



事 務 連 絡
平成11年9月13日

都道府県介護保険担当御中

厚生省老人保健福祉局介護保険制度施行準備室

要介護認定における事務局の事務処理体制について

本年10月よりいわゆる準備要介護認定の申請受付が開始されることとなりますが、各都道府県及び市町村におかれましては、要介護認定の実施に関連して生じる各種の事務処理上の問題に対して適切な対応をとるための体制の整備に努めていただくことが肝要であります。

そこで、今般、準備期間中の要介護認定に係る事務処理の円滑な実施を目的として、「要介護認定等における事務局の事務処理体制に関する基本指針」を別紙の通り策定いたしましたので、本基本方針に基づいて貴都道府県及び管下市町村において要介護認定等に関する事務処理を行っていただくようお願いいたします。

「要介護認定等における事務局の事務処理体制に関する基本指針」 について

この指針は、準備要介護認定及び要支援認定の適切な実施を図ることを目的として、要介護認定等における事務局の事務処理体制に関する基本的な考え方を示すものである。

記

第1章 総則

第1節 定義

- (1) この指針において「認定事務処理」とは、介護保険法に基づく要介護認定及び要支援認定（以下、「要介護認定等」という。）に関して、都道府県及び市町村（広域実施のための広域連合及び一部事務組合を含む。）が実施する業務であって、厚生省の所管に属するものをいう。
- (2) この指針において「問題情報」とは、要介護認定等の円滑な実施に支障を生じさせている状況及び生じさせるおそれがある状況に関する情報をいう。
- (3) この指針において「認定事務処理担当課（室）」とは、都道府県及び市町村において要介護認定等に関連した事務処理を行う課（室）をいう。
- (4) この指針において「国」とは厚生省老人保健福祉局介護保険制度施行準備室をいう。

第2節 認定事務処理の従事者の心得

- (1) 認定事務処理に従事するに当たっては、公平公正な要介護認定

等の実施が介護保険制度の根幹に関わるものであるとの意識を常に持ち、要介護認定等が適切に実施されるよう努めるものとする。

- (2) 認定事務処理に従事するに当たっては、要介護認定等が行われている現場の状況把握に極力努めるものとする。

第2章 認定事務処理担当課（室）における対応

第1節 問題情報の収集

- (1) 認定事務処理担当課（室）は、問題情報に関する情報収集窓口を設け、情報の広範な収集、分析に努めるものとする。
- (2) 認定事務処理担当課（室）は、問題情報を把握した際に迅速な対応をとるための緊急連絡体制を構築するものとする。
- (3) 認定事務処理担当課（室）は、「認定支援ネットワーク」等を通じて当該地方公共団体以外の地方公共団体等で生じている問題等に関する情報の把握に努めるものとする。
- (4) 認定事務処理担当課（室）は、「認定支援ネットワーク」の円滑な運用に支障を生じるような端末の操作等が行われることがないように、適切な端末の操作を行うように努めるものとする。
- (5) 問題情報を入手した市町村の認定事務処理担当課（室）は、「認定支援ネットワーク」等を通じて、速やかに所轄の都道府県に対し、当該情報を伝達するものとし、緊急な対応が必要な重要な問題情報を入手した都道府県の認定事務処理担当課（室）は、その重要度に応じ、速やかに当該情報を国に伝達するものとする。
- (6) 認定事務処理担当課（室）は、認定事務処理に関わる問題情報の重大性の程度について、可能な限り客観的に判断するための方策を講じるものとする。

- (7) 重大な認定事務処理上の問題が特定の地域に発生した場合には、認定事務処理担当課（室）は必要に応じ、関係する地方公共団体との連携の下に、現地に職員を派遣し、情報の収集に努めるものとする。

第2節 対策決定過程

- (1) 市町村の認定事務処理担当課（室）においては、問題に関する対策の決定（対策を講じない旨の決定を含む。以下同じ。）を行う場合には、その重要度に応じ、国及び所轄都道府県の認定事務処理担当課（室）まで伝達した上で決定する。
- (2) 認定事務処理担当課（室）においては、事務処理上の問題に関する対策の決定を行った場合には、当該危険がなくなるまでの間は、事案に応じ、監視のための体制を整備し、情報知見の蓄積に努めるとともに、対策決定の諸前提条件の変化に応じて対策の見直しを行うものとする。
- (3) 認定事務処理担当課（室）においては、適時適切な対策の見直しを継続的に行うため、対策決定の諸前提、判断理由についての資料を適切に管理するものとする。

第3章 国の対応

第1節 国の対策

- (1) 認定事務処理上の重大な問題が発生し、又は発生するおそれがある場合には、当該問題の程度、緊急度等を勘案し、対策を講じるものとする。
- (2) 対策の実施に際しては、対策の実施に関係する部局との役割分担のほか、情報集積、都道府県及び市町村との連絡、報道機関対応、一般国民の問い合わせ対応等の各担当の体制について明確にするとともに、各機関相互の連携に努めるものとする。

第2節 高齢者介護サービス体制整備検討委員会及び審議会での検討

- (1) 国は、問題情報について専門的、学問的観点からの知見の集積を行うため、必要に応じ、学識経験者から構成される高齢者介護サービス体制整備検討委員会を開催するものとする。
- (2) 高齢者介護サービス体制整備検討委員会において検討を行う場合には、検討状況の適時の審議会への報告を行う等、当該事項を所掌する審議会との連携強化を図るものとする。

第3節 問題情報の提供

- (1) 国は、問題情報及び当該情報に関する対応についての認定事務処理担当課（室）に対する情報提供窓口を設けるものとする。
- (2) 国は、認定事務処理担当課（室）に対し、「介護支援ネットワーク」を活用する等により、重要かつ緊急な問題に関する情報、講じた対策等の情報について、迅速に情報提供を行うとともに、必要に応じ、都道府県要介護認定担当者会議等を開催するものとする。

第4節 業務

- (1) 認定事務処理担当課（室）における危機管理に関し、定期的に情報交換を行い、必要な調整を行うこと。
- (2) 認定事務処理担当課（室）等から提出された問題情報及び当該情報に係る対応について、情報交換、評価分析を行うこと。

第5節 その他

- (1) 適宜、必要に応じて本基本指針の見直しを行うこと。

要介護認定に関して想定される状況と対処方針

状況			対処方針		
大項目	中項目	小項目	市町村	都道府県	国
申請	多数の申請	同一の者からの頻回の申請がある場合 平準化対策をしていない地域での申請が集中する場合	全国担当課長会議資料（1999/8/3開催）参照 結果通知の期限延長を通知		
		代行申請 本人の意志に反して申請がなされた場合	当該申請を取り消すとともに、代行申請者について指導するとともに必要に応じて都道府県に報告	必要に応じて、事業者の指定の取り消し	
認定調査	調査の判断	調査の判断についての問い合わせがあった場合	認定支援ネットワークを通じて都道府県に照会	回答内容について国の確認を必要とすると判断する場合は認定支援ネットワークを通じて国に照会	照会内容について必要に応じて回答を作成
	不適切な調査	調査員が要介護度を操作するため虚偽の調査結果を提出した場合 調査員が特定の事業者によるサービスの利用を勧めた場合	再調査を実施し、当該事業者等については委託契約の内容に基づき対応 公務員と見なされている調査員としてあるまじき行為があった場合は、その行為に応じて厳正に対応し、必要に応じて調査に関する委託契約の見直し等の対応を行うとともに、居宅介護支援事業者の運営基準に基づき指導し、都道府県に連絡	運営基準に基づき指導し、必要に応じて指定の取り消し	
	調査上の事故	認定調査時に事故があった場合	申請者が被害者になっている場合は、調査を行った市町村又は事業者の責任で対応する。調査員が被害者となった場合は、所属する市町村又は事業者の公務災害等に関する規定に基づき対応する。		
主治医意見書	意見書の提出	提出の遅延があった場合 申請者が持参すべき意見書を申請者が市町村に提出しなかった場合 指定された医師が意見書に記載をしない場合	結果通知の期限延期を通知 当該申請者に意見書の提出を求め、迅速に審査判定 改めて異なる医師を指定するとともに、医師を指定する前に医師の意向の確認を徹底		
		意見書に記載内容 主治医意見書に記載漏れがあった場合	医師の住所等、事務的に処理できる内容については事務局で処理し、意見書の内容に関わる部分については、審査会の意見に基づき、当該医師に確認		
	特定疾病	診断基準に関する疑義があった場合	認定支援ネットワークを通じて都道府県に照会	回答内容について国の確認を必要とすると判断する場合は認定支援ネットワークを通じて国に照会	照会内容について必要に応じて回答を作成
	一次判定用ソフトウェア	操作方法・プログラム 一次判定用ソフトウェアの動作に支障があった場合 操作方法について照会があった場合	操作マニュアルで確認した上で、認定支援ネットワークを通じて国（認定支援センター）に照会（ネットワークが使用できない場合等は国（認定支援センター）にFAXで照会）【注】 操作マニュアルで確認した上で、認定支援ネットワークを通じて国（認定支援センター）に照会（ネットワークが使用できない場合等は国（認定支援センター）にFAXで照会）【注】	認定支援ネットワークを通じて国（認定支援センター）に照会（ネットワークが使用できない場合等は国（認定支援センター）にFAXで照会）【注】	照会内容に関して必要に応じて対応 照会内容に関して必要に応じて対応
一次判定結果	判定結果	一次判定結果に関する疑義の照会があった場合	認定支援ネットワークを通じて都道府県に照会	回答内容について国の確認を必要とすると判断する場合は認定支援ネットワークを通じて国に照会	照会内容について必要に応じて回答を作成
	内容に関する情報公開請求があった場合	市町村の関係条例等に基づいて対応			
介護認定審査会の運営	日程管理等	審査会での審査判定が予定より遅れる場合 夜間等での開催に伴い委員から苦情があった場合	結果通知の期限延期を通知 合議体の増設や開催頻度の変更等を検討		
	認定基準	独自の基準等による審査判定を行う審査会があった場合	審査会委員に対して適切な運営を行うよう依頼し、必要に応じて、委員研修を実施	市町村に対して技術的援助	市町村に対して技術的援助

		合議体間で判定結果に著しい相違がある場合 特定疾病診断基準を使用しない審査判定があった場合	審査会委員に対して適切な運営を行うよう依頼し、必要に応じて、委員研修を実施 再度審査判定を実施	市町村に対して技術的援助	市町村に対して技術的援助	
	審査判定内容	審査会資料（調査結果・意見書）・議事録に関する開示請求があった場合 市町村が公表していない審査会委員名に対する開示請求があった場合	市町村の関係条例等に基づいて対応 市町村の関係条例等に基づいて対応			
認定支援ネットワーク	報告	審査判定結果等について国に報告がない場合		法197条等に基づいて市町村に対して督促	法197条等に基づいて都道府県に対して督促	
	プログラム・操作	認定支援ネットワークの動作に支障がある場合	操作マニュアルで確認の上、認定支援ネットワークを通じて国（認定支援センター）に照会（ネットワークが使用できない場合等は国（認定支援センター）にFAXで照会） [注]	認定支援ネットワークを通じて国（認定支援センター）に照会（ネットワークが使用できない場合等は国（認定支援センター）にFAXで照会） [注]	照会内容に関して必要に応じて対応	
	接続	回線敷設が事業開始に間に合わない場合	代行送信で対応し、疑義照会等があれば都道府県にFAXで照会	代行送信で対応し、回線設置が間に合わないことについて国（認定支援センター）に認定支援ネットワークを通じて連絡し、同ネットワークを通じての国（認定支援ネットワーク）からの連絡事項については、FAX等により市町村に送付		
		回線が混雑して接続できない場合	時間をずらして接続、アクセスポイントの変更を試みた上で、解決できない場合は、代行送信で対応し、疑義照会等があれば都道府県にFAXで照会	代行送信で対応し、疑義内容に対する回答について、必要に応じて国への確認を行った上でFAXで市町村に回答		
		事務処理システムとの接続に障害がある場合	事務処理システム開発業者に照会（認定支援ネットワークについての照会が必要な場合には、認定支援ネットワークを用いて国（認定支援センター）に照会）			照会内容に関して必要に応じて対応
	セキュリティ	認定支援ネットワークへの外部からの攻撃があった場合	速やかに都道府県に報告の上、原因を追求を行う。認定支援ネットワークの運用を一時停止する場合であって疑義照会等を必要とする場合は、FAXにより都道府県に照会	速やかに国に報告の上、原因の追求を行う。認定支援ネットワークの運用を一時停止する場合であって、市町村からの疑義内容に対する回答について、国の確認を必要とする場合は、FAXにより国に照会		原因の究明を行い、必要に応じて認定支援ネットワークの運用を一時停止した上で対応を検討。都道府県からの照会に対してはFAXにより回答
ネットワークを通じての情報漏洩があった場合		速やかに都道府県に報告の上、原因を追求を行う。認定支援ネットワークの運用を一時停止する場合であって疑義照会等を必要とする場合は、FAXにより都道府県に照会	速やかに国に報告の上、原因の追求を行う。認定支援ネットワークの運用を一時停止する場合であって、市町村からの疑義内容に対する回答について、国の確認を必要とする場合は、FAXにより国に照会		原因の究明を行い、必要に応じて認定支援ネットワークの運用を一時停止した上で対応を検討。都道府県からの照会に対してはFAXにより回答	
結果通知	審査会判定結果	審査会での判定結果と異なる結果を通知した場合	通知を無効とし、再度、審査会の判定結果に基づく通知を送付			
不服申し立て	都道府県への苦情	不服申し立てがあった場合		不服の原因となっている共通の問題があれば国に報告	都道府県からの報告に基づいて、必要な対応を検討	
	市町村への苦情	認定結果への苦情があった場合	認定基準等について説明するとともに、なお、不服がある場合には介護保険審査会に対して不服審査請求ができること、心身の状況に変化があれば変更の申請等ができることを告知（不服の原因となっている共通の問題があれば国に報告）	不服の原因となっている共通の問題があれば国に報告	都道府県からの報告に基づいて、必要な対応を検討	

注) 10月からの運用当初については、電話による対応も検討