

別紙1

豊田市介護保険要介護認定関連業務 【委託業務一覧表】

【目次】

I 全般に関する業務	1 ページ
II 要介護認定に関する業務	2～10 ページ
III 総合事業に関する業務	11 ページ

【表の見方】

委託	○	委託業務
有無	×	委託業務外

委託業務一覧表

I 全般に関する業務

業務種別	業務名	件数(平均)	処理時間	作業内容	作業内容詳細	委託有無	通し番号
1 来庁者への案内(窓口)	① 来庁者への案内 制度説明	日50件	1分/件	用件確認	窓口来庁者に対して用件の確認。	○	1
		日50件	1分/件	業務振分	必要に応じて、給付、保険資格関係及び他課を案内。	○	2
		日20件	5分/件	制度説明	介護保険制度に関する一般的な質問に対しての説明。	○	3
		日20件	5分/件	施設等事業所案内	介護施設等の説明・案内。	○	4
		随時	—	窓口パンフレット等の補充	窓口を設置されているパンフレット等の補充及び在庫確認。	○	5
2 電話対応	① 電話案内	日50件	1分/件	用件確認	市民等からの電話に対しての用件確認。	○	6
		日50件	1分/回	業務振分	必要に応じて、給付、保険資格関係及び他課を案内。	○	7
		日55件	2分/件	委託業務範囲等に関連する問合せへの対応	認定申請等の業務に関する問合せ、負担割合問合せ等に対する説明、対応。	○	8
	② 支所からの問合せ	日1件	2分/件	委託業務範囲等に関連する問合せへの対応	認定申請等の業務に関する問合せに対する説明、対応。	○	9
3 窓口・電話対応以外の業務	① 各種届出書、申請書等の 編集作業	月4,000件	2時間	各種申請書・届出書等の編集作業(随時)	各種申請書・届出書等を日付順・番号順等に並べてファイリングする。	○	10
4 内部事務	① 書類の保管に関する業務	随時	1時間/回	申請書、主治医意見書、各種申請書等の保管	申請書、主治医意見書等を文書保存箱へ移動。書棚へ保管する。	○	11
	② 認定申請書等印刷	随時	1時間/回	認定申請書等印刷	認定申請書等の窓口在庫を確認し、適宜、印刷。	○	12
	③ 消耗品の管理	随時	5分/回	トナー等の管理	トナーなどの消耗品の在庫を管理。必要に応じて交換。適宜、市職員に発注依頼。	○	13
	④ 封筒の管理	随時	5分/回	封筒の管理	使用する封筒の在庫管理。適宜、市職員へ発注依頼。	○	14
	⑤ 封入物の印刷、管理	随時	90分/回	封入物の印刷、管理	要介護認定に関する業務に係る発送物に封入するお知らせ等の在庫を確認。適宜、印刷。	○	15

委託業務一覧表

Ⅱ 要介護認定に関する業務

業務種別	業務名	件数(平均)	処理時間	作業内容	作業内容詳細	委託有無	通し番号
1 認定申請受付に関する業務	① 認定申請受付 (新規・区分変更・更新) 書類の受付、入力、資格者証等の交付	月1,500件 新規:420件/月 区分変更:280件/月 更新:800件/月	新規:10分/件 区分変更・更新:5分/件 ※内訳:代行9割 本人1割	形式確認①(申請内容確認及び申請受付)	申請内容の確認、介護保険被保険者証(以下、被保険者証)の回収、申請書記入支援、申請書受付。	○	16
				形式確認②(記載事項確認)	申請書類の記載事項を確認。 第2号被保険者は特定疾病を確認。	○	17
				形式確認③(医療保険者情報確認)	医療保険情報を確認。 第1号被保険者で確認できない場合、関連システムを参照し補記する。 第2号被保険者で確認できない場合、マイナンバー連携を行うため、市職員へ連携する。	○	18
				形式確認④(連絡先等)	調査立会い者連絡先・申請書提出者連絡先についての確認。	○	19
				形式確認⑤(マイナンバー関連)	マイナンバーの提供有無の確認。必要に応じて、マイナンバー確認等実施。	○	20
				修正指示	形式確認で発見された修正事項について申請者への修正指示及び後日必要書類提出依頼。	○	21
			30秒/件	申請書類一時保管	市記入欄に必要事項を記入し保管。 形式確認で不備があったもの(マイナンバー添付書類など)は、確認出来次第市記入欄に追記。	○	22
			4分/件	申請データ入力	申請書の内容に基づき、豊田市基幹業務システム(以下、介護システム)へ申請情報等を入力。 結果送付先情報について、送付先変更届出が提出されている場合は、申請代行者等に確認。確認後申請書へ補記。データ入力誤りがあった場合、修正。 事業者、施設及び医療機関について、適宜介護システムへの追加・変更登録を行う。	○	23
			5秒/件	前回主治医確認及び主治医意見書作成料の確認	介護システムに入力する際、前回主治医を確認し、主治医意見書作成料が正しいか確認、誤りがあれば修正。	○	24
				資格者証在庫管理	介護保険資格者証(以下、資格者証)の在庫を確認し、必要時に市職員へ依頼する。	○	25
2 生保2号対象者の認定申請受付業務	① 生保2号対象者の認定申請受付	月5件	—	電話等での問合せ対応	生活保護担当者からの問い合わせに対する説明、対応。	×	26
			—	生保2号対象者の申請書類受付	生活保護担当者から生保2号対象者の申請書類を受付。	×	27
			—	形式確認①(記載事項確認)	申請書類の記載事項を確認。不足があれば修正依頼または追記。	×	28
			—	形式確認②(連絡先等)	調査立会い者連絡先・申請提出者連絡先についての確認。	×	29
			—	申請書類の收受	受け付けた申請書類等を確認し、收受する。	×	30
			1分/件	申請データ入力	介護認定支援システム(以下、認定支援システム)へ申請情報等を入力する。	○	31
			—	審査会依頼の準備	(6 認定審査会準備に関する業務を参照)	○	32
			—	認定結果回答の決裁、回答	審査会が終了した申請について、回答文書を作成し、決裁。 決裁後、生活保護担当者へ文書施行。	×	33

業務種別	業務名		件数(平均)	処理時間	作業内容	作業内容詳細	委託有無	通し番号
3	適用除外施設入所者の認定申請受付業務	① 適用除外施設入所者の認定申請受付	年5件	—	電話等での問合せ対応	適用除外施設等からの認定申請の問合せに対する説明、対応。	×	34
				5分/件	申請受付	退所予定日の90日以内の場合は、申請書等を受け付ける。(1－①認定申請受付事務に同じ。)また、適用除外施設入所者から申請があった旨を、保険料担当へ伝達する。	○	35
4	市外からの転入者及び市外への転出者の認定引継ぎ業務	① 転入者の認定申請受付	月10件	5分/件	電話等での問合せ対応	市外から転入(予定)者の認定申請の引継ぎに関する問合せに対する説明、対応。	○	36
				1分/件	資格確認	転入日の確認、受給資格証明書持参の有無を確認。 受給資格証明書の持参がないが、認定保有者である旨の申し出があった場合は、マイナンバーで情報の照会を行ってよいか確認。マイナンバーでの照会を希望する場合は、必要書類の提出又は提示を求める。 窓口対応後に市職員へ必要書類を渡しマイナンバーの情報照会依頼する。 照会を希望しない場合は、前保険者へ確認し、必要に応じて受給資格証明書の交付を依頼する。	○	37
				—	認定状況確認	マイナンバーの情報照会依頼が発生した場合は、連携用オンラインにて情報の照会を実施。 回答が得られた場合は委託業者へ内容の連携を行う。	×	38
				5分/件	申請受付	認定申請書(転入)の記入支援、申請受付。	○	39
				2分/件	申請データ入力	認定申請書(転入)の内容に基づき、介護システムへ申請情報等を入力。	○	40
				1分/件	認定結果データ入力	受給資格証明書等の内容に基づき、介護システムへ認定結果等を入力、受給資格証明書が申請と同時に提出されなかった場合は、分り次第入力。	○	41
				5分/件	結果送付準備	認定結果等入力の翌営業日に出力される転入リストを市職員へ、内容確認を依頼。認定結果等通知書、被保険者証等を封入し、送付準備。	○	42
				—	内容物確認、封函、発送	セットされた通知書等の内容物を確認し、封函及び発送する。	×	43
				20分/回(月1回)	転入者統計	1か月分の転入者の統計データを作成する。	○	44
				—	転入者統計決裁、報告	1か月分の転入者の統計データを決裁し報告する。	×	45
		② 転出者の受給資格証明書交付	月10件	5分/件	電話等での問合せ対応	市外へ転出予定の認定の引継ぎに関する問合せに対する説明、対応。	○	46
				1分/件	転出先確認	転出先が住所地特例対象施設でないか確認。不明な場合は保険料担当に確認。住所地特例対象施設でない場合、次の手順に進む。	○	47
				5分/件	受給資格証明書交付申請書受付	受給資格証明書交付申請書の記入支援、受付。	○	48
				2分/件	受給資格証明書交付	受給資格証明書を発行し、コピーをとり、原本を申請者へ交付。 認定申請中の場合は、認定後の受給資格証明書の送付先を確認する。	○	49
				20分/回(月1回)	転出者統計	1か月分の転出者の統計データを作成する。	○	50
				—	転出者統計決裁、報告	1か月分の転出者の統計データを決裁し報告する。	×	51
				随時	受給資格証明書在庫管理	受給資格証明書の在庫を確認し、必要時に市職員へ依頼する。	○	52

業務種別	業務名	件数(平均)	処理時間	作業内容	作業内容詳細	委託有無	通し番号
5 認定申請受付後に関する業務 (申請日の翌営業日以降)	① 認定申請処理 (申請日の翌営業日)	月1,500件	10分/回(日1回)	申請情報取り込み	認定支援システムへ申請情報データを取り込み、介護システムデータを基に出力されたデータとの突合せを行う。生保2号は認定支援システムへ申請情報を手入力。	○	53
			1分/件	申請書イメージ登録	申請書を認定支援システムへスキャナーでイメージ登録。エラーがあった場合は修正後、登録。イメージ登録後に申請情報等に変更があった場合は、申請書を修正し、再度イメージ登録。	○	54
			3分/回(日1回)	申請書保管	イメージ登録後の申請書を申請日ごとにキャビネットに一時保管。	○	55
	② 主治医意見書依頼文書 発送 (申請日の翌営業日)	月1,500件	2分/回(日1回)	医療機関登録	申請情報データ取込みの際、認定支援システムに未登録の医療機関が生じた場合は、認定支援システムに登録する。	○	56
			5分/回(日1回)	主治医意見書依頼文書受取り	情報システム課に主治医意見書依頼文書を受け取りに行き、裁断する。	○	57
			10秒/件	主治医意見書出力	認定支援システムから様式送付が必要である医療機関分の主治医意見書様式を出力。	○	58
			1分/件	主治医意見書依頼文書送付準備	送付リストを作成。送付リストを基に依頼文書、様式、返信用封筒等を医療機関ごとに封入する。受理日翌営業日の大量送付分のみ封緘実施。	○	59
			—	送付物内容確認	封入した書類が正しいか確認する。	×	60
			③ 資格者証発送 (申請日の翌々営業日)	月1,500件	5分/回	資格者証の受け取り	前営業日に申請を受付した対象者について、情報システム課に資格者証等を受け取りに行く。資格者証裏面に資格者証注意事項を印刷する。
	3分/件	発送先確認			認定支援システム上で送付先の確認を行う。修正が必要な場合は修正し、再度イメージ登録。	○	62
	15秒/件	資格者証等発送			資格者証を窓あき封筒に封入した後、市職員へ連携する。発送件数をエクセルに入力。	○	63
	—	処理の承認			発送者等に誤りが無いか確認し、発送。	×	64
	④ 主治医意見書受領及び 入力に関する業務	月1,500件	5秒/件	主治医意見書受領	主治医意見書を受領し、受領件数等を管理。	○	65
			30秒/件	主治医意見書内容確認	受領した主治医意見書の記入内容等の確認。	○	66
			2分/件 (件数の1割未満)	主治医への確認	記入漏れ等があった主治医意見書について、主治医へ確認し、適宜修正。 医師による修正が必要な場合は、修正を依頼。	○	67
			1分/件	OCR処理準備	主治医意見書に、OCR処理に必要な事項をメモし、認定支援システムに未登録の主治医の場合は、登録。	○	68
			1.5分/件	OCR処理	修正等完了後の主治医意見書を認定支援システムへスキャナーでOCR処理及びイメージ登録。エラーがあった場合は修正後、登録。	○	69
			1分/回 (日1～2回)	主治医意見書保管	イメージ登録の翌営業日、処理件数の突合せを実施し、キャビネットに一時保管。	○	70
	⑤ 主治医意見書依頼先調整、 督促業務	月800件	5分/件	主治医意見書依頼先の調整及び変更	医療機関、申請者、代行業者(CM)等からの問合せに対する説明、対応。 主治医を変更する場合は申請者等に確認し、変更の了解をもらい、意見書対応リストに経緯を入力。 介護システムに、変更後の主治医意見書依頼情報を入力。 修正後出力された依頼文書・様式を医療機関へ送付する。(5-②の業務参照) 依頼をキャンセルする場合は、その旨を医療機関及び各関係機関に連絡し、依頼文書等については返却依頼をする。	○	71
			2分/件 (件数の1～2割)	主治医意見書の再発行	医療機関から依頼文書又は様式を紛失した旨の連絡があった場合、依頼文書を手作成、主治医意見書様式を認定支援システムから再出力し、送付する。依頼文書への公印押印を市職員へ依頼。	○	72
			1分/件	主治医意見書回収督促事務 (電話督促)	意見書未到達リストを基に、医療機関へ作成状況を電話にて確認、必要に応じて、意見書依頼先の調整及び市職員へ報告を行う。	○	73
			—	主治医意見書回収督促事務 (通知督促)	電話督促を行っているにも関わらず、特別な理由なく主治医意見書提出をしていない医療機関に対し、督促文書を作成し、決裁のうえ医療機関代表者へ送付する。	×	74

業務種別	業務名	件数(平均)	処理時間	作業内容	作業内容詳細	委託有無	通し番号
6 認定審査会準備に関する業務	① 審査会案件割付	月40合議体 【通常案件】 最大30案件/合議体 【追加案件】 最大2案件/合議体 【簡素化案件】 上限なし	2分/件	一次判定確認処理	点検後の認定調査票及び主治医意見書のOCR処理がされたら、認定支援システムで一次判定確認処理を実施。	○	75
			30分/合議体	審査対象者割付	認定支援システムで、一次判定確認が済んだ申請者を通常案件・追加案件・簡素化案件に分けて審査会へ割り付ける。 保険料未納者で、納付待ちの申請者がいる場合には、保険料担当に一次判定確認まで済んでいることを報告。	○	76
			15分/合議体	割付対象者情報確認	割り付けた対象者情報を認定支援システムからデータ出力し、介護システムの申請者情報と突合せ、申請時の情報提供同意有無、審査会委員の関係人でないか等を確認。 ・情報提供同意なしの場合は、認定支援システム上に反映させる。 ・氏名が外字等の場合は、認定支援システム上に反映する。 ・審査会委員の関係人であった場合は、割付対象から外す。	○	77
			1分/合議体	審査対象者一覧印刷	確認後、認定支援システムから審査対象者一覧データを出力し、共有フォルダに格納して市職員へ連携する。 連携後、必要に応じて再割付を行う。	○	78
	② 資料作成	月40合議体 【通常案件】 最大30案件/合議体 【追加案件】 最大2案件/合議体 【簡素化案件】 上限なし	10分/合議体	審査会資料(事務局用)データ作成(一部印刷)	認定支援システムから審査会資料(事務局用)を作成し、共有フォルダに格納する。(一部紙資料の印刷あり。)	○	79
			5分/合議体	資料確認(自立度の確認)	審査会資料の認知症高齢者自立度及び障がい自立度を確認する。誤りがあれば、市職員への修正依頼や意見書登録の修正を行う。	○	80
			15分/合議体	資料マスキング、審査会資料(審査員用)データ作成	審査会資料の個人情報等をマスキングする。 マスキング後、認定支援システムから審査会資料(審査員用)を出力。	○	81
			5分/合議体	資料修正	資料を確認し、不備等があった場合は、市職員等へ確認し、修正。 資料差し替えの場合は再度イメージ登録。	○	82
			10分/合議体	記録票印刷	認定支援システムから記録票を印刷する。	○	83
	③ 資料掲載準備	月40合議体	15分/合議体	審査会資料(審査員用)の掲載	審査会資料(事務局用及び審査員用)をペーパーレス会議システムに掲載する。 ペーパーレス会議システムで事前審査の設定をする。	○	84
	④ 資料発送	審査員95名 (審査員の1割未満)	3分/人	審査会資料発送準備①(紙資料で希望する委員分のみ)	審査会資料(審査員用)を紙資料で希望する審査会委員の人数分印刷し、落丁等、資料に不備がないか確認する。	○	85
			—	審査会資料発送準備②(紙資料で希望する委員分のみ)	審査会資料を発送する審査会委員を確認し、レターバックを必要部数用意する。	×	86
			—	審査会資料発送準備③(紙資料で希望する委員分のみ)	レターバックに審査会委員の宛名シールを貼る。	×	87
			—	審査会資料マスキング確認	ペーパーレス会議システム上で資料を確認。また、事前審査の設定を確認し、修正が発生した場合は修正後の審査会資料を委託業者に依頼、掲載しなおす。	×	88
			—	審査会資料掲載連絡	審査会資料を掲載した旨を審査会委員へ連絡する。	×	89

業務種別	業務名		件数(平均)	処理時間	作業内容	作業内容詳細	委託有無	通し番号
7 審査会運営に関する業務	①	記録票作成		—	審査会運営の補助	審査会に出席し、記録票を作成。認定支援システムに二次判定結果を入力。	×	90
				—	判定一覧の記録確認依頼	審査会後、審査会委員に判定了承の音声記録を残す。	×	91
	②	審査会進行補助		—	審査会進行補助	進行補助及び合議体により案件レクチャー、審査会委員から質問があった場合の対応をする。また、一次判定修正が審査会中に発生した場合は認定支援システムで修正、再判定を実施。	×	92
8 審査会終了後に関する業務(二次判定結果処理)	①	一次判定修正処理		—	一次判定修正	審査会中に一次判定の修正があった場合、修正を認定支援システムで行う。	×	93
	②	二次判定結果処理	日平均60件	—	二次判定結果確認	二次判定結果の読み合わせをし、確認。	×	94
				—	二次判定結果入力	認定支援システム上で、二次判定結果を登録。	×	95
				30秒/件	二次判定結果処理確認	認定支援システムと記録票の二次判定結果が一致しているか確認。記録内容の確認。出欠情報の確認。記載内容や入力内容に誤りがある場合、市職員へ連携し、市職員にて修正。	○	96
				3分/合議体	審査会資料削除	二次判定結果処理確認後、審査会資料(通常、追加、簡素化)をペーパーレス会議システムから削除。	○	97
				5分/回(日1回)	情報連携データ作成	業後に、二次判定結果情報(主治医意見書情報等含む)を連携用データとして出力し、データに不備がないか確認の上、介護システムへの取込み処理を行う。	○	98
				—	二次判定結果の決裁	結果一覧及び結果通知等を起案、決裁(翌営業日)。	×	99
9 審査会委員報酬の支払いに関する業務	①	審査会委員報酬の支払い	月1回	15分/回	審査会委員出席簿の確認	審査会委員出席簿を確認し、市職員へ渡す。	○	100
				—	支出伝票の作成及び決裁、提出	財務会計システムで支出伝票を作成し、決裁、会計課へ提出。	×	101
				30分/回	支払い通知の作成、送付	支払い予定がある委員及び希望があった機関に対して、支払通知を作成し、市職員へ連絡。決裁完了と市職員から連絡を受けたら通知・封筒を印刷し、送付。	○	102
	②	審査会傍聴に対する報償費の支払い	年2回(委員交代の都度随時)	—	支出伝票の作成及び決裁、提出	財務会計システムで支出伝票を作成し、決裁、会計課へ提出。	×	103
				15分/回	支払い通知の作成、送付	支払い予定がある委員及び希望があった機関に対して、支払い通知を作成し、支払通知決裁のため、通知作成後、市職員へ連絡。決裁完了と市職員から連絡を受けたら通知・封筒を印刷し、送付。	○	104
10 主治医意見書料の支払いに関する業務	①	主治医意見書料の支払い	月1,500件(月1回)	—	主治医意見書料請求データの取り込み	請求データを取り込み、共有フォルダに移す。移行後、委託業者に連携する。	×	105
				5秒/件	主治医意見書料請求データの確認	毎月10日頃までに国保連合会から市へ送付される請求書及び請求明細書と、請求明細データをつき合わせ、請求額に誤りがないか確認する。	○	106
				—	①支出伝票作成及び決裁、提出(県内)	財務会計システムで支出伝票を作成し、決裁、会計課へ提出。	×	107
				—	②支出伝票作成及び決裁、提出(県外)	財務会計システムで支出伝票を作成し決裁、会計課へ提出。	×	108

業務種別	業務名	件数(平均)	処理時間	作業内容	作業内容詳細	委託有無	通し番号
11 認定結果発送に関する業務	① 認定結果発送業務	月1,500件	5分/回(日1回)	認定結果通知、被保険者証の受け取り	情報システム課に認定結果通知文書、被保険者証を受け取りに行き、裁断する。	○	109
			15秒/件	認定結果確認	認定結果一覧と認定結果通知、被保険者証の内容について誤りがないか確認。	○	110
			15秒/件	居宅の届出状況確認	出力されたリストより、暫定サービス利用があり、介護予防又は居宅サービス計画作成依頼届出を預かっていた分について、認定結果を確認し、不備があれば介護保険オンラインに入力。被保険者証の発行履歴を削除の上、再発行。	○	111
			15秒/件	発送先等の確認	介護システムで、資格喪失、給付制限対象者でないか確認する。送付先は認定支援システムで二重チェックする。窓口渡しの場合は渡す予定の事業者情報を送付リストに記入、送付先の修正が必要な場合は修正し、再度イメージ登録。	○	112
			15秒/件	発送物確認	認定結果と同封する書類の内容を確認。	○	113
			30秒/件	認定結果通知書等発送準備	結果通知書、被保険者証等を封入し、市職員へ連携する。結果送付までに、代行の事業者等から窓口受取希望の連絡があった場合は留め置きする。	○	114
			—	処理の承認	内容等に誤りが無いか確認し、封緘及び発送。留め置き通知は、委託業者へ連携。	×	115
			30秒/件 (件数の1割未満)	認定結果通知書窓口渡し	受け取り予定の事業者が来庁した際に、中身を確認の上、手渡し。	○	116
12 更新案内発送に関する業務	① 更新案内発送(個人宛)	月800件(月1回)	—	サービス利用状況の確認	更新勧奨通知を送付しない対象者を抽出の上、リストを作成。作成したリストを委託業者に連携する。	×	117
			5分/回	更新勧奨通知文書の受け取り	情報システム課に更新勧奨通知文書を受け取りに行き、裁断する。	○	118
			180分/回	更新勧奨通知封入、発送	勧奨通知を送付しない対象者の通知文書を抜き取り、市職員へ連携。送付対象者の更新勧奨通知等を封筒に入れ、発送準備。市職員確認後、発送件数確認のうえ、封函し発送。発送時は直接集荷場所へ持参。	○	119
			—	処理の承認	内容等に誤りが無いか最終確認。	×	120
			—	更新勧奨通知発送の決裁	更新のお知らせ発送について起案、決裁。	×	121
	② 電話等での問合せの対応	月10件	3分/件	電話等での問合せの対応	更新申請に関する問合せに対する説明、対応。	○	122
	③ 電話による更新再勧奨	月7件	10分/回	対象者抽出	更新勧奨対象者の内、サービス利用があり未申請の被保険者がいないか情報を抽出。	○	123
			3分/件	再勧奨	抽出者について、前回代行者等に更新申請の必要がないか電話等にて確認。必要に応じて申請勧奨。	○	124

業務種別		業務名		件数(平均)	処理時間	作業内容	作業内容詳細	委託 有無	通し 番号
13	申請取下げに関する業務	①	申請取下書受付	月40件	15分/件	申請取下書の受付	申請取下書の記入支援、受付。申請の進捗状況を確認した上で介護システムへ入力し確認票を記入する。必要に応じて被保険者証を発行し、郵送する。申請取下書等を保管し、翌営業日に認定支援システムで取下げデータの連携が完了しているか確認し、確認票へ記入。	○	125
					5分/件	申請取下げの連絡対応	申請取下げの連絡を受けた場合、申請事由やサービス利用状況に応じて、申請取下書の提出を依頼。	○	126
					2分/件	主治医への連絡	主治医意見書が認定支援システムに登録されていない場合は、主治医へ連絡をし、主治医意見書の作成状況を確認。未作成の場合は依頼をキャンセルし、依頼文書等の返送を依頼。	○	127
					2分/件	調査中止等の連絡	市職員へ取下げ連絡があった旨を報告。	○	128
					—	調査委託先への連絡	調査委託先へ取下げ連絡があったことを報告。	×	129
				月10件	5分/件	申請取下書未提出者への連絡	申請取下げの手続きが未了の者について連絡・確認し、申請取下書の提出を促す。場合によっては、取下書を送る。	○	130
14	延期通知に関する業務	①	延期通知対象者の抽出	月600件 (日1回)	5分/回	延期通知書等の受け取り	情報システム課に延期通知書、処理件数リストを受け取りに行く。 延期通知書裏面に、資格者証注意事項を印刷する。	○	131
					3分/件	発送先確認	認定支援システム上で送付先の確認を行う。修正が必要な場合は修正し、再度イメージ登録する。	○	132
					30分/回	延期通知発送	延期通知書を封入し発送。発送件数をエクセルに入力。	○	133
					—	処理の承認、決裁	発送者等に誤りが無いか最終確認。	×	134
					2分/件	電話等での問合せの対応	延期通知等に関する問合せに対する説明、対応。	○	135
		②	電話等での問合せの対応	月5件	2分/件	電話等での問合せの対応	延期通知等に関する問合せに対する説明、対応。	○	135
15	情報提供に関する業務	①	ケアプラン作成等のための資料請求に関する業務	被保険者1,200人分/月	15秒/件	申請受付、申請内容確認	事前依頼票又は申請書類の受付、確認。	○	136
					30秒/件	認定申請・認定状況の確認	対象者の情報を介護システムで確認。資料の提供ができない場合、不足書類がある場合等は申請者へ連絡。必要に応じて再度申請書提出を依頼。	○	137
					2分/件	資料の出力	申請内容を基に認定支援システムから対象者の提供資料を出力する。申請者ごとに資料をまとめる。提供不可の部分はマスキング処理をする。	○	138
					4分/件	資料の提供	資料を申請者ごとに一時保管。必要書類を確認の上、資料を提供。窓口提供の場合は本人確認等を実施する。郵送の場合は資料を送付する。	○	139
					—	資料提供の決裁	月毎に資料提供について起案、決裁、保存。	×	140
					10分/件	申請受付、申請内容確認	申請書類及び添付書類の確認、受付。	○	141
		②	記載事項証明の提供	月2件	5分/件	証明書作成	申請内容に基づき、証明書を作成。証明書を市職員へ連携する。	○	142
					—	申請書収受及び決裁	申請書等を収受及び決裁。	×	143
					5分/件	証明書の提供	決裁後、窓口提供の場合は申請者へ連絡する。窓口にて身元確認書類の確認を行い、提供。受領の署名をもらう。郵送の場合は証明書を送付。	○	144
					30分/回	結果通知の出力	医療機関及び主治医ごとに結果一覧表を作成、出力する。医療機関ごとに封筒を作成する。	○	145
		③	主治医への結果通知	月1,000件 (月1回) 125医療機関/月	—	結果通知の決裁	結果通知等を起案、決裁。	×	146
					20分/回	結果通知の発送	確認、決裁が終わった結果通知書等を医療機関ごとに封入し、市職員の確認を経て封緘・発送。	○	147

業務種別	業務名	件数(平均)	処理時間	作業内容	作業内容詳細	委託有無	通し番号
16 認定進捗状況、認定結果等の説明に関する業務	① 認定進捗状況の問い合わせ	日50件	2分/件	認定進捗状況確認	認定進捗状況に関する問い合わせについて、介護システムや認定支援システムに基づき回答する。	○	148
	② 認定結果内容説明	月5件	15分/件	認定結果内容説明	認定結果の詳しい内容について、説明。	○	149
		年5件未満	5分/件	不服申立て	認定結果の内容について説明をしたが、それでも認定結果に不服がある場合に、不服申立ての案内を実施。来庁者等が不服申立て実施の意思を示した場合、市職員へ引き継ぐ。	○	150
17 障がい者控除に関する業務	① 障がい者控除対象者認定書の作成	年300件	5分/件	障がい者控除制度説明	障がい者控除に関する問合せに対する説明、対応。	○	151
			15分/件	障がい者控除対象者認定申請受付	申請書記入支援し、受付、一覧表へ記入。	○	152
			5分/件	認定書作成①	介護システムで要件確認し、該当があれば障がい者控除対象者認定書(以下、認定書)を作成。市職員へ連携する。	○	153
			—	認定書作成②	認定書の内容を確認し、公印を押印する。	×	154
			1分/件	認定書の交付	認定書を交付。	○	155
	② 障がい者控除認定書の一斉送付	年2000件(年1回)	—	一斉送付対象者抽出、認定書等作成	一斉送付対象者を抽出し、認定書等を作成。	×	156
			5時間/回	認定書等印刷	認定書、封筒等を印刷。	○	157
			30秒/件	認定書の内容確認	認定書の内容を介護システムで確認。修正等あれば市職員へ依頼。	○	158
			3時間/回	公印印刷	認定書に公印を印刷。	○	159
			—	認定書の決裁	認定書等を起案、決裁。	×	160
			30秒/件	認定書の発送	認定書等を封入し、市職員の確認を経て封緘・発送。	○	161
18 おむつ医療費控除認定書に関する業務	① おむつ医療費控除認定書申請受付	年30件	3分/件	おむつ医療費控除制度説明	おむつ医療費控除に関する問合せに対する説明、対応。必要に応じて医師に記載してもらうおむつ証明書を案内。	○	162
			10分/件	おむつ医療費控除申請受付	申請書記入支援し、受付、一覧表へ記入。	○	163
			5分/件	おむつ医療費控除認定書作成①	介護システムで要件確認し、該当があればおむつ医療費控除認定書を作成。	○	164
			—	おむつ医療費控除認定書作成②	認定の内容を確認し、公印を押印する。	×	165
			3分/件	おむつ医療費控除認定書の交付	おむつ医療費控除認定書を交付。	○	166

業務種別	業務名	件数(平均)	処理時間	作業内容	作業内容詳細	委託 有無	通し 番号
19 サービス計画作成届出に関する業務	① サービス計画作成届出受付、入力	月750件	1分/件	サービス計画作成届出受付	サービス計画作成届出の記入支援、受付。被保険者証の回収。必要に応じてマイナンバー確認等実施。	○	167
			1分/件	サービス計画作成届出情報確認	届出情報等を介護システムで確認する。誤りがあれば修正依頼。	○	168
			3分/件	サービス計画作成届出情報入力	介護システムに入力する。認定申請中で、暫定サービス利用のために提出された場合には、介護システムにメッセージ入力し、届出を預かり一時保管。認定結果が出次第、入力する。	○	169
			1分/件	被保険者証の交付	被保険者証を印刷し、届出情報が印字されていることを確認し、交付。	○	170
			—	処理の承認、決裁	月ごとに処理件数をまとめ、決裁。	×	171
20 再交付に関する事務	① 電話等での問合せ対応	月15件未満	2分/件	電話等問合せ対応	再発行に関する問合せに対する説明、対応。	○	172
	② 紛失等による被保険者証等の再発行	年1,800件	3分/件	申請受付、申請内容確認	申請書の記入支援、受付。申請内容の確認。	○	173
			1分/件	被保険者証等の発行	再交付の希望のある証書の発行を行う。	○	174
	③ 転居等(記載事項の変更)による被保険者証の再発行	年100件	2分/件	持参された被保険者証等の確認	持参された被保険者証等を確認。	○	175
			1分/件	被保険者証等の発行	持参された被保険者証等を回収。持参された証書に不足がある場合、必要に応じて最新の証書の発行を行う。(20-②)	○	176
	④ 支所受付分対応	月10件未満	2分/件	発行物の確認、被保険者証等の発行	支所で受付した申請書を確認し、必要な帳票の発行ができていないか確認する。誤って発行されている場合は対応。また、支所で発行できない証書の発行希望があった際は交付を行う。	×	177
21 支所関連業務	① 認定申請(新規・区分変更・更新)支所受付分入力及び確認	年600件未満	2分/件	支所受付分の申請書確認、入力	支所で受付しフォルダに保存された申請書を印刷、内容確認し、認定支援システムに入力。不備があれば支所へ電話による確認、必要に応じて指導。	○	178
			2分/件	申請書確認	支所受付分の認定申請書(原本)の内容を確認。	○	179
	② 転入申請支所受付分入力及び確認	年5件	2分/件	申請及び結果情報の確認、入力	支所で受付した転入申請について、フォルダに保存された申請書を印刷、内容確認し、認定支援システムに入力する。	○	180
			2分/件	転入申請書確認	支所受付分の転入申請書(原本)の内容を確認。	○	181

委託業務一覧表

Ⅲ 総合事業に関する業務

業務種別	業務名	件数(平均)	処理時間	作業内容	作業内容詳細	委託有無	通し番号
1 総合事業(基本チェックリストの受付)に関する業務	① 制度説明、チェックリスト受付、入力、被保険者証等の交付	年50件	5分/件	総合事業の制度説明	介護保険制度と総合事業制度の説明を行い、デイサービス及びヘルパー利用希望者に対しては、総合事業の手続きについて説明。	○	182
			5分/件	チェックリストの実施	総合事業について同意を得られたら、手順に沿ってチェックリストを実施。(申請者に記載してもらう。)	○	183
				修正指示	修正事項について申請者への修正指示。	○	184
			1分/件	チェックリスト実施結果の伝達及びケアマネジメント届出の案内	チェックリスト実施の結果、該当者についてはケアマネジメントの届出方法について案内。非該当者についてはサービス利用ができないことを説明し、予防事業等を案内。	○	185
			3分/件	介護システムへ入力	チェックリスト実施結果及び負担割合情報を介護システムへ入力。	○	186
			3分/件	被保険者証、負担割合証の交付	事業対象者情報が印字された被保険者証を交付する。(被保険者証紛失の場合は再交付申請書記入の上交付。)また、負担割合証を交付する。	○	187
			10秒/件	チェックリスト用紙の一時保管	一時的に保管。	○	188
			5分/件 (件数の1割未満)	チェックリスト実施に関する情報提供	本人・家族によるチェックリスト申請の場合、チェックリスト実施時の状況等を担当地区包括に情報提供。	○	189
			—	チェックリスト実施結果情報の送付	実施したチェックリストをデータ化し各包括支援センターへ送付する。	×	190
			3分/日	チェックリスト用紙の保管	実施したチェックリストを、翌営業日に出力されるリストと照合のうえ、実施日ごとに綴り保管。	○	191
	② 電話等での問合せの対応	年50件	5分/件	電話等での問合せ対応	総合事業に関する問合せに対する説明、対応。内容によっては市職員へ引き継ぐ。	○	192
	③ 事業者からのチェックリスト及びケアマネジメント依頼届出受付	年300件	3分/件	チェックリスト受付・ケアマネジメント依頼届出受付	事業者が実施したチェックリストを受付する。ケアマネジメント依頼届出が提出された場合には、届出書の受付も実施。(チェックリストを市窓口で実施した場合は、届出の提出のみである場合もある。)	○	193
			1分/件	書類確認	提出された書類を確認する。修正が必要な場合は修正依頼。	○	194
			3分/件	介護システムへ入力	チェックリスト実施結果と負担割合情報、届出情報を介護システムへ入力。	○	195
			3分/件	被保険者証、負担割合証の交付	事業対象者情報及び届出情報が印字された被保険者証を交付する。(被保険者証紛失の場合は再交付申請書記入の上交付)また、負担割合証を交付する。	○	196
			10秒/件	チェックリスト用紙の一時保管	一時的に保管。	○	197
			—	処理の承認	チェックリスト実施及び結果情報送付について最終確認。	×	198
			1分/件	チェックリスト用紙の保管	実施したチェックリストを、翌営業日に出力されるリストと照合のうえ、実施日、被保険者番号順に綴り保管。	○	199
	④ 受理済チェックリストの保管	随時	—	チェックリスト用紙の保管	チェックリストを月毎に決裁を取り保管。	×	200