p> <p>令和元年12月に、医師事務作業補助体制加算1(25対1)の配置要件を満たさなくなったため、30対1へ区分変更したが、その後スタッフの確保に努め、令和2年8月に、25対1の再届出を行った。</p> <p>将来的な医師事務作業補助体制加算1(20対1)の取得に向けて、年複数回の常勤採用面接の実施、職場見学会の開催を行うなど、医師事務作業補助者の継続的な採用に引き続き努めていく。</p>	改善済

平成30年度包括外部監査 公益財団法人東京都福祉保健財団及び地方独立行政法人東京都健康長寿医療センターの経営管理について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-5 (397)	プロポーザル参加資格要件について	<p>健康長寿医療センターは、入院時食事療法提供業務の受託者を選定するにあたり、公募型プロポーザル方式を採用しているが、現状、募集に参加した業者は2社と、競争性が十分に確保されているとは言いがたい。</p> <p>これは、健康長寿医療センターが定める参加資格要件に原因があると考えられる。健康長寿医療センターは、参加資格要件として、許可病床数が500床以上を要件としているが、厚生労働省が公表した医療施設(動態)調査・病院報告の概況によると、病床が500床以上ある施設数は418と、全体の施設数(8,442)に占める割合は、わずかに5%程度である。これを、例えば、病床数400床以上に引き下げただけでも、対象施設数は807となり、500床以上の施設数の倍近くまで増える。</p> <p>健康長寿医療センターは、全国の医療施設の実態や供給業者の母集団なども踏まえた上で、適格性を確保しつつ、これまでに以上に競争性・公正性を十分に確保できるような参加資格要件を再度検討されたい。</p>	<p>令和3年度契約分の参加資格要件について、他施設における実態や参加資格要件の見直しによる影響を踏まえ、本業務委託に関する受託者選考審査委員会において、競争性が向上するよう、許可病床数が300床以上の受託実績を要件とすることを決定し、本業務委託に関する入札情報等を、令和2年8月に当センターホームページに公示した。</p>	改善済
意見	4-6 (400)	研究テーマごとの費用把握について	<p>健康長寿医療センターは、各研究テーマにどれだけの費用が費やされているのかを把握できていない。健康長寿医療センターの研究は、その成果を都民に還元することを目的に実施されているため、当該成果を得るためにどれだけの費用が費やされているかを、研究テーマごとに把握することは、都の地方独立行政法人として、当該研究活動を実施する必要性があることを踏まえた上で、研究成果を評価するための考慮要素の一つであると言えらる。</p> <p>健康長寿医療センターは、外部評価項目の視点の一つである費用対効果のバランスを図るため、研究成果に見合うコスト指標として何がふさわしいのかを検討された。</p>	<p>1 テーマごとの費用の算出 研究所共通費(光熱水費、建物管理費、清掃委託、固定資産減価償却費)は、テーマごとの研究所使用面積で配賦(按分)した。 人件費は、テーマごとの実費支出を計上した。</p> <p>2 研究成果に見合うコスト指標の検討 外部評価点数、英語論文数、プレス発表数の3つとした。</p> <p>3 令和元年度外部評価委員会に、上記テーマごとの費用と研究成果に見合うコスト指標を示し、いただいた意見(以下2件)について、令和2年度に検討していく。 (1) 研究成果に見合うコスト指標とする項目の追加(インパクトファクター点数、政策提言に関する職員数、特許申請・取得数) (2) 費用対効果のバランスを示すには、複数の研究成果項目を、費用に対する成果として数値化する必要がある、その算出方法を検討 令和2年度に検討した資料を外部評価委員に示し、意見聴取後集約し、令和3年度以降の改善策を検討していく。</p>	改善中

平成30年度包括外部監査 公益財団法人東京都福祉保健財団及び地方独立行政法人東京都健康長寿医療センターの経営管理について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
指摘	4-1 (401)	情報セキュリティ監査及び自己点検の実施について	健康長寿医療センターは、情報セキュリティ基本方針に定められている情報セキュリティ監査及び自己点検を平成29年度においては実施しては実効がなかった。 健康長寿医療センターが保有する情報資産の重要性は極めて高いことから、情報セキュリティポリシーが適切に遵守されているかを確認することは、情報セキュリティ対策の中でも重要な手続の一つである。したがって、健康長寿医療センターは、今後、監査・点検の頻度、体制、結果に対応する改善手続などを整備した上で、情報セキュリティ基本方針に定められている情報セキュリティ監査及び自己点検を、着実に実施されたい。	1 情報セキュリティ監査 (1) 外部専門家による準拠性監査 (情報セキュリティポリシーというルールに従って情報セキュリティ対策が実施されているかの監査) を、令和元年10月と11月に、電子カルテシステムと医事会計システムを対象に実施した。判定結果については、両システムとも適合が48件、改善推奨が6件、不適合が0件、対象外が18件であった。改善推奨事項については対応時期を定め、随時実施している。 (2) 外部専門家による準拠性監査 (情報セキュリティ及び情報セキュリティ実施手順というルールに従って情報セキュリティ対策が実施されているかの監査) を、令和元年度に引き続き、令和2年度中に受ける予定である。 2 自己点検 (1) 情報セキュリティに対する職員の意識向上を図るため、令和元年度については、eラーニング形式で令和元年9月から12月に実施した。事務局にて自己点検結果を所属ごとに取りまとめ、各所属長へ報告し、組織としてルール強化・運用改善が必要ないか等の、振り返りを促した。 (2) 自己点検の内容については、情報セキュリティポリシーに関する理解度及びセルフチェックを複合的に確認・点検することができるよう、項目の見直しを行った。	改善済
指摘	4-2 (402)	個人情報安全管理基準の策定について	健康長寿医療センターは、個人情報取扱事務要綱において策定が求められている個人情報安全管理基準を策定していない。また、当該個人情報安全管理基準に基づく自己点検も実施していない。 健康長寿医療センターは、多数の重要な個人情報保有しており、それを安全管理・保護することは、健康長寿医療センターの重大な責務である。医療等IDなどが本格運用されれば、個人情報の管理・保護に関する重要性や利用者の関心もますます高くなると考えられる。健康長寿医療センターは、早急に、基準の策定及び自己点検を実施されたい。	平成31年3月に保有個人情報安全管理基準を策定し、令和2年3月に、保有個人情報安全管理基準に基づき、個人情報安全管理に関する自己点検を実施した。その結果を踏まえ、令和2年7月に、令和2年度情報セキュリティ・個人情報保護研修を実施した。 今後も、保有個人情報の収集及び利用並びに保有個人情報等の保管及び廃棄の状況について、年1回以上、点検を実施するなど、適切な管理を継続して行っていく。	改善済

平成30年度包括外部監査 公益財団法人東京都福祉保健財団及び地方独立行政法人東京都健康長寿医療センターの経営管理について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-7 (403)	ユーザアカウン トの棚卸しに ついて	<p>不要なユーザアカウントをそのまま残しておく、不正利用されるリスクがあるため、システムにアクセスできるユーザアカウントについては、定期的に棚卸しを実施することが適切である。</p> <p>健康長寿医療センターにおいて、ユーザアカウントを新規に付与若しくは変更、削除を実施する場合、健康長寿医療センター担当者はその都度、総務課より入職情報（職員ID、職種等）を受けて、それぞれの職種に応じた権限の付与及び変更、削除を実施している。一方で、ユーザアカウンットの定期的な棚卸しは実施していないため、仮に、過去においてユーザアカウンットの削除が適切に実施されなかった場合、当該ユーザアカウンットは削除されることなく、引き続き使用可能な状態のまま、システム上に残っているものと推測される。</p> <p>健康長寿医療センターは、不正を事前に防ぐという観点から、ユーザアカウンットの棚卸しや不要なユーザアカウンットがシステムに滞留していないことの定期的な確認を実施されたい。</p>	<p>平成31年1月に、総務課より職員情報（職員ID、在職情報等）の提供を受けて、ユーザアカウンットの棚卸しを実施した。</p> <p>その後、令和元年9月に ユーザアカウンットの棚卸しに関する実施手順を作成し、令和2年3月に、ユーザアカウンットの棚卸しを実施した。</p> <p>令和2年度も実施手順に基づき、9月に棚卸しを実施し、3月にも棚卸しを実施していく予定である。</p>	改善済
指摘	4-3 (405)	USBメモリの管 理について	<p>病院の業務上、USBメモリを使用しなければならぬ場面はありと考えられるが、病院におけるUSBメモリの紛失事故は全国で数多く発生しており、仮に、患者の個人情報といった非常に機密性の高いデータが入ったUSBメモリを紛失した場合、重大な影響があると考えられる。</p> <p>現状、健康長寿医療センターにおいては、USBメモリの返却に関する規程はなく、USBメモリを買い替えるタイミングで返却を促している。健康長寿医療センターは、USBメモリの紛失リスクを未然に防ぐためにも、長期にわたって使用されていないUSBメモリについては、買い替えのタイミングのみならず、より頻度を高めて、返却を促すような体制を構築されたい。</p>	<p>平成31年3月に、全職員向けにメールで、貸与しているUSBメモリが不要等の場合は返却を求めめる周知を実施した。新規貸与者には、「USBメモリ利用に関する注意事項」を配布し、紛失事故が発生しないよう注意喚起を行っている。</p> <p>令和元年5月に、一斉メールとイントラネットへの掲載（職員全体向けのページ）等により、職員へ周知をした。以降、変更箇所を適宜修正している。</p> <p>令和元年度以降は、毎月、クラウド型運用管理サービスにて、半年以上使用の確認が取れない職員については、個別に返却を促している。</p>	改善済

平成30年度包括外部監査 公益財団法人東京都福祉保健財団及び地方独立行政法人東京都健康長寿医療センターの経営管理について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
指摘	4-4 (408)	固定資産の現物への資産管理票の貼付について	<p>健康長寿医療センターは、独立行政法人東京都健康長寿医療センター固定資産管理細則において、取得した動産等に資産管理票を貼付しなければならない旨を規定している。</p> <p>固定資産台帳から任意で案件を抽出し、健康長寿医療センター住査時に固定資産実査を行ったところ、資産管理票が貼付されていない案件が、4件検出された。</p> <p>健康長寿医療センターは、適切な現物管理のため、資産管理票を固定資産に直接貼付できないう場合は、対象の固定資産について写真を撮っておき、台帳とともに管理するなどして、現物と照合ができるような体制を構築されたい。</p>	<p>資産管理票を貼付できないう動産等についても適切な現物管理が行えるよう、平成30年11月に、固定資産登録マニキュアルの見直しを行い、取得した動産等については、固定資産登録マニキュアルに沿って資産管理票を貼付するともに、滅菌物やその形状により貼付ができない固定資産については、取得時に現物の写真を撮り、データ保存し、正確な資産管理台帳登録を行っている。</p> <p>また、令和2年度以降も、マニキュアルに基づき固定資産実査を行い、適切な資産管理を行っていく。</p>	改善済
指摘	4-5 (412)	医業未収金の徴収事務の強化について	<p>健康長寿医療センターは、発生した個人未収金について早期回収を促進し、事務処理の円滑化を図るため、個人未収金回収業務マニキュアルを策定している。</p> <p>しかしながら、監査人が個人別の債権管理票を閲覧したところ、個人未収金回収業務マニキュアルにおいて「納付期限からおおむね60日以内」に発送することが求められている督促状について、2年以上も発送されていない案件が検出されるなど、個人未収金回収業務マニキュアルで規定されている事項が遵守されていない案件が確認された。</p> <p>健康長寿医療センターは、個人未収金回収業務マニキュアルの遵守を徹底させ、効果的かつ効率的な債権徴収事務を遂行し、もって適切な債権管理ができる体制を構築されたい。</p>	<p>債権発生から3か月が経過し、徴収事務受託者から職員に引き継がれた未収金について、未収金管理要綱及び未収金回収業務マニキュアルに基づき、毎月決裁した上で、督促状（督促状発行後3か月経過しても納入がない場合は催告書）を発行するように、令和元年7月に月次業務を確立した。</p> <p>患者別に債権管理票を作成するとともに、債権管理票一覧に自動表示される最終更新日を確認し、長期未対応の案件が発生しないよう、今後も適切な債権管理に努めていく。</p>	改善済

平成30年度包括外部監査 公益財団法人東京都福祉保健財団及び地方独立行政法人東京都健康長寿医療センターの経営管理について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
指摘	4-6 (413)	医業未収金のマ イナス残高の管 理について	健康長寿医療センターは、発生した個人未収金について早期回収を促進し、事務処理の円滑化を図るため、個人未収金回収業務マニュアルを策定している。 しかしながら、監査人が個人別の未収金リストを閲覧したところ、個人未収金回収業務マニュアルにおいて、返金に係る手続を明確にしているため、平成27年度以前から、患者に対して返金されていない案件が確認された。 したがって、健康長寿医療センターは、返金業務に関する個人未収金回収業務マニュアルを改善し、効果的かつ効率的な債権回収事務を遂行し、もって適切な債権管理ができる体制を構築されたい。	返金 (還付金) に係る手続について、患者等へ電話又は文書により連絡した上で返金が見込めない場合には、年度末ごとに決裁の上で収入処理するように、未収金管理要綱及び個人未収金回収業務マニュアルを、平成31年3月1日付で改定した。  来院予定がなく、かつ、電話不通などの理由により返金の処理が滞る事案については、還付通知書 (現金書留郵便) を送付し、長期の還付漏れが発生しないように対応している。	改善済
意見	4-8 (415)	患者アンケート の意見の対応状 況のモニタリン グについて	健康長寿医療センターは、病院運営会議、幹部会に報告、看護部運営会議でアンケート意見について閲覧・対応をしているが、対応後の状況についてのモニタリング、会議体への報告までは実施していない。 健康長寿医療センターは、都民に提供するサービスの質を向上するため、アンケートで複数件発生する意見、重要な意見は、事後的な改善の程度のモニタリング、会議体への報告体制を構築することを検討されたい。	外来アンケート (外来満足度調査) の実施回数を、令和元年度は年1回から年2回に増やし、より多くの意見を集めて改善に役立てる体制及び運用方法に改めた。  令和元年度に実施した外来アンケート及び退院時アンケートにおける意見・要望について、所管部署に対して対応状況のモニタリング調査を実施した。調査結果については、令和2年9月以降の病院運営会議で患者の声 (ご意見箱の投書) を報告する際に、参考として随時報告している。  ご意見箱に寄せられた苦情や満足度調査における意見を踏まえ、院内掲示物の文字を可能な限り大きなサイズに修正したほか、令和2年6月に、インターネットを用いた診療予約及び予約変更の申込みサービスを導入するなど、患者ニーズに沿った実効性のある改善策を実施した。	改善済

平成30年度包括外部監査 公益財団法人東京都福祉保健財団及び地方独立行政法人東京都健康長寿医療センターの経営管理について

区分	番号 (頁)	事項	指摘意見の内容 (要約)	措置の概要	措置状況
意見	4-9 (419)	要綱、マニュアル等の健康長寿医療センター内共有について	<p>健康長寿医療センターの規程や規則、細則については、職員は、健康長寿医療センター内のイントラネットにて、いつでも閲覧することができるが、要綱や要綱マニュアルや手順書といったものは、職員全員に共有されているものもあれば、管轄する部門の係員にのみ共有されているものもある。</p> <p>職員が必要とする情報を、いつでも容易に入手し、利用することができような環境をつくることは、健康長寿医療センターの円滑な業務運営において重要である。</p> <p>健康長寿医療センターは、要綱やマニュアルなどの共有範囲・方法の現状や課題を把握し、当該共有範囲・方法が適切であるかどうかについて、見直しすることを検討された。</p>	<p>令和元年度については、要綱やマニュアルなどを、イントラネットに掲載した。また、職員が必要な情報を容易に入手し、利用することができような環境を整備するため、令和2年8月に、掲載する際の具体的な手順などの取扱いを定めた要綱を策定した。</p>	改善済