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８年１１月

松戸市福祉長寿部介護保険課

目次

第１章　庶務業務 8
１　課内共通 8
１－１　庶務関連業務 8
１－２　関係書類の印刷等業務 8
２　郵便物関係 8
２－１　郵便物受取、仕分け、配送 9
２－２　発送 9
３　課内庶務 10
３－１　複合機用紙の申請・廃棄 10
３－２　機密ごみ廃棄申請・廃棄 10
３－３　冊子等の郵送 10
４　施設整備 10
４－１　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 10
５　審議会運営補助用務 11
５－１　審議会議事録案の作成 11
６　介護人材関係用務 11
６－１　介護従事者等スキルアップ研修費用補助金の問い合わせ対応・受付・審査 11
６－２　松戸市介護職員等永年勤続表彰の問い合わせ対応・受付・審査 11
第２章　認定審査業務 12
１　要介護認定申請 12
１－１　　申請受付 12
１－２　入力 13
２　介護認定調査関連 14
２－１　調査依頼 14
２－２　調査票内容確認 15
２－３　調査票未回収確認 15
３　主治医意見書関連業務 15
３－１　主治医意見書の作成依頼 15
３－２　主治医変更等の対応 15
３－３　意見書内容確認・入力 16
４　電話対応 16
４－１　認定審査事務に係る電話対応 16
５　介護認定審査会準備（通常案件） 17
５－１　一次判定の登録（日次） 17
５－２　審査会割り当て 17

５－３　審査会資料内容確認 17
６　介護認定審査会準備（簡素化案件） 18
６－１　簡素化対象確認 18
６－２　審査会資料内容確認 19
７　介護認定審査会結果通知 20
７－１　結果通知の発送 20
７－２　主治医への結果通知の発送 20
８　その他の通知、提供業務等 20
８－１　意見書催促の発送 20
８－２　延期通知の発送 21
８－３　更新勧奨通知の発送 21
８－４　無資格者（原発特例者等）に係る業務 21
８－５　ちば障害者等用駐車区画利用証制度に係る業務 22
９　主治医意見書作成料支払 22
９－１　請求書確認 22
９－２　未払い管理 22
10　認定調査委託料支払 22
10－１　認定調査委託料支払 22
11　個人情報提供 23
11－１　個人情報提供（居宅介護支援事業所等） 23
11－２　個人情報開示 23
11－３　第三者行為の求償に係る介護認定審査会資料出力事務 24
12　障害者控対象者認定 24
12－１　障害者控除対象者認定 24
13　おむつ代医療費控除 24
13－１　おむつ代医療費控除 24
第３章　介護予防・日常生活支援総合事業 25
１　事業対象者関連業務 25
１－１　基本チェックリスト等の入力業務（日次処理） 25
１－２　更新通知の発送業務（随時処理） 25
１－３　被保険者証の再発送業務（随時処理） 25
第４章　給付業務 26
１　居宅介護サービス計画等の作成届 26
１－１　届出受付（窓口・郵送・オンライン） 26
１－２　翌月入力ファイルの処理 27
１－３　保留ファイルの処理 27

１－４　住所地特例の処理 27
１－５　月末の届出チェック 27
１－６　事後処理 28
２　高額介護サービス費業務 28
２－１　支給申請受付 28
２－２　勧奨通知発送 29
２－３　決定通知書発送 30
２－４　振込エラー対応 30
３　高額医療合算介護サービス費業務 31
３－１　支給決定 31
３－２　振込エラー対応 31
４　負担限度額認定業務 31
４－１　負担限度額認定（更新申請） 32
４－２　負担限度額認定（新規申請） 34
５　過誤申立業務 34
５－１　申請受付（窓口・郵送・松戸市オンライン申請システム） 34
５－２　入力業務 35
６　福祉用具貸与例外給付業務 35
６－１　受付業務（窓口・郵送・松戸市オンライン申請システム） 35
６－２　例外給付について問い合わせ対応（窓口・電話） 35
７　適正化業務 36
７－１　縦覧点検 36
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 37
10　住宅改修費支給業務 38
10－１　事前申請・審査 38
10－２　事後申請・審査 39
10－３　決定通知 39
11　受領委任払登録業務 40
11－１　新規受領委任払事業者登録（8 月・1 月頃） 40
11－２　更新受領委任払事業者登録（3 年毎・2 月、次回令和 11 年 2 月頃予定） 40

12　軽度生活援助業務 41
12－１　申請受付（窓口・郵送・松戸市オンライン申請システム） 41
12－２　発送（随時） 41
12－３　認定Ｃ（介護独居者）に係る要介護（要支援）認定情報確認 42
12－４　更新発送（12 月下旬から作業） 42
12－５　実績確認・実績入力 42
12－６　住基資格異動者の抽出 42
13　家族介護用品支給業務 42
13－１　新規申請（窓口・郵送・松戸市オンライン申請システム） 42
13－２　発送 43
13－３　例月作業 43
13－４ａ　更新作業（3 月末発送） 43
13－４ｂ　更新作業（7 月末発送） 43
13－５　書類整理 44
13－６　支給券印刷 44
14　住宅改修助成金支給業務 44
14－１　事前申請 44
14－２　事後申請 45
15　受給者台帳業務 45
15－１　受給者異動情報確認 45
15－２　給付実績取込エラーリスト 46
16　介護サービス相談員業務 46
16－１　派遣活動報告 46
16－２　連絡会・合同意見交換会等 47
16－３　覚書締結 47
17　緊急通報装置設置業務 47
17－１　申請書類の受付 47
17－２　電話対応、データ修正 48
17－３　新規申請入力・発送 48
17－４　住基資格異動者の抽出 48
17－５　民生委員への廃止連絡（月末） 49
17－６　税情報の確認（例年 5 月末頃） 49
18　訪問理容出張費助成 49
18－１　申請受付（窓口・郵送・松戸市オンライン申請システム） 49
19　配食サービス業務 49
19－１　書類受付（配食サービス利用申請書・配食サービス利用者台帳兼相談票・変更

届・中止届）……49
19－２　配食サービス実績確認・入力……49
19－３　配食サービス券販売状況入力……49
20　その他……49
第５章　資格保険料業務……51
１　被保険者証発行……51
１－１　被保険者証再交付（電話分）……51
１－２　被保険者証再交付（郵便分、窓口分）……51
１－３　被保険者証回収……51
２　住所地特例施設入退所連絡票……52
２－１　入退所連絡票処理……52
３　送付先変更……52
３－１　申請受付……52
３－２　電話及び窓口での問い合わせ対応……52
４　住所地特例……53
４－１　電話及び窓口での問い合わせ対応……53
５　資格取得及び喪失……53
５－１　電話及び窓口での問い合わせ対応……53
６　口座振替関連業務（口座振替・ペイジー・WEB 口座振替）……53
６－１　窓口ペイジー受付……53
６－２　口座振替依頼書……53
６－３　電話及び窓口での問い合わせ対応……54
６－４　振替不能者についての対応……54
７　当初賦課……54
７－１　電話及び窓口での問い合わせ対応……54
８　例月賦課……54
８－１　電話及び窓口での問い合わせ対応……54
８－２　資材準備……54
８－３　納入通知書・納付書印刷、封入……54
９　督促状……54
９－１　電話及び窓口での問い合わせ対応……54
10　催告書……54
10－１　電話及び窓口での問い合わせ対応……55
11　特別徴収決定通知……55
11－１　電話及び窓口での問い合わせ対応……55
12　納付書再発行……55

12－１　納付書再発行 55
13　保険料納付済確認書に関すること 55
13－１　電話及び窓口での問い合わせ対応 55
14　負担割合証 55
14－１　負担割合証再交付（電話分） 55
14－２　負担割合証再交付（郵便分、窓口分） 56
14－３　負担割合証回収 56
14－４　電話及び窓口での問い合わせ対応 56
15　生活保護受給者関係 56
15－１　開始廃止、督促・催告停止/解除の入力、口座振替確認（開始者）及び減免対象者の確認業務 56
16　返戻・実態調査・公示送達 57
16－１　調査手順 57
17　介護保険料還付 57
17－１　還付設定等 57
第６章　事業者関係業務 58
１　調査 58
１－１　利用状況調査 58
１－２　利用動向調査 58
１－３　居宅介護支援事業所等調査事務 58
２　運営推進会議 59
２－１　議事録の処理 59
第７章　その他 60
１　窓口及び電話での引継ぎ及び転送について 60

第１章　庶務業務

１　課内共通

１－１　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、使用するネットワーク端末を起動し、業務に必要な機器等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・連絡便等の処理

ア　2-1 の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　受信済ＦＡＸを、１日複数回出力し、整理をすること。

（３）業務終了事務

業務終了後、パソコンの電源を切ること。

１－２　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「各種帳票等リスト」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、必要に応じて本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

審査等が終了した書類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、松戸市職員（以下、「本市職員」という）と相談し、保管場所を確認すること。

２　郵便物関係

処理区分：日次処理
業務概要：郵便物の取扱いについては「文書の収受・発送の手引き」に基づき行うこと。
※仕様書 1-(9)に記載のとおり、仮庁舎へ移転することから、郵便物関係の運用方法は、現行内容から変更となる可能性がある。

２－１　郵便物受取、仕分け、配送

（１）毎日 11 時半ごろに松戸市総務部総務課（以下、「総務課」という。）等より郵便物及び、各支所からの連絡物等を回収し、開封し、各業務担当へ分配すること。
本手順書に定めのない事項に関する郵便物は本市職員へ受け渡すこと。
（２）開封時に本市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。

２－２　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、指定の場所へ運搬し、差出票に本市職員の確認（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。
ア　第 2 章　8-3　更新勧奨通知の発送
イ　第 4 章　2　　高額介護サービス費業務
ウ　第 4 章　3　　高額医療合算介護サービス費業務
エ　第 4 章　4　　負担限度額認定業務
オ　第 4 章　12　軽度生活援助業務
カ　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）	介護保険運営協議会業務郵便物
任意事業費（特別会計）	任意事業郵便物 ※配食サービス業務、介護給付費等費用適正化事業、介護相談員派遣事業、家族介護慰労金支給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。

なお、科目等の変更があった場合は、別途本市より通知する。

3　課内庶務

処理区分：随時処理

3－1　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すること。

（2）介護保険課の再生紙ごみを毎月の搬出日に指定の搬出場所まで運ぶこと。
本市が指定する場所にて発生する再生紙ごみ等については、適切に処理すること。

3－2　機密ごみ廃棄申請・廃棄

毎月期日までに、履行場所における機密ごみの箱数を記録すること。

3－3　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」、認定申請書等について、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。

4　施設整備

処理区分：随時処理

4－1　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。当月末までに本市担当職員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。

5　審議会運営補助用務

処理区分：随時処理

5－1　審議会議事録案の作成

松戸市介護保険運営協議会及び松戸市老人福祉施設等整備事業者先行委員会会議終了後に、本市が提供する音声データ、松戸市 AI 議事録作成支援システムのデータ及び資料等をもとに議事録案を作成し、データ提供後から 3 週間以内に完成させ、本市職員へ提供すること。

6　介護人材関係用務

処理区分：随時処理

6－1　介護従事者等スキルアップ研修費用補助金の問い合わせ対応・受付・審査

松戸市介護従事者等スキルアップ研修費用補助金要綱に基づき、
問い合わせ対応、申請書の受付・審査・不備対応を行い、受付台帳（Excel）に入力を行うこと。入力後、受け付けた申請書類を本市職員へ渡すこと。交付決定後の手続きは本市職員が行うため、必要に応じて連携し対応すること。

6－2　松戸市介護職員等永年勤続表彰の問い合わせ対応・受付・審査

松戸市介護職員等永年勤続表彰実施要綱に基づき、問い合わせ対応、推薦書・経歴書の受付・審査・不備対応を行い、受付台帳（Excel）に入力を行うこと。対象者決定後の手続きは本市職員が行うため、必要に応じて連携し対応すること。

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.	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	第 1 号・2 号被保険者の確認をし､第 2 号被保険者については、特定疾病名を記載し、資格情報の確認を本市職員へ依頼すること。 また、生活保護受給者の第 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。また、主治医がいないと言う被保険者については、意見書を作成してくれる主治医がいないと申請が出来ない旨の説明をしたうえで、受診勧奨を行うこと。併せて、総合事業（地域包括支援センター）についての案内も行うこと。
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。
⑧	交通事故等第三者から被害を受けたことが原因で、介護保険サービスが必要になった申出を受けた場合は、給付担当に引き継ぐこと。

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）各業務担当本市職員への案内

各業務については、各業務担当の本市職員へ引き継ぐこと。（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については、本市職員がシステムから申請書及び添付書類を印刷し、受託者へ連携するので、書類を受け取り前述の 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　システム未登録の医療機関（正式名称）・医師（氏名）については、システムへの入力により、登録を行うこと。医療機関の新規登録にあたっては、重複を防ぐため、予め本市職員に登録有無などの確認を行うこと。

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、本市が指定する場所に保管すること。

NO.	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

NO.	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、翌開庁日の割当が終わり次第、本市職員に報告すること。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　市内事業所への依頼については、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　市内事業所への調査依頼を電話等用いて確認し、調査依頼票を郵送または受託者が用意した複合機を用いてFAXすること。

ウ　市外事業所への調査依頼を電話及び郵送等で依頼すること（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番号を受託者が用意した複合機に登録し、登録完了後に本市職員に報告すること。

（3）事務受託法人への調査依頼

ア　毎月の依頼件数については、年度当初に市職員と協議すること。

イ　調査依頼はレターパックライト等を用いて郵送により行うこと。郵送頻度は、週２回とするが、市職員と協議の上、変更は可能とする。

（4）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こと。

ウ　本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

（5）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。

（6）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こと。
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	がん末等至急案件で「末期」「余命」等の記載が無い場合は、電話連絡により確認をし、必要に応じて補記すること。
④	個人情報に関する事項はマスキングすること。(約 350 件／月)
⑤	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。
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：日時処理
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について、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 調査日朝の電話折り返し（調査当日に着信があった）
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

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

（1）通常案件

一次判定の結果をもとに、申請日の古いもの、申請区分等を考慮し、介護度が偏らないように割り当てを行うこと。

なお、審査会委員に関連する案件は、当該委員が所属する審査会（部会）に割り当てを行わないこと。

（2）がん末期等案件

がん末期等至急案件がある場合は、当日追加分として割り当てを行うこと。

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４０件分の審査会資料（今後見直す可能性あり）

（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）

NO.	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	第 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）

NO.	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）

NO.	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 か月以上はなれていないこと。
⑭	第 2 号被保険者の場合、特定疾病名に該当する病名が、「1.の傷病に関する意見(1)診断名 1.」欄に記載されていること。確認が必要な場合は医療機関に連絡すること。
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)または「5.特記すべき事項」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、希望する審査会委員用の資料を作成し、郵送すること。

また、審査会委員から調査票等の内容について指摘があった場合は、必要に応じて関係機関等に確認を行い、資料の内容や一次判定が変更となった場合は、本市認定業務担当職員と共有し、本市職員から審査会委員へ情報共有する。

なお、当日の審査会開始前に電子審査会システムで変更後の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。最終的には不要となる予定。

（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。
対象案件がある場合は審査会に組み込む。

６－１　簡素化対象確認

審査会開催日前日までに、一次判定の結果をもとに簡素化対象を検索し、対象案件があれば、審査会への割り当てを行うこと。

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）

NO.	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	第 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）

NO.	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・ないに関わらず、6 群の特記事項に記載があること。

（主治医意見書）

NO.	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 か月以上はなれていないこと。
⑭	第 2 号被保険者の場合、特定疾病名に該当する病名が、「1. の傷病に関する意見(1)診断名 1.」欄に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)または「5. 特記すべき事項」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、簡素化から除外した場合は、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：結果通知等の郵送等関連する作業。

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、毎月の搬出日に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ものについて、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Excel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または電話連絡すること。

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。
申請から認定までの期間が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。
また、一度延期通知を送付したが、当該延期通知記載の処理見込期間を超える見通しの案件については、再度延期通知を送付すること。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、翌々月末に有効期間が満了する被保険者をリストアップして通知書を出力し、申請書一式と共に発送日の前日までに封入・封緘すること。発送日については、本市職員が作成する発送予定表により確認すること。
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	原発避難者特例法等無資格者は、発送しないこと。
④	発送前日の前日までに郵便差出票を作成し、本市職員へ提出すること。
⑤	本市職員の決裁完了後、更新勧奨通知を郵送すること。
⑥	「あて所不明」で書類が返戻された場合は、都度、被保険者等に連絡をし、居住状況等を確認の上、再送付等すること。また、必要に応じて、送付先変更を案内し、変更届が提出された場合は、新しい送付先へ再送付等すること。

８－４　無資格者（原発特例者等）に係る業務

処理区分：随時処理

業務概要：東日本大震災、能登半島地震等の無資格者に係る要介護認定等の業務。（年数件）

NO.	内容
①	申請者からの申告等があり、本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被保険者番号（９から始まる番号）を附番するので、その番号により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。割当をする部会の最後の案件にすること。 原則、割当をした該当部会にはがん末期の案件等当日追加案件を割当しないこと。 ただし、当日追加案件が多いなど、割当する必要がある場合は、認定審査職員と相談し、がん末期等当日追加案件を無資格者案件の後に追加する。

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、千葉県の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 Excel の一覧として実績を作成すること。
③	３ケ月に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（意見書料、診断・検査費用等）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し、再提出が必要な場合は、依頼文と請求書を郵送するか、ホームページからのダウンロードを案内すること。
③	請求書記載の口座と登録口座の照合をすること。
④	請求書の金額をシステムに入力すること。
⑤	正しい請求書については、本市職員に受け渡すこと。
⑥	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。

10－1　認定調査委託料支払

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不備箇所を明記し、請求書不備をまとめて本市職員に受け渡すこと。
⑤	正しい請求書については、まとめて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（居宅介護支援事業所等）

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。（オンラインを含む）

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、受取りに来た者の本人確認をすること。 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　個人情報開示

処理区分：随時処理

業務概要：申請のあったものに対する審査会資料写し、認定履歴の交付。

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書類（３部）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　第三者行為の求償に係る介護認定審査会資料出力事務

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対する審査会資料写しの交付。

NO.	内容
①	認定業務担当より、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依頼を受理すること。
②	11－２　個人情報開示の②～⑦と同様に実施すること。

12　障害者控対象者認定

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。（オンライン含む）

12－１　障害者控除対象者認定

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。（オンライン含む）

13－１　おむつ代医療費控除

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。

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：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）

高齢者支援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、高齢者支援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	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）。
③	入力の終わった基本チェックリスト（写し）は 4 か月間保管後、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、リストを高齢者支援課に提出する。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 25 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

介護報酬改定等により、手順が変更になる場合は、マニュアルの指示に従うこと。

１　居宅介護サービス計画等の作成届

処理区分：日時処理
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。

また、事業対象者については、関係部署から届いた届出書を本市職員が処理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、月末締めの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〇、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。

※青〇・・・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、青〇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）青〇	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、青〇確認済ファイル

	未チェックファイル	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。 ・申立人の続柄は 3 親等以内の血族か。異なる場合は遺言書等相続がわかる書類の添付があるか。 ・「口座名義人」は申立人と同一か。 ※ご逝去の連絡が来た際、高額介護サービス費の対象になっているか確認し、必要があれば記載してもらい受け付けること。（郵送可能）
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 ・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本市職員から受領するオンライン申請基盤システムによる申請書を 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。また、2 か月毎にまとめて紙ファイルにつづること。

２－２　勧奨通知発送

（1）勧奨通知発送データ作成

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。

（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

適宜封筒の残数を把握し、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　（1）で作成したリストのうち、差分対象者及び生活保護者分・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（1）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 10 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

（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、合致していれば封緘すること。

（３）封筒の搬出

適宜封筒の残数を把握し、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

本市職員より、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 ｲ2 ｲ2-2(3)下段参照　（郵便局持ち込み）

２－４　振込エラー対応

本市職員より振込不能分書類（「口座振替照会通知書」または「受信モニター（代用振替収入伝票)」）を受領後、内容を振込エラーリスト（Excel）へ入力すること。「受信モニター（代用振替収入伝票)」で受領したものについては、「口座振替照会通知書」へ記載事項を転記をすること。

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）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
（ア）職員から受け取った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。
（イ）（ア）で引抜いた申立書や委任状の写しをとること。
（２）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
適宜封筒の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。
（３）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。
（４）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　2 2-2 参照、また発送物が 500 通以上は第 1 章 2 2-2(3)下段参照（郵便局持ち込み）。

３－２　振込エラー対応

本市職員より振込不能分書類（「口座振替照会通知書」または「受信モニター（代用振替収入伝票）」）を受領後、内容をリストへ入力すること。「受信モニター（代用振替収入伝票）」で受領したものについては、「口座振替照会通知書」へ記載事項を転記すること。

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、特例減免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 2 2-2(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変え、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

（ア）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。

（イ）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 2 2-2(3)下段参照　（郵便局持ち込み）

（ウ）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	・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	・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

（ア）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。

（イ）封緘した封筒を郵送すること。また、発送日を Excel の一覧表に記録すること。

（ウ）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	・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	・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・松戸市オンライン申請システム）

（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・松戸市オンライン申請システム）

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） ※継続の場合、(1)は不要 (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	職員に渡す。

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）電話連絡
本市職員が提供した過誤申立書に基づき、事業所へ電話連絡
（2）集計
本市職員が提供した過誤申立一覧表に過誤額及び再請求状況を入力

7－2　医療費突合

（1）電話連絡
本市職員が提供した過誤申立書に基づき、事業所へ電話連絡
（2）集計
本市職員が提供した過誤申立一覧表に過誤額及び再請求状況を入力

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、完了してからイへ。
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者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

提出書類をステープラー留めし、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。

（２）システム入力

ア　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
（ア）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。
（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）送付先が登録されている場合は、送付先に送付すること。
（エ）振込日（毎月 10 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

（ア）同一事業者については、同じ封筒に封入すること。
（イ）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（着工前に事業者等から提出される住宅改修事前申請を受け、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適切に施工がなされているかを確認し、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）に被保険者情報等を入力すること。

（３）事前一次審査及び着工許可
ア　事前一次審査
（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をすること。
（ウ）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。
（エ）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。
（オ）確認後、住宅改修受付管理台帳（Excel）に確認日の入力をすること。
（カ）一次審査完了後、本市職員に二次審査を依頼すること。

イ　着工許可

（ア）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）
（イ）電話での連絡希望者には電話連絡を行う。
（ウ）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

（ア）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ステープラー留めすること。
（イ）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。
（ウ）確認後、住宅改修受付管理台帳（Excel）に確認日と締め月を入力すること。

イ　システム入力

（ア）システムに申請情報を入力・確認すること。
（イ）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・ステープラー留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 11 年 2 月頃予定）

（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・ステープラー留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】

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）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。

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。

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

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・松戸市オンライン申請システム）

（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「利用助成券の交付について」「宛名印刷済み封筒」を本市職員から受け取り「軽度生活援助サービスのご利用について（案内文）」、「ミニ援助券の書き方」、指定の枚数の「ミニ援助券」とともに封入・封緘し、郵送すること。「軽度生活援助サービスのご利用について（案内文）」「ミニ援助券の書き方」については適宜残部を確認し印刷すること。

12－３　認定Ｃ（介護独居者）に係る要介護（要支援）認定情報確認

（１）認定Ｃ（介護独居者）について当月に要介護（要支援）
　　認定有効期間の終了を迎えるものについて、毎月 20 日過ぎに軽度生活援助申請管理台帳（Excel）からデータを注出し、市職員に情報提供を行うこと。

（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 2 2-2(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・松戸市オンライン申請システム）

（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 2 2-2 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 7 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 8 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 2 2-2(3)下段参照　（郵便局持ち込み）

13－４b　更新作業（7 月末発送）

8 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 7 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、7 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 2 2-2(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。

13－６　支給券印刷

松戸市紙おむつ等支給券の残量は適宜、本市職員に報告し、依頼があった際には、印刷を実施すること。

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（着工前に事業者等から提出される住宅改修助成金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適切に施工がなされているかを確認し、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・松戸市オンライン申請システム）

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

提出書類をステープラー留めし、住宅改修助成金支給管理台帳（Excel）に情報を入力すること。

ウ　納税状況照会依頼書を作成し、本市職員に引き継ぐこと。また、返却された同依頼書をファイルに綴り、保管すること。

（２）事前一次審査及び着工許可

ア　事前審査

（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等を用いて精査をすること。
（ウ）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。
（エ）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。
（オ）確認後、住宅改修助成金支給管理台帳（Excel）に確認日の入力をすること。
（カ）一次審査完了後、本市職員に二次審査を依頼すること。

イ　着工許可

（ア）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）

（イ）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。
（ウ）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・松戸市オンライン申請システム）
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ステープラー留めすること。
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）に申請情報と締め月を入力すること。
エ　申請書類一式を本市職員へ渡し、二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	共同処理用受給者異動連絡票（5C1）

15－2　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。

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・ステープラー留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）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：随時処理（17-１、17-２）
週次処理（17-３、17-４）
月次処理（17-５）　年次処理（17-６）

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　申請書類の受付

窓口もしくは郵送で提出される下記の書類の受付を行うこと。

申請書に不備がないかを確認し、緊急通報装置の申請の場合はシステムで要件に適合するかを確認すること。

NO.	**提出書類**
①	松戸市緊急通報装置貸与・緊急時通報システム利用申請書 （2 枚両面 4P）
②	確認証（確認証の提出が必要な場合のみ）
③	ひとり暮らし高齢者状況報告書※

※「ひとり暮らし高齢者状況報告書」は、以下の業務のうち 17-3（１）新規、17-2（３）廃止の台帳入力（修正）のみ行う。17-3（１）は入力後、他の申請書類と共に本市職員に申請書を渡す。

制度説明等の際、適宜以下の書類を活用すること。

・松戸市緊急時通報システムのご利用について

・民間の緊急通報サービス一覧

17－２　電話対応、データ修正

下記のような市民や民生委員等からの電話に対応すること（同内容の窓口対応含む）。

（１）新規申請希望

システム及び台帳で対象者の状況を確認し、本市職員と連携する。

（２）制度適用対象者か確認要望

民生委員から確認の電話が入った場合、システムで検索し支給対象か否かを回答する。

（３）廃止希望

連絡者と廃止手続きの案内及び廃止日等の情報を確認し、台帳等に情報入力後、本市職員と連携する。

（４）登録情報変更希望

変更内容を確認し、台帳等に情報入力後、本市職員と連携する。

（５）市内転居

転居に伴い廃止する場合は、（３）廃止希望の処理を行う。

転居日程等の情報を確認し、台帳等に情報入力後、本市職員と連携する。

（６）その他の問い合わせ

一般的な問い合わせについてはその場で回答して差し支えないが、本市職員に繋ぐ必要があると判断したものについては本市職員に繋ぐこと。

17－３　新規申請入力・発送

（１）審査・入力

ア　要件に適合するかを確認し、システム画面を印刷、申請書にクリップ止めをする。

イ　入力用台帳に入力を行う。

ウ　台帳から入力データを抽出し設置者一覧にシートを作成、申請書とシートを１部コピーし、システム印刷画面と共に本市職員へ渡す。

（２）本市職員から発送リストと決定通知書を受け取り、同封物と共に封入・封緘・発送を行う。

送付先	発送書類
民生委員宛	緊急通報装置貸与決定のお知らせ
利用者宛	松戸市緊急通報装置貸与決定（却下）通知書 緊急通報装置貸与決定通知書を受けた方へ

17－４　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、17―２（３）下段と同様の処理を行う。また、ひとり暮らし登録者についても入力台帳の修正を行う。

17－５　民生委員への廃止連絡（月末）

廃止した利用者の地区の民生委員に廃止連絡の手紙を送付する。

本市職員から手紙・封筒を受け取り封入・封緘・発送処理を行う。

17－６　税情報の確認（例年 5 月末頃）

住民税課税年度が新年度に更新されたデータを元に課税区分を判定する。

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・松戸市オンライン申請システム）

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　配食サービス業務

処理区分：随時処理

業務概要：在宅高齢者に対して、夕食を手渡しすることで安否確認を行う業務。

19－１　書類受付（配食サービス利用申請書・配食サービス利用者台帳兼相談票・変更届・中止届）

窓口で配食サービス利用申請書・配食サービス利用者台帳兼相談票、配食サービス変更届（利用日・事業者変更）、（被保険者情報）、配食サービス中止届の提出がある場合、本市職員へ引き継ぐこと。

19－２　配食サービス実績確認・入力

本市職員の指示により、配食サービス券に記載されている内容と実績一覧表を照合する。照合した結果を職員に報告する。本市職員の指示により、配食サービス台帳（Excel）に実績を入力する。

19－３　配食サービス券販売状況入力

事業者から提出された券販売報告書の内容を、〇年度券販売報告書（Excel）に入力する。

20　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、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、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システムの業務画面に入力する。
（３）発行、引渡
ア　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、本市職員に引渡す。

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システムの業務画面に入力すること。
（３）発行、引渡
ア　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、本市職員に引渡すこと。

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
　システムの業務画面に返却日を入力すること。
（３）引渡
　上記の介護保険被保険者証原本を介護保険課に運搬し、本市職員に引渡すこと。

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
システムの業務画面に当該市施設入退所者入力をすること。

（4）引渡
上記の入退所連絡票原本を介護保険課に運搬し、本市職員に引渡すこと。

（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　システムの資格送付先へ送付先情報を紐づけする。
イ　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）引渡
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、本市職員に引渡すこと。

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　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、引渡。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。

6－1　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、お客様控をお客様にお渡しする。
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、期別に〇をつけて、受付者の確認印を押す。
オ　モバイル端末を操作し、その都度日計を印刷し、収納機関控にステープラー留めする。
カ　上記収納機関控のコピーを取る。

（3）引渡
上記収納機関控の原本とコピーを介護保険課に引渡すこと。

6－2　口座振替依頼書

（1）引渡
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本市が指定する場所に運搬すること。

（2）入力
ア　上記依頼書をもとに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）引渡
処理済みの依頼書を介護保険課に運搬し、本市職員に引渡すことこと。

６－３　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。

６－４　振替不能者についての対応
振替不能者について、その理由を介護保険システムの特記事項へ入力を行う。

７　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。

７－１　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

８　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。資料の印刷及び封入、
納入通知書・納付書の印刷及び封入。作業手順は別途マニュアルを参照。

８－１　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。

８－２　資材準備
（１）事由ごとに分かれている変更通知同封文について、必要枚数を印刷室にて印刷三つ折りにする。
（２）同封文の枚数に合わせ、パンフレットを準備する。

８－３　納入通知書・納付書印刷、封入
（１）「保険料納付通知書」の発行が必要な対象者の印刷を行う。なお、作成日は必ず納付書発送日とする。
（２）変更通知対象者のうち、こちらで納付書を発行する必要な対象者の印刷を行う。必ず収納状況照会画面を確認してから印刷し、作成日は必ず納付書発送日とする。

９　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。

９－１　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。

10　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。

10－１　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。

11　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。
11－１　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。

12　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。
12－１　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、引渡
　ア　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、本市職員に引渡すこと。

13　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。
13－１　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。

14　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、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、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。
14－１　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システムの業務画面に入力すること。
（３）発行、引渡
ア　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、本市職員に引渡すこと。

14－２　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システムの業務画面に入力すること。
（３）発行、引渡
ア　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、本市職員に引渡すこと。

14－３　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
システムの業務画面に返却日を入力すること。
（３）引渡
上記の介護保険負担割合証原本を介護保険課に運搬し、本市職員に引渡すこと。

14－４　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。

15　生活保護受給者関係

処理区分：随時処理
業務概要：生活保護受給者の保険料に関する業務のうち、開始廃止、督促・催告停止/解除の入力、口座振替確認（開始者）及び減免対象者の確認業務（対象者は本市職員へ報告）。別途マニュアルを参照。

15－１　開始廃止、督促・催告停止/解除の入力、口座振替確認（開始者）及び減免対象者の確認業務
生活保護受給者の保険料に関する業務のうち、開始廃止、督促・催告停止/解除の入力、口座振替確認（開始者）及び減免対象者の確認業務（対象者は本市職員へ報告）。なお、65 歳

以上の対象者を優先的に行う。

16　返戻・実態調査・公示送達

処理区分：随時処理
業務概要：返戻された資料について、特記入力及び管理用 Excel ファイルに対象者情報や経過を入力の上、送付先が判明次第再送。別途マニュアルを参照。
※再送の場合には、必ず同封文を同封すること。

16－１　調査手順

（１）宛名照会で対象者を検索
（２）宛名照会で資格喪失者であった場合
ア　死亡している場合→送付する必要なし
イ　転出している場合→転出先へ
（３）現存者の場合
ア　生保受給確認
生保受給者である場合、担当ＣＷに住所変更か送付先変更を依頼、変更を確認後、再送する。
イ　本人の所在を確認できそうな連絡先に確認
例：送付先の連絡先、認定画面情報（立会人）、入所施設や居宅のケアマネジャー等
※なお、調査により本人の所在が分かった場合でも、送付先変更依頼届の提出がない限り再送は行えないので注意。

17　介護保険料還付

処理区分：随時処理
業務概要：還付設定入力及び確認作業。

17－１　還付設定等

（１）「還付設定候補者リスト」の還付設定
「還付候補者」について還付設定入力および確認を行う。
（２）年金機構からの通知処理の実施。
年金機構から受理した返納金内訳書を参照し、システムへ返納設定・還付設定を行う。
（３）還付充当バッチ処理対象者リストの確認。
還付充当バッチ処理対象者リストを参照し、生活保護及び未納の確認を行う。

第６章　事業者関係業務

１　調査

処理区分：月次処理
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

１－１　利用状況調査

（１）受付・調査表の回収
　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。また、調査表を提出していない事業所に対して、提出するよう催促すること。

（２）一覧表作成
ア　保管された介護サービス事業所から返送された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、①利用状況結果(Excel 表)、②地密 DS 利用状況調査結果(Excel 表)、③広域 DS 利用状況調査結果(R●.3.31 時点)　修正版（Excel 表)、④（集計結果表）特養利用状況（Excel 表）を速やかに作成すること。

１－２　利用動向調査

（１）受付・調査表の回収
　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。また、調査表を提出していない事業所に対して、提出するよう催促すること。

（２）一覧表作成
ア　保管された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（Excel）を速やかに作成すること。

１－３　居宅介護支援事業所等調査事務

（１）居宅介護支援事業者調査
　毎月、月末に翌月 1 日時点でのケアマネジャー数（主任ケアマネジャー含む）及びケアプラン(居宅介護支援・介護予防支援)の新規受け入れ可能数を回答する調査票を、市から提供された送付先一覧に基づき FAX 送付する。回答の受付については、FAX もしくはメールにて行う。回答のない事業所については、個別に電話連絡を行い、回答を求める。

（２）一覧表作成
　調査結果を毎月 10 日までに、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（Excel）に入力し、本市職員に報告すること。

（３）情報提供
　本市職員確認後、「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 か所の地域包括支援センターに、FAX すること。

（４）小規模多機能型居宅介護・看護小規模多機能型居宅介護一覧作成
ア　1-1(2)ウ①利用状況結果（Excel 表）を使い、小多機・看多機一覧（Excel 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、小多機・看多機一覧（Excel 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。

２　運営推進会議

処理区分：月次処理
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。

２－１　議事録の処理

ア　令和●年度運営推進会議議事録提出状況（Excel 表）を議事録に基づいて作成し、提出状況を入力すること。

イ　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、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。
※電子申請分は本市職員が受付し、印刷して提供する。

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、総務企画担当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こと	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
公募に関すること	地域密着型施設・特別養護老人ホーム等の公募について
介護人材に関すること	人材確保に関する補助金（人材育成事業/喀痰吸引/採用活動経費補助金/介護福祉士国家資格取得支援等）、入門的研修について
介護保険運営協議会に関すること	傍聴について
事業者協議会に関すること	研修会の講師謝礼について
イベントに関すること	はじめての介護講座、介護フェア等について
計画に関すること	介護保険事業計画について

以下は、認定審査担当業務職員へ引継ぎもしくは、転送すること。

項目	内容
認定調査に関すること 主治医意見書に関すること	認定調査の契約手続き、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
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
被保険者のご逝去に伴う案内	要介護認定申請中の対応確認

以下は、資格保険料担当業務職員へ引継ぎもしくは、転送すること。

項目	内容
保険料に関すること 電話及び窓口での問い合わせ対応	窓口における現金の取り扱いに関すること、問い合わせに対する回答で判断が必要なもの、第 3 者からの問い合わせ、支援措置対象者に関すること

以下は、給付担当業務職員へ引継ぎもしくは、転送すること。
（業務マニュアルを参照すること）

項目	内容
給付に関すること	給付サービスの苦情に関すること、住宅増改築貸付、介護保険サービス利用者負担軽減事業（社会福祉法人軽減制度）、家具転倒防止器具取付費助成、自己作成、介護給付費通知書について

以下は、事業者関連業務指導監査課職員へ引継ぎもしくは、転送すること。

項目	内容
人員・施設基準について	有資格者でない者がサービスを提供している
	資格の有効期限が切れているのにケアマネとして働いている
	医療行為を無資格者が行なっている
	管理者がいない
	定員を超えて利用者（入居者）が利用している
	ケアマネがいない
	夜勤者がいない
運営指導に関すること	事前提出書類・日程・改善報告書等
変更の届出	管理者や代表者変更、運営規程の変更、ケアマネの入退職等
加算の届出	体制の加算に関する届出
	処遇改善加算に関すること
管理・安全	個人情報管理が不適切
	非常災害対策が未整備
権利擁護	施設従業者による虐待（した・見た・聞いた） （養護者による高齢者の虐待は地域包括ケア推進課）
事故報告	事故報告書の記入方法・届出方法等に関すること
サービス利用関係	日常生活圏域外の地域密着型サービスを利用したい
	転入予定者の地域密着型サービス利用の可否
	他市事業所の利用の可否
その他	デイサービス事業所の宿泊サービスについて

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（訪問 B 型）
	通所型サービス B について（予定）
	介護予防ケアマネジメントの処遇改善加算について