

商品テスト室の業務の見直し

対象受検機関：消費生活センター

事務事業の概要	検出事項	監査の結果
<p>くらしの商品安全情報室（以下「商品テスト室」という。）は大阪府と大阪市が共同で事業を行っており、商品テスト、技術相談及び製品の安全に関する情報発信を行っている。</p> <p>1 商品テスト室の運営に係る経費について 平成24年度の商品テスト室の運営に係る経費は、府市連携負担金（賃料、共益費等）8,847千円＋委託費（人件費等）15,453千円＝24,300千円であり、業務量にかかわらず、大阪市と1/2ずつ負担することとしている。</p> <p>商品テスト室の面積は111.58平方メートル（33.8坪）であり、運営業務は全て（公財）関西消費者協会に委託しており、平成24年度は常勤1名、非常勤4名の体制である。</p> <p>2 業務等の実績について 苦情相談に基づくテスト件数は10年前の平成15年には年間88件であったが、年々減少し、平成24年度には半減以下の34件となった。</p> <p>(1) 平成24年度に商品テスト室でテストを実施したものは19件である。外部にテストを委託した15件のうち、10件は（独）国民生活センターに無料で委託し、その他5件を合計67千円で委託しており、有償の場合でも外部に委託すると1件当たり13千円程度で実施できている。</p> <p>(2) 内部で実施した商品テスト19件のうち17件が被服品（主にクリーニング）のテストであった。なお、食品関連のテストは保健所の管轄であり、当テスト室では扱わない。</p> <p>(3) テスト用機器類（重要物品）は、平成19年に現ATCへ府市テスト室を統合する際に整理して、必要なもののみ7点を保有しているが、平成24年度の使用実績があるのは7点中1点（高精細デジタルマイクロスコープ）のみであった。</p> <p>3 消費者安全法において求められている技術的な機能について 商品テスト室を設置することは消費者安全法に規定されていない。また、現在商品テスト室を設置している都道府県は全国で27団体である。</p>	<p>平成24年度に府の商品テスト室に持ち込まれたテスト件数は、10年前の4割に満たない34件へと減少しており、うち、テスト室でテストを行っているのは月平均1～2件という低利用状況である。また内部の商品テストのほとんどがクリーニングの検査であった。重要物品においても高精細デジタルマイクロスコープ1点しか使われていない。</p> <p>このような実情に対して、現在の商品テスト室は人員の配置体制、占有面積、重要物品の保有状況において規模が過大である。</p> <p>消費者安全法において、都道府県は市町村に対する技術的援助を行うこと、専門的な知識及び技術を必要とする調査分析を行うこととされているが、現状の府の商品テスト室が行っていることは、それに合致しているとはいえない。</p>	<p>【改善を求めるもの（意見）】 商品テスト室の機能について、府が担うべき役割を明確にしないまま、件数が減少基調にあるテスト業務を継続していることは、非効率と考えられる。 共同設置者である大阪市とも協議の上、早急に現在のテスト室機能について見直しを行われたい。</p> <p>【消費者安全法】 （都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施） 第8条 都道府県は、次に掲げる事務を行うものとする。 (1) 次項各号に掲げる市町村の事務の実施に関し、市町村相互間の連絡調整及び市町村に対する技術的援助を行うこと。 (2) 消費者安全の確保に関し、主として次に掲げる事務を行うこと。 (中略) ハ 消費者事故等の状況及び動向を把握するために必要な調査又は分析であって、専門的な知識及び技術を必要とするものを行うこと。 (以下省略)</p>
消費生活センターの見解		
<p>消費者安全法第8条第1項には、都道府県は市町村に対する技術的援助を行うことと規定されており、大阪府消費者保護条例においても、第3条第2項には府の責務として、技術的な助言その他の必要な支援の措置を講ずるものとする規定されている。また、府条例第29条には、「府は、消費者施策の実効を確保するため、商品及び役務等に関する試験、検査等を行う施設の整備に努めるものとする。」第30条には、「府は消費者の自主的かつ合理的な行動を促進するため、必要に応じて商品及び役務等の品質、安全性、その他の内容に関する試験及び検査等に関する調査の結果の発表等消費生活に関する知識の普及及び情報の提供並びに消費生活に関する教育の充実に努めるものとする。」と規定されている。</p> <p>日本有数の大都市であり大消費地である大阪府においては、商品の安全性に関する情報が多く集まることから、大阪府消費生活センターに、消費者からの相談、苦情処理のための鑑別テストを行う商品テスト室が置かれてきたことは、大きな意義があると考えられる。</p> <p>ただ、監査から指摘のあった現在のテスト実績などを見ると、効率性及び専門性の観点から、その実施方法や、人員配置体制、占有面積、テスト用機器である重要物品の保有状況については、多くの課題があることは認識しており、今後、事業のあり方について検討していかねばならないと考えている。</p> <p>商品テスト事業は、府条例にも定められている府の消費者施策における重要事項であることから、消費者の保護に関する施策についての重要事項の調査審議を行うことを目的として設置された大阪府消費者保護審議会に意見をお聴きするとともに、共同運営先である大阪市と協議を行い、商品テスト室の機能として府が担うべき役割と商品テスト室及びその管理運営の最適な在り方について検討していく。</p>		

措 置 の 内 容

監査の結果を受け、共同設置者である大阪市とも協議し検討した結果、商品テスト機能（技術相談、商品テスト）や啓発機能は残しつつ規模の見直しを行い、賃借していた作業スペースを廃止し、現在も活用しているデジタルマイクロスコープ以外の検査機器について管理換え等を行い、平成26年度末をもって「くらしの商品安全情報室」を廃止した。

平成27年度からは、常勤1名、非常勤1名の体制で、商品テスト（デジタルマイクロスコープを利用した拡大観察等以外は外部委託）及び啓発業務等を消費生活センター内において実施していくこととした。

（参考）

商品テストに使用していた備品の処理対応一覧

商 品 名	処 理 対 応
・メトラー天秤	管理換え（文化財保護課）
・電子上皿天秤	管理換え（計量検定所）
・超音波洗浄機 洗浄槽	管理換え（文化財保護課）
・超音波洗浄機 発信機	管理換え（文化財保護課）
・紫外線検出器	売払い
・C I E D65 標準光源	無償譲渡（産業技術総合研究所）
・超小型純水製造装置	売払い
・蒸留水製造装置	管理換え（計量検定所）
・ガスクロマトグラフ質量分析計（重要物品）	管理換え（家畜保健衛生所）
・高速液体クロマトグラフ（重要物品）	無償譲渡（産業技術総合研究所）
・高精細デジタルマイクロスコープ（重要物品） （株）キーエンス VH-6300	管理換え（計量検定所）
・高精細デジタルマイクロスコープ（重要物品） ライカマイクロシステムズ社製DVM5000	今後も消費生活センターで使用
・ソニービデオプリンターシステム	管理換え（計量検定所）
・フーリエ赤外分光光度計（重要物品）	売払い
・フーリエ赤外分光光度計アプリケーションソフト（重要物品）	売払い
・イオンクロマトグラフ（重要物品）	売払い

指定居宅サービス事業者に対する指導等

担当課：福祉部 高齢介護室介護事業者課

事務事業の概要							検出事項			監査の結果																																	
<p>1 指定居宅サービス事業者に対する指導等の実施状況</p> <p>(1) 指定居宅サービス事業者による適切なサービス提供の確保のため、居宅グループにより指導及び運営状況の監査を実施している（講習会形式による集団指導、計画的な実地指導、適正な事業運営が行われないと疑われる事業者に対する監査など）。 実施頻度は、「国ガイドライン」により原則3年に1回の実地指導が規定されていたが、平成18年度より回数の規定は廃止されている。 実地指導は、7月から2月に実施している。</p> <p>(2) 府の職員数、所管事業所数、実地指導実施数の推移</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th rowspan="2">職員数</th> <th rowspan="2">非常勤</th> <th rowspan="2">その他</th> <th colspan="3">府所管事業所</th> </tr> <tr> <th>事業所数</th> <th>実地指導実施数</th> <th>実地監査実施数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H23</td> <td>指定グループ 8 指導グループ 21 交付金グループ 5</td> <td>18</td> <td>市町村研修生 (平均) 6.92 派遣職員 16</td> <td>18,866</td> <td>147</td> <td>578</td> </tr> <tr> <td>H24</td> <td>居宅グループ 18 交付金グループ 4</td> <td>10</td> <td>市町村研修生 (平均) 5.25 非常勤 28</td> <td>6,947</td> <td>68</td> <td>132</td> </tr> <tr> <td>H25</td> <td>居宅グループ 10</td> <td>7</td> <td>市町村研修生 (平均) 0.5</td> <td>2,465</td> <td>100程度 (予定)</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table> <p>* 指定居宅サービス事業者に対する指導等の事務権限は、平成22年度から大阪版地方分権改革により市町村へ順次移譲（施設は引き続き府所管）。</p>							年度	職員数	非常勤	その他	府所管事業所			事業所数	実地指導実施数	実地監査実施数	H23	指定グループ 8 指導グループ 21 交付金グループ 5	18	市町村研修生 (平均) 6.92 派遣職員 16	18,866	147	578	H24	居宅グループ 18 交付金グループ 4	10	市町村研修生 (平均) 5.25 非常勤 28	6,947	68	132	H25	居宅グループ 10	7	市町村研修生 (平均) 0.5	2,465	100程度 (予定)	—	<p>1 平成25年度の府所管事業所数と実地指導実施見込事業所数からすると、実地指導は25年に1回程度しか実施できない計算となる。（なお、国からの指導に基づき、平成20年度から5ヵ年計画で、全営利法人を対象とし、書面監査・実地監査を実施していたが、平成24年度に終了した）。</p> <p>2 介護職員処遇改善加算については、制度変更により関連業務がなくなる前提で担当グループが解散したが、処遇改善計画書及び実績報告書の届出受理など様々な業務が府に残っている。</p>			<p>【改善を求めるもの（意見）】</p> <p>1 利用者保護の観点から、現状の指導等の実施頻度は不足しており、実施頻度確保の工夫を行う必要がある。 実施頻度不足を補い、指定居宅サービス事業者における不正等の問題事案（人員基準違反、不適切な事業運営、介護報酬の不正請求など）を早期に発見し、利用者への適切なサービス提供を促すには、指導等の実効性をより高める必要がある。</p> <p>2 処遇改善交付金の担当グループが解散し、当該加算について府に残された事務は居宅グループに引き継がれたが、事業者に対するチェック体制が不十分である。</p>		
年度	職員数	非常勤	その他	府所管事業所																																							
				事業所数	実地指導実施数	実地監査実施数																																					
H23	指定グループ 8 指導グループ 21 交付金グループ 5	18	市町村研修生 (平均) 6.92 派遣職員 16	18,866	147	578																																					
H24	居宅グループ 18 交付金グループ 4	10	市町村研修生 (平均) 5.25 非常勤 28	6,947	68	132																																					
H25	居宅グループ 10	7	市町村研修生 (平均) 0.5	2,465	100程度 (予定)	—																																					
事務事業を所管する福祉部の見解																																											
<p>2 介護職員処遇改善加算</p> <p>(1) 平成23年度までは、介護職員の処遇改善に取り組む介護保険サービス事業者に対し交付金を交付していた。平成24年度からは、3年間の経過措置として、介護報酬に加算する制度になった。</p> <p>(2) 制度変更により、平成24年12月に交付金事務の担当グループである高齢介護室介護事業者課処遇改善交付金グループが解散した。</p> <p>(3) 府は、制度変更後も従来と同様、事業所から処遇改善計画書及び実績報告書の届出を受理している。</p>							<p>1 府では、効率的・効果的に指導・監査を行うことが重要であるとの認識に立ち、国の5ヵ年計画が終了した今年度からは、特に新規指定事業所への指導を重点化し、不正の芽があれば早期に発見・是正することを方針としている。指導の際は、府で作成した「チェックリスト」や「指導文例集」を活用し効率化を図るとともに、今年度からは、一か所当たりの時間の短縮及び往査人数についても検討している。</p> <p>2 庁内関係各課、府内市町村及び国保連合会との連携調整をより一層強化することで、社会福祉法人等に対する効果的な指導に繋げる所存である。特に、市町村においては介護保険給付の適正化に取り組んでいることから、協力して効果的・効率的な実地検査に取り組んでいく。</p> <p>3 介護職員処遇改善加算に関するチェック体制については、担当グループの解散時に想定されていなかった業務が発生しており、国保連合会に給付等のデータ提供を依頼し活用すること、また、室・課内の非常勤職員を効率的に活用することで、チェック体制の確保に努めている。 なお、加算の届出等処理については権限移譲に伴って市町村で処理されるもので、移譲市町村の増に伴い、大阪府での処理件数は平成24年度と比較すると大幅に減少している。</p>																																				

委員意見

- 1 指定居宅サービス事業者に対する指導等の回数不足を解消するため、過去の指導等の分析結果や各事業者のリスクに応じて強弱をつけるなど、一か所当たりの往査人数について柔軟に対応できるよう検討されたい。
- 2 指定居宅サービス事業者に対する指導等の実効性をより高めるため、現状の人員体制においても、社会福祉法人等に対する指導監査との協力体制を整備することを検討されたい。
- 3 介護職員処遇改善加算に関して、不正受給を防ぐための体制を構築し、適正なチェックを実施されたい。

措置の内容

- 1 指定居宅サービス事業者に対する指導等について回数不足を補うために、効果的・効率的な実地指導を実施するよう、平成26年度の実地指導から実施体制や週当りの実施回数の見直しを行った。

(平成25年度：担当職員2名体制、2名を1組として週2回の実施を原則 ⇒ 平成26年度：担当職員3名体制、2名を1組として週3回の実施を原則)

また、介護保険施設等に併設されている居宅サービス事業所に対しては、施設指導グループと連携を図り、実地指導を実施した。

国の指針に替わる府の実地指導方針（重点指導事項等）を策定するとともに、職場チャレンジシートにおいて実施回数目標を設定し、実施状況の見直しを図っていく。

年度	府所管事業所	
	事業所数(※1)	実地指導実施数
H25	2,465(※2)	135
H26	1,331(※3)	294(※4)

※1 介護予防の指定と重複する場合は、含まない。

※2 事業所数は、平成25年4月1日権限移譲分を含む。(枚方市、松原市、南泉州広域分)

※3 事業所数は、平成26年4月1日時点。(平成25年12月寝屋川市の権限移譲分は除く。)

※4 H25同様介護予防への実地指導数及び居宅Gとの連携による施設指導Gが行った居宅サービス事業所への実地指導数を含む。

- 2 指定居宅サービス事業者に対する指導等の実効性をより高めるため、平成25年度から、重点指導対象事業所の選定や自主点検票の事前送付等に取り組んでいる。
なお、地域福祉推進室指導監査課が行う指導監査との協力体制、市町村における介護保険給付の適正化事業との協力体制については、これまでから実施しているところである。

- 3 介護職員処遇改善加算のチェックについては、大阪府国民健康保険団体連合会から介護保険給付の支払額等データの提供を受けて活用しており、室・課内の非常勤職員を効率的に活用することで体制の確保を図った。

また、処遇改善計画書及び実績報告書の内容等に疑義がある事業所については、実地指導等を行い確認をするなどの対応を行っている。

なお、指定居宅サービス事業者に対する指導等の権限移譲市町村の増加に伴い、大阪府が行う介護職員処遇改善加算のチェック件数は、平成24年度と比較して大幅に減少している。

事務事業の概要		検出事項	監査の結果																																
<p>1 障がい福祉サービス事業者・施設・相談支援事業者に対する指導等の実施状況</p> <p>(1) 障がい福祉サービス事業者・施設による適切なサービス提供の確保のため、指導及び運営状況の監査を実施している（講習会形式による集団指導、計画的な実地指導、適正な事業運営が行われないと疑われる事業者に対する監査など）。</p> <p>実施頻度は、「国ガイドライン」、「大阪府指定障がい福祉サービス事業者等指導実施要領」で、原則3年に1回の実地指導が必要とされている。</p> <p>(2) 府の職員数、所管事業所・施設数、実地指導実施数の推移</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th rowspan="2">職員数 (グループ長以下)</th> <th rowspan="2">非常勤</th> <th colspan="2">府所管事業所</th> <th colspan="2">府所管施設</th> </tr> <tr> <th>事業所数</th> <th>実地指導実施数</th> <th>施設数</th> <th>実地指導実施数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H23</td> <td>10</td> <td>4</td> <td>6,845</td> <td>730</td> <td>60</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>H24</td> <td>4 (※1)</td> <td>2</td> <td>3,089</td> <td>357</td> <td>24</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>H25</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>1,270</td> <td>130 (予定)</td> <td>6</td> <td>3 (予定)</td> </tr> </tbody> </table> <p>(※1) 他に市町村からの研修生受け入れ5～6名</p> <p>* 障がい福祉サービス事業者・施設・相談支援事業者に対する指導等の事務権限は、平成22年度から大阪版地方分権改革により市町村へ順次移譲。</p> <p>2 福祉・介護職員処遇改善加算</p> <p>(1) 平成23年度までは福祉・介護職員の処遇改善に取り組む事業者に対し助成金を交付していた。平成24年度からは、3年間の経過措置として、介護報酬に加算する制度になった。</p> <p>(2) 制度変更により、平成24年12月に交付金事務を担当していた高齢介護室介護事業者課処遇改善交付金グループが解散した。</p> <p>(3) 府は、制度変更後も従来と同様、事業所から処遇改善計画書及び実績報告書の届出を受理している。</p>		年度	職員数 (グループ長以下)	非常勤	府所管事業所		府所管施設		事業所数	実地指導実施数	施設数	実地指導実施数	H23	10	4	6,845	730	60	13	H24	4 (※1)	2	3,089	357	24	3	H25	4	2	1,270	130 (予定)	6	3 (予定)	<p>1 「国ガイドライン」、「大阪府指定障がい福祉サービス事業者等指導実施要領」では、事業者については原則3年に1回の実地指導が求められているが、過去の指導実績から計算すると、10年に1回程度しか実施できていない。</p> <p>2 福祉・介護職員処遇改善加算については、制度変更により関連業務がなくなる前提で担当グループが解散したが、処遇改善計画書及び実績報告書の届出受理など様々な業務が府に残っている。</p>	<p>1 現状の指導等の実施頻度は規定違反の状態であり、解消するための工夫を行う必要がある。</p> <p>実施頻度不足を補い、障がい福祉サービス事業者等における不正等の問題事案(人員基準違反、事業及び施設の不適切な運営、報酬の不正請求など)を早期に発見し、利用者への適切なサービス提供を促すには、指導等の実効性をより高める必要がある。</p> <p>2 処遇改善交付金の担当グループが解散し、当該加算について府に残された事務は推進グループに引き継がれたが、事業者に対するチェック体制が不十分である。</p>
年度	職員数 (グループ長以下)				非常勤	府所管事業所		府所管施設																											
		事業所数	実地指導実施数	施設数		実地指導実施数																													
H23	10	4	6,845	730	60	13																													
H24	4 (※1)	2	3,089	357	24	3																													
H25	4	2	1,270	130 (予定)	6	3 (予定)																													
事務事業を所管する福祉部の見解																																			
<p>(※1) 他に市町村からの研修生受け入れ5～6名</p> <p>* 障がい福祉サービス事業者・施設・相談支援事業者に対する指導等の事務権限は、平成22年度から大阪版地方分権改革により市町村へ順次移譲。</p> <p>2 福祉・介護職員処遇改善加算</p> <p>(1) 平成23年度までは福祉・介護職員の処遇改善に取り組む事業者に対し助成金を交付していた。平成24年度からは、3年間の経過措置として、介護報酬に加算する制度になった。</p> <p>(2) 制度変更により、平成24年12月に交付金事務を担当していた高齢介護室介護事業者課処遇改善交付金グループが解散した。</p> <p>(3) 府は、制度変更後も従来と同様、事業所から処遇改善計画書及び実績報告書の届出を受理している。</p>		<p>1 府では、これまでも効率的・効果的に指導監査を行うことが重要と認識し、不正の芽があれば早期に発見・是正することを方針としてきたところだが、実地指導の現状は検出事項のとおり。</p> <p>集団指導に参加しなかった事業所や過去に重大な指摘事項があった事業所などに重点を置くなど、効率的・効果的に指導監査を行う。</p> <p>指導の際は、府で作成した「チェックリスト」や「指導文例集」を活用し効率化を図る。</p> <p>今年度からは、一か所当たりの時間の短縮及び往査人数も最小限とし、指導回数の確保を図る。</p> <p>2 庁内関係各課及び府内市町村、国保連合会との連携調整について、より一層強化することで効果的な指導に繋げる。</p> <p>3 福祉・介護職員処遇改善加算の届出等処理については、権限移譲に伴って市町村で処理されるので、移譲市町村の増に伴って大阪府での処理件数は、平成24年度と比較すると大幅に減少している。</p> <p>同加算に関する不正受給の防止については、国保連合会に給付等のデータ提供を依頼し、それを活用すること、また、非常勤職員を効率的に活用することで、チェック体制の確保に努めている。</p>																																	

委員意見

- 1 障がい福祉サービス事業者・施設・相談支援事業者に対する指導等の回数不足を解消するため、過去の指導等の分析結果や各事業者のリスクに応じて強弱をつけるなど、一か所当たりの往査人数について柔軟に対応できるよう検討されたい。
- 2 障がい福祉サービス事業者・施設・相談支援事業者に対する指導等の実効性をより高めるため、現状の人員体制においても、社会福祉法人等に対する指導監査との協力体制を整備する検討をされたい。
- 3 福祉・介護職員処遇改善加算に関して、不正受給を防ぐための体制を構築し、適正なチェックを実施されたい。

措置の内容

- 1 障がい福祉サービス事業者・施設・相談支援事業者に対する指導等の回数不足解消を図るため、平成26年度の実地指導から、過去の指導結果や事業者等の規模等に応じメリハリをつけた往査人数を設定して実施に当たった。
また、週当たりの実施回数を2回から3回に増やすことや1日の実施箇所数を2か所に増やすことを試行している。
- 2 障がい福祉サービス事業者・施設・相談支援事業者に対する指導等の実効性をより高めるため、平成26年度の実地指導から、実地指導対象事業者等に調査票を事前提出させることにより、事業者等の直近の実態を把握し、より効率的・効果的な実地指導の実施に努めた。
なお、社会福祉法人が運営する障がい福祉施設に対する実地指導については、これまでから、地域福祉推進室指導監査課が行う指導監査との協力体制のもとに実施しているところである。
- 3 福祉・介護職員処遇改善加算のチェックについては、大阪府国民健康保険団体連合会から障がい者総合支援等の支払額等データの提供を受けて活用しており、室・課内の非常勤職員を効率的に活用することで体制の確保を図った。
また、処遇改善計画書及び実績報告書の内容等に疑義がある事業所については、実地指導等において再度確認をするなどの対応を行っている。
なお、障がい福祉サービス事業者・施設・相談支援事業者に対する指導等の権限移譲市町村の増加に伴い、大阪府が行う福祉・介護職員処遇改善加算のチェック件数は、平成24年度と比較して大幅に減少している。

年度	府所管事業所			府所管施設		
	事業所数	実地指導 実施数	実施率	施設数	実地指導 実施数	実施率
H25	1,270	125	9.8%	6	4	66.7%
H26	1,172	170	14.5%	7	1	14.3%

※実施率は概ね33.3%で目標達成となる（3年に1回の実施目標のため）。