参考資料№ 3

市町村等審査事務実態調査報告書（概要）

平成31年3月29日

公益社団法人国民健康保険中央会

１．市町村等審査事務実態調査実施概要

1. 市町村等審査事務実態調査の概要

（1）調査の目的

○給付費の審査をより効果的・効率的に実施できるよう、自治体が国保連合会に障害福祉サービス等に係る給付費の「審査」を委託することを可能とする旨の規定が盛り込まれた改正障害者総合支援法等が2018年4月に施行された

○改正法の施行を受け、2018年5月審査分より、障害者総合支援法等審査事務研究会の提言を踏まえた新たな審査支払事務が開始された。新たな審査支払事務実施後の審査事務等の状況やその効果や影響、さらには新たな課題を把握し、効果的・効率的な審査支払事務の実施に向けた第二段階以降の対応に活かすことを目的として、市町村等審査事務実態調査を実施した。

（2）調査の構成

○市町村等審査事務実態調査は、以下の調査から構成する。

①市町村等ヒアリング調査

②国保連合会アンケート調査

（3）調査実施期間

○各調査の調査実施期間は以下のとおり。

No	調査	実施期間
1	市町村等ヒアリング調査	2018年　8月　～　2018年　9月
2	国保連合会アンケート調査	2018年11月

（4）主なヒアリング調査事項

〇審査機能の強化による効果（作業負荷軽減、時間短縮、エラー増減） 等
〇審査機能強化後の主な警告、エラーの発生状況
〇主な発生エラーの原因と対策
〇都道府県、国保連合会との情報共有や連携の状況
〇エラー・警告の減少に向けた取組み
〇台帳情報整備の前倒しの実施状況
〇マニュアルの活用状況
〇事業者からの問合せ状況
〇一次審査結果情報の活用状況
〇二次審査の実施状況

（5）主なアンケート調査事項

〇仮審査の実施状況
〇台帳情報整備の前倒しの実施状況
〇一次審査結果情報の活用状況
〇二次審査支援の取り組み状況
〇マニュアルの活用状況
〇審査機能強化に向けた意見・要望 等

（6）市町村等ヒアリング調査結果まとめ

〇市町村等ヒアリング調査結果のまとめは以下のとおり。

※【凡例】 ◎：効果／△：課題

No	調査項目		ヒアリング調査結果		備考※
			実態・状況等	効果等	
①	一次審査等の実施	仮審査の活用について	• 仮審査を実施している国保連合会では、仮審査の結果、請求情報または台帳情報に誤りがあった場合は、該当の事業所または市町村等へ連絡し、正しいデータを受け付ける対応をしている。	• 仮審査の実施により、一次審査期間の作業負荷が軽減されている。	◎
②		審査機能の強化及び審査内容の拡充について	• 審査機能強化・拡充によるエラー件数の増加の実感がない市町村等が複数あり、既存の手順等で審査機能強化・拡充に対応できている。 • 審査機能強化・拡充によるエラー件数の増加の実感がある市町村等でも、既存の手順等で審査機能強化・拡充に対応できている。	• 手順の変更なく、審査機能強化・拡充に対応できている。	◎
③		警告からエラーへの移行について	• 警告からエラーへの移行による返戻が発生しないように事業所等へ指導を行う等、混乱が生じないように市町村等及び国保連合会は注力している。	• 現時点では大きな混乱はみられない。	—
④	一次審査結果資料等の作成	一次審査結果資料等について	• 一次審査結果資料等のエラーメッセージの見直しにより、各市町村等及び国保連合会ともに、エラー内容の把握がしやすくなったと感じている。	• エラーメッセージの見直しは業務効率の向上の効果が得られている。	◎
⑤		事務処理マニュアル（審査事務及び台帳整備）について	• 事務処理マニュアルを活用している市町村等と活用していない市町村等に分かれている。 • 国保連合会が作成したマニュアル等を活用している市町村等もある。	• 一部の市町村等では、新任向け教育用教材や問い合わせ対応時の参照資料として活用されている。	◎
⑥	台帳情報等整備の改善	台帳情報等整備期間の前倒しについて	• ヒアリング対象の国保連合会では1国保連合会を除き、台帳整備期間の前倒しは実施されていない。	• 台帳整備期間の前倒しを実施している国保連合会では、台帳整備期間の前倒しを行うことにより業務量が増えている。	△

（7）国保連合会アンケート調査結果まとめ

〇国保連合会へのアンケート調査結果のまとめは以下のとおり。

※【凡例】 ◎：効果／△：課題

No	調査項目		アンケート調査結果		備考※
			実態・状況等	効果等	
①	一次審査等の実施	仮審査の活用について	• 27の国保連合会で、仮審査を実施している。 • 実施している国保連合会の目的としては、一次審査前に仮審査結果を国保連合会内部で確認するため、また、市町村・都道府県・サービス事業所に仮審査結果を連絡・送付し、請求情報の差替え等の対応を行うため等がある。	• 仮審査の導入を進めるには以下の課題解決が必要。 － 仮審査実施時点では台帳整備が不十分 － 仮審査実施時点までに請求送信済みのサービス事業所が少ない － スケジュールに余裕がない － 事務が煩雑になる	△
②		審査機能の強化及び審査内容の拡充について	• 26の国保連合会で、審査機能の強化及び審査内容の拡充により対応時間や作業負荷は増加していない。 • 一部の国保連合会では、事業所からの問い合わせが、強化・拡充直後で一時的に大幅に増加したが、徐々に減少してきている状況にある。	• 作業負荷の軽減には以下の課題解決が必要。 － 新規エラーの発生原因と解消方法の確認に時間を要するようになった － 市町村と事業所からの問い合わせが増えた	△
③		警告からエラーへの移行について	• 警告からエラーへの移行を円滑に行うため、移行対象のエラーが発生している事業所に対して、今後はエラーが発生しないよう個別指導を行ってきた。	• 現時点では大きな混乱はみられない。	—
④	一次審査結果資料等の作成	一次審査結果資料等について	• 31の国保連合会で、メッセージ変更による効果またはレイアウト変更による効果があった。	• エラーや警告の発生原因が理解しやすくなったことで業務時間が短縮、効率化されたことによる効果が顕れている。	◎
⑤		事務処理マニュアル（審査事務及び台帳整備）について	• 38の国保連合会で審査事務にかかる事務処理マニュアルを活用している。 • 35の国保連合会で台帳整備にかかる事務処理マニュアルを活用している。 • 基礎知識の習得や事業所及び市町村等からの問い合わせ対応時、市町村等向け研修会等の説明時に活用している。	• 今後の制度やシステムの変更内容を反映していくとともに、内容を充実化する必要がある。また、国保連合会と事業所向けの資料（点検の手引き、請求事務ハンドブック等）についても、引き続き内容を整備していく必要がある。	△
⑥	台帳情報等整備の改善	台帳情報等整備期間の前倒しについて	• 15の国保連合会で台帳整備期間の前倒しを実施している。 • 一部の国保連合会では警告やエラーの発生件数の減少の効果があったが、台帳整備期間の前倒しに対応した日程でデータ送信できている市町村等が少なく、効果が出にくい状況にある。	• 台帳整備期間の前倒しを導入する市町村等を拡大するには、市町村等及び国保連合会が抱く以下の懸念解消が必要。 － 市町村職員の負荷の増加 － 業務手続の変更による混乱の回避	△

（8）総括

〇市町村等審査事務実態調査結果として以下の実態が把握できた。

・市町村等においては、概ね新たな審査事務開始前の、従前の方法で審査業務を行っており、審査機能強化及び審査内容の拡充の取り組みとしては、今後、二次審査が効果的・効率的に実施されるよう、審査業務の見直しを図っていくという状況である。

・国保連合会における一次審査及び市町村等における二次審査において、審査機能強化及び審査内容の拡充の影響による大きな問題は発生しておらず、一次審査結果資料等の見直しによるメッセージ変更及びレイアウト変更によってエラー内容が把握しやすくなったといった効果や、事務処理マニュアルにおいては、市町村等からの問い合わせ対応や研修会等時に活用されているといった効果が挙げられる。

・ただし、市町村等及び国保連合会における審査業務では、台帳情報の不備に起因するエラーへの対応の負荷が大きく、この負荷を軽減させるためには台帳情報の整備を強化し、台帳情報に起因するエラーを減少させることが肝要である。

・また、審査内容の拡充によって追加された新規エラーの発生原因と解消方法の確認に時間を要するといった課題や、市町村及び事業所からの問い合わせが増加しているといった課題、台帳情報等整備期間の前倒しについては、職員の負荷増加や業務手続の変更による混乱が懸念されるといった課題が挙げられている状況である。

・市町村等ヒアリング調査や国保連合会アンケート調査より、上記のとおり市町村が抱える課題も見えてきた。今後、給付費の審査のより効果的・効率的な実施に向け、審査機能強化等の対応に加え、市町村等が抱える課題も解決していく必要があることから、市町村等における二次審査の実施状況をさらに詳細に把握する必要がある。

２．市町村等ヒアリング調査実施概要

2. 市町村等ヒアリング調査実施概要

（1）調査の目的

○障害福祉サービス等の給付費等にかかる審査支払事務の効果的・効率的な実施のため、2018年5月より新たな審査支払事務が開始されたことに伴う、審査事務等の状況やその効果や影響、さらには新たな課題を詳細に把握することを目的として、警告やエラーの発生件数が多い、または少ない等の特徴がある市町村等を選定し、現地でのヒアリング調査を実施した。

○また、ヒアリング対象市町村の関係団体を含めた審査事務（または審査支援事務）の運用実態を把握するため、都道府県及び国保連合会に対してもヒアリングを行った。

（2）主なヒアリング事項

○審査機能の強化による効果（作業負荷軽減、時間短縮、エラー増減） 等

○審査機能強化後の主な警告、エラーの発生状況

○主な発生エラーの原因と対策

○都道府県、国保連合会との情報共有や連携の状況

○エラー・警告の減少に向けた取組み

○台帳情報整備の前倒しの実施状況

○マニュアルの活用状況

○事業者からの問合せ状況

○一次審査結果情報の活用状況

○二次審査の実施状況

（3）ヒアリング調査対象市町村について

○調査対象の選定にあたっては、2016年度に調査対象とした市町村の中から、前回のヒアリング調査結果を考慮し、新たな審査支払事務実施後の状況の変化が見込まれる市町村を選定し、また、前回調査対象外であった市町村の中から、新たな審査支払事務実施後のエラー率や返戻率が特徴的な市町村を選定した。

○その結果、本年度のヒアリング調査対象として、以下の市町村を選定した。

No	ヒアリング対象市町村	選定理由	備考
1	A市	2018年6月の審査において、受付件数に対する返戻率（6．91%）、一次審査返戻率（3．03%）、二次審査における警告の返戻率（2．01%）、警告（重度）の返戻率（0．43%）、正常分の返戻率（1．43%）となっている。 二次審査における警告の返戻率と正常分の返戻率の数値が平均よりも高く、前回の調査対象選定時より二次審査における警告の返戻率（1．38%）も上昇している。 審査機能強化により、前回時点での課題の改善状況及び返戻率が高くなっている要因を把握する。	※2016年度の調査対象（2016年度選定理由：中核市の中で受付件数に対する返戻率が高い）
2	B市	2018年6月の審査において、受付件数に対する返戻率（5．18%）、一次審査返戻率（3．83%）、二次審査における警告の返戻率（0．66%）、警告（重度）の返戻率（0．17%）、正常分の返戻率（0．51%）となっている。 受付件数に対する返戻率（5．18%）が平均よりも高く、前回ヒアリングの選定時の返戻率（4．70%）よりも上昇している。 審査機能強化により、前回時点での課題の改善状況及び返戻率が高くなっている要因を把握する。	国保連合会に対してもヒアリングを実施 ※2016年度の調査対象（2016年度選定理由：政令市の中で受付件数に対する返戻率が高い）
3	C市	2018年6月の審査において、受付件数に対する返戻率（2．84%）、一次審査返戻率（1．34%）、二次審査における警告の返戻率（0．88%）、警告（重度）の返戻率（0．21%）、正常分の返戻率（0．41%）となっている。 前回ヒアリング調査において、積極的に取り組んでいることが把握できた。 その後の取組状況の変化や機能強化による業務の効率化や改善状況を把握する。	県及び国保連合会に対してもヒアリングを実施 ※2016年度の調査対象（2016年度選定理由：政令市の中で二次審査における警告分の返戻割合が高く、二次審査に積極的と考えられるため）
4	D市	2018年6月の審査において、受付件数に対する返戻率（0．19%）、一次審査返戻率（0．13%）、二次審査における警告の返戻率（0．06%）、警告（重度）の返戻率（0．00%）、正常分の返戻率（0．00%）となっている。 返戻は2件しか発生しておらず、審査前の事前チェックが円滑に行われていると考えられ、取組状況の好事例として状況を把握する。	県及び国保連合会に対してもヒアリングを実施 ※2016年度の調査対象（2016年度選定理由：一次審査のエラー率及び二次審査の返戻率が低く、審査前の事前チェックが円滑に行われていると考えられるため）
5	E市	2018年6月の審査において、二次審査の返戻率が高く、かつ返戻率が高い要因が警告（重度）であるため、二次審査の取組状況等について把握する。	国保連合会に対してもヒアリングを実施 ※2016年度の調査対象外
6	F市	2018年6月の審査において、二次審査における正常分の返戻率が高いため、二次審査の取組状況等について把握する。	※2016年度の調査対象外

【参考】市町村における二次審査の返戻率の比較

〇2018年6月受付分の審査結果を基に、市町村ごとの返戻率を計算し、以下の条件で上位5つの市町村を下表に整理した。

（条件1） 比較対象とした市町村は、請求受付件数が1,000件以上の市町村
（条件2） 二次審査における警告に対する返戻件数、警告（重度）に対する返戻件数、正常分に対する返戻件数の全てが1以上の値である市町村
（条件3） 二次審査の返戻率の比較は、二次審査における「返戻率小計（警告の返戻率＋警告（重度）の返戻率＋正常分の返戻率）」の値で順序を作成

【2018年6月受付結果】

		受付件数に対する返戻率（計）	一次審査の返戻率	二次審査の返戻率						受付件数に対する返戻率（計）	一次審査の返戻率	二次審査の返戻率			
				返戻率小計	警告	警告（重度）	正常					返戻率小計	警告	警告（重度）	正常
全国平均		3.13%	2.04%	1.09%	0.57%	0.12%	0.41%								
返戻率が高い市町村	F市	14.28%	4.21%	10.07%	4.33%	0.09%	5.65%	返戻率が低い市町村	Q市	0.21%	0.05%	0.15%	0.05%	0.05%	0.05%
	M市	13.86%	2.40%	11.46%	11.00%	0.09%	0.37%		R市	0.36%	0.00%	0.36%	0.05%	0.05%	0.26%
	E市	11.67%	2.43%	9.24%	0.61%	8.50%	0.13%		S市	0.60%	0.30%	0.30%	0.07%	0.11%	0.11%
	N市	10.99%	2.95%	8.03%	2.59%	0.28%	5.17%		T市	0.61%	0.20%	0.41%	0.16%	0.04%	0.20%
	O市	10.92%	10.30%	0.62%	0.48%	0.07%	0.07%		U市	0.63%	0.35%	0.28%	0.07%	0.07%	0.14%
二次審査の返戻率が高い市町村	M市	13.86%	2.40%	11.46%	11.00%	0.09%	0.37%	二次審査の返戻率が低い市町村	V市	1.18%	1.05%	0.13%	0.09%	0.02%	0.02%
	F市	14.28%	4.21%	10.07%	4.33%	0.09%	5.65%		Q市	0.21%	0.05%	0.15%	0.05%	0.05%	0.05%
	E市	11.67%	2.43%	9.24%	0.61%	8.50%	0.13%		W市	4.35%	4.17%	0.18%	0.11%	0.01%	0.07%
	N市	10.99%	2.95%	8.03%	2.59%	0.28%	5.17%		X市	1.92%	1.74%	0.19%	0.02%	0.09%	0.07%
	P区	9.19%	1.21%	7.98%	7.80%	0.08%	0.10%		Y市	1.04%	0.86%	0.19%	0.07%	0.04%	0.07%

2. 市町村等ヒアリング調査実施概要

【2018年5月受付結果（参考）】

		受付件数に対する返戻率（計）	一次審査の返戻率	二次審査の返戻率						受付件数に対する返戻率（計）	一次審査の返戻率	二次審査の返戻率			
				返戻率小計	警告	警告（重度）	正常					返戻率小計	警告	警告（重度）	正常
全国平均		4.44%	2.89%	1.55%	0.92%	0.15%	0.48%								
返戻率が高い市町村	Z区	15.61%	4.89%	10.72%	10.02%	0.45%	0.25%	返戻率が低い市町村	Q市	0.41%	0.16%	0.26%	0.05%	0.16%	0.05%
	F市	15.25%	3.59%	11.66%	8.47%	0.25%	2.94%		e市	0.62%	0.12%	0.50%	0.19%	0.25%	0.06%
	a市	13.22%	1.02%	12.20%	11.78%	0.34%	0.08%		f市	0.63%	0.21%	0.42%	0.21%	0.05%	0.16%
	b市	12.38%	1.91%	10.47%	9.82%	0.13%	0.53%		S市	0.74%	0.63%	0.11%	0.04%	0.04%	0.04%
	c市	11.79%	6.25%	5.54%	4.88%	0.42%	0.24%		g市	1.05%	0.95%	0.10%	0.02%	0.04%	0.04%
二次審査の返戻率が高い市町村	a市	13.22%	1.02%	12.20%	11.78%	0.34%	0.08%	二次審査の返戻率が低い市町村	h市	5.68%	5.60%	0.08%	0.07%	0.00%	0.01%
	F市	15.25%	3.59%	11.66%	8.47%	0.25%	2.94%		i市	1.05%	0.95%	0.10%	0.02%	0.04%	0.04%
	Z区	15.61%	4.89%	10.72%	10.02%	0.45%	0.25%		S市	0.74%	0.63%	0.11%	0.04%	0.04%	0.04%
	b市	12.38%	1.91%	10.47%	9.82%	0.13%	0.53%		Q市	0.41%	0.16%	0.26%	0.05%	0.16%	0.05%
	d区	11.76%	1.89%	9.87%	8.97%	0.09%	0.81%		W市	3.97%	3.71%	0.27%	0.18%	0.03%	0.06%

（4）主なヒアリング項目について

〇市町村等ヒアリング調査における主なヒアリング内容は以下のとおり。

〇次ページ以降、各市町村ごとの主なヒアリング結果を記載する。

ﾋｱﾘﾝｸﾞ項目	主なヒアリング内容		ヒアリング対象		
			市町村	都道府県	国保連合会
①	一次審査等の実施	仮審査の活用について	－	－	○
②		審査機能の強化及び審査内容の拡充について	○	○	○
③		警告からエラーへの移行について	○	○	○
④	一次審査結果資料等の作成	一次審査結果資料等について	○	○	○
⑤		事務処理マニュアル（審査事務及び台帳整備）について	○	○	○
⑥	台帳情報等整備の改善	台帳情報等整備期間の前倒しについて	－	－	○
⑦		台帳情報等整備の実施スケジュールについて	○	○	○
⑧	各種研修について		○	○	○

３．市町村へのヒアリング調査結果（概要）

②審査機能の強化及び審査内容の拡充について

No	市町村	回答
1	A	○発生の傾向が変化したエラーコード • エラーコードの発生状況について、大幅な変化は感じていない。 ○注目しているエラーコード、重点的にチェックを行っているエラーコード • PU58（最小算定可能時間のチェック）、EL09（モニタリング月チェック） ・・・PU58は4月追加コード • 上記のエラーコードについては、現状「警告一覧表」でしか確認ができないため。（A市のシステムでは確認できない。）
2	B	• 審査機能強化によって、エラー発生件数が増加したということは意識したことはない。
3	C	【障害福祉サービス】 • PQ04、PQ07等の生活介護等施設系のサービスと居宅のサービスの重複は、実績記録票を正確に入力していただくように事業所に通達した。 【障害児支援】 • PQ28 複数の放課後等デイサービスの事業所で同じ日付に利用実績がある、という警告が多く感じる。
4	D	• 審査機能強化により、エラー件数が増加したという実感はあまりない。
5	E	○発生の警告が変化したエラーコード 発生の傾向が変化したエラーコード等についての把握はしていない。 ○注目しているエラーコード • EG28 請求明細書に記載されている契約支給量、契約開始・終了日など。支給決定した内容とかなり違う場合もある。 • PQ04・PQ11 複数事業所利用による利用日数等の重複・・・ともに4月追加コード • PP04 支給量オーバー
6	F	• 大きな変化は感じていないが、新規のエラーコードは毎月発生しており、その点に関しては増えたという感じはある。

③警告からエラーへの移行について

No	市町村	回答
1	A	• エラー移行後の状況をみて、必要があれば二次審査の内容等の変更を検討する予定である。
2	B	• 移行対象のエラーコードが発生している事業所に対し、「平成30年11月請求までにエラー移行対象警告を正さないと返戻になります」という内容のお知らせを実施している。
3	C	【障害福祉サービス】 • 移行対象のエラーコードについて意識して確認するようになった。 【障害児支援】 • 移行対象のエラーコードが発生している事業所に電話で確認を行っている。
4	D	• 移行対象のエラーコードは発生していない。
5	E	• 昨年度から事業所にも周知している。 • 移行対象のエラーコードは返戻にしているが問い合わせはない。
6	F	• 移行対象のエラーコードはあまり発生していない。 • 全て返戻にしている。

④一次審査結果資料等について

No	市町村	回答
1	A	○一次審査結果資料 • 出力順が事業所順から受給者順になったことで、事業所全体で出る警告のチェックは煩雑になったが、ひとりの受給者について複数事業所で同一の警告が出ている場合のチェックはしやすくなった。どんな順番でも一長一短あると思うので、慣れの問題だと認識している。 • メッセージが長く、わかりやすくなり、何がどう誤っているのかわかるようになった。また、併せて「審査対象明細表」を活用すればほとんどの内容を認識できるので助かっている。 ○受付点検エラーリスト • エラーメッセージの内容が直接問題解決につながらない。
2	B	○一次審査結果資料 • 特にない。 ○受付点検エラーリスト • 補足情報は活用していない。
3	C	【障害福祉サービス】 ○一次審査結果資料 • 未回答 ○受付点検エラーリスト • 補足情報の出力により、わかりやすくなった。 【障害児支援】 ○一次審査結果資料 • 見直し前は、エラーメッセージを読んでもエラーの内容がわからない場合があったが、見直し後は、おおむね理解できるようになった。 ○受付点検エラーリスト • 補足情報があることで、エラーの内容が分かりやすくなった。

3. 市町村へのヒアリング調査結果（概要）

No	市町村	回答
4	D	○一次審査結果資料 • これまでは、エラーメッセージの文言が難解で事務に慣れるまでは国保連合会へ連絡し、質問する機会が多かったが、特に「警告（重度）」のエラーメッセージがわかりやすく、エラー原因の推察が容易になり、事務がスムーズになったと感じる。 ○受付点検エラーリスト • 一目でエラーの原因が推察できるので、非常に助かっている。
5	E	○一次審査結果資料 • 独自システムと同じ表示順になったことで見やすくなった。 • エラー内容が詳細に記されているので、エラー内容を確認する時間が短縮され、修正や連絡等がしやすくなった。 ○受付点検エラーリスト • エラー内容が詳細に記されているので、エラー内容を確認する時間が短縮され、修正や確認に要する時間が短縮された。また、支所への説明がわかりやすくなり、情報も得やすくなった。
6	F	○一次審査結果資料 • 事業所番号よりも受給者証番号・受給者氏名が左に配置されたことで見やすくなった。 • メッセージが詳細になりわかりやすくなった。 ○受付点検エラーリスト • 見て分かる。

⑤事務処理マニュアル（審査事務及び台帳整備）について

No	市町村	回答
1	A	• 両マニュアルともに、業務の新任担当職員への事務説明に使用している。 • 審査事務マニュアルについて、過誤や上限額管理など、事業所との調整が必要な内容に関してよく確認する。
2	B	• 特に意見無し
3	C	【障害福祉サービス】 • 審査事務マニュアルについて、困ったときに検索することがある程度で活用しているとは言い難い。 • 台帳整備マニュアルについて、独自マニュアルを作成している。 【障害児支援】 • 審査事務マニュアルについて、「警告（重度）の確認と判定」のページを見ることがある。 【その他資料】 • 事業所向けの請求事務ハンドブックは活用している。 • 国保連合会が市町村向け研修会にて、国保連合会作成の審査事務及び台帳整備に関する説明資料を配布している。
4	D	• イレギュラーケースを探す際に参照することはあるが、マニュアルを参考にしなければならないような困難な事例は現時点では発生していないと感じており、マニュアルを参照する機会はない。 • OJTで聞くことがほとんどであり、また引き継ぎ書も参照しているため、マニュアルを参照する機会はほとんどない。
5	E	• 審査事務マニュアルについて、二次審査の際に、エラーコードごとの情報を利活用している。 • 自庁システムで表示できるエラーメッセージやエラー対応方法の説明も参照することがある。 ※国保連合会が市町村向け研修会にて、国保連合会作成の審査事務及び台帳整備に関する説明資料を配布している。
6	F	• 審査事務マニュアルについて、事業所からの問い合わせに対して実績記録票の記入例をよく参照する。警告の詳細などは、自庁システムで確認している。 • 台帳整備マニュアルについて、担当になった初期の頃はよく参照することがあった。

⑦台帳情報等整備の実施スケジュールについて

No	市町村	回答
1	A	○事業所台帳 ① 届出を15日までに提出してもらう ② 月末までに県のシステムに登録する ③ 翌月初に県が国保連合会とのデータ連携を行う ○受給者台帳 介護給付費に該当するサービスで区分認定がいるものについて ① 申請受理 ② 認定調査が完了し医師意見書も受理できたら審査会にかける ③ 計画相談（orセルフプラン）受理 ④ 担当ケースワーカーによる③確認及び書類精査 ⑤ ケースワーカーから書類一式が支給決定担当者へ ⑥ システムへ支給決定情報の入力 ⑦ 国保連合会への支給決定情報の伝送 ※上記パターンは一例である。
2	B	○事業所台帳 • 15日までに事業所台帳の届出（新規・修正・廃止など）を市が受理、データ入力後、翌月の月初に県へ事業所台帳データを提出する。 ○受給者台帳 • 毎月末開庁日までに受給者台帳の届出（新規・修正・廃止など）を市が受理し、受給者台帳管理端末に入力後、翌月の月初に国保連合会に受給者台帳データを提出する。

3. 市町村へのヒアリング調査結果（概要）

No	市町村	回答
3	C	【障害福祉サービス】 〇事業所台帳 • 事業所届出→自庁システム→月初までに県へ送信→国保連合会へ登録 〇受給者台帳 • 申請→区役所へシステム入力→月末にシステム集計→月初め（1日）にシステムで集計→国保連合会へ登録 【障害児支援】 〇事業所台帳 • 新規指定の場合、翌月から指定の事業所の情報を、毎月15～20日に県に送付する。 • 変更の場合、1ヶ月間で受け付けた変更の情報を、その月の末日か、翌月初日に県に送付する。これらの情報をもとに、県が事業所台帳を作成する。事業所からの請求と事業所台帳とで不一致があったものについて、毎月11、12日頃に国保連合会から一覧が届き、翌日から翌々日頃に国保連合会と県へ回答する。 〇受給者台帳 • 前月に区役所が入力した情報を、毎月月初めに、国保連合会へ送付する。
4	D	〇事業所台帳 • サービス利用申請があった場合は、サービスの利用に合わせ、当該月中に入力を完了させ、次の月の1～10日までの間に国保連合会へ伝送。その都度、「台帳エラー」が発生するので、10日までの間に台帳エラーを解消している。 • その後、一次審査の段階で「詳細エラー一覧」を参考に、台帳データの修正が必要な場合は月の中旬までにデータを修正し国保連合会へ伝送。 〇受給者台帳 • 受給者に関しては、支給決定してからその都度申請する。
5	E	〇事業所台帳 • 県が整備している。 〇受給者台帳 • 終了期限3カ月前に更新の案内を出す。2ヶ月前には更新申請の提出をお願いする。1ヶ月前には計画案以外の書類を揃える。計画案が届き次第、内容を確認し月末までに更新決定（システム入力）をする。翌月3日までに前月のデータを国保連合会に伝送する。新規分についても、翌月3日までに前月のデータを国保連合会に伝送する。

3. 市町村へのヒアリング調査結果（概要）

No	市町村	回答
6	F	○事業所台帳 • 15日までに届出のあったもの（新規の場合は前月末までに申請のあったもの）について順次チェックを行い、月末から月初めにかけて自庁システムの事業所管理システムへ入力、その後、県が国保連合会のシステムと随時連携を行う。月の中旬頃に県からエラーファイル等（EE、EF、EK、PA、PB、PC、PJ、PK、PU）が送られてくるため、事業所番号やエラーコードから自庁システムへの入力漏れ、誤りがないか確認。 ○受給者台帳 ① 受給者からの申請 ② 調査、市町村審査会（区分認定を要する場合）、利用計画の提出 ③ 支給決定（①～③までおおむね1.5ヶ月） ④ 台帳登録（支給決定処理の翌月初めくらい）

⑧各種研修について

No	市町村	回答
1	A	• 厚生労働省主催の「障害者総合支援法審査支払事務に係る自治体職員等担当者説明会」の「平成30年度以降の国保連審査概要」及び「機能リリースのスケジュール」が役に立った。 • 研修会の開催時期は7月、8月の月初か月末が望ましい。7月、8月以外は他業務の関係で参加が難しい。また20日付近は審査期間なので避けてもらいたい。
2	B	• 国保連合会主催の初任者研修に参加している。 • 自庁システムのシステムベンダーが開催する研修に参加している。 • 4月下旬あるいは5月下旬であれば比較的研修に参加しやすい。予算要求の時期や事業所からの問い合わせが多い月初は避けてほしい。
3	C	【障害福祉サービス】 • 今年度始めに開催された担当者説明会（「障害者自立支援給付支払等事務に係る自治体職員等担当者説明会」）に参加した。 【障害児支援】 • 国保連合会の説明会に参加した。「審査支払事務の見直し及び制度改正・報酬改定に伴う主な変更点について」の説明が良かった。 • 研修について、新任でいきなり出席するよりも、異動して2カ月程度経過して用語の意味等がある程度分かってから参加した方が良い。したがって、6～7月の月末が望ましい。月初から中旬は業務が多忙である。
4	D	• 来月参加予定（「障害者自立支援給付支払等事務に係る自治体職員等担当者説明会」）である。 • 審査機能強化における説明会があると良い。 • 基本を見直すためにも、初任者向けの内容が良い。 • 全国的に出ているエラーのフィードバックや、そこからの情報交換の場としての利用もあるのではないか。 • 参加しやすい期間としては、年間を通して見ると夏前や夏後の時期、月の中で見ると26日以降が良い。
5	E	• 国保連合会開催の「障害者総合支援給付担当者研修会」に参加。一次・二次審査の手法の説明が分かりやすく大変有用であった。ただ、開催されたのが6月後半であり、既に4、5、6月の審査をした後であった。4月中旬頃に開催されれば、4月の二次審査から活用できた。 • その他の研修としてはシステムベンダーが開催する自庁システムのユーザに対する説明会がある。近隣の市町村も参加している。 • 他の市町村での二次審査のやり方や困っていること等を聞けると良い。研修会等で情報交換の場があると良い。

3. 市町村へのヒアリング調査結果（概要）

No	市町村	回答
6	F	• 11月の新任者向けの説明会（「障害者自立支援給付支払等事務に係る自治体職員等担当者説明会」）に参加予定。 • システムベンダーが主催するものに参加したことはある。 • 要望としては、新任者向けの研修会は、もう少し早い時期のほうが良い。 • 自治体ごとの返戻の基準や返戻率はどのくらいなのか等を研修で共有できると良い。（他の自治体事業所利用時に、当市では返戻になるということがあった） • 参加しやすい期間としては、当市の場合は年間を通して見ると9～10月、月で見ると中旬頃が参加しやすい。

４. 都道府県へのヒアリング調査結果（概要）

②審査機能の強化及び審査内容の拡充について

No	都道府県	回答
1	G	• 機能強化後に変化したようなエラーコードは特に感じていない。 • 機能強化に対応しきれてはいないが、現時点で大きな負担はない。
2	H	• 国保連合会に支払の委託を行っていないため、国保連合会を介さずに県において受け付け、支払いを行っている。 • 運用はこれまで通りで、特に負荷は感じていない。

③警告からエラーへの移行について

No	都道府県	回答
1	G	• 特にない
2	H	• 特にない

④一次審査結果資料等について

No	都道府県	回答
1	G	○一次審査結果資料 • 一次審査結果資料は、確認していない（確認したいが、その労力をかけるマンパワーがない） ○受付点検エラーリスト • 実状として、点検エラーで解消すべき優先順位が高いものを国保連合会から別途エクセル等で送付してもらっている。その中で不明な部分をエラーリストで再度確認するために活用している。 • 体制的な面（1人だけ）からも、うまく活用しきれていない。
2	H	○一次審査結果資料 • 一次審査結果資料ではなく、国保連合会からいただいているエラーリストを利用している。 ○受付点検エラーリスト • エラーが発生している異動連絡票の特定が容易になり、業務が円滑に行えるようになった。

⑤事務処理マニュアル（審査事務及び台帳整備）について

No	都道府県	回答
1	G	• 新任者が読むというより、基礎知識がある程度わからないと読み込めない。 • 審査事務マニュアルは、指導の部分において過誤調整の説明等で役立たせてもらっている。 • 台帳整備に係るマニュアルは、出先機関への説明に役立たせてもらっている。
2	H	• 前任者からの引き継ぎで対応できている。 • マニュアルを参照する機会はほとんどない。

⑦台帳情報等整備の実施スケジュールについて

No	都道府県	回答
1	G	○事業所台帳 • サービス提供分の前月の15日までに届出書を提出し台帳入力を行うが、エラーチェックの時期と重なってしまうので審査に必要な分以外の台帳入力は止めている。 • サービス提供月の1日に審査に必要な分だけのデータを国保連合会に送付し、8日まで変更最終データを受け付け、11日から台帳エラーチェックを行い。13日に台帳修正後のデータを国保連合会に再度送付している。つまり、2度国保連合会に送付するスケジュールとなっている。 ○7月サービス提供分の場合 ① ～7月15日：給付費算定の届出書提出 ② 7月15日～：台帳入力 ③ 8月1日　　：連携データを国保連合会に送付 ④ ～8月8日　：7月変更最終データ ⑤ 8月11日～：台帳エラーチェック ⑥ 8月13日～：台帳修正後連携データを国保連合会に送付
2	H	＜事業所台帳＞ • 毎月末の国保連合会への台帳連携（例月連携）に合わせて、各総合市庁に対して台帳管理システムへの入力漏れがないように周知している。 • 新規指定事業所の情報についても、基本的には例月連携時に送付することとしているが、国保連合会から送付依頼があった場合はその都度送付している。

⑧各種研修について

No	都道府県	回答
1	G	• H30.3.23開催の「障害者総合支援法給付支払等システムに関する都道府県・国保連合会合同担当者説明会」に参加 • H30.11月に開催のブロック別「審査支払事務自治体新任職員研修会」に参加予定 • 月末での開催が参加しやすい。 • 年に1回、集団指導で全事業所を集めている。
2	H	• 参加したことはない。（10月に行われる審査支払事務自治体新任職員研修会に出席予定） • 他県の処理方法、対応方法が知りたい（意見交換等の場があればよい） • 月初、月末での開催が参加しやすい。

５．国保連合会へのヒアリング調査結果（概要）

①仮審査の活用について

No	連合会	回答
1	I	○実施時期 • 毎月7日～9日 ○実施回数 • 2回 ○送付先 • 市町村へは、資格に関するエラーや警告に限定した「仮審査エラーコード別処理結果票」を送信している。事業所へは、仮審査結果の送信は行っていないが、「仮審査処理結果票」を本会にて確認し、特定のエラー（重複エラー（エラーコード：EC01）や地域区分コードの設定誤りによるエラー（エラーコードEE20、EE24）等）が出ている事業所に対して連絡を行い、請求情報の差替え等の対応を行っている。 ○効果 • 10日以前に特定のエラーが発生している事業所へ連絡を行い、請求の締切日（10日）までに正しいデータを送付してもらうことによって、11日以降の請求データ差替え対応の軽減につながっている。
2	J	○実施時期 • 毎月1日～9日 ○実施回数 • 4～5回程度 ○送付先 • 内容を確認後、事業所の請求誤りで件数が極端に多いものに関しては、事業所へ連絡して請求データの差替えを行う。 効果 • 仮審査のエラーコードから台帳関連のものは、除外しており、実際に請求データの差替えまで至ることはない。 ※月次異動分の受給者台帳の登録作業が10日前、月次異動の事業所台帳登録作業が5日頃までかかること、及び市町村や県の台帳送付漏れ等もあることから、台帳関連エラーは仮審査の対象としていない。

5. 国保連合会へのヒアリング調査結果（概要）

No	連合会	回答
3	K	○実施時期 • 毎月9日12時まで ○実施回数 • 1回 ○送付先 • 市町村のみ（※本会での仮審査は台帳情報の誤りを無くすために行っている） ○効果 • 10日締切日までに台帳情報の訂正をしていただくことができるので、本審査時には、大半の台帳は正しく登録された状態となり、台帳関連のエラーは少なからず減っていると思われる。また、市町村から仮審査結果を参考に事業所にエラーについて連絡し、請求期間中に訂正されている事業所もあると思われる。
4	L	• 仮審査は実施していない。 • 現在毎月10日の請求締切日の数日前までに多くの事業所より請求が集まるわけでは無いうえに、締切直前の事業所による請求の取り下げ・再送信が多い。また、本県では県・市町村からの各台帳情報整備の前倒しも実施していないため。 • 仮に受給者台帳と事業所台帳の前倒しを実施したとしても、事業所指定日とデータ連携日の関係で必ずしも有効な結果が得られるとは考えていない。 • したがって、数日前に仮審査をかけることはせず、従前どおりの運用で実施している。 • 本年度は報酬改定・制度改正と重なったということや、従来のやり方で回っているということもあり、仮審査と台帳整備の前倒しの両方を実施するのは難しい状況であった。 • 試行期間を設けたり、介護システムのように擬似環境で効果を計ったりということをしてみる必要があるのではないか。

②審査機能の強化及び審査内容の拡充について

No	連合会	回答
1	I	○発生の傾向が変化したエラーコード • EG28（支給量のチェック）、EG13（支給決定情報の登録チェック） ○対応の変化 • 市町村：対応にあまり変化はない。 • 事業所：問い合わせ件数は増加した。 • 国保連合会の体制：平成30年11月請求分以降「警告」から「エラー」へ移行した場合、問い合わせが増加することが予想されるため、平成30年4月より嘱託員が1名増となっている。
2	J	○発生の傾向が変化したエラーコード • 制度改正・報酬改定の影響で5月のエラー発生は多かったという印象はあるが、審査機能の強化でエラー発生が増えたという感覚はあまりない。
3	K	○発生の傾向が変化したエラーコード • 審査強化の前後（2～4月と5～7月）で大きな変化はない。 • 11月エラー移行の対応に向け取り組んでいる市もあるため、その問い合わせが若干増えているように思う。 • 制度改正・報酬改定の影響で5月のエラー発生は多かったという印象はあるが、審査機能の効果でエラー発生が増えたという感覚はあまりない。5月のほとんどのエラーが制度改正・報酬改定で単価が変更になったことに対応できていないものであった。
4	L	○発生の傾向が変化したエラーコード • 新規のエラーについては当然増加しているが、既存のエラーについては特に増加したと感じていない。 • 注目しているエラーコードは、重点警告一覧として作成し、配付している以下のコードである。 • 資格・台帳突合誤り（EG26、EG27、EG30、EG37、EG38、EG60、EG67、EG87）、受付・数値不正（EJ98）、単位数・台帳突合誤り（PB35）、支給量管理（PP01、PP02、PP11）（※返戻、返戻移行警告、重度警告を除く） ○対応の変化 • 特に手順等の対応の変化はない。ただし、以前はチェック対象外であった請求明細書と実績記録票の回数の整合性等について、事業所への説明に時間を要するようになった。また、同一日・同一利用時間帯の重複サービス利用チェック等については、複数の事業所が関係する内容のため、各位への連絡調整などエラー解消までにより時間を要するようになった。 • 審査終了時にも、気になった事象については可能な範囲で事業所に注意喚起を行っているが、毎月一定数出力されるのは致し方ないと考えている。 • 警告（移行対象）（★のエラーコード）が出ている事業所には今後はエラーで返戻になるため発生させないよう注意喚起を行っている。 • 事業所からは、新しいエラーコード（エラーの内容等）については、問い合わせがあったが、それ以外は特にない。

③警告からエラーへの移行について

No	連合会	回答
1	I	• 事業所に対しては、「警告」から「エラー」へ移行するエラーコードの対応について、電子請求受付システムのお知らせに掲載し周知している。 • 市町村に対しても「一次審査処理結果票」にて移行対象エラーコードが発生している事業所に対して連絡を行うよう周知している。また、二次審査用資料として平成30年7月より「警告」から「エラー」へ移行するエラーコードに限定した「一次審査処理結果票」を作成し、該当市町村へ送信を行っている。 • 県庁の説明会の資料にも、警告からエラー移行についての説明を入れてもらっている。 • 市主催の説明会においても、実際に警告からエラー移行について説明する時間をいただき、説明を行った。
2	J	• エラー移行予定の警告の中で、特に件数が多いもの（5事例。EL04、EL07、PA72、PA60、EL14）に関しては、事業所向けに対処方法をホームページに掲載している。 • 第一段階の移行対象エラーコード（一覧）の内容を市町村に周知し、警告一覧表の「★：警告（エラー移行対象）」については、平成30年度上期で事業所への対応を行うようにお願いした。 • 移行対象エラーコードについては、11月以降の審査に混乱がないように件数の推移分析等を行うようにしている。 • 昨年度から、今年度11月からエラー移行が行われるので、移行対象エラーコードの警告を出さないように事業所へ周知を行ってきた。この効果が出てエラー移行予定の警告の発生件数は減ってきている。 • 移行対象の警告を返戻している市町村もある。これは周知をしてきた効果だと思っている。 • 移行対象のエラーコードのJ県での現在での発生件数を調べたところ149件であった。この件数であれば混乱は生じないと想定している。 • 事業所単位でも移行対象のエラーコードの発生件数を調べた。発生件数から判断すると、指導が必要そうな事業所は数事業所程度なので、エラー移行の混乱は発生しないのではと想定している。
3	K	• 11月審査分よりエラーとなる「★警告（エラー移行対象）」については、本会より9月審査及び10月審査にてエラー移行対象の警告が発生している事業所に対して、「一次審査処理結果票」を送付する予定。事業所側で結果票を確認してもらうようにする予定である。 • 市が開催している事業所の集団指導の場で、移行対象のエラーコードが発生すると、今後は返戻になることを周知している。 • 移行対象のエラーコードを本会のホームページでも公開している。
4	L	• 全事業所一律での取り組みは実施していない。 • 11月からエラーへの移行が決まっている警告が出力された事業所には、一次審査中や審査期間終了後に一部電話で注意喚起を行っている。

④一次審査結果資料等について

No	連合会	回答
1	I	○一次審査結果資料 • 一次審査結果資料は活用しておらず、独自システムで出力した「エラー・警告」リストを活用している。 • 一次審査処理結果票に「項目名称・項目値・補足」の項目が追加されたことによって、エラーの原因の特定がしやすくなった。 • EK55：療養介護の人員配置体制加算について、何が一致していないのかわからないとの問い合わせが市町村より多数あり。 • PT61：サービス提供状況に「欠席」、家庭連携加算の提供時間及び算定時間に時間数が入力されていたケースで警告が発生しており、事業所から問い合わせあり。 ○受付点検エラーリスト • 補足情報が追加されたことによって、エラー原因等は特定しやすくなった。
2	J	○一次審査結果資料 • 標準システムで出る帳票以外に独自システムで出力しているエラーリストを市町村に送付している。エラーリストに、エラーへの対処方法を補記して市町村がエラーの修正をしやすいように工夫している。 • 市町村からの意見は特になし。 • エラーメッセージの内容が具体的になったため、分かりやすくなった。 ○受付点検エラーリスト • 補足情報が載ることによって、エラーの箇所が一目で分かるようになり、台帳情報を確認して、エラー原因の特定をする手間が省けるようになった。 • 市町村からの問い合わせは特にない。
3	K	○一次審査結果資料 • 警告一覧は警告内容、エラー一覧にはエラー内容がそれぞれ掲載されているが、どちらも発生している受給者がいる時、わかりにくいので、両方とも発生している場合、どちらの帳票を見てもわかるようにしてほしいと市町村からの要望がある。 • 連合会としては、エラーメッセージが詳細となり非常にわかりやすくなった。（ただ、一部の市町村からは、詳細になりすぎたことで深い問い合わせが多く、対応に苦慮していると連絡がある） • 当初、レイアウト変更があったことを理解せずに問い合わせてくる市町村があったが、変更後の資料のレイアウトに慣れてもらえばよい問題だと思う。 ○受付点検エラーリスト • 今までのエラーリストより原因が特定しやすくなり、助かっている。 • 一点追加していただきたい項目としては、介護保険のエラーリストのように、エラー発生個所に※印を付けるとより市町村側でも対応していただけるのではないかと思う。

5. 国保連合会へのヒアリング調査結果（概要）

No	連合会	回答
4	L	○一次審査結果資料 • 市町村すべてに、一次審査処理結果票を送付している。国保連合会が独自に作成している詳細エラーリストは、希望する市町村のみに送付している。 • 国保連合会内では帳票は使用していない。未使用の理由としては、PDFファイルのため紙ベースでの利用となり、加工が難しく効率が悪くなってしまうためである。 • 一次審査結果資料の内容自体は良いものであるが、作業効率の面で使用しづらい。二次加工ができる状態であれば、一次審査結果資料の利用にも変化が出る。 • エラーメッセージの見直しによって、どのような項目・値が不整合であるかがより具体的になり、わかりやすくなった。 • 自治体の新任職員からの問い合わせについて、エラーメッセージからエラー内容を理解した上で問い合わせいただいていることから、エラー内容の説明が省けており、効率が上がったと感じている。 ○受付点検エラーリスト • 県からの問い合わせは発生しており、役に立っている。内容は「なぜこのエラーリストが出てしまうのか」というもので、県の保有する台帳と連合会の台帳の差異や、県のデータの把握方法とCSV化する際の記載方法が若干違うなどのエラー原因に至るきっかけとして活用している。 • 市町村からも問い合わせはあるが、活用する市町村とそうでない所の違いが大きく、実際の運用ではこちらから動いて台帳が入らない理由を説明することが多い。 • 補足情報を見ていない市町村もあり、その場合は支援が必要となる。 • 問い合わせの件数自体は減っているので、エラーリストもその効果の一因となっているのではないかと思う。

⑤事務処理マニュアル（審査事務及び台帳整備）について

No	連合会	回答
1	I	• 市町村向け説明会資料を作成する際に参考にした。
2	J	• 特になし。 • 国保連合会では、新任向けの学習教材として使えると思う。
3	K	• 点検の手引き等に掲載されていない場合に、特に警告▲（重度）の問い合わせ等にも活用している。 • 市町村からの問い合わせについても、審査内容や台帳説明時にページを提示して説明することもある。 • 台帳関係のエラーについて、もう少し事例を増やしてほしい。 • 「審査事務にかかる事務処理マニュアル」は新任時に担当業務の概略を理解する際に適していると思う。現状ではこのマニュアルぐらいしか新任者が業務を理解するのに役立つマニュアル類がない。 • 「台帳整備にかかる事務処理マニュアル」にはまだモニタリング情報の説明が掲載されていない。事例がもう少し掲載されていると良い。
4	L	• 年度当初、新しいエラーコードの詳細が不明であったため、特に第4章_二次審査のエラーコードごとの確認の観点を活用していた。 • 改善点として、より多くのエラー事例とその対処方法について掲載されることを望む。 • 点検の手引きに記載されていない部分を補うために活用している。 • 県からの問い合わせ時に台帳整備マニュアルを見ることがある。

⑥台帳情報等整備期間の前倒しについて

No	連合会	回答
1	I	○前倒し状況 • 実施していない。 ○実施していない理由 • 受給者台帳情報の前倒しについては、期間を設け、市町村に対しても周知を行っているが、ほとんどの市町村が毎月1日～10日の期間に受給者台帳情報の送信を行っている（市町村の自庁システムが対応できていない模様）。
2	J	○前倒し状況 • 実施していない。 ○実施していない理由 • 前倒しを実施しなくても毎月10日までには台帳整備が完了しているため。 • 前倒しを実施することで、台帳連携のタイミングが2回になり、市町村と連合会の事務処理が煩雑化することが予想される。
3	K	○前倒し状況 • 実施している。 ○前倒しスケジュール • 毎月3日頃を締切日とし、その後修正があった際は、9日の12時（仮審査）までに作業を行っていただく。それでもエラー等が残る場合は、10日の17時まで受け付けを行っている。 • 10日の締切後、本審査を行ってもエラー等がある場合は、3営業日間修正期間を設けている。 ○前倒しについて • 特段効果を感じられない。寧ろ、コントロールレコードのエラー（処理年月の設定誤り）が増え、それに対する問い合わせが発生している状態である。現状については常態化している。 • ただ、統計前に「訂正連絡票」を送付される市町村もあり結果の送付が保留されるため、結果が来ていないと問い合わせてくる場合がある。 • 大規模な市町村は、間に合わないという理由から前倒しは実施していない。大規模な市町村で前倒しができると、効果があるのかもしれない。

5. 国保連合会へのヒアリング調査結果（概要）

No	連合会	回答
4	L	○前倒し状況 • 実施していない。 ○実施していない理由 • 10日締切の現在のスケジュールにおいても、期限間際に受給者台帳情報を送信してくる市町村も少なくなく、前倒しの運用を依頼したとしても、一律に揃う可能性は低いと感じる。なお、併せて二段階での運用にしたことによって、市町村事務が煩雑となり、26～31日異動分の提出漏れも生じる懸念があるため。 • 現状11日の審査開始時点で、台帳整備が終了しているため。 • 審査したことにより発覚する台帳情報の不備があるため、前倒しした場合においても、不備は審査時に検出する運用となるため。

⑦台帳情報等整備の実施スケジュールについて

No	連合会	回答
1	I	• 次月分の初期台帳データ事前受付：24～31日 • 初期　受給者台帳データ受付：1～9日
2	J	○事業所台帳 • 毎月1日に県から連合会へ台帳データ送付 • 1日から5日の期間で台帳登録（エラーが出た場合は県へ照会） ○受給者台帳 • 毎月3日までに市町村から連合会へ台帳データ送付 • 3日から10日の期間で台帳登録（エラーが出た場合は市町村へ照会）
3	K	• 毎月3日頃を締切日とし、その後修正があった際は、9日の12時（仮審査）までに作業を行っていただく。それでもエラー等が残る場合は、10日の17時まで受け付けを行っている。 • 10日の締切後、本審査を行ってもエラー等がある場合は、3営業日間修正期間を設けている。
4	L	○事業所台帳 • 月初めに県担当より前月処理分の事業所異動・訂正連絡票情報（以下、事業所情報）を受領し、登録を行う。 • 一次審査で出力された警告が事業所台帳に起因している場合は、随時県担当より、事業所情報を受領し登録する。（事業所情報の授受に関してはEメールを使用） ○受給者台帳 • 毎月10日締切で市町村より受給者異動・訂正連絡票情報（以下、受給者情報）を受領し、登録を行う。 • 一次審査で出力された警告が受給者台帳に起因している場合は、随時市町村より、受給者情報を受領し登録する。

⑧各種研修について

No	連合会	回答
1	I	○参加 • 県主催の制度改正に関する説明会に出席した。制度改正の内容を知ることができ有意義なものであった。 ○開催 • 毎年1回市町村向け説明会を実施 • 開催時期：毎年7月末頃 • 内容：毎月の業務の流れ（受給者台帳や過誤処理に関すること）等 • 参加者数：各市町村1～2名（70名程度）
2	J	○参加 • 都道府県・国保連合会合同担当者説明会では、制度改正やシステム機能拡充内容を説明いただき助かっている。また、都道府県と合同で行うことで業務の連携につながっている。 ○開催 • 年1回実施 • 開催時期：平成30年6月 • 対象者：各市町村障害者総合支援給付業務実務担当者 • 内容：受給者台帳、過誤調整、一次審査結果資料、警告エラー、新たな審査支払事務について等、市町村の実務担当者向けの内容 • 参加者：約45名

5. 国保連合会へのヒアリング調査結果（概要）

No	連合会	回答
3	K	○参加 • 新任担当者向け審査支払事務研修に参加した。研修の内容については良かったと思うが、研修の内容量に対しての研修時間が不足している様に感じた。 • 7月の中央会開催の新任向け研修は、人数指定だったので人員を絞ったが、できれば全員で参加したかった。 • 制度や事務処理の説明はテキストの分量に対して説明時間が短いと感じた。また、グループワークの時間も少なく他県との情報交換も十分にできなかった。説明内容とグループワークをバランスよく構成いただけるよう期待している。 • 他県の情報共有の機会はぜひ増やしていただきたく、他県と情報共有して良い取り組み等は取り入れていきたいと思っている。 • 新任向けの研修会としては年度の早い時期の開催が良い。 • 研修に参加する時間を取りやすいのは月の下旬である。 • 全国から参加者を集めて行う研修は、参加できない人のために講習ビデオ等の配信を検討してほしい。 ○開催 【市町村向け】 • 毎年1回 • 開催時期：4月末～5月頃 • 対象者：初任者 • 内容：連合会の役割や、障害福祉及び介護保険の処理の流れなどを説明している。また、制度改正等があり必要があった際は、随時説明会を開催し、府及び各市町村への周知を行っている。 【事業所向け】 • 毎月 • 開催時期：毎月下旬 • 対象者：新規事業所 • 内容：連合会の役割や請求方法など。
4	L	○参加 • 新任担当者研修に参加した。 • レアケースのものは前例がないことから確認に時間がかかるため、レアケースの対応例を聞けると良い。対応例を聞くことにより、確認の効率が上がると思う。 • Q&A集をまとめた説明があると良い。 • 他県との情報交換の場を設けてもらえると良い。 • 参加しやすい時期としては、年間を通してみると新任研修は早い方が良いので4月頃、月の中で見ると月初か月末が良い。 ○開催 • 過去には研修等を開催したことがあるが、近年では行っていない。 • 電子請求受付システムのメール機能を使用して、情報展開をすることがある。

６. 国保連合会アンケート調査実施概要

6. 国保連合会アンケート調査実施概要

（1）調査の目的

〇国保連合会による新たな審査支払事務が開始されたことに伴う、全体的な審査事務等の状況やその効果や影響、さらには新たな課題を把握することを目的として、全国の国保連合会を対象に国保連合会アンケート調査を実施した。

（2）調査対象

〇全国の国保連合会（障害者総合支援担当課（部））

（3）調査方法

〇本調査は調査票によるアンケート調査とし、以下のとおり実施する。

No	作業者	作業内容
1	国保中央会	国保連合会へ調査票ファイル（EXCEL形式）等を送付する。
2	国保連合会	調査票ファイルに回答を入力し、国保中央会へ送付する。
3	国保中央会	受領した調査票ファイルの内容を確認し、集計する。

（4）主な調査事項

〇システムを利用した一次審査の運用状況

〇二次審査支援の取り組み状況

〇審査機能強化に向けた意見・要望　等

（5）アンケート調査票

○アンケート調査票を以下に示す。

平成30年度障害者総合支援に係る審査支援事務実態調査　国保連合会調査票

以下の調査項目について、回答説明を参考にご入力ください。黄色のセルが入力欄です。

No.	調査項目		回答欄		回答説明
1	国保連合会名			国民健康保険団体連合会	国保連合会名を選択してください。
2	仮審査	①仮審査実施の有無		1.実施している 2.実施していない	①仮審査を実施していますか。該当する番号を選択してください。「2.実施していない」を選択した場合は、⑦の設問に進んでください。
		②仮審査の実施時期			②仮審査を実施している場合、いつ実施していますか。実施期間を入力してください。（例：○日～○日頃）
		③仮審査の実施回数		回	③仮審査を実施している場合、実施期間中に何回実施していますか。直近の仮審査の実施回数を入力してください。
		④仮審査結果の送付有無		1.送付している 2.送付していない	④仮審査を実施している場合、仮審査処理結果票を市町村、都道府県、サービス提供事業所に送付していますか。「2.送付していない」を選択した場合は、⑥の設問に進んでください。
		⑤仮審査結果の送付先		1.市町村	⑤仮審査結果を送付している場合、該当の送付先に「1」を入力してください。
				1.都道府県	
				1.サービス提供事業所	
		⑥仮審査結果を送付していない理由			⑥仮審査結果を送付していない場合、その理由を入力してください。④で「1.送付している」を選択した場合、入力は不要です。
		⑦仮審査を実施していない理由			⑦仮審査を実施していない場合、その理由を入力してください。①で「1.実施している」を選択した場合、入力は不要です。
		⑧仮審査の問題点、課題			⑧仮審査での問題点や課題があれば、入力してください。

3	台帳整備の前倒し	①台帳整備の前倒し実施の有無		1実施している 2実施していない	①台帳整備の前倒しを実施していますか。該当する番号を選択してください。「2実施していない」を選択した場合は、④の設問に進んでください。
		②台帳整備の日程			②台帳整備の前倒しを実施している場合、台帳整備の日程を入力してください。
		③台帳整備の前倒しによる効果			③台帳整備の前倒しを実施している場合、台帳整備の前倒しにより得られるメリットや効果を入力してください。 (例)一次審査期間中のエラー対応の作業負荷が低減した
		④台帳整備の前倒しを実施していない理由			④台帳整備の前倒しを実施していない場合、その理由を入力してください。①で「1実施している」を選択した場合、入力は不要です。
		⑤台帳整備の問題点、課題			⑤台帳整備の問題点や課題があれば、入力してください。
4	一次審査	①一次審査処理結果票の送付有無		1送付している 2送付していない	①一次審査処理結果票を市町村、都道府県、サービス提供事業所に送付していますか。「2送付していない」を選択した場合は、③の設問に進んでください。
		②一次審査処理結果票の送付先		1市町村	②一次審査処理結果票を送付している場合、該当の送付先に「1」を入力してください。①で「2送付していない」を選択した場合、入力は不要です。
				1都道府県	
				1サービス提供事業所	
		③一次審査処理結果票を送付していない理由			③一次審査処理結果票を送付していない場合、あるいは一次審査処理結果票を送付していない送付先がある場合、その理由を記入してください。①で「1送付している」を選択した場合、入力は不要です。
		④一次審査期間中の台帳修正の実施有無 事業所台帳関係		1実施している 2実施していない	④一次審査の期間中に、都道府県や市町村と調整し、事業所台帳や受給者台帳の修正を実施していますか。該当する番号を選択してください。
		④一次審査期間中の台帳修正の実施有無 受給者台帳関係		1実施している 2実施していない	

4	一次審査	⑤一次審査期間中の台帳修正を実施していない理由				⑤一次審査期間中の台帳修正を実施していない場合、その理由を入力してください。④で事業所台帳関係、受給者台帳関係ともに「1. 実施している」を選択した場合、入力は不要です。
		⑥一次審査期間中の請求情報の修正・差し替え等の調整	請求誤り事業所への請求情報の修正・差し替え等調整の実施の有無		1実施している 2実施していない	⑥一次審査の期間中に、請求誤りのサービス提供事業所に対して請求情報の修正・差し替え等の調整を実施していますか。該当する番号を選択してください。 請求情報の修正・差し替え等の調整を実施している場合は、調整を行った事業所数(直近の3ヶ月で最も多い数)を選択してください。
			請求情報の修正・差し替え等の調整を行った事業所数		1.10事業所未満 2.10～30事業所未満 3.30～50事業所未満 4.50～100事業所未満 5.100事業所以上	
		⑦重点的に確認しているエラーコード				⑦一次審査において重点的に確認しているエラーコードがあれば、そのエラーコードを入力してください。
		⑧チェック拡充・強化によるエラー対応時間や作業負荷の増加の有無	エラー対応時間や作業負荷の増加の有無		1増加している 2増加していない	⑧一次審査においてエラー対応時間や作業負荷は増加していますか。該当する番号を選択してください。 増加している場合、どのような作業でどの程度の作業負荷や対応時間の増加が発生しているか入力してください。
			具体的な増加内容			
		⑨対応に時間がかかっているエラーコード				⑨直近3ヶ月の一次審査において、対応に時間がかかったエラーコードがあれば、そのエラーコードと対応に時間がかかった理由を記入してください。
		⑩一次審査の問題点、課題				⑩一次審査の問題点や課題があれば、入力してください。

6. 国保連合会アンケート調査実施概要

5	二次審査	①市町村等への審査支援としての独自の取組み				①市町村等への審査支援として独自に取り組んでいる内容があれば、入力してください。
		②一次審査結果に対する問い合わせ	問い合わせの有無		1.問い合わせがあった 2.問い合わせは今のところない	②一次審査結果に対する市町村等からの問い合わせはありますか。該当する番号を選択してください。 問い合わせがあった場合、どのような問い合わせであったか入力してください。
			問い合わせの具体的内容			
		③一次審査結果資料の見直しによる効果	一次審査結果資料の見直しによる効果の有無		1.レイアウト変更による効果があった 2.メッセージ変更による効果があった 3.レイアウト変更とメッセージ変更による効果があった 4.効果はない 5.国保連合会では使用していないため、わからない	③一次審査結果資料の見直しに対する効果やメリットはありましたか。該当する番号を選択してください。 効果やメリットがあった場合は、どのような効果やメリットがあったか入力してください。 (例)・レイアウト変更によりみやすくなった。 ・エラーメッセージの変更によりエラーや警告の発生原因が理解しやすくなった。
			具体的な効果の内容			
		④一次審査結果資料の問題点、課題				④市町村等に送付している一次審査結果資料の問題点や課題があれば、入力してください。 (例)・○○の数値を掲載するようにしてほしい。 ・××情報を参照する場面があるが掲載場所を見つけるまでに時間と手間がかかる。
		⑤二次審査の問題点、課題				⑤二次審査は市町村で実施していますが、二次審査の問題点や課題があれば、入力してください。
6	過誤調整	過誤調整の問題点、課題				過誤調整の問題点や課題があれば、入力してください。

7	マニュアル等の利用状況	①審査事務にかかる事務処理マニュアル	利用の有無		1利用する場面がある 2利用することはない	①審査事務にかかる事務処理マニュアルは、市町村等向けの資料として配布していますが、国保連合会において利用する場面はありますか。該当する番号を選択してください。 利用する場面がある場合、利用する場面と利用頻度を入力してください。
			利用場面と利用頻度			
		②台帳整備にかかる事務処理マニュアル	利用の有無		1利用する場面がある 2利用することはない	②台帳整備にかかる事務処理マニュアルは、市町村等向けの資料として配布していますが、国保連合会において利用する場面はありますか。該当する番号を選択してください。 利用する場面がある場合、利用する場面と利用頻度を入力してください。
			利用場面と利用頻度			
8	市町村向け研修会・説明会				1年1回以上実施している 2制度改正やインターフェースの改定に併せて実施している 3特に実施していない	市町村職員向けに研修会や説明会を実施していますか。該当する番号を選択してください。

6. 国保連合会アンケート調査実施概要

9	サービス提供事業所からの問合せ状況と研修会・説明会	①問合せの多い時期			1.請求の受付期間、仮審査の期間 2.一次審査の審査期間 3.二次審査の審査期間 4.サービス提供事業所への返戻・支払情報の通知後 5.特定の時期に関係なく、問合せがある 6.その他	①サービス提供事業所からの問合せや照会は、特定の時期に集中していますか。該当する番号を選択してください。 「6:その他」を選択した場合は、具体的な時期を入力してください。
				その他		
		②問合せ内容				②サービス提供事業所からの問合せが多い内容を入力してください。
		③審査機能強化による変化				③審査機能の強化により、サービス提供事業所からの問い合わせ頻度や問い合わせ内容に変化がありましたら、どのような変化があったか入力してください。
		④新規事業所向け研修会・説明会			1.実施している 2.実施していない	④新規事業所に対して、請求等に係る研修会や説明会を実施していますか。該当する番号を選択してください。
		⑤新規事業所以外の事業所向け研修会・説明会			1.年1回以上実施している 2.制度改正やインターフェースの改定に併せて実施している 3.特に実施していない	⑤新規事業所以外の事業所に対して、請求に係る研修会や説明会を実施していますか。該当する番号を選択してください。 都道府県や市町村との合同開催による研修会や説明会も含みます。
10	事業所台帳情報参照機能	①問い合わせ	問い合わせの有無		1.問い合わせが多数ある 2.問い合わせが月に数件ある 3.問い合わせはほとんどない 4.問い合わせはない	①事業所台帳情報参照機能に対する事業所、市町村等からの問い合わせはありますか。該当する番号を選択してください。 問い合わせがあった場合、どのような問い合わせであったか入力してください。
			問い合わせの具体的内容			
		②事業所台帳情報参照機能の問題点、課題				②事業所台帳情報参照機能の問題点や課題があれば、入力してください。

11	簡易入力システム及び取込送信システム	①問い合わせ	問い合わせの有無		1.問い合わせが多数ある 2.問い合わせが月に数件ある 3.問い合わせはほとんどない 4.問い合わせはない	①簡易入力システム及び取込送信システムに対する、サービス提供事業所からの問い合わせはありますか。該当する番号を選択してください。 問い合わせがある場合、問い合わせで多い内容を入力してください。
			問い合わせの具体的内容			
		②一拠点端末向け一部機能制限付き簡易入力システム及び取込送信システム利用の有無			1.一部機能制限付き簡易入力システム及び取込送信システム、どちらも利用している 2.一部機能制限付き簡易入力システムのみ利用している 3.一部機能制限付き取込送信システムのみ利用している 4.どちらも利用していない	②一拠点端末向け一部機能制限付き簡易入力システム及び取込送信システムを利用していますか。該当する番号を選択してください。
		③簡易入力システム及び取込送信システムの問題点、課題				③サービス提供事業所からの問い合わせや、実際に利用してみて、簡易入力システム及び取込送信システムの問題点や課題があれば、入力してください。
12	エラーや警告の減少に向けた取組み					エラーや警告の減少に向けた取組みとして実施していることがあれば、入力してください。
13	審査機能強化に向けた意見・要望等					審査機能強化に向けた意見・要望等があれば、自由に入力してください。

7. 国保連合会アンケート調査結果（概要）

7. 国保連合会アンケート調査結果（概要）

（1）仮審査の実施状況

○仮審査の実施状況をみると、国保連合会47連合会のうち、27連合会（約56%）が実施している。（2016年度の同アンケート調査では11連合会が実施。）

○仮審査を実施している27連合会のうち、23連合会が仮審査結果を都道府県、市町村、サービス事業所のいずれかに送付している。

○仮審査を実施していない理由として、以下の意見が挙げられた。

- 台帳整備が不十分で、その時点で審査を行う意義が少ない。
- スケジュールに余裕がない。
- 一次審査期間で対応できる。
- 事務が煩雑になる。　等

図表1.1　仮審査の実施状況

仮審査の実施有無	回答数	構成比	仮審査結果の送付有無	回答数	仮審査結果の送付先	回答数
1.実施している	27	56%	1.送付している	23	1.市町村	21
					2.都道府県	20
					3.サービス事業所	9
			2.送付していない	4		
2.実施していない	20	44%				
全体	47	100%				

（2）台帳整備の前倒しの実施状況

○台帳整備の前倒しの実施状況をみると、国保連合会47連合会のうち、15連合会（約32%）が実施している。

○台帳整備の前倒し実施による効果として以下の意見が挙げられた。

- 市町村が受給者台帳を整備する時間を確保できたことにより、受給者台帳を起因とする警告・エラーの件数が多少減少した。
- 新規事業所台帳を早期に受け付けることが可能となるため、新規事業所との間の事務処理に時間的な余裕ができる。
- 市町村等及び連合会での業務量が分散化した。
- 台帳誤り等を早期に解消することで、一次審査期間中のエラー対応の作業負荷の低減を図ることができる。 等

○台帳整備の前倒しを実施していない理由として以下の意見が挙げられた。

- 市町職員の負担が増大するため。
- 前倒しをすることにより混乱が予想されるため。 等

図表1.2 台帳整備の前倒し実施状況

	回答数	構成比
1.実施している	15	32%
2.実施していない	32	68%
全体	47	100%

（3）チェック拡充・強化によるエラー対応時間や作業負荷の増加の状況

○チェック拡充・強化によるエラー対応時間や作業負荷の増加の状況をみると、国保連合会47連合会のうち、20連合会（約43%）がエラー対応時間や作業負荷の増加があったという状況である。

○チェック拡充・強化によるエラー対応時間や作業負荷の増加の理由として以下の意見が挙げられた。

- 一括審査にかかる時間が増加しているため、エラーの差し替え対応にかかる時間が逼迫している。
- 新規エラーに対する発生原因、解消方法の確認を行う作業に時間を要している。
- 市町村、事業所からの問い合わせが増えた。
- エラーの割合が増えたため、連絡をする必要のある事業所が増えた。
- エラーの内容について調べる時間が増加している。 等

図表1.3 チェック拡充・強化によるエラー対応時間や作業負荷の増加状況

	回答数	構成比
1 増加している	21	45%
2 増加していない	26	55%
全体	47	100%

（4）一次審査結果資料の見直しによる効果

○一次審査結果に対する見直しの効果は、国保連合会47連合会のうち、31連合会（約66%）で効果があり、5連合会（約11%）で効果がなかったという状況である。

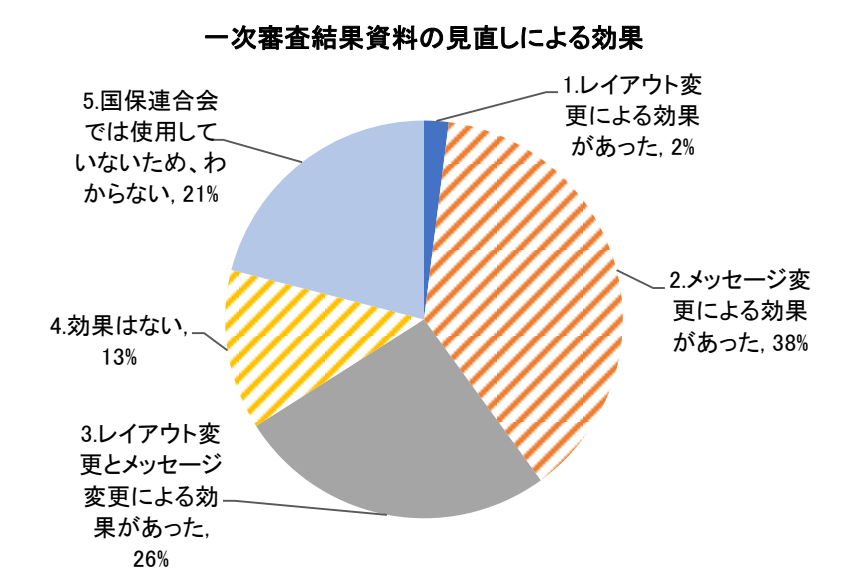
○効果があった31連合会のなかで、「メッセージ変更による効果があった」あるいは「レイアウト変更とメッセージ変更による効果があった」と回答し、「メッセージ変更による効果」を回答している回答数が30連合会（約64%）あり、最も回答数が多いという状況である。

○一次審査結果資料の見直しによる具体的な効果として以下の意見が挙げられた。

- エラーメッセージの変更によりエラーや警告の発生原因が理解しやすくなった。
- 審査対象明細表等の帳票の追加により、エラーの原因箇所が特定しやすくなった。　等

図表1.4　一次審査結果の見直しによる効果の状況

	回答数	構成比
1.レイアウト変更による効果があった	1	2%
2.メッセージ変更による効果があった	18	38%
3.レイアウト変更とメッセージ変更による効果があった	12	26%
4.効果はない	6	13%
5.国保連合会では使用していないため、わからない	10	21%
全体	47	100%



（5）過誤調整における問題点、改善すべき事項

〇過誤調整における問題点、改善すべき事項について、主な意見を以下に示す。

分類	主な意見
①市町村、事業所の問題点等	• 過誤調整の方法や仕組みがわからない市町村･事業所が多く、説明に苦慮している。 • 同月過誤を申し出ている事業所が同月に請求を出してこないことが多い（同月過誤と通常過誤の違いを分かっていない）。 • 同月過誤の再請求がないことによる未調整過誤の発生が毎月発生し、過誤申立書情報の削除等に時間を要している。 • 同月過誤を行う場合には処理月の前月末までに事業所から同月過誤依頼書等を提出してもらい、同月過誤を実施する事業所の把握を行っておりますが、当該依頼書を提出せずに同月過誤を実施する事業所や依頼書の提出は行ったものの再請求をしていない事業所が見受けられること。 • 事業所が市町村等へ過誤申立書を提出する際、過誤処理月の確認が不十分なことが多く、過誤と再請求のタイミングが合わないことがある。
②改善点等	• 同月過誤で処理を行うことが多く、毎月市町村から過誤情報が送られてくるが、間違えて台帳過誤で送られてそのまま登録してしまうことがある。台帳過誤として登録してしまい、事業所は過誤分として請求を出してきた場合、いったん請求を取り下げてからでなければ、審査支払等システムで過誤情報の取り下げが出来ないので、審査支払等システムで過誤情報削除やコードの修正が出来ると良い。 • 本来過誤申立をすべき事業所と異なる事業所について過誤申立をしてしまったというケースが少なからずあるので、過誤申立を登録した時点で、受付リスト（事業所番号･受給者証番号･サービス提供月）のようなものが標準で出力されるとよいのではないか。現在は、過誤申立一覧照会より市町ごとに作成し送信している。 • 重複原因の判別が困難（意図しての再請求なのか、誤請求なのか）であるため、既に登録されている請求内容と再請求分の内容に差異があるかのチェック結果の出力等をできるようにしてほしい。 • 過誤データの登録があるが、事業所より再請求がされていない請求について、確認リストを自動作成帳票に追加し、該当市町村に送付する機能を追加してほしい。 • 廃止事業所の過誤情報の受付を行った時、介護保険の仕様のようにエラー（ADDK）が発生するようにし、エラー確認後、そのまま処理を行うか判断できるような仕様にしていただきたいです。 • 請求額より過誤額が上回り発生したマイナス分の入金が支払額の確定後入金であるため、事業所からの入金が無かった場合に大変苦慮することがある。国保総合システムでは過誤データを保留にする機能があると聞いたので、保留機能を要望したい。

（6）マニュアル等の利用状況

○審査事務にかかる事務処理マニュアルの利用状況をみると、国保連合会47連合会のうち、38連合会（約81%）は利用する場面があるという状況である。

○台帳整備にかかる事務処理マニュアルの利用状況をみると、国保連合会47連合会のうち、35連合会（約74%）は利用する場面があるという状況である。

○審査事務にかかる事務処理マニュアル及び台帳整備にかかる事務処理マニュアルの利用場面と利用頻度の意見として以下が挙げられた。

（審査事務にかかる事務処理マニュアル）

・市町村を対象とする説明会において、審査事務等について説明するときに使用する（年に数回）。

・エラー内容を確認する際に使用（月に1～2回程度）。　等

（台帳整備にかかる事務処理マニュアル）

・市町村から台帳の点検エラーや登録方法に関して問い合わせがあり、説明する際に参考資料として使用した場合（月に3～5回程度）。

・市町村、事業所からの問合せに対応する場合（5回程度／月）。 等

図表1.5-1　審査事務にかかる事務処理マニュアルの利用状況

	回答数	構成比
1.利用する場面がある	38	81%
2.利用することはない	9	19%
全体	47	100%

図表1.5-2　台帳整備にかかる事務処理マニュアルの利用状況

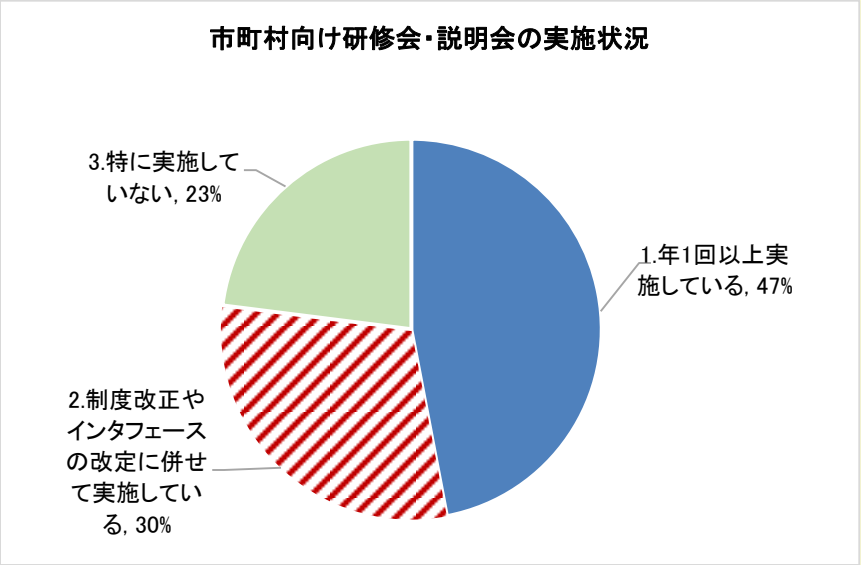
	回答数	構成比
1.利用する場面がある	35	74%
2.利用することはない	12	26%
全体	47	100%

（7）市町村向け研修会・説明会の実施状況

○市町村向け研修会・説明会の実施状況をみると、国保連合会47連合会のうち、36連合会（約77%）が1年に1回以上、または制度改正時等に研修会・説明会を実施している。

図表1.6　市町村向け研修会・説明会の実施状況

市町村向け研修会・説明会	回答数	構成比
1.年1回以上実施している	22	47%
2.制度改正やインタフェースの改定に併せて実施している	14	30%
3.特に実施していない	11	23%
全体	47	100%



（8）サービス提供事業所からの問合せ状況

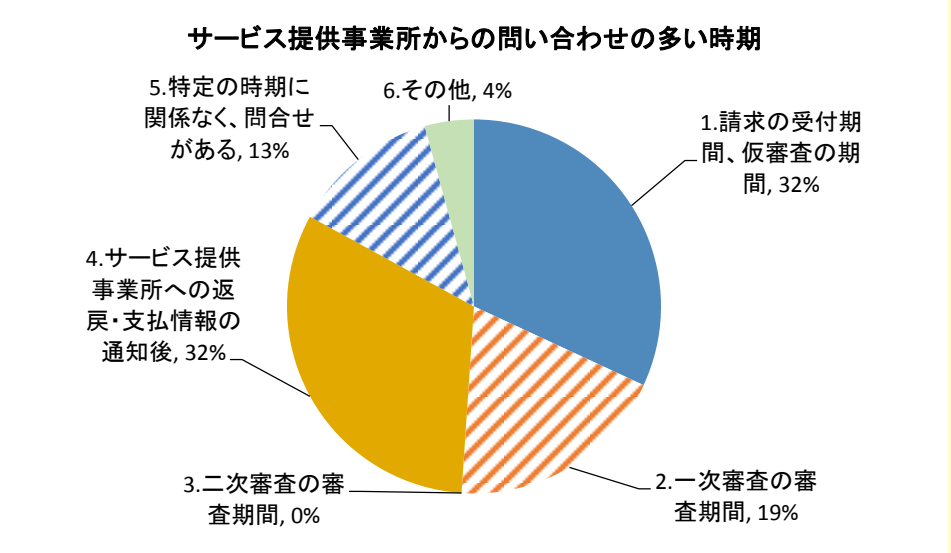
○サービス提供事業所からの問い合わせの多い時期をみると、「1.請求の受付期間、仮審査期間」（1日～10日）の国保連合会が15連合会（約32%）、「2.一次審査の期間」（11日～20日）の国保連合会が9連合会（約19%）、「4.サービス提供事業所への返戻・支払情報の通知後」（翌月1日～）の国保連合会が15連合会（約32%）である。

○サービス提供事業所からの問合せ内容として以下の意見が挙げられた。

- エラー内容、原因、解消方法に対する問い合わせ。
- 事務処理手続き方法に関する問い合わせ。
- 簡易入力システム、電子請求受付システムの操作方法に関する問い合わせ。　等

図表1.7 サービス提供事業所からの問い合わせの多い時期

問い合わせの多い時期	回答数	構成比
1.請求の受付期間、仮審査の期間	15	32%
2.一次審査の審査期間	9	19%
3.二次審査の審査期間	0	0%
4.サービス提供事業所への返戻・支払情報の通知後	15	32%
5.特定の時期に関係なく、問合せがある	6	13%
6.その他	2	4%
全体	47	100%



（9）事業所台帳情報参照機能

○事業所台帳情報参照機能に対する問合せ状況をみると、国保連合会47連合会のうち、4連合会（約9%）で明確に問い合わせがある。

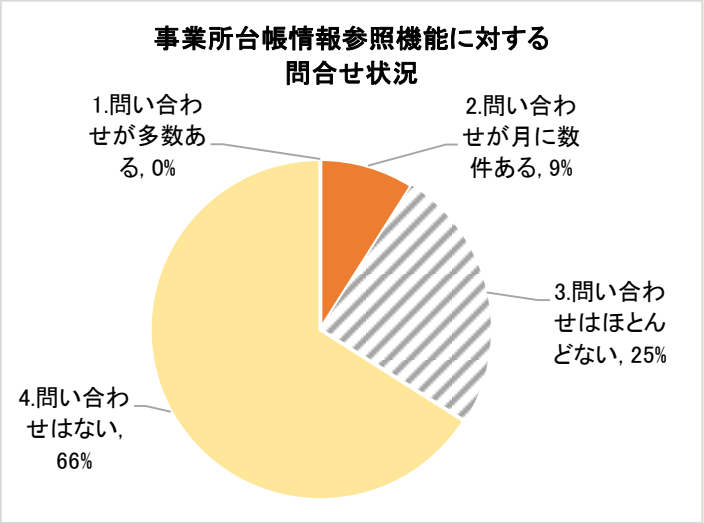
○「問い合わせはない」の回答数が31連合会（約66%）あり最も大きい割合となっている。

○事業所台帳情報参照機能に対する問合せ内容として以下の意見が挙げられた。

- 届出内容等に関する内容確認。
- システムによる事業所台帳情報参照機能の利用方法。　等

図表1.8 事業所台帳情報参照機能に対する問い合わせ状況

	回答数	構成比
1.問い合わせが多数ある	0	0%
2.問い合わせが月に数件ある	4	9%
3.問い合わせはほとんどない	12	25%
4.問い合わせはない	31	66%
全体	47	100%



（10）簡易入力システム及び取込送信システム

○簡易入力システム及び取込送信システムに対する問合せの状況をみると、国保連合会47連合会のうち、42連合会（約89%）で問い合わせがある状況である。

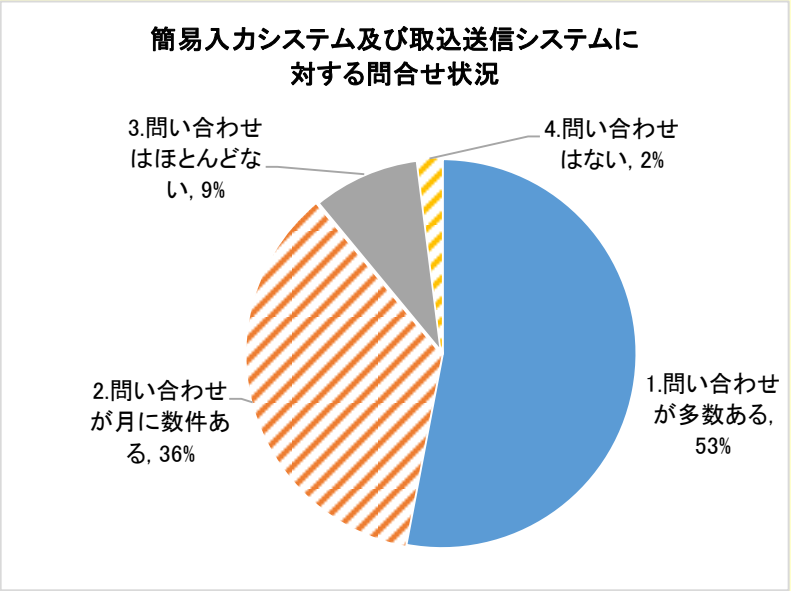
○問い合わせがある42連合会のなかで、「問い合わせが多数ある」の回答数が25連合会（約53%）あり最も回答数が多いという状況である。

○簡易入力システム及び取込送信システムに対する問合せ内容として以下の意見が挙げられた。

- 請求の取り消しや請求の修正等のシステムの操作方法。
- システムのインストール、初期設定方法。　等

図表1.9 簡易入力システム及び取込送信システムに対する問合せ状況

	回答数	構成比
1.問い合わせが多数ある	25	53%
2.問い合わせが月に数件ある	17	36%
3.問い合わせはほとんどない	4	9%
4.問い合わせはない	1	2%
全体	47	100%



（11）エラーや警告の減少に向けた取組み

〇エラーや警告の減少に向けた取組みについて、主な意見を以下に示す。

分類	主な意見
①請求情報の差し替え ・台帳情報の整備	• 一次審査（支給量除く）までの審査結果を公開し、エラーや警告がある場合、差替え期間を設け、エラー減少に努めている。 • エラー率100%の事業所及びエラー金額が100万円以上の事業所については、個別に電話連絡をし、請求情報の差替えや市町村等へ連絡した上での台帳情報の修正依頼を促している。 • 一次審査を実施した結果、請求件数に対してエラー件数が50%以上の事業所へ差し替えを行っている。同様に受給者台帳関連のエラーが多数発生している市町村へ連絡し、台帳整備を促している。
②一次審査処理結果票の送付	• 5月審査分より事業所へ「一次審査処理結果票（警告・警告重度）」を送付し、請求情報における入力誤りや加算等の届出について、確認を促している。 • 県及び市町村には少なくとも3回（請求受付期間終了後、事業所からの請求情報再送期間終了後、他県交換（請求）終了後）提供している。
③説明会の実施	• 毎年市町村説明を実施し、台帳設定誤りのために発生する警告を減少させるため、警告の事例を説明している。 • 担当者説明会でのグループワークの実施。グループワークではエラーの対応や、支給管理システムの入力等について協議する為、制度の運用について県内市町村の平準化が図られる。また、グループワークにより市町村間の連携が図られ、市町村間で情報交換をよく行うようになった。 • 事業所集団指導で多いエラー内容をピックアップして、周知・説明を行っている。
④マニュアル等の作成	• 新規事業所向けに、請求までの流れをA4両面でまとめた簡易マニュアルを作成し配付している。 • 多く発生しているエラーや警告について、連合会ホームページ上や電子請求受付システムにて、事業所宛てにエラーコード別の解消方法などの資料を定期的に送付している。
⑤その他	• 年度当初に市町村にアンケートを行い、使用している支給管理システムのシステムベンダーや、そのシステムベンダーの変更がないか調査を行っている。支給管理システムのシステムベンダーによってエラーの傾向がある為、予め対応が取りやすい。また、システムベンダーの変更がある場合、システムベンダーの担当者、市町村担当者、連合会担当者で、エラーの傾向に基づく台帳の作成方法等について打ち合わせを行う場合がある。その打ち合わせの内容によっては、システムベンダー側で支給管理システムを改修してくれる場合がある。

（12）審査機能強化に向けた意見・要望等

〇審査機能強化に向けた意見・要望等について、主な意見を以下に示す。

分類	主な意見
①システムの強化	• 都道府県向けの一次審査処理結果票においては、他県受給者のエラー及び警告が出力されていないので、今後は出力されるようにシステム改修を希望する。 • 返戻や警告の問い合わせに対応する際、障害者総合支援給付審査支払等システムにて複数の画面を使用しなければならないため、一つの画面で照会できるようにしてほしい。
②情報等周知の強化	• 警告からエラーに移行する場合、早い段階で事業所や市町村に電子請求受付システムや事務連絡等で周知をお願いしたい。 • 警告からエラーへの移行についてなど事業所向けの通知を電子請求受付システムのお知らせに掲載すると思うが、ほとんどの事業所が通知を確認していない状況である。2019年度の第二段階での移行もあるので、なるべく多くの事業所が通知に目を通せるような方法があればと思う。 • エラーチェックの追加や判定レベルの変更について、連合会から自治体に周知ができるようなタイミングで資料を出してほしい。チェックを追加することで、一時的にでも自治体の確認の負担が増えている。今後はチェックを追加したことでの効果が分かるような資料を自治体向けに出してほしい。
③マニュアル等の充実化	• 事業所が、エラーコードから返戻となった原因を把握し、正しい請求データを作成するために使用できるような、事業所向けのマニュアルが電子請求受付システムにあれば、連合会への問合せ件数の削減や、事業所の請求業務の支援にも繋がると思う。 • エラー対応等を行うにあたり、点検の手引きが必須となる。
④台帳整備の強化	• 市町村の障害担当課の業務が増加している為、十分に審査をする時間が確保出来ていないと思われる。台帳整備を効率的（モニタリングの登録要件の緩和、連合会と市町村の台帳を同期させるシステム等）に実施し、市町村の負担を軽減させてはどうか。
⑤その他	• 機能を強化することで各市区町村独自の特例的な取扱いに影響が出るケースもあるため、引き続き慎重な強化姿勢を継続してもらいたい。 • 平成31年4月からの審査機能強化に向けては、前回同様、テスト環境を利用した事前検証を行えるよう配慮いただきたい。