

廿日市市要介護認定・給付等業務内容概要一覧

1 要介護認定・給付等業務の実施

(1) 業務内容

ア 概要・ねらい

要介護認定・給付等業務に係る各種内容の確認、事務処理、必要データの入力など適正に要介護認定・給付等業務を実施する。

イ 要介護認定・給付等業務の内容及び委託範囲等

(ア) 窓口業務

業務1：窓口・電話・窓口相談PCでの対応（要件確認、記載方法、制度説明等）

件数：月1, 800件程度【年21, 600件程度】（毎日）

内容：● 認定・給付申請者に対して用件の確認を行う。

● 申請者を住宅改修など（給付係関係）業務ごとに振り分ける。

● 介護保険制度に関する一般的な質問に対しての説明を行う。

● その後の市民・居宅・施設等からの問い合わせ等への対応を行う。

(イ) 資格管理に関する業務

業務1：介護保険2号被保険者（以下「2号保険者」という。）の新規認定申請の受付及び入力作業

件数：月15件程度【年180件程度】（随時）

内容：● 16疾病を確認し、該当ならば被保険者証等交付申請書の内容を説明及び受理する。

● 健康保険証の写しを受理、資格・医療情報を入力のうえ資格者証を送付する。

業務2：年齢到達前の新規認定申請の受付

件数：月1件程度【年12件程度】（随時）

内容：● 申請書の内容を説明及び受理する。

※65歳到達前に介護サービスを利用する場合は上段の2号新規申請による

業務3：同封分の印刷・折込作業

件数：月1回程度【年12回程度】（月1回）

内容：● 65歳到達者等への通知書に同封する文書の内容確認と印刷を行う。

業務4：65歳到達者の被保険者証の郵送作業

件数：月140件程度【年1,680件程度】（月1回）

内容：● 65歳到達者の一覧データを作成する。

● 生活保護情報が資格台帳に反映されているか確認する。

● 名簿及び被保険者証を印刷する。

● 2号被保険者、転入者、適用除外施設入所者等を確認し、名簿から削除する。（被保険者証は送付せず、回収入力を行う）

- 被保険者証に介護保険パンフレットを同封し郵送する。
- 書類を適切な文書管理ファイルに綴る。

業務5：転入・転出に関する処理

件数：月20件程度【年240件程度】（随時）

内容：● 異動届の内容を確認し受理する。

- 転入：異動届受理時に要介護度の引継ぎを希望するか確認。引継希望印を押し署名を貰う。

異動届をコピーし、資格取得情報を入力する。

資格台帳・住基・住基世帯構成を画面コピーする。

市職員に異動届及び確認等に必要な書類を手交する。

基幹系PCの受給者台帳へ入力し、被保険者証を出力する。

※住所地特例施設に転入する場合は資格を取得せず連絡票を他市町村に発送

- 転出：異動届受理時に被保険者証を回収し、資格喪失入力する。
転出確定時に資格喪失内容を確認し、異動届受理時と変更があれば資格台帳を修正する。

※住所地特例施設に転出の場合は資格喪失せず、他市町村からの連絡票をもとに被保険者証を交付

書類を適切な文書管理ファイルに綴る。

業務6：住所地特例に関する業務

件数：月3件程度【年36件程度】（随時）

内容：● 転入：本市の住所地特例施設に住所を移す際は、対象者に本市以外が保険者となることを伝える。基幹系PCの適用除外台帳に情報を入力。市職員に伝達する。

- 転出：対象者に引き続き本市が保険者となること、転出先の市町から通知が届き次第、住所を反映した新しい保険証等を発送することを伝える。転出先市町から連絡票が届いたら、基幹系PCの資格台帳及び宛名台帳に入力し、新しい保険証等を発行する。

- 住所地特例対象者の施設退所に伴う住所異動の場合：基幹系PCの適用除外台帳に情報を入力し、市職員に伝達する。

業務7：異動届に関する処理

件数：月150件程度【年1,800件程度】（毎日）

内容：● 異動届を65歳以上、40～64歳、39歳以下で仕分け。

- 40～64歳は資格台帳及び適用除外台帳を確認する。
- 基幹系PCに資格得喪入力する。
- 支所からの通送分もあわせ、資格入力が正しく行われているか確認する。
- 書類を適切な文書管理ファイルに綴る。（支所分は写しを送る）

業務8：適用除外施設に関する業務

件数：月 1 件程度【年 1 2 件程度】（随時）

内容：● 介護保険適用除外施設に入退所した場合、施設等から提出される介護保険適用除外（該当・非該当）届、介護保険適用除外施設（入所・退所）連絡票、障害福祉サービス受給証等の内容を確認する。（市保険課に届出をされた場合は写しを提供してもらう。）
適用除外台帳に情報を入力する。
書類を適切な文書管理ファイルに綴る。

業務 9：生活保護異動連絡票処理

件数：月 1 0 件程度【年 1 2 0 件程度】（随時）

内容：● 生活保護異動連絡票を確認し、6 5 歳以上の場合は、内容に相違がないか確認の上で入力する。
● 6 5 歳未満で認定がない場合は、基幹系 P C のデータメンテに生活保護の受給状況を入力する。
● 2 号被保険者が生活保護の受給を開始した場合は、資格喪失処理を行う。
● 異動連絡票の不備があれば、生活保護担当者に確認する。

(ウ) 要介護認定に関する業務

業務 1：認定申請書の受付（新規・区分変更・更新・事業対象者・みなし 2 号）

件数：月 1 4 0 件程度【年 1, 6 8 0 件程度】（毎日）

内容：（通常）

- 届出及び申請内容の確認及び受理を行う。
※ 2 号被保険者は 1 6 疾病を確認する。
- 被保険者が市外在住の場合は、認定調査の委託先を探す。
- 資格者証を郵送する。

（事業対象者）

- 届出の内容を確認し基幹系 P C へ入力する。
- 各種証を発行し、ファイルは包括支援センターへ送付する。
- 基幹系 P C から事業対象者決定通知を 1 部出力する。
- 被保険者証・事業対象者決定通知・負担割合証・負担割合証発送通知を郵送する。
- 個人ファイルを作成し、起案・チェックシートを所定の保管箱にて保管する。
（みなし 2 号（生活保護）対象者）
- 生活保護担当課から依頼書を収受する。
- みなし 2 号申請リストに依頼日・名前を入力する。
- 認定調査員に申請書の写しを渡す。
- 主治医意見書と認定調査書が揃ったら、介護認定審査会資料を調整する。

業務 2：申請書の保管に関する事務

件数：月 1 4 0 件程度【年 1, 6 8 0 件程度】（毎日）

内容：● 申請書は一定期間保管箱に保管し、その後、文書管理庫に保存する。

業務3：更新案内の発送

件数：月280件程度【年3, 360件程度】（月1回）

- 内容：● 更新案内の発 sender データを作成する。
● 発 sender 名簿と更新案内を印刷する。
● 2号該当者の申請書に印をする。
● 更新案内に同封する書類を準備し、郵送する。
● 書類を適切な文書管理ファイルに綴る。

業務4：取り下げ

件数：月10件程度【年120件程度】（随時）

- 内容：● 取り下げ申請書を確認し、基幹系PC等に入力する。
● 申請書と取り下げ申請書の2枚をコピーする。
● 認定調査員及び医療機関へ連絡し、介護保険証の返却を行う。

(エ) 情報開示に関する業務

業務1：ケアプラン作成のための資料請求に関する業務

（主治医意見書・調査票の写しの発行）

件数：月180件程度【年2, 160件程度】（毎日）

- 内容：● 申請書類・添付書類の確認及び交付要件を満たしているか確認する。
（申請業者と被保険者との契約書の確認） ※支所依頼分を含む
● 主治医意見書・認定調査票をコピーする。
● 窓口での交付または郵送する。
● 申請書は一定期間まとめて保管し、月次で市職員へ手交する。

業務2：特別養護老人ホーム入所のための情報開示に関する業務

件数：月1件程度【年12件程度】（随時）

- 内容：● 申請書の内容を確認し受理する。
● 特別養護老人ホーム入所のための基本調査項目の交付を行う。

(オ) 認定審査会準備並びに審査会結果処理に関する業務

業務1：申請者データの取り込み

件数：月450件程度【年5, 400件程度】（毎日）

- 内容：● 基幹系PCの申請情報を認定ソフトへ取り込む。
（みなし2号は直接認定ソフトに入力する。）

業務2：回収した調査票、主治医意見書内容確認業務

件数：月450件程度【年5, 400件程度】（毎日）

- 内容：● 意見書・調査票が揃った時点で意見書の個人情報をもスキニングしコピーする。
● 意見書・調査票に記入漏れ等の確認 マークミス等の内容を確認する。
● 記入漏れ等を連絡・修正等（疑義があれば医療機関へ問い合わせ）

業務3：審査会の班割り（簡素化への対応）

件数：月 450 件程度【年 5, 400 件程度】（毎日）

内容：● 1 審査会約 20 件になるよう人数割りを行う。

※簡素化対応により上限は 25 件まで

※合議体に応じた特別対応あり

業務 4：データ入力・読み込み等

件数：月 450 件程度【年 5, 400 件程度】（毎日）

内容：● 読み取り機で調査票を読み込み、エラー等を修正する。

（警告コードの確認・修正含む）

● 意見書 5 項目を認定ソフトへ入力する。

業務 5：一次判定処理（簡素化への対応）

件数：月 450 件程度【年 5, 400 件程度】（毎日）

内容：● 審査会 1 回分ずつの対象者を定める。

● 認定ソフトで一次判定等する。

● 判定に加われない委員リストを作成する。

業務 6：審査会資料の PDF 処理

件数：月 450 件程度【年 5, 400 件程度】（毎日）

内容：● 審査会資料（一次判定結果、審査会資料、主治医意見書、特記事項等）を PDF データにする。

業務 7：審査会後の資料整理

件数：月 450 件程度【年 5, 400 件程度】（毎日）

内容：● 審査会結果を入力する。

● データの取込作業を行う。

● 各種証・結果通知等を印刷。審査会対象者一覧順に並び替える。
保険証等の内容を確認する。

● 送付先変更の有無等を確認し必要書類を同封し郵送する。
（負担割合証の発行がある人は同封して郵送する。）

● みなし 2 号（二次判定表を出力し、認定情報・意見書・特記事項等とあわせて
市職員へ手交する。）

業務 8：主治医意見書作成支払事務（広島県国民健康保険団体連合会（以下「国保連」という。）への支払）

件数：月 450 件程度【年 5, 400 件程度】（毎日）

内容：● 内容を確認し受理する。

（対象者、請求者、請求印、請求年月日、金額等の確認）

● 内容に誤りがあれば医療機関へ問合せを行い、請求書の再発行等を依頼し、
請求書類を再送する。

● 意見書作成日、医師名等を認定ソフトへ入力する。

● 請求書を請求コード、被保険者番号順等に並び替える。

- 対象者、請求者、請求金額等を国保連システムに入力する。
- 入力誤りがないか確認する。
- 市職員に入力作業終了を伝達する。
- 書類を適切な文書管理ファイルに綴る。

業務 9：調査委託料支払事務（国保連への支払）

件数：月 20 件程度【年 240 件程度】（月 1 回）

内容：● 書類の内容を確認し、受理する。

（対象者、請求者、請求印、請求年月日、金額等を確認する。）

- 内容に誤りがあれば委託先等へ問合せを行い、請求書の再発行等を依頼し、請求書類を再送する
- 請求書を請求コード、被保険者番号順等に並び替える。
- 対象者、請求者、請求金額等を国保連システムに入力する。
- 入力誤りがないか確認する。
- 市職員に入力作業終了を伝達する。
- 書類を適切な文書管理ファイルに綴る。

(カ) 介護保険住宅改修に関する業務

業務 1：住宅改修費支給申請書受付（事前）

件数：月 60 件程度【年 120 件程度】（毎日）

内容：● 申請書類等を確認し受理する。

（申請書・理由書・見積書・写真・図面・住宅改修承諾書(市/県営のみ)）

- 申請書余白部分に必要項目を記入する。
（通算改修回数、介護度及び有効期間、居宅サービス計画届出の有無、利用者負担割合）
- 支給申請内容の入力及び審査調書・住宅改修実施承認通知（案）の印刷を行う。
- 理由書の評価欄に記入する。
- 住宅改修実施承認通知書の郵送及び理由書作成者に着工可能の電話連絡を行う。

業務 2：住宅改修費工事完了届受付（事後）

件数：月 60 件程度【年 120 件程度】（毎日）

内容：● 申請書類の内容確認を行う。

（事前申請書類一式、領収書、内訳書、写真）、受付支給申請内容のエクセル入力、支給決定調書の作成、内容のチェック

- 調書の内容を基幹系 PC に入力し、入力画面をハードコピーする。
- 支給決定の内容が正しいかチェックする。
- 支給決定通知の出力を行う。
- 通知の内容が正しいかチェックする。
- 支給決定通知の送付を行う。（利用者・業者）
- 書類を適切な文書管理ファイルに綴る。

- 銀行名・銀行コード・支店名・支店コードを一覧に追加する。
- 受給者全件データの更新（新年度用台帳様式データの更新を含む）

(キ) 福祉用具購入に関する業務

業務１：福祉用具購入申請書受付

件数：月５０件程度【年６００件程度】（毎日）

- 内容：● 申請書類等の内容を確認し、受理する。
（申請書・領収書・パンフレットの写し）
- 受付申請書余白に必要項目等を記入する。
（介護認定有効期間、介護度、利用者負担割合、同年度内の購入回数）
 - 支給申請内容を基幹系ＰＣに入力する。
 - 支給決定通知の印刷及び送付を行う。
 - 書類を適切な文書管理ファイルに綴る。
 - 受給者全件データ等を更新する。

業務２：軽度者に対する福祉用具貸与の例外給付の確認依頼書受付

件数：月２５件程度【年３００件程度】（随時）

- 内容：● 申請書類等の内容を確認し、受理する。
（確認依頼書・医学的所見・サービス担当者会議の記録）
- 受付申請書余白に必要項目等を記入する。
（介護度及び有効期間、利用状況等を確認）
 - 確認依頼内容を入力し、確認通知を印刷する。
 - 確認通知の送付を行う。
 - 書類を適切な文書管理ファイルに綴る。
 - 新規事業所の追加登録を行う。
 - 受給者全件データ等を更新する。

(ク) 介護保険負担限度額認定に関する業務

業務１：介護保険負担限度額認定申請書受付（年次処理）

件数：年１回【年９００件程度】（年１回）

- 内容：● 住所地特例施設、別世帯配偶者、生活保護受給者リストを作成する。
- 申請書及び別添のお知らせ文書を作成する。
 - 更新申請書等の郵送を行う。
 - 申請書等の内容確認と受理を行う。
 - 配偶者等の有無を確認するとともに対象者確認を行う。
 - 添付書類の確認及びコピー等を行う。
 - 基幹系ＰＣ入力、負担限度額認定証、決定通知の印刷を行う。
 - 負担限度額認定証等の郵送を行う。
 - 書類を適切な文書管理ファイルに綴る。

業務２：介護保険負担限度額認定証再交付（随時処理）

件数：月１５件程度【年１８０件程度】（随時）

- 内容：● 再申請書類等の内容を確認し、受理する。
● 介護保険負担限度額認定証を再交付する。
● 書類を適切な文書管理ファイルに綴る。

(ケ) 介護保険被保険者証等の再発行に関する業務

業務１：被保険者証・資格者証の再交付

件数：月 70 件程度【年 840 件程度】（随時）

- 内容：● 再交付に係る説明、本人等確認後、申請書又はスマート窓口にて受理する。
● 再交付理由等を入力し証を印刷する。窓口にて交付または郵送を行う。
● 申請書を日付・被保険者番号の順に並べ替え、無効告示用の表の作成を行う。
● 無効告示用の表等を市職員に手交する。
● 書類を適切な文書管理ファイルに綴る。

(コ) 送付先変更処理に関する業務

業務１：送付先変更届出書の受付、入力

件数：月 10 件程度【年 120 件程度】（随時）

- 内容：● 送付先変更届出書の内容を確認し、基幹系 PC へ入力する。
● 届出者の確認を行う。
(後見人等の場合、登記事項証明書などの写し等添付)
● 申請内容に応じて、課税課、保険課にコピーを通送する。
● 変更先の住所等を個人ファイルに記入する。
● 書類を適切な文書管理ファイルに綴る。

(サ) 居宅サービス計画・介護予防サービス計画等に関する業務

業務１：居宅サービス計画・介護予防サービス計画等の届出受付

件数：月 180 件程度【年 2,160 件程度】（毎日）

- 内容：● 届出書類等の内容を確認し、受理する。
● 暫定プラン作成者の要介護・要支援認定を確認する。
● 要介護・要支援認定者の被保険者証に、適用年月日を印字する。
● 被保険者証に届出の内容（事業所名、届出年月日、開始年月日）を印字する。
● 被保険者証の交付を行う。
● 書類を適切な文書管理ファイルに綴る。

(シ) 介護保険負担割合証に関する業務

業務１：負担割合証の発行（随時）

件数：月 10 件程度【年 120 件程度】（随時）

- 内容：● 基幹系 PC の一括処理にて対象者を抽出する。
● 決定通知、お知らせ文書の作成と郵送を行う。
● 書類を適切な文書管理ファイルに綴る。

業務２：転入者の負担割合証発行

件数：月 5 件程度【年 60 件程度】（随時）

内容：● 対象者を市職員に確認し、負担割合証を郵送する。

業務3：負担割合証の再発行

件数：月3件程度【年36件程度】（随時）

内容：● 再交付申請書の内容を確認し、受理する。
● 基幹系PCで負担割合証を印刷し交付する。
● 書類を適切な文書管理ファイルに綴る。

業務4：負担割合証抜取り差替えリスト作成（年次）

件数：【年50件程度】

内容：バッチ処理以降の死亡、転出の抜取り、転居の差替えリストを作成し職員へ手交
する。

(ス) 高額介護サービスに関する業務

業務1：高額介護サービス費支給申請書受付

件数：月1, 300件程度【年15, 600件程度】（月1回）

内容：● 申請書類等の内容を確認し、受理する。
● 申請内容を基幹系PCに入力する。
● 基幹系PCで、口座情報等を一括処理する。
● 新規受付分の入力確認を行う。
● 通知書の印刷と郵送を行う。
● 書類を適切な文書管理ファイルに綴る。

(セ) 高額医療合算介護サービスに関する業務

業務1：高額医療合算介護サービス費申請書受付

件数：【年600件程度】（1月～5月頃）

内容：● 申請書類等の内容を確認し、受理する。
（申請者・委任・被保険者欄等の確認）
● 基幹系PCで合算対象期間と介護保険認定期間を確認する。
● 申請書、添付書類等をコピーする。
● 必要書類を市保険課へ送付する。
● 決定通知書の印刷及び郵送を行う。
● 書類を適切な文書管理ファイルに綴る。

(ソ) 障害者控除・おむつ控除に関する業務

業務1：障害者控除・おむつ控除申請受付及び審査

件数：月3件程度【年36件程度】（随時）

内容：● 申請書類等の内容を確認し、受理する。
● 判定表等を作成し・要介護認定情報と確認する。
● 決定通知を申請者へ郵送する。

(タ) 郵便・送付業務

業務１：郵便物を市役所へ運搬

件数：日１回（毎日）

- 内容：● 高齢介護課の郵便物を取り纏める。
● 後納郵便物について枚数を確認し、所定の用紙を作成する。
● 市役所３階へ郵便物を運搬し郵送手続きを行う。

業務２：通送物を市役所へ運搬

件数：日１回（毎日）

- 内容：● 高齢介護課の通送物を取り纏める。
● 市役所３階へ通送物を運搬し、所定の棚に振り分ける。

業務３：通送物を市役所から持ち帰る

件数：日１回（毎日）

- 内容：● 市役所３階にある高齢介護課の棚から通送物を持ち帰る。
● 通送物を市職員に手交する。

業務４：異動届（介護保険分）を市役所から持ち帰る

件数：日１回（毎日）

- 内容：● 市役所１階市民課窓口にて受付をした異動届（介護分）を持ち帰る。

(f) 要介護認定審査結果・認定審査会資料の印刷等業務

業務１：要介護認定審査結果等の確認、印刷等

件数：日１回（毎日）

- 内容：● 要介護認定審査会の結果を基幹系ＰＣに入力する。
● 被保険者証、決定通知、発送一覧等を印刷する。
● 要介護認定審査会の結果と印刷物を再確認する。
● 印刷物をＰＤＦにする。
● 被保険者証等を郵送する。
● 書類を適切な文書管理ファイルに綴る。

業務２：認定審査会資料のＰＤＦ業務

件数：日１回（毎日）

- 内容：● 認定審査会の資料をＰＤＦデータにする。
（審査会事務局資料、主治医意見書、特記事項、二次判定結果一覧等）
● 地域包括支援センター（委託）用に審査会資料を印刷する。
● 印刷物を市職員に手交する。

業務３：認定審査会時に発生した負担割合証業務

件数：日１回（毎日）

- 内容：● 必要な負担割合証を印刷する。
● 印刷物をＰＤＦデータにする。
● 被保険者証に同封して郵送する。

(ツ) 中山間地域介護サービス確保支援補助金申請書確認に関する業務

業務１：補助金申請の受付及び審査

件数：１０法人程度（毎月１０日まで）

内容：● 補助金申請書等の内容を確認し、受理する。

（添付：申請、サービス提供実績報告、地図等）

- 実績報告の審査を行い、事業所毎に補助金額を確定する。
- 審査内容等を市職員に手交する。

(テ) 宮島地域介護サービス確保支援補助金申請書確認に関する業務

業務１：補助金申請の受付及び審査

件数：２法人程度（毎月１０日まで）

内容：● 補助金申請書等の内容を確認し、受理する。

（添付：申請、サービス提供実績報告、領収書写し等）

- 実績報告の審査を行い、事業所毎に補助金額を確定する。
- 審査内容等を市職員に手交する。

(ト) 介護保険給付過誤申立に関する業務

業務１：申立書の受理及び審査（同月過誤・通常過誤）

件数：月４０件程度【年３６０件程度】（随時）

内容：● 申立書の内容を確認し、受理する。

- 基幹系ＰＣにより該当者の介護保険給付実績台帳を確認する。
- 取り纏めて市職員に手交する。

業務２：申立書に関する電話対応

件数：月４０件程度【年３６０件程度】（随時）

内容：● 提出期日等の申立に係る質問への対応を行う。

- 困難事例については、内容を聞き取り市職員へ伝達する。