

2 本市の考え方（Q & A）

集約・委託化するに当たり、よくある御意見等に対する本市の考え方をお示しします。

Q 1：介護保険の認定や給付について、区役所・支所の窓口で相談できますか？

A 1： はい、御相談ください。区役所・支所の窓口は、健康長寿推進課高齢介護保険担当（右京区役所京北出張所は、保健福祉第一担当）であり、現在と同じで変更ありません。市民の皆様や御家族等が、区役所・支所の窓口介護認定や給付に関する相談に来られた場合は、これまでどおり対応します。

要介護認定の申請は、ケアマネジャー等による申請代行が全体の9割を占めており、残り1割の市民の皆様からの相談等は、これまでどおり区役所・支所で対応することとしています。給付等の申請についても、区役所・支所の窓口申請書等を持参された場合は、これまでどおり対応します。

Q 2：業務の責任はどうなりますか？また、処理にかかる日数や個人情報の管理は、大丈夫ですか？

A 2： 委託後の業務も、本市の責任のもと実施することにより変わりなく、本市の責任が後退するものではありません。

先行して集約・委託化を実施した他都市（※）においても、業務が安定稼働した後は、申請から認定結果通知までの期間が短縮している傾向にあります。本市は、こうした先行事例を参考に、委託事業者への引継ぎなど、十分に事前準備を行い、委託後は、前年度の処理日数を上回らないことはもとより、安定稼働した後は、更に短縮できるよう取組を進めます。

（※）集約・委託化は、大阪市・神戸市・名古屋市・福岡市等で実施しています。

個人情報の管理は、京都市個人情報保護条例をはじめとする関連法規や契約仕様書に基づき、「個人情報保護の徹底」、「情報セキュリティ対策の実施」等を事業者を求めることによって、個人情報保護の取組を徹底します。

なお、介護保険分野においては、既に訪問調査票や主治医意見書を審査会資料として作成する業務を委託しておりますが、個人情報についても、適切に取り扱われており、情報漏洩等の事故は発生しておりません。

Q 3：要介護認定や住宅改修費等給付の申請を急ぐ場合があれば、対応できますか？

A 3： 緊急に対応が必要な事案については、区役所・支所の窓口で御相談ください。区役所・支所とセンターが連携して通常の処理に優先して対応を行います。

緊急対応が必要な事案に対しては、区役所・支所の窓口に加え、集約するセンターに受付窓口を設置して、センター窓口でも受付できるようにします。住宅改修等は、センター窓口で相談をしながら申請することもできます。電話については、集約するセンターにコールセンターを設置し、要介護認定や保険給付に関する問い合わせに、全市一括で対応することができるようにします。

Q 4 : 認定の訪問調査も委託されるのですか？

A 4 : 認定給付業務のうち訪問調査については、現在、大部分（9割以上）を指定市町村事務受託法人（市町村から訪問調査を受託することができる法人）等に委託していますが、業務集約に合わせて、全件を委託することとします。ただし、緊急案件等、事案によっては、引き続き本市職員で対応します。

Q 5 : 集約・委託化することで、なぜ人員の確保ができるのですか？

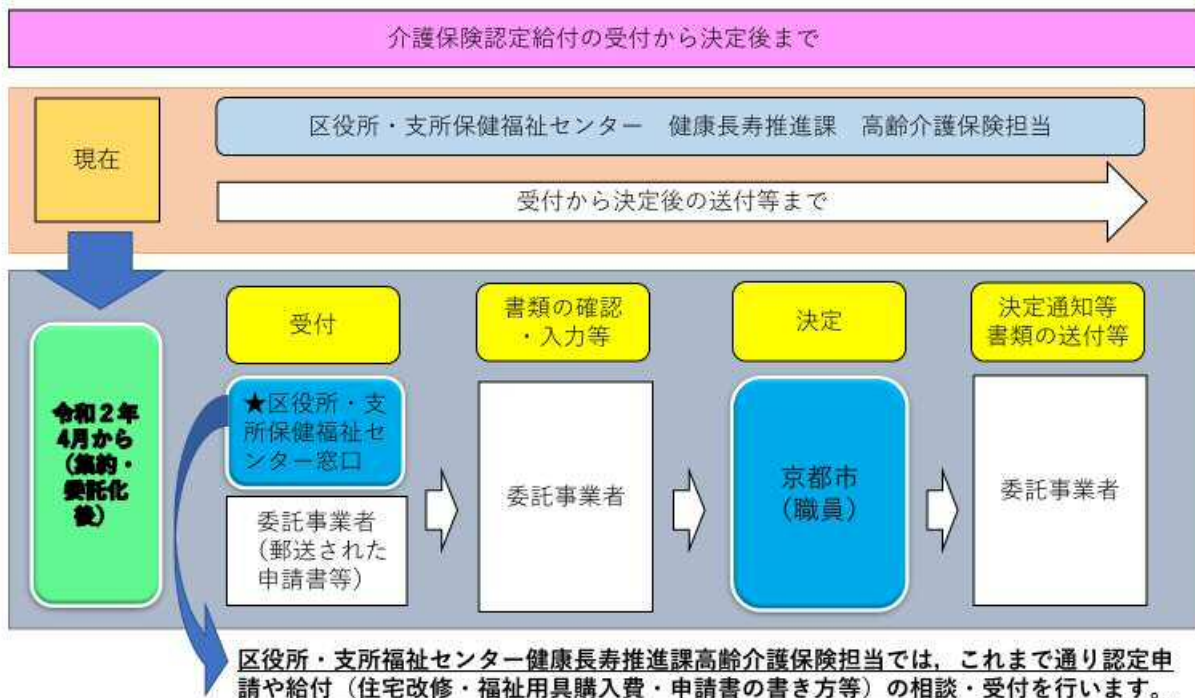
A 5 : 主治医への照会や訪問調査票の点検等の専門性が必要な業務と、専門性を有しない事務的な業務に切り分けることで、有資格者を専門性が必要な業務に集中的に配置することができます。

また、委託することで、委託事業者による繁忙に応じた人員配置もできるようになり、人員の確保がこれまでに比べて行いやすくなります。

Q 6 : 委託事業者と京都市の役割分担はどうなりますか？

A 6 : 集約・委託後の受付から決定後までの流れは、以下のイメージ図のようになります。

決定については本市職員が行いますが、書類の不備等の確認や決定通知等の送付など、法的に委託可能な補助的業務等については委託事業者が行います。



Q 7 : すべての申請が郵送になりますか？

A 7 : 負担限度額認定証の申請など、以下の申請については、申請時に通帳の提示等による確認が必要なため、引き続き、区役所・支所の窓口で申請してください。

- ・ 負担限度額認定証（特定入所者介護サービス費）
- ・ 社会福祉法人による利用者負担軽減
- ・ 災害等による減免
- ・ 給付制限
- ・ セルフケアプラン

Q 8 : 郵送で申請する書類とは、どのようなものですか？

A 8 : 郵送で申請が可能な申請書は、一例として、次のような書類です。

- ・ 介護サービス事業者が代行で申請する認定申請書
- ・ 高額介護サービス費の申請書（申請勧奨の際に返信用封筒を同封）
- ・ 福祉用具購入費，住宅改修費等の給付の申請書等

Q 9 : 郵送申請に変更になると、事務処理に遅れが出ませんか？

A 9 : 窓口申請から郵送申請に変更になることで、郵送にかかる日数は増えますが、他の事務処理期間を短縮することで、現在の事務処理期間を上回らないようにします。書類の不備があった場合、補記できるものはなるべく電話連絡で対応し、郵便で返送する書類を必要最小限に留めるとともに、記入いただく申請書や記入例の見直しなど、書類の不備を少なくするための取組も進めます。

なお、本市の都合により、窓口申請から郵送申請に変更になるものについては、本市が郵送料を負担する予定です。

Q 10 : 郵送する時の申請日は、いつを記入したらいいですか？

A 10 : 郵送による申請日は、郵便ポストへの投函日を申請日として記入してください。

申請書等に記入された申請日が、センター到達日を含めて3開庁日より前の場合は、電話連絡等で確認し、必要があれば補正を行います。