

松戸市介護保険事務等委託業務に係る
事務処理手順書

令和5年8月

松戸市福祉長寿部介護保険課

目次

第1章 庶務業務	1
1 郵便物関係	1
1-1 郵便物受け取り、仕分け、配送	1
1-2 発送	1
2 課内庶務（※介護保険課内にて作業）	2
2-1 複合機用紙の申請・廃棄	2
2-2 機密ごみ廃棄申請・廃棄	2
2-3 車両データ管理	2
2-4 冊子等の郵送	3
3 施設整備	3
3-1 特養入所者調査・待機者管理、特養への入所申し込みに関する相談	3
第2章 認定審査業務	4
1 要介護認定申請	4
1-1 申請受付	4
1-2 入力	5
2 介護認定調査関連	6
2-1 調査依頼	6
2-2 調査票内容確認	7
2-3 調査票未回収確認	8
3 主治医意見書関連業務	8
3-1 主治医意見書の作成依頼	8
3-2 主治医変更等の対応	8
3-3 意見書内容確認・入力	8
4 電話対応	9
4-1 認定審査事務に係る電話対応	9
5 介護認定審査会準備（通常案件）	10
5-1 一次判定の登録（日次）	10
5-2 審査会割り当て	10
5-3 審査会資料内容確認	10
6 介護認定審査会準備（簡素化案件）	12
6-1 簡素化対象確認	12
6-2 審査会資料内容確認	12
7 介護認定審査会結果通知	13
7-1 結果通知の発送	13

7-2	主治医への結果通知の発送	14
8	その他の通知、提供業務等	14
8-1	意見書催促の発送	14
8-2	延期通知の発送	15
8-3	更新勧奨通知の発送	15
8-4	無資格者（原発特例者）に係る業務	15
8-5	ちば障害者等用駐車区画利用証制度に係る業務	16
9	主治医意見書作成料支払	16
9-1	請求書確認	16
9-2	未払い管理	17
10	認定調査委託料支払	17
11	個人情報提供	17
11-1	個人情報提供（事業所向け）	17
11-2	個人情報提供（事業所以外）	17
11-3	第三者行為の求償事務	18
12	障害者控除対象者認定	19
13	おむつ代医療費控除	19
14	庶務	19
14-1	庶務関連業務	19
14-2	関係書類の印刷等業務	20
第3章	介護予防・日常生活支援総合事業	21
1	事業対象者関連業務	21
1-1	基本チェックリスト等の入力業務（日次処理）	21
1-2	更新通知の発送業務（随時処理）	21
1-3	被保険者証の再発送業務（随時処理）	21
第4章	給付業務	22
1	居宅介護サービス計画等の作成届	22
1-1	届出受付（窓口・郵送・オンライン）	22
1-2	翌月入力ファイルの処理	23
1-3	保留ファイルの処理	23
1-4	住所地特例の処理	23
1-5	月末の届出チェック	24
1-6	事後処理	24
2	高額介護サービス費業務	25
2-1	支給申請受付	25
(1)	申請受付（窓口）	25

(2) 申請受付（郵送・マイナポータル等オンライン）	25
(3) 入力.....	26
2-2 勸奨通知発送.....	26
2-3 決定通知書発送	27
2-4 振込エラー対応	28
3 高額医療合算介護サービス費業務.....	28
3-1 支給決定.....	28
3-2 振込エラー対応	29
4 負担限度額認定業務.....	29
4-1 負担限度額認定（更新申請）	30
4-2 負担限度額認定（新規申請）	32
5 過誤申立業務.....	33
5-1 申請受付（窓口・郵送・オンライン申請基盤システム）	33
5-2 入力業務.....	34
6 福祉用具貸与例外給付業務	34
6-1 受付業務（窓口・郵送・オンライン申請基盤システム）	34
6-2 例外給付について問い合わせ対応（窓口・電話）	34
7 適正化業務.....	35
7-1 縦覧点検.....	35
7-2 医療費突合	36
8 第三者行為求償業務.....	36
8-1 実績送付.....	36
9 特定福祉用具購入費支給業務.....	37
9-1 申請受付及びデータ入力	37
9-2 審査及び支給決定.....	37
9-3 決定通知.....	38
10 住宅改修費支給業務.....	38
10-1 事前申請・審査	39
10-2 事後申請・審査	40
10-3 決定通知.....	40
11 受領委任払登録業務.....	41
11-1 新規受領委任払事業者登録（8月・1月頃）	41
11-2 更新受領委任払事業者登録（3年毎・2月、次回令和8年2月頃）	41
12 軽度生活援助業務	42
12-1 申請受付（窓口・郵送・オンライン申請基盤システム）	43
12-2 発送（随時）	43

12-3	要介護（要支援）認定情報確認.....	43
12-4	更新発送 12月下旬から作業。.....	43
12-5	実績確認・実績入力.....	43
12-6	住基資格異動者の抽出.....	44
13	家族介護用品支給業務.....	44
13-1	新規申請（窓口・郵送・オンライン申請基盤システム）.....	44
13-2	発送.....	45
13-3	例月作業.....	45
13-4a	更新作業（3月末発送）.....	45
13-4b	更新作業（6月末発送）.....	45
13-5	書類整理.....	46
14	住宅改修助成金支給業務.....	46
14-1	事前申請.....	46
14-2	事後申請.....	47
15	受給者台帳業務.....	48
15-1	受給者異動情報確認.....	48
15-2	伝送データ入力.....	49
15-3	給付実績取込エラーリスト.....	49
16	介護サービス相談員業務.....	49
16-1	派遣活動報告.....	49
16-2	連絡会・合同意見交換会等.....	50
16-3	覚書締結.....	50
17	緊急通報装置設置業務.....	50
17-1	住基資格異動者の抽出.....	50
18	訪問理容出張費助成.....	51
18-1	申請受付（窓口・郵送・オンライン申請基盤システム）.....	51
19	その他.....	51
第5章	資格保険料業務.....	52
1	被保険者証発行.....	52
1-1	被保険者証再交付（電話分）.....	52
1-2	被保険者証再交付（郵便分、窓口分）.....	52
1-3	被保険者証回収.....	53
2	住所地特例施設入退所連絡票.....	53
2-1	入退所連絡票処理.....	53
3	送付先変更.....	53
3-1	申請受付.....	53

3-2	電話及び窓口での問い合わせ対応。	54
4	住所地特例	54
4-1	電話及び窓口での問い合わせ対応	54
5	資格取得及び喪失	54
5-1	電話及び窓口での問い合わせ対応	54
6	介護保険料還付	54
6-1	電話及び窓口での問い合わせ対応	55
7	口座振替関連業務（口座振替・ペイジー・WEB口座振替）	55
7-1	窓口ペイジー受付	55
7-2	口座振替依頼書	55
7-3	電話及び窓口での問い合わせ対応。	56
8	当初賦課	56
8-1	電話及び窓口での問い合わせ対応	56
9	例月賦課	56
9-1	電話及び窓口での問い合わせ対応	56
10	督促状	56
10-1	電話及び窓口での問い合わせ対応	56
11	催告書	56
11-1	電話及び窓口での問い合わせ対応	56
12	特別徴収決定通知	56
12-1	電話及び窓口での問い合わせ対応	57
13	納付書再発行	57
13-1	納付書再発行	57
14	保険料納付済確認書に関する事	57
14-1	電話及び窓口での問い合わせ対応	57
15	負担割合証	57
15-1	負担割合証再交付（電話分）	58
15-2	負担割合証再交付（郵便分、窓口分）	58
15-3	負担割合証回収	58
15-4	電話及び窓口での問い合わせ対応	59
第6章	事業者指定等業務	60
1	事業者指定等関係業務	60
1-1	新規指定	60
1-2	指定更新	60
1-3	休止・廃止・再開	61
1-4	変更届	62

1-5	加算変更届	62
1-6	市外地域密着型サービス事業者利用に係る他市同意（事業者）	62
1-7	市内地域密着型サービス事業者の利用に係る他市同意（他市）	63
1-8	自己評価・外部評価の緩和	63
1-9	地域密着型圏域外利用申請	63
1-10	事故報告	63
2	調査	64
2-1	利用状況調査	64
2-2	利用動向調査	64
3	加算・減算	64
3-1	介護職員処遇改善加算、介護職員等特定処遇改善加算、介護職員等ベースアップ等支援加算	64
3-2	特定事業所集中減算	65
4	運営推進会議	65
4-1	議事録受付	65
5	システム等運用管理	65
5-1	ケアプロ運用管理	66
6	法定研修	66
6-1	法定研修の申込受付	66
第7章	その他	67
1	窓口及び電話での引継ぎ及び転送について	67

※現在の業務の流れ、執務室等を基本とした手順であり、提案によっては市と協議して手順等の変更がありうる。

第1章 庶務業務

1 郵便物関係

処理区分 日次処理

業務概要 郵便物の取り扱いについては「文書の收受・発送の手引き」に基づき行うこと。

1-1 郵便物受け取り、仕分け、配送

- (1) 毎日11時半ごろに松戸市役所新館4階総務部総務課(以下、「総務課」という。)より郵便物及び、各支所からの連絡物等を回収し、介護保険課にて開封し、各業務担当へ分配すること。
- (2) 開封時に職員に疑義不備等の確認・連絡をすること。
- (3) 書留等受け取りについて、都度対応すること。

1-2 発送

本書に“郵送すること”と記載のあるものについては、特別な記載が無い限り、下記に基づき行うこと。

- (1) 毎日その日の発送物を点検し、予算科目、重量別に仕分け、記録し、料金後納郵便物差出票(以下、「差出票」という。)を作成すること。
- (2) 作成した差出票を郵送物と共に、本庁へ運搬し、差出票に担当職員の確認(押印)を経ること。
- (3) 郵送物と押印した差出票については、13時から14時厳守にて、総務課に持ち込むこと。

また、宛先郵便局(松戸郵便局、松戸北郵便局、松戸南郵便局)(以下、「郵便局」という。)に郵送物を直接持ち込む場合、差出票は前日までに総務課へ提出すること。

なお、郵便局持込対象の郵送物がある業務は、下記とする。

- 第2章 8-3 更新勧奨通知の発送
- 第4章 2 高額介護サービス費業務
- 第4章 3 高額医療合算介護サービス費業務
- 第4章 4 負担限度額認定業務
- 第4章 12 軽度生活援助業務
- 第4章 13 家族介護用品支給業務

- (4) 予算科目の内訳は以下の表のとおりとする。

料金後納郵便物差出票(予算科目)	備考
一般管理費(特別会計)	下記に当てはまらない郵便物すべて。
賦課徴収費(特別会計)	賦課徴収関係業務郵便物
介護認定審査会費(特別会計)	認定調査関係業務、認定審査会関係業務郵便物

	※認定調査と認定審査の内訳を記録すること。
介護保険運営協議会費（特別会計）	運営協議会運営業務郵便物
任意事業費（特別会計）	任意事業郵便物 ※介護給付費等費用適正化事業、介護相談員派遣業務、それぞれの発送数を記録すること。
保健福祉事業費（特別会計）	家族介護用品支給業務郵便物
老人福祉費（一般会計）	一般会計事業郵便物 ※介護保険被保険者負担軽減対策事業、軽度生活援助業務、高齢者住宅増改築資金助成事業、高齢者緊急通報装置関係業務、社会福祉法人等利用者負担額軽減事業、家具転倒防止器具等取付費助成事業、訪問理容出張費助成、特別養護老人ホーム施設建設費等補助金、介護施設等における原油価格物価高騰対策支援補助金等それぞれの発送数を記録すること。

科目等の変更があった場合は、別途市より通知する

2 課内庶務（※介護保険課内にて作業）

処理区分 随時処理

2-1 複合機用紙の申請・廃棄

- (1) 毎月15日までに、介護保険課の複合機用紙残箱数を記録し、残箱数に基づき、総務課へ必要数の申請を行うこと。
- (2) 介護保険課及び介護保険等事務センターの再生紙ごみを毎月の搬出日に市役所内の搬出場所まで運ぶこと。

2-2 機密ごみ廃棄申請・廃棄

- (1) 毎月期日までに、介護保険課及び介護保険等事務センターの機密ごみの箱数を数え、環境業務課にそれぞれ申請すること。
- (2) 介護保険課及び介護保険等事務センターの機密ごみを毎月の搬出日に市役所内の搬出場所まで運ぶこと。

2-3 車両データ管理

介護保険課にて保有している車両データを毎月15日までに記録し、前月の11日

から当該月の 10 日までに車両ファイルに格納されている給油レシートを担当職員へ手渡しすること。

2-4 冊子等の郵送

「介護保険の手引き」、「介護なび・まつど」、「特別養護老人ホーム入所の手引き」等について、ホームページの閲覧や配布場所へ行くことができない特段の事情により郵送依頼があったときは郵送すること。

3 施設整備

処理区分 随時処理

3-1 特養入所者調査・待機者管理、特養への入所申し込みに関する相談

松戸市被保険者の特別養護老人ホーム入所希望者の実人員について、調査・集計等の管理をすること。また、特養への申し込みに関する対応を行うこと。

- (1) 毎月 15 日までに施設から提出される調査票（対象期間は前月 2 日から当月 1 日まで）を受領、提出がない市内施設については書類の提出を求めること。当月末までに介護保険課へ待機者一覧と集計結果を提出すること。翌月末までに死亡等による取り下げについて施設へ通知すること。
- (2) 毎年 10 月 1 日時点の入所待機者について、施設へ現状確認を行い、入所待機者の一覧を精査すること。
- (3) 特養への申し込みに関する対応
特別養護老人ホームへの申し込みに関することについて、電話対応を行うこと。併せて窓口対応を行うこと。

第2章 認定審査業務

1 要介護認定申請

処理区分 日次処理

業務概要 介護保険の要介護（要支援）認定申請（以下、「認定申請」という。）等に係る説明、内容確認・受付及び各担当への案内、介護保険システム（以下、「システム」という。）への入力作業。

1-1 申請受付

1-1a 申請受付（窓口）

(1) 認定申請等に係る説明、内容確認、受付

ア 介護保険課認定窓口を使って、パンフレット等を渡して、介護保険に係る認定までの流れについて説明すること。

また、総合事業に関する振り分けを行うこと。

イ 認定申請書を記載してもらい、下記に基づき、内容を確認し、受付をすること。

※申請件数のうち窓口40% 郵送（支所便含む）・オンライン60%

NO.	確認内容
①	記入漏れはないか、記載例を参照し確認すること。
②	申請書に医療保険情報が記入されているか確認すること。 記載されていない場合、その場で医療保険情報がわかる場合は記入すること。また、記載されている場合は、システムの申請受付画面から医療保険情報を参照し、記載内容と同じであれば③へ。 記載内容と異なるもしくは存在しない場合は、医療保険情報を修正または入力すること。 ※国民健康保険及び後期高齢者医療については、他システムと連携し、情報を取り込んでいるため、入力する機会は少ない想定。
③	1号・2号被保険者の確認をし、2号被保険者については、特定疾病名の記載及び医療保険証のコピーを添付すること。 また、生活保護受給者の2号年齢の者で新規の場合は、保護証明書をもらい、資格保険料業務担当職員へ宛名登録を依頼すること。
④	最終受診年月に応じて適宜受診勧奨を行うこと。 併せて、問診票の提出勧奨を行うこと。
⑤	更新申請・変更申請で代行申請の場合は、「調査委託契約一覧」より調査委託可能か確認し、“認定調査依頼済”、“委託可”のスタンプを押すこと。
⑥	滞納管理照会を確認し、不能欠損もしくは滞納がある場合は、申請者には内容には触れずに、本市資格保険料業務担当者にその状況を引き継ぐこと。
⑦	郵便及び各支所、マイナポータル等オンラインからの申請や連絡物については、内容確認・必要に応じて問い合わせ等を行うこと。

ウ 次の書類について、添付書類の内容確認及び受付をすること。

NO.	書類
①	介護保険送付先変更依頼届
②	介護保険要介護（要支援）認定申請書取下げ申出書
③	障害者控除対象者認定申請書
④	おむつに係る費用の医療費控除の申告に関する確認書の交付申請書
⑤	要介護認定等に係る個人情報開示申出書

エ 認定調査を委託した事業者から、認定調査票の回収受付をすること。

(2) 各業務担当松戸市職員への案内

各業務については、各業務担当の松戸市職員（以下、「本市職員」という。）へ引き継ぐこと。（数件／日）

1-1b 申請受付（郵送・オンライン）

(1) 郵送による受付

支所や申請者等からの郵送による申請書が届くので、開封し、前述の1-1a (1) イと同様に内容を確認すること。

(2) マイナポータル等オンラインによる受付

マイナポータル等オンラインによる申請書が届くので、マイナポータルで確認後、申請管理システムから申請書及び添付書類を印刷し、前述の1-1a (1) イと同様に内容を確認すること。

1-2 入力

(1) 認定申請等の入力

ア 介護保険 要介護（要支援）認定申請書は、原則、受付日中にシステムへの入力を完了すること。

また、各支所、マイナポータル等オンラインから受付したものについては、原則、介護保険課到着日中に入力すること。

イ 未登録の医療機関（正式名称）・医師（氏名）のシステムへの入力により、登録を行うこと。

ウ 介護保険送付先変更依頼届のシステムへの入力は、原則、受付日中に行うこと。ただし、各支所、マイナポータル等オンラインから受付したものについては、原則、介護保険課到着日中に入力すること。

エ 介護保険要介護（要支援）認定申請書の取下げ申出書のシステムへの入力は、原則、受付日中に行うこと。ただし、各支所、マイナポータル等オンラインから受付したものについては、原則、介護保険課到着翌日中に入力すること。

なお、月末受付分については、受付日の午後5時までにシステムへ入力すること。ただし、時間を過ぎる可能性がある時は本市職員に相談すること。

(2) 各種申請書等の整理・保存

一日の申請件数、入力件数等を確認し、次の書類については、日付順に整理・保管し、一定期間経過したものは箱詰めし、所定の場所に保管すること。

N0.	書類
①	介護保険要介護（要支援）認定申請書（オンラインからの印刷物含む）
②	介護保険送付先変更依頼届
③	介護保険要介護（要支援）認定申請書取下げ申出書

2 介護認定調査関連

処理区分 日次処理

業務概要 要介護認定に係る調査（以下、「認定調査」という。）の調査員予約、依頼、割り当て、回収調査票の内容確認及び入力等。

2-1 調査依頼

(1) 調査員の調査予約

ア 下記に基づき、認定調査員（本市職員・会計年度任用職員）の調査日程予約を行うこと。

なお、他自治体からの調査依頼を受け日程予約を行うことも含む。

また、1日に調査できる人数は原則、一人につき最大3名とする。

N0.	内容
①	立会人がいる場合は立会人へ、いない場合は本人へそれぞれ電話連絡をすること。
②	認定調査の変更調整については、その都度対応すること。
③	電話連絡が取れず、日程予約できない場合は、随時文書を郵送すること。
④	被保険者が入院中の場合は、病院へ電話連絡をすること。
⑤	他自治体への調査依頼をすること。
⑥	他自治体へ認定調査ができる事業所の紹介をすること。
⑦	調査の日程が決まらない（申請から1か月程経過した）場合には本市職員に報告し対応を仰ぐこと。

イ 認定調査員（本市職員・会計年度任用勤職員）の出勤予定を確認のうえ、調査員ごとに調査を割り当て、システムに入力すること。

また、「訪問調査モバイルシステム」が使用不能な場合は、調査票、依頼票を紙に出力し、調査員へ送致すること。

なお、調査票特記事項については、市指定の書式（特記事項フリーフォーマット）とすること。（アと同件数/月）

(2) 事業所への調査依頼

ア 年度初めには、「調査委託契約一覧」より、新規の契約先を確認し、受託者が

用意した複合機の登録宛先に追加すること。また、契約未締結となった委託先については、複合機の登録宛先から削除すること。

- イ 市内認定調査委託事業所への調査依頼票を電話・FAXすること。
 - ウ 市外事業所への調査依頼を電話すること。(アと同件数/月)
 - エ 新年度に新たな依頼先がある場合は、速やかにFAX番号を複合機に登録し、登録完了後に職員に報告すること。
- (3) 調査票、調査依頼票の印刷・発送及び配布
- ア 他自治体、各事業所への調査票、調査依頼票を印刷し、郵送すること。なお、調査票特記事項については市指定の書式(特記事項フリーフォーマット)とすること。※(2)アと同件数/月
 - イ 依頼先管理表の入力をする。
 - ウ 市調査員への調査票、調査依頼票を印刷し、担当に配布すること。
※(1)アと同件数/月
- (4) 調査先変更等の対応
- 調査日時、調査場所、調査委託先事業所の変更については、随時対応すること。
- (5) 調査未割当者の日程調整
- 調査未割当者への調査の日程調整を電話で行う。
本人や申請者と連絡が繋がらない等について、家族、ケアマネジャー又は地域包括支援センターへ相談すること。

2-2 調査票内容確認

(1) 調査票の内容確認

- ア 回収した調査票すべての内容確認を行うこと。
また、被保険者番号単位の一覧表にて、調査票の確認・修正・修正戻り等の進捗を管理すること。
なお、調査票の内容確認においては、厚生労働省老健局老人保健課令和2年2月3日付事務連絡「令和2年4月からの要介護認定制度の改正案について」の内容に準ずる人材を配置すること。
- イ 不備・不明な点がある場合は、電話連絡等で確認の対応をすること。

(2) 入力

- ア 回収した内容確認済みの調査票をシステムに入力すること。
- イ 回収した委託契約書類の依頼先管理表への入力をする。
- ウ 入力後の調査票を氏名順に整理し、保管すること。

2-3 調査票未回収確認

NO.	内容
①	事業所からの提出遅延の連絡受付，経過入力等を行うこと。
②	システムより、提出期限を過ぎても未回収の調査票について、対象者を抽出すること。
③	早急に提出するよう電話連絡をし、回収すること。

3 主治医意見書関連業務

処理区分 日次処理

業務概要 主治医意見書に係る依頼、回収後の内容確認、入力等。

3-1 主治医意見書の作成依頼

NO.	内容
①	主治医意見書一式及び請求書を印刷し、医療機関ごとにまとめ、封入、封緘し、郵送すること。
②	主治医意見書の再発行依頼があった場合は、再度発行・郵送すること。再発行した際には記録を残すこと。

3-2 主治医変更等の対応

NO.	内容
①	主治医変更依頼があった場合は、速やかに対応し記録を残すこと。
②	医療機関からの連絡（未受診・問診票未提出等）に対応し、申請者もしくは本人・家族等に連絡すること。なお、医療機関からの連絡には主治医意見書の回答も含む。

3-3 意見書内容確認・入力

下記に基づき、回収した主治医意見書の内容確認及びシステムへの入力を行うこと。

NO.	内容
①	回収した主治医意見書の内容確認を行うこと。 なお、看護師の資格を保持しているか、あるいは、医師事務作業補助者の資格等、主治医意見書の内容を理解できる十分な医学的知識を有する人材を配置すること。
②	不備・不明な点(略語、判読不明な文字も含む)がある場合は、電話連絡等で確認の対応をすること。(約 350 件/月)
③	個人情報に関する事項はマスキングすること。(約 350 件/月)
④	回収した主治医意見書は原則、回収した日中にシステムへの入力を行うこ

	と。
⑤	同封されていた請求書は、本市職員へ渡すこと。
⑥	入力後の主治医意見書を氏名順に整理し、保管すること。

4 電話対応

処理区分 午前8時30分から午後5時まで。(市役所の昼休憩含む)

業務概要 申請業務、認定調査票業務、主治医意見書業務等の認定審査事務全般に係る電話対応。

4-1 認定審査事務に係る電話対応

介護保険の認定全般に関すること、要介護認定の申請に関すること、認定調査の依頼や内容確認に関すること、主治医意見書の作成依頼や内容確認に関すること、下記に基づき、電話対応を行うこと。

項目	内容
要介護認定の申請に関すること	申請書の受領確認についての回答 申請の記入方法についての案内 問診票の提出についての案内 臨時的取扱いについての案内 申請取下げについての案内 更新のお知らせについて
認定調査に関すること	認定調査の日程についての回答 調査票の記入方法についての案内 調査委託の請求についての問い合わせ
主治医意見書に関すること	主治医の変更について 認定結果の通知について 意見書作成料の請求についての問い合わせ
認定審査会に関すること	認定審査会日程の確認
認定に関すること	延期通知についての説明 認定遅延についての説明
個人情報	個人情報取得についての問い合わせ(事業所・個人)
控除関連	障害者控除対象者についての問い合わせ おむつの医療費控除についての問い合わせ
その他	特養入所申込のための審査会資料の請求について 保険証の紛失・未到着による再送依頼の受付

	介護予防・日常生活支援総合事業についての案内 ちば障害者等用駐車区画利用証制度の案内
--	---

以下は、認定審査業務職員への転送すること。

項目	内容
認定調査の委託に関すること	認定調査の委託契約について 認定調査員の研修 調査に関するトラブル等 調査日朝の電話折り返し（調査当日に着信があった）
認定審査会に関すること	認定審査会委員からの問い合わせ
認定結果の苦情・不服	介護度が変わったのですが・・・ 介護度が納得いかないのですが・・・

上記以外については、他の適切な担当業務職員および適切な課への転送をすること。

5 介護認定審査会準備（通常案件）

処理区分 日次処理（原則、火、水、金曜日の週3回、）

業務概要 介護認定審査会資料作成、郵送等関連する作業。

ただし、簡素化対象ケースは除く。

5-1 一次判定の登録（日次）

調査票・主治医意見書、両方の入力が終わったものについて、システムで一次判定を行い登録すること。

5-2 審査会割り当て

一次判定の結果をもとに、申請日の古いものから、介護度が偏らないように割り当てをすること。

なお、審査会委員に関連する案件は、当該審査会に割り当てないこと。

5-3 審査会資料内容確認

(1) 審査会資料確認用資料作成

審査会資料確認用資料を印刷し、準備すること。

※最大4部会、最大35件分の審査会資料

(2) 審査会資料内容確認

ア 下記に基づき、資料の内容を確認すること。

(全体)

N0.	内容
①	調査票と主治医意見書が同一の被保険者であること。
②	申請区分・被保険者区分・現在の状況に相違がないこと。
③	前回の認定時の有効期間が空欄でないこと。(前回却下の場合)
④	第2号被保険者の場合、特定疾病名が入力されていること。(生活保護受給者の2号年齢の者含む)
⑤	1号被保険者で特定疾病名の記載がある場合には、資料とシステムを修正すること。
⑥	調査票の概況、特記事項と主治医意見書に乖離がないこと。調査票、主治医意見書同一の項目については、システムで確認し、必要があればその調査票または主治医意見書の内容を確認し、訂正する。
⑦	調査票の特記事項と主治医意見書に個人情報の記載がないこと。

(調査票)

N0.	内容
⑧	調査票の原本と認定調査項目のチェックに相違がないこと。
⑨	調査票の特記7群に自立度が入力されている場合、入力された自立度と合っていること、特記事項に7群の項目の内容が書かれていること。
⑩	特別な医療にチェックがある場合、6群の特記事項に記載があること。

(主治医意見書)

N0.	内容
⑪	主治医意見書の申請日と記入日、最終受診日に矛盾がないこと。
⑫	同意欄に記入があること。
⑬	最終診察日と記入日が3ヶ月以上はなれていないこと。
⑭	2号被保険者の場合、特定疾病名に該当する病名が、意見書診断名の主訴として記載されていること。確認が必要な場合は病院に連絡すること。
⑮	主治医意見書の原本とチェック項目に相違がないこと。
⑯	「1. 傷病に関する意見」－(3)に経過及び投薬内容を含む治療内容が詳細に記載されていること。
⑰	「5. 特記すべき事項」が詳細に記載されていること。

イ 不備・不明な点がある場合には電話連絡等で確認し修正すること。

(3) 審査会資料の再読み込み・データ修正

修正・差し替えを行った調査票・主治医意見書については、再度システムに読み

込みを行い正しい資料へデータ修正を行うこと。

(4) 審査会委員用の資料作成

内容が確定した後、審査会委員用の資料を作成し、郵送すること。

審査会委員から調査票の内容についての指摘等により、一次判定が変更となった場合は、本市認定業務担当と共有し、本市職員から審査会委員へ情報共有する。また、当日の審査会開始前に電子審査会システムで内容を確認できるため、資料の再送付は行わない。

※紙資料送付者は約5名。最終的には不用となる予定。

(5) その他

審査会編成直後や電子審査会システムの不具合などで電子審査会を開催できない場合は、本市職員と協議の上、審査会資料を委員人数分出力、製本し、郵送すること。(適宜)

6 介護認定審査会準備(簡素化案件)

処理区分 審査会開催日前日の週3回

業務概要 簡素化対象ケースにおける資料作成、発送等関連する作業。

原則、5件以上対象がある場合は審査会に組み込む。

6-1 簡素化対象確認

審査会開催日前日に、一次判定の結果をもとに簡素化対象を検索し、原則5件以上あれば、審査会への割り当てを行う。

6-2 審査会資料内容確認

(1) 審査会資料確認用資料作成

審査会資料確認用資料を印刷し、準備すること。

(2) 資料の内容確認

ア 下記に基づき、印刷した資料の内容を確認すること。

(全体)

N0.	内容
①	調査票と主治医意見書が同一の被保険者であること。
②	申請区分・被保険者区分・現在の状況に相違がないこと。
③	前回の認定時の有効期間が空欄でないこと。(前回却下の場合)
④	第2号被保険者の場合、特定疾病名が入力されていること。(生活保護受給者の2号年齢の者含む)
⑤	特定疾病名のない1号申請は年齢を65歳に修正液で訂正する。
⑥	1号被保険者で特定疾病名の記載がある場合には、資料とシステムを修正すること。
⑦	調査票の概況、特記事項と主治医意見書に乖離がないこと。調査票、主治医意

	見書同一の項目については、システムで確認し、必要があればその調査票または主治医意見書の内容を確認し、訂正する。
⑧	調査票の特記事項と主治医意見書に個人情報の記載がないこと。

(調査票)

N0.	内容
⑨	調査票の原本と認定調査項目のチェックに相違がないこと。
⑩	調査票の特記7群に自立度が入力されている場合、入力された自立度と合っていること、特記事項に7群の項目の内容が書かれていること。
⑪	特別な医療にチェックがある場合、6群の特記事項に記載があること。

(主治医意見書)

N0.	内容
⑫	主治医意見書の申請日と記入日、最終受診日に矛盾がないこと。
⑬	同意欄に記入があること。
⑭	最終診察日と記入日が3ヶ月以上はなれていないこと。
⑮	2号被保険者の場合、特定疾病名に該当する病名が、意見書診断名の主訴として記載されていること。確認が必要な場合は病院に連絡すること。
⑯	主治医意見書の原本とチェック項目に相違がないこと。
⑰	「1. 傷病に関する意見」－(3)に経過及び投薬内容を含む治療内容が詳細に記載されていること。
	「5. 特記すべき事項」が詳細に記載されていること。

イ 不備・不明な点がある場合には電話連絡等で確認し修正すること。

(3) 審査資料の再読み込み・データ作成

修正・差し替えを行った調査票・主治医意見書については、再度システムに読み込みを行い正しいデータの作成を行うこと。

また、がん末期のため、簡素化から省いた場合は、システム側の種別を「簡素化」から「通常」に修正すること。

7 介護認定審査会結果通知

処理区分 日次処理（原則、審査会翌営業日。水、木、月曜日の週3回）

業務概要 介護認定審査会資料作成、郵送等関連する作業。

ただし、簡素化対象ケースは除く。

7-1 結果通知の発送

(1) 審査会結果の反映

審査会の結果をシステムに反映すること。

※介護保険システムのサブシステムである電子審査会システムを導入しているため、OCR読み込みや入力等の行為は無い。

(2) 審査会結果通知等の印刷

「結果通知書」、「被保険者証」、「負担割合証」を印刷すること。

(3) 審査会結果通知等の発送

ア 印刷物を封入・封緘すること。

イ 決裁用資料を作成し、本市職員へ提出すること。

ウ 本市職員からの決裁完了を受け、郵送すること。

(4) 審査会資料の整理・保存

ア 審査会が終了した認定調査票及び主治医意見書の原本は箱詰めして保管・管理すること。

イ 審査会資料（審査会用）は日付順に整理し、原本は半月保管後、機密書類として廃棄すること。

(5) その他

ア がん末期について

がん末期等審査会当日追加分の資料への対応をすること。

審査会の形式に応じ、審査会データの修正、システムへ反映、資料の印刷等を行う。

イ 被保険者証の送付（居宅介護支援事業者等印字されたもの。適宜。）

給付業務担当にて申請を受け付けた者について、被保険者証の出力、封入・封緘して郵送すること。

また、送付先変更届が提出されている方は、別途宛名を作成すること。

7-2 主治医への結果通知の発送

(1) 個人情報提供同意状況確認

主治医意見書作成依頼時に結果通知の要望があった医師については、基幹系ネットワークのファイルサーバで管理しているエクセルで確認すること。

(2) 結果連絡票印刷及び発送

システムより結果連絡票を印刷し、封入・封緘し、郵送すること。

8 その他の通知、提供業務等

8-1 意見書催促の発送

処理区分 週次処理

業務概要 提出期限を過ぎている未到着の主治医意見書に対する催促通知。

下記に基づき、週に一回、主治医意見書の催促を行い、送付時に本市職員へ送付件

数を報告すること。

NO.	内容
①	提出期限を過ぎても未回収の主治医意見書については、早急に提出するよう文書を郵送すること。
②	文書を送付しても未回収の主治医意見書については、早急に提出するよう電話連絡し、回収すること。

8-2 延期通知の発送

処理区分 週次処理

業務概要 介護保険法第27条第11項に基づく、処分延期の通知。

法律に基づく認定期間30日を越える見通しの案件について、週に一回、適宜延期通知出力、封入・封緘し、本市決裁完了後、郵送すること。

なお、送付時に本市職員へ送付件数を報告すること。

8-3 更新勧奨通知の発送

処理区分 月次処理

業務概要 下記に基づき、月に一回、更新勧奨通知の発送を行うこと。

NO.	内容
①	毎月15日ごろに、有効期間の切れる被保険者をリストアップして通知書を出力し、申請書一式と共に更新申請受付可能日の前日までに封入・封緘すること。 発送日については、本市職員に事前確認すること。
②	死亡・住所異動者等については随時、引き抜き・差し替えを行うこと。
③	原発避難者特例法に基づく該当者は、発送しないこと。
④	発送前に郵便差出票を作成し、本市職員へ発送件数を報告すること。
⑤	本市職員の決裁完了後、更新勧奨通知を郵送すること。

8-4 無資格者（原発特例者）に係る業務

処理区分 随時処理

業務概要 東日本大震災における原子力発電所の事故による災害に対するための避難住民に係る事務処理の特例及び住所移転者に係る措置に関する法律（以下「原発避難者特例法」という。）に基づく、要介護認定等の業務。（年数件）

NO.	内容
①	申請者からの申告があり、松戸市が対象者と認めるものについて、資格保険料業務担当職員へ宛名登録を依頼してから、認定審査業務担当職員がシ

	システムの無資格台帳への入力を行う。
②	審査会の準備については、通常どおり。 ただし、システム入力、帳票出力等については無資格者台帳を使用すること。
③	審査会への割当ては、無資格者台帳で行うこと。割当てをする部会の最後の案件にすること。 割当てをした該当部会にはガン末期の案件等当日追加案件を割当しないこと。
④	審査会結果の発送等については審査会結果入力後、審査会資料一式を本市職員に受け渡すこと。

8-5 ちば障害者等用駐車区画利用証制度に係る業務

処理区分 随時処理

業務概要 「ちば障害者等用駐車区画利用証制度」に基づく、申請受付及び利用証交付等の業務。(年数件)

原則は、千葉県窓口を案内しているが、窓口に来庁した方については、県配布の「業務マニュアル」に従い、下記に基づき、随時対応すること。

NO.	内容
①	窓口において、交付申請等の受付、利用証の交付を行うこと。
②	交付については、基幹系ネットワーク上のファイルサーバにエクセルの一覧として実績を作成すること。
③	月に1度本市職員へ実績一覧を渡すこと。

9 主治医意見書作成料支払

処理区分 日次処理

業務概要 医療機関から届いた主治医意見書の請求書に基づく支払処理。

9-1 請求書確認

NO.	内容
①	請求書の印鑑、請求名、金額等の確認を行うこと。
②	請求書不備については、医療機関へ架電により確認すること。
③	請求書不備については、依頼文を作成し、封入・封緘し、郵送すること。
④	請求書記載の口座と登録口座の照合をすること。
⑤	請求書の金額をシステムに入力すること。
⑥	正しい請求書については、職員に受け渡すこと。
⑦	内訳票希望の病院等施設には、封入・封緘し、郵送すること。

9-2 未払い管理

NO.	内容
①	請求書未入手、未提出、未払い等は一覧で管理し、必要があれば架電すること。

10 認定調査委託料支払

処理区分 日次処理

業務概要 居宅介護支援事業者等から届いた認定調査委託の請求書に基づく支払処理。

NO.	内容
①	「調査委託契約一覧」より契約先に存在するか確認すること。
②	請求書の印鑑、請求名、金額等の確認を行うこと。
③	提出された実績報告書の内容と依頼案件の照合をすること。
④	請求書不備については、医療機関へ架電により確認すること。
⑤	正しい請求書については、本市職員に受け渡すこと。

11 個人情報提供

11-1 個人情報提供（事業所向け）

処理区分 随時処理

業務概要 事業所等から申請のあったものに対する審査会資料写しの交付。

NO.	内容
①	申請書はFAXにて仮受付し、申請書内容の確認をすること。不備・不明な点は、電話連絡し、確認をすること。
②	システムより審査会資料を出力し、封入・封緘すること。
③	申請書原本と引き換えで交付すること。 引き換えの際は、受取りに来た者の確認をすること。 受付印を押し、仮受付の申請書と一緒に保管し、管理すること。
④	郵便での申請は随時内容確認し、郵送すること。
⑤	主治医より情報提供依頼のあったものについて、郵送すること。
⑥	居宅介護支援事業者が、適切な運営のためサービス事業者に情報提供をした場合に提出してくる「個人情報提供報告書」を受理した場合、専用のファイルに綴ること。

11-2 個人情報提供（事業所以外）

処理区分 随時処理

業務概要 個人等事業所以外から申請のあったものに対する審査会資料写しの交

付。

NO.	内容
①	要介護認定等に係る個人情報開示申出書を受理し、身分証明書の提示をお願いし、写しを取得すること。 被保険者本人以外の場合は、委任を受けた家族であることを確認し、写しを取得すること。
②	介護認定審査会資料（訪問調査部分及び主治医意見書部分）が必要な時は、主治医への確認が必要なため、時間を要すること、主治医が開示に「同意しない」と記載があると提供できないことを説明する。
③	審査会資料一式を出力し、照会書、回答書を作成すること。
④	‘③の書類と’ ①で確認した申出書、証明書類を本市職員に受け渡すこと。
⑤	本市職員の決裁が完了後、回答書を封入・封緘し、主治医へ郵送すること。
⑥	主治医から回答書の返送を受理した場合は、本市職員に受け渡すこと。
⑦	本市職員の決裁が完了後、審査会資料一式を封入・封緘し、申出者に郵送すること。ただし、主治医が同意しない場合は、本市職員へその旨を報告し、その後の対応については確認すること。

11-3 第三者行為の求償事務

処理区分 随時処理

業務概要 千葉県国民健康保険団体連合会から照会のあった第三者行為の求償事務に対する審査会資料写しの交付。

NO.	内容
①	給付業務担当より、千葉県国民健康保険団体連合会からの第三者行為の求償に係る照会文を受理すること。
②	介護認定審査会資料（訪問調査部分及び主治医意見書部分）が必要な時は、主治医への確認が必要なため、時間を要すること、主治医が開示に「同意しない」と記載があると提供できないことを説明する。
③	審査会資料一式を出力し、照会書、回答書を作成すること。
④	‘③の書類と’ ①で確認した申出書、証明書類を職員に受け渡すこと。
⑤	本市職員の決裁が完了後、回答書を封入・封緘し、主治医へ郵送すること。
⑥	主治医から回答書の返送を受理した場合は、本市職員に受け渡すこと。
⑦	本市職員の決裁が完了後、審査会資料一式を封入・封緘し、給付業務担当に受け渡すこと。ただし、主治医が同意しない場合は、本市職員へその旨を報告し、その後の対応については確認すること。

12 障害者控除対象者認定

処理区分 随時処理

業務概要 年齢65歳以上の障害がある高齢者で、障害者手帳等の交付を受けていない人でも、介護保険の要介護（要支援）認定を受けている方には、市の認定基準により、障害者に準ずるとして認定された場合「障害者控除対象者認定書」を交付する業務。

NO.	内容
①	申請書を受付し、申請者が要件を満たしているか確認すること。
②	松戸市要介護認定者の障害者控除対象者認定実施要綱に従い、障害者控除の基準に合致しているか判定し、必要書類を印刷し、本市職員に受け渡すこと。
③	本市職員の決裁完了後、「認定書」もしくは「非該当通知書」等必要書類を封入・封緘し、郵送すること。

13 おむつ代医療費控除

処理区分 随時処理

業務概要 医療費控除が受けられるよう「おむつに係る費用の医療費控除の申告に関する確認書」を交付する業務。

NO.	内容
①	申請書を受付し、申請者が要件を満たしているか確認すること。
②	厚生労働省「おむつに係る費用の医療費控除の取扱いについて」に従い、おむつ医療費控除の基準に合致しているか判定し、必要書類を印刷し、本市職員に受け渡すこと。非該当の場合は、非該当である旨を架電すること。
③	本市職員の決裁完了後、「おむつに係る費用の医療費控除の申告に関する確認書」等必要書類を封入・封緘し、郵送すること。

14 庶務

14-1 庶務関連業務

処理区分 日次処理

業務概要 業務準備、書類整理、郵便・連絡便の処理等の業務。

(1) 業務準備事務

ア 仕様書1-(6)に記載の業務時間開始前までに、使用する基幹系ネットワーク端末を起動し、業務に必要なシステムが使用できるよう準備すること。

イ 受付印の日付を直すこと。

(2) 郵便物・連絡便の処理

ア 郵送業務担当から受け取った郵便物等の中身を確認し、整理をすること。

- イ 郵便物等について、不備がある場合、相手に連絡をすること。
 - ウ 市民の方から郵送の要望を受けた場合には、申請書類一式等を郵送すること。
- (3) 業務終了事務
業務終了後、パソコンの電源を切ること。

14-2 関係書類の印刷等業務

処理区分 随時処理

業務概要 関係書類や各種案内の印刷と製本、宛名書き、在庫管理、不要な資料の廃棄準備。

なお、書類の一覧については、別紙「帳票リスト」を参照すること。

(1) 関係書類等の印刷・製本

ア 介護保険課窓口や支所、地域包括支援センター窓口へ配布するものあるいは、送付するための各種帳票を管理すること。

イ 各種書類については、必要に応じて市の印刷機等を使用し、印刷、製本を行うこと。

(2) 帳票及び封筒の管理

履行場所に設置されている、別紙「帳票リスト」に記載の帳票類及び封筒を管理し、必要に応じて補充及び本市職員へ連絡すること。

(3) 封筒への宛名書き

窓あき封筒を使用しない郵便物については、宛名書きや宛名シールにより対応すること。

(4) 資料の廃棄準備

審査が終了した調査票、意見書の原本等は保存用の箱に詰め、保存内容、保存年月等を記載し、管理すること。

状況により、本市職員と相談し、保管場所を確認すること。

第3章 介護予防・日常生活支援総合事業

1 事業対象者関連業務

処理区分 日次処理及び随時処理

業務概要 介護予防・日常生活支援総合事業対象者に係る業務。

1-1 基本チェックリスト等の入力業務（日次処理）

地域包括ケア推進課で特定された事業対象者に係る基本チェックリストの入力、送付等を行う。

NO.	内容
①	介護保険課職員を通し、地域包括ケア推進課より受け取った事業対象者の基本チェックリスト（写し）を受理し、内容をシステム入力すること。（約90件/月）
②	介護予防サービス計画作成・介護予防ケアマネジメント依頼（変更）届出書は本市給付担当業務職員へ渡すこと。（約90件/月）
③	総合事業対象者結果通知書・被保険者証・負担割合証を出力し、送付書類一式と共に封入・封緘して、郵送すること。（約90件/月）
④	入力の終わった基本チェックリスト（写し）は4ヶ月間保管後、機密書類として廃棄すること。（約90件/月）

1-2 更新通知の発送業務（随時処理）

有効期間の切れる事業対象者に対して、更新通知を郵送すること。

NO.	内容
①	毎月25日ごろに、対象者をリストアップし、リストを地域包括ケア推進課に提出する。 また、通知書を出力し、送付書類一式と共に更新申請受付可能日の前日までに封入・封緘し、郵送すること。（約45件/月）
②	死亡・住所異動者等については随時、引き抜き、差し替えを行うこと。（約5件/月）

1-3 被保険者証の再発送業務（随時処理）

事業対象者から再発行依頼を受けたものに対して、被保険者証の再発行を行い、郵送すること。（1~2件/月）

第4章 給付業務

1 居宅介護サービス計画等の作成届

処理区分 日次処理

業務概要 介護保険の要介護（要支援）認定・事業対象者特定後のサービス計画を作成する際の届出に関する業務。

1-1 届出受付（窓口・郵送・オンライン）

(1) 確認と受付

届出書を受理し、被保険者情報、事業者情報、開始（変更）年月日が記入されていることを確認し、受付をすること。

ただし、マイナポータル等オンラインによる届出の場合は、本市職員がマイナポータルで確認後、申請管理システムから届出書を印刷したものを受け取り受付すること。

介護状態区分	届出書の種類
要介護	居宅介護サービス計画作成依頼（変更）届出書
要介護 （（看護）小規模多機能利用者）	居宅サービス計画作成依頼届出書（（看護）小規模多機能型居宅介護用）
要支援	介護予防サービス計画作成・介護予防ケアマネジメント依頼（変更）届出書
要支援 （小規模多機能利用者）	居宅サービス計画作成依頼届出書（介護予防小規模多機能型居宅介護用）
事業対象者	介護予防サービス計画作成・介護予防ケアマネジメント依頼（変更）届出書

(2) 入力とファイル分類

受付した届出書の記載事項に不備等があれば、電話等で確認をする（必要により再提出を依頼）。介護度に応じた書式であることを確認し、月末締め届出書は月末勤務日17時までにシステムに入力すること。

また、入力不可は各ファイルへ分類すること。

ファイルの種類	対応
翌月入力ファイル	開始日が翌月以降のものは当月中には入力不可のため、翌月までファイル保管。
保留ファイル	新規・変更申請中のため結果が出るまで保管。
不備ファイル	開始（変更）年月日時点における介護度と相違する書式のため入力不可。保管のみ。

(3) 被保険者証の発行・発送

毎週火曜日と金曜日（国民の休日にあたる場合はその前日）に書類棚（居宅サ

ービス計画書)の確認済ファイルの中にある届出書について、被保険者証の発行を行う。適宜送付先変更や青○、死亡者、生活保護等の確認を行い、封入封緘作業をし、件数の確認を行う。発行後、被保険者証の発送日に合わせ、郵送すること。

※青○・・・要介護(要支援)認定結果に伴い被保険者証発行対象者の為、重複発行を避ける印。

(4) 保管

届出書とともに名刺やハードコピー等の添付物があれば機密文書廃棄箱に破棄し、届出書のみを介護用と予防用(介護予防ケアマネジメントも含む)に分類し保管BOXへ入れる。

1-2 翌月入力ファイルの処理

(1) 翌月入力ファイルの届出書は、前月の給付実績が反映されてから(伝送担当者に確認)、1-1(1)から(4)と同様に処理すること。

1-3 保留ファイルの処理

(1) 申請日と2次判定日の記入

保留ファイルの届出書は、申請日又は2次判定日の日付順に保管すること。

新たに要介護(要支援)認定結果待ちの届出書を受理したら、上段余白に申請日を赤字で記入し、併せて2次判定日が確認できれば2次判定日の日付も記入すること。

(2) 入力とダブルチェック

審査会終了翌日に認定審査担当から『結果入力済み』の連絡を受けた後、保留ファイルの届出書をすべて確認し、認定済み分は随時入力すること。

確認後、認定審査担当に入力済みの連絡を入れ、届出書は書類棚(居宅サービス計画書)に入れること。

(3) 保管

随時、青○確認済ファイルは介護用と予防用(介護予防ケアマネジメントも含む)にファイル分けして保管BOXへ入れること。

1-4 住所地特例の処理

(1) 本市の施設に入居し、他市が保険者のケース ※予防の場合のみの対応

ア 委託先の居宅介護支援事業所が担当地域包括支援センターに提出した他市様式の届出書と被保険者証を地域包括支援センターから受付すること。

イ 届出書と被保険者証をコピーして書類棚(居宅サービス計画書)の住所地特例市外被保険者ファイルにコピーを保管し、原本は保険者宛に送付票とともに直

ちに郵送すること。

(2) 他市の施設に入居し、本市が保険者のケース

ア 他市より送付された、他市の地域包括支援センターが記載された介護予防サービス計画作成依頼（変更）届出書を受付する。

イ 1-1 (1) から (4) と同様に入力すること。

1-5 月末の届出チェック

(1) 届出書は受付月の月末締め（オンライン申請受付分は25日締め）のため、月末勤務日17時までに入力漏れ等がないかを確認する。

No.	種類	対応
①	届出受付ファイル	月末勤務日17時までの新規受付分については手順1-1と同様にすべて入力する。
②	介護用と予防用（介護予防ケアマネジメントも含む）未チェックファイル	月末勤務日17時までに届出内容とシステムの入力内容の確認を済ませ、確認済ファイルへ入れる。
③	介護用と予防用（介護予防ケアマネジメントも含む）青○未チェックファイル	月末勤務日17時までに届出内容とシステムの入力内容の確認を済ませ、青○確認済ファイルへ入れる。
④	翌月入力ファイル	当月分が紛れていないか申請書を確認し未入力があれば手順1-1と同様に入力する。
⑤	保留ファイル	要介護（要支援）認定更新申請中の届出書が紛れていないかを確認し、未入力があれば手順1-1と同様に入力する。
⑥	不備ファイル	正しい様式で再提出されたものが、システムに登録されている場合、不備のあった届出書は破棄ファイルへ移す。

1-6 事後処理

(1) 届出書類の整理・保管

保管BOX内の届出書類は随時、予防と介護で分けて紙ファイルに綴り、所定の棚に保管する。

予防・・・地域包括支援センター別に月毎に保管（順不同）

介護・・・被保険者番号順に月毎に保管（届出日順）

2 高額介護サービス費業務

処理区分 随時処理（2-1）

月次処理（2-2・2-3・2-4）

業務概要 サービスの利用者負担の合計額が上限を超えたとき、申請により高額介護（予防）サービス費が支給されるため、支給に関する業務。

2-1 支給申請受付

(1) 申請受付（窓口）

ア パンフレット等を渡して、高額介護サービス費の内容及び必要書類について説明すること。

イ 下記に基づき内容を確認し受付をすること。

NO.	確認内容
①	申請書に未記入部分がないか確認すること。（マイナンバー、世帯構成の欄は未記入可） ※被保険者と振込口座名義人が異なる場合、委任状か申立書（写し）を添付すること。
②	受付し書類棚（高額）に保管する。

ウ 次の書類について内容確認及び受付をすること

NO.	書類・確認項目
①	介護保険給付費受領に関する申立書 ・記入漏れはないか。※「被保険者番号」及び「申請日」は空欄可 ・申立人の押印があるか。 ・「口座名義人」は申立人と同一か。
②	委任状 ・記入漏れはないか。 ・委任者の押印があるか。 ・口座情報の口座名義人は受任者と同一か。
③	介護保険高額介護（予防）サービス費振込先口座変更依頼届 ・記入漏れはないか。 ・被保険者の押印があるか。 ・「口座名義人」は被保険者と同一か。

(2) 申請受付（郵送・マイナポータル等オンライン）

ア 支所からの連絡便や申請者等からの郵送及びオンライン申請基盤システムによる申請書を本市職員から受け取り、2-1（1）イからウと同様に処理すること。

イ 書類に不備があった際、申請者へ確認し不備を解消すること。

(3) 入力

ア 申請内容の入力

申請内容をシステムへ入力すること。

※月末勤務日受付分については、受付日の17時までにシステムへ入力すること。ただし、時間を過ぎる可能性があるときは本市職員に相談すること。

イ 申請書の整理、保存

入力した申請書を被保険者番号順に整理し、書類棚（高額介護サービス費）の処理済みファイルに保管すること。

2-2 勸奨通知発送

(1) 勸奨通知発送データ作成

ア 国保連からのデータをシステムに移入した旨の連絡が本市職員よりあったら、対象者を抽出し、発送者リストを作成すること。

イ 生活保護受給者、死亡者、公費対象者のリストを作成し、(1) 発送者リストと併せて本市職員へ渡すこと。

(2) 印刷・封入・発送

(2)-1 印刷

ア 下記の印刷データを本市職員から受領後、印刷を行うこと。

NO.	書類
①	高額介護（予防）サービス費給付のお知らせ
②	高額介護（予防）サービス支給申請書（介護／総合事業）
③	高額介護サービス費給付対象者一覧表（差分）

イ 下記の同封書類については、残数を把握し、必要に応じて印刷を行うこと。

NO.	書類
①	高額介護（予防）サービス支給申請書（介護／総合事業） 記載例
②	介護保険給付費受領に関する申立書
③	介護保険給付費受領に関する申立書 記入例

(2)-2 封筒の搬出・管理

封筒を倉庫から搬出し、適宜残数を把握し、規定残数となった場合は、本市職員に申し出ること。

(3) 引抜き

ア 高額介護サービス費給付対象者一覧（差分）の*印がついている分、及び2-2(1)イで作成したリストの生活保護者分・公費分は発送しないため、引抜くこと。

イ 引抜いた書類は、名簿とともに本市職員へ渡すこと。

(4) 送付書類の追加作業

死亡者について、2-2(2)イで作成したリストをもとに申立書・申立書記入例を追加すること。

(5) 封入・封緘

- ア 同一人物については、同じ封筒に封入すること。
- イ 同住所であっても被保険者が異なる場合には、別の封筒に封入すること。
- ウ 枚数が多くて窓あき封筒に入らない場合は、窓なし定型封筒に宛名を記載し封入すること。
- エ 発送数を2-2(1)で作成した発送者リストと照らし合わせ、合致していれば封緘すること。

(6) 発送

発送日前日（毎月20日前後）までに、送料ごとの通数・合計通数と発送日を本市職員に報告し、郵送すること。

2-3 決定通知書発送

(1) 印刷・封入・発送

ア 印刷

印刷データを本市職員から受領後、印刷を行うこと

NO.	書類
①	高額介護（予防）サービス費支給決定通知書
②	高額介護（予防）サービス費支給決定通知書一覧表
③	高額介護（予防）サービス費支給決定通知書（総合事業）

(2) 封入・発送

ア 封入・封緘

- ①同一人物の決定通知書については、同じ封筒に封入すること。
- ②同住所であっても被保険者が異なる場合には、別の封筒に封入すること。
- ③枚数が多くて窓あき封筒に入らない場合は、窓なし定型封筒に宛名を記載し封入すること。
- ④発送数を本市職員に確認し、合致していれば封緘すること。

(3) 封筒の搬出

封筒を倉庫から搬出し、適宜残数を把握し、規定残数となった場合には本市職員に申し出ること。

(4) 差替え

職員より、文書の差替えを依頼された際は、旧文書を本市職員へ手渡す。

(5) 発送

振込日（毎月第2金曜日）の3日前（国民の休日にあたる場合はその前日）郵送すること。第1章 1 1-2(3) 下段参照（郵便局持ち込み）

2-4 振込エラー対応

(1) 振込エラー入力

- ア 本市職員より振込不能分書類を受領後、内容を振込エラーリスト (Excel) へ入力すること。
- イ 振込不能件数と入力件数を確認し、書類については振込日ごとにまとめ、書類棚 (高額介護サービス費) に保管すること。

(2) 振込エラー対応

(2)-1 必要書類がすでに提出されている場合

- ア 必要書類 (申立書・口座変更届) の写しを取ること。
- イ 口座振込照会通知書に必要事項を記入すること。
- ウ ア、イを本市職員へ渡すこと。

(2)-2 必要書類が未提出の場合

- ア システムに記載されている親族等へ連絡後に必要書類を送付し、2-4(1)アの振込エラーリスト (Excel) 備考欄に送付日と対応内容を入力すること。
- イ 必要書類が提出されたら2-4(2)-1と同様に処理すること。

NO.		必要書類
①	死亡	申立書 (3親等以内・血族)
②	被保険者と口座名義人相違	委任状
③	登録口座の変更	口座変更届

3 高額医療合算介護サービス費業務

処理区分 月次処理

業務概要 介護保険と医療保険の両方を利用する人の負担が過大にならないよう、一年間にかかった医療費と介護保険の利用者負担が高額になった場合に一定の金額を超えた部分の支給に関する業務。

3-1 支給決定

(1) データ作成

- ア システムより対象者を抽出し、毎月15日までに振込データを作成すること。
- イ アより申立書等が必要な人を抽出し対象リスト (Excel) を作成し、本市職員に報告すること。

(2) 申請書等の整理・保存

- ア 本市職員から受け取った申請書等を介護保険被保険者番号順に並べ替えを行うこと。
- イ 引抜

- ① (1)アから(1)イのリストをもとに申請書等を引抜くこと。
※対象の書類がない場合、本市職員へ報告すること。

②①で引抜いた申立書や委任状の写しをとること。

ウ 申請書類整理

当月支給対象者の申請書を抽出しファイルに綴ること。

※(2)イで引抜いたものと合わせて、介護保険被保険者番号順に並べること。

(3) 印刷・封入・発送

ア 印刷

印刷データを本市職員から受領後、印刷を行うこと。

書類：高額医療合算介護（予防）サービス費支給決定通知書

イ 封筒の搬出

封筒を倉庫から搬出し、適宜残数の把握に努め規定残数となった場合は本市職員に申し出ること。

(4) 封入・封緘

ア 同一人物の決定通知書については、同じ封筒に封入すること。

イ 同住所であっても被保険者が異なる場合には、別の封筒に封入すること。

ウ 枚数が多くて窓あき封筒に入らない場合は、窓なし定型封筒に宛名を記載し封入すること。

エ 発送数を本市職員に確認し、合致後に封緘すること。

(5) 発送

発送日（月末勤務日の2日前）の前日（国民の休日の場合にはその前日）15時までに、宛先郵便局（3局）ごとの通数を本市職員に報告し、郵送すること。

※第1章 1 1-2参照、また発送物が500通以上は第1章 1 1-2(3)下段参照（郵便局持ち込み）。

3-2 振込エラー対応

(1) 本市職員より振込不能分書類を受領後、内容をリストへ入力すること。

(2) 振込不能件数と入力件数を確認し、本市職員へ報告すること。

(3) 書類については振込日ごとにまとめ、所定の場所に保管すること。

4 負担限度額認定業務

処理区分 年次処理（更新申請分）

日次処理（新規申請分）

業務概要 介護保険施設等を利用する際の食費・居住費を軽減するための負担限度額認定に関する業務。

※更新申請書の提出締切日（例年6月中旬頃）までに受け付けた申請は、7月中に発送処理まで行うこと。

※社会福祉法人等利用者負担額軽減事業、境界層該当者に関するものは本

市職員に引き継ぐこと。

4-1 負担限度額認定（更新申請）

(1) 更新申請勧奨通知発送作業（4月下旬）

- ア 介護保険負担限度額認定申請書（更新用）、介護保険負担限度額申請書（記入例）を印刷すること。
- イ 本市職員から印刷データを受け取り、案内文を差し込み印刷すること。
- ウ 本市職員から発送データを受け取り、引き抜き作業、追加封入作業を行うこと。
- エ 下記書類を封入し、通数確認を行い、発送データと通数が合致確認後に封緘すること。

NO.	書類
①	介護保険負担限度額認定に係る更新手続きのお知らせ（通知）
②	介護保険負担限度額認定申請書・同意書
③	介護保険負担限度額認定申請書・同意書（記入例）

オ 本市職員の指定した期日までに、郵送すること。

第1章 1 1-2 (3) 下段参照（郵便局持ち込み）

(2) 更新申請受付（5月下旬～8月下旬頃）

ア 窓口での受付

介護保険課窓口で負担限度額の更新申請等に関する問い合わせに対応すること。また、提出された申請書の内容を確認し受付をすること。

No.	確認内容
①	記入漏れはないか、確認チェック票を使用し確認すること。
②	同意書に記載があるかを確認すること。
③	添付書類に不備はないかを確認すること。

イ 郵送での受付

郵送分の負担限度額認定更新申請書は、申請者ごとに書類を取りまとめ、(2)アと同様に内容を確認し、受付をすること。

ウ マイナポータル等オンラインでの受付

マイナポータル等オンラインで届いた更新申請書を本市職員より受け取り、(2)アと同様に内容を確認し受付すること。

(3) 受付チェックリスト入力

ア その日に受付した更新申請書を被保険者番号順に並び替え、紐で綴じて保管すること。

受付した申請書の受付日、不備の情報等を更新受付チェックリスト台帳(Excel)に受付日の翌日までに入力すること。

イ 更新申請書の受付期間中に新規申請を行った被保険者について、更新申請書が

同時に提出されている場合は、その申請書の被保険者情報を更新受付チェックリスト台帳に入力し、受付日や不備等の情報を入力すること。また、更新申請書が提出されていない場合は、新規申請の結果発送の中に更新申請勧奨通知、申請書、同意書を同封し、更新受付チェックリスト台帳に被保険者情報等を入力すること。

(4) 内容確認・書類不備対応

更新申請書類、申請内容に確認事項や不備がないかを確認し、適宜申請者等に連絡をとり追加書類の提出を求めること。

- ア 書類に確認事項や不備がない場合は、(5)以降の処理を行う。
- イ 書類に確認事項または不備がある場合は、申請者欄に記載された申請者等に連絡をとり、追加書類の提出依頼または内容の確認等を行うこと。不備のある申請書類は保留ファイルで保管すること。書類不備が解消されたら(5)以降の処理を行う。
- ウ 被保険者が新規に要介護(要支援)認定申請中で要介護・要支援の認定が出ていない場合、または7月31日までに要介護(要支援)認定有効期間が切れる場合は、8月1日以降の認定申請が出るまで保留ファイルで保管すること。要介護(要支援)認定申請を確認後に(5)以降の処理を行う。
- エ 被保険者が住所地特例者もしくは概ね1年以内の転入者の場合は、非課税年金照会を行うこと。非課税年金照会の回答が届くまで申請書類は保留ファイルで保管すること。非課税年金照会については(7)参照。
- オ その他のケースについては本市職員に引き継ぐこと。

(5) システムへの入力

6月上旬頃の税情報の更新作業が終了してから入力可能となるため、本市職員からの連絡を受け、システムへの入力を開始すること。

(6) 発送物の作成、発送

ア 発送物の作成

本市職員から発送リストを受け取り、システムから「介護保険負担限度額認定決定通知書」と「介護保険負担限度額認定証」を印刷すること。

イ 発送

- a) 本市職員からの連絡を受け、一覧表を確認しながら「介護保険負担限度額認定決定通知書」「介護保険負担限度額認定証」(認定決定者のみ)及び下表の同封書類①②を封入・封緘・引き抜きを行うこと。その際に被保険者の課税情報に変更がないかをシステムで再度確認すること。
- b) 本市職員の指定した日に発送し、発送日を結果発送台帳(Excel)に入力すること。第1章 1 1-2(3)下段参照(郵便局持ち込み)
- c) 同封書類①②については随時申請と同じものを使用する。不足がある場合は

適宜印刷を行うこと。

決定通知書の種類	書類
①認定	<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険負担限度額認定決定通知書 ・介護保険負担限度額認定証 ・介護保険負担限度額認定申請に係る結果について（同封書類①）
②却下	<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険負担限度額認定決定通知書 ・介護保険負担限度額認定申請に係る結果について（同封書類①） ・市民税課税世帯の方に対する食費・居住費負担額の特例措置について（同封書類②）

(7) 非課税年金照会

(4) エの場合について、非課税年金照会をすること。

ア システムにデータ入力を行い「非課税年金状況照会書」を印刷すること。印刷した照会書を1部コピーして2部本市職員に渡し、非課税年金状況照会台帳(Excel)に入力を行うこと。

イ 本市職員から非課税年金照会の回答を受け取り、情報を非課税年金状況照会台帳(Excel)に入力すること。((4)参照)

(8) 更新申請書類整理(9月頃)

更新申請発送が一通り終了したら、受付日ごとに綴じていた更新申請書類を、被保険者番号順に並べ直し指定の紙ファイルに綴ること。

4-2 負担限度額認定(新規申請)

(1) 申請受付(窓口、郵送、オンライン)

4-1(2)ア~ウ参照

(2) 内容確認・書類不備対応

4-1(4)ア、イ、エ、オ参照

被保険者が新規に要介護(要支援)認定申請中で要介護・要支援の認定が出ていない場合は、要介護(要支援)認定が出るまで保留ファイルで保管すること。要介護(要支援)認定が出たら(3)へ。

(3) システムへの入力

原則、受付日の翌日までに入力を行うこと。月末勤務日に受付した申請書は当日中に入力を行うこと。

(4) 発送物の作成、発送

ア 発送物の作成

システムから「介護保険負担限度額認定決定通知書」と「介護保険負担限度額

認定証」を印刷し、「介護保険負担限度額認定決定通知書」は1部コピーすること。システム画面から抽出したデータを指定の台帳（Excel）に貼り付け一覧表を作成し、2部印刷すること。「介護保険負担限度額認定決定通知書」および一覧表を1部ずつ本市職員に渡し、残りの書類については本市職員からの連絡があるまで保管すること。

イ 発送

- a)本市職員からの連絡をもって、一覧表を確認しながら「介護保険負担限度額認定決定通知書」「介護保険負担限度額認定証」（認定決定者のみ）及び下表の同封書類①②を封入・封緘すること。その際に被保険者の課税情報に変更がないかをシステムで再度確認すること。
- b)封緘した封筒を郵送すること。また、発送日をエクセルの一覧表に記録すること。
- c)決定通知書に同封する同封書類①②の在庫を確認し、適宜印刷を行うこと。

決定通知書の種類	書類
①認定	<ul style="list-style-type: none"> ・ 介護保険負担限度額認定決定通知書 ・ 介護保険負担限度額認定証 ・ 介護保険負担限度額認定申請に係る結果について（同封書類①）
②却下	<ul style="list-style-type: none"> ・ 介護保険負担限度額認定決定通知書 ・ 介護保険負担限度額認定申請に係る結果について（同封書類①） ・ 市民税課税世帯の方に対する食費・居住費負担額の特例措置について（同封書類②）

(5) 非課税年金照会

4-1 (7) 参照

5 過誤申立業務

処理区分 月次処理

業務概要 国保連で審査決定・支払いが行われた介護給付費明細書の請求内容に誤りのあった請求を取り下げる業務。

5-1 申請受付（窓口・郵送・オンライン申請基盤システム）

(1) 過誤申立書の申請受付

NO.	確認内容
①	申立書に未記入部分ないか確認すること。 （ただし、申立事由コードは未記入可）
②	毎月、15日（15日が閉庁日の場合、直前の開庁日）が当月受付の締

	日となることを説明する。(15日以降受付分は翌月処理となる)
③	受付印を押印し書類棚(過誤調整)に保管する。

(2) 過誤申立について問い合わせ対応(窓口・電話)

申立書の記載内容について、締日や提出後の再請求について説明等を行う。
同月過誤の問い合わせ、介護報酬返還処理に関する問い合わせがあった場合は
本市職員に引き継ぐこと。

5-2 入力業務

- (1) 毎月月初に国保連伝送データ(111)の移入完了を確認後にシステムへの入力を行うこと。
- (2) 入力エラーのものは、本市職員に処理を引き継ぐごと。
- (3) システムよりデータを抽出し、入力一覧表を印刷し、入力一覧表と申立書の確認を行い、本市職員に入力一覧表と申立書を手渡すこと。毎月伝送締日(毎月20日)から2日前に完了すること。
- (4) 同月過誤は、(1)～(3)を毎月3日までに完了すること。

6 福祉用具貸与例外給付業務

処理区分 随時処理

業務概要 福祉用具貸与について、軽度者(要支援1・2・要介護1)はその状態像から使用が想定しにくい為、原則として利用できない福祉用具があるが、例外的な貸与を認めるための確認業務。

6-1 受付業務(窓口・郵送・オンライン申請基盤システム)

NO.	確認内容
①	例外給付確認チェック票をもとに提出書類に不足がないか確認すること。 (1)軽度者に対する福祉用具貸与の例外給付の確認について(依頼) (2)サービス担当者会議録 (3)ケアプラン1・2表
②	①(1)～(3)に記入漏れがないか確認すること。 (1)被保険者番号は認定申請中の場合等があるため、空欄でも可 (2)利用者の同意欄に署名があるか確認すること ※空欄の場合、利用者の同意を得ているか確認すること
③	書類棚(例外給付)に保管する。

6-2 例外給付について問い合わせ対応(窓口・電話)

申請書の有無や記載内容、例外給付対象期間、必要書類について対応を行う。

7 適正化業務

処理区分 随時処理

業務概要 適正化主要3事業のうち、医療情報との突合・縦覧点検について国保連伝送システムから送付された帳票を元に事業者への照会を実施することにより、不適正な請求の是正を図る。

7-1 縦覧点検

(1) 居宅介護支援費請求確認

居宅介護支援費の請求はあるが、他のサービス実績が確認できない場合の請求の正誤を確認するもの。

(2) 福祉用具貸与の例外給付確認

軽度者が福祉用具の例外的な貸与を受ける場合、市が確認する必要があり、貸与の可否を確認すること。

(3) 半数を超える短期入所の請求確認

認定有効期間の半数を超える短期入所の利用が見込まれる際に、特例として市に承認を得る必要がある為、短期入所の利用日数を確認するもの。

※縦覧点検で照会する帳票が変更・追加された際には、(1)から(3)と同様に正誤等を確認すること。

(4) 集計

ア 本市職員の指定したフォルダに国保連から受領した6か月分のデータが揃っているか確認すること。

イ 作業用にデータを一つにまとめ、要確認対象者を抽出すること。

ウ 事業者宛【回答用紙】を作成する。

エ 決裁完了を確認後、抽出されたリストをもとに【回答用紙】を事業者毎に封入・封緘し、郵送すること。

オ 【回答用紙】の提出受付（窓口・郵送）

NO.	確認内容
①	未記入がないか確認すること。 (半数越え短期入所は遅延理由書の有無と未記入がないかも確認すること)
②	受付し書類棚（適正化）に保管する。

カ 期日までに回答用紙が未提出の事業所には提出を依頼し、提出された【回答用紙】をもとに、返還額を算出し本市職員に報告すること。

ただし半数越え短期入所の請求確認については、返還額は算出せずに揃った【回答用紙】を本市職員に渡すこと。

キ 返還対象者分の【回答用紙】は写しをとり、写しを過誤調整担当者に渡し、処理を依頼すること。

ク 回答用紙の書類整理

【回答用紙】原本は適正化ファイルに綴ること。

7-2 医療費突合

(1) 居宅療養管理指導

居宅療養管理指導（Ⅰ・Ⅱ）と医療保険診療報酬の重複確認を行うもの。

(2) 医療と介護の日数確認

入退院に伴う介護サービス実日数と医療サービスの実日数の重複確認をするもの。

(3) 集計

7-1 (4) 参照

8 第三者行為求償業務

処理区分 月次処理

業務概要 第三者行為により被保険者が介護保険給付を受ける場合は、直ちに被害の状況等を保険者に届出を行う義務があり、損害賠償請求権に関する事務を国保連に委託していることから、保険給付の内容を国保連に送付するためのデータを準備する業務。第三者行為の適否や問い合わせについては、本市職員が行う。

8-1 実績送付

(1) 実績データの印刷

ア 毎月月初の翌業務日に給付績取込処理が完了しているかを本市職員に確認すること。給付実績取込処理が完了していない場合は、完了してから イ ヘ。

イ 第三者求償管理台帳（Excel）から台帳シートを1部印刷すること。

ウ 台帳シートに登録されている対象者をシステムで検索し、対象月の給付実績を印刷すること。対象月＝「審査年月」が作業月の前月

（例 5月2日作業であれば「審査年月」4月分の給付実績）

エ 台帳シートに新規に名前が登録された対象者については、台帳シートに記載されている事故発生月以降の給付実績を印刷すること。

オ 印刷した台帳シートと給付実績を本市職員へ渡すこと。

(2) 発送

ア 本市職員から（1）オの書類を受け取り、送付文を印刷し郵送すること。

イ 送付文と実績データは一部写しを取り、本市職員に手渡すこと。一部は第三者行為ファイルに綴る。

9 特定福祉用具購入費支給業務

処理区分 日次処理

業務概要 入浴や排せつなどに使用する福祉用具を購入したものに対する申請を受付し、必要性や購入内容を確認し支給決定を行う業務。

9-1 申請受付及びデータ入力

(1) 申請受付

ア 窓口・郵送での受付

事業者から提出された下記提出書類が揃っているか福祉用具購入確認チェック票を用いて受付すること。

NO.	提出書類
①	介護保険居宅介護・居宅介護予防福祉用具購入費支給申請書
②	領収書
③	福祉用具のパンフレット
④	内訳書（すのこ購入の場合）
受領委任払いの場合の追加書類	
⑤	介護保険居宅・介護予防福祉用具購入に係る総費用額兼確認書
⑥	委任状

イ マイナポータル等オンラインによる受付

マイナポータル等オンラインで届いた申請書を本市職員から受け取り、9-1 (1) アと同様に内容を確認し受付すること。

(2) データ入力

提出書類をホチキス留めし、特定福祉用具受付管理台帳（Excel）に被保険者情報を入力すること。

9-2 審査及び支給決定

(1) 一次審査

ア 提出書類に不備がないか確認をすること。

イ 対象要件に該当しているかシステムを用いて精査すること。

ウ 福祉用具が必要な理由について、記載内容から必要性を精査すること。

エ 不備書類の訂正や再提出を依頼し、必要性については電話等での聞き取りを行うこと。

オ 確認後、特定福祉用具受付管理台帳（Excel）に確認日と締め月の入力をする

こと。

カ 一次審査完了後、本市職員に2次審査を依頼すること。

(2) 支給決定

- ア 本市職員から2次審査後の書類を受け取り、システムに申請情報を入力し・確認すること。
- イ 提出書類件数と特定福祉用具受付管理台帳（Excel）の件数を突合し、本市職員に完了の報告を行うこと。

9-3 決定通知

(1) 印刷

システムの出力帳票一覧より帳票を出力すること。

書類：介護保険償還払支給決定通知書

(2) 封入・封緘・発送

ア 償還払い

被保険者宛に下記の書類を送付すること。

書類：介護保険償還払支給決定通知書

- a)同一人物の決定通知については、同じ封筒に封入すること。
- b)同住所であっても被保険者が異なる場合には、別の封筒に封入すること。
- c)送付先が登録されている場合は、送付先に送付すること。
- d)振込日（毎月月末日、国民の休日にあたる場合には前日）の3営業日前に郵送すること。

イ 受領委任払い

事業者宛に9-3（2）アに下記書類に送付状を添えて送付すること。

書類：介護保険償還払（特定福祉用具販売・住宅改修）について

NO.	書類
①	介護保険償還払（特定福祉用具販売・住宅改修）について

- a)同一事業者については、同じ封筒に封入すること。
- b)枚数が多くて窓あき封筒に入らない場合は、窓なし定型封筒に宛名を記載し封入すること。

10 住宅改修費支給業務

処理区分 日次処理

業務概要 ①事前申請

手すりの取り付けや段差解消などの住宅改修をするとき、着工前に事前申請を受け、書類から住宅改修の必要性を精査し、着工許可を出す業務。

②事後申請

工事後に提出のあった住宅改修事後申請書類をもとに事前申請の内容

と相違がないか確認し、支給を行う業務。

10-1 事前申請・審査

(1) 事前申請受付

ア 窓口・郵送での受付

事業者より提出された書類が揃っているか確認チェック票を用いて受付すること。

NO.	提出書類
①	介護保険居宅介護・介護予防住宅改修費支給申請書
②	委任状（本人口座以外に振込の場合）
③	住宅改修が必要な理由書
④	工事見積書
⑤	工事前写真
⑥	図面
⑦	所有者の承諾書（所有者が本人・配偶者以外の場合）

イ マイナポータル等オンラインによる受付

マイナポータル等オンラインで届いた更新申請書を本市職員より受け取り、10-1（1）アと同様に内容を確認し受付すること。

(2) 事前申請データ入力

住宅改修受付管理台帳（Excel）に被保険者情報を入力すること。

(3) 事前一次審査及び着工許可

ア 事前一次審査

- ①提出書類に不備がないか確認をすること。
- ②対象要件に該当しているかシステムを用いて精査をすること。
- ③住宅改修が必要な理由について、記載内容から必要性を精査すること。
- ④必要に応じて不備書類の再提出を依頼し、必要性については電話等で聞き取りを行うこと。
- ⑤確認後、住宅改修受付管理台帳（Excel）に確認日と締め月の入力をするこ
と。
- ⑥一次審査完了後、本市職員に2次審査を依頼すること。

イ 着工許可

- a)本市職員の二次審査終了後、事業者へ着工許可のFAXを送信し、送信完了を確認すること。

書類：FAX送信票

（介護保険住宅改修支給申請に関する事前審査完了のお知らせ）

- b)電話での連絡希望者には電話連絡を行う。
- c)本市職員の指定する棚に事前申請書類を保管すること。

10-2 事後申請・審査

(1) 事後申請受付

ア 窓口・郵送での受付

事業者より提出された提出書類が揃っているか確認し受付すること。

NO.	提出書類
①	介護保険居宅介護・介護予防住宅改修費工事後申請確認書
②	領収書
③	工事後写真
④	工事費請求内訳書
受領委任払いの場合	
⑤	介護保険居宅介護・介護予防住宅改修に係る総費用額兼確認書

イ マイナポータル等オンラインによる受付

マイナポータル等オンラインで届いた更新申請書を本市職員より受け取り、10-2(1)アと同様に内容を確認し受付すること。

(2) 事後一次審査及び支給決定

ア 事後一次審査

- ① 10-1 事前申請で受付した書類を所定の棚から取り出し、事後申請の書類と一緒にホチキス留めすること。
- ② 事前申請で提出された内容と工事内容、工事費等の相違がないか精査すること。
- ③ 確認後、住宅改修受付管理台帳(Excel)に確認日と締め切り月を入力すること。
- ④ 一次審査完了後、本市職員に2次審査を依頼すること。

イ 支給決定

- ① 本市職員から2次審査後の書類を受け取り、システムに申請情報を入力・確認すること。
- ② 提出書類件数と住宅改修受付管理台帳(Excel)の件数を突合し、本市職員に完了の報告を行うこと。

10-3 決定通知

(1) 印刷

9-3(1)と同様にシステムの出力帳票一覧より帳票を出力すること。

(2) 封入・封緘・発送

9-3(2)と同様に決定通知の封入、封緘し、郵送すること。

11 受領委任払登録業務

処理区分 随時処理

業務概要 特定福祉用具購入費支給業務と、住宅改修費支給業務における受領委任払い事業者の登録にあたり必要な諸手続きを行う業務。

11-1 新規受領委任払事業者登録 (8月・1月頃)

(1) 登録説明会資料準備

本市職員から渡されるデータをもとに、下記登録説明会資料の印刷・ホチキス止め等を行い本市職員に手渡す。※随時資料が追加となる場合あり。

【福祉用具購入】

NO.	書類
①	松戸市介護保険受領委任登録マニュアル【福祉用具販売】
②	福祉用具購入申請書様式一式
③	松戸市介護保険福祉用具購入費・住宅改修受領委任事業者登録申請書
④	松戸市介護保険福祉用具購入費・住宅改修受領委任事業者登録事項等変更届出書

【住宅改修】

NO.	書類
①	松戸市介護保険受領委任登録マニュアル【住宅改修】
②	住宅改修申請書様式一式
③	松戸市高齢者住宅改修助成金支給制度資料
④	松戸市介護保険福祉用具購入費・住宅改修受領委任事業者登録申請書
⑤	松戸市介護保険福祉用具購入費・住宅改修受領委任事業者登録事項等変更届出書

(2) 決定通知等発送

本市職員から渡された下記決定通知書等の封入及び封緘を行い、郵送すること。

NO.	書類
①	松戸市介護保険福祉用具購入費・住宅改修費受領委任事業者登録(却下)通知書
②	松戸市介護保険福祉用具購入費・住宅改修費受領委任事業者登録証

11-2 更新受領委任払事業者登録 (3年毎・2月、次回令和8年2月頃)

(1) 登録説明会資料準備

本市職員から渡されるデータをもとに、下記登録説明会資料の印刷・ホチキス止めを行い本市職員に手渡す。※随時資料が追加となる場合あり。

【福祉用具販売】

N0.	書類
①	松戸市介護保険受領委任登録マニュアル【福祉用具販売】
②	福祉用具購入申請書様式一式
③	松戸市介護保険福祉用具購入費・住宅改修受領委任事業者登録申請書
④	松戸市介護保険福祉用具購入費・住宅改修受領委任事業者登録事項等変更届出書

【住宅改修】

N0.	書類
①	松戸市介護保険受領委任登録マニュアル【住宅改修】
②	住宅改修申請書様式一式
③	松戸市高齢者住宅改修助成金支給制度資料
④	松戸市介護保険福祉用具購入費・住宅改修受領委任事業者登録申請書
⑤	松戸市介護保険福祉用具購入費・住宅改修受領委任事業者登録事項等変更届出書

(2) 登録データ情報更新

ア 提出された下記書類より、受領委任払い事業者管理台帳（Excel）の登録情報に変更があるか確認すること。

N0.	書類
①	松戸市介護保険福祉用具購入費・住宅改修費受領委任事業者登録申請書
②	業務概要書

イ 変更がある場合は、更新用台帳（Excel）に変更内容を上書きすること。

ウ 全件終了後、提出書類とともに変更した台帳（Excel）を本市職員に渡す。

(3) 決定通知発送

本市職員から渡された下記決定通知書の封入・封緘し、郵送すること。

N0.	書類
①	松戸市介護保険福祉用具購入費・住宅改修費受領委任事業者登録（却下）通知書
②	松戸市介護保険福祉用具購入費・住宅改修費受領委任事業者登録証

12 軽度生活援助業務

処理区分 日次処理

業務概要 在宅でひとり暮らしや高齢者同士で生活している方等に対し、掃除や洗濯などの軽微な生活援助を実施し、安心して自立した生活が継続できるようミニ援助券を発券する業務。

12-1 申請受付（窓口・郵送・オンライン申請基盤システム）

（1）軽度生活援助サービス申請書の申請受付

NO.	確認内容
①	申請書に未記入部分がないか確認すること。 （要介護（要支援）認定・事業対象者の欄は未記入可）
②	受付印を押印し書類棚（ミニ援助券）に保管する。

（2）申請者の対象要件調査・軽度生活援助申請管理台帳（Excel）入力

NO.	確認内容
①	システムを使用し住民票上の世帯を確認、対象データ印刷する。
②	軽度生活援助サービス台帳（Excel）に入力する。
③	対象要件を満たさない親族がいる場合、申請者に電話連絡し「確認証」を送付する。

12-2 発送（随時）

本市職員が支給決定した発送者一覧表と、発送者分の「ミニ援助券」「軽度生活援助サービスのご利用について（案内文）」「宛名印刷済み封筒」を本市職員から受け取り封入・封緘し、郵送すること。

12-3 要介護（要支援）認定情報確認

（1）20日過ぎに当月に要介護（要支援）

認定有効期間の終了を迎えるものについて、軽度生活援助申請管理台帳（Excel）からデータを注出し12-1（2）の調査を行うこと。

（2）12-2同様に作業を行うこと。

12-4 更新発送 12月下旬から作業。

（1）本市職員から受け取った軽度生活援助更新台帳（Excel）に記載されている対象者について、12-1（2）の調査を調査日時点で行い、変更があるものについては軽度生活援助更新台帳（Excel）を修正すること。

（2）12-2同様発送者分を本市職員から受け取り封入・封緘すること。

（3）名簿に従い3局ごとに仕分け、通数を期日までに確認し郵送すること。

第1章 1 1-2（3）下段参照（郵便局持ち込み）

（4）前年度の申請書類を紙ファイルに綴り所定のキャビネットに保管すること。

12-5 実績確認・実績入力

（1）シルバー人材センターから提出されたミニ援助券利用実績報告書・名簿とミニ

援助券を照合し利用実績を確認すること。

- (2) 疑義が生じた券については、本市職員に報告し確認を依頼すること。
- (3) 疑義が解消したことを確認後に実績入力表（Excel）にミニ援助券番号を入力すること。

12-6 住基資格異動者の抽出

システムから住基資格異動者を抽出・印刷し、軽度生活援助サービス台帳（Excel）の登録者に該当があるか確認すること。対象者がいる場合、印刷した一覧表に付箋を貼り本市職員に提出すること。

13 家族介護用品支給業務

処理区分 日次処理

業務概要 在宅高齢者等を介護している家族に対し、紙おむつ等を支給し介護者の経済的負担を軽減するため、紙おむつ等支給券を支給する業務。

支給要件 介護者及び要介護者ともに市内に住民票があり、介護保険で要介護3～5と認定された、紙おむつ等を使用している方を在宅で介護している家族等

① 市民税非課税世帯で要介護4又は5の方

おむつ券 2枚/月

② 要介護者が要介護3の者又は市民税課税世帯で要介護4又は5の方

おむつ券 1枚/月

13-1 新規申請（窓口・郵送・オンライン申請基盤システム）

(1) 松戸市紙おむつ等支給申請書の新規申請受付

NO.	確認内容
①	申請書に未記入がないか確認する。 ※申請者＝介護者になっているか要確認。 (個人番号・世帯構成の欄は未記入可)
②	在宅介護の確認を行い、申請書の余白に持参者の情報を記入する。
③	受付し、書類棚（紙おむつ新規受付）に保管する。

(2) 新規申請者の対象要件調査及び台帳入力

NO.	確認内容
①	システムを使用し、介護者は住民票上の世帯情報を、要介護者は要介護認定台帳情報を印刷する。申請書と添付資料に相違がないか確認し審査。
②	紙おむつ支給台帳（Access）に入力する。
③	申請書に不備、対象要件に疑義がある場合、介護者又は被保険者の担当ケアマネジャー等に確認する。

13-2 発送

本市職員から渡された下記書類等の封入・封緘し、郵送すること。

NO.	書類
①	松戸市紙おむつ等支給券の送付について（案内文）
②	松戸市紙おむつ等支給券
③	松戸市紙おむつ等選択一覧表及び松戸市紙おむつ等支給事業 薬局等一覧表

13-3 例月作業

(1) 例月更新

例月月初に、紙おむつ支給台帳（Access）から交付限度年月が当月末日等の利用者を抽出し、要介護（要支援）認定情報の確認を行う。

13-1（2）及び13-2参照

(2) 追加発送

例月下旬に、要介護（要支援）認定情報が未確定などで保留となっている被保険者の要介護（要支援）認定情報等を適宜確認し、要介護（要支援）認定が確定していたら追加で、郵送すること。13-1（2）及び13-2参照、第1章 1-1-2参照

(3) 集計表作成及び入力

例月月初に紙おむつ等利用実績集計表作成作業を行い、データ入力は当月中に行う。

13-4a 更新作業（3月末発送）

翌年度4月分から6月分の支給券の送付について、現利用者は自動更新となるため申請は不要。紙おむつ支給台帳（Access）から自動更新者リストを作成し、「案内文」、「支給券」、「封筒」を印刷すること。

また、翌年度7月分からの更新については申請が必要となるため、「松戸市紙おむつ等支給更新申請書（次年度分）」を印刷し、上記と一緒に封入・封緘し、郵送すること。

13-2①②参照、第1章 1-1-2（3）下段参照（郵便局持ち込み）

13-4b 更新作業（6月末発送）

7月以降更新分は、更新申請書の提出が必要。申請者の精査を行い、4月から6月上旬頃までに13-1及び13-2と同様に作業を行う。ただし、介護度4又は5の要介護者を介護する介護者の場合は、住民税課税年度が新年度に更新されたデータを元に精査する（例年5月末頃）。

本市職員が支給決定した分は、6月末までに「案内文」、「支給券」「封筒」を印刷し、封入・封緘し、郵送すること。

13-2参照、第1章 1 1-2(3)下段参照 (郵便局持ち込み)

13-5 書類整理

決裁終了し、処理が終わった申請書類等は紙ファイルに綴る。

14 住宅改修助成金支給業務

処理区分 日次処理

業務概要 ①事前申請

手すりの取り付けや段差解消などの住宅改修をするとき、着工前に事前申請書類を受け付け、書類から住宅改修の必要性を精査し、着工許可を出す業務。

②事後申請

工事後に提出のあった住宅改修助成金事後申請書類をもとに事前申請の内容と相違がないか確認し、支給を行う業務。

③その他

介護保険住宅改修の残額確認や介護保険制度との併用について制度を理解し精査すること。

14-1 事前申請

(1) 事前申請受付

ア 申請受付 (窓口・郵送・オンライン申請基盤システム)

事業者より提出された書類が揃っているか確認チェック票を用いて受付すること。

NO.	提出書類
①	松戸市高齢者・障害者住宅改修助成金支給申請書
②	住宅改修が必要な理由書
③	工事見積書
④	工事前写真
⑤	図面
⑥	所有者の承諾書 (所有者が本人・配偶者以外の場合)
⑦	口座振替依頼書

イ 事前申請データ入力

提出書類をホチキス留めし、住宅改修助成金支給管理台帳 (Excel) に情報を入力すること。

(2) 事前一次審査及び着工許可

ア 事前審査

- a) 提出書類に不備がないか確認をすること。
- b) 対象要件に該当しているかシステム等を用いて精査をすること。
- c) 住宅改修が必要な理由について、記載内容から必要性を精査すること。
- d) 必要に応じて不備書類の再提出や必要性について電話等で事業者等に聞き取りを行うこと。
- e) 確認後、住宅改修助成金支給管理台帳（Excel）に確認日と締め月の入力をする。
- f) 一次審査完了後、本市職員に2次審査を依頼すること。

イ 着工許可

- a) 介護保険住宅改修と併用申請の場合は、10-1(3)イの内容と併せてFAXを送信し、送信完了を確認すること。

NO.	書類
①	FAX送信票 (介護保険住宅改修支給申請に関する事前審査完了のお知らせ)

- b) 介護保険住宅改修と併用申請でない場合は、電話連絡を行うこと。
- c) 書類を所定の棚に保管すること。

14-2 事後申請

(1) 事後申請受付 (窓口・郵送・オンライン申請基盤システム)

高齢者住宅改修助成金申請確認チェック票を用いて受付すること。

NO.	提出書類
①	領収書
②	工事後写真
③	工事請求内訳書 (事前申請時と金額に変更のあった場合)

(2) 事後一次審査

- ア 14-1事前申請で受付した書類を所定の棚から取り出し、事後申請の書類と一緒にホチキス留めすること。
- イ 事前申請で提出された内容と14-2(1)の書類に相違がないか精査すること。
- ウ 確認後、住宅改修助成金支給管理台帳（Excel）に申請情報を入力すること。
- エ 申請書類一式を本市職員へ渡し、2次審査を依頼すること。

(3) 封入・封緘・発送

本市職員から渡された決定通知書等を、9-3(2)と同様に封入・封緘し、郵送すること。

NO.	書類
①	松戸市高齢者・障害者住宅改修増改築等助成金について
②	松戸市高齢者・障害者住宅改修助成金支給決定（却下）通知書

15 受給者台帳業務

処理区分 月次処理

業務概要 国保連における審査支払に必要な受給者台帳の整備にかかる受給者異動履歴情報の確認および伝送処理に伴うデータ作成を行う業務。

15-1 受給者異動情報確認

(1) 受給者異動履歴情報確認（毎月月初）

システムにて前月末のバッチ(月次)処理が正常終了しているか確認すること。
正常終了の場合は、下記書類をシステムより印刷すること。

(帳票が表示されていなければ印刷不要。)

NO.	書類
①	受給者異動履歴情報確認一覧表
②	受給者情報訂正連絡一覧表
③	受給者情報訂正連絡送付票
④	受給者情報訂正連絡票
⑤	共同処理用受給者異動履歴情報確認一覧表
⑥	共同処理用受給者訂正連絡一覧表
⑦	共同処理用受給者情報連絡送付票
⑧	共同処理用受給者情報訂正連絡票

ア 受給者異動履歴情報確認一覧表の確認

帳票内の「履歴情報作成有無」欄にて「未作成」と記載がある被保険者について、「確認内容」欄に記載の内容とシステム内の被保険者認定台帳の相違がないかを確認し、確認内容を帳票に記入すること。

相違があった場合は本市職員へ報告すること。

イ 受給者情報訂正連絡一覧表の確認

システムにて被保険者認定台帳を調べ、「訂正区分」が「削除」または「修正」となった要因を確認し、確認内容を帳票に記入すること。

また、要因が不明なものは本市職員へ報告すること。

(2) 給付管理票エラーリスト（毎月月初）

給付管理票（資格）エラーリストを本市職員から受け取り、システム内の被保険者認定台帳と給付管理票の返戻要因を照らし合わせ、余白に相違内容を記入すること。

また、相違内容が不明なものは本市職員へ報告すること。

(3) 伝送データ移出

システムよりデータの移出操作を行うこと。

NO.	データ
①	受給者異動連絡票 (531)
②	高額介護サービス費給付判定結果情報 (341)
③	共同処理用受給者異動連絡票 (501)

15-2 伝送データ入力

国保連伝送システム（本庁介護保険課内）にて、受給者情報訂正連絡票に記載の受給者異動履歴情報の入力を行い、本市職員に引き継ぐこと。

15-3 給付実績取込エラーリスト

ア システムより帳票を印刷すること。

書類：

NO.	書類
①	給付実績取込エラーリスト

イ 給付実績取込エラーリストに記載されている事業者番号について、インターネット等を用いて検索し、介護サービス事業所名等をシステムに入力すること。

16 介護サービス相談員業務

処理区分 随時処理

業務概要 介護サービス相談員が介護施設を訪問し利用者の話を聞く中で、不満や不安、疑問等に気づき、両者間の橋渡しを行っていくことにより、サービスの維持向上に努める。 介護サービス相談員派遣活動に係る諸事務手続きを行う。

16-1 派遣活動報告

(1) 実績入力

ア 本市職員から渡された書類をもとに、介護サービス相談員派遣実績を介護サービス相談員派遣実績台帳（Excel）に入力すること。

書類：介護サービス相談員活動報告書

イ 集計した介護サービス相談員派遣実績台帳（Excel）は本市職員に引き継ぐこと。

(2) 相談内容入力

ア 本市職員から渡された書類の中で、本市職員があらかじめ下線等を引いている記述について、介護サービス相談員相談記録台帳（Excel）に入力すること。

NO.	書類
①	介護サービス相談員活動報告書
②	相談状況票

イ 入力した介護サービス相談員相談記録台帳（Excel）は、本市職員に引き継ぐこと。

16-2 連絡会・合同意見交換会等

(1) 資料作成

本市職員からデータで渡された配布資料の印刷・ホチキス止めを行い本市職員に手渡すこと。

(2) アンケート集計等

職員が実施したアンケートの回答等を、介護サービス相談員施設アンケート台帳等（Excel）に入力し結果を集計すること。

(3) 議事録等の送付

フォルダに格納した議事録等を各事業所（約90事業所）へFAX送信や発送を行うこと。

16-3 覚書締結

(1) 説明と訪問日時調整・決定

施設に架電し、覚書の締結に関する概要説明、及び本市職員の訪問日時を決定し、メールアドレスを確認する。連絡事項や進捗については介護サービス相談員覚書台帳（Excel）で管理し本市職員と共有する。

(2) 資料の準備

覚書の締結時に必要な資料を準備し本市職員へ渡すこと。

17 緊急通報装置設置業務

処理区分 週次処理

業務概要 65歳以上のひとり暮らし高齢者に緊急通報装置を貸与し、日常生活の安全を確保するとともに、安否確認と異常の早期発見を行う。装置を貸与している方やひとり暮らし登録者の状況を住基資格から把握する。

17-1 住基資格異動者の抽出

システムから住基資格異動者を抽出印刷し、緊急通報装置設置者・ひとり暮らし登録者に該当があるか確認する。死亡・入所・転出者を把握する為、対象者がいる場合、印刷した一覧表に付箋を貼り本市職員に引き継ぐこと。

18 訪問理容出張費助成

処理区分 随時処理

業務概要 外出が困難な在宅の重度要介護者に対し、理容師が自宅を訪問し理容サービスを提供する際の出張費を助成するための訪問理容助成券を発券する業務。

18-1 申請受付（窓口・郵送・オンライン申請基盤システム）

松戸市訪問理容出張費助成申請書の新規申請受付

NO.	確認内容
①	申請書に未記入がないか確認する。
②	利用者は在宅者であるか確認する。
③	受付し、担当職員に手渡す。

19 その他

(1) その他留意事項

- ア 市民等から介護保険サービスに対する苦情を受け付けた場合には、本市職員に対応を引き継ぐこと。
- イ 別紙「業務一覧」に掲載している給付業務のうち、業務委託外の業務について問い合わせ等があった場合には、本市職員に引き継ぐこと。

第5章 資格保険料業務

1 被保険者証発行

処理区分 随時処理

業務概要 被保険者証の再交付申請の受付、申請書の内容確認、介護保険システムへの入力、被保険者証の印刷・封入・封緘及び被保険者証の返還時の回収、介護保険システムへの入力。作業手順は別途マニュアルを参照。

1-1 被保険者証再交付（電話分）

(1) 申請の受付

- ア 電話で再交付の依頼を受けた際に、申請者及び申請内容の確認を行う。
- イ 上記の内容をもとに「介護保険 被保険者証等再交付申請書」を代筆し、受付日・受付者を記載のうえ、受付印を押す。

(2) 入力

- ア 上記の申請書をもとに介護保険システムの業務画面に入力する。

(3) 発行、受渡

- ア 介護保険システムの業務画面から被保険者証を印刷すること。
また、送付先が変更されている方は送付先住所となっているかどうか確認する。
- イ 印刷した被保険者証に送付文（「再交付を申し出られた方へ」）を同封して、封入・封緘を行う。
- ウ 上記の申請書原本と印刷物を介護保険課に運搬し、本市職員に受渡す。

1-2 被保険者証再交付（郵便分、窓口分）

(1) 申請の受付

郵便又は窓口で提出のあった「介護保険 被保険者証等再交付申請書」の記載内容を確認し、受付日・受付者を記載のうえ、受付印を押すこと。
なお、窓口で即日交付の依頼があった際は、本人確認が必要なため、本市職員に引き継ぐこと。

(2) 入力

上記の申請書をもとに介護保険システムの業務画面に入力すること。

(3) 発行、受渡

- ア 介護保険システムの業務画面から被保険者証を印刷する。また、送付先が変更されている方は届け先の住所となっているかどうか確認する。
- イ 印刷した被保険者証に送付文（「再交付を申し出られた方へ」）を同封して、封入・封緘を行う。
- ウ 上記の申請書原本と印刷物を介護保険課に運搬し、本市職員に受渡すこと。

1-3 被保険者証回収

(1) 受付

郵便又は窓口で返還のあった介護保険被保険者証を受理すること。

(2) 入力

介護保険システムの業務画面に返却日を入力すること。

(3) 受渡

上記の介護保険被保険者証原本を介護保険課に運搬し、本市職員に受渡すこと
こと。

2 住所地特例施設入退所連絡票

処理区分 随時処理

業務概要 市内外の住所地特例施設の入退所連絡票の受付業務。詳細な手続きは別途
マニュアルを参照。

2-1 入退所連絡票処理

(1) 提出依頼

委託職員より、対象者（介護保険課職員が抽出）の入退所施設へ入退所連絡票
の提出を依頼。必要に応じて、入退所連絡票の書式をFAXすること。

(2) 受理

介護保険課に届いた入退所連絡票を入力場所に運搬すること。

(3) 入力

介護保険システムの業務画面に当該市施設入退所者入力をする事。

(4) 受渡

上記の入退所連絡票原本を介護保険課に運搬し、本市職員に受渡すこと。

(5) 未提出の催促

未提出の施設に対して催促の電話をすること。（依頼後2週間程経過しても提
出がない場合）

3 送付先変更

処理区分 随時処理

業務概要 介護保険課からの送付物について、送付先を変更する。詳細な手続きは別
途マニュアルを参照。

電話及び窓口での問い合わせ対応。別途Q&Aを参照。

3-1 申請受付

(1) 「介護保険送付先変更依頼届」の受付

郵便又は窓口で提出のあった「介護保険送付先変更依頼届」の記載内容を確認

- し、受付日・受付者を記載のうえ、受付印を押印すること。
- (2) 送付先情報の入力
「介護保険送付先変更依頼届」の送付先情報を介護保険システムの業務画面に入力すること。
- (3) 資格および保険料の送付先へ送付先情報を紐づけ
ア 介護保険システムの資格送付先へ送付先情報を紐づけする。
イ 介護保険システムの保険料送付先へ送付先情報を紐づけする。
- (4) 入力内容および紐づけ先の確認
入力した送付先情報および送付先紐づけ先に誤りがないか、特記情報を確認し、確認者名、確認日を記入すること。
- (5) 受渡
上記の「介護保険送付先変更依頼届」原本を介護保険課に運搬し、本市職員に受渡すこと。

- 3-2 電話及び窓口での問い合わせ対応。
送付先変更に関する問い合わせ対応を行うこと。

4 住所地特例

処理区分 随時処理

業務概要 電話及び窓口での問い合わせ対応。別途Q&Aを参照。

- 4-1 電話及び窓口での問い合わせ対応
入退所連絡票、住所地特例施設かどうか等の問い合わせ対応を行うこと。

5 資格取得及び喪失

処理区分 随時処理

業務概要 電話及び窓口での問い合わせ対応。別途Q&Aを参照。

- 5-1 電話及び窓口での問い合わせ対応
転入、死亡、転出等に伴う資格・保険料の問い合わせ対応を行うこと。

6 介護保険料還付

処理区分 随時処理

業務概要 電話及び窓口での問い合わせ対応。別途Q&Aを参照。

6-1 電話及び窓口での問い合わせ対応

書類の記入方法や支払予定日等の保険料還付に関する問い合わせ対応を行うこと。

7 口座振替関連業務（口座振替・ペイジー・WEB口座振替）

処理区分 随時処理

業務概要 窓口ペイジー受付及び口座振替依頼書関連業務の入力、受渡。作業手順は別途マニュアルを参照。

電話及び窓口での問い合わせ対応。別途Q&Aを参照。

7-1 窓口ペイジー受付

(1) 申請の受付

窓口で「松戸市口座振替（自動払込）契約受付票（収納機関控）」と「松戸市口座振替（自動払込）契約受付票（お客様控）」の記入を案内し、口座名義人と申込者が一致していることを確認してから本人確認を行うこと。

(2) モバイル端末の操作

ア モバイル端末を操作し、キャッシュカードを用いて口座振替契約を行う。

イ 口座振替契約確認書2枚を各受付票に貼り付け、お客様控を渡す。

ウ 収納機関控の預金者名の欄に署名をもらう。

エ 収納機関控に受付印を押し、受付担当課使用欄に受付日、開始期別を記入のうえ、期別に○をつけて、受付者の確認印を押し。

オ モバイル端末を操作し、その都度日計を印刷し、収納機関控にホチキス止めする。

カ 上記収納機関控のコピーを取る。

(3) 受渡

上記収納機関控の原本とコピーを介護保険課に受け渡すこと。

7-2 口座振替依頼書

(1) 受渡

各金融機関で受付後の口座振替依頼書を会計課経由で介護保険課が受理し、介護保険課より口座振替依頼書を介護保険等事務センターに運搬すること。

(2) 入力

ア 上記依頼書をもとに介護保険システムの業務画面に入力する。

イ 口座情報の紐づけを行う。

(3) 受渡

処理済みの依頼書を介護保険課に運搬し、本市職員に受渡すこと。

7-3 電話及び窓口での問い合わせ対応。
口座振替に関する問い合わせ対応を行うこと。

8 当初賦課

処理区分 随時処理

業務概要 電話及び窓口での問い合わせ対応。別途Q&Aを参照。

8-1 電話及び窓口での問い合わせ対応

当初納入通知書、特別徴収決定通知等の当初賦課に関する問い合わせ対応を行うこと。

9 例月賦課

処理区分 随時処理

業務概要 電話及び窓口での問い合わせ対応。別途Q&Aを参照。

9-1 電話及び窓口での問い合わせ対応

例月・変更納入通知書等の例月賦課に関する問い合わせ対応を行うこと。

10 督促状

処理区分 随時処理

業務概要 電話及び窓口での問い合わせ対応。別途Q&Aを参照。

10-1 電話及び窓口での問い合わせ対応

督促状等の督促に関する問い合わせ対応を行うこと。

11 催告書

処理区分 随時処理

業務概要 電話及び窓口での問い合わせ対応。別途Q&Aを参照。

11-1 電話及び窓口での問い合わせ対応

催告書等の催告に関する問い合わせ対応を行うこと。

12 特別徴収決定通知

処理区分 随時処理

業務概要 電話及び窓口での問い合わせ対応。別途Q&Aを参照。

12-1 電話及び窓口での問い合わせ対応

当初賦課以外の特別徴収決定通知等の特別徴収決定に関する問い合わせ対応を行うこと。

13 納付書再発行

処理区分 随時処理

業務概要 納付書再発行の受付、特記入力、送付文作成、納付書の印刷・封入・封緘。
作業手順は別途マニュアルを参照。

13-1 納付書再発行

(1) 再発行依頼の受付

電話又は窓口で紛失等により納付書の再発行の依頼があった際に受付を行うこと。

(2) 特記入力

納付書再発行の記録を介護保険システムの業務画面に入力すること。

(3) 送付文作成

納付書再発行の送付文を作成すること。

(4) 発行、受渡

ア 介護保険システムの業務画面から納付書を再発行する。

イ 再発行した納付書に上記の送付文を同封して、封入・封緘を行う。

ウ 上記の印刷物を介護保険課に運搬し、本市職員に受渡すこと。

14 保険料納付済確認書に関すること

処理区分 随時処理

業務概要 電話及び窓口での問い合わせ対応。別途Q&Aを参照。

14-1 電話及び窓口での問い合わせ対応

保険料納付済確認書に関する問い合わせ対応を行うこと。

15 負担割合証

処理区分 随時処理

業務概要 負担割合証の再交付申請の受付、申請書の内容確認、介護保険システムへの入力、負担割合証の印刷・封入・封緘及び負担割合証の返還時の回収、介護保険システムへの入力。作業手順は別途マニュアルを参照。
電話及び窓口での問い合わせ対応。別途Q&Aを参照。

15-1 負担割合証再交付（電話分）

（1）申請の受付

- ア 電話で再交付の依頼を受けた際に、申請者及び申請内容の確認を行う。
- イ 上記の内容をもとに「介護保険 被保険者証等再交付申請書」を代筆し、受付日・受付者を記載のうえ、受付印を押す。

（2）入力

上記の申請書をもとに介護保険システムの業務画面に入力すること。

（3）発行、受渡

- ア 介護保険システムの業務画面から負担割合証を印刷する。また、送付先が変更されている方は届け先の住所となっているかどうか確認する。
- イ 印刷した負担割合証に「被保険者証等の再交付のお知らせ」を同封して、封入・封緘を行う。
- ウ 上記の申請書原本と印刷物を介護保険課に運搬し、本市職員に受渡すこと。

15-2 負担割合証再交付（郵便分、窓口分）

（1）申請の受付

郵便又は窓口で提出のあった「介護保険 被保険者証等再交付申請書」の記載内容を確認し、受付日・受付者を記載のうえ、受付印を押すこと。

なお、窓口で即日交付の依頼があった際は、本人確認が必要なため、本市職員に引き継ぐこと。

（2）入力

上記の申請書をもとに介護保険システムの業務画面に入力すること。

（3）発行、受渡

- ア 介護保険システムの業務画面から負担割合証を印刷する。また、送付先が変更されている方は届け先の住所となっているかどうか確認する。
- イ 印刷した負担割合証に送付文（「再交付を申し出られた方へ」）を同封して、封入・封緘を行う。
- ウ 上記の申請書原本と印刷物を介護保険課に運搬し、本市職員に受渡すこと。

15-3 負担割合証回収

（1）受付

郵便又は窓口で返還のあった介護保険負担割合証を受理すること。

（2）入力

介護保険システムの業務画面に返却日を入力すること。

（3）受渡

上記の介護保険負担割合証原本を介護保険課に運搬し、本市職員に受渡すこと。

15-4 電話及び窓口での問い合わせ対応
負担割合に関する問い合わせ対応を行うこと。

第6章 事業者指定等業務

1 事業者指定等関係業務

業務概要 居宅介護（予防）支援事業者、地域密着型(介護予防)サービス事業者、介護予防・日常生活支援総合事業事業者の指定等に係る業務。

1-1 新規指定

(1) 告示用資料作成

居宅介護（予防）支援事業者、地域密着型(介護予防)サービス事業者、介護予防・日常生活支援総合事業事業者の新規指定の際に、指定月の前月末までに公示用資料を作成すること。R5年度■一覧表(ワード)作成、指定通知書のPDF化。)

(2) ファイル簿作成等

居宅介護（予防）支援事業者、地域密着型(介護予防)サービス事業者、介護予防・日常生活支援総合事業事業者の新規指定後、関係書類を受け取り、保管用ファイルに入れ替えること。背表紙をつけること。☆インデックス(エクセル表)に新規事業所情報を入力すること。新規指定後の関係書類で確認したFAX番号を複合機に登録すること。

1-2 指定更新

(1) 受付

窓口及び郵送で提出された指定更新申請書等に受領印を押印し、受け付けること。

(2) 確認

指定更新申請書等の必要書類の有無について、チェック票を用いて確認すること。チェック票と確認した書類を速やかに本市職員に手渡すこと。

(3) 告示用資料作成

居宅介護（予防）支援事業者、地域密着型(介護予防)サービス事業者、介護予防・日常生活支援総合事業事業者の指定更新の際、指定月の前月末までに公示用資料を作成すること。R5年度■一覧表(ワード)作成、指定通知書のPDF化。)

(4) 台帳登録 ★

指定更新する居宅介護（予防）支援事業者、地域密着型(介護予防)サービス事業者、介護予防・日常生活支援総合事業事業者について、事業所ファイルを基に、当月25日までに介護保険指定機関等管理システム(LGWAN)に届出情報を仮登録(入力)すること。

(5) 文書の処理

ア 本市職員から決裁後の指定更新申請書を受け取り、既存のファイルに綴ること。更新以前の文書は、次の文書(※)を事業所ファイルに綴り、介護保険課キャ

ビネットの所定の場所に戻すこと。

- イ それ以外の過去の変更届は紙ファイルに綴り、文書箱に収める。古い事業所ファイルは、事業者班フォルダ内「保存簿冊リスト【指定事業所】兼保存文書箱貼紙」(エクセル表)に、事業所名、指定更新年月日、廃棄日を入力し保存文書箱に収めること。
- ウ 年度ごとの保存文書箱はいっぱいになったら、A3とA4(縮小プリント)の表題を印刷し、文書箱にラベルとして貼ること。
 - (※) a.最新の運営指導の書類、それ以降の変更届
 - b.最新の自己点検シート
 - c.指定更新の年度の変更届

(6) 管理表の作成

介護保険指定機関等管理システム(LGWAN)への仮登録の進捗確認のため、令和5年度 指定更新 事業所一覧(エクセル表)を作成すること。

★印の業務については、令和6年度上半期に「電子申請届出システム」導入のため、運用が変更となる可能性あり。(以下、同じ。)

1-3 休止・廃止・再開

(1) 受付

窓口及び郵送で提出された変更届出書、廃止・休止届出書、再開届出書等に受領印を押印し、受付けること。

(2) 確認

窓口及び郵送で提出された変更届出書、廃止・休止届出書、再開届出書等の必要書類の有無について、チェック票を用いて確認すること。

チェック票と確認した書類を速やかに本市職員に手渡すこと。

(3) 決裁用資料作成

審査済印の押された変更届等を基に、☆インデックス(エクセル表)を月末までに作成すること。一覧は印刷し、一覧と届出書をサービス種別ごとに各事業所ファイルに綴ること。

(4) 告示用資料作成

居宅介護(予防)支援事業者、地域密着型(介護予防)サービス事業者、介護予防・日常生活支援総合事業事業者の廃止の際に、廃止月の月末までに作成すること。R5年度■一覧表(ワード)作成、指定通知書のPDF化。

(5) 台帳登録 ★

審査済印の押された変更届等を基に、休止・廃止・再開した居宅介護(予防)支援事業者、地域密着型(予防)サービス事業者、介護予防・日常生活支援総

合事業事業者と変更届出書の届出情報を、事業所ファイル等を基に、当月 25 日までに介護保険指定機関等管理システム (LGWAN) に仮登録 (入力) すること。

(6) 変更届出書の処理

決裁済みの変更届出書、廃止・休止届出書、再開届出書等に、変更年月日のインデックスをつけ、事業所ファイルに綴ること。

(7) 休止事業所ファイルの処理

ア 休止事業所は、決裁済み事業所ファイルの背表紙に休止開始日を記載した付箋等を貼り付けること。

イ その際、介護保険指定機関等管理システム (LGWAN) で、休止事業所の登録を確認する。☆インデックス (エクセル表) に事業所情報と休止予定期間を入力すること。

(8) 廃止ファイルの処理

ア 介護保険指定機関等管理システム (LGWAN) で、廃止事業所の登録を確認すること。

イ A3、A4 用紙に表題を印刷し、文書箱にラベルとして貼ること。

ウ 廃止の決裁終了後、介護保険課キャビネットから事業所ファイルを抜き出す。抜き出したファイルの中身を紙ファイルに綴り直し、文書箱に収めること。

エ 保存簿冊リスト【指定事業所】兼保存文書箱貼紙廃止事業所のリスト (エクセル表) を作成し、年度ごとに入力すること。

1-4 変更届

1-3 (1) ~ (6) を実施すること。

1-5 加算変更届

1-3 (1) ~ (6) を実施すること。

1-6 市外地域密着型サービス事業者利用に係る他市同意 (事業者)

(1) 受付

窓口で提出される申出書、理由 (状況等) 説明書、市外指定申請書類に受領印を押印し、受け付けること。

(2) 告示用資料作成

居宅介護 (予防) 支援事業者、地域密着型 (介護予防) サービス事業者、介護予防・日常生活支援総合事業事業者の新規指定の際に、指定月の前月末までに公示用資料を作成すること。R5 年度「■一覧表」 (ワード)、指定通知書を PDF 化し、格納すること。

(3) 台帳登録 ★

他市同意により新規指定する地域密着型サービス事業者について、事業所ファイルを基に、当月 25 日までに介護保険指定機関等管理システム (LGWAN) に届出情報を仮登録 (入力) すること。

1-7 市内地域密着型サービス事業者の利用に係る他市同意 (他市)

(1) 依頼受付

他市区町村から郵送にて提出される関係書類の受付、受付印を押印し、預かること。関係書類は速やかに本市職員に手渡すこと。

1-8 自己評価・外部評価の緩和

(1) 受付

評価結果帳票類とサービス評価結果報告書、外部評価の実施回数の緩和に係る申請書の受領印を押印し、受付けること。書類の有無についてチェック票を用いて確認し、預かること。チェック票と受付書類を速やかに本市職員に手渡すこと。

帳票一覧

定期巡回・随時対応型訪問介護看護	自己評価・外部評価 評価表
(介護予防) 小規模多機能居宅介護	事業所自己評価 サービス評価総括表
看護小規模多機能居宅介護	運営推進会議における評価
認知症対応型共同生活介護	自己評価・外部評価 目標達成計画

1-9 地域密着型圏域外利用申請

(1) 受付

窓口で提出された日常生活圏域外の利用者の申請書を受付印を押印し、受付けること。必要書類の有無について、チェック表を用いて確認すること。
速やかに本市職員にチェック表と必要書類を手渡すこと。

1-10 事故報告

(1) 報告書受付

窓口及び郵送で提出された事故報告書の受領印を押印し、受付けること。

(2) 一覧表作成

本市職員が受付した電子申請分も含め、事故報告書の内容をその都度、R5 事

故報告書（エクセル表）に入力すること。

(3) 文書の処理

本市職員から決裁の終了した事故報告書等を受け取り、事故報告書ファイルに綴ること。

2 調査

業務概要 地域密着型サービス事業所、広域型介護老人福祉施設等を対象に行う調査。

2-1 利用状況調査

(1) 受付

介護サービス事業所からメール、FAXで返送される調査票に受領印を押印し、受付けること。

(2) 一覧表作成

ア 介護サービス事業所から返送された調査票の回答を確認すること。

イ 疑義があれば、事業所に電話確認すること。

ウ 調査結果として、①利用状況結果（エクセル表）、②地密 DS 利用状況調査結果（エクセル表）、③広域 DS 利用状況調査結果(R5.5.31) 修正版（エクセル表）、④(集計結果表) 特養利用状況（エクセル表）を速やかに作成すること。

2-2 利用動向調査

(1) 受付

介護サービス事業所からメール、FAXで返送される調査票を受領印を押印し、受付けること。

(2) 一覧表作成

ア 介護サービス事業所から返送される調査票の回答内容を確認すること。

イ 疑義があれば事業所に電話確認すること。

ウ 調査結果として、利用動向調査結果（エクセル）を速やかに作成すること。

3 加算・減算

業務概要 地域密着型サービス事業所、居宅介護支援事業所の加算、減算の可否を確認する。

3-1 介護職員処遇改善加算、介護職員等特定処遇改善加算、介護職員等ベースアップ等支援加算

(1) 処遇改善計画書受付

窓口、郵送で提出される処遇改善計画書の受領印を押印し、受付けること。

- (2) 確認
処遇改善計画書の過不足について、チェック票を用いて確認する。チェック票と確認した書類を速やかに本市職員に手渡すこと。
- (3) 実績報告書受付
窓口、郵送で提出される介護職員処遇改善加算、介護職員等特定処遇改善加算及び介護職員等ベースアップ等支援加算ごとの前年度の実績報告書の受領印を押印し、受付けること。
- (4) 確認
前年度の実績報告書の過不足について、チェック票を用いて確認すること。チェック票と確認した書類を速やかに本市職員に手渡すこと。

3-2 特定事業所集中減算

- (1) 受付
居宅介護支援事業所が、年2回、窓口、郵送で提出する特定事業所集中減算算定表の受領印を押印し、受付けること。
- (2) 確認
特定事業所集中減算算定表の過不足について、チェック票を用いて確認すること。チェック票と確認した書類を速やかに本市職員に手渡すこと。

4 運営推進会議

業務概要 地域密着型サービス事業所（夜間対応型訪問介護事業所を除く）に義務付けられている会議に関する業務。

4-1 議事録受付

- ア 運営推進会議開催後、窓口、郵送、電子申請（※）、にて提出される議事録の受領印を押印し、受付けること。
- イ 令和5年度運営推進会議議事録提出状況（エクセル表）を作成し、提出状況を入力すること。
- ウ 電話、メールで未提出の事業所に議事録提出を催促すること。記録を残し、1日、15日に、本市職員にメールで報告すること。開催月ごとに議事録を整理しファイルに収め、当月開催分を翌月末日までに本市職員に手渡す。本市職員から渡される決裁の終了した議事録等を議事録ファイルに綴ること。

※電子申請分は市職員が受付し、印刷して提供する。

5 システム等運用管理

業務概要 松戸市ホームページにリンクしている、松戸市在宅医療・介護事業者情報検索システム（通称ケアプロ）の運用管理に関する業務。

5-1 ケアプロ運用管理

(1) 居宅介護支援事業者調査

運営会社が毎月月初めに行う居宅介護支援事業所ごとのケアマネジャー数、ケアプラン受入れ可能数の調査の結果、回答のない事業所に電話連絡し、回答を求めること。回答の無い事業所のデータは、本市職員がメールで提供する。

(2) 一覧表作成

調査結果を毎月10日までに、令和5年度 居宅介護支援事業者一覧表表紙、居宅介護支援事業者一覧表（エクセル）に入力すること。ただし、ケアマネジャー数は、本市職員から提供するデータを使用すること。

(3) 情報提供

決裁後の「居宅介護支援事業者一覧表表紙」「居宅介護支援事業所一覧表」を市内15カ所の地域包括支援センターにFAXすること。（※基幹包括は不要）

(4) 小規模多機能居宅介護・看護小規模多機能居宅介護一覧作成

ア 2-1(2)利用状況結果」（エクセル表）を使い、5 別紙2 小多機・看多機一覧（エクセル表）を作成すること。利用状況調査一覧表を更新するごとに、5 別紙2 小多機・看多機一覧（エクセル表）を更新すること。

イ データ更新後、本市職員に報告すること。

6 法定研修

業務概要 千葉県が主催する研修の周知と申込の取りまとめを行うこと。

6-1 法定研修の申込受付

各種研修一覧

1	実践者研修
2	実践リーダー研修
3	管理者等研修
4	計画作成担当者研修
5	開設者研修
6	主任介護支援専門員更新研修

(1) 受付

窓口、郵送にて提出される申込書の受領印を押印し、受付けること。

(2) 確認

ア 申込書類の過不足について、チェック票を用いて確認すること。

イ 必要に応じて申込者へ電話連絡し、修正及び再提出を依頼すること。

ウ 取りまとめた申込書類を本市職員が指示した介護保険課内提出BOXに収めること。

第7章 その他

1 窓口及び電話での引継ぎ及び転送について

窓口、電話において、1章から6章に記載の窓口及び電話対応以外の職員判断を伴う内容については、本市介護保険課職員、他課等適切な担当へ引き継ぐこと。
また、窓口において、介護保険課では対応できない内容の場合は、該当の部署への引継ぎ、他施設への案内等を行い、電話の場合は、転送を行うこと。

以下は、総務企画業務職員へ引継ぎもしくは、転送すること。

項目	内容
特別養護老人ホームに関する事	特例入所意見照会、特例入所対象者入所申込状況報告書について
公募に関する事	地域密着型施設・特別養護老人ホーム等の公募について
介護人材に関する事	人材確保に関する補助金（初任者/実務者研修/人材育成事業/喀痰吸引/ICT/事業所内保育）について 入門的研修について 介護職員永年勤続表彰について 合同就職相談会について
介護保険運営協議会に関する事	傍聴について
事業者協議会に関する事	研修会の講師謝礼について
イベントに関する事	はじめての介護講座について
計画に関する事	介護保険事業計画について

以下は、認定審査業務職員へ引継ぎもしくは、転送すること。

項目	内容
認定調査に関する事 主治医意見書に関する事	認定調査の契約手続きについて 調査委託料の支払いの関係 認定調査員の研修 調査に関するトラブル等 主治医意見書の請求・支払いについて 調査日朝の電話折り返し（調査当日に着信があった）
認定審査会に関する事	認定審査会委員からの問い合わせ

認定結果の苦情・不服	介護度が変わったのですが・・・ 介護度が納得いかないのですが・・・
------------	--------------------------------------

以下は、資格保険料業務職員へ引継ぎもしくは、転送すること。

項目	内容
被保険者のご逝去に伴う案内	以下は、資格保険料業務職員が適宜対応 ・介護保険関係の証書の返却 ・介護保険料について ・高額介護サービス費のご案内 ・要介護認定申請中の対応確認

以下は、給付業務職員へ引継ぎもしくは、転送すること。

項目	内容
配食サービスに関する事	
介護相談員に関する事	
給付サービスの苦情・相談に関する事	
緊急通報装置に関する事	

以下は、事業者指定等業務職員へ引継ぎもしくは、転送すること。

項目	内容
地域密着型通所介護 看護小規模多機能型居宅介護 小規模多機能型居宅介護 認知症対応型共同生活介護	新規申請、指定更新について 地域密着型事業所の変更届について 人員基準について 加算等の届出について
処遇改善加算	処遇改善加算について
事故報告	施設からの事故報告について インフルエンザ・感染症の発生 新型コロナウイルスの発生
居宅介護支援事業所	指定更新について 人員変更・加算などの変更届について
運営推進会議 利用状況調査、利用動向調査	地域密着型事業所の運営推進会議について 利用状況調査、利用動向調査について
集団指導・運営指導	アンケート等について
介護予防・日常生活支援総合事業	総合事業の指定・指定更新について 変更届

(総合事業)	について
--------	------

以下について、頻度は非常に少ないが、地域包括ケア推進課へ引継ぎもしくは、転送すること。

項目	内容
居宅の届出	介護予防ケアマネジメント依頼届出

以下について、高齢者支援課へ引継ぎもしくは、転送すること。

項目	内容
介護予防・日常支援総合事業 (総合事業)	訪問型元気応援サービス(訪問A型)の報酬等について
	いきいきトレーニング(短期集中予防サービス)について
	短期集中予防サービスの卒業式について
	訪問型元気応援サービスの担い手研修について
	訪問型元気応援サービス 困りごとコースについて

以上