

認定審査事務等詳細説明書

(東久留米市)

【はじめに】

本事業は、市職員による「市業務部門」及び受注者による「委託業務部門」に業務を切り分け、本市の介護保険認定審査事務等の適正かつ効率的、効果的な業務運営を実現するものとする。

本説明書は、委託業務部門が行う認定審査事務等の手順を整理するものである。

認定審査事務等においては、介護保険システム端末（以下「ライフP」という。）及び認定ソフト（以下「レインボースクリーン」という。）等のシステムを、認定審査会の資料送付にあたってはペーパーレス会議システム等を利用して事務を行っている。

レインボースクリーンは、ライフPに入力した内容が、当該日の定時以降の連携で同期される仕様になっているため、要介護認定審査会の二次判定結果登録及び認定結果通知送付の処理（以下「後処理」という。）は審査会開催日の翌日となり、さらに、後処理が反映されるのがその翌日になるため、審査会議事録作成と主治医への情報提供送付は審査会開催日の翌々日の処理となる。

なお、各システムに関して、必要に応じて登録内容の修正や、帳票の再出力等の作業が随時発生するが、本説明書には記載を省略している。

作業名称	① 台帳管理業務
------	----------

<概要>

市業務部門が窓口受付業務として要介護認定制度の説明等を行い、要介護認定申請書類を受理する。その後、書類の不備確認を行い、申請内容をライフP（みなし2号と被災者等はレインボースクリーン）へ入力、認定調査依頼及び主治医意見書依頼の割当を行う。

本業務は、入力後の申請書類一式の台帳管理を行う業務である。

<詳細>

1. 要介護認定申請書類は申請の区分別【新規・区分変更・更新（市直営調査員への割当分・外部事業者への調査割当分）・その他（みなし2号、被災者等）】、区分毎の被保険者番号順に整理した状態で委託業務部門へ移行する。
2. 「認定申請台帳」（以下「認定台帳」という。）に、被保険者番号等の必要事項を入力する。
3. 認定台帳の必要部分を印刷し、専用バインダーに格納する（以下「処理簿」という）。
4. 主治医意見書及び認定調査票の最終的な納品日を翌月の営業日初日までに認定台帳へ入力し、市業務部門に引き渡しをする。

※認定台帳は進捗管理時に必要な台帳となる。

※当台帳は、市業務部門が行う主治医意見書作成手数料支払業務及び認定調査事務委託料支払業務並びに各種調査回答事務等に活用される最も重要なデータベースとなる。

作業名称	② 主治医意見書作成依頼業務
------	----------------

< 概要 >

主治医意見書とは、認定審査のために主治医から被保険者の心身の状況等について、医学的見地から意見を聴取することを目的としたものである。

本業務は、意見書の作成依頼を行う業務である。

< 詳細 >

1. 市業務部門より引き継いだ申請書類一式をチェックし、申請書の記載事項を確認しながら、介護保険主治医意見書提出依頼書をライフP等より出力する。
2. 1で出力した依頼書及び必要書類を送付する。
※医療機関によっては内容物が異なる。

< 意見書作成依頼先変更の場合 >

- ・医療機関・申請者等との調整業務、送付依頼業務。
- ・取下げ・死亡等における意見書作成依頼破棄の連絡（電話等）。
- ・認定台帳と処理簿の変更。

作業名称	③ 認定調査依頼業務
------	------------

<概要>

認定調査とは、認定審査のために被保険者の心身の状況等について確認する調査である。調査依頼先は大分すると以下の3パターンである。

1. 市直営調査員 2. 市内事業者 3. 市外事業者
- 本業務は、認定調査を依頼する業務である。

<詳細>

1. 市直営調査員への調査依頼

- ①申請書を確認しながら依頼書を出力する。（ライフP等より出力する）
 - ②申請書・認定調査連絡票の写しを添付し、市直営調査員へ連携する。
- ※市直営調査員への依頼分の中で担当が決まっていない数を把握して市業務部門へ報告する。

2. 市内事業者への調査依頼（郵送等）

- ①申請書を確認しながら依頼書を出力する。（ライフP等より出力する）
- ②申請書・認定調査連絡票の写し等を添付し、郵送等で調査依頼をする。

3. 市外事業者への調査依頼（郵送等）

- ①認定台帳を確認しながら依頼書を出力する。（ライフP等より出力する）
- ②申請書、認定調査連絡票の写し等を添付し、郵送等で調査依頼をする。

<調査依頼の変更があった場合>

- ・市業務部門より報告を受けた後、その都度認定台帳と処理簿の変更を行う。
- ・変更後の調査依頼先へ調査依頼に必要な一式を郵送等で送付する。

<申請時点で調査依頼先が未確定→依頼先が決まった場合>

- ・確定後の調査依頼先へ調査依頼に必要な一式を郵送等で送付する。

※認定調査事務委託契約を調査依頼と同時に新規で契約締結する場合や、自治体へ調査依頼をする場合は、市業務部門より依頼する。

作業名称	④ 個人ファイル管理業務
------	--------------

< 概要 >

本業務は、台帳管理している要介護認定申請書類等を個人別ファイルに保存した後、申請日別、五十音順に保存し管理する業務である。

< 詳細 >

1. 個人別ファイルを作成し、ファイル内に書類等を保存する。
2. キャビネットに申請日別、五十音順で保存し管理する。
 ※前述の『①台帳管理業務』、『②主治医意見書作成依頼業務』、『③認定調査依頼業務』、『④個人ファイル管理業務』をセットで行い、全ての処理の終了後、個人別ファイルをキャビネットに申請日別・五十音順で保存する。
3. 要介護認定審査会終了後、認定者ファイル保存キャビネットに移行する。

作業名称	⑤ 進捗状況管理業務（納品管理業務）
------	--------------------

< 概要 >

本業務は、『②主治医意見書作成依頼業務』及び『③認定調査依頼業務』で依頼した各書類の提出状況を管理する業務である。

主治医意見書作成依頼・要介護認定調査依頼ともに、依頼日より約２週間後に締切日を設けている。

依頼通知送付後、約２週間を経て、主治医意見書、認定調査票は随時市業務部門に届くため、それらの書類等を管理し、その先の『⑦要介護認定審査会資料読込業務』へ移行する。

< 詳細 >

1 書類等の受け渡しについて

【意見書】

市業務部門は届いた意見書を委託業務部門に移行する。移行後、進捗管理Ⅰを行う。

【市直営調査員の認定調査票】

委託業務部門は認定調査票が納品された後、進捗管理Ⅰを行う。

【市内・市外事業者の認定調査票】

市業務部門が認定調査票を受領し、委託業務部門に移行する。移行後、進捗管理Ⅰを行う。

2 進捗管理Ⅰ

【意見書】

移行された意見書の書類の不備内容をチェックし、不備や疑義がある場合は医療機関へ電話等で問い合わせを行う。認定台帳に納品日を記載後、『⑦要介護認定審査会資料読込業務』へ移行する。

【市直営調査員の認定調査票】

納品された調査票を１日２回確認し、ライフPにて照会し、記載内容をチェックする。不備確認のうえ、不備があれば市業務部門に確認をする。認定台帳に納品日を記載後、『⑦要介護認定審査会資料読込業務』へ移行する。

【市内・市外事業者の認定調査票】

- ①納品された調査票を１日２回確認し、ライフPにて照会し、書類の不備確認を行う。認定台帳に納品日を記載し、市業務部門に移行する。
- ②市業務部門の確認作業終了後の調査票は、再び委託業務部門に移行する。移行された書類の不備確認を行い、不備があれば市業務部門に確認をする。認定台帳に納品日を記載したあと『⑦要介護認定審査会資料読込業務』へ移行する。

3 進捗管理Ⅱ

進捗管理Ⅱでは、先の「進捗管理Ⅰ」を経て、揃った書類は『⑦要介護認定審査会資料読込業務』に移行するが、締切期限を過ぎても書類が揃わない場合に、該当する医療機関や認定調査委

託先に進捗状況確認（市直営の調査の場合は市業務部門を通じて確認）を行う。次の『⑥延期通知送付業務』へと移行する前段階となる業務である。

【対象者の抽出】

毎週、所定の曜日にライフ P で対象者を抽出した後、各種進捗状況により対象者の絞り込みを行う。

3－1 【主治医意見書】

対象者について医療機関に電話等で進捗状況の確認を行う。（申請区分に限らず全件確認を行う）

3－2 【市直営調査員の認定調査票】

①対象者について「訪問調査進捗確認表」を作成し市業務部門に移行する。

②市業務部門が各認定調査員に「訪問調査進捗確認表」を配付し、必要事項記入後に回収し、再度、委託業務部門に移行する。

3－3 【市内・市外事業者の認定調査票】

対象者の担当事業者を調べ、電話等で進捗状況確認を行う。

3－1～3 は、それぞれ、対象年月日 1 か月前（2 回目の遅延）も同様に行う。

作業名称	⑥ 延期通知送付業務（処分延期通知送付業務）
------	------------------------

< 概要 >

本業務は、要介護認定申請日より３０日以内に認定を出すことができない申請者に対して処分延期通知を送付する業務である。

通知の対象者は、『⑤進捗状況管理業務（納品管理業務）』にて行った「進捗管理Ⅰ」「進捗管理Ⅱ」を経て、なお書類が揃っていない申請者に対して行うものである。

< 詳細 >

１．「延期通知（処分延期通知）」を送付する対象者

- ①新規・区分変更で、主治医意見書が届いていない申請者
- ②新規・区分変更で、調査日が決まっていない・認定調査が保留になっている申請者

※「進捗管理Ⅱ」で、「延期通知（処分延期通知）」対象者の洗い出しを行っている。

※更新申請者には送付しない。

※主治医意見書が届いていない申請者のうち、「進捗管理Ⅱ」で市あてに送付済等の回答を得られている人へは送付しない。

２．「延期通知（処分延期通知）」の出力、送付

- ①ライフＰより対象者の「延期通知（処分延期通知）」を出力する。
- ②進捗状況管理業務表に①のコピーを添付し、市業務部門に移行する。
- ③送付する直前に必ずその日までに届いている意見書を再確認し、届いているものは引き抜く。
- ④決裁の報告後、送付する。

作業名称	⑦ 要介護認定審査会資料読込業務
------	------------------

<概要>

本業務は、要介護認定審査会資料を作成するために、必要書類が揃ったものをレインボースクリーンに読み込ませていく業務である。

<詳細>

1. 読込

主治医意見書・特記事項・OCR等をレインボースクリーンへ読み込ませていく。

※レインボースクリーンの操作マニュアルあり。

2. 報告

主治医意見書と認定調査の読み込みが完了し、審査会に割当ができる状態となった申請書一式は、委託業務部門から市業務部門へ報告する。

※読込・報告が完了したら、市業務部門は一次判定後、合議体への割当業務を行う。

作業名称	⑧ 要介護認定審査会資料作成業務
------	------------------

< 概要 >

本業務は、市業務部門の合議体への割当業務終了後、要介護認定審査会に係る申請者の一覧表（Ⅰ・Ⅱ）及び要介護認定審査会資料の出力・製本・資料作成・送付、ペーパーレス会議システムへのアップロードを行う業務である。

< 詳細 >

【出力・確認】

- ①審査会資料 事務局用（合議体担当者用）を出力、内容確認。
- ②一覧表に特記事項等対応すべき事項を転記する。
- ③審査会委員用の資料にレインボースクリーンで、個人が特定できる情報の全て（個人名・病院名・医師名・被保険者番号等）をマスキング処理する。
- ④審査会資料 審査会委員用、開催通知を出力、内容確認。

【アップロード作業】

ペーパーレス会議システムへ資料をアップロードする。

【送付】

資料や開催通知を送付する。

作業名称	⑨ 審査会結果の出力業務
------	--------------

<概要>

本業務は、要介護認定審査会の翌日（翌開庁日）に行う業務であり、要介護認定審査会終了後の申請者に対し、二次判定・結果通知等を出力する業務である。

この業務は、審査会の後処理における合議体決定事項の入力を市業務部門が行い、その後の出力業務を委託業務部門が行うものである。

<詳細>

1. 市業務部門が、要介護認定審査会の後処理を行う。

①二次判定結果の登録

②審査会結果をレインボースクリーン及びライフPに反映・登録する。

③認定却下の対象者がいた場合、認定却下通知書を出力

④認定結果一覧の出力

⑤負担割合証の出力

⑥市業務部門は必要書類等を委託業務部門へ移行する。

2. ライフPより「認定結果通知書」を出力する。

3. ライフPより、認定者の「被保険者証」を出力する。

作業名称	⑩ 審査会結果の各種証封入、結果通知書等送付業務
------	--------------------------

< 概要 >

本業務は、審査会結果の出力業務で出力した各種証を封入し、送付する業務である。

< 詳細 >

1. 審査会結果出力業務で出力した「認定結果通知書」・「被保険者証」その他各介護度に応じたパンフレット等を封入する。
2. 出力されるが封入しないものや、手渡し扱いのもの等は、市業務部門へ移行する。
3. 市業務部門から審査会結果の決裁完了の報告を受け、結果を送付する。

作業名称	⑪ 主治医への情報提供送付業務
------	-----------------

< 概要 >

本業務は、主治医意見書の作成を担当した主治医に対して審査会の結果を書面等にて報告する業務である。

※ライフPとレインボースクリーンが連携する仕様の関係で、主治医への情報提供送付業務は審査会開催日の翌々日（翌々開庁日）の処理となる。

< 詳細 >

1. 市業務部門は、審査会の翌々日（翌々開庁日）に審査会の結果を委託業務部門に移行する。
2. 1 で移行された結果を、市業務部門から決裁完了の報告を受け、送付する。

作業名称	⑫ 介護認定における閲覧等請求書に対する提供業務
------	--------------------------

<概要>

本業務は、要介護認定審査会の翌々日（翌々開庁日）に行う業務であり、申請者の要介護認定審査会の結果等を出力し、請求のあった居宅介護支援事業者等に結果等を提供する業務である。

※ライフPとレインボースクリーンが連携する仕様の関係で、主治医への情報提供送付業務は審査会の翌々日（翌々開庁日）の処理となる。

<詳細>

1. 市業務部門は窓口業務等で受理した「介護認定における閲覧等請求書」を1日2回委託業務部門に移行する。
2. 委託業務部門は、請求のあった居宅介護支援事業者等から居宅（介護予防）サービス計画作成依頼届出書、または入所していることがわかる書類の写し（契約書等）が提出されているか確認する。
※提出されていない場合は市業務部門へ確認する
3. 結果等を出力し、請求のあった居宅介護支援事業者等へ電話等で知らせ、交換便や郵送等で提供する。
4. 処理済みの「介護認定における閲覧等請求書」は、市業務部門へ移行する。

※1枚の請求書に複数名の記載があった場合は、未出力分と出力済分がわかるようにし、全件の出力が完了するまで業務委託部門で管理する。

作業名称	⑬ 更新勸奨通知送付業務
------	--------------

< 概要 >

本業務は、現在の要介護認定者で、かつ認定期限満了が60日前に迫っている対象者に対して、更新手続きに必要な書類一式の送付準備を行う業務である。

< 詳細 >

市業務部門は、更新勸奨の運用スケジュールを年度当初に委託業務部門に通知する。

1. 更新勸奨の運用スケジュールに従い、市業務部門より対象者のリスト・通知・申請書を委託業務部門へ移行する。
2. 委託業務部門は、通知・申請書・その他必要書類等を用意し送付準備を行う。
3. 市内特別郵便、市外郵送、交換便等、送付方法別にまとめ、送付方法に応じた準備を行う。
4. 市業務部門へ移行する。

※11月・12月送付分には、年末年始の市役所閉庁日の案内通知を同封する。

作業名称	⑭ 更新の再勧奨業務
------	------------

< 概要 >

本業務は、認定期限満了60日前に更新勧奨をしたにも関わらず、更新申請が提出されず、さらに当該月末で認定期間が終了する利用者のうち、死亡等により更新不要となった方を除いた対象者やそのご家族・関係者へ、電話等で更新の意思確認を行う業務である。

< 詳細 >

1. 毎月、更新勧奨業務の時期に、市業務部門より引き渡されたデータをもとに再勧奨予定者のリストを作成する。
2. 再勧奨予定者の中から条件を絞り、更新の意思確認を行う対象者を確定させる。
3. 確認対象者が決まったら、電話等で関係者へ更新の意思確認を行う。
※居宅介護支援事業者と契約している対象者は居宅介護支援事業者へ、
地域包括支援センターと契約をしている対象者は地域包括支援センターへ、
施設入所者は施設へ連絡をする。
※未契約者は、状況に応じて市業務部門か委託業務部門のいずれかから、対象者やその家族等へ確認する。
4. 月末3営業日前までに、再勧奨予定者のリストと連絡の記録等を、市業務部門へ移行する。

作業名称	⑮ 帳票類の印刷及び在庫管理業務
------	------------------

< 概要 >

本業務は、委託業務部門が行う業務に付随する帳票類の印刷及び在庫管理を行う業務である。
 帳票類の原本に変更がある場合は、市業務部門より連絡を行い、新しい原本で印刷を行う。
 また、在庫管理を行う用紙や封筒等の数量等に関しては、発注者と受注者で協議のうえ、別に定める。

< 詳細 >

- ・ 委託業務部門が行う封入・送付業務に伴う同封物の印刷・管理
 ※印刷単位は1ヵ月分を基本とする
- ・ 委託業務部門が行う送付業務に使用する宛名シールの作成・印刷・管理
- ・ 結果通知等に同封するパンフレットの在庫管理
- ・ 印刷に必要な用紙（色上質紙）の在庫管理
- ・ 送付に必要な封筒の在庫管理

※パンフレットや用紙・封筒等、必要在庫が1ヵ月分程度になったら市業務部門に連絡を行い、市業務部門は発注業務等を行い、適宜引き渡しを行う。