

業務種別	業務名	作業周期	見込件数(※)	作業内容	作業詳細	委託の有無	
窓口業務	申請受付	毎日	約1,450件/月 約10件/月 約11件/月 約600件/月	介護認定申請書の受理(郵便・電子含む)	受理印を押し、書類の内容確認をし、申請者、申請代理人もしくは申請代行者(以下、「申請関係者」という)に対し申請内容の聞き取りを行う。 なお、毎月月初めの4日間は更新申請が集中する繁忙期となり、この間で約600件の申請がある。	有	
				介護認定申請書の内容の確認・修正(郵便・電子含む)	申請書に記入漏れがないか等、内容に不備がないか確認。不備や特別な事情等の確認事項がある場合は、申請関係者に連絡し、修正をす。 同意欄に不備がある場合は、申請者から同意書記載を得た上、修正してもらい、再度提出してもらい、受理する。	有	
				連絡票の受理	連絡票の内容確認後、申請者、申請代理人もしくは申請代行者に対し申請内容の聞き取りを行う。	有	
				連絡票の内容の確認・修正	連絡票に記入漏れがないか等、内容に不備がないか確認。不備がある場合は、申請関係者に連絡し、修正をす。 申請書及び連絡票の内容確認や修正が済んだものについて、申請書と連絡票を両面コピーし、介護保険要介護・要支援認定申請書及び連絡票の原本と両面コピーした用紙をクリップ留めし、地区担当者へ振り分ける。	有	
				受付票の確認	受付票(受付された記録を残すために申請時に提出するもの)と申請書の内容確認を行う。受付票の提出が無い場合は、その場で記入・提出させる。	有	
				電子申請の印刷	電子による認定申請書のシステム上の受理と印刷作業。	無	
				郵便申請の開封	郵便による認定申請書の開封作業。	有	
				情報提供申請書の受理	申請書に受理印を押す。	有	
				情報提供申請書の内容確認・修正	申請書の内容を確認し、記入漏れや誤りがある場合は、その場で修正してもらう。	有	
				情報提供の処理	申請された情報提供の申請書に基づき、適正な提供相手かの確認のうえ、調査票や主治医の意見書等を帳票し、決裁のうえ、情報提供の準備をす。	無	
				情報提供に掛かる資料の窓口交付	情報提供による提供方法が窓口のものについては、提供対象者が持つ資料提供ができる連絡票と担当者が準備した情報提供資料を照らし合わせた上で、窓口で交付する。	有	
				情報提供に掛かる資料の窓口以外の交付	情報提供による提供方法が郵便やその他の方法によるものについては、申請のあった者からの返信用封筒をもって交付する。	無	
				約22件/月	障がい者控除申請書の受理	対象者であることを事前に確認のうえ、申請書に受理印を押す。	無
					障がい者控除の対象者の確認	障がい者控除対象者であることを確認をす。	無
					障がい者控除申請書の内容確認・修正	申請書の内容を確認し、記入漏れや誤りがある場合は、その場で修正してもらう。	無
				約1件/月	おむつ控除申請書の受理	対象者であることを事前に確認のうえ、申請書に受理印を押す。	無
					おむつ控除の対象者の確認	おむつ控除対象者であることを確認をす。	無
					おむつ控除申請書の内容確認・修正	申請書の内容を確認し、記入漏れや誤りがある場合は、その場で修正してもらう。	無
				約1件/月	認定取り消し申請書の受理	対象者であることを事前に確認のうえ、申請書に受理印を押す。	有
					認定取り消し申請書の内容確認・修正	申請書の内容を確認し、記入漏れや誤りがある場合は、その場で修正してもらう。	有
	認定取り消しの決裁及び通知	認定取り消しの申請が間違いないかの確認のうえ、決裁を取り、申請者宛に通知する。	有				
約7件/月	認定申請取り下げ申請書の受理	対象者であることを事前に確認のうえ、申請書に受理印を押す。	有				
	認定申請取り下げ申請書の内容確認・修正	申請書の内容を確認し、記入漏れや誤りがある場合は修正してもらう。	有				
	認定申請取り下げ処理	認定取り下げの申請が間違いないかの確認のうえ、システム上及び調査事務所、医療機関等へ連絡等必要な事務処理をす。	無				
対応業務	電話対応	毎日		受電対応	市民、事業者等からの受電の電話の対応をす。	無	
	窓口対応			困難ケース対応	クレーム等の困難と思われる方に対する。	無	
認定調査票処理	認定調査票の取り扱い	毎日	約1,450/月 1合議体 約40件/週	調査票の受理(システム・紙)	調査員から提出された調査票を窓口で受け取りとる。	有	
				システムへの取り込み・入力	調査員から提出された調査票をシステムへ取り込む。	無	
				OCRで読み込み	ターミナル様式や直前変化によりOCRが必要な調査票をシステムへ取り込む。	無	
				エラーチェック	OCRで読み込んだものにエラーがあれば手入力する。	無	
				調査票の割振り	審査会資料(調査票、主治医意見書、認定情報)を調査員毎に合議体担当に割振る。(審査会開催日の13開庁日前まで)	無	
				審査会資料の印刷	合議体担当に割振られた審査会資料を印刷する。	無	
				調査票の内容確認	合議体担当から審査会資料を受け取り、調査票の内容を国の認定調査員キリストに基づき確認する。その際、選択肢が正しいか、記載内容に誤字脱字がないか、判断に必要な特記事項が記載してあるか、確認すべき内容を調査票に書き込む。	有	
				調査員への聞き取り	事前に確認し、書き込んだ内容を基に、調査員に聞き取り確認を行い、追記・修正事項を確認する。	有	
				システムでの調査票の追記・修正	調査員と確認した箇所について、システムに追記・修正入力する。	有	
				資料の引継・報告	前割きで使用した審査会資料に注意事項・要点等をメモし、原則審査会開催日の6開庁日前までに合議体担当へ渡す。 ※審査会の判断に必要な情報は全て特記事項に記載されていることが前提。その上で、選択肢の判断に迷った事例など、合議体担当に伝えておくべき事項があれば、注意事項・要点等のメモの内容を口頭で説明する。	有	
				合議体担当への確認・修正	合議体担当の確認により、不備・不明点が認められた場合は、前割き実施者は合議体担当に説明し、システムの再修正を行う。	有	
				ターミナル等による直前の状態変化への対応。	ターミナル等の申請者で、審査会直前に状態変化があり、調査員から状態変化分調査票(Excel様式)が追加提出された場合は、合議体担当が内容を確認し、審査会資料を更新する。	無	
主治医の意見書処理	意見書の取り扱い	毎日	約1,450/月	意見書の受理	返送された主治医意見書について、封筒から出し、日付印を押す。主治医意見書内に被保険者番号の記載の無いものは、被保険者番号を追記する。	有	
				意見書の記載内容確認	主治医意見書に記載された内容を確認する。	有	
				OCRで読み込み	受理した主治医意見書をOCRし、システムに読み込み、詳細情報を入力する。	有	
				マスキング(1段階)	システム上で、取り込まれた主治医意見書のイメージ画像にある個人情報、病院情報についてマスキング作業をす。	有	
				意見書の不備等問い合わせ	主治医意見書に記載された情報に不備があった場合、医療機関に問い合わせ不備を修正する。	有	
				意見書の修正・整備	修正された主治医意見書を再度OCRし、システムに読み込み詳細情報を入力する。	有	
				マスキング(2段階)	意見書の修正まで完了し、再度OCRにより取り込まれた主治医意見書の特記事項等に含まれる個人情報および個人に繋がる情報を漏れなくマスキングする。	無	
				担当へ仕分け・引継ぎ	システムへのOCR・修正処理を終えた主治医意見書の原本を地区担当者に振り分ける。また、介護認定審査会が審査する際に注意すべき事項(特定疾病に該当するか、癌について末期状態の診断がされているか等)を地区担当者へ繋ぐ。	有	

※見込件数は、本市の申請者数及び審査案件数の推移から試算した令和6年度の推測値。