

**泉南市要介護認定業務等委託  
業務仕様書**

平成30年4月

**泉南市 健康福祉部 長寿社会推進課**

# 目次

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 1 委託業務の概要                 | 1  |
| (1) 背景及び目的                | 1  |
| (2) アウトソーシングの基本的な考え方      | 1  |
| (3) 受託者に求めること             | 2  |
| (4) 期待する効果                | 2  |
| 2 委託業務の内容                 | 4  |
| (1) 名称                    | 4  |
| (2) 委託期間                  | 4  |
| (3) 業務範囲                  | 4  |
| (4) 要介護認定事務にかかる処理件数       | 4  |
| 3 委託業務実施場所の要件             | 5  |
| (1) 設置場所及び執務スペース詳細        | 5  |
| (2) 運営時間                  | 5  |
| (3) 本市が貸与を予定している物品等       | 5  |
| (4) 情報システムの利用環境           | 5  |
| (5) 受託者による機器、物品等の持ち込みについて | 6  |
| (6) 郵便物等の受け取りと発送について      | 6  |
| (7) 推進体制                  | 6  |
| 4 委託業務遂行上の留意点             | 8  |
| (1) 情報セキュリティに関する考え方       | 8  |
| (2) 関係法令等の遵守              | 8  |
| 5 委託業務履行の検査               | 9  |
| (1) 履行期日及び成果品             | 9  |
| (2) 検査の方法                 | 9  |
| 6 委託業務費の支払い               | 10 |
| 7 要介護認定業務等委託の準備           | 11 |
| (1) 本格稼働までのスケジュール         | 11 |
| (2) 要員の育成                 | 11 |
| (3) 業務移行の考え方              | 11 |
| 8 要介護認定業務等の実施             | 12 |
| (1) 業務内容                  | 12 |
| (2) 認定業務マニュアルの作成          | 14 |
| (3) 要員の教育・研修              | 14 |
| 9 新受託者への事務の引継ぎ            | 15 |

< 添付資料 >

別紙 1 泉南市要介護認定業務等事務処理件数

別紙 2 泉南市要介護認定業務等内容

## 1 委託業務の概要

### (1) 背景及び目的

介護保険法第27条等に規定されている要介護認定業務等は、介護保険法の規定に基づき、被保険者からの認定申請受付から認定調査及び主治医意見書の依頼・回収、介護認定審査会による審査判定、認定結果の通知などを長寿社会推進課で行っている。泉南市（以下、「本市」）では、近年、高齢者人口や要介護認定者数が年々増加しており、それに伴い要介護・要支援に係る申請件数の増加が予想され、長寿社会推進課での業務負担の増加が見込まれている。

そうした状況から、現在、長寿社会推進課で行っている要介護認定業務等について、要介護認定の適正化を図る観点から申請受付から認定結果の通知までの業務の大部分をアウトソーシング化することで、効率的でより効果的な業務の遂行を図るものである。

また、要介護認定業務の運営にあたっては、個人情報の保護に十分留意したうえで、可能な限りの業務のアウトソーシングを行い、コスト削減を図っていく。

### (2) アウトソーシングの基本的な考え方

要介護認定業務等は、本市職員による管理業務部門と受託事業者による委託業務部門で構成され、管理業務部門と委託業務部門が協働し、効率・効果的かつ適正に運営していく。

#### ア 管理業務部門

管理業務部門は、本市職員により構成され、要介護認定業務等全体の総括や設備の維持管理、委託業務部門の管理、制度運用指導、認定業務に係る出納事務、庁内各課との連絡調整を行う。

また、管理業務部門は、委託業務部門における業務遂行状況も含め、アウトソーシング業務の円滑かつ適正な実施の責任を有するものであり、次の業務を行う。

(ア) 被保険者や介護保険事業者からの問合せ及び委託業務部門から制度運用上の疑義にかかる報告があれば、対応を行う。

(イ) 委託業務部門において行う業務のなかで、難件と報告を受けた事案については、今後の取扱いについて対応を行う。

(ウ) 要介護認定業務に係る出納事務を行う。

#### イ 委託業務部門

委託業務部門においては、本市が行う要介護認定に際し、その業務の一部を行うものである。

具体的には、管理業務部門と連携を図り、要介護認定業務における申請受付、申請勧奨、認定調査依頼や主治医意見書作成依頼、及び認定調査票や主治医意見書の回収、認定結果通知等発送といった業務を担い、認定結果通知に要する日数の短縮化を図る。

また、市民等からの問合せ対応、各業務システムへの入力作業等の業務を実施する。その際、市民等からの問合せ内容及び管理業務部門等から依頼を受けた業

務について、制度運営上の疑義が生じれば、速やかに管理業務部門に報告し、内容の確認を行う。

委託業務部門において行う業務のうち、難件と判断した事案については、速やかに管理業務部門に報告し、今後の取扱いについて協議の上確認を行う。

### (3) 受託者に求めること

- (ア) アウトソーシングにおける要介護認定の事務を適切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、要介護認定業務等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、要介護認定業務等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) アウトソーシング稼働後は、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。

### (4) 期待する効果

#### ア 柔軟性を備えた運用体制の確立

「8 要介護認定業務等の実施」に記載のとおり、要介護認定業務等の一部をアウトソーシング化することで、被保険者からの申請書受付や介護認定審査会開催に必要な資料準備、認定結果の通知等の業務について、運用体制を固定することなく、業務量等の環境の変化に合わせた効率的な人材の配置が可能となる。

#### イ 認定審査の円滑な実施支援

委託業務部門が要介護認定の専門部署として業務に特化することにより、認定事務全体の効率化・高度化が図れ、要介護・要支援認定審査の円滑な実施を支援することが可能となる。

#### ウ 期間の短縮

訪問調査及び意見書作成依頼から、一次判定・二次判定を経て認定結果の通知まで、認定審査にかかる一連の事務作業の大部分をアウトソーシング化することで、委託業務部門の専門性が高まり、結果的に認定申請受付から結果通知までの期間の短縮が可能となる。

#### エ 安定した業務運用の維持

業務遂行に必要なスキルを有する人材を配置することで、専門性が確保され、安定した業務運用を維持できる。

#### オ 作業品質の確保

要介護認定業務等について、受託者内でサービス品質の維持・向上を図るためのチェック体制を確立することにより、業務全体の作業品質が確保されるとも

に、本市職員の作業負担を軽減することが可能となる。

## 2 委託業務の内容

### (1) 名称

泉南市要介護認定業務等委託

### (2) 委託期間

委託期間は、平成30年8月1日より平成33年7月31日までとする。

### (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である（ただし、各業務の詳細については「7 要介護認定業務等委託の準備」以降を参照のこと）。

#### ア 要介護認定業務等委託の準備

本市が予め準備する業務詳細説明書等の業務設計書の確認・修正、委託に向けた業務従事者等の要員育成、並行業務の実施などがこれに該当する。

#### イ 要介護認定業務の実施

要介護認定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、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。

#### ウ 介護予防・日常生活総合事業支援業務の実施

総合事業の一連の事務事業、申請受付から被保険者証の発行までの業務をこの業務と一体的に行う。

#### エ 新受託者への事務の引継ぎ

平成33年7月の契約終了に伴う、平成33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「事務引継ぎ書」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) 要介護認定業務等にかかる処理件数

本市における要介護認定業務等の各種事務処理件数は、別紙1「泉南市要介護認定業務等事務処理件数」を参照のこと。

### 3 委託業務実施場所の要件

#### (1) 設置場所及び執務スペース詳細

住所 泉南市樽井一丁目1番1号 泉南市役所 長寿社会推進課内

#### (2) 運営時間

委託業務の運営日及び運営時間は、9時から17時30分までの市役所開庁日とする。

受託者の作業時間は、原則としてこれと同様とするが、繁忙期や緊急対応時で、時間内の処理が不可能な時は、市と作業時間の延長を協議する。

#### (3) 本市が貸与を予定している物品等

本市は下表に示す物品を受託者に貸与する。

| 品名           | 数量等 |
|--------------|-----|
| 事務用机         | 2台  |
| 事務用椅子        | 4脚  |
| 電話機(市職員と共用)  | 1台  |
| 電話回線(市職員と共用) | 1回線 |
| コピー機(市職員と共用) | 1台  |
| FAX(市職員と共用)  | 1台  |

#### 【備考】

※業務従事者用の椅子等、上記以外に受託者が独自に持ち込む物品については、本市と受託者で協議の上、契約時に定める。

※筆記用具等の消耗品については受託者が準備すること。ただし、コピー用紙やプリンタトナーについては、本市が業務上必要と認める範囲内において支給する。

※文書等の保管場所は、長寿社会推進課執務室内の設備を使用する。

#### (4) 情報システムの利用環境

アウトソーシング業務にて利用する業務システムや機器は、下表のとおりとし、委託期間中貸与する。(庁舎外への持ち出しは原則不可とする。)

| 提供する機器等       | 利用状況等 |    |
|---------------|-------|----|
| 介護認定審査会支援システム | 端末    | 1台 |
|               | プリンタ  | 1台 |
|               | スキャナー | 1台 |
| 情報系端末         | 端末    | 2台 |



また、上記の業務システムや機器を利用する際の環境は、下表のとおりとする。

| 提供する環境等         | 利用状況等                         |
|-----------------|-------------------------------|
| ユーザーID          | 各システムについて、利用者1人につき1つのIDを付与する。 |
| 使用アプリケーション      | Microsoft Excel、Word          |
| ファイルサーバ上の共有フォルダ | セキュリティ上、アクセス制限を設ける。           |
| インターネット         | 本市環境からの閲覧は不可とする。              |
| 外部インターフェース      | 媒体からの貸与端末へのデータ取り込みは不可とする。     |

#### (5) 受託者による機器、物品等の持ち込みについて

上記の本市より貸与する物品、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において、以下の条件により設置スペースや光熱費等を考慮に入れ、必要最低限の物品およ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。持ち込む場合における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。

- ①受託者による機器、物品等の持ち込み・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。
- ②必要な物品、機器は受託者が用意すること。
- ③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。
- ④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。
- ⑤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。
- ⑥上記システムが稼働している本市ネットワークへの接続を行わないこと。
- ⑦庁内配管等の利用はできない。
- ⑧委託期間終了後における持ち込み物品の撤去にかかる費用は、受託者が負担すること。
- ⑨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。

#### (6) 郵便物等の受け取りと発送について

直接送付されてくる申請書等の書類や、送付する各種通知書等の郵便物等の具体的な集配方法については、契約時に定める。

#### (7) 推進体制

「2- (3) 業務範囲」に示す業務を遂行するうえで、以下のとおり「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。

【役割定義】

| 役割    | 主な業務内容・要件  | 資格要件・業務経験                                   |
|-------|--|---|
| 総括責任者 | <p>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。</p> <p>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。</p> <p>また、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。さらに、業務遂行上想定されるリスク管理と対策を行う。</p> <p>要介護認定業務責任者として、本市担当者との調整・協議を行う。</p> <p>また、個々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。必要に応じ業務従事者の教育・育成を行う。</p> | <p>本委託業務の現場責任者として問題なく管理・監督できること。</p>        |
| 業務従事者 | <p>総括責任者の指示やマニュアル等により、要介護認定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。</p> <p>作成した資料は、総括責任者に提出し、承認を得る。</p> <p>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。</p>   | <p>月次業務実績報告書等に必要のOA ソフトウェアを問題なく操作できること。</p> |

## 4 委託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、受託者は以下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え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

本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知りえ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、業務従事者については、作業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、身分証明書等を携帯すること。

#### 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、本市の定める「泉南市個人情報保護条例（平成19年3月30日条例第3号）」、「泉南市個人情報保護条例施行規則（平成12年3月31日規則第6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。

### (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以下のとおりである。

| 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5月30日法律第57号) |

## 5 委託業務履行の検査

### (1) 履行期日及び成果品

各業務（「2－（3）業務範囲」を参照のこと）の履行期日や履行状況を確認できる成果品等については以下のとおりとする。

| 業務           | 履行期日            | 成果品       |
|--------------|-----------------|-----------|
| 認定事務の実施      | 毎月末             | 月次業務実績報告書 |
|              | 毎年3月末及び平成33年7月末 | 年度業務実績報告書 |
| 新受託者への事務の引継ぎ | 平成33年7月末        | 業務引継ぎ書    |

### (2) 検査の方法

各業務の履行状況については、成果品（「5－（1）履行期日及び成果品」を参照のこと）の内容を確認することにより検査を行う。また、主な検査項目は以下のとおりとする。なお、成果品の内容だけでは履行状況を確認しづらい場合は、別の手法により検査を行うものとする。

| 検査対象<br>(成果品) | 主な記載項目                             | 主な検査項目  |
|---------------|------------------------------------|---|
| 業務実績報告書       | 処理日<br>処理件数<br>処理内容<br>問題点<br>改善内容 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 処理内容や処理件数等が明確にされているか</li> <li>● 相談内容や相談件数等が明確にされているか</li> <li>● 業務遂行上の問題点等が明確にされているか</li> <li>● 本市との調整事項などが明確にされているか</li> <li>● 業務を効率的に遂行できるような提案ができていますか</li> </ul> |
| 業務引継ぎ書        | 処理状況<br>今後の作業<br>特記事項              | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 各作業の処理状況が明確に記載されているか</li> <li>● 特に処理中の案件については、「どのような状況」で「次にどのような処理をしないとイケない」のか等を具体的に記載できているか</li> <li>● その他次の受託者が業務を遂行するうえで気をつけるべきことが明確に記載されているか</li> </ul>          |

## 6 委託業務費の支払い

委託業務費については、本市が受託者から月単位での業務遂行状況や完了状況等の報告を受けた後に、本市が必要な検査（「5－（2）検査の方法」を参照のこと）を行ったうえで当該検査を合格した場合において、受託者からの請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。なお、支払いは平成30年度から33年度までの総額を36で除した額を均等に支払うものとする。

## 7 要介護認定業務等委託の準備

### (1) 本格稼働までのスケジュール

本業務の本格稼働までのスケジュールは、概ね以下のとおりとする。

|              |               |
|--------------|---------------|
| ▲ 平成30年 5月下旬 | 委託業者決定        |
| ▲ 平成30年 6月   | 契約締結          |
| ▲ 平成30年 7月1日 | 引継ぎ業務開始（研修含む） |
| ▲ 平成30年 8月1日 | 本格稼働          |

### (2) 要員の育成

#### ア 概要・ねらい

本業務を効率的に運営するために、要介護認定それぞれの事務に対して必要とされる要員を適正に確保するとともに、必要な研修等を実施するなどにより一定の業務スキルを持った要員を育成する。また、本業務開始後に順次要員の確保やその育成を行う場合は、その計画について検討する。

本業務開始準備期間中における要員育成のための期間は、契約締結後から8月1日の本格稼働までの約1か月を見込んでおり、以下の内容について主に実地研修として行う。

#### ① 全体説明

- ・作業スペースにおいて、総括責任者等の管理者に対し、本事業の全体説明会を実施し、業務遂行上の留意点等の説明と市庁舎内施設案内を行う。

#### ② 要介護認定業務研修

- ・市庁舎において、総括責任者等の管理者、及び、要介護認定事務を担当する業務従事者に対し、本市職員が要介護認定に係る各種事務内容についての実地研修を行う。

#### ③ 基幹系システム及び認定ソフト等の端末操作研修

- ・市庁舎において、総括責任者等の管理者、及び、要介護認定業務を担当する業務従事者に対して、介護オンライン及び認定ソフト等の操作研修を実施する。

#### イ 実施期限等

平成30年8月の本業務開始までに必要な要員の確保及び育成を行うこと。

### (3) 業務移行の考え方

- ・平成30年8月1日受付分から、委託業務部門による要介護認定事務を行う。また、平成30年8月1日時点において、認定処理中の申請案件についても、委託業務部門にて認定処理を行う。

## 8 要介護認定業務等の実施

### (1) 業務内容

#### ア 概要・ねらい

要介護認定にかかる各種事務処理、必要データの入力など効率的に認定事務を実施する。

#### イ 要介護認定事務

本業務における要介護認定事務の業務概要は以下のとおりとする。（別紙2「泉南市要介護認定業務等内容」を参照のこと）

- ① 認定更新の勧奨に関する業務
  - ・更新申請書等の発行、送付
- ② 認定申請に関する業務
  - ・認定申請にかかる相談
  - ・認定申請書受付、問診票等聞き取り、内容確認、受理、入力、被保険者証回収、資格証発行
  - ・申請取り下げ時の対応
- ③ 主治医意見書に関する業務
  - ・主治医意見書・依頼書・作成料請求書発行、送付、受理、入力
  - ・主治医意見書点検、不備確認（不備確認には「医療機関名」「医師名」「最終診察日」「記入日」「診断名」「症状としての安定性」「特別な医療」「心身の状態に関する意見」「食事行為」「サービス利用による生活機能の維持・改善見通し」等の内容確認を行い不明な箇所について問い合わせを行う。）
  - ・主治医意見書督促
- ④ 認定調査票に関する業務
  - ・市調査員への振り分け、調査委託先への依頼
  - ・認定調査票・認定請求書の発行、送付、受理、入力
  - ・不備確認（不備確認には「調査日」「調査場所」「調査員名」「現在受けているサービス」「チェック漏れ」等の内容確認を行い不明な箇所について問い合わせを行う。）
  - ・認定調査票督促
- ⑤ 延期通知に関する事務
  - ・延期通知・資格者証発行、送付
- ⑥ 認定審査会資料に関する業務
  - ・主治医意見書・認定調査票の一次判定システム取り込み
  - ・入力された情報を基に一次判定処理の実行
  - ・不備や追記による調査票、意見書の差し替え
- ⑦ 認定結果に関する事務

- ・認定結果通知・被保険者証発行、送付
- ⑧ 資格管理に関する業務
  - ・年齢到達者被保険者証発行
  - ・(転入・転出・死亡・適用除外等) 資格取得・異動・喪失処理、届出のメモ入力、被保険者証回収入力等
  - ・生活保護受給者の2号被保険者申請業務
- ⑨ 付随業務
  - ・電話受付、窓口対応等
  - ・居宅サービス計画作成依頼受付、資料提供業務等

#### ウ 介護予防・日常生活支援総合事業に関する業務

- ・対象者の仕分け、申請書・資格証の発行
- ・チェックリスト入力
- ・被保険者証の発行、送付

#### エ 実施期限等

日々の作業実績を基に、「月次作業実績報告書」を月末に、「年度業務実績報告書」を毎年3月末（33年度は7月末）に作成し、本市へ報告すること。

#### オ 定例会議

月1回、定例会議を行い、本市職員と統括責任者と打ち合わせや連絡調整を行う。



## (2) 認定業務マニュアルの作成

### ア 概要・ねらい

受託者及び本市職員等の業務経験者が何らかの事由で新規の者に入れ替わった場合でも業務に支障を生じないように、「認定業務マニュアル」を作成する。「認定業務マニュアル」の作成に際しては、その内容について定期的に本市へのレビューを行い、本市の承認を得ること。

### イ 実施期限等

本業務の作業手順等について記載された「認定業務マニュアル」を平成31年7月末までに作成し、本市へ提示すること。

### ウ その他

「認定事務マニュアル」については、随時、内容の変更を行い、本市より依頼があった場合、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ならびに、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実施し、社員の質と業務遂行能力の向上を図ること。

## 9 新受託者への事務の引継ぎ

### ア 概要・ねらい

平成33年7月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、平成33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「業務引継ぎ書」を作成のうえ、新受託者へ業務の引継ぎを行う。

### イ 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「業務引継ぎ書」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。

### ウ その他

引継ぎには業務に詳しい者が関わること。ただし、その際の人件費単価は本業務の水準であること。

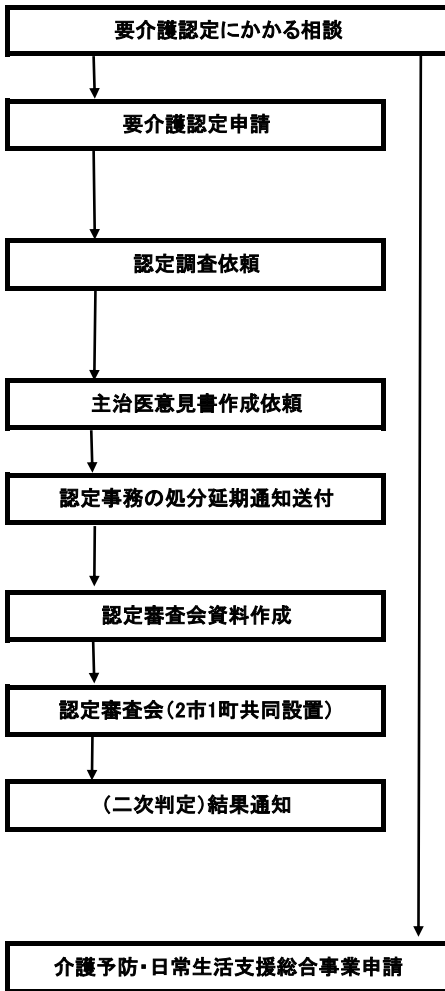
引継ぎに掛かる経費は本業務の見積もりに含めることとし、実際に引継ぐ際に本市と協議すること。

## 泉南市要介護認定業務等事務処理件数

|         | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 |
|---------|--------|--------|--------|
| 認定者数    | 3394   | 3501   | 3186   |
|         |        |        |        |
| 申請者数    |        |        |        |
| 新規      | 979    | 1044   | 1048   |
| 区変      | 214    | 221    | 252    |
| 更新      | 2292   | 2388   | 2194   |
| 合計      | 3485   | 3653   | 3494   |
|         |        |        |        |
| 申請取下件数  | 112    | 111    | 134    |
|         |        |        |        |
| 処分延期件数  | 823    | 1516   | 1339   |
|         |        |        |        |
| 審査会開催回数 | 223    | 225    | 226    |
|         |        |        |        |
| 結果通知件数  | 3397   | 3512   | 3200   |
|         |        |        |        |
| 総合事業申請数 |        |        | 112    |
|         |        |        |        |

【 泉南市要介護認定業務等内容 】

別紙2



| 委託業務   | 市業務  |
|--|--|
| 更新申請書等の発行・送付   |  |
| 相談受付   | 委託内容以外の相談受付  |
| 認定申請書等受付、チェック<br>問診表等聞き取り<br>被保険者証回収<br>申請内容入力<br>申請取り下げ時入力                                |  |
| 調査票・依頼書出力、送付<br>市調査員への振り分け<br>調査委託先への依頼(電話・書類)<br>調査票点検(記入漏れ等)、不備時確認<br>入力                 | 市認定調査員による調査<br>調査委託先との委託契約<br>調査委託分支払い処理<br>調査票点検(調査マニュアル)、不備時確認・<br>調査員への指導 |
| 主治医意見書・依頼書出力・送付<br>主治医意見書点検、不備確認・修正<br>入力  | 支払い処理  |
| 該当者に通知・資格者証送付<br>入力<br>調査票督促<br>意見書督促  |  |
| 一次判定システムへ意見書・調査票取り込み<br>一次判定処理<br>審査会資料出力  | 一次判定・特記事項・主治医意見書の整合性確認   |
| 審査会事務局からの指摘による差し替え処理   | 審査会事務局からの指摘事項を調査員へ確認・<br>調査員への指導   |
| 審査会データ取込、入力<br>結果通知・被保険者証の出力、送付<br>(要支援者)包括資料作成<br>負担割合証作成、送付                              | 判定結果等への苦情・不服への対応<br>主治医への情報提供  |
| 対象者リスト作成、振り分け<br>包括へ対象者資料送付、<br>対象者へ案内送付<br>チェックリスト受付・チェック<br>入力<br>被保険者証の発行、送付            |  |
| 資格管理<br>年齢到達者への被保険者証発行、<br>転入・転出処理、死亡、適用除外等処理<br><br>その他<br>窓口受付<br>被保険者証・負担割合証再発行<br>電話受付 | 要介護認定業務等全体の総括<br>設備の維持管理<br>委託業務部門の管理<br>制度運用指導<br>認定業務にかかる出納業務等             |

月1回、定例会議を行い、本市職員と統括責任者と打ち合わせや連絡調整を行う。