

委託業務項目等一覧

1 各業務に関する共通事項

(1) 全業務に関する共通事項

- ア 委託業務は、介護保険法その他の関係法令を遵守し、適正に執行すること。
- イ 委託業務の処理に当たっては、必要に応じダブルチェックを行うなど、誤りを防止するための適切な体制を構築すること。

(2) 受付業務に関する共通事項

- ア 申請者が、法令上、申請することが可能な者であることを確認すること。
- イ 申請書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかを確認すること。内容が不十分なときは、適宜加筆・修正を求め、又は補記すること。
- ウ 申請に際して必要な書類が添付されているかを確認すること。添付書類が不足又は不適當なときは、適宜追加・差替え等を求めること。
- エ 申請の任に当たっている者が本人であることを確認するための証明書等を提示又は提出させること。
- オ 申請の任に当たっている者が代理人等である場合、その者が正当に代理権等を有しているかを確認すること。
- カ 申請等に付帯する手続の有無を確認し、必要に応じ、申請者等に対し手続を促すこと。

2 介護保険窓口等業務

(1) 介護認定申請（新規・更新・区分変更）等に係る受付及び交付に関する業務

- ア 介護認定申請等に関する説明等
- イ 要介護・要支援認定申請書一式（新規（転入）・更新・区分変更・職権区分変更・取下げ・問診票・送付先変更）の配布及び受付、記載内容の確認及び不備の訂正並びに記載内容変更に係る受付
- ウ 介護予防・日常生活支援総合事業に係る基本チェックリストの受付
- エ 認定申請等における必要情報の聞き取り（申請理由、心身の状況（難聴・認知症の有無）、病歴、ガン末期の対応有無、視覚障がい者、連絡先及び対応者と同席者、調査日時の都合、入退院予定、手術歴（予定）、施設入所予定、サービスの暫定利用予定、夫婦同時申請等）
- オ 障害者控除対象者認定書の交付申請の確認・受付及び認定書の交付
- カ おむつ代に係る医療費控除確認書の交付申請の確認・受付及び証明書の交付

- キ 個人情報の提供（目的外利用に係る開示請求を含む。）に係る確認・申請受付、
交付及び入力等
 - ク 転入転出手続きの確認・受付、書類確認、記載内容の確認及び不備の訂正並
びに転出元市町村等との連絡調整
 - ケ 資格者証等の再交付
 - コ 各種提出書類の受理（調査票、意見書等）
 - サ 支援者リストの交付
 - シ 認定調査依頼書一式の交付
 - ス 各種証の再発行
 - セ その他上記業務に附帯する業務
- (2) 介護保険給付に関する申請等に係る受付業務
- ア 居宅サービス計画作成依頼届出書の受付
 - イ 高額介護サービス費申請、高額介護サービス費上限額確認証の受付
 - ウ 高額医療合算介護サービス費申請の受付
 - エ 福祉用具購入の事前申請及び事後申請の受付
 - オ 住宅改修の事前申請及び事後申請の受付
 - カ 軽度者福祉用具貸与申請の受付
 - キ 負担限度額認定申請（新規・更新）の受付
 - ク 社会福祉法人の利用者負担額軽減申請（新規・更新）の受付
 - ケ 市独自の利用者負担額軽減申請（新規・更新）の受付
 - コ 在宅介護用品支給事業の申請（新規・更新）の受付
 - サ 苫小牧市介護職員研修費等補助事業の申請受付
 - シ 介護サービス事業所等が提出する書類（変更届等）の受付及び取次ぎに関す
る業務
 - ス その他上記業務に附帯する業務

3 介護保険認定業務

- (1) 申請書の内容の確認、入力、振分け等に関する業務
- (2) 認定調査の依頼に関する業務
- (3) 主治医意見書の依頼に関する業務
- (4) 認定申請の取下げに関する業務
- (5) 認定調査票及び主治医意見書の内容確認、入力業務
- (6) 資格喪失者の抽出及び申請処理に関する業務
- (7) 申請内容の変更等に係る関係者との連絡調整

- (8) 処分延期通知書の作成、発送業務
- (9) 更新勧奨に関する業務
- (10) 介護認定審査会の運営準備に関する業務
- (11) 無資格者に係る資格処理及び認定に関する業務
- (12) 認定結果等の本人及び関係機関等への通知に関する業務
- (13) 他市町村や関係機関（部署）からの照会・連絡調整に関する業務
 - ア 転出入に伴う他市町村からの照会事項に対する対応及び保険年金課との連絡調整と処理
 - イ 住所地特例に伴う新旧保険者へ連絡調整及び保険年金課との連絡調整と処理
 - ウ 判定を急ぐケースの対応・リスト並びにシステムへの入力
- (14) 認定の進捗遅延に係る関係機関との連絡調整
- (15) 認定調査・主治医意見書の遅延・変更に関する業務
- (16) その他上記業務に附帯する業務（各種証書類の交付・発送、給付制限含む）

4 介護保険給付業務

- (1) 居宅サービス計画作成依頼届出書の確認、入力業務
- (2) 高額介護サービス費の勧奨通知の送付、申請確認、入力、支給等に関する業務
- (3) 高額介護サービス費上限額確認証の確認、発行等に関する業務
- (4) 高額医療合算介護サービス費申請の確認、入力、支給等に関する業務
- (5) 福祉用具購入申請の確認、入力、支給等に関する業務
- (6) 住宅改修申請の確認、入力、支給等に関する業務
- (7) 住宅改修助成金の申請書送付、申請受付、支給等に関する業務
- (8) 軽度者福祉用具貸与申請の確認、入力業務
- (9) 負担限度額認定申請（新規・更新）の確認、預貯金等の照会、入力等に関する業務及び認定証の交付業務
- (10) 社会福祉法人の利用者負担額軽減申請（新規・更新）の確認、預貯金等の照会、入力等に関する業務及び認定証の交付業務
- (11) 市独自の利用者負担額軽減申請（新規・更新）の確認、預貯金等の照会、入力等に関する業務及び認定証の交付業務
- (12) 負担割合証の発行（新規・更新）、転入処理及び月次処理に関する業務
- (13) 介護給付費通知の作成、発送に関する業務
- (14) その他上記業務に附帯する業務

5 上記以外の介護保険関連業務

- (1) 在宅介護用品支給事業の確認、入力、通知及び連絡等に関する業務
- (2) 苫小牧市介護職員研修費等補助事業の確認、入力、支給等に関する業務
- (3) その他上記業務に附帯する業務

6 その他の業務

- (1) 受電に関する業務（介護保険制度に関する問い合わせ、手続方法その他委託業務全般に関する電話受付及び回答）
- (2) 郵送物の受付及び振分けに関する業務
- (3) 各種パンフレット等の配布等に関する業務
- (4) 委託業務に係る申請書等の書類のファイリング、製本、管理に関する業務
- (5) 市が用意する申請書等及びトナー等の管理・補充
- (6) 業務開始前の窓口及び業務スペースの準備、業務終了後の窓口及び業務スペースの片付け、整理整頓
- (7) 業務開始前の指定されたシステム端末等の起動及び業務終了後の電源切断
- (8) 窓口及び記載台の申請書、消耗品等の補充
- (9) 業務処理実績等の記録
- (10) 市への報告書類等の作成、提出
- (11) 介護保険窓口アンケートの実施等に関する業務

7 参考／RPAを使用している現行業務

- (1) 負担限度額認定申請（年次更新）の入力業務及び認定証の印刷発行業務
- (2) 社会福祉法人の利用者負担額軽減申請（年次更新）の入力業務及び認定証の印刷発行業務
- (3) 負担割合証（新規）の印刷発行業務

予定業務量

1 介護保険窓口等業務

(1) 介護認定申請（新規・更新・区分変更）等に係る受付・交付業務

業務種別	項目	件数（年間）
申請受付等業務	認定申請（新規・更新・区分変更等）の説明・受付	8,600件
	取下げに係る確認・受付	180件
	個人情報提供・開示に係る確認・受付・交付	4,100件
	総合事業チェックリスト申請説明・受付	5件
	障害者控除対象者認定書の申請受付・交付	440件
	おむつ代に係る医療費控除確認書の申請確認・受付・交付	12件
	支援者リストの交付	52件
	認定調査票の受理・引渡し	600件
	各種証の再発行	240件

(2) 介護保険給付に関する申請等に係る受付業務

業務種別	項目	件数（年間）
申請受付等業務	居宅サービス計画作成依頼届出書	2,316件
	高額介護サービス費申請	800件
	高額介護サービス費上限額確認証	180件
	高額医療合算介護サービス費申請	427件
	福祉用具購入の事前申請・事後申請	1,600件
	住宅改修の事前申請・事後申請	各 794件
	軽度者福祉用具貸与申請	各 918件
	負担限度額認定申請（新規）	336件
	負担限度額認定申請（更新）	543件
	社会福祉法人利用者負担額軽減申請（新規）	1,515件
	社会福祉法人利用者負担額軽減申請（更新）	213件
	市独自の利用者負担額軽減申請（新規）	362件
	市独自の利用者負担額軽減申請（更新）	83件
	在宅介護用品支給事業申請	182件
	介護職員研修費等補助事業申請	55件

2 介護保険内部業務

(1) 介護認定に係る業務

業務種別	項目	件数 (年間)
申請処理業務	申請書の内容確認・入力・振分け	8,600件
	認定調査の依頼に関すること	8,600件
	意見書の依頼に関すること	8,600件
	調査員・主治医との連絡調整に関すること	696件
	総合事業の入力および結果通知	5件
	申請取下げに係る連絡調整・処理	180件
	認定調査の受領・確認・入力 (読込)	8,600件
	主治医意見書の受領・確認・入力 (読込)	8,600件
	生活支援室からの申請受付・入力	75件
	生活支援室からの2号資格取得処理	20件
	申請者の喪失確認・連絡調整・処理	200件
	資格喪失者の認定情報確認・連絡調整・処理	48件
	転入申請の処理・結果通知	120件
	延期通知	180件
	認定結果通知	8,600件
	主治医への認定結果通知	3,600件
	更新勧奨	1,020件
	送付先変更者の入力	2,000件
	支援者リストの作成	364件
	給付制限対象者の認定管理	24件
審査会資料作成	910件	
審査会資料送付	910件	
審査会事務局資料準備	364件	

(2) 介護給付等に係る業務

業務種別	項目	件数 (年間)
申請入力・認定証発行等業務	居宅サービス計画作成依頼届出書入力	2,316件
	高額介護サービス費の勧奨通知の送付・申請確認・入力等	800件
	高額介護サービス費上限額確認証の発行等	180件
	高額医療合算介護サービス費申請の確認・入力・支給等	1,600件
	福祉用具購入申請の確認・入力・支給等	794件

	住宅改修申請の確認・入力・支給等	9 1 8 件
	住宅改修助成金の申請書送付・申請受付・支給等	1 0 0 件
	軽度者福祉用具貸与申請の確認・入力	3 3 6 件
	負担限度額認定申請（新規）の確認・入力・認定証交付等	5 4 3 件
	負担限度額認定申請（更新）の確認・入力・認定証交付等	1, 5 1 5 件
	社会福祉法人利用者負担額軽減申請（新規）の確認・入力・認定証交付等	2 1 3 件
	社会福祉法人利用者負担額軽減申請（更新）の確認・入力・認定証交付等	3 6 2 件
	市独自利用者負担額軽減申請（新規）の確認・入力・認定証交付等	8 3 件
	市独自利用者負担額軽減申請（更新）の確認・入力・認定証交付等	1 8 2 件
	負担割合証（新規）の発行	2, 2 8 5 件
	負担割合証（更新）の発行	9, 7 8 4 件

3 その他の業務

業務種別	項目	件数（年間）
申請入力等業務	在宅介護用品支給事業の入力・通知	3 6 0 件
	介護職員研修費等補助事業の入力・支給等	5 5 件