参考資料№ 4

市町村等審査事務実態調査報告書（概要）

令和2年3月30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実施概要

（1）調査目的

○ 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平成30年4月に施行された。

○ 改正法の施行を受け、平成30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。市町村等における二次審査の標準化を推進し、さらなる強化を図るため、受給対象者数や受付件数等、市町村等の特性ごとに二次審査の実施内容等を把握するとともに、現状の課題を明らかにすることを目的として、市町村等アンケートおよびヒアリング調査を実施した。

（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した。

①市町村等アンケート調査

②市町村等ヒアリング調査

（3）調査実施期間

○ 各調査の調査実施期間は以下のとおりである。

No	調査	実施期間
1	市町村等アンケート調査	令和元年7月　～　令和元年8月
2	市町村等ヒアリング調査	令和元年10月　～　令和元年12月

２．市町村等アンケート調査実施概要

2. 市町村等アンケート調査実施概要

（1）調査目的

○ 市町村等における二次審査の標準化を推進し、さらなる強化を図るため、受給対象者数や受付件数等、市町村等の特性ごとに二次審査の実施内容等を把握するとともに、現状の課題を明らかにすることを目的として、市町村等アンケート調査を実施した。

（2）調査対象・実施期間

○ 全国の約1,780の都道府県、市区町村及び広域連合（障害保健福祉担当主管部（局））を対象とした。

No	調査区分	実施期間	調査対象
1	市町村等アンケート調査	令和元年　7月　～　令和元年　8月	全国の市区町村等

※厚生労働省より、市区町村等に対し、協力依頼の通知を発出

（3）調査方法

○ 本調査は調査票によるアンケート調査とし、以下のとおり実施した。

No	作業者	作業内容
1	国保中央会	市町村等へ調査票ファイル（EXCEL形式）等を送付した。
2	市町村等	調査票ファイルに回答を入力し、国保中央会へ送付した。
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）調査項目の作成方法

○二次審査を実施するにあたっての各市町村等の具体的な取り組み状況等を把握するため、過去に実施した市町村等審査事務実態調査の結果等により明らかとされた課題に対し、原因に関する仮説を立て、その仮説に基づき、調査項目を作成した。

○仮説の設定にあたっては、請求件数の多い市町村と少ない市町村では課題が異なる可能性を考慮した。

2. 市町村等アンケート調査実施概要

■仮説1（請求件数の多い市町村について）：審査システムの活用不十分

一次審査結果資料を審査システムで十分に活用できておらず、確認すべき警告の未確認等が発生しているのではないか。

■仮説2（請求件数の少ない市町村について）：資料の活用が不十分

各種マニュアルの活用が十分ではなく、エラー発生時の対応に時間を要しているのではないか。

請求件数の少ない市町村について、一次審査結果資料等の確認時、エラー内容や原因が特定できていない場合があるのではないか。

■仮説3（請求件数の少ない市町村について）：人的・時間的余裕の不足

人的・時間的余裕の不足により十分な審査ができていないのではないか。

■仮説4（請求件数の少ない市町村について）：ノウハウの属人化

内容の判断等が担当者個人に依存しており、属人化しているのではないか。

■仮説5（請求件数の少ない市町村について）：引継ぎが困難

新任担当者の知識向上に時間がかかり、審査に十分な時間を割けていないのではないか。

■仮説6：一次審査について

一次審査においてさらなる審査が可能な内容があるのではないか。

■仮説7：台帳整備について

審査に必要な台帳情報の整備に時間を要し、台帳情報の不備に起因するエラーが多数発生しているのではないか。

台帳情報の不備や、請求情報の誤りにより、台帳情報や請求情報の差し替え等の対応が多く発生しているのではないか。

（5）主な調査事項

〇仮説を検証するための調査事項は以下のとおり。また、審査事務と台帳整備は担当部署が異なる場合もあるため、調査票を分けて調査を実施した。

①審査事務に関する調査項目

No	調査事項	調査項目
1	都道府県・市区町村名	団体区分、市区町村または都道府県名
2	調査票取りまとめ担当者連絡先	担当者名、部署名、連絡先
3	職員体制	担当者の人数、平均担当年数
4	二次審査に使用しているシステム	審査システムの導入状況、使用しているシステム名等
5	二次審査の実施方法	審査のプロセス（誰が、何を、どのように確認しているか）
6	二次審査に係るマニュアル	共有している担当者メモ、引継ぎ資料等の有無、市町村独自マニュアルの有無
7	二次審査における事務負担	二次審査に関する事務負担、一次審査開始後（平成30年4月）の対応の変化
8	二次審査のための事前準備	二次審査前の事前チェック実施状況、実施内容
9	連合会との連携の状況	二次審査に関する市町村支援の状況、研修会・説明会の開催状況
10	事業所との連携の状況	請求ミスを減らす取り組み、請求ミスが多い事業所の傾向と対応
11	審査に関する課題・要望	（自由記述）
12	その他二次審査において工夫していること	（自由記述）

②台帳整備に関する調査項目

No	調査事項	調査項目
1	都道府県・市区町村名	団体区分、市区町村または都道府県名など
2	調査票取りまとめ担当者連絡先	担当者名、部署名、連絡先など
3	職員体制	担当者の人数、平均担当年数
4	台帳整備の状況	事業所台帳、受給者台帳の登録手順、スケジュール

３．市町村等ヒアリング調査実施概要

3. 市町村等ヒアリング調査実施概要

（1）調査目的

○ 二次審査の実施体制や実施方法、審査内容などの特徴を整理し、特徴ごとの具体的な実施内容を把握することを目的として、市町村等の二次審査の実施件数や返戻率や過誤割合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調査を実施した。

○ ヒアリング調査で把握した具体的な取り組み事例については、類似の特徴を持つ他の市町村等でも同様に取り組むための参考となるよう取りまとめ、二次審査の標準化・強化の検討につなげた。

（2）ヒアリング調査対象の選定方法

○ 調査対象の選定にあたっては、審査の実態（返戻率等）と市町村等アンケート結果を照合し、以下の特徴を持つ市町村を選定した。

A）審査件数が特に多く（上位1～10位）、かつ返戻率が高い市町村
B）審査件数が特に多く（上位1～10位）、かつ返戻率が低い市町村
C）審査件数が多く（上位11～100位）、かつ審査の効率において特徴がみられる（審査担当職員数が少なく、かつ返戻率が高い）市町村
D）新たな審査支払事務実施前後（平成28年8月～平成29年3月と平成30年8月～平成31年3月）において、返戻率に大きな変化が見られた市町村

（3）ヒアリング調査対象市町村等について

○ 前記の特徴を持つ市町村等の中から、アンケート調査における回答内容を加味し、今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	市町村a	A	平成30年8月～平成31年3月の審査において、受付件数が全国10位以内である。一次審査返戻率が0．62%、二次審査における警告返戻率が**26．1%**、警告（重度）返戻率が**13．7%**、正常返戻率が0．55%、過誤割合が3．0%となっている。	国保連合会aに対してもヒアリングを実施 ※前回調査対象外
2	市町村b	A	平成30年8月～平成31年3月の審査において、受付件数が全国10位以内である。一次審査返戻率が1．1%、二次審査における警告返戻率が**14．9%**、警告（重度）返戻率が**19．1%**、正常返戻率が0．53%、過誤割合が2．3%となっている。	都道府県a及び国保連合会bに対してもヒアリングを実施 ※前回・前々回調査対象（前回選定理由：前々回のヒアリング調査において、積極的に取り組んでいることを把握。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）
3	市町村c	A	平成30年8月～平成31年3月の審査において、受付件数が全国10位以内である。一次審査返戻率が2．2%、二次審査における警告返戻率が4．9%、警告（重度）返戻率が**27．6%**、正常返戻率が0．9%、過誤割合が5．0%となっている。	国保連合会cに対してもヒアリングを実施 ※前回調査対象外
4	市町村d	B	平成30年8月～平成31年3月の審査において、受付件数が全国10位以内である。一次審査返戻率が2．1%、二次審査における警告返戻率が**0．42%**、警告（重度）返戻率が**0．05%**、正常返戻率が0．03%、過誤割合が4．3%となっている。	国保連合会cに対してもヒアリングを実施 ※前回調査対象外
5	市町村e	C	平成30年8月～平成31年3月の審査において、受付件数が全国100位以内である。アンケート調査により障害者の審査を担当する職員が2名である。また、二次審査における警告（重度）返戻率は**22．9%**であり、審査システムを利用している。	国保連合会dに対してもヒアリングを実施 ※前回調査対象外
6	市町村f	C	平成30年8月～平成31年3月の審査において、受付件数が全国100位以内である。アンケート調査により障害者の審査を担当する職員が2名である。また、二次審査における警告（重度）返戻率は**14．3%**であり、審査システムを利用していない。	国保連合会dに対してもヒアリングを実施 ※前回調査対象外
7	市町村g	D	平成30年8月～平成31年3月審査において、二次審査における警告（重度）返戻率が**18．2%**となっており、2年前（平成28年8月～平成29年3月）の警告返戻率**0%**を大きく上回っている。	※前回調査対象外

（4）主なヒアリング事項

○ 二次審査の実施内容及び現状の課題等を把握するため、主に以下の内容について、現在の状況、課題、工夫している内容等のヒアリング調査を行った。また、国保連合会については、市町村等の二次審査の支援の状況等を確認した。

No	主なヒアリング事項		
	分類		項目
1	二次審査の実施	体制	職員ごとの業務分担について
		実施方法	審査方法及び審査結果の活用について
			国保連合会や事業所との連携について
			エラー・警告の減少に向けた取組みについて
2	二次審査前の事前チェックの実施		二次審査前の事前チェック（一次審査処理結果票の確認）について
3	審査事務スキルの習得		業務スキルの習得について
4	台帳情報の整備		台帳に起因するエラーの発生状況について

４．市町村等へのアンケート調査結果（概要）

4. 市町村等へのアンケート調査結果（概要）

（1）回収率

〇回収率は以下の通り。

都道府県	都道府県/市区町村数		回収率
		回収	
合計	1,784	1,525	85.5%

都道府県	都道府県/市区町村数		回収率
		回収	
北海道	180	140	77.8%
青森県	41	41	100.0%
岩手県	34	31	91.2%
宮城県	36	30	83.3%
秋田県	26	23	88.5%
山形県	36	36	100.0%
福島県	60	54	90.0%
茨城県	45	31	68.9%
栃木県	26	20	76.9%
群馬県	36	32	88.9%
埼玉県	64	63	98.4%
千葉県	55	55	100.0%
東京都	63	50	79.4%
神奈川県	34	34	100.0%
新潟県	31	28	90.3%
富山県	16	12	75.0%

都道府県	都道府県/市区町村数		回収率
		回収	
石川県	20	19	95.0%
福井県	18	12	66.7%
山梨県	28	26	92.9%
長野県	78	68	87.2%
岐阜県	43	36	83.7%
静岡県	36	36	100.0%
愛知県	55	52	94.5%
三重県	30	28	93.3%
滋賀県	20	16	80.0%
京都府	27	20	74.1%
大阪府	44	39	88.6%
兵庫県	42	33	78.6%
奈良県	40	31	77.5%
和歌山県	31	23	74.2%
鳥取県	20	19	95.0%
島根県	20	20	100.0%

都道府県	都道府県/市区町村数		回収率
		回収	
岡山県	28	27	96.4%
広島県	24	19	79.2%
山口県	20	18	90.0%
徳島県	25	24	96.0%
香川県	18	18	100.0%
愛媛県	21	19	90.5%
高知県	31	20	64.5%
福岡県	61	48	78.7%
佐賀県	21	21	100.0%
長崎県	22	19	86.4%
熊本県	46	33	71.7%
大分県	19	19	100.0%
宮崎県	27	24	88.9%
鹿児島県	44	37	84.1%
沖縄県	42	21	50.0%

（2）職員体制（障害者）

アンケート結果のうち、主なものについて以下に掲載する※ 。

※以下では結果の説明のしやすさの観点から、掲載順はアンケートの項目順と変更している（アンケートの構成は回答のしやすさを優先しているため）。

- ✓ 政令市・中核市・特別区では4人以上が担当している割合が最も多く（42%）、平均は4.3人である。一方、市の平均担当者数は1.7人、町村・その他は1.2人であった。約80%の町村では1人体制で二次審査に対応している姿が浮かび上がった。
- ✓ 二次審査業務に係る担当者の職種は、正職員の割合が全体の95%程度で、政令市等では正職員以外が11%である。大規模な市町村等での非正規職員の割合が多いものの、ほとんどの市町村等では正職員が担当していることが分かった。

【アンケート結果】

（3）二次審査の実施方法（障害者）

- ✓ 全体の78%の市町村が二次審査のための審査システムを導入しており、市町村等の規模が大きくなるほど、システムの導入率は高くなっている。
- ✓ 審査システムによる主なチェック内容は、時間重複のチェックが最も多く、次いで利用者負担額のチェックとなっている。

【アンケート結果】

二次審査のための審査システム導入有無（単一回答）

審査システムによる主なチェック内容

主なチェックの内容	件数
時間重複のチェック	379
利用者負担額のチェック	235
請求金額のチェック	196
算定回数のチェック	140
入院外泊時加算のチェック	88
計画相談支援チェック	71
警告・警告重度・エラーのチェック	69
上限チェック	63
制度間チェック	56
支給量（オーバー・妥当性）チェック	46
実績記録票（明細との整合性確認等）	40
台帳（突合、整合性）のチェック	20
モニタリング情報のチェック	19

（4）二次審査の実施範囲（障害者）

- ✓ 二次実施の範囲は、約80%以上が「警告（エラー移行予定）」「警告」「警告(重度)」について二次審査の対象としていると回答している。
- ✓ この回答から、80%以上の市町村において、「警告」がついた請求について何らかの確認を行っていることがうかがえる。一方で、実際の警告返戻率は市町村により大きく異なることから、確認方法や、確認後の判断が、市町村によって大きく異なっている可能性がある。

【アンケート結果】

二次審査の実施範囲（複数回答）

（5）国保連合会との連携状況（障害者）

- ✓ 二次審査実施に関する国保連合会からの支援が「特にない」と答えている市町村等は、市町村等の規模に依らず30%程度である。
- ✓ 「特にない」回答をしたところを除く市町村等のうち、最も多い支援は「判断に迷う点について都度相談できる」が市町村等の規模に依らず90%強である。市町村の二次審査に対し、国保連合会が少なからず支援を行っていることが分かる。

【アンケート結果】

二次審査実施に関する国保連合会からの支援（「特になし」以外の回答。複数回答）

（6）事業所との連携の状況（障害者）

- ✓ 事業所からの請求誤りを減らす取り組みについては、「実施していない」市町村等が政令市等では9%であるのに対し、町村等では53%である。
- ✓ 取り組みに対する効果として、「請求誤りが減っている」「事業所によっては請求誤りが減っている」という回答は市町村規模によらず80%強である。
- ✓ 取り組みの効果はあるものの、市町村等からの指摘への対応を行っている事業所が限定的であることが分かる。

【アンケート結果】事業所からの請求誤りを減らす取り組み

実施していない割合

事業所からの請求誤りを減らす取り組みによる効果（単一回答）

（7）対応の変化

✓ 「平成30年度からの新たな審査支払事務が開始されたことによる自治体側での対応の変化」については、調査時点においては市町村規模によらず80%以上が「以前と変わらない」と回答している。

【アンケート結果】

新たな審査支払事務が開始されたことによる自治体側での対応変化（複数回答）

（8）二次審査実施に関する課題

- ✓ 二次審査実施に対する課題が「特にない」という回答は、町村を中心に全体の12%である。
- ✓ 「特にない」と回答した以外の市町村等において、「警告等、審査する項目が多い」「審査期間が短い」を挙げた割合が、政令市等で共に81%、市がそれぞれ67%、58%、町村がそれぞれ54%、43%である。
- ✓ 短い審査期間において、多くの項目を確認する負担が、特に政令市等の大きな規模の市町村で負担となっていることが分かる。

【アンケート結果】

二次審査実施に関する課題（複数回答）

二次審査を実施する上で必要と思われること（自由記述）

二次審査を効率的・効果的に実施する上で必要と思われること	件数
エラーの出力の工夫	46
市町村及び事業所への請求事務への研修会の開催	39
エラー対応マニュアルの作成	34
機械化・自動化	26
一次審査の強化	23
担当者知識の向上	21
審査基準の統一化とマニュアル化	18
台帳を正しく整備すること	18
体制強化	9
市による事業所台帳参照	8
警告一覧表等について、受給者番号順ではなく事業所番号順並べてほしい	7
事業所との連絡基盤の整備	6
専門職員による協力	6
国保連合会への二次審査の委託・国保連合会による一括審査	5
請求時チェックの強化	4
制度の簡素化	2

（9）支払い済み請求に対する見直し

- ✓ 支払い済みの請求に対する見直しは全体の90%の市町村等が実施していない。
- ✓ 見直しの具体的な内容としては、「他事業所との時間重複チェック」が最も多く、これは、重複確認となる対象事業所から月遅れの請求があった場合への対応を含んでいる。また、期間中に審査が間に合わなかったものについて、月遅れで見直している場合は13件であった。
- ✓ 審査期間中の返戻が間に合わず、過誤で対応している市町村等はそれほど多くないことが分かる。

【アンケート結果】

支払済の請求に対する見直し（単一回答）

見直しの具体的な内容（自由記述）

支払済の請求に対する見直しの具体的な内容	件数
他事業所（月遅れ請求の場合を含む）との時間重複チェック	17
期間中審査が間に合わなかったものの見直し	13
過誤申し立ての手続きの確認	8
システムによるチェック	5
月をまたがる加算等のチェック	3
当該月審査で請求誤りを確認したら、直近月から遡り請求情報を確認している	3
誤りの連絡があった場合	2

５．市町村等へのヒアリング調査結果（概要）

5. 市町村等へのヒアリング調査結果（概要）

（1）二次審査を効果的に実施している市町村等の特徴

【ヒアリング結果】

複数人で審査を実施しているが、エラーコードごとに確認方法や判断基準について、Excelに整理するなど、担当者が異なっても同じ判断基準で審査を行えるようにしていた。市町村として審査実施の方向性を明確にすることで、短期間の審査期間中に効果的・効率的に審査を行っていた。

市町村等	ヒアリング調査結果
市町村a	○障害福祉サービス／○障害児支援 歴代の担当者、前任者から引き継いだ審査基準等の資料を参照している。 **エラーコード毎の対応表を作成しており、審査担当者はそのデータを活用している。**
市町村b	○障害福祉サービス **操作画面をハードコピーした具体的なマニュアル**を使用している。（**現在バージョンアップ版を作成**中である）
市町村c	○障害福祉サービス／○障害児支援 審査用のデータ作成方法に関するマニュアル、サービス毎の審査基準に関する資料がある。 サービス毎に判断基準が異なる部分があるため、**過去の担当者から引き継いでいる審査指針（エラーコード毎に対応基準を整理した資料）を基に、各サービス担当者が判断を行っている。**
市町村e	○障害福祉サービス 二次審査において事業所に実績確認が必要なケース（サービス提供回数、モニタリングの時期の違い等）については、**前任者がマニュアル化しており、確認の視点が整理されている。**都度、内容の追記修正等を行い共有している。 ○障害児支援 **確認用Excelシートに審査結果を入力しているため、振り返って確認が可能である。その他、個別の対応方法についても別途整理している。**
市町村f	○障害福祉サービス **警告内容ごとに対応方法のマニュアルを作成**している。エラー、警告のコード毎にExcelに整理しており、平成26年から継続して情報を蓄積している。どこを確認すべきかという点も新任者は分からないため、整理しておくことが必要であり、**都度更新**している。
市町村g	**前月と変わらない判断ができるよう、過去の審査結果の記録（これまで審査してきた記録ファイル）**を確認している。 警告一覧、事業所確認結果、請求明細を整理しておき、どの部分が誤っていたのか、**振り返った際にどのような対応を行ったのかがわかるように、メモを残す**ようにしている。

5. 市町村等へのヒアリング調査結果（概要）

審査件数の多い市町村ではサービス種類ごとに担当を分けて審査を行う体制であるが、市町村によっては、毎年担当を交代し、1サービスを複数人が理解している体制としており、人事異動等が発生しても対処できる状態を維持するよう工夫がされていた。

２人体制の市町村でも主担当、副担当とし、毎年新任者が副担当として就任することで、課内に経験者が残り、フォローに入れる体制を維持している市町村があった。

市町村等	ヒアリング調査結果
市町村a	○障害福祉サービス／○障害児支援 **係内の職員は毎年担当するサービスを変更し、5年で全てのサービス担当を経験し、全体を理解できるようになる。** この取組は市役所全体の方針ではなく、当係の方針によるものである。
市町村c	○障害福祉サービス／○障害児支援 新任職員に対しては、障害制度全般について年度当初に説明を行い、一定程度の理解を得た上でOJTを行っている。 また、**担当するサービスを1年ごとに交代し、1サービスを複数職員で理解する状態を維持できるようにしている。**
市町村f	○障害福祉サービス 主担当（1年以上3年未満1人）、副担当（1年未満1人）、計2人で対応している。 **1年目の新人が副担当を経験すると翌年主担当となり、新たな職員が副担当となる。主担当を1年経験すると、課内で別の担当業務に移るが、審査事務を理解している職員が課内に残る体制となっている。**

（2）事業所からの適正な請求にあたっての課題

【ヒアリング結果】

いずれの市町村でも集団指導や実地指導の際に制度改正やエラーコードに関する注意喚起を行っていた。また、請求誤りについては発生の都度、電話による注意喚起も行われているものの、事業所の請求担当者が変更になることも多く、翌月も同じ請求誤りが発生するなど、なかなか成果が感じられないということであった。

市町村等	ヒアリング調査結果
市町村a	○障害福祉サービス／○障害児支援 事業所向けの研修会・説明会の開催： 集団指導の場において、制度改正や新設エラーコードの内容等を事業所へ説明しているが、出席率は50%程度である。しかし、**事業所の請求担当者が変更するなどもあり、あまり成果が感じられていない。**
市町村b	○障害福祉サービス／○障害児支援 年に1度、市内の事業所を集めて説明会を開催している。 警告からエラーへの移行に関しては、事業所に電話にて注意喚起を行った。何回か請求誤りがある事業所に対しては、電話にて正しい請求方法を指導している。返戻のコメント欄に返戻となった詳細な理由を記載したり、制度改正時等（無償化など）は、制度説明および請求上の注意について文書を発出している。
市町村c	○障害福祉サービス／○障害児支援 事業所向けの研修会・説明会の開催： 年1回実施している集団指導にて、基本的な仕組みと加算内容、エラー対応の考え方等を説明しているが、出席率は80%程度である。当日の配布資料はホームページからダウンロードできるようにしており、参加していない事業者に案内している。
市町村d	○障害福祉サービス サービス毎に実施している取組は異なる。実地指導や集団指導の際請求に関する説明を行っているサービスや、審査実施時に電話による注意喚起を行っているサービスがある。**電話による注意喚起を行っていても新規事業所が増えているため、同じエラーが減ることがない。** ○障害児支援 新規事業者を対象とした年1回の集団指導の際に、請求に関する説明資料を用いて、請求の流れや発生件数が多いエラーについて伝えている。また、**審査実施時に電話による注意喚起も行っているが、翌月も同じ請求誤りが発生することもよくある。**

5. 市町村等へのヒアリング調査結果（概要）

国保連合会へのヒアリングでは、一次審査結果が事業所へ送付された際に問合せが多く発生しているとのことだった。事業所向けの操作マニュアルを国保中央会にて作成・公表しているが、事業所での活用が進んでいないと声が上がっており、より事業者が読みやすくする工夫（サービス毎にする、読み易くする等）が必要ではないかとの声があった。

市町村等	ヒアリング調査結果
連合会a	毎月１日に多いときで約80件、少ないときで30件程度の問合せがある。 １日から7日頃 ・・・返戻等一覧表に対しての照会 ８日から15日頃・・・仮審査処理結果票に対しての照会
連合会b	返戻等一覧表や一次審査処理結果票を事業所へ送信した後、問い合わせが集中する。（毎月1～10日） 事業所から問い合わせが多いエラーコードは、PP90、PQ12である。
連合会c	請求期間、仮審査処理結果票、一次審査処理結果票の事業所送信の翌営業日に問合せが多く発生する。１日40～50件、請求期間（10日間）は続く。 **事業所向けのマニュアルはサービスごとに用意されていると活用されやすい。**事業所は自身のサービスの部分しか確認しないだろう。加算の取得など、入力必須項目などが簡易にわかることが望ましい。 **事業所の担当者は頻繁に交代するため、マニュアルがきちんと整備されていれば、事業所内での引継ぎ業務にも活用できるのではないか。**現状、あまり引継ぎがなされていないのではないか。最低限、確認しておかなければならない部分が容易に把握できるものがあるとよい。
連合会d	月末に提供している返戻等一覧表への問い合わせが、提供直後から月の初めは引っ切り無しに電話がかかってくる状態である。 集団指導の場でマニュアルの周知なども行っているが、問合せの減少にはつながっていない。**マニュアルを読むよりも問い合わせた方が早いと考えているかたが多いと思われる。マニュアルの文字数を減らす、1ページあたりの表示件数を減らすなど、マニュアルの改善（読みやすくする）が必要と考える。**

６．仮説の検証

（1）請求件数の多い市町村等について

【仮説】

一次審査結果資料を審査システムで十分に活用できておらず、確認すべき警告の未確認等が発生しているのではないか。

【結果】

一次審査結果資料を審査システムで活用している市町村等の方が十分な審査を行えていることがアンケート結果から示された（下表）。一方で、ヒアリング結果からは、**二次審査を効果的に実施している市町村等は、審査システムの活用のみならず、以下の特徴を持つ**ことが明らかになった。

- ✓ **二次審査のプロセスが確立されており、過去事例や判断基準が文書化されている。**
- ✓ **担当者ローテーションにより、情報共有がされている。**

【アンケート結果】

一次審査結果資料	N		警告重度返戻率※	
	あり	なし	あり	なし
[CSV]一次審査結果票情報(E711,B711)	44	34	12.7%	5.8%
[CSV]一次審査済介護給付費・訓練等給付費等請求書情報(E721)	44	34	10.0%	7.3%
[CSV]一次審査済特例介護給付費・特例訓練等給付費等請求書情報(E731)	30	48	13.0%	6.7%
[CSV]一次審査済計画相談支援給付費請求書情報(E742)	41	37	13.1%	6.0%
[CSV]一次審査済特例計画相談支援給付費請求書情報(E743)	30	48	12.4%	7.0%
[CSV]一次審査済障害児通所給付費・入所給付費等請求書情報(B721)	26	52	11.7%	7.7%
[CSV]一次審査済特例障害児通所給付費・入所給付費等請求書情報(B751)	17	61	10.9%	8.1%
[CSV]一次審査済障害児相談支援給付費請求書情報(B741)	27	51	11.9%	7.6%
[CSV]一次審査済特例障害児相談支援給付費請求書情報(B742)	18	60	10.4%	8.2%
[CSV]一次審査済明細書等情報(E751,B731)	53	25	8.8%	8.1%

※警告重度返戻率は、「あり」群および「なし」群ごとに、警告重度返戻件数の合計値÷警告重度件数の合計値により算出（各市町村の警告重度返戻率の平均値ではない）

（2）二次審査の標準化の推進に向けた課題（請求件数の少ない市町村等）

【仮説】

ノウハウの属人化・引継ぎが困難

- ✓ 内容の判断等が担当者個人に依存しており、属人化しているのではないか。
- ✓ 新任担当者の知識向上に時間がかかり、審査に十分な時間を割けていないのではないか。

【結果】

アンケート結果から、経験年数1年未満と1年以上では、知識レベルや負担と感じる二次審査業務に明らかな違いがあることがわかった。**担当者が1名で二次審査を実施している市町村等では、異動後1年程度は、内容の判断等が担当者の知識レベルに依存している可能性がある。**

【アンケート結果】（二次審査の担当が1人の市町村に限定）

経験年数別の二次審査の利用マニュアル（複数回答）

担当者の経験年数別「最も負担の大きい事務」（単一回答）

（3）市町村等の負担軽減の検討

【仮説】

一次審査においてさらなる審査が可能な内容があるのではないか

【結果】

「二次審査実施に関する課題」において全体の62%の市町村等が「警告等、審査する項目が多い」ことを挙げている。このことから、**一次審査に求められていることは、チェック項目の増加ではなく、現場の対応能力を踏まえたエラー体系の整備**（エラーチェックの精緻化と厳選、もしくは優先順位付け）であることが示唆された。

【アンケート結果】（再掲）

二次審査実施に関する課題（複数回答）

6. 仮説の検証

【仮説】

✓審査に必要な台帳情報の整備に時間を要し、台帳情報の不備に起因するエラーが多数発生しているのではないか。

✓台帳情報の不備や請求情報の誤りにより、台帳情報や請求情報の差し替え等の対応が多く発生しているのではないか。

【結果】

全体で約2割強、政令市・中核市・特別区の半分以上が「台帳整備で苦慮している点」を自由記述で挙げている。具体的には、**国保連合会に送付時にエラーが発生する、国保連合会に登録されたデータと市町村等のデータに齟齬が生じる**などの事象が起こっていることがわかった。このことから、**台帳整備の課題については、特に規模の大きな市町村等で多く発生しており**、大規模の市町村等における二次審査のボトルネックになっている可能性が示唆された。

【アンケート結果】

受給者台帳整備で苦慮している点（自由記述の有無と主な自由記述の内容）

受給者台帳整備で苦慮している点	件数
国保連合会への情報送付の際に受付エラーの内容がわからない。	112
受付エラーの修正方法がわからない。	58
国保連合会の台帳情報と市町村の台帳情報が不一致となった場合に、不一致の解消が困難である。	28
人為的ミスによる登録エラーが少なからず発生している。	25
モニタリング情報の整備に苦慮している。	22
国保連合会の受給者台帳と市町村の台帳が収載する項目が異なる等の理由により、送付の際にデータ加工が必要。	17
受給者台帳情報の内容が頻繁に変更されるにも関わらず、送信後のデータが国保連合会の受給者台帳に反映されるまでに時間がかかる。	16
制度が複雑であるため，加算などの確認が難しい。	13

7. 二次審査の標準化の推進及びさらなる強化に向けた課題

7. 二次審査の標準化の推進及びさらなる強化に向けた課題

（1）二次審査の標準化の推進に向けた課題（請求件数の多い市町村等）

①二次審査実施手順・判断基準の明文化

【課題】

政令市等大規模な市町村等においては、複数人・複数課で審査対応を行っている場合が多いが、人数が多くても効果的・効率的な二次審査が実施されている市町村ばかりではない。二次審査の実施手順や判断基準について明文化されていない場合、**担当者ごとに判断基準のブレや作業の手戻りが発生しやすく、手作業によるミスも発生しやすい**。

【対応案】

二次審査は、それを行う組織・担当者の人数・予算等、市町村等ごとの個別の事情の下で実施されるため、プロセス全体を標準化することは難しいものと考える。

一方、市町村等ごとにおいては、二次審査の具体的な実施手順や判断基準等を、各市町村等自身において明文化することは可能であり、明文化することにより、担当者ごとの判断基準のブレや作業の手戻りの発生、手作業によるミスの発生（手段として、独自システム構築やExcelのプログラム構築（VBA）による自動化等も考えられるため）を減らし、作業の効率化につながることが見込まれる。

したがって、今後、**大規模な市町村等に対して二次審査作業手順書等の作成を推奨すること**が、二次審査プロセスの標準化を推進していくものと考える。

②大規模市町村等の連携の強化

【課題】

二次審査を効果的・効率的に実施するために他市町村等の状況を参考にする場合もあるが、大規模市町村等は近隣に同規模の市町村等がない場合が多く、**大規模市町村等における、複数人・複数課で審査対応を行っていることにより生じる 特有の困難さについて、他の大規模な市町村等との間で共有することができず、効率化のノウハウの共有が進まない**。

【対応案】

大規模市町村等同士の連携の強化するための機会を創成することにより、都道府県の枠を超えて、大規模市町村等の交流を促すことが必要と考える。現在既に実施している自治体の新任担当職員向け研修等、参集する**機会をより効果的に活用すること（研修内容の見直し等）**により、大規模市町村等同士の連携を強化し、効率化に向けたノウハウの共有を図る。

（2）二次審査の標準化の推進に向けた課題（請求件数の少ない市町村等）

①業務の引継ぎ、知識の向上への支援

【課題】

請求件数の少ない市町村等では審査事務を1人の職員が担当していることが多く、**担当者の経験年数や審査事務への意識の違いが二次審査の結果に影響を与えている**ことが本調査により明らかになった。二次審査に係る担当者の知識の向上には概ね半年から1年程度の時間がかかるため、人事異動等による**担当者の入替えにより、審査期間内での確認範囲や判断基準にブレ等が生じ、審査事務の質の低下につながる**可能性がある。

【対応案】

二次審査に必要な最低限の知識を、最短で習得できるようにするための情報を新任者に提供する等により、**新任者が可能な限り早くキャッチアップできるよう、支援する** 。

例えば、既存の各種研修会等（新任職員向け研修会や国保連合会主催の研修会等）を撮影した動画や、既存の資料（事務処理マニュアル等）について、知識レベルに応じて再構成するなど、新任者へのサポートを強化すること等が考えられる。

②地域における組織的な審査体制の構築

【課題】

二次審査として実施すべき内容（二次審査実施手順・判断基準等）の判断が担当者1人に任されている市町村等が多数存在するが、担当者1人という審査体制等については、担当者の裁量では補強することができず、結果的に十分な二次審査が行われない状況に陥っている可能性がある。

【対応案】

担当者が1人の市町村等であっても、十分な二次審査を実施できるよう、ノウハウの共有や、二次審査プロセスの標準化を進めていく必要がある。

- 小規模市町村等同士の連携の強化するための機会を創成することにより、都道府県の枠を超えることも含め、小規模市町村等の交流を促すことが必要と考える。現在既に実施している自治体の新任担当職員向け研修等、参集する**機会をより効果的に活用すること（研修内容の見直し等）**により、小規模市町村等同士の連携を強化し、効率化に向けたノウハウの共有を図る。
- 二次審査実施手順・判断基準の好事例を提示すること等により、**二次審査作業手順書等の作成を推奨**し、二次審査プロセスの標準化を推進していくものと考える。

（3）市町村等の負担軽減の検討

①現場の対応能力を踏まえたエラー体系の整備

【課題】

警告等の**エラーコードの種類・発生件数が多いことが、市町村等の負担に繋がっている。**今後、さらなる法改正等による見直しに伴い、エラー項目が増加すると、エラーコードの種類・発生件数が増加することが考えられるが、より一層、二次審査を効果的・効率的に実施していく必要がある。

【対応案】

エラーコードの見直しにあたっては、確認すべきエラーコードの優先順位をさらに精査する（判定レベル「警告（重度）」とするエラーコードの精査）こと等により、**現場の対応能力を踏まえたエラー体系の整備**を行う必要がある。

②事業所台帳・受給者台帳整備の課題

【課題】

市町村等で登録した受給者台帳情報・事業所台帳情報の国保連合会への送信において、市町村等の台帳情報と、国保連合会の登録内容との不一致等により、国保連合会での台帳情報の受付・登録時にエラーが発生するという、**受給者台帳及び事業所台帳における送信時の課題**（送信時エラーの解消、登録内容のタイムラグ等）がある。

【対応案1】「障害者総合支援市町村等支援システム（台帳情報等参照機能）」の活用

国保連合会の審査支払等システムに登録されている台帳情報等の参照等を行うことができるシステムを令和2年度に実装する予定であることから、当該システムを活用することで、エラー解消における作業の効率化が見込まれる。

【対応案2】台帳整備の促進

「台帳整備にかかる事務処理マニュアル」の内容の充実化、また、市町村等への再周知を行うことで、台帳整備の促進を図る。

【対応案3】台帳整備に関するさらなる調査の実施

令和2年度以降、**台帳整備に特化した詳細な調査を行う**ことで、具体的な課題を定量的に把握し、整理した上で、台帳整備に関するさらなる適正化の方向性の検討を行う。

③事業所からの適正な請求にあたっての課題

【課題】

二次審査の負担を減らすためには、警告・エラーの発生件数の減少も肝要であり、そのためには、事業所が適正な請求を実施する必要がある。

簡易入力システムは無償で利用可能だが、**確認項目が多く、入力にあたっての留意事項が多いため、事業所にとって分かりづらい**ことが、ヒアリングで指摘された。

【対応案1】簡易なマニュアルの作成と、事業所への周知

各事業所の**サービスに応じた簡易マニュアルの作成を行い、事業所に周知**する。また、**ヘルプデスクについても、認知度を上げるべく周知**する。

【対応案2】簡易入力システム利用支援

例えば、現在実施している自治体向け及び国保連合会向けの研修において、**国保中央会が作成・公表している簡易入力システムのマニュアルやヘルプデスク、操作方法の周知**等、簡易入力システム利用支援を行う。また、事業所に対する研修会は、市町村等または国保連合会が主催することが望ましいが、その資料作成等にあたっては、国保中央会が情報提供などの支援を行うなど、全国的な傾向および地域特性を加味した内容とする必要がある。

（4）既存の施策の整理と周知

【課題】

国保中央会においては、これまで様々な施策を実施してきたが、依然として、「エラーの内容が分かりにくい」「エラーコードに優先順位をつけてほしい」等の声が多く挙がったところである。

また、一次審査結果資料として市町村等に提供する各種情報に対して、**どの資料を、どのように活用すればよいのか等、市町村等も活用方法に苦慮している**状況である。

【対応案】施策の整理と効果検証及び周知

一次審査結果資料の活用方法については、既存の「審査事務にかかる事務処理マニュアル」で市町村等向けに言及されているが、**より分かり易く、具体的な例を示す等による内容の充実化を図る**とともに、**利用頻度が低い市町村等にも情報が行きわたるよう、周知徹底を図る。**

8. まとめ

8. まとめ

二次審査の実施手順や判断基準が市町村等ごとに様々であるため、市町村等における二次審査で最低限実施すべき内容を明確にして二次審査のボトムアップを図ることを目的とし、標準化・強化の推進へ向けて、受給対象者数や受付件数等、市町村等の特性ごとに、二次審査の実施内容等を把握するためのアンケート調査及びヒアリング調査を実施した。その結果を以下にまとめる。

仮説	課題	対応案
◆ 一次審査結果資料を審査システムで十分に活用できておらず、二次審査において確認すべき警告の未確認等が発生している。	【大規模な市町村等】 担当者ごとに判断基準のブレや作業の手戻りが発生しやすく、手作業によるミスも発生している。	✓ 二次審査実施手順の作成を推奨・判断基準の好事例を提示すること等を実施した上で、二次審査作業手順書等の作成を推奨する。 ✓ 新任者が可能な限り早くキャッチアップできる支援を行う。（既存の各種研修会等を撮影した動画、資料について、知識レベルに応じて再構成する等）
	【請求件数の少ない市町村等】 担当者の入替えにより、審査期間内での確認範囲や判断基準にブレ等が発生している。	
◆ 内容の判断等が担当者個人に依存しており、属人化している。 ◆ 新任担当者の知識向上に時間がかかり、審査に十分な時間を割けていない。	【大規模な市町村等】 大規模市町村等における、複数人・複数課で審査対応行っていることにより生じる特有の困難さについて、他の大規模な市町村等との間で共有することができず、効率化のノウハウの共有が進まない。	✓ 自治体の新任担当職員向け研修等、参集する機会をより効果的に活用（研修内容の見直し等）することで大規模市町村等同士、小規模市町村等同士の連携を強化するための機会を創成する。
	【請求件数の少ない市町村等】 審査体制等は担当者の裁量では補強することができず、十分な二次審査が行われない状況が発生している。	
◆ 一次審査においてさらなる審査が可能な内容がある。	警告等のエラーコードの種類・発生件数が多く、その内容が分かりづらいことが市町村等の負担に繋がっている。	✓ 現場の対応能力を踏まえたエラー体系の整備を行う。
	一次審査結果資料として市町村等に提供する各種情報をどのように活用すればよいのか等について分からない。	✓ 既存の「審査事務にかかる事務処理マニュアル」をより分かり易く、具体的な例を示す等により内容を充実するとともに、利用頻度が低い市町村等に周知徹底を図る。
◆ 審査に必要な台帳情報の整備に時間を要し、台帳情報の不備に起因するエラーが多数発生している。 ◆ 台帳情報の不備や請求情報の誤りにより、台帳情報や請求情報の差し替え等の対応が多く発生している。	受給者台帳及び事業所台帳における送信時の課題（送信時エラーの解消、登録内容のタイムラグ等）がある。	✓ 障害者総合支援市町村等支援システム（台帳情報等参照機能）の活用、台帳整備にかかる事務処理マニュアルの内容の充実化・再周知を行う。 ✓ 今後、台帳整備に特化した詳細な調査を行うことで、台帳整備に関するさらなる適正化の方向性の検討を行う。
	簡易入力システムは確認項目が多く、入力にあたっての留意事項が多いため、事業所にとって分かりづらい。	✓ 各事業所のサービスに応じた簡易マニュアルの作成とその周知、ヘルプデスクの認知度を上げる。 ✓ 研修会でも、マニュアル、ヘルプデスクの周知等を行う。