

鹿屋市高齢福祉課窓口等業務委託

業 務 仕 様 書

鹿屋市 保健福祉部 高齢福祉課

目 次

1	業務委託の概要	1
(1)	業務委託の目的	1
(2)	受託者に求めること	1
2	業務委託の内容	1
(1)	名称	1
(2)	委託期間	1
(3)	業務範囲	1
(4)	関係業務にかかる処理件数	1
3	業務委託実施場所等の要件	2
(1)	実施場所及び執務スペース	2
(2)	業務委託の実施時間等	2
(3)	貸与を予定している物品等	2
(4)	情報システムの利用環境	2
(5)	受託者による備品等の持込み	3
(6)	郵便物等の受取と発送	3
4	業務体制・人員配置等	3
5	業務遂行上の留意点	4
(1)	情報セキュリティに関する考え方	4
(2)	関係法令等の遵守	4
(3)	事故発生時等の対応	5
6	業務の実施	5
(1)	業務内容	5
(2)	業務マニュアルの改変	5
(3)	要員の教育・研修	5
7	契約終了後の業務引継ぎ	6
(1)	概要	6
(2)	実施期限等	6
(3)	その他	6
8	その他	6

1 業務委託の概要

(1) 業務委託の目的

鹿屋市における高齢福祉課内の介護保険や在宅福祉サービスの業務をより効果的に遂行し、業務の効率化及びサービスの品質向上を図るため、関係業務の一部を委託する。

(2) 受託者に求めること

- ア 要介護認定業務及び給付関係業務を適正かつ効率的に遂行することができるスキル・経歴・資格を持つ人材が提供できること。
- イ 安定運営の観点から、繁忙時又は欠員補充に際して、介護保険制度を理解し、介護保険関係業務がスムーズに行える人材を提供できること。
- ウ 単なる事務請負的ではない、包括的受託の観点から本業務の遂行体制・指揮命令系統を確保し、円滑な業務の実施が可能であること。
- エ 本市の事務処理量を踏まえて、業務の運営に必要な十分な要員が安定的に確保できること。
- オ 個人情報保護、機密保持、情報漏洩の防止等に対する安全対策を確実に行う体制・方法が確立されていること。
- カ 継続的に要員の業務スキルを維持・向上し、事務の効率性・利便性・正確性を確保すること。
- キ 全ての委託業務の実施状況を適切に管理・把握し、受託者が主体的にサービス品質の向上を図ること。

2 業務委託の内容

(1) 名 称

鹿屋市高齢福祉課窓口等業務委託

(2) 委託期間

令和7年10月1日から令和10年7月31日まで

(3) 業務範囲

受託者が行うべき業務の範囲は以下に示すとおりとする。（ただし、各業務の詳細については、「6 業務の実施」のとおりとする。）

ア 介護保険及び在宅福祉サービス関係業務の実施

関係業務にかかる一連の事務作業、関連システムへのデータ入力・処理、本市職員への業務連絡、業務連絡の周知徹底などがこれに該当する。また、これらの業務遂行状況の把握・管理、必要情報の適正な管理、委託業務稼働後の継続的な要員育成、業務連絡の周知徹底などもこれに該当する。

イ 新受託者への事務の引継ぎ

令和10年7月の契約終了に伴う、令和10年8月以降の新受託者への事務引継ぎを円滑に行うための「事務引継書」の作成などがこれに該当する。受託者は契約終了日までに本業務を本市が継続して遂行できるよう誠意を持って行うものとする。

(4) 関係業務にかかる処理件数

本市における関係業務の各種事務処理件数は、別紙「業務詳細説明」を参照のこと。

3 業務委託実施場所等の要件

(1) 実施場所及び執務スペース

鹿屋市共栄町20番1号 鹿屋市役所庁舎1階高齢福祉課内及び同庁舎1階ロビーに設置する「おくやみコーナー」

(2) 業務委託の実施時間等

業務委託の実施日及び実施時間は、市役所開庁日の8時30分から17時15分までとする。ただし、始業準備に要する時間及び業務状況による業務終了の延長時間も業務委託の実施時間に含める。

(3) 貸与を予定している物品等

委託期間中に貸与する業務に必要な物品等は、次のとおりとする。詳細については、本市と受託者で協議の上、契約時に定める。

事務用物品等名	数量等
事務用机（長机含む）	10人分程度
事務用椅子	10脚程度
電話機	3台程度
カウンター、カウンター用椅子（窓口用）	市職員と共用
作業テーブル	市職員と共用
コピー機、FAX	市職員と共用
印刷機等	市職員と共用
書類等を納める書棚、キャビネット等	市職員と共用
コピー用紙、プリンタートナー	市職員と共用

(4) 情報システムの利用環境

委託期間中に貸与する業務に必要な情報システムや機器は、本市が受託者に委託期間中貸与する。なお、執務室外への持ち出しは不可とする。また、業務システムや機器を利用する必要がある者については、利用者1人につき1つのIDを付与する。また、外部インターフェース媒体（業務上必要であるものと本市が認めたものを除く）から貸与端末へのデータ取込み及び取出しは不可とする。

使用する機器等	使用状況等	
パソコン	要介護認定支援システム（iRavit）	4台
プリンター		2台
OCR装置		3台
パソコン	基幹系端末（MCWEL）	11台
プリンター		市職員と共用

(5) 受託者による備品等の持込み

本市から貸与する物品、環境のほか、受託者の管理業務等で業務遂行上必要な場合は、次の条件により設置スペースや光熱費等を考慮に入れ、必要最低限の物品及びパソコン等の機器を持ち込むことを可とするが、本市のネットワークへの接続は不可とする。持ち込む場合の詳細事項については、本市と受託者で協議の上、契約時に定める。

ア 受託者による機器、物品等の持込み・撤去に際しては、対象物品等について、事前に書面にて本市に報告し、本市の許可を得ること。

- イ 必要な物品、機器は受託者が用意すること。
- ウ 持ち込んだ物品、機器の管理を徹底すること。本市は一切の責任を負わない。
- エ 持ち込んだ物品、機器を一時的に庁舎外部へ持ち出す際には、本市へ事前に報告を行い、本市の許可を得ること。
- オ 受託者によるインターネット回線、電話回線の独自契約は可とする。
- カ 庁内配管等の利用はできない。
- キ 委託期間終了後の持込み物品の撤去及び敷設回線の現状復帰にかかる費用は、受託者が負担すること。
- ク 持ち込んだパソコン等の機器に委託業務で使用するデータの取込みは手入力等の手段を問わず一切行わないこと。
- ケ 筆記用具等の消耗品については受託者の負担により準備すること。

(6) 郵便物等の受取と発送

直接送付されてくる申請書等の書類の受領や、送付する各種通知書等の郵便物等の集配方法は、高齢福祉課の取扱いに準じるものとする。なお、郵便料金については本市の負担とする。

4 業務体制・人員配置等

「2-(3) 業務範囲」に示す業務を遂行する上で、次のとおり「総括責任者」、「業務従事者」という2パターンの役割を設置するとともに、業務繁忙や重大なトラブル発生等の緊急対応時には柔軟に対応できるよう、それぞれにおいて十分な要員を確保すること。

役割	主な業務内容・要件	資格要件・業務経験
総括責任者 (常駐)	・本業務の現場総括責任者として、業務全体の進行管理を行う。 ・業務の繁閑に合わせて必要な業務従事者を配置するとともに、委託期間中に新たに採用した場合の要員育成・スキルレベルチェックといった要員管理を行う。 ・月次業務実績報告書等、受託者が作成した資料の品質管理を行い、本市に提出する。 ・業務遂行上想定されるリスク管理と対策を行う。 ・本業務責任者として、本市担当者との調整・協議を行う。 ・本業務の作業のスケジュール管理を行うとともに、月次業務実績報告書等の内容を確認し、業務従事者への的確な作業指示を行う。 ・業務従事者の教育・育成を行う。	・本業務の現場責任者として問題なく管理・監督できること。

業務従事者	・総括責任者の指示やマニュアル等により、介護保険及び在宅福祉サービス関係業務にかかる各種事務処理、必要データの入力等の業務や業務実績報告書の作成を行う。 ・作成した資料は、総括責任者に提出し、承認を得る。 ・業務内容に応じて複数の班体制を取る場合には、班ごとに業務リーダーを配置し、各班の作業スケジュール管理や作業進捗管理を行うこと。	・審査会資料や月次業務実績報告書等に必要なOAソフトウェアを問題なく操作できること。
-------	---	--

5 業務遂行上の留意点

(1) 情報セキュリティに関する考え方

本業務の性質を鑑み、受託者は次の考え方を十分踏まえて業務を遂行するものとする。

ア 個人情報の保護

電子データや帳票類をはじめ、相談対応等により知り得た申請者の個人情報については、情報の漏えい、滅失、き損等の防止、その他個人情報の保護に必要な体制の整備及び措置を十分に講じること。

イ 情報漏洩の防止

本業務の従事者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

ウ 入退室管理の徹底

本業務の実施にあたっては、執務室への入退室を許可された者のみに制限し、本市の定める管理ルールに従って入退室管理を行わなければならない。また、業務従事者の名簿を本市へ提出するとともに、執務室に入室する際には、身分証明書を携帯し、業務中、名札を着用させること。

エ その他情報セキュリティ対策の実施

本業務の実施にあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他情報の保護に関連する各種規程等については本市職員と同様に遵守するとともに、個人情報の保護や業務上の機密の保持に留意すること。

オ 受託者による従事者の管理

従事者に対して守秘義務違反に関する責任及び処罰の内容を周知徹底するとともに、情報セキュリティに関する内部監査を定期的及び不定期に実施すること。

カ 持込禁止

受託者は、本業務の実施場所及び執務スペースに従事者が私物の情報記録機器（USBメモリ等）を持ち込むことがないように適切に管理すること。

(2) 関係法令等の遵守

受託者は、法令等に基づいて適正に業務を遂行すること。なお、本業務に関係する主な法令は次のとおりである。

法 令	
介護保険法（平成9年法律第123号）	個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

(3) 事故発生時等の対応

受託者は、委託業務を履行中に盗難や紛失等が発生した場合には、受託者の責任において必要な措置を講ずるとともに、速やかに事故報告書を作成し、本市へ提出しなければならない。

また、これにより、本市や当事者あるいは第三者に損害を与えた場合、受託者は損害額を支払わなければならない。

6 業務の実施

(1) 業務内容

ア 概要

介護保険関係及び在宅福祉サービス関係業務に係る各種事務処理、必要データの入力など効率的に業務を実施する。

イ 業務の内容及び委託範囲

介護保険関係業務の業務委託内容及び委託範囲は、窓口業務、資格管理に関する業務、要介護認定に関する業務（認定調査以外）、情報開示に関する業務、認定審査会結果処理に関する業務、各種給付事務に関する業務、その他これらの業務に付随する業務とする。

在宅福祉サービス関係業務の業務委託の内容及び委託範囲は、高齢者福祉共通券の交付に関する業務とする。

詳細は、別紙「業務詳細説明」のとおりとする。

ウ 連絡調整会議の開催

本市と受託者は、本業務に係る連絡調整会議を定期的に行うものとする。

また、本業務を円滑に実施するため、必要に応じて、随時、連絡調整、打ち合わせを実施するものとする。

なお、受託者は会議内容等の会議録を作成し、速やかに本市へ提出しなければならない。

エ 業務報告書等の提出

日々の作業計画と、本業務の処理件数や処理内容等の業務履行状況に関する事項について、「作業日報」を作成し、保管しておくこと。

その「作業日報」を基に、「月次作業実績報告書」を月末に、「年度業務実績報告書」を3月末に作成し、速やかに本市へ提出すること。報告書の様式等は、契約時に定める。

オ 委託料の請求及び支払い方法

委託料は、あらかじめ別に定める月額払いとし、受託者は、本市の検査完了後、本市へ請求し、本市は請求を受けた日から30日以内に受託者へ支払うものとする。

カ 検査の実施

本市は受託者の本業務に関する帳簿、書類等について、定期的に検査を行うものとする。また、本市が必要と認める時は、臨時に検査を行うことができる。

(2) 業務マニュアルの改変

業務マニュアルは、作成後も必要に応じて随時内容の改変を行い、改訂版を本市へ提示すること。

(3) 要員の教育・研修

本業務の運営に必要な要員の業務スキル及び個人情報保護等の安全対策を維持・向上するために、受託者において定期的に社内研修を行い、社員の質と業務遂行能力の向上を図ること。

7 契約終了後の業務引継ぎ

(1) 概 要

令和10年7月末の契約終了時に受託者が処理途中である事務の種類やその状態等を明確にし、令和10年8月以降の新受託者が速やかに業務を遂行できるよう「業務引継書」を作成の上、新受託者へ業務の引継ぎを行う。

(2) 実施期限等

処理途中である業務の処理状況や注意事項等について「業務引継書」で契約終了日までに本市へ報告し、新受託者へ業務の引継ぎを行うこと。

(3) その他

引継ぎに際しては業務に詳しい者が関わること。また、引継ぎに係る経費は、受託者の負担とする。

8 その他

- (1) 効果的な運営手法、顧客対応スキル、その他受託者が有する民間のノウハウを最大限に活用し、効率的・効果的な業務運営を実現すること。
- (2) 市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応するとともに、必要に応じて速やかに市職員に引き継ぎ、円滑な連携を図ること。
- (3) 本業務を遂行するにあたり、トラブル及びイレギュラーなケースが生じた場合は、本市へ直ちに報告するとともに、その指示に従うこと。なお、苦情については、責任を持って対応するとともに、現状分析と解決策を講じ本市へ報告すること。
- (4) 総括責任者及び業務従事者の管理・監督は受託者が行う。なお、必要に応じて本市と協議することを妨げない。
- (5) 本業務の従事者全員分の守秘義務遵守についての誓約書の写しを本市へ提出すること。新たな従事者を配置する場合も同様とする。
- (6) 業務中の服装は業務に適した服装（原則として従事者であることが来庁者から認識できる服装等）を着用し、事前に本市の承認を得るものとする。これらに係る費用は、受託者の負担とする。
- (7) 本業務の過程において、本市が資料・データの提供を求めた場合は、速やかに提出すること。
- (8) 本業務における成果品及び作成資料等の著作権、版權等の一切の権利は本市に帰属するものとする。
- (9) 本仕様書に定めのない事項又は明記されていない事項及び業務遂行中に疑義が生じた事項は、本市と受託者双方協議の上、決定するものとする。
- (10) 受託者は、受託した業務を再委託してはならない。
- (11) 受託者が契約事項を遵守しない時は、本市は委託契約を解除することができる。また、委託契約の解除により発生した損害については、受託者が賠償しなければならない。

業務種別	業務名	仕様件数	作業内容	作業内容詳細	委託	作業頻度
1 窓口対応業務	① ・来庁者への案内 ・記載説明 ・制度説明	月 1,800 件	用件確認及び案内 事業所等からの介護度等の確認 業務振り分け 制度説明 施設事業所案内	・窓口来庁者に対して用件の確認及び所管窓口の案内 ・ケアマネ等からの介護度等の確認に対する回答 ・来庁者を認定申請、給付業務、その他各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 ・介護施設の説明・案内をする	○ ○ ○ ○ ○	1.日次 4.随時 1.日次 4.随時 4.随時
2 電話対応業務	① 電話案内 ・記載説明 ・制度説明	月 940 件	用件確認 事業所等からの介護度等の確認 業務振り分け 制度説明	・市民等からの電話に対しての用件確認 ・ケアマネ等からの電話による介護度等の確認に対する回答(進捗確認のみ) ・電話での問合せに対しての認定・給付・保険資格関係及び他課の案内等各業務ごとに振り分け ・電話による介護保険制度に関する一般的な質問に対しての説明	○ ○ ○ ○	4.随時 4.随時 4.随時 4.随時
3 認定業務に関する事務	① 認定申請 ・新規申請 ※事業所による代行申請時のみ ※本人、家族による申請の形式チェックと修正指示は、職員へ割り振り	月 50 件	形式チェック①(届出内容確認) 形式チェック②(記載内容確認) 形式チェック③(連絡先等について) 修正指示 被保険者証の回収 滞納情報の把握(職員へ) データ入力 処理の確認 対象者への訪問調整	・届出及び申請内容の確認 ※端末にて状況確認もあり ・記載内容の整合性を確認 ※端末にて状況確認もあり ※2号被保険者は16疾病確認、健康保険証の確認・コピー ※本人が鹿屋市外にいる場合調査委託先を探す ・申請書(連絡先が書かれているか)を確認 ※端末にて状況確認もあり 本人が鹿屋市外にいる場合調査委託先を探す ・形式チェックにおいて発見された修正事項について申請者に修正指示 ・被保険者証を回収し、廃棄ボックスへ入れる ・申請者が保険料滞納者の場合、職員へ引き継ぎ ・申請内容に基づき端末入力(支所・職員受付分含む) ・新規医療機関の場合、登録依頼のFAXを作成し、基幹システムへ登録依頼・認定支援システムへ入力 ・入力内容に誤りが無いか確認 ・認定調査日等を調整する	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ×	1.日次 1.日次 1.日次 1.日次 4.随時 1.日次 1.日次 1.日次 4.随時
	・更新申請	月 300 件	形式チェック①(届出内容確認) 形式チェック②(記載内容確認) 形式チェック③(連絡先等について) 修正指示 被保険者証の回収 滞納情報の把握(職員へ) データ入力 処理の確認 資格証の発行 対象者への訪問調整	・届出及び申請内容の確認 ※端末にて状況確認もあり ・記載内容の整合性を確認 ※端末にて状況確認もあり ※2号被保険者は16疾病確認、健康保険証の確認・コピー ※本人が鹿屋市外にいる場合調査委託先を探す ・申請書(連絡先が書かれているか)を確認 ※端末にて状況確認もあり 本人が鹿屋市外にいる場合調査委託先を探す ・形式チェックにおいて発見された修正事項について届出者に修正指示 ・被保険者証を回収し、廃棄ボックスへ入れる ・申請者が保険料滞納者の場合、職員へ引き継ぎ ・届出の内容に基づき端末入力(支所受付分含む) ・新規医療機関の場合、FAX作成し基幹システムへ登録依頼・認定支援システムへ入力 ・入力内容に誤りが無いか確認 ・資格証の発行 ・認定調査日等を調整する	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ×	1.日次 1.日次 1.日次 1.日次 4.随時
	・区分変更申請	月 50 件	申請理由の聞き取り 形式チェック②(記載内容確認) 形式チェック③(連絡先等について) 修正指示 被保険者証の回収 滞納情報の把握(職員へ) データ入力 処理の確認 資格者証の発行 対象者への訪問調整	・心身状況等(結果の不服等に関する場合は、職員へ取り次ぐ) ・記載内容の整合性を確認 ※端末にて状況確認もあり ※2号被保険者は16疾病確認、健康保険証の確認・コピー ※本人が鹿屋市外にいる場合調査委託先を探す ・申請書(連絡先が書かれているか)を確認 ※端末にて状況確認もあり 本人が鹿屋市外にいる場合調査委託先を探す ・形式チェックにおいて発見された修正事項について届出者に修正指示 ・被保険者証を回収し、廃棄ボックスへ入れる ・申請者が保険料滞納者の場合、職員へ引き継ぎ ・届出の内容に基づき端末入力 ・新規医療機関の場合、FAX作成し基幹システムへ登録依頼・認定支援システムへ入力 ・入力内容に誤りが無いか確認 ・資格者証の発行 ・認定調査日等を調整する	○ ○ ×	1.日次 1.日次 1.日次 1.日次 4.随時
	・適用除外施設入居者の認定申請②～⑦を含む	年 2 件	申請書受付 データ入力 処理の確認 対象者への訪問調整	・相談対応の上、申請書受付 ・申請情報を認定システムに入力(意見書入力のみ) ・申請内容に基づき端末入力 ・認定調査日等を調整する	×	4.随時 4.随時 4.随時 4.随時
	・みなし2号申請⑤及び⑥を含む	月 2 件	申請書受付 データ入力 処理の確認 対象者への訪問調整	・ケースワーカーから申請書を受け付ける ・申請情報を認定システムに入力 ・入力内容に誤りが無いか確認 ・認定調査日等を調整する	○ ○ ○ ×	4.随時 4.随時 4.随時 4.随時
	② 申請書の保管	月 450 件 郵送分含む	申請書等のコピー 申請書の保管	・申請書をコピーし調査員へ渡す ・申請書を保管	○ ○	1.日次 1.日次
	③ 取り下げ	月 10 件	進捗状況の確認 起案・決裁 取り下げ情報の入力	・進捗状況に応じて認定調査員及び医療機関への連絡、被保険者証の返却を行う(認定結果後の認定取り消し含む) ・審査会等への取下げ依頼に伴う起案・決裁 ・取り下げ申請書等を確認し基幹システム、認定支援システムへ入力	○ ×	4.随時 4.随時
	④ 主治医の入力・主事治医意見書の出力・郵送	月 450 件	主治医の入力 主治医意見書・依頼書の出力 起案・決裁 主治医意見書・依頼書の郵送	・主治医の入力 登録がない場合は医療機関番号・住所・電話番号・主治医氏名を登録した後入力 ※新規登録した場合は認定支援システムマスタにも同様に登録 ・入力翌日に主治医意見書・依頼書を出力 ・起案・決裁 ・主治医意見書・依頼書を返信用封筒等とあわせて医療機関ごとに郵送 ※後日主治医変更等があれば変更後の医師へ依頼しなおす	○ ○ ×	4.随時 1.日次 1.日次
	⑤ 認定調査員の入力	月 400 件	認定調査の割り振り 調査員の入力 調査依頼書を出力(市外在住者) 決裁書類作成 起案・決裁 調査依頼の郵送	・認定調査を行う調査員を調整する(市内：市調査員、市外：市外の事業者) ・調査員の設定 ※登録がない場合は事業所番号・住所・電話番号・事業所名等を調べて登録し認定支援システムへ入力 ・調査依頼書を出力(市外在住被保険者の調査) ・電子決裁用市外調査依頼分PDFデータ作成 ・起案・決裁 ・封筒に依頼書等を封入し発送	○ ○ ○ ○ ×	1.日次 1.日次 4.随時 4.随時 4.随時
	⑥ 主治医意見書の受領・入力・保管	月 450 件	主治医意見書の受領 内容確認 主治医意見書のOCR処理 入力内容の確認 主治医意見書のマスキング 主治医意見書の問合せ等への対応 主治医意見書の再発行 主治医意見書の保管	・提出された意見書の受け取り ・記載漏れ・整合性等を確認し・不備があれば医療機関へ問合せ等を行う ・認定支援システムへスキャナーでイメージ登録しエディターがあった場合は手修正 ・読み込ませたデータと意見書の内容の確認 ・確認・修正等完了後の主治医意見書に個別名称がある箇所をマスキングし修正 ・医療機関に受診がない場合やかかりつけ医が申請時と別にあった場合など医療機関からの問合せに対する対応 ・変更後の主治医意見書を発行し返信用封筒とともに医療機関へ郵送 ・意見書・調査票の二点が揃った後、申請書とセットにして保管する	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	1.日次 1.日次 1.日次 1.日次 1.日次 4.随時 4.随時 4.随時

業務種別	業務名	仕様件数	作業内容	作業内容詳細	委託	作業頻度
3 認定業務に関する事務	⑦ 鹿屋市の調査員以外が行った認定調査票の受領・入力・保管	月 10 件	内容確認	・内容チェックを行い必要があれば提出者へ確認(記入漏れ等)	○	1.日次
			調査票OCR処理	・認定支援システムヘスキャナーでイメージ登録しエラーがあった場合は手修正	○	1.日次
			入力内容の確認	・読み込ませたデータと意見書の内容の確認	○	1.日次
			調査票のマスキング	・個別名称がある箇所をマスキングし修正	○	1.日次
			調査票内容確認	・受領した調査票の内容に記入漏れ等ないか確認	○	1.日次
			調査票の保管	・受領した調査票を保管 ※意見書・調査票がそろっていたらセットにして保管	○	4.随時
	⑧ 主治医への結果通知の発送	月 50 件	結果通知の作成	・主治医意見書の記載に基づき作成	○	2.週次
			決裁書類作成	・電子決裁用PDFデータ作成	○	2.週次
			起案・決裁	・起案、決裁	×	
			結果通知の出力・郵送	・主治医ごとの結果通知書等を出力・郵送する	○	2.週次
	⑨ 延期通知	月 40 件	データ作成	・申請から30日を越えた対象者の進捗状況を確認	○	3.月次
			決裁書類作成	・電子決裁用PDFデータ作成	○	3.月次
			起案・決裁	・発送の起案決裁を行う	×	
			延期通知の出力・郵送	・延期通知を出力・郵送する	○	3.月次
	⑩ 結果通知	月 410 件	印刷等の実施	・各種証、結果通知等を印刷し内容をチェック	○	1.日次
			決裁書類作成	・電子決裁用PDFデータ作成	○	1.日次
			起案・決裁	・起案、決裁	×	
			送付	・送付先変更の有無等を確認し、必要書類を同封し郵送	○	1.日次
			みなし2号処理	・みなし2号申請リスト、結果等を担当職員へ渡す ※認定ソフトから二次判定表を出力し、認定情報・意見書・特記等を渡す	○	4.随時
	⑪ 居宅サービス計画作成(変更)届等の受付(4種類)	月 150 件	届出内容確認	・届出及び申請内容の確認	○	4.随時
			データ入力	・届出の内容に基づき端末入力	○	4.随時
			処理の確認	・入力内容に誤りが無いか確認	○	4.随時
			被保険者証の発行	・被保険者証の発行	○	4.随時
			被保険者証の回収	・被保険者証を回収し、廃棄ボックスへ入れる	○	4.随時
			ファイリング	・書類の保管	○	4.随時
4 情報開示に関する業務	① ケアプラン作成のための資料請求(主治医意見書、調査票の写しの発行)	月 350 件	申請の受付	・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。	○	1.日次
			申請・認定状況の確認	・申請の有無及び申請日や認定日を基幹システムや認定支援システムで確認	○	1.日次
			主治医意見書・認定調査票の出力	・主治医意見書・認定調査票を出力し必要に応じてコピーを取る	○	1.日次
			書類開示の決裁(職員)	・情報開示について決裁を行う	×	
			資料の交付	・窓口での手渡しまたは郵送で事業所に交付する	○	1.日次
			申請書を保管	・申請書を保管	○	1.日次
			各種帳票類等の保管	・認定申請書、主治医意見書、調査票等を順に並べ書棚へ保管する	○	4.随時
			在庫管理	・各種申請書、資格者証等の在庫を管理し、職員へ報告	○	4.随時
			トナー等の管理	・認定支援システム用トナー等の在庫を管理し、必要に応じて交換と発注依頼を行う	×	
			封筒の管理	・窓あき封筒、返信用封筒の在庫を管理し、職員へ報告	○	4.随時
5 内部事務業務	② 封入物の管理	月 1 件	封入物の管理	・結果通知に封入するお知らせ等の在庫を管理し職員へ報告	○	4.随時
	③ 宛名ラベルの作	月 1 件	宛名ラベルの作成	・医療機関、居宅介護支援事業所等の宛名ラベルの在庫管理及び作成	○	4.随時
	④ 書類の整備、箱	月 1 件	申請書、主治医意見書、調査票等の整理	・申請書や主治医意見書等を年度末に箱詰め、整理する	○	5.年次
	⑤ 認定申請者日報	月 1 件	認定申請者日報の作成	・認定申請者数を集計し帳票を作成する	○	3.月次
	① 基幹システムへの入力、発送	月 5 件	事業対象者、支援事業者届出の入力	・基幹システムへの入力	○	4.随時
			印刷等の実施	・各種証等を印刷し内容をチェック	○	4.随時
			起案・決裁	・起案、決裁	×	4.随時
			ファイリング	・書類の保管	○	4.随時
6 総合事業に関する業務			出力	・必要書類を出力する	○	4.随時
7 認定審査会に関する業務	① 申請者データの取込	月 450 件	申請者データ取込み	・基幹システムの申請情報を認定審査会システムへ取り込む ※みなし2号は直接認定支援システムへ入力する	○	1.日次
	② 審査会にデータ送信	月 450 件	内容確認後、データ送信	・内容確認後、データ送信する(適用除外含む)	○	1.日次
	③ 決裁		決裁書類作成	・決裁用PDFデータ作成	○	1.日次
	④ 問合せ対応	月 200 件	審査会からの問合せ等への対応	・調査内容や主治医意見書内容等への疑義照会に対する内容確認	○	4.随時
	⑤ 審査会結果の取込	月 450 件	審査会結果のデータ取込み	・認定支援システムのデータを基幹システムに取込む	○	1.日次
8 給付業務に関する事務	① 福祉用具購入申請書受付	月 50 件	受付	・申請書類の内容確認、受付【確認書類】申請書、領収書、パンフレットの写し ・申請書余白に記入 年度内の購入回数、介護度及び有効期間	○	1.日次
			確認	・職員による確認	×	
			入力	・支給申請内容の入力	○	1.日次
			決裁書類作成	・決裁用PDFデータ作成	○	3.月次
			起案・決裁	・起案、決裁	×	
			口座振込処理	・口座データをFDに作成する	×	
			送付	・支給決定通知の出力・送付(月末にまとめて住宅改修と同時に実施)	○	3.月次
			書類保管	・ファイリング	○	3.月次
	② 高額介護サービス費申請の受付	月 50 件	受付	・申請書類の受付	○	1.日次
			データ取り込み	・国保連データの取り込み	×	3.月次
			確認及び入力	・負担区分や口座情報等の確認及び国保連データとの照合	○	1.日次
				・申請内容の入力	○	1.日次
			システム処理	・システム処理	○	3.月次
			確認・書類整理	・月遅れ請求分(過誤)、死亡者、システム処理内容の確認修正及び書類整理	○	3.月次
			決裁書類作成	・決裁用PDFデータ作成	○	3.月次
			起案・決裁	・起案、決裁	×	
			口座振込処理	・口座データをFDに作成する	×	
			通知書等の印刷発送	・決定通知書(1,800件/月)、勧奨通知等の印刷発送(100件/月)	○	3.月次
	③ 住宅改修費工事完了届兼請求書受付(事後)	月 35 件	書類保管	・データ入力(誓約書のみ)後、ファイリング(誓約書・申請書)	○	3.月次
			支給証明書発行(確定申告用)	・申請受付後、証明書発行・送付	○	4.随時
			受付	・申請書類の受付【確認書類】請求書、実績報告書、理由書	○	1.日次
			工事内容確認	・職員による確認	×	
			入力	・支給申請内容の入力	○	1.日次
			決裁書類作成	・決裁用PDFデータ作成	○	3.月次
			起案・決裁	・起案、決裁	×	
			口座振込処理	・口座データをFDに作成する	×	
			送付	・支給決定通知の出力、送付	○	3.月次
			書類保管	・ファイリング	○	3.月次
	④ 高額医療合算介護サービス費	年 1,700 件	受付	・申請書類の受付	○	4.随時
			口座登録	・システムに口座情報を登録する	○	4.随時
			データ処理①	・国保連データと照合し、情報システム担当者へ送付	○	3.月次
			決裁書類作成	・決裁用PDFデータ作成	○	3.月次
			起案・決裁	・起案、決裁	×	
			口座振込処理	・口座データをFDに作成する	×	
			決定通知等の印刷発送・書類保管	・決定通知、死亡者誓約手続き通知、ファイリング	○	3.月次
			データ処理②	・本算定処理(データ修正等)(月1〜2回)	○	3.月次
			データ処理③	・仮算定処理(データ修正等)(年2回)	○	5.年次
			データ処理④	・受給者台帳整理(医療被保険者番号入力)(年2回)	×	
			自己負担額証明書発行	・申請受付後、証明書発行・送付	×	4.随時

業務種別	業務名	仕様件数	作業内容	作業内容詳細	委託	作業頻度
8 給付業務に関する事務	⑤ 介護保険負担限度額認定申請(通常)	月 150 件	端末確認	・負担限度額認定証の発行対象か(非課税世帯かどうか) 確認	○	1.日次
			申請書記入	・申請書の記入方法を説明し、記入	○	1.日次
			認定要件の確認	・配偶者の有無を確認し、その配偶者が非課税かどうか確認。・通帳等預貯金を証明するものを提示してもらいコピーをとる	○	1.日次
			非課税年金照会依頼	・非課税年金照会対象者に他市町村へ非課税年金照会を行う(回答は職員対応)	○	4.随時
			課税照会依頼	・課税照会を職員へ連携	○	4.随時
			入力	・申請書情報の基幹システムへの入力、負担限度額認定証、決定通知の出力	○	2.週次
			起案・決裁	・起案、決裁	×	
			交付	・負担限度額認定証、決定通知の交付	○	2.週次
			書類保管	・ファイリング	×	2.週次
		年 900 件	申請書記入・受付	・申請書の記入方法を説明し、記入いただき、受け付ける	○	5.年次
			認定要件の確認	・基幹システムで申請内容に間違いがないかを確認する	○	5.年次
			非課税年金照会依頼	・非課税年金照会対象者に他市町村へ非課税年金照会を行う(回答は職員対応)	○	4.随時
			課税照会依頼	・課税照会を職員へ連携	○	4.随時
			入力	・申請書情報の基幹システムへの入力	○	5.年次
			データ移行、出力	・基幹システムからアクセスヘデータを移行し、送付先データを入力する	○	5.年次
				・負担限度額認定証の出力をする。	×	5.年次
			決定通知の出力をする。		○	5.年次
	⑥ 再交付申請受付(被保険者証・資格者証・負担限度額認定証・負担割合証)	月 180 件	交付	・起案、決裁	×	5.年次
			交付	・負担限度額認定証、決定通知の交付	○	5.年次
			書類保管	・ファイリング	○	5.年次
			受付	・再交付申請書の記入方法説明、記入内容確認	○	1.日次
			身分証の確認、コピー		○	1.日次
			入力及び出力	・申請内容の入力・証の出力	○	1.日次
			決裁(職員)	・職員による確認	×	
			証の交付		○	1.日次
		月 480 件	書類保管	・ファイリング	○	1.日次
			リスト作成	・認定審査会支援システムからアクセス連携し、リストを作成し印刷(適用除外含む)	○	3.月次
			送付	・各病院へ送付	○	3.月次
			確認	・病院側で確認、問合せ対応	○	3.月次
			請求書受理	・病院側からの請求書を受理し、内容を確認	○	3.月次
			決裁	・職員による確認	×	
9 資格業務に関する事務	⑧ 過誤申立書処理	月 40 件	支払い	・支払い処理	×	
			受付・確認	・申立書類の確認(不備等あれば事業所に確認)	○	4.随時
			入力・出力	・申請内容を国保連のシステムに入力後、出力	○	3.月次
			決裁(職員)	・職員による確認	×	
			データ送信	・国保連システムでデータを送信	×	
			エラー書類	・ある時のみ (月2回)	○	3.月次
		月 135 件	受付	・申請者(送付物受取人)の身分証確認およびコピー	○	1.日次
			申請書の記入方法説明および記入後、受付		○	1.日次
			入力及び確認	・システムに入力	○	1.日次
			入力内容確認(ダブルチェック)		○	1.日次
			職員による確認		×	
			書類保管	・ファイリング	○	1.日次
	② 2号被保険者の受給資格取得	月 4 件	受付(代行申請)	・対象者の健康保険証の確認およびコピー	○	4.随時
			認定申請書の記入方法説明および記入		○	4.随時
			被保険者番号を取得		○	4.随時
			認定申請情報(申請者名、特定疾病名等)を入力		○	4.随時
			申請受理通知書の出力		×	
			健康保険者へ申請受理通知書を郵送		×	
		年 10 件	決裁(職員)	・職員による確認	×	
			書類保管	・ファイリング	○	1.日次
			受付(代行申請)	・対象者の生年月日を聞き取り、申請資格の確認	○	4.随時
			認定申請書の記入方法説明および記入		○	4.随時
			被保険者番号を取得		○	4.随時
			認定申請情報を入力		○	4.随時
	③ 年齢到達前の認定申請に伴う資格取得	月 4 件	職員による確認		×	
			書類保管	・ファイリング	○	1.日次
			受付	・転入先が住所地特例施設でないか確認	○	4.随時
			受給資格証明書を受付		○	4.随時
			入力	・システムにて資格取得の処理(被保険者番号を付与)	○	4.随時
			認定情報、負担区分情報を入力し、被保険者証、負担区分証明書等を出力		○	4.随時
	④ 転入者の受付(前市認定あり)	月 10 件	送付先確認、必要書類を同封し郵送		○	4.随時
			ファイリング		○	1.日次
			書類保管	・ファイリング	○	4.随時
			転入者の受付(前市認定なし)	・転入先が住所地特例施設等でないか確認	○	4.随時
			システムにて資格取得の処理(被保険者番号を付与)		○	4.随時
			被保険者証の交付		○	4.随時
	⑤ 転入者の受付(前市認定なし)	月 1 件	受付	・被保険者証の交付	○	4.随時
			認定申請書を受付		○	4.随時
			認定申請情報を入力		○	4.随時
			被保険者証、負担割合証の交付・郵送		○	4.随時
			職員による確認		×	
			書類保管	・ファイリング	○	1.日次
	⑥ 転入と同時の新規認定申請(みなし2号含む)	月 7 件	受付	・転入先が住所地特例施設等でないか確認	○	4.随時
			認定状況の確認、被保険者証の回収		○	4.随時
			送付先変更の確認		○	4.随時
			受給資格証明書の出力、交付(基本的に不交付⇒番号連携を利用)		○	4.随時
			システムで資格状況の確認(転出が確定するまで定期的に確認)		×	
			転出が確定したら資格喪失の入力		×	
	⑦ 転出受付(認定あり)	月 4 件	職員による確認		×	
			ファイリング	・ファイリング	○	1.日次
			転出者の受付(認定なし)	・転出先が住所地特例施設等でないか確認	○	4.随時
			送付先変更の確認		○	4.随時
			被保険者証の回収		○	4.随時
			被保険者証 (及び負担割合証、限度額認定証)の回収		○	4.随時
	⑧ 転居受付	月 30 件	送付先変更の確認		○	4.随時
			被保険者証 (及び負担割合証、限度額認定証)の発行		○	4.随時
			交付		○	4.随時
			受付		○	4.随時
			回収		○	4.随時
			事後決裁		×	
			入力		×	
			資格の確認		×	
			交付		○	4.随時
			書類保管		○	4.随時
			受付		○	4.随時
			交付		○	4.随時

業務種別	業務名	仕様件数	作業内容	作業内容詳細	委託	作業頻度
9 資格業務に関する事務	⑩ 65歳到達者の被保険者証の郵送作業	月 110 件	月次処理	・データ作成・保存	×	
			出力	・システムで名簿、被保険者証の打ち出し	×	
			確認作業	・2号被保険者、転入者等を確認し、名簿から削除(被保険者証は送付しない)	×	
			決裁(職員)	・職員による確認	×	
			封入・封緘	・被保険者証及び介護保険パンフレットを封入、封緘	○	3.月次
			送付	・郵送	○	
			書類保管	・ファイリング	×	
			届出書の確認	・異動届出の確認	○	1.日次
	⑪ 死亡に伴う受付	月 80 件	端末確認	・認定申請中ではないか確認⇒申請中の場合は取上げが必要か確認	○	1.日次
				・高額介護サービス費の給付状況を確認。		1.日次
				・保険料の納付状況確認、翌月更正通知の説明	○	1.日次
			受付	・資格喪失届、認定申請取下書、誓約書等(誓約書、戸籍原本、通帳の写し等)を受付	○	1.日次
				・被保険者証等の回収		
			入力	・書類送付先変更、高額介護サービス費口座変更(担当者)の入力	○	1.日次
			決裁(職員)	・職員による確認	×	
			書類保管	・ファイリング	×	
	⑫ 住所地特例(当市)の受付	年 15 件	受付	・住民異動届出書を確認。住所地特例適用届出書の記入	○	4.随時
				・現在の被保険者証、負担割合証等を回収		
				・送付先変更の確認		
				・住所地特例施設の制度について説明(被保険者証、保険料など)		
			入力及び出力	・転出が確定したのを確認	×	4.随時
				・転出先の自治体からの連絡票が届いたら住所地特例該当の入力	×	
				・新しい被保険者証・負担割合証の出力	○	
			決裁(職員)	・職員による確認	×	
			送付	・被保険者証等の郵送	○	
			書類保管	・ファイリング	×	
	⑬ 住所地特例(他市)の受付	年 20 件	受付	・住民異動届出書を確認	○	4.随時
				・住所地特例施設の制度について説明(被保険者証、保険料など)		
			入力	・住所地特例該当の入力	×	4.随時
				・他市への連絡票を作成		
			決裁(職員)	・職員による確認	×	
			送付	・連絡票の送付	×	4.随時
	⑭ 保険料更正通知書の封入(8月～3月)	月 360 件	データ処理	・前月異動に伴う対象者の抽出、保険料額の更正	×	3.月次
			起案・決裁	・起案、決裁	×	3.月次
			印刷等の実施	・通知書等を印刷し、内容をチェック	×	3.月次
			封入・発送	・必要書類を同封し、郵送する	○	3.月次

【在宅福祉サービス関係】

業務種別	業務名	仕様件数	作業内容	作業内容詳細	委託	作業頻度
1 在宅福祉助成事業等に関すること	① 高齢者福祉共通券の交付	月 450 件	申請受付	・システムで助成可否、助成可能額を確認	○	1.日次
				・申請可能な場合、システムへ申請内容の入力		
				・バス助成有の場合:領収書・関係書類添付(振込口座、委任状)		
			交付	・高齢者福祉共通券についての注意事項等の説明	○	1.日次
				・高齢者福祉共通券を交付、署名		
			日計表入力・報告	・1日の交付件数を日計表に記入し、市職員へ報告	○	1.日次
			決定処理(バス助成のみ)	・申請内容とシステム一覧表を確認し、市職員へ報告	○	2.週次
			起案・決裁	・起案、決裁	×	
			口座振込処理	・口座データをFDに作成する	×	
			書類保管	・ファイリング	×	