

事務処理要領（調査係分）

1 郵便物等の開封及び仕分け

届いた要介護認定・要支援認定等申請書、要介護認定調査委託の契約関係書類、請求書類等の郵送物等を開封し、仕分けを行う。

2 調査票受理簿への記載

認定調査委託事業者から提出のあった介護保険認定調査票について、到着日の日付印を押印後、受理簿へ調査実施日、調査票到着日を記載し、合わせて調査票受理簿の整備も行う。

3 申請書情報のシステム入力

窓口および郵送等で受理した申請書の記載内容を確認するとともに、当日中に下記の項目について基幹系システムに入力する。なお、申請書の記載内容に不備や誤りがある場合には、必要に応じ申請者等へ電話確認を行う。

入力項目

- ①申請者情報
- ②申請区分
- ③被保険者情報
- ④主治医情報
- ⑤医療保険、特定疾病（2号被保険者の場合のみ）
- ⑥開示同意の有無

当日分の申請書を全件入力した後、基幹系システムからリストを出力し、入力した申請書の枚数と照合して全件入力されていることを確認し、新規、更新、区分変更、転入それぞれの件数を確認する。

翌営業日の朝、区が渡すリストを使用して、リストに記載のある入力内容と申請書記載内容が一致しているか照合する。入力誤りがある場合には適宜入力情報を修正する。

4 区調査員による訪問調査関連業務

（1）区調査員が実施する訪問調査について、被保険者や立会者等と電話で日程調整等を行う。電話連絡がどうしても取れない場合は区職員へ引き継ぐ。

（2）調整後の日時等について、介護認定支援システムへ入力する。

- ① 訪問日時
- ② 調査場所情報
- ③ 立会者等情報
- ④ その他認定調査に際し必要な情報（申請書に記入されていた、または連絡調整時に聞き取りした病名・病状や独居等生活状況、サービス利用状況及び調査時に配慮を要する事項等のこと。）

- (3) 日程調整簿に鉛筆書きで調査対象者氏名、調査日時、調査場所、申請種別等を記載する。
- (4) 調査日の前（基本は前日）に、介護認定支援システムから（2）で入力した内容の調査依頼書、調査票を印刷する。なお、被保険者等から体調不良等による訪問日時や訪問場所の変更連絡が入った場合には（1）～（4）を再度行う。
- (5) 区調査員による調査件数について地域別で統計を取る。

5 外部委託先への調査依頼関連業務

- (1) 前日までに受付した申請書をもとに、区が指定する外部委託先宛の認定調査依頼書等を作成し、発送準備する。
 - ① 介護認定支援システムに下記の項目を入力し、調査依頼一覧、調査依頼書、調査票、特記事項を印刷する。

入力項目

 - ア 調査依頼先情報
 - イ 調査場所情報
 - ウ 被保険者情報
 - エ 立会者等情報
 - オ その他認定調査に際し必要な情報（申請書に記入されている病名・病状や独居等生活状況、サービス利用状況及び調査時に配慮を要する事項等のこと。）
 - ② ①で作成した書類を封入封緘する。
- (2) 外部委託先から戻ってきた調査結果の記載された調査票について、到着日の日付印を押印後、受理簿へ受理日、調査日を記入し、書類は区職員へ引き継ぐ。

6 受電対応

係あての電話を受け、要件を確認する。次の内容については対応し、それ以外は区職員へ取り次ぐ。

- (1) 認定調査の日程調整に関すること
不在着信への折り返しや調査日時、調査場所の変更について対応する。なお、調査当日の変更連絡については区職員へ取り次ぐ。
- (2) 認定調査の進捗に関すること
調査日や調査委託先等に関する問い合わせについて対応する。

7 窓口対応

調査に関する問合せへの対応及び認定調査票の受け取りを行う。

別表1. 調査係から委託する業務内容の想定件数

	業務内容	想定件数
1	郵便物等の開封及び仕分け	23,000件程/年
	(内訳) 申請書	20,000件程/年
	契約関係書類	700件程/年
	請求書類	1,500件程/年
	その他書類	800件程/年
2	調査票受理簿への記載	15,000件程/年
3	申請書情報のシステム入力業務	20,000件程/年
4	区調査員による訪問調査関連業務	5,000件程/年
5	外部委託先への調査依頼関連業務	10,000件程/年
※	(内訳) 市町村事務受託法人A	6,000件程/年
	市町村事務受託法人B	3,000件程/年
	区内介護保険施設 (20施設程)	1,000件程/年
6	受電電話対応	8,000件程/年

※これ以外の外部委託（主に区外調査、5,000件程/年）は区で実施。