

4-1 ベストプラクティスの構築(意見交換会)



自治体間の現場の担当者同士で、定量的な比較に基づき、改善・改革に向け話し合うのは、おそらく全国で初めて

自治体間でのこれほどの差異は「驚き」だ。

- ・今までの固定概念が崩れて**改善の余地がある**ことがわかった
- ・**質を確保しつつ、より効率的かつ円滑に**事務を進めていくための取り組みは何か
- ・今後増え続ける事務に対応するためには、どのような取り組みが求められ、**事務の内容や実施体制をどのように変えていく**必要があるのか



4-2 ベストプラクティスの構築（介護サービス給付支給事務）

大区分名	介護サービス給付支給事務	業務概要	W市				X市				Y市				Z市				
			正職	嘱託	臨時	業務コスト	正職	嘱託	臨時	業務コスト	正職	嘱託	臨時	業務コスト	正職	嘱託	臨時	業務コスト	
住宅改修事務			5,252	2,976	0	31,747	1,617	0	332	8,229	3,302	0	344	16,246	3,323	0	0	15,768	
	事前申請処理	申請者（ケアマネジャーまたは施工業者）から、申請書を受理、必要添付書類、工事内容のチェック	3,336	1,637	0	19,581	759	0	0	3,599	961	0	207	4,910	2,588	0	0	12,278	
	事前審査完了通知作成・送付	介護保険対象額および支給額を確認し、事前申請確認書を作成、申請者に送付	909	0	0	4,315	261	0	332	1,798	359	0	20	1,738	511	0	0	2,425	
	工事後チェック	申請者（ケアマネジャーまたは施工業者）から提出された申請書及び工事内容を再確認（変更点等）	1,008	1,339	0	7,852	174	0	0	826	1,301	0	79	6,307	224	0	0	1,065	
	支給決定・支給決定通知書作成	支給額を決定し、申請者へ支給決定通知書を送付				0	249	0	0	1,180	680	0	39	3,291				0	
	受領委任払登録・変更届出受付	施工業者から届出書を受理、添付書類の確認				0	87	0	0	413				0				0	
	受領委任払登録	登録通知の送付、登録名簿へ掲載				0	87	0	0	413				0				0	
	住宅改修理由書作成経費助成	住宅改修理由書の作成経費を助成				0				0				0				0	
福祉用具購入費支給事務			1,212	0	0	5,749	1,032	0	0	4,898	1,186	1,429	259	9,341	380	0	0	1,803	
	福祉用具支給申請書受理	申請内容を確認	904	0	0	4,291	622	0	0	2,950	1,052	1,286	240	8,344	167	0	0	792	
	支給決定・支給決定通知書作成	支給額を送付																0	1,011

業務コスト比較表

第1回意見交換会

業務量調査における業務コスト指数の差異の大きい業務プロセスについて、事務処理の仕方の確認と差異の要因について意見交換

改善の余地が大きいと考えられる事務処理工程をピックアップ

追加調査の実施

事務処理工程に応じて、例えば、申請受付のタイミング、事務の担い手（正職・嘱託・臨職）、委託の可能性、審査内容、記載不備時の対応等について追加調査

第2回意見交換会

追加調査を基にベストプラクティスの構築

4-3 ベストプラクティスの構築（介護サービス給付支給事務）

介護保険給付グループ追加調査 審査におけるベストプラクティスの抜粋

中 区 分	提出書類	項目	W市				X市			Y市			Z市			ベストプラクティス				
			タイミング・担当職種				タイミング・担当職種			タイミング・担当職種			タイミング・担当職種			タイミング・担当職種		審査内容	記載不備時の対応	
			受付時	受付後1	受付後2	受付後3	受付時	受付後1	受付後2	受付時	受付後1	受付後2	受付時	受付後1	受付後2	受付時	受付後1			受付後2
1. 住宅改修事務																				
①住宅改修が必要な理由書																				
総合的 状況	身体状況	主傷病		囑託	囑託	正規	正規	正規			正規		正規	正規		正規	正規	「改修の目的及び効果」と照らし合わせ、整合性が取れているか確認。 ・生活動作に関する身体的な状況を記述しているか ・屋内での移動方法を記述しているか さらに、屋外に関する改修を申請する場合には屋外での移動方法も確認	記載に相違、内容が不十分の場合、ケアマネへ電話連絡後、再提出。	
		症状・痛み等		囑託	囑託	正規														
		日常生活動作	寝返り・起き上がり		囑託	囑託	正規													
			立ち上がり・着座		囑託	囑託	正規													
②見積書																				
改修箇所	商品名			囑託	囑託	正規	正規	正規			正規		正規	正規		正規	正規	※利用者に対して、2社以上の見積を取るよう促す 対象外の工事項目であれば除外する。カタログと合っているか。 諸経費など適正な金額か。目安として総費用の10～15%程度 計算に間違いがないか。	記載が無く、こちらで判断出来ない場合、施工業者へ電話確認後補記。 電話連絡後、施工業者へ修正したものを再提出。	
施工費			囑託	囑託	正規	正規	正規			正規		正規	正規		正規	正規				
合計金額			囑託	囑託	正規	正規	正規			正規		正規	正規		正規	正規				
2. 福祉用具購入費支給事務																				
①福祉用具購入費支給申請書																				
利用者・被 保険者 情報	被保険者氏名		囑託	正規	臨時	正規	正規	正規			囑託	囑託	正規	正規	正規		囑託	申請書と被保険者情報があっているか確認。	提出者に確認後、補正	
	被保険者番号		囑託	正規	臨時	正規	正規	正規			囑託	囑託	正規	正規	正規		囑託			
	保険者番号						正規	正規			囑託	囑託								
	生年月日		囑託	正規	臨時	正規	正規	正規			囑託	囑託	正規	正規	正規		囑託			
購入品の 内容	購入日		囑託	正規	臨時	正規	正規	正規			囑託	囑託	正規	正規	正規		囑託	申請書と被保険者情報があっているか確認。 領収証とあっているか確認。認定の期間中に購入しているか確認。 領収証とあっているか確認。パンフレットの定価以下で販売しているか確認。年度で10万円を超えていないか確認。受付後2:入力が正しいか確認。	再提出(補正)	
	購入金額		囑託	正規	臨時	正規	正規	正規			囑託	囑託	正規	正規	正規		囑託			
	合計金額		囑託	正規	臨時	正規					囑託	囑託					囑託			
	合計金額		囑託	正規	臨時	正規					囑託	囑託					囑託	正規	計算に間違いがないか。 提出者、販売業者に確認して補正。	

意見交換会において、各団体の取組状況を確認し、最も優位性が高いと思われる取り組みをまとめた

5 新たな自治体ベンチマーキングについてのまとめ

取り組みのポイント

- 事務処理工程、業務量、業務コストの徹底した見える化
- 客観的・定量的な数値を基にした事務のあるべき論について議論
- 県域を越えた自治体間での目指すべき姿の共有

取り組む上での課題・留意点

- 標準化すべき業務と自治体の特色・カラーとして残すべき業務の峻別
- 人口規模によるベストプラクティスの違い
- 標準化の次のステージの検討（クラウド化、事務センターの設立）