

## 事務処理要領（認定係分）

### 1 窓口受付・相談

#### （１）介護保険要介護・要支援認定申請書等の受付・相談

- ①申請書に必要事項が記入されているか確認する。
- ②申請書に必要事項が記入されていない場合や申請書を持参していない場合は記入の案内を行う。
- ③申請についての問い合わせ、相談を行う。

#### （２）ケアプラン作成のための資料請求書の受付・資料作成・発行

ケアマネージャー及び長寿サポートセンター職員が持参する請求書の内容を確認し、対象資料を出力して手交する。

#### （３）送付先変更に関する相談・受付

#### （４）認定結果通知（留め置き分）の引き渡し

#### （５）介護認定審査会の日程問い合わせ対応

### 2 受電対応

#### （１）一次受電

係にかかってきた電話を受電し用件を確認し、下記（２）から（４）については対応し、下記以外は区職員へ取り次ぐ。

#### （２）介護認定申請相談

介護認定申請についての相談に対して申請案内を行い、必要に応じて申請書の送付準備を行う。

#### （３）介護認定審査会日程確認対応

介護認定審査会の日程確認について、審査会日及び認定結果通知発送日について回答する。

#### （４）送付先変更届に関する相談及び送付先変更届書の送付準備

送付先変更の相談について案内を行い、必要に応じて送付先変更届の送付準備を行う。

### 3 主治医意見書関係

#### （１）主治医意見書作成依頼書及び主治医意見書の出力と送付準備

- ①区が指定した対象者について、主治医意見書作成依頼書を出力する。
- ②区が指定した対象者について、主治医意見書OCR用紙に出力する。

- ③主治医意見書作成依頼書と主治医意見書をセットにして三つ折にし、返信用封筒を合わせて封入封緘する。
- (2) 主治医意見書の開封仕分けと内容確認
  - ①区に返送された主治医意見書返信用封筒を開封し、2号被保険者分は一旦区職員に引き継ぐ。
  - ②開封した主治医意見書に記入漏れがないか確認し、記入漏れについては医療機関に電話で確認する。
  - ③確認済の主治医意見書をスキャナーで読み込み、データを作成する。
  - ④主治医意見書と作成したデータを点検する。
  - ⑤読み込んだ主治医意見書は番号順に並べ替え保管する。
- 4 督促
  - (1) 主治医意見書依頼中で一定期間が経過した医療機関に対して電話で作成状況の確認を行う。
  - (2) 主治医意見書依頼中で一定期間が経過した医療機関に対して督促の手紙を作成し、封入封緘する。
- 5 郵送等によるケアプラン作成のための資料請求書の受付・資料作成・発送準備
  - 郵送や交換便で届いた請求書の内容を確認し、対象資料を出力して封入封緘する。
- 6 認定結果通知発送準備
  - 区が指定した対象者について、認定結果通知書、介護保険被保険者証、負担割合証、案内書類数点を合わせて封入封緘する(案内書類の印刷を含む)。
- 7 更新案内通知発送準備
  - 区が出力した更新案内通知書、更新申請書、案内書類数点を合わせて封入封緘する。
- 8 認定結果延期通知発送準備
  - 通知発送対象者を介護認定支援システムより抽出し、通知書を印刷して封入封緘する。
- 9 介護認定審査会資料作成
  - 介護認定支援システムに読み込まれている主治医意見書のうち区が指定

したものについてマスキングを行い、訪問調査票等と合わせ審査会資料として1部印刷する。

1 0 送付先変更届入力

窓口及び郵送で受理した送付先変更届を基幹系システム及び介護認定支援システムに入力する。

1 1 郵便物の開封及び仕分け

【参考】

令和6年2月 介護認定申請受付件数

日		窓口	郵送	交換便	計
1	木	237	16	0	253
2	金	103	22	61	186
5	月	68	61	81	210
6	火	48	34	0	82
7	水	54	25	46	125
8	木	31	22	0	53
9	金	39	19	70	128
13	火	23	40	0	63
14	水	26	9	97	132
15	木	18	10	0	28
16	金	14	13	56	83
19	月	23	19	43	85
20	火	12	14	0	26
21	水	15	8	46	69
22	木	14	5	0	19
26	月	9	14	47	70
27	火	8	2	0	10
28	水	11	6	35	52
29	木	7	3	0	10
計		760	342	582	1,684

※窓口申請ではケアマネージャーが複数人分の申請書を提出する場合があるため、件数と来所人数は一致しない

※交換便は長寿サポートセンター（区内21箇所）から送付されたもの

令和6年2月 ケアマネージャーによる情報開示処理件数

日		窓口	郵送	交換便	計
1	木	39	2	1	42
2	金	16	3	5	24
5	月	13	3	6	22
6	火	9	1	0	10
7	水	12	0	4	16
8	木	31	0	0	31
9	金	20	5	3	28
13	火	23	12	0	35
14	水	29	2	9	40
15	木	19	2	0	21
16	金	36	0	0	36
19	月	37	0	8	45
20	火	35	12	0	47
21	水	24	1	10	35
22	木	41	1	0	42
26	月	54	0	0	54
27	火	27	5	0	32
28	水	37	2	12	51
29	木	18	5	0	23
計		520	56	58	634

※1人のケアマネージャーが1件で複数人分の開示請求を行うことがある

※交換便は長寿サポートセンター（区内21箇所）から送付されたもの