

町田市要介護認定業務事務処理見込み件数(2023年度10～3月)

別紙2

○処理時間・処理件数について、断り書きがないものは、1日あたりの時間・件数となる。

○6ヶ月間の処理件数は、要介護認定申請件数の最大値を11,550件と想定し、各作業の6ヶ月間の処理件数を算出している。

○月の処理件数は、6ヶ月間の処理件数を6ヶ月で割った平均処理件数となっている。

作業名称	業務内容	処理件数(月)	6ヶ月間処理件数 (10月～3月)	処理時間(分)	注意事項等
1. 要介護認定申請の受付事務	申請書内容確認	1,925件	9,450～11,550件	1分/件	月初は申請件数が集中し、多い日で1日で200件を超える申請書が届く。月初においては、1日最大200件処理できる勤務体制を整えておくこと。
	申請書内容入力作業	1,925件	9,450～11,550件	5分/件	
	申請書不備 (電話問い合わせ)	460件	2,750件	5分/件	
2. 主治医意見書	出力・依頼・発送準備	1,925件	9,450～11,550件	30～120分/日	月初においては、1日最大200件処理できる勤務体制を整えておくこと。
	点検	1,925件	9,450～11,550件	5分/件	
	督促(電話問い合わせ)	780件	4,700件	3分/件	
	新規医療機関の情報入力	20件	120件	5分/件	
3. 資格者証の発送事務	発送作業	1,925件	9,450～11,550件	2分/件	
4. 延期通知(進捗管理)	対象者抽出	420件	2,000～2,500件	10分/日	
	対象者確認	420件	2,000～2,500件	5分/件	
	電話問い合わせ	420件	2,000～2,500件	5分/件	
	発送作業	420件	2,000～2,500件	2分/件	
5. 介護認定審査会事務	準備・片付け、補助業務	審査会22件	審査会132件	90～180分/件	審査会は月49件実施しているが、委託する部分は昼の時間帯の月2件、夜の時間帯の月20件分。審査会開始時間は、早い時間で18:00、遅い時間で19:00となる。1日最大2件対応する日がある。
	一覧表確認作業	審査会49件	審査会294件	10分/件	
	結果入力	審査会49件	審査会294件	20分/件	
6. 結果通知	対象者抽出	1,925件	9,450～11,550件	100～210分/日	前日の介護認定審査会の実施件数によって、認定結果通知の発送処理件数は変わる。1日あたりの審査会件数は、3件までが基本だが、年に数回4件となる場合がある。審査会があった日の次の日には、認定結果を通知するため、その数を処理できる勤務体制を整えておくこと。(審査会が金曜日の場合、翌営業日の月曜日に結果を通知する。)
	結果通知出力				
	給付制限対象者の抽出				
	被保険者証発行				
	宛名確認				
	発送作業				
7. 認定申請中の資格喪失等 (申請取下を含む)	確認作業	85件	500件	5分/件	
	電話連絡等	85件	500件	5分/件	
	発送作業	85件	500件	2分/件	
8. 更新通知	発送準備(月1回)	1,100件	6,500件	280分/月	封入封緘機を使用して、発送準備を行う。
	発送作業(月1回)	1,100件	6,500件	140分/月	
9. 更新未申請者の確認作業	電話連絡(月1回)	25件	150件	90分/月	毎月下旬に行う。
10. 情報提供 (介護保険事業所)	確認作業	1,350件	8,000件	1分/件	介護保険事業所の情報提供は、窓口対応が多いため、発送作業は少ない。
	情報提供書類発行	1,350件	8,000件	3分/件	
	発送作業	80件	480件	3分/件	
11. 情報提供 (医療機関)	確認作業	1,350件	8,000件	1分/件	
	情報提供書類発行	1,350件	8,000件	1分/件	
	発送作業	1,350件	8,000件	2分/件	
12. 支払い関係(主治医意見書)	支払明細書の発送作業	400件	2,450件	2分/件	発送作業は月初に行う。
13. 支払い関係(認定調査票)	支払明細書の発送作業	200件	1,230件	2分/件	発送作業は月初に行う。
14. 総合事業に関する事務	チェックリスト入力作業	100件	600件	5分/件	

町田市要介護認定業務事務処理見込み件数(2024年度)

別紙 2

○処理時間・処理件数について、断り書きがないものは、1日あたりの時間・件数となる。

○12ヶ月間の処理件数は、要介護認定申請件数の最大値を24,200件と想定し、各作業の12ヶ月間の処理件数を算出している。

○月の処理件数は、12ヶ月間の処理件数を12ヶ月で割った平均処理件数となっている。

作業名称	業務内容	処理件数(月)	12ヶ月間処理件数	処理時間(分)	注意事項等
1. 要介護認定申請の受付事務	申請書内容確認	2,000件	19,800~24,200件	1分/件	月初は申請件数が集中し、多い日で1日で200件を超える申請書が届く。月初においては、1日最大200件処理できる勤務体制を整えておくこと。
	申請書内容入力作業	2,000件	19,800~24,200件	5分/件	
	申請書不備(電話問い合わせ)	460件	5,500件	5分/件	
2. 主治医意見書	出力・依頼・発送準備	2,000件	19,800~24,200件	30~120分/日	月初においては、1日最大200件処理できる勤務体制を整えておくこと。
	点検	2,000件	19,800~24,200件	5分/件	
	督促(電話問い合わせ)	825件	9,900件	3分/件	
	新規医療機関の情報入力	20件	240件	5分/件	
3. 資格者証の発送事務	発送作業	2,000件	19,800~24,200件	2分/件	
4. 延期通知(進捗管理)	対象者抽出	460件	4,500~5,500件	10分/日	
	対象者確認	460件	4,500~5,500件	5分/件	
	電話問い合わせ	460件	4,500~5,500件	5分/件	
	発送作業	460件	4,500~5,500件	2分/件	
5. 介護認定審査会事務	準備・片付け、補助業務	審査会22件	審査会264件	90~180分/件	審査会は月49件実施しているが、委託する部分は昼の時間帯の月2件、夜の時間帯の月20件分。審査会開始時間は、早い時間で18:00、遅い時間で19:00となる。1日最大2件対応する日がある。
	一覧表確認作業	審査会49件	審査会588件	10分/件	
	結果入力	審査会49件	審査会588件	20分/件	
6. 結果通知	対象者抽出	2,000件	19,800~24,200件	100~210分/日	前日の介護認定審査会の実施件数によって、認定結果通知の発送処理件数は変わる。1日あたりの審査会件数は、3件までが基本だが、年に数回4件となる場合がある。審査会があった日の次の日には、認定結果を通知するため、その数を処理できる勤務体制を整えておくこと。(審査会が金曜日の場合、翌営業日の月曜日に結果を通知する。)
	結果通知出力				
	給付制限対象者の抽出				
	被保険者証発行				
	宛名確認				
	発送作業				
7. 認定申請中の資格喪失等(申請取下を含む)	確認作業	92件	1,100件	5分/件	
	電話連絡等	92件	1,100件	5分/件	
	発送作業	92件	1,100件	2分/件	
8. 更新通知	発送準備(月1回)	1,100件	13,000件	280分/月	封入封緘機を使用して、発送準備を行う。
	発送作業(月1回)	1,100件	13,000件	140分/月	
9. 更新未申請者の確認作業	電話連絡(月1回)	25件	300件	90分/月	毎月下旬に行う。
10. 情報提供(介護保険事業所)	確認作業	1,470件	17,600件	1分/件	介護保険事業所の情報提供は、窓口対応が多いため、発送作業は少ない。
	情報提供書類発行	1,470件	17,600件	3分/件	
	発送作業	80件	960件	3分/件	
11. 情報提供(医療機関)	確認作業	1,470件	17,600件	1分/件	
	情報提供書類発行	1,470件	17,600件	1分/件	
	発送作業	1,470件	17,600件	2分/件	
12. 支払い関係(主治医意見書)	支払明細書の発送作業	430件	5,100件	2分/件	発送作業は月初に行う。
13. 支払い関係(認定調査票)	支払明細書の発送作業	200件	2,500件	2分/件	発送作業は月初に行う。
14. 総合事業に関する事務	チェックリスト入力作業	100件	1,200件	5分/件	

町田市要介護認定業務事務処理見込み件数(2025年度)

○処理時間・処理件数について、断り書きがないものは、1日あたりの時間・件数となる。

○12ヶ月間の処理件数は、要介護認定申請件数の最大値を27,000件と想定し、各作業の12ヶ月間の処理件数を算出している。

○月の処理件数は、12ヶ月間の処理件数を12ヶ月で割った平均処理件数となっている。

作業名称	業務内容	処理件数(月)	12ヶ月間処理件数	処理時間(分)	注意事項等
1. 要介護認定申請の受付事務	申請書内容確認	2,250件	22,100~27,000件	1分/件	月初は申請件数が集中し、多い日で1日で200件を超える申請書が届く。月初においては、1日最大200件処理できる勤務体制を整えておくこと。
	申請書内容入力作業	2,250件	22,100~27,000件	5分/件	
	申請書不備(電話問い合わせ)	510件	6,125件	5分/件	
2. 主治医意見書	出力・依頼・発送準備	2,250件	22,100~27,000件	30~120分/日	月初においては、1日最大200件処理できる勤務体制を整えておくこと。
	点検	2,250件	22,100~27,000件	5分/件	
	督促(電話問い合わせ)	920件	11,000件	3分/件	
	新規医療機関の情報入力	20件	240件	5分/件	
3. 資格者証の発送事務	発送作業	2,250件	22,100~27,000件	2分/件	
4. 延期通知(進捗管理)	対象者抽出	500件	5,000~6,000件	10分/日	
	対象者確認	500件	5,000~6,000件	5分/件	
	電話問い合わせ	500件	5,000~6,000件	5分/件	
	発送作業	500件	5,000~6,000件	2分/件	
5. 介護認定審査会事務	準備・片付け、補助業務	審査会22件	審査会264件	90~180分/件	審査会は月49件実施しているが、委託する部分は昼の時間帯の月2件、夜の時間帯の月20件分。審査会開始時間は、早い時間で18:00、遅い時間で19:00となる。1日最大2件対応する日がある。
	一覧表確認作業	審査会49件	審査会588件	10分/件	
	結果入力	審査会49件	審査会588件	20分/件	
6. 結果通知	対象者抽出	2,250件	22,100~27,000件	100~210分/日	前日の介護認定審査会の実施件数によって、認定結果通知の発送処理件数は変わる。1日あたりの審査会件数は、3件までが基本だが、年に数回4件となる場合がある。審査会があった日の次の日には、認定結果を通知するため、その数を処理できる勤務体制を整えておくこと。(審査会が金曜日の場合、翌営業日の月曜日に結果を通知する。)
	結果通知出力				
	給付制限対象者の抽出				
	被保険者証発行				
	宛名確認				
	発送作業				
7. 認定申請中の資格喪失等(申請取下を含む)	確認作業	100件	1,225件	5分/件	
	電話連絡等	100件	1,225件	5分/件	
	発送作業	100件	1,225件	2分/件	
8. 更新通知	発送準備(月1回)	1,170件	14,000件	280分/月	封入封緘機を使用して、発送準備を行う。
	発送作業(月1回)	1,170件	14,000件	140分/月	
9. 更新未申請者の確認作業	電話連絡(月1回)	25件	300件	90分/月	毎月下旬に行う。
10. 情報提供(介護保険事業所)	確認作業	1,650件	19,600件	1分/件	介護保険事業所の情報提供は、窓口対応が多いため、発送作業は少ない。
	情報提供書類発行	1,650件	19,600件	3分/件	
	発送作業	90件	1,070件	3分/件	
11. 情報提供(医療機関)	確認作業	1,650件	19,600件	1分/件	
	情報提供書類発行	1,650件	19,600件	1分/件	
	発送作業	1,650件	19,600件	2分/件	
12. 支払い関係(主治医意見書)	支払明細書の発送作業	480件	5,700件	2分/件	発送作業は月初に行う。
13. 支払い関係(認定調査票)	支払明細書の発送作業	230件	2,800件	2分/件	発送作業は月初に行う。
14. 総合事業に関する事務	チェックリスト入力作業	100件	1,200件	5分/件	

町田市要介護認定業務事務処理見込み件数(2026年度4～9月)

別紙2

○処理時間・処理件数について、断り書きがないものは、1日あたりの時間・件数となる。

○6ヶ月間の処理件数は、要介護認定申請件数の最大値を13,700件と想定し、各作業の6ヶ月間の処理件数を算出している。

○月の処理件数は、6ヶ月間の処理件数を6ヶ月で割った平均処理件数となっている。

作業名称	業務内容	処理件数(月)	6ヶ月間処理件数 (4月～9月)	処理時間(分)	注意事項等
1. 要介護認定申請の受付事務	申請書内容確認	2,285件	11,300～13,700件	1分/件	月初は申請件数が集中し、多い日で1日で200件を超える申請書が届く。月初においては、1日最大200件処理できる勤務体制を整えておくこと。
	申請書内容入力作業	2,285件	11,300～13,700件	5分/件	
	申請書不備 (電話問い合わせ)	520件	3,125件	5分/件	
2. 主治医意見書	出力・依頼・発送準備	2,285件	11,300～13,700件	30～120分/日	月初においては、1日最大200件処理できる勤務体制を整えておくこと。
	点検	2,285件	11,300～13,700件	5分/件	
	督促(電話問い合わせ)	940件	5,650件	3分/件	
	新規医療機関の情報入力	20件	120件	5分/件	
3. 資格者証の発送事務	発送作業	2,285件	11,300～13,700件	2分/件	
4. 延期通知(進捗管理)	対象者抽出	520件	2,560～3,100件	10分/日	
	対象者確認	520件	2,560～3,100件	5分/件	
	電話問い合わせ	520件	2,560～3,100件	5分/件	
	発送作業	520件	2,560～3,100件	2分/件	
5. 介護認定審査会事務	準備・片付け、補助業務	審査会22件	審査会132件	90～180分/件	審査会は月49件実施しているが、委託する部分は昼の時間帯の月2件、夜の時間帯の月20件分。審査会開始時間は、早い時間で18:00、遅い時間で19:00となる。1日最大2件対応する日がある。
	一覧表確認作業	審査会49件	審査会294件	10分/件	
	結果入力	審査会49件	審査会294件	20分/件	
6. 結果通知	対象者抽出	2,285件	11,300～13,700件	100～210分/日	前日の介護認定審査会の実施件数によって、認定結果通知の発送処理件数は変わる。1日あたりの審査会件数は、3件までが基本だが、年に数回4件となる場合がある。審査会があった日の次の日には、認定結果を通知するため、その数を処理できる勤務体制を整えておくこと。(審査会が金曜日の場合、翌営業日の月曜日に結果を通知する。)
	結果通知出力				
	給付制限対象者の抽出				
	被保険者証発行				
	宛名確認				
	発送作業				
7. 認定申請中の資格喪失等 (申請取下を含む)	確認作業	105件	625件	5分/件	
	電話連絡等	105件	625件	5分/件	
	発送作業	105件	625件	2分/件	
8. 更新通知	発送準備(月1回)	1,280件	7,700件	280分/月	封入封緘機を使用して、発送準備を行う。
	発送作業(月1回)	1,280件	7,700件	140分/月	
9. 更新未申請者の確認作業	電話連絡(月1回)	25件	150件	90分/月	毎月下旬に行う。
10. 情報提供 (介護保険事業所)	確認作業	1,670件	10,000件	1分/件	介護保険事業所の情報提供は、窓口対応が多いため、発送作業は少ない。
	情報提供書類発行	1,670件	10,000件	3分/件	
	発送作業	95件	570件	3分/件	
11. 情報提供 (医療機関)	確認作業	1,670件	10,000件	1分/件	
	情報提供書類発行	1,670件	10,000件	1分/件	
	発送作業	1,670件	10,000件	2分/件	
12. 支払い関係(主治医意見書)	支払明細書の発送作業	490件	2,900件	2分/件	発送作業は月初に行う。
13. 支払い関係(認定調査票)	支払明細書の発送作業	240件	1,450件	2分/件	発送作業は月初に行う。
14. 総合事業に関する事務	チェックリスト入力作業	100件	600件	5分/件	